



éligéo

**INNOVER, LOGER,
ACCOMPAGNER**

2025 **DURABLE &
RESPONSABLE**



Sommaire

02 INTRODUCTION

04 NOTRE ORGANISATION

04 - Activité, mission et modèle économique

06 MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

06 - Démarche de durabilité

06 - Analyse de matérialité

07 - Limites et axes d'amélioration

08 NOTRE PATRIMOINE

08 - Évolution du parc

09 - Projets et opérations

09 - Vision patrimoniale

10 ENVIRONNEMENT

10 - Réduction de l'impact sur
le changement climatique

12 - Performance énergétique du parc locatif

12 - Énergie et ressources

14 SOCIAL

14 - Salariés : santé, sécurité et
conditions de travail

15 - Emploi et compétences

16 - Contribution au territoire

16 - Accessibilité économique des logements

18 - Mixité sociale et inclusion

18 - Cadre de vie des locataires

19 - Satisfaction client

20 GOUVERNANCE

20 - Pratiques responsables

20 - Protection des données et cybersécurité

21 - Transformation numérique

L'année 2025 marque un tournant majeur dans l'histoire de notre entreprise. Après plusieurs décennies de développement ancré sur notre territoire historique - la Sarthe, nous avons engagé une phase de préparation visant à donner à notre action une nouvelle dimension.

Cette année a en effet été placée sous le signe de l'anticipation et de la structuration, avec en ligne de mire une opération majeure : l'acquisition d'une partie du patrimoine du groupe Gambetta, répartie sur trois départements des Pays de la Loire – la Vendée, le Maine-et-Loire et la Loire-Atlantique – des territoires sur lesquels nous n'étions jusqu'alors pas présents. Cette perspective a guidé nos choix, mobilisé nos équipes et renforcé notre exigence en matière d'organisation, de gouvernance et de performance.

Grâce à notre entrée au sein du Groupe Habitat en Région, cette ambition a pu prendre toute sa dimension. Ce rapprochement a constitué un levier déterminant, en nous apportant la solidité, les compétences et la vision nécessaires pour envisager sereinement cette nouvelle étape de développement, tout en restant fidèles à nos valeurs, à notre proximité avec les territoires et à notre mission d'intérêt général.

Cette croissance nous a conduit à choisir un nom et une identité visuelle qui reflètent nos missions, nos valeurs, nos ambitions et contribuent à notre développement sur de nouveaux territoires. Mancelle d'habitation devient **éligéo**.

Sur le plan environnemental, nous avons poursuivi les efforts engagés en matière de rénovation énergétique, avec des opérations permettant des gains importants pour les locataires. Nous avons également engagé de nouveaux projets de raccordement aux réseaux de chaleur, participant à la transition énergétique de notre patrimoine.

L'année a également été marquée par un contexte social plus exigeant. L'augmentation des charges, notamment énergétiques, ainsi que certaines régularisations, ont contribué à une hausse des impayés. Face à cette situation, nous avons renforcé notre politique d'accompagnement et développé des solutions adaptées pour soutenir les ménages en difficulté.

La qualité de service est restée au cœur de nos priorités. Nous avons poursuivi la mise en œuvre de notre démarche "100 % client", visant à améliorer la relation avec les locataires et à mieux prendre en compte leurs attentes. Cette démarche s'inscrit dans une logique d'amélioration continue, malgré une évolution contrastée des niveaux de satisfaction.





Le Clos des Hayes
Saint-Georges-du-Bois

| Activité, mission et modèle économique

RESSOURCES & ATOUTS

ÉCONOMIQUE

40 M€ de chiffre d'affaires

38 M€ de nouveaux emprunts contractés

1,6 M€ de subventions obtenues

418 M€ d'actifs

ENVIRONNEMENTAUX

- Une **stratégie de réduction des émissions GES** ambitieuse
- **Bilan carbone** réalisé en 2022
- Un **Conseil de Concertation Environnement** créé en 2024
- Une **charte mobilité douce** pour inciter les collaborateurs à réduire l'empreinte carbone des transports

RESSOURCES HUMAINES

102 collaborateurs au 31/12/2025 dont :

91 en CDI, **6** CDD, **5** alternants

33 collaborateurs de proximité

9 ans d'ancienneté moyenne

46 ans d'âge moyen

NOTRE PATRIMOINE

8 489 logements dont :

6 723 en Sarthe

491 en Loire-Atlantique

1 254 en Maine et Loire

21 en Vendée

5 042 collectifs

247 intermédiaires

2 768 individuels

NOTRE ACTIVITÉ

NOTRE MISSION

- **Loger** les publics qui n'ont pas accès au marché privé
- **Leur proposer** des logements et un service de qualité
- **Accompagner** les collectivités locales dans l'aménagement de leurs territoires, faciliter leur développement économique en préservant la mixité sociale

NOS AXES STRATÉGIQUES

- **Piloter** l'entreprise en maîtrisant nos basiques : vacance, impayés, budget, satisfaction client
- **Permettre** à nos locataires d'encaisser les chocs énergétiques à venir en développant la performance thermique du patrimoine et en construisant une stratégie bas carbone
- **Nous différencier** et être novateur sur notre terrain et sur celui de L⁴h en étant encore plus en pointe sur l'innovation sociale et immobilière

NOS MARCHÉS

- **Les demandeurs** de logements
- **Les acheteurs**
- **Les collectivités** des départements 44, 49, 72 et 85

NOS RÉALISATIONS 2025

27 nouveaux logements construits et

61 nouveaux logements acquis en VEFA,

1 766 logements acquis auprès du Groupe Gambetta

170 logements mis en chantier

750 attributions de logements

10 logements anciens vendus

15 M€ investis en entretien/réhabilitation du parc

Taux de vacance moyen : **3,79%**

CRÉATION DE VALEUR & IMPACTS

ÉCONOMIQUE

3,7 M€ de résultat

Autofinancement net

25,8 %

66 % des factures payées dans les 30 jours

14 983 heures

d'insertion réalisées en 2025 sur l'ensemble de nos marchés

ENVIRONNEMENTAUX

Bilan carbone 2022 :

24 200t eq CO²

(hors déplacement des locataires)

185 logements réhabilités livrés

48 % du patrimoine classé en **DPE A, B ou C**

RESSOURCES HUMAINES

10 nouveaux collaborateurs

2 228 heures de formation

Index égalité F/H **90/100**

SOCIÉTAUX

NPS **-12,9**

82,9 % des locataires satisfaits

1 367 plans d'apurement ouverts

32 % des locataires ont plus de 10 ans d'ancienneté, **28 %** ont plus de 60 ans



La présentation du modèle d'affaires d'**éligéo** permet de clarifier comment nous créons de la valeur sur les plans économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux, en lien avec notre cœur de métier, à partir de nos ressources. Ce schéma met en lumière nos activités clés, nos parties prenantes, ainsi que les impacts générés à chaque étape. Il constitue une base essentielle pour comprendre l'intégration de la durabilité dans notre stratégie, et les enjeux de double matérialité sur lesquels nous allons reporter. Cette approche structurée facilite aussi la compréhension de nos activités en offrant une vision globale, lisible et cohérente de nos actions.

NOS PARTIES PRENANTES

LOCATAIRES

ASSOCIATIONS
D'INSERTION

UNION SOCIALE
POUR L'HABITAT

COOPÉRATIVE
L'h

ÉTAT

ASSOCIATIONS
DE LOCATAIRES

DEMANDEURS
DE LOGEMENTS

ENTREPRISE
SOCIALE POUR
L'HABITAT

ACTIONNAIRES

COLLECTIVITÉS

HABITAT
EN RÉGION

ENTREPRISES
PARTENAIRES

REPRÉSENTANTS
DES SALARIÉS

PROMOTEURS

COLLABORATEURS

MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT

| Démarche de durabilité

En 2025, nous poursuivons la structuration de notre démarche de durabilité, initiée lors de la publication de notre premier rapport l'année précédente. Cette démarche vise à mieux intégrer les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance dans notre fonctionnement et à renforcer la transparence vis-à-vis de nos parties prenantes.

