

Compte-rendu de gestion

2025



PERFORMANCE
ISO 26000

www.fr.sgs.com

Histoire

Les présidents :



1923 Charles
DESCHAMPS

1936 Roger
LAZARD

1938 Paul
GUILLARD



1967 Robert
LENOBLE



2019
André
GAUTIER

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**



1919

Création de l'Office : Office Public Départemental d'Habitation à Bon Marché.



1960

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



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.



1977

OPAC 76: Sous la présidence d'André Martin, nouveau statut d'Office Public d'Aménagement et de Construction.



1988

APL : Conventonnement généralisé du patrimoine ouvrant droit à l'APL.



1994

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.



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'hlm et ISO 50 001 (Systèmes de Management et de l'Énergie)



2021

Spatium : Nouveau siège social au 112, boulevard d'Orléans, à Rouen.
Hômecia : Création de la marque hômeicia pour accompagner les futurs acquéreurs dans l'achat d'un logement.



2022

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



2024 - 2025

Accompagnement au vieillissement : Obtention de la mention spéciale du label quali'HLM
Mon logement santé : signature de la convention dédié au label «Mon Logement Santé» avec Arcade VVY et le Foyer Stéphanois.

33 447 logements

Sommaire



Le Spatium

Regards croisés
La démarche RSE
Le référentiel Eurho-GR
Les parties prenantes
La chaîne de valeur
Les faits marquants de l'année 2025

01 **Gouvernance** p.14
Gouverner (co-construire) avec
l'ensemble des parties prenantes

02 **Économie** p.26
Diversifier ses activités

03 **Sociétal** p.36
Enrichir les lieux de vie et le parcours
résidentiel

04 **Environnement** p.60
Lutter contre le réchauffement
climatique

05 **Ressources internes** p.70
Adapter le fonctionnement interne



Regards croisés



Dans un contexte politique, économique et social sous tension, habitat 76 poursuit sa mission de service public

André Gautier : « L'année 2025 a été particulièrement marquée au niveau national par l'instabilité politique avec des tensions autour des débats budgétaires tandis que la crise du logement continue de s'aggraver. La demande de logement atteint un niveau record avec près de 2,9 millions de ménages en attente. Moins de 10% des demandes sont satisfaites. En Seine-Maritime, 54 140 demandeurs sont enregistrés.

Dans ce contexte, la pression sur les bailleurs sociaux est de plus en plus forte pour loger davantage avec des moyens limités. La réduction de loyers solidarité (RLS) continue de peser (≈1,1 milliard € en 2025), même si elle est légèrement réduite.

Véritable bras armé du Département de la Seine-Maritime sur la politique du logement social, habitat 76 n'a pas failli pour autant à ses engagements en faisant une nouvelle fois la preuve de ses capacités à demeurer un acteur fiable et pérenne aux côtés de ses parties prenantes, à commencer par les locataires et les demandeurs mais aussi les collectivités territoriales, les partenaires économiques ainsi que les acteurs sociaux et associatifs, sans oublier les salariés qui œuvrent au quotidien. »

Éric Gimer : « Le modèle économique du logement social est effectivement sous tension dans une période d'augmentation des prix des matériaux où il faut à la fois construire et rénover énergétiquement les logements afin de tenir les échéances de la loi climat et résilience.

Concrètement, l'Office maintient sa dynamique d'investissements élevés, conformément au Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) avec 128 M€ de dépenses en 2025, permettant de poursuivre la réhabilitation du patrimoine et le développement de l'offre de logements.

Cette mobilisation financière constitue par ailleurs un levier important pour soutenir la filière du bâtiment dans une période moins prospère mais aussi pour l'emploi et l'attractivité des territoires. 71 707 heures d'insertion ont été réalisées par les entreprises à travers la mise en œuvre des clauses inscrites dans les marchés, ce qui témoigne de la politique d'achats responsables.

80% des prestataires sont satisfaits de la relation partenariale. »



Face à la baisse du pouvoir d'achats, habitat 76 agit en faveur des locataires

AG : « L'amélioration de la performance énergétique du parc a pour objectif de réduire sinon maîtriser les charges locatives supportées par les locataires.

Cette maîtrise des charges constitue un levier pour préserver le pouvoir d'achat des locataires. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue visant à agir concrètement sur le reste à vivre des locataires, tout en maintenant un haut niveau de qualité de service rendu.

88,3% de locataires sont satisfaits.

Malgré tout, la paupérisation de la population davantage exposée aux tensions économiques et sociales s'accroît et conduit à une nouvelle progression des impayés, qui atteignent désormais 9% du quittancement. »

EG: « Face à cette situation préoccupante, habitat 76 continue de mettre l'accent sur les actions de prévention, avec une intervention renforcée des équipes dès les premières difficultés, ainsi qu'un accompagnement individualisé reposant sur des plans d'apurement et une orientation vers les dispositifs d'aide existants.

Ainsi, habitat 76 expérimente les services de KLARO, proposant un simulateur d'aides financières à destination des locataires pour leur permettre d'identifier toutes les aides auxquelles ils peuvent prétendre. Les premiers résultats sont encourageants avec plus de 3 000 comptes créés et une moyenne de 600€ d'aides annuelles par locataire.

En outre, pour préserver le pouvoir d'achats des locataires, l'Office a remis en concurrence les marchés de fourniture de gaz et d'électricité en 2025, respectivement pour les périodes 2027-2029 et 2026-2027 dans une période plus favorable.

Ces exemples témoignent des actions menées par l'Office en faveur des locataires. »

Habitat 76 continue d'innover pour améliorer durablement le service rendu

AG : « Innover, c'est anticiper les besoins de demain. Face au vieillissement de la population et à l'importance croissante de la santé, le logement doit être pensé comme un véritable déterminant du bien-vivre.

C'est tout le sens de la convention de partenariat "Mon Logement Santé", signée avec le Groupe Arcade VVV et le Foyer Stéphanois. Elle vise à intégrer les enjeux de santé dans les opérations de construction neuve et de réhabilitation, à développer des services associés favorisant le maintien à domicile et l'accompagnement des publics les plus fragiles.

Cette approche globale, qui associe qualité du bâti, des équipements mais aussi une nouvelle offre servicielle, traduit la volonté de faire du logement un déterminant de la santé. »

EG: « L'innovation passe également par l'évolution de la relation clients. En 2025, habitat 76 a engagé des expérimentations basées sur l'intelligence artificielle. Deux chatbots sont en incubation, respectivement à destination des collaborateurs et des résidents. Une démarche inter-bailleurs est également lancée à l'échelle normande pour déployer un callbot dans la gestion des contacts pour fluidifier le traitement des demandes courantes.

L'objectif est clair : proposer un parcours plus rapide, et permettre aux équipes de se concentrer sur les sollicitations qui nécessitent un accompagnement humain.

Cette complémentarité entre innovation technologique et présence de proximité illustre l'ambition d'habitat 76 : offrir un service de qualité, sans perdre le lien direct avec les résidents. »



La démarche RSE d'habitat 76

Valeurs d'habitat 76 : «Solidarité, proximité, innovation»

Notre raison d'être :

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

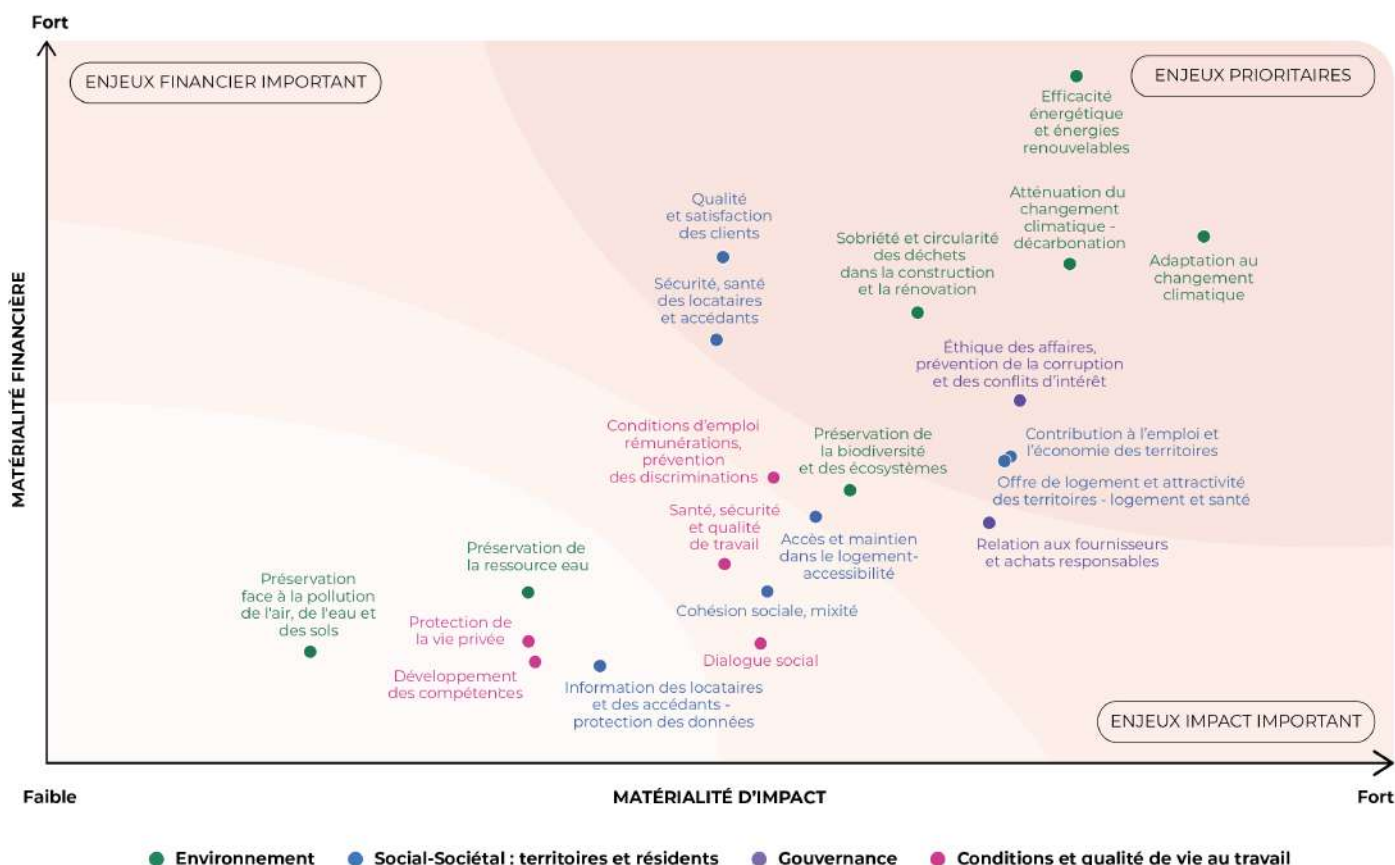
La responsabilité sociétale d'entreprise est un concept dans lequel les organisations intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. Elle permet de mettre en valeur la contribution d'habitat 76 aux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

Pour valoriser son engagement dans la démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) depuis 2015, et lui permettre 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. Le prochain audit aura lieu début 2026.

L'objectif de ce regard extérieur est d'évaluer la progression d'habitat 76 dans les domaines suivants :

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

En vue du rapport de durabilité selon la directive CSRD, la matrice de double matérialité a été réalisée en 2025 et adoptée par le Conseil d'Administration à travers le rapport de politique générale actualisé. Celle-ci permet de visualiser les enjeux prioritaires de l'ensemble des parties prenantes.



La Directive « Contenu » adoptée en décembre 2025 réforme le reporting de durabilité en relevant les seuils d'application de la directive CSRD, désormais réservée aux entreprises de plus de 1 000 salariés et 450 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Les entreprises de taille inférieure à ces seuils pourront se référer à une norme de reporting volontaire. Ce dispositif vise à les protéger contre des sollicitations excessives ou redondantes.

Habitat 76 poursuivra donc sa démarche RSE selon le référentiel Eurho-GR qui a été enrichi sous l'appellation Engagements pour la Transparence d'un Habitat Responsable (ETHR).

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.

Le référentiel Eurho-GR : la mesure de la performance

- 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



Face aux nouvelles réglementations et à la multiplication des labels, l'Impact Score est le référentiel commun construit par et pour les entrepreneurs et dirigeants. Il permet à toute entreprise de s'évaluer sur son impact social et écologique à 360° à travers un questionnaire en ligne.

Note obtenue à la 1^{ère} évaluation en 2025 :

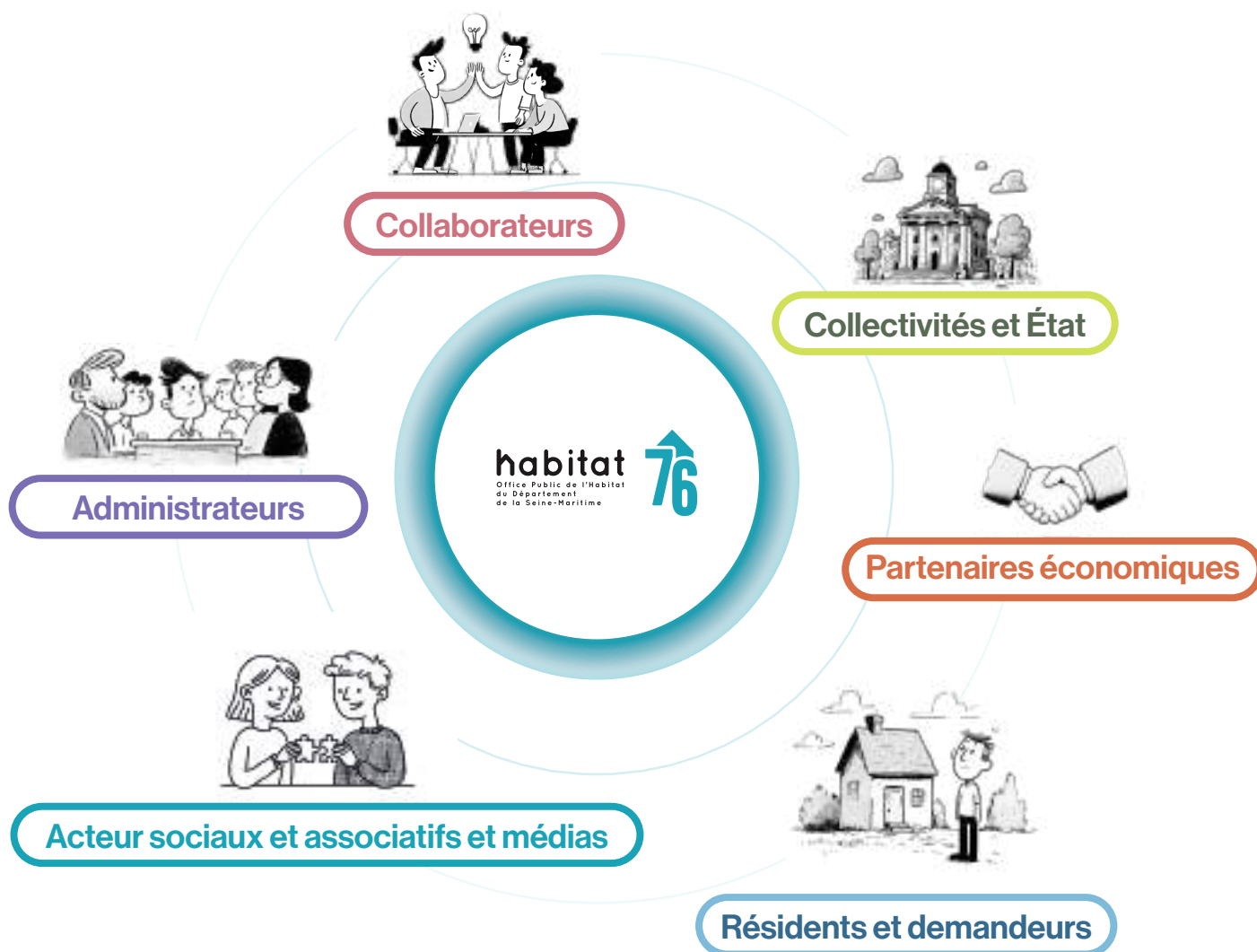


Score moyen en France : 54/100

* voir lexique

Cartographie des parties prenantes d'habitat 76

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.



Collectivités et État

Principaux enjeux

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

Dialogue et coopération

- Convention d'Utilité Sociale,
- Rencontres avec les élus locaux et Intercommunaux, la DREETS, ADEME, EPFN...
- Inaugurations/1^{ères} pierre, visites 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,
- Équilibre 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 et médias

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 d'habitat 76,
- 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.
- Respect de la vie privée.

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,
- Journal 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),
- Relation avec les partenaires financiers, Banque des territoires,
- Dispositif loi Sapin 2 (charte éthique),
- Charte chantier vert.

Chaîne de valeur

(Chiffres clés 2025)

Acteur référent du logement pour tous en Seine-maritime

Ressources

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 4 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.

194 communes

3 Directions territoriales

Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville

23 QPPV

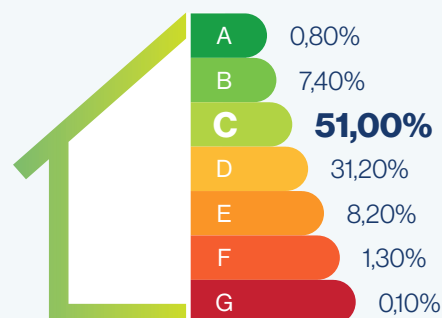
11 720 logements en QPPV

39% des logements situés en QPPV

Patrimoine

- **29 860** logements (dont 2 en phase locative / location-accession)
- **3 587** structures collectives
- **5,87%** de logements proposés à la vente

C : étiquette moyenne DPE



Uniquement DPE V.2021

Profil des attributaires

- **33,1%** <20% des plafonds de ressources PLUS
- **20,91%** relevant du 1^{er} quartile hors QPPV
- **34,65%** d'attributaires avec des ressources prestations sociales ou chômage

Composition des effectifs

- **795** ETP Effectif total moyen
- **94%** en CDI et **6%** en CDD ou intérim
- **94%** index égalité homme/femme global
- **+ de 50%** de collaborateurs dédiés à la proximité
- **53,54** ETP en contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap soit **8,51%**



Répartition des logements locatifs

Par catégorie :

- **94,14%** social (PLUS)
- **3,06%** très social (PLAI)
- **1,80%** social intermédiaire (PLS)
- **0,88%** intermédiaire (PLI/PLC/LLI)
- **0,11%** non conventionné
- **0,01%** en location accession

Montant moyen du loyer pour un logement T3 : **382€/mois**

Âge moyen du patrimoine : **48 ans**

Par période de construction :

- **1%** Avant 1949
- **58%** Entre 1949 et 1974
- **25%** Entre 1975 et 2004
- **16%** 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

- **48,68%** bénéficient des APL
- **35,30%** ont + de 60 ans
- **20,96%** de familles monoparentales

Revenus des ménages :

- RI < 20% = 26,31%
- 20% ≤ RI < 40% = 17,36%
- 40% ≤ RI < 60% = 19,62%
- 60% ≤ RI < 80% = 27,62%
- 100% ≤ RI < 120% = 5,19%
- RI ≥ 120% = 3,90%

Production diversifiée et réhabilitations

- **194** logements livrés dont :
 - ◊ **151** logements locatifs
 - ◊ **43** logements en structure collective
- **1 308** logements réhabilités énergétiquement

Émissions de gaz à effet de serre (GES) évitées

- **49 176 kg d'équiv. CO₂**
- *Source : Certificats d'Économie d'Énergies

Déchets revalorisés

- **1 890 tonnes**
- **77,78%** recyclés ou valorisés énergétiquement

Chiffre d'affaires

- **149,5 M€** total hors charges récupérables
- **128,9 M€** issus des loyers hors charges récupérables
- **7,5 M€** RLS
- **6,3 M€** plus-values liées à la vente de logements

Investissements

- **127,9 M€** investis, dont :
 - ◊ **29,5 M€** en construction neuve et acquisition de logements
 - ◊ **93,6 M€** en réhabilitation du patrimoine
 - ◊ **4,8 M€** pour les structures collectives (résidences étudiantes, résidences autonomes...)

