

2025 RAPPORT D'ACTIVITÉ

LE MOT DU PRÉSIDENT



Au terme de mon mandat à la présidence de Presqu'île Habitat,

je souhaite partager quelques mots empreints de fierté et de reconnaissance.

L'année 2025 aura été marquée par une activité soutenue et des résultats solides, dans un contexte économique et social exigeant. Grâce à la mobilisation de l'ensemble des équipes et à l'engagement du Conseil d'administration, notre Office a su poursuivre son développement, renforcer la qualité de son service et affirmer son rôle d'acteur majeur du logement sur le territoire.

Avec un patrimoine de plus de 8 114 logements et un niveau d'investissement significatif, Presqu'île Habitat continue de répondre aux besoins des habitants, tout en s'adaptant aux évolutions du territoire. La diversification de notre offre, les actions engagées en faveur de la transition écologique, ainsi que les avancées en matière de qualité de service notamment avec l'obtention de la certification Qualibail, illustrent cette dynamique.

Je tiens à saluer le professionnalisme et l'implication quotidienne des collaborateurs de l'Office, qui œuvrent avec conviction au service des locataires. Je remercie également l'ensemble des partenaires et des administrateurs pour leur confiance et leur engagement.

Les projets engagés ces dernières années, qu'il s'agisse du développement du patrimoine, de son adaptation aux enjeux démographiques ou encore du renforcement de notre rôle social, constituent des bases solides pour l'avenir.

Au moment de passer le relais, je suis confiant dans la capacité de Presqu'île Habitat à poursuivre cette trajectoire et à relever les défis à venir, au service du territoire et de ses habitants.



Je vous remercie pour la confiance accordée tout au long de mon mandat.

Gilbert LEPOITTEVIN

Président de Presqu'île Habitat

LE MOT DE LA DIRECTRICE



L'année 2025 s'est inscrite dans un contexte particulièrement exigeant, marqué par des aléas, qui

ont fortement mobilisé nos équipes, souvent dans l'urgence et face à des situations humaines complexes. Dans ces moments délicats, je tiens à saluer l'engagement remarquable de chacun. Grâce au professionnalisme et à la solidarité de nos collaborateurs, et avec le soutien constant de nos partenaires, nous avons su maintenir le lien avec nos locataires, sécuriser les situations les plus sensibles et assurer des solutions de relogement adaptées lorsque cela était nécessaire.

Au-delà de ces défis, nous avons fait le choix d'anticiper et de structurer l'avenir. En lien étroit avec les collectivités, plusieurs démarches ont été engagées pour mieux appréhender les besoins du territoire, structurer une diversification progressive de notre offre et accompagner son développement. Cette dynamique, tournée vers l'innovation, vise à répondre aux enjeux d'attractivité, de parcours résidentiels et de cohésion sociale, tout en contribuant au développement économique local et répondre à une demande de logement en constante évolution.

Nous avons également renforcé notre organisation pour la rendre plus agile, plus transversale et plus à même de répondre aux transformations en cours. Pour cela nous avons poursuivi le travail de fond en formant et accompagnant nos équipes dirigeantes dans leur montée en compétences, tout en soutenant l'ensemble des collaborateurs dans l'appropriation de nouveaux outils et de nouvelles pratiques. Cette approche favorise l'innovation, la coopération entre les métiers et une meilleure capacité d'adaptation aux enjeux qui s'imposent à nous, notamment autour du bien vieillir et du bien vivre ensemble.

Plus que jamais, la qualité de service constitue le fil conducteur de notre action. Elle guide chacune de nos décisions et nous engage dans une démarche d'amélioration continue. L'obtention de la certification Qualibail vient aujourd'hui concrétiser cet engagement et témoigne de notre volonté de garantir un service toujours plus exigeant, lisible et performant.

Convaincue que notre responsabilité dépasse la seule production de logements, je mesure le chemin accompli et reste pleinement engagée, aux côtés des élus, pour poursuivre cette dynamique au service de l'intérêt général et du développement équilibré de notre territoire.



Je vous en souhaite une excellente lecture.

Patricia PETIT

Directrice générale de Presqu'île Habitat

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Chiffres clés 2025

8 114 logements dont

7 760 logements sociaux

128 logements non conventionnés

27 logements transformés (adaptés à une activité professionnelle)

199 logements « Foyer »

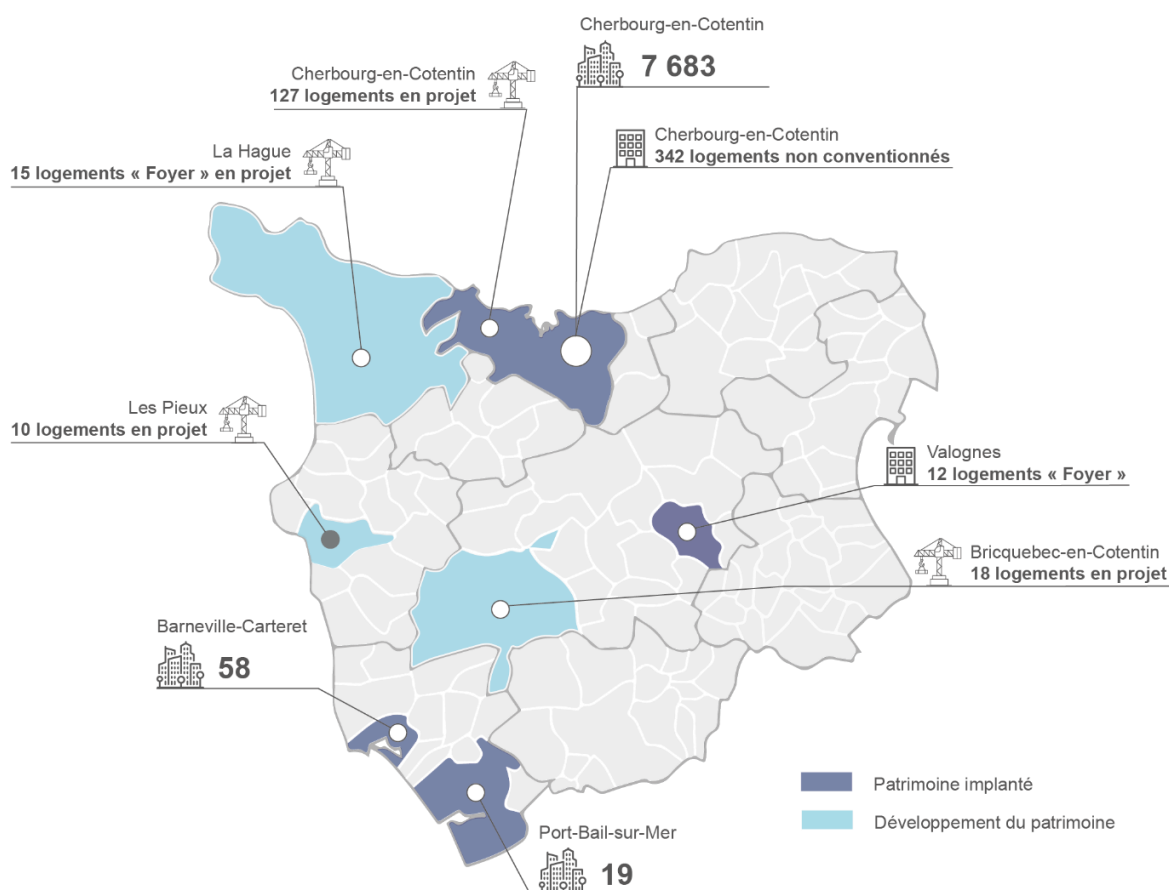
42,2 millions d'euros de chiffre d'affaires (40,6 M€ en 2024)

5,5 millions d'euros de résultat (7,2 M€ en 2024),

incluant **2,9** millions d'euros de résultat exceptionnel

14,9 millions d'euros consacrés au développement, à l'entretien et à l'amélioration du patrimoine (12,9 M€ en 2024)

Communauté d'Agglomération du Cotentin 8 114 logements répartis sur le territoire



Les temps forts 2025

Pose de la Première pierre Place des Capucines aux Jardins de l'Agora



Lancement du Numéribus



Lancement de l'outil LISIO sur notre site internet

Bienvenue !

Notre site s'adapte
à vos besoins :



Traductions



Seniors & Handicaps



Mode Eco-Boost

Non, merci

Lisio Solutions d'inclusion et de sobriété numériques

Participation au salon de l'étudiant
« Cotentin Sup'Expérience »



Le RDV des étudiants du Cotentin

Certification
Qualibail

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALIBAIL

REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Mai à vélo – Investissement dans des vélos électriques



Journée de cohésion interne



Inauguration des fresques des Provinces - Le mur de l'évasion



Aménagement du Hall d'accueil



Inauguration des fresques des Provinces - Le Colibri



SOMMAIRE

Informations générales	4
Instances et gouvernance de Presqu'île Habitat.....	8
1 - Valoriser nos savoir-faire pour relever les défis du territoire	12
Diversifier nos opérations pour répondre aux enjeux du territoire	13
Développer notre patrimoine	14
Entretien notre parc	21
Répondre aux besoins en logements des habitants	26
Être garant de l'équilibre de peuplement dans les quartiers	30
Accompagner le parcours résidentiel de nos locataires.....	32
Être un partenaire privilégié pour l'intermédiation locative	34
Valoriser notre rôle social assumé	35
Mener des réflexions sur l'habitat senior	38
2 - Être acteur de la transition écologique et du développement durable.....	39
Limiter l'impact de notre activité sur l'environnement	40
Promouvoir les comportements éco-responsables.....	42
Aller vers une stratégie RSE	44
3 - Enrichir les lieux de vie.....	45
Animer le lien social et favoriser la proximité.....	46
4 - Améliorer la qualité de service rendu aux locataires.....	51
Bénéficier de la certification Qualibail.....	52
Structurer et mesurer la relation client.....	56
Garantir le confort, la continuité de service et la sécurité	58
5 - Déployer en interne les moyens nécessaires pour atteindre nos objectifs	62
S'appuyer sur notre richesse humaine en interne	63
Se doter des outils adéquats pour répondre à nos ambitions.....	75
Simplifier nos procédures et mettre en place des outils de pilotage fiables	78
Moyens financiers.....	80

INSTANCES ET GOUVERNANCE DE PRESQU'ÎLE HABITAT Conseil d'Administration

Au 31 décembre 2025, le Conseil d'Administration est composé comme suit :

M. Gilbert LEPOITTEVIN

Président du Conseil d'administration

M. Frédérik LEQUILBEC

Vice-Président du Conseil d'Administration

22 Administrateurs dont 12 désignés par la collectivité de rattachement

Par Courrier du 7 mars 2023, M^{me} Françoise BERTRAND, représentante de l'ADSEAM, au titre de représentante non élue de l'EPCI, choisie en qualité de personne qualifiée, pour siéger au Conseil d'Administration de Presqu'île Habitat, a fait part à l'Office de sa démission. En 2025, Presqu'île Habitat reste en attente de la désignation par la Communauté d'Agglomération du Cotentin de son remplaçant.

6 représentants élus au sein du Conseil Communautaire

M. Gilbert LEPOITTEVIN
M. Benoît ARRIVÉ
M. Stéphane BARBE
M^{me} Martine GRUNEWALD
M. Ralph LEJAMTEL
M. Frédérik LEQUILBEC

6 représentants non élus du Conseil Communautaire choisis en qualité de personnalités qualifiées

M^{me} Isabelle BONNEMAINS
M^{me} Annick GUILLOU
M. Jean-Pierre LUCAS
M^{me} Myriam MARWAN
M. Guy RICARD
M. Hubert VARIN

1 délégué de la Caisse d'Allocations Familiales : M^{me} Nathalie LELONG

1 délégué de L'UDAF : M^{me} Geneviève LEBLACHER

1 délégué de l'Action Logement : M. Jean-Pierre PICHON

2 membres sont désignés par les organisations syndicales de salariés les plus représentatives dans le département du siège : M. Guy CAPIEMONT, CFDT / M. Daniel CHECIAK, CGT

1 délégué représentant les associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées : M^{me} Nadège CHARNEAU

4 représentants de locataires : M. Bruno DELMAZURE / M^{me} Sylvette TIMMERMAN /

M. François DESAUNAY / M^{me} Réjane LEDOUJET

Voix consultatives :

- Le Préfet, représentant de l'État
- Un représentant de la DDTM
- Un représentant du CSE de Presqu'île Habitat

**Le Conseil d'Administration s'est réuni 4 fois en 2025
19 délibérations ont été adoptées**

Bureau

Au 31 décembre 2025, le Conseil d'Administration est composé comme suit :

M. Gilbert LEPOITTEVIN, Président
 M^{me} Isabelle BONNEMAINS
 M. Bruno DELMAZURE
 M^{me} Martine GRUNEWALD
 M. Ralph LEJAMTEL
 M. Frédéric LEQUILBEC, Vice-Président
 M^{me} Myriam MARWAN

Le Bureau de Presqu'île Habitat exerce ses missions dans le cadre des délégations accordées par le Conseil d'Administration, afin de prendre rapidement les décisions nécessaires entre deux séances du CA. À ce titre, il est habilité à statuer sur les principales décisions patrimoniales et immobilières, notamment les acquisitions en VEFA, la validation d'actes fonciers et techniques tels que les bornages ou les limites parcellaires, l'approbation ou la création de servitudes indispensables aux opérations immobilières, ainsi que le volet financier avec la validation du plan de financement et l'autorisation de contracter des prêts. Il prend également les décisions administratives et opérationnelles requises pour assurer l'exécution et la continuité des orientations arrêtées par le Conseil d'Administration, dans le périmètre exact des compétences qui lui ont été formellement déléguées.

**Le Bureau s'est réuni 9 fois en 2025
 33 délibérations ont été adoptées**

Commission d'Appel d'Offre

Bâtir, déployer, partager une politique d'achat éthique

Au 31 décembre 2025, la Commission d'Appel d'Offre est composée comme suit :

M. Gilbert LEPOITTEVIN, Président de la CAO
 M. Stéphane BARBE
 M. Jean-Pierre PICHON
 M. Frédéric LEQUILBEC (suppléant)
 M^{me} Nadège CHARNEAU (suppléante)
 M. Martine GRUNEWALD (suppléante)

Conformément à l'article R433-6 du Code de la Construction et de l'Habitation, chaque Office Public de l'Habitat constitue une Commission d'Appel d'Offres (CAO) dont il détermine la composition, les modalités de fonctionnement et les pouvoirs.

La CAO est composée de trois membres du Conseil d'Administration qu'il désigne. Pour chaque membre titulaire est prévu un suppléant.

**La CAO s'est réunie
 6 fois en 2025**

Commission d'Attribution des Logements et d'examen de l'occupation des logements de Presqu'île Habitat (CALEOL)

Favoriser l'accès au logement et la mobilité résidentielle, appliquer la politique de peuplement

Au 31 décembre 2025, la Commission d'Attribution des Logements et d'examen de l'occupation des logements est composée comme suit :

M. Gilbert LEPOITTEVIN
M^{me} Nadège CHARNEAU
M Jean Pierre LUCAS
M^{me} Myriam MARWAN
M. Sylvette TIMMERMAN

Ainsi que :

- Le Président de l'Établissement Public de Coopération Intercommunale pour l'attribution des logements situés sur le territoire de leur compétence ou de son représentant.
- Le Maire de la commune où sont situés les logements à attribuer ou son représentant pour l'attribution de ses logements,
- Le représentant de l'État dans le département, ou de son représentant.

Membres ayant voix consultatives

- Un représentant des organismes bénéficiant de l'agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique prévue au CCH et désigné dans les conditions prévues par décret.
- Les réservataires non membres de droit peuvent participer à la présentation des dossiers de la CAL qui concernent l'attribution des logements relevant de leur contingent.

La CALEOL s'est réunie 26 fois en 2025



VIVRE ET HABITER
EN NORMANDIE

Vivre et Habiter en Normandie

Presqu'île Habitat et Caen la Mer Habitat ont créé la Société anonyme de coordination (SAC) « Vivre et Habiter en Normandie » en 2021. Afin de garantir une gestion égalitaire de cette société, dans l'intérêt de tous, les Offices détiennent chacun 50 % du capital de la SAC.

Celle-ci est administrée par un Conseil de Surveillance de **16** membres, où siègent **5** représentants des conseils d'administration de Presqu'île Habitat et **5** de Caen la mer Habitat, **3** représentants des locataires, et un représentant des départements du Calvados, de la Manche ainsi que de la Région Normandie. Ainsi que par un Directoire composé des directeurs généraux des deux organismes.

Les faits marquants

Démission du Président du CS et de la Présidente du Directoire le 10 juin 2025

- Remise au Conseil de Surveillance de la démission de M. Michel PATARD LEGENDRE de ses fonctions de Président du Conseil de Surveillance.
- Remise au Conseil de Surveillance de la démission de M^{me} Patricia PETIT de ses fonctions de Présidente du Directoire.

Désignation d'un nouveau Président et du Vice-Président le 10 juin 2025 :

- Élection de M. Gilbert LEPOITTEVIN comme nouveau Président du conseil de surveillance de « Vivre et habiter en Normandie » à l'unanimité.

Désignation de la nouvelle Présidente du Directoire le 10 juin 2025 :

- Élection de Madame Valérie MESPOULHÈS comme Présidente du Directoire du conseil de surveillance de « Vivre et habiter en Normandie » à l'unanimité.

Marché Dommages-Ouvrage (DO) – SAC Vivre et Habiter en Normandie

- Le marché relatif à la **souscription de l'assurance Dommages-Ouvrage (DO)**, lancé par la **SAC Vivre et Habiter en Normandie**, a été déclaré **infructueux**.
À l'issue de la procédure, **aucune offre recevable n'a été déposée**, rendant impossible l'attribution du marché conformément aux exigences de la commande publique.
- Cette situation s'explique principalement par la **faible mobilisation des assureurs sur ce segment**, en raison d'un **contexte assurantiel tendu**, caractérisé par une réduction des capacités de souscription, un durcissement des conditions techniques et une sinistralité élevée au niveau national. En l'absence de réponse satisfaisante, la consultation n'a pu aboutir.

Le Directoire s'est réuni 11 fois en 2025

Le Conseil de Surveillance s'est réuni 4 fois en 2025

**Le Comité de Direction s'est réuni 1 fois faisant l'objet d'une
feuille de route commune SAC**

1

VALORISER NOS SAVOIR-FAIRE POUR RELEVER LES DÉFIS DU TERRITOIRE

Le territoire de la Manche, et plus particulièrement Cherbourg-en-Cotentin, connaîtra dans les années à venir des mutations démographiques que Presqu'île Habitat se doit d'intégrer à sa stratégie de développement. En effet, il est à prévoir un afflux de population et notamment de travailleurs pour alimenter le besoin en main d'œuvre des projets industriels d'envergure du territoire.

Pour ce faire, l'Office se doit de diversifier son offre au maximum de ce que la réglementation prévoit, afin de pouvoir louer ses biens et assurer le parcours résidentiel, capter un nouveau public n'ayant pas le réflexe de se tourner vers le logement social et attirer un maximum de demandeurs pour atteindre des profils différents et servir ses objectifs d'attribution.

Un bailleur social a pour mission de loger mais aussi d'accompagner le public logé. En cela, Presqu'île Habitat revendique son rôle social auprès des plus démunis et les accompagne dans leurs parcours de vie.

Diversifier nos opérations pour répondre aux enjeux du territoire

La production de logements locatifs intermédiaires

En 2025, l'Office a renforcé sa stratégie de diversification en développant une offre de logements, intermédiaires destinée aux ménages dont les revenus dépassent les plafonds du logement social tout en restant insuffisants pour accéder au marché privé. Cette orientation répond à plusieurs enjeux majeurs du territoire.

La production de logements intermédiaires permet de soutenir l'attractivité locale, notamment dans les zones tendues où les actifs peinent à se loger à un coût raisonnable. Elle contribue également à fluidifier les parcours résidentiels, en offrant des solutions adaptées aux ménages souhaitant évoluer au sein du parc public.

Cette diversification participe à la mixité sociale des quartiers et renforce l'équilibre économique de Presqu'île Habitat grâce à des loyers maîtrisés mais plus élevés que les logements financés par des prêts en PLAI ou en PLUS. L'opération engagée en 2025 (Les cottages des Margannes) illustre la volonté de l'Office de proposer une offre plus large, innovante et cohérente avec les besoins de la collectivité.

Nos réponses aux appels à projets de collectivités

Au cours du second semestre 2025, Presqu'île Habitat a répondu à deux appels à projets portant sur l'acquisition de foncier en vue de futures opérations.

Le premier appel à projets, lancé par la commune de La Hague, visait à identifier des bailleurs sociaux susceptibles de réaliser différents programmes de logements sociaux. Ces programmes pouvaient concerner aussi bien la construction neuve sur du foncier communal disponible que des opérations d'acquisition-amélioration de bâtiments appartenant à la commune. Neuf sites avaient été retenus, et les organismes étaient invités à se positionner sur ceux pour lesquels ils souhaitaient proposer un projet. À l'issue de l'analyse des candidatures, la commune a désigné Presqu'île Habitat comme opérateur sur deux des sites proposés :

- le secteur d'Urville-Nacqueville (environ 24 logements) ainsi que la réhabilitation de 3 logements dans l'ancien presbytère de Gréville-Hague ;
- le secteur de l'EHPAD de Beaumont-Hague (environ 70 logements).

Les premiers échanges ainsi que le lancement des études de conception sont prévus pour le début de l'année 2026.

Le second appel à opérateurs, lancé par Normandie Aménagement et la ville de Cherbourg-en-Cotentin, concernait un macro-lot de la phase 4 de la ZAC de Grismesnil-Monturbet.

- Surface du terrain à bâtir : 5080m²
- Charge foncière attendues 533 400 € HT
- Programmation/insertion : réalisation d'un programme d'une cinquantaine de logements sociaux avec une pluralité des typologies et des produits (LLS/LLI)

Presqu'île Habitat a été lauréat de cet appel à projets. Les premiers échanges ainsi que le lancement des études de conception sont également prévus pour le début de l'année 2026.

Développer notre patrimoine

Programmation 2025

En 2025, **35** nouveaux logements ont été agréés par le délégataire des aides à la pierre :

Commune	Opération	Nb logts	PLUS	PLAI
Cherbourg-en-Cotentin	Eaux minérales	6	4	2
Cherbourg-en-Cotentin	Rue de l'hôtel Giffard	4	2	2
Cherbourg-en-Cotentin	Zac Grimesnil phase 4	25	16	9

10 logements ont fait l'objet d'un agrément pour réhabilitation

- Réhabilitation thermique 5 logements 1 rue Hervieu
- Réhabilitation thermique 5 logements rue d'Espagne et rue des moulins

Opérations en études

Construction de 10 logements collectifs
ZAC de la Lande et du Siquet, Les Pieux



Type d'opération :

Construction en maîtrise d'ouvrage interne
Collectifs en R+1 répartis en 2 îlots + 12 places de stationnement

Performance environnementale visée :

RE2020 seuil 2025 + répondant aux exigences du pacte Bois-Biosourcé : niveau 3 (>36 kg/m² de matériaux bois et biosourcé [83 kg/m²])

Typologie : 6 T2 et 4 T3

6 PLUS / 4 PLAI

Année de programmation : 2024

OS de démarrage des travaux :

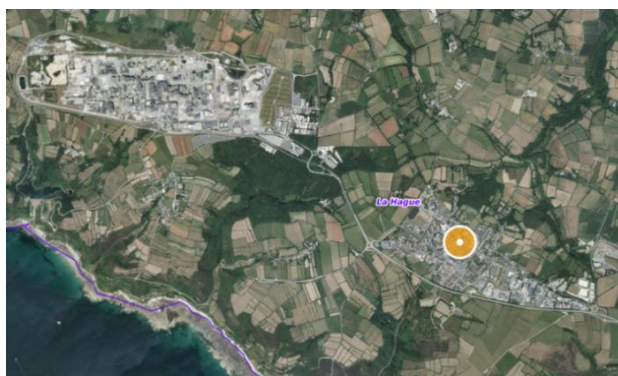
mars 2026

Livraison prévisionnelle : octobre 2027

Coût total de l'opération : 2 100 000 € TTC

Architecte : Atelier d'Architectes de la Touques

Construction d'un foyer des jeunes travailleurs de 15 logements,
Beaumont-Hague, la Hague



Type d'opération : Construction en Maîtrise d'Ouvrage interne

Performance environnementale visée :
RE2020 seuil 2028

Typologie : T1
15 PLAI

Année de programmation : 2024

OS de démarrage des travaux : 2027

Livraison prévisionnelle : 2029

Coût total de l'opération : 2 507 150 € TTC

Acquisition de 18 logements neufs,
Briquebec-en-Cotentin



Type d'opération : Acquisition en VEFA
4 logements individuels + 14 logements intermédiaires

Performance environnementale visée :
RE 2020-10% (Chauffage PAC)

Typologie : 4 T4 / 14 T3

Année de programmation : 2024

OS de démarrage des travaux : 2027

Livraison prévisionnelle : 2029

Coût total de l'opération : 3 446 167 € TTC

Promoteur : BESSIN PAVILLONS

Construction de 6 logements, les eaux minérales,
Cherbourg-en-Cotentin

Type d'opération : Construction en Maîtrise d'Ouvrage interne

Performance environnementale visée : RE2020 seuil 2028

Typologies : 3 T2 / 3 T4

Année de programmation : 2025

4 PLUS / 2 PLAI

OS de démarrage des travaux : 2027

Livraison prévisionnelle : 2029

Coût total de l'opération : 1 726 500 € TTC

Acquisition de 4 logements, rue de l'hôtel Giffard,
Cherbourg-en-Cotentin



Type d'opération : Acquisition en VEFA
4 logements individuels

Performance environnementale visée :
RE2020 seuil 2028

Typologies : 2 T3 / 2 T4

Année de programmation : 2025

2 PLUS / 2 PLAI

OS de démarrage des travaux : 2026

Livraison prévisionnelle : 2028

Promoteur : DELACOUR

Coût total de l'opération : 867 299 € TTC

Acquisition de 35 logements,
ZAC de Grimesnil phase 4, Cherbourg-en-Cotentin



Type d'opération : Acquisition en VEFA
35 logements collectifs
Performance environnementale visée : RE2020
seuil 2028
Typologies : 18 T2 / 15 T3 / 2 T4
Année de programmation : 2025
16 PLUS / 9 PLAI / 10 LLI
OS de démarrage des travaux : 2026
Livraison prévisionnelle : 2028
Promoteur : BOUYGUES IMMOBILIER
Coût total de l'opération :
7 011 447 € TTC

Réhabilitation de la Cité Girard,
Cherbourg-en-Cotentin

Type d'opération : Réhabilitation et
résidentialisation de 100 logements

Travaux envisagés :

- Isolation thermique des parois verticales en matériaux biosourcés
- Remplacement des menuiseries extérieures
- Désamiantage et remplacement des couvertures y compris ré-isolation des combles
- Création d'une ventilation mécanique contrôlée
- Réfection complète des parties communes
- Électricité des parties communes et des caves
- Mise aux normes des systèmes de sécurité incendie
- Réfection des logements (mise aux normes électricité / équipements sanitaires / embellissements)
- Ajout de baies vitrées dans les séjours
- Pose d'une isolation phonique au sol dans les logements vacants et palier des parties communes
- Aménagement des abords et pieds d'immeubles
- Déplacement des places de stationnement
- Gestion des eaux pluviales
- Espaces verts, cheminements piétons, locaux vélos
- Voirie Réseaux Divers
- Redéfinir les espaces entre la Ville et le Bailleur