L'élaboration de ce rapport s'inscrit dans une logique de continuité et d'amélioration. Nous avons capitalisé sur les travaux réalisés en 2024, tout en enrichissant notre approche afin de mieux refléter l'évolution de notre activité et de notre périmètre. Le travail de collecte et d'analyse des informations a mobilisé l'ensemble des directions et des services de l'entreprise. Cette démarche collective permet de garantir une vision transversale des actions menées et de refléter la réalité de nos pratiques. Nous avons également cherché à améliorer la qualité et la fiabilité des données présentées, en structurant progressivement nos outils de suivi et en clarifiant les responsabilités associées à chaque indicateur.

Dans le cadre de l'élaboration de ce rapport, nous avons mené des entretiens avec plusieurs parties prenantes clés (locataires, partenaires, collaborateurs, acteurs du territoire) afin de mieux comprendre leurs attentes et leur perception de nos actions. Cette démarche de dialogue nous permet

d'enrichir notre analyse et de mieux aligner nos priorités avec les enjeux du terrain. Les échanges ont notamment mis en évidence l'importance de la qualité de service, de l'accompagnement des locataires face aux difficultés économiques, ainsi que des enjeux liés à la transition énergétique et à l'évolution du patrimoine. Ces retours viennent conforter les axes déjà engagés par l'entreprise et alimentent notre réflexion pour les actions à venir.

Ce rapport constitue à la fois un outil de communication externe et un levier de pilotage interne. Il nous permet de formaliser nos engagements, d'identifier nos axes de progrès et de renforcer l'intégration des enjeux de durabilité dans nos décisions.

| Analyse de matérialité

Afin d'identifier les enjeux les plus pertinents, nous nous appuyons sur une analyse de matérialité réalisée en 2025, fondée sur une approche de double matérialité.

Cette méthode consiste à croiser deux dimensions complémentaires. D'une part, elle vise à évaluer les impacts de nos activités sur l'environnement, les locataires, les collaborateurs et, plus largement, sur nos parties prenantes. D'autre part, elle permet d'identifier les risques et opportunités que ces enjeux représentent pour notre organisation, notamment sur le plan financier.

Pour mener cette analyse, nous avons mobilisé plusieurs sources. Nous nous sommes appuyés sur les référentiels existants, notamment les normes européennes de reporting (ESRS), ainsi que sur des benchmarks réalisés auprès d'autres acteurs du logement social. Nous avons également intégré les retours internes des équipes.

Les enjeux identifiés ont ensuite été analysés et évalués lors d'ateliers internes réunissant différents métiers. Chaque enjeu a été étudié selon son importance en termes d'impact et de matérialité financière.

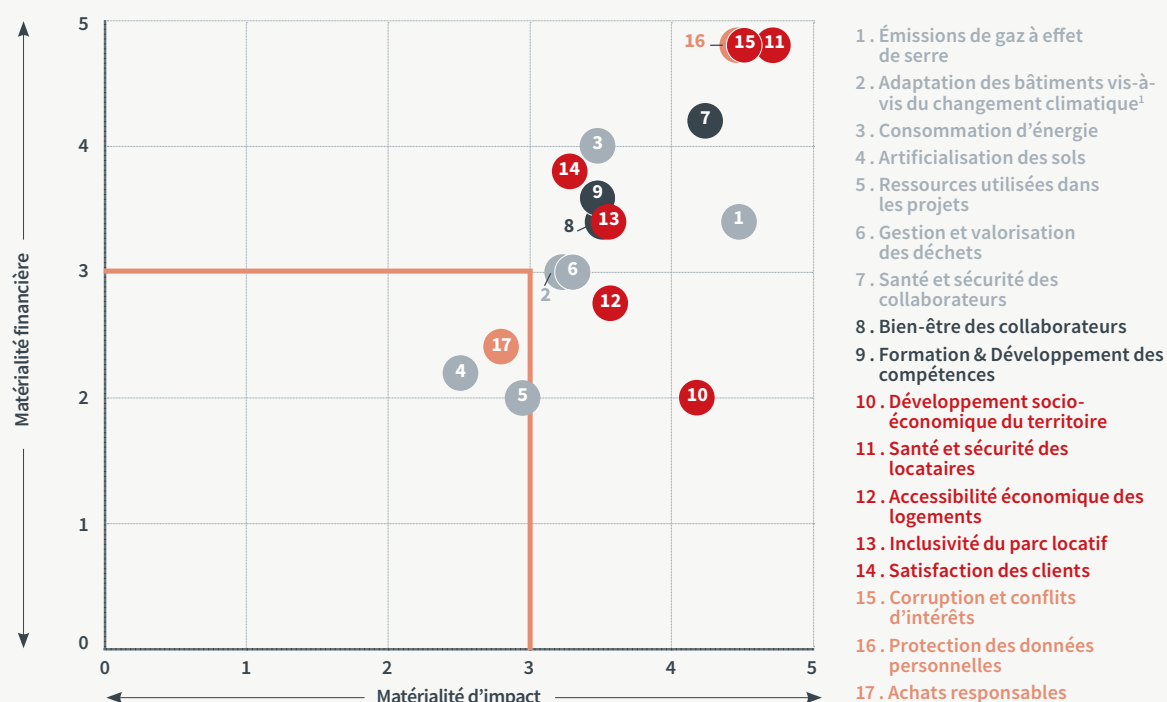
Un seuil de matérialité a été défini afin de retenir les enjeux les plus significatifs, qui structurent aujourd'hui le contenu de ce rapport. Cette approche nous permet de concentrer notre analyse sur les thématiques les plus pertinentes, tout en garantissant la cohérence de notre démarche.



Je perçois éligéo comme un acteur très engagé sur ces thématiques, avec une démarche déjà mature. Son ouverture aux parties prenantes de son écosystème, notamment à travers le CCE, me semble particulièrement pertinente. Elle permet de créer des espaces d'échange et de dialogue enrichissants avec d'autres acteurs. «

Nicolas Thureau
Directeur QSE - Groupe EJ

Voici ci-dessous les résultats de notre analyse de double matérialité, avec la liste des enjeux évalués, le seuil de matérialité étant placé à 3. Chaque enjeu matériel est associé à un paragraphe de ce rapport.



¹ : L'enjeu de l'adaptation au changement climatique a été identifié comme matériel dans le cadre de notre analyse de double matérialité mais son intégration opérationnelle dans notre rapport reste à consolider. Sa prise en compte se heurte aujourd'hui à un manque de données et d'indicateurs, ce qui rend son pilotage compliqué. Néanmoins, il reste un enjeu à approfondir dans le cadre de notre amélioration continue en matière de durabilité.

Limites et axes d'amélioration

Comme tout exercice de reporting en cours de structuration, notre démarche comporte encore certaines limites.

L'année 2025 s'inscrit dans une phase de transition, marquée par une évolution importante de notre périmètre et par l'intégration de nouvelles activités. Cette situation complexifie la collecte et la consolidation de certaines données.

