

# Compte-rendu de gestion 2023



# Histoire

## Les présidents :



**Paul De  
LABORDE  
NOGUEZ**

1923

**Charles  
DESCHAMPS**

1936

**Roger  
LAZARD**

1938

**Paul  
GUILLARD**



**Paul  
VAUQUELIN**

1946

1967

**Robert  
LENOBLE**



**André  
MARTIN**

1970



**Charles  
REVET**

1994



**Didier  
MARIE**

2004



**Pascal  
MARTIN**

2015



**André  
GAUTIER**

2019

## Les directeurs généraux :

- **Robert FAUCON** - 1951 à 1981
- **André DULIEU** - 1982 à 1988
- **Henri GRIVEAU** - 1988 à 1993
- **Jean-françois DEZ** - 1993 à 2001
- **Bernard MARETTE** - 2001 à 2015
- **Éric GIMER** depuis 2015

## Création de l'Office :

Le Conseil Général de la Seine-Inférieure, au vu de l'aggravation de la crise du logement, du phénomène de dépopulation à la suite de la première guerre mondiale et de l'absence d'hygiène, demande au ministre du travail et de la prévoyance sociale, la création d'un Office Public Départemental d'Habitation à Bon Marché.

1919

Ancien siège rue Poret de Blosserville

1960

**10 000<sup>e</sup> logement** atteint, avec les résidences de Maromme, Canteleu, Le Havre, Déville-lès-Rouen

Ancien siège 17, rue de Malherbe

1975

**20 000<sup>e</sup> logement** inauguré à Montville et le siège situé rue de Malherbe est inauguré en réponse à la croissance des activités de l'Office.

## OPAC 76 :

Sous la présidence d'André Martin, nouveau statut d'Office Public d'Aménagement et de Construction (OPAC 76), lui permettant de réaliser diverses opérations d'urbanisme, de rénovation d'îlots urbains, d'aménagement de zones d'habitation, ou encore de restauration immobilière pour son compte ou à titre de prestataire de services

1977

## APL :

Conventionnement généralisé du patrimoine ouvrant droit à l'APL

1988

## ABRI 76 :

Le Département de la Seine-Maritime met en place un dispositif de relogement d'urgence appelé «Abri 76» dont l'OPAC 76 est l'opérateur

1994

## Territoires :

Création des directions territoriales et implantations de bureaux d'accueil au Havre

2000  
2001

## habitat 76 :

L'OPAC devient un Office Public de l'Habitat (OPH) et adopte une nouvelle dénomination : habitat 76

2007

2017  
2018

Label Quali'hlm et ISO 50 001

## Spatium :

Nouveau siège social au 112, boulevard d'Orléans, à Rouen

## Hômecia :

Création de la marque hômeicia pour accompagner les futurs acquéreurs dans l'achat d'un logement ou dans leur projet de location accession et gestion de l'activité de syndic de copropriétés

2021

## Raison d'être :

Adoption de la raison d'être d'habitat 76 dans la continuité de sa démarche RSE déployée depuis 2015

2022

2023

**Plus de 34 000 logements**

# Sommaire

- 06 Regards croisés
- 08 La démarche RSE
- 10 Les parties prenantes
- 12 Chaîne de valeur créée par habitat 76
- 14 Les faits marquants de l'année 2023

## 16 Gouvernance

Gouverner (co-construire) avec l'ensemble des parties prenantes

## 30 Économie

Diversifier ses activités

## 40 Sociétal

Enrichir les lieux de vie et le parcours résidentiel

## 70 Environnement

Lutter contre le réchauffement climatique

## 82 Ressources humaines

Adapter le fonctionnement interne



Suivez notre activité sur  
[www.habitat76.fr](http://www.habitat76.fr)



Notre raison d'être :

Plus qu'un logement,  
promouvoir **un cadre de vie  
innovant** pour tous,  
respectueux des territoires  
et de ses acteurs.



André Gautier, Président d'habitat 76 et  
Eric Gimer, Directeur Général d'habitat 76

## Regards croisés

**L'année 2023 a été marquée par l'inflation et la crise du logement. Dans ce contexte, comment s'est positionné habitat 76 ?**

### André Gautier :

En tant que bailleur social, l'Office a pleinement assuré son rôle d'amortisseur de crise, et ce sur tous les plans.

6

Tout d'abord auprès des locataires, en limitant la revalorisation des loyers qui est malgré tout nécessaire pour permettre à l'Office de réaliser son plan d'investissement prévisionnel, notamment en matière de travaux de réhabilitation énergétique afin de maîtriser les consommations dans un contexte de hausse du coût des énergies. Je mesure la pertinence des décisions passées lorsque habitat 76 s'est lancé dès 2012 dans un ambitieux programme de contrat de performance énergétique pour tous les logements chauffés collectivement.

En réponse à la crise de l'immobilier et du BTP, habitat 76 a maintenu voire accentué ce plan d'investissements à 3 ans (351 millions d'euros). Sur 2023, les dépenses se sont élevées à 78,2 M€ et un programme important de rénovation énergétique de plus de 900 pavillons a été initié afin de poursuivre les engagements pris pour respecter les objectifs fixés par la loi climat et résilience.

### Habitat 76 a vu son label Quali'Hlm renouvelé. Qu'implique cette reconnaissance ?

#### A.G :

Le renouvellement du label Quali'Hlm reconnaît notre engagement sans faille envers l'amélioration continue de la qualité de service. L'Office a décidé d'aller plus loin en s'inscrivant dans la mention spéciale accompagnement au vieillissement de ce label, un enjeu de premier plan quand on sait que 34,3% des locataires ont plus de 60 ans.

### Eric Gimer :

L'équilibre financier se tend un peu plus avec un taux d'autofinancement net en diminution à 7,77% contre 11,34% en 2022. Cette baisse, anticipée à travers le prévisionnel financier à 10 ans, est principalement due à l'augmentation des charges financières, conséquence du taux du livret A à 3% et de l'inflation, qui est venue s'ajouter à la ponction de la Réduction de Loyer Solidarité de près de 9 M€ par an, mise en place par l'État depuis 2018.

Toutefois, grâce aux décisions prises par le Conseil d'Administration ces dernières années en particulier sur le financement des investissements en matière de fonds propres et la vente de logements, le potentiel financier continue de se redresser. C'est un élément primordial pour permettre à l'Établissement de répondre aux attentes de l'État et des collectivités tant en matière de développement de l'offre nouvelle face à la pression de la demande que de décarbonation du parc immobilier.

#### E.G :

Nos équipes de proximité sont pleinement investies sur ce sujet de société, à travers des animations à destination de ces publics en vue de lutter contre le risque d'isolement et aussi renforcer les liens sociaux intergénérationnels.

En parallèle, habitat 76 a fait évoluer ses métiers pour se doter d'équipes de proximité plus à même d'accompagner les évolutions économiques et sociales, de répondre aux spécificités locales et de toujours mieux satisfaire les attentes des locataires et des territoires.

## Envisageons l'avenir. Quels sont les axes prioritaires pour habitat 76 ?

### A.G :

Notre priorité est d'être aux côtés des demandeurs de logement, dont le nombre est en croissance, pour proposer une offre de logements en réponse aux besoins des seinomarins et des communes rurales, tout en assurant la mixité sociale.

Notre engagement reste celui de la proximité avec les résidents et nous n'aurons de cesse d'œuvrer au maintien du bien vivre ensemble par une forte présence de terrain, précisément au sein des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPPV).

### E.G :

Au-delà de nos engagements énergétiques et de décarbonation nous allons amplifier nos actions environnementales notamment par la gestion et la diminution des déchets grâce au réemploi. Notre adhésion à la plateforme PIREE illustre cette ambition. Prochainement, cet outil facilitera la récupération de gisements issus de nos chantiers par d'autres acteurs du logement social.

Bien entendu nous continuerons de veiller à l'épanouissement professionnel de chacun afin de stimuler l'innovation et améliorer l'efficacité.

## Côté innovation, habitat 76 a toujours su se saisir des nouvelles opportunités.

## L'intelligence artificielle est dans tous les esprits. À ce sujet, quelle est la stratégie déployée ?

### A.G :

Fidèle à ses valeurs d'innovations, l'Office est au cœur de ces sujets d'actualité mais nous investissons également dans des démarches collaboratives, telles qu'un hackathon inter bailleurs normands, pour améliorer continuellement la qualité de service à nos locataires, grâce aux nouvelles technologies.

### E.G :

L'intelligence artificielle générative représente une opportunité incontournable dont il faut impérativement se saisir. C'est pourquoi un comité stratégique a été mis en place pour mettre en cohérence les premiers tests réalisés, prioriser et piloter le déploiement en interne. Ainsi en 2024, la première étape consistera à sensibiliser, former et ouvrir les esprits des collaborateurs sur les potentialités et les opportunités. L'objectif est avant tout de faire faire par l'IA des tâches rébarbatives ou répétitives pour permettre aux collaborateurs de se recentrer sur des actions à valeur ajoutée.



# La démarche RSE d'habitat 76

**La Responsabilité Sociétale d'Entreprise est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. Elle permet de mettre en valeur la contribution d'habitat 76 aux enjeux du développement durable qui favorise une meilleure prise en compte des impacts de ses activités.**

Depuis son engagement dans la démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) en 2015, à travers le label Eurho-GR de DELPHIS, succédant ainsi à la période dite d'Agenda 21 et de développement durable, habitat 76 n'a cessé de développer et de structurer son organisation ainsi que ses process autour de ces enjeux.

L'année 2022 a vu la reconnaissance de cet engagement RSE par une évaluation à **la norme ISO 26 000**, dont les conclusions ont permis de mettre en avant un **niveau de maturité élevé**, et les pistes de travail qui doivent permettre à l'Office de continuer à enrichir les actions menées. Un plan d'actions d'amélioration a été partagé et validé début 2023.

Parmi les réalisations 2023 :

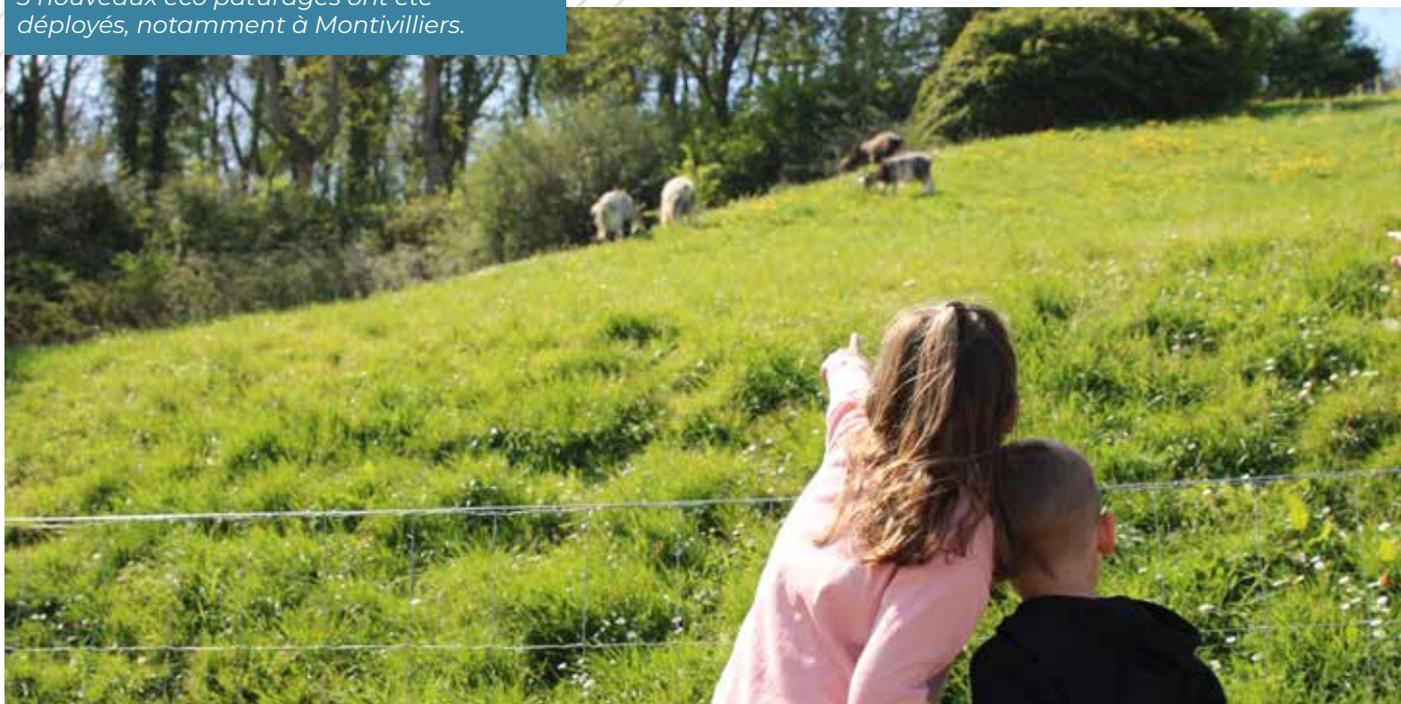
- Formalisation et le déploiement de la **politique environnementale** ;
- **Déclinaison de la raison d'être** à l'ensemble des métiers de l'Office, afin de favoriser l'appropriation de celle-ci par tous, ainsi que de redonner du sens aux actions menées au quotidien.

8

## SES VALEURS

Solidarité, proximité, innovation

*3 nouveaux éco pâturages ont été déployés, notamment à Montivilliers.*



# Le référentiel EURHO-GR

## > La mesure de la performance

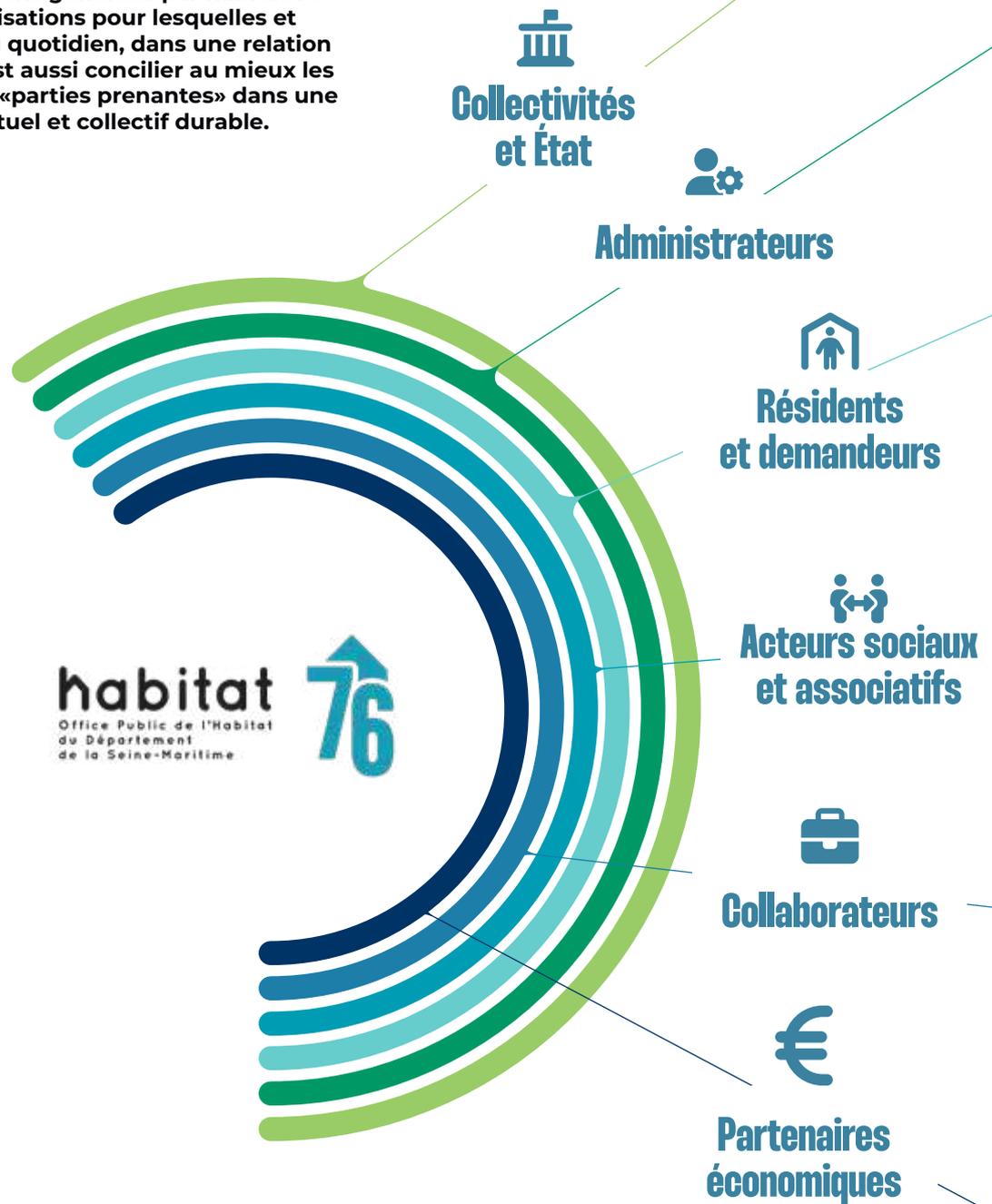
### ISO 26 000

- SOC** ———• Communautés et développement local  
Questions relatives aux consommateurs
- ENV** ———• Environnement
- ECO** ———• Loyauté des pratiques
- GOV** ———• Gouvernance
- HR** ———• Droits de l'Homme  
Relations et conditions de travail



# Les parties prenantes

La responsabilité sociale suppose de prendre en considération les conséquences des décisions, de leur application et des interactions générées par habitat 76 sur les personnes et organisations pour lesquelles et avec lesquelles il œuvre au quotidien, dans une relation de respect réciproque. C'est aussi concilier au mieux les intérêts et attentes de ces «parties prenantes» dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.



# Collectivités et État

## Principaux enjeux

- Attractivité et développement durable des territoires,
- Accompagnement des politiques de l'habitat,
- Cohésion sociale,
- Mixité sociale,
- Offre de logements abordables.

## Administrateurs

### Principaux enjeux

- Objet social,
- Détermination des orientations générales,
- Gestion saine et durable,
- Transparence des décisions,
- Équilibre économique et social du territoire.

## Résidents et demandeurs

### Principaux enjeux

- Offre de logements adaptée aux besoins,
- Accès au logement pour tous,
- Quittance maîtrisée,
- Accompagnement et parcours résidentiel,
- Adéquation et qualité de service,
- Santé et sécurité,
- Confidentialité des données (RGPD).

## Acteurs sociaux et associatifs

### Principaux enjeux

- Cohésion et lien social,
- Handicap,
- Habitat inclusif,
- Soutien à l'insertion économique,
- Dynamisme socio-culturel,
- Coopération inter-bailleurs.

## Collaborateurs

### Principaux enjeux

- Employabilité et développement professionnel,
- Qualité de vie au travail,
- Dialogue social,
- Prise en compte des évolutions sociétales dans la gestion des ressources humaines,
- Santé, sécurité,
- Respect de la vie privée.

## Partenaires Économiques

### Principaux enjeux

- Capacité de production, d'entretien et réhabilitation,
- Maîtrise des coûts, des équilibres financiers,
- Respect des engagements,
- Préservation et développement du tissu concurrentiel local,
- Innovation et progrès continu,
- Loyauté des pratiques.

## Dialogue et coopération

- Convention d'Utilité Sociale,
- Élaboration des Plans Locaux de l'Habitat,
- Plan Départemental de l'Habitat,
- Rencontres avec les élus locaux et Intercommunaux, la DREETS, ADEME, EPFN...,
- Inauguration/1<sup>ère</sup> pierre, visite de chantiers et logements témoins,
- Enquêtes annuelles (DIS, OPS, RPLS...).

## Dialogue et coopération

- Conseil d'Administration,
- Bureau du Conseil d'Administration,
- Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements
- Instances d'attribution des achats,
- Rapport de politique générale,
- Compte rendu de gestion.

## Dialogue et coopération

- Conseils centraux et locaux de concertation locative,
- Enquêtes de satisfaction,
- Journal des locataires (la Lucarne),
- Agence en ligne,
- Pages Facebook et Instagram,
- Animations de quartier : Trophées de la Proximité, Fête des Voisins,
- Label Quali HLM, certification ISO 50 001, évaluation ISO 26 000.
- Dispositif de médiation.

## Dialogue et coopération

- Service de proximité d'habitat 76,
- Partenariats associatifs (CAPS, ...),
- Centres Communaux d'Action Sociale,
- Adapt, Cap Emploi...,
- Label logement santé (Foyer Stéphanois) / Arcade VVY,
- USH / FOPH / UHS Normandie.

## Dialogue et coopération

- Comité Social et Économique (CSE),
- Syndicats,
- Comité de direction / performance / stratégie et prospective numérique,
- Réunions plénières des Directions des Territoires et autres directions,
- Séminaires,
- Blog et newsletter interne (Dans la l'une),
- Réseau social d'entreprise,
- Meet-up interservices,
- Baromètre social.

## Dialogue et coopération

- Instances d'attribution des achats,
- Les rencontres d'habitat 76,
- Schéma de Promotion des Achats Socialement et Environnementalement Responsables,
- Procédure d'évaluation et de progrès continu des prestataires,
- Partenariats sur des thématiques ciblées (énergie, réhabilitations),
- Relation avec les partenaires financiers, banque des territoires,
- Extranet fournisseurs (chorus),
- Dispositif loi Sapin 2 (charte éthique),
- Charte chantier vert,
- Plateforme inter bailleurs du réemploi (PIREE).

# Chaîne de valeur (chiffres clés 2023)

## > Acteur référent du logement pour tous en Seine-maritime

### Nos métiers

- Bailleur social,
- Constructeur
- Aménageur,
- Syndic de copropriétés
- Accession à la propriété,
- Prestataire de services

### Cadre réglementaire

- Code de la construction et de l'habitat,
- Code de la commande publique,
- Loi de finances,
- Loi alur,
- Loi égalité & citoyenneté,
- Loi élan,
- Loi climat et résilience,
- Réglementation environnementale 2020.

### Certifications et évaluation

- Quali'hlm,
- ISO 50 001,
- ISO 26 000.



### Implantation territoriale

#### 6 Établissements Publics de Coopération Intercommunale :

- Métropole Rouen Normandie,
- Le Havre Seine Métropole,
- Caux Seine Agglo,
- Dieppe Maritime,
- Caux Littoral,
- Caux Austreberthe.

#### 192 Communes

#### 3 Directions territoriales

**21 QPPV** (quartiers prioritaires de la politique de la ville)

## > Les ressources



### Patrimoine total

- **29 812** logements (dont 6 en phase locative / location-accession)
- **4 615** structures collectives
- **34,25%** des logements situés en QPPV
- **5,37%** de logements proposés à la vente fin 2023 (obj. CUS 2019/2024 <6,77%)

**C** : étiquette moyenne énergétique du patrimoine



### Profil des collaborateurs

- **780** ETP Effectif total moyen
- **92%** en CDI et **8%** en CDD ou intérim
- **94%** index égalité homme/femme global
- **+ de 50%** de collaborateurs dédiés à la proximité
- **48,83** ETP en contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap soit **6,26%**



### Profil des attributaires

- **37,4%** <**20%** des plafonds de ressources PLUS
- **20,62%** relevant du 1<sup>er</sup> quartile hors QPPV :
  - ◊ Métropole Rouen Normandie < 8 872€,
  - ◊ Le Havre Seine Métropole < 9 070€,
  - ◊ Caux Seine Agglo < 9 360€,
  - ◊ Dieppe Maritime < 9 834€,
  - ◊ Caux Littoral < 9 464€,
  - ◊ Caux Austreberthe < 10 803€.
- 49,3% d'attributions à des publics prioritaires
- 352 mutations internes en 2023 soit 14,2% (objectif CUS : 450/an)



## Répartition des logements locatifs

### Par catégorie :

- **94,42%** social (PLUS)
- **2,90%** très social (PLAI)
- **1,74%** social intermédiaire (PLS)
- **0,91%** intermédiaire (PLI)
- **0,01%** non conventionné
- **0,02%** en location accession

Montant moyen du loyer pour un logement T3 : **357€**/mois

Âge moyen du patrimoine : **47 ans**

### Par période de construction :

- **1%** Avant 1949
- **58%** Entre 1949 et 1974
- **26%** Entre 1975 et 2004
- **15%** Après 2004

### Par type de logement :

- Type 1 = **3%**
- Type 2 = **13%**
- Type 3 = **43%**
- Type 4 = **33%**
- Type 5 = **7%**
- Type 6 et + = **1%**



## Profil des locataires

- - **de 50%** bénéficient des APL
- **34,28%** ont + de 60 ans
- **19,49%** de familles monoparentales

### Revenus des ménages :

- RI < 20% = 27,90%
- 20% <= RI < 40% = 17,10%
- 40% <= RI < 60% = 19,41%
- 60% <= RI < 80% = 27,08%
- 100% <= RI < 120% = 4,98%
- RI >= 120% = 3,54%



## Production diversifiée et réhabilitations

- **109** logements dont **72** logements locatifs neufs, **3** logements en acquisition amélioration, et **34** logements de fonction au sein d'une gendarmerie
- **340** logements réhabilités

## Investissements

- **78,17 M€** investis, dont :
  - ◊ **20,13 M€** en construction neuve et acquisition de logements
  - ◊ **56,11 M€** en réhabilitation du patrimoine
  - ◊ **1,93 M€** pour les structures collectives (résidence étudiante, résidence autonomie...)

