

Compte-rendu de gestion 2025



Histoire

Les présidents :



**Paul De
LABORDE
NOGUEZ**

1920

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 Blosseville

1960

10 000^e logement atteint, avec les résidences de Maromme, Canteleu, Le Havre, Déville-lès-Rouen.

Ancien siège rue de Malherbe

1975

20 000^e 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

2000
2001

Territoires :

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

2007

habitat 76 :

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

2017
2018

Label Quali'hlrm et ISO 50 001

Spatium :

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

Hômecia :

Création de la marque hômecia 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

2024

33 469 logements

Sommaire

- Regards croisés
- La démarche RSE
- Le référentiel Eurho-GR
- Les parties prenantes
- Chaîne de valeur
- Les faits marquants de l'année 2024

Gouvernance 14

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

Économie 28

Diversifier ses activités

Sociétal 38

Enrichir les lieux de vie et le parcours résidentiel

Environnement 70

Lutter contre le réchauffement climatique

Ressources internes 82

Adapter le fonctionnement interne



Regards croisés



Comment habitat 76 s'adapte aux évolutions du contexte politique et aux défis économiques actuels ?

André Gautier : « L'année 2024 a été marquée par l'élargissement des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPPV), intégrant 1 500 logements supplémentaires. Cette évolution accentue les problématiques de mixité sociale. Dans ce contexte, des **contrats de ville** 2025-2030 et des conventions d'abattement de la TFPB ont été signés avec 13 communes, intensifiant ainsi nos engagements en faveur des locataires. 3 villes ont choisi de ne pas s'engager, ce qui représente une perte nette de 450 K€/an en moyenne. La présence accrue des équipes et la gestion urbaine de proximité ont été au cœur des discussions. »

Eric Gimer : « Ces enjeux territoriaux s'accompagnent d'une réalité économique, qui pèse de plus en plus sur les ménages comme sur notre équilibre financier. Le **taux d'impayés a atteint 8,46 %**, en raison de l'augmentation du coût de la vie. Face à cette réalité, l'accompagnement avec les locataires a été renforcé pour prévenir les situations de rupture.

Néanmoins, le **taux d'autofinancement net s'élève à 6,76 %**, alors qu'il aurait été à 13,10% avant la mise en place de la RLS, permettant de poursuivre les investissements. Le rapport thématique de l'ANCOLS a d'ailleurs salué notre capacité à conduire notre programme de réhabilitations énergétiques conformément aux exigences de la loi climat et résilience. »

Quelle est la place d'habitat 76 dans le tissu économique local et comment soutenez-vous l'insertion professionnelle ?

AG : « Habitat 76 reste un acteur majeur sur le plan départemental, 4^e donneur d'ordre en Seine-Maritime, et joue un rôle clé dans le soutien aux entreprises locales, en leur attribuant près de 100 M€ chaque année, dont une grande majorité aux PME normandes. Cette dynamique contribue à maintenir l'activité de la filière tout en développant des pratiques toujours plus responsables et durables. »

EG : « Habitat 76, engagé depuis plus de 10 ans en faveur de l'**insertion professionnelle**, peut compter sur les entreprises partenaires qui jouent pleinement le jeu à nos côtés, permettant d'obtenir des résultats bien au-delà de nos attentes. En 2024, les clauses d'insertion ont généré 32 000 heures de travail pour des publics éloignés de l'emploi. Conscient des enjeux, le dispositif «les Geeks du bâtiment» a été expérimenté. Il profite directement aux locataires en recherche d'emploi. »

Habitat 76 s'est vu décerner la mention «accompagnement au vieillissement».

Quels engagements prenez-vous en faveur des aînés ?

AG : « Le vieillissement de la population représente une responsabilité croissante qu'habitat 76 entend assumer avec ambition. Notre mission ne se limite pas à loger, mais aussi à accompagner nos locataires âgés pour leur permettre **de vivre chez eux le plus longtemps** possible, en toute sécurité et avec une qualité de vie préservée. Avec cette démarche, nous souhaitons garantir leur autonomie, mais aussi leur inclusion sociale, pour qu'ils puissent continuer à vivre pleinement dans leur logement et leur quartier. Dans cet esprit, l'opération "Ça fait un bail !" permet d'aller à la rencontre de résidents présents depuis plus de 50 ans, pour créer du lien. »

EG : « Concrètement, nous avons développé la charte du **«bien vieillir chez soi»** qui repose sur 7 engagements, allant de l'adaptation des logements à l'organisation de moments de convivialité. Au-delà de la question du logement, le défi est bien celui-là : prévenir l'isolement, qui touche particulièrement les personnes âgées. Nos équipes de terrain, présentes au quotidien, jouent un rôle essentiel et sont à même d'apporter une écoute adaptée dès lors qu'une fragilité est identifiée. Par ailleurs, la mise en œuvre du label «Mon logement santé» est à l'étude, dans le cadre de notre partenariat avec le groupe Arcade VYV. Son principe est de garantir aux occupants un logement et des services qui sont des déterminants de la santé. »

Quels sont les principaux axes de développement pour l'avenir ?

AG : « Notre priorité reste évidemment la satisfaction des locataires et l'amélioration continue de la qualité de service. Habitat 76 se distingue par son ancrage local et nous devons continuer à capitaliser sur cet atout pour offrir un cadre de vie toujours plus agréable à nos résidents. L'Office continuera d'accompagner le Département dans le développement d'une offre nouvelle répondant aux besoins locaux (Penly, bourgs centres...), s'inscrivant dans une nouvelle période 2025-2030 du Plan Départemental de l'Habitat. »



EG : « Sans renier cette logique de proximité, habitat 76 ambitionne d'explorer les opportunités offertes par l'intelligence artificielle. En facilitant le traitement des demandes et en fluidifiant les échanges, ces outils viendront compléter l'action de nos équipes de terrain, au cœur du lien de proximité qui est essentiel à nos yeux. D'autre part, nous poursuivons notre développement avec une nouvelle offre locative : les Logements Locatifs Intermédiaires (LLI). Ces logements, proposés à des loyers compris entre le privé et le social, répondent aux attentes des classes moyennes qui peinent à se loger aux loyers de marché. Avec un objectif de 250 logements d'ici 2028, l'Établissement contribuera activement à répondre aux besoins des territoires tout en assurant la mixité sociale. »

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 son activité.

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. Afin que son engagement dans ce domaine soit reconnu et lui permette d'enrichir les actions menées, l'Office a fait le choix d'une évaluation à la **norme ISO 26 000** en 2022 renouvelée en 2024.

L'objectif de cette 2^e mission d'audit a été d'évaluer la progression sur 18 mois depuis la première évaluation sur les domaines suivants :

- Gouvernance ;
- Droits de l'homme ;
- Relations et conditions de travail ;
- Environnement ;
- Loyauté des pratiques ;
- Questions relatives aux consommateurs ;
- Communautés et développement.

Parmi eux, **trois pratiques inspirantes** ont été relevées :

1- Gouvernance : vision et anticipation constituent une «pratique inspirante» saluée par l'auditeur.

2- Droits de l'Homme : les points forts du précédent audit sont maintenus : égalité femmes-hommes, employabilité des personnes en situation de handicap, faible turnover, non-discrimination. De plus, l'accord égalité professionnelle se distingue par l'exigence et la qualité de son contenu selon l'auditeur.

3- Relations et conditions de travail : l'excellent niveau de 2022 est confirmé. «Le dialogue social reste constructif. Le processus d'intégration est absolument remarquable de structuration. L'enrichissement de la nomenclature des postes de terrain permet un parcours professionnel structuré, complété d'une offre de formation très complète.»



Cap vers le rapport de durabilité

L'année 2024 a été marquée par la mobilisation d'habitat 76 au sein du groupe de travail animé par DELPHIS sur l'élaboration du rapport de durabilité selon la directive CSRD en vue de sa publication en 2026. La mobilisation se poursuivra sur 2025 pour préparer les éléments structurants comme la matrice de double importance.

Cette démarche volontaire vise à valoriser encore davantage les actions d'habitat 76 pour limiter l'impact de ses activités et à pouvoir prétendre aux meilleures conditions de financement auprès des partenaires financiers.

Valeurs d'habitat 76 :

“Solidarité, proximité, innovation”

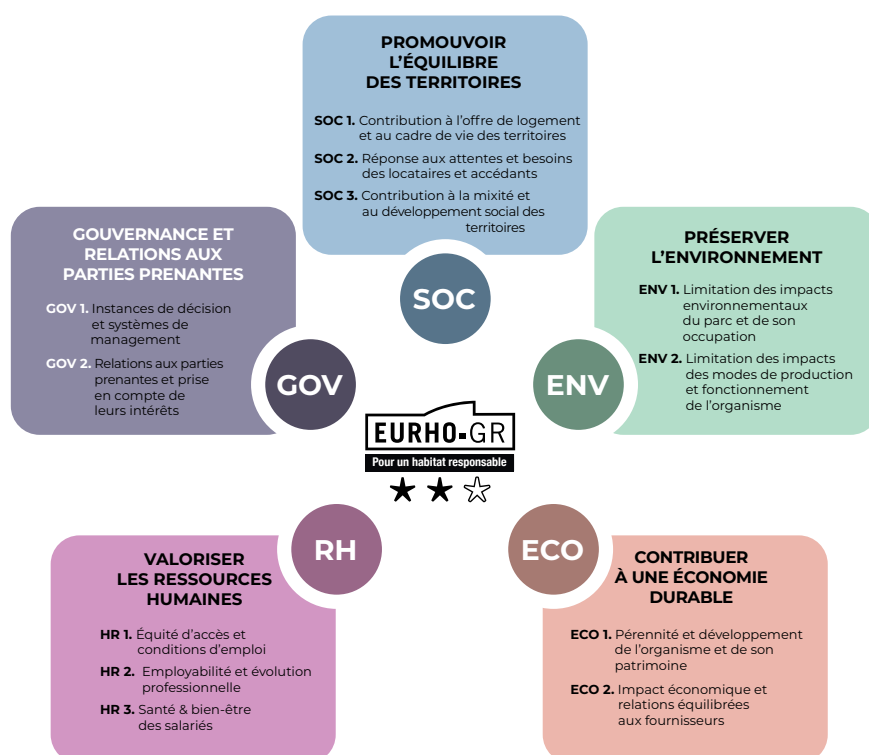


Le référentiel Eurho-GR

La mesure de la performance

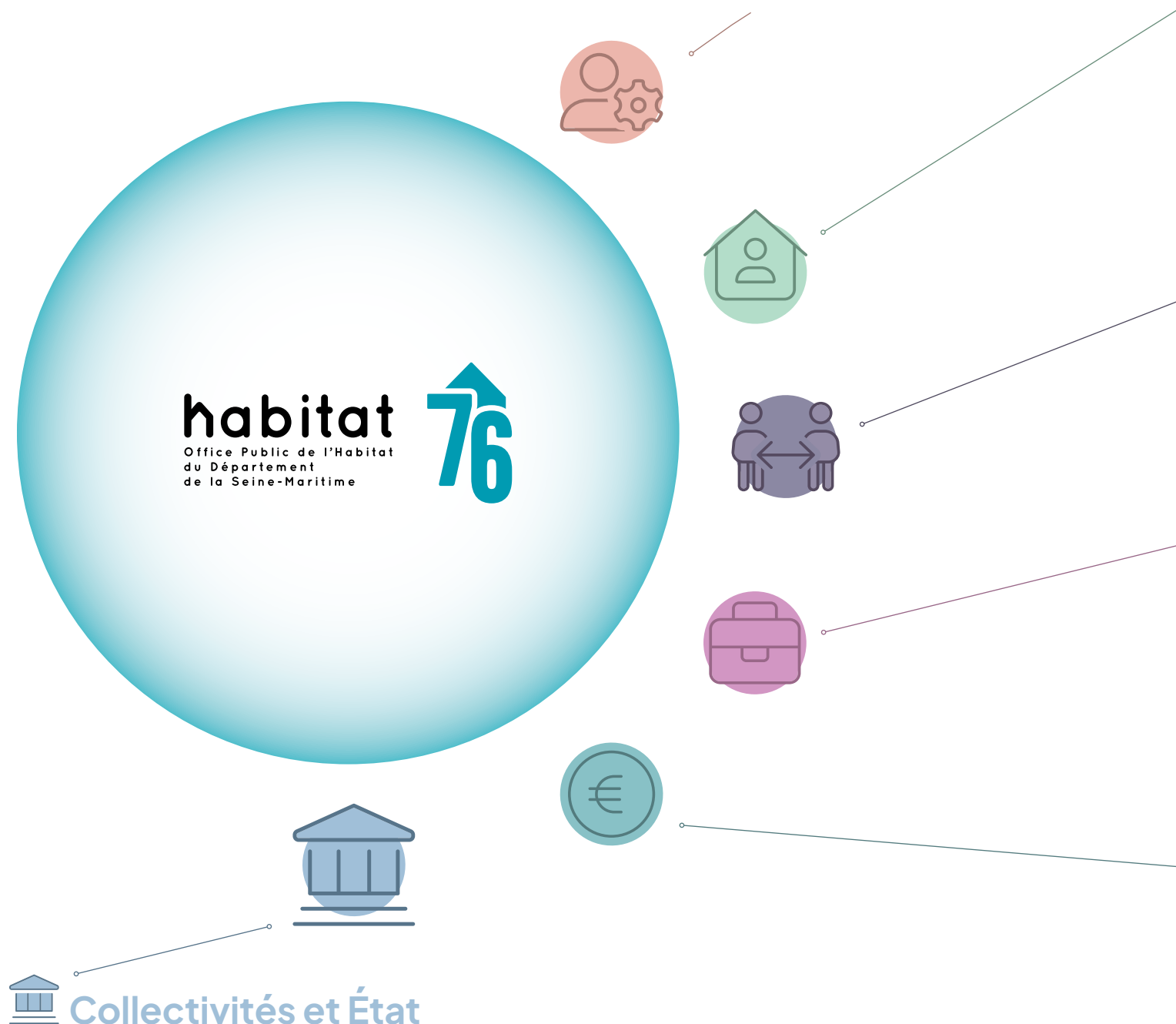
ISO 26 000

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



Les parties prenantes

La responsabilité sociétale 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.



Principaux enjeux

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

Dialogue et coopération

- Convention d'Utilité Sociale,
- Rencontres avec les élus locaux et Intercommunaux, la DREETS, DDTM...
- Inauguration/1^{ère} pierre, visite de chantiers et logements témoins,
- Enquêtes annuelles (DIS, OPS, RPLS...).



Administrateurs

Principaux enjeux

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

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.



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).

Dialogue et coopération

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



Acteurs sociaux et associatifs

Principaux enjeux

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

Dialogue et coopération

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



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 et sécurité.

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,
- Séminaire cadres, journée des collaborateurs,
- Newsletter interne (Dans la l'Une),
- Réseau social d'entreprise,
- Meet-up interservices,
- Baromètre social.



Partenaires Économiques

Principaux enjeux

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

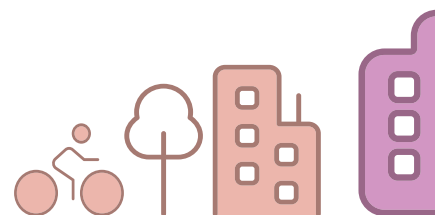
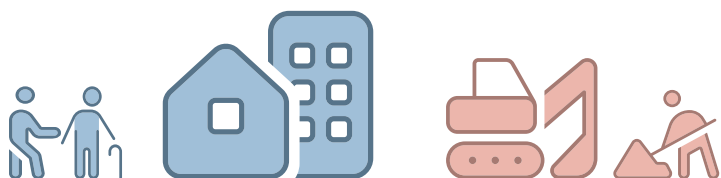
Dialogue et coopération

- 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), CPE,
- Relation avec les partenaires financiers, Banque des territoires,
- Dispositif loi Sapin 2 (charte éthique),
- Charte chantier vert,
- Plateforme inter bailleurs du réemploi (PIREE).

Chaîne de valeur (chiffres clés 2024)

Acteur référent du logement pour
tous en Seine-maritime

Ressou



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



Implantation territoriale

Le Département et les 6 Établissements Publics de Coopération Intercommunale, dotés des délégations d'aides à la Pierre :

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

192 communes

3 Directions territoriales

23 QPPV (Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville)

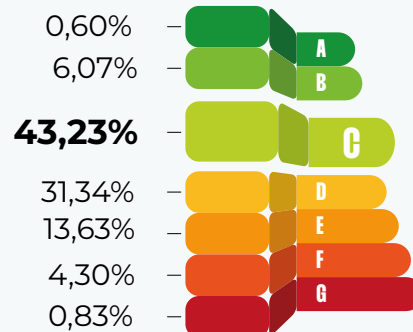
11 713 logements en QPPV



Patrimoine

- **29 782** logements (dont 6 en phase locative / location-accession)
- **3 687** structures collectives
- **39,34%** des logements situés en QPPV
- **5,83%** de logements proposés à la vente

C : étiquette moyenne DPE du patrimoine



Profil des attributaires

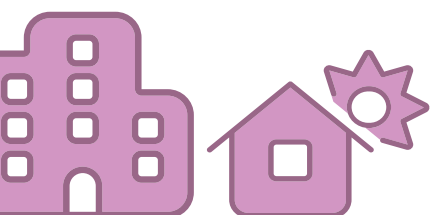
- **35%** <20% des plafonds de ressources PLUS
- **22,31%** relevant du 1^{er} quartile hors QPPV
- **37,6%** d'attributions à des publics prioritaires



Composition des effectifs

- **792 ETP** Effectif total moyen
- **92%** en CDI et **8%** en CDD ou intérim
- **94%** index égalité homme/femme global
- **52,37%** de collaborateurs dédiés à la proximité
- **50,69 ETP** en contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap soit **6,78%**

Sources



Répartition des logements locatifs

Par catégorie :

- **94,39%** social (PLUS)
- **2,91%** très social (PLAI)
- **1,74%** social intermédiaire (PLS)
- **0,94%** intermédiaire (PLI/PLC/LLI)
- **0,02%** en location accession

Montant moyen du loyer pour un logement T3 : **369€/mois**

Âge moyen du patrimoine : **48 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%**



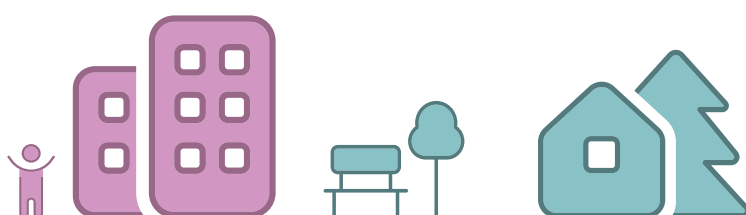
Profil des locataires

- **49,97%** bénéficient des APL
- **34,73%** ont + de 60 ans
- **20,32%** de familles monoparentales

Revenus des ménages :

- RI<20% = 25,52%
- 20%<=RI<40% = 17,75%
- 40%<=RI<60% = 20,20%
- 60%<=RI<80% = 27,84%
- 100%<=RI<120% = 4,95%
- RI>=120% = 3,74%

Création de valeur



Production diversifiée et réhabilitations

- **74** logements livrés dont :
 - ◊ **44** logements locatifs neufs,
 - ◊ **4** logements en acquisition amélioration,
 - ◊ **26** logements en structure collective.
- **731** logements réhabilités.



Bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES)

- **31 093 t de CO² eq** (vs 31 619 t de CO₂ eq en 2020)

Soit **-526 t de CO² eq**



Chiffre d'affaires

- **143 M€**
- **123 M€** de loyers hors charges récupérables
- **9,26 M€** de RLS
- **7 M€** de plus-values liées à la vente de logements



Investissements

- **110,3 M€** investis, dont :
 - ◊ **26,8 M€** en construction neuve et acquisition de logements
 - ◊ **81 M€** en réhabilitation du patrimoine
 - ◊ **2,5 M€** pour les structures collectives (résidences étudiantes, résidences autonomes...)



Attributions

- **8,44%** de taux de rotation des logements
- **2 325** attributions dans l'année
- **370** mutations internes



Fonctionnement / collaborateurs

- **74** recrutements
- **27** mobilités internes
- **38** contrats d'apprentissage / de professionnalisation
- **50** stagiaires accueillis
- **1 174 €** de coût de gestion par logement

Les faits marquants de l'année 2024

5 nouveaux éco-pâturages à Canteleu, Mont-Saint-Aignan et Notre-Dame-de-Bondeville



Rencontre achats : présentation de la démarche de réemploi et du plan de charges 2024 aux entreprises. 1^{er} club PIREE



quali' hlm

La qualité de service en actions et en preuves

ACCOMPAGNEMENT VIEILLISSEMENT

Charte d'engagements mention vieillissement du Quali'hlm



Lancement du Café avec le DG pour échanger librement avec les équipes



Sensibilisation et formation pour prévenir les agissements sexistes



2^e audit d'évaluation ISO 26 000

Commercialisation du 1^{er} programme en location intermédiaire (LLI) au Petit-Quevilly



3^e édition de la digital clean up week, semaine de mobilisation dédiée au nettoyage numérique



«Ça fait un bail !» Visite à domicile de 88 locataires présents depuis plus de 60 ans



Inauguration des réhabilitations de Gabrielle Renou et Val Druel à Dieppe



Intelligence artificielle générative: sensibilisation et formation



Hackathon HABIT'IA : L'IA au service du logement social



Les initiatives des équipes de proximité mises à l'honneur avec les Trophées de la proximité. 3 animations primées pour 109 réalisées



Séminaire des managers de proximité sur le thème du lâcher prise



La Flamme d'habitat : les équipes administratives à la rencontre des collègues de proximité sur le territoire

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



Outil Microsoft
Bookings de gestion
des rendez-vous en
ligne pour les locataires



Les Geeks du bâtiment



Nouvelle géographie
prioritaire de la ville

Instances dirigeantes

Le Conseil d'Administration

Membres du Conseil départemental



André Gautier⁽¹⁾

Président d'habitat 76



Dominique Tessier⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

Vice-présidente
d'habitat 76 - CALEOL



Pascal Martin⁽¹⁾



Catherine Flavigny⁽²⁾

Présidente de la
CALEOL



Dominique Métot



Louisa Couppey⁽²⁾

(1) Membres du Bureau du Conseil d'Administration
(2) Membres de la CALEOL
(3) Membres de la commission d'appel d'offres
(4) Suppléants

Personnalités qualifiées désignées par le Conseil départemental



Luce Pane⁽¹⁾

Représentante
Métropole Rouen
Normandie



Augustin Boeuf⁽¹⁾

Représentant
Le Havre Seine
Métropole



François Helblé

Banque des
territoires



Marie-Claude Doudet⁽³⁾

Retraitée de
la DDTM



Johanna Coant

Arcade VVV



Pierre Loué⁽¹⁾

Retraité de
la FFB



Michel Pons⁽⁴⁾

Coordination
Handicap
Normandie



Christel Lefèvre⁽²⁾

Représentante des
associations dont
l'un des objets
est l'insertion
ou le logement
des personnes
défavorisées

Représentants des locataires



Cindy Wicher⁽¹⁾
(CNL)



Alain Dupré⁽²⁾
(CNL)



Gwendoline Piquot⁽⁴⁾
(CSF)



Jean-Luc Riveault⁽¹⁾
(CLCV)

Représentants



Manuel Ferial

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



Frédérique Robart⁽²⁾

Représentante
des Conseils
d'Administration
des CAF 76



Jean-Michel Clémenceau

Représentant
l'Union
Départementale
des Associations
Familiales



Martine Levasseur

(CFDT)
Représentant
les organisations
syndicales



Cyril Flavier

(CGT)
Représentant
les organisations
syndicales

En 2024

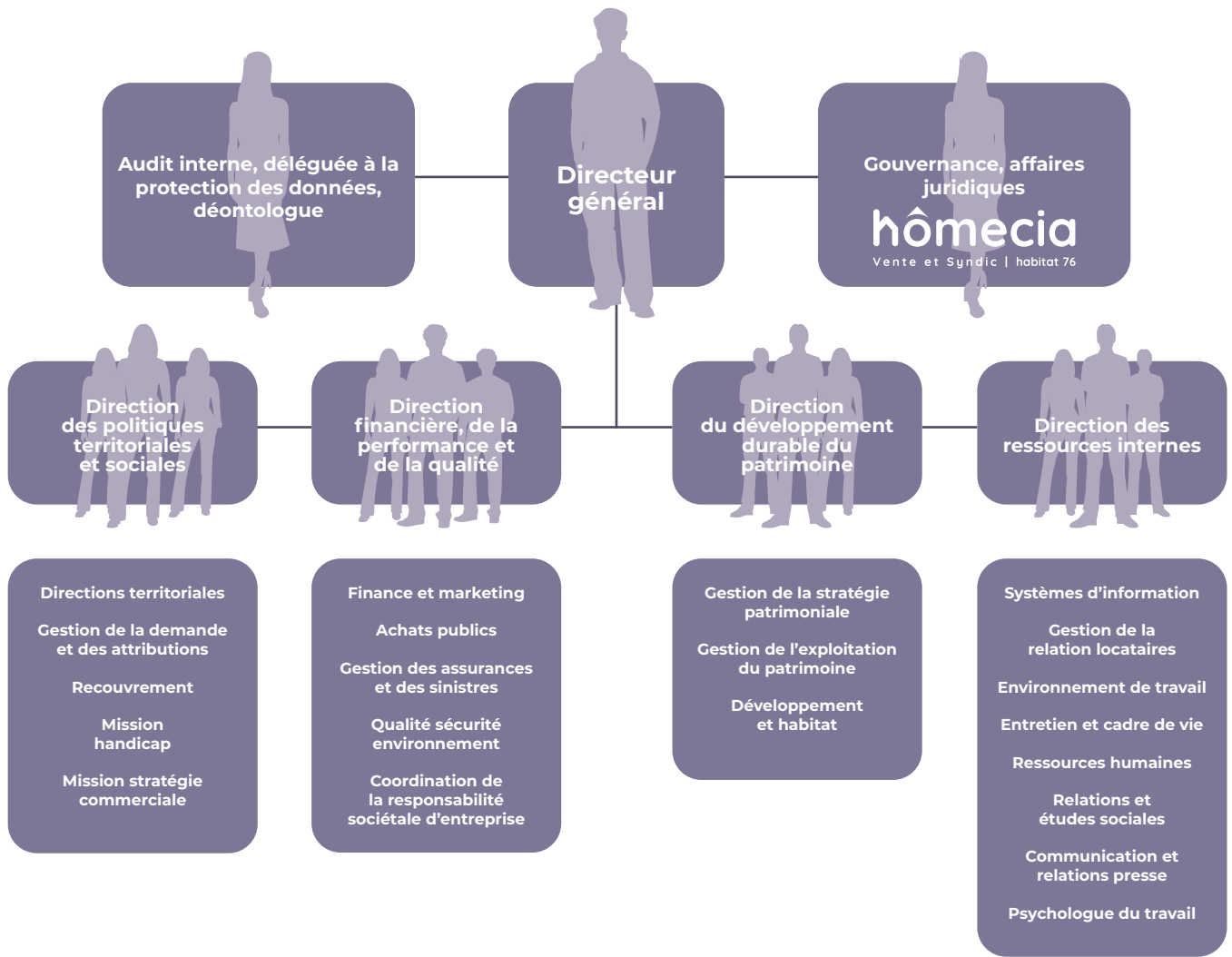
4

Conseils d'administration

11

Séances du bureau du
Conseil d'administration

16 Organisation interne



Instances de décision et de surveillance interne

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL) Favoriser l'accès au logement et la mobilité résidentielle, appliquer la politique de peuplement 115 commissions dont 105 dématérialisées*	LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES LE COMITÉ DE GOUVERNANCE DES ACHATS ET LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES MARCHÉS Bâtir, déployer, partager une politique d'achat éthique 37 commissions*	LA DIRECTION GÉNÉRALE Accompagner les évolutions, proposer des solutions et définir la stratégie 1 par semaine	LE COMITÉ DE DIRECTION Planifier l'action, partager la décision, déployer la stratégie 11 comités de direction*	LE COMITÉ STRATÉGIE ET PROSPECTIVES NUMÉRIQUES Aligner les efforts d'innovation avec les objectifs de l'Office, favoriser l'innovation numérique 3 comités*	LE COMITÉ D'ENGAGEMENT FONCIER Identifier les projets d'investissements neufs et de restructurations cohérents au regard des besoins 10 comités d'engagement foncier*
		LE COMITÉ D'ÉTHIQUE Piloter le dispositif de prévention et de lutte contre la corruption 3 comités d'éthique*	LE COMITÉ DE PERFORMANCE Piloter la performance des activités et des résultats 3 comités de performance*	LE COMITÉ DE PILOTAGE DE LA MENTION VIEILLESSEMENT Accompagner le vieillissement 1 comité*	

*Nombre de séances sur l'année.