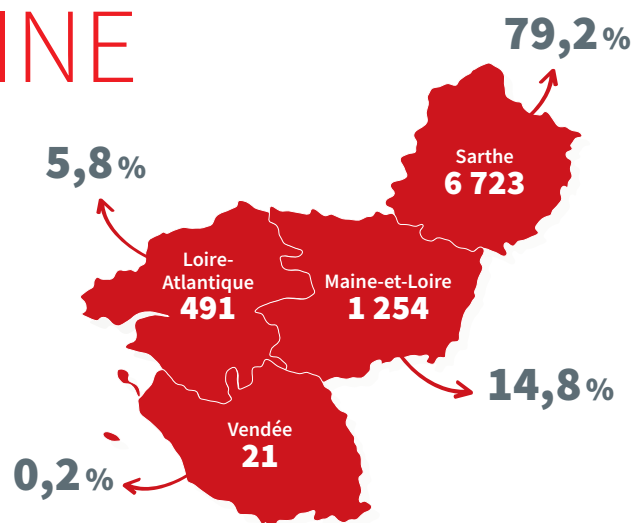
Certaines informations restent ainsi partielles ou en cours de structuration. Cela concerne notamment les indicateurs nécessitant une remontée d'information fine ou l'intégration de données issues de plusieurs systèmes.

Certains indicateurs de ce rapport ne tiennent pas compte des nouveaux logements acquis au 31/12/2025 sur de nouveaux territoires. Les nouveaux collaborateurs liés à ces acquisitions ont quant à eux intégré nos effectifs au 01/01/2026. Ils ne sont donc naturellement pas intégrés aux indicateurs sociaux.

Nous avons identifié ces limites comme des axes de progrès prioritaires. Nous poursuivons nos efforts pour fiabiliser nos données, améliorer nos outils de suivi et renforcer la coordination entre les équipes. Cette dynamique d'amélioration continue constitue un élément central de notre démarche. Elle nous permet d'évoluer progressivement vers un reporting plus structuré, plus complet et plus pertinent.

I Évolution du parc

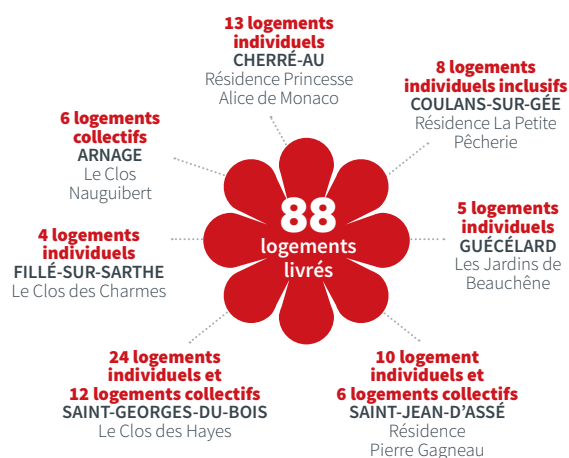
L'année 2025 marque une évolution significative de notre patrimoine, avec une croissance importante liée à l'acquisition de nouveaux logements sur plusieurs territoires.



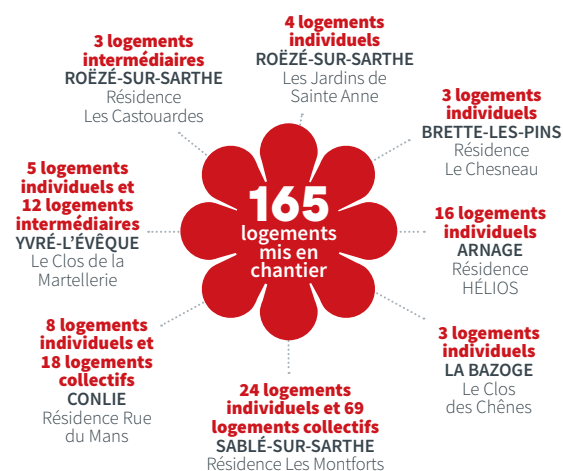
	Nombre de logements au 31/12/2024	Acquisitions ou constructions	Ventes ou démolitions	Transformations en foyers	Transformations en logements	Nombre de logements au 31/12/2025*
Logements collectifs	4 254	788				5 042
Logements intermédiaires	247					247
Logements individuels	1 729	1 049	-10			2 768
Logements foyers	415	17				432
Total	6 645	1 854*	-10			8 489

*dont 1 766 logements acquis auprès du Groupe Gambetta

Cette évolution traduit un changement d'échelle pour notre entreprise, qui étend désormais son périmètre d'intervention au delà de son territoire historique. Elle s'accompagne d'une diversification des typologies de logements, incluant des logements collectifs, individuels, intermédiaires et des structures spécifiques.



Cette croissance implique une adaptation de nos modes de gestion et un renforcement de nos capacités organisationnelles. Elle entraîne également une augmentation des enjeux liés à l'entretien, à la gestion locative et à la performance du patrimoine. Nous maintenons une exigence forte en matière de qualité, en veillant à proposer des logements adaptés aux besoins des habitants et conformes aux attentes en matière de confort et de durabilité.



Projets et opérations

Au delà de la croissance de notre parc, nous accordons une attention particulière à la qualité des projets que nous développons. Chaque opération immobilière est pensée dans une logique d'adaptation aux besoins des territoires et des habitants, en intégrant des dimensions sociales, environnementales et d'usage.

FOCUS

Deux projets ayant marqué 2025



RÉSIDENCE HÉLIOS

Située à Arnage, cette résidence, dont nous avons posé la première pierre le 9 juillet 2025, comprendra 16 logements individuels. Conçus pour répondre aux enjeux environnementaux actuels, tous les logements seront construits selon la norme RE2020 -26 %. Leur conception bioclimatique réduit les échanges thermiques avec l'extérieur, garantissant ainsi une meilleure performance énergétique et un confort de vie durable.



RÉSIDENCE PRINCESSE ALICE DE MONACO

Cette résidence, située au cœur de Cherré-Au et mise en location en mars 2025, propose 13 logements individuels adaptés aux personnes âgées et à mobilité réduite. Chaque logement bénéficie d'un jardin privatif avec terrasse. La résidence répond à un besoin croissant de logements adaptés pour une population vieillissante, s'inscrivant dans une vision à long terme du développement territorial.



En 2025, nous avons poursuivi le développement de projets diversifiés, visant à répondre à des attentes spécifiques. Cela se traduit notamment par la réalisation de logements adaptés aux personnes âgées ou en situation de fragilité, ainsi que par la conception d'opérations favorisant le lien social, à travers des espaces partagés ou des formes d'habitat innovantes.

Certains projets illustrent particulièrement cette approche, comme le développement de logements intergénérationnels ou la mise en place de dispositifs favorisant la cohabitation entre différents publics. Ces initiatives permettent de répondre à des enjeux sociétaux majeurs, tels que le vieillissement de la population ou la nécessité de renforcer les solidarités locales.

Dans un contexte de développement rapide, nous veillons à maintenir un niveau d'exigence élevé en matière de qualité architecturale, d'intégration urbaine et de performance des constructions.

Vision patrimoniale

Face aux évolutions du secteur et aux enjeux de transition, nous avons engagé une réflexion approfondie sur l'avenir de notre patrimoine.

Cette démarche vise à structurer nos orientations en matière d'investissement, de rénovation et de développement, en intégrant pleinement les enjeux environnementaux et énergétiques.

Nous souhaitons inscrire notre patrimoine dans une trajectoire de long terme, fondée sur l'amélioration de la performance énergétique, la réduction de l'empreinte carbone et l'adaptation aux besoins évolutifs des locataires. Cette ambition implique de prioriser les interventions, d'optimiser les investissements et d'anticiper les évolutions réglementaires. La prise en compte des enjeux climatiques constitue désormais un élément structurant de notre stratégie patrimoniale. Nous intégrons progressivement ces dimensions dans nos outils de pilotage, afin de garantir la cohérence de nos actions à moyen et long terme.

