

RAPPORT EURHO-GR



2025



L'humain au coeur de l'habitat.



CTX 1 Chiffres-clés

1.1. Patrimoine Total	2023	2024	2025	Unité	Tags
Patrimoine total	16 620	16 906	17 018	Nb de lgts	ETHR
Nombre total de logements locatifs	13 188	13 419	13 652	Nb de lgts	ETHR
Nombre total d'équivalents - logements	3 395	3 449	3 335	Nb d'équiv lgts	ETHR
Nombre de logements financés en PSLA détenu au 31/12	37	38	31	Nb de lgts	
Autres locaux à usage d'habitation détenus par l'organisme	0	0	0	Nombre	

) Patrimoine géré par la SA des Chalets pour les logements locatifs et PSLA livrés sans levée d'option de la SA. Les équivalents logements intègrent les résidences étudiantes gérées par l'Association pour le Logement des Jeunes en Occitanie soit 1 586 logements.

1.2. Effectif total	2023	2024	2025	Unité	Tags
Effectifs moyens annuels en ETP	276,2	272,2	270,4	Nombre d'ETP	ETHR

) RAS

1.3. Chiffre d'affaires (hors charges récupérables)	2023	2024	2025	Unité	Tags
Chiffre d'affaires total (hors récupération des charges locatives)	121 871,44	112 166,31	116 061,11	k€	ETHR
Chiffre d'affaires issu des logements locatifs (hors récupération des charges locatives)	58 482,68	63 900	68 391	k€	ETHR

) CA consolidé

1.4. Activité de Promotion-Accession	2023	2024	2025	Unité	Tags
Chiffre d'affaires issu de l'activité d'accession-promotion	40 534	26 484	26 687	k€	

) Activité stable sur ces 2 dernières années

CTX 2 Caractéristiques du patrimoine

L'offre de logements abordables

2.1. Répartition du patrimoine locatif par catégorie de financement	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part des logements de type "Social Intermédiaire"	5,68	5,75	6,23	%	ETHR
"Très Social"	15,29	15,57	16,16	%	ETHR
"Social"	77,71	77,36	76,38	%	ETHR
"Intermédiaire"	0,54	0,51	0,5	%	ETHR
Part de logements locatifs non conventionnés à loyer maîtrisé	0,79	0,8	0,73	%	ETHR

) Logements locatifs de la SA des Chalets (hors Foyers et Résidences étudiantes)

2.2. Répartition du patrimoine locatif par typologie	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part des logements T1	4,66	4,64	4,57	%	
T2	24,58	24,81	25,37	%	
T3	37,67	37,73	37,74	%	
T4	24,61	24,66	24,45	%	
T5	7,85	7,59	7,34	%	
T6 et plus	0,62	0,57	0,53	%	

) Logements locatifs de la SA des Chalets (hors Foyers et Résidences étudiantes)

2.3. Répartition du patrimoine locatif par période de construction	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part des logements construits avant 1949	0,45	0,54	0,46	%	
entre 1949-1974	15,04	15,72	14,47	%	
entre 1975- 2004	32,54	31,4	31,04	%	
après 2004	51,96	52,34	54,03	%	

Âge moyen du parc locatif	23,3	24,5	24,7	Année	
---------------------------	------	------	-------------	-------	--

) Logements locatifs de la SA des Chalets (hors Foyers et Résidences étudiantes)

2.4. Logements en habitat collectif	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part des logements en habitat collectif	87,1	87,2	87,3	%	

) Logements locatifs de la SA des Chalets (hors Foyers et Résidences étudiantes)

Implantation géographique du patrimoine

2.5. Logements situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de logements locatifs situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville	2 264	2 516	2 419	Nb de lgts	ETHR
Part de Logements situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville	17,2	18,7	17,7	%	ETHR

) Logements locatifs de la SA des Chalets (hors Foyers et Résidences étudiantes)

NA
Non Applicable

ETHR
Les indicateurs ETHR sont dédiés au reporting ESG (Environnemental, Social et de Gouvernance) des organismes de logement social à destination des financeurs.

CSRD
Les indicateurs CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) sont dédiés au reporting développement durable des entreprises

VSMÉ
Le Voluntary Standard for non-listed micro-, small- and medium-sized undertakings (VSMÉ) est une norme européenne de reporting de durabilité établie pour aider les micro-entreprises et PME

SOC ● Promouvoir l'équilibre social des territoires

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

1.1. Croissance de l'offre	2023	2024	2025	Unité	Tags
Croissance de l'offre de logements locatifs	1,94	1,75	1,74	%	
Croissance de l'offre en foyers	2,41	1,59	-3,31	%	
Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	0	177	103	Nb de lgts	
Nombre de logements anciens non-conventionnés acquis et conventionnés dans l'année	11	2	0	Nb de lgts	

› Rachat de 103 logements en bloc

1.2. Répartition des logements neufs et acquis par typologie	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de logements locatifs de Type I livrés dans l'année	2	13	18	Nb de lgts	
de Type II livrés dans l'année	91	110	172	Nb de lgts	
de Type III livrés dans l'année	126	143	174	Nb de lgts	
de Type IV livrés dans l'année	66	87	74	Nb de lgts	
de Type V livrés dans l'année	12	13	13	Nb de lgts	
de Type VI livrés dans l'année	0	1	0	Nb de lgts	
Surface moyenne des logements locatifs de Type I livrés dans l'année	35	32,9	26,4	m ²	
de Type II livrés dans l'année	44	46,8	43,4	m ²	
de Type III livrés dans l'année	63	66,5	62,9	m ²	
de Type IV livrés dans l'année	82	84,5	89,4	m ²	
de Type V livrés dans l'année	96	115,1	96,7	m ²	
de Type VI livrés dans l'année	NA	171	NA	m ²	

› Logements locatifs livrés ou acquis sur l'année

1.3. Répartition des logements livrés par catégorie de financement	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de logements de type "Très Social" livrés dans l'année	92	80	131	Nb de lgts	
"Social" livrés dans l'année	164	254	236	Nb de lgts	
"Social intermédiaire" livrés dans l'année	31	27	74	Nb de lgts	
"intermédiaire" livrés dans l'année	6	0	0	Nb de lgts	
Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés livrés dans l'année	4	6	10	Nb de lgts	
Nombre de logements "Très Social" livrés lors des 3 dernières années	-	313	303	Nb de lgts	ETHR
"Social" livrés lors des 3 dernières années	-	714	654	Nb de lgts	ETHR
"Social Intermédiaire" livrés lors des 3 dernières années	-	94	132	Nb de lgts	ETHR
"Intermédiaire" livrés lors des 3 dernières années	-	25	6	Nb de lgts	ETHR
Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés livrés lors des 3 dernières années	-	13	20	Nb de lgts	ETHR

› Logements locatifs livrés ou acquis sur l'année

1.4. Production en accession sociale	2023	2024	2025	Unité	Tags
Logements neufs livrés en accession sociale	52	20	33	Nb de lgts	ETHR
Logements neufs livrés en location-accession	107	156	55	Nb de lgts	ETHR

› 10% des logements neufs en accession sociale sont en BRS.