OS de démarrage des travaux : 2027

Réception prévisionnelle : 2029

Coût total de l'opération : 8 530 000 € TTC

Programme NPNRU

Maitrise d'œuvre en cours de désignation au 31 décembre 2025

Réhabilitation de l'immeuble 6 rue de Bretagne, Cherbourg-en-Cotentin

Type d'opération : Réhabilitation de 28 logements

Travaux envisagés :

Garde-corps

Rénovation des parties communes

Système de ventilation

Remplacement de l'ascenseur

Electricité des parties communes

OS de démarrage des travaux : 2026

Réception prévisionnelle : 2027

Coût total de l'opération : 389 758 € TTC



Réhabilitation de 73 logements en diffus, Cherbourg-en-Cotentin

Type d'opération : Réhabilitation énergétique de 73 logements

Travaux envisagés :

Isolation

Remplacement des menuiseries extérieures

Modernisation des systèmes de chauffage et d'eau
chaude sanitaire

Amélioration de la ventilation

Sites concernés :

104 rue Wilson

41 Les Hauts de Bel Air

8 rue du clos Drouot

26 rue du Val L'Abbé

2 Impasse Henri Thomazo

34 rue Tour Carrée

Cité Villa Rocca

61 rue au Blé

41 rue au Blé

Rue d'Espagne

Rue Hervieu



OS de démarrage des travaux : 2026

Réception prévisionnelle : 2028

Maitrise d'œuvre en cours de désignation au 31 décembre 2025

Opérations en cours

Construction de 36 logements collectifs,
ZAC Les Jardins de l'Agora, Cherbourg-en-Cotentin



Type d'opération : Construction en maîtrise d'ouvrage interne
Collectifs en R+2 répartis en 3 bâtiments + 36 places de stationnement
Performance environnementale visée : RE2020 seuil 2028
Typologie : 18 T2 / 18 T3
15 PLAI / 21 PLUS
OS de démarrage des travaux : 20/01/2025
Livraison prévisionnelle : mars 2026
Coût total de l'opération : 6 350 000 € TTC
Mandataire du groupement de conception-réalisation :
BOUYGUES BATIMENT GRAND-OUEST
Architecte : Cabinet Boisroux Architecte Associés (CBAA)

Les Jardins d'Artémis, ZAC Grimesnil,
Cherbourg-en-Cotentin



Phase 1

Acquisition en VEFA de 22 logements
Performance environnementale visée : RE2020
Typologie : 5 T2 / 17 T3
Année de programmation : 2022
9 PLAI / 13 PLUS
OS de démarrage des travaux : 31/08/2023
Livraison prévisionnelle : 3^e trimestre 2026
Coût total de l'opération : 2 964 326 € TTC
Promoteur : European Homes

Les Jardins d'Artémis, ZAC Grimesnil, Cherbourg-en-Cotentin

Phase 2

Acquisition en VEFA de 12 logements

Performance environnementale visée : RE2020

Typologie : 5 T2 / 7 T3

Année de programmation : 2024

5 PLAI / 7 PLUS

OS de démarrage des travaux : 20/11/2024

Livraison prévisionnelle : décembre 2026

Coût total de l'opération : 1 714 114 € TTC

Promoteur : European Homes



Chantier Artémis Phase 2

Les Cottages de Margannes, ZAC Quartier Tôt-Sud-Margannes, Cherbourg-en-Cotentin

Acquisition en VEFA de 12 logements

Performance environnementale visée : RE2020

Typologie : 6 T3 / 6 T4

12 LLI

OS de démarrage des travaux : 19/12/2025

Livraison prévisionnelle : février 2028

Coût total de l'opération : 2 973 182 € TTC

Promoteur : EUROPEAN HOMES



Travaux de gros entretien

- **Travaux de réfection de l'étanchéité et de l'isolation des terrasses - 55 Bd Schuman ⇒ 66 logements : 41 250 € TTC**
- **Travaux de réfection de l'étanchéité et de l'isolation de la toiture terrasse du 1-3 et 2-4 rue du Cambrésis et du 2-4 rue du Vimeu ⇒ 305 logements : 232 238 € TTC**
- **Travaux de réfection des couvertures – Résidence Les Francterres ⇒ 29 logements : 797 030 € TTC**

Opérations livrées

Réhabilitation de la Résidence Les Couplets, Cherbourg-en-Cotentin



Type d'opération : Réhabilitation de 155 logements (131 collectifs / 9 bâtiments et 24 individuels)

Typologie :

Collectifs : 2 T1, 15 T2, 73 T3, 25 T4, 16 T5

Individuels : 11 T4, 13 T5

Travaux engagés :

- Désamiantage
- Isolation
- Remplacement des couvertures et menuiseries extérieures
- Remplacement ventilation
- Suppression plancher chauffant et radiateurs
- Réfections des parties communes

OS de démarrage des travaux : 22/09/2021

Réception : 02/06/2025

Coût total de l'opération : 5 750 000 € TTC

MOE : ANA Ingénierie

Entreprises : EIFFAGE / BRUNET / VIGER

Travaux de réfection des couvertures - Résidence Les Francterres ⇒ 22 logements

644 740 € TTC

Travaux de réhabilitation des ascenseurs sur résidences diffuses : modernisation des appareils aux 2, 4, 6 et 8 rue du Maine et 2 rue Penthievre

460 867 € TTC

Travaux de réfection de la couverture, isolation de la toiture et remplacement des fenêtres de toit bâtiments 41-55 rue au Blé et 1 rue Hervieu ⇒ 18 logements

400 314 € TTC

Travaux de remplacement complet de deux plateforme élévatrices ⇒ 124 logements

106 340 € TTC

Travaux de réfection de l'étanchéité et de l'isolation de terrasses ⇒ 30 logements / 96 logements

73 079 € TTC

Travaux de réfection des couvertures - Résidence Les Jardinets ⇒ 17 logements

41 250 € TTC

Entretenir notre parc

Travaux de gros entretien et de grosses réparations

Travaux notifiés ou commencés en 2025

Réfection des halls et des escaliers : Résidence Peggy – 2-6 rue Charles Peggy ⇒ 110 logements
70 850 € TTC

Aménagement PMR salles de bain sur patrimoine diffus ⇒ 33 logements
424 695 € TTC (84 logements)

Travaux de remplacement des portes palières : rue du Roule et des roseaux ⇒ 150 logements
129 380 € TTC

Travaux réceptionnés en 2025

Travaux de réfection des cages d'escalier et des halls : rue du Bois et de Sennecey
⇒ 39 logements
42 263 € TTC

Travaux de remplacement des portes palières : 52 bD Schuman ⇒ 68 logements
74 655 € TTC

Démoussage des toitures et des façades en patrimoine diffus
193 191 € TTC

Les marchés publics

Nombre de marchés

Avant de conclure un marché, il est parfois nécessaire de lancer plusieurs consultations.

En 2025 ce sont :

- **25** procédures adaptées publiées sur le Profil Acheteur
- **10** procédures formalisées (appel d'offres) publiées sur le Profil Acheteur
- **8** Consultations de faible montant (CFM) gérées par e-mail

Toutes n'ont pas abouties, que ce soit parce que la consultation était infructueuse ou déclarée sans suite pour motif d'intérêt général.

445

Marchés publics créés
par la Direction du service
juridique dans le cadre
de son activité.

Le détail par seuil est présenté comme suit :

Seuils des marchés	2022	2023	2024	2025
< 20 000 €	478	346	369	387
>20 000 € et <90 000 €	31	13	28	30
>90 000 € et < 214 000 €	5	12	11	12
>214 000 €	6	13	13	16
Totaux	520	384	421	445

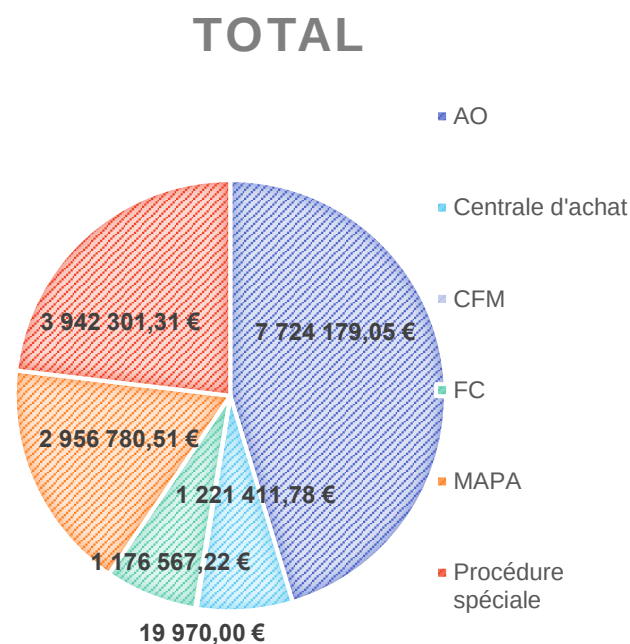
Focus sur l'année 2025

2025			2024 (rappel)	
Seuils des marchés	Nombre de marchés	Montant financier en HT	Nombre de marchés	Montant financier en HT
< 20 000 €	387	924 500 €	369	894 235 €
>20 000 € et <90 000 €	30	1 216 718 €	28	1 271 324 €
>90 000 € et < 214 000 €	12	1 597 728 €	11	1 687 457 €
>214 000 €	16	13 302 262 €	13	16 148 403 €
Totaux	445	17 041 209 €	421	20 001 420 €

2025			2024 (rappel)	
Type de procédure	Nombre de marchés	Montant financier en HT	Nombre de marchés	Montant financier en HT
Appel d'offres (AO)	15	7 724 179 €	5	878 278 €
Procédure adaptée (MAPA)	22	2 956 780 €	22	14 579 814 €
Procédure adaptée restreinte pour consultation à faible montant (CFM)	6	19 970 €	9	144 320 €
Centrale d'achat	22	1 221 411 €	16	2 836 192 €
Procédure spéciale	15	3 942 301 €	7	375 242 €
Marché de gré à gré sans mise en concurrence (FC)	365	1 176 567 €	362	1 187 572 €
Totaux	445	17 041 209 €	421	20 001 420 €

9,66% des marchés de l'Office ont été notifiés après des procédures avec mise en concurrence (AO, MAPA et CFM). Ils représentent cependant 62,79% de la dépense en marchés publics de PIH sur 2025.

Le recours aux procédures spéciales a augmenté, représentant 3,37% des marchés en 2025, pour 23,13% de la dépense globale. Cela s'explique par les procédures avec mise en concurrence infructueuses et le recours, en application du code de la commande publique, à des procédures de négociation de gré à gré avec les entreprises. Tel a été notamment le cas pour les marchés d'entretien de plomberie qui a entraîné, outre une augmentation des coûts des prestations, l'impossibilité pendant plusieurs semaines de passer des commandes pour des travaux de remise en état avant relocation des logements, et donc une augmentation significative de la vacance de courte durée.



**AO : Appel d'offre – CFM : Procédure adaptée restreinte pour consultation à faible montant – FC : Marché de gré à gré sans mise en concurrence – MAPA : Procédure adaptée*

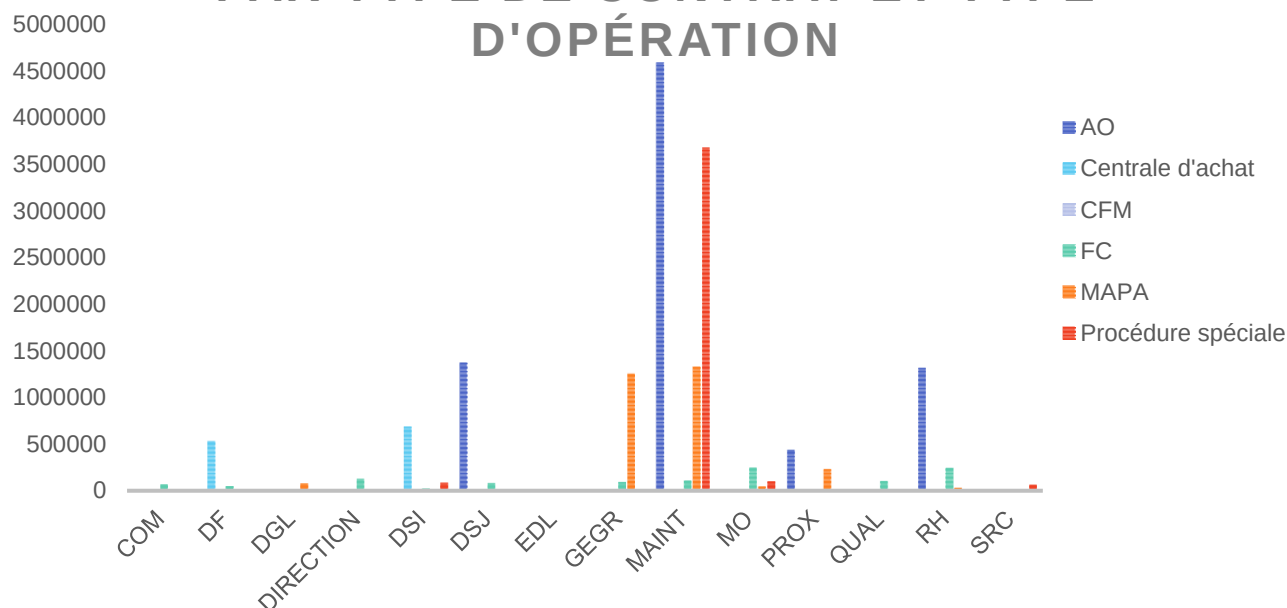
La procédure des fiches consultation, soit des marchés de faible montant négocié de gré à gré avec une entreprise, est à l'origine de 82% des marchés attribués, mais ne représente que 6,90% de la dépense globale. Le montant moyen d'une fiche consultation est de 3 223,47 € HT et plus de la moitié de ces marchés (202, soit 55,34% du total des fiches consultations) sont inférieurs à 1 000 € HT.

La majorité des marchés ont été passés pour l'activité des services suivants :

- Maintenance : 9 711 695 € HT
- Ressources Humaines : 1 593 860 € HT
- Direction des Services Juridiques : 1 468 532 € HT
- Gros Entretien - Grosse Réparation : 1 344 150 € HT
- Service Informatique : 796 930 € HT

Les montants importants pour les services Ressources Humaines et Direction des Services Juridiques s'expliquent par la relance en 2025 des marchés d'assurances pluriannuels qui commenceront à compter du 1^{er} janvier 2026 et s'achèveront le 31 décembre 2030. Ces marchés comprennent notamment l'assurance dommage aux biens pour le patrimoine de l'Office et les marchés de mutuelle et de prévoyance au bénéfice des salariés de l'Office.

SOMME DE MONTANT HT MAXI PAR TYPE DE CONTRAT ET TYPE D'OPÉRATION



*AO : Appel d'offre – CFM : Procédure adaptée restreinte pour consultation à faible montant – FC : Marché de gré à gré sans mise en concurrence – MAPA : Procédure adaptée

IMPORTANT : ces marchés comprennent un nombre significatif d'accords-cadres à bons de commande et marchés subséquents qui s'exécuteront sur plusieurs années, pour un montant maximum cumulé de 7 887 972,00 € HT.

Liste des marchés majeurs (supérieurs à 200 K€ HT)

Les marchés majeurs qui ont fait l'objet de consultations sur l'année 2025 sont énumérés ci-après :

Marchés de travaux

- Accord-cadre de travaux de plomberie (2 000 000 €)
- Remplacement des systèmes d'interphonie et de contrôle d'accès (1 000 000 €)
- Marché à bons de commande de travaux de couverture (840 000 € par lot)
- Travaux de réfection des couvertures zinc de 29 logements - Résidence les Francterres (586 577 €)
- Remplacement de baignoires par des douches PMR (377 195 €)

Marchés de services et de fournitures

- Souscription et gestion de contrats d'assurance – dommages aux biens (1 366 570 €)
- Entretien courant, dépannage, remplacement des robinetteries et accessoires (1 317 506 €)
- Contrat d'exploitation des installations de chauffage, eau chaude sanitaire et ventilation + Travaux P5 (2 172 930 €)
- Souscription et gestion des contrats d'assurance – complémentaire santé (633 330 €)
- Marché subséquent de l'accords-cadres - Fourniture et acheminement de gaz naturel et services associés "Gaz 2025" (530 952 €)
- Gestion des embauches temporaires de Presqu'île Habitat (480 000 €)
- MBC de détection et de traitement des punaises de lit (440 000 €)
- Contrat d'entretien des espaces verts (717 200 €)
- Souscription et gestion de contrats d'assurance - prévoyance (205 071 €)
- Acquisition de solutions d'infrastructures informatiques et prestations de services associés (multi-construteurs) (200 000 €)

Nombre d'avenants

18

avenants aux marchés ont été notifiés durant l'année

Le comparatif sur les trois dernières années s'établit ainsi :

	2022	2023	2024	2025
Nombre d'avenants	98	45	12	18
Nombre d'avenants transmis à la Sous-Préfecture	77	31	6	11

Actes de sous-traitance

60 actes de sous-traitances ont été réalisés durant l'année 2025. Ce chiffre inclut les actes de sous-traitance et les actes de sous-traitance modificatifs.

Reconduction des marchés

24 marchés ont été reconduits en 2025.

	2022	2023	2024	2025
Nombre de marchés reconduits	43	48	32	24
Nombre de marchés non reconduits	1	1	0	0

Répondre aux besoins en logements des habitants

Focus sur la Convention d'Utilité Sociale (CUS)

La CUS 2021-26 est un document contractuel tripartite entre l'État, le bailleur et son EPCI de rattachement (établissements publics de coopération intercommunale) pour une durée de 6 ans. Elle fixe les objectifs et engagements du bailleur sur trois thèmes principaux :

1. Les enjeux et actions de développement et d'intervention sur **le patrimoine**
2. Les objectifs et moyens en faveur de la **mixité sociale** et des publics en difficultés
3. Les objectifs et moyens en faveur de la **qualité du service** auprès des locataires

La Convention est construite sur la base du PSP (Plan Stratégique de Patrimoine) de l'Office, approuvé depuis moins de 3 ans.

Indicateurs clés

En 2025, le parc de logements familiaux de Presqu'île Habitat reste stable avec **7 760** logements familiaux conventionnés. C'est sur cette base de logements que les différents indicateurs ci-dessous sont calculés.

	2022	2023	2024	2025
Taux de rotation en %	11,06%	9,74%	9,90%	10,22%
Taux de vacance totale en %	4,93%	3,89%	4,33%*	4,07%*
Bénéficiaires APL (CAF) en % (Méthode DIS)	43%	42%	41,6%	43,20%
Nombre de départs	855	756	768	793
Baux conclus logements	879	849	732	813
Prospections	3 393	2 819	2 856	3 229
Taux de vacance commerciale	3,32%	3,44%	3,74%	3,05%

*Ce taux inclut les 34 logements vacants volontaires de la Cité Girard, actuellement bloqués afin de permettre la réalisation de travaux intérieurs lors de la réhabilitation qui aura lieu dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) + les 18 logements du bâtiment 17 Impasse de la Tarentaise et les 9 logements du bâtiment 74 rue de la Duché et les 5 logements des eaux minérales partiellement ou totalement détruits par de graves sinistres (incendies).

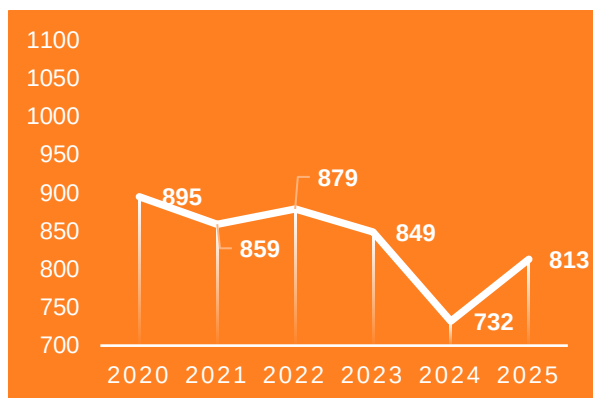
Le taux de rotation a légèrement progressé en 2025, sans que cette évolution apparaisse significative compte tenu des résiliations de baux dus aux sinistres graves de l'année.

L'organisation mise en place à mi-année 2025, combinée au renforcement des effectifs au sein de l'Office, a permis d'élever significativement le nombre de prospections tout en maintenant un haut niveau de qualité dans l'analyse des candidatures.

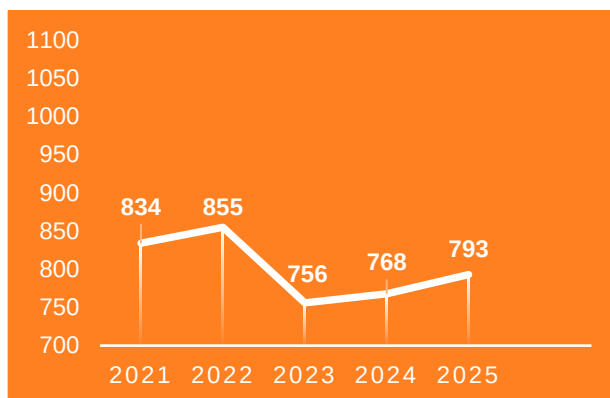
La dynamique de location est redevenue favorable avec plus d'entrées que de sorties, ce qui entraîne une diminution de la vacance commerciale de 18,5%.

Évolution des entrées et des départs

Évolution des entrées



Évolution des sorties



Évolution de la vacance

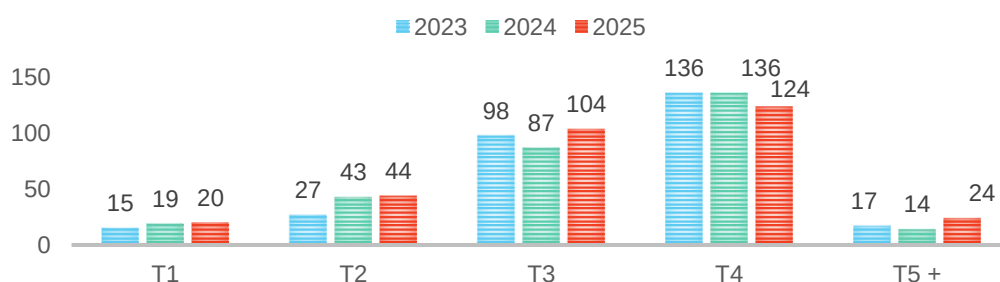
	Nb lgts	Nb vacants	Taux de vacance	Lgts vacants techniques	Lgts disponibles ⁽¹⁾	Nb vacants corrigés ⁽²⁾	Taux de vacance corrigée ⁽³⁾
2020	7 620	340	4,46 %	48	7 572	292	3,86 %
2021	7 731	359	4,64%	48	7 683	311	4,05%
2022	7 746	382	4,93%	19	7 727	363	4,70%
2023	7 760	302	3,89%	34	7 726	267	3,45%
2024	7 760	336	4,33%	46	7 714	290	3,74%
2025	7 760	316	4,07%	79	7 681	237	3,05%

(1) : nombre total de logements moins ceux en vacance technique

(2) : nombre total de logements vacants moins ceux en vacance technique

(3) : pourcentage de la vacance réelle sur le nombre de logements disponibles

Il est à noter que les T4 comptabilisent toujours la plus grande vacance (124 logements concernés en 2025). Cette situation est en lien direct avec les indicateurs de la demande de logement, dans lesquels nous constatons un faible intérêt pour cette typologie.



Grace aux travaux groupés de remise en état de logements entrepris en 2024, la baisse de vacance de longue durée s'est poursuivie sur 2025.

Toutefois l'activité soutenue des entreprises sur le territoire peut conduire à allonger la vacance de courte durée, celles-ci étant moins disponibles et réactives à effectuer nos travaux préalables à la remise en location des logements en rotation.

	Les Provinces			Haut Marais Maupas Brèche du bois			Les Fourches Charcot Spanel		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Nombre de logements par QPV	2 755			741			100		
Nombre de vacants (hors démolition)	189	187	138	46	40	32	14	11	34
% de logements vacants au sein du QPV	6,72%	6,79%	4,32%	6,21%	5,40%	5,01%	14%	11%	34%

Sur le quartier des Provinces et Haut Marais Maupas Brèche du bois la diminution significative de la vacance démontre une bonne attractivité de ces quartiers pour les demandeurs. Le secteur des Fourches Charcot Spanel fait l'objet d'une vacance organisée et volontaire en vue de la réhabilitation programmée.

Demande de logements et attributions

Au cours de l'année 2025, **6 005** demandes ont été enregistrées pour une attribution de logement sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Cotentin, contre 5 944 demandes en 2024, soit une certaine stabilisation du nombre de demandes.

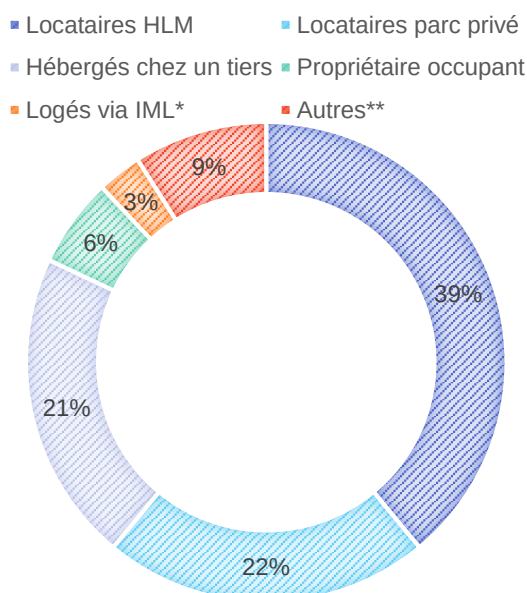
Nous observons une forte concentration des demandes sur le secteur de Cherbourg-en-Cotentin :

4 264 demandes y ont été enregistrées, soit **71 %** du total. Ce niveau est quasiment stable, n'enregistrant qu'une augmentation d'environ 1 % par rapport à l'année précédente.

Viennent ensuite les demandes principalement sur les territoires de Valognes (7,23 %) et de La Hague (3,91 %).

Profil des demandeurs pour Cherbourg-en-Cotentin

Situation résidentielle des demandeurs



En 2025, **39 %** des demandeurs sont déjà locataires d'un logement social, faisant d'eux la catégorie majoritaire, avec une progression d'un point par rapport à 2024. Viennent ensuite les locataires du parc privé, puis les personnes hébergées (décohabitation, hébergement temporaire, etc.). L'ensemble des autres situations résidentielles reste globalement stable par rapport à l'année précédente.