Réduction de l'impact sur le changement climatique

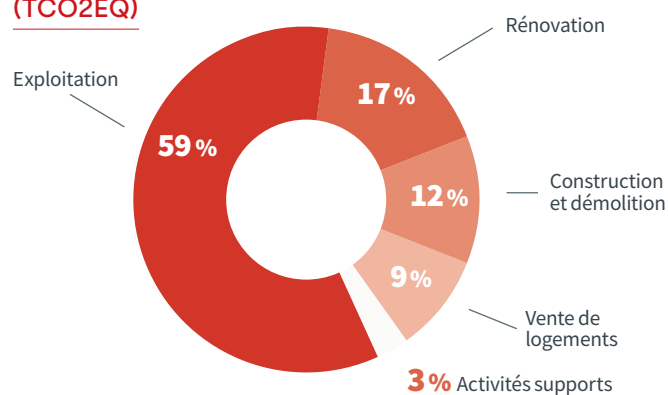
Face aux enjeux liés au changement climatique, nous avons engagé une démarche progressive visant à mieux maîtriser l'impact environnemental de nos activités.

L'analyse de notre bilan carbone, réalisé sur les données de 2022 met en évidence que la majorité de nos émissions de gaz à effet de serre est liée à l'exploitation de notre patrimoine, en particulier aux consommations énergétiques des logements. Dans ce contexte, nous orientons prioritairement nos actions vers l'amélioration de la performance des bâtiments.

Les émissions sur l'année 2022 représentent 24 200 tCO₂eq, hors déplacements des locataires. Sur l'année 2022, notre chiffre d'affaires a été de 37,4 M€, ce qui donne 648 kgCO₂eq/k€.

NB : Nous avons choisi de retirer de notre Bilan Carbone Scope 3 les déplacements des locataires sur lesquels nous avons peu d'influence. A lui seul, le poste déplacement des locataires représente 21 000t eq CO₂ par an.

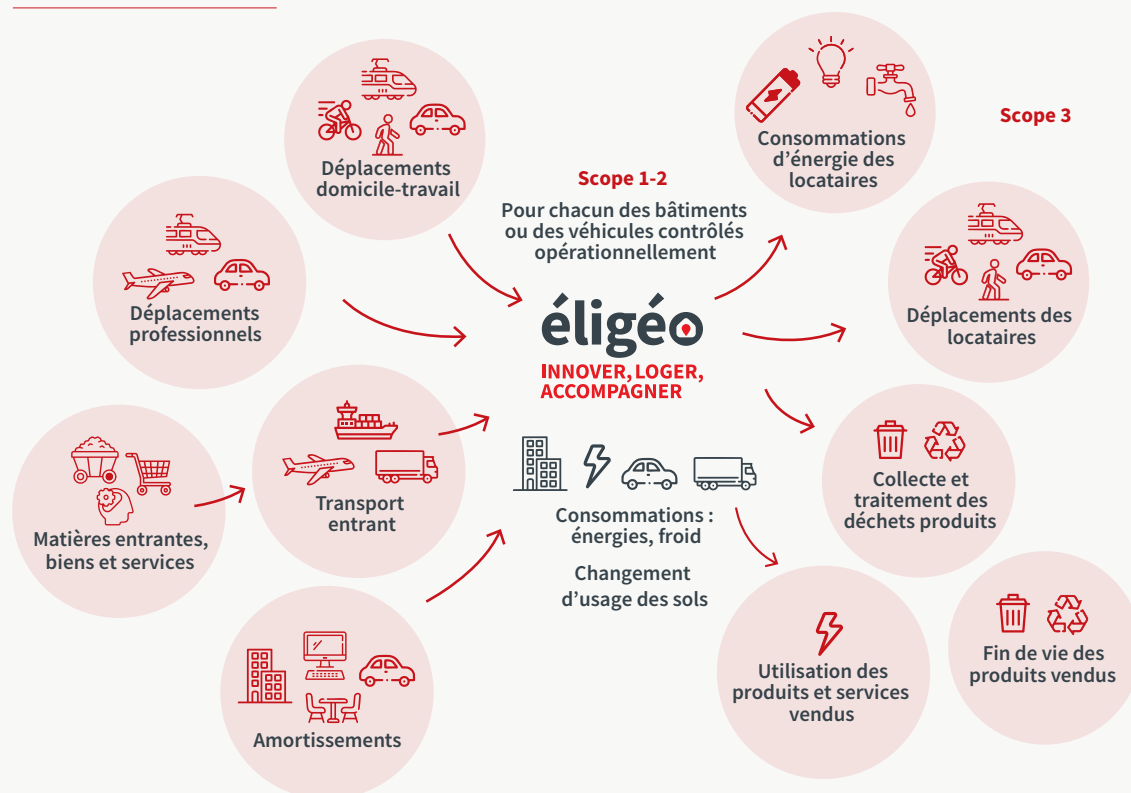
ÉMISSIONS DE GES PAR ACTIVITÉ (TCO₂EQ)



Mulsanne - Résidence des Jardins



✂ PÉRIMÈTRE DU BILAN CARBONE RÉALISÉ PAR ELIGÉO



Notre stratégie repose sur une approche pragmatique, consistant à agir sur les leviers les plus significatifs tout en tenant compte des contraintes techniques et économiques propres à notre activité. La rénovation énergétique constitue ainsi un axe central. Nous engageons des travaux visant à améliorer l'isolation des bâtiments, à moderniser les systèmes de chauffage et à réduire les consommations énergétiques. Ces opérations permettent non seulement de diminuer les émissions de gaz à effet de serre, mais également d'améliorer le confort des locataires et de réduire leurs charges. Par ailleurs, nous développons progressivement le recours à des solutions énergétiques moins carbonées. Cela se traduit notamment par l'installation d'équipements utilisant des énergies renouvelables et par le raccordement de certains ensembles immobiliers à des réseaux de chaleur urbains.

La mobilité constitue également un levier d'action. Nous avons engagé une évolution de notre flotte de véhicules vers des solutions hybrides et électriques, afin de limiter l'impact des déplacements professionnels. Enfin, nous renforçons progressivement l'intégration des enjeux environnementaux dans la conception de nos projets immobiliers, en encourageant le recours à des solutions plus sobres et plus durables.



**Ils ont su mettre en
place des moyens
pour que les habitants
s'approprient les projets
avec Jardin du Vivant. «**

Julien Sauleau
Fondateur et directeur de
l'association Jardin du Vivant

Performance énergétique du parc locatif

L'amélioration de la performance énergétique de notre parc constitue un enjeu majeur, à la croisée des problématiques environnementales et sociales. Nous avons poursuivi en 2025 nos efforts de rénovation, en ciblant prioritairement les logements présentant les performances les plus faibles. Ces interventions permettent de réduire significativement les consommations énergétiques et d'améliorer les conditions de vie des locataires.

Certaines opérations menées récemment ont permis d'atteindre des gains très importants, avec des réductions de consommation comprises entre 60 % et 70 %. Ces résultats illustrent concrètement l'efficacité des actions engagées.

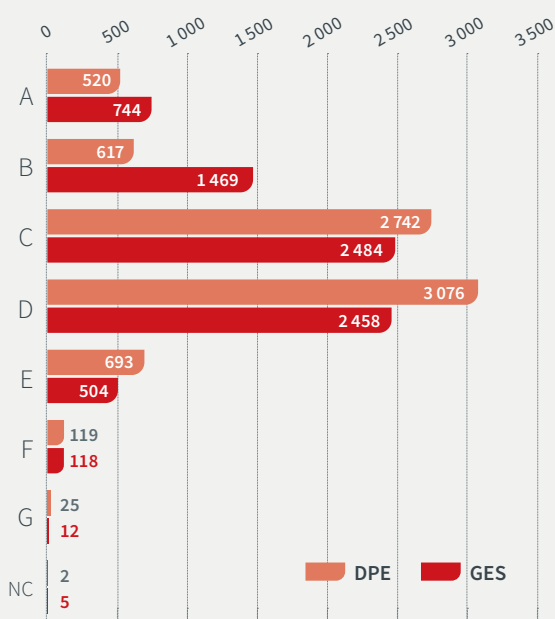
Nous nous inscrivons dans une trajectoire visant à supprimer progressivement les logements les plus énergivores, en cohérence avec les évolutions réglementaires : en 2025, ce sont 115 logements qui ont été réhabilités pour améliorer leur performance énergétique. Cette démarche nécessite un effort d'investissement important, ainsi qu'une priorisation des interventions en fonction des enjeux.