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 (2^{ème} génération) 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 a poursuivi ses efforts en vue d'atteindre autant que possible **les objectifs fixés dans les domaines suivants** :

- La politique patrimoniale et d'investissements, dont l'accession sociale 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 2024 :

- Un retard qu'il n'a pas été possible de 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, et bien que la réhabilitation énergétique des logements en F & G doive se poursuivre en 2025, **l'objectif de 13 161 logements** à la fin de la CUS (toutes réhabilitations) est dépassé avec 22 532 logements réhabilités.
- Une progression des résultats qui se rapprochent de l'objectif de 25% d'attributions hors QPPV à des demandeurs du 1^{er} quartile ;
- Le **maintien de la qualité de service** rendu aux locataires ;

- La **maîtrise du coût de gestion**, dont le dépassement du plafond fixé dans la CUS sur la seule année 2024 (1 100€/logement) est lié à l'impact comptable du transfert de propriété de la résidence Pléïades à Mont-Saint-Aignan.

La convention d'utilité sociale actuelle arrivera à échéance le 30 juin 2025.

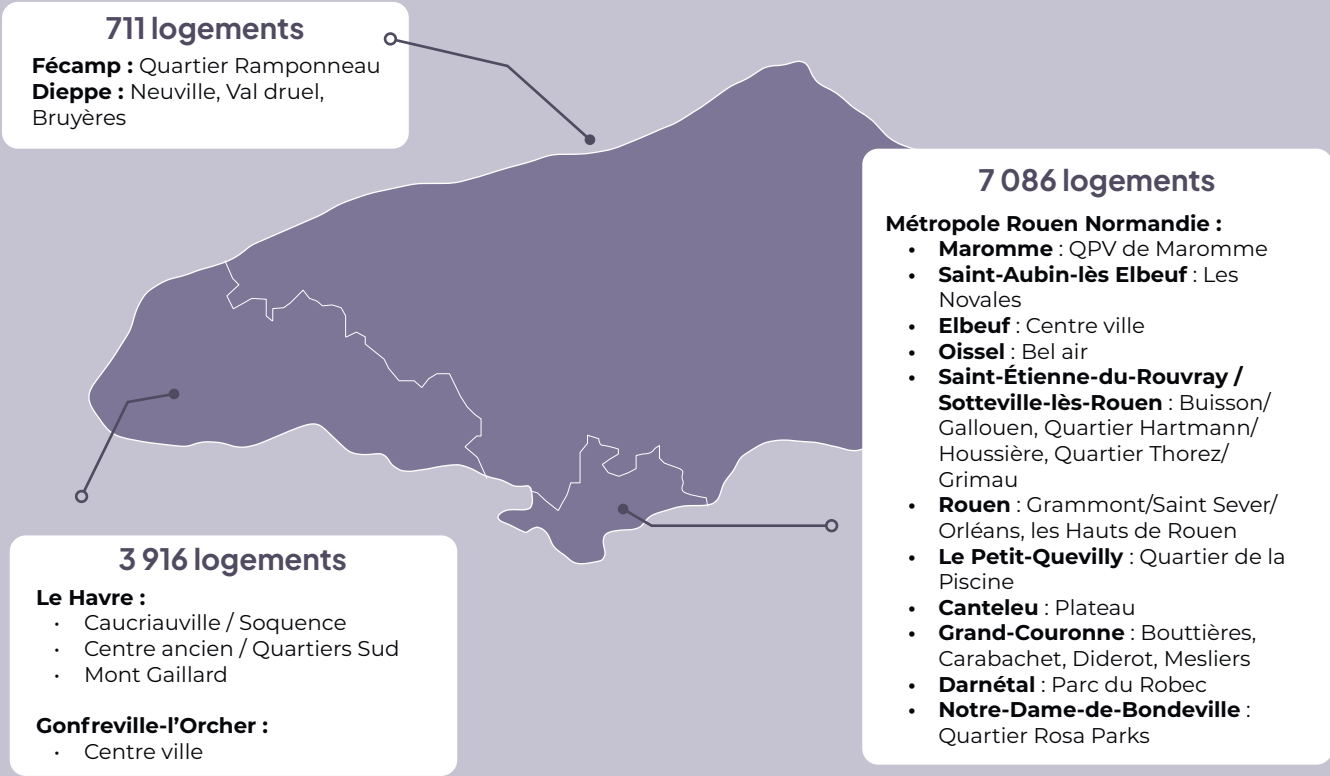
En fin d'année 2024, la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP) a adressé à ses services déconcentrés un "Flash DGALN" qui, admettant que "l'élaboration des nouvelles conventions dans le respect de ces échéances est, au regard des différents événements de cette année et des circonstances actuelles, matériellement impossible", précise que pour les CUS arrivant à échéance au 30 juin 2025 : une disposition législative à venir devrait notamment prévoir la prorogation des effets des plans de vente des CUS actuelles.

Cette même circulaire rappelle que l'évaluation à 6 ans des CUS n'est pas différée. Pour ce qui concerne habitat 76, les éléments ont été transmis conformément à la demande des services de l'État.

Relation aux acteurs publics



Patrimoine d'habitat 76 dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville



La nouvelle liste des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPPV) est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024. Le zonage est plus étendu que celui de 2015, traduisant un étalement de la paupérisation des quartiers. Le patrimoine d'habitat 76 en QPPV augmente de +1 508 logements pour atteindre **11 713 logements répartis sur 16 communes** (contre 10 176 logements sur 15 communes en 2015).

Contrats de villes et conventions d'abattement TFPB

Les Contrats de ville pour la période 2025-2030 ont été signés de même que les conventions pluriannuelles de contreparties d'abattement de 30% de la TFPB avec 13 communes (10 199 logements), les EPCI et l'État. Les communes de Maromme, Saint-Aubin-lès-Elbeuf et Notre-Dame-de-Bondeville n'ont pas souhaité signer de nouvelles conventions.

En contrepartie des 3,2 M€ d'abattement de TFPB attendus à compter de 2025, habitat 76 continuera à mener ses actions visant à renforcer la **qualité de service et l'amélioration du cadre de vie** au bénéfice des résidents. Dans ce cadre, la présence renforcée du personnel de proximité au sein des résidences, qui assure la propreté des parties communes du lundi au samedi, la veille d'usage et patrimoniale et une astreinte, constitue un axe majeur, ADN de l'Office. Il en va de même pour la gestion urbaine et sociale de proximité (notamment la gestion des déchets, des encombrants) ainsi que les actions favorisant le bien vivre ensemble.



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...), le plan départemental et les plans locaux de l'habitat, petites villes de demain, ainsi que des diverses labellisations (villes fleuries, territoire engagé pour le logement, climat air énergie...). Cette présence au plus près du terrain permet de contribuer de manière concertée à l'amélioration quotidienne des conditions de vie des locataires.

Relation aux résidents et leurs représentants

Le Conseil de concertation locative

Le Conseil de Concertation Locative (CCL) s'est réuni à 4 reprises en 2024, dans une année rythmée par les échanges autour **des évolutions de prix de l'énergie, leurs impacts** sur les provisions de charges 2024 / 2025 et la régularisation de celles de 2023.

Un accord collectif relatif à la gestion de la charge locative récupérable pour l'entretien des robinetteries et des chasses d'eau a été signé avec les administrateurs locataires le 18 octobre. Son objectif : **garantir pour l'ensemble du patrimoine concerné (29 602 logements) une maintenance régulière et prévenir les fuites ou dysfonctionnements susceptibles d'entraîner des surconsommations d'eau ou des dégâts matériels.**



Par ailleurs, les autres sujets suivants ont été abordés :

- Modalités de prise en charge du chèque énergie ;
- Plan d'actions mention vieillissement label Quali'hlrm et charte d'engagements ;
- Résultats de l'audit de renouvellement de la certification ISO 50 001 et des gains de performance énergétiques associés pour la période 2016-2023 ;
- Plan Stratégique de Patrimoine 2027-2036 et Plan de Patrimoine 2025-2027 ;
- Adoption de la nouvelle procédure en cas de panne d'ascenseurs ;
- Nouveaux métiers de la proximité ;
- Rapport qualité de service ;
- Bilan et lancement d'une nouvelle campagne de communication sur le bonus fidélité.

Innovations servicielles

À la suite de l'étude réalisée en 2023, 2 des 4 nouveaux services identifiés ont été déployés :



L'assurance habitation solidaire

Habitat 76 a signé le 15 mars 2024 une convention d'indication d'assurance habitation solidaire dans le cadre du partenariat signé avec le groupe Arcade VYV, via le Foyer Stéphanois.

Cette convention permet aux locataires d'habitat 76 de souscrire à cette assurance s'ils le souhaitent, à des conditions avantageuses dans le prolongement du label logement santé.



Prise de rendez-vous Bookings

L'outil de planification de rendez-vous en ligne via l'outil Microsoft Bookings permet 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 en dehors de leurs permanences.

Mis en expérimentation sur plusieurs secteurs ciblés en 2023, il a été déployé sur l'ensemble du territoire départemental en 2024.

L'étude exploratoire de nouveaux services au bénéfice des locataires se poursuit, notamment par le benchmark réalisé en continu auprès d'autres bailleurs.

Relation avec les acteurs économiques

L'Office a poursuivi la mise en œuvre de son **Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsable (SPASER)** afin de répondre aux objectifs fixés.

En matière d'environnement, il ressort des indicateurs que les actions mises en place ont engendré une prise en compte de ces enjeux par les candidats aux marchés publics et des réponses plus précises de leur part en la matière. En effet, 100% des marchés travaux ont intégré un critère de sélection sur la gestion des déchets et 37 propositions de valorisation des déchets ont été formulées par les candidats dans leur offre (recyclage, réutilisation, réemploi).

En matière sociale, outre la poursuite de la mise en œuvre des clauses d'insertion et du suivi de celles-ci, l'Office affiche la volonté de développer d'autres actions d'insertion, telles que des mises en situation en milieu professionnel et des visites de chantiers par des centres de formation, afin d'agir avec les acteurs locaux sur cette thématique.



Habitat 76 a développé un partenariat en décembre dernier avec le GEIQ BTP*, Constructys, l'AFPA* et IMPALA* dans le cadre des «Geeks du Bâtiment». Ce partenariat permet à 15 personnes, dont 7 locataires âgés de 19 à 46 ans, de se former aux métiers du second œuvre (embellissements, pose de sols, plomberie, électricité, menuiserie intérieure...).

Dans ce cadre, l'Office **a mis à disposition 3 logements** au sein de la tour Comtat Venaissin à Canteleu. Les apprenants y ont réalisé les travaux à l'identique de ceux prévus dans un projet plus large de modifications de T4 en T3 dans le cadre de la lutte contre la vacance dans les résidences cantiliennes.

Une autre session de formation est en cours de réflexion sur Le Havre.



15 jeunes principalement issus des QPV ont rejoint le dispositif «les Geeks du bâtiment».



GEIQ BTP : Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification dans le BTP

AFPA : Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes

IMPALA : Association d'insertion professionnelle dans le secteur du bâtiment

En matière de gouvernance, les évaluations miroirs permettent aux prestataires de donner leur avis sur les conditions de mise en concurrence et d'exécution de leurs engagements contractuels. Les premiers résultats obtenus en 2024 ont identifié des points d'amélioration dans les pratiques de l'Office.

43

évaluations miroirs ont été lancées en 2024 pour les marchés de travaux, d'entretien et de maintenance, dont 26 ont fait l'objet d'un retour par les prestataires.

Elles font ressortir :

→ 82%

Niveau moyen de satisfaction globale

Principales attentes :

- amélioration de la qualification des situations d'urgence,
- communication et clarté des informations transmises au passage des commandes,
- délais de validation et meilleure connaissance des marchés par les interlocuteurs émetteurs des commandes.

Ainsi, des groupes de travail ont été mis en place. Des sensibilisations ont été conduites à destination de tous les chargés de site, précisément sur la notion d'urgence. Des formations sont prévues sur la méthodologie de passation de commandes, conjuguées au développement d'une application pour l'aide à la saisie.



Tous les chargés de site ont été sensibilisés à la notion d'urgence.

Amélioration continue et gestion des risques

Maintien du label Quali'hlm et obtention de la mention spéciale accompagnement au vieillissement



La mise en œuvre du plan d'actions d'amélioration, notamment sur l'écoute des locataires et les demandes d'interventions techniques, a permis le maintien du label Quali'hlm en décembre 2024 jusqu'en octobre 2026.

Le comité de labélisation a octroyé la mention spéciale «accompagnement au vieillissement» pour 3 ans en octobre, en saluant l'avancement du plan d'actions dédié.

Renouvellement de la certification ISO 50 001



Dans le cadre de son 3^e cycle 2024-2026, un nouvel audit a conclu au renouvellement de la certification ISO 50 001. L'auditeur de l'AFNOR a notamment mis en avant les points forts du Système de Management de l'Énergie, et plus particulièrement la diminution de **20,86% de la consommation** énergétique du patrimoine immobilier entre 2016 et 2023.

Audit et contrôle interne

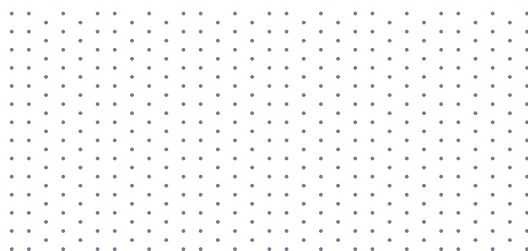
Le contrôle interne se décompose en 3 niveaux qui permettent de garantir et d'améliorer la maîtrise des risques liés aux processus.

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

L'audit interne suit également la mise à jour des habilitations des outils informatiques non gérés par les services informatiques et réalise des contrôles inopinés. Ainsi, 6 contrôles ont été menés auprès des services afin de vérifier les habilitations délivrées. Une action corrective a été mise en place à la suite d'un écart relevé.

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.



La sécurité des personnes et des biens

Au cœur des préoccupations de l'Office, plusieurs actions ont été réalisées au bénéfice de la sécurité des personnes et des biens :

- Un audit de la sécurité incendie dans les combles des bâtiments de grande longueur a relevé à la marge quelques travaux d'amélioration de l'étanchéité aux fumées, qui ont tous été réalisés ;
- Une vérification de l'état de conservation des balcons prioritaires (porte-à-faux important ou avec gardes-corps maçonnés) ;
- Un diagnostic de vulnérabilité du patrimoine face au changement climatique a identifié plus précisément les résidences concernées par les différents aléas climatiques (inondation, recul du trait de côte, submersion marine, îlot de chaleur urbain et retrait gonflement des argiles).

49 audits sécurité ont par ailleurs été réalisés sur les chantiers de l'Office en 2024.
112 anomalies ont été détectées puis corrigées. La première cause concerne l'ordre et la propreté du chantier (49) devant la sécurité des compagnons (défauts de protection individuelles et collectives (28)).

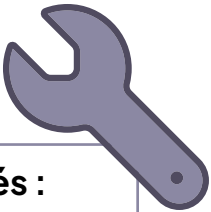


Taux de réalisation de la maintenance réglementaire des équipements liés à la sécurité

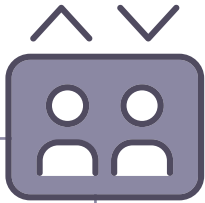


Équipements concernés :

- VMC gaz
- Caissons VMC gaz
- Générateurs mixte gaz
- Chaudières simple
- Détecteur Co²
- Chauffe-bains gaz
- Ramonage
- Entretien dispositifs de sécurité
- Portes automatiques
- Ascenseurs
- Aires de jeux
- Équipements sportifs



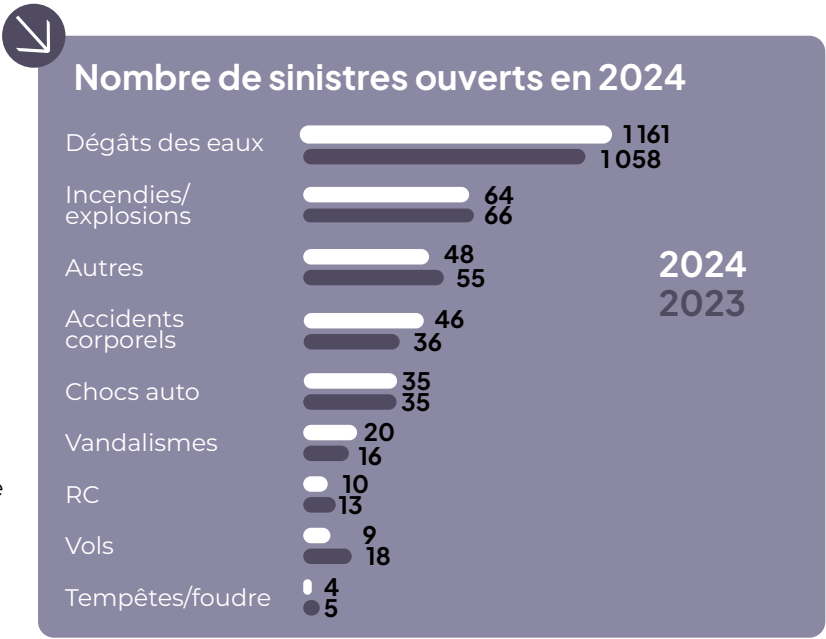
Taux de disponibilité des ascenseurs



L'Office a enregistré une augmentation des sinistres (+97), essentiellement due au nombre de dégât des eaux qui représentent à eux seuls 83% des dossiers ouverts. Le nombre d'incendies diminue légèrement quant à lui.

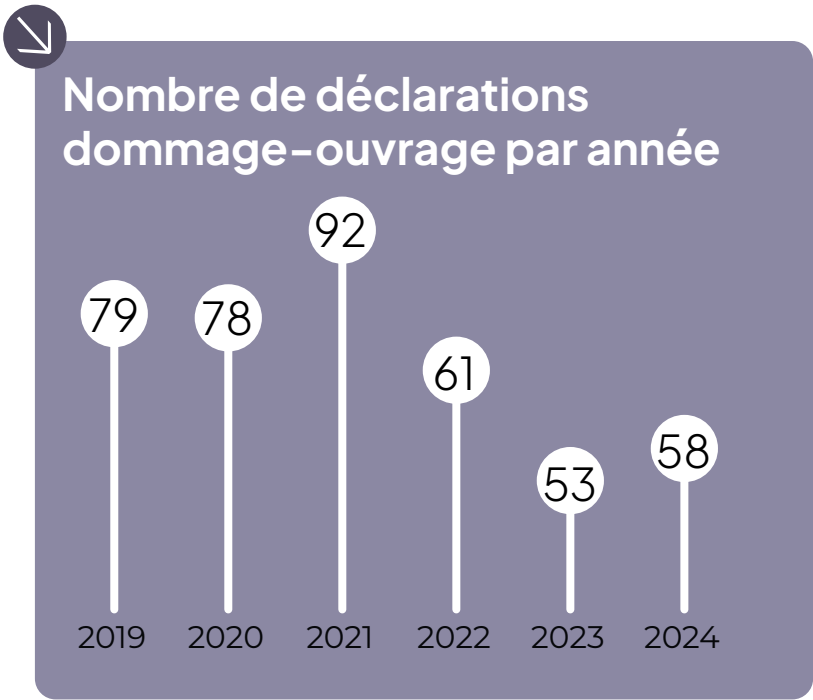
8 sinistres incendies ont nécessité un relogement d'un ou de plusieurs locataires. L'accompagnement et le soutien qui leur sont apportés ont permis de trouver une solution de relogement adaptée et un suivi personnalisé de leur situation.

Pour autant, la sinistralité qui pèse sur la prime d'assurance d'habitat 76 s'améliore en 2024 en raison de la nature des sinistres et des recours obtenus qui établit le rapport sinistre à prime (S/P) à 0,33 contre 0,62 en 2023.



Les déclarations de sinistre à l'assurance dommage ouvrage sont en légère hausse après 2 années consécutives de réduction.

58 dossiers ont été ouverts dans le cadre de travaux neufs ou en réhabilitation, concernant principalement les façades d'immeuble en réhabilitation, le gros-œuvre et l'étanchéité.



Sécurité informatique et confidentialité des données

Sécurité informatique

Les actions de renforcement de la sécurité informatique se sont poursuivies par la mise en place des mesures identifiées à la suite de l'exercice réalisé en 2023. Ces actions visent à garantir une meilleure continuité de service en cas d'intrusion dans les systèmes d'information en limitant les impacts sur les activités de l'Office grâce à davantage de réactivité dans leur détection.

Dorénavant ancrées dans le quotidien des collaborateurs, les sensibilisations désormais obligatoires se sont poursuivies, notamment la campagne de lutte contre le phishing instaurée depuis 5 ans.

Confidentialité des données : poursuite des sensibilisations sur les données personnelles

Parmi l'ensemble des outils existants, les fiches de traitement des données personnelles permettent de contrôler les données collectées, les mesures de sécurité mises en place et les durées de conservation. Au total, ce sont plus de 150 fiches couvrant les activités d'habitat 76 qui sont formalisées.

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. Elle 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 2024, les actions de sensibilisation et communication se sont poursuivies auprès de tous les salariés et plus spécifiquement dès l'intégration des nouveaux collaborateurs. Une présentation vidéo et un quizz lié à la corruption sont inclus dans le process d'intégration Welc'home des nouveaux arrivants :

Ainsi, 11 nouveaux arrivants ont pu découvrir les principes éthiques d'habitat 76. La campagne annuelle de recensement des cadeaux et invitations a permis de rappeler les grands principes applicables dans le guide des cadeaux et invitations. Près de 90 collaborateurs ont participé au recensement.



La déléguée aux données personnelles poursuit les sensibilisations.

En outre, une **communication spécifique a été réalisée auprès des administrateurs** siégeant au Conseil à l'occasion de la séance du 18 octobre 2024, afin de rappeler l'engagement d'habitat 76 pour l'éthique et leur rôle dans la lutte contre 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	2022	2023	2024	Tendance
Part de femmes au sein du CODIR (%)	18,2	20,0	33,3	
Part de femmes au sein du CA / Comité de surveillance (%)	52,2	47,8	47,8	

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

Satisfaction des locataires	2022	2023	2024	Tendance
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête (%)	87,9	89,3*	83,4	

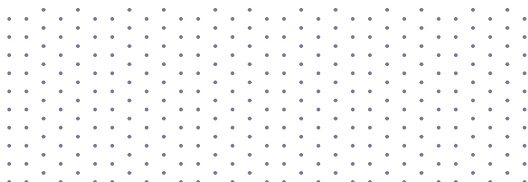
* Enquête triennale

Satisfaction des salariés	2022	2023	2024	Tendance
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail (%)	73	-	85*	

* Baromètre social

Nombre de conventions actives avec les associations	2022	2023	2024	Tendance
Nombre de conventions actives avec les associations (1)	3	9	10	

(1) Au-delà des neuf conventions actives des années précédentes, 1 nouvelle convention partenariale a été signée en 2024 avec l'association Le Hangar Zéro pour des animations en pied d'immeuble pendant la période estivale.



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



Réception du 1^{er}
programme de
Location de Logements
Intermédiaires



Nouvelle convention
du Département sur les
garanties d'emprunt



Impayés toujours en
hausse



2,03 M€

de résultat brut
intégrant une RLS de
9,26 M€



110,3 M€

de dépenses
d'investissements



14,46 M€

d'impayés à fin
2024, soit 8,46% du
quittancement



101

marchés attribués pour
104,5 M€ TTC

Pérennité et développement de l'entreprise

Équilibre économique et financier

Au titre de l'exercice 2024, le résultat brut de l'Office intégrant une RLS de 9,26 M€ s'élève à +2,03 M€ contre +6,86 M€ en 2023. Il est supérieur aux prévisions budgétaires (-2,4 M€), en raison principalement des plus-values brutes supplémentaires issues de la vente de logements (+1,6 M€), de moindres dépenses en services extérieurs (-1,5 M€), et de décalages d'opérations de travaux conduisant à moins d'amortissements sur l'exercice (-1,4 M€).

Ce résultat s'appuie essentiellement sur les éléments suivants :

- Les dégrèvements de TFPB en matière de performance énergétique et d'accessibilité pour 8,14 M€ ;
- Les plus-values de vente de logements à hauteur de 7 M€ ;
- La valorisation des Certificats d'Économies d'Énergies (CEE) pour 0,98 M€.

Le coût de gestion s'établit à 1 174€ par logement (intéressement inclus) contre 1 057€ en 2023. Hors transfert de propriété de la résidence Pléiades à Mont-Saint-Aignan, il s'élève à 1 090€ par logement. Son évolution s'explique principalement par l'augmentation de la masse salariale qui suit celui du « coût de la vie » pour maintenir le pouvoir d'achat.

L'Office maintient un **taux d'autofinancement net à 6,76%** du produit des activités, supérieur à ses prévisions (5,8%), contre 7,77% en 2023, lui permettant de poursuivre le développement de sa stratégie patrimoniale.

Par ailleurs, 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 43 M€ de recettes pour les 3 prochaines années.



Saint-Etienne-du-Rouvray,
résidence les Bruyères



30 Mobilisation et optimisation des financements

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 la Région dans le cadre du « Programme FEDER FSE + FTJ Normandie » pour 2021-2027.

À ce titre, **une subvention totale de 2,3 M€ a été obtenue** suite aux signatures de 6 conventions portant **sur le financement des réhabilitations énergétiques de 322 logements.**

Concernant les logements économes (DPE en E, F ou G), l'Office a obtenu des **subventions en 2024 dans le cadre du dispositif « PALULOS – LLS » à hauteur de 2,7 M€**, pour le financement des travaux de 279 logements. L'État a complété son dispositif en créant une nouvelle enveloppe "changement de vecteur" destinée à accélérer la décarbonation du parc locatif social.

L'Office a ainsi bénéficié d'une subvention de 845 k€ pour financer l'installation de systèmes de chauffage ou équipements utilisant principalement des énergies renouvelables au sein de 565 logements.