* IML : Intermédiation locative (personnes logées en Structures d'hébergements, foyers, CADA (Centre d'accueil pour demandeurs d'asile), CHPC (Centre Hospitalier Public du Cotentin))

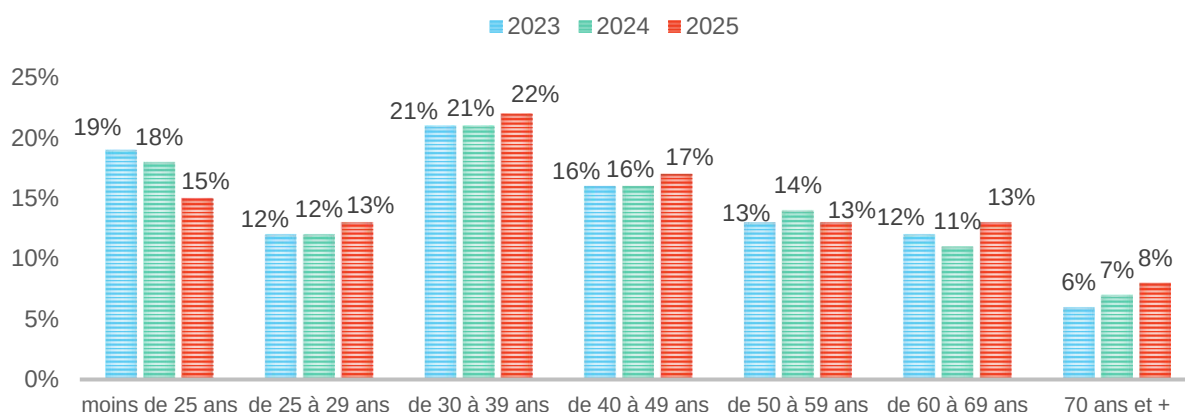
** La rubrique « Autres » comprend les personnes hébergées en structure d'hébergement, dans des logements temporaires ou sans domicile.

Les tendances observées l'année passée se confirment en 2025. La situation personnelle des demandeurs demeure globalement stable, tout comme la répartition des typologies sollicitées. La demande de petits

logements reste élevée, dans la continuité de la forte progression constatée entre 2023 et 2024, portée notamment par les personnes seules, qui représentent encore une part significative des demandeurs. La baisse des demandes de T4 et T5 se poursuit cette année, ce qui montre que les ménages demandent désormais des logements en adéquation avec la composition de leur foyer.

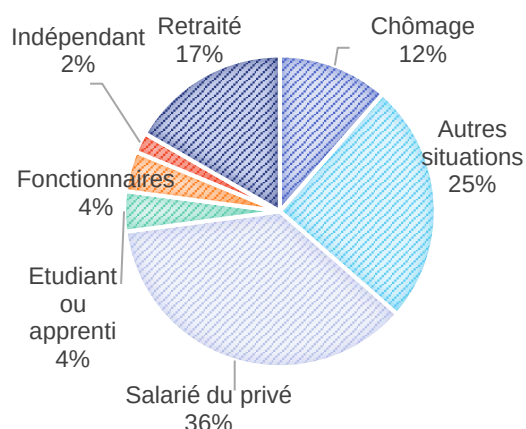
Les actions d'accompagnement menées auprès des demandeurs, notamment pour la mise à jour des dossiers en cohérence avec la réglementation, contribuent à cette stabilité.

Âge des demandeurs



Comme les années précédentes, la répartition des tranches d'âge des demandeurs confirme la tendance déjà observée : une légère progression de la part des demandeurs de plus de 50 ans, tandis que les générations plus jeunes restent stables ou diminuent légèrement. Ce phénomène s'inscrit dans la continuité de l'évolution démographique actuelle et du souhait croissant des seniors d'accéder à des logements adaptés au vieillissement.

Situation professionnelle des demandeurs

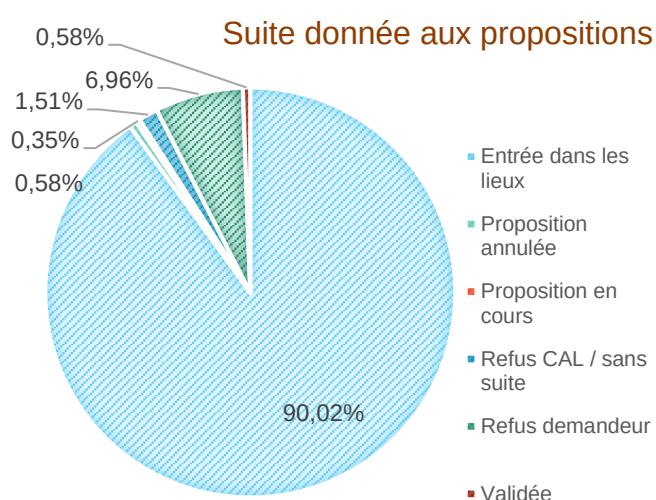


En 2025, **40 %** des demandeurs sont salariés ou fonctionnaires et disposent de ressources stables. Toutefois, près de 69 % présentent des revenus inférieurs à 60 % des plafonds HLM PLUS (soit un RFR inférieur à 12 759 € pour une personne seule et 24 875 € pour un ménage de deux adultes et deux enfants). La structure des revenus demeure globalement similaire aux années précédentes. On note cependant une baisse de 4 % du nombre de demandeurs issus de la fonction publique, ce qui peut contribuer à expliquer les difficultés rencontrées pour atteindre nos objectifs annuels sur ce public spécifique.

Être garant de l'équilibre de peuplement dans les quartiers

Attributions des logements en 2025

Commission d'attribution de logements



La commission s'est réunie **26** fois au cours de l'année 2025 et a procédé à **862** attributions.

8,19% des logements présentés en CALEOL ont dû être présentés au moins une deuxième fois avant d'être loués, les principaux motifs étant : non réponse de l'attributaire, refus après CALEOL (malgré un intérêt pour le logement lors de la visite).

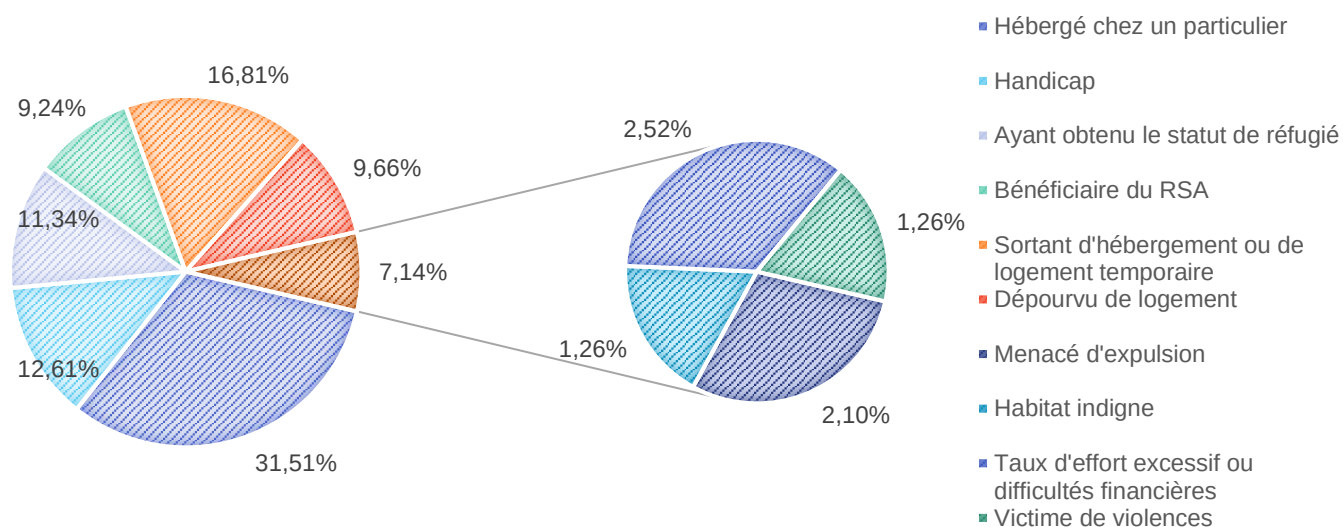
Toutefois, l'étude pertinente des demandes permet cette année encore de faire baisser le nombre de refus après la CALEOL. 90,02% des propositions de logement effectuées par la CALEOL sont suivies d'une entrée dans les lieux. Soit 8,82% de refus de la part du demandeur contre 10% l'année passée.

Contingent préfectoral

La convention cadre 2025-2030, relative aux réservations de logements dont bénéficie l'État au profit des personnes prioritaires, prévoyait l'attribution de 181 logements en 2025 (25% du flux annuel). Dans ce cadre, Presqu'île Habitat a attribué 238 logements.

Comme chaque année Presqu'île Habitat assure ainsi un rôle social avancé sur le territoire et se place comme partenaire privilégié des institutions, notamment pour l'accompagnement des publics les plus fragiles.

Répartition des attributions selon la situation personnelle des demandeurs de logement



En 2025, 31,51 % des attributions ont bénéficié à des personnes hébergées chez un tiers (parent ou ami), soit une diminution de 12 points par rapport à l'année précédente. Cette baisse s'est opérée notamment au profit des sortants d'hébergement ou de logements temporaires, qui représentent désormais 16,81 % des attributions, contre 12,37 % en 2024.

Quartiles

La loi Égalité Citoyenneté et la loi ELAN ont confirmé les principes d'égalité des chances pour l'accès au parc social, et de nécessaire mixité sociale des villes et des quartiers. Dans ce cadre, 25 % des attributions annuelles de logements situés hors-QPV doivent être consacrées aux demandeurs issus du premier quartile des demandeurs les plus pauvres.

Pour l'année 2025, 18,18% des attributions de logements hors-QPV ont bénéficié au premier quartile (Revenu par Unité de Consommation annuelle inférieur ou égal à 11 472 €). Ce taux d'attribution en deçà des attentes s'explique par le fait qu'un grand nombre des logements Presqu'île Habitat situés en-dehors des quartiers prioritaires, soit équipé d'un chauffage individuel. Or, la hausse du coût de l'énergie oblige à être vigilant sur les attributions afin de ne pas faire subir un taux d'effort trop important aux locataires. Aussi, se pose la question de la possibilité d'atteindre cet objectif dans un contexte économique difficile.

Dans le même temps, les bailleurs sociaux doivent attribuer 50% des logements situés en QPV à des locataires dont les ressources sont supérieures au 1^{er} quartile. En 2025, ces attributions ont

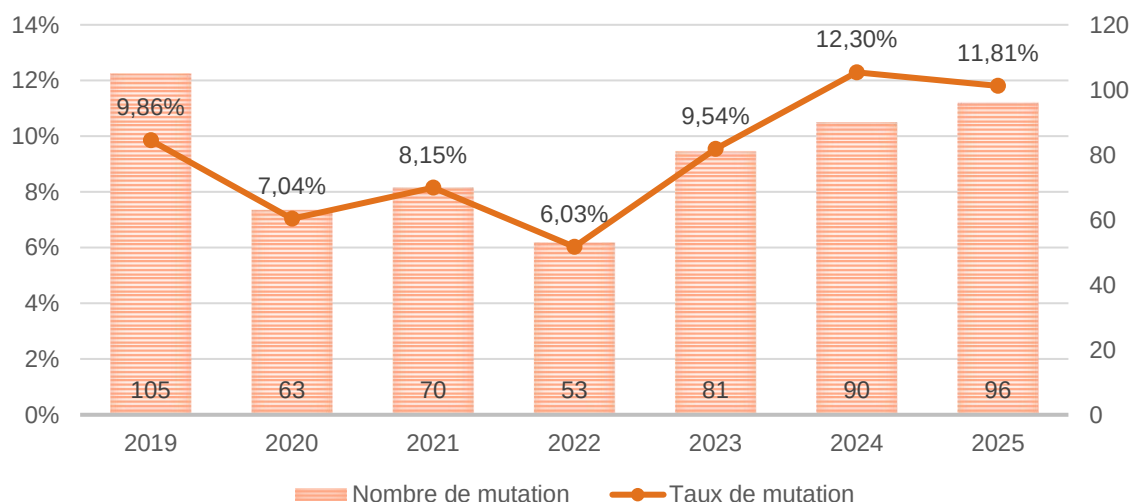
représenté **62,89 %** des attributions :

- 52,05% pour le quartier Les Provinces,
- 64,94% pour le quartier Maupas – Haut Marais – Brèche du Bois.

Sur ce point, les objectifs sont donc atteints et assurent une mixité sociale dans les quartiers. Le travail réalisé par l'ensemble des partenaires pour améliorer l'image de ces lieux de vie, parfois dévalorisés à tort, porte donc ses fruits.

Accompagner le parcours résidentiel de nos locataires

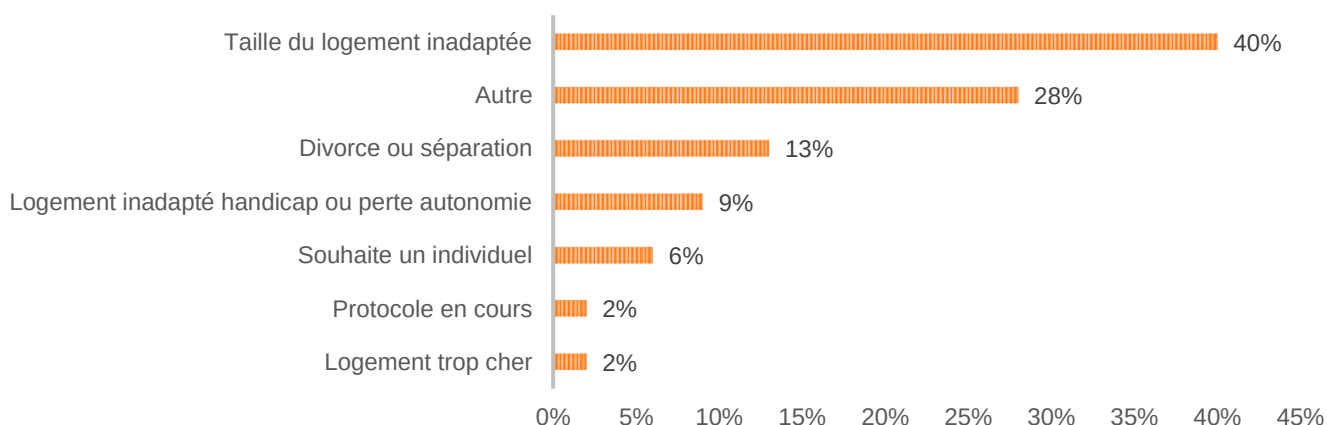
En 2025, Presqu'île Habitat a poursuivi son travail engagé ses dernières années sur le parcours résidentiel de ses locataires. Ce sont donc **96** demandes de mutation au sein du parc qui ont été satisfaites cette année. Cela représente 11,81% des entrées dans les lieux.



En 2025, les mutations concernent principalement les situations de suroccupation ou de sous-occupation, qui représentent **40 %** des demandes satisfaites. Les besoins liés à l'adaptation du logement au vieillissement ou à la perte d'autonomie demeurent également significatifs, comptant pour **9 %** des relogements.

Par ailleurs, une part importante des mutations résulte de difficultés rencontrées dans le logement actuel, qu'elles soient financières ou techniques, et représente 28 % des relogements réalisés en 2025.

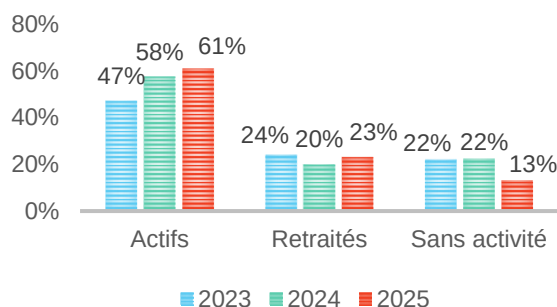
Motif des demandes de mutation



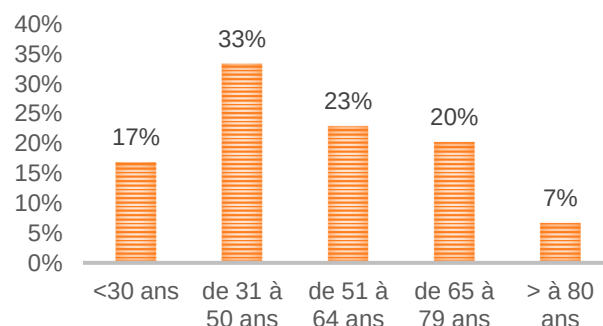
Étude des locataires présents

Au 31 décembre 2025, Presqu'île Habitat logeait plus de **12 610** personnes. Ce chiffre est en légère augmentation par rapport aux années précédentes, ce qui fait écho à la baisse de la vacance cette année. Sur ces 12 600 personnes, 29% sont des enfants, chiffre en légère baisse par rapport à 2024.

Statut des locataires présents



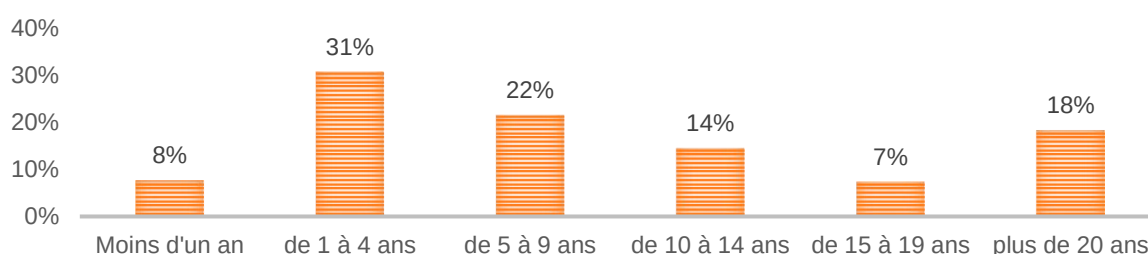
L'augmentation se poursuit pour atteindre plus 11 points entre 2024 et 2025, tandis que la proportion de locataires sans activité recule nettement de 9 points.



Nos locataires se répartissent, selon leur âge, de façon équilibrée, même si la tranche 31 à 50 ans est la plus représentée.

50% de nos locataires ont plus de 50 ans dont ¼ plus de 65 ans. Ce taux justifie les investissements et projets portés par l'Office dans le cadre de la prise en compte du vieillissement de sa population.

Ancienneté dans le parc



L'ancienneté des locataires reste stable au fil des ans :

- Nous retrouvons sans surprise les nouveaux locataires qui se sont vu attribuer un logement dans l'année (8% de notre parc de logement),
- On observe une forte proportion de locataires ayant entre 1 et 4 ans d'ancienneté, pour qui le logement social constitue souvent une première étape dans leur parcours résidentiel. La diminution progressive du nombre de locataires dans les tranches d'ancienneté comprises entre 5 et 19 ans est la preuve de cette dynamique du parcours résidentiel, les locataires ayant accédé à la propriété ou autre habitat.
- Une part significative de locataires présents depuis plus de vingt ans se concentre principalement en centre-ville et dans le quartier des Provinces. Cette ancienneté s'explique notamment par la bonne accessibilité de ces immeubles, disposant d'ascenseurs et situés à proximité immédiate des services. Plus l'ancienneté augmente plus la probabilité de voir partir ces locataires de leur logement diminue, ils présentent donc un enjeu d'accompagnement au vieillissement.

Les départs enregistrés en 2025

Raison du départ

Sur un total de 793 départs et/ou préavis enregistrés en 2025, les principaux motifs sont les suivants :

	2022	2023	2024	2025
Départ hébergé	8%	14%	16%	9%
Départ vers parc privé	7%	13%	13%	6%
Mutation PIH	8%	12%	12%	12%
Départ chez autre bailleur social	14%	11%	10%	10%
Décès	10%	10%	10%	11%
Accession à la propriété	9%	8%	8%	10%
Fin d'études (Etudiants)	8%	7%	7%	5%
Départ suite à une procédure contentieuse	6%	5%	5%	7%

Le premier motif de préavis enregistré est la mutation au sein du parc social. Ce constat traduit une forte mobilité interne, qu'il s'agisse d'un changement de logement au sein de Presqu'île Habitat ou d'un départ vers un autre bailleur social.

Le décès du locataire demeure également un motif fréquent, en lien avec la moyenne d'âge et l'ancienneté élevées de nos locataires.

Être un partenaire privilégié pour l'intermédiation locative

Organisme	Nombre logt
ACAIS	3
ADSEAM	60
Association Femmes	23
CHPC	25
COALLIA	46
FJT	8
FTDA	17
SOLIHA	14
CCAS	2
Habitat et Humanisme	3

201 logements sont loués à des associations, soit pour de l'hébergement, ou dans le but de faire, à terme, un glissement du bail au nom du sous-locataire.

Les logements mis à disposition du Centre Hospitalier Public du Cotentin le sont dans le cadre d'un arrêté préfectoral autorisant l'attribution de logements sociaux aux internes de la fonction publique hospitalière. Cette situation particulière cessera lorsque le projet d'internat sera abouti.

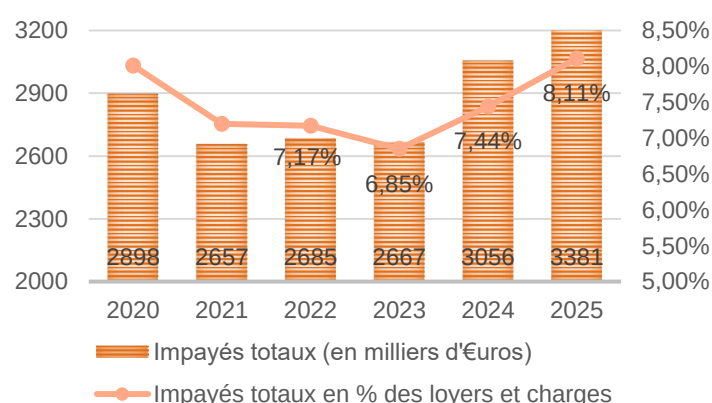
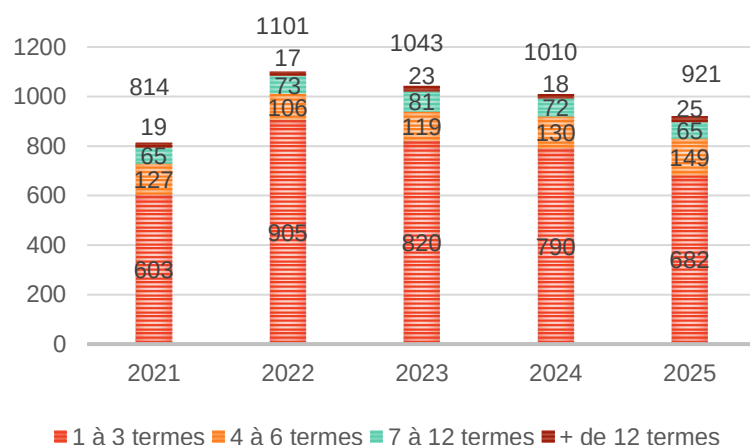
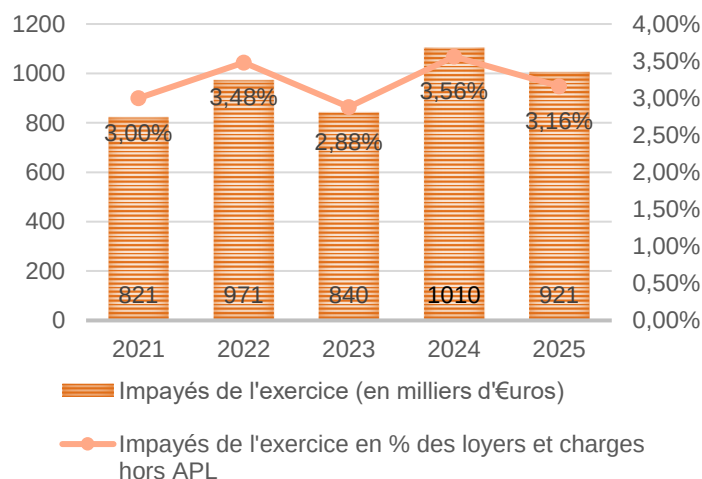
Parmi les 201 logements loués à des associations, 31 sont proposés en baux glissants (soit 15 %). Ce dispositif permet de faciliter l'accès et l'insertion durable dans un logement pour certains ménages en voie

d'autonomie ou en attente de formalités administratives. Il repose sur une période transitoire de sous-location, accompagnée d'un suivi social, avant le passage au bail classique au nom du ménage.

Cette année, la commission d'attribution des logements de Presqu'île Habitat a validé le glissement de 11 baux. Ainsi, 11 ménages sont devenus locataires du logement qu'ils occupaient depuis 1 à 2 ans, leur permettant de stabiliser durablement leur situation.

Valoriser notre rôle social assumé

Situation des impayés et de la dette locataire



qui seront passés en non valeur, pour des situations d'insolvabilité avérées. Pour information le taux de créances douteuses est estimé cette année à 45% des sommes totales dues.

NB. La créance douteuse est un indicateur du risque de non recouvrement qui concerne les présents et les partis.

Les actions menées par Presqu'île Habitat

Face aux dettes de ses locataires, le service contentieux de Presqu'île Habitat mène plusieurs actions dans le but de solder celles-ci.

	2021	2022	2023	2024	2025
Plans d'apurement amiables	794	1014	980	977	1029
Saisines CCAPEX	203	219	218	164	187
Dossiers d'aide FSL	40	40	72	56	70
Commandements de payer	209	225	213	167	187
Commandements de payer classés	149	155	126	126	103
Assignations	116	138	136	95	99
Réquisitions concours force publique	57	49	58	59	49
Dépôts dossiers Banque de France PRP*	35 30	27 26	36 23	30 25	30 25
Effacements dettes suite PRP*	51	27	12	27	20
Règlements de recours État	39	46	45	26	15

*Procédure de rétablissement personnel

Les plans d'apurement amiables représentent en 2025, **1 029** actions mises en place par le service contentieux de Presqu'île Habitat. C'est la première tentative amiable, suite aux démarches téléphoniques ou écrites, afin de résorber une dette avant d'entamer des démarches contentieuses.

On note également une part non négligeable d'intervention du FSL en 2025.

Il est aussi à observer une diminution notable du règlement de recours État, les concours force publique étant accordés de manière beaucoup plus systématique.

Zoom sur Klaro

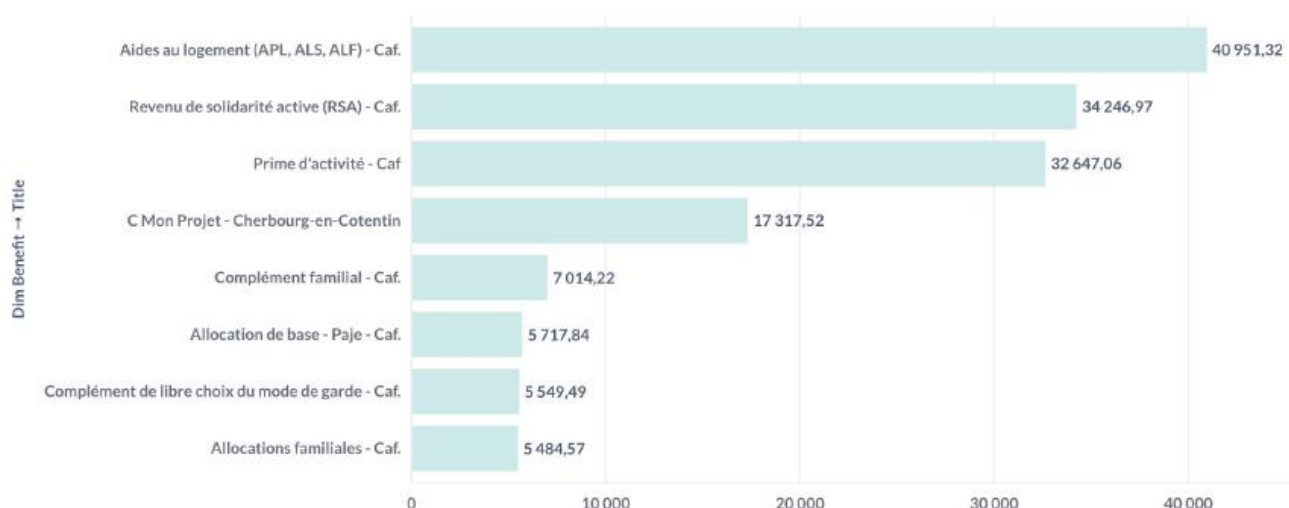
Depuis 2024, Presqu'île Habitat a souscrit à un dispositif de lutte contre le non-recours aux droits, Klaro, une plateforme française qui aide les locataires à identifier et obtenir les aides financières auxquelles ils peuvent prétendre.