Au delà des aspects énergétiques, nous intégrons également les questions de confort, notamment en période estivale. L'adaptation des logements aux épisodes de chaleur constitue un enjeu croissant, auquel nous apportons une attention particulière.



Savigné-l'Évêque - rue de la Division Leclerc

NOMBRE DE LOGEMENTS PAR DPE / GES



Énergie et ressources

La gestion de l'énergie et des ressources constitue un axe complémentaire de notre démarche environnementale.

Nous disposons déjà de plusieurs résidences raccordées au réseau de chaleur urbain du Mans. Ce réseau, alimenté notamment par l'usine d'incinération des déchets de la ville, permet de valoriser l'énergie issue de la combustion des déchets : la chaleur produite est récupérée puis distribuée via un réseau vers les bâtiments raccordés.

Dans une logique de transition énergétique et de maîtrise des charges, nous avons engagé en 2025 une nouvelle démarche de raccordement de plusieurs ensembles immobiliers, avec des mises en service prévues à partir de 2026.

A ce jour, 6 ensembles immobiliers supplémentaires sont concernés : la résidence Marivaux 2 (42 logements), la résidence Claude Hilleret (16 logements), le square Demorieux (104 logements), la résidence Bollée Centre-ville (49 logements), la résidence Flore-Maupertuis (83 logements) et la résidence Cénomane (45 logements).

Ces résidences viendront s'ajouter à celles déjà raccordées à ce réseau : Les rives de l'Huisne (120 logements), Laplace (80 logements), Samuel Beckett (88 logements) et Schumann (64 logements).

Par ailleurs, à Coulaines, nous participons également à un réseau de chauffage existant exploité en cogénération dans le cadre d'un partenariat interbailleurs.

Ces raccordements s'inscrivent dans notre démarche écologique : chaque raccordement permet d'éviter le rejet d'environ 90 000 kg de CO² l'atmosphère par an. Ils contribuent également à une meilleure maîtrise des charges, en limitant l'impact des fluctuations du prix du gaz et en offrant une solution plus durable.

Aussi, ces initiatives s'inscrivent dans une logique de coopération territoriale, en lien avec d'autres bailleurs et acteurs locaux. Elles permettent de mutualiser les infrastructures et d'accélérer la transition énergétique à l'échelle des territoires.

Par ailleurs, nous engageons progressivement des démarches visant à mieux gérer les ressources utilisées dans nos activités. Cela inclut notamment des expérimentations en matière de réemploi de matériaux et d'amélioration de la gestion des déchets sur les chantiers. Par exemple, sur le chantier de la Petite Pêcherie à Coulans-sur-Gée, une démarche de gestion optimisée des déchets a été déployée en partenariat avec l'entreprise Le Batimans. Ce chantier exemplaire repose sur une organisation rigoureuse du tri, une meilleure gestion des volumes et une adaptation des dispositifs aux typologies de déchets, afin de limiter l'impact environnemental des travaux.

Ces actions restent encore en phase de structuration, mais elles traduisent une évolution de nos pratiques vers des modèles plus durables.



**Le sujet de confort
d'été est de plus en
plus abordé pour les
nouveaux projets. »**

Nicolas Thureau
Directeur QSE - Groupe EJ

**Résidence
Samuel Beckett,
Le Mans**



Salariés : santé, sécurité et conditions de travail

Nous plaçons l'humain au cœur de notre organisation, en veillant à garantir des conditions de travail sûres, respectueuses et adaptées aux spécificités de nos métiers.

La prévention des risques professionnels constitue un axe fondamental de notre politique. Nous mettons en œuvre des actions visant à limiter les risques physiques liés aux activités opérationnelles, notamment par la mise à disposition d'équipements adaptés, l'amélioration continue des outils de travail et l'aménagement des postes.

Nous portons également une attention particulière aux risques liés aux déplacements professionnels. Dans un contexte d'élargissement de notre territoire d'intervention, les mobilités des collaborateurs ont fortement évolué, ce qui nécessite une vigilance accrue et la mise en place d'actions de prévention adaptées.

3

accidents
du travail
**sans arrêt
de travail**

3

accidents
du travail
**avec arrêt
de travail**

2

accidents
de trajet
**sans arrêt
de travail**

Les risques psychosociaux font également l'objet d'un suivi spécifique, notamment pour les collaborateurs en contact avec le public. Des actions de formation et d'accompagnement ont été mises en place afin de prévenir les situations de tension et de mieux gérer les interactions difficiles.

Par ailleurs, nous veillons à maintenir un environnement de travail favorable, en développant des dispositifs contribuant à la qualité de vie au travail. Cela se traduit notamment par des aménagements organisationnels, des actions favorisant l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, ainsi que par une attention portée à la cohésion des équipes.



Emploi et compétences

Le développement de notre entreprise repose avant tout sur l'engagement de nos équipes, qui constituent un levier essentiel de notre performance et de la qualité de nos services.

Nous privilégions le contrat à durée indéterminée (CDI) à temps plein pour nos collaborateurs. Nous ne comptons que peu de collaborateurs à temps partiel, en dehors des temps partiels choisis. Le recours au contrat à durée déterminée (CDD) est limité et intervient uniquement pour répondre à des besoins ponctuels de renfort. L'intérim est peu fréquent, aucun intérimaire n'ayant été employé en 2025. Cette orientation permet de favoriser la stabilité de l'emploi, de sécuriser les compétences et de garantir la continuité de nos activités.

Par ailleurs, nous portons une attention particulière aux conditions de travail et à la qualité de vie au travail, en développant des dispositifs permettant de concilier performance collective et bien-être individuel.

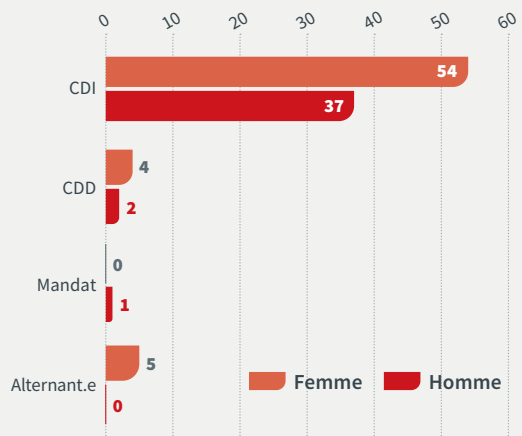


95 %
de taux de
formation
pour les
collaborateurs
en CDI

43
actions de
formation
représentant
un total de
2 228
heures

22
heures
de formation
par salarié
formé

REPARTITION DES ETP PAR TYPE DE CONTRAT ET PAR GENRE AU 31/12/2025



Indice
égalité F/H

90/100

Ancienneté

9 ans

Aussi, le développement des compétences constitue un axe central de notre politique de ressources humaines. Nous mettons en œuvre des actions de formation régulières, visant à accompagner les évolutions des métiers et à renforcer les savoir-faire de nos équipes.