› La part de logements neufs livrés en BRS représente 37% des logements neufs livrés en 2025.

› La part de logements neufs lancés commercialement en BRS représente 39% des logements mis à la vente en 2025.

1.5. Part du parc locatif adaptée aux personnes âgées et/ou handicapées	2023	2024	2025	Unité	Tags
Logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	350	397	505	Nb de lgts	
Autres Logements adaptés au handicap ou au vieillissement	486	499	583	Nb de lgts	
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	2,65	2,96	3,7	%	
Part d'autres logements adaptés au vieillissement et/ou au handicap	3,69	3,72	4,27	%	
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année (indicateur CUS SR-1)	4 878	5 007	5 232	Nb de lgts	

› **Labels / certifications concernés** : Label Habitat Senior Services Plus (505 logements)

› **Caractéristiques des Logements concernés** : Logements adaptés au handicap (a minima + fauteuil roulant + chalets handicap) et logements avec douche et logements chalets seniors (non labellisés)

› **Commentaires généraux - Handicap et seniors** : Suite à l'audit externe triennal, le Label Habitat Seniors Service Plus a été renouvelé en 2023, avec la mention « confirmée », attribuée « au regard de l'investissement consenti par la société et les équipes, des services déployés et de la qualité de la politique seniors déployée ». Un nouvel audit est programmé en 2026.

1.6. Offre spécifique en structures collectives	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de places en structures collectives dédiées aux étudiants (rés. Universitaires)	2 849	2 870	2 773	Nb de places	ETHR
aux personnes âgées autonomes	86	86	86	Nb de places	ETHR
aux ménages en situation de fragilité sociale / économique	182	182	197	Nb de places	ETHR
dédiées aux travailleurs	165	165	165	Nb de places	ETHR
à d'autres publics	0	0	0	Nb de places	ETHR
aux personnes âgées dépendantes	303	303	303	Nb de places	ETHR
aux personnes handicapées	123	156	98	Nb de places	ETHR
à des publics spécifiques	-	3 762	3 622	Nb	ETHR

SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2.1. Niveau moyen des loyers de l'ensemble du parc	2023	2024	2025	Unité	Tags
Loyer mensuel moyen :					
Ensemble du parc "Très social" (PLAI)	6,13	6,35	6,58	€/m² SHAB	
Ensemble du parc "Social" (PLUS)	6,98	6,86	7,11	€/m² SHAB	
Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS)	7,95	8,26	8,65	€/m² SHAB	
Ensemble du parc "Intermédiaire" (PLI)	9,67	10,12	10,49	€/m² SHAB	
Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	8,23	8,77	8,02	€/m² SHAB	

2.2. Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année	2023	2024	2025	Unité	Tags
Loyer mensuel moyen des logements neufs :					
Parc "Très social" (PLAI)	6,34	6,61	6,84	€/m² SHAB	
Parc "Social" (PLUS)	7,09	7,47	7,67	€/m² SHAB	
Parc "Social Intermédiaire" (PLS)	10	10,18	9,57	€/m² SHAB	
Parc "Intermédiaire" (PLI)	10,93	0	0	€/m² SHAB	
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	11,17	0	0	€/m² SHAB	

) Logements neufs mis en location sur l'année

2.3. Taux d'effort moyen des ménages entrants	2023	2024	2025	Unité	Tags
dont les ressources sont < à 60% des plafonds	20,4	20,8	21	%	
dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds	25,4	24,9	25	%	

) Le taux d'effort moyen des entrants s'établit à 22% - source bilan des attributions 2025 - extraction des données Immoweb.

2.4. Évolution globale du montant des loyers	2023	2024	2025	Unité	Tags
Évolution du montant des loyers	3,6	3,5	3,26	%	

) Hausse de loyers décidée par le Conseil d'Administration selon l'indice IRL du 2ème trimestre de l'année N-1

2.5. Évolution du montant des charges locatives	2023	2024	2025	Unité	Tags
Évolution du montant des charges récupérables	0,1	0,58	2,48	€/m² SHAB	
Évolution du montant des charges récupérables hors coût de chauffage et d'eau chaude collective	0,13	0,4	2,3	€/m² SHAB	

) L'évolution forte de 2025 s'explique par un changement de méthode de renseignement de la rubrique 2.5.

2.6. Taux de mutation interne	2023	2024	2025	Unité	Tags
Taux de mutation interne	9,6	8,62	9,24	%	
Taux de mutation interne due à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	3,26	1,66	2,14	%	

2.7. Soutien à l'accès à la propriété	2023	2024	2025	Unité	Tags
Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	30	35	28	Nb de lgts	
Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme	30	28	24	Nb de lgts	ETHR
Logements vendus à des locataires de l'organisme	5	8	8	Nb de lgts	ETHR

) Il a été vendu 32 logements en vente HLM en 2025, dont 34 % à des locataires du parc HLM.

) Cette année encore, 2 ventes ont été réalisées sous le dispositif vente HLM en BRS.

SOC 3 Accompagnement des locataires

3.1. Personnel de terrain	2023	2024	2025	Unité	Tags
Personnel de terrain	70,68	69,11	71,14	Nombre d'ETP	

3.2. Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50%	2023	2024	2025	Unité	Tags
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client	21,8	20,8	22	Nombre d'ETP	ETHR

) RAS

3.3. Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres	2023	2024	2025	Unité	Tags
Autres types de salariés dédiés à la relation client et au cadre de vie	30,9	29,4	31,4	Nombre d'ETP	

) RAS

3.4. Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	1 564	1 769	1 804	Nb de plans	
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12	6 592	5 113	5 725	Nb de plans	

3.5. Politique d'accompagnement social des locataires en situation de fragilité

La SA DES CHALETS dans son organisation favorise les relations de terrain et l'aller vers ses clients locataires. Cette politique se décline dès la recherche de prospects pour **l'attribution des logements, pour identifier les besoins de la personne et établir une concordance entre le logement à rechercher et les besoins du demandeur.**

Cela se poursuit lors de l'accès au logement où le conseiller social d'agence prend connaissance des dossiers des ménages identifiés comme fragiles, qu'ils relèvent ou non du public prioritaire.

Le conseiller social peut aussi intervenir à la demande du personnel de proximité lorsqu'une situation interpelle (suspicion d'une difficulté sociale non identifiée au départ...). Tout ceci afin **d'exercer une vigilance, créer une relation d'aide et de confiance avec le locataire et éviter que les situations ne s'enlisent.**

La même attention s'applique au service recouvrement qui intervient dès le 1^{er} impayé de loyers et qui est toujours prêt à prendre en compte les efforts des locataires lors des procédures contentieuses.

Cependant, malgré tous ces efforts, certaines situations restent difficiles. L'entrée en contact avec certains peut être extrêmement complexe. Ces locataires peuvent être fuyants, dans le déni avec des problématiques qui nous échappent.

Aussi pour prévenir l'expulsion, nous travaillons en partenariat avec l'UDAF 31 qui est intervenu en tant que tiers externe (projet FNAVDL) avec pour mission d'essayer de créer un lien, établir un diagnostic puis envisager un suivi social global qui dépasse le domaine de compétences du bailleur.