## Émissions de gaz à effet de serre (GES)

Émissions annuelles de gaz à effet de serre\*

- Moyenne : 30 kg d'équiv. Co<sup>2</sup>/m<sup>2</sup>
- Logements < 5ans : 11 kg d'équiv. Co<sup>2</sup>/m<sup>2</sup>

*\*Source : diagnostics de performance énergétique incluant le patrimoine et les bâtiments administratifs habitat 76*

## Attributions

- **2 483** attributions dont 352 mutations internes

## Chiffre d'affaires

- **142,6 M€**
- **120,3 M€ loyers hors charges récupérables**
- **RLS : 8,85 M€**

## Fonctionnement / collaborateurs

- **103** recrutements incluant **33** mobilités, dont **8** promotions internes
- **38** contrats d'apprentissages / de professionnalisation
- **50** stagiaires accueillis
- Coût de gestion : **1 057 €** par logement  
Objectif CUS < 1 080 €/logement

# Les faits marquants de l'année 2023



Signature de la politique environnementale



Déploiement du forfait mobilité durable pour les collaborateurs



Inauguration du foyer APF à Canteleu



Animation les après-midis des seniors au Havre avec Unis Cités



Fresque du numérique responsable



Signature de la convention Handisup visant à favoriser l'intégration des jeunes en situation de handicap sur le marché du travail



Handi'Spatium : une journée de sensibilisation au handicap avec les habitants de Salaambô



Diffusion du premier numéro de la Newsletter des territoires



Visite de chantier de réhabilitation de la résidence Gabrielle Méret à Sotteville-lès-Rouen



Adhésion à la plateforme PIREE favorisant la démarche de réemploi des matériaux



Séminaire des chargés de site dédié à l'expérience client



Inauguration du terrain de basket aux Bruyères à Saint-Étienne-du-Rouvray



Signature de l'accord égalité professionnelle



Inauguration de la gendarmerie à Duclair



Renouvellement Quali'hlm avec admissibilité à la mention spéciale accompagnement au vieillissement

# Gouvernance



## Gouverner (co-construire) avec l'ensemble des parties prenantes

- Accompagner les politiques nationales, départementales et locales du logement,
- Être au rendez-vous de la rurbanisation attendue par les collectivités,
- Continuer à être un acteur privilégié et novateur des partenaires du bâtiment,
- Poursuivre les actions en renforçant l'association des amicales de locataires dans les prises de décisions,
- Concevoir le projet logement avec et pour les résidents.

### LES ÉVÉNEMENTS PHARES



Renouvellement du Label Quali'hlm - 3<sup>e</sup> cycle avec mention spéciale accompagnement au vieillissement



Nouvel outil de prise de rendez-vous pour les locataires



Initiation de la stratégie de décarbonation du patrimoine



19

mesures en faveur de  
l'égalité hommes/femmes

61

attributions au profit  
d'associations

89%

des locataires satisfaits  
lors de l'enquête triennale

# Instances dirigeantes (au 31 décembre 2023)

## > Le conseil d'administration

### Le Président (1) :

- André GAUTIER

### La Vice-Présidente (1) (2) (3) :

- Dominique TESSIER

### Représentants de l'organe délibérant du Conseil Départemental :

- Louisa COUPPEY (2),
- Catherine FLAVIGNY (2),
- Pascal MARTIN (1),
- Dominique MÉTOT

### Personnalités qualifiées en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement et de financement de ces politiques, ou en matière d'affaires sociales :

- Marie-Claude DOUDET (3),
- François HEIBLÉ,
- Anne JAMART,
- Pierre LOUE (1),
- Michel PONS (4),

#### dont 2 élus :

- Mélanie BOULANGER (1),
- Augustin BŒUF (1),

### Représentant des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées :

- Christel LEFÈVRE (2),

### Représentant les Conseils d'Administration des Caisses d'Allocations Familiales du département :

Frédérique ROBART (2)

### Représentant l'Union Départementale des Associations Familiales de Seine-Maritime :

- Jean-Michel CLÉMENCEAU

### Représentant les associés des collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction :

- Manuel FÉRIAL

### Représentant les organisations syndicales de salariés les plus représentatives dans le département :

- Cyril FLAVIER (CGT),
- Martine LEVASSEUR (CFDT)

### Représentants des locataires :

- Alain DUPRÉ (CNL) (2),
- Cindy WICHER (CNL),
- Jean-Luc RIVEAULT (CLCV) (1),
- Gwendoline PIQUOT (CSF) (4)

(1) Membres du Bureau du Conseil d'Administration

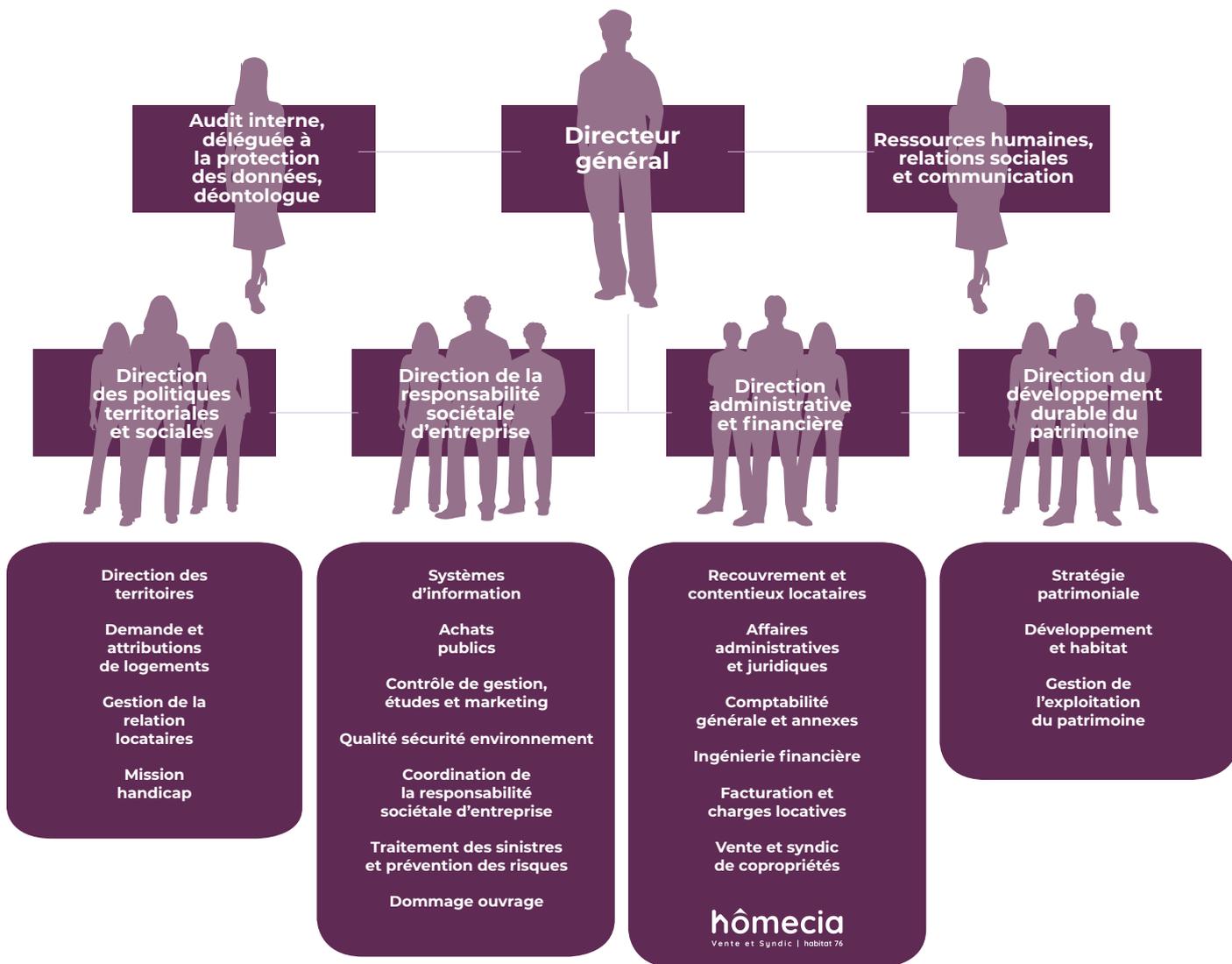
(2) Membres de la CALEOL

(3) Membres de la commission d'appel d'offres

(4) Suppléants

- 4 Conseils d'administration
- 11 séances du Bureau du Conseil d'administration

## > Organisation interne



18

## > Instances de décision et de surveillance interne



# Relation avec l'État et le Département : la convention d'utilité sociale

Les relations avec l'État et le Département sont régulières et couvrent de nombreux sujets. Elles s'appuient notamment sur la convention d'utilité sociale 2019-2025 qui consolide les engagements respectifs dans un cadre contractuel et associe les Établissements Publics de Coopération Intercommunale qui ont souhaité être signataires (Métropole Rouen Normandie, Le Havre Seine Métropole et Caux Seine Agglo).

Depuis l'évaluation triennale en 2022 portant sur la période 2019-2021, l'Office poursuit la réalisation de ses actions et met tout en œuvre pour **atteindre les objectifs fixés** dans les domaines suivants :

- La politique patrimoniale et d'investissement, dont l'accès social par le plan de vente ;
- La politique sociale : engagements en matière de gestion sociale ;
- La qualité de service rendu aux locataires ;
- Les engagements en faveur d'une concertation avec les locataires ;
- La politique sociale et environnementale.

## Principaux constats au 31 décembre 2023 :

- Un **retard** qu'il sera difficile à rattraper, de la **production** prévue initialement, compte-tenu des décalages de programmes liés à la crise COVID, et de la réorientation des Programmes Locaux de l'Habitat vers les travaux de réhabilitation énergétique au détriment du neuf ;
- À contrario, au-delà de la réhabilitation énergétique qui est cœur de l'action, l'objectif de **13 161 logements réhabilités** à la fin de la CUS (toutes réhabilitations) est d'ores et déjà dépassé ;
- Une progression des résultats qui se rapprochent de l'objectif de **25% d'attributions hors QPPV à des demandeurs du 1<sup>er</sup> quartile** ;
- Le maintien de **qualité de service** rendu aux locataires ;
- La **maîtrise du coût de gestion** qui est inférieur au plafond fixé dans la CUS (1 080€ / logement).
- Le déploiement de la politique environnementale

Les résultats sont développés au sein des piliers RSE du compte-rendu de gestion.



*La qualité de service rendu aux locataires se maintient à un bon niveau.*

# Relation aux acteurs publics, associatifs et autres parties prenantes

L'Office assure son rôle social avec constance en contribuant à la politique du « Logement d'abord » et à la réforme de l'offre d'hébergement, portées nationalement par l'État, en développant ses partenariats avec les associations en charge de l'accueil de publics spécifiques.

Ainsi, **61 attributions ont été réalisées au profit d'associations**, dont 10 dans la poursuite du relogement des familles Ukrainiennes et, pour la première fois, 9 dans le cadre de l'Accompagnement à la Vie d'Adulte des jeunes majeurs suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance, et 10 dans le cadre du dispositif de Mise à l'Abri diffus.

L'Office s'associe également aux **instances partenariales locales**, et notamment autour des «territoires zéro chômeurs de longue durée», la tranquillité et sécurité, la Politique de la Ville (Contrats de Ville, gestion urbaine de proximité, contreparties d'abattement de TFPB...), les plans locaux de l'habitat, Petites Villes de Demain, ainsi que des diverses labélisations (villes fleuries, Territoires engagés Climat Air Énergie...). Cette présence au plus près du terrain permet de contribuer de manière concertée à **l'amélioration quotidienne de la vie des locataires**.

20



61 attributions ont été réalisées au profit d'associations.

## 260

Nombre de baux en cours fin 2023



### 91

dédiés à l'accueil des réfugiés, des personnes déboutées du droit d'asile (dispositif DPAR) et des familles déplacées d'Ukraine



### 3

au projet «de la rue au logement» (Loïkos)



### 114

à l'accompagnement des familles en difficulté d'insertion



### 26

aux dispositifs d'accompagnement de personnes en situation de handicap et 22 au suivi éducatif



### 5

baux glissants ont été transférés aux sous locataires.

# Relation avec **les acteurs économiques**

## SPASER

En application des engagements pris dans le cadre de son Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsables (SPASER), et afin de répondre aux objectifs fixés, plusieurs axes de travail ont été entrepris ou approfondis sur l'année 2023.

En matière **d'environnement**, l'analyse des offres met dorénavant davantage l'accent sur la gestion des déchets et le réemploi, avec une augmentation du poids de ce critère dans le processus d'attribution.

En matière sociale, les **partenariats avec les acteurs locaux de l'insertion** ont été étoffés, notamment avec les facilitateurs présents sur les communes de la Métropole Rouennaise, ainsi qu'avec le Département, afin d'optimiser le suivi des clauses, de diversifier les marchés propices à l'insertion de clauses dédiées.

En matière de gouvernance, des **évaluations miroirs** ont été développées pour permettre aux prestataires de donner leur avis sur les conditions de mise en concurrence et d'exécution de leurs engagements contractuels, et ainsi identifier les points d'amélioration.



*Habitat 76 met désormais à disposition d'autres bailleurs ses gisements issus des déchets de ses chantiers de déconstruction et de réhabilitation.*



Évolution des prix de l'énergie, bouclier tarifaire, impact sur les provisions... autant de thèmes abordés lors des CCCL en 2023.

# Relation aux habitants et leurs représentants

22

## > Le Conseil central de concertation locative

Le Conseil central de concertation locative (CCCL) s'est réuni à 4 reprises en 2023, dans une année rythmée par les échanges autour des évolutions de prix de l'énergie, le mode de calcul du bouclier tarifaire, et leurs impacts sur les provisions sur charges 2023 et 2024.

Parmi les autres sujets abordés :

- Le plan de sobriété énergétique avec les mesures d'extinctions temporaire de l'**éclairage nocturne** sur tout le patrimoine ;
- Le renouvellement du label **Quali'hlm** avec l'admissibilité à la **mention spéciale accompagnement au vieillissement** ;
- La présentation du nouveau **moyen de paiement** par l'application NIRIO ;
- Les résultats de l'audit ISO 50 001 et des gains de **performance énergétique** associés pour la période 2016-2022 ;
- Le programme de **réhabilitation énergétique** des 932 pavillons en classe énergétique F & G ;

- La présentation des résultats de l'enquête triennale de **satisfaction globale des locataires** ;
- Une présentation de l'équilibre financier des régularisations de **charges locatives** 2022 ;
- Le **plan de patrimoine** 2024-2026.

### A RETENIR

4 CCCL avec des sujets allant au-delà du périmètre légal dans une démarche de concertation élargie et participative aux décisions stratégiques de l'Office.

## > Innovations servicielles

Dans le cadre de sa mission d'utilité sociale, l'Office a mis à l'étude 4 nouveaux services :

- Le pack réparation à tarif préférentiel pour les travaux d'ordre locatif ;
- L'outil de planification de rendez-vous, de type Doctolib ;
- L'accès à la plateforme en ligne, simulateur d'aides de l'État ;
- L'assurance habitation à tarif préférentiel.

Parmi eux, l'**outil de planification de rendez-vous** en ligne est mis en expérimentation sur plusieurs secteurs ciblés, via l'outil Microsoft Booking, afin de permettre aux locataires de planifier en direct 7j/7 ; 24h/24, en fonction de leurs besoins, mais aussi des disponibilités des chargés de site, des rendez-vous téléphoniques ou en présentiel durant leurs permanences.

L'expérimentation se poursuivra sur l'année 2024.

### Solution analysées



**Pack  
réparation**



**Outil de  
planification**



**Simulateur  
d'aides de l'État**



**Assurance  
habitation**



*L'expérimentation d'un outil offre la possibilité aux locataires de prendre un rendez-vous avec le chargé de site de son secteur.*

# Amélioration continue et gestion des risques

## > Renouvellement du label Quali'hlm et admissibilité à la mention spéciale accompagnement au vieillissement

À l'issue d'un nouveau diagnostic Habitat Qualité Service réalisé par un auditeur agréé par l'Union Sociale pour l'Habitat, l'Office s'est vu octroyer en octobre 2023 le label Quali'hlm pour son 3<sup>e</sup> cycle de 3 ans, reconnaissant ainsi sa démarche d'amélioration continue dans le domaine de la qualité de service. Le plan d'actions, issu des recommandations, mettra l'accent sur **l'amélioration du traitement des demandes**.

À cette occasion, habitat 76 a décidé d'aller plus loin en s'inscrivant à la mention spéciale «accompagnement au vieillissement» afin de poursuivre **la structuration de son action** dans ce domaine. L'admissibilité obtenue encourage les équipes dans la mise en œuvre du plan d'actions dédié.

### A RETENIR

89,3% des locataires sont satisfaits à la dernière enquête triennale.

## > Audit et contrôle interne

Le contrôle interne se décompose en trois niveaux qui permettent de garantir et d'améliorer la maîtrise des risques liés aux processus.

Les **contrôles internes de niveaux 1 et 2** sont décentralisés à chaque service qui organise ses modalités de contrôle. Des contrôles ponctuels sont néanmoins réalisés par le contrôle de gestion ou l'audit interne.

L'audit interne suit également la mise à jour des habilitations des outils informatiques et réalise des contrôles inopinés.

Le **contrôle interne de niveau 3** concerne les audits qui sont déterminés en fonction des risques relevés dans la cartographie des risques ainsi que des évolutions des pratiques et de la réglementation.

Un audit sur le Système de Management de l'Énergie a été mené dans le cadre de la certification ISO 50 001, ainsi qu'un audit sur la gestion des baux divers, qui sera finalisé en 2024.

## > Maintien de la certification ISO 50 001

L'audit de surveillance a conclu au maintien de la certification ISO 50 001. L'auditeur de l'AFNOR a mis en avant notamment les points forts du Système de Management de l'Énergie, à commencer par le résultat obtenu en 2022, soit **-20,17%** en consommation énergétique du patrimoine par rapport à l'année de référence 2016. L'année 2023 vient achever le second cycle de certification et engage dans la foulée son 3<sup>e</sup> cycle pour la période 2024-2026, qui réaffirme la volonté d'habitat 76 d'optimiser, de **maîtriser la gestion de l'énergie pour les résidents et la réduction des émissions de gaz à effet de serre**.



Habitat 76 a réduit ses consommations énergétiques de 20,17% entre 2016 et 2022.



Résidence Indigo à Darnétal.

## > La sécurité des personnes et des biens

La complexification constante des normes dans le domaine de la sécurité du patrimoine rend indispensable l'implication quotidienne d'une **expertise dédiée** au contrôle des opérations menées. Elle s'articule autour de missions récurrentes telles que la mise à jour du Document Unique ou la réalisation d'audits de conformité.

Les **résidences situées à proximité des sites industriels de type SEVESO** ont ainsi fait l'objet d'une attention toute particulière quant à la sensibilisation des locataires face aux risques inhérents à leurs activités notamment. Par ailleurs, les programmes de rénovation des bâtiments concernés incluront des dispositifs constructifs spécifiques pour prévenir les conséquences d'une déflagration ou d'intoxication aux fumées.

Les **chantiers de réhabilitation** et de construction neuve font l'objet d'une **surveillance accrue** quant au respect des mesures de prévention au bénéfice des compagnons, des résidents et des collaborateurs évoluant sur les résidences concernées.

**19 audits sécurité** ont ainsi été réalisés et ont permis la détection puis la correction de 71 anomalies, dont la première cause reste liée à la sécurité et l'hygiène des travailleurs notamment avec les défauts de protection individuelles et collectives (51 sur 71).

Le taux de réalisation de la **maintenance réglementaire** des équipements liés à la sécurité est de **84,5%** en 2023 (85% en 2022, 89% en 2021), du fait notamment de difficultés rencontrées dans l'exécution d'un marché d'entretien de ces équipements (équipements thermie gaz, VMC gaz, ramonage, ascenseurs, dispositifs de sécurité incendie,...). Le taux de **disponibilité des ascenseurs est de 98,54%** pour 374 équipements couverts par le marché de maintenance (99,70% en 2022 pour 375 équipements).

Caucriauville, Le Havre



## > La protection du patrimoine

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, l'Office est doté d'un **nouveau contrat d'assurance** de son patrimoine, prévoyant une franchise annuelle de 300 000€ qui correspond à un budget d'auto-assurance. Il s'agit d'un nouveau modèle de contrat qui tend à se développer pour limiter l'augmentation déjà importante des primes d'assurances.

Au cours de l'année, l'Office a enregistré **1 241 sinistres contre 1 199 en 2022**.

Les **dégâts des eaux** sont toujours les plus fréquents avec 81% de dossiers ouverts (85% en 2022), principalement dus à des fuites, infiltrations ou refoulements dans les logements.

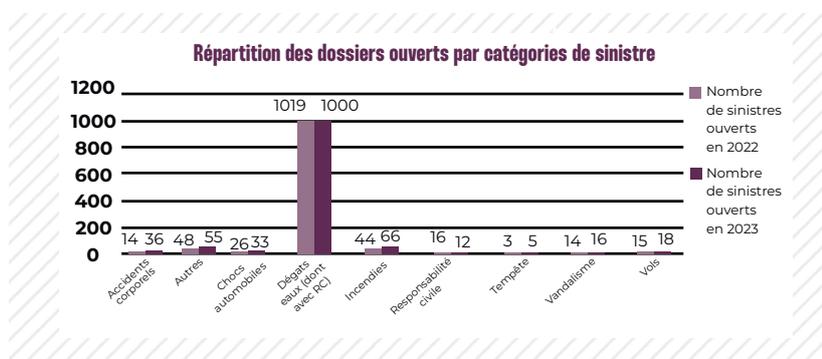
Parmi les typologies de **sinistres en progression** en 2023 par rapport à 2022 :

- Les incendies, la plupart d'origine locative ;
- Les accidents corporels issus le plus souvent de chutes.

**Huit sinistres incendies\* ont nécessité le relogement** d'un ou de plusieurs locataires.

L'accompagnement et le soutien apportés par habitat 76 ont permis aux sinistrés de trouver une solution de relogement adaptée et un suivi personnalisé de leur situation.

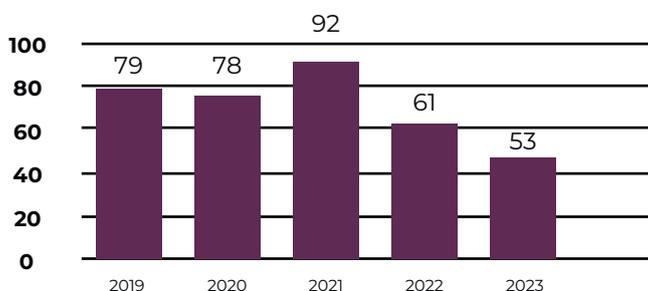
(\* ) BOIS GUILLAUME (l'Aubelière) - SAINT ARNOULT (Chemin Rural) - MONTVILLE (Le Mont Real) - FRANQUEVILLE SAINT PIERRE (Les Orientales) - LE HAVRE (Champs Barets) - LE HAVRE (François 1<sup>er</sup>) - LA GAILLARDE (Résidence Levaillant) - GODERVILLE (Centre-Ville)



## Travaux neufs et de réhabilitation :

Les déclarations de sinistre à l'assurance dommage ouvrage tendent à se réduire, après une période de forte activité principalement due aux réceptions des travaux de réhabilitation dans le cadre des contrats de performance énergétique.

### Suivi des dommages ouvrages par année



Au cours de l'année 2023, ce sont 53 dossiers qui ont été ouverts en dommage ouvrage, dans le cadre de travaux neufs ou en réhabilitation, concernant principalement les façades d'immeuble en réhabilitation et l'étanchéité, avec respectivement 15 et 14 dossiers ouverts sur l'année.

# Sécurité informatique et confidentialité des données

Dans le cadre de la lutte contre le risque de cyber attaque, l'Office a poursuivi l'établissement de son plan de continuité d'activité pour l'adapter aux risques.

L'objectif de l'année 2023 était de préparer et de mener en septembre un **exercice de cyber attaque** avec l'ensemble des métiers, afin d'évaluer son efficacité et la préparation des services pour déterminer les axes de progrès à travers un plan d'actions d'amélioration.

Concernant la gestion de la **protection des données**, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), publié en 2018, encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union Européenne.

L'Office a depuis mis en place des outils et pratiques afin de maîtriser la collecte et l'utilisation des données des locataires, collaborateurs et autres tiers.

Parmi l'ensemble des outils existants, les **fiches de traitement des données personnelles** permettent notamment de contrôler les données collectées, les mesures de sécurité mises en place, les durées de conservation.



« Nous avons **déployé des outils et des pratiques** afin de maîtriser la collecte et **l'utilisation des données personnelles**. »

*150 fiches de traitement des données personnelles ont été réalisées en 2023.*

Au total, ce sont plus de 150 fiches couvrant les activités d'habitat 76 qui ont été formalisées.

Elles ont été complétées par une analyse d'impact afin d'identifier et mesurer pour chaque traitement le nécessitant, les étapes susceptibles d'engendrer un risque élevé pour les droits et les libertés des personnes concernées.

Ainsi, 11 **analyses d'impact** ont été réalisées en 2023.



# Éthique et déontologie

La loi n°2022-401 du 21 Mars 2022 ayant modifié le statut protecteur du lanceur d'alerte, l'Office a déployé une plateforme indépendante : Altercys, qui permet à un lanceur d'alerte de bonne foi de **déclarer, de façon anonyme**, un conflit d'intérêt ou bien un fait relevant de la corruption.

En 2023, les actions de **sensibilisation** et de communication se sont poursuivies auprès de tous les salariés et plus spécifiquement dès **l'intégration des nouveaux collaborateurs**.

Ainsi, une présentation vidéo et un quizz lié à la corruption sont inclus dans le process d'intégration Welc'home des nouveaux arrivants.

Enfin, une communication particulière a été réalisée concernant la gestion des cadeaux et invitations à l'occasion des événements liés à l'**Armada 2023** sur la Métropole de Rouen.



*Habitat 76 poursuit la sensibilisation des collaborateurs sur les risques liés à la corruption.*

# Indicateurs de performance

## > Gouvernance et relations aux parties prenantes

### GOV 1 Instances de décision et systèmes de management

Parité dans les instances dirigeantes	2021	2022	2023	Tendance
Part de femmes au sein du CODIR (%)	16,7	18,2	20,0	😊
Part de femmes au sein du CA / Comité de surveillance (%)	56,5	52,2	47,8	😞

### GOV 2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

Satisfaction des locataires	2021	2022	2023	Tendance
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête (%)	84,1	87,9	89,3*	😊

Satisfaction des salariés	2021	2022	2023	Tendance
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail (%)	-	73	-	😐

Nombre de conventions actives avec les associations	2021	2022	2023	Tendance
Nombre de conventions actives avec les associations (1)	3	3	9	😊

\* Enquête triennale

(1) Au-delà des trois conventions actives des années précédentes, 6 nouvelles conventions partenariales ont été signées en 2023 avec :

- Le Rouen Métropole Basket (RMB) ;
- IKJ CULTURE à Maromme (association sportive et culturelle) ;
- Le Stade Sottevillais (association sportive) ;
- L'ASPIC (association pour les patients insuffisants cardiaques) ;
- Terra Psy (prise en charge de personnes en situation de précarité économique, et n'accédant pas aux soins psychologiques) ;
- Vivre et Devenir (prises en charge d'adultes en situation d'handicap psychique).