En 2025, une grande majorité des salariés, et surtout l'ensemble des catégories professionnelles, a bénéficié d'au moins une action de formation, traduisant notre engagement en faveur de l'apprentissage continu.

Nous développons également des dispositifs de professionnalisation plus structurés, comme les formations certifiantes, qui permettent de valoriser les compétences et de sécuriser les parcours professionnels. L'obtention du certificat de qualification professionnelle (CQP) gardien d'immeubles par plusieurs collaborateurs illustre cette dynamique. Dans un contexte de transformation de l'entreprise, nous sommes également confrontés à des enjeux de transmission des connaissances. Le développement de formations internes et l'identification de référents métiers constitue un levier essentiel pour préserver et partager les savoir-faire.

Enfin, l'évolution des métiers, notamment liée à la digitalisation et à l'intégration de nouvelles fonctions, nous conduit à adapter nos pratiques et à développer de nouvelles compétences.

Contribution au territoire

En tant qu'acteur du logement social, nous contribuons directement au développement économique et social des territoires dans lesquels nous intervenons.

Nos activités génèrent des retombées économiques locales significatives, notamment à travers les marchés de construction, de rénovation et de maintenance, qui mobilisent des entreprises implantées sur les territoires.

En 2025, nous avons proposé à la location 88 nouveaux logements et engagés la mise en chantier de 165 logements : des logements nécessaires pour loger les salariés dans des zones en fort développement économique comme Sablé-sur-Sarthe où nous gérons jusqu'ici 24 logements et où nous engageons la construction d'une première tranche de 93 logements – Les Montforts – qui sera suivie d'une deuxième tranche de 25 logements.

Nous employons 91 personnes en CDI, pour une masse salariale annuelle de 5M€. Nous intégrons également des clauses d'insertion dans nos marchés, permettant de favoriser l'accès à l'emploi de publics éloignés du marché du travail. Nous contribuons notamment à la formation de jeunes avec 5 alternants diplômés et à l'insertion avec près de 15 000 heures réalisées en contrats d'insertion sur les différents marchés conclus par l'entreprise. Cette démarche contribue à renforcer notre rôle d'acteur engagé dans le développement local.

Au delà des dimensions économiques, nous participons à la vitalité des territoires en développant des projets qui répondent aux besoins des habitants, qu'il s'agisse de logements, de services ou d'initiatives favorisant le lien social.

Dans un contexte de réduction des subventions publiques, nous sommes amenés à renforcer nos partenariats et à diversifier nos relations avec les acteurs locaux, afin de maintenir notre capacité d'action.

Accessibilité économique des logements

L'accessibilité économique des logements constitue un enjeu central de notre mission.

Dans un contexte marqué par l'augmentation du coût de l'énergie et des charges, nous avons renforcé nos dispositifs d'accompagnement des locataires en difficulté. Nous privilégions une approche préventive, fondée sur l'identification précoce des situations à risque et la mise en place de solutions adaptées.

Nous proposons notamment des plans d'apurement permettant d'étaler les dettes dans la durée, ainsi que des dispositifs d'accompagnement personnalisé. En 2025, 1 367 plans d'apurement ont été mis en place, témoignant de l'importance de cet enjeu.



Résidence Pierre Gagneau -
Saint-Jean-d'Assé

Nous avons également renforcé notre fonds de soutien interne, permettant de prendre en charge une partie des dettes dans certaines situations. Ce dispositif contribue à sécuriser le maintien dans le logement des ménages les plus fragiles.

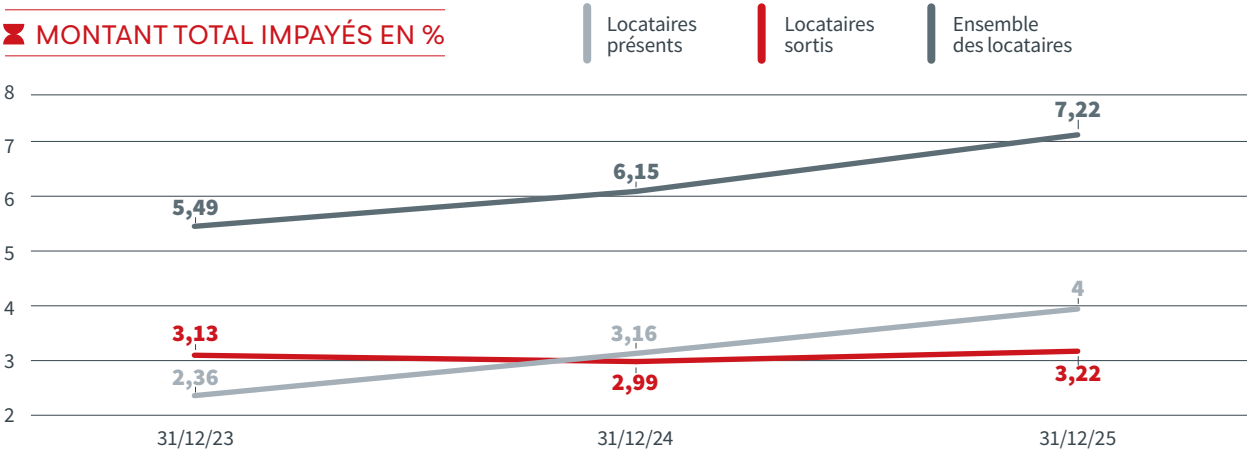
Par ailleurs, nous accompagnons les locataires dans l'accès aux aides existantes, notamment à travers le déploiement de l'outil Klaro, qui permet d'identifier les droits et aides mobilisables. En 2025, 401 locataires ont bénéficié de 65 aides, d'un montant total de 115 k€.

Klaro

Nous avons engagé en 2025 l'examen de l'occupation des logements qui est une des missions de la CALEOL (Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements). Nous avons ainsi identifié 221 logements concernés par une sous-occupation, 100 % des locataires de logements T4 et T5 ont été contactés dans le cadre de notre action avec trois relogements réalisés et deux préavis de départ enregistrés.



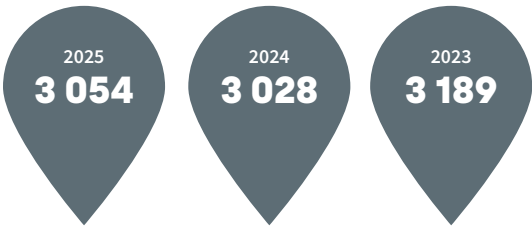
Malgré ces actions, le contexte économique a conduit à une augmentation des impayés. La régularisation des charges, liée à des ajustements nécessaires, a également contribué à cette évolution, dont les effets devraient être progressivement maîtrisés dans les années à venir



Type de logements	PLAI ¹	PLUS ²	PLS ³	PLI ⁴	Autres	NC ⁵	Total	Évolution vs 2024
Nombre de logements familiaux	735	5 891	924	87	85	72	7 794	
Loyers mensuel (€/m² SHAB)	6,42	6,67	6,25	8,53	7,09	5,47	6,66	+ 3,26 %

1 Logements financés par le Prêt Locatif Aidé d'Intégration. 2 Logements financés par le Prêt Locatif à Usage Social. 3 Logements financés par le Prêt Locatif Social. 4 Logements financés par le Prêt Locatif Intermédiaire. 5 Logements non conventionnés

NOMBRE DE MÉNAGES BÉNÉFICIAIRE DES AIDES POUR LE LOGEMENT



Mixité sociale et inclusion

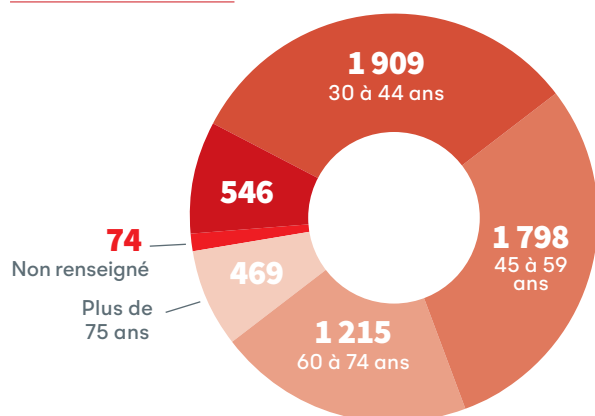
La promotion de la mixité sociale et de l'inclusion constitue un pilier de notre action.