Attributions

- **8,72%** taux de rotation des logements
- **2 529** attributions dans l'année
- **440** mutations internes

Fonctionnement / collaborateurs

- **98** recrutements
- **25** mobilités internes
- **42** alternants accompagnés pendant l'année
- **45** stagiaires accueillis
- **1 141 €** de coût de gestion par logement

Les faits marquants de l'année 2025



Mon logement santé

Convention de partenariat avec Arcade VVY et le Foyer Stéphanois



Séminaire cadres

Dédié à l'intelligence artificielle



Séminaire managers de la proximité

Sur la cohésion d'équipe



Ça fait un bail

446 locataires présents depuis plus de 50 ans rencontrés



20 ans des trophées de la proximité

5 animations récompensées pour 124 organisées



Conférence sur la prévention des RPS

112 collaborateurs formés à la prévention des risques psychosociaux



Café avec le DG

9 rendez-vous organisés sur tout le territoire



Conférence Vieillessement

Sensibilisation des salariés aux enjeux du vieillissement



Rencontre achats

Présentation des Geeks du bâtiment et du plan de charge achats 2025



Inauguration Bois-Guillaume

Inauguration de la résidence Berthe Morisot : 67 logements neufs et aménagement et 15 parcelles à commercialiser



Inauguration Saint-Nicolas-d'Aliermont

Résidence Le Clos des pommiers : 16 pavillons neufs



Visite de la Fédération des OPH

Partage des enjeux nationaux et locaux



Logements Locatifs Intermédiaires

Rouen Résidence Forfait Flaubert et Oissel-sur-Seine
Résidence Docteur Isard

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



Une victoire de l'insertion

a été décernée par le Département de la Seine-Maritime



Le Trait

Co-conception avec les résidents

Expérimentation d'ateliers dans un projet de Seconde Vie de la résidence Maréchal Foch



« Mon logement santé »

signature de la convention « mon logement santé » avec Arcade VYV et le Foyer Stéphanois en septembre 2025

Chiffres

Clés

7

engagements en faveur du vieillissement adoptés en conseil de concertation locative

80%

des prestataires satisfaits de la relation avec habitat 76 lors de l'évaluation miroir

88,3%

des locataires satisfaits lors de l'enquête annuelle de satisfaction locataires

Instances dirigeantes

Le Conseil d'Administration

ZOOM

Membres du Conseil départemental



André Gautier⁽¹⁾

Président d'habitat 76



Dominique Tessier⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

Vice-présidente d'habitat 76 - CALEOL

En 2025

- 4 Conseils d'Administration
- 11 séances de bureau du Conseil d'Administration



Pascal Martin⁽¹⁾



Catherine Flavigny⁽²⁾

Présidente de la CALEOL



Dominique Métot



Louisa Couppey⁽²⁾

Personnalités qualifiées désignées par le Conseil départemental



Luce Pane^{(1)(élu)}

Représentante Métropole Rouen Normandie



Augustin Boeuf^{(1) (élu)}

Représentant Le Havre Seine Métropole



François Heiblé

Banque des territoires



Marie-Claude Doudet⁽³⁾

Retraitée de la DDTM



Johanna Coant

Arcade VVV



Pierre Loue⁽¹⁾

Retraité de la FFB



Michel Pons

Coordination Handicap Normandie



Christel Lefèvre⁽²⁾

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



Cindy Wicher

(CNL)



Alain Dupré⁽²⁾

(CNL)



Annie Leclerc⁽⁴⁾

(CSF)



Jean-Luc Riveault⁽¹⁾

(CLCV)

Représentants des locataires



Manuel Férial

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



Frédérique Robart⁽²⁾

Représentante des Conseils Administration des CAF 76



Jean-Michel Clémenceau⁽⁴⁾

Représentant l'Union Départementale des Associations Familiales



Martine Levasseur

(CFDT) Représentant les organisations syndicales



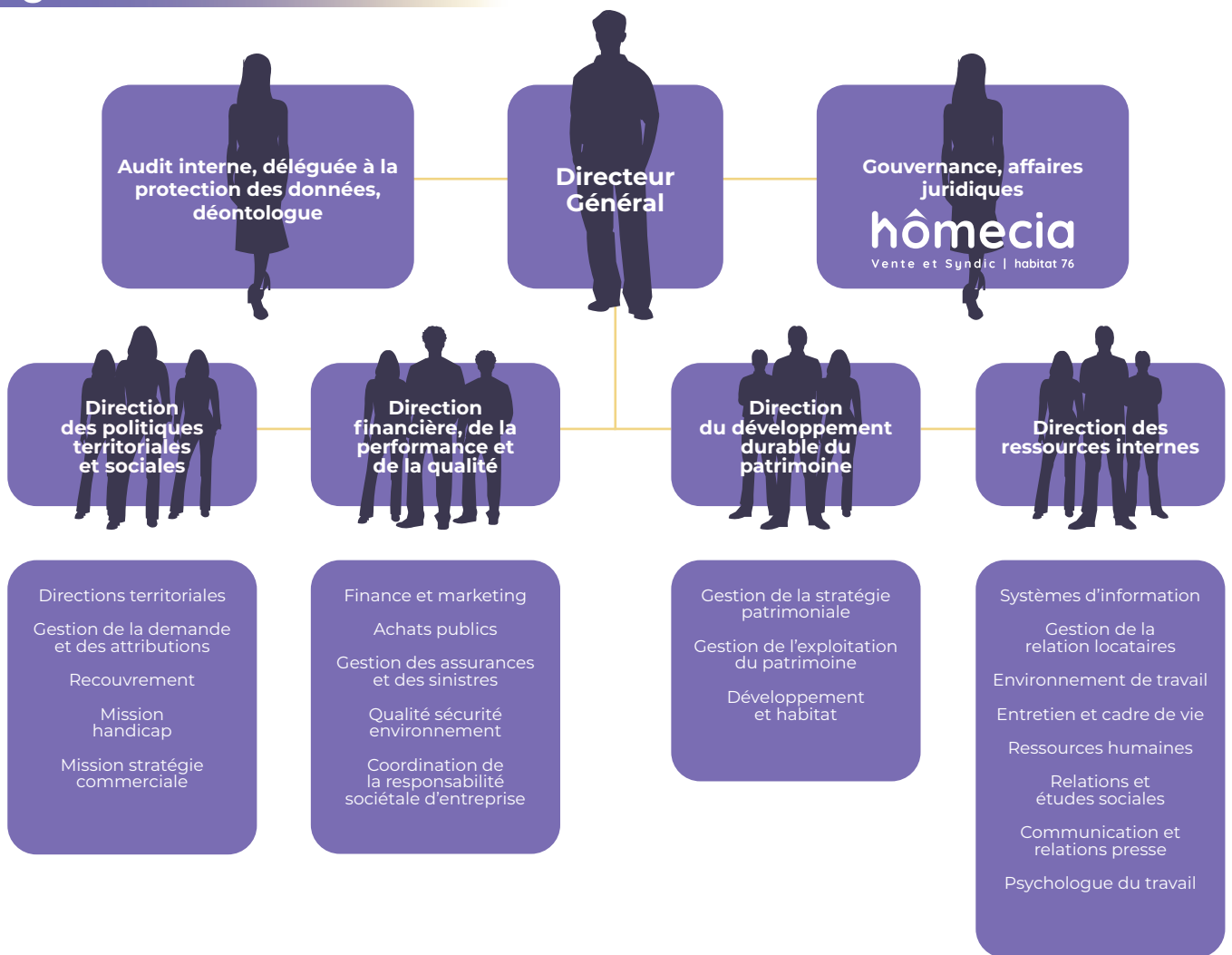
Cyril Flavier

(CGT) Représentant les organisations syndicales

Représentants

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

Organisation interne



Instances de décision et de surveillance interne



*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) et son avenant de prolongation jusqu'au 31 décembre 2026 qui consolide les engagements respectifs dans un cadre contractuel et associe les Établissements Publics de Coopération Intercommunale ayant souhaité être signataires (Métropole Rouen Normandie, Le Havre Seine Métropole et Caux Seine Agglo).

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'investissement, 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.

Le rapport d'évaluation finale de la CUS 2019-2025 a été signé le 30 septembre 2025 avec les représentants de l'État, reprenant les principaux constats au 31 décembre 2024.

Résidence Impasse du Soleil - Oissel-sur-Seine



FOCUS

Depuis l'adoption de la procédure d'élaboration de la prochaine CUS en octobre 2024, habitat 76 et les autres organismes de logements sociaux ont signé un avenant en juin 2025 avec le représentant de l'État, visant à proroger les CUS actuelles et leurs engagements jusqu'au 31 décembre 2026, **dans l'attente de l'actualisation des textes réglementaires.**

Cet avenant permet notamment de poursuivre le plan de vente des logements inscrits dans la CUS.

Relation aux acteurs publics

Contrats de villes et conventions d'abattement TFPB

Entre fin 2024 et début 2025, l'Office a signé, avec 13 communes, une convention pluriannuelle de contreparties d'abattement de Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) annexée au contrat de ville, pour la période 2025-2030.

3 communes ont refusé de s'inscrire dans la démarche (Maromme, Notre-Dame-de-Bondeville et Saint-Aubin-lès-Elbeuf).

Ainsi, conformément aux 8 axes du cadre national d'utilisation de l'abattement TFPB, un programme d'actions a été contractualisé entre habitat 76 et chaque ville et mis en œuvre en 2025 ; ce plan vise à renforcer la qualité de service et l'amélioration du cadre de vie au bénéfice des résidents, à travers notamment :

- Présence effective et renforcée du personnel de proximité et des métiers concourant à l'accompagnement des publics fragiles pour contribuer à la mise en œuvre, au quotidien, de la gestion urbaine et sociale de proximité ;
- Sur-entretien, avec une réactivité optimum pour traiter les dégradations et les réparations d'équipements vandalisés (ascenseurs, contrôles d'accès, interphonie...);
- Gestion des déchets et encombrants/épaves ;
- Tranquillité résidentielle à travers des actions quotidiennes de prévention / sensibilisation, le développement et la modernisation des installations de vidéoprotection, ainsi que d'autres moyens de prévention situationnelle ;
- Concertation/sensibilisation des locataires, avec un accent sur la maîtrise des charges et les outils numériques ;
- Animations pour le bien vivre ensemble, via la mise à disposition de locaux associatifs ou de services, le soutien aux initiatives des habitants et du tissu associatif ;
- Petits travaux d'amélioration de la qualité de service, dans les locaux collectifs et les parties communes, les espaces extérieurs résidentiels, la signalétique, la remise en état de logements vacants.



Les bilans de ces actions sont prévus au printemps 2026 et pourraient donner lieu à discussion, les approches sur les actions concrètes relevant de ce cadre pouvant diverger dans un contexte de finances publiques tendues.

Relation aux habitants et leurs représentants

Le conseil central de concertation locative

Le conseil central de concertation locative (CCCL) s'est réuni à 3 reprises en 2025.

L'année a été marquée par l'évolution favorable des **prix du gaz et de l'électricité** ayant amené des échanges sur l'**ajustement des provisions de charges 2026**, à la suite des mises en concurrence de nouveaux marchés.

D'autres thématiques ont également été abordées :

- La prévention et le traitement des nuisibles ;
- Les résultats des engagements quali'HLM en matière de qualité de service, ainsi que la mise en œuvre de la mention « accompagnement au vieillissement » ;
- Les gains de performance énergétique enregistrés depuis 2016 dans le cadre de la démarche ISO 50 001 ;
- Le plan de patrimoine 2026-2028 ;
- Le bilan et le lancement d'une nouvelle campagne de communication relative au bonus fidélité ;
- Les risques incendie liés à l'usage des batteries ;
- Le nouveau marché de maintenance de la robinetterie et des chasses d'eau ;
- Les mesures conservatoires mises en œuvre dans le cadre de la sécurisation des balcons, notamment à Harfleur Beaulieu ;
- La préparation du protocole en vue des élections des administrateurs représentants des locataires.



Une relation locataires fondée sur l'écoute et la participation

En outre, l'Office a poursuivi ses actions afin d'associer les locataires aux prises de décisions concernant les sujets suivants :

- Expérimentation d'ateliers de co-conception (projet Seconde Vie au Trait – Maréchal Foch) ;
- Réunions de consultation dans le cadre de travaux programmés (591 logements sur 8 résidences) ;
- Accompagnement des locataires pendant les réhabilitations (prise en main d'équipements, résolution de difficultés) ;
- Réunions en pied d'immeuble sur des sujets de vie résidentielle (règlement, chauffage, bien vivre ensemble).



FOCUS

Innovations servicielles

La solution de simulation d'aides à l'accompagnement financier des ménages : KLARO

L'Office a signé fin septembre 2025, un marché « innovant » avec KLARO proposant un simulateur d'aides financières à destination des locataires. La mise à disposition de cet outil permet d'optimiser la recherche d'aides en fonction des profils des résidents, améliorant ainsi la qualité de service qui leur est rendu. La démarche permet aussi de redonner du pouvoir d'achats aux locataires, et de contribuer à la réduction des risques d'impayés et au recouvrement des dettes existantes.

En 2025, un focus particulier a été fait concernant les services de proximité, afin d'étudier des solutions répondant aux besoins des résidents au plus près de leurs lieux de vie.

Relation avec les acteurs économiques

En tant que donneur d'ordre majeur du territoire de la Seine-Maritime, habitat 76 a pleinement conscience de son rôle et de son impact en matière de durabilité de ses achats. Les engagements pris dans le Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsable ont été poursuivis et développés dans les 3 domaines suivants :

En matière d'environnement, le nombre de propositions de valorisation des déchets par les entreprises est en augmentation croissante et le taux de marché de travaux intégrant un critère de sélection sur la gestion des déchets est pour une deuxième année consécutive de **100%**.

En outre, le marché de Conception Réalisation comprenant la démolition de 89 logements et la construction d'environ 50 logements à Lillebonne a été lancé. Cette opération, identifiée comme emblématique par ses exigences en termes de réemploi, vient mettre en œuvre concrètement la dynamique entreprise ces dernières années.



En matière sociale, l'Office est venu pérenniser les actions développées depuis plusieurs années en partenariat avec ses relais locaux. Une victoire de l'insertion lui a été décernée par le Département de la Seine-Maritime en 2025 venant reconnaître son engagement dans ce domaine.

Par ailleurs, au-delà des indicateurs chiffrés, une preuve de la réussite des actions menées fut l'obtention par un Établissement et Service d'Accompagnement par le Travail (ESAT) d'un marché sans que ce dernier ne soit réservé, démontrant la capacité de ces organismes à être compétitifs sur le champ concurrentiel. Le contrat prévoit ainsi 2 000 heures d'insertion sur 4 ans, soit 1,23 équivalent temps plein.

71 707

heures d'insertions ont été réalisées sur l'année par les entreprises, représentant 44 ETP

1



En matière de gouvernance, l'année a été marquée par l'aboutissement de la charte QualiNorm', portée par l'Union pour l'Habitat Social de Normandie, à laquelle habitat 76 a contribué lors de la phase de conception, dans le but d'améliorer le service rendu aux locataires.

Elle s'appuie sur un travail collectif des bailleurs sociaux de Normandie, visant à fixer des engagements réciproques dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service.

FOCUS

80% de satisfaction des prestataires concernant la relation avec habitat 76 dans le cadre des évaluations miroirs, avec notamment :

- 71,9% pour les travaux,
- 86,3% pour les services,
- 78,2% pour l'entretien,
- 77,5% pour la maintenance.

Les prestataires sont notamment sollicités sur la qualité de la communication, la clarté des prescriptions, les délais de réalisation.



QUALINORM'

Prestataires et bailleurs, une charte commune pour : améliorer ensemble la qualité de service rendue aux locataires.

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 jusqu'en octobre 2026.

L'audit de vérification de l'avancement du plan d'actions dédié à la mention spéciale «accompagnement au vieillissement» adossé au label a été réalisé fin 2025, en vue de sa reconnaissance par le comité de labellisation début 2026.

Habitat 76 s'est d'ores et déjà inscrit dans un 4^{ème} cycle qui s'appuiera sur la réalisation d'un nouveau diagnostic Habitat Qualité Service (HQS) par un auditeur agréé par l'USH.



Mon logement santé

Dans la continuité du partenariat initié en 2020, habitat 76 a signé une nouvelle convention avec Arcade VYV et Le Foyer Stéphanaï fin 2025, qui permettra de mettre en œuvre le Label «Mon Logement Santé» pour des opérations de construction neuve, ainsi que «Mon Logement Santé Réno» pour des programmes de réhabilitation ciblés.

Cette démarche fera évoluer les processus internes et externes, et contribuera à faire du logement un déterminant de la santé.

Ainsi, de nouveaux services tels que «Écoute Santé» ou «Infos Santé» seront déployés auprès de tous les résidents.

Cette nouvelle étape inscrit l'Office dans le cercle 3 des partenaires du Groupe Arcade VYV.

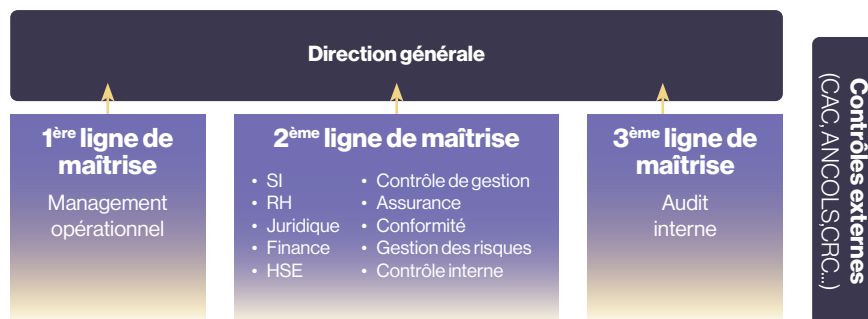


Audit de surveillance de la certification ISO 50 001

À la suite de l'audit réalisé en juin 2025, la certification ISO 50 001 a été maintenue. L'année 2026 viendra clôturer la fin du 3^{ème} cycle de certification de 3 ans.

Audit et contrôle interne

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



En 2025, plusieurs audits ont été planifiés, notamment sur le système de management de l'énergie, sur les attributions de logements et enfin sur les Logements Locatifs Intermédiaires (LLI).

Ces 3 audits planifiés par le comité d'audits ont été suivi de recommandations déclinées en plan d'actions. Les recommandations ont pour objectif d'améliorer les pratiques de l'Office.



La sécurité des personnes et des biens

Audits sécurité des chantiers :

38 audits sécurité ont été réalisés sur les chantiers de l'Office en 2025.

67 anomalies ont été détectées puis corrigées à cette occasion, portant essentiellement sur la bonne tenue des chantiers et le respect des règles de sécurité.

Maintenance réglementaire

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



Équipements concernés :

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

Taux de disponibilité des ascenseurs



La protection du patrimoine

La sinistralité diminue de 15 points par rapport à 2024, principalement en raison d'une réduction du nombre de dégâts des eaux et des incendies.

Neuf incendies ont entraîné le relogement d'un ou plusieurs locataires, qui ont bénéficié d'un suivi personnalisé adapté à chaque situation.

Résidences concernées :

Déville-lès-Rouen Chante reine, Maromme La Clérette, Elbeuf-sur-Seine Victor Grandin, Sotteville-lès-Rouen Madrillet, Le Havre Mont Gaillard Sainte Catherine, Londinières Espace Bellevue, Le Havre Caucriauville, Darnétal l'Orée, Le Havre Sanvic (PLA).

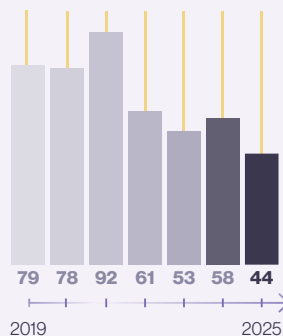
Tableau de sinistralité par typologies de sinistres sur les années 2024 et 2025 :



*chiffres tenant compte des déclarations reçues en 2025 pour des sinistres survenus en 2024.

Nombre de déclarations dommages-ouvrages par année

Les déclarations de sinistres à l'assurance Dommages Ouvrages diminuent par rapport aux années précédentes, avec 44 dossiers enregistrés en 2025. Les corps d'état les plus fréquemment concernés restent l'étanchéité, les façades et la toiture.



FOCUS

En son article 1^{er}, la loi ALUR – n° 2014-336 du 24 mars 2014 autorise, le bailleur à souscrire une assurance pour le compte du locataire, limitée aux risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire, si ce dernier ne lui remet pas son attestation dans le délai d'un mois à compter de la mise en demeure qui lui est adressée, restée sans effet.

Habitat 76 a mis en place cette assurance pour couvrir les locataires non assurés depuis le 1^{er} janvier 2016. Celle-ci couvre uniquement les dommages causés aux tiers et non les dommages subis par les locataires concernés par le défaut d'assurance.

Sur le dernier trimestre 2025, 11 161 locataires non assurés ont été déclarés à l'assurance (soit 3 720 par mois) contre 12 149 au 4^{ème} trimestre 2024 (soit 4 050 par mois).

Assurance Habitation Solidaire

L'Office a signé une convention d'indication en 2024 avec VYV Conseil, pour permettre aux locataires qui le souhaitent de souscrire à l'assurance habitation solidaire, à coût maîtrisé. À fin décembre 2025, 27 contrats ont été souscrits, dont 7 sur l'année 2025. Les équipes poursuivront l'indication de cette solution sans en faire la promotion.



Sécurité des systèmes d'information, protection des données et éthique

Habitat 76 poursuit le renforcement de sa gouvernance des risques à travers trois leviers complémentaires : la sécurité informatique, la protection des données personnelles et l'éthique des pratiques.



Sécurité informatique

Les actions engagées visent à garantir la continuité de service et à limiter les impacts d'éventuels incidents cyber. Des tests réguliers (intrusion et PCA) permettent d'évaluer le niveau de sécurité et d'identifier des axes d'amélioration. Dans un contexte d'ouverture du système d'information, notamment pour les services en ligne, un pare-feu applicatif a été déployé afin de sécuriser les applications exposées. Par ailleurs, des campagnes de sensibilisation, dont des tests de phishing adaptés aux profils des collaborateurs, sont menées en continu.

Protection des données personnelles

Inscrite dans le cadre du RGPD, la gestion des données repose sur une gouvernance dédiée, pilotée par une Déléguée à la protection des données. L'Office veille au respect des principes fondamentaux : finalité des traitements, minimisation des données, sécurisation des systèmes, maîtrise des durées de conservation et transparence vis-à-vis des personnes concernées. En 2025, des actions de sensibilisation ont été renforcées (notamment lors du Digital Clean Up Day) et les exigences en matière de protection des données ont été intégrées dans les relations contractuelles avec les partenaires.

Éthique et déontologie

Engagé depuis 2017 dans la prévention de la corruption au titre de la loi Sapin II, habitat 76 s'appuie sur un comité éthique chargé de veiller au respect et à l'évolution des principes de probité. En 2025, la publication d'un guide des conflits d'intérêts est venue renforcer les outils à disposition des collaborateurs, complétée par des actions de sensibilisation auprès des équipes. Le dispositif de signalement a également été renforcé, permettant de déclarer et tracer les situations à risque via un outil dédié, contribuant ainsi à une meilleure maîtrise des risques.