Ce partenariat positif a permis à la majeure partie des ménages suivis de rebondir et revenir autant que possible vers le droit commun.

En 2025, 22 ménages ont bénéficié d'un accompagnement. Aucun n'a été expulsé.

La SA des Chalets a également mis en place un partenariat avec France HORIZON (projet FNAVDL) portant sur l'accès au logement mais aussi le maintien au travers d'un accompagnement vers et dans le logement renforcé.

Le volet innovant porte sur le lien à l'emploi privilégié comme vecteur de règlement des difficultés. France Horizon a créé des postes de travailleurs sociaux chargés d'insertion professionnelle afin de répondre transversalement aux besoins du public accompagné.

L'objectif premier est de travailler l'insertion dans toutes ses dimensions tout en s'appuyant sur un large réseau de partenaires dans le but de permettre à chacune des personnes de s'insérer durablement et positivement.

Ainsi, le public cible de ce projet concerne des **ménages en situations d'impayés locatifs** faisant l'objet d'une procédure d'expulsion ou non et présentant des difficultés liées à l'insertion professionnelle (travailleurs précaires, en CDD, temps partiel, en fin ou en rupture de droits etc) avec des freins à l'emploi tel que problématique de langue ou de santé. Sur l'accès au logement, le lien est fait avec les travailleurs sociaux de France Horizon pour accompagner les demandeurs sur l'accès au logement.

L'accompagnement social s'inscrit dans toutes les démarches nécessaires à l'entrée dans le logement : **accompagnement physique à l'état des lieux, à l'ouverture des compteurs, à l'aide pour se meubler.** Les professionnels s'assurent de proposer un travail autour de la vie sociale au-dedans et au dehors du logement (services de proximité, des équipements de quartier, des associations de quartier...), se repérer sur le territoire et avoir une connaissance des organismes ou différents partenaires de droits commun pouvant répondre à la problématique identifiée.

Un travail étroit avec le bailleur est également proposé afin de favoriser le lien entre le bénéficiaire et le bailleur. Pour cela l'accompagnement social propose un travail sur la gestion de son intérieur, sur le respect des règles de copropriété, ainsi que des règles d'hygiène et de vie en collectivité, sur le bien vivre en voisinage.

En 2025, 16 ménages ont été suivis sur le maintien, 8 ont accédé au logement et 1 ménage menacé d'expulsion a bénéficié d'un relogement dans le cadre d'un bail glissant.

3.6. Politique de gestion de proximité

L'année 2025 a été marquée par différentes actions engagées au bénéfice du renforcement de notre proximité auprès des clients.

Dans ce cadre, au titre de la démarche d'amélioration continue de nos services, une nouvelle organisation a été déployée pour renforcer nos qualités d'accueil & d'accompagnement de nos clients.

Ainsi, nous avons restructuré nos 3 agences et nos 2 antennes locales, pour apporter une réponse plus adaptée à leurs attentes.

Parallèlement, nos horaires d'accueil du public ont évolué pour mieux servir nos locataires, du lundi au vendredi ou nous les recevons sans rendez-vous de 13h à 16h et sur rendez-vous de 9h à 12h / de 16h à 17h.

3 pôles d'activité agissent au quotidien pour renforcer notre réactivité auprès des habitants

Pôle Clientèle

Nos équipes s'occupent de la partie administrative du contrat de bail des locataires, de leur entrée dans les lieux à leur éventuel départ du logement.

Nos chargés de clientèle sont également le principal référent pour accompagner le traitement de l'ensemble des sollicitations reçues des résidents relatives à leurs loyers, leurs charges, leurs relations de voisinage et les éventuels changements de situation familiale en cours de bail.

Pôle Territorial

Ce pôle agit au quotidien sur le terrain, au plus près des habitants et de leur habitat.

Gestionnaires et gérants sont les interlocuteurs privilégiés des demandes techniques des locataires.

Ils assurent en complément le suivi des travaux courants, ainsi que le pilotage des prestations relatives à la sécurité et à la propreté des bâtiments.

Pôle Accompagnement

Ce pôle accompagne les familles en cas de difficultés économiques passagères ou sociales.

À ce titre, nos conseillers en économie sociale et familiale interviennent en lien avec les partenaires sociaux, afin d'envisager avec les locataires qui le sollicitent des solutions adaptées (aides financières, suivi social,...), pour favoriser leur rétablissement personnel.

En 2025, nous avons également déployé **2 nouvelles entités** qui marquent une étape importante dans notre démarche qualité et l'amélioration de l'écoute des besoins de nos locataires : le Service qualité et le Centre de Relation Clients (CRC).

Notre CRC a reçu en moyenne environ 450 appels par jour en 2025.

Son équipe d'assistants dédiés assure la création et le suivi des demandes des habitants, par téléphone ou via leur espace clients en ligne, lequel leur permet de réaliser de nombreuses démarches en quelques clics :

- › **Saisir des demandes techniques ou administratives.**
- › **Consulter le solde de leur compte client**, régler le loyer en toute sécurité et obtenir leur quittance de loyer.
- › **Accéder à des modèles de courriers**, des guides pratiques.
- › **Mettre à jour leurs coordonnées** et nous transmettre des documents (attestation d'assurance, pièces justificatives...).
- › **Suivre les actualités de leur résidence**, et accéder aux contacts utiles (équipes de proximité, entreprises en contrat pour l'entretien des équipements).

Les résidents peuvent également s'appuyer sur une Foire Aux Questions (FAQ) accessibles 24h/24 depuis un ordinateur ou un smart phone, consultable sur notre site Internet sous la rubrique « Questions fréquentes ».

Également, pour apprécier leur perception du service rendu, plus de 600 locataires du Groupe des Chalets ont été enquêtés* pour apprécier leur niveau de satisfaction.

Pour nos nouveaux locataires évalués dans le cadre de leur emménagement et au titre de la qualité perçue de leur logement les points forts ci-dessous ont été relevés :

83% des locataires entrants dans un logement ancien étaient satisfaits de manière globale de leur bailleur.

88% des locataires entrants dans un logement neuf étaient satisfaits de manière globale.

*Enquête réalisée en 2026 pour 2025 par le partenaire Becoming

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

4.1. Nombre de ménages entrants dans l'année

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Ménages entrants	1 136	1 172	1 169	Nombre	
› Nombre d'entrées dans les lieux avec une attribution dans l'année					

4.2. Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part des ménages entrants dont le titulaire du bail est âgé de - de 25 ans	10,7	9,6	7,9	%	ETHR
est compris entre 25 et 30 ans	15,1	18,5	17	%	ETHR
est compris entre 31 et 64 ans	67,5	62,5	63,5	%	ETHR
est supérieur ou égal à 65 ans	7,6	7,7	14	%	ETHR
› L'année 2025 a été marquée par la livraison de 130 nouveaux logements seniors labellisés HSS+.					