# Économie



## Diversifier ses activités

- Développer de nouveaux produits favorisant la mixité et la diversité
- Proposer des services adaptés aux usages et profils des populations

## LES ÉVÉNEMENTS PHARES



Nouvel accord cadre de construction de maisons individuelles en groupement avec Inolya et Caen la Mer Habitat



13 familles bénéficiaires du dispositif de location accession



86% des acquéreurs recommandent habitat 76



**6,9 M€**  
de résultat brut intégrant  
une RLS de 8,85 M€



**78,2 M€**  
de dépenses  
d'investissements



**13,6 M€**  
d'impayés à fin 2023, soit  
8,16% du quittancement



**100**  
marchés attribués pour  
140,1 M€ TTC

# Pérennité et développement de l'entreprise

## > Équilibre économique et financier

Au titre de l'exercice 2023, le **résultat brut** de l'Office intégrant une RLS de 8,85 M€ (9 M€ au budget) s'élève à **6,9 M€** contre 13,5 M€ en 2022. Il est supérieur aux prévisions budgétaires (4,6 M€), en raison principalement de l'allongement des durées d'amortissements décidé par le Conseil d'Administration au regard de la pérennité du patrimoine (45 à 50 ans).

Ce résultat s'appuie essentiellement sur les éléments suivants :

- Les plus-values de vente de logements à hauteur de 8,52 M€ ;
- Les dégrèvements de TFPB en matière de performance énergétique et d'accessibilité pour 8,5 M€ ;
- La valorisation des Certificats d'Économies d'Énergies (CEE) pour 0,9 M€.

Le **coût de gestion s'établit à 1 057€** par logement (intéressement inclus) contre 1 013€ en 2022.

Le **taux d'autofinancement net diminue à 7,77%** du produit des activités contre 11,34% en 2022, en raison de l'augmentation des charges financières (+ 10 M€), conséquence de l'évolution du taux du livret A à 3% et de l'inflation. Bien qu'en diminution, ce niveau d'autofinancement permet de poursuivre le développement du plan de patrimoine.

L'important programme de réhabilitation de la performance énergétique ainsi que celui de l'amélioration de l'accessibilité du patrimoine engagés ces dernières années permettent de maintenir un bon niveau de dégrèvements de TFPB et de vente de Certificats d'Économie d'Énergie, soit près de **31 M€ de recettes** pour les 3 prochaines années.

Réhabilitation de la résidence Gabrielle Méret à Sotteville-lès-Rouen



## > Mobilisation et optimisation des financements

### Travaux de rénovation énergétique

Dans le cadre des travaux de rénovation énergétique, divers programmes visent l'obtention du label HPE ou BBC Effinergie rénovation pour accéder à des aides financières supplémentaires. Ces programmes s'alignent avec le dispositif IDEE ACTION « Rénovation de haute performance énergétique des logements sociaux », appuyé par l'Union Européenne et le FEDER dans le cadre du « Programme FEDER + FSE + FTJ Normandie » pour 2021-2027.

Fin 2023, l'Office a formulé 8 demandes de financement pour une subvention totale de **4,8 M€** destinée à la réhabilitation énergétique de **700** logements.

### Les logements énergivores

Concernant les logements les plus énergivores (DPE en E, F ou G), l'Office a reçu en 2023 des financements du dispositif PALULOS - LLS à hauteur de 1 936 k€, couvrant les travaux de 484 logements sur 32 résidences, avec une aide reconduite en 2024 de 9 500€ par logement

### Subventions pour l'éco-construction

Dans le cadre de l'appel à projets 2023 pour l'intégration de matériaux biosourcés dans la construction neuve, mené par la **DREAL Normandie**, l'Office a bénéficié d'une nouvelle subvention de 117 k€.

La **Banque des Territoires** a également accordé une enveloppe de PHB constructions vertes de 992 k€ avec un différé d'amortissement sur 20 ans sans intérêts, compte-tenu du haut niveau de performance énergétique et carbone des constructions neuves.

### Économie d'intérêts dans le secteur HLM

La contractualisation des prêts en 2023 a engendré une économie d'intérêts potentielle de **146 924€** via le bouclier financier du gouvernement annoncé en février 2023, renforçant ainsi les capacités d'investissement du secteur HLM dans la production. Cette remise d'intérêts s'étalera de 2025 à 2028 et sera versée chaque début d'année en fonction de la mobilisation des prêts.

#### 💡 INFOS +

**FEDER** : Fonds européen de développement régional

**FSE** : Fonds social européen

**FTJ** : Fonds pour une transition juste

**PALULOS - LLS** : Prime à l'amélioration des logements à usage locatif et à occupation sociale - Logements locatifs sociaux

**DREAL Normandie** : Direction Régionale, de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

**PHB** : Prêt haut de bilan

*Réhabilitation énergétique à la résidence Val Druel, Dieppe.*



## > Vente de logements et activités de syndic hômezia

### Hômezia

En 2023, habitat 76 a procédé à la vente de 92 logements dont 69 pavillons et 23 appartements. Face à la hausse importante des taux d'intérêts et du marché immobilier en pleine mutation, **51 locataires** du parc social ont ainsi pu accéder à la propriété grâce notamment à l'accompagnement mis en place par hômezia.

Ainsi, habitat 76 a permis à des **familles aux revenus modestes d'accéder à la propriété** via des dispositifs dédiés :

- La **vente de logements existants** grâce à des conditions spécifiques plus avantageuses que sur le marché privé, notamment par la réduction des frais de notaires, les financements et les intérêts. Hômezia s'est en effet adjoint les services d'un courtier en prêt afin d'accompagner les accédants dans leurs démarches bancaires et d'optimiser l'obtention des aides et prêts bonifiés mis en place par l'État.
- La **location-accession** pour l'acquisition de logements neufs à prix maîtrisés, au bénéfice de 13 familles.

En outre, l'Office a procédé à l'actualisation de son plan de ventes, portant le nombre de logements potentiel maximum à la vente à **1 589**.

Enfin, **en sa qualité de syndic**, hômezia gère 11 résidences en copropriété et 8 en associations syndicales libres, regroupant 943 logements.

## > Le supplément loyer solidarité

En 2023, une nouvelle **baisse du nombre d'assujettis** au SLS pour dépassement des plafonds de ressources est constatée : 332 en 2023 (398 en 2022), du fait de l'augmentation des plafonds de ressources pour la deuxième année consécutive à hauteur de 3,5%. Le montant moyen demeure stable (87,8€ contre 76,3€ en 2022).

### Résultats 2023 des études de satisfaction annuelles des accédants



**86%** des acquéreurs de logement neuf (PSLA) recommandent habitat 76 (76% en 2022, soit + 10%)



**86,40%** des acquéreurs pour ce qui concerne le patrimoine ancien (85,9% en 2022)

# Maîtrise de la vacance

La vacance continue à diminuer sur l'année 2023, mais de façon moins marquée : 1 029 logements vacants au 31 décembre 2023 contre 1 093 fin décembre 2022, représentant une perte financière (hors démolition et vente) de 6 232 K€ soit 5,25% (4,68% hors RLS) contre 6 558 K€ sur 2022.

## Stabilité et stratégies

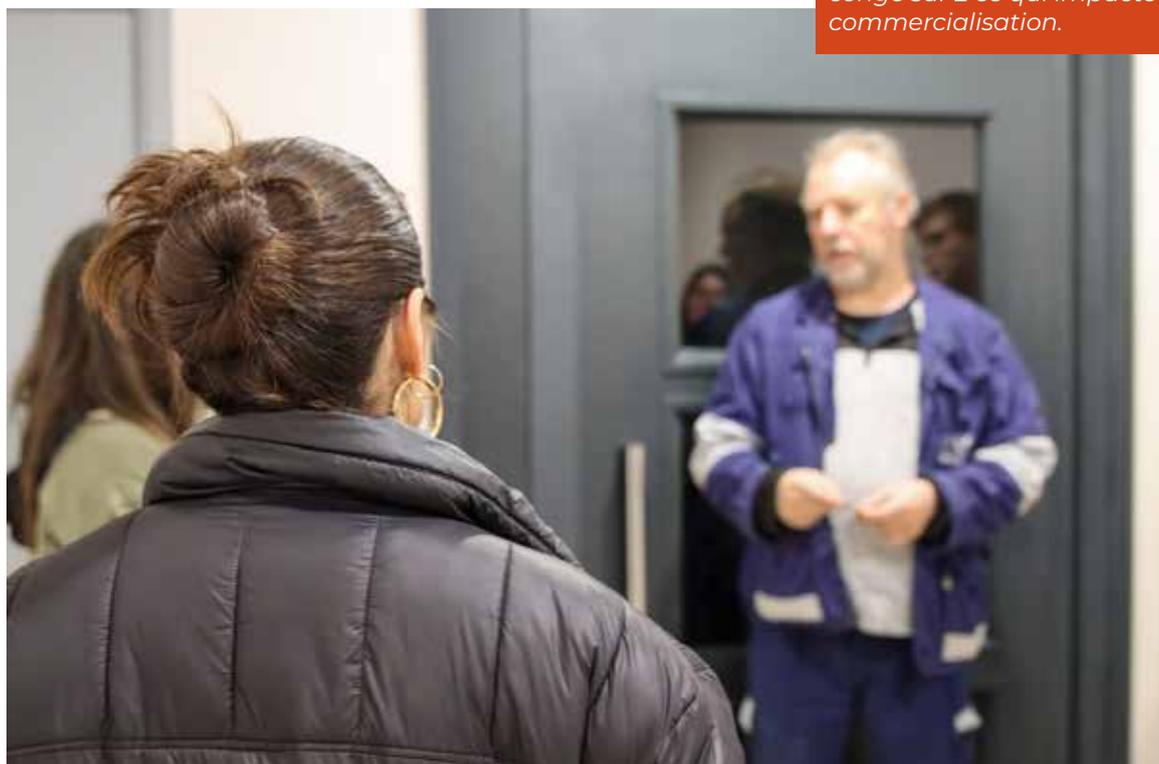
Dans un contexte de marché locatif détendu et concurrentiel, **des opérations commerciales** ciblées sur certains sites identifiés comme moins attractifs portent leurs fruits. À titre d'illustration, 21 logements ont été reloués sur 3 immeubles situés à Canteleu dans le cadre de l'opération de reconquête engagée en 2022 par la mise en place d'un logement témoin accompagnée d'une baisse de loyer sur les faux types 4 plus difficiles à relouer.

La baisse du taux de rotation (8,30% contre 9,06% en 2022) constaté sur les logements limite aussi l'impact de la pression de plus en plus forte des préavis réduits (54,08% des congés) qui impliquent une commercialisation des logements sur un laps de temps plus court.

La part de la **vacance de plus de 3 mois** hors démolition (63,56%) reste importante et difficile à endiguer notamment sur certains sites identifiés comme en déficit d'attractivité lié à l'environnement, à la concurrence, à la configuration des logements ou à leur accessibilité par rapport aux souhaits des demandeurs.

La vacance est particulièrement accentuée en **Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville** avec 74,42% des logements vacants depuis plus de 3 mois, et où le taux de rotation de 8,52% est plus élevé que sur l'ensemble du parc.

*Les préavis réduits représentent un congé sur 2 ce qui impacte la durée de commercialisation.*



# Situation des impayés

Depuis la sortie de crise COVID-19 et la fin progressive des aides liées à l'état d'urgence sanitaire, suivies à partir de 2022 d'un contexte inflationniste notamment sur les postes énergétiques et alimentaires, la dégradation de la situation financière des ménages se fait de plus en plus ressentir.

## La réforme du calcul de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) impacte la solvabilité des locataires

Pour la première fois depuis plusieurs années, **moins de la moitié des locataires (49,97%) bénéficient des Aides Personnalisées au Logement** (contre 50,4% en 2022 et 54,6% en 2020). Le calcul des APL se base dorénavant sur les revenus des 12 mois précédents, actualisé au trimestre.

Cette évolution pèse en particulier sur les salariés en CDD ou intérimaires.

## Phénomène nouveau : les ménages salariés expriment des difficultés naissantes à payer leur loyer

Ce contexte conduit à un **niveau d'impayés inédit** et à une augmentation des créances irrécouvrables. Fin 2023, les impayés représentent ainsi **13,6 M€, soit 8,16%** du quittancement.

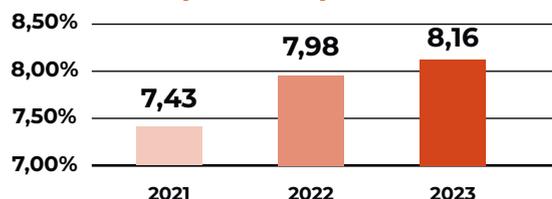
Les **effacements de dettes se stabilisent**, avec une diminution du nombre de dossiers déposés à la Banque de France ces dernières années. De plus, certaines contestations formées à l'encontre de ces décisions d'effacement ont abouti. Cette tendance à la baisse se confirme également favorablement au niveau régional.

Le renforcement des **mesures d'accompagnement**, couplé à l'intensification des campagnes d'appels sortants et des visites à domicile, est donc plus que jamais d'actualité, pour aider les locataires face à leurs difficultés financières.

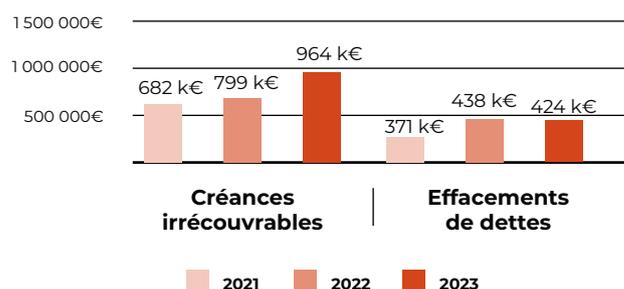


Les actions proactives des équipes sur le terrain se multiplient.

### Taux d'impayés cumulés locataires présents et partis



### Évolution des créances irrécouvrables et effacements de dettes (en k€)





Construction de la résidence de la Rose des Vents à Fresnoy-Folny.

# Achats responsables

36

## Des projets structurants

2023 a vu l'attribution de projets structurants pour les années à venir en matière de construction et de réhabilitation avec notamment :

- La reconduction de l'**accord cadre pour la construction de maisons individuelles** en ossature bois, qui a été lancé en groupement avec les bailleurs Inolya et Caen la mer habitat. Pour habitat 76, l'engagement porte sur 30 à 60 logements par an,
- L'**attribution de marchés** de conception réalisation pour la rénovation énergétique de 900 logements avec une étiquette F et G dont les travaux se dérouleront jusqu'en 2027, représentant un volume financier de 53 M€ HT.

Les dépenses d'**investissement** ont quant à elles atteint **76,24 M€** dont 56,11 M€ pour le patrimoine locatif existant, 20,13 M€ pour le développement de l'offre.

**1,93 M€ ont été investis** pour les établissements d'accueil de publics spécifiques (étudiants, résidence autonomie).

En hausse par rapport à 2022, cette tendance doit être nuancée puisqu'elle trouve ses origines à travers l'accélération des travaux de rénovation en réponse aux **enjeux de transition énergétique**, alors que le développement de l'offre marque le pas, à l'instar de la conjoncture nationale.

## Chiffres clés

 **100** marchés attribués pour 140,1 M€ HT (161,7 M€ TTC)

 **68%** des marchés attribués à des PME

 **72%** des marchés attribués à des entreprises normandes, soit 100 M€

 **58** marchés attribués aux entreprises de la filière bâtiment pour 102 M€ HT

 **294** actes de sous-traitance pour 18,4 M€

 **52 102 h** d'insertion, soit 32 équivalents temps plein

# Indicateurs de performance

## > Contribuer à une économie durable

### ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

Ratio d'autofinancement net	2021	2022	2023	Tendance
Ratio d'Autofinancement net HLM (%) (1)	13,10	11,34	7,77	☹️

Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation	2021	2022	2023	Tendance
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc (€/logt) (2)	2 099	1 866	2 464	😊

Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements (3)	2017-2021	2018-2022	2019-2023	Tendance
Investissement annuel moyen (€)	30 288 941	28 438 342	30 422 026	😊
Par logement acquis ou produit (€/logt)	167 584	178 602	218 115	

Équilibre financier moyen des opérations – neuf (4)	2021	2022	2023	Tendance
Fonds propres (%)	12,9	18,9	14,7*	☹️
Emprunts (%)	83,4	74,8	76,0	
Subventions (%)	3,7	6,3	9,2	
Montant moyen des fonds propres investis par logement neuf (€/logt)	17 711	34 394	34 166	

\* Avec un maximum de 25% de fonds propres par opération

Équilibre financier moyen des opérations – Réhabilitation	2021	2022	2023	Tendance
Fonds propres (%)	19,1	22,7	27,4*	☹️
Emprunts (%)	80,19	72,55	65,3	
Subventions (%)	0,69	4,72	7,3	

\* Avec un maximum de 30% de fonds propres par opération

Taux de vacance (en % du parc) (5)	2021	2022	2023	Tendance
Taux de vacance totale (%)	4,53	3,88	3,81	😊
Moins de 3 mois en exploitation (%)	0,79	0,6	0,6	
Plus de 3 mois en exploitation (%)	2,23	1,81	1,72	
Taux de vacance pour motifs techniques (%)	1,5	1,46	1,48	
Dont taux de logements neutralisés définitivement (%)	0,25	0,04	0,18	

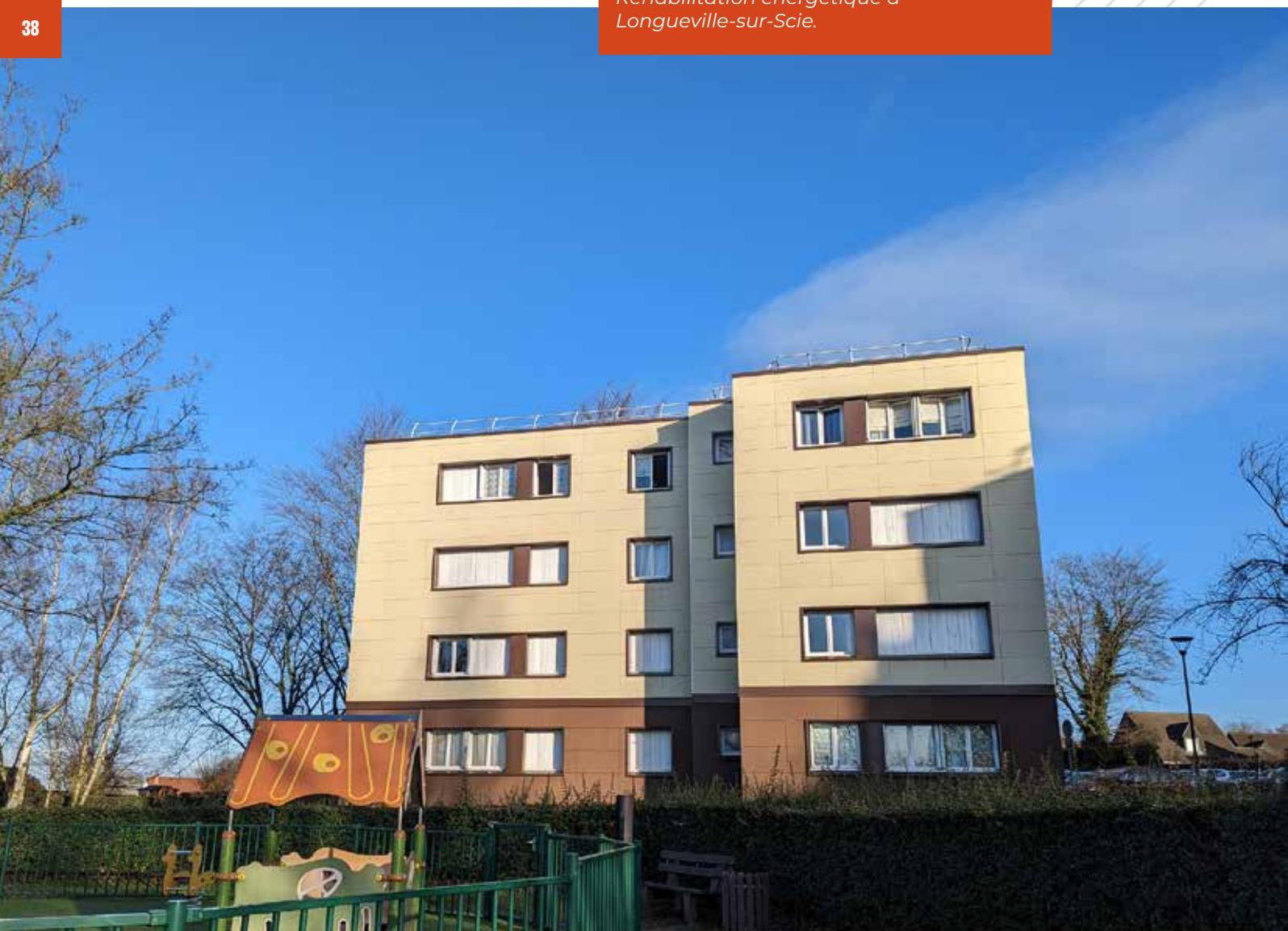
Taux de recouvrement	2021	2022	2023	Tendance
Taux de recouvrement (%)	98,55	97,50	97,23	☹️

## ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes (en k€) <i>Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.</i>	2021	2022	2023	Tendance
Fournisseurs et prestataires (6)	130 749	105 774	128 848	☹️
Administrations fiscales	26 925	27 454	29 419	
Banques (7)	10 948	13 438	22 093	
Actionnaires	na	na	na	
État (cotisations à des fins redistributives)	939	989	625	
Salariés	31 546	31 423	30 778	

Délais de paiement fournisseurs	2021	2022	2023	Tendance
Délai moyen de paiement des fournisseurs (Nb jours)	24	23	25	☹️
Part de factures payées dans les délais (%)	82	86	84	

Réhabilitation énergétique à Longueville-sur-Scie.



(1) L'autofinancement net diminue en 2023 (-4,6 M€) essentiellement en raison de l'augmentation des annuités d'emprunts (+6,5 M€) et de la taxe foncière (+1,5 M€) que l'évolution des loyers (+3,4 M€) n'a pas pu compenser ni les ressources alternatives (vente de certificats d'économie d'énergie et dégrèvements de taxe foncière).

(2) L'augmentation entre 2022 et 2023 s'explique par une augmentation des dépenses en réhabilitation du patrimoine, et plus particulièrement en travaux de réhabilitation énergétique et programmes confort.

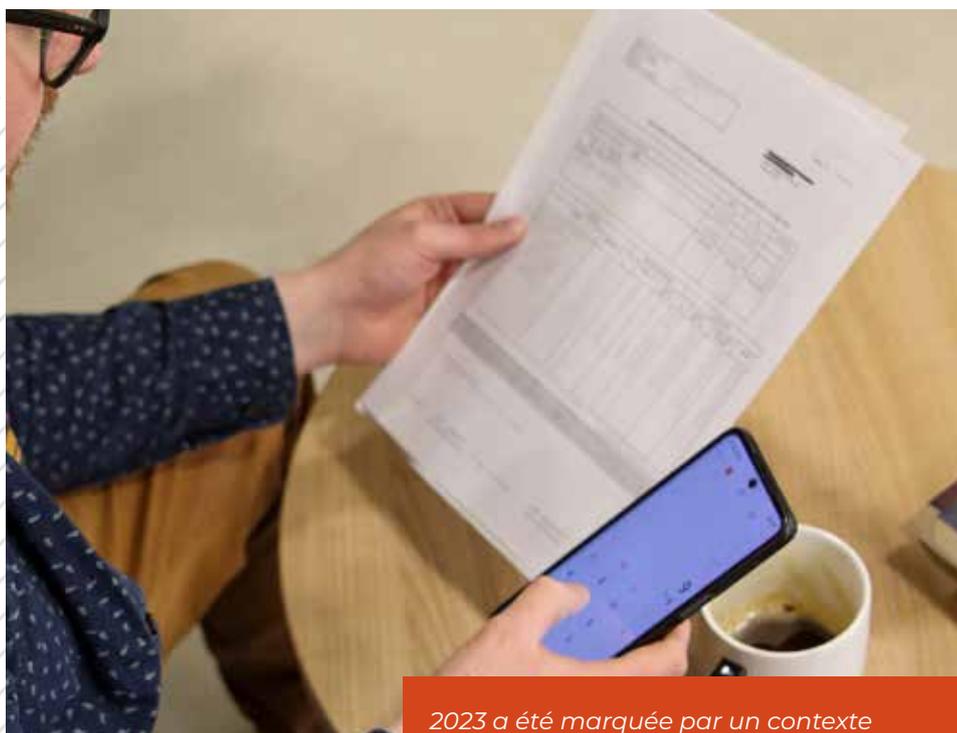
(3) L'évolution constatée s'explique par la hausse conjoncturelle du coût des matériaux induisant une augmentation du coût de construction des logements produits.

(4) Le poids des emprunts injectés dans les opérations livrées en 2023 (76%) tient compte de la livraison de la gendarmerie de Duclair financée à 100% par emprunt, impactant le taux de financement par fonds propres dont le ratio passe de 18,9% à 14,7%, expliqué également par une augmentation du taux de subventions dans nos opérations, notamment celle de Fécamp "Saint Nicolas" (2,2 M€).

(5) Réduction du nombre de logements vacants entre 2022 et 2023, notamment au titre de la vacance commerciale.

(6) Retour au niveau de 2021 induit par une hausse des dépenses d'investissements entre 2022 et 2023, tant en constructions neuves qu'en réhabilitation du patrimoine.

(7) Hausse expliquée par l'évolution des taux d'intérêts des emprunts souscrits par l'Office au cours de l'année 2023, notamment le taux du livret A et l'inflation.



2023 a été marquée par un contexte inflationniste.

# Sociétal



## Enrichir les lieux de vie et le parcours résidentiel

- Développer de nouveaux produits, favorisant la mixité et la diversité
- Proposer des services adaptés aux usages et profils des populations

### LES ÉVÉNEMENTS PHARES



Dématérialisation  
du bail



Déploiement de  
la gestion en flux  
des réservations



11 animations  
organisées au  
bénéfice des  
locataires âgés



71,61%

attributaires avec une  
demande de logement  
< 12 mois

352

mutations au sein du parc



82%

de qualité de service pour  
2 473 sollicitations en  
astreinte

81

moments de convivialité en  
pied d'immeuble avec près  
de 1 700 participants

## Attributions et parcours résidentiel

Depuis 2021, le taux de rotation est en baisse et n'est en 2023 que de 8,30%, ce qui, combiné à un nombre particulièrement bas de nouveaux logements mis en location, conduit à une diminution significative des attributions prononcées par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (2 441 contre 2 831 en 2022).