Indicateurs de performance

Gouvernance et relations aux parties prenantes

GOV1 : Instances de décision et systèmes de management

Parité dans les instances dirigeantes	2023	2024	2025	Tendance
Part de femmes au sein du CODIR (%)	20,0	33,3	33,3	😊
Part de femmes au sein du CA / Comité de surveillance (%)	47,8	47,8	47,8	😊

Formation des collaborateurs à l'éthique des affaires	2023	2024	2025	Tendance
Nombre de collaborateurs formés à l'éthique des affaires au cours des 2 dernières années	-	16	187	😊

GOV2 : Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

Satisfaction des locataires	2023	2024	2025	Tendance
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête (%)	89,3*	83,4	88,3	😊

* Enquête triennale pilotée par l'UHS Normandie

Satisfaction des salariés	2023	2024	2025	Tendance
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail (%)	-	85	-	😊

Satisfaction des prestataires	2023	2024	2025	Tendance
Part des prestataires qui se déclarent satisfaits de la relation avec habitat 76 (%)	-	82	80	😞

Nombre de conventions actives avec les associations	2023	2024	2025	Tendance
Nombre de conventions actives avec les associations	9	10	10	😊

GOV3 : Relation aux fournisseurs et achats responsables

Politique et pratiques d'achats responsables	2023	2024	2025	Tendance
Part d'appels d'offre intégrant des critères sociaux et/ou environnementaux	-	79%	100%	😊

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



Niveau d'investissement élevé

127,9 M€ investis



Achats d'énergies

14,5 M€ investis par anticipation en marchés d'énergies gaz et électricité



Fin de la 5^{ème} période des CEE

7,65 M€ de valorisation des Certificats d'Économie d'Énergie

Chiffres

Clés

5,63M€

résultat de l'Office

16M€

d'impayés (9,06% du quittance)

137

marchés attribués pour 98,5 M€ HT

Pérennité et développement de l'entreprise

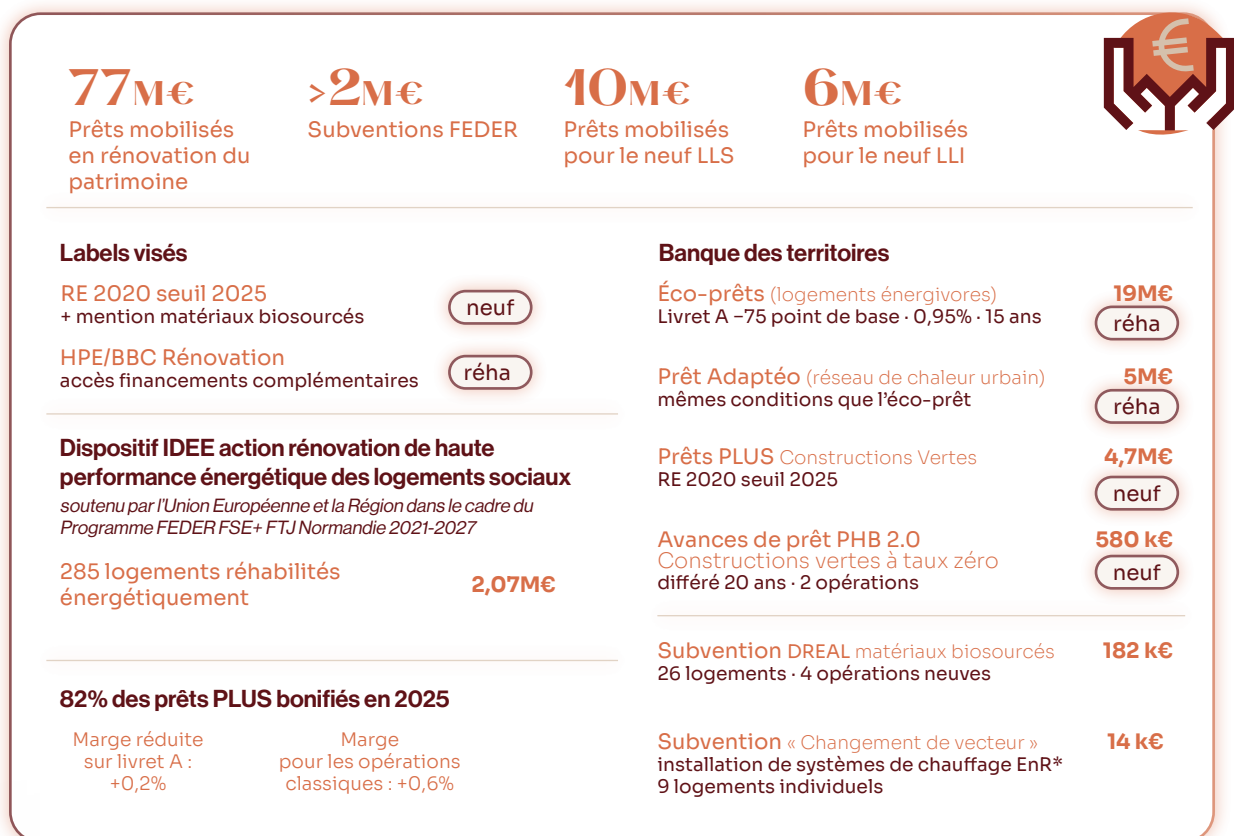
Équilibre économique et financier

Au titre de l'exercice 2025, le résultat brut de l'Office intégrant une RLS de 7,5 M€ s'élève à +5,63 M€ contre +2,03 M€ en 2024. Il est supérieur aux prévisions budgétaires (1,27 M€), en raison principalement des ventes de CEE plus importantes que prévu (+6 M€), de décalage d'opérations de travaux conduisant à moins d'amortissements sur l'exercice (-2,5 M€), de la réduction de la RLS décidée par le Gouvernement (-2,1 M€), des charges financières moindres du fait de l'évolution à la baisse du taux du livret A (-1,9 M€), des plus-values brutes supplémentaires issues de la vente de logements (+1 M€), diminués de provisions pour risques et démolition (-8,5 M€).

Le coût de gestion (CUS) s'établit à 1 141€ par logement (intéressement inclus) contre 1 174€ en 2024 qui intégrait le transfert de propriété de la résidence Pléiades à Mont-Saint-Aignan.

Sur la base de ces éléments, le taux d'autofinancement net se redresse à 12,7% du produit des activités, supérieur aux prévisions (6,9%), contre 6,76% en 2024, permettant à l'Office 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'Économies d'Énergie, représentant près de 44 M€ de recettes pour les 3 prochaines années.

Mobilisation et optimisation des financements



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

La politique de vente menée en 2025 par l'Office a constitué un levier important dans le financement des investissements avec **66 logements vendus** dont 54 étaient vacants. Parmi ces 66 ventes, 55 logements individuels et 11 logements collectifs, permettent de dégager une **plus-value de 6,4 M€**.

18 dont **12**
acquéreurs locataires d'habitat 76 occupants du logement acquis

Capacité financière et sécurisation des parcours

Les plans de financement des acquéreurs reposent sur des montages prudents et encadrés, associant des apports personnels généralement modestes à un **recours aux prêts bancaires classiques, au PTZ et aux prêts Action Logement**. Les mensualités restent globalement comparables ou légèrement supérieures aux loyers antérieurs, limitant ainsi le risque de fragilisation post-acquisition. Dans un contexte de marché immobilier tendu et de conditions bancaires défavorables aux primo-accédants, l'équipe hômeicia constate néanmoins une demande soutenue, expliquée par des **prix de vente maîtrisés**, les avantages de la vente HLM et la **qualité des logements proposés**.

L'objectif annuel de ventes, fixé entre 60 et 75 logements, est donc **atteint et reconduit** pour l'année 2026. Il s'appuie sur une grille tarifaire actualisée chaque année, tenant compte de l'évolution des marchés locaux, des travaux réalisés et des caractéristiques propres à chaque bien. Actuellement ce sont **1 660 logements qui sont ouverts à la vente**.

En complément de l'activité de vente de logements, 5 terrains à bâtir ont été cédés au cours de cette année. À la fin d'année, 24 terrains demeurent proposés à la commercialisation, répartis sur les communes de Bois-Guillaume (11) et de Saint-Arnoult (13), constituant un potentiel complémentaire de cessions à court et moyen terme.

FOCUS

Profil des acquéreurs

Les acquéreurs sont majoritairement des ménages modestes, le plus souvent issus du parc social ou en situation d'hébergement au moment de l'acquisition, composés de familles avec enfants ou de couples. Ils se situent majoritairement dans une tranche d'âge comprise entre 25 et 55 ans, en activité professionnelle.

L'analyse des dossiers met en évidence des ressources maîtrisées, avec une attention systématique portée sur le taux d'effort et le taux d'endettement, confirmant une politique de vente encadrée, cohérente avec les objectifs de parcours résidentiel et exempte de toute logique spéculative.



Résidence Forfait Flaubert - Rouen



Développement de l'offre locative intermédiaire

L'offre locative a été enrichie de **23 Logements Locatifs Intermédiaires (LLI)** :

- Rouen - résidence Forfait Flaubert – 4 T3 et 5 T4
- Oissel-sur-Seine - résidence Docteur Isard – 8 T2 et 6 T3

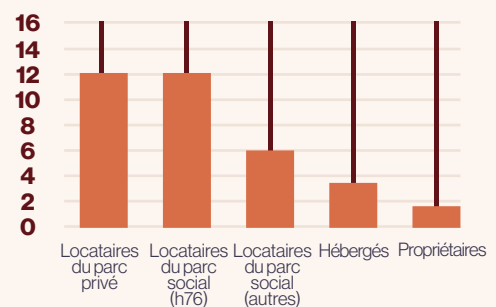
L'analyse des premiers profils de ménages accueillis dans ces logements met en évidence un positionnement conforme aux objectifs du dispositif : **une majorité des locataires se situe dans la tranche de ressources ciblées**, traduisant l'attractivité de l'offre pour des ménages aux revenus intermédiaires, tout en confirmant ce rôle de relais entre le parc social et le parc privé.

La typologie des logements attribués apparaît globalement cohérente avec la composition des ménages. Cependant, **l'attribution aux personnes seules et aux couples est prédominante**, tandis que les familles avec enfants demeurent moins représentées.

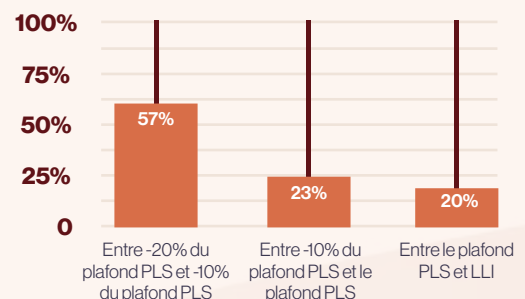
Ce constat invite à adapter les futurs programmes, tant dans la stratégie d'attribution que dans le calibrage de l'offre afin de mieux répondre aux besoins familiaux.

Dans cette perspective, une **méthode complémentaire d'analyse des candidatures a été approuvée par le Conseil d'Administration du 23 mai 2025**.

Profil des locataires LLI



Ressources des locataires LLI en fonction des plafonds



Évolution de la vacance

La vacance du parc connaît une nouvelle dégradation avec **1 346 logements vacants au 31 décembre 2025**, contre 1 203 en 2024. Cette situation représente une perte financière de 7,94 M€, en hausse par rapport à 2024 (7,38 M€).

Cette dégradation s'explique principalement par :

- l'augmentation de la **vacance structurelle** notamment pour des logements situés au sein de bâtiments de Notre-Dame-de-Bondeville dont le principe de démolition a été validé (**95** contre 32 en 2024)
- la libération progressive de logements sur les résidences destinées à la **démolition** à Lillebonne, Saint-Nicolas-d'Alhiermont, et au Trait (**151** contre 117 en 2024)
- l'évolution de la **vacance travaux** avec **385** logements (341 en 2024), à mettre en perspective avec l'augmentation du nombre de logements rendus en très mauvais état, nécessitant d'importants travaux préalables à la relocation, ainsi que par la complexité croissante du processus d'attribution.

Habitat 76 assure en effet la désignation des candidats pour plus de 80% des logements libérés, dans un contexte où la sélection des ménages doit concilier le respect de nombreux objectifs réglementaires d'attribution et la préservation de l'équilibre de peuplement du parc. La recherche de trois candidats par logement, combinée à la **forte progression des préavis à un mois (54,19% en 2025** contre 51,13% en 2024), contribue également à allonger les délais de relocation.



Les actions engagées pour renforcer la démarche commerciale (accompagnement des équipes, amélioration des outils de commercialisation, mobilisation des réservataires) produisent toutefois des résultats puisque **la vacance commerciale atteint 607 logements fin 2025** (637 en 2024), **son niveau le plus faible depuis ces cinq dernières années.**

Néanmoins, **64,79% des logements vacants le sont depuis plus de trois mois (hors démolition).**

La vacance reste particulièrement difficile à endiguer dans certains QPPV en raison de leur manque d'attractivité et dans lesquels, l'occupation du parc demeure plus fragile. Pour y répondre, habitat 76 poursuit l'adaptation de son patrimoine et mène des actions notamment de sur-entretien et d'animation des sites dans le cadre des conventions d'abattement de TFPB.

Cité Verte - Canteleu (exemple d'adaptation)

9 logements T4 -> T3 au total

28 500€ par logement



T4

petite surface



T3

adapté à la demande

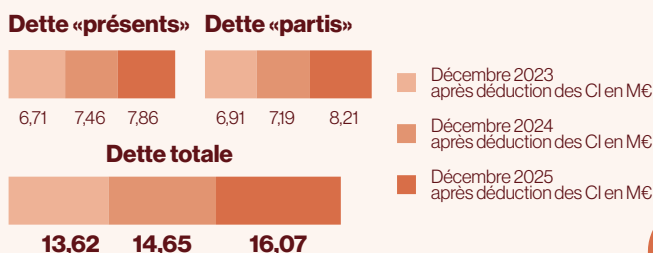


ZOOM

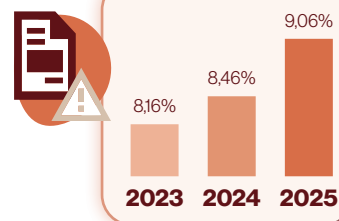
Situation des impayés

Le **taux d'impayés**, en hausse constante depuis 2023, atteint **9,06% du quittancement**. Le montant total des impayés (locataires présents, partis et locations diverses) s'élève à **16 M€**, contre 14,65 M€ en 2024. La part des ménages présents ayant une dette rapportée au nombre total de contrats en cours est de 18,60% (soit 5 274 pour 28 358 contrats en cours) contre 17,35% (soit 4 926) en 2024.

Évolution des dettes (incluant locations diverses, RPA, CROUS, INSA)



Taux d'impayés cumulé des locataires présents et partis



Cette évolution s'inscrit dans un contexte où se font toujours sentir les effets de la crise énergétique et l'érosion du pouvoir d'achat. En outre, la **part de locataires bénéficiant de l'APL** continue de diminuer atteignant **48,68% en 2025** contre 49,97% en 2024. Entre 2020 et 2025, en lien avec la réforme de 2021 sur l'actualisation des ressources prises en compte (revenus des douze derniers mois revus trimestriellement) le nombre de bénéficiaires a reculé de 6 points et le montant total perçu de 4 points.

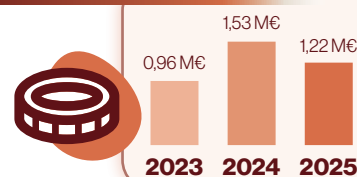
Dans ce contexte, la **mise en place de plans d'apurement (5 113 en 2025, contre 4 371 en 2024) est en forte augmentation (+ 16,98%)**. L'année est marquée par un nombre important de plans liés aux régularisations de charges locatives : 1 400 pour les locataires présents et 255 pour les locataires partis.

Parmi ceux-ci, **3 721 plans relèvent du recouvrement amiable (3 416 en 2024)**. Même si la durée moyenne des échéanciers a diminué passant de 15,48 mois en 2024 à 14,38 mois en 2025, **la résorption de la dette s'inscrit dans un temps long avec des risques accrus de défaillances**. Ce risque est d'ailleurs déjà constaté en 2025, **le taux moyen de respect de ces plans étant en baisse (72% contre 78% en 2024)**.

Au stade contentieux, 1 392 plans d'apurement sont en cours, dont 181 plans judiciaires et 116 protocoles de cohésion sociale, avec **une durée moyenne également très élevée** de l'ordre de 37 mois.

Malgré ce contexte tendu, les créances irrécouvrables bien qu'à un niveau élevé sont en légère diminution, à 1,22 M€ contre 1,53 M€ en 2024. Les effacements de dette liés aux situations de surendettement enregistrent également un recul de 19,5% sur l'année.

Évolution des créances irrécouvrables



Évolution des montants touchés par le surendettement

	Présents		Partis		Total	
	Effacements	Moratoires	Effacements	Moratoires	Effacements	Moratoires
2023	236	99	187	282	424	381
2024	332	115	206	331	538	446
2025	216	95	217	248	433	343

Face à la complexité croissante des situations sociales et financières rencontrées, les équipes ont renforcé leurs compétences en 2025, notamment sur les postures d'accompagnement et les techniques de négociation en matière de recouvrement. Parallèlement, les démarches de développement des partenariats et l'accompagnement social des résidents ont été intensifiés afin de prévenir l'aggravation des situations d'endettement.

Achats responsables



Dans un contexte économique instable et de plus en plus contraint, habitat 76 a maintenu son plan d'investissement élevé, porté notamment par les réhabilitations énergétiques.

Ainsi, les dépenses d'investissement sur l'année 2025 ont atteint 127,9 M€, dont 93,6 M€ pour le patrimoine locatif existant, 29,5 M€ pour le développement de l'offre et 4,8 M€ pour les établissements d'accueil de publics spécifiques (étudiants, résidences autonomes).

Cette volonté affirmée, constante au fil des années, le place comme un acteur majeur au soutien de l'économie, des entreprises et de l'emploi.

137 marchés ont été attribués pour un montant de 98,5 M€ HT, dont 75 M€ aux entreprises de la filière du bâtiment, permettant de venir alimenter l'économie des prochaines années.

Répartition des attributions par type



40M€
entretien
maintenance du
patrimoine



22M€
performance
énergétique et
décarbonation



11,5M€
production et
développement



25M€
autres
dont 14,5 M€
d'achats d'énergie
gaz et électricité

Par anticipation, l'Office a remis en concurrence les marchés de gaz et électricité, respectivement pour les périodes 2027-2029 et 2026-2027 dans une période plus favorable. Le prix obtenu pour le gaz est de **88€ TTC/MWh** contre **116,5€ TTC/MWh** actuellement, et pour l'électricité **225€ TTC/MWh** contre **302€ TTC/MWh** précédemment.

Chiffres

Clés



137

marchés attribués pour
98,5 M€ HT (116,31 M€
TTC)

104

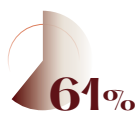
marchés attribués aux
entreprises de la filière
bâtiment pour 75 M€

300

actes de sous-traitance
pour 20,5 M€ dont
90% à des entreprises
normandes



des marchés attribués
à des PME



des marchés ont fait
l'objet de négociation



des marchés attribués
à des entreprises
normandes, soit 90 M€

23 500h

d'insertion
contractualisées,
soit 14,5 ETP

Une part importante des marchés est attribuée aux Petites et Moyennes Entreprises du territoire seinomarin, démontrant le rôle mais aussi la responsabilité d'habitat 76 à l'égard du tissu économique local.

Dans sa volonté permanente d'accompagner ses partenaires, une attention particulière est portée aux délais de paiement qui sont en moyenne de **25 jours sur l'année 2025**, dans la continuité des années précédentes. 83% des factures sont payées à moins de 30 jours et seulement 5% des factures sont rejetées. Les 12% restants concernent des factures ayant nécessité davantage de contrôles et des échanges avec les prestataires, sans pour autant avoir été rejetées.



Indicateurs de performance


Contribuer à une économie durable

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


Ratio d'autofinancement net	2023	2024	2025	Tendance
Ratio d'Autofinancement net HLM (%) (1)	7,77	6,76	12,72	

Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation	2023	2024	2025	Tendance
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc (€/logt) (2)	2 464	3 318	3 737	


Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements	2019-2023	2020-2024	2021-2025	Tendance
Investissement annuel moyen (€)	30 422 026	27 850 743	26 758 792	
Par logement acquis ou produit (€/logt)	218 115	223 980	200 290	

Équilibre financier moyen des opérations – neuf (3)	2023	2024	2025	Tendance
Fonds propres (%)*	14,7	14,0	20,4*	
Emprunts (%)*	76,0	79,2	71,1*	
Subventions (%)	9,2	6,8	8,5	
Montant moyen des fonds propres investis par logement neuf (€/logt)	34 166	26 547	36 230	


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


Équilibre financier moyen des opérations – Réhabilitation	2023	2024	2025	Tendance
Fonds propres (%)*	27,4	17,2	15,5*	
Emprunts (%)	65,3	78,5	79,3	
Subventions (%)	7,3	4,3	5,2	

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

Taux de vacance (en % du parc)	2023	2024	2025	Tendance
Taux de vacance totale (%) (4)	3,81	4,04	4,5	
Moins de 3 mois en exploitation (%)	0,6	0,54	0,51	
Plus de 3 mois en exploitation (%)	1,72	1,60	1,52	
Taux de vacance pour motifs techniques (%)	1,48	1,90	2,48	
Dont taux de logements neutralisés définitivement (%)	0,18	0,39	0,51	

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.	2023	2024	2025	Tendance
Fournisseurs et prestataires (5)	128 848	162 276	173 888	
Administrations fiscales	29 419	30 913	30 761	
Banques	22 093	25 107	24 057	
Actionnaires	na	na	na	
État (cotisations à des fins redistributives)	625	357	295,6	
Salariés	30 778	31 694	34 091	

Délais de paiement fournisseurs	2023	2024	2025	Tendance
Délai moyen de paiement des fournisseurs (Nb jours)	25	25	24	
Part de factures payées dans les délais (%)	84	83	83	

(1) L'autofinancement net augmente en 2025 (+9,4 M€) essentiellement en raison des niveaux de ventes de CEE (+6,7 M€) et de dégrèvements de TFPB (+4,5 M€) sollicités par l'Office à l'issue de travaux d'accessibilité et d'économie d'énergie, de l'évolution des loyers et des redevances (+3,5 M€) et de la RLS (-1,8 M€), malgré l'augmentation des annuités d'emprunts locatifs (+3,5 M€), des charges de personnel (+1,7 M€) et de la taxe foncière (+0,5 M€).

(2) L'augmentation entre 2024 et 2025 s'explique par une augmentation des dépenses en réhabilitation du patrimoine, et plus particulièrement en travaux de réhabilitation énergétiques et programmes confort.

(3) Le poids des fonds propres dans les opérations livrées en 2025 (20%) tient compte de la livraison de la résidence autonomie « Annick Grancher » à Pavilly, financée sans fonds propres, et celle de deux opérations LLI à Oissel-sur-Seine « Clos en Seine » et Rouen « Carré Flaubert » financées exclusivement par emprunt. Néanmoins, l'opération de Bois-Guillaume « Berthe Morisot » fait l'objet d'une injection de fonds propres plus importante (31%), lesquels préfinancent la totalité des coûts d'aménagement des 15 parcelles viabilisées de ce programme, dans l'attente de leurs reventes.

(4) Augmentation du nombre de logements vacants entre 2024 et 2025, essentiellement au titre de la vacance technique. La vacance commerciale baisse, quant à elle.

(5) Hausse des dépenses d'investissements entre 2024 et 2025, 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

Pavilly



Nouvelle résidence autonomie

41 logements réceptionnés



Parcours résidentiel

Démarche renforcée, avec 170 logements ayant bénéficié de travaux d'adaptation en faveur du maintien à domicile



Bien vieillir chez soi

Évaluation du niveau d'autonomie auprès de 682 locataires âgés de 85 ans et plus vivant seuls

Chiffres

Clés

2 529

attributions de logements dont 1 034 en QPPV

440

locataires d'habitat 76 ont accédé à un nouveau logement

8,72%

taux de rotation des logements

Attributions et parcours résidentiel

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

La pression de la demande de logement social continue à s'accroître, avec 54 140 demandeurs enregistrés en Seine-Maritime à fin 2025, soit +4,33% en 1 an. En lien, les délais d'attente s'allongent : 21 304 demandeurs, soit 38% contre 31,33% en 2024, ont une demande depuis plus de 18 mois (délai anormalement long fixé dans le Département). À noter que 43,48% des demandeurs sont déjà logés dans le parc social.

Toutefois, malgré un taux de rotation modique qui restreint l'offre disponible, l'exigence des demandeurs demeure élevée : 2 985 refus ont été enregistrés par la CALEOL en 2025, soit près de 43% des propositions formulées, dont 13,39% relogés par ailleurs, 16,64% sans réponse et 13,94% pour convenance personnelle.

Par ailleurs, les candidatures déposées sur l'agence en ligne (7 805) n'échappent pas à ce phénomène avec un taux de refus de 52,8% des 790 logements proposés alors même que le demandeur sélectionne lui-même les biens qui l'intéressent au préalable.

Enfin, le profil des demandeurs de logement reste très précaire, un tiers d'entre eux (33,71%) percevant un revenu autre que salaire ou retraite, et 36,54% percevant des revenus inférieurs à 20% des plafonds d'accès au logement social.