4.3. Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources	20	16,7	21,5	%	
aux revenus <60% du plafond de ressources	78,5	71,1	76,5	%	
aux revenus supérieurs à 100% du plafond de ressources	1,5	0,9	2	%	
› Ménages entrants sur l'année et présents au 31 décembre					

4.4. Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de ménages entrants - Personne seule	40,2	40	47	%	
Famille monoparentale	34,1	37	34	%	
Couple sans enfant	3,4	10	6	%	
Couple avec enfant(s)	22,3	11	13	%	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0	0	0	%	
› Bilan annuel de la CALEOL					

4.5. Part des ménages recevant une aide au logement

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement	58,26	58,86	57,77	%	ETHR
Nombre total d'occupants du patrimoine		30 294	30 899	Nombre	ETHR

4.6. Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus	18,4	18,8	19,8	%	ETHR

4.7. Soutien financier aux projets locaux

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Montants versés aux associations de locataires	26 236	26 250	27 348	€	ETHR
Montants versés aux autres associations	52 703	74 117	145 734	€	ETHR

) Augmentation importante en raison de la prise en compte des fonds versés dans le cadre de la mise en oeuvre du projet de vie sociale et partagée dans le nouvel habitat inclusif PARTITION à Toulouse (49 125 €) ainsi qu'une année pleine sur Parc Romane à Toulouse au lieu de 9 mois en 2024 (43 719,96 €). Ces projets sont financés par le biais de l'Aide à la Vie Partagée (AVP) du Conseil Départemental de la Haute-Garonne et de la CNSA.

4.8. Locaux mis à disposition d'associations

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Autres associations - Locaux mis à disposition	29	25	27	Nb de locaux	ETHR
Associations de locataires - Locaux mis à disposition	1	1	1	Nb de locaux	ETHR

) Des locaux sont mis à disposition d'associations afin de développer les services apportés à nos locataires en pied d'immeuble : accompagnement, animations, dans un objectif d'amélioration de la cohésion sociale et du cadre de vie. Ces mises à disposition permettent aussi une occupation positive des bas d'immeuble.

4.9. Contribution à la cohésion sociale

En tant qu'acteur des territoires, le Groupe des Chalets développe des actions de cohésion sociale dans le but de favoriser le lien social entre les habitants, mais aussi de répondre à des besoins ou des enjeux spécifiques.

Ainsi, des actions dédiées à certains publics (Seniors, étudiants, personnes en situation de handicap, ...) sont mises en oeuvre et des enjeux tels que l'égalité femmes-hommes ou l'égalité des chances sont développés à travers des projets.

Certaines actions sont menées de manière ciblée sur les Quartiers en Politique de la Ville, d'autres sont menées sur l'ensemble du patrimoine. Certaines actions allient démarche vertueuse écologique et cohésion sociale.

Ainsi, l'aménagement de jardins partagés, dont plusieurs résidences sont dotées, constitue un espace idéal de convivialité et de partage. Il en est de même, à un degré moindre, concernant l'installation de composteur au sein des programmes.

Jardins partagés et agriculture urbaine

Le Groupe des Chalets développe des jardins partagés et des projets d'agriculture urbaine en pied d'immeuble, pour favoriser le « bien manger » des habitants. Ces projets présentent plusieurs atouts : ils sont créateurs de lien social entre les habitants et d'inclusion. Ils sont aussi bénéfiques sur les plans pédagogique et sanitaire car ils permettent aux habitants d'avoir une alimentation plus qualitative (produits frais et de saison).

Enfin, ils ont un impact positif en terme environnemental car ils favorisent le retour ou la consolidation de la nature en ville et la biodiversité, principes favorables à l'économie circulaire avec particulièrement le compostage des bio-déchets.

En 2025, on comptabilise une dizaine de jardins créés : pour favoriser le lien intergénérationnel dans trois résidences labellisées « Habitat Senior Services Plus » à Toulouse et à Villeneuve-Tolosane, pour favoriser les échanges entre habitants à Ramonville : un jardin partagé a ainsi été créé en 2025 dans la résidence Habitat inclusif Parc Romane à Toulouse, dans la résidence Petit Bois dans le quartier de Bellefontaine...

Des partenaires issus de l'ESS (Terr'eau Ciel, la MILPA,...) ont organisé des ateliers d'après des habitants pour les accompagner dans cette dynamique.

La consultation pour un nouveau jardin a démarré sur la résidence labellisée « Habitat Senior Services Plus » Parc Romane à Toulouse, en partenariat avec la SCOP Terr'eau Ciel.

En 2025, la friche urbaine située dans le quartier Reynerie en Quartier Politique de la Ville (inaugurée fin 2022), continue à produire et les récoltes des habitants et acteurs du quartier continuent : la parcelle d'environ 1 800 m² accueille une zone maraîchère de 1 000 m², une prairie fleurie et des arbres fruitiers.

Ainsi, les habitants du quartier peuvent récolter choux, navets, épinards, fenouil, salades, carottes, fruits,...

Les jardiniers de la structure partenaire du projet intervenant sur la zone maraîchère sont présents 2 jours par semaine pour former et guider les habitants. Des ateliers participatifs sont menés avec les habitants tout au long de l'année.

Le site est respecté et très apprécié des résidents et enfants scolarisés dans l'école à proximité. Ce projet (dont Coop'IB est partenaire - Coopération Inter Bailleurs dont le Groupe des Chalets est membre aux côtés de Patrimoine SA Languedocienne et Toulouse Métropole Habitat) est lauréat de l'appel à projet « Quartiers fertiles » de l'Agence nationale pour le Renouvellement Urbain (ANRU).

Par ailleurs, depuis 2023, un local a été mis à disposition à l'association BEEMAN, constituée de 2 apiculteurs qui ont pour objectif de produire du miel local de bonne qualité en circuit court.

Ce local sert de lieu de stockage pour le miel produit et l'association met en oeuvre 2 animations par an en pied d'immeuble dans les Quartiers Politique de la Ville (QPV) au bénéfice des locataires pour expliquer la fabrication du miel et créer des moments de cohésion sociale entre habitants.

De manière générale, la contribution du Groupe des Chalets à la cohésion sociale passe à la fois par le soutien financier à des projets d'acteurs locaux (essentiellement issus de l'Economie Sociale et Solidaire), mais aussi par la mise à disposition de locaux : en effet, la présence d'acteurs en pied d'immeuble permet d'une part d'apporter des services aux habitants et d'autre part de générer une occupation positive de l'espace, contribuant ainsi à une réappropriation par les habitants de leurs pieds d'immeuble.

Aussi, le Groupe des Chalets développe l'habitat participatif, qui favorise le vivre ensemble, puisqu'il est défini par les habitants eux-mêmes, que ce soit en accession ou en locatif. Un projet innovant est en cours d'habitat participatif bilingue pour les sourds et les entendants dans le quartier d'Empalot.

Enfin, en 2025, le Groupe des Chalets a pu mettre en place deux projets d'habitat inclusif financé par l'Aide à la Vie Partagée (AVP) du Conseil Départemental de la Haute-Garonne : un projet de vie sociale et partagée est mis en oeuvre par une structure partenaire (Ostalada) sur la résidence Parc Romane à Toulouse (64 logements Seniors), afin que les Seniors concernés construisent des actions qui répondent à leurs besoins et leurs attentes afin de lutter contre l'isolement et favoriser la cohésion sociale.