Fin 2025, on comptait **1 272** locataires inscrits soit 16% du parc.

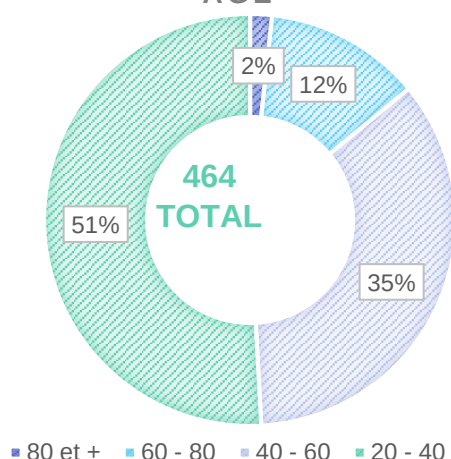
Sur 2025, **176** aides ont été obtenues pour un montant total de **198 513 €**, pour **475** locataires bénéficiaires.

Les aides se répartissant ainsi :

Répartition du montant perçu par aide



RÉPARTITION D'INSCRITS PAR ÂGE



67%

Note moyenne sur la recommandation des locataires concernant KLARO

Aller vers un pôle social

Dans cette volonté d'accompagner les locataires dans les situations les plus complexes, Presqu'île Habitat a recruté des travailleurs sociaux courant d'année 2025. Leur rôle : accompagner les locataires vers un logement adapté et durable, œuvrer pour la tranquillité résidentielle et le mieux vivre ensemble, prendre en charge les situations sociales complexes et travailler au plus près avec les partenaires institutionnels.

Mener des réflexions sur l'habitat senior

La prise en compte du vieillissement de la population

Selon l'INSEE, au 1^{er} janvier 2025, le département de la Manche fait partie des deux départements les plus « vieillissants » de la région, avec 34,5% de la population ayant plus de 60 ans.

Les locataires de plus de 65 ans représentent plus de **27%** de l'occupation du parc de Presqu'île Habitat. Dans ce contexte, la feuille de route du Gouvernement pour le logement social demande au mouvement HLM de s'engager à favoriser l'adaptation des logements au vieillissement de la population.

Aussi en 2025, Presqu'île Habitat a initié le projet de « Plan de détection et d'accompagnement des seniors isolés » sur son parc dans le cadre du Pacte des Solidarités, et a obtenu un financement de 50 000 €.

Dans ce cadre, un peu plus de **1 400** seniors ont été identifiés sur le parc comme ayant plus de 65 ans et vivant seuls.

En 2026, l'Office continuera son action en mobilisant les partenaires du territoire et ainsi « aller-vers » les « invisibles » de notre parc et leur proposer un accompagnement adapté à chacune de leur situation.

Dans cette même optique de lutte contre l'isolement de ses seniors, Presqu'île Habitat a poursuivi son partenariat avec Unis-Cité et son projet « Solidarité Seniors ».

UnisCité

84

Seniors ont bénéficié de visites de courtoisie de la part des jeunes en service civique en 2025



Aller vers une adaptation du parc

En parallèle, l'Office a mené une campagne de remplacement des baignoires en douches pour favoriser l'accessibilité et le maintien à domicile des personnes âgées. En 2025, 33 douches ont été installées, les travaux se poursuivront en janvier et février 2026 pour atteindre un total de 84 douches posées.

En 2026, ces campagnes seront prolongées pour répondre au fur et à mesure à l'adaptation de notre parc sur cette problématique.

Par ailleurs, Presqu'île Habitat poursuivra et approfondira sa réflexion ainsi que ses actions afin d'adapter au mieux son patrimoine au vieillissement de la population, et de structurer sa stratégie pour disposer d'un parc répondant aux évolutions démographiques du territoire.

84

Installation de douches programmées en **2025**.



2 ÊTRE ACTEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans un contexte où la transition écologique constitue un impératif collectif, Presqu'île Habitat poursuit et renforce ses engagements pour réduire durablement l'empreinte environnementale de son activité. Cette ambition se traduit par une stratégie globale, articulée autour de la performance énergétique du parc, de la planification patrimoniale, et de la construction de logements plus vertueux.

En combinant une gestion patrimoniale responsable, une connaissance fine de la performance énergétique du parc et une stratégie de construction et de réhabilitation innovante, Presqu'île Habitat affirme son rôle d'acteur engagé de la transition écologique. Ces actions structurantes contribuent à améliorer durablement le cadre de vie des locataires, à réduire les charges et à inscrire notre patrimoine dans une trajectoire bas carbone.

Limiter l'impact de notre activité sur l'environnement

Un Plan Stratégique de Patrimoine orienté transition écologique

Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) constitue l'outil central de pilotage de la politique patrimoniale du bailleur social. Pour rappel il a été voté en conseil d'administration au juin 2021 pour une durée de 6 ans (2021-2027), toutefois il a été ré-évalué en décembre 2024 pour l'ajuster suite à l'adoption de la loi Climat et Résilience. Presqu'île Habitat prévoit d'ailleurs de ré-évaluer son PSP annuellement.

Sa dernière actualisation intègre pleinement les enjeux environnementaux, avec plusieurs orientations fortes :

- Prioriser les investissements sur les bâtiments les plus énergivores, afin d'améliorer rapidement la performance globale du parc.
- Programmer des travaux de rénovation énergétique ambitieux, incluant l'isolation thermique, le remplacement des menuiseries, la modernisation des systèmes de chauffage et de ventilation.
- Intégrer systématiquement les critères environnementaux dans les arbitrages patrimoniaux, qu'il s'agisse de réhabilitations, de démolitions ou de constructions neuves.
- Développer une approche en coût global, permettant de concilier performance énergétique, maîtrise des charges locatives et durabilité des matériaux.

Mise à jour des DPE : une meilleure connaissance de la performance énergétique du parc

Afin de disposer d'une vision précise et actualisée de l'état énergétique de notre patrimoine, une campagne de mise à jour des Diagnostics de Performance Énergétique a été engagée.

Cette démarche a permis :

- D'actualiser les étiquettes énergétiques selon la nouvelle méthode réglementaire, plus exigeante et plus représentative des consommations d'énergie réelles.
- D'identifier les logements prioritaires pour les travaux, notamment ceux classés E, F et G, dans la perspective de la lutte contre les passoires énergétiques.
- D'alimenter le PSP avec des données fiables, facilitant la programmation pluriannuelle des interventions.

Acquisition d'une licence Liciel



En 2025, Presqu'île Habitat a fait l'acquisition d'une licence pour le logiciel de calcul DPE « Liciel ». Ce nouvel outil permet d'optimiser les interventions à réaliser sur le patrimoine en modélisant en totale autonomie la performance environnementale des logements après travaux.

Des constructions neuves et des programmes de réhabilitation intégrant des matériaux biosourcés

Conscients que la construction et la réhabilitation représentent des leviers majeurs de réduction de l'empreinte carbone, Presqu'île Habitat développe des projets intégrant des matériaux biosourcés, tels que le bois (ossature, charpente, façades), la fibre de bois ou la paille pour l'isolation ou encore des matériaux

issus du réemploi lorsque cela sera possible. Ces choix permettent de réduire significativement les émissions de CO₂ liées au cycle de vie des bâtiments, d'améliorer le confort thermique et acoustique des logements, et de favoriser des filières locales, créatrices d'emplois et porteuses de savoir-faire.

En mars 2024, Presqu'île Habitat a signé le pacte Bois-Biosourcés Normand, démarche volontaire ayant pour but de favoriser la mise en œuvre de matériaux biosourcés dans nos constructions neuves.

En 2025, deux ateliers impliquant les équipes de Caen La Mer Habitat et Presqu'île Habitat (regroupés au sein de la société de coordination Vivre et Habiter en Normandie) ont été animés par S. ARTIS, Responsable Stratégie Développement Durable. Ces ateliers, riches en échanges, ont permis de construire deux cahiers des charges joints à nos programmes de maîtrise d'œuvre pour les constructions neuves et les réhabilitations énergétiques.

Il sera désormais demandé à nos maîtrises d'œuvre de calculer l'impact environnemental des programmes de travaux proposés et d'envisager systématiquement des variantes biosourcées.



Atelier Construction Bas Carbone – Le 28 mai 2025 à Caen



Atelier Réhabilitation Bas Carbone – Le 08 septembre 2025 à Cherbourg

Réduction de l'impact environnemental des logements en exploitation

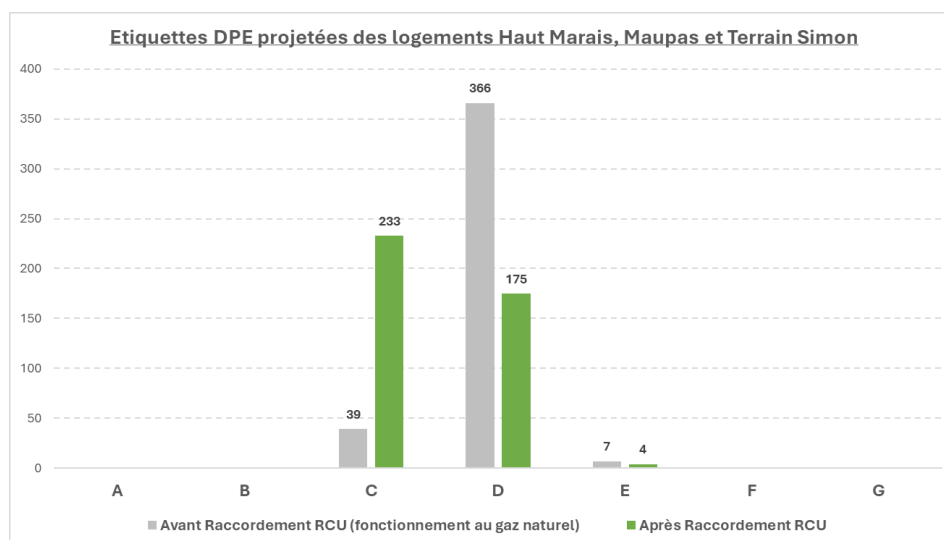
Presqu'île Habitat continue en 2025 à réduire l'impact environnemental de ses logements en exploitation.

Depuis mi-mars 2025, 1126 logements qui étaient alimentés par le réseau de chaleur de la Divette le sont désormais par le réseau Provinces Énergies. Ce changement induit une réduction significative des émissions de gaz à effet de serre sur chaque kWh consommé pour le chauffage et l'eau chaude sanitaire des logements.

Parallèlement, des études visant à sortir des énergies fossiles ont également été menées en 2025. Ainsi, les résidences Haut Marais / Maupas et Terrain Simon (actuellement alimentées au gaz naturel) seront raccordées au réseau de chaleur Provinces Énergies fin 2026. Cela concerne 386 logements au total. En plus du bénéfice environnemental, ce nouveau mode de production énergétique va permettre de protéger les locataires de l'augmentation prévisible du coût du gaz naturel.

Pour mémoire, pour chaque kWh consommé, le réseau de chaleur permet de diviser par 4 les émissions de gaz à effet de serre par rapport au gaz naturel (*valeur 2025*).

Une projection des futures étiquettes DPE de ces 386 logements a été réalisée. Les résultats sont donnés ci-dessous :

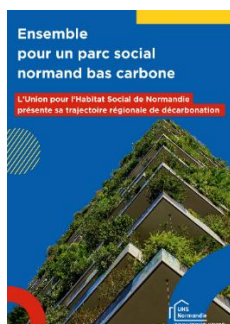


Environ la moitié des logements raccordés (47%) verront en 2026 leur étiquette DPE valorisée grâce à la réduction de l'étiquette Gaz à Effet de Serre.

Mise à jour de notre bilan carbone

En 2025, Presqu'île Habitat a commencé à agréger les données qui permettront de mettre à jour son premier bilan carbone réalisé en 2024 (sur les données d'activité 2023). Dans une démarche d'amélioration continue, la maille d'analyse a été affinée. Le prochain bilan carbone intégrera en outre les nouveaux DPE. Un abonnement à une plateforme de comptabilité carbone a été souscrit en 2025.

Promouvoir les comportements éco-responsables



Valoriser notre expérience sur la décarbonation

Depuis 2024, Presqu'île Habitat est membre du Comité de Pilotage de l'étude « Décarbonation du Parc Social Normand » portée par l'UHS Normandie. Cette participation active s'est poursuivie en 2025.

Table Ronde

« Décarbonation Parc Social Normand »

Presqu'île Habitat a participé à la table ronde de la journée du 4 septembre 2025 au cours de laquelle a été restituée l'étude précitée.

Cette manifestation a été l'occasion de présenter aux acteurs de la filière la façon dont Presqu'île Habitat envisage la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre.



Table Ronde « Réhabilitation Bas Carbone »



Au cours de cette table ronde qui a eu lieu le 2 décembre 2025, Presqu'île Habitat a pu présenter la façon dont est appréhendé la notion de Réhabilitation à faible impact environnemental. Il a également pu être exposé les pratiques de diffusions des informations aux équipes du bailleur.

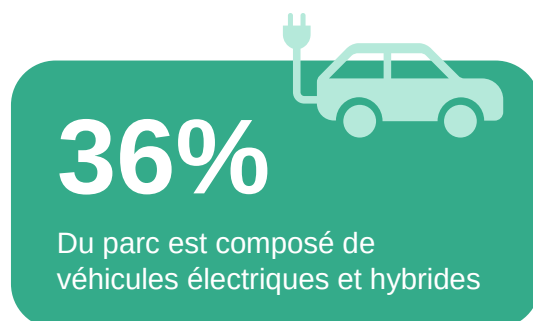
*S.ARTIS, Responsable Stratégie Développement Durable
Presqu'île Habitat lors de la table ronde*

Favoriser les éco-gestes en interne

Afin de favoriser les mobilités douces au sein de l'Office, une gestion optimisée du parc de véhicules a été entreprise, avec une priorité donnée à l'acquisition de véhicules électriques et hybrides en remplacement des véhicules anciens. Aussi, 5 vélos électriques loués auprès de l'opérateur communautaire CapCotentin ont été mis à disposition des collaborateurs pour favoriser les mobilités douces, dans le cadre des déplacements professionnels.

D'autre part une fontaine à eau a été mise à disposition des collaborateurs, leur permettant de remplir leur éco-cup logoté Presqu'île Habitat ainsi que leur gourde. Cette démarche vise à supprimer l'usage des bouteilles en plastique. Une seconde installation est programmée pour début 2026.

Des poubelles de tri des déchets ont aussi été installées à chaque étage du bâtiment afin de renforcer la politique environnementale de l'Office.



Aller vers une stratégie RSE

En 2025, Presqu'île Habitat a poursuivi ses engagements en faveur de la transition écologique et renforcé sa contribution aux enjeux du développement durable, en intégrant davantage l'impact de son activité dans ses actions.

Pour aller plus loin, l'Office structure désormais son organisation autour de ces enjeux et déploie sa stratégie de Responsabilité Sociétale d'Entreprise. Dans cette dynamique, Presqu'île Habitat et Caen la Mer Habitat unissent leurs forces autour d'une vision commune visant à harmoniser leurs démarches environnementales, sociales et patrimoniales.

La stratégie qui sera déployée en 2026 reposera sur plusieurs piliers structurants : la responsabilité territoriale, la transition écologique, l'amélioration de la performance énergétique, la gestion durable du patrimoine et la qualité de service offerte aux habitants.

Cette démarche unifiée permettra de sécuriser la trajectoire durable de l'organisme, d'anticiper les risques climatiques et réglementaires, et de s'appuyer sur des outils de pilotage robustes pour éclairer les arbitrages stratégiques.

3

ENRICHIR LES LIEUX DE VIE

Préserver un cadre de vie agréable dépasse les seuls aspects matériels du logement. Le bien vivre ensemble constitue un enjeu central de la vie en collectivité et un pilier de la mission de Presqu'île Habitat. En tant que bailleur social de proximité, l'Office agit au plus près des habitants pour animer le lien social, renforcer la proximité et favoriser une cohabitation sereine au sein de ses résidences.

Cette démarche s'articule autour de trois priorités : renforcer le vivre ensemble, améliorer le cadre de vie et prévenir, puis traiter, les situations de tension.

La tranquillité résidentielle constitue ainsi une orientation stratégique forte, visant à garantir durablement la qualité de vie et le bien-vivre ensemble au sein du patrimoine.

Animer le lien social et favoriser la proximité

Agir au plus près des habitants

La qualité de service repose entre autres sur la capacité de l'Office à créer du lien, à accompagner les habitants et à contribuer activement à la qualité de vie dans les résidences.

Fort des enseignements issus de l'analyse des sollicitations et des échanges avec les locataires, Presqu'île Habitat déploie des actions concrètes destinées à renforcer la proximité, améliorer le cadre de vie et préserver la tranquillité résidentielle.

Cette démarche s'articule autour de trois priorités structurantes :

- Renforcer la proximité et le vivre-ensemble,
- Améliorer durablement le cadre de vie,
- Prévenir et traiter les situations de tension.

Un engagement structurant dans le cadre du Contrat de Ville

Renforcer la proximité et le lien social

Presqu'île Habitat participe activement à l'animation du lien social dans les quartiers prioritaires, notamment au travers des conventions d'abattement de Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB).

Focus sur la TFPB

La Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) constitue un levier concret au service des locataires de Presqu'île Habitat.

Grâce aux dispositifs d'allègement, notamment l'abattement de 30 % dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), des moyens financiers peuvent être réinvestis directement au bénéfice des habitants.

Ces ressources contribuent à l'entretien du patrimoine, à la rénovation des logements et à l'amélioration du cadre de vie.

Ainsi, la gestion maîtrisée de la TFPB permet de limiter l'impact des charges, de préserver des loyers accessibles et d'offrir aux locataires des conditions de vie de qualité, durables et adaptées à leurs besoins.

L'Office est signataire du Contrat de Ville 2024-2030 « Engagement Quartiers 2030 », auquel sont annexées ces conventions. Dans ce cadre, une vingtaine d'événements ont été organisés en 2025 par les centres sociaux et les associations de quartier.

L'intervention de Presqu'île Habitat est multiple :

- Soutien financier direct : près de **70 000 €** de subventions attribuées aux acteurs locaux
- Mise à disposition de locaux associatifs : valorisation des loyers à hauteur de 16 338 €



L'opération Numéribus

Au cœur des quartiers prioritaires, une opération de sensibilisation a été organisée chaque mois dans le but d'aller vers nos locataires. Cette initiative a permis aux habitants de rencontrer l'équipe d'Astre Services, qui les a accompagnés sur des thématiques concrètes du quotidien : gestion de l'eau, adoption d'écogestes, compréhension des factures, maîtrise des charges, ainsi que de nombreux conseils pratiques favorisant une meilleure gestion du budget et des consommations.

Dans ce cadre, 175 habitants ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé par la médiatrice de l'énergie de l'association. Cette opération s'est également accompagnée de permanences au sein du hall d'accueil de Presqu'île Habitat, sur la thématique spécifique du chèque énergie.

À travers cette action de proximité, Presqu'île Habitat réaffirme son engagement en faveur de l'accompagnement des locataires et de la sensibilisation aux enjeux environnementaux et économiques.

Des initiatives favorisant l'appropriation du patrimoine



Dans le cadre de la transformation du quartier, un projet artistique a été mené afin d'embellir l'espace public et impliquer les habitants dans l'amélioration de leur cadre de vie. Deux fresques ont ainsi été inaugurées, plaçant la culture et la participation citoyenne au cœur de la démarche.

La première, réalisée par l'artiste cherbourgeois Blesea, représente un colibri, symbole de l'engagement individuel au service du collectif. Inspirée d'une légende amérindienne, cette œuvre illustre l'idée que chaque contribution, même modeste, participe au changement et au renforcement du lien social.

La seconde fresque, participative, a été conçue avec les habitants, en lien avec le centre social Olympe de Gouges et le centre de loisirs. Intitulée « Le Mur de l'évasion », elle évoque un paysage maritime et traduit la volonté des habitants de créer un cadre de vie plus agréable et apaisant.

Au-delà de leur dimension artistique, ces réalisations ont favorisé les échanges, la concertation et l'implication des habitants, contribuant ainsi à dynamiser et valoriser le quartier.



La reprise, par l'une de nos locataires, du visuel de la fresque par un style « brique de construction » (image générée par l'intelligence artificielle) prouve par ailleurs l'appropriation de cette nouvelle œuvre par les habitants.

Prévenir et accompagner les situations de tension

La tranquillité résidentielle demeure un enjeu central de qualité de vie au sein des résidences.

Après une diminution marquée des sollicitations en 2024, l'année 2025 se caractérise par un rebond significatif (+21 %), principalement lié à une augmentation des signalements concernant les nuisances sonores et les problématiques d'hygiène.

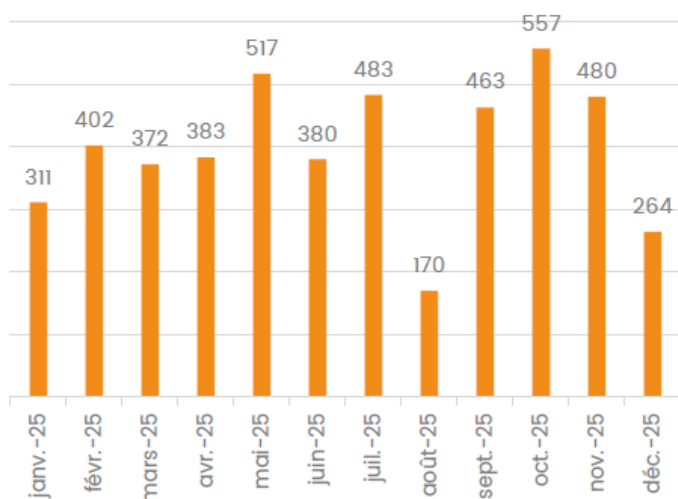
Cette évolution doit toutefois être relativisée : le volume de sollicitations enregistré en 2025 reste inférieur à ceux observés en 2023 et 2022, ce qui conduit à considérer l'année 2024 comme atypique au regard des tendances pluriannuelles.

Année	Nb de sollicitations	Évol.
2022	1 599	—
2023	1 582	-1 %
2024	1 235	-22 %
2025	1 493	21%

Il est à noter que les problématiques de tranquillité résidentielle sont constatées de manière homogène sur l'ensemble du patrimoine, sans distinction entre les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et les secteurs hors QPV. À titre d'illustration, l'indicateur de signalements s'élevait à 2 pour 10 logements en 2022 aussi bien en QPV qu'en dehors des QPV ; en 2025, il enregistre un léger recul pour atteindre 1,9 signalement pour 10 logements dans tous les secteurs.

La prévention menée par Médiation

Depuis 2021, Presqu'île Habitat s'appuie sur la société Médiation afin d'assurer une présence de médiation dans les quartiers prioritaires, en soirée et le week-end. Deux médiateurs interviennent quatre soirs par semaine, de 16h30 à 23h30, sur les secteurs des Provinces et du Haut-Marais / Maupas / Brèche du Bois. Depuis le début de l'année 2025, le dispositif a été étendu au quartier des Fourches / Charcot / Spanel, permettant ainsi de couvrir l'ensemble des quartiers prioritaires du territoire.



* LES MOIS D'AOUT ET DECEMBRE CORRESPONDENT AUX CONGES ANNUELS DES MEDIEATEURS.

En 2025, le périmètre d'intervention du dispositif représentait 215 halls, au sein desquels 4 782 visites ont été réalisées, à la suite d'appels de locataires, de sollicitations de Presqu'île Habitat ou dans le cadre de visites de courtoisie destinées à aller à la rencontre des habitants. Cela représente, en moyenne, plus de 22 visites par hall et par an.

Au-delà des actions de médiation conduites (34 interventions en 2025) et des constats d'occupation des parties communes (8 en 2025), ce dispositif assure une présence régulière et visible dans les immeubles. Il contribue ainsi activement au maintien d'un climat apaisé et à la prévention des tensions au sein des résidences.

Enfin, l'augmentation continue des appels de locataires auprès des médiateurs (+10 % entre 2024 et 2025), alors que le périmètre du dispositif n'a progressé que de 3 % sur la même période (intégration de la résidence Cité Girard), témoigne de l'appropriation de ce service par les habitants. Cette mobilisation confirme le rôle essentiel de la médiation dans le désamorçage précoce des situations conflictuelles.

La tranquillité résidentielle comme orientation stratégique

Pour aller plus loin dans son action, Presqu'île Habitat s'est engagé, pour l'année 2026, dans la mise en œuvre d'un plan de tranquillité résidentielle, destiné à structurer et renforcer les actions de prévention, de médiation et de traitement des troubles, au service d'un cadre de vie apaisé et durable pour les habitants.

Le plan de tranquillité résidentielle a pour objectif principal de garantir durablement la qualité de vie et le bien-vivre ensemble au sein du patrimoine, en prévenant l'émergence des situations de tension et en apportant des réponses proportionnées, coordonnées et efficaces aux troubles constatés. Il vise également à renforcer le sentiment de sécurité des habitants et à préserver l'attractivité des résidences.

Ce plan repose sur plusieurs principes directeurs :

- La prévention en amont, en privilégiant l'anticipation des situations à risque par des actions de médiation, une mobilisation précoce des acteurs, ainsi que la mise en place de dispositifs de prévention situationnelle en lien avec la Direction du Patrimoine ;
- La gradation des réponses, afin d'adapter les modes d'intervention à la nature et à la gravité des situations rencontrées, dans le respect des droits et obligations de chacun ;
- La coordination des acteurs, internes et partenaires, pour garantir une prise en charge cohérente, lisible et partagée des situations complexes ;
- Le pilotage et l'évaluation, à travers des indicateurs de suivi permettant d'objectiver les actions menées, d'en mesurer l'efficacité et d'ajuster les orientations si nécessaire.

Inscrit dans une démarche d'amélioration continue, ce plan constitue un levier structurant de la politique de proximité de Presqu'île Habitat et un outil d'aide à la décision pour les instances de gouvernance.

Communiquer auprès de nos locataires

Afin de renforcer la qualité de service et la proximité avec ses locataires, Presqu'île Habitat poursuit le développement et l'animation de son application mobile.

Véritable outil d'information au quotidien, cette application propose une publication régulière de contenus variés, utiles et accessibles à tous. Chaque semaine, les locataires peuvent retrouver :

- Une recette « anti-inflation », simple et économique, favorisant une alimentation équilibrée à moindre coût ;
- Une activité destinée aux enfants, axée sur le « faire soi-même » (DIY) et le réemploi des matériaux ;
- Des conseils pratiques pour le logement, portant sur les économies d'énergie, la maîtrise des charges et le bien vivre ensemble.



L'application offre également un accès en temps réel à des informations pratiques pour la vie quotidienne : calendrier des événements de chaque résidence, animations de quartier, documents utiles, paiement du loyer, notifications en cas de panne ou d'incident...

Ces fonctionnalités visent à accompagner les locataires dans leur quotidien, en leur apportant des solutions concrètes et adaptées à leurs besoins, tout en favorisant l'adoption de comportements écoresponsables.