ZOOM

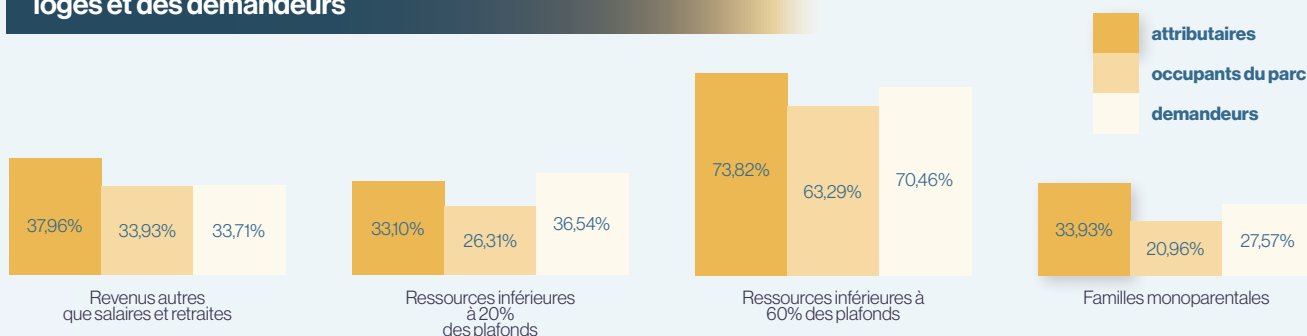
2 529 décisions d'attribution ont été prononcées par la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (2 386 en 2024).

Les profils des attributaires et le respect des obligations d'attribution

Profil des attributaires

La précarité des demandeurs et des attributaires persiste rendant, le rééquilibrage voulu par la Loi Égalité Citoyenneté difficile. De plus, compte tenu de la combinaison des objectifs d'accueil assignés, le risque à terme d'une dégradation de la mixité sociale est à craindre.

Répartition des ressources et profils des ménages logés et des demandeurs



Le respect des obligations d'attributions

L'accueil des publics prioritaires (article L441-1 du CCH) : **habitat 76 continue à remplir son rôle** et va bien au-delà de l'objectif fixé à 25% avec **58,32%** (53,53% en 2024) d'attributions sur désignation de l'Office faites au profit des ménages reconnus DALO ou prioritaires.

Le contingent préfectoral : des résultats en nette progression

450 attributions ont été réalisées au titre de ce contingent dont l'État a délégué la gestion aux bailleurs pour un objectif de 556 soit **80,93% de l'objectif** (71% en 2024) avec 142, soit près d'un tiers au profit des plus prioritaires se répartissant en :

- 12 reconnus prioritaires au titre du DALO (10 en 2024),
- **130 sortants d'hébergements (82 en 2024).**

Cet objectif fixé à l'échelle départementale se heurte à la réalité des souhaits des demandeurs qui relèvent du contingent préfectoral "démunis" et qui ciblent surtout 2 EPCI. Ainsi, plus de 60% des attributions SYPLO ont été réalisées sur la Métropole Rouen Normandie et près de 25% sur Le Havre Seine-Métropole.

61,86% (56,52% en 2024) des attributions au titre de ce contingent ont été réalisées hors QPPV (56,52% en 2024).

Concernant les obligations d'attribution imposées par la loi Égalité et Citoyenneté, les résultats sont partiellement atteints. En effet, l'objectif d'attribution aux demandeurs du 1^{er} quartile fixé à 25% hors QPPV est dépassé sur 2 des 6 EPCI et quasiment atteint sur Dieppe Maritime. Sur l'ensemble des 6 EPCI, 20,91% (22,46% en 2024) des attributions hors QPPV ont bénéficié aux demandeurs relevant du 1^{er} quartile (tous bailleurs confondus 21,08%). À noter une particularité sur la Métropole Rouen Normandie qui a continué de moduler l'objectif assigné à habitat 76 en le relevant toutefois en juillet 2025 de 21% à 23%.

Le suivi des différents objectifs se révèle complexe avec des résultats paradoxaux comme le montre l'analyse des ressources des sortants d'hébergement.

En effet, parmi les 130 sortants d'hébergement qui ont accédé à un logement autonome au sein du parc d'habitat 76, la moitié d'entre eux relevait des quartiles 2, 3 et 4, dont 38 sur les 71 attributaires hors QPPV.

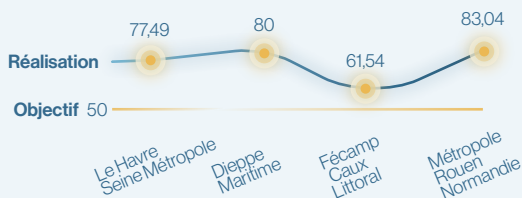
En outre, certains maires, notamment ceux des communes avec un parc social important, continuent à se montrer réticents face à l'accueil de ces publics précaires sur leur territoire et mettent en avant ce risque de bascule de ces quartiers vers une fragilisation grandissante.

Les attributions du contingent préfectoral (en %)

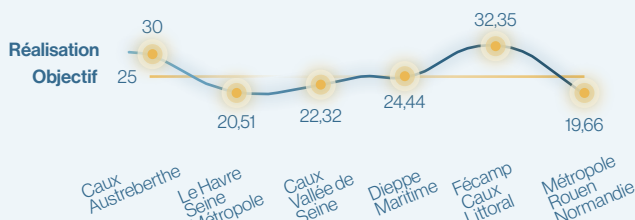


La déclinaison des objectifs d'attribution par EPCI

En QPPV

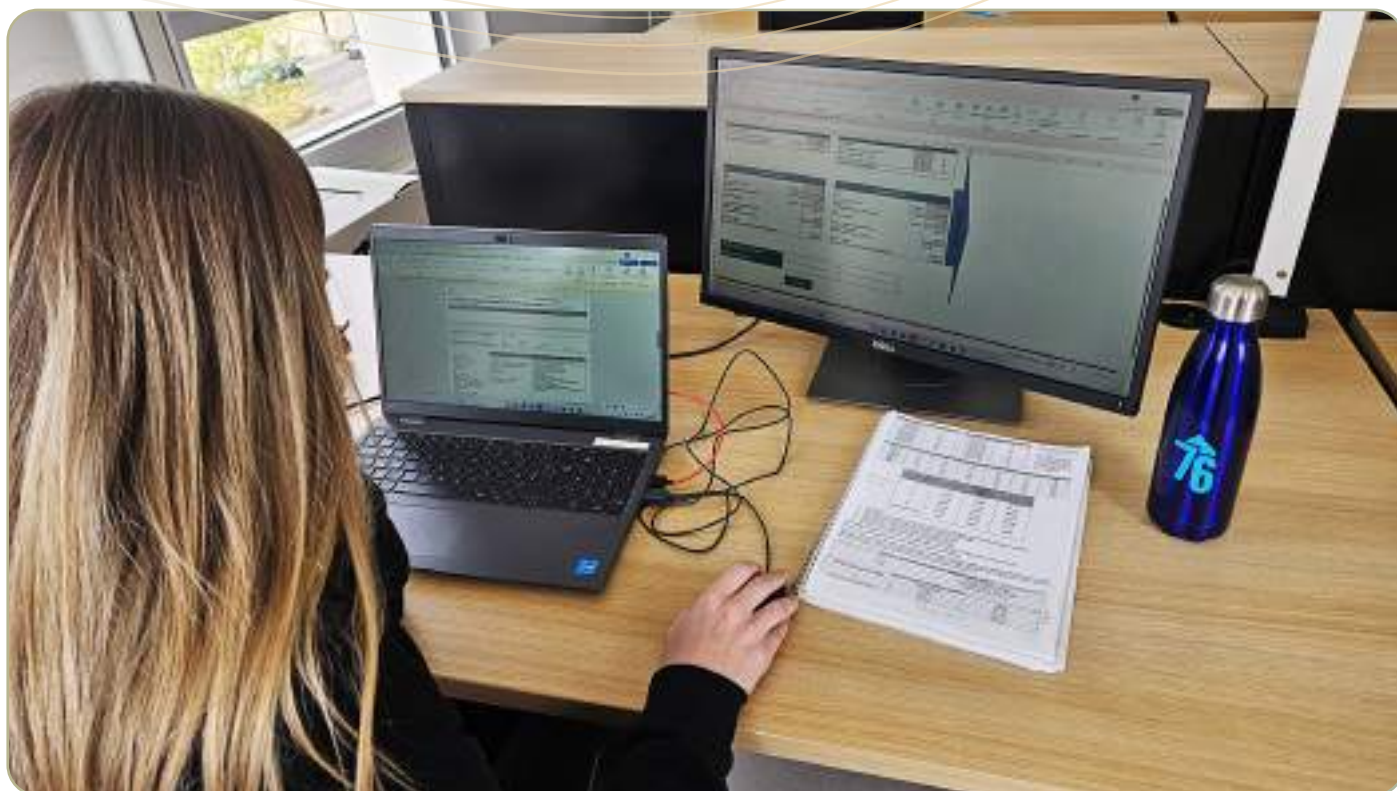


Hors QPPV



L'objectif de rééquilibrage en QPPV est atteint avec 80,87% (77,88% en 2024) des attributions réalisées sur le territoire des EPCI concernés supérieures au 1^{er} quartile pour un objectif de 50% et 77% spécifiquement sur la métropole.

Toutefois, peu de ménages avec des ressources supérieures aux plafonds PLUS acceptent un logement en QPPV (49 attributions seulement ont été réalisées avec un dépassement de plafond autorisé soit 1,98%).



La cotation de la demande

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 QPPV est entré en vigueur officiellement le 31 décembre 2023.

Au 31 décembre 2025, ce système n'est opérationnel que sur 3 des 6 EPCI concernés sur le Département de Seine Maritime : Dieppe Maritime, Le Havre Seine Métropole et la Métropole Rouen Normandie. Les travaux engagés par Fécamp Caux Littoral et Caux Seine Agglo n'ont pas encore abouti.

La cotation qui est **accessible aux demandeurs de logement** a pour objectif de rendre le processus d'attribution plus transparent ; **il est encore trop tôt pour connaître son impact, celle-ci, pour l'instant ne faisant pas l'objet de questionnement de la part des demandeurs lors des échanges.** Intégrée dans les documents de la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL), elle constitue en revanche **un outil d'aide à la décision.**

Relation aux acteurs associatifs

Habitat 76 assure son rôle avec constance en contribuant à la **Politique du "Logement d'Abord"** et à la **réforme de l'offre de l'hébergement** portées nationalement par l'État, ainsi qu'aux **dispositifs d'accueil des mineurs et jeunes majeurs** portés par le Département de Seine-Maritime, en maintenant son **partenariat avec les associations en charge de l'accueil des publics spécifiques.**

20 nouveaux logements ont ainsi été mis à disposition des associations en 2025 (22 en 2024) dont **7 baux glissants et 2 logements destinés à l'accueil des mineurs non accompagnés : 262 baux en cours** au 31 décembre 2025 (263 en 2024).

L'Office a notamment accompagné le Département sur le **dispositif MAEVA** ; dispositif qui accompagne des jeunes de 18 à 20 ans révolus qui ont bénéficié d'une prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance durant leur minorité, en dynamique professionnelle, sous la forme de **colocation de 2 ou 3 jeunes** et vise à les **préparer au logement autonome.** **6 nouveaux logements** ont été **mis à disposition** en 2025, portant le nombre de logement dédiés à ce dispositif à 22 à fin d'année 2025, répartis de façon équilibrée sur l'ensemble des secteurs.

En mars 2025, l'État a annoncé pour mars 2027 la **fin du dispositif spécifique mis en place en faveur des familles réfugiées d'Ukraine** et sollicité les bailleurs sociaux pour accompagner la transition de l'hébergement de ces familles vers le droit commun et le bail "direct". 3 baux portés par les associations ont été transférés aux familles occupantes dans l'année. Les échanges se poursuivront en 2026 en lien avec les opérateurs et les services de l'État, **42 baux étant toujours en cours** au 31 décembre 2025.

Résidence Les Hauts d'Archelles - Arques-la-Bataille



Le parcours résidentiel, une démarche renforcée

Habitat 76 se mobilise pour accompagner ses locataires dans leur parcours de vie, en portant une attention particulière aux demandes motivées par un loyer trop élevé ou une problématique de santé ou de handicap.

440 locataires ont changé de logement au sein du parc (370 en 2024, objectif CUS 450) **soit 17,40% des attributions** (15,52% en 2024)

Une action spécifique est menée à destination des locataires âgés de + de 65 ans en demande de mutation : 429 demandeurs ont systématiquement été contactés afin de préciser leurs besoins en termes de relogement. En pratique, un peu plus de la moitié sont réellement prêts à déménager à court terme et leur exigence forte liée à la localisation principalement, rend leur demande difficile à satisfaire.

L'accès des jeunes au logement social : 751 jeunes de moins de 30 ans ont accédé à un logement au sein du parc en 2025 (675 en 2024) soit 29,7% des baux signés (28,29% en 2024).

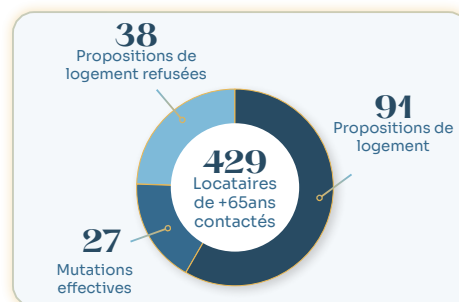
La mobilité voulue par la Loi Égalité Citoyenneté n'apporte que peu de résultats au regard des démarches engagées :

L'examen de l'Occupation des Logements par la CALEOL : sur les 2 847 situations identifiées présentant soit un dépassement de plafond des ressources, soit un état de sous occupation, 2 422 ont été examinées dont 975 en 2025 (1 039 en 2024). À noter que 5 nouvelles communes sont concernées par cet examen de l'occupation du parc depuis la parution d'un décret au 5 septembre 2025 (Dieppe, Arques-La-Bataille, Barentin, Offranville et Le Tréport)

Les démarches engagées (courrier ou prise de contact) n'ont suscité que peu de réaction avec 184 demandes de mutation déposées. Parmi les locataires de pavillons susceptibles de relever de la mobilité contrainte, 129 ont déjà été contactés :

- 29 sont sortis du périmètre en raison de l'évolution de leur situation (handicap principalement)
- 16 ont restitué les lieux dont 7 dans le cadre d'une mutation
- 3 ont acquis leur pavillon.

2 autres situations relevant de l'absence de réponse deux années consécutives à l'enquête SLS ont été examinées, susceptibles de perdre leur droit au maintien dans le parc social.



Développement des territoires et adaptation aux besoins locaux

Contribution à l'attractivité des territoires

En s'appuyant sur la diversité de ses programmes immobiliers, sur la solidité des partenariats noués avec des gestionnaires institutionnels (gendarmerie, CROUS, APF, CCAS) et sur la complémentarité de ses expertises internes, habitat 76 consolide son rôle de partenaire des collectivités territoriales et participe activement au développement équilibré et à l'attractivité durable des territoires.

Ainsi, l'année 2025 a été marquée, outre la participation aux ateliers de définition des besoins du futur PLH de la Métropole Rouen Normandie, par les agréments des programmes immobiliers ci-dessous (41 logements) :

Agréments des programmes immobiliers

Le Havre Seine-Métropole

- **Le Havre, 45 rue des Iris :** 6 logements locatifs collectifs PLS en acquisition amélioration

Métropole Rouen Normandie

- **Bois Guillaume, résidence Aubelière :** 3 logements individuels en PSLA
- **Quévreville-La-Poterie :** 8 logements individuels PLUS/PLS/PLAI
- **Le Mesnil-Sous-Jumièges :** 3 logements individuels PLUS/PLA
- **Rouen, Résidence Carré Flaubert :** 9 logements collectifs LLI*

Caux Seine-Agglo

- **Bezeville, résidence La Grenier :** 10 logements PLUS/PLAI
- **La Frénaye :** 11 logements individuels PLUS/PLAI

**Les logements locatifs intermédiaires ne font pas l'objet d'agréments*

À noter que les perspectives des échéances électorales de 2026 ont induit un ralentissement des travaux des collectivités locales dans le cadre de la formalisation des politiques locales structurantes, sans altérer la participation d'habitat 76 dans les instances de dialogues.

Synthèse du développement immobilier

LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX

- **Bois Guillaume résidence Berthe Morisot :** aménagement de l'îlot et 15 parcelles viabilisées à vendre. 12 pavillons locatifs (8 PLUS, 2 PLAI et 2 PLS) et 55 logements locatifs (25 PLUS, 22 PLAI, 3 PLAI-A et 5 PLS)
- **Oissel-sur-Seine, impasse du Soleil :** 6 pavillons locatifs (3 PLUS, 1 PLAI-A et 2 PLS)
- **Pavilly, résidence Denise Genty :** 21 appartements locatifs (11 PLUS, 7 PLAI-A, 1 PLAI et 2 PLS)
- **Saint-Valéry-en-Caux, résidence Aix en Provence :** aménagement et construction de 14 pavillons (9 PLUS et 5 PLAI)
- **Veules-les-Roses, Allée de la Bergerie :** 13 logements locatifs individuels (7 PLUS et 6 PLAI)
- **Le Havre, 45 rue des Iris :** acquisition d'un bâtiment ancien de 6 appartements locatifs (6 PLS)
- **Pavilly, résidence Annick Grancher :** résidence autonomie de 43 logements (41 PLS et 2 non conventionnés)
- **Bolbec, Grévy :** rachat d'un logement locatif en PLS

LOGEMENTS LOCATIFS INTERMÉDIAIRES

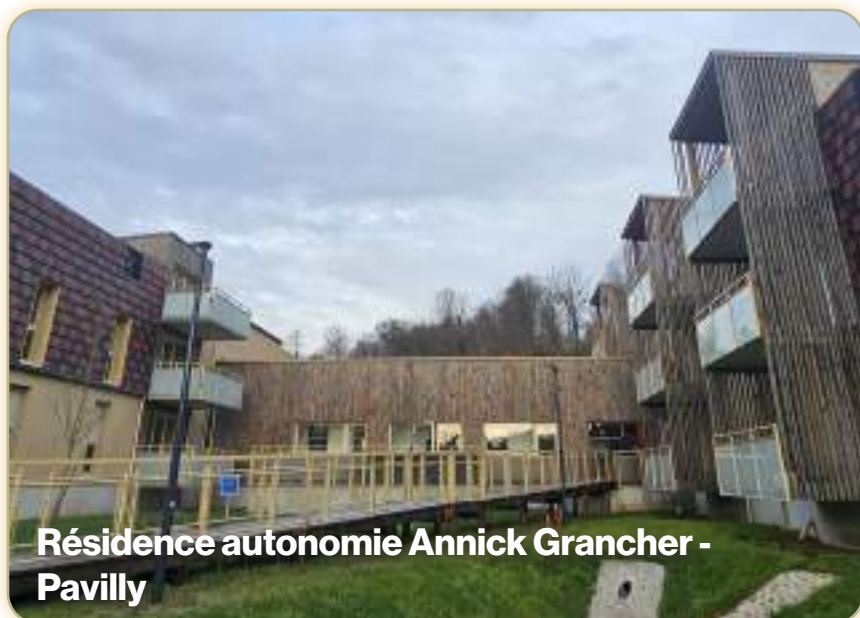
- **Oissel-sur-Seine, résidence Dr Isard :** 14 appartements locatifs (14 LLI)
- **Rouen, résidence Flaubert :** 9 appartements locatifs (9 LLI)



194

Logements réceptionnés
(dont 16 acquis)

Développement d'offres adaptées répondant aux besoins spécifiques



Résidence autonomie Annick Grancher - Pavilly

Développement immobilier et de l'offre aux publics spécifiques

Une nouvelle résidence autonomie à Pavilly, comprenant 41 logements, a été réceptionnée le 3 octobre 2025.

Cet ensemble immobilier, géré par le Centre Communal d'Action Social bénéficie d'un emplacement idéal, à proximité d'un parc au centre-ville.

Par ailleurs, habitat 76 et la ville d'Envermeu se sont accordés pour développer un projet ASV (Adaptation de la société au Vieillissement) de 9 logements collectifs avec l'ADMR destinés à un public sénior.

Dispositif d'adaptation des logements intégré dans la charte d'engagement « bien vieillir chez soi »

L'année 2025 confirme une **hausse très significative de l'activité liée aux demandes de travaux en faveur du maintien à domicile (+28%)**, traduisant l'intensification des besoins liés au vieillissement et au handicap des locataires.

Au total, **376 demandes ont été reçues et traitées contre 294 en 2024**, dont **253 concernant des personnes de plus de 60 ans**, soit près de **67%** des sollicitations.

À noter également l'impact notable sur la charge de travail des équipes, tant pour l'instruction des demandes que pour la coordination des travaux, le suivi administratif et l'accompagnement des locataires.

Malgré cette montée en charge, les délais de traitement restent globalement maîtrisés, avec un **taux de traitement sous un mois de 70,5%**, illustrant le bon respect de l'engagement des équipes à répondre rapidement aux situations.



Travaux réalisés pour le maintien à domicile (vieillessement/handicap)

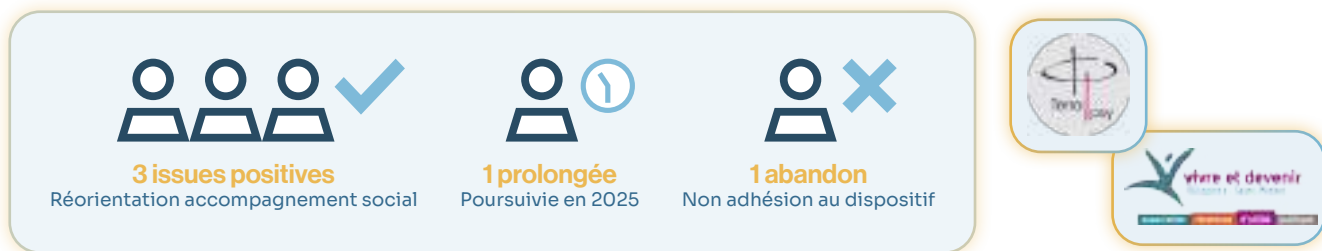
2025	Nombre de demandes reçues	Dont plus de 60 ans	Accords travaux	Montant TTC	€ par logement
Global	376	253	170	755 433€	4 470€

Mise en valeur de dispositifs spécifiques

2 conventions pour prendre en charge les risques Psychosociaux au sein des résidences

Sur le territoire Pointe de Caux, deux conventions ont été mises en place à titre onéreux en 2023 avec les associations VIVRE ET DEVENIR et TERRA PSY. Elles ont pour objectif la prise en charge de locataires en grandes difficultés psychologiques générant des modes d'occupation du logement potentiellement dangereux et des relations de voisinage extrêmement difficiles.