Dans le cadre du nouvel appel à projets pour l'intégration de matériaux biosourcés dans la construction neuve, mené par la DREAL Normandie, habitat 76 a bénéficié d'une subvention de 154 k€. 22 logements bénéficieront de cet accompagnement financier à travers la réalisation de 4 projets neufs. Dans le cadre de son dispositif PHB 2.0 – Constructions vertes destiné aux opérations de constructions neuves visant un haut niveau de performance énergétique et carbone, **la Banque Des territoires a accordé à l'Office une 2^{nde} enveloppe de 1 160 k€**, après celle de 992 k€ accordée en 2023, avec un différé d'amortissement sur 20 ans sans intérêt.

Habitat 76 s'est également inscrit dans le programme «Territoire engagé» pour le logement avec une opération de construction de 38 logements individuels et l'aménagement de 11 parcelles libres à Saint-Nicolas-d'Almermont, et bénéficiera à ce titre d'une aide sous forme de subvention de 260 k€, conclue dans le cadre d'une convention tripartite État / Communauté de Communes des Falaises du Talou / habitat 76.



Le Conseil Départemental de Seine-Maritime a adopté en séance du 20 juin 2024 un nouveau **dispositif de garantie d'emprunts en faveur du développement de l'offre et de l'amélioration de logements locatifs sociaux.**

Pour habitat 76, ce dispositif se matérialise par une garantie :

- Pour les prêts sur fonds d'épargne consentis par la Banque des Territoires : jusqu'à 100% du capital emprunté, quel que soit le territoire de délégation, déduction faite le cas échéant des garanties accordées par des tiers (collectivités, CGLLS...)
- Pour les autres prêts (prêts de marché) : jusqu'à 50% du capital emprunté, quel que soit le territoire de délégation.

Sont exclus du dispositif les projets pour des logements financés en Prêt Locatif Social (PLS) et Prêt Locatif intermédiaire (PLI), mais également certains produits spécifiques comme les Prêts de Haut de Bilan (PHB).



41 locataires du parc social sont devenus propriétaires.

hômecea : vente de logements, syndic, gestion des logements locatifs intermédiaires

Au cours de l'exercice 2024, habitat 76 a procédé à la cession effective de 72 biens immobiliers du patrimoine dont 53 logements vacants et 19 logements vendus à leur occupant.

Malgré une baisse des taux d'intérêt en fin d'année, le durcissement des conditions bancaires pour l'obtention de crédits immobiliers a conduit de nombreux ménages à reporter leur projet d'achat.

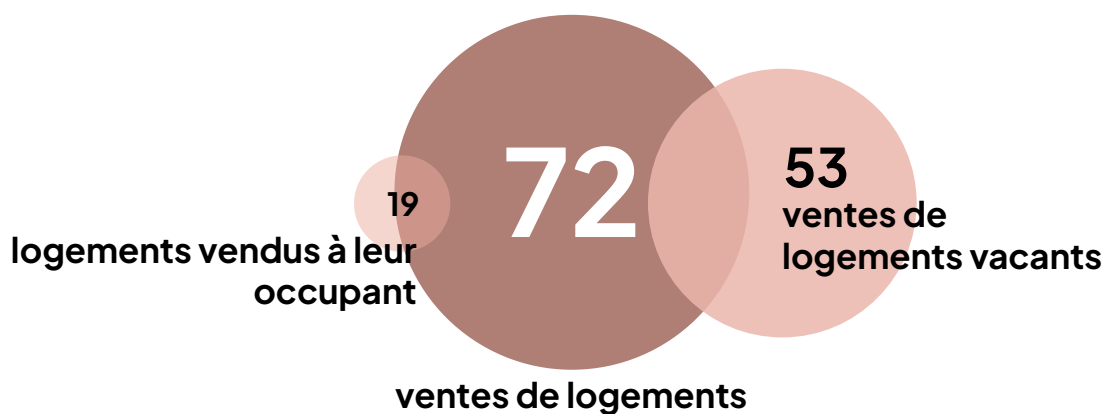
Dans ce contexte tendu, 41 locataires du parc social ont néanmoins réussi à devenir propriétaires d'un logement de l'Office sur l'ensemble du Département, grâce à des

prix de vente encadrés et à un accompagnement technique et financier des primo-accédants.

Les objectifs de vente pour 2025 sont maintenus par rapport 2024, avec une prévision de **60 à 75 logements** vendus.

L'actualisation du plan de vente fait état de 2 831 logements proposés à la vente, soit un potentiel maximum de 1 519 logements, en fonction des quotités appliquées sur les communes et les groupes : 50% / 70% / 100 % et hors T1 et T2.

En sa qualité de syndic, hômecea gère 12 résidences en copropriété représentant un peu plus de 1 000 logements et 9 associations syndicales libres (ASL).





8 logements individuels ont été commercialisés en locatif intermédiaire.

Nouvelle offre locative : les logements locatifs intermédiaires (LLI)

Le premier programme en LLI, situé au Petit-Quevilly, a été livré fin 2024, comprenant 8 logements individuels (4 T3 et 4 T4). Il marque une étape clé dans cette nouvelle activité, avec un **objectif de 250 logements intermédiaires construits ou acquis en VEFA d'ici 2028**. Les prochaines livraisons sont prévues pour le 1^{er} trimestre 2025, avec 9 logements collectifs (4 T3 et 5 T4) situés Carré Flaubert, sis boulevard d'Orléans à Rouen et sur la commune de Oissel, rue de la République, résidence du Docteur Isard pour 14 logements collectifs (8 T2 et 6 T3).

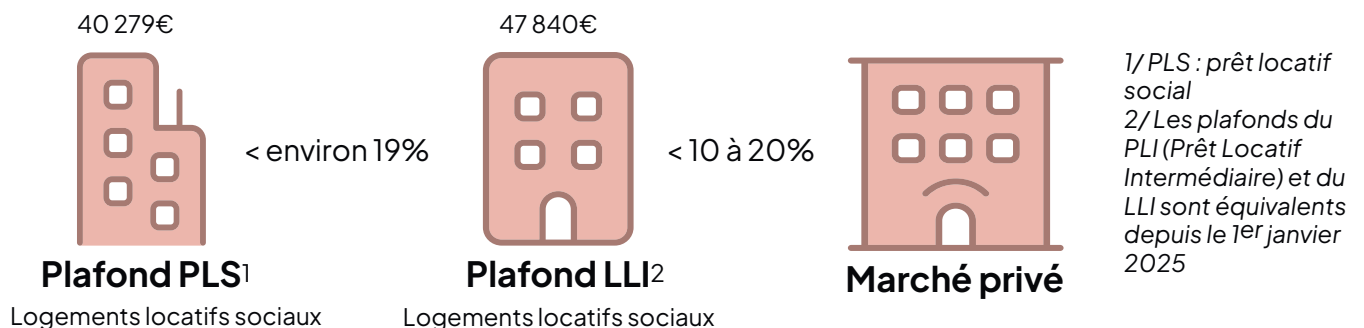
Afin d'harmoniser les procédures internes des logements locatifs hors Service d'Intérêt Économique Général (SIEG), hômeicia assure la gestion locative et commerciale des LLI, dont l'organisation a été adaptée

pour en optimiser la commercialisation et la gestion. Un plan d'actions a également été établi, définissant les priorités, les développements informatiques à mettre en place, les services impliqués et les délais à respecter.

L'Office veille en outre aux capacités contributives des locataires en limitant le taux d'effort à 35% et en s'assurant d'un reste à vivre minimum compris entre 600 et 700€ par personne. L'accent est mis sur la mixité sociale en accueillant divers profils, bien que ces logements ne soient pas soumis aux enquêtes sur l'occupation du parc social (OPS). Les LLI proposent des loyers modérés (10 à 20% sous le marché privé) et visent à faciliter l'accès au logement pour les classes moyennes, en particulier dans les zones tendues où la pression locative est forte.



Positionnement des LLI pour 2 personnes pour un logement type 3 en zone B1



Le supplément loyer solidarité

En 2024, le nombre d'assujettis au SLS pour dépassement de plafonds de ressources demeure stable : **341** contre 332 en 2023, malgré les effets conjugués de l'élargissement des QPPV au 1^{er} janvier 2024 et des nouvelles communes classées FRR (France Ruralités Revitalisation) en cours d'année 2024 (les locataires en QPPV ou en FRR sont exonérés du SLS).

Le montant moyen demeure stable à 82,40€ en 2024, contre 87,8€ en 2023.

Maîtrise de la vacance

La vacance connaît une reprise en 2024 : 1 043 logements vacants contre 1 029 l'an passé. Elle représente une perte financière hors démolition et vente de 6 700 K€ soit 4,55% contre 6 176 K€ soit 4,85% hors RLS en 2023.

Un lien peut être établi entre cette dégradation et l'évolution du nombre de logements faisant l'objet d'une convention de réservation. Depuis fin 2023, habitat 76 désigne les candidats pour près de 85% des logements qui se libèrent contre 72,5% les années antérieures.

Ce volume inédit en gestion s'ajoute à **la complexité de la sélection des candidats**, celle-ci devant répondre aux objectifs réglementaires d'attribution tout en veillant à la préservation des équilibres de peuplement. La recherche de 3 candidats par logement vient allonger les délais de relocation d'autant que les préavis à 1 mois restent majoritaires (51,13% des congés).

Pour renforcer la démarche de commercialisation, de nouveaux outils ont été déployés, accompagnés depuis 2023 d'un collaborateur spécifiquement chargé de la stratégie commerciale.

La part de la **vacance de plus de 3 mois hors démolition (63%) reste importante** et difficile à endiguer notamment dans les QPV.



La recherche de 3 candidats par logement allonge le délai de relocation.



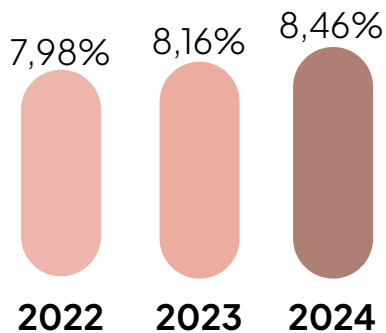
Une opération de restructuration de logements de type 4 de petite surface en type 3 dans les tours de la Cité verte à Canteleu (taux de vacance 19%) a été lancée en 2024 afin d'**adapter l'offre à la demande** : 3 premiers appartements ont été livrés et reloués dans la foulée sur la base d'un logement témoin. Le coût unitaire des travaux est d'environ 25 000€/logement.

Situation des impayés

L'année 2024 a connu une évolution rapide et préoccupante des problématiques sociales et financières rencontrées par les locataires avec un taux d'impayé qui atteint désormais 8,46% du quittance. Les impayés au global représentent 14,46 M€.



Taux d'impayé cumulé des locataires présents et partis



Comme déjà relevé en 2023, les conséquences de la crise énergétique et la baisse de pouvoir d'achat des locataires se font sentir sur leur capacité à régler le loyer. Pour autant, le nombre de **bénéficiaires de l'APL** reste inférieur à 50% (**49,97% en 2024** vs 49,92% en 2023) pour la seconde année consécutive.

Dans ce contexte, le volume de **locataires présents dans le parc et bénéficiaires d'un plan d'apurement a augmenté significativement** de 13,59% en 2024. 4 371 échéanciers ont été consentis (vs 3 848 en 2023) avec un taux de respect de 78% en moyenne.

Ces plans d'apurement se composent de 3 416 plans accordés au stade amiable (avec une durée moyenne qui s'allonge : 15,48 mois contre 12,75 en 2023) et 955 plans au stade contentieux (170 plans judiciaires et 132 protocoles de cohésion sociale). **Si la situation est maîtrisée, le recouvrement s'étire dans le temps.**

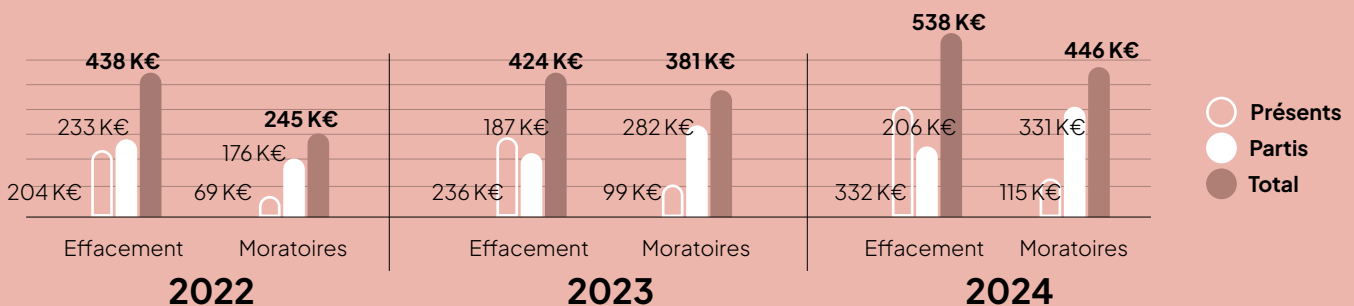
À l'image de l'évolution observée au niveau national en matière de surendettement, les effacements de dettes ont augmenté de 114 360€ (soit +27%). Les créances irrécouvrables sont également en hausse de 565 135€ (soit 58%) traduisant ainsi la précarité financière des ménages du parc social, et les difficultés à recouvrer les impayés.



Évolution des créances irrécouvrables



Évolution des dossiers de surendettement



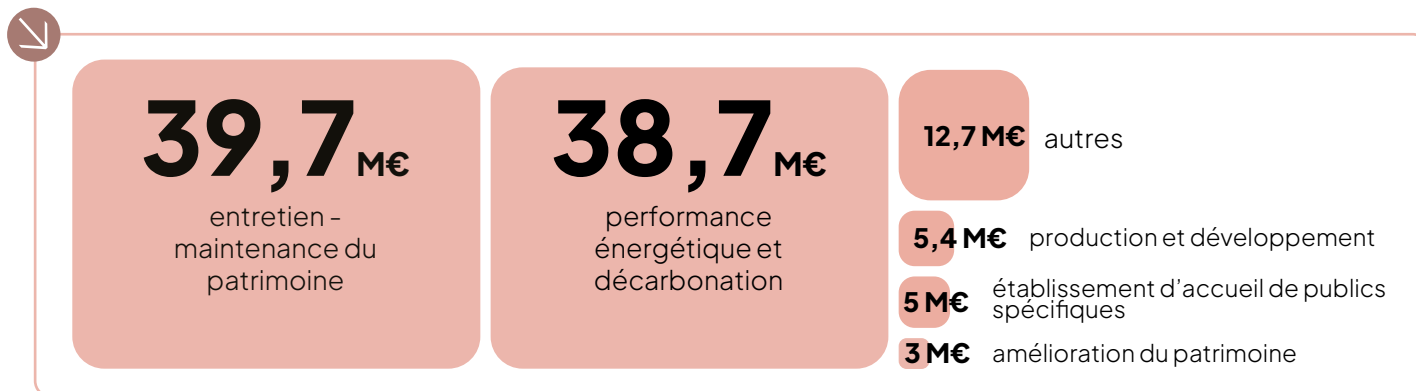
La diversité et la complexité des situations d'impayés exigent une analyse approfondie des situations des ménages et de leur évolution. Cela se traduit notamment par une intensification des démarches visant à développer le réseau de partenaires et à renforcer l'accompagnement social.

Achats responsables

La commande publique, plus qu'une réponse aux besoins de l'Établissement, est également pour le tissu économique local, dans une période de raréfaction des opportunités de développement, une source de revenu propre à maintenir, voire à développer l'activité et l'emploi.

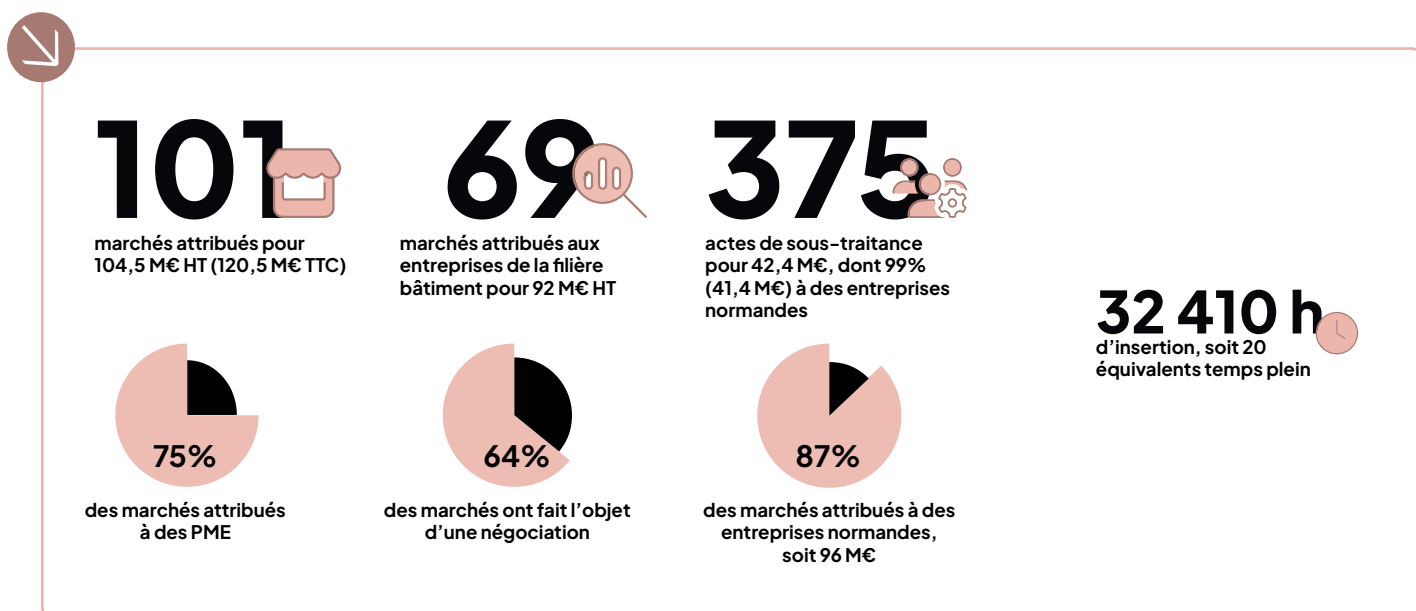
À cet égard, habitat 76 a pleinement joué son rôle dans les secteurs traditionnels du bâtiment, en poursuivant notamment sa politique d'amélioration de la performance énergétique et de décarbonation de son parc, tout en restant un acteur vigilant au soutien des opérateurs économiques.

L'Office représente ainsi pour ses partenaires **101 marchés attribués pour 104,5 M€ HT**, dont **92 M€ HT aux entreprises de la filière du bâtiment**.



La part importante de marchés attribués aux Petites et Moyennes Entreprises, ainsi qu'aux entreprises normandes, démontrent l'efficacité des orientations stratégiques en matière d'allotissement et des mécanismes d'accompagnement financier prévus dans les marchés. Une attention particulière est également portée aux **délais de paiement**, de 25 jours sur les 2 dernières années.

83% des factures sont payées à moins de 30 jours et seulement 3,32% de factures sont rejetées.



Les dépenses d'investissement, résultant des achats des années précédentes, ont quant à elles atteint **110,3 M€** (122,7 M€ budgétés) dont 81 M€ pour le patrimoine locatif existant et 26,7 M€ pour le développement de l'offre. Par ailleurs, 2,4 M€ ont été investis pour les établissements d'accueil de publics spécifiques (étudiants, résidences autonomes). En hausse par rapport à 2023, cette tendance trouve ses origines à travers le maintien d'un niveau important de travaux de rénovation en réponse aux enjeux de transition énergétique.

Indicateurs de performance

Contribuer à une économie durable

ECO 1 Pérennité et développement de l’organisme et de son patrimoine

Ratio d’autofinancement net	2022	2023	2024	Tendance
Ratio d'Autofinancement net HLM (%) (1)	11,34	7,77	6,76	

Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation	2021	2023	2024	Tendance
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc (€/logt) (2)	1 866	2 464	3 318	

Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements	2018–2022	2019–2023	2020–2024	Tendance
Investissement annuel moyen (€)	28 438 342	30 422 026	27 850 743	
Par logement acquis ou produit (€/logt) (3)	178 602	218 115	223 980	

Équilibre financier moyen des opérations – neuf (4)	2022	2023	2024	Tendance
Fonds propres (%)*	18,9	14,7	14,0	
Emprunts (%)*	74,8	76,0	79,2	
Subventions (%)	6,3	9,2	6,8	
Montant moyen des fonds propres investis par logement neuf (€/logt)	34 394	34 166	26 547	

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

Équilibre financier moyen des opérations – Réhabilitation (5)	2022	2023	2024	Tendance
Fonds propres (%)*	22,7	27,4	17,2	
Emprunts (%)	72,55	65,3	78,5	
Subventions (%)	4,72	7,3	4,3	

* 17% de fonds propres en moyenne, pouvant aller de 0 à 30% en fonction de la situation financière (décision du CA de janvier 2019)

Taux de vacance (en % du parc)	2022	2023	2024	Tendance
Taux de vacance totale (%)	3,88	3,81	4,04	
Moins de 3 mois en exploitation (%)	0,6	0,6	0,54	
Plus de 3 mois en exploitation (%)	1,81	1,72	1,60	
Taux de vacance pour motifs techniques (%)	1,46	1,48	1,90	
Dont taux de logements neutralisés définitivement (%)	0,04	0,18	0,39	

Taux de recouvrement	2022	2023	2024	Tendance
Taux de recouvrement (%)	97,50	97,23	98,37	

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€) 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.	2022	2023	2024	Tendance
Fournisseurs et prestataires (6)	105 774	128 848	162 276	
Administrations fiscales	27 454	29 419	30 913	
Banques	13 438	22 093	25 107	
Actionnaires	na	na	na	
État (cotisations à des fins redistributives)	989	625	357	
Salariés	31 423	30 778	31 694	

Délais de paiement fournisseurs	2022	2023	2024	Tendance
Délai moyen de paiement des fournisseurs (Nb jours)	23	25	25	
Part de factures payées dans les délais (%)	86	84	83	

(1) L'autofinancement net diminue en 2024 (-1,4 M€) essentiellement en raison de l'augmentation des annuités d'emprunts locatifs (+1,3 M€), des charges de personnel (+1,1 M€), de la taxe foncière (+0,8 M€) et des pertes sur créances irrécouvrables (+0,7 M€) que l'évolution des loyers (+2,4 M€) n'a pas pu compenser. L'activité de l'Office a ainsi dégagé un autofinancement net de 9,86 M€ soit 6,76% contre 11,28 M€, soit 7,77% en 2023.

(2) L'augmentation entre 2023 et 2024 s'explique par une augmentation des dépenses en réhabilitation du patrimoine, et plus particulièrement en travaux de réhabilitation énergétiques 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 2024 (79%) tient compte de la livraison de l'IMS de Bolbec et de la première opération de LLI au Petit Quevilly financées exclusivement par emprunt, impactant ainsi le taux de financement par fonds propres qui s'élève à 14%. Hors IMS de Bolbec et LLI, ce taux s'élève à 25%.

(5) Le niveau de fonds propres mobilisés sur les opérations livrées en 2024, moindre que celui constaté en 2023 (17,2% contre 27,4%), s'explique par le poids des opérations de réhabilitation énergétique (>90% des livraisons en 2024), y compris les rénovations de pavillons F & G et les opérations de raccordement des installations de chauffage et ECS à des réseaux de chaleur urbain, pour lesquelles le niveau de fonds propres affecté au financement du programme s'élève en moyenne à 10%.

(6) Hausse des dépenses d'investissements entre 2023 et 2024, tant en constructions neuves qu'en réhabilitation du patrimoine.

Sociétal



Enrichir les lieux de vie et le parcours résidentiel

- Développer l'offre de la location à l'accession
- Animer le lien social et la proximité
- Le défi du vieillissement et du handicap



Les événements phares



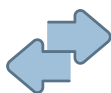
Nouveau foyer
d'accueil médicalisé à
Bolbec



Rencontre avec les
locataires présents
depuis plus de 60 ans



Obtention de la
mention vieillissement



8,44%

de taux de rotation des
logements



2 325

décisions
d'attributions de
logements dont 927
en QPPV



370

locataires d'habitat 76
ont accédé à un
nouveau logement

Attributions et parcours résidentiel

2 325 décisions d'attributions ont été prononcées par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (2 441 en 2023).

L'évolution de la demande de logements et les profils des demandeurs de logement

Bien que la pression de la demande de logement continue de s'accroître avec 51 894 demandes en instances sur le Département au 31 décembre 2024, soit une augmentation de 5,17% en un an générant un allongement des délais d'attente (31,33% des demandes ont une ancienneté supérieure à 18 mois contre 27% en 2023) l'exigence des demandeurs dans leur ensemble reste extrêmement forte avec 3 031 refus enregistrés par la CALEOL en 2024 (2 945 en 2023). Près de 50% des motifs de refus ne sont pas liés à l'offre de logement proposée (19,32% sans réponse, 14,50% pour convenance personnelle, 12,49% 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 47,7% alors même que le demandeur sélectionne lui-même les biens qui l'intéressent au préalable.

Le profil des demandeurs de logement reste très précaire : plus d'un tiers d'entre eux perçoit des revenus autres qu'un salaire ou une retraite, 38% perçoivent des revenus inférieurs à 20% des plafonds d'accès au logement social.



51 894

demandes en instance en Seine-Maritime
(+5,17% en un an) dont

31%

des demandes ont une ancienneté supérieure
à 18 mois (délai anormalement long) contre
26,23% en 2023



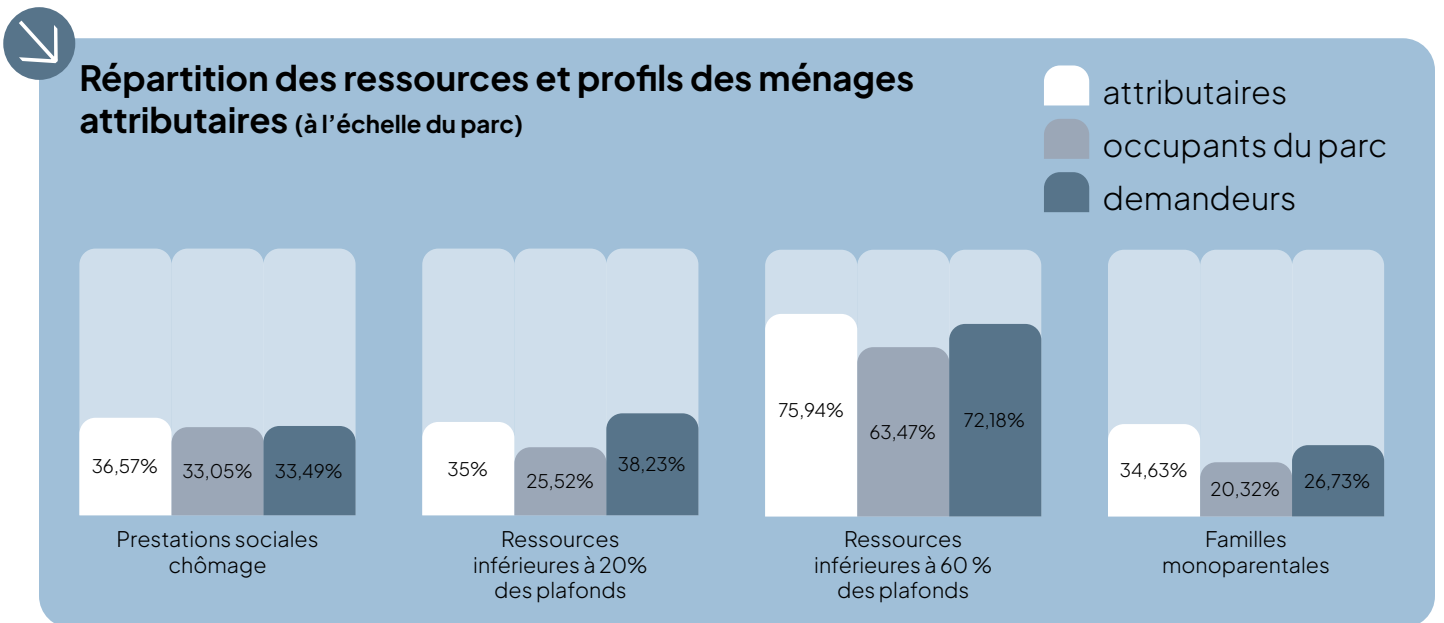
42% des demandeurs sont déjà
logés dans le parc social



Des progrès dans l'accueil des publics prioritaires

Les profils des attributaires & orientations d'attribution

Dans le cadre de la mise en œuvre des politiques de l'habitat, l'Office veille à l'accueil des ménages aux ressources modestes. Toutefois, la précarité persistante des nouveaux entrants et des locataires en place constitue un risque réel de déséquilibre de la mixité sociale au sein des résidences pour l'avenir :



En Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPPV), malgré une légère amélioration du niveau de ressources des nouveaux entrants, 36,63% des attributaires percevant des ressources inférieures à 20% des plafonds (contre 38,70% en 2023), le rééquilibrage voulu par la loi égalité citoyenneté reste difficile à mettre en œuvre. En outre, peu de ménages avec des ressources supérieures aux plafonds (PLUS) acceptent un relogement en QPV (28 attributions seulement ont été réalisées avec un dépassement de plafond autorisé).