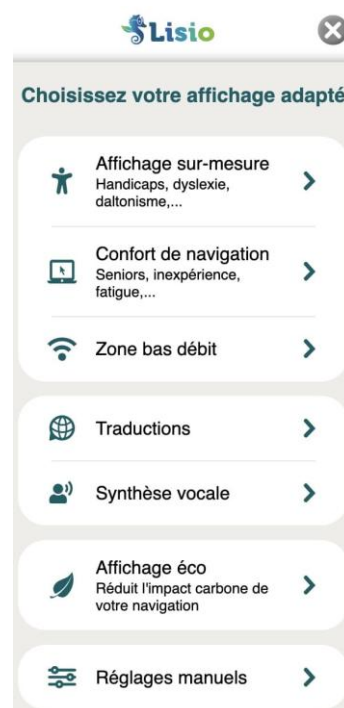
Grâce à l'animation renforcée des outils numériques et à la mobilisation des équipes de Presqu'île Habitat, le nombre de locataires connectés a continué de progresser

entre 2024 et 2025. Fin 2025, **54 %** des locataires avaient activé leur compte sur l'application mobile ou sur l'espace locataire en ligne, illustrant la montée en puissance des services digitaux et leur appropriation par les usagers.

Par cette démarche, Presqu'île Habitat confirme sa volonté de proposer des services numériques accessibles, pédagogiques et utiles, contribuant à améliorer durablement la qualité de vie de ses locataires.

Lisio

Dans cette dynamique, l'installation de l'outil Lisio sur notre site internet constitue une avancée majeure en matière d'inclusion numérique. Cette solution innovante permet d'adapter les contenus aux besoins spécifiques de chaque utilisateur (simplification des textes, aide à la lecture, traduction, adaptation aux troubles visuels ou cognitifs), renforçant ainsi l'accessibilité de l'information et l'égalité d'accès aux services pour tous.



4 AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

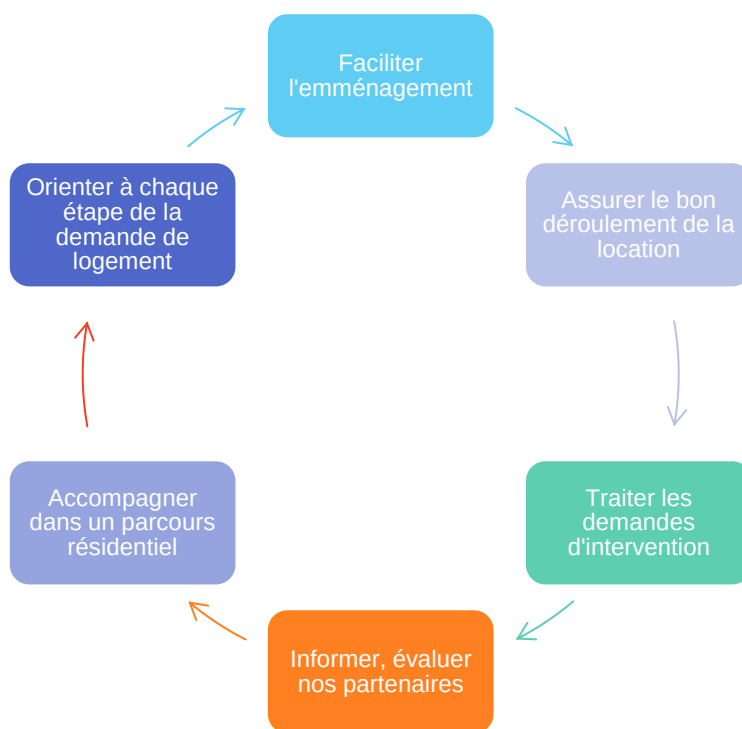
En octobre 2025, Presqu'île Habitat a obtenu la certification Qualibail, reconnaissant la qualité de son service et son engagement envers ses locataires. Cette distinction reflète sa volonté d'améliorer la satisfaction au quotidien, de questionner en permanence ses pratiques et d'assurer une gestion rigoureuse de ses missions de bailleur social. La certification marque une étape importante dans la démarche de qualité et de proximité de l'Office, en confirmant sa volonté de placer les locataires au cœur de toutes ses actions.

Dans cette dynamique, Presqu'île Habitat a structuré et professionnalisé son service relation client, désormais Centre de la Relation Client (CRC), offrant un premier niveau de réponse plus réactif et accessible. L'amélioration du service passe également par une présence de proximité renforcée, assurée par les gardiens et les échanges téléphoniques qui favorisent écoute, réactivité et proximité. Enfin, l'Office veille à garantir durablement le confort et la sécurité des locataires grâce à une gestion rigoureuse de l'entretien du patrimoine, une maintenance efficace, une remise en location soignée, ainsi qu'une continuité de service assurée par les astreintes et la supervision des équipements sensibles comme les ascenseurs.

Bénéficiaire de la certification Qualibail

La certification au label Qualibail IV

Presqu'île Habitat s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue traduite par le label Qualibail IV. L'objectif est atteint avec la certification AFNOR obtenue au 3^e trimestre 2025. C'est le lancement du premier cycle de certification axé sur les 6 engagements de service.



Le plan d'amélioration initié suite à l'audit interne a permis d'améliorer significativement notre conformité au respect des exigences Qualibail. Celui-ci est renforcé par les conclusions de l'audit de certification Afnor.

La mise en place des exigences du référentiel

Engagement 1 et 6 :

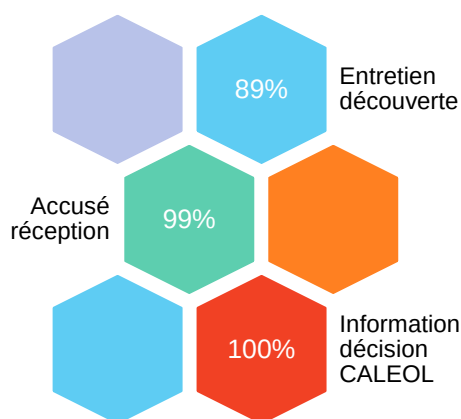
Orienter à chaque étape de la demande de logement et des changements de situation

Les travaux 2025 sur ces engagements ont porté sur :

1. Consolidation des pratiques internes ;
2. Création et stabilisation des indicateurs de performance ;
3. Mise à jour du site interne avec la promotion du parc à louer ;
4. Communication des décisions de CAL aux intéressés sous 3 jours ouvrés ;
5. Poursuite du projet de bail numérique ;
6. Définition des premiers plans d'amélioration.

100%

des exigences de l'engagement 1 sont respectés.



La préparation à la CALEOL identifiée en point fort par l'auditeur Afnor.

Satisfaction de nos nouveaux locataires

84%

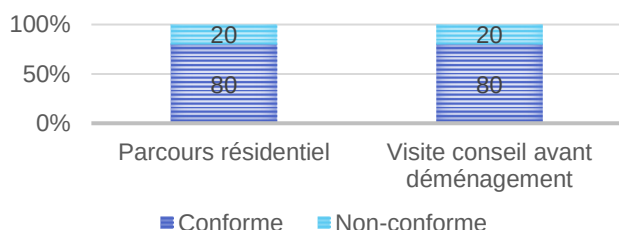
Satisfaits de l'accompagnement à la recherche de leur logement

95%

Estiment que le logement correspond au besoin

Pour accompagner les équipes dans l'appropriation de l'organisation du parcours résidentiel, une NOG (Note d'Organisation Générale) a été éditée. Cette note permet de communiquer auprès des équipes de Presqu'île Habitat les objectifs et critères d'éligibilité à une adaptation ou une mutation interne sur notre parc.

État de maturité organisationnelle du parcours résidentiel et du processus de départ d'un logement



À ce titre, un marché de remplacement de baignoires en douches a été lancé en novembre 2025 pour accompagner nos locataires. 82 locataires bénéficieront d'une adaptation dans leur logement.

Faciliter l'emménagement

Les travaux 2025 sur cet engagement ont porté sur :

- Fiabilisation des États des lieux d'entrée, suite à la mise en place des contrôles avant emménagement dématérialisés ;
- Vérification des marchés plomberie et robinetterie pour garantir le remplacement des équipements vétustes par d'équipements hydro-économes.
- Intégration aux pré-visites d'état des lieux des exigences Qualibail pour la mise à disposition de dispositifs de maîtrise des charges (équipements hydro économe et ampoule basse consommation ou LED).

Engagement 2 :

154

Contrôles réalisés sur 6 mois

↘ 20 % de contestations

100% de l'engagement 2 est respecté à l'exception du critère concernant les équipements hydro-économes, il sera soldé d'ici fin 2026

Engagement 3 : Assurer le bon déroulement de la location

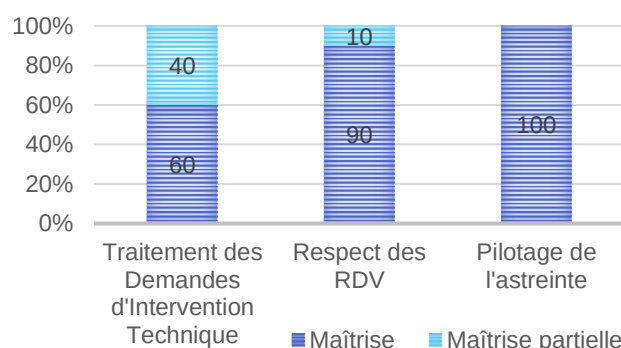
Les travaux 2025 sur cet engagement ont porté sur :

- Mise en place effective de l'entretien courtoisie par les gardiens suite à l'état des lieux d'entrée.
 - Sur cette première année d'application 40% des états des lieux d'entrée sont suivis d'une visite de courtoisie du gardien.
- Consolidation des relations avec les conciliateurs de justice locaux :
 - Mise à disposition de leurs coordonnées sur le site internet
 - Accompagnement des locataires à s'orienter vers des solutions de conciliation ou de médiation.
- Finalisation de la première étape du projet 360° locataires et de la mise en place d'un Centre de Relation Client.
 - Création, sensibilisation des équipes à l'utilisation dans le logiciel Prem de codes événement, permettant de tracer les étapes de traitement des sollicitations des locataires.

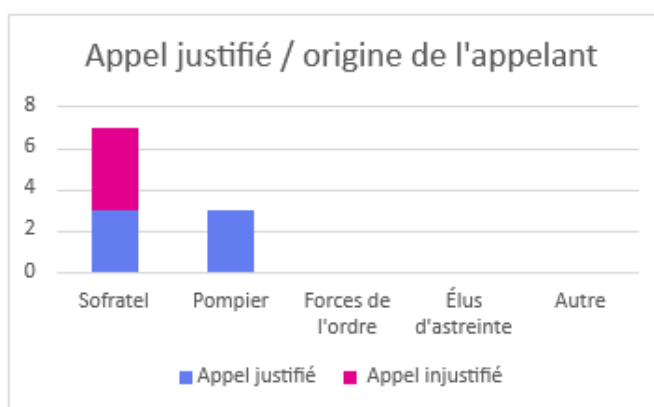
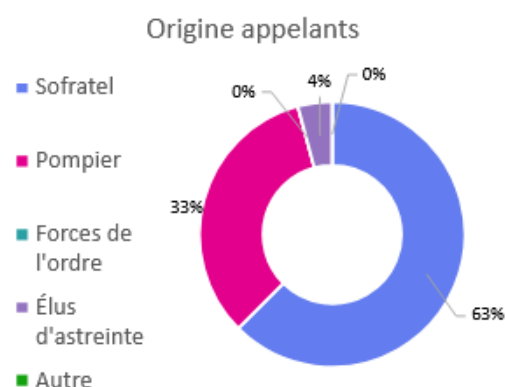
Engagement 4 : Traiter les DIT Demande d'intervention Technique

Les travaux 2025 sur cet engagement ont porté sur :

- Mise en place d'un outil de reporting de l'astreinte décisionnelle en avril 2025. Cet outil permet de quantifier et qualifier les demandes reçues par l'astreinte décisionnelle.



Les retours d'expérience de l'astreinte PIH permet de se former en interne et de capitaliser sur les actions engagées par les équipes dans des situations similaires.



Cet outil permet également de caractériser les appels injustifiés qui n'entre pas dans le cadre d'une astreinte.

Il a ainsi été possible de détecter des fragilités dans l'intégration des données de notre patrimoine vers l'ERP de notre prestataire d'astreinte téléphonique, et avons pu initier des actions correctives.

Ces données permettent d'apporter des éléments factuels lors des échanges de coordination avec les services de secours de Cherbourg-En-Cotentin.

- Le traitement des demandes d'intervention technique fait l'objet du plan d'action 2025–2026, identifié comme une non-conformité mineure lors de l'audit.
Au cours de l'année 2025, 70 % des actions programmées ont été engagées.
- Rédaction d'une fiche réflexe « Étapes de traitement RT »
- Création d'un outil numérique de formalisation des comptes rendus de visite terrain
 - 321 comptes rendus produits en 6 mois d'utilisation
- Création de contenus de sensibilisation à l'utilisation de ces nouveaux outils

Satisfaction des nouveaux locataires dans le traitement des interventions techniques

Réponses obtenues auprès de 223 répondants

92 %

Satisfaits de la présentation et politesse des intervenants

87 %

Satisfaits de la ponctualité du personnel

83%

Satisfaits de la réalisation des travaux

85%

Satisfaits de la propreté après le passage de l'entreprise

Engagement 5 : Informer, Évaluer nos prestataires

Les travaux 2025 sur cet engagement ont porté sur :

- Adhésion et lancement de la charte qualité régionale QUALINORM'
- Intégration aux documents des marchés publics (CCTP : Cahier des Clauses Techniques Particulières) de la Charte Qualité QUALINORM'
- Lancement des premières évaluations qualitatives et quantitatives des prestataires ;
- **Identifié en point fort par l'auditeur Afnor**, la réalisation des contrôles de propreté dématérialisés de nos résidences.
 - 1 487 contrôles réalisés en 8 mois d'utilisation de la fiche de contrôle propreté dématérialisée, soit 64% des objectifs qui avaient été fixés.



QUALINORM'

Une charte collective pour renforcer le service aux locataires



L'engagement n°5 est respecté à 100%

Structurer et mesurer la relation client

Dans un contexte d'exigence croissante des locataires et de complexification des demandes, l'Office a engagé en 2025 une démarche structurante visant à professionnaliser et objectiver la relation client.

Le Centre de Relation Client (CRC), déployé en 2025 parallèlement à la certification Qualibail, a permis d'analyser avec davantage de précision les sollicitations des locataires. Porte d'entrée unique pour l'ensemble des demandes — qu'elles soient techniques, administratives ou liées à la tranquillité résidentielle — le CRC assure désormais un premier niveau de réponse auprès des demandeurs de logement et des locataires.

Ce nouveau pôle a pour vocation de centraliser et qualifier l'ensemble des sollicitations, d'y apporter une réponse directe lorsque cela est possible, ou de les orienter vers les interlocuteurs compétents si nécessaire. Cette organisation permet aux différents services de se recentrer sur leurs missions quotidiennes et d'améliorer leur efficacité.

L'installation d'un nouvel outil de téléphonie sur l'ensemble des postes de l'Office, à compter d'avril 2025, permet désormais un suivi précis des performances du CRC.



Sur la période d'avril à décembre 2025, plus de **33 000** appels ont été enregistrés, dont près de **80 %** ont été pris en charge. Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, un objectif de taux de décroché de **90 %** a été fixé aux équipes.

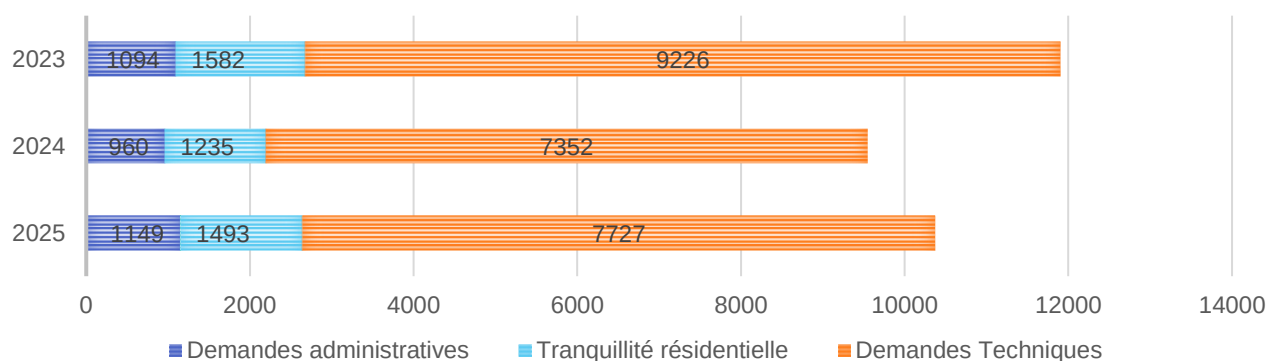
La structuration du CRC marque ainsi une étape déterminante dans notre organisation : elle garantit une meilleure traçabilité des demandes, une réactivité accrue et une homogénéité de traitement, contribuant directement à l'amélioration de la satisfaction locataire.

Par ailleurs, le recrutement d'une contrôleuse de gestion a permis de structurer des indicateurs détaillant la nature des sollicitations traitées par le service.

En conséquence, les indicateurs présentés les années précédentes ont évolué. Afin de garantir des comparaisons sur des périmètres homogènes, l'ensemble des données a été actualisé.

L'analyse consolidée de ces données permet désormais de mieux comprendre la nature des sollicitations et d'adapter nos actions en conséquence.

Évolution des sollicitations



Le volume de réclamations a connu une légère progression en 2025 par rapport à l'exercice précédent (+9 %). Cette évolution s'explique principalement par l'augmentation des sollicitations à caractère administratif (+20 %) ainsi que des demandes liées à la tranquillité résidentielle (+21 %).

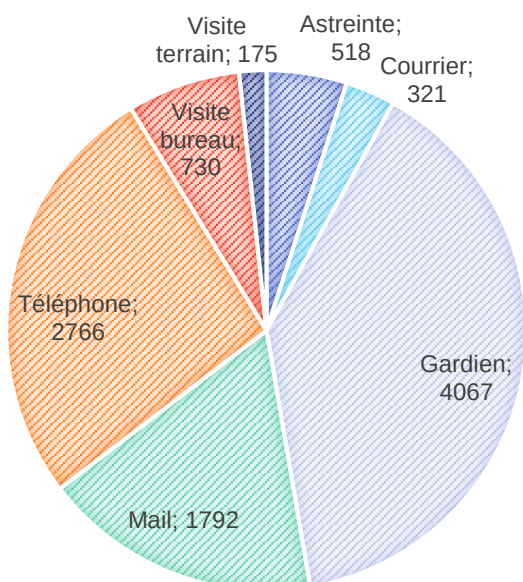
À ce jour, 89 % des sollicitations enregistrées en 2025 ont été clôturées, 4 % sont actuellement en cours de traitement et 6 % restent à prendre en charge. Ces dernières correspondent essentiellement à des demandes ne présentant pas de caractère d'urgence et/ou à des situations particulièrement complexes à traiter, notamment en matière de tranquillité résidentielle.

Les modes de contacts

Après une baisse constatée en 2024, et comme vu plus haut, le nombre de sollicitations est à la hausse en 2025 (+8.61%).

L'analyse des modes de contact met en évidence l'attachement des locataires à des échanges personnalisés : près de 40% des sollicitations sont effectuées auprès des gardiens, et le téléphone demeure un canal privilégié.

Cette dimension relationnelle constitue un levier essentiel de qualité de service, en favorisant l'écoute, la réactivité et la proximité.



Parallèlement, la part des demandes adressées par courriel connaît une progression constante, passant de 6,05% en 2022 à 17,28% en 2025.

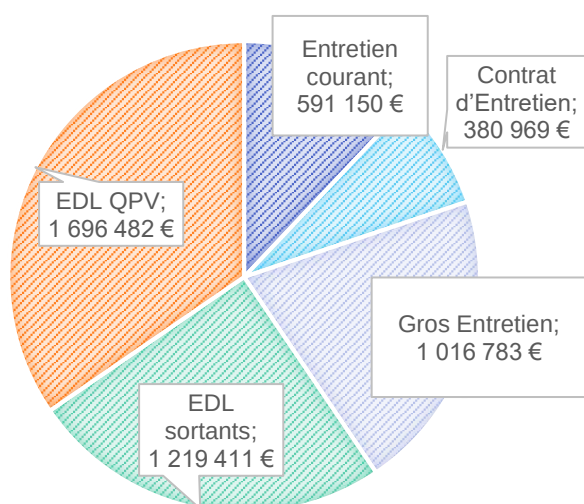
Ce canal poursuit son développement, notamment en raison de sa souplesse d'utilisation (accessibilité 7j/7 et 24h/24) et des possibilités qu'il offre en matière de transmission de pièces jointes, telles que des photographies ou des vidéos, facilitant le diagnostic et accélérant le traitement des demandes.

Dans une logique d'amélioration continue de la qualité de service, nos équipes adaptent leurs pratiques en privilégiant, lorsque cela est pertinent, une réponse par le même canal que celui utilisé par le locataire. Cette symétrie contribue à fluidifier les échanges, réduire les délais de traitement et renforcer la satisfaction des locataires.

Garantir le confort, la continuité de service et la sécurité

Garantir le confort et la sécurité des locataires demeure une priorité constante afin d'assurer une qualité de vie durable au sein de notre patrimoine.

L'entretien du patrimoine, gage du confort des locataires



En 2025, Presqu'île Habitat a consacré

5,15 M€ à l'entretien et à la valorisation de son patrimoine, traduisant un niveau d'investissement soutenu et constant en faveur de la qualité du cadre de vie des locataires.

Ce budget couvre l'ensemble des interventions relevant de l'entretien courant, des contrats d'entretien souscrits par l'Office, du gros entretien ainsi que de la remise en état des logements.

Afin de répondre de manière réactive et efficace aux sollicitations des habitants,

près de **9 200** commandes ont été passées auprès des entreprises partenaires.

À ce jour, **92%** des travaux engagés en 2025 ont d'ores et déjà été réalisés, et comme évoqué plus haut, 89% des demandes réalisées auprès de notre centre relation client ont été traitées.

Au-delà de la maintenance, la remise en location de nos logements fait l'objet d'un engagement fort de notre part, tant sur le plan financier que technique, afin de garantir des prestations de qualité et un cadre de vie satisfaisant. A ce titre, les travaux de commercialisation, notamment en matière d'embellissements, ont connu une évolution significative en 2025, avec une augmentation de 48% du coût par logement, afin de renforcer l'attractivité et la compétitivité de l'offre.

De fait, hors quartiers prioritaires, le coût moyen de remise en état s'établit à 3 056 € par logement, en progression de 35% par rapport à 2024, illustrant une montée en gamme des prestations réalisées. Dans les secteurs identifiés comme moins attractifs, ces efforts ont été volontairement renforcés afin de soutenir l'attractivité du patrimoine, avec un niveau moyen de travaux porté à 4 337 € (+61 %) dans le quartier du Haut-Marais / Maupas / Brèche du Bois, et à 3 625 € (+44%) dans le quartier des Provinces. Au total, 755 logements ont bénéficié de travaux de remise en état, par des entreprises extérieures, pour 793 sorties de locataires.

Enfin, dans une logique d'optimisation des délais et de maîtrise des coûts, Presqu'île Habitat s'appuie sur sa régie peinture, fortement mobilisée en 2025. À ce titre, 2 438 heures de travail ont été réalisées par les peintres de l'Office, principalement dédiées à la remise en état des logements, contribuant ainsi à la fluidité des rotations et à la qualité des prestations livrées.

La continuité de service des ascenseurs

La continuité de service des ascenseurs constitue un enjeu majeur de confort et d'accessibilité, en particulier pour les personnes âgées, à mobilité réduite ou les familles avec jeunes enfants. Conscient de cet impact direct sur la qualité de vie des locataires, Presqu'île Habitat accorde une attention particulière au suivi et à la performance de ces équipements. En 2025, cela a représenté pour Presqu'île Habitat un coût d'investissement de 208k€.

En 2025, le parc comptait **237** ascenseurs, faisant l'objet de contrats d'entretien et de maintenance préventive renforcés.

Sur l'année, 919 pannes ont été enregistrées, dont **93%** ont fait l'objet d'une remise en service dans un délai inférieur

à **48 h**. Les pannes les plus complexes, nécessitant le remplacement de pièces spécifiques ou des interventions lourdes, ont fait l'objet d'un suivi renforcé par les équipes de l'Office.

Il est par ailleurs à noter que 17% de ces pannes sont dues à un usage anormal des appareils ou à des actes de malveillance.

Afin de limiter l'impact des arrêts prolongés, un pilotage plus fin des indicateurs de fonctionnement a été engagé, permettant d'identifier les équipements les plus sensibles et d'anticiper les besoins de modernisation ou de renouvellement.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans une logique d'amélioration continue du service rendu et de sécurisation des usages quotidiens au sein des résidences.

99,87%

des ascenseurs ont été disponibles

Notre action en matière de prévention

En 2025, une campagne de renouvellement des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) a été déployée dans le cadre de la SAC Vivre et Habiter en Normandie.

Bien que le remplacement de cet équipement réglementaire incombe aux locataires, l'organisme a fait le choix d'accompagner cette démarche en organisant, au sein de l'ensemble des résidences, des créneaux d'intervention permettant la pose gratuite d'un nouveau dispositif.

Au total, 4 359 appareils ont été installés par la société ISTA, représentant 56 % des logements du parc concerné.

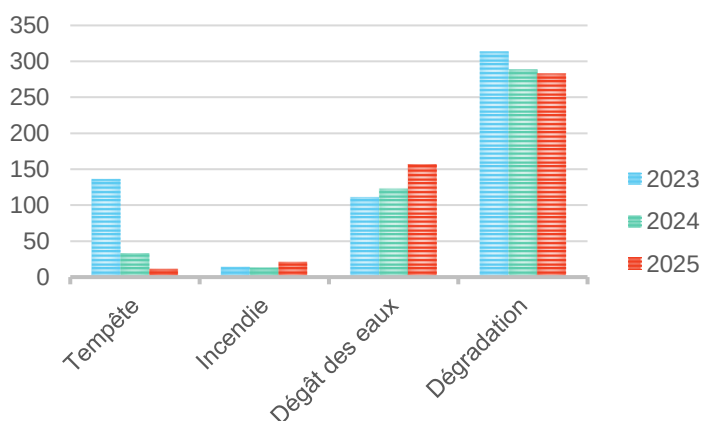
Les sinistres enregistrés

En 2025, l'Office a constaté une progression du nombre de sinistres, avec 20 dossiers supplémentaires par rapport à l'exercice précédent, soit une hausse de 11 %. Cette évolution s'explique principalement par l'augmentation des dégâts des eaux, en progression de 27 %.

La majorité des dossiers (80 %) relève du dispositif de la convention IRSI. Ce dispositif permet une gestion plus rapide des dossiers et limite les délais d'indemnisation pour les locataires.

Par ailleurs, deux sinistres incendie d'ampleur significative sont intervenus au cours de l'année. Ces événements ont mobilisé fortement nos équipes, qui ont assuré l'accompagnement des ménages concernés et mis en œuvre des solutions de relogement dans des délais contraints.