10 situations sont prises en charge, dont 5 nouvelles en 2025. Concernant celles des années précédentes :



Dispositif CHRS HLM – Centre d'Hébergement et d'Insertion Sociale Hors les Murs

Ce dispositif s'inscrit dans le cadre du plan quinquennal pour le Logement d'Abord, qui vise à favoriser l'accès rapide ou le maintien dans un logement de droit commun pour les personnes sans abri ou en risque de l'être. Il repose sur la mise en place d'un accompagnement social pluridisciplinaire renforcé, adapté à la situation de chaque ménage.

En 2025, trois mesures de maintien dans le logement ont été déployées à Elbeuf, Le Trait et Saint-Étienne-du-Rouvray. Ces interventions concernent des situations complexes, souvent marquées par l'échec préalable de dispositifs de droit commun (Accompagnement Social Lié au Logement, Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé – niveau 2) et nécessitant un accompagnement renforcé.

Parmi les situations accompagnées, une mesure a permis d'assurer une transition vers un service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) après la mise en place d'une curatelle renforcée. Une autre mesure a fait l'objet d'un renouvellement de six mois afin de poursuivre le travail engagé. Enfin, une nouvelle mesure a été initiée en décembre 2025, à la suite de difficultés persistantes malgré un accompagnement social lié au logement.

Instance de concertation technique départementale

Dans le cadre du schéma unique des solidarités, une instance technique de concertation dédiée à l'examen des situations complexes a été expérimentée au sein de l'Unité Territoriale d'Action Sociale de Rouen (UTAS) depuis décembre 2024, avec la participation d'habitat 76. Un seul dossier est passé dans cette commission durant l'année 2025, l'orientation préalablement donnée par l'Office a été confirmée, à savoir la mise en place d'un accompagnement social.

À l'issue d'une année de fonctionnement et au regard du bilan réalisé, le Département a décidé de suspendre cette phase d'expérimentation.

Dispositif de « prévention des expulsions » avec l'ADIL 76

Un travail de prévention des expulsions est conduit en partenariat avec l'ADIL 76 depuis la fin de l'année 2024. Ce dispositif vise à rétablir le contact avec les locataires au stade de l'assignation en résiliation de bail, dans l'objectif de favoriser leur présence à l'audience. Cette démarche partenariale a également pour finalité de permettre la mise en place d'accords amiables en amont des audiences, qui peuvent ensuite être entérinés par le juge.

Depuis le début de l'expérimentation:

- 237 locataires ont été contactés,
- 104 reprises de contact ont pu être réalisées (43,88%),
- 106 locataires ont été présents en audience de résiliation de bail.



Accompagnement des locataires et recouvrement forcé des impayés

Les dispositifs d'accompagnement, et d'aides financières à l'accès au logement pour les attributaires

Les aides :

- 17,43% des attributions validées par la CALEOL ont été réalisées avec une garantie des loyers (17,25% en 2024)
- 10,23% avec une aide financière pour le dépôt de garantie et le 1^{er} loyer (12,17% en 2024)

Le FSL (Fonds de Solidarité Logement) reste le principal acteur des aides accordées.

En 2025, le nombre de demandes d'aides au titre des dépôts de garantie baisse significativement avec 242 dossiers (-17,69%), revenant à un niveau d'activité proche de 2023, après une hausse significative en 2024 (+27%).

Le montant total des aides à l'accès versées suit la même tendance avec une baisse dans une moindre mesure de 8%, le dépôt de garantie moyen progressant de 350€ à 361€ en 2025.

Enfin, concernant les aides au premier loyer FSL, les montants versés (57 747€ en 2025) poursuivent leur progression sur les trois dernières années (+4% en 2025, +9% en 2024 et +2% 2023) confirmant le rôle structurant de ce dispositif dans l'accès au logement.

L'accompagnement :

En 2025, signe d'une plus grande fragilité du profil des attributaires, les accompagnements liés à l'accès au logement progressent fortement (+27,78%), passant de 144 à **184 mesures** :

- 96 ASLL
- 88 AVDL

Il en est de même pour les suivis opérés par les chargés de coordination sociale.

Nature des garanties	2023	2024	2025
Garantie FSL	371	348	362
Garantie collecteurs du 1%	21	4	10
Fonds Départemental de garantie et caution des loyers	52	49	59
Total	444	401	431

	2023	2024	2025
Dépôt de garantie-FSL			
Nombre	220	269	222
Montant	73 271€	93 570€	78 648€
Évolution N-1	3%	28%	-16%
Dépôt de garantie-FDGCL			
Nombre	11	25	20
Montant	4 882€	9 372€	8 713€
Évolution N-1	-62%	92%	-7%
FSL 1^{er} loyer			
Nombre	195	241	229
Montant	50 781€	55 480€	57 747€
Évolution N-1	2%	9%	4%
Total	128 934€	158 422€	145 108€
Évolution totale	-3%	23%	-8%



FOCUS

L'accompagnement personnalisé par les équipes

326 ménages ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé en direct par habitat 76, soit +12% par rapport à 2024.

Recouvrement des dettes des locataires présents

Photographie de la dette des locataires présents au 31/12/2025

Montant des dettes locataires présents

à l'amiable
3,2 M€

au contentieux
4,3 M€

à l'amiable
3 941

au contentieux
1 333

Nombre de ménages concernés



Stade amiable

La dette des locataires présents au stade amiable s'élève à **3,20 M€**.

Le dispositif interne de suivi des locataires à l'entrée du logement sur les 3 premiers mois, montre son efficacité, la part de locataires en dette après les 3 premiers mois de facturation s'élevant à 21% contre 25,16% en 2024.

Il inclut notamment l'accompagnement dans les démarches administratives et financières d'ouverture des droits APL, le retour de prêts ou cautionnements FSL et le suivi des trois premiers avis d'échéances.

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
2023	2 059	651	215 980€	31,62%	332€
2024	1 939	488	177 957€	25,16%	347€
2025	2 042	429	186 030€	21%	434€

Toutefois, une hausse de 6% des dettes des locataires présents depuis moins d'un an met en évidence une fragilité persistante et confirme l'enjeu d'un accompagnement précoce et dans le temps pour prévenir les impayés.

Nouveaux entrants -1 an en dette au 31/12

	2024	2025
	498	503
	320 456€	339 824€

Aides financières pour le maintien

L'année 2025 se caractérise par une hausse très significative des mises en jeu de garantie, tant en nombre de demandes qu'en montant versé.

Parallèlement, les évolutions du règlement intérieur du FSL (suppression du commandement de payer, possibilité de deux mises en jeu et extension de la garantie de 6 à 9 loyers) ont facilité et accéléré le recours au dispositif pour les locataires entrants.

Ces ajustements permettent une intervention plus précoce et renforcent la sécurisation du maintien dans le logement.

Les données relatives au FSL maintien traduisent une évolution préoccupante des situations sociales. Au-delà de l'augmentation du nombre de demandes (+12,2%), la hausse marquée des montants perçus (+50%) illustre l'intensification des difficultés économiques auxquelles sont confrontés les ménages. La hausse du panier moyen (de 1 204€ à 1 292€) confirme que le FSL demeure un levier indispensable de prévention des expulsions et de sécurisation des parcours résidentiels.

Mises en jeu de garantie		
FSL	2024	2025
Demandées	33	92
Accordées	26	87 (+235%)
FSL - montant perçu (en €)	30 564€	89 117€ (+192%)
FSL maintien		
	2024	2025
Demandes d'aides financières FSL :	57	65
Soit accordées	40	56 (+40%)
Soit refusées	12	7
Soit en attente de décision	5	1
Montant des aides perçues au titre du maintien (en €)	48 161€	72 363€ (+50%)

Stade contentieux

La dette des locataires présents au stade contentieux s'élève à **4,28 M€**.

L'accélération des délais de passage aux commandements de payer en cas d'échec des démarches amiables, a contribué à une progression du nombre de procédures engagées. Le volume confié aux commissaires de justice dans le cadre des commandements de payer représente 207 k€ (vs 202 k€ en 2024).

Les procédures de recouvrement forcé ont permis de récupérer 68 849€ en 2025, contre 118 000€ en 2024.

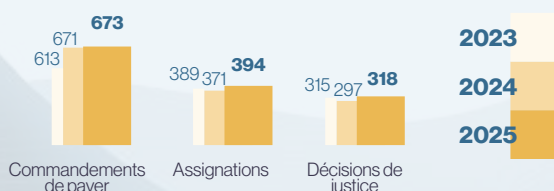
Cette baisse s'explique principalement par la réforme des

saisies sur rémunérations qui a impacté les reversements attendus dans le cadre des procédures en cours et le gel des nouvelles actions au premier trimestre 2025. L'activité a repris progressivement à partir de septembre 2025 mais une diminution du nombre de saisies sur rémunérations est constatée au global (89 en 2025 contre 165 en 2024).

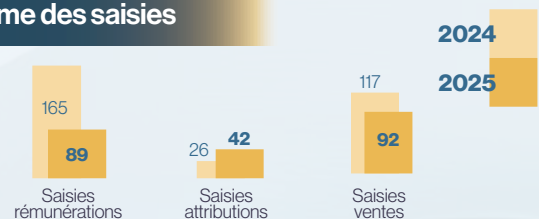
En revanche, les efforts portés sur le déclenchement des procédures en saisie attribution permet une progression du nombre de dossiers engagés, passé à 42 contre 26 en 2024.

Cependant, les délais judiciaires tendent à s'allonger avant l'audience, avec en moyenne 3 à 4 mois sur les tribunaux de Dieppe et Le Havre, atteignant même 7 à 8 mois sur celui de Rouen. Ces délais pèsent d'autant plus sur les dettes concernées, les locataires étant difficiles à mobiliser durant cette période. En moyenne, il faut ajouter 2 à 3 mois après l'audience pour recevoir un jugement, ce qui repousse d'autant le déclenchement des plans d'apurement judiciaire accordés ou le passage vers le commandement de quitter les lieux.

Procédures judiciaires engagées



Volume des saisies



Chiffres Clés



177

sommations de cesser les troubles délivrées par un commissaire de justice, contre 114 en 2024

17

assignations délivrées sur le motif des manquements au Règlement Général des Locations (RGL), contre 9 en 2024

7

jugements rendus sur le motif des manquements au RGL, prononçant la résiliation du bail et l'expulsion contre 11 en 2024

Dans un contexte où les troubles de voisinage s'amplifient, au-delà des actions menées par le personnel de proximité, les gardes assermentés ou les chargés de médiation locative, les actes délivrés via les commissaires de justice et les procédures en résiliation de bail engagées pour faire respecter l'obligation de jouissance paisible des lieux sont en nombre beaucoup plus élevé.

Recouvrement des dettes des locataires partis

La dette des locataires partis s'élève à **8 072 K€ (hors créances irrécouvrables et hors locations diverses, CROUS, RPA, INSA)** correspondant à **2 160 dossiers** (contre 1 992 en 2024), soit une **dette moyenne de 3 737€** (3 536€ en 2024).

L'analyse de l'impayé constitué en 2025, qui représente **2 781 k€**, fait apparaître que :

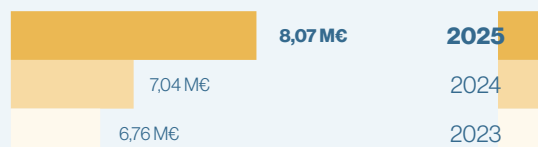
- 43,48% des locataires partent avec une dette au moment du solde de tout compte (contre 45,06% en 2024), parmi eux :
 - ◊ 79,85% des ménages avaient déjà une dette constituée au cours de la période d'occupation du logement,
 - ◊ 20,15% des ménages ont contracté une dette pendant leur préavis de départ.

Parmi les locataires partis en dette, 26% ont bénéficié d'un plan d'apurement durant l'année. (23% en 2024).

Les actions relatives à la recherche de titres progressent de 35,5%, et les procédures de recouvrement forcé de 76%. Sur l'année, 72 recherches de titres ont été réalisées (vs 46 en 2024) et 39 actions de recouvrement forcé (vs 9 en 2024) ont été engagées.

Dette des locataires partis

(hors créances irrécouvrables et hors locations diverses, CROUS, INSA, RPA)



La précarité économique d'une partie du public avec seulement 54% de locataires partis ayant un revenu salarié peut rendre la phase de recouvrement amiable particulièrement délicate.

En outre, lorsque le recours à une procédure contentieuse devient indispensable, les délais des tribunaux pour délivrer les titres, puis la mise en place d'une saisie, retardent le démarrage du recouvrement de 12 à 18 mois.

ZOOM

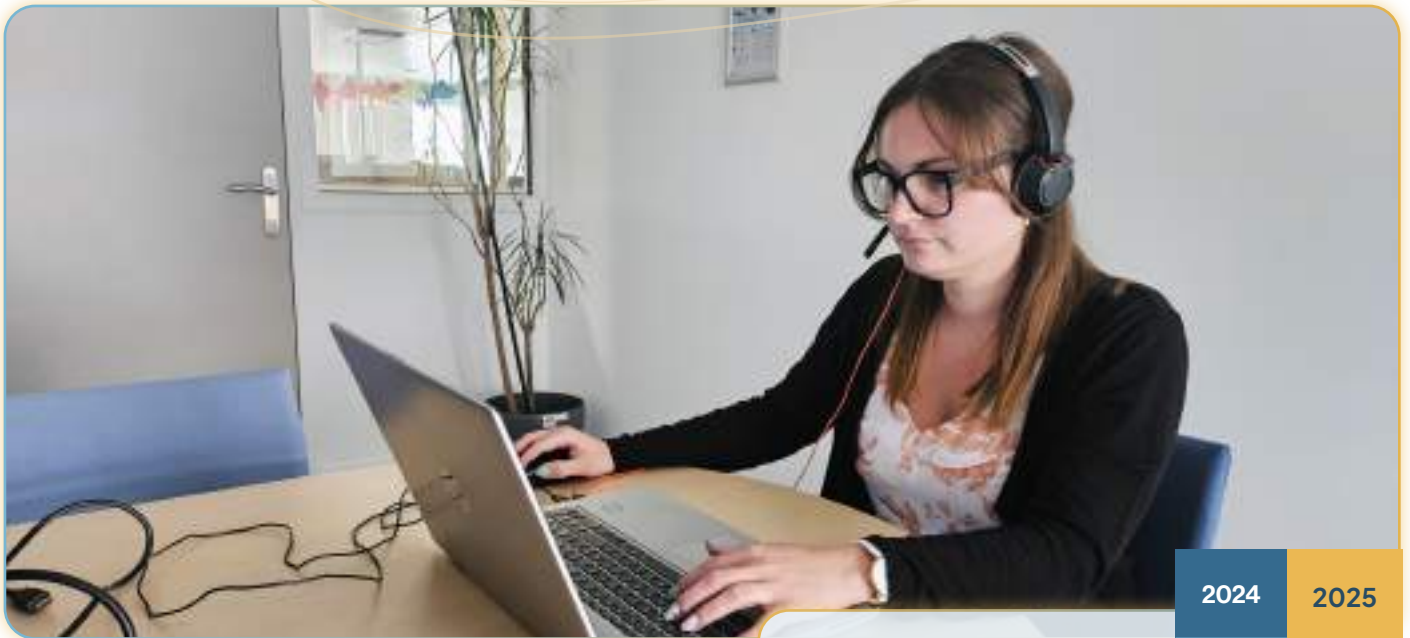
296 plans négociés sur les 574 en 2025 sont issus de la régularisation des charges.

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

Externalisation des dossiers	2023	2024	2025
Taux de recouvrement (encaissement réel)	16%	9%	9%
Taux prévisionnel de recouvrement (échéanciers)	35%	37%	34%
Taux de créances irrécouvrables	34%	38%	34%

Le recouvrement de la dette externalisée s'élève lui à 3,01 M€ pour un volume de 741 dossiers.

Le taux d'encaissement reste stable : cependant le taux de recouvrement prévisionnel sur les plans d'apurement est en diminution traduisant ainsi la précarité financière des locataires et les difficultés à pouvoir apurer une dette sur un ancien logement.



Prévention des expulsions

Le volume des commandements de quitter les lieux et des demandes de réquisition de la force publique se stabilise. Toutefois, le nombre de concours de la force publique accordé est en augmentation, principalement en raison du désengorgement progressif des demandes en suspens dans le ressort de la sous-préfecture du Havre.

Les principaux motifs d'expulsion restent les impayés dans 43 dossiers (33 en 2024). Les infractions au RGL représentent 6 dossiers (7 en 2024).

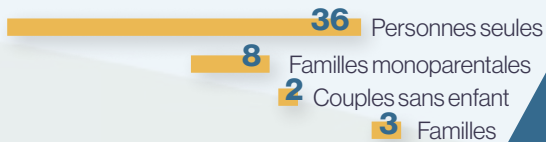
À noter que la **dette moyenne des expulsions a diminué de 820€** passant à 8 622€ contre 9 442€ en 2024. La dette totale des expulsions atteint 422 514€ (377 695€ en 2024).

En outre, les efforts portés sur les départs amiables négociés avec les débiteurs ainsi que les reprises de logements abandonnés ont permis d'éviter 22 expulsions cette année (21 en 2024).

	2024	2025
Commandements de quitter les lieux	222	215
CFP demandés	136	138
CFP accordés	86	109
Expulsions réalisées	40	49

Profil des locataires expulsés

Familial



Financier



L'évolution de la quittance

Évolution des loyers

Au 1^{er} janvier 2025, les loyers ont été revalorisés de 3,26%, conformément à l'évolution de l'indice de référence des loyers (IRL) du 2^{ème} trimestre 2024 et dans la limite des plafonds réglementaires, sauf les logements classés F et G dont les loyers ont été gelés.

Cette revalorisation intervient après deux années de hausse volontairement limitée respectivement à 2% et 2,5% (IRL respectifs : 3,5% et 3,6%), afin de préserver le pouvoir d'achat des locataires dans un contexte de forte augmentation des prix de l'énergie en 2023 et 2024, ayant entraîné pour l'Office une perte annuelle définitive de 5,5 M€.

La masse des loyers pratiqués se situe à 92,02% des loyers plafonds contre 92,38% en 2024.
10 896 ménages ont bénéficié de la réduction de loyer de solidarité (RLS) en 2025, contre 11 371 en 2024.
Tous financements et usages confondus, **le loyer mensuel moyen s'établit à 399€** contre 386€ en 2024.



Ensemble du patrimoine (Tous financements confondus) (surfaces utiles et corrigées)

Logements individuels

Logements collectifs

478€ (464€ en 2024)

387€ (374€ en 2024)

Logements en surface utile

Conventionnés PLA/PLUS/PLS

504€ (490€ en 2024)

456€ (442€ en 2024)

Non conventionnés PLI/PLC

695€ (680€ en 2024)

590€ (567€ en 2024)

Logements en surface corrigée

Tous financements confondus

452€ (438€ en 2024)

371€ (358€ en 2024)

Le supplément loyer solidarité



363

assujettis en 2025
pour dépassement de
plafonds de ressources
(341 en 2024)



85,8 €

montant moyen
de dépassement de
plafonds de ressources
(82,4 € en 2024)

Chiffres

Clés™

Évolution des charges locatives

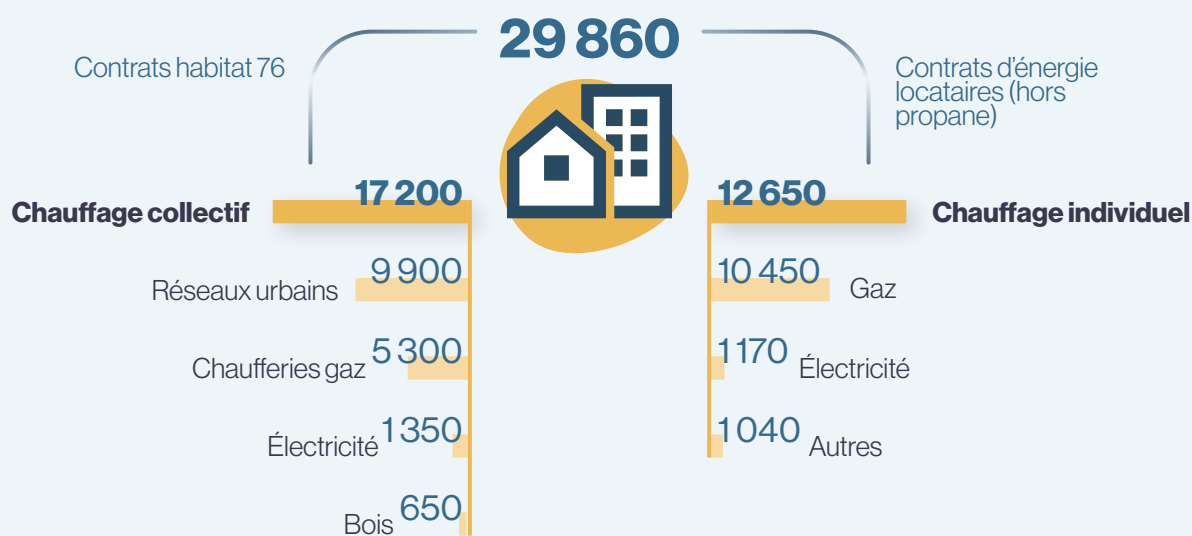
En 2025, les marchés de l'énergie ont poursuivi leur stabilisation après les fortes tensions de 2022, qui avaient entraîné une hausse importante des prix du gaz et de l'électricité en 2023 et 2024.

Pour les 5 300 logements en chauffage collectif au gaz, après les années 2023 et 2024 marquées par un prix ayant atteint 295€ TTC/MWh, limité par le bouclier tarifaire non reconduit en 2025, le marché de fourniture de gaz actuel a été conclu au prix de 92€ TTC/MWh pour 2025/2026, actualisé depuis à 116,5€ TTC/MWh pour l'année 2025 compte tenu des évolutions de taxes et des abonnements qui s'imposent à l'Office. Ce tarif a permis une baisse significative du coût du chauffage collectif et de l'ECS et d'ajuster les provisions en conséquence.

Compte tenu de la baisse observée en 2025, une remise en concurrence anticipée a été effectuée ayant permis d'obtenir un tarif attractif de 88 € TTC/MWh (30,8€ HT/MWh au titre de la fourniture) pour les années 2027/2029, dans un contexte international instable toujours enclin à perturber les marchés.

Concernant l'électricité, les évolutions sont plus contrastées. Dans les résidences en chauffage collectif électrique, le prix est passé de 285€ à 302€ TTC/MWh dans le cadre du marché EDF pour la période 2024/2025. La remise en concurrence réalisée en 2025 a permis d'obtenir une baisse du tarif à 225€ TTC/MWh à compter de 2026 couvrant la période 2026/2027. Les tarifs des marchés d'électricité des parties communes présentent également des évolutions différenciées, avec un impact plus limité sur les charges appelées aux locataires.