Un nouveau projet a été livré en habitat inclusif en 2025 : la résidence Partition située dans le quartier Saint-Martin-du-Touch à Toulouse.

ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation

1.1. Classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique A (bâti très performant)	20,4	20,7	18,1	%	ETHR
classé en étiquette énergétique B (51-90 kWh/m ² /an)	21,1	20,9	17,8	%	ETHR
classé en étiquette énergétique C (91-150 kWh/m ² /an)	35,4	39,2	46,3	%	ETHR
classé en étiquette énergétique D (151-230 kWh/m ² /an)	12	13,4	12,6	%	ETHR
classé en étiquette énergétique E (231-330 kWh/m ² /an)	2,7	2,8	2	%	ETHR
classé en étiquette énergétique F (331-450 kWh/m ² /an)	0,4	0,4	0,4	%	ETHR
classé en étiquette énergétique G (bâti énergivore)	0	0	0,1	%	ETHR
Part de logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible	7,9	2,6	2,7	%	
Performance énergétique moyenne du parc locatif	102	102,7	102,9	kWh/m ² /an	

› Extract My report au 31/12/2025

1.2. Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre (ancien DPE)	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part du patrimoine classé en étiquette GES A (< 6 kg CO ₂ /m ² /an)	17,1	18,9	20,8	%	ETHR
classé en étiquette GES B (6-10 kg CO ₂ /m ² /an)	20,1	21	18,5	%	ETHR
classé en étiquette GES C (11-20 kg CO ₂ /m ² /an)	28,2	31,8	37,5	%	ETHR
classé en étiquette GES D (21-35 kg CO ₂ /m ² /an)	20,7	20,1	16,4	%	ETHR
classé en étiquette GES E (36-55 kg CO ₂ /m ² /an)	5	4,9	3,7	%	ETHR
classé en étiquette GES F (56-80 kg CO ₂ /m ² /an)	0,8	0,7	0,4	%	ETHR
classé en étiquette GES G (> 80 kg CO ₂ /m ² /an)	0,1	0,1	0,1	%	ETHR
Part de logements pour lesquels l'étiquette GES n'est pas disponible	7,9	2,6	2,7	%	
Émissions de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE)	16,5	16,2	15,8	kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an	

› Extract My report au 31/12/2025

1.3. Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine - nouveaux DPE	2023	2024	2025	Unité	Tags
Performance énergétique moyenne du parc locatif (nouveaux DPE)	0	0	109,3	kWh/m ² /an	ETHR
Emissions de GES moyennes des logements (nouveaux DPE)	0	0	16,95	kg d'équivalent CO ₂ /m ² /an	ETHR
Nombre de logements classés en étiquette A	835	893	868	Nb de lgts	ETHR
classés en étiquette B	1 789	1 807	1 874	Nb de lgts	ETHR
classés en étiquette C	5 150	5 608	6 676	Nb de lgts	ETHR
classés en étiquette D	4 320	3 829	3 154	Nb de lgts	ETHR
classés en étiquette E	1 444	803	646	Nb de lgts	ETHR
classés en étiquette F	92	123	77	Nb de lgts	ETHR
classés en étiquette G	0	3	19	Nb de lgts	ETHR
Part de logements classés en étiquette A (nouveaux DPE)	-	-	6,36	%	ETHR
classés en étiquette B (nouveaux DPE)	-	-	13,73	%	ETHR
classés en étiquette C (nouveaux DPE)	-	-	48,9	%	ETHR
classés en étiquette D (nouveaux DPE)	-	-	23,1	%	ETHR
classés en étiquette E (nouveaux DPE)	-	-	4,73	%	ETHR
classés en étiquette F (nouveaux DPE)	-	-	0,56	%	ETHR
classés en étiquette G (nouveaux DPE)	-	-	0,14	%	ETHR

› Extract My report au 31/12/2025

1.4. Part des logements alimentés en énergies renouvelables	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable	16,7	16,1	15,3	%	
Part de logements alimentés par le chauffage urbain	13,1	12,4	11,2	%	
Part de logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0	0	0	%	

› 25% de l'électricité des parties communes des résidences est garantie d'origine verte

1.5. Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E	0	207	39	Nb de lgts	

1.6. Consommation d'eau dans le patrimoine	2023	2024	2025	Unité	Tags
Consommations d'eau sur le patrimoine	0,94	1,18	1,02	m ³ /m ² /an	ETHR
Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau	27,37	28,05	43,34	%	
Consommation d'eau pour les parties communes	-	-	-	m ³	ETHR

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

2.1. Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part des logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	94,6	27,48	44,89	%	ETHR
Part des logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	NA	63,77	0	%	ETHR
<ul style="list-style-type: none"> › Nom des labels / certifications concernés par les logements neufs : NF HABITAT HQE et pour une opération: BDO Bronze en plus › Nom des labels / certifications concernés par les logements réhabilités : aucun › Commentaires généraux - Labels et certifications : Stratégie constante de certification ou labellisation en fonction des projets 					

2.2. Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"	89,93	100	100	%	ETHR
<ul style="list-style-type: none"> › Nom des labels / certifications concernés pour les « chantiers à faibles nuisances » : Au-delà de notre production propre, les programmes acquis en VEFA ont fait l'objet de certifications environnementales : NF HABITAT, QUALITEL et BDO. › Limitation des nuisances sur les chantiers : Tous les marchés de travaux neuf ou réhabilitation intègrent une charte chantier à faible nuisance. Seules les opérations de VEFA n'en sont pas pourvues. › Commentaires généraux - Limitation des nuisances sur les chantiers : RAS 					

ENV 3 Mesures de contribution à l'atténuation du changement climatique

3.1. Émissions brutes de GES	2023	2024	2025	Unité	Tags
Bilan carbone de l'organisme	-	36 159	NA	Teq CO ₂	ETHR - CSRD - VSME
Volume d'émissions brutes de gaz à effet de serre du scope 1	-	3 150	NA	Teq CO ₂	ETHR - CSRD - VSME
Volume d'émissions brutes de gaz à effet de serre du scope 3	-	30 880	NA	Teq CO ₂	ETHR - CSRD - VSME
Part des émissions de GES du scope 1 provenant des systèmes réglementés d'échange de quotas d'émission.	-	0	NA	Teq CO ₂	ETHR - CSRD
Bilan carbone du scope 1 par logement	-	0,23	NA	Teq CO ₂ /logement	ETHR - VSME
Volume d'émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur la localisation	-	91	NA	Teq CO ₂	ETHR - CSRD - VSME
Volume d'émissions brutes de GES du scope 2 fondées sur le marché	-	0	NA	Teq CO ₂	ETHR - CSRD - VSME
Bilan carbone du scope 2 par logement	-	0,01	NA	Teq CO ₂ /logement	ETHR
Bilan carbone du scope 3 par logement	-	2,3	NA	Teq CO ₂ /logement	ETHR
Émissions totales de GES calculées selon la méthode basée sur la localisation	-	34 121	NA	Teq CO ₂	CSRD
Émissions totales de GES calculées selon la méthode basée sur le marché	-	34 030	NA	Teq CO ₂	CSRD
Intensité carbone des émissions de GES en tenant compte des émissions du scope 2 basées sur la localisation	-	0,53	NA	Teq CO ₂	CSRD
Intensité carbone des émissions de GES en tenant compte des émissions du scope 2 basées sur le marché	-	0,53	NA	Teq CO ₂	CSRD



Sensibilisation aux thématiques environnementales

4.1. Description des pratiques - Sensibilisation des locataires

L'année 2025 a été marquée par différentes actions engagées par la SA des Chalets au bénéfice de la préservation de l'environnement.