### > Évolution de la demande de logements et du profil des demandeurs

La demande de logements continue de progresser avec 48 140 demandes en attente sur le Département au 31 décembre 2023 soit une augmentation de 3,89%. Toutefois, plus de 40% des demandeurs sont déjà logés dans le parc social et 27% (contre 28,14% en 2022) ont une demande en délai anormalement long (ancienneté supérieure à 18 mois).

1 364 demandes ont été saisies directement par habitat 76 guichet enregistreur, contre 1 264 en 2022.

Paradoxalement, l'exigence des demandeurs demeure très forte : 2 945 refus ont été enregistrés par la CALEOL en 2023. Les motifs de ces refus démontrent aussi une certaine volatilité de la demande : 18,87% sans réponse, 15,60% pour convenance personnelle, 10,09% relogés par ailleurs.

Les candidatures déposées sur l'agence en ligne n'échappent pas à ce phénomène avec un taux de refus des propositions de 47,15% alors même que le demandeur sélectionne lui-même les biens qui l'intéressent au préalable.

Les réservataires font face aux mêmes difficultés mais dans une moindre proportion qu'en 2022 : 39,39% (contre 49,21% en 2022) des logements initialement réservés ont été repris ou remis à disposition d'habitat 76 faute de candidat. La part des attributions sur désignation de l'Office reste importante (66,08%).

Avec 2 945 refus enregistrés en CALEOL, l'exigence des demandeurs reste élevée.



## > Le profil des attributaires et les orientations d'attribution

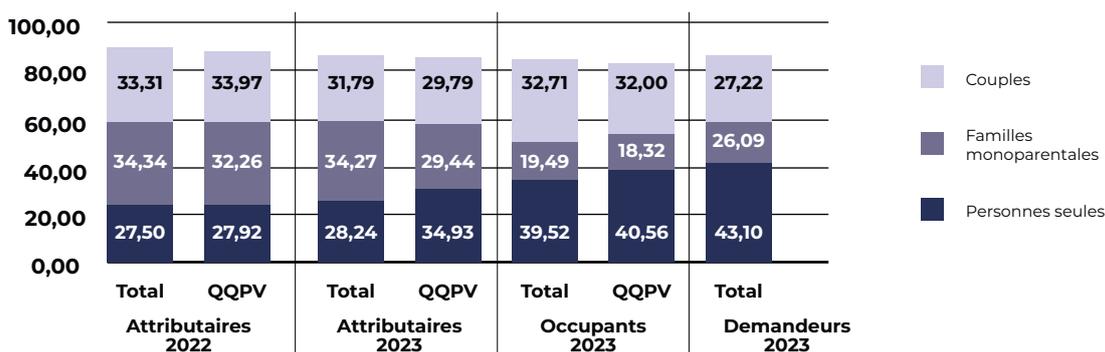
Dans l'actuel contexte économique difficile, habitat 76 répond à ses obligations et assure son rôle social avec constance en logeant de façon prioritaire les ménages aux ressources modestes.

Si l'analyse de l'occupation du parc reste dans l'ensemble satisfaisante aujourd'hui, la **précarité persistante des nouveaux entrants et des locataires en place** constitue un risque réel de déséquilibre des ensembles immobiliers dans l'avenir.

A l'échelle du parc :

- 34,27% des attributions ont été prononcées au bénéfice de familles monoparentales (19,49% des occupants, et 26,09% des demandeurs) ;
- 36,87% des attributaires perçoivent uniquement des prestations sociales et/ou des indemnités chômage (33,02% des occupants et 32,96% des demandeurs) ;
- 37,37% des attributaires ont des ressources inférieures à 20% des plafonds (27,90% des occupants et 41,07% des demandeurs) ;
- **79,54% des attributaires ont des ressources inférieures à 60% des plafonds** (64,41% des occupants et 73,56% des demandeurs).

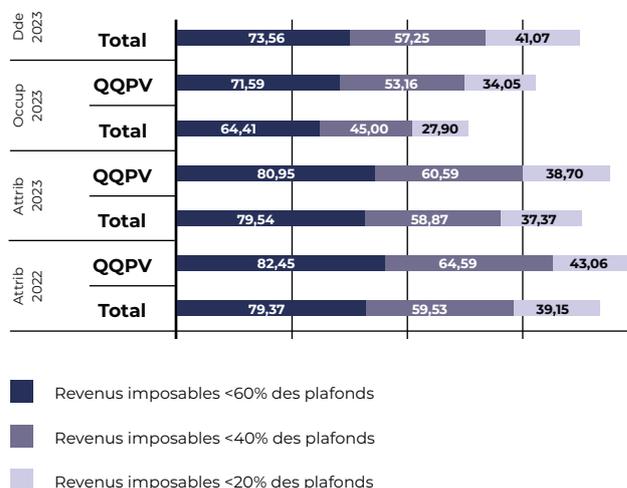
### Composition familiale



En **Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville**, malgré une légère amélioration, le **rééquilibrage** voulu par la loi égalité citoyenneté reste **difficile** à mettre en œuvre : 38,70% (43,06% en 2022) des attributaires perçoivent des ressources inférieures à 20% des plafonds, 37,09% (39,29% en 2022) perçoivent uniquement des prestations sociales et/ou des indemnités chômage, 29,44% (32,26% en 2022) des attributions ont été réalisées au profit de familles monoparentales.

Il reste difficile d'attirer en **QQPV** des ménages avec des ressources supérieures aux plafonds (PLUS). Ainsi, 20 attributions seulement ont été réalisées avec un dépassement de plafond autorisé.

### Niveau de ressources



## Des obligations réglementaires difficiles à respecter et à articuler avec la recherche de la mixité sociale

En 2023, habitat 76 a de nouveau largement rempli ses obligations relatives à l'**accueil des publics prioritaires** identifiés dans le CCH\*, en allant bien au-delà des objectifs de la loi égalité et citoyenneté (a minima 25% des attributions annuelles). Ainsi, leur part représente 49,29% (35,72% en 2022) des 1 613 attributions réalisées sur désignation des candidats par l'Office.

Dans le cadre de la **gestion du contingent préfectoral** déléguée par les services de l'État, ce sont 522 (487 en 2022) attributions qui ont été réalisées (21,4% des attributions totales), dont un quart au profit des publics labellisés comme les plus prioritaires :

- 15 (6 en 2022) au profit de ménages reconnus prioritaires au titre du Droit au Logement Opposable (DALO) ;
- 110 (88 en 2022) au profit de sortants d'hébergement, contribuant ainsi à la fluidité des structures.

Bien que l'objectif soit assigné à l'échelle départementale, en pratique, plus de 60% des attributions au profit du public relevant du contingent préfectoral démunis **se concentrent sur la Métropole Rouen Normandie** et plus de 20% sur la Communauté urbaine **Le Havre Seine Métropole**. Ces chiffres reflètent la répartition géographique inégale des souhaits des demandeurs relevant de ce contingent qui expriment un besoin de proximité des bassins d'emploi et d'accessibilité aux transports et services.



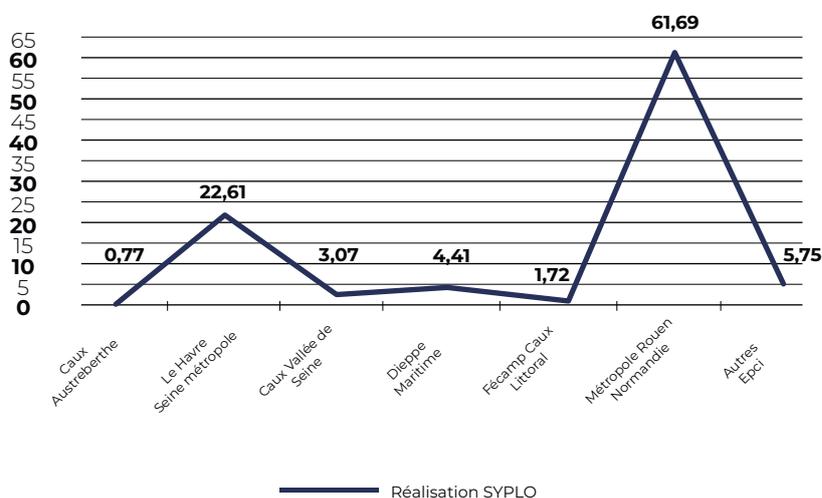
Ce public se montre par ailleurs tout aussi exigeant que les demandeurs dans leur ensemble, le nombre de propositions refusées est quasi équivalent au nombre d'attributions effectives.

A noter que 63,6% (64,47% en 2022) des attributions au titre de ce contingent ont été réalisées hors des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville.

Il existe aussi une forme de **concurrence entre les publics prioritaires** entre eux et avec les différentes sollicitations nombreuses des associations, les besoins exprimés portant souvent sur des logements similaires (petites typologies peu représentées dans le parc) et sur des secteurs géographiques identiques.

\*CCH : Code la Construction et de l'Habitation

### Les attributions SYPLO





La mixité sociale progresse même si l'objectif de 25% reste difficile à atteindre au regard de certaines fragilités.

## Progression de la mixité sociale

Concernant le renforcement de la mixité sociale en fonction du niveau de ressources des ménages (1<sup>er</sup> quartile) recherché par la loi égalité citoyenneté au niveau des intercommunalités, l'**Office progresse** à l'échelle du parc (source USH) et dépasse les 20% sur 5 des EPCI concernés.

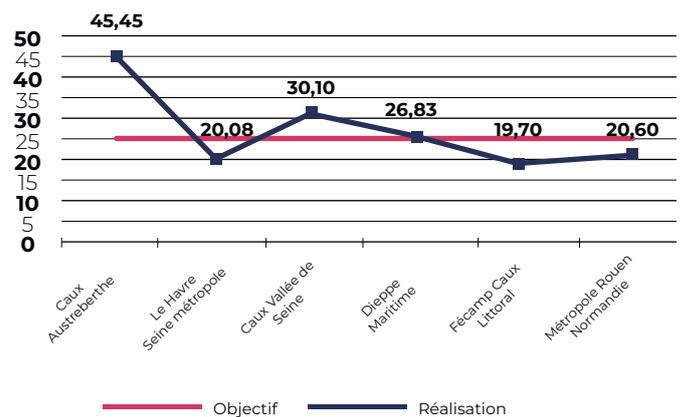
L'objectif de 25% reste néanmoins difficile à atteindre compte-tenu de la vigilance nécessaire à observer sur certaines résidences, qui bien que situées hors QPPV présentent des fragilités en termes de peuplement.

- 21,62% (20,51% en 2022) (source USH-SNE) des attributions réalisées hors Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville sur le territoire des EPCI concernés sont inférieures au 1<sup>er</sup> quartile (à noter que le pourcentage tous bailleurs confondus s'élève à 17,67% (18,24% en 2022));
- 80,28% (75,34% en 2022) des attributions réalisées en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville sur le territoire des EPCI concernés sont supérieures au 1<sup>er</sup> quartile.

Enfin, habitat 76 se heurte aux **réticences de certains maires**, notamment ceux qui ont sur leur commune un parc de logements sociaux important, d'accueillir sur leurs territoires chaque année plus de publics précaires.

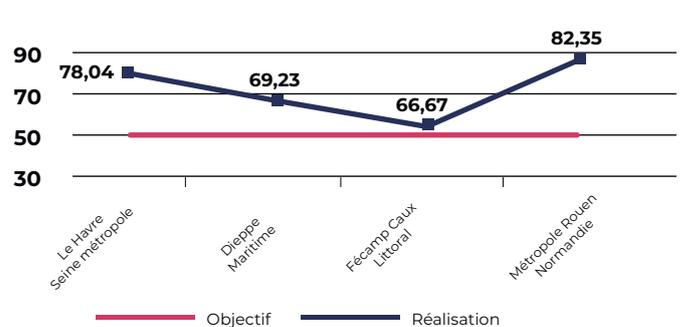
Au moins 50% des attributaires (décisions CAL) sont consacrées à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est >Q1.

### En dehors des QPPV (%)



Au moins 25% des attributions annuelles sont consacrées à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est <Q1.

### Dans les QPPV (%)



## Gestion en flux

La gestion en flux des réservations des logements sociaux, mesure introduite par la Loi ELAN du 23 novembre 2018 dont la date d'entrée en vigueur a été reportée par la Loi 3DS, est généralisée depuis le 24 novembre 2023. Cette réforme qui fait disparaître le lien strict entre les logements et les contingents réservataires, apporte de la **souplesse dans le rapprochement entre le logement libéré et le futur locataire**, et devrait permettre de mieux articuler les objectifs d'accueil des publics prioritaires et de rééquilibrage.

Cette réforme a été précédée d'un état des lieux des droits de réservation. Compte-tenu de l'ancienneté du parc, bon nombre de conventions étaient échues en particulier celles au bénéfice des communes.

**Ainsi, la part du parc réservé aux mairies au 23 novembre 2023 est passée de 21,08% à 9,17%.**

Cette évolution conduit les communes à apporter davantage leur garantie d'emprunt lors des opérations de réhabilitation notamment, de façon à reconstituer des droits. En 2023, en dehors de cette possibilité, une seule commune a accepté d'acquiescer de nouveaux droits de réservation en contrepartie d'une participation financière.

## Cotation de la demande de logement

Autre réforme attendue pour le 1<sup>er</sup> janvier 2024 : celle portant sur la cotation de la demande de logement.

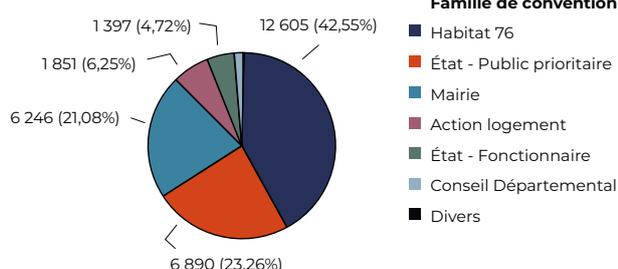
Les grilles de cotation établies par chaque EPCI constitueront une aide à la décision de la Commission d'Attributions des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements, en apportant des critères d'**appréciation du caractère prioritaire de chaque demande**.

Au 31 décembre 2023, Dieppe Maritime est le seul EPCI dont la démarche est aboutie.



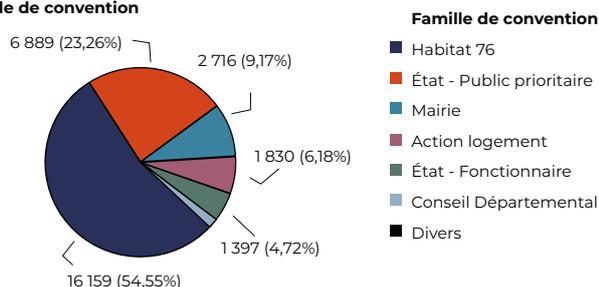
### État des réservations avant gestion en flux

Nombre de locaux par famille de convention



### État des réservations après gestion en flux

Nombre de locaux par famille de convention



La future cotation de la demande sera une aide à la décision pour la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements.

## > Le parcours résidentiel, levier d'adaptation de l'offre à la demande

**Habitat 76 s'est toujours positionné dans la logique d'accompagner ses locataires dans leur parcours de vie et une attention toute particulière est portée aux demandes de mutation en raison d'un loyer trop élevé ou pour une problématique de santé ou de handicap.**

Toutefois, les **exigences des locataires demeurent fortes** : en 2023, plus de la moitié des propositions de mutations internes ont été refusées.

Les mutations effectives au sein du parc représentent 14,18% (15,59% en 2022) des attributions sur l'année 2023 et 36,67% (38,40% en 2022) des attributions validées par la CALEOL concernant des locataires déjà logés dans le parc social.

La **mobilité voulue par la loi égalité citoyenneté\*** est également prise en compte : 9 192 locataires d'habitat 76 (32,24% des occupants) sont en situation de sous occupation au 31 décembre 2023 dont 1 217 non protégés\*\* (4,27% des locataires) et 654 situations de dépassement.

*\*locataires en zone B1, hors QPPV*

*\*\*sont protégés les locataires âgés de 65 ans et +, présentant un handicap ou une perte d'autonomie, ou ayant à charge une personne en situation de handicap ou de perte d'autonomie. Cette protection est étendue aux assistant(e)s maternelles/familiales dont l'activité nécessite une pièce supplémentaire.*

Afin d'**associer les maires** à la démarche dans le cadre des CALEOL, l'examen des situations se fait commune par commune. En 2023, 2 communes ont été traitées avec l'envoi de courriers ou l'organisation de rencontres à domicile notamment pour les pavillons, seules situations soumises à une mobilité contrainte.

### L'accès des jeunes au logement social

Cet accès pointé comme une difficulté au plan national est assuré : la part des jeunes ménages (-30 ans) représente près d'**un tiers (32,22%) des nouveaux entrants**, pourcentage constant depuis plusieurs années, alors qu'ils ne représentent qu'un quart des demandeurs.



*Habitat 76 facilite l'accès des jeunes au logement. 1 nouveau locataire sur 3 a moins de 30 ans.*

# Développement des territoires et adaptation aux besoins locaux

## > Contribution à l'attractivité des territoires

Habitat 76 continue d'assurer son rôle de partenaire des collectivités territoriales de manière à participer activement au développement et à l'attractivité des territoires.

Ainsi l'année 2023 a été marquée par diverses actions, à savoir :

- Les études techniques et la préfiguration des montages financiers pour la **reconversion** d'anciennes **résidences pour personnes âgées** en logements de droit commun, à l'instar de la résidence des Sources à Bolbec ou encore celles des Myosotis et des Jonquilles à Tourville-la-Rivière ;
- La **restructuration de patrimoine existant** visant à répondre aux attentes actuelles, dans un objectif de décarbonation,
  - Transformation validée de type 4 en type 3 à Canteleu, sans impact sur la surface habitable pour satisfaire les souhaits des demandeurs de type 3, tout en offrant un espace de vie plus en adéquation avec les standards d'aujourd'hui ;
  - Des réflexions sont également menées sur la restructuration des logements au Havre (rue de Verdun) et au Trait (Maréchal Foch);
- La participation à la journée de rencontres de l'habitat dédiées aux besoins des populations amenées à rejoindre le territoire pour le chantier puis l'exploitation des futurs EPR\* de **la centrale de Penly** ;
- Le lancement de l'opération de **renouvellement urbain** sur l'îlot de la rue du Havre à **Lillebonne** ;
- La poursuite des études pour le développement de **nouveaux projets d'habitat sur ses réserves foncières**, dans une approche de consommation foncière raisonnée.

Lancement de l'opération de renouvellement urbain à Lillebonne



### 💡 INFOS +

Au regard de la pression de la demande, le nombre d'agrément reste faible.

\* Evolutionary pressurized reactor  
Réacteur nucléaire à eau pressurisée de troisième génération.

### Agréments 2023

**22**  
logements sur le périmètre de  
Caux Seine Agglo

**18**  
logements sur le périmètre de la  
Métropole Rouen Normandie



**69**  
logements au titre du Plan  
Départemental de l'Habitat

**3**  
logements sur le périmètre de  
Havre Seine Métropole

# Développement d'offres adaptées répondant aux besoins spécifiques

La **gendarmerie de Duclair**, comprenant 34 logements pour les militaires et leur famille, outre les locaux et services administratifs et techniques, a été réceptionnée en juin 2023.

10 casernes, à l'échelle du Département de la Seine-Maritime, sont donc propriétés de l'Office, et gérées en lien étroit avec le Bureau Immobilier et Logement de la Gendarmerie.

En parallèle, habitat 76 a déposé les premiers dossiers de financement concernant **l'habitat inclusif sur 2 projets** :

- La construction d'un ensemble immobilier de 16 logements, comprenant 8 logements en résidence collective à destination des associations de la Vallée d'Or, l'Association des Paralysés de France et l'Institut Médico-Social de la commune de **Bolbec, pour les publics spécifiques** (financement allocation de solidarité vieillesse (ASV) avec mise à l'étude d'un projet de partenariat inclusif) ;
- L'engagement d'études pour la réalisation de logements de plain-pied ou accessibles destinés à l'accueil de **seniors autonomes dans le cadre d'un financement ASV en réponse** à la sollicitation de la commune des **Authieux sur le Port Saint Ouen**.

D'autres dossiers de ce type sont en cours de réflexion sur les communes de Sassetot-le-Mauconduit (en partenariat avec l'association Les Pâquerettes gestionnaire de l'EHPAD), de Mesnières-en-Bray (en partenariat avec la commune et le lycée professionnel local intégrant un baccalauréat SAPAT – Service Aux Personnes et Aux Territoires) et Saint-Nicolas-d'Aliermont (en partenariat avec l'APEI de la région dieppoise).



*La gendarmerie de Duclair est la 10<sup>e</sup> caserne livrée sur le département.*

Enfin, les travaux de construction de la résidence autonomie de 43 logements à Pavilly, dont habitat 76 est propriétaire, ont débuté au 3<sup>ème</sup> trimestre 2023. Ils sont réalisés par le promoteur SOGEPROM. Le gestionnaire sera le CCAS (Centre communal d'action sociale) de la commune.

## > Développement de partenariats pour mieux accompagner certains publics

### Convention avec deux associations pour l'accompagnement des publics en difficultés psycho-sociales

La signature de conventions avec deux associations spécialisées dans la gestion des difficultés mentales, Vivre et Devenir et Terra Psy, a permis à l'Office de proposer un accompagnement personnalisé à des locataires en grandes difficultés psychologiques.

#### L'expérimentation engagée a permis :

- de résoudre 2 situations portant sur l'accompagnement de personnes souffrant de syndrome de diogène,
- d'intervenir auprès de 11 locataires pour lesquels l'accompagnement va se poursuivre en 2024.

### Chantiers éducatifs et auto-réhabilitation

Sur Oissel Boieldieu, une placette a été en partie rénovée dans le cadre d'un **chantier éducatif** avec l'APRE (Association de Prévention de la Région Elbeuvienne) et sur Sotteville-Lès-Rouen se poursuit l'action conjointe entre la mairie, Interm'aidemploi et le Foyer du Toit Familial visant à la **rénovation de tout ou partie de logements occupés** (3 en 2023) ou vacants (1 en 2023) via le dispositif d'auto-réhabilitation accompagnée.

Ces actions spécifiques ont pour double intérêt d'améliorer les conditions de vie des locataires tout en permettant à certains d'entre eux (jeunes ou adultes) d'acquérir de nouvelles **compétences** et potentiellement de retrouver, à terme, un **emploi**.

### Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) hors les murs

Dans le cadre du dispositif CHRS hors les murs déployé par habitat 76 en partenariat avec le Comité d'Action et de Promotion Sociale (CAPS), 9 mesures d'accompagnements identiques à celles dispensées en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) ont été mises en œuvre à différents stades de la procédure judiciaire au bénéfice des locataires.

Le dispositif a permis le **maintien à domicile** pour 5 d'entre eux évitant ainsi une potentielle expulsion.

### Loïkos

Lancé en 2021, le dispositif a pour objectif de permettre à des personnes vivant dans la rue, d'en sortir et d'être accompagnées à la réinsertion, à travers la prise en charge d'un bail locatif par l'association le CAPS dans un logement adapté en partenariat avec l'Office. Progressivement, le bénéficiaire s'oriente vers une situation de plus en plus autonome, jusqu'à la totale autonomie représentée par la signature d'un bail locatif en nom propre.

En 2021, **7 personnes ont été intégrées au dispositif**. À ce jour, 2 sont devenues locataires en titre de leur bail et 2 bénéficiaires sont encore suivis par l'association.

*2 bénéficiaires du dispositif Loïkos de la rue au logement sont devenus locataires en titre.*





Le dispositif Aide-budget mobilise différentes catégories d'acteurs.

## Dispositif Aide-budget

La mise en œuvre à titre expérimental du dispositif Aide-budget a pour objet de faciliter la **détection la plus précoce possible des difficultés financières** éprouvées par certains publics, en mobilisant de manière transversale différentes catégories d'acteurs, établissements bancaires, fournisseurs d'énergie et bailleurs sociaux.

Les Points Conseils Budget (PCB) ainsi créés sont des structures d'accueil. Elles sont susceptibles d'orienter des personnes nécessitant un accompagnement sur la durée vers d'autres acteurs de l'accompagnement social (CCAS/CIAS), services sociaux des départements, acteurs associatifs...).

Habitat 76 s'est engagé en lien avec les PCB sur le Département de la Seine-Maritime (ADIL 76 UDAF). Cette offre de services vient en renfort des actions proposées aux locataires par l'Office.

Sur cette première année, **30 orientations** ont ainsi été réalisées par le biais d'un contact préalable des équipes du recouvrement auprès des locataires, ayant abouti à **19 accompagnements**.

Le dispositif, par sa neutralité, a donc permis de débloquer certaines situations et de renouer le lien avec les locataires.

Il semble correspondre aux attentes des locataires qui adhèrent pour la plupart, en reprenant plus volontairement les paiements ou les engagements de paiements.

Par ailleurs, les PCB ont également aidé au déblocage d'aides financières, de mises en place de mesures d'accompagnement social et sur la réalisation de démarches administratives.

### INFOS +

**PCB** : Point conseil budget

**ADIL 76** : Association départementale information logement

**UDAF** : Union départementale des associations familiales

**CIAS** : Centre intercommunal d'action sociale

## > Actions en faveur de l'amélioration de l'accessibilité

Sur l'année 2023, 2 immeubles regroupant 72 appartements ont été **équipés d'un ascenseur** par cage d'escalier, le premier à Darnétal (immeuble Indigo - 24 logements), le second au Tréport (immeuble St Saëns - 48 logements).

En outre, dans le cadre de la politique de maintien à domicile des personnes âgées et en situation de handicap, des **travaux d'adaptation des logements à la demande** sont réalisés. À ce titre, 95 logements ont bénéficié de travaux pour un montant de 393 000€, améliorant ainsi leur accessibilité.



*2 immeubles ont bénéficié de l'intégration d'un ascenseur pour le confort des habitants.*



2023 a été marquée par l'organisation de nombreuses animations à destination des locataires âgés.

52

## Prise en compte du vieillissement

La prise en compte du vieillissement des locataires chez habitat 76 se traduit en bonne partie par des initiatives de terrain ayant pour but de proposer des animations et des activités adaptées favorisant leur bien-être, leur maintien à domicile et leur lien social.

Ces actions contribuent à créer un environnement convivial et solidaire au sein des résidences, améliorant ainsi la qualité de vie des séniors car elles leur offrent une occasion de se rencontrer, d'échanger et de **tisser des liens** avec leurs voisins et **rompre leur isolement**.