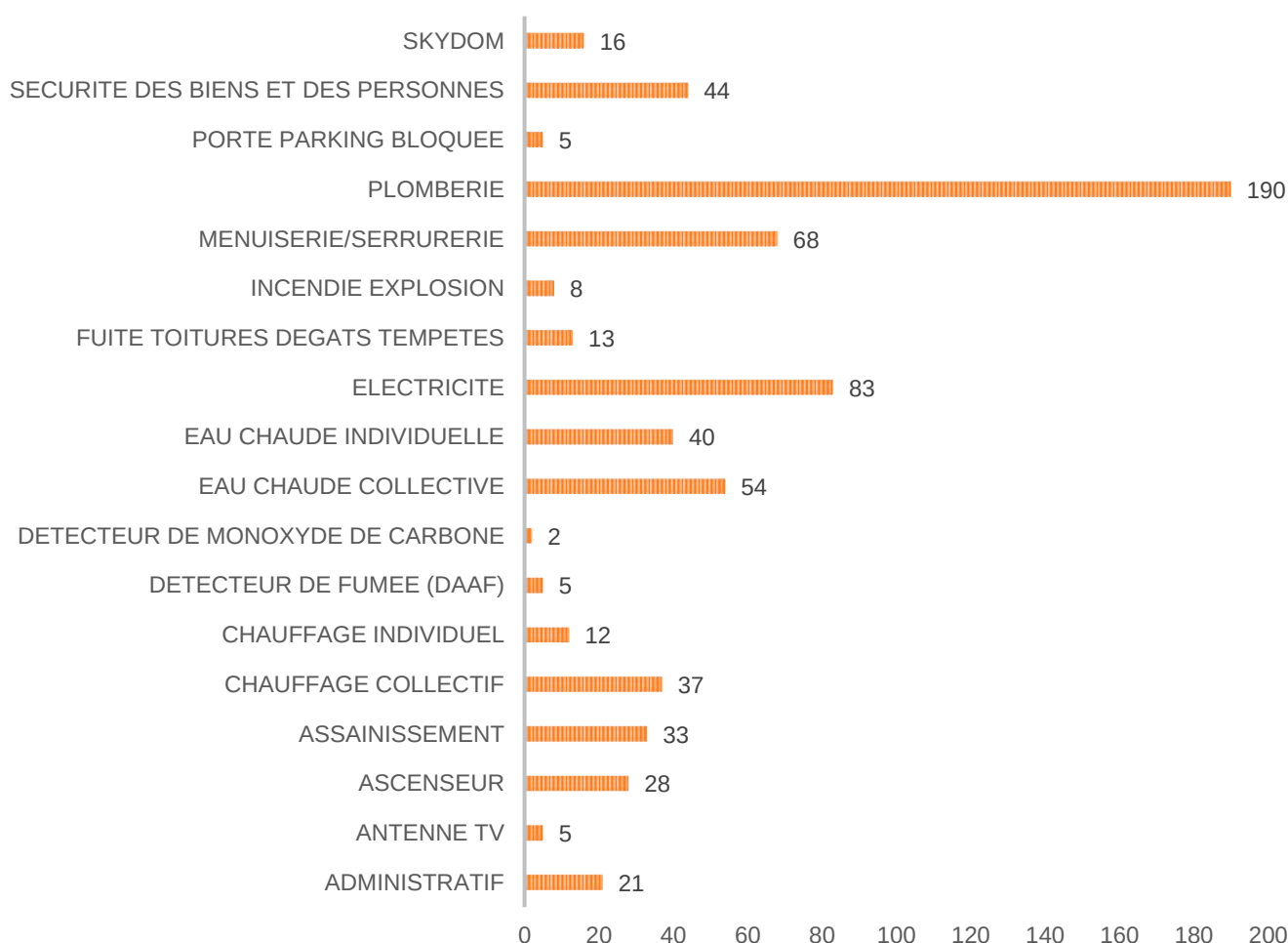
Enfin, la tendance à la baisse des dégradations volontaires observée depuis plusieurs années se confirme. Parmi les faits recensés, 60 % concernaient des bris de vitrages et de menuiseries.



Le dispositif d'astreinte

En 2025, la permanence d'astreinte a traité **1 328** appels, avec un taux de qualité de service établi à **70,5 %**. Ces sollicitations ont généré **244** demandes d'intervention transmises directement à nos partenaires titulaires des contrats d'astreinte.

RÉPARTITION DES DEMANDES D'INTERVENTION EN ASTREINTE



Chaque appel fait systématiquement l'objet d'un rapport, analysé par nos équipes afin d'assurer un suivi rigoureux des situations signalées. Pour les interventions réalisées en dehors des horaires d'ouverture, une vérification est effectuée afin de garantir que les mesures nécessaires ont bien été prises pour résoudre le dysfonctionnement.

À noter que sur 1 328 appels à l'astreinte, seul 40 % donnent lieu à un enregistrement pour suivi ou prise en charge par nos services. La majorité des sollicitations ne relève en effet pas d'une problématique technique nécessitant une intervention ou d'une action complémentaire de notre part.

Ainsi, 2025 marque un tournant dans la structuration de la relation client, en passant d'une logique de traitement à une logique de pilotage et d'amélioration continue. Au-delà de la structuration interne et de la gestion des situations d'urgence, l'analyse fine des sollicitations et des incidents constitue un levier d'action. Elle permet d'identifier les attentes prioritaires des locataires et d'engager des actions concrètes en matière de qualité de vie et de tranquillité résidentielle.

5 DÉPLOYER EN INTERNE LES MOYENS NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE NOS OBJECTIFS

Pour atteindre ces objectifs ambitieux, Presqu'île Habitat s'appuie sur des équipes pleinement engagées. En 2025, une stratégie de recrutement renforcée a été mise en œuvre, entraînant une croissance notable des effectifs. Parallèlement, plusieurs actions ont été conduites pour développer les compétences en interne et anticiper l'évolution des métiers. Le bien-être collectif occupe également une place essentielle au sein de l'entreprise. À ce titre, différents moments de convivialité ont été organisés afin de favoriser la cohésion et le vivre-ensemble.

Dans le but de soutenir les équipes et de leur donner les moyens de mener efficacement leurs missions, l'Office a poursuivi le déploiement de ses outils numériques. Ces solutions permettent notamment de fiabiliser les données, de fluidifier la communication et de renforcer la professionnalisation des métiers. Par ailleurs, pour faciliter un travail harmonieux et coordonné, les procédures ont été simplifiées et de nouveaux outils de pilotage ont été développés.

S'appuyer sur notre richesse humaine en interne

Personnel : Des équipes engagées

L'année 2025 a été marquée par une dynamique ressources humaines soutenue, portée par une stratégie de recrutement ambitieuse et structurante. La croissance significative des effectifs a permis de renforcer nos équipes dans des domaines clés, en cohérence avec les priorités stratégiques de l'Office.

Parallèlement, la Direction des Ressources Humaines a poursuivi ses actions en faveur du développement des compétences. La formation continue, la promotion et la mobilité interne ont constitué des leviers importants pour anticiper les évolutions des métiers, accroître l'agilité des équipes et accompagner les parcours professionnels.

Une réorganisation des services a également été engagée afin d'être opérationnelle au 1^{er} janvier 2026, avec la création de directions « métiers » visant à clarifier et redéfinir les missions de chaque entité. Cette nouvelle structuration comprend :

1. la Direction des Services aux Habitants,
2. la Direction des Politiques Sociales et Habitat,
3. la Direction du Patrimoine.

L'ensemble de ces actions a contribué à consolider notre capital humain, à améliorer la qualité de service rendu et à renforcer la capacité collective à répondre efficacement aux enjeux à venir.

La politique de recrutement a connu une progression significative, permettant de consolider les effectifs dans les métiers stratégiques du logement social : la gestion locative, la proximité, le patrimoine, la santé et la sécurité, et l'accompagnement des publics fragiles. Cette dynamique a contribué à soutenir les ambitions de l'organisme, tant en matière de gestion du parc que dans la mise en œuvre des programmes de rénovation et de construction.

Dans la continuité de cette dynamique, l'année 2026 sera consacrée à la consolidation de l'organisation et à la pérennisation des effectifs. Les efforts porteront notamment sur la structuration des équipes, la clarification des rôles et des responsabilités, la stabilisation des postes clés et la fidélisation des compétences recrutées. Un accent particulier sera mis sur l'amélioration des pratiques, l'attractivité durable des métiers et l'accompagnement des mobilités internes pour soutenir les évolutions à long terme de l'entreprise.

Nos Équipes

121,46 ETP en décembre 2025

122 collaborateurs présents au 31 décembre 2025

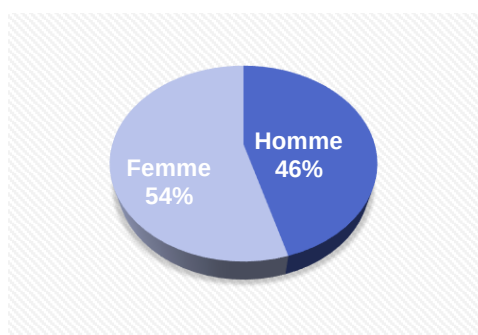
112 permanents - **7** CDD - **2** Alternants - **1** Contrat de prêt de main d'œuvre

EFFECTIFS Équivalent temps plein	Décembre 2024	Décembre 2025	Moyenne annuelle
Statut fonctionnaire territorial	18,80	16,80	17,47
Statut de droit privé	87,82	96,01	92,32
CDD de Surcroît	3,00	4,52	2,38
CDD de remplacement	0,97	2,00	0,74
Contrat Alternant	0,00	2,00	0,47
Contrat de Prêt de MO	0,00	0,13	0,07
TOTAL	110,59	121,46	113,44

En décembre, 86% de nos effectifs relèvent du statut de droit privé et 14% du statut de fonctionnaire territorial.

À noter : 3 collaborateurs travaillent en temps partiel choisi (2 collaborateurs travaillant dans le domaine administratif et 1 collaborateur travaillant sur le terrain).

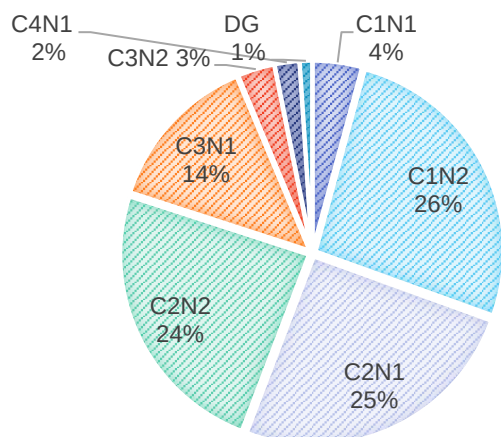
Répartition du personnel au 31/12/2025 : Effectif « permanent » (CDI)



Les femmes représentent **54 %** des effectifs sur l'ensemble des postes de travail.

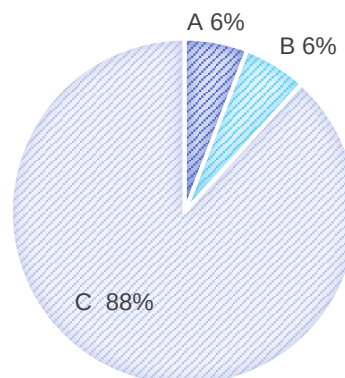
Ce résultat est conforme aux données publiées par la fédération.

Catégorie « statut privé » (84,82%)



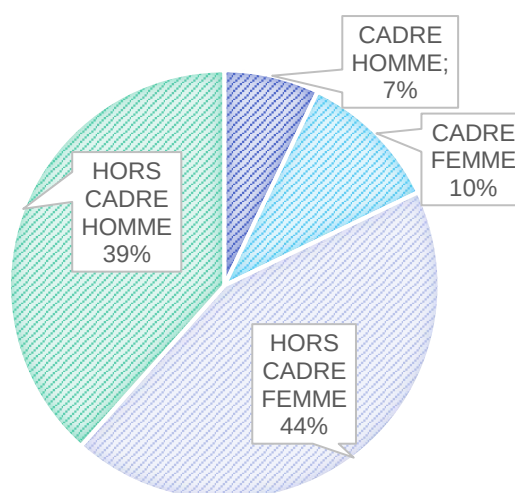
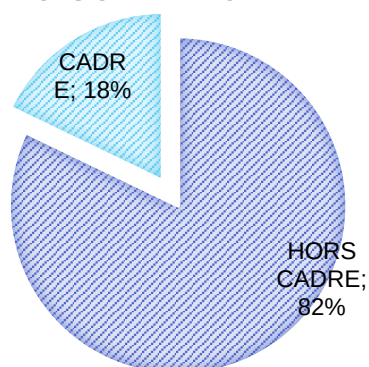
Catégorie « statut fonctionnaire » (15,18%)

■ Catégorie A ■ Catégorie B ■ Catégorie C

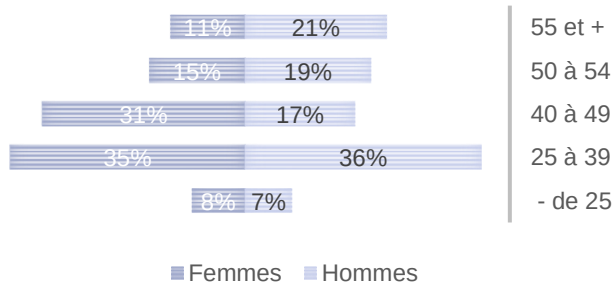
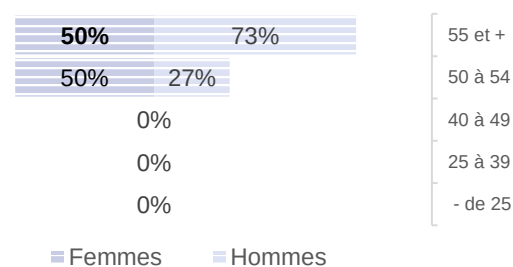


Les catégories

■ HORS CADRE ■ CADRE



La pyramide des âges

Pyramide des âges
« statut contrat privé » et permanentsPyramide des âges
« statut fonctionnaire territorial »Tous statuts confondus, **20,50%** du personnel a plus de **55** ans.

Chaque départ à la retraite est anticipé pour permettre une montée en compétences du successeur et un transfert d'expérience, en amont, au sein de l'équipe.

Des parcours d'intégration dans les services et des formations sont mis en place pour assurer la prise de poste dans les meilleures conditions possibles.

Pour le personnel de terrain, des accompagnements avec des gardiens expérimentés sont organisés dès leur arrivée.

Les mouvements de personnel

Le service des ressources humaines a participé à plusieurs salons de l'emploi notamment celui de la Cité de la mer afin de faire découvrir nos différents métiers. Ces salons ont contribué à faire connaître notre marque employeur. Une journée porte ouverte du siège en juin 2025 a aussi été organisée conjointement avec l'USH Normandie et les bailleurs sociaux de Normandie.



Les embauches

Afin d'assurer la continuité de l'activité et de répondre aux besoins opérationnels du service, un renforcement temporaire et durable des effectifs a été nécessaire. Ce volume de personnel supplémentaire concerne environ **25** personnes, mobilisées sous différents types de contrats : CDI, CDD, prêt de main-d'œuvre, alternance.

Ces recrutements et mises à disposition répondent à plusieurs situations :

➔ Remplacement du personnel parti ou absent

- Départs définitifs : 5 démissions, 1 rupture conventionnelle, 3 départs en retraites.
- Absences longues ou récurrentes (arrêts maladie, congés parentaux, congés longue durée).

➔ Remplacement des salariés en mission CDD : 5 fins de contrats déterminés

Certains postes ont été temporairement occupés par des salariés en CDD, ou en intérim. Les remplacements ont été assurés pour maintenir le niveau d'activité.

➔ Créations de postes

Une partie des recrutements correspond à des créations de postes liées à l'évolution des besoins du service, à l'augmentation de la charge de travail, ou à la mise en place de nouvelles missions. Ces postes ont été ouverts en CDI, CDD ou en alternance lorsque cela était cohérent avec les besoins et les compétences recherchées.

➔ Intégration d'alternants

Des alternants ont également été intégrés afin de soutenir l'activité, de renforcer progressivement les équipes, et de favoriser la formation et le renouvellement des compétences.

→ Accueil de stagiaires

En 2025 ce sont 8 personnes, tout profil, qui ont été accueillis (de 16 à 50 ans) afin de découvrir nos métiers en RH, juridique, accueil, ou à la régie peinture

Les profils recrutés

- Chargé de gestion locative
- Chargé de relation clients
- Chargé de ressources humaines
- Chargé de développement social urbain
- Gardien d'immeubles
- Agent d'entretien
- Gestionnaire état des lieux
- Chargée de comptes locataires
- Cadre comptable
- Conseillère sociale
- Développeuse web
- Responsable gestion du patrimoine
- Responsable d'opération
- Référent santé sécurité
- Directeur maîtrise d'ouvrage
- Chargé de mission
- Chargé de travaux

Le parcours d'intégration pour tout nouvel arrivant à Presqu'île Habitat a été déployé.

Il permet au collaborateur de découvrir progressivement l'environnement de travail, de se familiariser avec l'organisation tout en suivant un parcours lui apportant les processus et bonnes pratiques. Celui-ci s'intègre dans le cadre de la certification Qualibail. Une formation en e-learning spécifique au logement social est intégrée à ce parcours.

La gestion des carrières

Mobilité professionnelle interne	
Total	9
Avec promotion de statut : changement de statut catégorie et niveau	4
Sans promotion de statut : changement de poste	5 dont 2 fonctionnaires
FPT = Avancement d'échelon	8 (50% des effectifs)

L'entreprise affirme son engagement en faveur de la mobilité interne, en accompagnant ses collaborateurs dans leurs projets d'évolution professionnelle, qu'il s'agisse de prendre de nouvelles responsabilités ou de se former à un nouveau métier.

Le turnover

Le turnover des effectifs représente 10,09 % (cadre et non cadre) contre 15,05% en 2024. Une baisse significative de plus de 30% par rapport à l'année précédente. Pour comparaison, le turnover moyen français est de 15%.

L'évolution de l'emploi des travailleurs sous statut de handicap (tous statuts confondus)

En termes d'effectif, Presqu'île Habitat compte 9 collaborateurs ayant la reconnaissance de travailleur handicapé, 3 femmes et 6 hommes (dont 7 collaborateurs de plus de 50 ans).

Presqu'île Habitat répond à l'obligation d'emploi des travailleurs sous statut de handicap et s'engage à poursuivre la démarche de recrutement.

L'entreprise fait aussi appel à une prestation de travail protégé avec la société ACTP pour le nettoyage des locaux/vêtements, l'entretien d'espaces verts. Cette prestation représente en moyenne sur l'année environ 8 ETP supplémentaires.

Absentéisme

Le taux d'absentéisme est calculé, en ETP moyen en jours ouvrés à partir des absences pour maladie, accident du travail et maladie professionnelle.

Il est toutefois recensé à titre indicatif l'absentéisme lié aux congés familiaux qui sont traités comme un avantage social ne donnant pas lieu à décompte de temps de travail effectif.

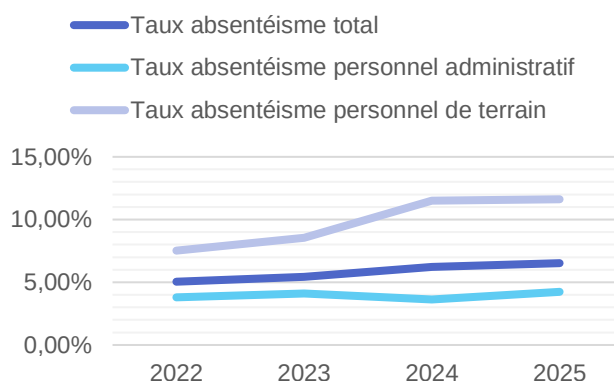
Année	2025	2024
Taux absentéisme total	6,52%	6,23%
Dont absentéisme maladie	6,19%	5,89%
Absentéisme AT/MP	0,23%	0,25%
Dont absentéisme longue maladie	0,00%	0,00%
Absentéisme congés familiaux	0,32%	0,29%

86 collaborateurs ont enregistré au moins un jour d'absence pour maladie.

La moyenne d'absentéisme observée dans la branche des OPH s'établit à 7,4 % en 2024. Presqu'île Habitat se situe en dessous de ce taux, tant en 2024 qu'en 2025.

L'absentéisme constaté au sein du personnel de terrain demeure élevé (11,62%), impacté par des longs arrêts de travail pour maladie (3 de plus de 100 jours et 2 de plus de 200 jours).

Focus sur l'absentéisme administratif et technique et personnel de terrain



Bilan des accidents du travail, maladies professionnelles et accidents de trajets

Nombre de déclarations / reconnaissances Accident du travail et / ou maladie professionnelle (avec ou sans arrêt)	19
AT / MP avec au moins 1 jour d'arrêt	4
Accident de trajet avec au moins 1 jour d'arrêt	3
ETP sur l'année = absentéisme AT / ATJ	0,21
Taux de fréquence (TF)	19,667 %
Taux de gravité (TG)	0,374 %

4 accidents du travail sur 19 impactent principalement notre taux AT pour 34 jours d'absence au travail. Les raisons de ces déclarations sont liées à des malaises, des chutes, et une mauvaise posture. À cela vient s'ajouter 3 accidents de trajet pour 42 jours.

Un total de 5 signalements (sans arrêt) d'incivilités ou de comportements agressifs à l'encontre du personnel ont par ailleurs été recensés. Afin de renforcer la protection des agents et de les outiller face à ces situations, l'Office a mis en place une formation de 2 jours dédiée à la gestion des agressions et des incivilités, destinée à l'ensemble des collaborateurs en contact avec le public. Cette action vise à sécuriser les interventions, améliorer la maîtrise des situations sensibles et soutenir les agents dans leur mission quotidienne. 65% de notre personnel aura été formé entre 2025 et 2026.

Dans une démarche de suivi et d'amélioration continue des conditions de travail, le recrutement d'un référent santé et sécurité en fin d'année va permettre dès 2026 de renforcer la prévention des risques professionnels, la sécurité des personnes ainsi que la qualité de vie et des conditions de travail.

Le référent santé et sécurité interviendra :

- ✓ Auprès des collaborateurs, afin d'observer les pratiques, de conseiller sur les bons gestes et de promouvoir une culture de prévention.
- ✓ Sur le patrimoine, pour contribuer à l'évaluation des risques liés à la sécurité du parc.
- ✓ Au niveau organisationnel, en pilotant la politique santé et sécurité de l'Office.

Par ailleurs, chaque demande d'amélioration de poste fait l'objet d'une étude systématique, et les aménagements nécessaires sont mis en œuvre.

En 2025, 18 000 euros ont été investis dans ces aménagements : mobilier, sièges ergonomiques, accessoires d'adaptation aux postes de travail, etc.

Dépenses de personnel

Masse budgétaire

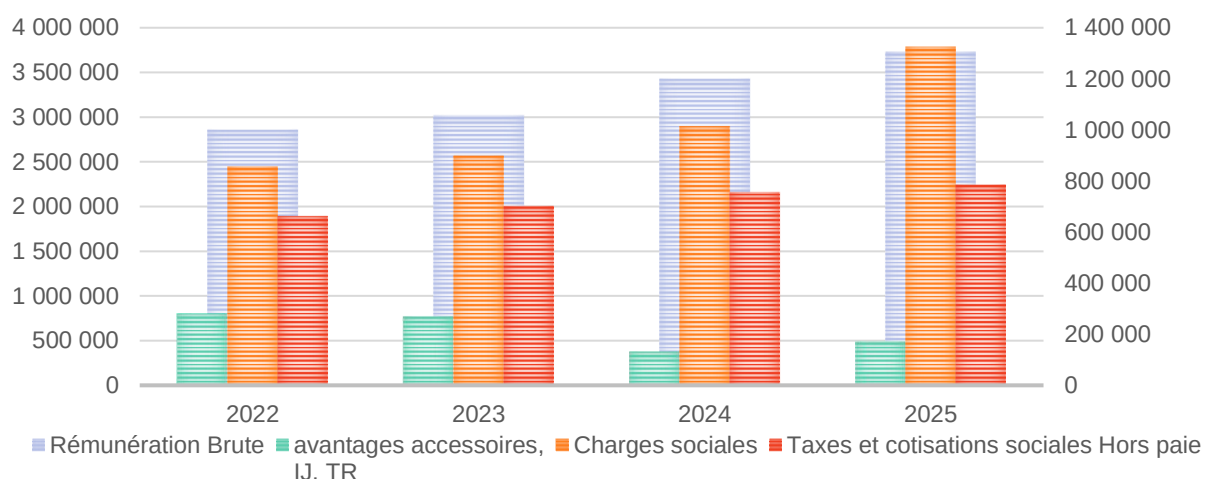
ANNÉE	2024	2025
Effectif ETP moyen annuel	105,98	121,33
Rémunération Brute	3 425 378 €	3 724 790 €
Avantages accessoires	132 373 €	172 916 €
Charges sociales	1 014 054 €	1 325 598 €
Taxes et cotisations sociales Hors paie	754 976 €	785 595 €

La masse salariale, incluant la rémunération et les avantages accessoires, a augmenté de près de 9,56% en un an. Cette évolution s'explique principalement par la hausse des effectifs ainsi que par les mesures issues de la NAO, ce qui rend cette progression cohérente.

Les charges, toutes catégories confondues, ont augmenté de 19,34 %, principalement en raison des évolutions suivantes :

- Disparition de plusieurs réductions de cotisations applicables aux fonctionnaires :
 - la réduction Fillon,
 - la réduction de la cotisation d'allocations familiales (AF) à 1,80 %,
 - la réduction de la cotisation d'assurance maladie (AM) à 6 %.
- Introduction en 2025 d'une nouvelle cotisation chômage, appliquée à l'ensemble du personnel tout statut

- à 4,05 % de janvier à avril 2025, puis à 4 % à compter de mai 2025.



Les avantages accessoires

- Une prime de partage de la valeur, pouvant atteindre 1 000 euros, a été versée aux collaborateurs en juin et en décembre
- Versement d'une prime annuelle
- Prise en charge des frais de transport collectif conformément à la réglementation en vigueur
- Mise en place de contrats collectifs de santé et de prévoyance, avec une participation financière de Presqu'île Habitat
- Attribution de titres-restaurant d'un montant de 8,50 euros par jour travaillé, dont 60 % financés par l'Office

Coût personnel intérimaire

Presqu'île Habitat a fait appel à du personnel extérieur pour 11 618 heures afin de renforcer ou de remplacer les équipes de terrain et de maintenir la mission de service en présentiel dans les quartiers. Cela concerne :

- Le personnel de terrain :
 - Principalement des remplacements pour congés et maladies
- Le personnel administratif
 - Des recours pour surcroît de travail au sein de la Direction financière et de la Direction de la gestion locative et pour le surcroît et le remplacement à la régie peinture.

Répartition du nombre d'heures de remplacement en intérim	2024	2025
Coût en €	281 474	282 598
Personnel administratif et technique		
Nombre d'heures intérim	2 314	2 229
ETP	1,27	1,22
Personnel de terrain		
Nb heures intérim	9 316	9 389
ETP	5,12	5,16

Pour rappel, le coût du personnel en intérim augmente parce qu'il suit les augmentations du Smic.

Formation

Total dépenses en €	2024	2025
Cotisations OPCO, CNFPT et plan de formation,	117 044	127 440
Dont budget dédié à la formation continue		81214
Montant des fonds perçus en déduction sur le plan de formation avec l'OPCO		40 940
Nb d'heures annuelles	1975,25 h	2 494 h
Dont heures de formation des alternants		208 h
Nombre de collaborateurs formés sur l'année (tout effectif inclus)	86	118

Les dépenses de formation représentent 3,42% de la masse salariale brute.