Ainsi à l'occasion de l'événement « Le Hors-Site en Occitanie » - co-organisé par Habitat Social en Occitanie (HSO) et AMO Occitanie Midi-Pyrénées - notre ensemble immobilier Saint-Agne à Ramonville a été sélectionné comme site de visite inspirante. Dans ce cadre, une **demi-journée immersive** a mis en lumière une **opération de réhabilitation innovante de 142 logements, dont 132 logements de la SA des Chalets**. Lauréat de l'appel à projet MASSIRENO, soutenu par le ministère de la Transition écologique dans le cadre du plan France Relance, cette rénovation exemplaire s'appuie sur une innovation majeure : le procédé Hors Site REHASKEEN®, développé par Bourdarios et GTM Bâtiment (VINCI Construction).

Les + de la solution REHASKEEN®

- + Panneaux de façades préfabriqués sur mesure
- + Isolation, parement, menuiseries et volets intégrés en usine
- + Pose ultra rapide sur site, avec moindres nuisances
- + Respect des normes incendie
- + Adaptabilité aux logements collectifs

Le Hors-Site est un mode constructif basé sur la préfabrication en usine de modules ou composants (2D/3D) aux matériaux durables, ensuite transportés et assemblés sur site.

Un autre sujet environnemental a concerné le confort d'été. Conscients que d'ici 2050 la France pourrait connaître une **hausse moyenne des températures de +2,7°C**, avec des canicules atteignant 50°C et des vagues de chaleur cinq fois plus fréquentes, nous avons commencé une expérimentation de pose de brasseurs d'airs dans certaines de nos résidences séniors.

Par ailleurs, dans le cadre du programme de **démolition de notre résidence Gluck** sise dans le quartier du Mirail à Toulouse, nous nous sommes engagés dans une démarche de vertueuse de réemploi, au bénéfice de l'environnement, issue de la Charte d'engagement économie circulaire dans le BTP "LifeWaste2Build".

Le programme européen « LifeWaste2Build » vise à **optimiser les ressources et valoriser les déchets issus du BTP**. Dispositif d'économie circulaire, concrétisé par la signature d'une charte avec Toulouse Métropole et la Région Occitanie, il prévoit un **objectif de 85 % de valorisation des matériaux non pollués**, bien au-delà des exigences légales (70 %). Cette initiative collective et partenariale a pu également compter sur le soutien de Synthetic et du Lycée des Métiers Roland Garros de Toulouse.

Au bilan de la démarche, on trouve :

99,2%

de valorisation de la production de déchet (objectif cible 85%)

8 351 tonnes

valorisées au-delà des 70% réglementaires prévus par la loi LTECV

8 boucles de réemploi

mises en œuvre avec une estimation d'achat neuf évité pour les structures repreneuses de + de 800k€

Dans ce cadre, les fenêtres et certains éléments de serrurerie ont fait l'objet d'un réemploi sur une résidence voisine de notre confrère Toulouse Métropole Habitat, Petit d'Indy, tandis que les radiateurs ont été réutilisés par la SA des Chalets et notre confrère Patrimoine SA Languedocienne. Au total, ce sont près de **1 000 radiateurs** et **200 menuiseries** de l'immeuble Gluck qui ont trouvé ainsi une seconde vie. Enfin, un ascenseur a été réemployé dans une vocation pédagogique par le Lycée des Métiers Roland Garros de Toulouse.

S'agissant de notre patrimoine neuf, nous avons inauguré la résidence Partition à Saint-Martin-du-Touch - un quartier en pleine transformation à Toulouse. **Partition valorise un projet exemplaire** qui montre une nouvelle manière d'imaginer l'habitat dans un quartier agréable, bien desservi et proche de la nature. La résidence réunit des logements pour **les familles, les seniors, les personnes en situation de fragilité**, ainsi que des logements en accession à la propriété. **Elle est alimentée par une chaudière biomasse.**

Partition comprend également une **crèche associative**, un **jardin partagé** et une **salle commune** pour organiser des activités ouvertes à tous. Le site permet de favoriser les rencontres et la vie collective dans un cadre bienveillant. L'ensemble immobilier a vu le jour grâce à une démarche partenariale forte, réunissant le Groupe des Chalets, le GIE Garonne Développement, l'Association du May, la Région Occitanie, le Département de la Haute-Garonne, la Ville de Toulouse, Toulouse Métropole et la CAF de Haute-Garonne.

Partition montre ainsi que l'habitat peut devenir un véritable outil de lien social quand il est construit collectivement. C'est cette vision que porte le Groupe des Chalets : un habitat durable, utile, humain et profondément ancré dans la vie des quartiers.

Également, un moment fort a marqué le lancement du futur quartier Cœur L'Union : la plantation symbolique du premier arbre du site.

Aux côtés de la Ville de L'Union, SOGEPROM, l'ANRAS, le cabinet Macadam Architectes et l'ensemble des partenaires mobilisés, le Groupe des Chalets ont pris part à cet événement placé sous le signe de l'engagement et de la coopération.

Ce geste fondateur incarne une ambition commune : faire émerger un **quartier durable, inclusif et intergénérationnel**, pensé pour favoriser les liens entre les habitants, les générations et les usages.

Le choix d'un chêne fait écho à un précédent projet mené avec l'ANRAS à Flourens, baptisé « Le Chêne Vert », et symbolise la volonté de construire des projets profondément enracinés dans leur territoire.

Autour de cette plantation, élus, partenaires, équipes, habitants et acteurs locaux ont partagé un temps de rencontre convivial et porteur de sens.



ÉCO • Contribuer à une économie durable

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

1.1. Ratio d'autofinancement net	2023	2024	2025	Unité	Tags
Ratio d'Autofinancement net HLM	3,02	7,29	13,12	%	

1.2. Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation	2023	2024	2025	Unité	Tags
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc	1591	1 299	1 180	€/logement	ETHR

1.3. Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements	2023	2024	2025	Unité	Tags
Montant des investissements en production et acquisition de logements année N	59 180 000	57 928 000	96 416 000*	€	ETHR
année N-1	73 657 000	59 180 000	57 928 000	€	ETHR
année N-2	70 779 000	73 657 000	59 180 000	€	ETHR
année N-3	79 623 000	70 779 000	73 657 000	€	
année N-4	94 015 000	79 623 000	70 779 000	€	
année N-5	73 499 000	94 015 000	79 623 000	€	
année N-6	76 788 000	73 499 000	94 015 000	€	
Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N à N-4	75 450 800	68 233 400	63 031 400	€	
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4	153 730	165 102	151 591	€/logement	
Investissement annuel moyen en production et acquisition année N-1 à N-5	78 314 600	75 450 800	68 233 400	€	
Investissement annuel moyen en production et acquisition année N-2 à N-6	78 940 800	78 314 600	75 450 800	€	
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit N-1 à N-5	144 125	153 730	162 383	€/logement	
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit N-2 à N-6	132 454	144 125	141 559	€/logement	
Nombre de logements acquis et produits au cours des trois dernières années	-	1 159	1 115		ETHR

) Livraisons et acquisitions de logements

) *Changement de méthode de calcul à partir de 2025, les indicateurs sont basés sur les programmes dont l'ordre de service est lancé dans l'année et non les programmes livrés dans l'année.