En 2023, **11 animations ont bénéficié aux séniors**, dont 6 spécifiquement organisées pour ce public :

- Sur le territoire Bray Caux, 5 se déclinant en un café des voisins à Fécamp, un troc à Bosc-le-Hard, un fleurissement collectif à Cany-Barville et au Trait, des potagers partagés à Dieppe ;
- 1 sur le territoire Rouen Elbeuf, à Oissel consistant en une rencontre avec les aînés ;
- 5 sur le territoire Pointe de Caux, 3 sur Caucriauville et 2 sur le Havre Sainte-Catherine.

# Accompagnement social et financier des locataires

## > Les dispositifs d'accompagnement, de financement et d'aide à l'accès au logement

### Garanties octroyées pour les nouveaux entrants

Globalement, les attributions avec garanties diminuent légèrement en 2023. Leur niveau découle principalement de la complexité des conditions d'octroi.

18,19% des attributions ont été réalisées avec une garantie, contre 19,57% en 2022.

83,5% des garanties octroyées l'ont été par le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).

### Aides financières à l'accès

Le volume des aides financières reste également à un niveau faible. Là encore, le recours au FSL est privilégié.

9,38% des attributaires ont bénéficié d'une aide financière du FSL pour le dépôt de garantie et le 1<sup>er</sup> loyer (contre 7,7% en 2022).

Nature des garanties	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Garantie familiale	3	0	0	0	0	0	0
Garantie FSL	655	510	532	451	511	370	371
Garantie VISALE collecteurs du 1%	980	951	298	19	75	46	21
Fonds départemental de garantie et caution des loyers (FDGCL)	115	120	84	110	148	138	52
<b>Total</b>	<b>1753</b>	<b>1581</b>	<b>914</b>	<b>580</b>	<b>734</b>	<b>554</b>	<b>444</b>

Type d'aides	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
FSL (DG, 1 <sup>er</sup> loyer)	330	256	271	248	265	218	229
LOCAPASS (DG)	265	5	1	0	3	11	0
Fonds départemental de garantie et caution des loyers (FDGCL)	39	36	30	31	38	32	17
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>297</b>	<b>302</b>	<b>279</b>	<b>306</b>	<b>261</b>	<b>246</b>

#### INFOS +

**FDGCL** : Fonds départemental de garantie et de caution des loyers  
**FSL** : Fonds solidarité logement

## L'accompagnement à l'accès

Lors de l'instruction du dossier logement, une **évaluation sociale et financière** (360 en 2023) peut être déclenchée afin de déterminer le niveau d'autonomie du demandeur et arbitrer sur la nécessité d'un accompagnement à l'accès. Cela a abouti à :

- **Un accompagnement social lié au logement (ASLL)** en partenariat avec le Département dans le cadre du FSL (138 soit 5,65% des attributions en 2023 contre 5,36% en 2022).
- **Un suivi rapproché** mis en œuvre par une chargée de coordination sociale. Cet accompagnement est en progression sur l'année 2023 (322) soit 13,19% des attributions contre 12,05% en 2022.

En 2023, l'équipe du **pôle nouveaux entrants a été renforcée par le recrutement** d'une 2<sup>e</sup> collaboratrice. Dès l'entrée dans les lieux, tous les nouveaux entrants sont accompagnés dans leurs démarches administratives (processus IDEAL\* CAF, conventions de prêts ou de cautionnements FSL) ou financières (suivi des 3 premiers avis d'échéance), proposition des moyens de paiement. En cas de difficultés détectées, l'équipe dédiée fait le lien avec la coordination sociale pour la mise en place d'un accompagnement spécifique.

Le nombre de **processus IDEAL** est en progression de 11,8% en 2023 avec 86,55% des dossiers proposés validés (2 150 autorisations de collecte des données contre 1 923 en 2022).

\*IDEAL : intégration dématérialisée des aides au logement

## > Les aides financières dans le cadre du maintien dans le logement

### FSL Maintien

	2021	2022	2023
Demandes d'aides financières FSL :	33	17	37
- Soit accordées	23	9	29
- Soit refusées	6	6	3
- Soit en attente de décision	4	2	5
<b>Montant des aides perçues au titre du maintien (en €)</b>	<b>37 687</b>	<b>8 950</b>	<b>39 114</b>

En 2022, tandis que les minimas sociaux et les prestations sociales ont été revalorisés en raison de l'inflation, les barèmes du FSL maintien sont restés inchangés, rendant difficile l'octroi de cette aide.

Grâce à la revalorisation des barèmes en 2023, le recours au FSL maintien a été relancé.

### Mise en jeu des garanties

	2021	2022	2023
FSL			
- Demandées	21	29	34
- Accordées	21	25	31
FSL - Montant perçu (en €)	30 509	23 680	33 984
Collecteurs			
- Demandées	40	5	0
- Accordées	37	5	0
Collecteurs - Montant perçu (en €)	35 690	8 268	0
<b>Montant total perçu au titre des garanties (en €)</b>	<b>66 199</b>	<b>31 948</b>	<b>33 984</b>

Le recours à l'octroi de garanties via les collecteurs s'est arrêté en 2019. Sa durée étant de 36 mois, les derniers versements ont eu lieu en 2022.

## > Le suivi des impayés

### Recouvrement amiable de la dette des locataires présents

La baisse du pouvoir d'achat, en lien notamment avec l'augmentation du coût de l'énergie, a entraîné une hausse des impayés, y compris pour les salariés.

Ainsi, la dette moyenne à l'amiable a augmenté de 22,5% (soit 691 € en moyenne par locataire).

**Le délai accordé sur les plans d'apurement s'est accru, passant de 9 à 13 mois en moyenne.** De nombreux plans ont été renégociés suite aux augmentations des provisions et des régularisations de charges (énergies). Cependant, le recouvrement des plans d'apurement est de 76% sur l'année, contre 77,5% en 2022.

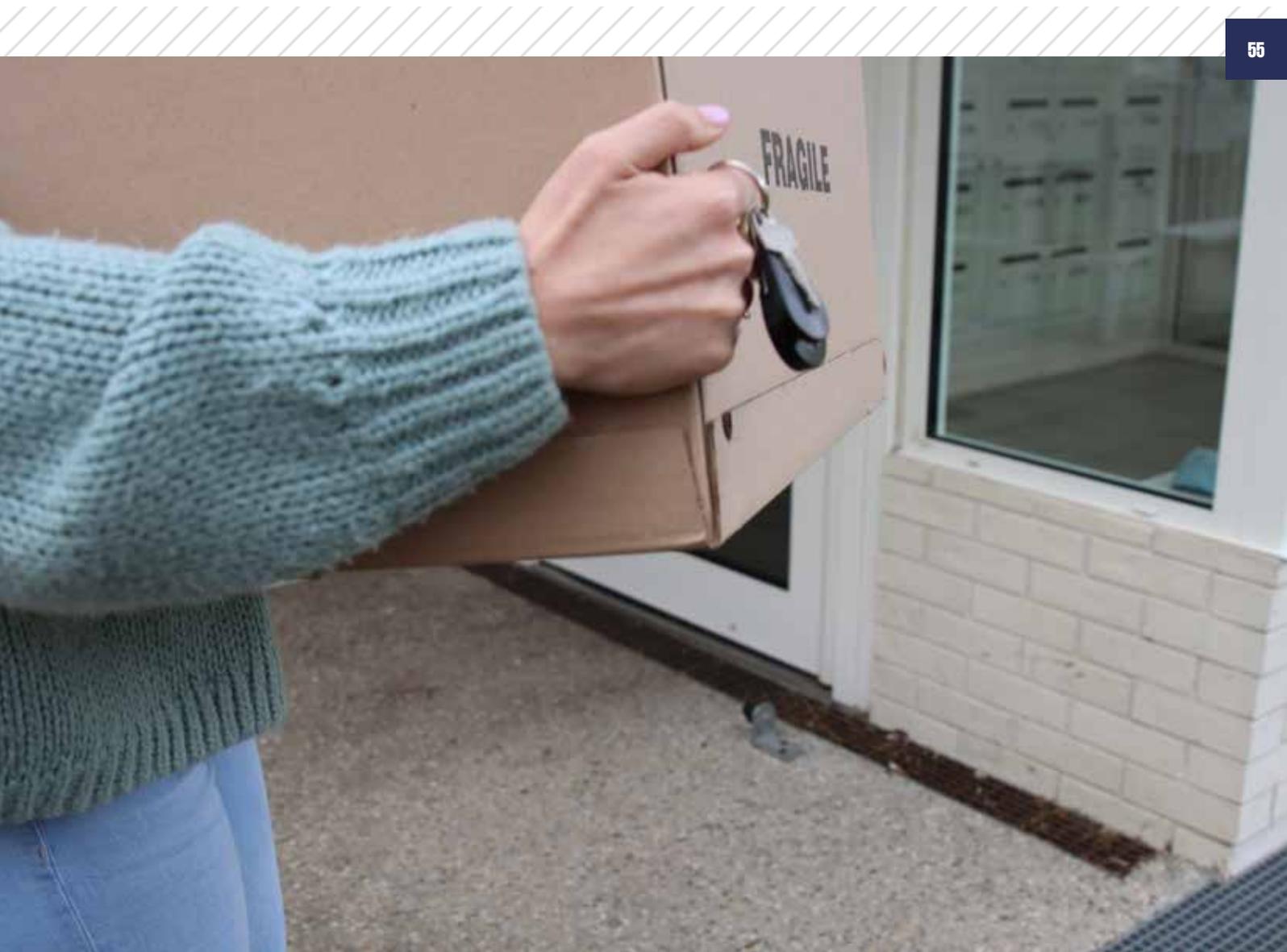
Dans le cadre du **FSL maintien**, 79 accompagnements ont été mis en place. La représentation des familles monoparentales augmente de 9% (38% en 2023, contre 29% en 2022).

1 682 ménages ont été accompagnés par une chargée de coordination sociale dont 361 sans aucun impayé.

### L'accompagnement de certains ménages présentant un cumul de difficultés devient complexe.

C'est le cas sur les problématiques cumulées de santé mentale, d'addiction et d'entretien du logement pour lesquelles les équipes ont un rayon d'action limité en termes de compétences, de prise en charge, et manquent de relais externes.

Le maillage territorial des partenaires couvrant ces thématiques n'est pas assez dense et même parfois inexistant.

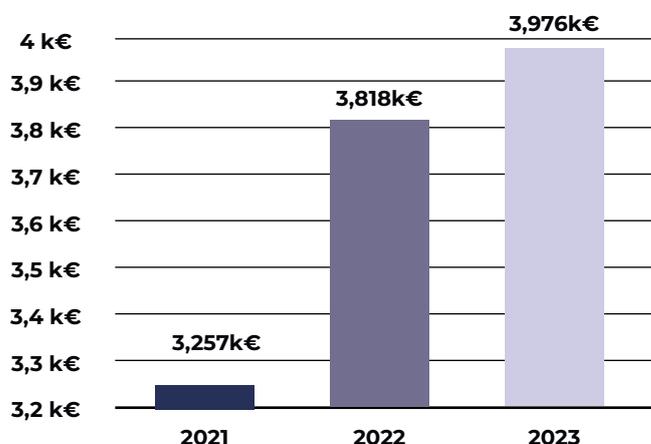


## Le recouvrement contentieux des dettes des locataires présents

2023 enregistre une **hausse** tant du nombre de débiteurs que du montant global de la dette (+5,56% en nombre et +4,15% en montant par rapport à 2022).

Le nombre de dossiers en **recouvrement amiable est stable** (3 316 en 2023 et 3 326 en 2022), alors que le nombre de dossiers **contentieux** évolue à la **hausse** (1 462 contre 1 385 en 2022).

### Évolution de la dette globale contentieux présents



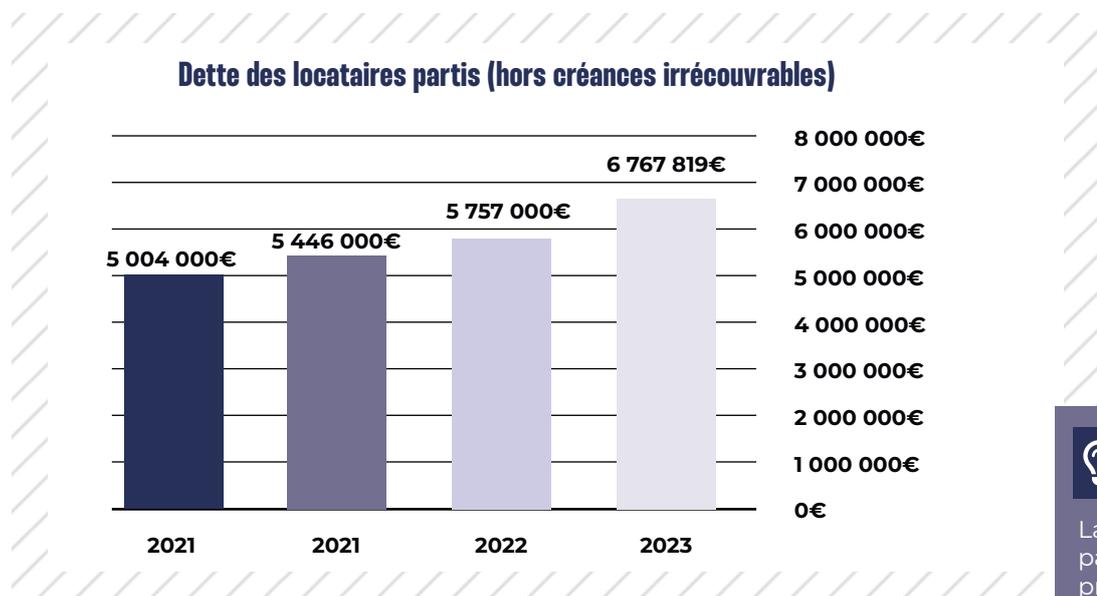
	Nb total de dossiers en précontentieux et contentieux	Nb de dossiers en précontentieux	% de dossiers en précontentieux	Nombre de dossiers en contentieux	% de dossiers en contentieux
31/12/2023	1 462	494	33,79%	968	66,21%
31/12/2022	1 385	683	49,31%	702	50,69%
31/12/2021	1 116	576	51,61%	540	48,39%

**Davantage de commandements de payer** (613 contre 422 en 2022) ont été délivrés afin de tenter d'obtenir une réaction de la part du débiteur ; objectif atteint puisque seuls 40% des commandements de payer ont fait l'objet d'une assignation. Ainsi, le **nombre d'assignations réalisées** en 2023, même à la hausse, reste maîtrisé.

	Commandements de payer délivrés	Assignations et passages en contentieux juridique
2023	613	389
2022	422	331
2021	247	269

Enfin, les décisions de **résiliation de bail** poursuivent quant à elles leur hausse avec 315 décisions rendues (241 en 2022 et 229 en 2021), évolution cohérente compte-tenu de l'augmentation du nombre d'assignations constatée entre 2021 et 2023.

## Le recouvrement des dettes des locataires partis



### À RETENIR

La dette des locataires partis continue sa progression depuis 2020 passant de 5 004 k€ à 6 768 k€ (+ 35%).

Face à la difficulté de recouvrement des dettes des locataires partis, les équipes se sont orientées vers une stratégie à deux niveaux.

D'une part, si un emploi stable est connu, des **saisies sur salaire** sont envisagées. Cette procédure est passée de 10 en 2022 à 26 en 2023.

D'autre part, face à la précarité grandissante des débiteurs, **l'externalisation du recouvrement** est privilégiée. Dans ce cadre, les résultats sont en hausse pour les procédures amiables, avec un taux de recouvrement qui est passé de 11 à 16% entre 2022 et 2023, alors même que le montant des plans est souvent moindre au regard des ressources.

Externalisation des dossiers	2021	2022	2023
Taux de recouvrement	11%	10%	16%
Taux prévisionnel de recouvrement	41%	34%	35%
Taux de créances irrécouvrables	34%	47%	34%

## > Prévention des expulsions

Malgré la hausse des impayés, le nombre d'expulsions est contenu (hors période COVID), soit 39 (35 en 2022).

L'objectif principal est avant tout le maintien dans le logement, en accompagnant le locataire en difficulté, et ce quel que soit le stade de la procédure. L'expulsion est l'ultime recours envers ceux qui n'ont pas adhéré aux solutions proposées.

### Composition familiale :

- 27 personnes seules ;
- 8 familles monoparentales ;
- 2 familles ;
- 2 couples sans enfants.

## > L'évolution de la quittance

### Le montant des loyers progresse de façon limitée

Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, la hausse des loyers a été limitée à 2% en moyenne, sauf pour les logements ayant une étiquette énergétique F et G dont les loyers ont été gelés, alors que les plafonds réglementaires ont augmenté de 3,6% correspondant à l'évolution de l'indice de référence des loyers (IRL) du 2<sup>e</sup> trimestre 2022.

La masse des loyers pratiqués, au 31 décembre 2023, se situe à 93% des loyers plafonds.

Tous financements et usages (collectifs et individuels) confondus, le loyer mensuel moyen d'un logement s'élève à 375€ en 2023 (367€ en 2022).

11 306 ménages ont bénéficié de la Réduction de Loyer Solidarité en 2023, contre 11 703 en 2022.

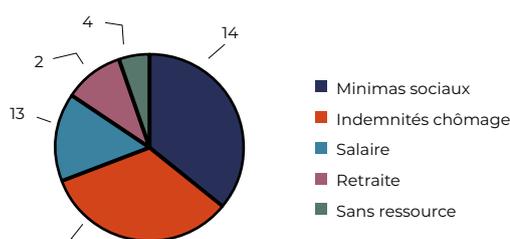
### Évolution des charges locatives

Après une période de relative stabilité en 2021 et 2022, grâce aux contrats de fourniture d'énergie souscrits avant la crise sanitaire, les charges locatives sont reparties à la hausse en 2023 comme en témoigne l'exemple pour un logement moyen de type 3 en chauffage collectif avec eau chaude sanitaire.

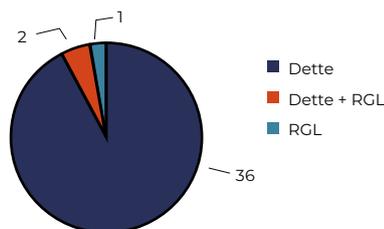
L'augmentation moyenne entre la provision appelée en 2023 de 1 902€/an et la dépense réelle constatée en 2022 de 1 521€/an est de +25% qui s'explique principalement par les dépenses de chauffage impactées par les prix de l'énergie (gaz et électricité).

16 700 logements bénéficient de chauffage collectif, dont habitat 76 négocie les contrats avec les exploitants et les fournisseurs d'énergie.

### Revenus des personnes expulsées



### Répartition par motifs d'expulsion



	Logements individuels	Logements collectifs
<b>Ensemble du patrimoine (tous financements confondus) (surfaces utiles et corrigées)</b>	<b>453€</b> (444€ en 2022)	<b>363€</b> (335€ en 2022)
<b>Logements en surface utile</b>		
<b>Conventionnés PLA/PLUS/PLS</b>	<b>479€</b> (470€ en 2022)	<b>431€</b> (422€ en 2022)
<b>Non conventionnés PLI/PLC</b>	<b>659€</b> (646€ en 2022)	<b>554€</b> (543€ en 2022)
<b>Logements en surface corrigée</b>		
<b>Tous financements confondus</b>	<b>429€</b> (420€ en 2022)	<b>348€</b> (341€ en 2022)

Pour ce qui est des réseaux urbains, habitat 76 achète la chaleur et ne négocie pas les prix de l'énergie. En 2023, pour tous les réseaux de chauffage urbain (RCU) en mixité (bois, biomasse, gaz...), les provisions ont été ajustées à la hausse en janvier, avril et juillet 2023.

Concernant les RCU à 100% gaz (Caucraiuville\* et Fécamp), les prix ont été revus à la hausse tous les deux mois à compter de janvier 2023, pour absorber le choc d'augmentation des prix sur le gaz entre fin 2022 et 2023.

\* Passage au bois en 2024.

## Modes de chauffage pour le patrimoine

Contrats habitat 76

**30 000**  
Logements

Les locataires ont leur propre contrat d'énergie (hors propane)

**Chauffage collectif**  
**16 700** logements

**Chauffage individuel**  
**13 300** logements

Réseaux urbains : **8 000 logements**  
Électricité : **1 300 logements**

Gaz : **11 500 logements**  
Électricité : **1 600 logements**

Chaufferies gaz : **6 600 logements**  
Bois : **800 logements**

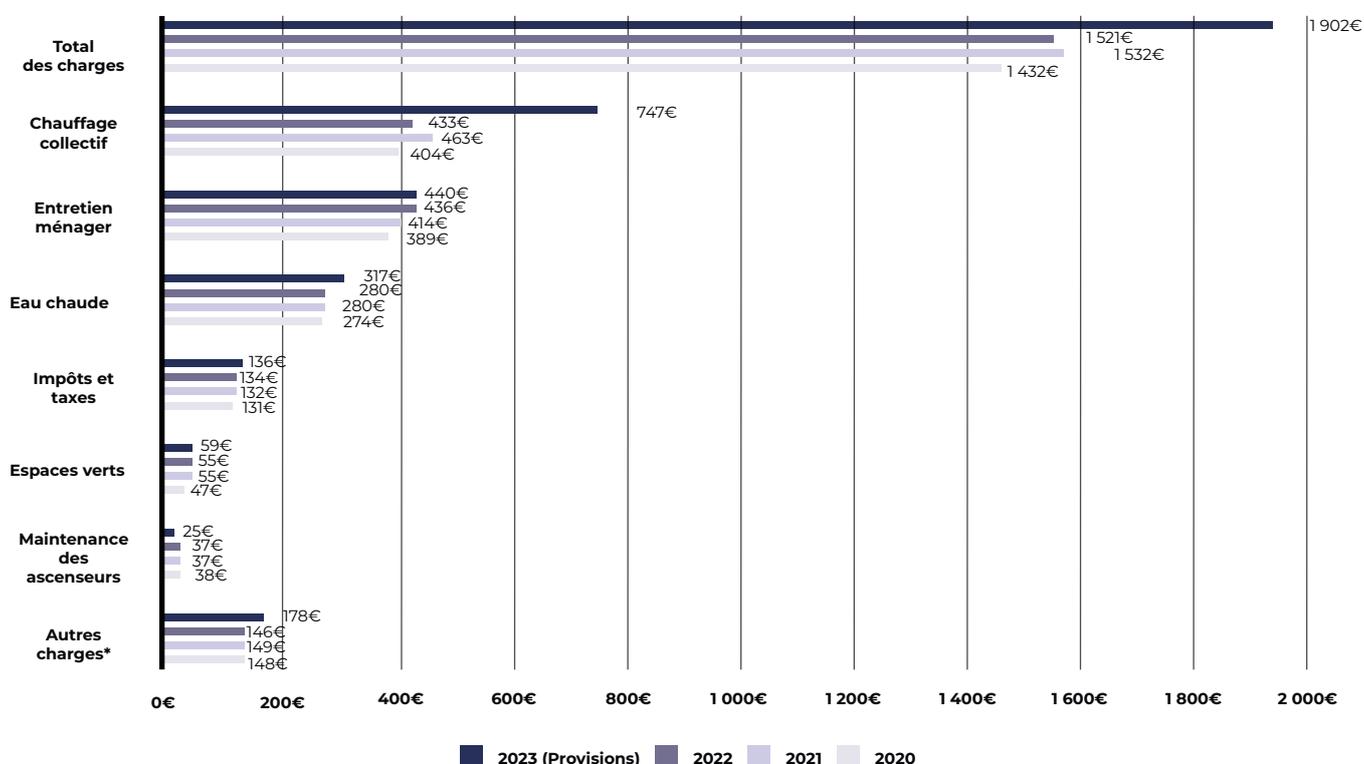
Autres : **200 logements**

Pour ce qui est des chaufferies gaz, le prix obtenu pour la fourniture de gaz à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 est de 295€/Mwh contre 47€/Mwh dans le précédent contrat qui s'est terminé au 31 décembre 2022.

La provision appelée en 2023 a été calculée en conséquence, tout en tenant compte des boucliers tarifaires, à hauteur de 168€/Mwh en moyenne pour le gaz, et 245€/Mwh pour l'électricité.

## Évolution des charges locatives entre 2020 et 2023

Loyer moyen T3 en chauffage collectif avec eau chaude sanitaire



(\* ) AUTRES CHARGES : électricité et eau des parties communes, produits d'entretien, VMC, autres maintenances)

À noter que cette tendance 2023 ne reflète que partiellement la dépense réelle qui sera calculée lors de la régularisation des charges, incluant des paramètres non encore connus ou pris en compte par l'Office (bouclier tarifaire final concernant le gaz, rigueur climatique estimée à 2 200 contre 2 094 en réel).

# Qualité de service et satisfaction des locataires

## > Les actions menées en faveur de la qualité de service

Les résultats obtenus lors de l'enquête triennale de satisfaction des locataires 2023 permettent de conclure que le service rendu par l'Office est globalement bien apprécié avec un taux de satisfaction en hausse à 89,3% (43% très satisfaits et 46,3% plutôt satisfaits) contre 86,6% en 2019. La satisfaction progresse à un niveau supérieur à la moyenne de l'ensemble des bailleurs normands (87%). Il en est de même pour le taux de recommandation qui progresse (85% contre 84% en 2019).

### Points forts en progression :

- La qualité de vie dans la résidence (81% vs 77%) ;
- La satisfaction liée au logement (84% vs 81%) ;
- Le fonctionnement du chauffage (74% vs 65%) ;
- Le traitement des demandes techniques dans les parties communes (84% vs 77%) ;
- L'information sur les travaux prévus dans les parties communes (84% vs 78%) et dans le logement (73% vs 71%).

### Points de vigilance :

- Le traitement des demandes, notamment d'interventions techniques dans le logement qui reste un axe d'amélioration avec seulement 58% de satisfaits contre 69% en 2019.
- Les attentes sont marquées sur la qualité des prestations (70% vs 76%) et le respect des rendez-vous par les entreprises (70% vs 77%).
- Le traitement des autres demandes est également à faire progresser puisque seuls 44% des locataires sont satisfaits de leur traitement (contre 75% en 2019).

Le plan d'actions d'amélioration établi dans le cadre du renouvellement du label Quali'hlm tient compte de ces axes de progrès, dont l'accent est mis sur la prise en compte et le traitement des demandes.

Au-delà de l'enquête triennale, habitat 76 réalise des enquêtes de satisfaction annuelles. C'est ainsi que **37 enquêtes** ont été diligentées.

- Entrée dans les lieux : 94,30% (93,66% en 2022)
- Sortie du logement : 85% (86,81% en moyenne sur les 7 dernières années)
- Travaux de réhabilitation : 89,86% (80,55% en 2022)
- Réclamations techniques : 62,89% (58,65% en 2022)

Elles évaluent l'adéquation des actions et méthodes de l'Office et, le cas échéant, suscitent l'ajustement de certaines démarches.