Modes de chauffage pour le patrimoine en nombre de logements



410

logements nouvellement équipés de pompes à chaleur

+1 000

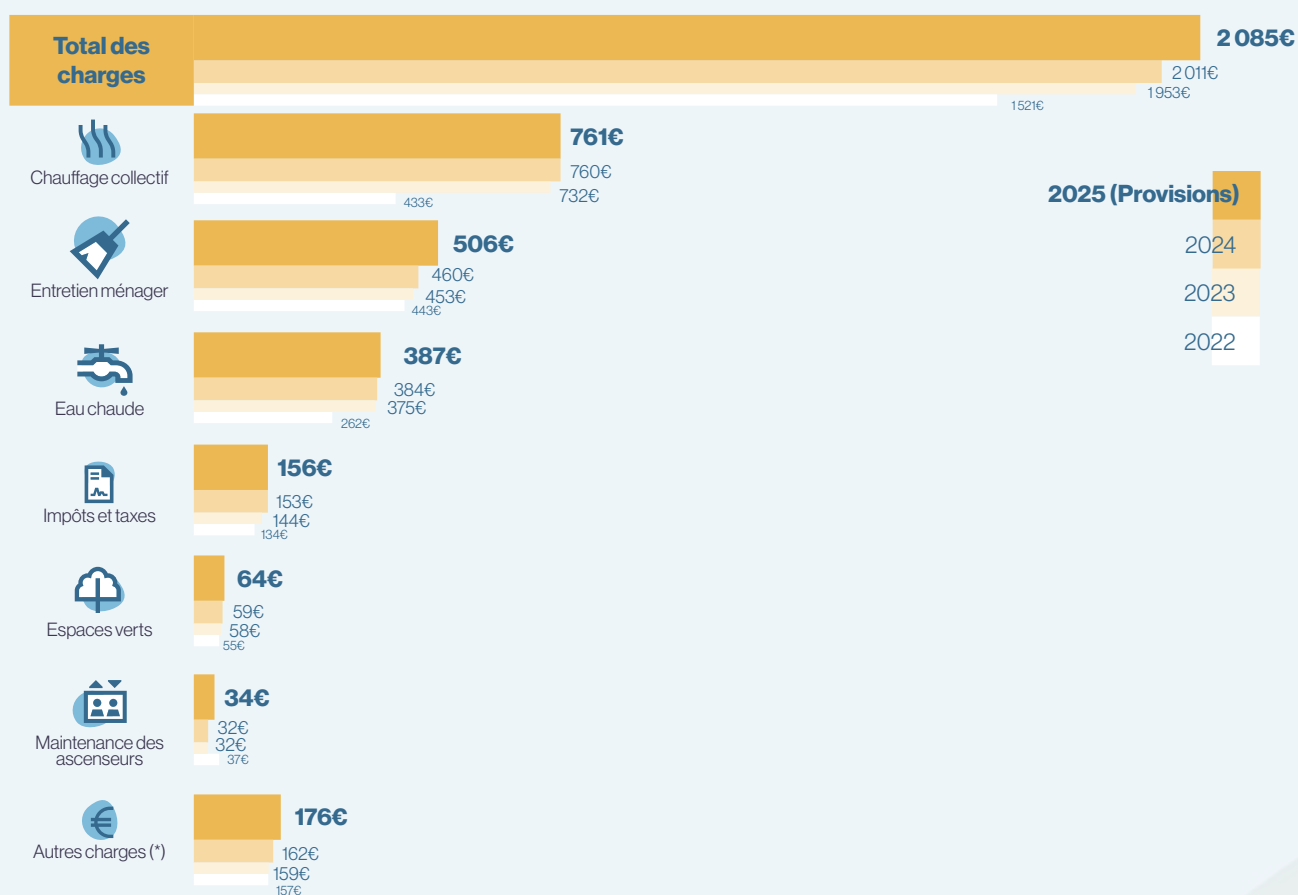
logements raccordés en réseau de chaleur urbain, pour le chauffage et/ou l'eau chaude sanitaire, dont :

- Harfleur, Beaulieu : 524 logements
- Darnétal : 225 logements
- Déville-lès-Rouen, Cailly-Roseraie : 192 logements
- Bois Guillaume, B.Morisot : 67 logements

ZOOM

L'ensemble de ces éléments a servi de base à la détermination des provisions de charges locatives 2025, dans une approche prudente mais transparente pour les locataires. Elles reflètent des évolutions prévisionnelles et non les dépenses réelles qui seront constatées lors de la régularisation des charges, laquelle dépend notamment de facteurs non connus à ce stade, tels que la rigueur climatique.

Évolution des charges locatives entre 2022 et 2025 (exemple d'un logement type 3)



(*) Autres charges : électricité et eau des parties communes, produits d'entretien, VMC, autres maintenances

Qualité de service et satisfaction des locataires

Les actions menées en faveur de la qualité de service

En 2025, habitat 76 a poursuivi ses objectifs de réassurance locataire en renforçant ses outils d'écoute, en structurant sa relation client et en consolidant ses engagements de service.

Le dispositif d'enquête à chaud : réactivité et réassurance

Le dispositif d'enquête à chaud a été déployé. Il consiste à envoyer, par SMS, un court questionnaire 48 heures après une demande d'intervention de maintenance, ou dans le cadre d'une commande (menuiserie, électricité, serrure).

En cas de défaut de contact, une relance est déclenchée rapidement auprès des prestataires, grâce aux alertes automatiques.

Ce dispositif permet d'identifier sans délai les situations sensibles et d'apporter une réponse corrective rapide. Le taux de satisfaction global progresse ainsi à **77%** en 2025 contre 65,66% en 2024.

89% de satisfaction : La relation humaine, un point fort de différenciation d'habitat 76 avec son dispositif d'équipes de proximité.

Résultats enquête de satisfaction 2025 : une progression confirmée

L'enquête 2025 confirme la satisfaction globale : 88,3%, contre 83,4% en 2024. Ces résultats traduisent une dynamique positive et une meilleure homogénéité du service rendu sur l'ensemble des territoires.

Plusieurs indicateurs évoluent positivement :

- La satisfaction sur le fonctionnement des équipements du logement atteint 74% (contre 66% en 2024), marquant une avancée significative sur un sujet historiquement sensible.
- L'entretien des parties communes, avec 79% de satisfaction..
- Les interventions techniques à 88%, confirment l'efficacité des actions engagées. L'analyse qualitative met en lumière des axes des progrès sur la qualité de l'intervention, le suivi, la clarté des délais et la réassurance tout au long du traitement de la demande.

ZOOM

Les engagements qualité de service - Charte Qualité

- 98% des sollicitations sont prises en compte sous 48h (99% en 2024)
- 87% des locataires sont satisfaits de la propreté du logement lors de leur entrée (89% en 2024)
- 81% des locataires sont satisfaits du fonctionnement des équipements (79% en 2024)
- 85% de visites de conseil réalisées avant le départ (81% en 2024)
- 77% de visites de courtoisie réalisées dans les 2 mois (70% en 2024)

Principaux canaux de communication

8 567

Visiteurs au siège et au Havre
Contact direct

212 153

Appels téléphoniques
vs 215 237 en 2024



Canaux numériques - en développement

Sollicitations numériques **21 179 (+14%)**

Mails reçus **16 630 (+31%)**

Agence en ligne

Comptes actifs **23 603**
(nombre de ménages présents)
contre 22 626 en 2024

Les prises de rendez-vous en ligne

Expérimenté en 2024, le service de prise de rendez-vous a été déployé à tous les secteurs en 2025. Accessible depuis l'espace locataire, ce dispositif permet aux résidents de réserver, 7j/7 et 24h/24, un créneau pour un échange téléphonique avec le chargé de site. Il facilite ainsi la prise de contact, notamment pour les locataires dont les contraintes professionnelles ne leur permettent pas de se rendre aux permanences.

Un dispositif d'astreinte fiable pour répondre aux urgences

La permanence d'astreinte a enregistré 2 094 sollicitations en 2025, contre 2 312 en 2024, en dehors des heures ouvrées. Le taux de qualité de service s'établit à 73,7%, en baisse par rapport à 2024 (77,7%).

Les collaborateurs de proximité contribuent activement au maintien de la qualité de service en dehors des horaires habituels. À ce titre, ils peuvent être mobilisés dans le cadre de l'astreinte. 40 interventions ont été réalisées par les chargés de site (45 en 2024) et 23 interventions par les employés d'immeubles et concierges sur l'ensemble de l'année (26 en 2024).

Ce dispositif participe à la sécurisation des situations d'urgence.

Charte vieillissement

Une enquête a été réalisée auprès des 682 locataires âgés de plus de 85 ans vivant seuls, afin d'évaluer leur niveau d'autonomie, leurs conditions de vie dans le logement et leurs attentes.

La majorité des 27% de répondants se déclare autonome et bénéficie d'une proximité familiale, facteur essentiel de maintien à domicile. Néanmoins, des besoins d'accompagnement subsistent, principalement pour le ménage, les courses et la préparation des repas.

Si les logements sont majoritairement perçus comme sécurisés, certains enjeux demeurent en matière d'accessibilité et de mobilité. La vie sociale des seniors repose essentiellement sur les contacts familiaux et les visites, avec un recours limité aux outils numériques.

88% des répondants sont satisfaits de leurs échanges avec les collaborateurs de proximité.

135 seniors souhaitent une prise de contact régulière, soulignant l'importance de maintenir un lien renforcé avec eux.

Chiffres Clés

1 047

Rendez-vous en ligne réalisés

2 094

Sollicitations en permanence d'astreinte



FOCUS

Dans le cadre de son engagement en faveur du public sénior portée par la mention « accompagnement du vieillissement » du label Quali HLM, l'Office a déployé un programme structuré de sensibilisation et formation des collaborateurs :

- Le cycle de formation a été lancé par une conférence de sensibilisation au vieillissement, destinée à l'ensemble des collaborateurs, marquant la première étape de mobilisation collective autour de ces enjeux ;
- Les formations des collaborateurs ont été déployées à compter de décembre 2025, avec 2 sessions pilotes ayant réuni 16 collaborateurs de proximité. Elles se poursuivront en 2026 pour l'ensemble des collaborateurs.

Les premières évaluations font état d'un niveau de satisfaction de 92% en moyenne.



68

locataires ont bénéficié d'un bonus fidélité en 2025

Bonus fidélité

Le bonus fidélité travaux s'inscrit dans la volonté d'habitat 76 de répondre aux attentes des locataires tout en valorisant leur fidélité. Ce dispositif soutient les demandes de travaux d'embellissement et contribue à améliorer durablement le cadre de vie.

Destiné aux locataires occupant leur logement depuis plus de 20 ans, ce service est particulièrement apprécié par les bénéficiaires.

Habitat 76 assure la réalisation des travaux et prend en charge 90% de leur coût, dans la limite de 1 000€ TTC.

La part restante, soit 10%, ainsi que les éventuels surcoûts liés à des prestations supplémentaires, sont à la charge du locataire. Des modalités de paiement échelonnées peuvent être proposées afin de faciliter la réalisation des travaux.

Animer le lien social et la proximité

Les équipes de proximité continuent de développer le lien social et le mieux vivre ensemble au quotidien, autour de thématiques variées (événementiels et fêtes, santé, culture, tranquillité résidentielle, gestes écoresponsables, environnement...), avec une priorité donnée à la prévention de l'isolement des seniors et au lien intergénérationnel. Ainsi, les équipes de proximité ont organisé **124 moments de convivialité**, partagés avec les locataires de **85 résidences** réparties sur **37 communes**, dont 56 en quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Les animations de proximité à destination de nos seniors



«Nos aînés sont des artistes et ensemble aux jardins» à Yerville (TBC)

«Nos aînés sont des artistes & ensemble aux jardins» est une animation organisée à la résidence du printemps à Yerville en lien avec la commune.

Destinée aux seniors, avec une dimension intergénérationnelle.

Un atelier manuel a permis de créer des objets artistiques ou usuels à partir de matériaux recyclés. Puis, une parcelle en friche a été aménagée pour y créer un jardin partagé.



«Parcours santé seniors» au Havre

Animation sportive où les locataires seniors de Sainte Catherine se sont retrouvés pour profiter d'un tout nouveau parcours sportif installé par la ville du Havre et dont habitat 76 est partenaire. Un coach sportif du CCAS était là pour encadrer l'animation.



«Noël intergénérationnel» à Oissel-sur-Seine

L'animation s'est déroulée durant la période de Noël, pendant laquelle les enfants ont confectionné des petits cadeaux pour les aînés de la résidence. L'échange de cadeaux a ensuite eu lieu autour d'un goûter convivial ou bien en porte à porte pour les locataires les plus fragiles, ne pouvant pas sortir de chez eux.

À la découverte des métiers à destination des résidents demandeurs d'emploi

«Mon quartier, mon projet» à Canteleu

Après-midi pour faire découvrir les métiers de proximité d'habitat 76 et des entreprises partenaires.

Objectif : faire découvrir et valoriser les métiers de la proximité et ceux des prestataires, aller à la rencontre en pied d'immeubles des demandeurs d'emplois locataires, cibles jeunes et adultes.

«Ça fait un bail» pour aller vers les locataires les plus fidèles

Créer du lien, prévenir l'éventuelle solitude, sont au cœur de ce projet représentant les valeurs de l'Office. Ainsi, 446 locataires cumulant plus de 50 ans de bail ont été rencontrés par les équipes d'habitat 76 en 2025. L'objectif de cette visite ? Partager un moment de convivialité, et offrir à chacun une sélection de produits régionaux issus du restaurant d'insertion « Léo à table ».

FOCUS

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	2023	2024	2025	Tendance
Logements locatifs (%)	-0,13	-0,12	+0,26	😊
Offre en structures collectives (en %)	-2,25	-20,11	-2,71	
Nombre de logements neufs livrés ou acquis (hors accession)	76	44	144	
Nombre de logements anciens acquis	0	0	7	

Répartition des logements neufs et acquis dans l'année	2023		2024		2025		Tendance
	Nbre	m²	Nbre	m²	Nbre	m²	
T1	0	0	0	0	0	0	😊
T2	23	47	0	0	49	47	
T3	32	63	22	65	63	65	
T4	20	78	22	81	38	81	
T5	1	88	0	0	1	96	
T6 et +	0	0	0	0	0	0	

Répartition par catégorie	2023	2024	2025	Tendance
Très social - PLAI ou équivalents	19	11	47	😊
Social - PLUS ou équivalents	54	25	63	
Social intermédiaire - PLS ou équivalents	3	0	18	
Intermédiaire - PLI ou équivalents	0	0	0	
Logements non conventionnés	0	8	23	

Production en accession sociale	2023	2024	2025	Tendance
Logements neufs livrés	0	0	0	😐
Logements neufs livrés en location-accession	0	4	0	

Part du parc locatif adaptée aux personnes âgées et/ou handicapées	2023	2024	2025	Tendance
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite	2 748	2 802	2 920	😊
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	1 270	1 380	1 549	
Part des autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap (%)	4,26	4,63	5,19	

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	2023	2024	2025	Tendance
Étudiants (rés. universitaires)(1)	4 045	3 147	2 958	
Personnes âgées autonomes	630	579	549	
Personnes âgées dépendantes	0	0	0	
Personnes handicapées	176	197	181	
Ménages en situation de fragilité	114	114	114	
Travailleurs (FJT, FTM)	103	103	103	
Autres (CADA, log. pour saisonniers, etc.)	193	193	193	
Total	5 261	4 333	4 098	


SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

Niveau moyen des loyers du parc (en € / m ²)	2023	2024	2025	Tendance
Parc « très social » - PLAI ou équivalents	5,20	5,33	5,53	
Parc « social » - PLUS ou équivalents	5,56	5,71	5,91	
Parc « social Intermédiaire » - PLS ou équivalents	7,65	7,83	8,01	
Parc « intermédiaire » - PLI ou équivalents	7,87	8,10	8,47	
Logements non conventionnés	8,25	8,45	8,73	

Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année (en € / m ²)	2023	2024	2025	Tendance
Parc très social - PLAI ou équivalents	5,71	5,4	5,97	
Parc social - PLUS ou équivalents	6,47	6,13	6,86	
Parc social Intermédiaire - PLS ou équivalents	9,38	0	6,23	
Parc intermédiaire - PLI ou équivalents (LLI)	na	9,5	10,53	
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na	

Taux d'effort moyen des ménages entrants	2023	2024	2025	Tendance
Ménages aux ressources < 60% des plafonds	18,44	17,60	17,88	
Ménages aux ressources > 60% des plafonds	21,96	20,80	22,77	

Évolution globale du montant des loyers	2023	2024	2025	Tendance
Évolution du montant des loyers (%) (2)	2,00	2,50	3,26	

Évolution du montant des charges locatives	2023	2024	2025	Tendance
Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires (en € / m ² /Shab.) (3)	0,31	3,68	0,91	
Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie	0,37	0,57	0,40	

Taux de mutation interne	2023	2024	2025	Tendance
Taux de mutation interne (%)	14,18	15,51	17,40	😊
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0,56	0,08	0,59	

Soutien à l'accès à la propriété	2023	2024	2025	Tendance
Logements existants vendus à des particuliers non-locataires de l'organisme	59	46	48	😐
Logements vendus à des locataires de l'organisme	25	26	18	
Dont logements vendus avec une garantie de rachat et relogement (4)*	83	68	63*	

* La garantie de rachat et de relogement concerne les logements vendus à des personnes physiques sous plafonds de ressources de l'accession sociale, soit 63 en 2025, les 3 autres étant au-dessus des plafonds.

SOC 3 Accompagnement des locataires

Personnel de terrain	2023	2024	2025	Tendance
Employés d'immeuble	195,7	200,3	205,4	😊
Gardiens / agents d'immeuble / gardiens d'immeuble hautement qualifiés	151,6	147,4	139,4	
Gestionnaires, gardiens d'immeuble superviseur	0,0	3,0	6,0	
Ouvriers / Chefs d'équipe (chargés de site)	61,0	61,0	62,0	

Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50% (5)*	2023	2024	2025	Tendance
Médiateurs	4,8	5,0	5,0	😊
Conseillers social ou en économie sociale et familiale	8,2	9,2	10,2	
Chargés de précontentieux	5,0	3,0	0,0	
Chargés de contentieux	8,7	8,5	13,7	
Chargés de recouvrement	6,8	7,9	10,9	
Autres	8,3	8,7	6,7	

* 4,2 ETP : +1 ETP en économie sociale et familiale, +2 ETP réorganisation du pré-contentieux basculé vers recouvrement/contentieux, +1 ETP intégration d'un poste reclassé selon les missions, +0,2 ETP remplacement d'un poste auparavant à 80%

Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client – Autres	2023	2024	2025	Tendance
Nombre de salariés chargé de clientèle, chargé d'affaires, chargé de relation client, personnel des centres de relation client, Standard, chargé de mutation	20,5	23,0	22,0	😊
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	2023	2024	2025	Tendance
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	1 999	1 872	2 046	😞
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	3 848	4 371	4 539	

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

Nombre d'attributions dans l'année	2023	2024	2025	Tendance
Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année	2 483	2 386	2 529	😊

Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge du titulaire du bail	2023	2024	2025	Tendance
- de 25 ans	16,39	13,5	12,8	😊
25 – 30 ans	15,83	15,8	16,9	
31 – 64 ans	62,06	64,3	64,3	
+65 ans	5,72	6,4	6,0	

Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources	2023	2024	2025	Tendance
< 60% du plafond de ressources	80,27	76,6	74,46	😊
Comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	17,92	20,8	21,99	
> 100% du plafond de ressource	1,81	2,6	3,56	

Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale	2023	2024	2025	Tendance
Personne seule (%)	27,55	28,40	27,01	☹️
Famille monoparentale (%)	33,43	34,30	33,65	
Couple sans enfant (%)	12,61	12,90	12,61	
Couple avec enfant(s) (%)	18,41	17,40	20,80	
Autre configuration (cohabitation, colocation...) (%)	8,00	7,00	5,93	

Part des ménages recevant une aide au logement	2023	2024	2025	Tendance
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	28 510	28 395	28 317	☹️
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement (%)	49,97	49,97	48,68	

Part des titulaires de bail de plus de 65 ans	2023	2024	2025	Tendance
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus (%)	25,2	25,7	26,2	☹️

Soutien financier aux projets locaux (6)	2023	2024	2025	Tendance
Montants versés aux associations de locataires (€)	55 886	53 850	54 713	😊
Montants versés aux autres associations (€)	22 680	33 331	34 890	

Locaux mis à disposition d'associations	2023	2024	2025	Tendance
Associations de locataires - Locaux mis à disposition	13	12	12	☹️
Autres associations - Locaux mis à disposition	36	33	33	

(1) Transfert de propriété de la résidence étudiante Panorama à Mont-Saint-Aignan

(2) L'augmentation globale moyenne des loyers, décidée par le Conseil d'Administration a été fixée à 3,26% (comme l'indice IRL). Hors logement avec étiquettes DPE F et G qui font l'objet d'un gel des loyers

(3) Ces charges tiennent compte du tarif du gaz fixé dans le marché conclu avec Gedia (2025-2026) à 110€ TTC/Mwh, contre 173€ en 2024, entraînant une baisse des dépenses de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

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

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

(6) L'appel à projets auprès des associations de locataires est resté infructueux au cours de l'année 2025. Autres associations : 34 890€, dont notamment un chantier d'insertion avec l'AFPAC à Canteleu (9 730€), «Chantier de rénovation logements à Sotteville-lès-Rouen avec Intermaid'emploi (5 000€)», un chantier d'insertion avec ADELE pour vider les caves remplies d'encombrants à Maromme "les Portes de la Ville" (4 500€)

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



Fin des réhabilitations énergétiques collectives

Bâtiments en chauffage individuel



Bio-diversité de la faune et la flore

20 nichoirs posés suite aux 16 inventaires faune-flore



Partenariat avec BlueMapping

pour améliorer la connaissance des résidences les plus vulnérables au ruissellement et aux remontées de nappes phréatiques

ZOOM

1 308

logements réhabilités énergétiquement

-2,2 t

de baisse pour le bilan GES du parc informatique

-20,86%

de réduction de la consommation énergétique du parc immobilier depuis 2016

156 kWh/m²/an

consommation moyenne du patrimoine

Travaux de réhabilitation énergétique

État d'avancement du Plan Stratégique de Patrimoine

Sur l'année 2025, 1 308 logements ont fait l'objet d'une réhabilitation énergétique, pour un prix de revient total de 83,06 M€, supérieur aux prévisions pour l'année 2025 figurant au PSP 2024-2033, en raison de l'actualisation des DPE v.2021.

Sur la rénovation énergétique des pavillons, le volume constaté est également supérieur à celui de la prévision (708), compte tenu notamment de travaux qui ont été réalisés en anticipation des échéances de la loi Climat et Résilience, à la lecture des nouveaux DPE v.2021.