1.4. Équilibre financier moyen des opérations - Neuf	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de fonds propres investis dans les opérations de production et acquisition de logements de l'année	16,8	18,7	13	%	
Part des emprunts dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	74,2	72,8	78	%	
Part des subventions dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	9,1	8,4	7,8	%	

) Changement de méthode de calcul à partir de 2025, les indicateurs sont basés sur les programmes dont l'ordre de service est lancé dans l'année et non les programmes livrés dans l'année.

1.5. Équilibre financier moyen des opérations - Réhabilitation	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de fonds propres investis dans les opérations de réhabilitation de logements de l'année	96,5	21,8	7,4	%	
Part des emprunts dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	3,5	49,5	47,3	%	
Part des subventions dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	0	28,7	45,3	%	

) Changement de méthode de calcul à partir de 2025, les indicateurs sont basés sur les programmes dont l'ordre de service est lancé dans l'année et non les programmes livrés dans l'année.

1.6. Taux de vacance	2023	2024	2025	Unité	Tags
Taux de vacance totale	5,65	5,08	4,56	%	ETHR
commerciale de moins de 3 mois	0,74	0,37	0,45	%	
commerciale de plus de 3 mois	0,36	0,15	0,06	%	
pour motifs techniques ou en prévision de vente	4,54	4,57	4,05	%	
Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	4	3,52	2,96	%	

) Logements de la SA

1.7. Taux de recouvrement	2023	2024	2025	Unité	Tags
Taux de recouvrement	98,8	98,2	98,5	%	ETHR

) Calcul du taux de recouvrement locatif selon méthode fédérale du DIS à partir du bilan comptable



ÉCO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

2.1. Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Montants versés aux fournisseurs et prestataires	-	48 742	46 345	k€	
aux administrations fiscales	-	9 613	9 784	k€	
aux banques	-	34 708	33 153	k€	
Montants redistribués aux actionnaires	-	0	0	k€	
Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	-	257	257	k€	
Montants consacrés aux salariés	-	10 746	11 585	k€	

› Nouvel indicateur en 2024

2.2. Heures d'insertion générées par l'activité économique

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Heures d'insertion par l'activité économique	20 565	8 129	11 421	Nb d'heures	ETHR

› Le nombre d'heures d'insertion a augmenté d'environ 40% en 2025 du fait de l'augmentation du nombre de chantiers en 2025.

Pour rappel, le contexte économique (hausse des prix des matériaux) avait entraîné un ralentissement dans le lancement de nos chantiers en 2023.

2.3. Nombre et typologie des partenaires économiques

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de prestataires/fournisseurs locaux	77,5	69,5	74,1	%	

› **Territoire d'implantation du bailleur** : Haute-Garonne, Tarn et Tarn et Garonne

› **Commentaires généraux - Partenaires locaux** : NA

2.4. Délai moyen de paiement des fournisseurs

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Délai moyen de paiement des fournisseurs	48	61	59	Nb de jours	ETHR - CSRD
Part de factures payées dans les délais	79,37	70,86	80	%	ETHR - CSRD

Nombre de procédures judiciaires en cours relatives à des retards de paiement des factures des fournisseurs

› NA

2.5. Description des pratiques - Politique et pratiques d'achats responsables

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Avez-vous réalisé des audits RSE auprès de vos fournisseurs ?	-	Non	Non	Texte	ETHR
Votre organisme intègre-t-il des questions relatives à la RSE dans ses consultations et appels d'offres ?	-	Oui	Oui	Texte	ETHR
Votre organisme propose-t-il des sensibilisations ou formations à la RSE à ses fournisseurs ?	-	Non	Non	Texte	ETHR
Votre organisme a-t-il formé des acheteurs à la RSE ou aux achats responsables ?	-	Oui	Oui	Texte	ETHR

› **Politique et pratiques d'achats responsables** : En tant que membre de la SAC GARONNOVA, nous appliquons les principes directeurs de la politique d'achats adoptée :

- Transparence et intégrité
- Économie, efficacité et qualité
- Conformité légale
- Responsabilité environnementale et sociale
- Égalité des chances et inclusion

Le Comité de Pilotage de la SAC GARONNOVA a non seulement mutualisé des achats pour ses membres mais a également planifié des actions sur les années à venir.

Le Comité de Pilotage Performance et Qualité des Achats, présent au sein du Groupe, a accompagné ses acheteurs sur les bonnes pratiques d'achats responsables et préparé la politique d'achats durables à déployer en 2026.

› **Commentaires généraux - RSE dans la politique des achats** : La politique d'achats durables préparée en 2025 sera déployée en 2026.

Le Comité de Pilotage Performance et Qualité des Achats a tout au long de l'année sensibilisé les acheteurs.

Engagé depuis plusieurs années dans le programme LifeWaste2build, le Groupe a notamment reçu le Prix Coup de Coeur pour la gestion exemplaire du projet de réemploi de l'immeuble Gluck.

RH • Valoriser les ressources humaines

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

1.1. Proportion d'intérimaires rapportée à l'effectif total

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre d'ETP de femmes en CDD (Hors CDD de remplacement)	-	12,8	7,4	Nb d'ETP	ETHR - CSRD
Nombre d'ETP d'hommes en CDD (Hors CDD de remplacement)	-	2	1	Nb d'ETP	ETHR - CSRD
Nombre de salariées femmes en CDI (en ETP)	-	148,8	159,49	Nb d'ETP	ETHR - CSRD
Nombre de salariés hommes en CDI (en ETP)	-	95,1	99,1	Nb d'ETP	ETHR - CSRD
Part de CDD rapportés aux effectifs et aux intérimaires	ND	5,7	3,25	%	
Part de CDI rapportés aux effectifs et aux intérimaires	ND	94,3	96,75	%	ETHR
Part d'intérimaires rapportés aux effectifs (CDI et CDD) et aux intérimaires	ND	0	0	%	
Nombre de non salariés au 31/12 de l'année considérée	-	0	0	Nb de salariés	CSRD

› Données au 31/12/2025

1.2. Apprentissage, professionalisation, Parcours Emploi Compétence	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de salariés en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.	27	16	10	Nb de salariés	
Nombre de stagiaires accueillis dans l'année.	14	15	5	Nb de salariés	
Nombre de salariés concerné par le parcours emploi compétence/ou anciens contrats aidés	0	0	0	Nb de salariés	

↳ Nous souhaitons développer un parcours d'intégration en alternance. Cette démarche, initiée fin 2024, se poursuit et sera renforcée dans les années à venir.
Par ailleurs, un partenariat avec un ESAT est mis en place afin de favoriser l'inclusion de personnes en situation de handicap au sein de nos équipes.