**L'axe de progrès déjà identifié en 2022 concernant les réclamations techniques** reste le plus important, avec des résultats montrant l'implication des services dans leurs actions au quotidien, et notamment dans la relation avec les prestataires, dont le rôle influe fortement sur la qualité de service rendu. Ces résultats nuancés, restent toutefois d'un bon niveau pour la plupart.

*En 2023, plus de 11 000 visiteurs ont été accueillis au siège rouennais.*





97% des sollicitations sont prises en compte sous 48 heures.

## Charte qualité

Outre les enquêtes de satisfaction, l'Office a mis en œuvre ses engagements de la **charte qualité** dont la plupart des indicateurs progresse ou se maintient à un haut niveau :

- 97% des sollicitations sont prises en compte sous 48 h (95% en 2022) ;
- 91% des locataires sont satisfaits de la propreté du logement lors de leur entrée (90% en 2022) ;
- 76% des locataires sont satisfaits du fonctionnement des équipements (79% en 2022) ;
- 58% de visites de conseils réalisées avant le départ (47% en 2022) ;
- 59% de visites de courtoisie réalisées dans les 2 mois comme en 2022.

## > Les modalités de contact

11 137 visiteurs (9 176 en 2022) ont été **accueillis au siège** social de l'organisme.

Cette hausse s'explique par la traçabilité de l'intégralité des visiteurs, en plus des locataires (demandeurs, prestataires).

Concernant les 1 040 **courriers** reçus (1 180 en 2022), le délai moyen de réponse est de 24 jours (2022 : 23 jours), bien au-delà de l'objectif de 15 jours, ayant conduit à un audit interne en vue d'un plan d'actions d'amélioration sur 2024.

### 💡 INFOS +

#### L'usage du numérique progresse :

- 18 899 sollicitations reçues via l'extranet locataire (14 610 en 2022) ;
- 4 941 sollicitations reçues par mail (7 219 en 2022) ;
- 4 171 locataires ont activé un compte sur leur extranet (4 492 en 2022), ce qui porte le total à 22 114 comptes dans l'extranet (20 985 en 2022).

# Qualité de service **et satisfaction des locataires**

## > Un séminaire dédié à l'expérience client

### L'intelligence émotionnelle

Les chargés de site, les chargés d'état des lieux, les techniciens et les superviseurs de la Gestion Relation Locataires ont participé à un séminaire dédié à l'intelligence émotionnelle appliquée à l'expérience client.

Enjeux ? Réaffirmer les évolutions des attentes clients et être mieux outillé dans la relation au locataire.

Après une conférence inspirante de Laurent Beretta, spécialiste en neuro marketing, les participants ont réfléchi collectivement.

### Les actions retenues

Plusieurs propositions ont été retenues et certaines déjà déployées.

Le SMS est de plus en plus utilisé dans la relation client, d'où la nécessité de gagner du temps avec des messages prédéfinis ! **30 modèles de SMS** sont déjà disponibles.

Prochainement, le locataire sera informé par SMS dès le passage de commande auprès d'une entreprise afin de le rassurer sur la prise en charge de sa sollicitation.

Les chargés de site ont aussi exprimé le besoin de disposer de supports listant les horaires de leurs permanences, afin de **faciliter la rencontre**. Ces mémos sont désormais remis aux résidents.

### Une attention envers les locataires fidèles

Le principe de valoriser la fidélité des locataires présents depuis plus de 50 ans a fait l'unanimité. La démarche sera prochainement expérimentée.

*Près de 100 collaborateurs ont réfléchi collectivement à des actions visant à une meilleure expérience client.*



## Le dispositif d'astreinte

Le dispositif d'astreinte existe depuis 1989. Il est destiné à répondre aux problématiques urgentes relevant des obligations du bailleur en dehors des heures ouvrables, en semaine, les week-end et jours fériés.

Le prestataire mandaté par habitat 76 fait intervenir directement les sociétés sous contrat avec l'Office.

La permanence d'astreinte a enregistré et traité **2 473 sollicitations en 2023** (2 701 en 2022) en dehors des heures ouvrées, dont 2 432 résolues par simple appel du prestataire de l'Office.

Seules 41 sollicitations ont nécessité la mobilisation des équipes de proximité par le cadre d'astreinte, dont 26 auprès des Chargés de sites (soit 1% des appels) et 15 auprès des concierges (0,6%).

## Les actions sur le terrain

La relation avec le locataire est au cœur du projet d'entreprise d'habitat 76, la réponse aux besoins de ce dernier étant l'essence même de sa raison d'être. Dans une société dont les usages, les comportements face à l'information et la citoyenneté sont en mutation constante, l'Office a poursuivi sa recherche de nouveaux modes d'**association des locataires aux prises de décisions** les concernant, avec notamment :

- Une dizaine de **réunions de consultation publiques** dans le cadre de travaux programmés (réhabilitations, programmes confort...);
- **5 rencontres avec les associations et amicales** locataires dans le cadre de l'accompagnement des locataires durant des travaux de réhabilitation, la prise en main de nouveaux équipements installés dans leur logement, la recherche de solutions à des difficultés rencontrées ;
- Près d'une vingtaine de **réunions en pied d'immeuble** pour des sujets allant du rappel au Règlement Général des Locations, le traitement de problématiques techniques liées au chauffage, la présentation de logements témoins dans le cadre de travaux de réhabilitation, à des cafés de rencontre entre voisins pour faciliter le bien vivre ensemble.

## Bonus fidélité

108 locataires (104 en 2022), remplissant les conditions notamment d'ancienneté dans les lieux (20 ans), ont obtenu **des travaux essentiellement d'embellissement** dans leur logement pour une dépense globale de 67 014€ (2022 : 75 000€) dont 10% à la charge des bénéficiaires.

Au total, depuis la mise en place de ce nouveau service, ce sont 253 locataires qui en ont bénéficié (145 en 2022).

## Dématérialisation du bail par la solution Oodrive

En 2023, la signature du bail pour les nouveaux locataires a été dématérialisée.

La relation locataire est fluidifiée avec la signature du contrat de location à distance.

Les collaborateurs gagnent du temps dans le traitement administratif et logistique.

*Les locataires sont associés aux décisions sous différentes formes.*



## > Animer le lien social et la proximité

### L'Armada au cœur des résidences pour des moments festifs

Au début de l'été, au Trait, une animation sur le thème de l'Armada a été organisée. Les halls ont été décorés pour l'occasion et une jardinière en forme de bateau, remplie de fleurs, a été construite par les résidents et les collaborateurs de proximité.

L'objectif principal était de renforcer les **liens sociaux** entre les locataires et de favoriser la convivialité au sein de la résidence. Une quinzaine de locataires ainsi que l'ensemble de l'équipe de proximité d'Amandine Dionnet ont participé à cette animation qui a ensuite profité à l'ensemble des locataires durant la période de l'Armada.



*Convivialité et lien social ont guidé cette animation sur le thème de l'Armada.*

### Sensibilisation aux handicaps avec Handi'Spatium

64

Le 7 juin 2023, au Spatium, Nora Amlah et son équipe se sont réunies pour une journée de sensibilisation au handicap. Une vingtaine de locataires de la résidence Salammbô (dont une dizaine eux-mêmes en mobilité réduite) et environ 50 collaborateurs ont eu l'occasion de se rencontrer. Le programme prévoyait des ateliers ludiques en partenariat avec des associations spécialisées : sport adapté, parcours de mobilité, réalité immersive...

Les résidents eux-mêmes ont participé au projet en organisant des jeux et en partageant les obstacles qu'ils rencontrent au quotidien. L'objectif était d'**éveiller les consciences** autour du handicap tout en favorisant le **lien social** pour bâtir un environnement plus inclusif et solidaire.



« Ces rencontres entre voisins sont des purs moments de bonheur ! »



# Indicateurs de performance

## > Promouvoir l'équilibre social des territoires

### SOC 1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

Croissance de l'offre	2021	2022	2023	Tendance
Logements locatifs (%) (1)	0,17	-0,13	-0,13	☹️
Offre en structures collectives (en %)	1,64	0,25	0,25	
Nombre de logements neufs livrés ou acquis (hors accession)	126	122	76	
Nombre de logements anciens acquis	103	0	0	

Répartition des logements neufs et acquis dans l'année	2021		2022		2023		Tendance
	Nbre	m²	Nbre	m²	Nbre	m²	
T1	1	20	0	0	0	0	☹️
T2	34	49	33	44	23	47	
T3	46	64	49	63	32	63	
T4	43	79	36	83	20	78	
T5	2	99	4	94	1	88	
T6 et +	0	0	0	0	0	0	

Répartition par catégorie	2021	2022	2023	Tendance
Très social - PLAI ou équivalents	17	13	19	☹️
Social - PLUS ou équivalents	108	104	54	
Social intermédiaire - PLS ou équivalents	0	5	3	
Intermédiaire - PLI ou équivalents	0	0	0	
Logements non conventionnés	1	0	0	

Production en accession sociale	2021	2022	2023	Tendance
Logements neufs livrés	0	0	0	☹️
Logements neufs livrés en location-accession	16	11	0	

Part du parc locatif adaptée aux personnes âgées et/ou handicapées	2021	2022	2023	Tendance
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite	2 113	2 167	2 748	☺️
Nombre de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	-	-	-	
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés (%)	-	-	-	
Labels / certifications concernés	-	-	-	
Nombre d'autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	1 087	1 175	1 270	
Part des autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap (%)	3,64	3,94	4,26	

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	2021	2022	2023	Tendance
Étudiants (rés. universitaires)	4 265	4 265	4 045	☹️
Personnes âgées autonomes	630	630	630	
Personnes âgées dépendantes	68	68	0*	
Personnes handicapées	171	176	176	
Ménages en situation de fragilité	114	114	114	
Travailleurs (FJT, FTM)	103	103	103	
Autres (CADA, log. pour saisonniers, etc.)	160	160	193	
<b>Total</b>	<b>5 511</b>	<b>5 516</b>	<b>5 261</b>	

\*Personnes âgées dépendantes : -68 logts après fin de bail à Tourville-la-Rivière MAPAD et RPA.

## SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

Niveau moyen des loyers du parc	2021	2022	2023	Tendance
Parc « très social » - PLAI ou équivalents	5,02	5,06	5,20	☹️
Parc « social » - PLUS ou équivalents	5,4	5,44	5,56	
Parc « social Intermédiaire » - PLS ou équivalents	7,46	7,49	7,65	
Parc « intermédiaire » - PLI ou équivalents	7,65	7,69	7,87	
Logements non conventionnés	8,01	8,04	8,25	

66

Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année	2021	2022	2023	Tendance
Parc très social - PLAI ou équivalents	5,26	5,27	5,71	😊
Parc social - PLUS ou équivalents	6,40	6,38	6,47	
Parc social Intermédiaire - PLS ou équivalent	na	6,80	9,38*	
Parc intermédiaire - PLI ou équivalents	na	na	na	
Un logement non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na	

Taux d'effort moyen des ménages entrants	2021	2022	2023	Tendance
Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	16,81	16,08	18,44	😊
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	21,26	20,25	21,96	

Évolution globale du montant des loyers	2021	2022	2023	Tendance
Évolution du montant des loyers (%) (2)	0,50	0,42	2,00	☹️

Évolution du montant des charges locatives	2021	2022	2023	Tendance
Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en € /m <sup>2</sup> /Shab.) (3)	-0,23	1,07	0,31	☹️
Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie	-0,11	0,55	0,37	

\*Correspondant à l'acquisition-amélioration des 3 logements à Turretot en 2023.

Taux de mutation interne	2021	2022	2023	Tendance
Taux de mutation interne (%)	15,33	15,59	14,18	☹️
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,14	0,00	0,56	

Soutien à l'accès à la propriété	2021	2022	2023	Tendance
Logements existants vendus à des particuliers non-locataires de l'organisme	56	59	59	☹️
Logements vendus à des locataires de l'organisme	24	34	25	
Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement (4)	58	89	83	

### SOC 3 Accompagnement des locataires

Personnel de terrain	2021	2022	2023	Tendance
Employé d'immeuble	186,7	187,1	195,7	😊
Gardien / agent d'immeuble / gardien d'immeuble hautement qualifié	167,0	160,6	151,6	
Gestionnaire, gardien d'immeuble superviseur	1,0	0,0	0,0	
Ouvriers / Chef d'équipe (chargés de site)	61,0	61,0	61,0	

Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50% (5)	2021	2022	2023	Tendance
Médiateur(rice)	5,0	5,0	4,8	☹️
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	9,1	9,1	8,2	
Chargé(e) de précontentieux	4,0	5,0	5,0	
Chargé(e) de contentieux	7,7	8,7	8,7	
Chargé(e) de recouvrement	6,8	8,8	6,8	
Autre : préciser l'intitulé du poste (pour Autre)	8,1	9,3	8,3	

Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres	2021	2022	2023	Tendance
Nombre de salariés chargé de clientèle, chargé d'affaires, chargé de relation client, personnel des centres de relation client, Standard, chargé de mutation	19,0	18,0	20,5	😊
Autres salariés dédiés au cadre de vie et à la relation client	0,0	0,0	0,0	

Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	2021	2022	2023	Tendance
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	1 484	1 708	1 999	☹️
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	3 144	3 757	3 848	

## SOC 4 Contribution à la mixité et au développement social des territoires

Nombre d'attributions dans l'année	2021	2022	2023	Tendance
Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année	2 962	2 886	2 483	☹️

Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge du titulaire du bail	2021	2022	2023	Tendance
- de 25 ans	15,33	15,73	16,39	😊
25 – 30 ans	15,80	17,50	15,83	
31 – 64 ans	63,40	61,12	62,06	
+65 ans	5,47	5,65	5,72	

Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources	2021	2022	2023	Tendance
< 60% du plafond de ressources	79,68	80,04	80,27	☹️
Comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	18,91	17,57	17,92	
> 100% du plafond de ressource	1,42	2,39	1,81	

Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale	2021	2022	2023	Tendance
Personne seule (%)	29,84	26,88	27,55	☹️
Famille monoparentale (%)	31,16	33,58	33,43	
Couple sans enfant (%)	12,86	13,41	12,61	
Couple avec enfant(s) (%)	19,35	19,16	18,41	
Autre configuration (cohabitation, colocation...) (%)	6,79	6,97	8,00	

Part des ménages recevant une aide au logement	2021	2022	2023	Tendance
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	28 364	28 538	28 510	☹️
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement (%) (6)	50,49	50,42	49,97	☹️

Part des titulaires de bail de plus de 65 ans	2021	2022	2023	Tendance
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus (%)	24,7	24,8	25,2	😊

Soutien financier aux projets locaux	2021	2022	2023	Tendance
Montants versés aux associations de locataires (€) (7)	9 197	0	55 886	😊
Montants versés aux autres associations (€)	21 853	19 651	22 680	

Locaux mis à disposition d'associations	2021	2022	2023	Tendance
Associations de locataires - Locaux mis à disposition (8)	9	12	13	😊
Autres associations - Locaux mis à disposition (9)	27	30	36	

(1) L'évolution du nombre de logements locatifs s'explique par un niveau de livraisons de logements locatifs neufs (76) moindre que le nombre de logements vendus (92) et démolis (11) au cours de l'année 2023.

(2) L'augmentation des loyers au 1<sup>er</sup> janvier 2023 décidée par le Conseil d'Administration a été de +2% en moyenne (indice IRL +3,60%). Elle a été répartie selon les étiquettes énergétiques (DPE) des logements, de +1,5% pour les logements en étiquette E à +2,5% pour ceux en étiquette A et B, et gelée pour les logements en étiquette F et G.

(3) L'évolution des charges locatives payées par les locataires a été maîtrisée en 2023, celles-ci résultant de la régularisation de charges de 2022, année où les marchés de fournitures de l'énergie souscrits par l'Office étaient encore avantageux. Cette tendance devrait s'inverser pour la régularisation de la période 2023 en 2024.

(4) La garantie de rachat et de relogement concerne les logements vendus à des personnes physiques sous les plafonds de ressources de l'accession sociale.

(5) Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

(6) Baisse constatée suite à la mise en œuvre de la contemporanéité des APL, dont la nouvelle méthode de calcul continue de réduire le nombre de bénéficiaires en 2023.

(7) Autres associations : 22 680€, dont notamment « Fresques Darnétalaises (9 000€) », « Chantier de rénovation de logements à Sotteville-lès-Rouen avec Intermaid'emploi (4 325€) », « Proxi Athlé avec le Stade Sottevillais (2 000€) ».

(8) Le local supplémentaire se situe à Grand-Couronne - Les Bouttières 3.

(9) Les locaux supplémentaires sont situés à Bolbec - Fontaine Martel, Clères - La Clérette, Déville-lès-Rouen - Le Cailly, Elbeuf - Les Mesliers PSR, Malaunay - Route de Montville, Le Petit-Quevilly - S. Allende et Le Tréport - Route d'Étalondes.

Des animations Proxi Athlé ont été organisées en partenariat avec le Stade Sottevillais.



# Environnement



## Lutter contre le réchauffement climatique

- Soutenir l'économie circulaire et le réemploi
- Limiter l'impact de l'activité sur l'environnement
- Promouvoir les comportements éco-responsables

### LES ÉVÉNEMENTS PHARES



530 logements raccordés au réseau de chaleur urbain au Havre Caucriauville pour la production d'eau chaude sanitaire



Adhésion à la plateforme inter bailleurs pour le réemploi (PIREE)



Mise en œuvre d'une feuille de route numérique responsable 2024/2026

**+340**logements réhabilités pour  
800 locataires**17 600**DPE nouvelle version  
réalisés**9**sites d'éco pâturage pour  
une surface totale  
de 37 309 m<sup>2</sup>**155**tonnes éq.Co<sup>2</sup> d'empreinte  
carbone du numérique

L'Office poursuit la mise en œuvre du plan d'actions issu du dernier bilan des émissions de gaz à effet de serre, réalisé en 2021 sur les données de l'année 2020. Suite à l'acquisition des outils et à l'internalisation des compétences, le prochain bilan sera réalisé par les services de l'Office en 2024 et portera sur les données de l'année 2023.

Son périmètre sera élargi à la prise en compte des émissions indirectes significatives. Il sera suivi de l'élaboration d'un plan de transition visant à réduire les émissions, en cohérence avec les objectifs de la Stratégie Nationale Bas Carbone.

# Travaux de réhabilitation énergétique

## Rénovation énergétique et avancées stratégiques

Dans la poursuite de la déclinaison opérationnelle du Plan Stratégique de Patrimoine, et notamment ses deuxièmes et troisièmes phases qui traitent respectivement des logements collectifs à chauffage individuel et des pavillons, plus de **340 logements** pour 800 locataires, ont bénéficié d'une rénovation énergétique sur l'année 2023.

79% d'entre eux ont atteint le niveau de performance BBC Effinergie Rénovation.

Dans le même temps, les chantiers de près de 800 autres ont été lancés.

Enfin, les deux marchés de conception-réalisation relatifs à la **rénovation énergétique des pavillons** les plus énergivores, soit 932 logements répartis sur près de 80 sites différents, ont été attribués au mois de juin 2023, pour un calendrier de travaux qui s'échelonne du premier trimestre 2024 jusqu'à la fin de l'année 2025.



Réhabilitation de la résidence Gabrielle Méret à Sotteville-lès-Rouen.

## Stratégie de décarbonation du patrimoine

Parallèlement, la campagne de **remplacement des équipements individuels de production de chauffage et d'eau chaude sanitaire (ECS)** démarrée en 2022 s'est poursuivie pour s'achever en 2024.

À fin 2023, près de 530 logements en plus des 160 précédents (2022) ont bénéficié des travaux sur les 1 400 prévus au total. 585 autres situés à Caucriauville ont été **raccordés au réseau de chaleur urbain** pour la production d'eau chaude sanitaire.

Par ailleurs, habitat 76 a réalisé en fin d'année 2023 une actualisation de la phase de diagnostic de son patrimoine sous le prisme de la **Stratégie Nationale Bas Carbone (SNBC)**, en prévision de la prochaine mise à jour du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) en 2024, qui d'ores et déjà va conduire à un ajustement des travaux à réaliser pour décarboner les vecteurs énergétiques des logements.

Selon une analyse des DPE, le **patrimoine a été classifié selon 4 enjeux** qui permettent d'identifier à horizon 2034 et après, les résidences qui devront faire l'objet d'une programmation de travaux anticipée pour **atteindre une étiquette environnementale de niveau C** maximum.

Ainsi, basé sur l'actualisation du PSP pour la période 2024-2033, un budget de 201,2 M€ était prévu pour les travaux de réhabilitation énergétique.

L'actualisation de la phase diagnostic confirme sur la période 161,9 M€ d'investissements auxquels il faudra ajouter 62,3 M€ de travaux non programmés. Cela représente donc une hausse de 11% du budget initial. Aussi, pour l'heure, 61,7 M€ devront être budgétés pour la période 2034-2050 afin de répondre aux exigences de la SNBC soit 39,3 M€ de report et 22,4 M€ de travaux non programmés.

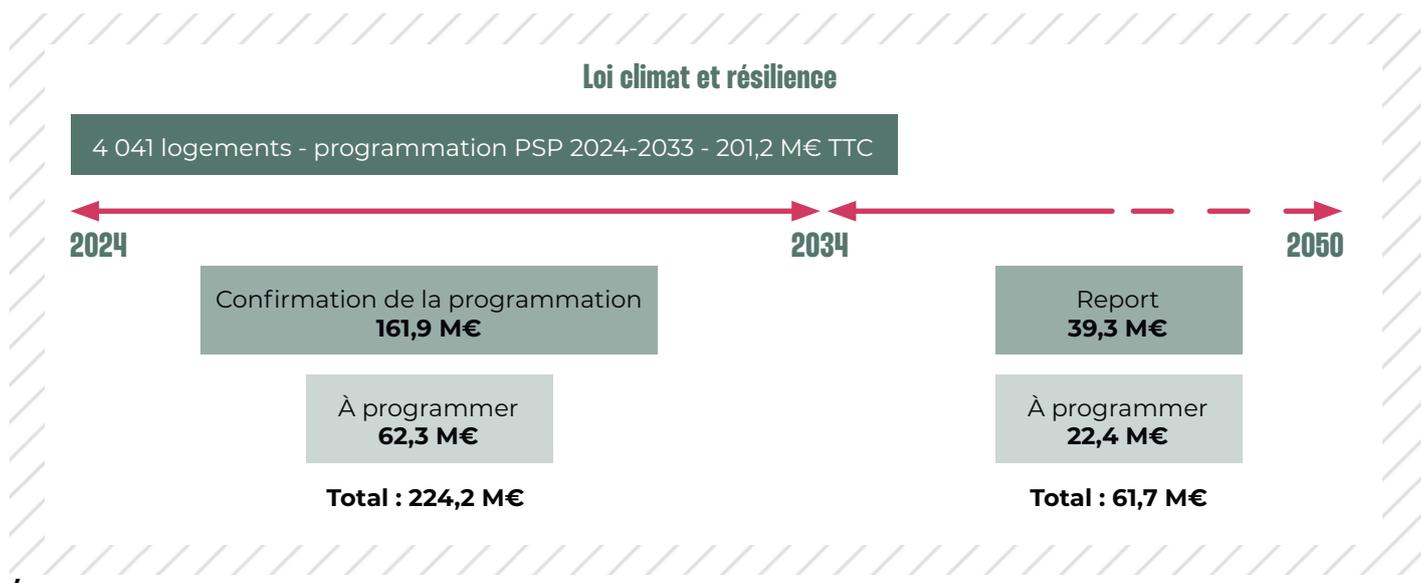
Enjeu	31/12/2022	31/12/2023	31/12/2026
Enjeu 1	2 133	2 585	1 437
Enjeu 2	832	2 669	2 217
Enjeu 3	431	323	227
Enjeu 4	13 155	8 899	7 416
Sans enjeu	11 833	15 330	18 509
<b>Total</b>	<b>28 384*</b>	<b>29 806</b>	<b>29 806</b>

\*198 nouveaux logements

- Réhabilitation lourde intégrant une réflexion sur le vecteur énergétique
- Réhabilitation lourde avec conservation du vecteur énergétique
- Substitution du vecteur énergétique
- Performance énergétique dans la moyenne mais qui nécessite d'être améliorée

585 logements au Havre Caucriauville ont été raccordés au réseau de chaleur urbain pour la production d'eau chaude sanitaire.





## Éclairage

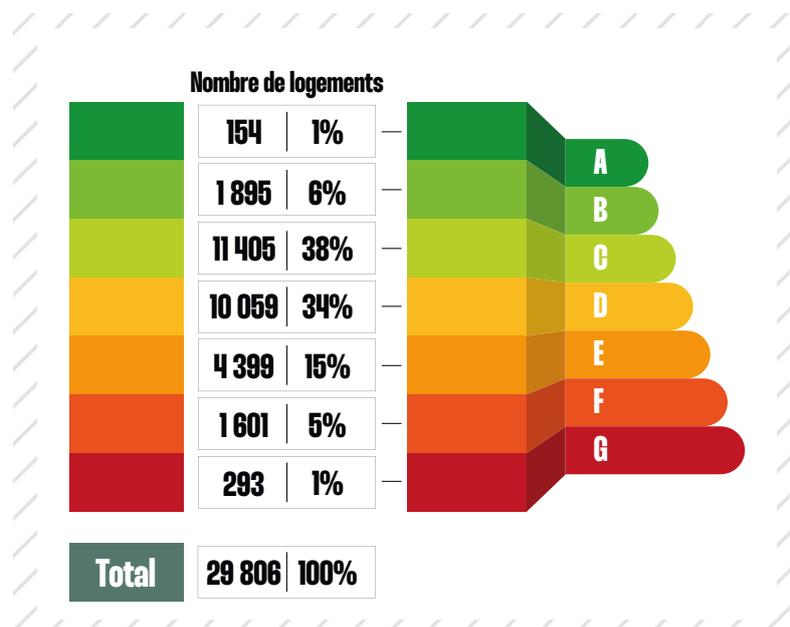
Après concertation avec le Conseil Central de Concertation Locative, le Conseil d'Administration a voté le 14 octobre 2022 sa stratégie d'**extinction temporaire de l'éclairage nocturne des candélabres**.

Pour ce faire, les territoires se sont rapprochés des 58 communes concernées afin d'expliquer la démarche et de coordonner les horaires d'extinction en concertation avec les élus locaux.