Même si au global habitat 76 joue pleinement son rôle dans l'accueil des nombreux publics prioritaires et progresse dans l'atteinte des objectifs réglementaires fixés, l'exercice reste compliqué à combiner avec la recherche de la mixité sociale et du rééquilibrage territorial.

Dans le cadre de la gestion du contingent préfectoral déléguée par les services de l'État, ce sont 391 attributions qui ont été réalisées pour un objectif de 553 soit un taux d'atteinte de 71% (76,09% en 2023) dont près d'un quart au profit des publics labellisés comme les plus prioritaires :

- 10 au profit de ménages reconnus prioritaires au titre du droit au logement opposable (15 en 2023);
- 82 au profit de sortants d'hébergement contribuant ainsi à la fluidité des sorties des structures (110 en 2023).

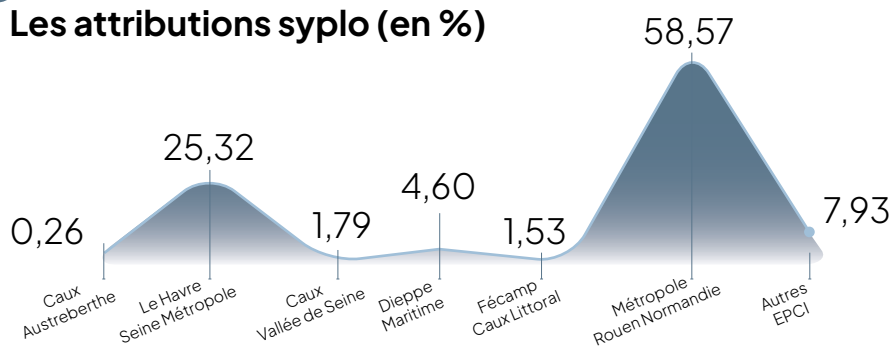
Malgré un objectif assigné à l'échelle départementale, habitat 76 est confronté à la réalité d'une répartition géographique inégale des besoins des demandeurs qui relèvent du contingent préfectoral «démunis» Ainsi, 58,57% des attributions au profit de ce public se concentrent sur la Métropole Rouen Normandie et plus d'un quart sur la communauté urbaine Le Havre Seine Métropole. 56,52% (63,6% en 2023) des attributions au titre de ce contingent ont été réalisées hors des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville.

Ce public se montre par ailleurs tout aussi exigeant que les demandeurs dans leur ensemble : 272 propositions de logement ont été refusées par les candidats.

Concernant le renforcement d'une meilleure répartition territoriale du profil des attributaires posé par la Loi Égalité Citoyenneté au niveau des intercommunalités, l'Office continue à progresser à l'échelle du parc (source USH).

Ainsi, l'objectif de 25% d'attributions hors QPPV aux demandeurs du 1^{er} quartile de ressources est dépassé sur 3 EPCI sur 6, et proche d'être atteint sur la

Les attributions syplo (en %)

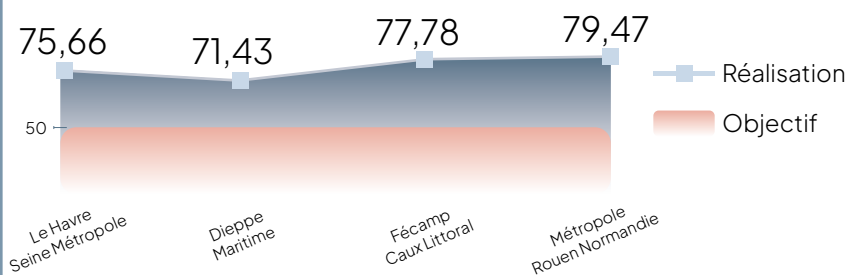


communauté urbaine Le Havre Seine Métropole, Caux Vallée de Seine et la Métropole Rouen Normandie, cet EPCI ayant modulé pour la seconde année consécutive l'objectif d'habitat 76 en le fixant à 21% (22,5% en 2023).

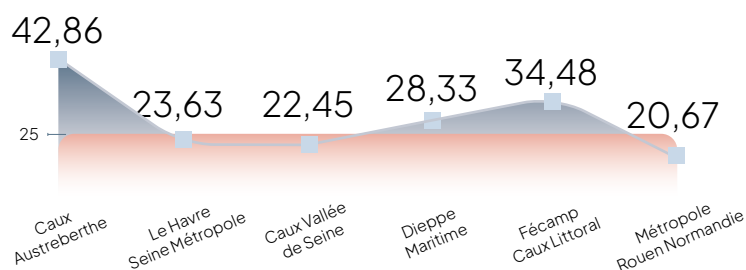
Le faible taux de rotation couplé à l'élargissement des périmètres des QPPV ont restreint mathématiquement la capacité d'accueil des ménages issus de Syplo et/ou du 1^{er} quartile et renforcé la vigilance nécessaire à observer pour maintenir l'équilibre de peuplement des résidences hors des QPPV. En outre, habitat 76 continue à se

heurter 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.

Attributions en QPV secteur de législation (en %)



Attributions hors QPV secteur de législation (en %)



Au global, 22,46% (21,62% en 2023) des attributions réalisées par habitat 76 hors Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville sur le territoire des EPCI concernés sont inférieures au 1^{er} quartile (tous bailleurs confondus : 17,87% (18,35% en 2023)) ;

77,88% (80,28% en 2023) des attributions réalisées en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville sur le territoire des EPCI concernés sont supérieures au 1^{er} quartile.

2024 : Une année de mise en œuvre des réformes du processus d'attribution des logements sociaux

La gestion en flux des réservations de logements sociaux et non plus en stock est entrée en vigueur le 24 novembre 2023.

Les échanges qui ont eu lieu au fil de l'année, ainsi que l'envoi de bilans intermédiaires dans le courant de l'été, sans attendre les bilans réglementaires annuels prévus en février de chaque année, ont permis de rassurer les réservataires et principalement les maires.

Ce nouveau fonctionnement qui a nécessité le déploiement de nouveaux outils pour les équipes en charge des attributions amène de la souplesse et de la pertinence dans le rapprochement à opérer entre les caractéristiques du logement à relouer et le profil des candidats à rechercher et in fine du réservataire à retenir.

Le **système de cotation de la demande** de logement social obligatoire pour les 6 EPCI tenus de se doter d'un PLH ou ayant la compétence habitat et au moins un Quartier Prioritaire Politique de la Ville est officiellement entré en vigueur au 31 décembre 2023.

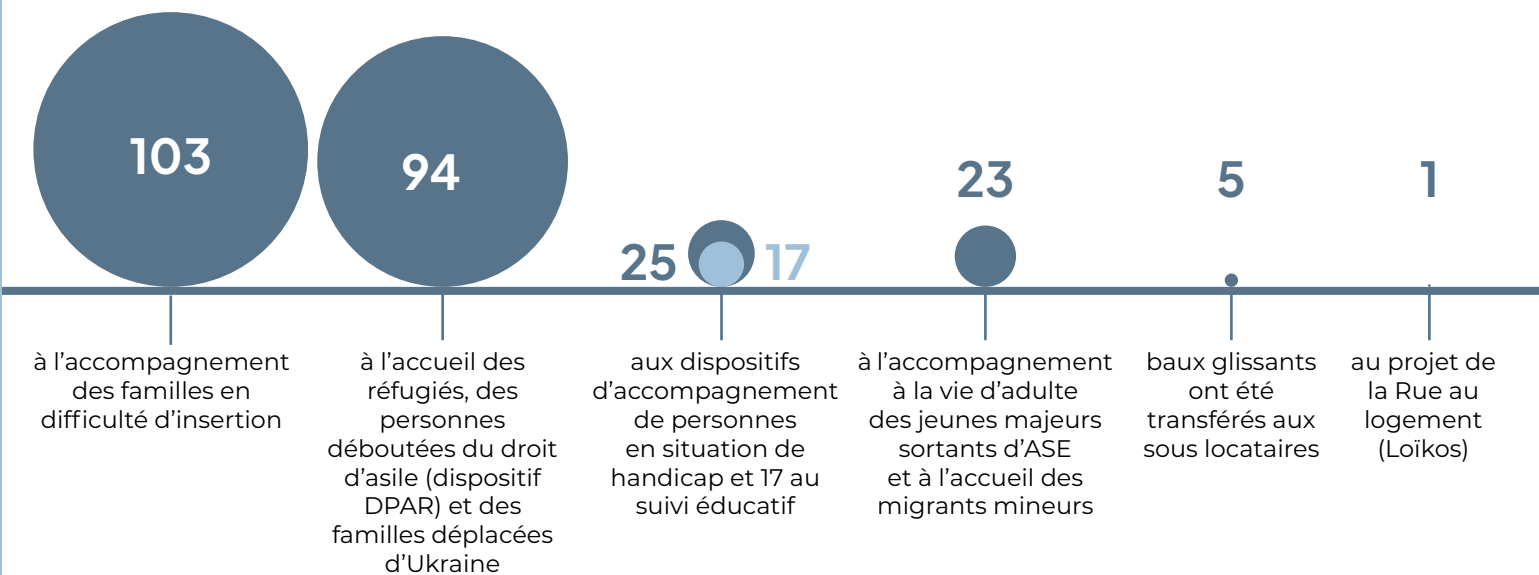
Dans les faits, au 31 décembre 2024, seuls 3 EPCI ont validé leur cotation : Dieppe Maritime, Le Havre Seine Métropole et la Métropole Rouen Normandie, mais le système n'est réellement opérationnel que sur Dieppe Maritime. Les travaux ont démarré et sont en cours pour Caux Seine Agglo et Fécamp Caux Littoral.

La cotation qui est accessible aux demandeurs de logement a pour objectif de rendre le processus d'attribution plus transparent ; elle est un outil d'aide à la décision, utilisé au stade de la désignation des candidats et lors de l'examen des dossiers par la CALEOL, ce qui a nécessité l'adaptation des logiciels mis à disposition des équipes comme des membres de la commission.

Relation aux acteurs associatifs

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 son partenariat avec les associations en charge de l'accueil des publics spécifiques. Ainsi, 22 attributions ont été réalisées au profit d'associations, dont 3 dans la poursuite du relogement des familles Ukrainiennes et 7 dans le cadre de l'accompagnement à la vie d'adulte des jeunes majeurs suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance.

Nombre de baux en cours à fin 2024 : **263** 





Habitat 76 accompagne les jeunes dans leur parcours résidentiel

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

Habitat 76 a toujours eu la préoccupation d'accompagner ses locataires dans leur parcours de vie et une attention toute particulière est portée aux demandes de mutation motivées par un loyer trop élevé ou une problématique de santé ou de handicap.



La mobilité voulue par la loi égalité citoyenneté est également travaillée avec des résultats extrêmement faibles au regard des démarches engagées.

L'examen de l'occupation des logements par la CALEOL : sur les 2 847 situations identifiées présentant soit un état de sous-occupation soit un dépassement de plafonds de ressources, 1 447 ont été examinées dont 1 039 en 2024.

Les démarches engagées (courrier ou prise de contact) ont suscité peu de réactions puisque seules 33 demandes de mutation ont été déposées. Concernant les 150 locataires de pavillon susceptibles d'être concernés par une mobilité contrainte, 107 ont d'ores et déjà été rencontrés et à ce stade :

- près d'un quart est sorti du périmètre en raison de l'évolution de leur situation (situation de handicap reconnue principalement) ;
- 7 ont restitué les lieux ;
- 3 ont acquis leur pavillon.

Les mutations effectives au sein du parc d'habitat 76 représentent 15,52% (14,18% en 2023) des attributions sur l'année 2024.

Au total, 35,54% (36,67% en 2023) des attributions validées par la CALEOL concernant des locataires déjà logés dans le parc social, ceux-ci représentant 42% des demandeurs.



L'accès des jeunes au logement social : 675 jeunes de moins de 30 ans ont accédé à un logement dans le parc d'habitat 76 au cours de l'année 2024, soit 28,29% des baux signés (contre 32,22% en 2024).

Développement des territoires et adaptation aux besoins locaux

Contribution à l'attractivité des territoires

Fort de la pluralité de ses compétences internes, de la diversité des programmes immobiliers développés, et de ses échanges avec des gestionnaires institutionnels (gendarmerie, CROUS, APF, CCAS), habitat 76 continue à assurer son **rôle de partenaire des collectivités territoriales** de manière à participer activement au développement et à l'attractivité des territoires.

Ainsi, l'année 2024 a été marquée par diverses actions :

- La participation aux ateliers de définition des besoins du futur PLH de Dieppe Maritime, en considérant **l'impact de PENLY 2** et de la préfiguration du Plan Départemental de l'Habitat ;
- La poursuite des études pour le développement de nouveaux **projets d'habitat sur ses réserves foncières**, dans une approche de consommation foncière raisonnée.

Au titre de la programmation, les agréments ont concerné :

- 68 logements au titre du Plan Départemental de l'Habitat ;
- 8 logements sur le périmètre de Caux Seine Agglo ;
- 24 logements sur le périmètre du Havre Seine Métropole.

Par ailleurs, **160 logements LLI ont été déclarés** sur le périmètre de la Métropole Rouen Normandie.



Synthèse développement immobilier 2024

75 

logements ou équivalents
logements ont été
réceptionnés (dont 1 acquis)

- **Sotteville-lès-Rouen Rue Bertel** : construction de 4 logements individuels en location-accession (4 PSLA)
- **Le Petit-Quevilly Gambetta** : construction (en VEFA) de 8 logements locatifs individuels (8 LLI)
- **Bolbec** : nouveau foyer d'accueil médicalisé IMS / construction d'une nouvelle structure d'hébergement de 26 places (26 PLS)
- **Bolbec Fauquet** : achat d'un appartement locatif (1PLS)
- **Arques-la-Bataille Les Hauts d'Archelles** : construction de 10 logements locatifs individuels (7 PLUS et 3 PLAI)
- **Dampierre-Saint Nicolas Voie Verte** : construction de 4 logements locatifs individuels (2 PLUS et 2 PLAI)
- **Saint-Nicolas-d'Aliermont Les Pommiers** : construction de 16 logements locatifs individuels (11 PLUS et 5 PLAI)
- **Bolbec Résidence Jacques Brel** : construction de 8 logements locatifs individuels (5 PLUS et 1 PLAI)



10 nouveaux pavillons à Arques-la-Bataille.



Portraits de territoires

Habitat 76 a participé en début d'année 2024 à des groupes de travail pilotés par l'UHS de Normandie ayant abouti à la réalisation des **"Portraits de territoire"**. Ils sont disponibles en libre accès sur internet, et permettent un partage de données objectives sur le logement social tout en le restituant dans son contexte local, à l'échelle de la Région Normandie et de chaque département Normand.

Ils sont destinés aux principaux acteurs du logement social, au premier desquels les bailleurs sociaux, et à leurs partenaires (collectivités, mairies, région,...), afin de leur permettre d'échanger et de partager autour d'un outil commun.



Nouveau foyer d'accueil médicalisé à Bolbec.

Développement d'offres adaptées répondant aux besoins spécifiques

Développement immobilier et de l'offre aux publics spécifiques

Un nouveau foyer d'accueil médicalisé à l'Institut Médico-Social (IMS) de Bolbec, comprenant 26 chambres, a été réceptionné le 3 août 2024. Ce bâtiment permet de garantir un accueil sécurisé et accessible aux résidents du site, dans des conditions optimales de vie en communauté.

En parallèle, habitat 76 poursuit la mise en place de **partenariats en Adaptation de la Société au vieillissement (ASV) / habitat inclusif sur différentes communes** :

- Criel-sur-Mer, avec 8 logements identifiés pour des seniors via l'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR) ;
- Saint-Nicolas-d'Aliermont, avec 6 logements identifiés pour l'APEI ;
- Sassetot-le-Mauconduit, en partenariat avec l'association Les Paquerettes, gestionnaire de l'EHPAD ;
- Pavilly, avec la résidence autonomie de 43 logements, dont le gestionnaire sera le CCAS de la commune.



26



chambres réceptionnées
dans le nouveau foyer d'accueil
médicalisé à l'Institut
Médico-Social (IMS) de Bolbec

Actions en faveur de l'amélioration de l'accessibilité

Dans le cadre de sa politique de maintien à domicile, l'Office a reçu et traité près de 300 sollicitations de travaux d'adaptation et donné son accord pour en réaliser plus de la moitié, les autres demandes d'adaptation ne permettant pas un maintien à domicile dans la durée.

Bilan des demandes handicap et vieillissement 2024											
2024	Nb de demandes	+ de 60 ans	- de 60 ans	accord h76	refus h76	dont douche PMR	réalisé 2024	demandes finalisés en 2025	taux d'accord (%)	montant engagé	par logement
TPC	127	98	18	70	57	70	42	28	55,11	179 000€	4 262€
TBC	89	63	26	50	39	23	36	14	56,18	153 000€	4 250€
TRE	78	55	23	32	46	23	32	0	41,03	136 000€	4 250€
Total	294	216	67	152	142	116	110	42	51,70	468 000€	4 254€

Par ailleurs, pour agir sur un plan plus préventif et en lien avec les engagements pris dans la mention "accompagnement au vieillissement" du label Quali HLM, l'Office va expérimenter le bouquet de travaux d'accessibilité pour les locataires seniors concernés par des travaux de rénovation intérieure. Cette initiative vise à améliorer leur qualité de vie en adaptant les logements aux besoins spécifiques liés au vieillissement grâce à des équipements tels que la douche extra-plate, les volets roulants électriques, les barres de maintien, les prises électriques à hauteur, les toilettes rehaussées.

Mise en valeur de dispositifs dédiés

Le sujet de la santé mentale occupe une place prépondérante dans les difficultés rencontrées dans les troubles de jouissance et les bailleurs se retrouvent bien souvent seuls et démunis pour y faire face, d'où la nécessité de développer du partenariat. L'objectif est de proposer un accompagnement adapté avec des professionnels pouvant intervenir au domicile des locataires et de faire le lien avec les acteurs de la santé mentale.

Sur la Pointe de Caux, 2 conventions à titre onéreux sont mises en place pour la prise en charge de locataires en grandes difficultés psychologiques générant des modes d'occupation du logement potentiellement dangereuses et des relations de voisinage extrêmement difficiles.

En 2024, 5 situations ont été prises en charge par l'association VIVRE et DEVENIR et 1 par l'association TERRA PSY. Le travail se révèle long et complexe.

Sur le secteur de Rouen et de Dieppe des échanges sont en cours avec l'association ONM.

Le dispositif d'auto-réhabilitation accompagnée à Sotteville-Lès-Rouen se poursuit.

Cette opération inscrite dans la durée depuis 4 ans dans le Contrat de ville a permis la rénovation d'une partie de trois logements occupés et d'un logement vacant, offrant ainsi aux participants une expérience pratique précieuse. Cette initiative, en partenariat avec la commune, Interm'aidemploi et le Foyer du Toit Familial, met l'accent sur la solidarité et le développement des compétences professionnelles, tout en permettant aux locataires futurs comme actuels de mieux vivre dans leur logement.



L'auto-réhabilitation accompagnée s'inscrit dans la durée.

Partenariat Point Conseil Budget ADIL 76 et UDAF

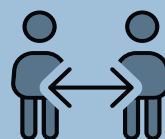
La mise en œuvre à titre expérimental du dispositif « Aide-budget » en 2023 avait pour objet de faciliter la détection la plus précoce possible des difficultés financières éprouvées par certains publics, en mobilisant de manière transversale dans cette démarche Point Conseil Budget (PCB), différents acteurs : établissements bancaires, fournisseurs d'énergie et bailleurs sociaux.

En 2024, ce partenariat a permis d'orienter 133 locataires vers les PCB pour la mise en place de 28 accompagnements.



133

locataires orientés vers les PCB



28

accompagnements



57

locataires ont été contactés aboutissant à 31 reprises de contact dont 25 locataires présents en audience de résiliation de bail.



En parallèle, en fin d'année 2024 habitat 76 a développé des actions dans le cadre de la prévention des expulsions avec l'ADIL 76 qui intervient auprès de locataires au stade de l'assignation en résiliation de bail, lorsqu'aucun contact n'a pu aboutir avec l'Office, afin de renouer le dialogue et augmenter le nombre de locataires présents en audience. L'objectif est de parvenir à un accord amiable en amont qui est entériné à l'issue de l'audience par un procès-verbal de conciliation.

Instance de concertation technique départementale

Cette instance créée en novembre 2024, consiste à mettre en place un pilotage partagé et partenarial, des différents dispositifs d'accompagnement afin d'en coordonner l'ensemble.

Elle regroupe des représentants du Département, des responsables de service social, des directeurs de centres communaux d'action social, des bailleurs sociaux et des associations tutélaires.

Les enjeux de l'instance technique de concertation sur les parcours socio-budgétaires sont :

- de coordonner le parcours de l'usager pour davantage d'efficacité et de rapidité dans la mise en œuvre de solutions d'accompagnement et articuler les dispositifs financés par le Département ;
- d'adopter une approche multidisciplinaire impliquant des experts de différents domaines afin de mener une analyse approfondie des situations, identifier les causes profondes des problèmes rencontrés par les publics en difficulté sociale et budgétaire, et trouver des solutions durables aux situations évoquées.

Accompagnement social et financier des locataires

Les dispositifs d'accompagnements, de financements et d'aides à l'accès au logement pour les attributaires

Dispositifs d'accompagnement des nouveaux entrants

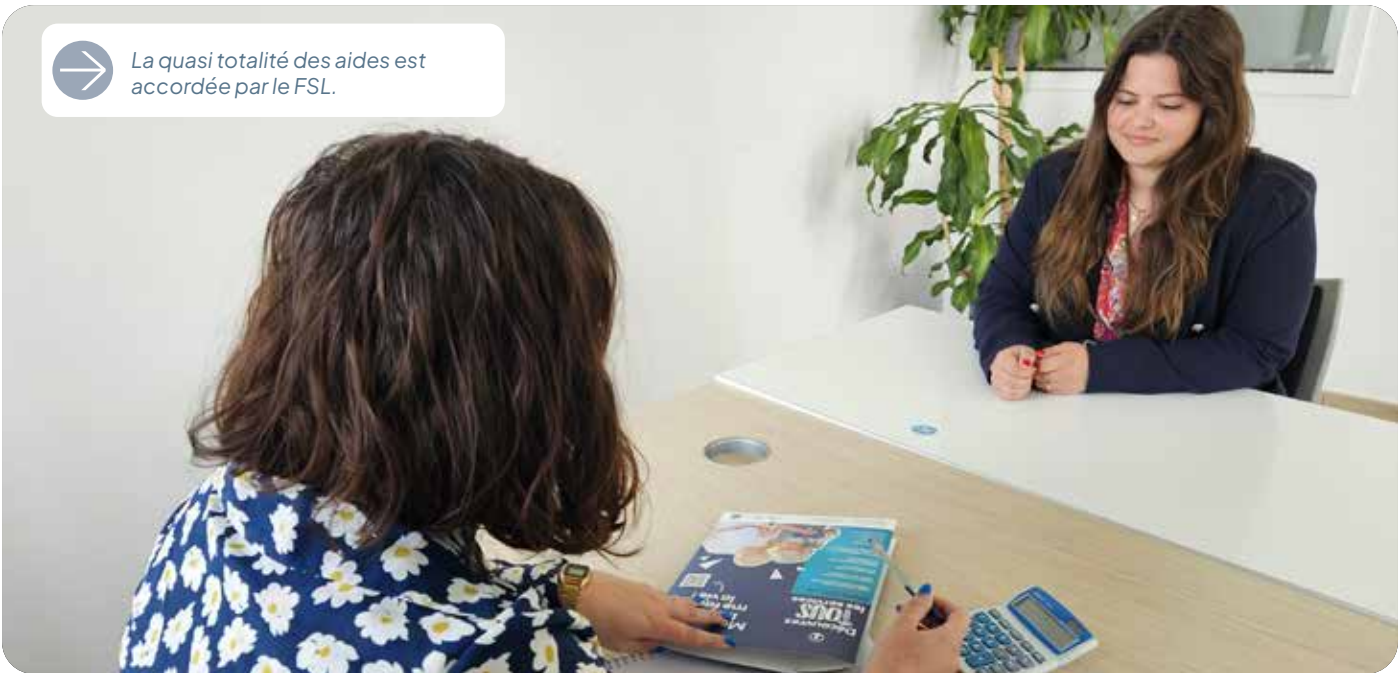
Les aides :

- 17,25% des attributions validées par la CALEOL ont été réalisées avec une garantie (18,79% en 2023) ;
- 12,17% avec une aide financière pour le dépôt de garantie et le 1^{er} loyer (10,08% en 2023) ; les sommes perçues à ce titre sont en hausse et s'élèvent à 158 422€ contre 128 934€ en 2023.

La quasi-totalité des aides est accordée par le FSL (Fonds de Solidarité Logement).

Type d'aides	2022	2023	2024
FSL (DG, 1 ^{er} loyer)	218	229	253
Locapass (DG)	11	0	0
Fonds Départemental de garantie et caution des loyers	32	17	30
Total	261	246	283

Nature des garanties	2022	2023	2024
Garantie FSL	370	371	348
Garantie collecteurs du 1%	46	21	4
Fonds Départemental de garantie et caution des loyers	138	52	49
Total	554	444	401





L'accompagnement :

Lors de l’instruction du dossier logement, une évaluation sociale et financière (302 en 2024) peut être déclenchée afin de déterminer le niveau d’autonomie du demandeur et décider de la nécessité d’un accompagnement à l’accès. Dans ce cadre, plusieurs dispositifs sont mis en place :

- L’accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) en partenariat avec le Département dans le cadre du fonds solidarité logement (FSL). Sur 2024, 144 accompagnements à l’accès au logement ont été réalisés, représentant 6,04% des attributions de l’année (5,65% en 2023) :
 - 86 ASLL ;
 - 58 AVDL « les accompagnements Vers et Dans le Logement ».
- Un accompagnement personnalisé mis en œuvre par une chargée de coordination sociale. En 2024, 290 nouveaux locataires ont bénéficié de cet accompagnement, soit 12,16 % des 2 384 nouveaux locataires (13,19 % en 2023).