Nous veillons à proposer une offre de logements accessible à des publics variés, en intégrant différents niveaux de revenus et en favorisant la diversité des profils au sein de notre parc.

Nous développons également des projets spécifiques favorisant l'inclusion, notamment à travers la réalisation de logements adaptés aux personnes âgées ou en situation de handicap. Ces projets intègrent souvent des espaces communs permettant de renforcer le lien social.

Plusieurs initiatives illustrent cette démarche, comme les projets de logements intergénérationnels ou les actions visant à favoriser la cohabitation entre jeunes et seniors. La diversité intergénérationnelle des locataires contribue à l'équilibre des résidences et au bon fonctionnement de la vie collective.

📊 NOMBRE DE LOCATAIRES PRÉSENTS PAR ÂGE EN 2025



Cette diversité générationnelle est essentielle pour répondre aux objectifs de cohésion sociale dans les quartiers, mais aussi pour anticiper les besoins futurs liés au vieillissement de la population ou à l'arrivée de nouveaux actifs sur le territoire.

Nous sommes également engagés dans des démarches visant à adapter les logements aux besoins spécifiques des locataires, notamment en cas de perte d'autonomie.

Aussi, nous veillons à ce que l'accès au logement social bénéficie prioritairement aux ménages modestes ou en situation de précarité, tout en maintenant une certaine mixité des revenus au sein des résidences. Cette approche contribue à limiter la concentration de pauvreté dans certains quartiers et à favoriser des dynamiques de par-cours résidentiels.

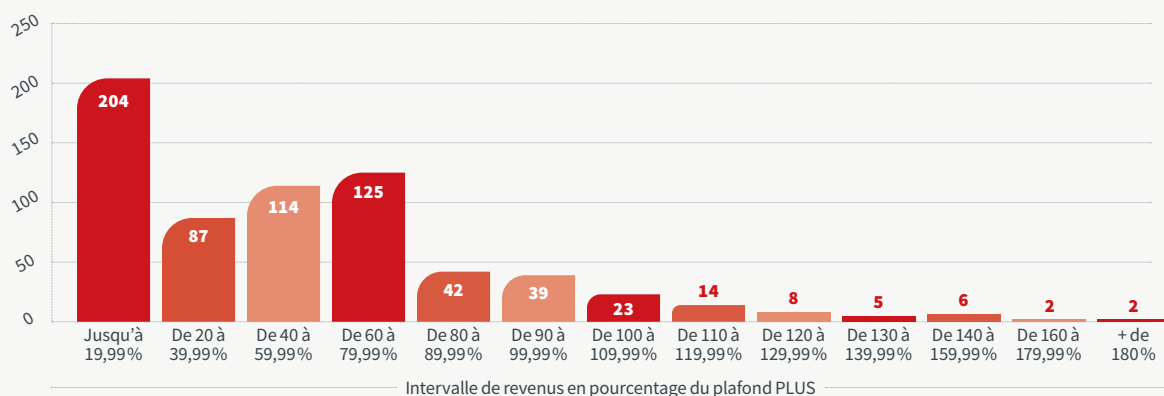
Cadre de vie des locataires

L'amélioration du cadre de vie constitue un enjeu essentiel pour garantir le bien-être des locataires. Nous intervenons au quotidien pour entretenir et valoriser les résidences, notamment à travers des travaux sur les parties communes et les espaces extérieurs. Ces actions contribuent à améliorer le confort, la sécurité et l'attractivité des logements. La gestion des situations sensibles fait également l'objet d'une attention particulière. Nous avons mis en place des dispositifs permettant de traiter les signalements et de suivre les situations complexes en lien avec les partenaires locaux.

En 2025, 999 réclamations sociales et 877 fiches de signalement ont été enregistrées, des niveaux en baisse par rapport à l'année précédente. Cette évolution peut traduire une amélioration du suivi des situations et de la prévention.

Nous travaillons en collaboration avec les acteurs du territoire, notamment les forces de l'ordre et les collectivités, afin de garantir une gestion efficace des problématiques de voisinage et de sécurité.

📊 NOUVEAUX LOCATAIRES EN 2025



I Satisfaction client

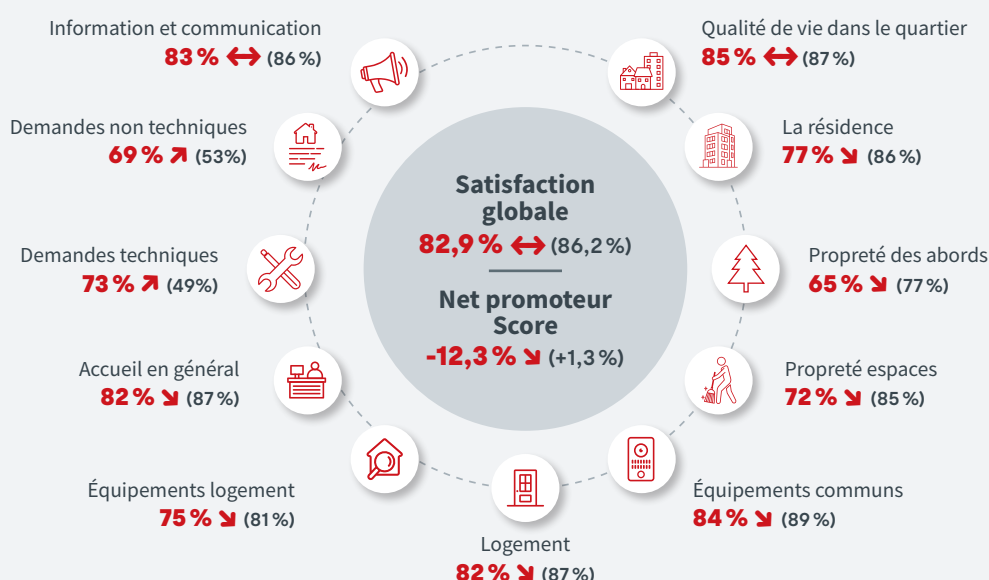
La satisfaction des locataires constitue un indicateur central de la qualité de nos services.

En 2025, notre démarche de structuration de la qualité s'est articulée autour de plusieurs étapes clés, posant les bases d'un pilotage durable et orienté client.

Elle a débuté par la définition de notre politique Qualité, formalisant nos engagements et notre vision partagée. Cette dynamique a été concrétisée par l'obtention de l'admissibilité au label Quali'Hlm en mars 2025, première étape vers une reconnaissance officielle.

Malgré ces efforts, l'enquête de satisfaction 2025 a mis en évidence une baisse de la satisfaction sur certains aspects en 2025. 82,9 % des locataires se déclarent satisfaits, pour un NPS de -12,3. Cette évolution s'explique notamment par le contexte économique et l'augmentation des charges, qui impactent directement la perception des locataires. Les résultats de l'enquête ont été partagés avec toutes les équipes dans un objectif de transparence pour susciter de l'engagement et identifier des axes d'amélioration.