Couplée au remplacement des éclairages par un type LED dans le cadre d'une programmation pluriannuelle, cette action doit **réduire de moitié la dépense d'électricité** des locataires en 2024.

## État d'avancement des Diagnostics de Performance Énergétique (DPE)

Au 31 décembre 2023, près de 59% des nouveaux DPE logements version 2021 ont été reçus, contrôlés à l'aide d'un robot développé en interne grâce à la Robotic Process Automation (RPA) et mis en consultation interne – GED patrimoine – et externe – espace locataires. Après intégration de ces 17 600 DPE et projection des anciens DPE sur les nouveaux seuils du DPE, la photographie de l'étiquette DPE du patrimoine ressort ainsi :



D'ici juin 2024, la **totalité des logements** hormis ceux bénéficiant actuellement ou à court terme de travaux de réhabilitation énergétique **aura un DPE version 2021**.  
En fonction de l'évolution des DPE, le Plan Stratégique de Patrimoine sera ajusté.

# Éco-conception et traitement des déchets - cycle de vie des produits

## Axe écoconception et traitement des déchets

En 2023, la priorité a été donnée à la prévention des déchets au travers du **réemploi, puis de la réutilisation et du recyclage**, tout en renforçant en parallèle la **traçabilité** des déchets produits, dans la continuité de la démarche d'économie circulaire engagée.

Sur le plan quantitatif, les principaux déchets générés par les activités d'habitat 76 sont les **déchets de ses chantiers de construction neuve et de réhabilitation**. Pour améliorer la prévention et la gestion de ce type de déchets, les actions suivantes ont été menées en 2023 :

### Prévention des déchets (réemploi des matériaux de construction) en amont du chantier :

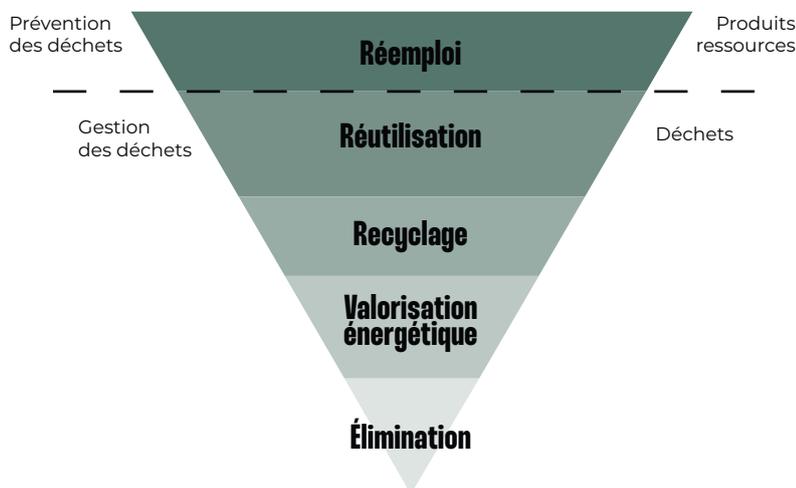
- Pré-étude des potentiels de réemploi et adhésion à PIREE (Plateforme Inter bailleurs du Réemploi) ;
- Accompagnement par un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) en économie circulaire sur une opération ciblée de déconstruction-reconstruction à Lillebonne.

### Amélioration de la gestion des déchets en phase chantier :

- Rédaction d'une charte chantier vert et d'un clausier détaillant les attendus d'habitat 76 en matière de gestion, traitement, et traçabilité des déchets ;
- Mise en place d'audits environnementaux des chantiers ;

En parallèle, d'autres actions ont été menées concernant l'amélioration continue de la **gestion des déchets liés aux activités administratives et d'entretien** des parties communes d'habitat 76, avec notamment :

- La création d'un registre des déchets produits permettant d'en assurer la traçabilité ;
- La contractualisation avec un prestataire spécialisé pour la collecte et la valorisation des emballages de produits d'entretien utilisés par le personnel de proximité ;
- La mise à disposition de contenants permettant le tri de certains types de déchets pour le personnel, dans les territoires et au siège ;
- La sensibilisation du personnel au tri des déchets.



## FOCUS

Dans l'objectif de valoriser son patrimoine peu exploité, habitat 76 a lancé un **appel à projet d'agriculture urbaine** (production maraîchère ou autre) en mettant à disposition un parking souterrain, localisé sur la commune de Grand-Couronne.

L'objectif étant que la vente des produits se fasse localement, au bénéfice des locataires du parc social et que des actions de sensibilisation sur l'agriculture durable et le « bien manger » soient réalisées périodiquement avec les locataires



*Un parking souterrain recherche un projet d'agriculture urbaine.*

# Gestion de l'eau et **impact des activités**

Deux axes de progrès principaux ont été identifiés pour maîtriser les impacts des activités sur cette ressource indispensable :

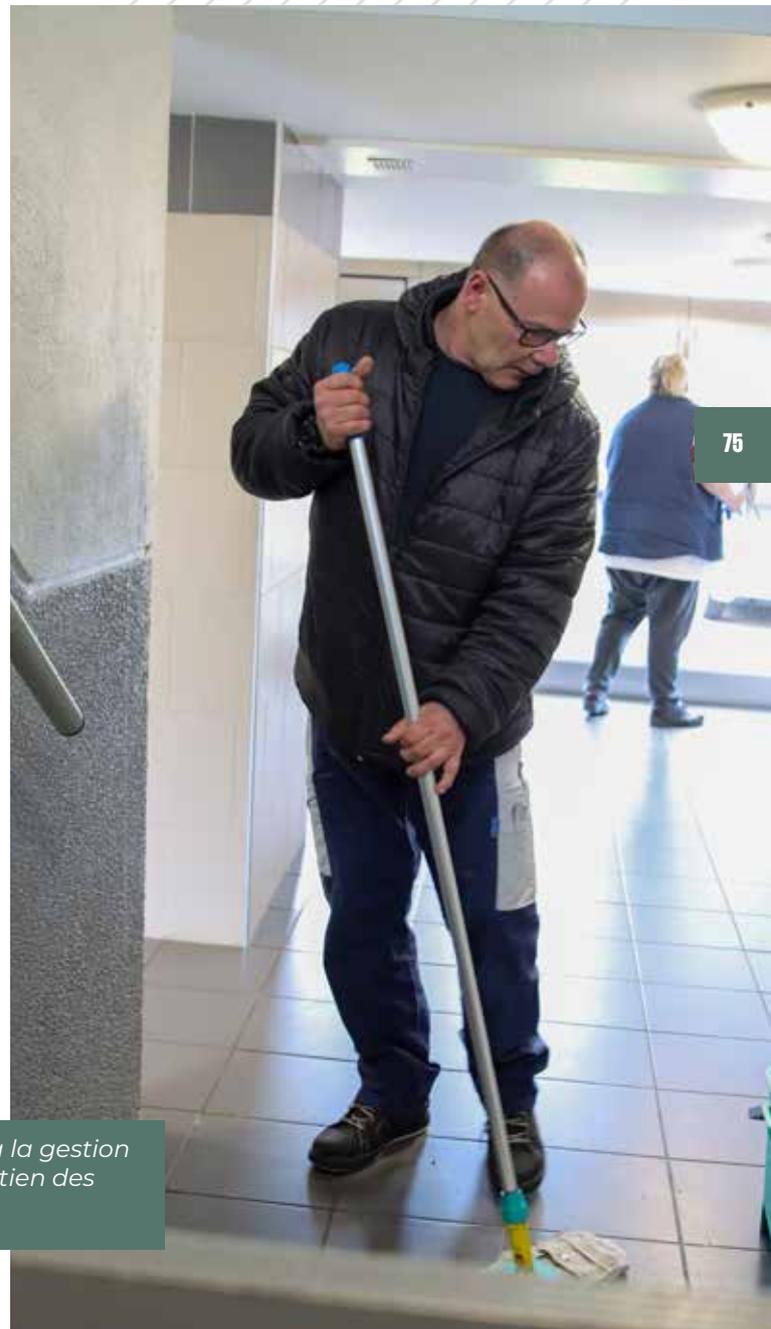
- La gestion des **eaux usées issues de l'entretien par le personnel de proximité** : un recensement des travaux nécessaires pour mettre en œuvre des pratiques plus vertueuses a été initié ;
- La **gestion de l'eau en phase chantier** : habitat 76 s'engage au travers de sa charte chantier vert avec deux grandes mesures : sobriété dans l'usage et gestion vertueuse des eaux usées par les entreprises de travaux.

En parallèle, et compte-tenu des évolutions réglementaires sur l'utilisation des eaux non conventionnelles, une étude sur l'utilisation d'eaux de pluie pour certains usages a été lancée, dans l'objectif de mettre en place des expérimentations en la matière.

Dans le cadre de son activité de maîtrise d'ouvrage, l'Office a conclu en 2023 un accord cadre pour une **mission d'assistance** relative à la mise en place de **solutions de gestion intégrée de l'eau à la parcelle (GIEP)**.

Cette mission, destinée dans un premier temps à formaliser l'engagement de l'Office à adapter ses prescriptions et à former les collaborateurs, visera dans un second temps à orienter la conception des travaux vers des techniques alternatives afin d'assurer une infiltration de l'eau au plus près de sa zone de chute, en utilisant la topographie, des techniques simples et souvent plus économiques, et en limitant l'imperméabilisation des sols.

*Une réflexion est initiée quant à la gestion des eaux usées issues de l'entretien des parties communes.*



# Impact des activités sur la biodiversité

## Axe écoconception et traitement des déchets

L'amélioration de la prise en compte de la biodiversité s'est articulée autour de deux grands axes :

- La poursuite de la **gestion durable des espaces verts** engagée depuis plusieurs années ;
- La recherche de pistes d'amélioration de la **gestion de la biodiversité en phase chantier**. Sur ce dernier point, au-delà des engagements pris dans la charte chantier vert, une étude est menée sur l'intégration systématique d'**inventaire faune/flore** en amont des chantiers pour éviter, réduire, compenser les impacts potentiels du chantier sur la biodiversité.

La gestion différenciée des espaces verts s'est poursuivie avec le déploiement de **3 nouveaux enclos d'éco pâturage** à Bolbec, au Havre et à Montivilliers. Ainsi, à fin 2023, habitat 76 compte 9 sites d'éco pâturage fonctionnels répartis sur l'ensemble du département pour une surface totale de 37 309 m<sup>2</sup>, ainsi que 9 autres sites identifiés pour y déployer de l'éco pâturage en 2024.

Par ailleurs, l'Office a poursuivi le déploiement des zones de **fauchage tardif**, ce qui porte à 10 hectares (100 000 m<sup>2</sup>) la surface totale de fauchage tardif sur le parc d'habitat 76.

La stratégie de plantation des arbres au coup par coup mise en œuvre jusqu'à présent ayant fait ressortir un taux de survie de 43%, il a été décidé de redéfinir une **politique de replantation plus durable**. Cette nouvelle politique repose sur la mise en œuvre de micro-forêts avec un contrat d'entretien et d'arrosage sur 1 an afin d'accompagner les essences locales plantées dans l'adaptation à leur nouvel environnement. À cet effet, en 2023, une identification de sites de plantation a été menée. 3 sites ont été sélectionnés pour y déployer des **micro-forêts** : Dieppe, le Havre et Petit Quevilly.

 **9 sites d'éco pâturage fonctionnels en 2023 et 9 sites identifiés pour 2024**

 **3 nouveaux enclos d'éco pâturage à Bolbec, au Havre et à Montivilliers**

 **37 309 m<sup>2</sup> de surface d'enclos répartis sur l'ensemble du département**



3 nouveaux éco pâturages ont été implantés.

# Impact du numérique

L'année a été rythmée par la participation d'habitats 76 au **parcours proposé par la Métropole Rouen Normandie** visant à accompagner des entreprises normandes à déployer un projet de numérique responsable.

Parmi les réalisations :

- **La formation de 2 référents** dédiés au numérique responsable en charge du pilotage du projet ;
- **60 collaborateurs** ont participé aux ateliers de partage de bonnes pratiques numériques pendant la **Digital Clean Up Week** en mars 2023. À cette occasion, 160 kg d'équipements numériques usagés ont été récoltés et 1,4 To de données ont été supprimées ;
- La participation de **16 cadres** à la **fresque du numérique**, visant à sensibiliser aux impacts sociaux et environnementaux ;
- La participation à des **événements locaux et nationaux** visant à monter en **compétences et développer** le réseau de partenaires.

En parallèle, la société TERRA NUM a mesuré **l'empreinte carbone** du parc informatique et fait un audit de maturité de la démarche afin d'identifier les axes de progression.

Parmi les réalisations :

- La création d'outils d'analyse de l'empreinte carbone du numérique ;
- L'animation d'ateliers dédiés aux achats responsables ;
- L'identification des enjeux du numérique et les parties prenantes à associer à la démarche ;
- L'animation d'ateliers visant à établir les priorités d'actions à venir.

L'année s'est achevée avec la rédaction d'une feuille de route numérique responsable visant à poursuivre la démarche jusqu'en 2026.

*La fresque du numérique vise à sensibiliser sur les impacts sociaux et environnementaux du numérique.*

## Digital Clean Up Week 2023

**2** **référents diplômés** dédiés au numérique responsable

**60** **collaborateurs** ont participé aux ateliers de bonnes pratiques numériques

**158** **participants** à la Digital Clean Up Week pratiques numériques

**1,4 To** **de données** supprimées des boîtes mails et des serveurs

**160 Kg** **de matériels** informatiques collectés pour recyclage ou destruction

**155 T éq. Co<sup>2</sup>** **émis** par le parc informatique



# Indicateurs de performance

## > Préserver l'environnement

### ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation

Classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)	2021	2022	2023	Tendance
A - bâti très performant	1,7	1,6	0,7	😊
B - 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	12,1	9,4	3,1	
C - 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	37,2	32,6	12,7	
D - 151-230kWh/m <sup>2</sup> /an	30,4	27,1	13,7	
E - 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	12,0	10,7	6,0	
F - 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	5,6	5,3	4,5	
G - bâti énergivore	0,1	0,1	0,1	
Part des logements évalués sur la base des nouveaux DPE incluant performance énergétique et bilan carbone, dans le tableau ci-dessous	0,9	13,2	59,1	
Performance énergétique moyenne du parc locatif (kwh/m <sup>2</sup> /an)	168*	171*	191	
Performance énergétique médiane du parc locatif (kwh/m <sup>2</sup> /an)	147	146	164	

\* L'exclusion de logements évalués selon les nouveaux DPE influe sur le classement énergétique et la moyenne.

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre (ancien DPE)	2021	2022	2023	Tendance
< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	5,9	5,2	2,7	😊
6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	2,6	2,6	1,4	
11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	16,5	16,0	4,7	
21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	29,9	22,5	11	
36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	29,4	27,0	12,9	
56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	11,3	10,3	5,5	
> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	3,4	3,2	2,6	
Part des logements évalués sur la base des nouveaux DPE incluant performance énergétique et bilan carbone, dans le tableau ci-dessous	0,9	13,2	59,1	
Émissions de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE) (kg équiv Co <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	36	36	38,9	
Émissions de GES médianes du parc locatif (ancien DPE) (kg équiv Co <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	35	35	37	

Classement environnemental du patrimoine - nouveaux DPE	2021	2022	2023	Tendance
A - moins de 70 kWh/m <sup>2</sup> /an et 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	19	57	126	😊
B - 71 - 110 kWh/m <sup>2</sup> /an & 7 - 11 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	45	521	1 651	
C - 111 - 180 kWh/m <sup>2</sup> /an & 12 - 30 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	21	1 638	8 691	
D - 181 - 250 kWh/m <sup>2</sup> /an & 31 - 50 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /a	103	1 460	5 092	
E - 251 - 330 kWh/m <sup>2</sup> /an & 51 - 70 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	48	231	1 690	
F - 331 - 420 kWh/m <sup>2</sup> /an & 71 - 100 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	4	7	325	
G - plus de 421 kWh/m <sup>2</sup> /an & 101 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /a	9	9	46	
Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE) (kwh/m <sup>2</sup> /an)	190	160	160	
Emissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE)	20	22	24	

Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)	2021	2022	2023	Tendance
Par une technologie dédiée (solaire, etc.) (1)	4,50	4,66	4,1	😊
Logements reliés à un chauffage urbain (1)	26,7	26,9	27,6	
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	26,8	27,1	33,9	

Montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du par	2021	2022	2023	Tendance
Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année (€)	34 422 400	30 074 531	50 328 478	😊

Consommation d'eau dans le patrimoine	2021	2022	2023	Tendance
Consommations d'eau sur le patrimoine (mg/m <sup>2</sup> /an)	0,42	0,41	0,40	😊
Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau (%)	28,32	28,88	31,57	

Part de logements équipés de dispositif hydro-économiques (2)	2021	2022	2023	Tendance
Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie (Nb)	5	5	5	😊
Part du parc équipé de dispositifs hydro-économiques (%)	75,25	77,44	77,55	

## ENV 2 Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale	2021	2022	2023	Tendance
Logements neufs (%)	100	95,9	94,74	😊
Nom des labels/certifications	Label PROMOTELEC RT2012-20% et/ou Effinergie + / E2C1.			
Logements réhabilités (%) (3)	0	25,56	78,82	
Nom des labels/certifications	PROMOTELEC RENOVATION RESPONSABLE BBC EFFINERGIE RENOVATION			

Opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances»	2021	2022	2023	Tendance
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de chantiers à faibles nuisances (%) (4)	23,16	71,12	90,38	😊
Nom des labels / certifications	Label PROMOTELEC RT2012-20% / Effinergie + / Energie Carbone : pour l'ensemble des opérations livrées, qui sont en marché global, hors 1 reconstruit suite à sinistre			

Émissions de Co <sup>2</sup> liées aux déplacements (5)	2021	2022	2023	Tendance
Total des émissions de Co <sup>2</sup> des déplacements professionnels quotidiens (tonnes Co <sup>2</sup> )	136,5	144,21	148,22	😞
Nombre de véhicules de service (libre-service)	32	32	36	
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g Co <sup>2</sup> /km)	81,72	83,28	70,29	
Nombre de véhicules de fonction (pro-pers)	91	91	91	
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g Co <sup>2</sup> /km)	96,19	95,64	101,57	

Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels (6)	2021	2022	2023	Tendance
Consommation énergétique moyenne (kwh/m <sup>2</sup> /an)	267,5	73,6	64,9	😊
Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg équiv Co <sup>2</sup> /m <sup>2</sup> /an)	42,3	7	5,9	

(1) L'évolution s'explique par le raccordement de la résidence Gallouen à Saint-Etienne-du-Rouvray au réseau de chaleur urbain.

(2) L'augmentation de la part de logements équipés intègre :

- Les logements neufs livrés au cours de l'année systématiquement équipés de dispositifs hydro-économiques,
- Les logements existants suite à la réalisation de travaux d'amélioration.

(3) En phase d'étude : analyse technico-économique pour répondre aux niveaux de performance du label BBC Effinergie Rénovation. Si possible demande de labellisation.

En 2023, les opérations de réhabilitation ayant fait l'objet du label sont : Gonfreville-l'Orcher - rue Arthur Fleury 2 PLR (220 logements), Gonfreville-l'Orcher - Duclos 1 (24 logements) et Eu - Quartier Jacques Anquetil 2 (24 logements).

(4) Généralisation des opérations livrées conformes aux critères de chantiers à faibles nuisances.

(5) Plusieurs constats en 2023 : le nombre de kilomètres professionnels reste identique à l'année 2022 (-0,04%) alors qu'au contraire les rejets de CO<sub>2</sub> sont quant à eux en hausse (+2,79%).

Cette hausse concerne tout particulièrement les véhicules de fonction (+6%). En effet, l'année 2023 est marquée par le remplacement progressif des véhicules de la flotte automobile 2018 – 2022. Cette hausse résulte de 2 facteurs :

- Les nouveaux véhicules ont été soumis aux nouvelles normes d'homologation WLTP, en vigueur depuis 2020. Plus pointu que l'ancienne homologation (NEDC), le WLTP révèle donc des rejets de CO<sub>2</sub> plus importants (20% à 40%). Augmentation tout de même atténuée par le fait que 73% des km de l'année ont été effectués avec l'ancienne flotte.
- Les nouveaux véhicules livrés en 2023 sont hybrides et à essence. Cette dernière motorisation rejette plus de CO<sub>2</sub> que la motorisation diesel.

À l'inverse, on peut constater que les véhicules de service ont considérablement diminué leur rejet de CO<sub>2</sub> (-13%). En effet, dès le mois de juin 2023, 14 véhicules électriques ont été livrés.

(6) Indicateur ne concernant que les locaux administratifs.

Les modes de consommation d'énergie sont peu émetteurs, alliés à une année de douceur climatique avec un réglage de la pompe à chaleur et une consommation de gaz résiduelle (2%). (équivalences : 1kwh gaz = 0,206kg CO<sub>2</sub> et 1kwh élec = 0,09kg CO<sub>2</sub>.)

Résidence Bic Auber à Saint-Étienne-du-Rouvray



# Ressources humaines



## Adapter le fonctionnement interne

- Simplifier le fonctionnement interne
- S'appuyer sur la richesse humaine

## LES ÉVÉNEMENTS PHARES



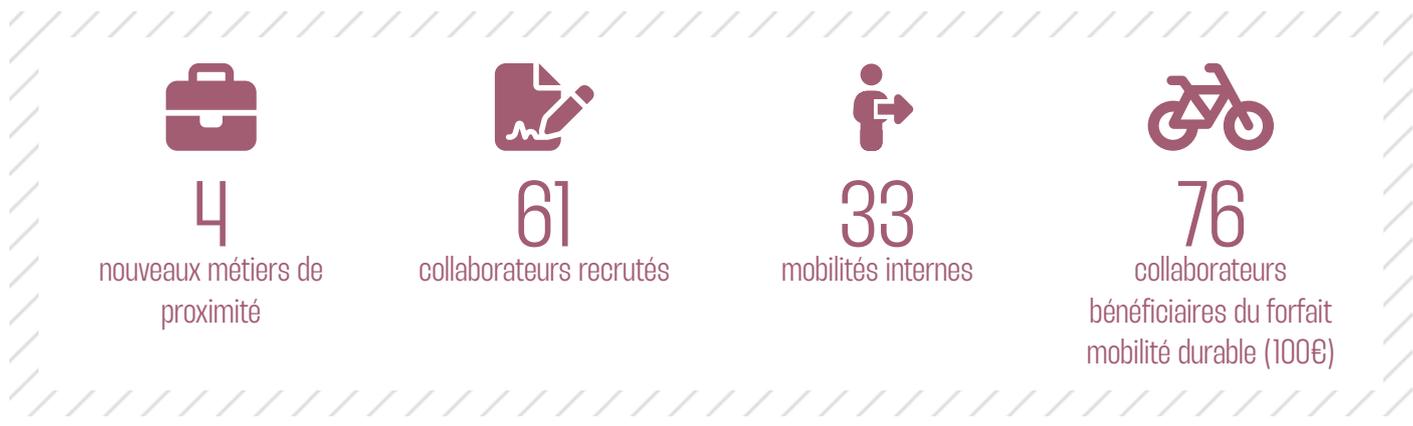
Nouveau contrat de frais de santé pour les collaborateurs avec une hausse de 5% de la prise en charge employeur (55%)



Semaine du bien-être au travail



Lancement du nouveau parcours d'intégration digital Welc'home



# Adéquation des compétences des collaborateurs aux besoins, employabilité, formation

## > Recrutement

12 jeunes ont été accueillis dans le cadre de leur stage de 3<sup>ème</sup>. Afin de les aider à définir leur projet professionnel et de rendre cette expérience dynamique et enrichissante, des parcours de découverte leur sont proposés : 1 jour / 1 métier !

L'Office multiplie les actions et se diversifie, en proposant des solutions nouvelles pour l'insertion professionnelle, notamment dans le cadre du recrutement avec ses différents partenaires.

### RDV dédiés à l'insertion

L'équipe recrutement s'est mobilisée lors de plusieurs rendez-vous dédiés à l'emploi et à l'insertion parmi lesquels le forum Handisup, 100 chances - 100 emplois, Femmes sport et emploi...

Le partenariat avec l'association **Nos Quartiers ont du Talent** se poursuit. Le dispositif permet à des jeunes diplômés d'être accompagnés dans leur recherche d'emploi par des managers de l'entreprise.

Au delà de l'insertion, ces actions permettent d'enrichir le vivier de candidatures, de proposer des stages ou des contrats à durée indéterminée.

### Jeu, set et job

Habitat 76 a participé à «jeu set et job» organisé à Canteleu par l'association Fête le Mur. Le principe ? Proposer à une douzaine de jeunes issus des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPPV) un accompagnement autour du sport leur permettant de découvrir et de travailler leur savoir-être et de faciliter leur insertion professionnelle. Cette journée s'est suivie de la visite du siège d'habitat 76 et d'un job dating.



## **Mobilités internes**

Habitat 76 encourage et accompagne les mobilités internes, qu'il s'agisse d'aller vers de nouvelles responsabilités ou encore apprendre un nouveau métier. C'est le cas de Fatoumata Sy qui vient de relever un nouveau challenge en postulant sur le poste de chargée de coordination sociale après 3 années en tant que gestionnaire d'instruction.



« J'avais **besoin de retrouver** du lien social avec **les familles.** »

### **FOCUS**

#### **Quel est votre parcours chez habitat 76 ?**

Fatoumata : « J'ai commencé en 2020 comme gestionnaire d'instruction des dossiers d'attributions. Aujourd'hui, je suis chargée de coordination sociale ! »

#### **Pourquoi ce changement ?**

« Avant de rejoindre habitat 76, j'étais technicienne d'intervention sociale et familiale au sein d'une association. Par mes missions de prévention et protection de l'enfance, j'intervenais au domicile des familles. J'avais besoin de retrouver ce lien social et d'accompagner les familles autrement, j'ai donc candidaté au poste de chargée de coordination sociale. »

#### **Comment s'est déroulé l'accompagnement vers le nouveau poste ?**

« Je suis ravie de l'accompagnement dont j'ai bénéficié, tant au niveau de mon ancienne manager qui m'a soutenue dans ma démarche que du côté des ressources humaines, toujours à l'écoute de mes questions. J'ai aussi été très bien accueillie par ma nouvelle équipe ! Pendant 3 mois, j'ai des points réguliers afin de m'adapter sereinement à mes nouvelles missions. »



## > Intégration

En 2023, un parcours d'intégration digital pour tout nouvel arrivant à l'Office a été déployé.

Il permet au collaborateur de découvrir progressivement l'environnement de travail, de se familiariser avec l'organisation d'habitat 76 tout en suivant un parcours interactif lui apportant les processus et bonnes pratiques.