En parallèle dès l’entrée dans les lieux, sur une période de 3 mois, une équipe dédiée suit les ménages ; Le dispositif consiste à les accompagner dans leurs démarches administratives et financières (ouverture des droits APL, retour des conventions de prêts ou cautionnement FSL et suivi des trois premiers avis d’échéance).

Nombre de dossiers traités sur les 3 premiers mois de facturation

Année	Nombre total de nvx entrants traités	Nombre de locataires en dette	Montant dette à 3 mois	% de locataires en dette	Dette moyenne / locataire
2022	2 383	629	248 643€	26,40%	395,30€
2023	2 059	651	215 980€	31,62%	331,77€
2024	1 939	488	177 957€	25,16%	346,66€

La gestion des nouveaux entrants en 2024 se révèle efficace, la part de locataires en dette à 3 mois étant en baisse ; tendance qui est confirmée à 12 mois :

Nouveaux entrants (moins 1 an) en dette au 31/12/24				
	2023		2024	
Total	504	346 296€	498	320 456€



Les dispositifs d'accompagnements, de financements et d'aides au maintien au logement

La part des ménages présents ayant une dette rapportée au nombre total de contrat en cours est de 17,35% (soit 4 926) contre 16,58% (soit 4 784) en 2023. Parmi ceux-ci, les salariés représentent 41,59%. Le montant total des plans pour les locataires présents s'élève à près de 3,89 M€.

Recouvrement amiable : aides financières pour le maintien

En raison de la revalorisation du plafond de ressources FSL, le montant total perçu au titre des aides financières passe de 73 098€ à 78 725€ (+7,69%) et se décline de la façon suivante :

FSL maintien	2023	2024
Demandes d'aides financières FSL :	37	57
• soit accordées	29	40
• soit refusées	3	12
• soit en attente de décision	5	5
Montant des aides perçues au titre du maintien (en €)	39 114€	48 161€

Pour rappel, les garanties LOCAPASS (collecteurs) ne sont plus disponibles pour les nouveaux entrants depuis mai 2019, ce qui a conduit à l'extinction de toutes les garanties depuis 2023.

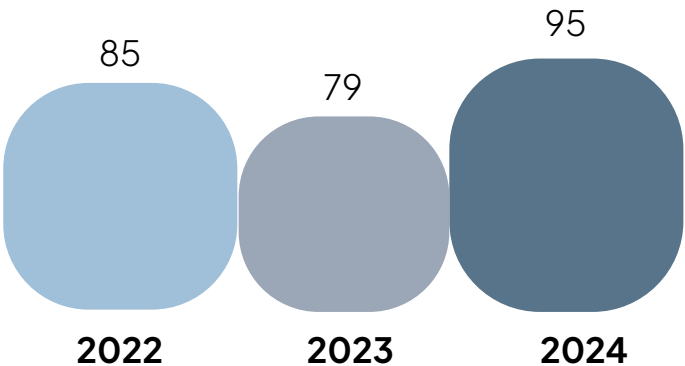
Mises en jeu de garantie		
FSL	2023	2024
• demandées	34	33
• accordées	31	26
FSL - montant perçu (en €)	33 984€	30 564€

Accompagnement pour le maintien

L'accompagnement des ménages dans le cadre du maintien au logement a progressé de 17% en 2024 comparativement à 2023.



Accompagnement social lié au logement

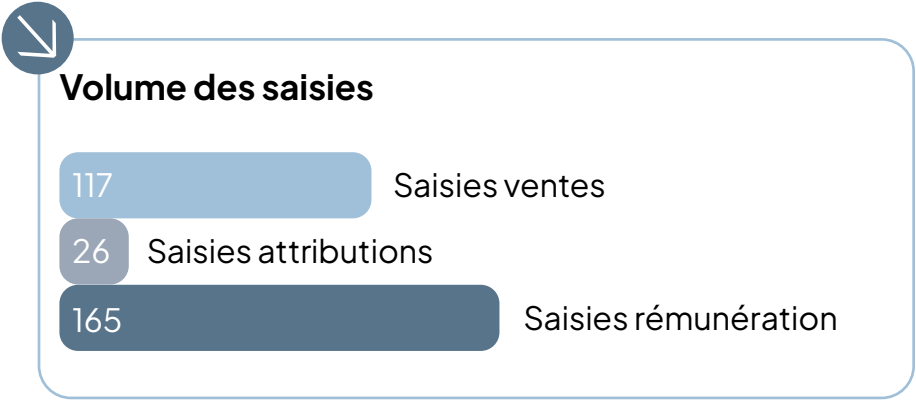




Contentieux

Contentieux présents

Malgré les actions amiables démultipliées, certains locataires ne reprennent pas contact et voient leur dette s'aggraver nécessitant l'engagement de procédures en résiliation de bail et en recouvrement forcé dont le volume est en très légère augmentation. Ces actions suscitent des réactions et ont permis de recouvrer plus de 118 000€ (saisies attribution 6 811€ et saisies rémunérations 111 207€). A noter un allongement des durées des procédures judiciaires.



	Commandements de payer	Assignations	Décisions de justice
2023	613	389	315
2024	671	371	297

114

sommations de cesser les troubles délivrées par un commissaire de justice

9

assignations délivrées sur le motif des manquements au Règlement Général des Locations

11

jugements rendus pour ce motif prononçant la résiliation du bail et l'expulsion dont 1 visait une agression sur le personnel de proximité (objet d'une expulsion en 2024).

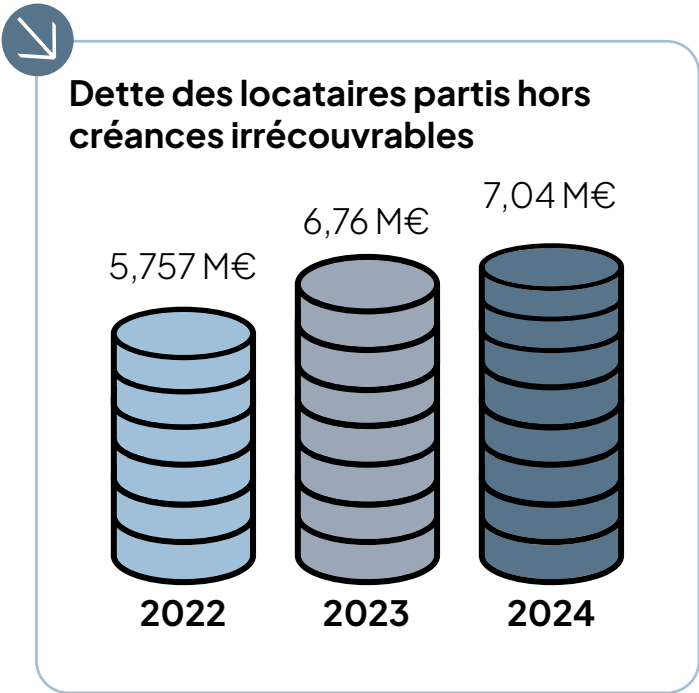


La dette des locataires partis atteint 7,044 M€ pour 1 992 dossiers (vs 2 069 en 2023) soit une dette moyenne de 3 536€ (vs 3 271€ en 2023) par locataire.

La part des locataires partis en dette au cours de l'année progresse : 45,06% en 2024 contre 40,16% en 2023. Parmi ceux-ci 37% étaient déjà en situation d'impayés pendant l'occupation.

Afin de circonscrire les impayés des locataires partis, l'Office active l'ensemble des leviers à sa disposition en termes de recouvrement forcé et amiable.

Le recouvrement de la dette non externalisé s'élève à 3 845 715€. Les taux de recouvrement restent relativement stables. Le recouvrement amiable, qui inclut tous les plans d'apurement négociés, a légèrement diminué, principalement en raison de montants d'échéanciers mensuels de plus en plus faibles. Cela représente 25% en 2024, contre 30% en 2023. Par ailleurs, les actions de recouvrement forcé représentent 12% en 2024, contre 13% en 2023.



Montant de l'impayé confié aux commissaires de justice (marché recouvrement)

Externalisation des dossiers	2021	2022	2023	2024
Taux de recouvrement (encaissement réel)	11%	10%	16%	9%
Taux prévisionnel de recouvrement (échéanciers)	41%	34%	35%	37%
Taux de créances irrécouvrables	34%	47%	34%	38%

La mise en place d'un nouveau marché en octobre 2024 induit un délai de latence pour la mise en œuvre de ses modalités opérationnelles avec les partenaires externes. Cela impacte donc leur efficacité sur le recouvrement durant les premiers mois.

Prévention des expulsions

	Commandements de quitter les lieux	CFP* demandés	CFP accordés	Expulsions réalisées
2023	212	136	114	39
2024	222	136	86	40

*CFP : concours de la force publique

Les chiffres liés à la procédure d'expulsion restent stables.

Le nombre de Concours de la Force Publique accordés est en baisse significative. L'absence de concours concerne essentiellement la Sous-Préfecture du HAVRE (5 au total) pour des raisons liées au fonctionnement interne du service.

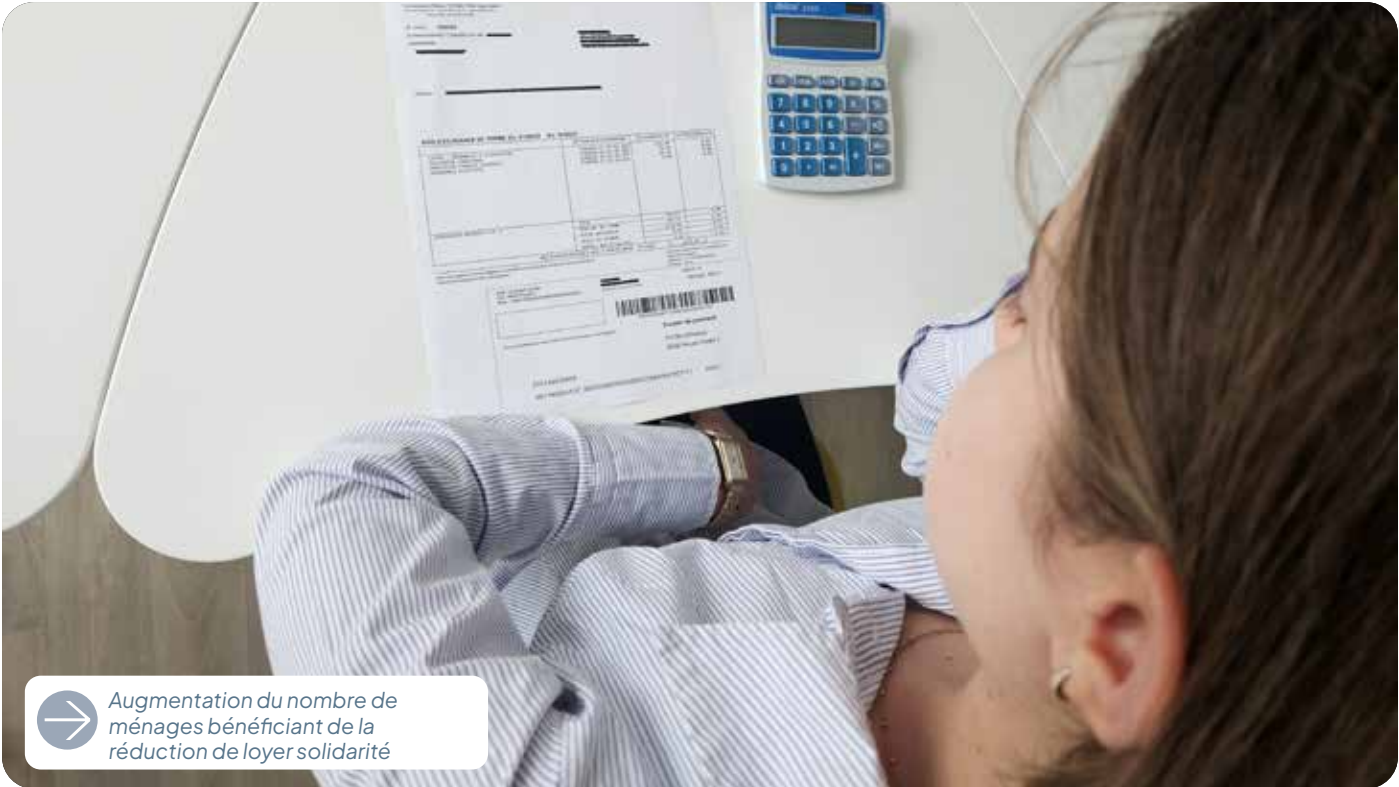
Concernant les expulsions, le motif est :

- L'impayé dans 33 dossiers ;
- Les infractions au Règlement Général des Locations dans 7 dossiers.

Par ailleurs, les efforts portés sur les départs amiables négociés avec les débiteurs et les reprises de logements abandonnés ont permis d'éviter 21 expulsions.



- Les débiteurs expulsés sont majoritairement des personnes seules (72,5%) et 45% avec des revenus salariés.
- La dette moyenne des locataires expulsés est de 9 442€ en 2024, soit une hausse de 1 000€ sur un an.
- La dette totale des 40 expulsions atteint 569 522€.



Augmentation du nombre de ménages bénéficiant de la réduction de loyer solidarité

L'évolution de la quittance

Au 1^{er} janvier 2024, **la hausse des loyers a été limitée à 2,50% 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 3,50% correspondant à l'évolution de l'indice de référence des loyers (IRL) du 2^e trimestre 2023.

Cette 2^e hausse limitée, après celle de 2023 à 2% en moyenne et dont les bénéfices seront durables pour les locataires, vise à amortir le choc des prix de l'énergie sur la période 2023-2024. Pour les finances d'habitat 76, cela représente une perte définitive de 5,5 M€ qui se répercute chaque année.

La masse des loyers pratiqués, au 31 décembre 2024, se situe à 92,38% des loyers plafonds.

11 371 ménages ont bénéficié de la réduction de loyer solidarité en 2024 contre 11 306 en 2023.

Tous financements et usages (collectifs et individuels) confondus, le loyer mensuel moyen d'un logement s'élève à 386€ en 2024 (375€ en 2023).

	Logements individuels	Logements collectifs
Ensemble du patrimoine (Tous financements confondus) (surfaces utiles et corrigées)	464€ (453€ en 2023)	374€ (363€ en 2023)
Logements en surface utile		
Conventionnés PLA/ PLUS/PLS	490€ (479€ en 2023)	442€ (431€ en 2023)
Non conventionnés PLI/ PLC	680€ (659€ en 2023)	567€ (554€ en 2023)
Logements en surface corrigée		
Tous financements confondus	438€ (429€ en 2023)	358€ (348€ en 2023)

Évolution des charges locatives

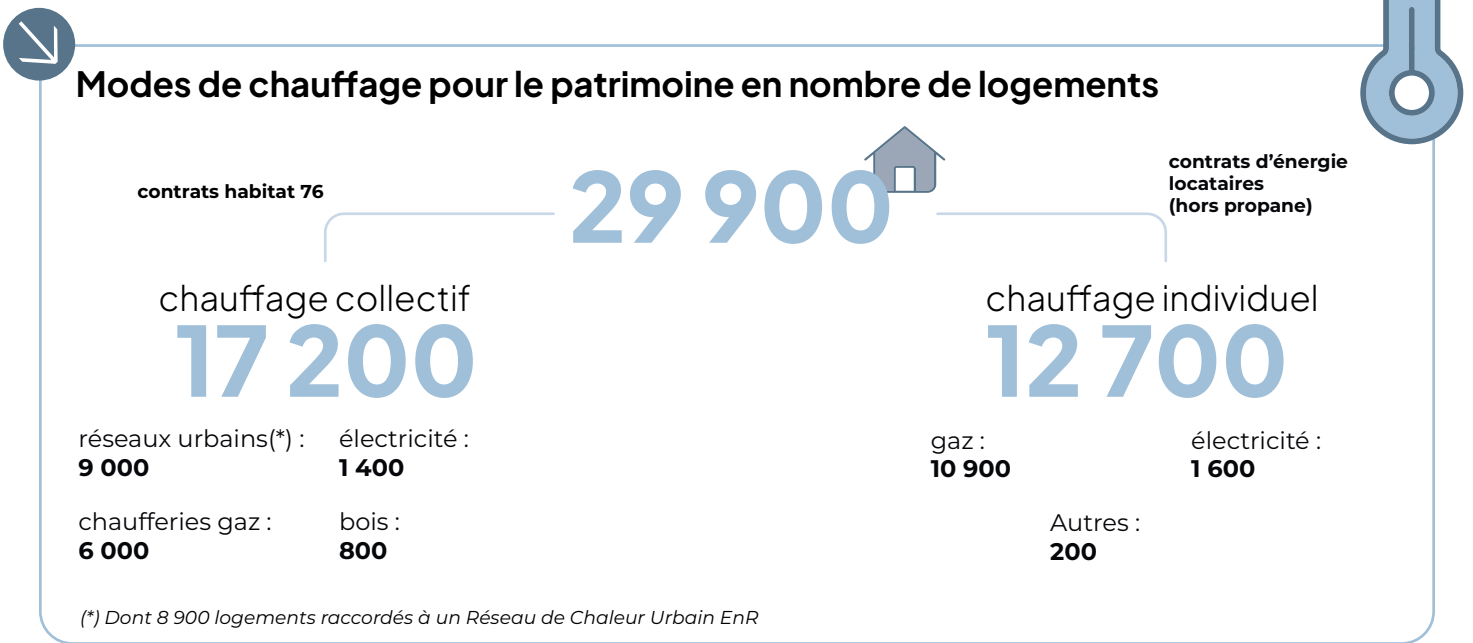
La période 2023-2024 de forte hausse des prix du gaz et de l'électricité s'achève enfin mais les effets vont continuer à se faire ressentir sur le pouvoir d'achat de certains ménages en 2025, avec la régularisation des charges 2024, comme en témoigne l'exemple pour un logement de type 3 en chauffage collectif avec eau chaude sanitaire (ECS) ci-contre.

Après une augmentation moyenne des dépenses réelles entre 2022 et 2023 de +28%, respectivement de 1 521 €/an et 1 953 €/an, **la provision appelée en 2024 ressort à 2 204€**, soit +12,85% par rapport à 2023.

6 000 logements en chauffage collectif au gaz sont concernés par cette hausse qui s'explique

principalement par les dépenses de chauffage et d'eau chaude sanitaire (ECS) impactées par les prix de l'énergie.

Alors que pour la période 2021-2022, le prix du gaz obtenu sur les marchés était de 47 €/TTC/Mwh, celui contractualisé de la période 2023-2024 a été de 295 €/TTC/Mwh sur fonds de tensions géopolitiques. L'aide de l'État, appelée bouclier tarifaire a permis de ramener le prix à **173 €/TTC/Mwh en moyenne en 2024**. Les échéanciers consentis aux locataires en difficultés, au titre de la régularisation des charges, se poursuivront sur l'année 2025, qui a connu une baisse des provisions dès le 1^{er} janvier, grâce à la renégociation du prix du gaz à 92 €/TTC/Mwh.



Chauffage
+532 logements ont été raccordés à un Réseau de Chaleur Urbain (RCU) (Le Havre Champs-Barets & Sous-Brotonne)

Chauffage et eau chaude sanitaire (ECS)
+154 logements ont été raccordés à un RCU (Darnetal Centre)

Eau chaude sanitaire
+642 logements ont été raccordés à l'ECS (RCU Darnétal : 60 // RCU Le Havre Caucriauville : 486 // Chaufferie collective Montivilliers Raimbourg : 96)

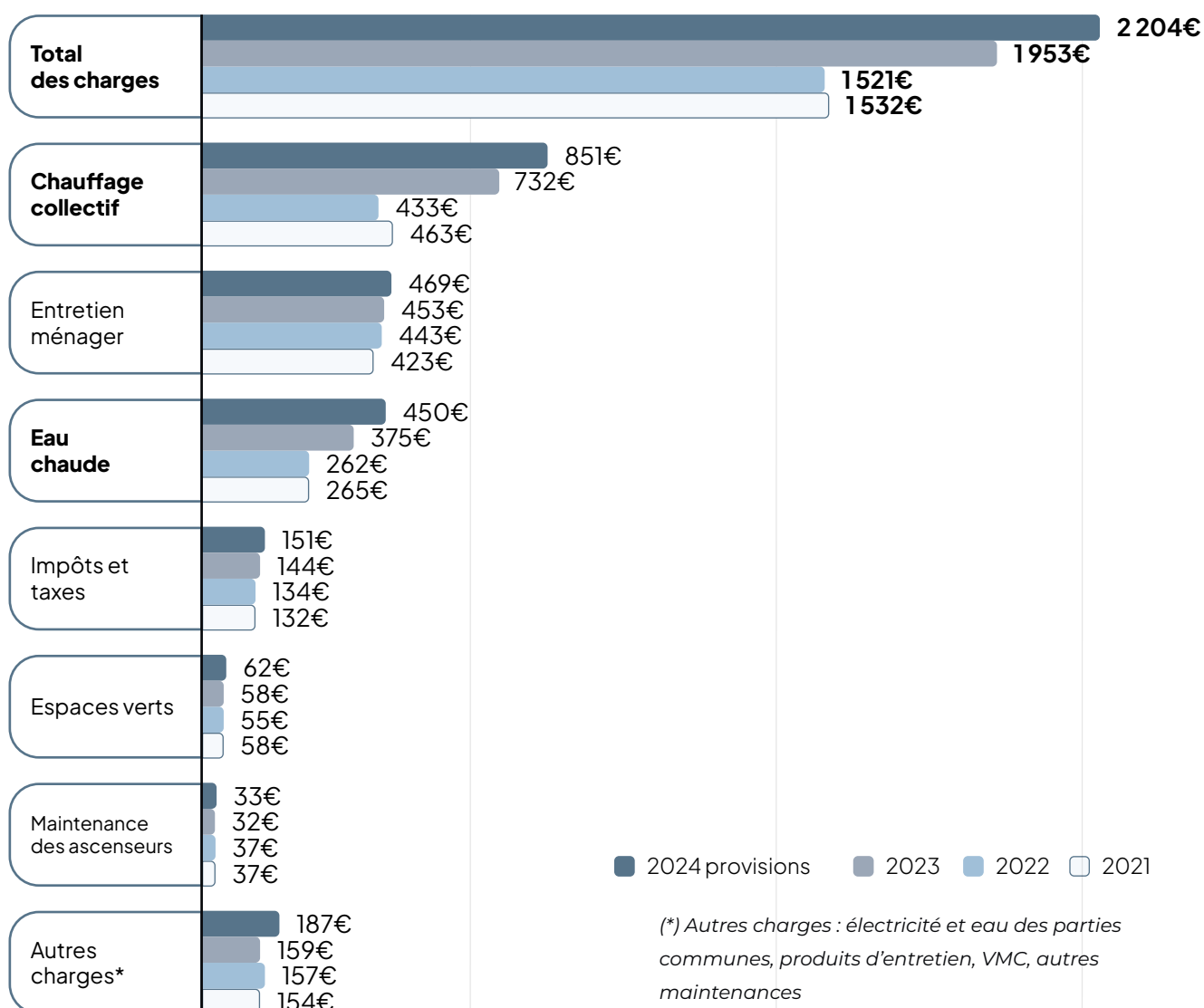
86
 chèques énergie reçus pour un montant de 15 295€



→ La résidence Caucrauville au Havre a été raccordée au réseau urbain pour l'eau chaude.

Évolution des charges locatives entre 2021 et 2024

(exemple d'un logement type 3)



Les provisions appelées en 2024 sont le reflet de la tendance de l'évolution attendue et non les dépenses réelles qui seront calculées 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).

Qualité de service et satisfaction des locataires

Les actions menées en faveur de la qualité de service

Les résultats obtenus lors de l'enquête de satisfaction des locataires 2024 permettent de conclure que le service rendu par l'Office reste bien apprécié malgré un taux de satisfaction en baisse à 83,4% (contre 89,3% en 2023).

Point fort :

L'accueil et les contacts 82,6%

Points d'attention :

- Le traitement des demandes d'interventions techniques dans le logement qui reste un axe d'amélioration avec 63,6% de satisfaits contre 68,8% en 2023 ;
- Le fonctionnement des installations collectives (76,8% vs 80,9%) ;
- Le fonctionnement des équipements du logement (65,9% vs 70,7%) ;
- L'entretien des parties communes (75,6% vs 80,3%).

Ces résultats ont conduit à un plan d'actions matérialisé par un engagement fort de l'Office qui se traduira dans les objectifs 2025.

Au-delà de cette enquête globale, habitat 76 réalise des enquêtes thématiques.

Ainsi, 21 enquêtes ont été diligentées dont le niveau de satisfaction des locataires est le suivant :

- Entrée dans les lieux : 94,59% (94,30% en 2023) ;
- Sortie du logement : 83,15% (83,15% en 2023) ;
- Travaux de réhabilitation : 82,39% (89,86% en 2023) ;
- Réclamations techniques : 66,60% (62,89% en 2023).

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 2023 concernant les réclamations techniques reste le plus important, malgré des actions au quotidien montrant l'implication des services, notamment dans la relation avec les prestataires, dont le rôle influe fortement sur la qualité de service rendu.

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 :



- **99%** des sollicitations sont prises en compte sous 48 h (97% en 2023)
- **89%** des locataires sont satisfaits de la propreté du logement lors de leur entrée (91% en 2023)
- **79%** des locataires sont satisfaits du fonctionnement des équipements (76% en 2023)
- **57%** de visites de conseil réalisées avant le départ (58% en 2023)
- **70%** de visites de courtoisie réalisées dans les 2 mois (59% en 2023)



Charte vieillissement

Face au défi du vieillissement de la population, le besoin croissant d'accès et de maintien au logement autonome nécessite d'offrir un environnement adapté et de développer de nouveaux services notamment le volet animation sociale.