En 2025 la démarche productive de formation engagée depuis 2 ans, a été poursuivie. Cela reste donc une année forte en termes de projets de formations.

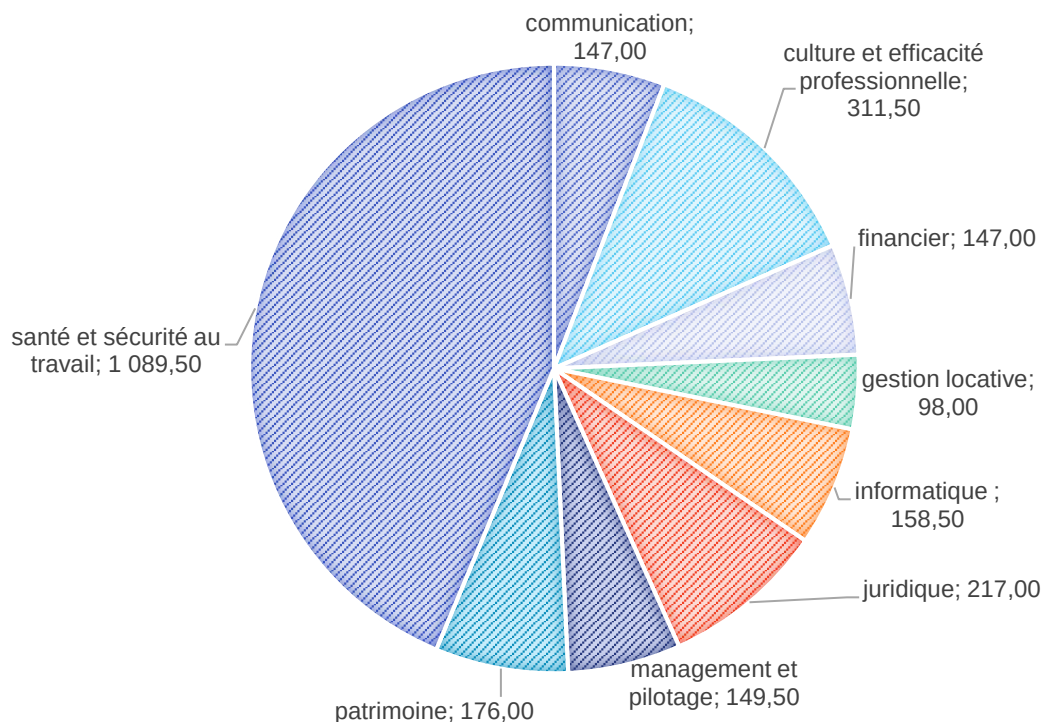
118 collaborateurs ont participé à au moins une action de formation, soit la quasi-totalité des effectifs présents, tous statuts confondus. Les formations ont été suivies soit en présentiel (au siège ou centre de formation) soit en distanciel.

Répartition des collaborateurs ayant suivi au moins une action de formation

Une optimisation des coûts sur la formation continue, avec plusieurs procédés de financement, est mise en place :

- La formation continue a coûté 81 214,00 € et 50% de cette somme a été prise en charge à travers des demandes d'aide financière auprès de notre OPCO (Uniformation).
- Une partie des formations est également financée dans le cadre de l'obligation de fonds conventionnels de la branche (formations préfinancées).

Répartition des heures de formation



Certaines actions de formation se sont déroulées de façon collective et ont permis de former en grand nombre de collaborateurs : à la gestion des agressions et des incivilités, aux risques psychosociaux, aux écogestes...

Le dialogue social

Sur l'ensemble de l'année, 8 réunions syndicales portant sur les thématiques suivantes ont été organisées :

- **Négociation annuelle obligatoire (NAO)**

La direction a confirmé sa volonté de soutenir le pouvoir d'achat des salariés à travers un accord prévoyant des enveloppes d'augmentations collectives (de 1 à 2 % selon le statut) et individuelles.

- **Mesures visant à protéger le pouvoir d'achat**

Dans le prolongement de la NAO, un accord spécifique a également été signé pour le versement d'une prime partage de la valeur (PPV).

- **Astreintes décisionnelles**

Application dès le 1^{er} janvier 2025 de l'avenant à l'accord sur les astreintes signé fin 2024. Il vise à répondre aux urgences relevant des obligations du bailleur en dehors des heures ouvrables. Le prestataire mandaté par Presqu'île Habitat sollicite directement les entreprises titulaires des contrats concernés. Lorsque qu'un événement grave survient ou dès lors que la complexité de la situation le nécessite, l'astreinte décisionnelle est contactée pour coordonner les actions à mettre en œuvre.

- **Prévoyance des fonctionnaires**

Une délibération a été adoptée concernant la prise en charge de la cotisation de prévoyance des fonctionnaires à hauteur de 25 euros (au lieu du minimum de 7,00 euros initialement prévu).

- **Accords négociés pour une application au 1^{er} janvier 2026**

- Accord collectif relatif à la classification des emplois
- Accord collectif relatif à un régime de complémentaire santé collectif et obligatoire
- Accord collectif relatif au régime de prévoyance des salariés de droit privé

En parallèle, **10** réunions du Comité Social et Économique (CSE) ont eu lieu, dont 4 consacrées à la santé et à la sécurité au travail, ainsi que 4 réunions exceptionnelles.

Enfin, le suivi de la mise en place de la modulation horaire prévue par l'accord sur les temps de travail montre des retours positifs : le dispositif est apprécié de tous et peut être maintenu.

La gestion des moyens généraux

Dans le cadre de la gestion des moyens généraux de l'Office, plusieurs actions ont été engagées afin d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs :

- Acquisition de matériels de bureau plus ergonomiques
- Réagencement des espaces de travail
- Aménagement de deux salles de pause (situées au rez-de-chaussée et au premier étage)

D'autres équipements ont été mis en place dans le cadre d'une démarche plus respectueuse de l'environnement avec notamment l'inclusion de mobilité douce, une fontaine à eau...

La cohésion entre les équipes

L'année 2025 a été marquée par l'organisation de plusieurs événements internes favorisant la cohésion, l'engagement et la convivialité au sein des équipes :

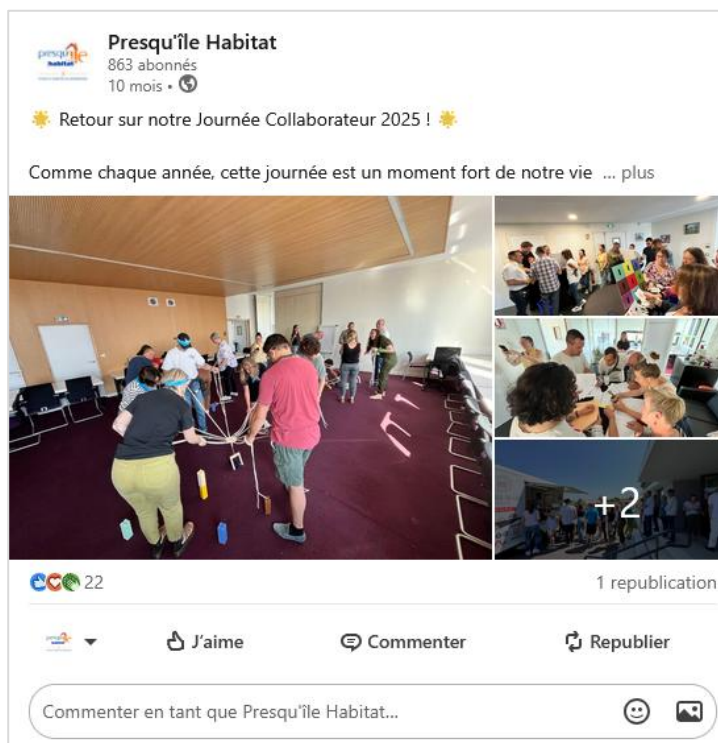
- Des repas collaborateurs thématiques
- Deux afterworks
- Des sessions de « choix d'œuvres » à l'artothèque de la Ville de Cherbourg-en-Cotentin
- La participation au challenge national Mai à Vélo
- La Journée des collaborateurs
- La participation au DuoDay
- Les vœux du personnel
- Des visites du patrimoine pour le personnel
- La participation à l'événement « La Cherbourgeoise » dans le cadre d'Octobre Rose
- Un repas du personnel à l'occasion de l'obtention de la certification Qualibail
- Des événements organisés au mois de décembre sur la thématique de Noël

Mais aussi :

- La mise en place d'un calendrier de l'Avent géant en salle de pause ainsi que dans toutes les permanences de proximité, pour les fêtes de fin d'année, intégrant quiz, rétrospectives et cadeaux à gagner
- La mise en place d'un outil de gestion des signatures mails, contribuant à l'harmonisation de notre identité visuelle

Focus sur le développement de la marque Presqu'île Habitat

En 2025, la présence de Presqu'île Habitat sur LinkedIn s'est consolidée. La page entreprise compte aujourd'hui **825** abonnés. Cette évolution s'accompagne d'une augmentation des interactions, renforçant la visibilité de l'établissement et contribuant activement au développement de sa marque employeur.



Se doter des outils adéquats pour répondre à nos ambitions

Systèmes d'information

Projets effectués depuis le début d'année 2025

Mise en place des États des lieux (EDL) Nouvelle Génération

En 2025, Presqu'île Habitat s'est doté d'une nouvelle application pour effectuer les États des Lieux, l'ancienne version étant devenue obsolète. L'application EDL Nouvelle Génération apporte quelques évolutions et notamment de nouvelles possibilités : commentaires pour chaque type de clés remises lors de l'EDL entrant, saisir des compteurs privés avec leur index, signer électroniquement les éditions, saisir des réclamations à partir de la tablette sur l'EDL, paramétrer par type d'EDL les éditions à produire obligatoirement, la gestion des cosignataires sur la totalité des éditions.

Des phases de tests ont été réalisées sur le mois de mars 2025 avec différentes tablettes et la mise en production des EDL Nouvelle Génération a été effectuée début avril 2025.

➔ **Coût de l'opération** : au total ce sont 7 tablettes Galaxy Tab S9 qui ont été achetées, ce qui représente un coût de 5 107,27 € avec les accessoires nécessaires. La maintenance a quant à elle s'élève à 15 096 € (comprenant la maintenance Aaréon, l'hébergement Prem EDL et l'abonnement 10 utilisateurs) 3 480 € de plus qu'en 2024.

Acquisition de nouvelles licences Office365, PowerBI et Copilot

Le marché sur les licences Office365 (messagerie, Teams...) touchant à sa fin en juin et la limite des licences pouvant être attribuée étant franchie, Presqu'île Habitat a donc fait l'acquisition, via une centrale d'achat, de 150 licences Office365 et en a profité pour acquérir 23 licences PowerBI (outil de Business Intelligence). Ces licences ne seront facturées que lorsqu'elles seront attribuées.

Les licences Power BI permettront de concevoir, actualiser et diffuser des indicateurs dynamiques et interactifs, en remplacement de l'outil actuel SAP Business Objects Infoview. Cette évolution vise à améliorer l'accessibilité des données, la qualité des analyses et la rapidité de partage de l'information au sein des équipes.

➔ **Coût de l'opération** : total annuel pour ces nouvelles acquisitions de licences de 11 674, 28 €

Audit Aaréon sur utilisation PREM de la demande de logement au quittance et régularisation

Aareon, prestataire d'accompagnement sur l'ERP Presqu'île Habitat, a été sollicité, en 2025, afin d'effectuer des audits sur l'utilisation de Prem (prologiciel de gestion intégré) faite par Presqu'île Habitat.

Le constat de départ était le suivant : avec le temps et le changement de collaborateurs, les transferts de compétences sont parfois partiels et les méthodes de travail n'ont pas toujours évoluées en suivant les nouvelles possibilités offertes par Prem (patchs correctifs et évolutifs déployés).

C'est dans ce contexte que l'Office a sollicité Aareon afin de réaliser, dans un premier temps, un audit des méthodes de travail et de l'utilisation de l'ERP. Cette démarche vise ensuite à optimiser les procédures de travail et à diffuser les bonnes pratiques liées à Prem Habitat, en intégrant les évolutions du système.

Cet audit, réalisé sur 11,25 jours dont 4,25 jours en présentiel dans les services audités, principalement Gestion Locative, Direction financière et Contentieux, s'est effectué sur juin et juillet 2025.

Une restitution, par Aareon, a été faite à l'ensemble du Comité Exécutif en septembre 2025.

Il en ressort l'utilisation d'un grand nombre de fonctionnalités, toutefois plusieurs d'entre elles peuvent être perfectionnées car leurs évolutions techniques n'ont pas toujours été suivies.

Aaréon a ainsi pu proposer plusieurs axes d'améliorations dans les méthodologies et l'utilisation de l'ERP. Des formations et/ou des assistances avec transfert de compétences seront à planifier sur 2026.

➔ **Coût de l'opération** : 20 000 €

Changement de la téléphonie fixe

Un changement de taille a été effectué avec le choix de migrer la téléphonie fixe sur Wazo via une centrale d'achat. Il s'agit d'une solution de Softphonie, logiciel de téléphonie permettant de passer et recevoir des appels via Internet. Ainsi, les collaborateurs peuvent désormais passer leurs appels en mode Web, sur PC et sur application mobile. Le projet a débuté en mars 2025 avec une phase de recette en avril 2025 auprès de quelques collaborateurs.

Tous les collaborateurs du siège ont maintenant migré sur la solution de Softphonie Wazo pour leur téléphonie fixe.

Avec Wazo, il est désormais possible de mettre en place la fonction « Standard téléphonique » sur 4 postes. Ainsi l'architecture suivante a été déployée :

- Un Serveur Vocal Interactif (SVI) mis en place lors d'un appel externe sur le numéro principal de Presqu'île Habitat
 - Le SVI oriente les appelants selon trois options : saisie du 1 pour la comptabilité clients (3 postes), saisie du 2 pour l'ensemble des sollicitations (4 postes), ou mise en attente pour le standard (4 postes).

➔ **Coût de l'opération** : le changement de la téléphonie aura coûté au total 27 387,04 €, comprenant : l'achat de casques, le paramétrage et la mise en place, la formation des collaborateurs ainsi que les abonnements annuels.

Projets en cours

ISI-COM : Mise en place du CRC

Suite au changement de la téléphonie fixe avec la mise en place du softphone WAZO, un travail a été mené avec le Centre de Relation Client pour la mise en place d'un outil de gestion des contacts et de pilotage de la relation locataire, visant à améliorer la réactivité, la traçabilité et la qualité de notre service. Après étude de différentes solutions, l'Office s'est tourné vers le logiciel ISI-COM.

En effet, ISI-COM est une solution omnicanale qui équipe beaucoup de centres d'appel et que l'on retrouve chez plusieurs bailleurs. Il s'agit à la fois d'un softphone, d'une solution de gestion de messagerie et bien d'autres fonctionnalités.

Des ateliers ont été réalisés en novembre 2025 afin de paramétrer la solution et une phase de recette a été réalisée en décembre 2025. La mise en production initialement prévue en décembre 2025 a dû être reportée en janvier 2026.

En parallèle, le service informatique Presqu'île Habitat a travaillé sur un outil informatique, développé en interne, afin d'assister les membres du CRC dans la qualification des appels.

Bail numérique

Le bail numérique présente un réel enjeu pour l'Office et simplifiera l'action de la gestion locative. Sa mise en place en est d'autant plus déterminante qu'elle marque une étape clé dans la modernisation des processus et l'amélioration du service rendu aux locataires, elle se fera courant 2026.

STONAL

STONAL est une plateforme en mode SaaS portant sur la gestion technique du patrimoine. Cette solution est développée à l'échelle de Vivre et Habiter en Normandie, de façon indépendante au sein des deux organismes.

Sa mise en place a débuté en juin 2024.

Pour rappel, les objectifs principaux de STONAL sont de regrouper sur un seul et même outil :

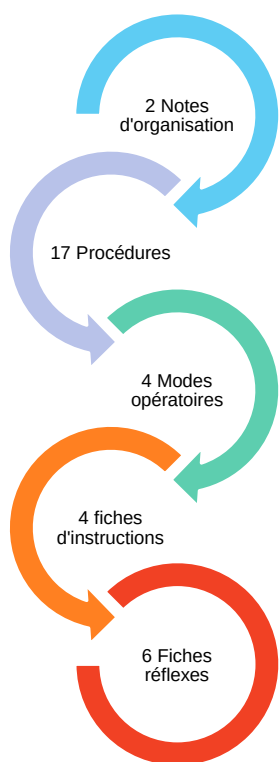
- Un visuel en 2D et 3D du patrimoine,
- Une gestion documentaire technique (PC, DOE, Diagnostics, Conventions...) liée au patrimoine,
- Une centralisation des travaux réalisés et ainsi planifier et chiffrer les travaux dans le cadre d'un plan pluriannuel d'entretien et de travaux.

L'ensemble des données du patrimoine, papier et numériques, a été intégré dans l'outil au cours de l'année 2025.

Les équipes de STONAL assignées à Presqu'île Habitat ont progressé dans la mise en place de la plateforme. Ainsi 7 595 logements ont été modélisés à ce jour, soit **96%** de notre patrimoine.

Les formations utilisateurs ont été prévues sur janvier 2026 afin de passer en phase d'exploitation.

Simplifier nos procédures et mettre en place des outils de pilotage fiables



Les objectifs de la mise en place de procédures

- Simplifier et standardiser nos documents de travail pour optimiser la prise en charge des actions.
- Identifier les rôles et responsabilités de chaque acteur, et définir les interfaces entre les métiers. « *Le qui fait quoi* »

Cette documentation est construite avec les directions et les collaborateurs métiers pour identifier toutes les actions de chaque métier.

L'approche documentaire recherchée par Presqu'île Habitat se veut simple, adaptée à ses missions et à la taille de l'entreprise.

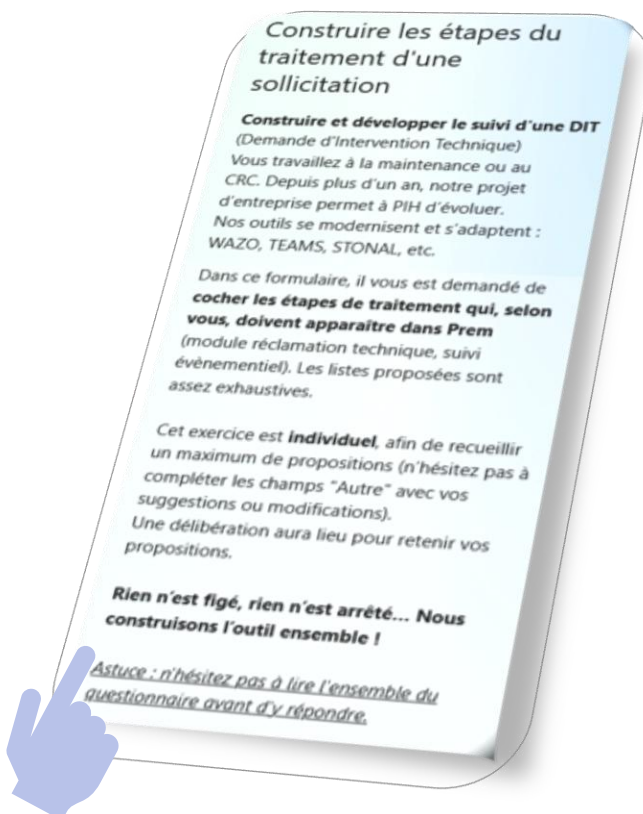
Les documents sont courts et rapides à lire, ils sont structurés de la manière suivante :

- 1- Le cadrage du support
- 2- Les étapes clés et les interfaces métiers
- 3- Le plan de contrôle

Des ateliers de rédaction ont été mis en place avec les collaborateurs de Presqu'île Habitat pour reprendre les supports existants. Une approche participative avec les équipes de proximité a permis d'identifier les étapes de traitement d'une sollicitation type. Ces ateliers permettent de développer la méthode Qualité dans la rédaction de supports internes.

Cette participation permet également de fiabiliser les outils méthodologiques avec une vision factuelle et opérationnelle.

Cette méthode permet de conforter la fiabilisation des données statistiques au contrôle de gestion.



La mise en place d'outils de pilotage

Au-delà des procédures formalisées, en 2025, Presqu'île Habitat a mis en place plusieurs outils de pilotage afin de fiabiliser son activité et répondant à des problématiques soulevées, en voici quelques exemples (liste non exhaustive).

Besoin identifié	Outils créés	Service demandeur
Assurer le suivi des demandes clients et améliorer la qualité de service	Tableau de suivi des réclamations et relances	Service Relation Client, Direction Services aux Habitants, Patrimoine
Suivre les bons de travaux et bons de commande	Tableau de suivi des BT (bons travaux) & BC (bons commandes)	Direction Services aux Habitants, Patrimoine
Analyser les consommations et détecter les dérives de facturation	Tableau de suivi des énergies	Direction financière

Fonds de soutien à l'innovation (FSI) : Moderniser et Innover

Le FSI, sous l'égide de la CGLLS, a pour d'accompagner les bailleurs, financièrement, dans leurs démarches de modernisation et d'innovation. Le recours à ce dispositif permet à Presqu'île Habitat d'améliorer ces pratiques, avec la condition que le projet bénéficie aux locataires.

Sur l'exercice 2025, un maximum validé de 98 799 € de subventions a été accordé à l'Office, par la CGLLS (Caisse de Garantie du Logement Locatif Social).

Les projets FSI 2025	Coût Projet	Subvention maximum	% Avancement
Audit certification Qualibail	24 330 €	8 328 €	33 %
Recrutement chargé de développement social urbain (DSU)	225 558 €	57 305 €	15 %
ISI-COM Acquisition d'un logiciel de gestion d'un centre de contact multicanal pour le CRC	104 585 €	33 166 €	30 %

En poursuivant l'objectif de moderniser ses pratiques, Presqu'île Habitat a pu valider au total un maximum de 286 397 € sur 2 ans.

Moyens financiers

Synthèse financière sur 2025 des opérations : constructions et réhabilitation du patrimoine

Développement et amélioration du patrimoine en 2025 :

9,4 millions d'euros

- 3,43 M€ Construction Les Jardins de l'Agora
- 1,58 M€ Construction Les Jardins d'Artemis
- 540 K€ Construction Les Cottages de Margannes
- 130 K€ Construction ZAC de la Lande – Les Pieux
- 110 K€ Construction ZAC Grimesnil – phase 4
- 500 K€ Modernisations et remplacements d'ascenseurs
- 500 K€ Réhabilitation Les Couplets
- 800 K€ Réhabilitation Les Francterres
- 230 K€ Réhabilitation Les 3 Tours
- 370 K€ Réhabilitation Les Rue au Blé/ Hervieu
- 180 K€ Réfection chauffage Casino
- 220 K€ Acquisition local Quai Alexandre III
- 210 K€ Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée (DAAF)

Entretien du patrimoine (charges non récupérables) en 2025 :

5,5 millions d'euros

- 4,31 M€ Gros entretien
- 1,15 M€ Entretien courant (y compris Coût Régie)

Indicateurs Financiers

Répartition des dépenses

Évolution de la répartition des dépenses par logements, en euros et par an

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	%
Annuité des emprunts	797	738	702	924	793	732	22 %
Maintenance du parc (incluant régie)	516	613	658	599	544	673	20 %
Taxe foncière (par logt soumis)	663	670	699	772	813	825	25 %
Personnel (hors régie)	445	449	436	466	527	595	18 %
Autres dépenses d'exploitation****	281	289	310	304	354	385	11 %
Vacant – Impayés	92	74	84	97	71	125	4 %
Total	2 794	2 833	2 889	3 162	3 105	3 335	100 %

Les annuités d'emprunts sont un poste significatif dans les dépenses de l'Office.

L'emprunt est un levier stratégique pour construire l'avenir. Dans un contexte de mutation sociétale et de fortes attentes en matière de logement, l'emprunt constitue un outil essentiel pour Presqu'île Habitat. Il permet de :

- Financer les opérations de construction neuve, notamment dans les communes ciblées par les politiques territoriales, afin de répondre aux besoins locaux en logements accessibles et durables.
- Accélérer la rénovation énergétique du parc existant, en intégrant les nouvelles normes environnementales et en améliorant le confort des locataires, tout en contribuant activement à la transition écologique.

Ce recours à l'emprunt s'inscrit dans une logique de responsabilité et d'investissement à long terme, au service de la qualité de vie des habitants et de la performance du patrimoine.

En 2025, les dépenses liées à la maintenance du parc, qui regroupent à la fois la maintenance courante et le gros entretien, ont connu une hausse significative.

La construction de logements sociaux conventionnés impose à l'Office d'avoir recours à prêts règlementés dont les conditions sont imposées.

NATURE DE FINANCEMENT	DURÉE MAXIMUM POSSIBLE	TAUX
PLAI FONCIER	80 ans	Livret A -0,20%
PLAI BATI	40 ans	Livret A -0,20%
PLUS FONCIER	80 ans	Livret A +0,60%
PLUS BATI	40 ans	Livret T A +0,60%
PLS FONCIER	50 ans	Livret A +1,11%
PLS BATI	40 ans	Livret A +1,11%

La maintenance comprend l'entretien et la réparation courante ainsi que le gros entretien du parc de Presqu'île Habitat. Ils s'expliquent également par les difficultés persistantes que rencontrent aujourd'hui les entreprises, tous secteurs d'activité confondus, pour recruter et pérenniser leurs équipes. Cette situation impacte fortement leur capacité d'intervention et allonge les délais d'exécution. À cela s'ajoute d'une manière générale sur les marchés publics, les effets des indexations des prix et l'impact des nouveaux appels d'offres suite à l'arrivée à terme de marchés.

Le budget lié aux entretiens courants a été fortement impacté par des difficultés à conclure des marchés sur des prestataires tel que la plomberie. L'absence de prestataire disponible a retardé la mise en place d'un nouveau contrat. Pour répondre aux urgences, un marché de gré à gré a été conclu avec un prestataire hors zone, entraînant une hausse des coûts (+177 % sur le lot Est), accentuée par une évolution des index de 16,3 % depuis 2020.

Le poste de la remise en état des logements, avec un avancement budgétaire conforme aux prévisions. En 2025. L'augmentation des coûts s'explique par :

- La lourdeur des travaux sur les logements vacants de longue durée,
- L'évolution des prix unitaires liée aux nouveaux marchés.

Pour maintenir l'attractivité et répondre aux exigences du label Qualibail, des travaux d'embellissement ont été intégrés, augmentant le coût moyen de remise en état.

Les charges sociales hors régie désignent l'ensemble des cotisations et contributions sociales liées à l'emploi des agents ou salariés. Dans le cas de Presqu'île Habitat, la régie désigne la partie où les travaux sont effectués par les salariés (ex : peinture) et sont donc inclus dans la maintenance du parc.

Selon le dossier individuel de situation (DIS), correspondant à la synthèse des indicateurs sectoriels des OPH, la maintenance inclut la valorisation de la régie d'entretien en frais de personnel identifiés en entretien courant.

Les autres charges d'exploitation sont toutes les dépenses nécessaires au fonctionnement courant d'une organisation qui relève des assurances, de la documentation, des honoraires divers ou encore de l'entretien lié aux véhicules ou encore au siège social.