### RESPONSIVE WEB DESIGN

La solution est diffusée sous la forme d'une application web, accessible sur navigateur et responsive web design, c'est-à-dire compatible sur ordinateur, tablette et mobile.

*L'espace en ligne d'intégration Welc'Home*



### PARCOURS WELC'HOME



Un **espace de pré-intégration** ouvert aux nouveaux recrutés avant leur arrivée au sein de l'Office (présentation d'habitat 76, de ses valeurs, mise à disposition des documents d'intégration...).



Un tronc commun pour l'ensemble des nouveaux arrivants, à travers **2 parcours immersifs** :

- « Vis ma vie de locataire »
- « Vis ma vie de nouveau collaborateur ».

L'objectif du tronc commun est de permettre à chaque collaborateur d'identifier son rôle dans l'organisation d'habitat 76.



Un programme de **formation dédié aux chargés de site**, co-construit avec les territoires.

Il vise à accompagner au mieux le nouvel arrivant sur ses missions spécifiques (mises en situation professionnelle, identification des axes de progression et accès illimité aux corrections).

## > Gestion des compétences

Habitat 76 fait évoluer ses métiers pour doter les services de proximité d'une organisation plus à même :

- D'accompagner les évolutions économiques, sociales et sociétales (vieillesse de la population entre autres),
- De répondre aux particularités des secteurs,
- De toujours mieux répondre aux attentes des locataires et des territoires.

Il s'agit d'élargir la palette des métiers et d'enrichir les missions et les compétences.

Ainsi, 4 métiers sont ajoutés créant ainsi une véritable «boîte à outils» au service des territoires et des parcours collaborateurs : employé d'immeubles qualifié, gardien, assistant de proximité et responsable de secteur.



*L'équipe de proximité de la résidence les Navales à Saint-Aubin-lès-Elbeuf.*

## > Formation

En 2023, 2 nouvelles thématiques ont été abordées :

### **Le management de la rémunération et de la reconnaissance.**

Les objectifs de cette formation ? Rappeler aux managers les fondamentaux de la politique de rémunération et les différents dispositifs en place au sein d'habitat 76 afin d'**homogénéiser les discours et pratiques** et aborder plus facilement les situations de management liées à ce sujet.

Fin 2023, la 1<sup>ère</sup> saison de «Tic-tac RH» : des épisodes de courte durée permettant l'appropriation des différents dispositifs de rémunération par les collaborateurs.

### **Le langage clair**

Cette formation a été mise en place dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la relation client afin de **fluidifier les échanges avec les locataires** et de diminuer l'insatisfaction générée par des incompréhensions.

Après une première étape de sensibilisation d'une partie de l'encadrement, des collaborateurs ont été formés à l'écriture de courriers simples et accessibles à tous. Cette action se poursuivra en 2024.

### **Lutte contre la discrimination à l'embauche**

8 managers ont été formés, ainsi que l'ensemble de l'équipe emplois et carrières et leurs managers (7 collaborateurs) et deux membres de la direction générale.



**17**  
**collaborateurs**  
**formés**

**8** managers

**7** collaborateurs

**2** membres de la direction  
générale



*Tic-Tac RH : des vidéos courtes accessibles à tous pour présenter de façon claire et concise chacun des outils de rémunération d'habitat 76.*

# Non-discrimination dans les **parcours professionnels**

L'Office est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de non-discrimination dans le parcours professionnel à travers différentes actions.

## > **Nouvel accord égalité professionnelle**

En cohérence avec ses valeurs, habitat 76 a tenu à réaffirmer ses engagements forts en termes d'égalité professionnelle et à les exprimer au sein d'un plan d'actions ambitieux, au travers la signature d'un accord égalité professionnelle le 21 décembre 2023. Ce plan comporte **19 mesures**.

Parmi celles-ci :

- **Souplesse élargie concernant les aidants familiaux** : toute personne ayant la qualité d'aidant familial aura la possibilité de faire étudier l'aménagement de son temps de travail en fonction des contraintes liées à la situation de l'aidé.
- Avec l'expérience de l'aménagement du temps de travail depuis de nombreuses années, de nouvelles avancées ciblées sont mises en avant : **télétravail étendu pour les femmes enceintes et pour celles souffrant de règles incapacitantes**.
- Mise à disposition de **matériels professionnels adaptés à toutes les morphologies**.
- Engagement de développement de partenariats avec les universités, écoles et organismes de formation, visant à favoriser la **mixité des emplois**.
- Prévention sur les **violences faites aux femmes** dans le cadre professionnel (temps dédiés pour les démarches de protection et d'écoute).
- Prise en charge par l'employeur de deux plages de vingt minutes dédiées à **l'allaitement** sur le temps de travail.
- Mise à disposition de **protections hygiéniques** : réflexion sur l'installation de distributeurs de protections pour l'ensemble des collaboratrices.
- Dans le cadre de la **prévention contre les agissements sexistes**, une sensibilisation obligatoire cible l'intégralité des collaborateurs. Par ailleurs, 130 managers seront formés à la question du harcèlement sexuel.



**19 mesures en faveur de l'égalité hommes/femmes**



### **5 domaines d'action**



Articulation entre vie professionnelle, vie personnelle et vie familiale



Conditions de travail



Embauche



Sécurité et santé au travail

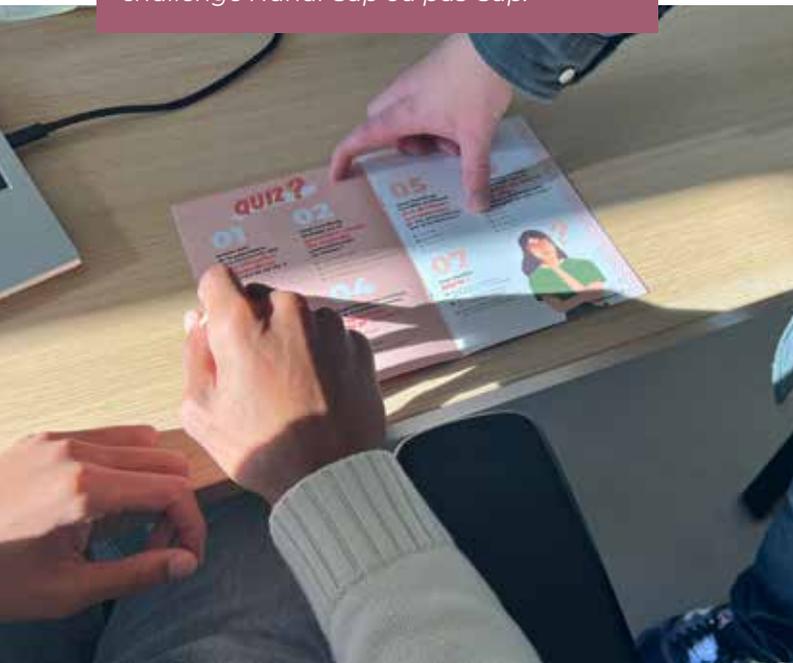


Rémunération effective = **thème obligatoire**

*L'accord prévoit une sensibilisation de tous les collaborateurs concernant les agissements sexistes.*



Les collaborateurs ont été invités à challenge **Handi'Cap ou pas Cap**.



## > Inclusion des personnes en situation de handicap

### Semaine du handicap

L'Office s'engage également pour l'inclusion et l'égalité en participant activement, comme chaque année, à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEEPH) qui s'est déroulée du 20 au 26 novembre 2023.

Cette semaine a été l'occasion de renforcer la prise de conscience de chacun.

L'objectif principal est de favoriser un environnement de travail où tous les collaborateurs peuvent s'épanouir et contribuer pleinement aux missions d'habitat 76.

Pour l'édition 2023, le **challenge «Handi'Cap ou pas Cap»** par binôme a été très apprécié.

# Modernisation des outils

## > Outils numériques au service des collaborateurs

### Déploiement de la fibre optique dans les bureaux des chargés de sites

Pour permettre une connexion réseau de meilleure qualité dans les bureaux des chargés de sites, le déploiement de la fibre optique se poursuit sur les différents sites éligibles.

À fin d'année 2023, 60% des bureaux ont migré vers cette technologie plus performante.

### Modernisation de la gestion électronique des documents (GED) fournisseurs

Depuis mars 2023, les collaborateurs bénéficient d'une nouvelle version de la GED fournisseurs offrant des fonctionnalités de recherche, de classement, de gestion de droits plus puissantes et facilitant la gestion administrative.

#### Bon à savoir

Cohéris, le logiciel de relation locataires, est maintenant disponible en mobilité afin de gagner en réactivité dans le traitement des demandes.

# Valorisation de l'investissement collectif

## > Nouvel accord d'intéressement

Un nouvel accord a été conclu pour la période 2023/2025. Il a vu la mise en place de nouveaux indicateurs de performance dont le but est de pouvoir **mesurer l'implication des collaborateurs et venir rétribuer l'investissement collectif.**

Les services responsables des indicateurs de performance ont été consultés pour apporter leur expertise tout au long de la négociation. Cette démarche illustre la volonté de l'Office de toujours mieux valoriser l'engagement des collaborateurs.

4 indicateurs de performance ont été retenus :

- **1/ L'autofinancement** qui représente la capacité de l'Office à financer son développement et son activité sans appel à des financements extérieurs.
- **2/ Le taux de qualité de service** qui correspond à la capacité d'une structure à traiter les appels entrants de ses clients.
- **3/ L'indicateur de recouvrement** qui permet de mettre en avant les actions menées en vue de résorber et de maîtriser les dettes locatives.
- **4/ Un indicateur de bonification** relatif aux animations organisées en pied d'immeuble à l'initiative des équipes, au service du lien social et du bien vivre ensemble.



*Les nouveaux indicateurs de l'intéressement visent à favoriser l'implication et l'engagement des collaborateurs.*



**4 indicateurs de performance retenus dans l'accord d'intéressement**

# Soutien du **pouvoir d'achat**

## > **Négociations Annuelles Obligatoires**

Habitat 76 a souhaité poursuivre ses efforts en soutien du pouvoir d'achat des salariés par une Négociation Annuelle Obligatoire signée par les partenaires sociaux reprenant les dispositifs suivants :

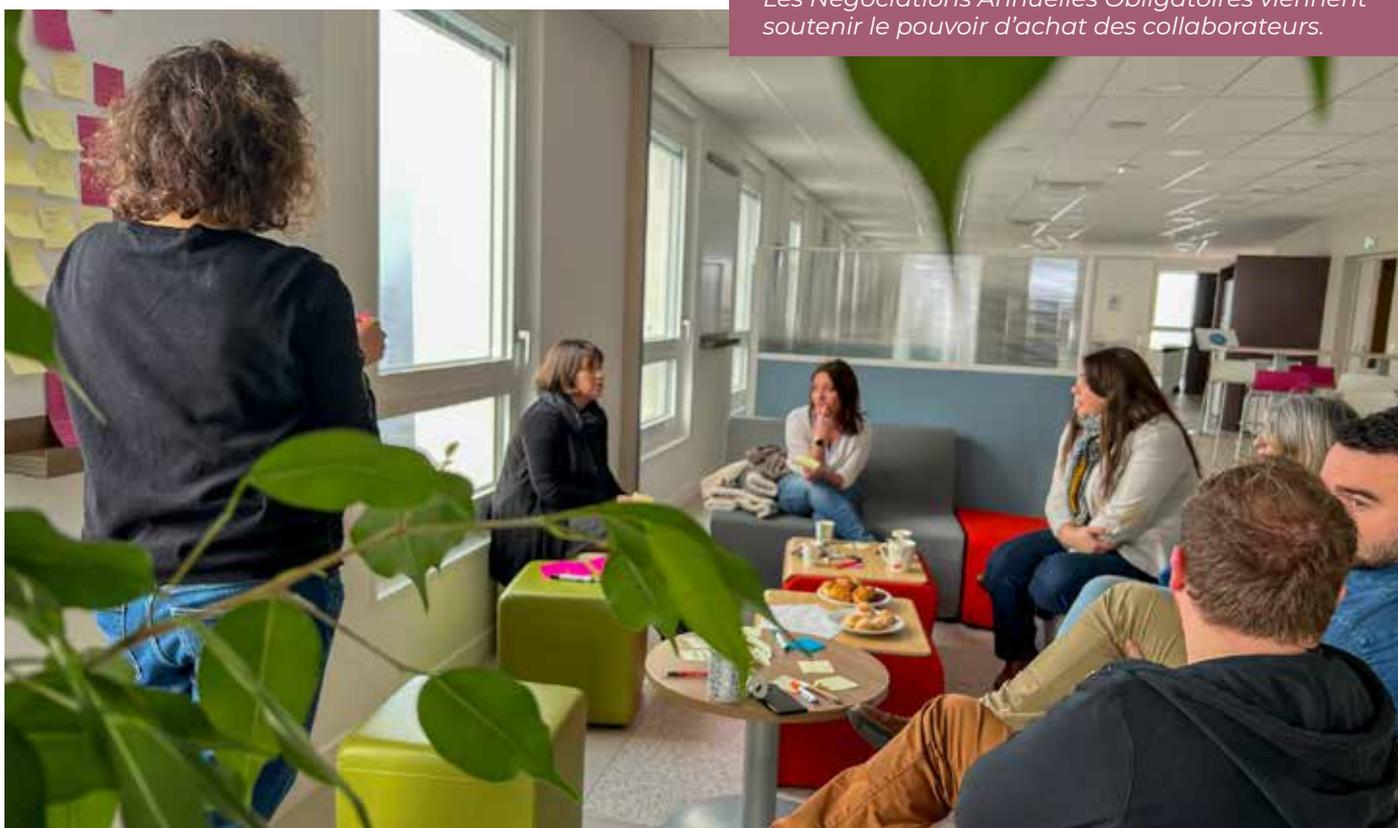
- Une **augmentation collective des salaires de 3,19%** différenciée selon la catégorie d'appartenance ;
- Une enveloppe dédiée aux **augmentations individuelles équivalent à 0,18%** de la masse salariale brute ;
- Une **prime de pouvoir d'achat** d'un montant de 350€, soit 0,65% de la masse salariale brute ;
- Le montant des tickets restaurants revalorisé à 9€.



**1,178 M€**

de revalorisations salariales  
soit 6,23% de la masse salariale brute

*Les Négociations Annuelles Obligatoires viennent soutenir le pouvoir d'achat des collaborateurs.*



# Santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs

Soucieux de la santé, de la sécurité et des conditions de travail des collaborateurs, habitat 76 poursuit son engagement en mobilisant des ressources et des moyens. Ainsi, 100% du plan d'actions du document unique d'évaluation des risques a été réalisé représentant 40 000€ d'engagements.

## > La prévention des risques professionnels

### Absentéisme

Taux d'absentéisme

Indicateurs	2021	2022	2023	Unité
Taux d'absentéisme total	14,70	14,36	8,45	%
Taux d'absentéisme total dû aux AT/MP	3,30	2,66	1,56	%

Accidents du travail et maladies professionnelles

Indicateurs	2021	2022	2023	Unité
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	36	41	30	Nombre d'AT/MP

Accidents du travail : taux de fréquence et de gravité

Indicateurs	2021	2022	2023	Unité
Taux de fréquence des accidents du travail	29,57	33,87	30,02	-
Taux de gravité des accidents du travail	3,57	2,65	2,6	-

Chiffres clés sur l'absentéisme

	2021	2022	2023
<b>Nombre de jours d'absentéisme :</b>	<b>25 335</b>	<b>29 213</b>	<b>25 920</b>
Maladie	14 839	19 357	16 993
Accident du travail / maladie professionnelle	5 693	4 481	3 956
<b>% de l'absentéisme total :</b>			
Maladie	58,57%	66,26%	65,56%
Accident du travail / maladie professionnelle	22,47%	15,34%	15,26%
Emploi de personnes handicapées	58	56	57
En équivalent ETP	51,26	45,82	48,83

Plusieurs actions ont été déployées afin de réduire la pénibilité au travail.

Habitat 76 poursuit l'**analyse des causes des accidents du travail** avec le concours des membres de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT). Ainsi plusieurs actions de préventions ont pu être déclenchées comme :

- Une **application smartphone de protection du travailleur isolé**.  
En cas d'incident, chute ou autre un appel est déclenché vers le manager.
- **La prévention des chutes de plain-pieds :**  
Formation de l'ensemble des collaborateurs de proximité.  
Une baisse drastique des accidents pour cette cause a été observée depuis.
- **La manutention des conteneurs :**  
Une vérification du type de containers manipulés par les femmes et les collaborateurs de plus de 55 ans a permis de remplacer des modèles trop lourds pour 15 collaborateurs.

Une formation, dont le programme a été élaboré avec l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) pour gérer les locataires dépendants et atteints de **troubles psychologiques**, a été testée et validée. 4 collaborateurs en ont bénéficié en 2023.

Dans le cadre de la **recherche de solutions pour réduire la pénibilité au travail :**

- **Installation de machines à laver :**  
Pour faciliter le nettoyage des franges, les secteurs sont équipés progressivement de machines à laver.
- **Le manche coudé** réduisant les troubles musculo-squelettiques. Testé cette année, cet équipement sera mis à disposition des collaborateurs.
- **Les dispositifs de franchissement de trottoir pour les conteneurs :**  
En fonction de la typologie des secteurs, ce dispositif facilite la manipulation des containers .

Au-delà des actions d'amélioration des conditions de travail des équipes de proximité, l'Office a déployé **85% du plan d'actions de prévention des risques psychosociaux**. Ainsi, tous les représentants du personnel soit 24 collaborateurs et 4 référents ont également été nommés afin de savoir agir et réagir lors de sollicitations.

### En perspective

Dans un contexte de croissance des incivilités, un groupe de travail a été initié en 2023. Après une phase d'analyse des causes, un plan d'actions sera mis en oeuvre.

## > Accord de santé et de prévoyance

Les contrats de frais de santé et de prévoyance ont pris fin au 31 décembre 2023. Le déploiement lié au changement de prestataires a débuté au 1<sup>er</sup> janvier 2024. La société CCMO, basée à Beauvais, est attributaire du marché de frais de santé et la société APICIL, basée à Lyon, est attributaire du marché prévoyance.

Concomitamment au processus d'achat, les partenaires sociaux et le Directeur Général ont signé les accords d'entreprises correspondants. L'accord frais de santé prévoit notamment une prise en charge par l'employeur à hauteur de 55% de la cotisation contre 50% précédemment.

Cet effort permet **une maîtrise du coût pour les collaborateurs avec une amélioration des garanties**.



# 5%

C'est la hausse de la prise en charge de l'employeur sur les frais de santé, soit 55%.

## > L'engagement mobilité durable

En 2023, la flotte automobile a été dotée de 14 véhicules électriques et de 6 hybrides rechargeables en remplacement des thermiques. 67 909 km ont été effectués en tout électrique, contre 56 809 en 2022 !

### Moyens de transport dits « doux »

Après les années moroses, avec toute l'inquiétude que pouvaient générer les transports en commun, en 2023, les bonnes habitudes reviennent : 317 voyages ont ainsi été réalisés sur le réseau Astuce pour des déplacements professionnels !

### Déplacements pendulaires

Plus de 130 collaborateurs utilisent les transports en commun pour leurs trajets domicile travail. Ils bénéficient d'une prise en charge employeur de 50%.

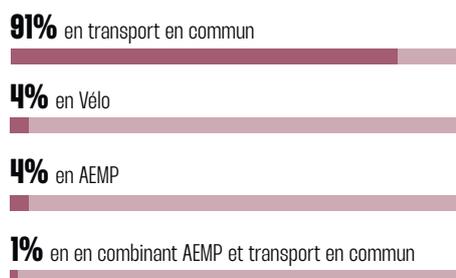
De plus, grâce au Plan de Déplacement Entreprise (PDE), les voyageurs du réseau Astuce profitent d'une réduction supplémentaire de 20% prise en charge par la Métropole de Rouen.

### Forfait mobilité durable (FMD)

Habitat 76 a mis en place le Forfait Mobilité Durable (FMD) : il permet de favoriser les déplacements quotidiens en mobilité douce, à savoir les transports publics (hors train), le vélo, les AEMP (Autres Engins de Mobilité Personnelle) tels que la trottinette, etc... L'objectif est que les transports du quotidien soient à la fois plus faciles, moins coûteux et plus propres.

76 collaborateurs ont perçu à ce titre 100€. 91% d'entre eux pour des déplacements en transport en commun, 4% en vélo, 4% en AEMP et 1% en combinant AEMP et transport en commun.

Par ailleurs, des prises de courant ont été mises à disposition au parking pour permettre aux collaborateurs de recharger leurs vélos, trottinettes etc....



Habitat 76 favorise les déplacements en mobilité douce.





Les séances de yoga expérimentées au travail pendant la semaine du bien-être sont désormais proposées une fois par semaine.

## > Qualité de vie au travail

### Bien-être et performance professionnelle

La qualité de vie au travail (QVT) désigne les différents programmes mis en place pour améliorer le confort des collaborateurs en vue d'accroître à la fois leur bien-être et leur performance professionnelle.

En 2023, de multiples actions ont été menées et mises en place dont les trophées de la proximité, des expositions internes, des animations et challenges dans les équipes, etc.... Des expérimentations ont eu lieu pendant la **semaine du bien-être au travail** en lien avec le CSE et l'ASH (Association Sportive d'habitat 76).

Toujours dans ce cadre, en collaboration avec le Comité Social Économique, des jus de fruits ont été distribués sur les territoires et des corbeilles de fruits mises à disposition des collaborateurs. Il a été proposé une initiation à la **sophrologie** en présentiel et en visio pour tous, des massages assis ainsi que des séances d'essai de yoga, organisés depuis par l'ASH sur toute l'année !

Des **gourdes isothermes** ont été remises aux collaborateurs de proximité afin de pallier d'éventuels manques d'accès rapide à de l'eau fraîche. Aujourd'hui, chaque collaborateur se voit remettre une gourde (classique ou isotherme) à son arrivée. À cela s'ajoute la mise à disposition de carafes d'eau lors des réunions et de formations. Ainsi, habitat 76 œuvre pour **la fin des bouteilles en plastiques**.



Chaque collaborateur se voit remettre une gourde lors de son intégration.

# Indicateurs de performance

## > Valoriser les ressources humaines

### RH 1 Équité d'accès et de conditions d'emploi

Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)	2021	2022	2023	Tendance
CDI	96,48	91,84	91,77	☹️
CDD (Hors CDD de remplacement)	0,00	0,09	0,00	
Intérim	2,97	8,07	8,23	

Effectifs en contrats aidé	2021	2022	2023	Tendance
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0	0	0	☹️
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	35	41	38	
Stagiaires	46	37	49	

Répartition des salariés par âge	2021		2022		2023		Tendance
Nombres de salariés en CDI	337	450	333	441	330	449	☹️
Âge (% des collaborateurs)	M	F	M	F	M	F	
< 30 ans	3,29	5,52	3,75	5,94	3,72	5,78	
30-39 ans	9,62	14,55	9,43	13,82	10,14	14,25	
40-49 ans	12,09	19,01	12,02	17,31	11,68	16,81	
> 50 ans	17,25	18,67	17,83	19,90	16,82	20,80	

Répartition des salariés par catégorie et par genre	2021		2022		2023		Tendance
Catégories (% des collaborateurs)	M	F	M	F	M	F	☹️
Ouvriers	0	0	0	0	0	0	
Employés	25,51	23,60	25,57	23,42	25,67	22,59	
Agents de maîtrise	9,22	28,15	9,62	27,72	8,99	28,88	
Cadres	6,19	5,81	6,45	5,70	6,68	5,91	
Directeurs et cadres dirigeants	1,27	0,25	1,27	0,25	1,03	0,26	

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap (1)	2021	2022	2023	Tendance
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (k€)	107	99	110	☹️
Contribution collectée par l'URSSAF (k€)	0	0	0	
Travailleurs handicapés employés durant l'année	58	56	57	
Équivalent en ETP	51,26	48,82	48,83	

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie (2)	2021		2022		2023		Tendance
	M	F	M	F	M	F	
Catégories (% des collaborateurs)	M	F	M	F	M	F	☹️
Ouvriers	0	0	0	0	0	0	
Employés	-	-	22,72	22,96	23,28	23,44	
Agents de maîtrise	-	-	28,47	26,81	28,02	27,28	
Cadres	-	-	47,17	43,16	47,18	43,85	

Écart de rémunérations (2)	2021	2022	2023	Tendance
Salaire médian (k€)	-	24,22	25,05	😊
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	-	4,88	4,86	

Index de l'égalité professionnelle	2021	2022	2023	Tendance
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année (%)	89	94	94	☹️

## RH 2 Employabilité et évolution professionnelle

Volume annuel de formation par catégorie de salariés	2021		2022		2023		Tendance
	Salariés	Heures	Salariés	Heures	Salariés	Heures	
Nombre de :							😊
Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na	
Employés (3)	262	3309	163	2266	182	3226	
Agents de maîtrise (3)	140	2378	121	2850	134	2496	
Cadres	68	1376	80	1432	81	1406	
Directeurs et cadres dirigeants	7	81	10	93	10	145	

Accès à la formation	2021		2022		2023		Tendance
	M	F	M	F	M	F	
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	82,79	77,11	90,99	82,54	80,91	71,27	☹️

Mobilité interne	2021	2022	2023	Tendance
Total de postes pourvus dans l'année	70	82	103	☹️
Nombre de mobilités internes dans l'année	29	41	33	
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	10	20	8	

### RH 3 Santé et bien-être au travail des salariés

Avantages sociaux financés par l'employeur	2021	2022	2023	Tendance
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux (% masse salariale)	11,87	14,23	14,58	😊

Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	2021	2022	2023	Tendance
Taux d'absentéisme total (%)	14,70	14,36	8,45	😞
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP (%)	3,30	2,66	1,56	😊

Accidents du travail et maladies professionnelles	2021	2022	2023	Tendance
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	36	41	30	😞

Accident du travail : taux de fréquence et de gravité	2021	2022	2023	Tendance
Taux de fréquence des accidents du travail	29,57	33,87	30,02	😊
Taux de gravité des accidents du travail	3,57	2,65	2,59	😊

Contribution de l'employeur au CSE	2021	2022	2023	Tendance
Contribution de l'employeur au CSE rapportée à la masse salariale (%)	1,2	1,2	1,2	😊



## Notre raison d'être :

⚡ Plus qu'un logement, promouvoir **un cadre de vie innovant** pour tous, respectueux des territoires et de ses acteurs. ➡



Suivez notre activité sur  
[www.habitat76.fr](http://www.habitat76.fr)