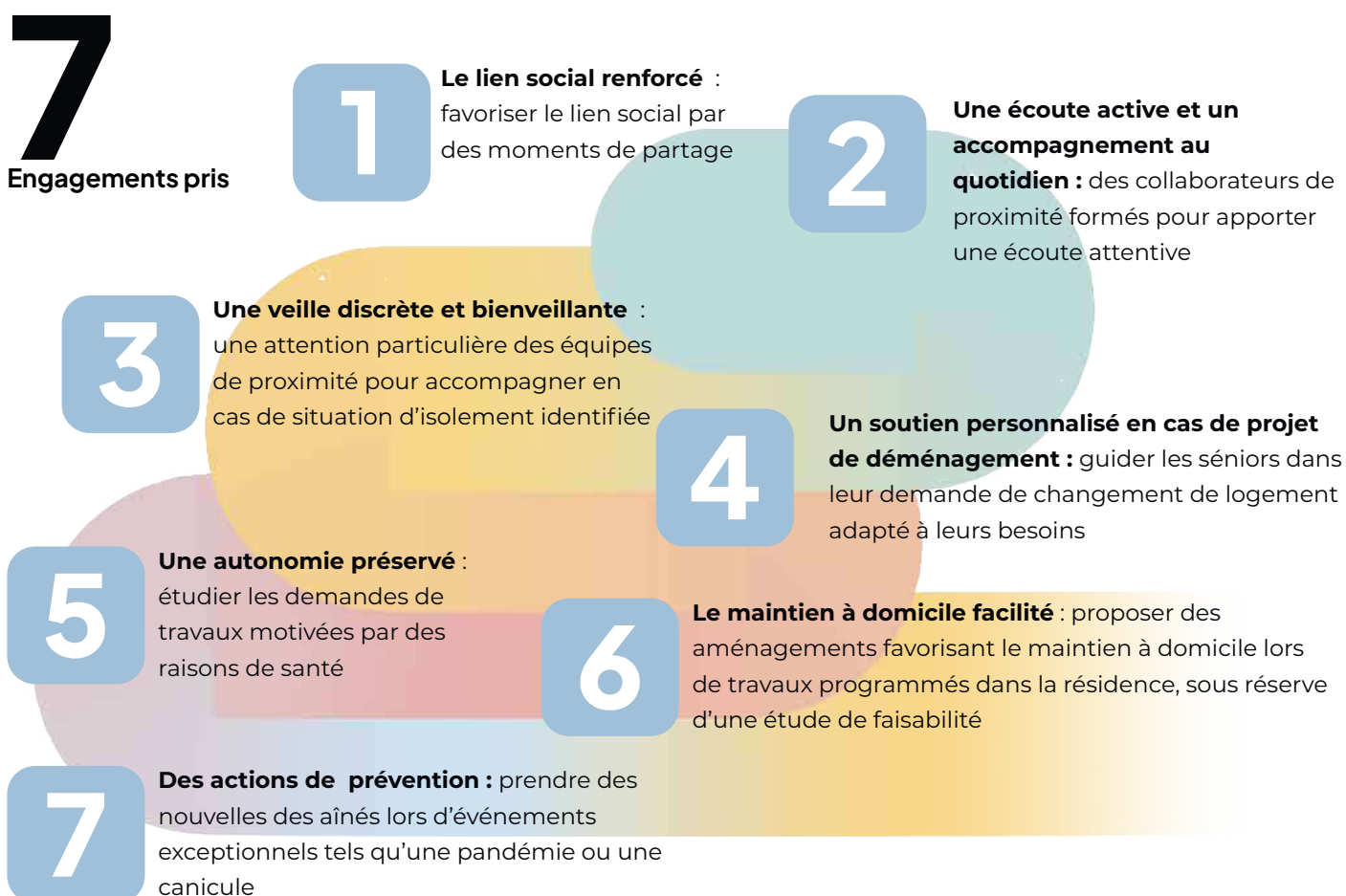
C'est pourquoi, en juin 2023, habitat 76 a engagé une démarche structurante autour de la mention spéciale « accompagnement au vieillissement » du label Quali'hlm ; mention obtenue en octobre 2024.

Cette mention vient renforcer la politique volontariste et les bonnes pratiques acquises au bénéfice des personnes âgées et permet d'aller plus loin en matière de qualité de service rendu vis-à-vis de ce public grâce à des actions construites autour de 2 grands axes :

- Le développement d'une approche plus proactive dans les adaptations des logements des seniors pour passer d'une logique curative à une logique préventive,
- La mise en place de services de proximité plus personnalisés pour faciliter le quotidien des personnes âgées.

Les objectifs se sont traduits par la formalisation d'une charte "bien vieillir chez soi" dans laquelle 7 engagements ont été pris.

Ils ont été adoptés avec les représentants des locataires en Conseil de Concertation Locative.





Élargissement des modalités de contact utilisés par les locataires

Modalités de contact

8 657 visiteurs (11 137 en 2023) ont été accueillis au siège social, soit une baisse de 22,27% de fréquentation pouvant être en partie expliquée par la hausse de l'usage des sollicitations numériques, notamment les mails (+156% en 2024).

Concernant les 1 015 courriers reçus (1 040 en 2023), le délai moyen de réponse est de 20 jours (24 jours en 2023), au-delà de l'objectif de 15 jours, mais en progression depuis 2 ans.



8 657



visiteurs accueillis au siège social

1 015



courriers reçus

+156%

de mails reçus



215 237

appels reçus



L'usage du numérique progresse :

- 19 001 sollicitations reçues via l'extranet locataire (18 899 en 2023) : stable ;
- 12 661 sollicitations reçues par mail (4 941 en 2023) : +156% ;
- 3 389 locataires ont activé un compte sur leur extranet (4 171 en 2023), ce qui porte le total à 22 626 comptes dans l'extranet (22 114 en 2023) : +2%.

Bonus fidélité

Le bonus fidélité travaux lancé en 2021 est un nouveau service. Il a un double objectif : d'une part répondre aux attentes des locataires qui sollicitent la réalisation de travaux d'embellissement dans leur logement et d'autre part reconnaître leur fidélité à l'Office.

Le bonus s'adresse aux locataires présents dans leur logement depuis plus de 20 ans. Habitat 76, qui se charge de la réalisation des travaux, en assume le coût financier à hauteur de 90% avec un montant maximum de 1 000€ TTC.

Les 10% restants et les éventuels surcoûts liés à des prestations supplémentaires sont acquittés par le locataire qui peut bénéficier de modalités de règlement échelonnées.

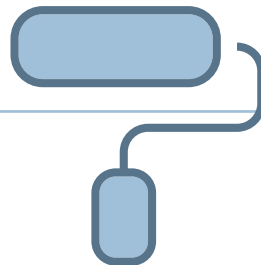
Au titre de la participation aux travaux de 10%, 6 283€

ont été facturés auprès de 92 locataires en 2024 et 22 803€ au total depuis le début de l'opération.



77

dossiers ont été traités et soldés pour un montant de travaux s'élevant à 58 654€



Le dispositif d'astreinte

La permanence d'astreinte a enregistré et traité **2 312 sollicitations** en 2024 (2 473 en 2023) en dehors des heures ouvrées, pour une qualité de service de 77,7% (82% en 2023).

Les collaborateurs de proximité participent au maintien de la qualité de service en dehors des heures ouvrées et peuvent être mobilisés dans le cadre de la permanence d'astreinte avec **45 interventions des chargés de site (41 l'an passé) et 26 interventions des employés d'immeubles et concierges** durant l'année.

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**, avec notamment : des réunions de consultation publique, des rencontres avec les associations et amicales locataires et des réunions en pied d'immeuble, pour échanger sur le cadre de vie mais aussi partager sur les projets en cours ou sur les problématiques rencontrées.

Animer le lien social et la proximité

Très impliquées dans le lien social et le mieux vivre ensemble au quotidien, les équipes de proximité ont organisé 109 moments de convivialité, partagés avec plus de 4 000 participants, sur 75 résidences réparties sur 35 communes.

2024, une année sous le signe des Jeux Olympiques

Les équipes ont profité de cette année olympique pour organiser des moments de convivialité en lien avec l'événement à Paris. Sur la Métropole rouennaise, 4 animations se sont inscrites dans la dynamique :

- 2 en partenariat avec le Village olympique de Sotteville-lès-Rouen ;
- Les Olympiades des Novales à Saint-Aubin-lès-Elbeuf ;
- **Les JO du recyclage à Petit-Couronne, résidence Bel Air** : une journée à la fois ludique et écologique.

À la résidence Bel Air de Petit-Couronne, les habitants ont relevé **le défi du recyclage lors d'un événement alliant sport et sensibilisation** environnementale.

Transformée en véritable stade écologique, la résidence a accueilli petits et grands pour une série d'activités engageantes telles que des ateliers animés par Ecolocity pour créer des objets à partir de matériaux recyclés.



Les JO du recyclage ont eu beaucoup de succès.

“Ça fait un bail !” une attention vers les locataires les plus fidèles

Pour la **semaine bleue***, habitat 76 a mis à l'honneur ses résidents les plus fidèles, soit les **188 locataires présents depuis plus de 60 ans**.

Les équipes de proximité se sont rendues à leur domicile pour partager un moment de convivialité. Une sélection de produits régionaux confectionnés par le restaurant d'insertion Léo à table, leur a été offerte. Cette action se poursuit en 2025 pour s'adresser aux 459 locataires cumulant plus de 50 ans de bail.

L'idée « ça fait un bail ! » est née lors d'un séminaire dédié à l'expérience client. Les équipes ont alors proposé d'avoir une attention particulière vis-à-vis des locataires les plus fidèles. Cette action solidaire s'inscrit pleinement dans la démarche Quali'hlms et la mention vieillissement récemment obtenue.

Cette visite, vecteur de lien social, représente l'engagement d'habitat 76 à **créer du lien et à prévenir l'éventuelle solitude dont peuvent souffrir les aînés**.



Dylan Dias, chargé de site, à la rencontre des locataires fidèles avec son équipe

“

“Nos résidents ont particulièrement apprécié cette attention ! Cela démontre l'importance que nous accordons à la cohésion sociale. Ces actions contribuent à favoriser le lien social avec nos résidents les plus âgés.”

”

*La semaine bleue vise chaque année à valoriser la place de nos aînés dans notre société.

Un locker en pied d'immeuble

L'étude menée avec Mondial Relay a abouti à l'identification de 4 sites (sur Elbeuf, Oissel, Canteleu et Moulineaux) pour l'implantation de lockers sur le Territoire Rouen Elbeuf. Ce nouveau service permet aux locataires de recevoir et envoyer des colis au plus près de chez eux. Cela favorise notamment l'économie circulaire tout en limitant les déplacements et l'impact écologique lié aux livraisons à domicile.

Plusieurs autres sites sont en cours d'étude pour une installation en 2025 sur les territoires Bray Caux et Pointe de Caux afin d'étendre le dispositif et en faire profiter un maximum de locataires et habitants.



Les locataires peuvent recevoir et envoyer des colis près de chez eux.

Animations en faveur du lien envers les personnes vieillissantes

En lien avec les engagements de l'Office en faveur du vieillissement, les équipes de proximité poursuivent le déploiement d'animations dédiées aux personnes âgées :

- Moments conviviaux aux Champs-Barets : galette des rois, repas partagé lors de la fête du printemps, soins à la personne (massage, vernis), jeux de société et chamboule tout...
- Différents ateliers à la résidence Sainte-Catherine au Havre : jeux vidéo, création de boules de Noël et glaçage des biscuits.



Les après-midi des séniors à Champs-Barets, Le Havre

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	2022	2023	2024	Tendance
Logements locatifs (%) (1)	-0,13	-0,13	-0,12	
Offre en structures collectives (en %) (2)	0,25	-2,25	-20,11	
Nombre de logements neufs livrés ou acquis (hors accession)	122	76	44	
Nombre de logements anciens acquis	0	0	0	

Répartition des logements neufs et acquis dans l'année	2022		2023		2024		Tendance
	Nbre	m²	Nbre	m²	Nbre	m²	
T1	0	0	0	0	0	0	
T2	33	44	23	47	0	0	
T3	49	63	32	63	22	65	
T4	36	83	20	78	22	81	
T5	4	94	1	88	0	0	
T6 et +	0	0	0	0	0	0	

Répartition par catégorie	2022	2023	2024	Tendance
Très social - PLAI ou équivalents	13	19	11	
Social - PLUS ou équivalents	104	54	25	
Social intermédiaire - PLS ou équivalents	5	3	0	
Intermédiaire - PLI ou équivalents	0	0	0	
Logements non conventionnés	0	0	8	

Production en accession sociale	2022	2023	2024	Tendance
Logements neufs livrés	0	0	0	
Logements neufs livrés en location-accession	11	0	4	

Part du parc locatif adaptée aux personnes âgées et/ou handicapées	2022	2023	2024	Tendance
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite	2 167	2 748	2 802	
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	1 175	1 270	1 380	
Part des autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap (%)	3 94	4,26	4,63	

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	2022	2023	2024	Tendance
Étudiants (rés. universitaires) (2)	4 265	4 045	3 147	
Personnes âgées autonomes	630	630	579	
Personnes âgées dépendantes	68	0*	0	
Personnes handicapées	176	176	197	
Ménages en situation de fragilité	114	114	114	
Travailleurs (FJT, FTM)	103	103	103	
Autres (CADA, log. pour saisonniers, etc.)	160	193	193	
Total	5 516	5 261	4 333	

SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

Niveau moyen des loyers du parc	2022	2023	2024	Tendance
Parc « très social » - PLAI ou équivalents	5,06	5,20	5,33	
Parc « social » - PLUS ou équivalents	5,44	5,56	5,71	
Parc « social Intermédiaire » - PLS ou équivalents	7,49	7,65	7,83	
Parc « intermédiaire » - PLI ou équivalents	7,69	7,87	8,10	
Logements non conventionnés	8,04	8,25	8,45	

Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année	2022	2023	2024	Tendance
Parc très social - PLAI ou équivalents	5,27	5,71	5,4	
Parc social - PLUS ou équivalents	6,38	6,47	6,13	
Parc social Intermédiaire - PLS ou équivalents	6,80	9,38	0	
Parc intermédiaire - PLI ou équivalents (LLI)	na	na	9,5	
Un logement non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na	

Taux d'effort moyen des ménages entrants	2022	2023	2024	Tendance
Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	16,08	18,44	17,60	
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	20,25	21,96	20,80	

Évolution globale du montant des loyers	2022	2023	2024	Tendance
Évolution du montant des loyers (%) (3)	0,42	2,00	2,50	

Évolution du montant des charges locatives	2022	2023	2024	Tendance
Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en € / m² /Shab.) (4)	1,07	0,31	3,68	
Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie	0,55	0,37	0,57	

Taux de mutation interne	2022	2023	2024	Tendance
Taux de mutation interne (%)	15,59	14,18	15,51	
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,00	0,56	0,08	

Soutien à l'accès à la propriété	2022	2023	2024	Tendance
Logements existants vendus à des particuliers non-locataires de l'organisme	59	59	46	
Logements vendus à des locataires de l'organisme	34	25	28	
Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement (5)	89	83	68	

SOC 3 Accompagnement des locataires

Personnel de terrain	2022	2023	2024	Tendance
Employé d'immeuble	187,1	195,7	200,3	
Gardien / agent d'immeuble / gardien d'immeuble hautement qualifié	160,6	151,6	147,4	
Gestionnaire, gardien d'immeuble superviseur	0,0	0,0	3,0	
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% (6)	2022	2023	2024	Tendance
Médiateur	5,0	4,8	5,0	
Conseiller social ou en économie sociale et familiale	9,1	8,2	9,2	
Chargé de précontentieux	5,0	5,0	5,0	
Chargé de contentieux	8,7	8,7	8,5	
Chargé de recouvrement	8,8	6,8	7,9	
Autre*	9,3	8,3	8,7	

*Chargés de contentieux juridiques pour 4,9 ETP
Chargés de recouvrement contentieux pour 3 ETP
Chargés service contentieux pour 0,8 ETP

Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client – Autres	2022	2023	2024	Tendance
Nombre de salariés chargé de clientèle, chargé d'affaires, chargé de relation client, personnel des centres de relation client, Standard, chargé de mutation	18,0	20,5	23	
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	2022	2023	2024	Tendance
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	1 708	1 999	1 872	
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	3 757	3 848	4 371	

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

Nombre d'attributions dans l'année	2022	2023	2024	Tendance
Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année	2 886	2 483	2 386	

Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge du titulaire du bail	2022	2023	2024	Tendance
- de 25 ans	15,73	16,39	13,5	
25 – 30 ans	17,50	15,83	15,8	
31 – 64 ans	61,12	62,06	64,3	
+65 ans	5,65	5,72	6,4	

Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources	2022	2023	2024	Tendance
< 60% du plafond de ressources	80,04	80,27	76,6	
Comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	17,57	17,92	20,8	
> 100% du plafond de ressource	2,39	1,81	2,6	

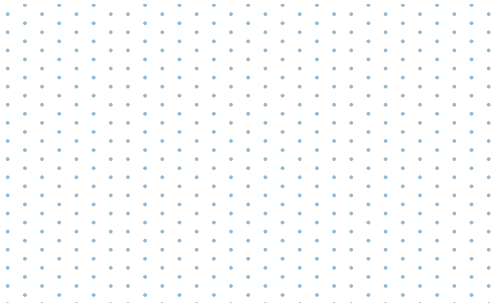
Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale	2022	2023	2024	Tendance
Personne seule (%)	26,88	27,55	28,40	
Famille monoparentale (%)	33,58	33,43	34,30	
Couple sans enfant (%)	13,41	12,61	12,90	
Couple avec enfant(s) (%)	19,16	18,41	17,40	
Autre configuration (cohabitation, colocation...) (%)	6,97	8,00	7,00	

Part des ménages recevant une aide au logement	2022	2023	2024	Tendance
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	28 538	28 510	28 395	
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement (%)	50,42	49,97	49,97	

Part des titulaires de bail de plus de 65 ans	2022	2023	2024	Tendance
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus (%)	24,8	25,2	25,7	

Soutien financier aux projets locaux	2022	2023	2024	Tendance
Montants versés aux associations de locataires (€) (7)	0	55 886	53 850	
Montants versés aux autres associations (€)	19 651	22 680	33 331	

Locaux mis à disposition d'associations	2022	2023	2024	Tendance
Associations de locataires - Locaux mis à disposition (8)	12	13	12	
Autres associations - Locaux mis à disposition	30	36	33	



(1) L'évolution du nombre de logements locatifs s'explique par un niveau de livraison de logements locatifs neufs (44) moindre que le nombre de logements vendus (72) et démolis (2) au cours de l'année 2024.

(2) Transfert de propriété de la résidence Pléiades à Mont-Saint-Aignan et les Sources à Bolbec.

(3) L'augmentation globale moyenne des loyers décidée par le Conseil d'Administration a été fixée à 2,5% (indice IRL +3,50%). Hors logement avec étiquettes DPE F et G qui font l'objet d'un gel des loyers.

(4) Le tarif de fourniture de gaz a augmenté de 47€ TTC/Mwh en 2021/2022 à 295€ TTC/Mwh en 2023/2024. Grâce au «bouclier tarifaire», ce tarif a été réduit à 163€ TTC/Mwh en moyenne pour 2023, entraînant une forte hausse des dépenses de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

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

(6) Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité : évolution du nombre de postes en 2024 dûe au recrutement.

(7) L'appel à projets auprès des associations de locataires est resté infructueux au cours de l'année 2024. Autres associations : 33 331€, dont notamment « Vivre et Devenir (12 800€) », « Geeks du bâtiment avec l'AFPA (8 900€) », « Chantier de rénovation logements à Sotteville-lès-Rouen avec Intermaid'emploi (8 000€) ».

(8) Un local en moins à Gonfreville-l'Orcher « Jacques Duclos 2 ».



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



**2 nouvelles
micro-forêts**



**5 nouveaux
éco-pâturages**



**686 logements
raccordés à des réseaux
de chaleur**



731

logements réhabilités



49

contrôles de chantier
sur la gestion des
déchets

-526t

CO² éq d'émissions de
gaz à effet de serre

686

logements raccordés à
des réseaux de
chaleur urbains
biomasse

Travaux de réhabilitation énergétique

La réalisation du Plan de Patrimoine sur l'année a été notamment marquée par la réhabilitation énergétique de 731 logements répartis de la manière suivante :

L'Office a également lancé en chantier la réhabilitation énergétique de 638 logements collectifs et 604 logements individuels notamment dans le cadre de sa campagne de résorption des pavillons énergivores (DPE F et G).



67

pavillons

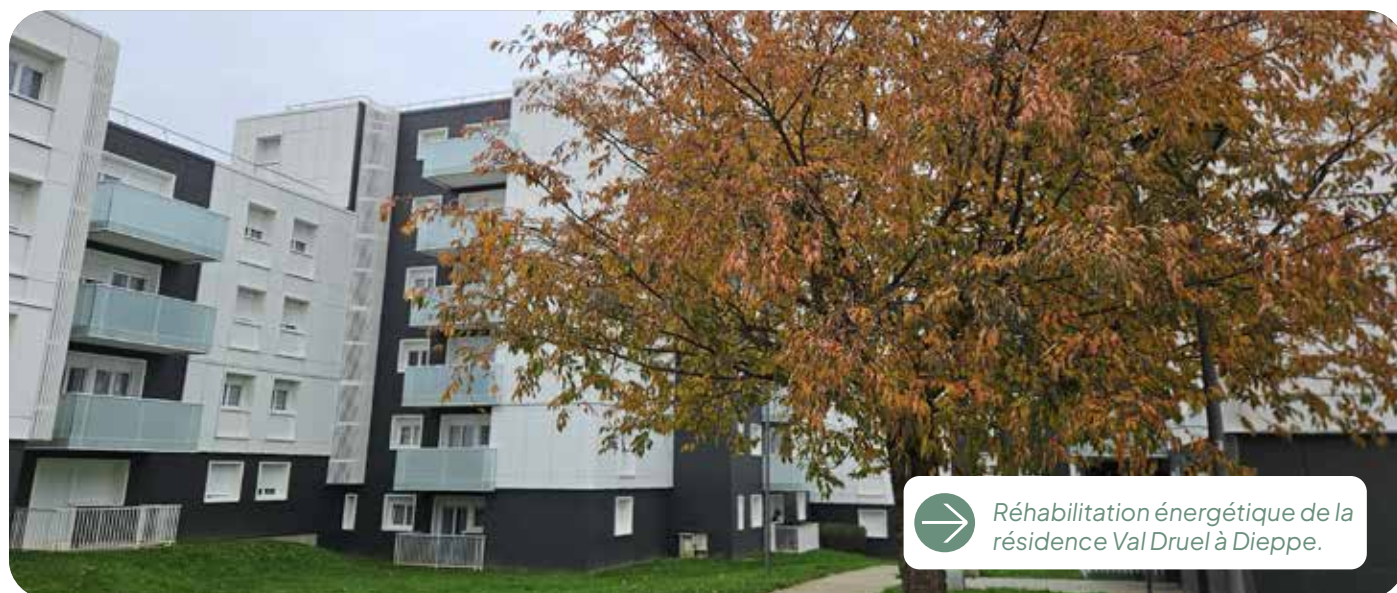


664

appartements, dont 345
bénéficiant du Label BBC
Effinergie

Conformément à la planification des précédentes versions du Plan Stratégique de Patrimoine et en anticipation des échéances de la loi climat et résilience, elle correspond à **la transition entre les phases 2 (réhabilitation énergétique des logements collectifs à chauffage individuel) et 3 (réhabilitation énergétique des logements individuels).**

Autre fait marquant, du point de vue de la décarbonation et du développement des énergies renouvelables, l'installation de plus de **300 pompes à chaleur individuelles ainsi que 686 logements raccordés à des réseaux de chaleur urbains** biomasse (Le Havre Champs Baretts et Sous-Brotonne, Darnétal Centre). Enfin, **546 logements ont fait l'objet d'un raccordement de l'eau chaude sanitaire au réseau de chaleur urbain** de Caucriauville au Havre désormais au bois, et de Darnétal (J.Cartier).



Réhabilitation énergétique de la
résidence Val Druel à Dieppe.

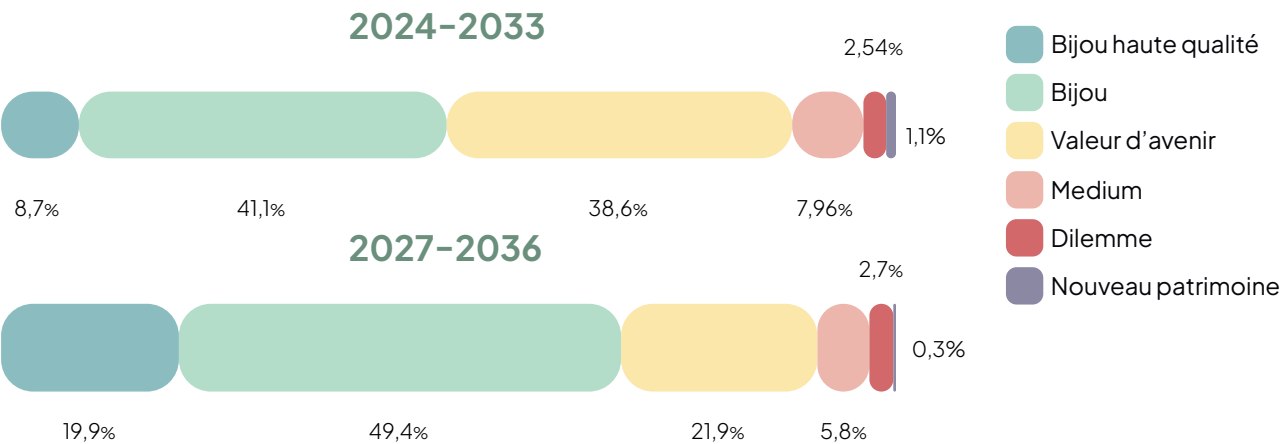
Plan stratégique de patrimoine (PSP) 2027-2036

Le Plan Stratégique de Patrimoine a été actualisé pour la période 2027-2036.

En s'appuyant sur 8 des 12 diagnostics, dont 3 nouveaux que sont le diagnostic performance énergétique globale, le diagnostic environnemental et le diagnostic ventes, la nouvelle segmentation du patrimoine en 6 familles a été établie (de déclassé à bijou haute qualité), déclinaison de **la qualité de service rendu** aux locataires.

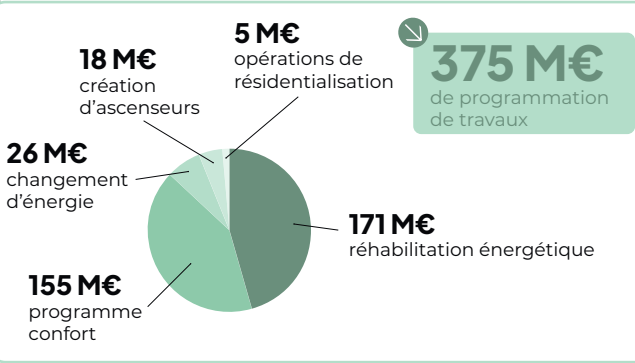
En complément de travaux de réhabilitation énergétique réalisés, le nombre de logements en **bijou haute qualité (5 921) et bijou (14 725)** augmente significativement grâce à l'amélioration des marchés locaux de l'habitat (hausse de la demande en logements sociaux et meilleure attractivité de certaines communes).

Qualité de service rendu (en nombre de logements)



L'objectif du PSP est de répondre aux enjeux suivants :

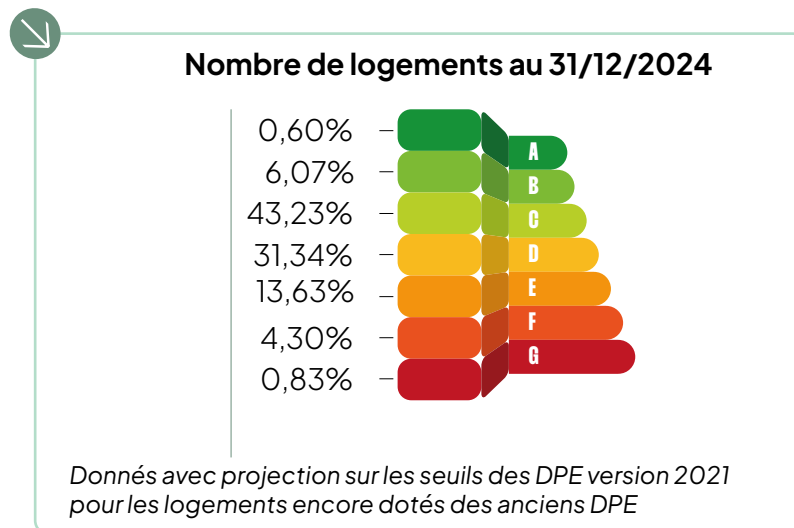
- Lutter contre la précarité énergétique des locataires,
- Renforcer la qualité de conception des bâtiments,
- Maintenir la qualité technique du patrimoine,
- Améliorer l'attractivité du patrimoine,
- Favoriser l'adaptation du patrimoine au regard des évolutions démographiques,
- Améliorer le bilan carbone,
- Optimiser la politique de vente.