Du point de vue des autres postes de charges significatifs, un surcoût a été observé sur le poste assurances par rapport à 2024. En effet, pour le contrat garantissant les risques « Dommages aux biens », le taux de la prime, ou cotisation additionnelle relative à la garantie « Catastrophe Naturelle » mentionné à l'article L 125-2 du Code des Assurances, a évolué avec effet au 1^{er} janvier 2025. Le taux est passé de 12% à 20% à partir de cette date. En outre, le marché des assurances est à renouveler et prévoit dès janvier 2026 l'ajout d'une assurance pour les locataires non assurés, c'est-à-dire n'ayant pas satisfait à la demande d'attestation d'assurance dans le délai de 30 jours. Une prime annuelle irréductible de 12 500 € TTC sera appliquée à Presqu'île-Habitat pour cette prestation supplémentaire.

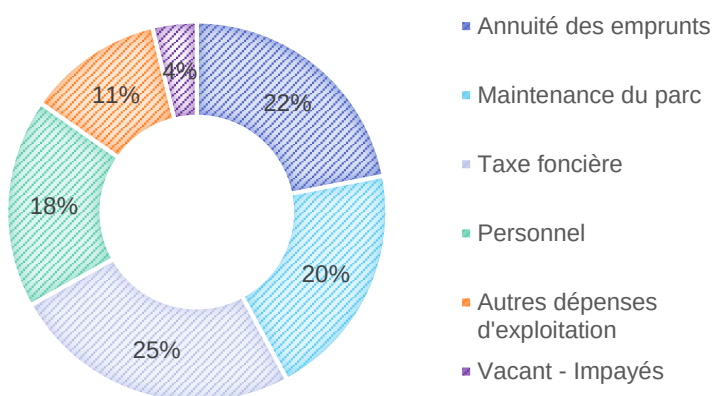
À cette variation s'est ajouté l'effet de l'évolution de l'indice Fédération Française du Bâtiment (FFB) sur lequel est indexé la cotisation d'assurance. Dans cette partie nous allons trouver la cotisation Caisse de Garantie Logement Locatif Social (CGLLS) qui représente au total 454 455 €. La CGLLS est un établissement public chargé de sécuriser le financement du logement social en France. Elle garantit les prêts accordés aux bailleurs sociaux, aide les organismes en difficulté et accompagne les regroupements pour améliorer la gestion du parc locatif. Elle contribue aussi au financement des acteurs du secteur et participe aux programmes de rénovation urbaine.

La vacance et le coût des impayés est liée aux difficultés de recrutement des entreprises ayant provoqué des retards dans les interventions, une augmentation des coûts unitaires sur les marchés techniques (plomberie, ventilation, chauffage), et une mobilisation budgétaire anticipée dès le premier trimestre. Certains ordres de service ont été lancés tardivement, ce qui a décalé les plannings de travaux et complexifié la coordination avec les prestataires. Cela a engendré un allongement de la durée des travaux ayant un impact sur la vacance. D'autre part, la vacance a été impactée cette année par des éléments extérieurs tels que les sinistres ayant touché la Tarentaise et la Duché.

En parallèle, la Cité Girard s'inscrit dans le cadre du NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain) du quartier « Les Horizons ». Il concerne la réhabilitation de 100 logements. Une vacance volontaire est créée dans le cadre de cette opération (pas de proposition de relocation suite à un départ locataire).

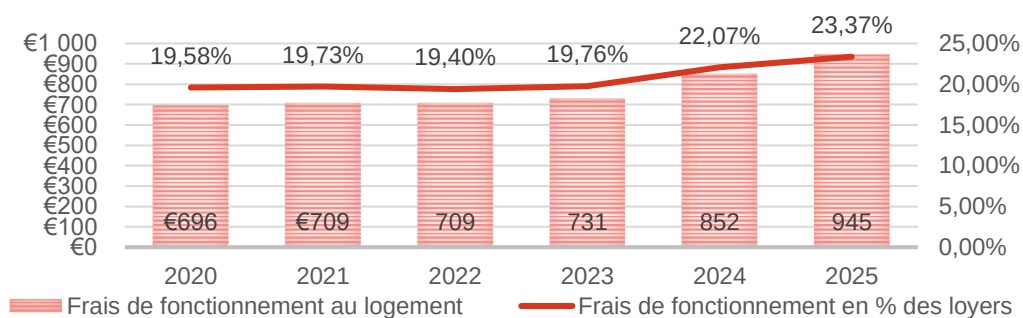
Courant 2025, une démarche d'externalisation de la commercialisation de ses locaux commerciaux a été menée afin d'abaisser la vacance de ces derniers.

Répartition des dépenses



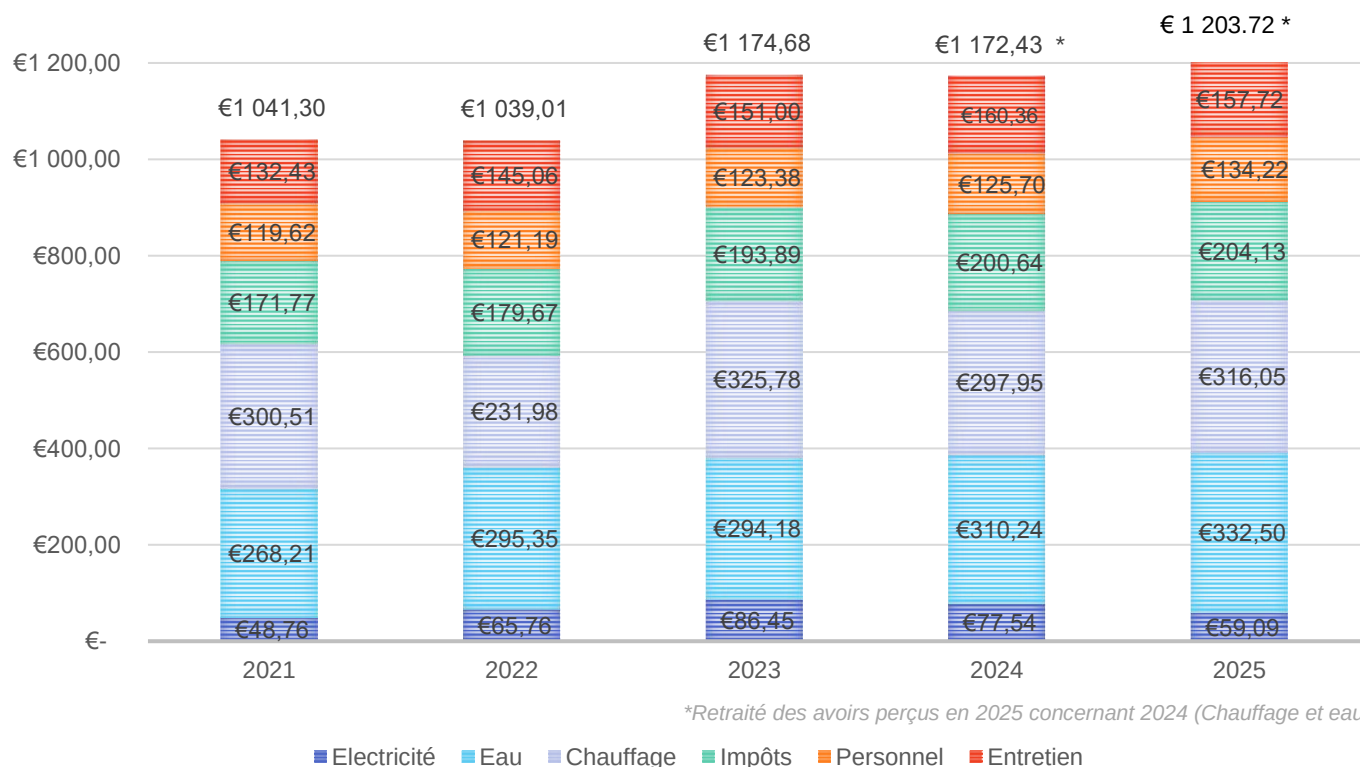
Frais de fonctionnement

	En milliers d'euros	Coût en € au logement	En % des loyers
Frais de personnel non récupérable	4 828 K€	595 €	14,73 %
Frais de gestion (hors CGLLS)	2 831 K€	350 €	8,64 %
Frais de fonctionnement	7 659 K€	945 €	23,37 %



Charges locatives

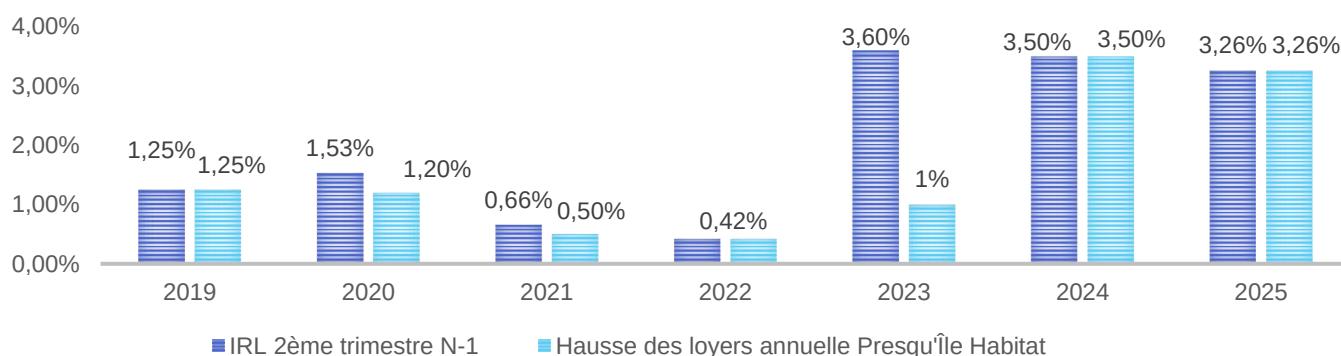
Évolution moyenne des charges locatives par logement et par an (en euros)



La moyenne des charges locatives par logement était de 1 203,72€ par an en 2025, soit 100,31 € par mois. Ce niveau des charges est en hausse de 31,30 € sur l'année 2025 par rapport à 2024, soit + 2,67 %. Celle-ci est principalement liée aux postes de l'eau, du chauffage et des charges du personnel.

Loyers

Évolution moyenne des loyers au 1^{er} janvier



Focus sur la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS)

Mise en œuvre depuis 2018, la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) constitue un mécanisme structurant pour le secteur du logement social. Elle se traduit par une diminution obligatoire des loyers pour les ménages modestes bénéficiaires de l'APL, concomitante à une baisse équivalente de l'aide versée par l'État. Si ce dispositif permet de préserver le reste à charge des locataires concernés, il engendre en revanche une perte de recettes significative pour les bailleurs sociaux. La RLS constitue ainsi un enjeu majeur de pilotage financier, appelant une vigilance accrue sur l'équilibre économique de l'organisme et une adaptation continue de sa stratégie de gestion et d'investissement.

SLS (supplément Loyer solidarité)

Focus sur le SLS

Le supplément de loyer de solidarité (SLS) est acquitté par le locataire d'un logement social qui dépasse de 20% le plafond de ressources applicable à son logement. Une enquête est menée chaque année par les bailleurs sociaux.

Le loyer majoré du SLS ne représente pas plus de 30 % des ressources du ménage.

Aucun SLS ne peut être appliqué si le logement est situé dans un Quartier Prioritaire de la Ville (QPV), répondant ainsi aux objectifs de mixité sociale. L'exonération est automatique, quel que soit le dépassement de revenus du locataire.

D'autre part, le bailleur social n'est pas tenu d'enquêter les ménages bénéficiaires de l'aide personnalisée au logement (APL) ou de l'allocation de logement familiale ou sociale (ALF/ALS) : ces ménages ont par définition des ressources inférieures aux plafonds de ressources.

Le calcul du SLS à appliquer dépend de la surface du logement, de la zone géographique où il se situe (pour Presqu'île Habitat il s'agit de la zone B1, plus la zone est tendue et plus le coefficient est élevé) et du dépassement des revenus.

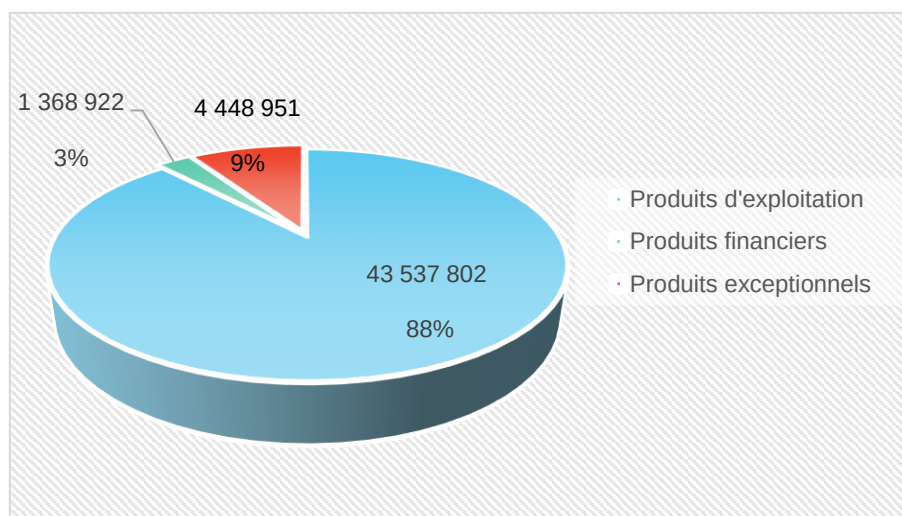
La non réponse à l'enquête annuelle obligatoire entraîne l'application d'un SLS maximum.

Le SLS s'applique aux locataires qui sont au moins à 120 % des plafonds de ressources PLUS. Au 31 décembre 2025, 220 foyers étaient concernés par le SLS contre 182 en 2024, soit + 21 %.

En 2025, 164 177 € ont été perçus à ce titre (contre 133 799 € en 2024).

Produits

La ventilation des produits de l'Office se décompose comme suit :



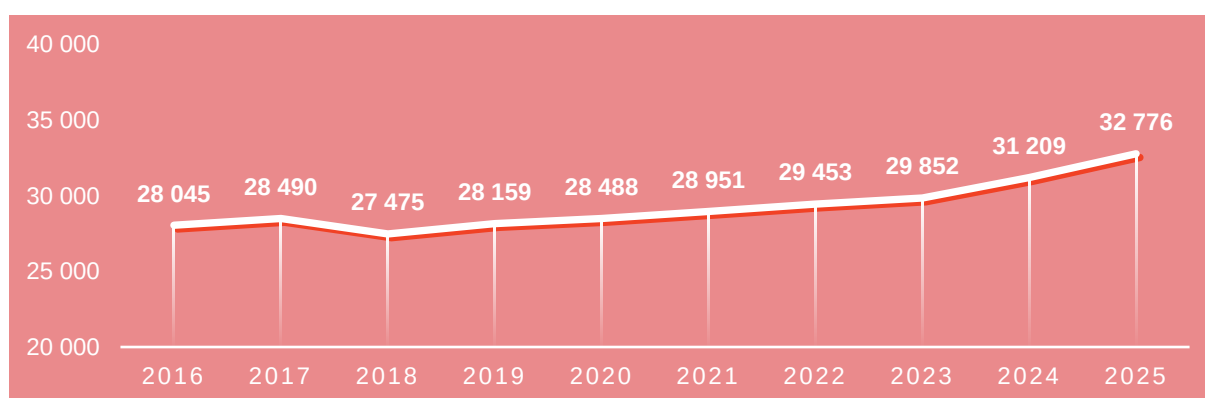
Les produits d'exploitation sont composés majoritairement des loyers, charges locatives et autres produits (panneaux publicitaires, Certificats d'Economies d'Energie) pour 85,71 %. À cela s'ajoute des reprises de provisions pour 2,50 % (dont 1 086 K€ de reprise provision pour gros entretien).

Les produits financiers sont issus de livrets d'épargne et mais aussi de placements en comptes à terme entièrement alloué aux financements destinés à la transition environnementale.

En ce qui concerne les produits exceptionnels, ces derniers correspondent à hauteur de 2 027 K€ à des dégrèvements de TFPB et 1 222 K€ à la quote-part de subventions d'investissements virées au résultat.

1 154 K€ d'indemnités sinistres viennent compléter ces sommes exceptionnelles.

Évolution du montant des loyers par an (K€)



À compter du 1^{er} avril 2025, le bail concernant les logements non conventionnés au titre d'une gendarmerie a été renouvelé engendrant une augmentation de loyer de 182 476,50 €.

Encaissements

En 2025, 80,65% (contre 80,53% en 2024) des locataires règlent par prélèvement et 8,29% (contre 7,84% en 2024) règlent par carte bancaire au siège de Presqu'île-Habitat ou bien via le site internet.

Le montant moyen des prélèvements s'élève à 338,96 €. Cette somme était de 327,73 € en 2024.

En décembre 2025, le nombre de dossiers locataires en prélèvement automatique est de 6 806.

La majorité des prélèvements sont en date du 10 de chaque mois.

	2025	2024	2023	2022
% locataires entrants ayant opté pour le prélèvement	94,24%	94,41%	92,74%	90,05%
% rejets / Nombre total de prélèvement	4,05%	4,00%	3,89%	3,85%

Au 31 décembre 2025, l'encours des dossiers locataires s'élève à 6 381 174,72 €.

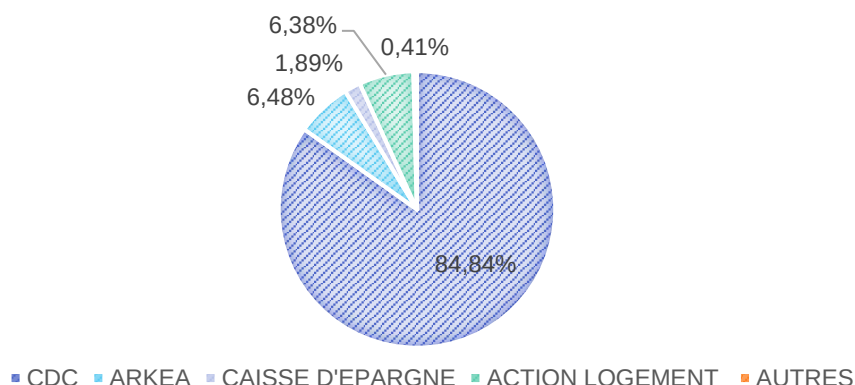
Autres indicateurs

Emprunts

Le capital restant dû au 31/12/2025 s'élève à 97 248 K€.

La répartition selon les prêteurs s'établit comme suit :

RÉPARTITION DE LA DETTE PAR PRÊTEURS



En ce qui concerne les emprunts indexés au livret, cela représente 89 % de la dette de Presqu'île Habitat. Par ailleurs, 82% des emprunts de Presqu'île Habitat sont en échéances annuelles. La charge d'intérêt est en lien direct avec l'évolution du taux du livret A au cours des 3 dernières années.

Pour rappel, ci-dessous un tableau de l'évolution du taux au cours des 5 dernières années.

Date d'application	Taux du livret A
1 ^{er} février 2023	3%
1 ^{er} février 2024	3%
1 ^{er} février 2025	2,4%
1 ^{er} août 2025	1,7 %
1 ^{er} février 2026	1,5%

Il convient de rappeler que les taux des contrats de prêts sont constitués du taux variable auquel s'ajoute une marge (exemple : prêt PLUS de la CDC : Livret A +0,60%).

Compte tenu de la durée de vie résiduelle des emprunts à échéance annuelle soit 84% de l'encours, couplé avec la baisse du livret A sur lequel la majorité des emprunts est indexé, il a été opportun de réaliser un réaménagement de prêts. Dans le cadre de la gestion active de ses engagements financiers et afin d'optimiser les conditions économiques de ces obligations, Presqu'île Habitat, a sollicité auprès de la Caisse des Dépôts et Consignation (CDC) le réaménagement de prêt en cours et en prenant en considération le PSP (Plan Stratégique du Patrimoine) de Presqu'île Habitat en termes de décaissement.

Cette démarche vise à adapter les modalités de remboursement et les conditions financières des lignes de prêts concernées conformément aux évolutions du marché et au besoin de l'organisme.

Ce réaménagement a permis à l'Office de bénéficier de conditions plus favorables notamment en termes de taux d'intérêts, d'échéancier de remboursement tout en respectant les obligations contractuelles et réglementaires en vigueur.

Le montant de l'enveloppe de prêts réaménagé par Presqu'île Habitat s'élève à 42 227 K€ soit représentant environ 50% de la dette auprès de la CDC.

À compter du 1^{er} janvier 2026, l'objectif d'optimisation des frais financiers, en lien avec la conjoncture actuelle (2,40% au 1^{er} février 2025, 1,70% au 1^{er} août 2025) permettra d'économiser 948 K€ (courant) sur l'ensemble des prêts renégociés.

En complément de ce réaménagement, un emprunt CDC a été reçu en avril 2025 pour un montant de 1 684,6 K€ dans le cadre de la réhabilitation des Couplets.

En 2025, les annuités des emprunts représentent 18,11 % des loyers et la dette au 31 décembre 2025 s'élève à 97 248 K€, la médiane de durée des emprunts est de 15 ans.

- 0 à 15 ans = 123 emprunts pour un montant résiduel de 17 013 K€
- > 15 ans = 111 emprunts pour un montant résiduel de 80 235 K€

Produits financiers

Rappel – Article L421 -22 du CCH

Les offices publics de l'habitat déposent leurs fonds auprès de l'État, de la Caisse des dépôts et consignations, de la Banque de France ou auprès d'un établissement de crédit ayant obtenu un agrément en vertu des dispositions applicables dans les États membres de l'Union européenne ou les autres États parties à l'accord sur l'Espace économique européen.

Ils peuvent également effectuer des dépôts sur un compte à terme, un compte à vue et un compte sur livret ouverts auprès de l'État, de la Caisse des dépôts et consignations, de la Banque de France ou auprès d'un établissement de crédit ayant obtenu un agrément en vertu des dispositions applicables dans les États membres de la Communauté européenne ou les autres États parties à l'accord sur l'Espace économique européen, ainsi que sur un livret A.

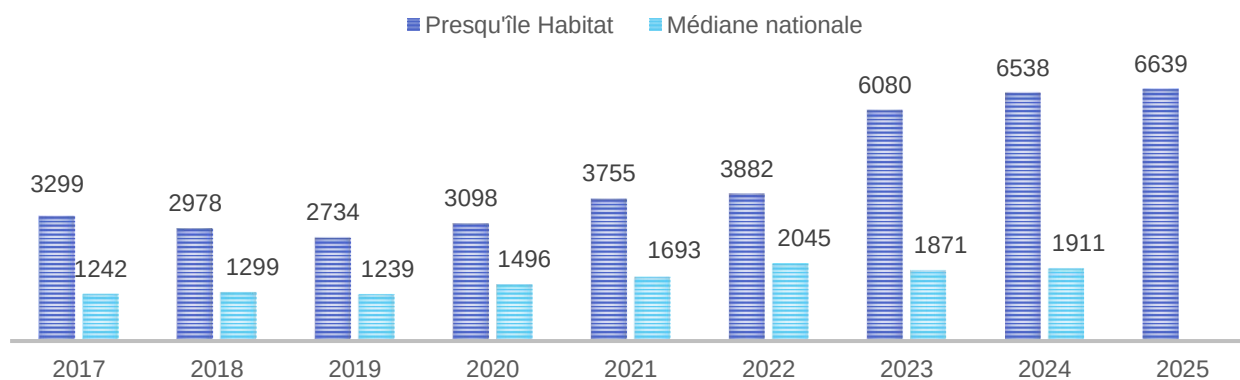
Concernant le placement de ses fonds (L.421-22 du CCH notamment), les actions d'un OPH ne sont autorisées que si elles ont été formellement prévues par un texte. Si la spécificité de ces placements n'est pas permise par un texte formel, l'organisme agit hors de sa compétence avec la conséquence de nullité des actes ainsi qu'un risque d'engagement de responsabilité.

Les différents placements financiers de Presqu'île Habitat, sont le compte courant rémunéré, les comptes à terme et des comptes sur Livret indexés sur le livret A.

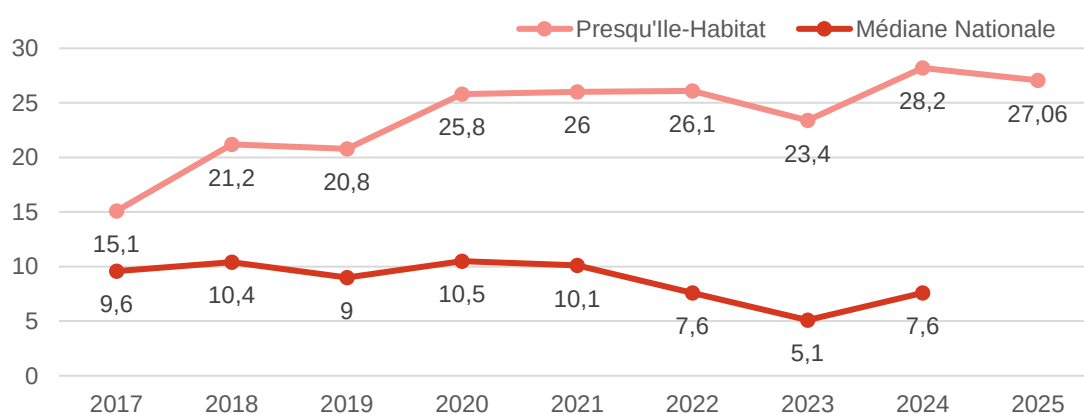
Résultat

Le résultat de l'exercice 2025 est de **5,5** M€.

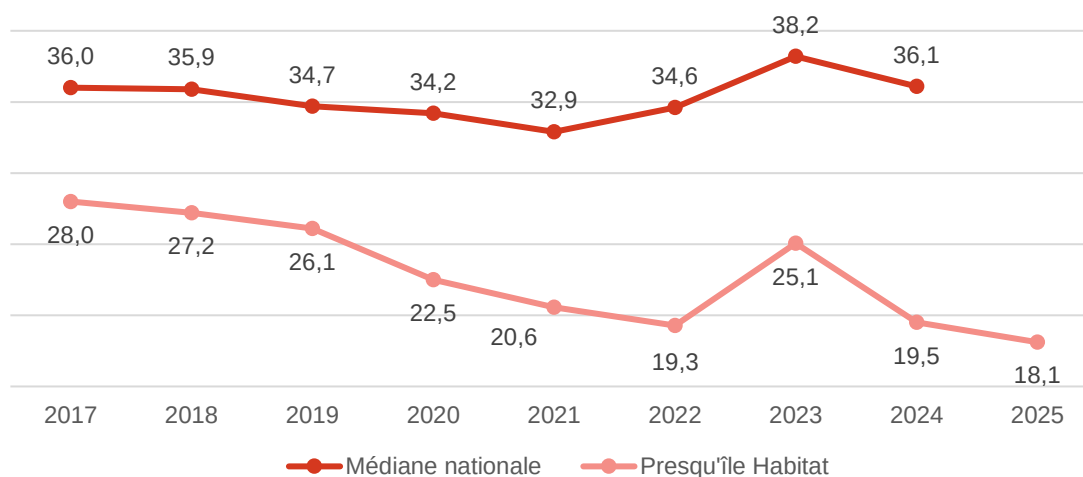
Le Potentiel financier au 31 décembre (en euros/logement)



Autofinancement de l'exploitation courant (en % des loyers)



Les annuités d'emprunt (en % des loyers)



La Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (en % des loyers)