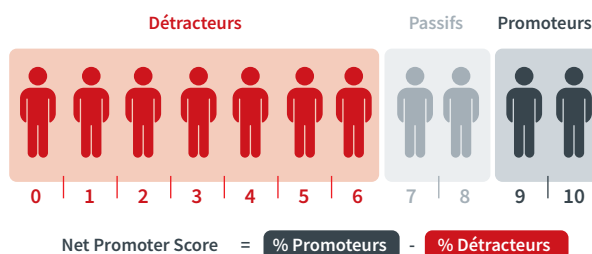
📊 RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT 2025



La démarche "100 % client" structure notre approche. Elle vise à placer le locataire au cœur de notre organisation, en améliorant la qualité des interactions et en renforçant la réactivité des services.

Nous réalisons régulièrement des enquêtes permettant de mesurer la perception des locataires et d'identifier les axes d'amélioration. Les résultats obtenus font l'objet d'une analyse partagée en interne et donnent lieu à la mise en place de plans d'actions.

À partir des résultats des enquêtes, nous constituons des groupes de travail associant différents métiers, afin de proposer des solutions concrètes aux problématiques identifiées.



NPS (Net Promoter Score) est un indicateur de satisfaction qui mesure la propension des clients à recommander une entreprise. Il se calcule à partir de la question : "Recommanderiez-vous notre service à un proche ?", sur une échelle de 0 à 10, et permet d'évaluer la fidélité et la qualité perçue du service.

Pratiques responsables

Nous attachons une importance particulière à l'éthique et à la transparence dans nos pratiques. Nous disposons depuis 2018 d'un dispositif structuré de prévention des risques, comprenant notamment un plan anticorruption et un système d'alerte interne. Ces documents sont portés à la connaissance de chaque collaborateur dès leur embauche. Un dispositif de signalement confidentiel permet à chaque collaborateur de déclarer tout dysfonctionnement susceptible de présenter un risque ou d'affecter l'entreprise, son activité, sa situation économique. Ces outils visent à prévenir les comportements à risque et à garantir l'intégrité de nos activités.

Nos relations avec les fournisseurs reposent également sur des principes de responsabilité. Nous veillons à respecter nos engagements contractuels, notamment en matière de délais de paiement, afin de soutenir le tissu économique local.

La majorité de nos factures est ainsi réglée dans un délai court, contribuant à la solidité financière de nos partenaires. En 2025, la grande majorité de nos factures (66 %) ont été réglées dans les 30 jours suivant leur émission.

Cet effort participe à la solidité du tissu local, notamment auprès des petites entreprises de proximité (bâtiment, entretien, services), souvent plus sensibles à la trésorerie.

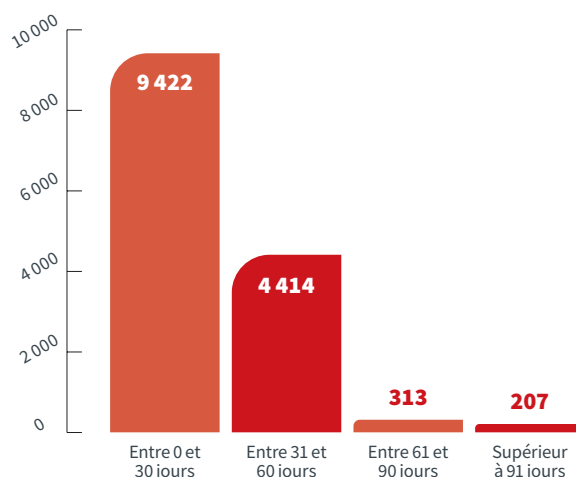


Je trouve qu'il y a une réelle transparence dans la manière dont les conseils d'administration sont conduits, ce qui contribue à instaurer un climat de confiance et de clarté au sein de la gouvernance. «

Michèle Ginnain

**Membre du Conseil d'administration éligéo
Directrice centre d'affaires institutionnels
Caisse d'Epargne Bretagne Pays de Loire**

⚡ DÉLAI DE PAIEMENT MOYEN DES FOURNISSEURS



Protection des données et cybersécurité

Dans un contexte de digitalisation croissante, la protection des données constitue un enjeu majeur. Nous avons mis en place une politique de sensibilisation des collaborateurs aux risques numériques, notamment à travers des formations dédiées et des campagnes de simulation d'attaques. Dans le cadre de cette politique de sensibilisation, nous sommes accompagnés par la société Hucency (anciennement Avant de Cliquer).

Chaque collaborateur est formé au phishing dans le mois de son arrivée via un e-learning complet, puis est régulièrement sensibilisé aux bonnes pratiques. En 2025, des campagnes de tests ont été réalisées afin d'évaluer la vigilance des équipes face aux tentatives de phishing : ce sont plus de 1 500 mails et 130 SMS qui ont été envoyés à l'ensemble des collaborateurs. En fonction des résultats liés aux différentes campagnes, le Digital et Numérique intervient lors des réunions d'équipes afin de sensibiliser les collaborateurs sur la protection des données.

En parallèle de ces actions de prévention, nous proposons des modules d'e-learning thématiques pour renforcer la culture numérique interne :

- Formation cybersécurité : en 2025, les collaborateurs ont suivi 90 heures de formation au total
- Formation RGPD : 42,5 heures de formation au total ont été suivies

Ces actions s'inscrivent dans une démarche globale visant à sécuriser les systèmes d'information et à garantir la confidentialité des données. Elles illustrent notre volonté de protéger les données sensibles, de se conformer aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), et d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans une démarche proactive de cybersécurité.

Transformation numérique

La transformation numérique constitue un levier important de modernisation de notre organisation. Nous proposons à tous nos locataires un espace client digital web et mobile leur donnant accès notamment à leur avis d'échéance, le solde de leur compte locataire, leur bail et leur permettant de demander une intervention sur leur logement 24h/24 et 7 jours /7.

Le nombre de comptes ouverts est passé de 3 165 au 31/12/2024 à 3748 au 31/12/2025, ce qui traduit un besoin croissant des locataires pour ce type d'outil digitalisé.

Depuis décembre 2024, un chatbot est également accessible depuis notre site. Il répond aux questions concernant les demandes de logements ainsi que les demandes locatives (paiement du loyer, interventions techniques...). En 2025, 4 154 utilisateurs, clients ou demandeurs de logements, y ont saisi 10 749 messages.

Ces outils permettent aux collaborateurs de consacrer plus de temps aux entretiens qui le nécessitent, notamment pour les clients exclus du numérique. En ce qui concerne les collaborateurs, l'intranet EMMAH lancé en juin 2025 centralise toutes les informations internes et facilite l'accès aux ressources pour tous les collaborateurs, sédentaires ou itinérants : actualités, ressources humaines, patrimoine, qualité et indicateurs clés.

Aussi, dans une optique de gain de temps, le courrier entrant est scanné et distribué dans un flux de travail vers les collaborateurs destinataires.

Les quelques 15 000 factures fournisseurs annuelles (hors maîtrise d'ouvrage) sont scannées et enregistrées dans le logiciel comptable grâce à un système de LAD/RAD, puis dispatchées pour validation avant paiement vers les collaborateurs concernés, permettant ainsi une sécurisation et davantage d'efficacité pour toutes les équipes, ainsi qu'un paiement plus rapide pour nos fournisseurs. Cette digitalisation des processus permet notamment d'anticiper la facture électronique dont la mise en œuvre est prévue en 2026.

Ces évolutions accompagnent la croissance de l'entreprise et permettent d'améliorer l'efficacité des processus, au bénéfice des collaborateurs et des locataires.





éligéo

**INNOVER, LOGER,
ACCOMPAGNER**

Membre de
la Société de
Coordination



**GROUPE
HABITAT
EN RÉGION**



11 rue du Donjon
72055 Le Mans Cedex 2
Tél. 02 43 74 45 45
contact@eligeo-habitat.fr
www.eligeo-habitat.fr