Concernant le patrimoine collectif, 66 logements prévus au PSP n'ont pas été réalisés (temporisation liée aux contraintes urbanistiques et au regard des DPE version 2021 établis postérieurement à l'établissement du PSP 2024-2033), alors que 600 logements ont été réceptionnés en 2025 – au lieu de 2024 – suite à des décalages des calendriers opérationnels (retard dans l'exécution des travaux par les entreprises, défaillance d'entreprise en phase chantier, allongement des phases de conception).

La trajectoire de diminution des consommations moyennes à l'échelle du patrimoine est conforme, en terme de performance, avec les projections figurant au PSP 2027-2036. La consommation moyenne au 31 décembre 2025 est de 156,71 kWh/m².an (nouveaux DPE v.2021 uniquement) pour un objectif de 157 kWh/m².an.

Raccordements aux Réseaux de Chaleur Urbains (RCU)

Conformément à sa stratégie de décarbonation du patrimoine, consistant à **réduire la dépendance au gaz** et à favoriser le recours à des énergies renouvelables, l'Office a poursuivi en 2025 la transformation des modes de production énergétique de son parc : plus de 410 logements ont été équipés de pompes à chaleur et plus de 1 000 logements ont été raccordés à un réseau de chaleur urbain (RCU) alimenté par biomasse. Ces investissements contribuent à sécuriser les coûts énergétiques à moyen et long terme tout en réduisant l'empreinte carbone du patrimoine.

Avancement des diagnostics de performances énergétiques et traitement des logements E, F et G

Au 31 décembre 2025, **94% des logements ont un nouveau DPE (version 2021), contre 84% fin 2024**. Les DPE ancienne version restants seront mis à jour après les travaux de réhabilitation énergétique en cours.

Traitement des logements en étiquette E, F, G

9,60% des logements sont classés E, F ou G. Les logements ayant une étiquette G (25) font l'objet de travaux en cours, et seront totalement éradiqués en 2026. En cas de libération, ils ne sont pas reloués avant la fin des travaux.

Les logements classés E et F connaîtront une réhabilitation énergétique et/ou un changement de vecteur, respectivement d'ici 2028 et 2034, tels que définis dans l'actualisation du PSP 2027-2036.



Chiffres

Clés

83,06 M€

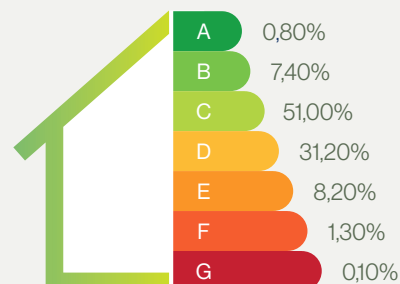
investis

+114%

de production par rapport à l'objectif fixé au PSP

Photographie des DPE du patrimoine en %

Nombre de logements au 31/12/2025



Uniquement DPE V.2021

Économie Circulaire

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

Réemploi des matériaux

Une pré-étude d'identification des potentiels de réemploi a été réalisée en 2025 sur 10 opérations diverses de réhabilitations et de programmes confort :



Elle a permis d'identifier les gisements à fort potentiel de faisabilité économique, sociétale et environnementale, sur 4 types de matériaux à minima :

- équipements en céramique,
- ensembles de boîtes aux lettres,
- radiateurs en fonte,
- panneaux d'affichage des parties communes.

L'objectif est de systématiser l'étude du réemploi de ces matériaux dans les opérations, à travers les cahiers des charges qui préciseront les besoins et attentes.



Améliorer la gestion et la valorisation des déchets sur les résidences

À l'image du partenariat mis en place avec l'Entreprise à But d'Emploi (EBE), ADELE, concernant la prise en charge et la valorisation des cartons bruns, habitat 76 a mis en place un groupe de travail visant à prévenir les dépôts sauvages des encombrants par les résidents et à mieux valoriser ces derniers le cas échéant, à travers leur prise en charge par des éco-organismes ou des ressourceries. Les conclusions sont attendues courant 2026.

Pour ce qui est des déchets de chantier, compte tenu des nombreuses opérations en cours, un meilleur suivi a été mis en place, notamment grâce à l'outil «Track déchets» dont les premiers résultats sont les suivants en 2025 :



Gestion de l'eau et impact des activités

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

Parmi celles-ci, la désinfection des conteneurs d'ordures ménagères peut entraîner des rejets d'eaux usées dans le réseau d'eaux pluviales. Un recensement des situations concernées a été réalisé, permettant de structurer un programme de travaux.

69 résidences, représentant 4 887 logements sur les 7 220 identifiés, ont ainsi bénéficié d'aménagements visant à améliorer la gestion de l'eau. Ces actions ont consisté soit en l'installation de points d'apport volontaire, enterrés ou aériens, soit en l'adaptation de locaux existants (création de plateformes de nettoyage, adaptation des raccordements aux réseaux d'eaux usées, installation de siphons).

La mise en œuvre de ce programme se poursuivra à travers le plan d'actions 2026-2028.

Dans le but de limiter au maximum les rejets d'eaux polluées dans le réseau de collecte des eaux pluviales lors des opérations d'entretien des couvertures, un test prévoyant l'utilisation de produits plus vertueux de ce point de vue est en cours de réalisation.

Exposition du patrimoine face au changement climatique

Dans le cadre de l'adaptation du patrimoine aux impacts du changement climatique, un audit des 110 pavillons particulièrement exposés au risque de Retrait Gonflement des Argiles a été mené en 2025, dont 48 ont fait l'objet d'échange avec les locataires. Si 44% des logements présentaient des fissures superficielles, aucun d'entre eux n'a révélé de situation préoccupante.

De la même façon, un partenariat avec la start'up «Blue Mapping» a permis d'améliorer la connaissance des résidences les plus vulnérables du point de vue du ruissellement et des remontées de nappes phréatiques. La mise en œuvre d'aménagements structurels visant à prévenir les inondations est en cours de planification via les outils habituels (Plan Stratégique de Patrimoine, Plan de Patrimoine et Gros Entretien).

Amélioration de la gestion de l'eau

4 887 logements réalisés sur 7 220



69 résidences mises en conformité



Synthèse des expositions significatives* par aléas



	Nbr de lgt avec une exposition significative à horizon 2030	Nbr de lgt avec une exposition significative à horizon 2050	Nbr de lgt avec une exposition significative à horizon 2100
Fortes chaleurs	5 607	5 607	29 688
Retrait gonflement des argiles	177	386	1 862
Fortes inondations** : Crues	612	612	612
Inondations** : Submersions	1 986	1 986	1 986
Inondations : remontées de nappes	4 243	4 243	4 243
Feux de forêts	0	0	0
Tempêtes et vents violents	195	195	195
Recul du trait de côte	0	0	0

*Une exposition significative correspond aux niveaux d'exposition Moyen, Fort, Très fort pour les aléas de fortes chaleurs et d'inondation, et des niveaux d'exposition Fort et Très fort pour les phénomènes de retrait gonflement des argiles, de feu de forêts et de tempête et vents violents. Pour l'exposition au RGA, seules les maisons individuelles sont comptabilisées.

**Les zones inondables sont définies à partir de cartographies nationales. Les zones inondables de certaines communes peuvent ne pas avoir été modélisées ou répertoriées à l'échelle nationale.

Impact des activités sur la biodiversité

Habitat 76 a systématisé la réalisation des inventaires écologiques préalablement aux opérations de construction neuve et de réhabilitation. Cette démarche vise à identifier le potentiel écologique de certains sites et notamment les éventuelles espèces protégées présentes.

À l'issue des inventaires, les conclusions proposent des mesures pour éviter, réduire ou compenser les impacts potentiels des projets sur la biodiversité.

Ainsi, l'Office adapte le planning des travaux pour éviter les périodes de nidification, et mettre en place des mesures compensatoires telles la mise en place de nichoirs en remplacement des habitats détruits.

Ce sont 16 inventaires faune flore qui ont ainsi été réalisés en 2025 (13 en 2024). Le chantier de construction de la résidence Aix en Provence de Saint-Valéry-en-Caux a bénéficié de la pose de 20 nichoirs pour notamment, les Grimpereaux des Jardins, les Mésanges Bleues, les Mésanges Charbonnières, les Moineaux Domestiques et les Pics.



- Le patrimoine d'habitat 76 compte près de **8 400 arbres** gérés dans son Système d'Informations Géographiques, dont **110 essences**.
- 80 046 m²** de surface consacrés à l'écopâturage

Concernant l'entretien des espaces verts, plusieurs mesures ont été mise en œuvre afin d'améliorer la prise en compte de la biodiversité :

- Taille des haies hors période de nidification des oiseaux (15 mars – 31 juillet). Une campagne d'information des locataires sera mise en œuvre en 2026 afin d'expliquer les bénéfices environnementaux de la taille différée.
- Pour compenser les pertes d'arbres dues aux aléas climatiques (32 arbres perdus suite à la tempête Goretti) ou l'abattage d'arbres (par mesure de sécurité par exemple), l'Office déploie la plantation de micro-forêts (plantation en cours de 370 arbres dans la résidence Val Druel à Dieppe)
- 3 résidences ont été intégrées en éco pâturage en 2025 représentant 10 400 m² de surfaces supplémentaires.



Impact du Numérique

Les engagements d'habitat 76 en matière de Numérique Responsable se poursuivent conformément à la feuille de route 2024-2026.

Le bilan carbone du parc informatique a baissé de 2,2 tonnes (équivalent CO₂) entre 2023 et 2025, passant de 153,6 tonnes à 151,4 tonnes. Ces résultats s'expliquent par le choix de l'allongement de la durée de vie des ordinateurs portables et des smartphones ainsi que par la formalisation d'une nouvelle "politique achat des équipements informatiques responsable".

6 collaborateurs ont également été formés pendant 2 jours en vue de la certification de l'INR (Institut du Numérique Responsable), pour poursuivre le déploiement des actions au sein de l'Établissement.

L'enjeu de l'accès au numérique pour tous est l'un des axes majeurs de cette feuille de route. Le premier Schéma Pluriannuel d'Accessibilité Numérique d'habitat 76 a été validé et publié. Il permet de planifier des actions concrètes pour rendre les services en ligne accessibles à tous.

Un audit du site internet d'habitat 76 a été lancé en 2025 afin de mesurer son niveau d'accessibilité au regard du référentiel dédié : le RGAA (Référentiel général d'Amélioration de l'Accessibilité). Les résultats permettront d'identifier et de corriger les obstacles qui pourraient empêcher certains utilisateurs d'accéder pleinement au site. Cette démarche vise à garantir une expérience inclusive pour tous et conforme aux exigences réglementaires.

Enfin, les actions de recyclage, de gestion des espaces de stockage et de partage de bonnes pratiques d'utilisation des outils numériques se poursuivent.

Chiffres

Clés

 **204 kg**
de matériels recyclés

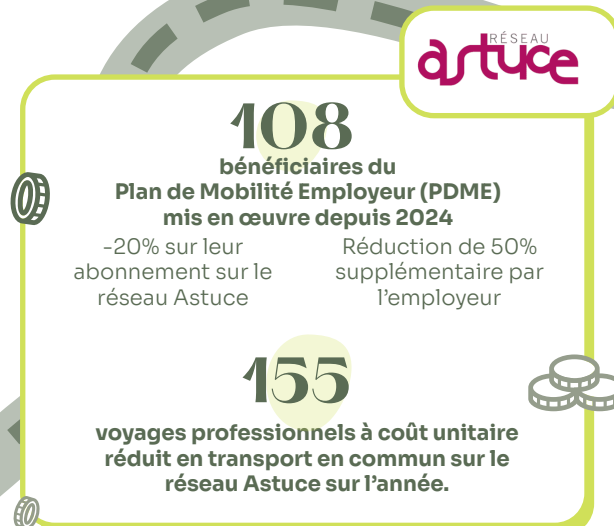
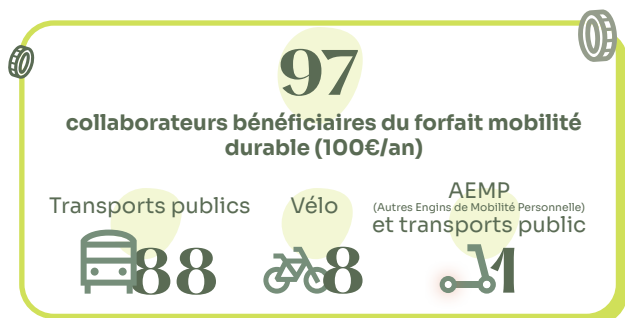
 **68**
équipements donnés pour une seconde vie (CHU, associations...)

 **1,6 To**
de données supprimées lors du Digital Clean Up Day

 **130**
participants aux ateliers de bonnes pratiques

L'engagement mobilité durable

La mobilité durable favorise les déplacements en mobilité douce, avec pour objectif de rendre les transports du quotidien plus faciles, moins coûteux et plus propres :



Indicateurs de performance

Préserver l'environnement

ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation

Classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)*	2023	2024	2025	Tendance
A - bâti très performant	0,7	0,0	0,0	😊
B - 51-90 kWh/m ² /an	3,1	0,1	0,1	
C - 91-150 kWh/m ² /an	12,7	2,4	0,5	
D - 151-230kWh/m ² /an	13,7	6,7	2,1	
E - 231-330 kWh/m ² /an	6,0	3,5	1,6	
F - 331-450 kWh/m ² /an	4,5	3,3	1,8	
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	59,1	84,0	93,8	
Performance énergétique moyenne du parc locatif (kwh/m ² /an)	191*	238*	263*	
Performance énergétique médiane du parc locatif (kwh/m ² /an)	164	220	239	

* 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)*	2023	2024	2025	Tendance
< 6 kg CO ² /m ² /an	2,7	1,0	0,0	😊
6-10 kg CO ² /m ² /an	1,4	0,4	0,0	
11-20 kg CO ² /m ² /an	4,7	0,4	0,1	
21-35 kg CO ² /m ² /an	11	1,8	0,5	
36-55 kg CO ² /m ² /an	12,9	6,6	1,9	
56-80 kg CO ² /m ² /an	5,5	4,2	3,0	
> 80 kg CO ² /m ² /an	2,6	1,8	0,6	
Part des logements évalués sur la base des nouveaux DPE incluant performance énergétique et bilan carbone, dans le tableau ci-dessous	59,1	84	93,8	
Émissions de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE) (kg équiv Co ² /m ² /an)	38,8	50,6	60,1	
Émissions de GES médianes du parc locatif (ancien DPE) (kg équiv Co ² /m ² /an)	37	51	57	

Classement environnemental du patrimoine - nouveaux DPE	2023	2024	2025	Tendance
A - moins de 70 kWh/m ² /an et 6 kg CO ₂ /m ² /an	126	177	219	
B - 71 - 110 kWh/m ² /an & 7 - 11 kg CO ₂ /m ² /an	1 651	1 796	2 043	
C - 111 - 180 kWh/m ² /an & 12 - 30 kg CO ₂ /m ² /an	8 691	12 390	14 294	
D - 181 - 250 kWh/m ² /an & 31 - 50 kg CO ₂ /m ² /a	5 092	7 980	8 739	
E - 251 - 330 kWh/m ² /an & 51 - 70 kg CO ₂ /m ² /an	1 690	2 213	2 290	😊
F - 331 - 420 kWh/m ² /an & 71 - 100 kg CO ₂ /m ² /an	325	407	356	
G - plus de 421 kWh/m ² /an & 101 kg CO ₂ /m ² /a	46	44	25	
Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE) (kwh/m ² /an)	159	160	157	
Émissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE)	23	24	23	
Performance énergétique médiane du parc locatif (kwh/m ² /an)	145	149	147	


Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)	2023	2024	2025	Tendance
Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	4,1	5,4	6,8	
Logements reliés à un chauffage urbain (1)	27,6	29,9	33,2	😊
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	33,9	36,3	39,5	

Montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc	2023	2024	2025	Tendance
Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année (€)	50 328 478	74 021 712	82 266 745	😊

Consommation d'eau dans le patrimoine	2023	2024	2025	Tendance
Consommations d'eau sur le patrimoine (m ³ /m ² /an)	0,40	0,40	0,47	
Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau (%)	31,57	34,39	36,46	😐


Part de logements équipés de dispositif hydro-économiques (2)	2023	2024	2025	Tendance
Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie (Nb)	5	5	11	
Part du parc équipé de dispositifs hydro-économiques (%)	77,55	78,47	78,67	😊

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	2023	2024	2025	Tendance
Logements neufs (%)	94,74	100	69,44	
Nom des labels/certifications	Label PROMOTELEC RT2012-20% et/ou Effinergie + / E2C1.			
Logements réhabilités (%) (3)	78,82	47,20	23,24	
Nom des labels/certifications	PROMOTELEC Rénovation Responsable BBC Effinergie Rénovation HPE Rénovation			

Opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances»	2023	2024	2025	Tendance
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de chantiers à faibles nuisances (%) (4)	90,38	81,03	89,95	
Nom des labels / certifications	Label PROMOTELEC RT2012-20% / Effinergie + / Énergie Carbone : pour l'ensemble des opérations livrées, qui sont en marché global, hors 1 reconstruit suite à sinistre			

Émissions de Co ₂ liées aux déplacements (5)	2023	2024	2025	Tendance
Total des émissions de Co ₂ des déplacements professionnels quotidiens (tonnes Co ₂)	148,22	165,40	162,99	
Nombre de véhicules	127	132	134	

Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels (6)	2023	2024	2025	Tendance
Consommation énergétique moyenne (kwh/m ² /an)	64,9	69,2	68,2	
Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg équiv Co ₂ /m ² /an)	5,9	6,4	6,3	

(1) L'évolution s'explique par le raccordement de résidences à Déville-lès-Rouen «la Roseraie» et «le Cailly», Harfleur «Beaulieu» 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) Le volume d'opérations augmente (1308 logements réhabilités contre 731 en 2024), en revanche, la part de projets labellisés diminue. Cette évolution s'explique par le nombre important de pavillons réhabilités en 2025 (708 contre 67 en 2024), pour lesquels la labellisation est plus difficile à mettre en œuvre en raison de la diversité des travaux.

En 2025, les opérations ayant fait l'objet d'une labellisation concernent notamment Grand-Couronne La Carabachet (170 logements), Cany-Barville les Côtes (38 logements), Gonfreville rue Michelet (36 logements), et 60 autres logements situés à Bosc-Guérand, Buchy, Gonfreville, Motteville et Saint-Martin-de-Boscherville.

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

(5) En 2025, le dernier véhicule de service de la flotte 2018 - 2022 a été restitué. On observe une baisse de 2.61% du nombre de kilomètres professionnels effectué (1 558 479) par rapport à 2024. Parallèlement à cette baisse, les rejets de CO₂ diminuent de 1.46% par rapport à 2024.

Ressources internes

Adapter le fonctionnement interne

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

Les événements phares



Signature du nouvel accord de classification



Signature de l'accord instituant une prime de fidélité



Chatbot RH à base d'IA pour l'ensemble des collaborateurs

Chiffres

Clés

100%

des 106 managers formés sur les risques psychosociaux

73

recrutements en CDI

42

alternants présents au sein de l'Office en 2025

254

collaborateurs revalorisés en 2025 pour 144 328€

Adéquation des compétences des collaborateurs aux besoins, employabilité et formation

Recrutement et mobilités internes

Promotion active pour l'évolution des collaborateurs

Dans un contexte de transformation des métiers et des compétences, habitat 76 poursuit une politique active en faveur du développement professionnel de ses collaborateurs.



ZOOM

Apprendre "au bon moment" :

Des parcours de formation directement intégrés aux outils numériques (learning by doing) pour aider chacun à progresser au moment où il en a besoin. Lemon a été déployé sur 8 outils numériques au sein de l'Office

Lemon
learning

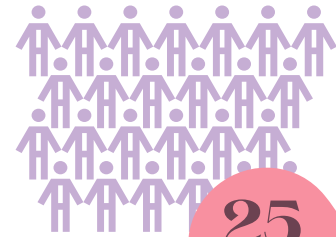
Accord de classification

Au terme d'un processus de plus d'un an ayant mis à contribution tous les acteurs de l'Office, collaborateurs comme managers, les ressources humaines et les partenaires sociaux, la classification telle que définie par les accords de convergence entérinant la fusion des branches OPH et COOP a été négociée et transposée par accord d'entreprise signé par l'ensemble des partenaires sociaux le 12 juin 2025.

Cette nouvelle classification structure l'ensemble des emplois et compétences servant la réalisation de l'objet social et permet la conduite à long terme des politiques de formation et de recrutement d'habitat 76. Un des changements majeurs réside dans **le nombre de classes** permettant la pesée des emplois. **Au nombre de 13, contre 8 auparavant**, elles offrent une plus grande nuance et précision dans l'évaluation des postes de l'Office.

Chiffres
Clés

Mobilité interne



25

évolutions de postes
27 en 2024

42

alternants accompagnés au
cours de l'année

Stagiaires

45

50 en 2024

Travaux d'Intérêt Généraux

6

personnes accueillies

Santé, sécurité et conditions de travail des collaborateurs

La prévention des risques professionnels

Prévention des incivilités : de nombreuses actions menées

Pour endiguer la montée des incivilités, un plan de lutte contre les agressions physiques et verbales a été initié en 2024. L'ensemble de ce programme a pu être déployé en 2025, soit une trentaine de mesures parmi lesquelles la sécurisation de locaux d'accueil du public par du contrôle d'accès, la campagne d'affichage « Stop Agression » ou encore la mise à disposition d'outils pour renforcer la communication sur le Règlement Général des Locataires.

Mieux agir pour prévenir l'absentéisme

Une étude statistique globale a été réalisée pour identifier avec précision les causes et facteurs d'exposition des salariés en fonction notamment de leurs métiers, âges, et missions.

Cette étude permet d'alimenter les réflexions de la psychologue du travail, de la cellule droit social et de prévention santé ainsi que de l'ensemble des acteurs mobilisés autour de ce sujet.

Parmi les actions menées, le suivi des arrêts maladie fait l'objet d'une attention particulière, avec depuis septembre 2025 le déploiement du dispositif de rendez-vous de liaison. Ce temps d'échange, non médical, est proposé pendant un arrêt de travail de plus de 30 jours. Son objectif est de :

- Maintenir un lien entre l'employeur et le salarié pendant l'arrêt ;
- Informer le salarié sur ses droits et les dispositifs de prévention de la désinsertion professionnelle ;
- Présenter les possibilités d'aménagement du poste ou du temps de travail ;
- Évoquer l'organisation d'une visite de pré reprise le cas échéant.

ZOOM



L'enregistrement des conversations : au service de l'amélioration continue

L'enregistrement des conversations des locataires est désormais déployé. Au-delà de l'objectif initial visant à corriger les situations d'incivilité, cet outil s'inscrit dans une démarche de progression et d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des demandes téléphoniques.

Chiffres

Clés

65

rendez-vous proposés,
32 entretiens menés.



Cotisations mutuelle – frais de santé

Après 2 ans de contrat, un réajustement du niveau de cotisation a été nécessaire au regard des prestations consommées. Celui-ci doit permettre de maintenir un niveau de garantie de qualité pour l'ensemble des collaborateurs.