Il comprend également **la politique de développement**, notamment la poursuite de la diversification du patrimoine, des constructions éco-responsables, du développement du BIM, l'expérimentation du label Logement Santé en partenariat avec le groupe Arcade VYV et le Foyer Stéphanaï, ainsi que l'objectif de production de 170 logements par an.

Enfin, le PSP détermine la politique de vente en ayant pour cible **la cession de 60 à 75 logements par an, et le potentiel de commercialisation jusqu'en 2036.**

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



Fin 2024, 84% des logements ont un nouveau DPE (version 2021). Les DPE ancienne version restants seront mis à jour après les travaux de réhabilitation énergétique en cours.

La consommation moyenne est de 172 kWh/m²/an et la moyenne des émissions de gaz à effet de serre est de 28 kgCO₂/m²/an, correspondant à une **étiquette C** pour ces items.

19% des logements sont classés E, F ou G, et conformément à la loi climat et résilience, les logements ayant une étiquette G (247) font l'objet de travaux en cours ou pour certains lors de la relocation à partir du 1^{er} janvier 2025. Les logements classés E et F connaîtront une réhabilitation énergétique et/ou un changement de vecteur, d'ici 2028 et 2034, tels que définis dans l'actualisation du PSP 2027-2036.

Bilan carbone

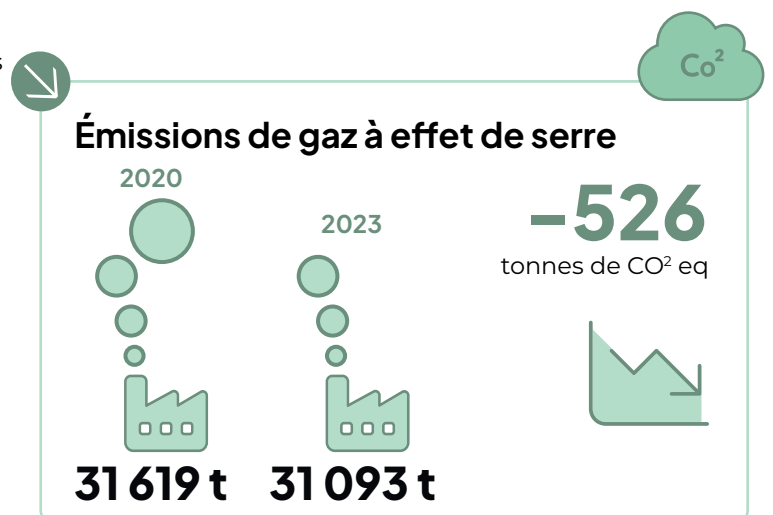
L'Office a actualisé et publié son bilan carbone 2024 sur les données 2023. Conformément à la réglementation, pour ce **Bilan d'Émissions de Gaz à Effet de Serre** (BEGES) 2023, habitat 76 a élargi son périmètre d'étude et a intégré l'ensemble des émissions indirectes significatives de gaz à effet de serre.

Ainsi, ont été prises en compte pour ce bilan :

- **Les émissions directes énergétiques** (SCOPE 1): aussi appelées « émissions sur place ». Il s'agit des consommations directes d'habitat 76 dont la source d'émissions est contrôlée et/ou détenue (combustions des combustibles dans les chaufferies du patrimoine, consommations de carburants, fluides frigorigènes),
- **Les émissions indirectes énergétiques** (SCOPE 2): ces émissions sont indirectes car il s'agit de consommations d'électricité ou de la chaleur importée dont la production n'est pas contrôlée par habitat 76,

- **Les autres émissions indirectes** (SCOPE 3) : il s'agit des autres émissions significatives indirectement produites par les activités de l'Office (déplacements domicile-travail, immobilisations, achats, déchets...).

Résultat : les émissions de gaz à effet de serre passent de 31 619 t de CO₂eq en 2020 à 31 093 t de CO₂eq en 2023, **soit -526 tonnes de CO₂eq**. L'ensemble des travaux de réhabilitation énergétique et des changements des modes d'énergies utilisés conduira à une baisse de 30% de ces émissions à horizon 2036.



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

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

Le réemploi est une pratique prometteuse, pertinente d'un point de vue environnemental et porteuse de nouvelles compétences non délocalisables. Habitat 76 a lancé en 2024 une pré-étude visant à **identifier les potentiels de réemploi d'une liste arrêtée d'opérations de réhabilitation** prévues dans les années à venir, dans l'objectif de développer les usages en la matière. Celle-ci permettra de fournir les éléments suivants : potentiel de réemploi par opération, aspects économiques et sociaux, indicateurs environnementaux, réglementation et moyens techniques à mettre en place pour permettre concrètement la mise en œuvre d'actions de réemploi.

L'opération de déconstruction rue du Havre à Lillebonne en est un parfait exemple. L'Office s'engage dans une démarche inédite de réemploi des matériaux issus de la déconstruction. Ce premier programme test s'inscrit dans une volonté de transformer les déchets en ressources.

Habitat 76 a obtenu une subvention de 20 000€ d'Ecominéro, un éco-organisme qui soutient le développement du réemploi.

Cette opération, qui comprend la déconstruction de trois immeubles, soit 89 logements, puis la construction d'une cinquantaine de logements locatifs, est une première pour habitat 76 qui s'affirme comme un acteur clé dans le développement de cette filière en région, encore émergente.

Parallèlement, l'Office a également répondu à un second appel à projet, axé sur le diagnostic PEMD (produits, équipements, matériaux et déchets), renforçant ainsi son engagement dans cette transition écologique.

Enfin, habitat 76 a lancé une étude quant à la faisabilité de construction de pavillons utilisant du bois issu du patrimoine arboricole de l'Office dont les conclusions seront connues en 2025.



Céline Duclos, responsable
prospection et développement

“

“Nous explorons un terrain vierge et nous sommes animés d'une conviction forte : l'économie circulaire dans le bâtiment est un levier essentiel pour un avenir plus durable.”

”



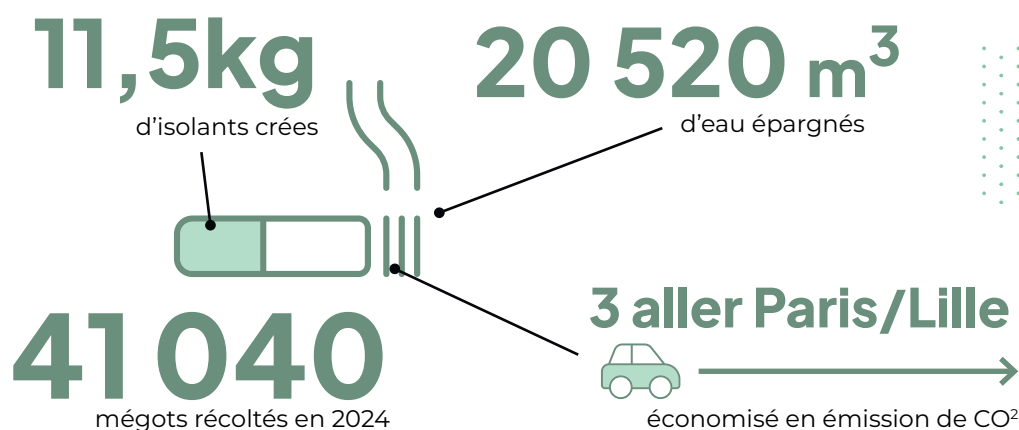
Amélioration de la gestion des déchets en phase chantier

Habitat 76 accentue la surveillance des obligations réglementaires inhérentes au tri des déchets selon les 7 flux et à la valorisation des déchets issus de ses chantiers de construction neuve et de réhabilitation. Pour se faire, une charte chantier vert est désormais en vigueur sur l'ensemble des marchés de construction et la grille d'audit des chantiers a été adaptée en conséquence pour intégrer les exigences environnementales idoines. **49 visites de contrôle ont ainsi pu être réalisées en 2024.**

Les mégots de cigarettes recyclés !

Des cendriers collecteurs ont été installés dans l'espace fumeur du Spatium et devant les bureaux du Havre. Les mégots sont désormais collectés pour être recyclés en isolant pour le bâtiment ou en rembourrage textile, grâce à l'entreprise TchaoMégot.

En parallèle, une communication sur les bienfaits de l'arrêt du tabac a été réalisée auprès des collaborateurs.



Gestion de l'eau et impact des activités

À travers son plan d'actions environnemental 2022-2025, habitat 76 a pour objectif de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

L'une d'elles, **la désinfection des conteneurs d'ordures ménagères**, est susceptible de rejeter des eaux usées dans le réseau de collecte des eaux pluviales. Un recensement de ces pratiques a été réalisé et un programme de travaux planifié pour corriger ces situations. Ainsi, ce sont 7 résidences qui ont été mises en conformité soit 1 541 logements sur les 4 600 identifiés, la réalisation des travaux se poursuivant sur 2025.

Par ailleurs, les collaborateurs de la proximité font désormais l'objet d'une **sensibilisation** systématique à la prise de poste quant à leur **consommation d'eau**, à l'occasion de l'entretien des parties communes et de la désinfection des conteneurs d'ordures ménagères.

Enfin, **les surconsommations d'eau** détectées dans les parties communes font systématiquement l'objet d'investigations pour tenter d'en découvrir les causes et y remédier.

Impact des activités sur la biodiversité

Habitat 76 a systématisé la réalisation des diagnostics et **inventaires écologiques préalablement aux opérations de construction neuve et de réhabilitation**. Cette démarche vise à identifier les éventuelles espèces en présence sur les résidences concernées et le cas échéant, à mettre en place des mesures compensatoires telles que l'adaptation du planning de travaux ou la mise en place de nichoirs en remplacement des habitats détruits...

Ce sont 9 inventaires faune flore qui ont ainsi été réalisés. La résidence Le Trait Maison Blanche a par exemple bénéficié de mesures compensatoires par la pose de nichoirs, 4 autres résidences en accueilleront en 2025.

À noter également, la création de deux nouvelles microforêts sur les résidences Dieppe Val Druel et Petit-Quevilly Paul Langevin.

Enfin, 18 400 m² de surfaces entretenues en éco-pâturage ont été intégrées aux 67 600 m² déjà existants.



2 nouvelles micro-forêts ont été créées sur les résidences Val Druel à Dieppe et Paul Langevin au Petit-Quevilly.



Atelier de la digital clean up week

Impact du numérique

Engagé depuis 2023 dans une démarche numérique responsable, habitat 76 a poursuivi sa feuille de route en 2024 notamment avec les actions suivantes :

- Instauration d'une politique d'achat informatique responsable ;
- Ajustement de la charte des systèmes d'information utilisateurs en intégrant le numérique responsable ;
- Sensibilisation des collaborateurs au numérique responsable (webinaire, digital clean up week, vidéos) ;
- Évaluation du niveau de compétence du numérique des collaborateurs (test d'outils).



Résultats de la digital clean up week 2024

71 

personnes présentes aux ateliers de sensibilisation

1,4 To
de données supprimées



392
boîtes mails qui ont été nettoyées



Indicateurs de performance

Préserver l'environnement

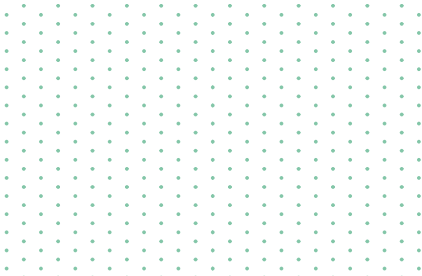
ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation

Classement énergétique du patrimoine (ancien DPE) *	2022	2023	2024	Tendance
A - bâti très performant	1,6	0,7	0,0	
B - 51-90 kWh/m²/an	9,4	3,1	0,1	
C - 91-150 kWh/m²/an	32,6	12,7	2,4	
D - 151-230 kWh/m²/an	27,1	13,7	6,7	
E - 231-330 kWh/m²/an	10,7	6,0	3,5	
F - 331-450 kWh/m²/an	5,3	4,5	3,3	
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	13,2	59,1	84,0	
Performance énergétique moyenne du parc locatif (kwh/m²/an)	171	191	238*	
Performance énergétique médiane du parc locatif (kwh/m²/an)	146	164	220	

* 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) *	2022	2023	2024	Tendance
< 6 kg CO²/m²/an	5,2	2,7	1	
6-10 kg CO²/m²/an	2,6	1,4	0,4	
11-20 kg CO²/m²/an	16,0	4,7	0,4	
21-35 kg CO²/m²/an	22,5	11	1,8	
36-55 kg CO²/m²/an	27,0	12,9	6,6	
56-80 kg CO²/m²/an	10,3	5,5	4,2	
> 80 kg CO²/m²/an	3,2	2,6	1,8	
Part des logements évalués sur la base des nouveaux DPE incluant performance énergétique et bilan carbone, dans le tableau ci-dessous	13,2	59,1	84	
Émissions de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE) (kg équiv Co²/m²/an)	36	38,9	50,6*	
Émissions de GES médianes du parc locatif (ancien DPE) (kg équiv Co²/m²/an)	35	37	51	

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



Classement environnemental du patrimoine – nouveaux DPE	2022	2023	2024	Tendance
A - moins de 70 kWh/m²/an et 6 kg CO²/m²/an	57	126	177	
B - 71 - 110 kWh/m²/an & 7 - 11 kg CO²/m²/an	521	1 651	1 796	
C - 111 - 180 kWh/m²/an & 12 - 30 kg CO²/m²/an	1 638	8 691	12 390	
D - 181 - 250 kWh/m²/an & 31 - 50 kg CO²/m²/a	1 460	5 092	7 980	
E - 251 - 330 kWh/m²/an & 51 - 70 kg CO²/m²/an	231	1 690	2 213	
F - 331 - 420 kWh/m²/an & 71 - 100 kg CO²/m²/an	7	325	407	
G - plus de 421 kWh/m²/an & 101 kg CO²/m²/a	9	46	44	
Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE) (kwh/m²/an)	160	172	160	
Emissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE)	22	29	24	

Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)	2022	2023	2024	Tendance
Par une technologie dédiée (solaire, etc.) (1)	4,66	4,1	5,4	
Logements reliés à un chauffage urbain (1)	26,9	27,6	29,9	
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	27,1	33,9	36,3	

Montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc	2022	2023	2024	Tendance
Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année (€)	30 074 531	50 328 478	74 021 712	

Consommation d'eau dans le patrimoine	2022	2023	2024	Tendance
Consommations d'eau sur le patrimoine (mg/m²/an)	0,41	0,40	0,40	
Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau (%)	28,88	31,57	34,39	

Part de logements équipés de dispositif hydro-économes (2)	2022	2023	2024	Tendance
Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie (Nb)	5	5	5	
Part du parc équipé de dispositifs hydro-économes (%)	77,44	77,55	78,47	

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	2022	2023	2024	Tendance
Logements neufs (%)	95,9	94,74	100	
Nom des labels/certifications	Label PROMOTELEC RT2012-20% et/ou Effinergie + / E2C1.			
Logements réhabilités (%) (3)	25,56	78,82	47,20	
Nom des labels/certifications	PROMOTELEC Renovation Responsable BBC Effinergie Renovation			

Opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances»	2022	2023	2024	Tendance
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de chantiers à faibles nuisances (%) (4)	71,12	90,38	81,03	
Nom des labels / certifications	Label PROMOTELEC RT2012-20% / Effinergie + / Energie Carbone			

Émissions de Co² liées aux déplacements (5)	2022	2023	2024	Tendance
Total des émissions de Co² des déplacements professionnels quotidiens (tonnes Co²)	144,21	148,22	165,40	
Nombre de véhicules de service (libre-service)	32	36	39	
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g Co²/km)	83,28	70,29	79,32	
Nombre de véhicules de fonction (pro-pers)	91	91	93	
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g Co²/km)	95,64	101,57	106,54	

Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels (6)	2022	2023	2024	Tendance
Consommation énergétique moyenne (kwh/m²/an)	73,6	64,9	69,2	
Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg équiv Co²/m²/an)	7	5,9	6,4	

(1) L'évolution s'explique par le raccordement de résidences à « Darnétal – Centre Ville 1 & 2 », « Le Havre – Champs Barets » et « Le Havre – Sous Brotonne » 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

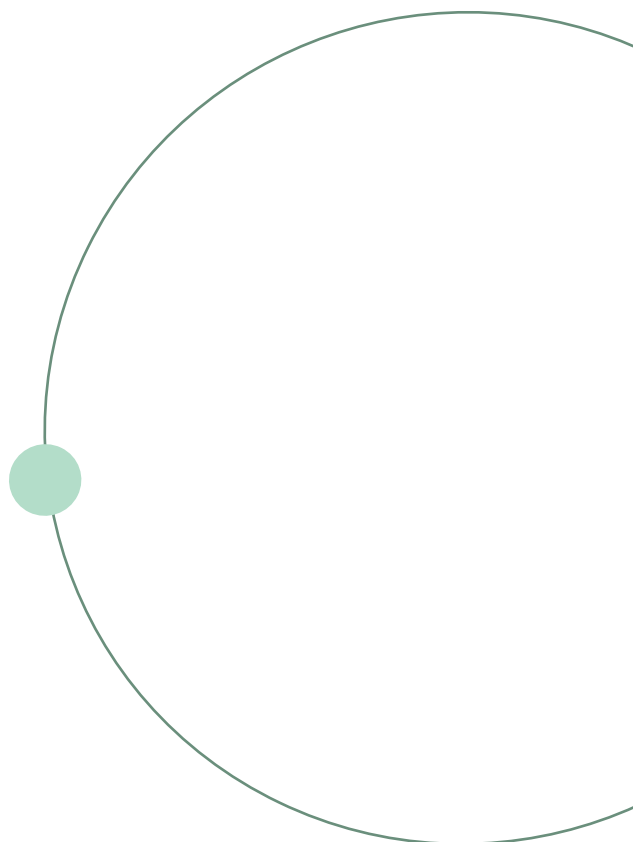
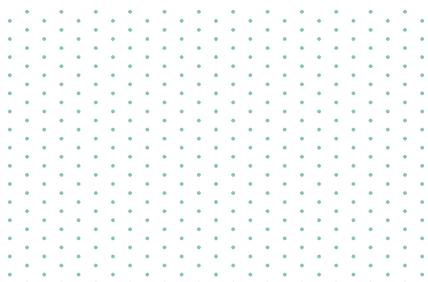
(3) En 2024 les opérations de réhabilitations ayant fait l'objet du label sont : Le Trait Mairie 1 et 2 (100 logements), Grand Quevilly Les Bruyères (49 logements), Sotteville-les-Rouen Rue G Meret Logen (100 logements) et Montivilliers le Raimbourg (96 logements)

(4) Généralisation des opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances », pour l'ensemble des opérations livrées, qui sont en marché global, hors 1 logement reconstruit suite à sinistre

(5) Le nombre de kilomètres professionnels reste globalement stable par rapport à 2023 (+ 1.12%) alors qu'au contraire les rejets de CO2 sont en quant à eux en hausse (+ 10.71%)

Les évolutions s'expliquent principalement par davantage de consommation de carburant par rapport aux données des constructeurs, et par le durcissement de la réglementation WLTP entraînant mécaniquement une dégradation des émissions de CO2.

(6) Indicateur ne concernant que les locaux administratifs. Les modes de consommation d'énergies sont peu émettrices, alliées à une année de douceur climatique avec un réglage de la pompe à chaleur et une consommation de gaz résiduelle (2%). (Equivalences : 1kwh gaz = 0,206kg CO2 et 1kwh élec = 0,09kg CO2.)



Ressources internes



Adapter le fonctionnement interne

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



Les événements phares



La Flamme d'habitat 76



Lancement des Cafés du DG



Hackathon Habit'IA



53%

des collaborateurs
ont bénéficié d'une
augmentation individuelle
de leur salaire dont 58% de
femmes et 42% des hommes



74

recrutements en
CDI



38

alternants en 2024



94%

des managers formés
à la prévention des
agissements sexistes et
du harcèlement sexuel

Adéquation des compétences des collaborateurs aux besoins, employabilité, formation

Recrutement et mobilités internes

Une politique active pour faire évoluer ses collaborateurs

La réussite d'une entreprise reposant sur la capacité à faire évoluer ses collaborateurs, la politique des ressources humaines entend promouvoir la mobilité interne. C'est pourquoi l'Office offre des opportunités de développement de carrière, favorisant ainsi l'épanouissement professionnel tout en répondant aux besoins stratégiques de l'entreprise.

Ainsi en 2024, 27 mobilités internes ont été réalisées tant sur des métiers de la proximité que pour ceux administratifs. À cela, s'ajoute le changement de classification de poste pour 157 concierges.



27 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne.

Cette dynamique est renforcée par des formations continues et un accompagnement personnalisé, permettant à chaque collaborateur de se projeter dans des projets stimulants et d'évoluer au sein de l'Établissement.

En faveur de la réinsertion, 8 personnes ont été accueillies dans le cadre d'exécution de peine à des **Travaux d'Intérêt Général**.



27

mobilités internes incluant
les changements de poste,
les promotions, les mobilités
géographiques

157

concierges évoluent
de catégorie et de
niveau



Santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs

La prévention des risques professionnels

Prévention des incivilités : de nombreuses actions menées

Un plan de lutte contre les agressions physiques et verbales des collaborateurs de la proximité pour tenter d'endiguer la montée des incivilités, a été déployé. Une trentaine de mesures ont ainsi été mises en œuvre parmi lesquelles la mise à jour des formations à la gestion des conflits, la signature de conventions avec la police et la justice ou encore la sécurisation de locaux d'accueil du public par du contrôle d'accès... Fin 2024, 80% des actions étaient mises en œuvre.



Une campagne de communication a été déployée sur tous les points d'accueil.

Mieux agir pour prévenir l'absentéisme

Bien que l'absentéisme constaté au sein d'habitat 76 soit au même niveau que celui de l'ensemble des OPH, il reste élevé (8%), notamment au sein des équipes de proximité avec une problématique forte **liée au vieillissement et au recul de l'âge de départ en retraite. Des actions en faveur du maintien dans l'emploi des collaborateurs continuent d'être développées.** Une réflexion en termes de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) sera menée afin d'identifier de nouvelles passerelles, anticiper les reconversions et accompagner les collaborateurs autour de la gestion de leur carrière.

Au-delà du diagnostic réalisé et des actions déjà existantes visant à favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et améliorer les conditions de travail, **un plan d'actions inscrit dans les objectifs de l'Établissement** a été arrêté. Il acte la poursuite de l'existant comme de nouveaux axes de travail :

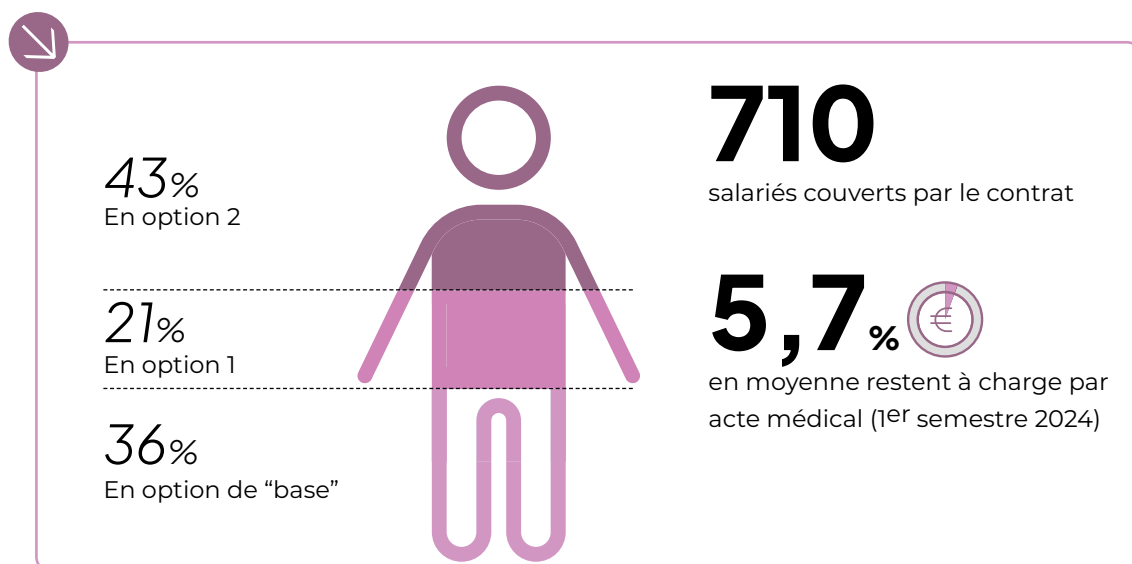
- Sensibiliser les managers et les collaborateurs sur les facteurs déclencheurs de l'absentéisme, ses conséquences, les moyens d'intervention individuels & collectifs,
- Accompagner le retour au travail,
- Promouvoir différentes activités afin de préserver la santé physique et mentale (sport en entreprise, pauses actives...).

Accord de santé et de prévoyance

Nouvel accord de santé et de prévoyance : maîtrise des coûts avec des garanties avantageuses

Dans l'objectif d'optimiser les coûts pour les collaborateurs tout en assurant un bon niveau de garanties, habitat 76 s'est fait accompagner d'une assistance à maîtrise d'ouvrage tout au long du processus d'étude, d'achat, de négociation et de restitution.

À cette occasion un nouvel accord d'entreprise a été signé par l'ensemble des délégations syndicales prévoyant une prise en charge de l'employeur à hauteur de 55%.

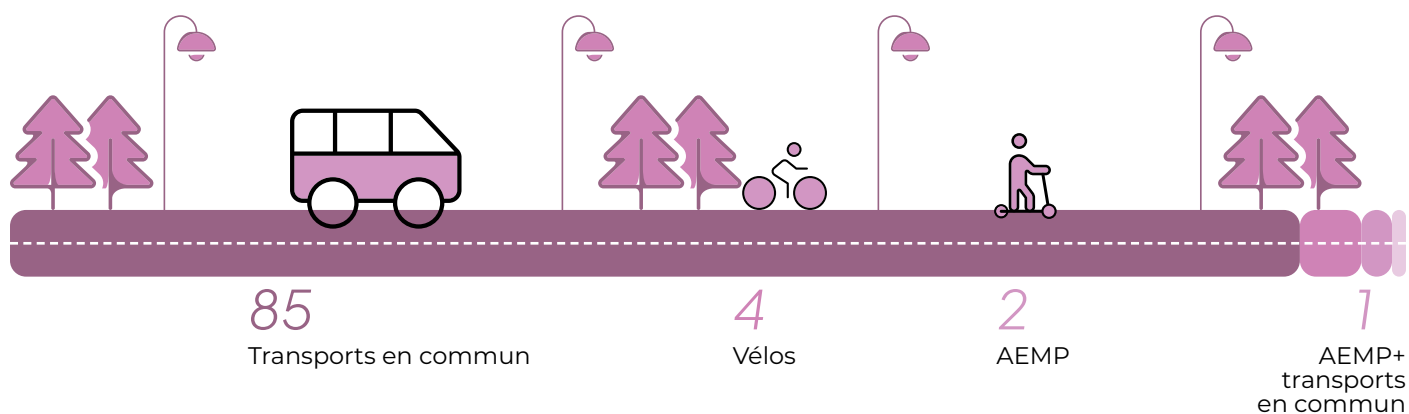


86 L'engagement mobilité durable

Forfait Mobilité Durable

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), les différents types de vélo, les AEMP (autres engins de mobilité personnelle) tels que la trottinette électrique, etc.