En parallèle les efforts de sensibilisation et de responsabilisation des assurés dans le cadre de la consommation du contrat frais de santé se poursuivent, afin de préserver son caractère universel et solidaire.

Ancienneté	Pourcentage SMIC	Montant
7	27,5%	501,33€
10	30,5%	556,02€
15	35,5%	647,18€
20	43%	783,90€
24	51%	929,75€
28	59%	1 075,69€
32	69%	1 257,89€
36	79%	1 440,19€
40	90%	1 640,73€

Prime de fidélité

Dans la volonté de diversifier les outils de reconnaissance de l'investissement des collaborateurs, un nouvel accord a été signé le 9 décembre 2025 dont la finalité est le versement d'une prime reconnaissant la fidélité des salariés à habitat 76.

Cette prime est perçue par les salariés à date anniversaire de leur contrat, les montants étant progressifs en fonction de leurs ancienneté.

Qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail : la prévention des risques psychosociaux

Engagé de longue date en faveur de la santé mentale de ses collaborateurs (création de la cellule d'écoute, recrutement d'une psychologue du travail, formations...), habitat 76 a renforcé en 2025 sa démarche de prévention des risques psychosociaux, en structurant une approche partagée et durable à l'échelle de l'ensemble de l'Office.

À la suite d'une conférence dédiée, réalisée par le cabinet SEMAPHOR, ayant réuni l'ensemble des collaborateurs, une feuille de route portée par la psychologue du travail s'est déployée autour de trois axes complémentaires :



Former

L'Office a engagé un programme de formation à destination des managers afin de développer leur capacité à identifier les situations à risque et à adapter leurs pratiques. Inscrite dans la durée, cette démarche vise à diffuser une culture commune de prévention et à renforcer le pilotage de ces enjeux, y compris au niveau stratégique.



Renforcer l'écoute

Habitat 76 met à disposition des collaborateurs des dispositifs d'écoute confidentiels et accessibles à tous. En 2025, 63 accompagnements individualisés ont été réalisés, permettant d'identifier les situations nécessitant des réponses adaptées, avec la mise en place d'actions concrètes dans plus de la moitié des cas.

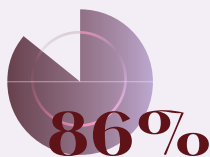


Accompagner

L'Office soutient l'évolution des pratiques professionnelles en favorisant les dynamiques collectives et les espaces d'échange. Les dispositifs déployés, tels que les groupes de codéveloppement et les temps collectifs dédiés à la qualité de vie au travail, rencontrent une forte adhésion (respectivement, 94,3% et 87,3%) et seront renforcés afin de consolider la cohésion d'équipe au sein de l'Établissement.

Égalité professionnelle

Discrimination à l'embauche



des managers formés à la non-discrimination à l'embauche, formation systématisée pour tout nouvel embauché

Lutte contre les violences intrafamiliales



Les démarches des personnes victimes peuvent être faites en toute discrétion sur le lieu et le temps de travail.

Gestion de la parentalité



des demandes d'aménagement de postes liés à la parentalité ont été réalisés

Engagement des collaborateurs

Le baromètre social

Suite au baromètre social 2024, et à l'aune du prochain sur 2026, les axes d'amélioration ont fait l'objet d'ateliers avec 48 collaborateurs volontaires. Ceux-ci ont permis de déterminer 5 axes de travail : la communication, la connaissance mutuelle, l'intégration, l'appui aux équipes et la gestion des agendas.

Parmi les actions, certaines démarches ciblent l'amélioration des relations interservices, et plus particulièrement entre les collaborateurs de terrains et administratifs. Notamment, ont été lancées dès 2025 :

- L'initiation d'un projet de déploiement d'un numéro unique dédié aux collaborateurs de proximité pour entrer en relation avec les services supports afin de fluidifier les relations de travail.
- La communication d'une carte interactive dans le SIG permettant aux collaborateurs de l'Office de cibler les référents de terrain de chaque secteur (chargés de site).
- La mise à jour du support « contacts » permettant aux collaborateurs des territoires d'avoir à disposition l'ensemble des contacts téléphoniques et mails des référents métiers de l'Office.

Une réflexion est en cours afin de rendre le baromètre social plus accessible à l'ensemble des collaborateurs pour améliorer la participation.



Valorisation de l'investissement collectif

Accord d'intéressement

Au terme de l'accord d'intéressement 2023-2025, il apparaît des taux d'atteinte disparates en cohérence avec le caractère aléatoire propre à l'intéressement. L'année 2025 permet d'enregistrer un taux d'atteinte de 80,40%, contre 30,03% en 2024 et 83,25% en 2023.

Un nouvel accord pour la période triennale à venir sera négocié courant 2026.

Soutien du pouvoir d'achat

Dans un contexte économique marqué par des tensions sur le pouvoir d'achat, habitat 76 a fait le choix de mobiliser les dispositifs existants afin d'accompagner ses collaborateurs. À ce titre, la possibilité de monétisation défiscalisée des jours de réduction du temps de travail (RTT) a été reconduite, dans le cadre des dispositions légales en vigueur.

Cette mesure, mise en œuvre sur la base du volontariat, permet aux collaborateurs de valoriser une partie de leurs droits (RTT) en contrepartie d'une rémunération complémentaire.

En 2025, **167 collaborateurs** ont bénéficié de ce dispositif, pour un montant global de **273 707 €**, traduisant l'attention portée par l'Office à l'accompagnement de ses équipes dans un environnement économique contraint.

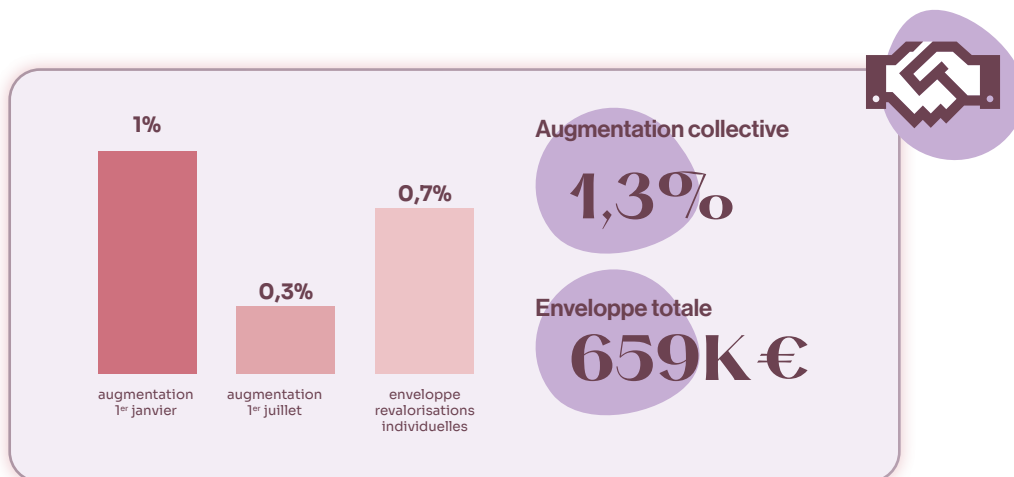
Négociations annuelles obligatoires

Les NAO 2024 appliquées en 2025 ont permis une nouvelle hausse du pouvoir d'achat en faveur des salariés, se décomposant ainsi :

- une évolution collective de 1% au 1^{er} janvier 2025 complétée d'une hausse de 0,3% au 1^{er} juillet,
- une enveloppe équivalente à 0,7% de la masse salariale dédiée aux revalorisations individuelles.

L'ensemble des mesures a représenté 659 K€.

Concernant les NAO 2025, compte tenu de l'incertitude concernant le PLF 2026 et dans l'attente de la négociation relative aux minimas de Branche, les partenaires sociaux ont exprimé le souhait de reporter leur ouverture en début d'année 2026.



Modernisation des outils

Stratégie numérique globale

La stratégie numérique suit une ligne simple : faciliter le travail des équipes et améliorer le service rendu aux locataires, avec des solutions pratiques, lisibles et accessibles.

Pour les salariés : gagner du temps et simplifier le quotidien

Pour simplifier le quotidien des collaborateurs et gagner en réactivité, plusieurs développements et outils ont été mis en place, comme :

- l'automatisation de l'envoi des enquêtes à chaud vers les locataires,
- l'extension de la signature dématérialisée du bail aux garages,
- la déclaration des frais professionnels,
- le déploiement d'un outil de suivi de la maintenance préventive et curative avec l'objectif d'apporter de nouveaux services aux locataires.

Pour les locataires : une agence en ligne plus complète et plus pratique

L'agence en ligne continue d'être enrichie pour offrir davantage de services utiles aux locataires :

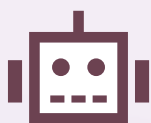
- prendre un rendez-vous avec son chargé de site,
- consulter son bail,
- accéder à ses décomptes de charges.

Ces services permettent aux locataires d'être plus acteurs et autonomes dans leur parcours résidentiel.

IA : des résultats visibles et une montée en puissance accompagnée

Une enquête interne sur l'usage de l'IA par les salariés montre une appropriation grandissante, avec du temps gagné sur des tâches du quotidien (rédaction, recherche, mise en forme, etc.).

Résultats de l'enquête interne sur l'usage de l'IA



73,28% des répondants (131) utilisent l'IAIAG professionnellement



L'IAIAG la plus utilisée est ChatGPT suivie de Copilot (Gemini, Mistral et Claude plus marginalement)

Les 5 bénéfices les plus courants :

- Synthèse et recherche d'informations
- Amélioration de la qualité des écrits et contenus
- Avoir une première source d'inspiration
- Optimiser le temps de travail
- Apprendre, monter en compétences

5 sujets cités comme axes de travail futur par les utilisateurs :

- Analyses juridiques
- Automatisation de tâches
- Analyses chiffrées
- Expertise technique approfondie
- Gestion de projets

Les réalisations de l'année alignées sur les objectifs du directeur général :

- Un chatbot interne développé pour répondre aux questions des salariés sur tous les aspects RH et environnement de travail. Un deuxième chatbot a été incubé et permettra d'accompagner les équipes pour répondre aux diverses questions des locataires ;
- L'expérimentation d'un produit spécialisé pour optimiser les appels d'offre (pertinence juridique des documents, sourcing des entreprises, analyse des offres) ;
- Un appel d'offre en multi bailleurs qui se concrétise afin d'équiper les centres de contact d'un callbot visant à répondre aux sollicitations de premier niveau, et permettre aux équipes de se concentrer sur les situations nécessitant un contact humain.

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)	2023		2024		2025		Tendance
CDI	91,77		93,55		92,03		😊
CDD (Hors CDD de remplacement)	0,00		0,00		2,75		
Intérim	8,23		6,45		5,22		

Effectifs en contrats aidés	2023		2024		2025		Tendance
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0		0		0		😊
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	38		38		42		
Stagiaires	49		50		45		

Répartition des salariés par âge	2023				2024				2025		Tendance
Nombre de salariés en CDI	330	449	327	460	321	470					😊
Âge (% des collaborateurs)	M	F	M	F	M	F					
< 30 ans	3,72	5,78	2,92	5,72	2,53	5,69					
30-39 ans	10,14	14,25	10,55	13,98	9,61	14,16					
40-49 ans	11,68	16,81	10,67	17,15	10,87	17,83					
> 50 ans	16,82	20,80	17,41	21,60	17,57	21,74					

Répartition des salariés par catégorie et par genre	2023				2024				2025		Tendance
Catégories (% des collaborateurs)	M	F	M	F	M	F					😊
Ouvriers	0	0	0	0	0	0					
Employés	25,67	22,59	25,28	22,50	23,77	23,01					
Agents de maîtrise	8,99	28,88	8,77	28,83	9,23	29,46					
Cadres	6,68	5,91	6,48	6,61	6,57	6,45					
Directeurs et cadres dirigeants	1,03	0,26	1,02	0,51	1,00	0,51					

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	2023		2024		2025		Tendance
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (k€)	110		111		102		😊
Contribution collectée par l'URSSAF (k€)	0		0		0		
Travailleurs handicapés employés durant l'année	57		55		69		
Équivalent en ETP	48,83		50,69		53,54		

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie	2023		2024		2025		Tendance
	M	F	M	F	M	F	
Catégories							
Ouvriers	0	0	0	0	0	0	☹️
Employés	23,28	23,44	24,39	24,47	24,87	24,93	
Agents de maîtrise	28,02	27,28	29,75	28,76	30,26	29,36	
Cadres	47,18	43,85	48,96	45,24	48,00	46,92	

Écart de rémunérations	2023		2024		2025		Tendance
Salaire médian (k€)	25		26		27		
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	5		5		5		

Index de l'égalité professionnelle	2023		2024		2025		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 (1)	2023		2024		2025		Tendance
	Salariés	Heures	Salariés	Heures	Salariés	Heures	
Nombre de :							
Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na	---
Employés	182	3 226	164	2 277	166	1775	
Agents de maîtrise	134	2496	173	3 374	169	2 948	
Cadres	81	1 406	95	2 886	74	1 624	
Directeurs et cadres dirigeants	10	145	11	338	12	223	

Accès à la formation	2023		2024		2025		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	80,91	71,27	83,49	75,22	80,06	73,62	---

Mobilité interne	2023		2024		2025		Tendance
Total de postes pourvus dans l'année	103		101		98		
Nombre de mobilités internes dans l'année	33		27		25		
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	8		176		8		

RH 3 Santé et bien-être au travail des salariés

Avantages sociaux financés par l'employeur	2023	2024	2025	Tendance
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux (% masse salariale) (2)	14,58	13,37	12,30	---

Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	2023	2024	2025	Tendance
Taux d'absentéisme total (%)	8,45	7,46	7,58	☹️
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP (%)	1,56	1,54	1,88	☹️

Accidents du travail et maladies professionnelles	2023	2024	2025	Tendance
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	30	31	38	☹️

Accidents du travail : taux de fréquence et de gravité	2023	2024	2025	Tendance
Taux de fréquence des accidents du travail	30,02	20,62	34,06	☹️
Taux de gravité des accidents du travail	2,59	2,3	3,2	☹️

Contribution de l'employeur au CSE	2023	2024	2025	Tendance
Contribution de l'employeur au CSE rapportée à la masse salariale (%)	1,2	1,2	1,2	😊

(1) L'année 2025 marque une stabilité du volume d'heures de formation sur les thématiques liées à la démarche commerciale et à la sécurité. En revanche, les formations en management et organisation sont en baisse par rapport à 2024, en raison du recentrage de la formation commune des managers et chargés de site sur une seule journée dédiée à la prévention des risques psychosociaux, contre deux jours l'année précédente. À l'inverse, les formations juridiques progressent, notamment sur les thématiques du recrutement et de la non-discrimination, avec un nombre de sessions en hausse.

(2) L'évolution de cet indicateur s'explique par un niveau d'intéressement moindre en 2024 versé en 2025, et mécaniquement une baisse de l'abondement sur les montants placés par certains collaborateurs sur leur Plan Epargne Entreprise.

Lexique

A

ABRI 76

Dispositif départemental de relogement d'urgence dont habitat 76 est l'opérateur.

ADEME (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie)

Établissement public de référence sur les sujets de transition écologique et énergétique.

ADIL 76 (Agence départementale d'information sur le logement de la Seine-Maritime)

Structure d'information et de conseil sur le logement, partenaire dans la prévention des expulsions.

ADMR (Aide à domicile en milieu rural)

Réseau associatif d'aide à domicile, mobilisé dans les projets liés au vieillissement.

ALUR (loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové)

Loi encadrant notamment les relations locatives et les politiques de l'habitat.

APL (Aide personnalisée au logement)

Aide financière versée aux ménages pour réduire le montant du loyer.

ASLL (Accompagnement social lié au logement)

Mesure d'accompagnement social visant à favoriser l'accès ou le maintien dans le logement.

AVDL (Accompagnement vers et dans le logement)

Accompagnement renforcé pour sécuriser l'entrée dans le logement et l'installation durable du ménage.

B

BBC Rénovation (Bâtiment basse consommation Rénovation)

Niveau élevé de performance énergétique visé après réhabilitation.

BEGES (Bilan des émissions de gaz à effet de serre)

Outil de mesure des émissions liées à l'activité et au patrimoine.

C

CAF (Caisse d'allocations familiales)

Organisme public versant notamment certaines aides au logement.

CALEOL (Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements)

Instance chargée d'attribuer les logements et d'examiner l'occupation du parc.

CCAS (Centre communal d'action sociale)

Établissement communal d'action sociale, partenaire de proximité des collectivités.

CCL (Conseil de concertation locale)

Instance de dialogue entre le bailleur et les représentants des locataires.

CDD (Contrat à durée déterminée)

CDI (Contrat à durée indéterminée)

CEE (Certificats d'économies d'énergie)

Dispositif valorisant financièrement les économies d'énergie issues de travaux ou d'améliorations techniques.

CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale)

Dispositif d'accompagnement renforcé pour des ménages en grande difficulté.

CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)

Directive européenne encadrant le reporting de durabilité des entreprises.

CUS (Convention d'utilité sociale)

CSE (Comité social et économique)

Instance représentative du personnel.

D

DALO (Droit au logement opposable)

Dispositif reconnaissant un droit prioritaire au logement pour certains ménages.

DDTM (Direction départementale des territoires et de la mer)

DPE (Diagnostic de performance énergétique)

Document évaluant la performance énergétique d'un logement, classée de A à G.

DREAL (Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement)

DREETS (Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités)

E

EHPAD (Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)

Structure d'accueil et d'accompagnement des personnes âgées dépendantes.

EPCI (Établissement public de coopération intercommunale)

EPFN (Établissement public foncier de Normandie)

Établissement public foncier intervenant sur les enjeux de maîtrise et de mobilisation du foncier.

ESAT (Établissement et service d'accompagnement par le travail)

Structure permettant l'activité professionnelle de personnes en situation de handicap.

ETP (Équivalent temps plein)

Unité de mesure correspondant à un emploi à temps plein.

Eurho-GR

Référentiel d'évaluation de la performance RSE des organismes de logement social.

F

FDGCL (Fonds départemental de garantie et caution des loyers)

Dispositif de garantie mobilisable pour sécuriser l'accès ou le maintien dans le logement.

FEDER (Fonds européen de développement régional)

Fonds européen mobilisé pour soutenir certaines opérations, notamment en réhabilitation énergétique.

FOPH (Fédération des Offices Publics de l'Habitat)

FRR (France Ruralités Revitalisation)

Classement territorial ouvrant droit à certains dispositifs spécifiques.

FSE+ (Fonds social européen plus)

Fonds européen de soutien aux politiques sociales et d'emploi.

FSL (Fonds de solidarité pour le logement)

Dispositif d'aide à l'accès et au maintien dans le logement.

FTJ (Fonds pour une transition juste)

Fonds européen dédié à l'accompagnement des transitions économiques et énergétiques.

G

GES (Gaz à effet de serre)

H

HLM (Habitation à loyer modéré)

Terme générique désignant le logement social réglementé.

HPE (Haute performance énergétique)

Niveau de performance énergétique visé pour certaines opérations.

HQS (Habitat Qualité Service)

Diagnostic réalisé dans le cadre du label Quali'HLM.

I

IA (Intelligence artificielle)

Impact score

L'Impact Score est un outil d'auto-évaluation **lancé en 2020** par le Mouvement Impact France, visant à mesurer la performance globale des organisations au-delà des seuls critères financiers, en intégrant les dimensions sociales, environnementales, territoriales et de gouvernance.

IMS (Institut médico-social)

ISO 26000

Norme internationale de référence sur la responsabilité sociétale des entreprises.

ISO 50001

Norme internationale relative au système de management de l'énergie.

K

KLARO

Solution numérique de simulation d'aides financières pour les ménages.

L

LLI (Logement locatif intermédiaire)

Logement proposé à un niveau de loyer intermédiaire entre le parc social et le parc privé.

Loi Sapin II

Loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

M

MASP2 (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé – niveau 2)

Mesure de droit commun d'accompagnement social renforcé.

O

OPAC (Office public d'aménagement et de construction)

OPH (Office public de l'habitat)

OPS (Occupation du parc social)

Enquête portant sur l'occupation du parc locatif social.

P

PCA (Plan de continuité d'activité)

Dispositif visant à assurer la continuité des activités en cas d'incident majeur.

PHB 2.0 (Prêt de haut de bilan, deuxième génération)

Dispositif financier de soutien à certaines opérations, notamment de construction.

PLAI (Prêt locatif aidé d'intégration)

Financement destiné aux logements très sociaux.

PLH (Programme local de l'habitat)

Document de programmation de la politique locale de l'habitat.

PLI (Prêt locatif intermédiaire)

Financement destiné aux logements intermédiaires.

PLS (Prêt locatif social)

Financement mobilisé pour certains logements sociaux à loyers plus élevés que le PLUS.

PLUS (Prêt locatif à usage social)

Financement principal du logement social.

PMR (Personne à mobilité réduite)

PSLA (Prêt social location-accession)

Dispositif d'accession progressive à la propriété.

PTZ (Prêt à taux zéro)

Prêt aidé destiné à soutenir l'accession à la propriété.

Q

QPPV (Quartier prioritaire de la politique de la ville)

Quali'HLM

Label du Mouvement HLM portant sur la qualité de service rendue aux locataires.

R

RE 2020 (Réglementation environnementale 2020)

Cadre réglementaire applicable aux constructions neuves.

RGPD (Règlement général sur la protection des données)

Texte européen encadrant la collecte et le traitement des données personnelles.

RLS (Réduction de loyer de solidarité)

RPLS (Répertoire du parc locatif social)

Enquête annuelle réglementaire sur le parc locatif social.

RPS (Risques psychosociaux)

Risques professionnels susceptibles d'affecter la santé mentale, sociale ou physique au travail.

RSE (Responsabilité sociétale des entreprises)

Démarche intégrant les enjeux sociaux, environnementaux et économiques dans l'activité de l'organisme.

S

SAMSAH (Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés)

SI (Système d'information)

Ensemble des outils, applications et infrastructures numériques de l'organisme.

SIEG (Service d'intérêt économique général)

SLS (Supplément de loyer de solidarité)

Surloyer appliqué aux locataires dépassant certains plafonds de ressources.

SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables)

Document cadre de la politique d'achats responsables.

SYPLO (Système priorité logement)

Outil de gestion des publics prioritaires relevant du contingent préfectoral.

T

TFPB (Taxe foncière sur les propriétés bâties)

U

UHS Normandie (Union pour l'habitat social de Normandie)

Organisation régionale représentative des bailleurs sociaux normands.

USH (Union sociale pour l'habitat)

Organisation nationale représentative du secteur HLM.

UTAS (Unité territoriale d'action sociale)

Structure territoriale du Département intervenant sur l'accompagnement social.

V

VEFA (Vente en l'état futur d'achèvement)

Mode d'acquisition d'un bien immobilier avant son achèvement.

VMC (Ventilation mécanique contrôlée)

Système de ventilation des logements.