L'objectif étant que les transports du quotidien soient à la fois plus faciles, moins coûteux et plus propres.



Flotte automobile

Actuellement

95%

des véhicules libres service sont électriques, ainsi : 171 388 kms ont été parcourus en véhicules à faibles et très faibles émissions pour les déplacements professionnels (+ 115% par rapport à 2023).

Le + :

En septembre 2024, l'Office a souscrit un contrat d'assurance mission permettant d'assurer les collaborateurs qui utilisent leur véhicule personnel pour effectuer des trajets professionnels, sans impacter l'indemnité kilométrique des collaborateurs concernés.



Renouvellement pour 5 ans de la convention de mise en œuvre du plan de mobilité employeur (PDME)

109

collaborateurs ont bénéficié de tarifs préférentiels (-20%) sur leur abonnement sur le réseau Astuce, et d'une réduction de 50% supplémentaire par l'employeur

258

voyages professionnels à coût unitaire réduit en transport en commun sur le réseau Astuce sur l'année



Qualité de vie au travail

Un psychologue au service de la qualité de vie au travail

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue et de prévention des risques psychosociaux (RPS), habitat 76 a intégré en 2024 une psychologue du travail. Anaïs Querrec a pour mission d'**accompagner les collaborateurs, les managers et les collectifs dans l'adoption de pratiques favorisant un environnement de travail équilibré et bienveillant.**

L'objectif est d'inscrire le bien-être des équipes comme un levier de performance et de cohésion, autour de

4 axes d'intervention :

- Prévenir les risques psychosociaux (RPS) en proposant des actions adaptées ;
- Offrir un espace d'écoute neutre, bienveillant et confidentiel, accessible à tous les collaborateurs ;
- Accompagner managers et collaborateurs dans l'adoption de pratiques de travail favorisant l'épanouissement professionnel ;
- Faciliter l'expression et la cohésion d'équipe, en mettant en place des espaces de dialogue et de travail collaboratif.

Ainsi, une vingtaine de collaborateurs et managers a déjà eu l'occasion de rencontrer individuellement Anaïs pour échanger sur leur quotidien de travail.



Anaïs Querrec, psychologue du travail

“

“Comprendre le travail pour mieux accompagner ceux qui le font. Observer, écouter, analyser... puis agir pour prévenir et améliorer les conditions de travail.”

”

Baromètre social 2024

Le cabinet Présence a été de nouveau sollicité en 2024 pour accompagner habitat 76 dans la réalisation du baromètre social. L'enquête a été élargie pour y intégrer 7 nouvelles thématiques :

- Responsabilité sociale et environnementale,
- Développement professionnel,
- Télétravail,
- Relations avec le responsable,
- Manager,
- Focus collaborateurs depuis moins de 2 ans,
- Technologie et outils de travail.



Les résultats confirment la **dynamique positive de ces dernières années avec des efforts d'amélioration reconnus** par les collaborateurs. Ce bilan permet aussi à l'Office d'identifier ses axes de travail pour continuer à progresser.

Parmi les axes positifs :

- Les conditions de travail et l'environnement au sein d'habitat 76 pour 85% (76% en 2022) ;
 - Les relations entre collègues et responsables à 87% sont perçues comme constructives, avec un bon climat d'entraide et de solidarité au sein des équipes à 88% (similaire à 2022) ;
 - Les collaborateurs saluent la disponibilité et le soutien apporté par les managers avec 83% (76% en 2022).
- Les efforts réalisés ces dernières années sur le cadre de travail (infrastructure, équipements, moments de concertation et de convivialité) et sur les avantages sociaux avec 74% (66% en 2022), sont largement soulignés et appréciés par les salariés.

L'enquête met également en avant des attentes :

- Autour de la revalorisation salariale à 37,9% (29,6% en 2022) et d'une perception d'équité accrue dans la répartition des primes et avantages.
- Sur les relations interservices à 61% (68% en 2022).
- Concernant le télétravail à 45%, les résultats sont positifs pour la qualité du travail réalisé et favorable à l'équilibre vie pro-perso. En revanche, son impact sur la cohésion d'équipe et sur la communication est perçu comme moins qualitative entre les collaborateurs des équipes, les autres services voire le management.



Télétravail

68%

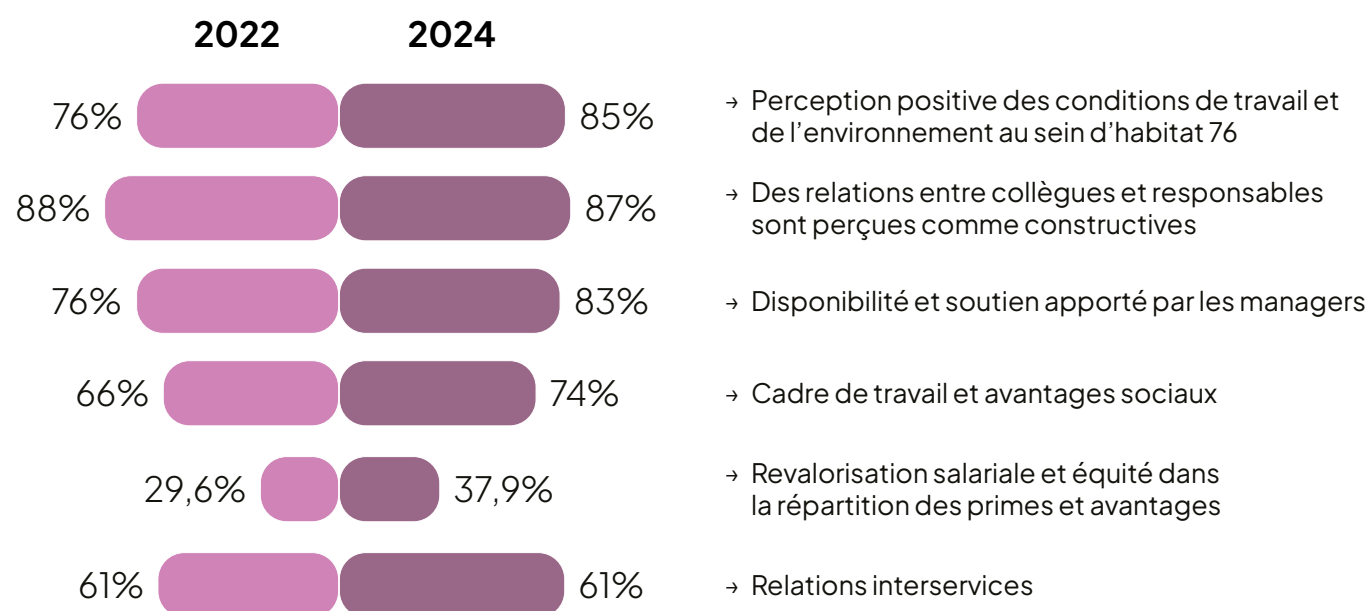
des collaborateurs ont eu recours au télétravail, un chiffre stable sur les 3 dernières années (66,5 % à 68%). En moyenne, un collaborateur a télétravaillé 1,56 jours par semaine en 2024.

Les Cafés du DG

Depuis le printemps 2024, un nouveau rendez-vous a vu le jour pour encourager le dialogue entre la direction et les collaborateurs : «Un Café avec le DG».

Après un lancement au Spatium, Éric Gimer s'est déplacé à la rencontre des équipes de proximité au Havre, Saint-Étienne-Du-Rouvray, Fécamp et Canteleu. Ces temps d'échange offrent aux collègues de proximité l'opportunité de discuter avec le Directeur Général sur les sujets qu'ils souhaitent, d'aborder les difficultés rencontrées au quotidien et d'exprimer leurs attentes. Ce moment privilégié favorise la libre expression et permet à chacun de mieux appréhender les enjeux des uns et des autres. «Un Café avec le DG» se poursuit en 2025 avec une dizaine de sessions prévues.

Résultats de l'enquête



Non-discrimination dans le parcours professionnel

Accord égalité professionnelle

Un accord d'entreprise a été signé avec l'ensemble des délégués syndicaux en matière d'égalité professionnelle. Il renforce et accompagne les initiatives déjà déployées ou en cours, notamment en matière de **prévention des agissements sexistes et de lutte contre le harcèlement sexuel**.

Dans cette dynamique, plusieurs actions pour prévenir et agir ont été menées :

- Une conférence sur la prévention et la lutte contre les agissements sexistes et le harcèlement sexuel pour l'ensemble des collaborateurs ;
- Une formation spécifique à destination des managers, intitulée "Détecter, orienter et accompagner les victimes de violences", pour leur permettre de mieux identifier et gérer ces situations ;
- La nomination et la formation de 4 référents pour accompagner et conseiller les salariés concernés.

De nombreuses dispositions engageantes pour le bien-être et la santé des collaboratrices dans l'accord égalité professionnelle.

Au siège d'habitat 76 et dans les bureaux du Havre, **des protections hygiéniques** sont à disposition dans tous les sanitaires femmes.

L'année a été marquée par des campagnes d'information visant à faire connaître les mesures de l'accord :

- Mise à disposition de 2 créneaux quotidiens sur le temps de travail pour les salariées allaitantes ;
- Aménagement du temps de travail et/ou élargissement du télétravail pour les salariées atteintes d'endométriose, lorsque cela est compatible avec leurs missions ;
- Aménagements spécifiques du poste de travail, extension du télétravail, lorsque cela est possible, accès prioritaire aux places de parking ou encore des équipements de protection individuelle adaptés pour certains postes, pour les femmes enceintes.

Lutte contre les violences intrafamiliales :

habitat 76 s'engage pour accompagner ses collaborateurs

Derrière les murs d'un foyer, certaines situations peuvent devenir insupportables, et le travail devient parfois le seul lieu où l'on est en sécurité. **Habitat 76 a mis en place un ensemble de mesures pour soutenir et accompagner ses collaborateurs victimes de violences intrafamiliales ou conjugales.**

Être loin de son agresseur peut être une première étape pour libérer la parole.

Chez habitat 76, **le service RH accompagne en toute discrétion ses collaborateurs** : discuter, trouver un soutien juridique ou psychologique, mettre en relation avec des associations spécialisées.

L'Office facilite le dépôt de plainte qui peut être réalisé sur le temps de travail. Cette absence est automatiquement comptabilisée comme justifiée et rémunérée.

Les collaborateurs peuvent également prendre contact avec des associations d'aide aux victimes sur le temps de travail avec leur matériel professionnel. Ainsi la confidentialité leur est assurée.

Pour simplifier encore les démarches, les collaborateurs peuvent accéder directement à la plateforme de signalement en ligne depuis leur PC professionnel.



Les 4 référents "lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes".



Fanny Caulier



Mickaël Lecoq



Véronique Laignel



Mehdi Traia



Engagement des collaborateurs

La Flamme d'habitat 76 : un événement fédérateur

À l'occasion de l'année olympique 2024, habitat 76 a initié un événement fédérateur favorisant la rencontre entre les collaborateurs administratifs et les équipes de proximité : la Flamme d'habitat 76. Plus de 100 participants ont pris part à l'événement.

Pendant le mois de juin, des **collaborateurs administratifs** sont allés à la rencontre des équipes de proximité afin d'échanger et de (re)découvrir le patrimoine. Inspirée par l'esprit des Jeux, cette initiative s'est déclinée en **8 parcours**, symbolisant le passage d'une flamme, fil conducteur de l'opération.

Au programme : petits-déjeuners conviviaux, discussions sur les spécificités des métiers des uns et des autres, et immersion dans la vie des résidences.

La démarche a permis de mieux appréhender les enjeux du terrain tout en renforçant la cohésion interne.

Expérimentation des premières plénières de proximité sur Pointe de Caux

Le territoire Pointe de Caux a testé la mise en place des premières plénières de proximité élargies. Elle vise à réunir, une fois dans l'année, en présentiel pendant une demi-journée, l'ensemble des personnels de proximité d'un pôle dans un format d'échange, de partage et de réflexion sur un thème choisi.





109 animations en 2024



Valorisation de l'investissement collectif

Accord d'intéressement

Les modalités de versement de l'intéressement ont été révisées en 2023. Le versement 2024 a été le premier à suivre ces nouvelles règles. La philosophie de cet accord est de mieux reconnaître l'implication des équipes, indépendamment des facteurs externes qui peuvent influencer les résultats de l'entreprise.

Pour cet exercice, malgré des cibles non atteintes sur 2 indicateurs, les résultats obtenus pour la qualité de service sont satisfaisants. S'agissant des animations, les prévisions ont été largement dépassées avec 109 événements.

Enfin, et comme pour chaque exercice, les parties prenantes à la négociation définissent ensemble les cibles de l'année suivante afin de garantir le caractère aléatoire de l'intéressement tout en restant réalistes sur les seuils de performance atteignables.



Soutien du pouvoir d'achat

Négociation Annuelle Obligatoire

Cette NAO, comme celle de 2023, a été marquée par une **volonté de maintenir le pouvoir d'achat des salariés**. Ainsi, les **revalorisations salariales** se sont décomposées comme suit :

- 1,13% de hausse collective au 1^{er} janvier complétée d'une hausse de 1,87% au 1^{er} juillet ;
- Enveloppe d'une équivalence de 1,5% des salaires afin de permettre aux managers de reconnaître les mérites individuels de leurs collaborateurs.

La part patronale des titres-restaurants a été portée au plafond du seuil légal maximal (60%).



de dépenses réparties entre revalorisation salariale et hausse de la prise en charge patronale des titres-restaurants.

Modernisation des outils

Stratégie numérique globale : IAG, robotique

Sensibilisation et adoption de l'IA Générative

L'**intelligence artificielle générative** a fait l'objet de nombreuses initiatives de sensibilisation et d'expérimentation au sein de l'Établissement.

Une **charte d'usage**, annexée au règlement intérieur, a été élaborée pour sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques.

- **Mise en place d'un nouveau comité stratégie et prospective numérique** afin de faire face aux enjeux et opportunités. Ses objectifs :
 - Créer un environnement propice à l'innovation numérique ;
 - Aligner les efforts d'innovation avec les objectifs d'habitat 76 ;
 - Maintenir une visibilité et une synergie forte sur la stratégie et l'avancement des projets numériques ;
 - Assurer un alignement avec les obligations de l'Office (sécurité, RGPD, numérique responsable) ;
 - Partager les actualités externes : habsis, club Ulis ;
 - Communiquer les indicateurs sur les actifs nécessaires au bon fonctionnement du numérique (sécurité, assistance, budget...).

- **Sensibilisation, groupe pilote, puis appropriation par les métiers :**

L'organisation de réunions de sensibilisation début 2024 a touché 150 collaborateurs. À l'issue, une communauté de 50 ambassadeurs a été formée aux techniques de prompt engineering. Dès septembre, 60 licences **Copilot** (assistant IA de Microsoft) ont été déployées avec un accompagnement à l'usage de l'outil.

L'enjeu principal : l'amélioration de la productivité individuelle. Des ateliers réguliers avec ce groupe pilote permettent le partage de bonnes pratiques et des techniques de prompt. Ils se poursuivront en 2025.

En parallèle, les travaux pour identifier les apports de l'IA dans nos métiers et l'optimisation des processus internes ont été initiés. Ils se poursuivent avec en ligne de mire l'alimentation d'une feuille de route sur l'usage de l'IA pour les prochaines années. Un **chef de projet dédié** a été nommé, s'appuyant sur son expertise en RPA pour identifier et prioriser les opportunités d'amélioration.

- **Premières expérimentations et projets clés**

Les premiers cas d'usage concrets de l'IA générative ont été identifiés, avec des perspectives prometteuses :

- **Développement informatique** : les capacités d'IA générative pour optimiser le développement informatique seront testées. Un projet pilote a été lancé pour la **refonte du portail d'entreprise** ;
- **Support utilisateur** : des **Proofs of Concept (POC) sur les chatbots de niveau 1** ont été menés afin de renforcer les capacités d'assistance et de support.

Ces expérimentations permettent d'améliorer les connaissances et de préparer des déploiements dès 2025, pour renforcer le positionnement d'habitat 76 sur l'innovation numérique.



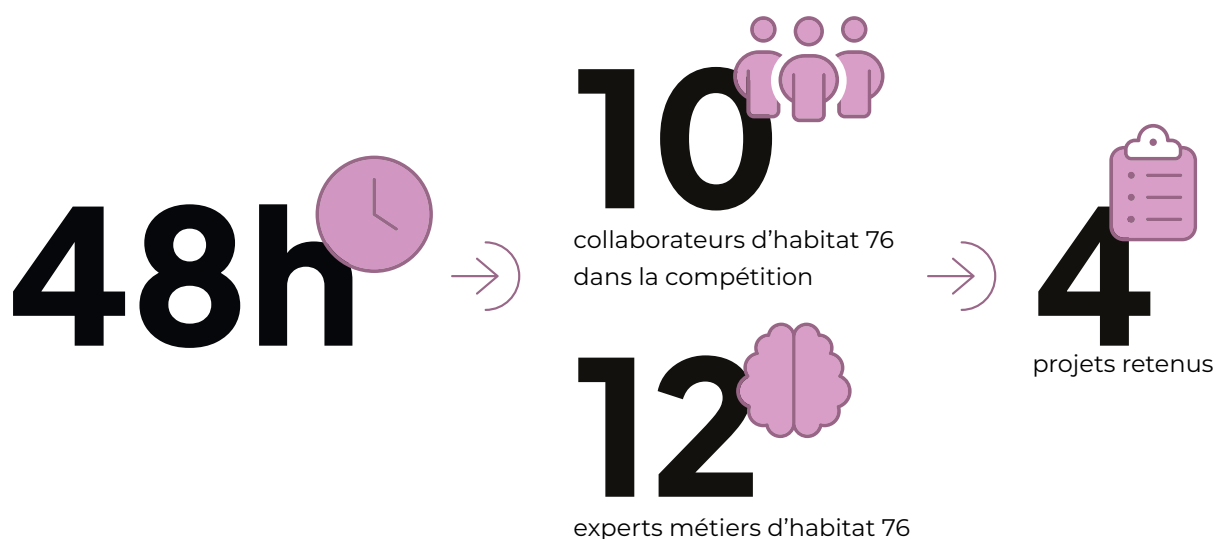


→ **Zoom sur le hackathon habit I.A : habitat 76 très mobilisé !**

Les 23 et 24 novembre 2024, **le hackathon « habit I.A » organisé par l'Union pour l'Habitat Social de Normandie et NWX a eu lieu au Village by CA à Rouen. Pendant 48 heures, les participants ont dû concevoir une solution basée sur l'intelligence artificielle pour améliorer la qualité de service aux locataires.**

Six équipes intégrant étudiants, startups, locataires, professionnels... et parmi eux, 10 collaborateurs d'habitat 76 se sont lancés dans la compétition. Pour guider les participants, des mentors dont 12 experts métiers de l'Office, se sont relayés tout le week-end pour donner de précieux conseils.

Résultat ? Des solutions de qualité présentées à un jury de bailleurs normands et 4 projets retenus. Ils seront analysés dès 2025 au sein d'un groupe de travail interbailleurs piloté par l'UHS Normandie et auquel habitat 76 participera activement, afin d'étudier les opportunités de déploiement au sein des organismes.

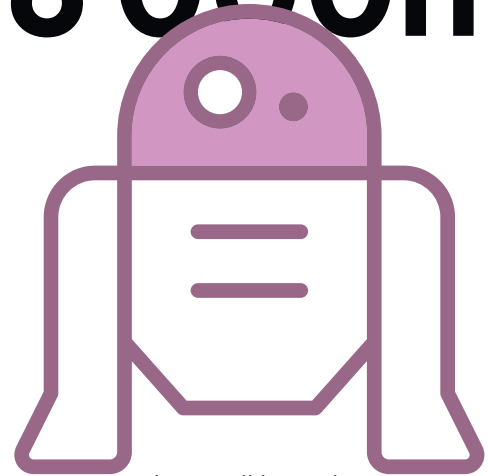


Robotisation des processus métiers (RPA)

2024 a été marquée par l'amélioration significative des processus de développement liés à l'automatisation des tâches via la robotisation automatisée des processus (RPA) grâce à des formations avancées de l'équipe études et développement. Cette modernisation a augmenté la robustesse et la fiabilité des robots en production, dont le nombre s'élève désormais à **15**.

Depuis 2021, ces robots ont réalisé l'équivalent de **6 000 heures** de travail humain, avec un gain particulièrement notable de **2 265 heures économisées sur l'année 2024**. Les tâches automatisées, jugées pénibles par les collaborateurs, ont bénéficié d'un fort engagement des équipes, facilitant ainsi leur mise en œuvre et leur adoption.

6 000h



de travail humain

Gain = 2 265 heures économisées
sur 2024

2 robots pour la comptabilité

Après plusieurs mois de développement, 2 nouveaux robots sont opérationnels :

- Le premier assure la saisie dans l'outil de gestion de 2 500 factures d'énergies et de maintenance comprenant un grand nombre de lignes de ventilation. Cela permet un gain de temps dans le traitement d'une partie des factures simples, tâche répétitive sans valeur ajoutée.
- Le deuxième permet l'intégration par un traitement automatisé des écritures de charges à payer et leur extourne dans Ulis. Un premier test grandeur nature a été réalisé pour le bilan 2024 de 3 services. Un déploiement plus large est prévu pour le bilan 2025. Cela permettra une meilleure visibilité de la consommation des budgets de chaque service sur Ulis.



En 2024 habitat 76 a migré 3 bases de données dans de nouveaux outils :

- Le parapheur numérique 6Tzen ;
- L'outil de gestion technique informatique du patrimoine (GTIP) vers une solution SaaS du même outil ;
- La gestion électronique des données (GED) patrimoine vers l'outil Nexia.



Véronique Vieville, chargée de la comptabilité fournisseurs

“

Nous sommes très satisfaits des résultats. Nous réfléchissons déjà à l'appliquer à d'autres factures. Le collaborateur en charge de cette mission de saisie au kilomètre avait exprimé un désintérêt pour cette tâche très répétitive... Ce gain de temps a permis de le former sur une autre mission à plus forte valeur ajoutée.

”

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)	2022	2023	2024	Tendance
CDI	91,84	91,77	93,55	
CDD (Hors CDD de remplacement)	0,09	0,00	0,00	
Intérim	8,07	8,23	6,45	

Effectifs en contrats aidés	2022	2023	2024	Tendance
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0	0	0	
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	41	38	38	
Stagiaires	37	49	50	

Répartition des salariés par âge	2022		2023		2024		Tendance
Nombres de salariés en CDI	333	441	330	449	327	460	
Âge (% des collaborateurs)	M	F	M	F	M	F	
< 30 ans	3,75	5,94	3,72	5,78	2,92	5,72	
30-39 ans	9,43	13,82	10,14	14,25	10,55	13,98	
40-49 ans	12,02	17,31	11,68	16,81	10,67	17,15	
> 50 ans	17,83	19,90	16,82	20,80	17,41	21,60	

Répartition des salariés par catégorie et par genre	2022		2023		2024		Tendance
Catégories (% des collaborateurs)	M	F	M	F	M	F	
Ouvriers	0	0	0	0	0	0	
Employés	25,57	23,42	25,67	22,59	25,28	22,50	
Agents de maîtrise	9,62	27,72	8,99	28,88	8,77	28,83	
Cadres	6,45	5,70	6,68	5,91	6,48	6,61	
Directeurs et cadres dirigeants	1,27	0,25	1,03	0,26	1,02	0,51	

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	2022	2023	2024	Tendance
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (k€)	99	110	111	
Contribution collectée par l'URSSAF (k€)	0	0	0	
Travailleurs handicapés employés durant l'année	56	57	55	
Équivalent en ETP	48,82	48,83	50,69	

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie	2022		2023		2024		Tendance
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	24,39	24,47	
Agents de maîtrise	28,47	26,81	28,02	27,28	29,75	28,76	
Cadres	47,17	43,16	47,18	43,85	48,96	45,24	

Écart de rémunérations	2022	2023	2024	Tendance
Salaire médian (k€)	24	25	26	😊
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	5	5	5	

Index de l'égalité professionnelle	2022	2023	2024	Tendance
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année (%)	94	94	94	😊

RH 2 Employabilité et évolution professionnelle

Volume annuel de formation par catégorie de salariés	2022		2023		2024		Tendance
Nombre de :	Salariés	Heures	Salariés	Heures	Salariés	Heures	😊
Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na	
Employés	163	2 266	182	3 226	164	2 277	
Agents de maîtrise (I)	121	2 850	134	2 496	173	3 374	
Cadres (I)	80	1 432	81	1 406	95	2 886	
Directeurs et cadres dirigeants	10	93	10	145	11	338	

Accès à la formation	2022		2023		2024		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	90,99	82,54	80,91	71,27	83,49	75,22	😐

Mobilité interne	2022	2023	2024	Tendance
Total de postes pourvus dans l'année	82	103	101	😊
Nombre de mobilités internes dans l'année (2)	41	33	187	
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	20	8	176	

RH 3 Santé et bien-être au travail des salariés

Avantages sociaux financés par l'employeur	2022	2023	2024	Tendance
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux (% masse salariale)	14,23	14,58	13,37	

Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	2022	2023	2024	Tendance
Taux d'absentéisme total (%)	14,36	8,45	7,46	
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP (%)	2,66	1,56	1,54	

Accidents du travail et maladies professionnelles	2022	2023	2024	Tendance
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	41	30	31	

Accidents du travail : taux de fréquence et de gravité	2022	2023	2024	Tendance
Taux de fréquence des accidents du travail	33,87	30,02	20,62	
Taux de gravité des accidents du travail	2,65	2,59	2,3	

Contribution de l'employeur au CSE	2022	2023	2024	Tendance
Contribution de l'employeur au CSE rapportée à la masse salariale (%)	1,2	1,2	1,2	

A noter, les classifications, périmètres et formules de calcul des rémunérations ont été modifiées en 2022 pour être alignées avec celles de l'index de l'égalité professionnelle. De même, l'indicateur sur l'écart de rémunérations prend en compte les éléments de rémunération de l'index de l'égalité professionnelle.

- (1) Hausse du volume d'heures de formation concernant les thématiques suivantes :
- Management et organisation : Formations Booster son Intelligence Emotionnelle et Prévention du harcèlement sexuel et agissements sexistes, dispensées à l'ensemble des managers, une formation management pour tous les nouveaux managers de l'Office, le tutorat, la maîtrise du temps et des priorités...
 - Les systèmes d'information : Power BI, Excel, 6Tzen, maîtriser les techniques du prompt...
- (2) Hausse du nombre de mobilités en 2024 par rapport aux années précédentes, notamment des promotions. Cela s'explique en grande partie par l'évolution de l'emploi lié au poste de concierge, passant de C1N1 à C1N2, soit 157 collaborateurs.





Suivez notre activité sur
www.habitat76.fr