1.3. Répartition des salariés par âge	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de salariées femme dont l'âge est inférieur à 30 ans	1,2	2,8	4,9	%	CSRSD
homme dont l'âge est inférieur à 30 ans	2,3	2	3	%	CSRSD
femme dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans	19,5	15,7	13,6	%	CSRSD
homme dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans	6	7	7	%	CSRSD
femme dont l'âge est compris entre 40 et 50 ans	21,8	21,8	22,3	%	CSRSD
homme dont l'âge est compris entre 40 et 50 ans	12,8	12,1	9,8	%	CSRSD
femme dont l'âge est supérieur à 50 ans	19,8	21	20,4	%	CSRSD
homme dont l'âge est supérieur à 50 ans	16,3	17,7	18,9	%	CSRSD

1.4. Répartition des salariés par catégorie et par genre	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre total de salariés	-	275	284	Nb de salariés	ETHR - CSRSD
Nombre total de salariées femmes	-	171	176	Nb de salariés	ETHR - CSRSD
Nombre total de salariés hommes	-	104	108	Nb de salariés	ETHR - CSRSD
Part de salariées femmes - Ouvrières	NA	NA	NA	%	
Agentes de Maîtrise	28,4	31,5	33,2	%	
Employées	21,8	16,9	14,3	%	
Cadres	9,7	10,5	10,9	%	
Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux)	2,3	0,8	2,6	%	
Part de salariés homme - Ouvriers	NA	NA	NA	%	
Agents de Maîtrise	15,6	14,9	15,5	%	
Employés	11,7	12,5	12,1	%	
Cadres	7,8	8,5	8,3	%	
Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux)	2,7	2,8	3	%	

1.5. Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	2023	2024	2025	Unité	Tags
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	0	6,4	1,9	k€	
Contribution collectée par l'URSSAF	0	1,6	0	k€	
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	16	12	15	Nb de salariés	ETHR - CSRSD
Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP	14,9	10,9	14	Nb d'ETP	
Part de travailleurs handicapés employés durant l'année	-	4	5	%	ETHR - CSRSD

↳ Obligation d'emploi des travailleurs handicapés remplie pour 2025.

1.6. Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie	2023	2024	2025	Unité	Tags
Rémunération annuelle moyenne - Agents de maîtrise (Hommes)	34,54	34,67	36,04	k€	ETHR
Employés (Hommes)	25,48	25,93	26,93	k€	ETHR
Employées (Femmes)	26,32	26,94	27,63	k€	ETHR
Ouvriers (Hommes)	NA	NA	NA	k€	ETHR
Ouvrières (Femmes)	NA	NA	NA	k€	ETHR
Agentes de maîtrise (Femmes)	34,12	33,57	34,2	k€	ETHR
Cadres (Femmes)	52,39	55,49	55,7	k€	ETHR
Cadres (Hommes)	58,07	58,59	58,4	k€	ETHR

↳ Une équité des salaires entre les hommes et femmes est respectée au sein de l'UES Groupe des Chalets.

1.7. Écart de rémunérations	2023	2024	2025	Unité	Tags
Salaires médian	30,94	31,82	33,26	k€	
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	4	3,87	3,7	ratio	
Ratio de rémunération annuelle totale	-	3,03	2,95	ratio	ETHR - CSRSD
Nombre de femmes dans les 10 plus hauts salaires	-	4	5	Nb de salariés	ETHR
Nombre d'hommes dans les 10 plus hauts salaires	-	6	5	Nb de salariés	ETHR
Nombre de femmes dans les 10 plus bas salaires	-	3	3	Nb de salariés	ETHR
Nombre d'hommes dans les 10 plus bas salaires	-	7	7	Nb de salariés	ETHR

↳ Modalités de partage de la valeur créée : pas de prime de partage de valeur ajoutée (PPV) mais une politique d'intéressement, l'existence d'un Plan d'Épargne Entreprise, actionnariat salariés via le FCPE Groupe des Chalets avec un abondement par l'entreprise.

↳ Intégration de la RSE dans les critères de rémunération : RAS

↳ Commentaires généraux - Rémunérations - Écart : RAS

1.8. Index de l'égalité professionnelle	2023	2024	2025	Unité	Tags
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année	99	99	99	Aucune	ETHR

) Confirmation de l'index égalité Femmes Hommes de 2023 à 2025.

1.9. Description des pratiques - Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de cas de discrimination signalés au cours d'année considérée	-	0	0	Nombre	CSRD
Nombre de plaintes déposées au cours de l'année considérée	-	0	0	Nombre	CSRD
Montant des amendes, pénalités et indemnités versées	-	0	0	Nombre	CSRD

) **Accord relatif à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes & QVCT 2026-2029 :**

Process de recrutement neutre et égalitaire

Mobilité interne et mixité professionnelle

Maintien et engagement de la politique égalité Femmes/Hommes (index maintenu à 99/100)

Inscription dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) à poursuivre notre engagement sur cette thématique

RH 2 Employabilité et évolution professionnelle

2.1. Volume annuel de formation par catégorie de salariés	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de salariés formés dans l'année : Ouvriers/ères	NA	0	NA	Nb de salariés	
Agents de maîtrise	102	83	104	Nb de salariés	
Employés	92	38	63	Nb de salariés	
Cadres	60	43	48	Nb de salariés	
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	4	12	11	Nb de salariés	
Nombre d'heures de formation : Ouvriers/ères	NA	0	NA	Nb d'heures	
Agents de maîtrise	1 896	2 062	2 757	Nb d'heures	
Employés	1 376	748	1 912	Nb d'heures	
Cadres	1 034	1 228	1 380	Nb d'heures	
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	38	266	203	Nb d'heures	

2.2. Accès à la formation	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part des salariés hommes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	80,41	85,94	84,47	%	ETHR
Part des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	98,75	86,18	88,89	%	ETHR

2.3. Mobilité interne	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de mobilités internes dans l'année	30	24	37	Nombre	
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	15	13	3	Nombre	
Total de postes pourvus dans l'année	51	35	78	Nombre	

) La mobilité interne est un des 4 dispositifs illustrant notre culture d'entreprise et d'innovation : **Tous ensemble, engagés !**

Cette culture mêle approche stratégique et collaborative, valorise les collaborateurs, se décline dans nos différentes orientations et est intégrée dans nos actions du quotidien.

Elle a été récompensée en 2025 par l'obtention du Prix des bonnes pratiques délivré par l'AFQP Occitanie.

Le taux de mobilité interne est un des critères d'intéressement choisi pour les années futures.

RH 3 Santé et bien-être au travail des salariés

3.1. Avantages sociaux financés par l'employeur	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	12,83	11,12	7,18	% de la masse salariale	ETHR

) **Autres avantages sociaux :** Le Groupe des Chalets propose les avantages sociaux suivants : prime vacances, prime ancienneté, prime fin d'année (13^{ème} mois), gratification médaille du travail, jours enfants malades ou congés exceptionnels, prime naissance ou mariage, retraite cadre TA, intéressement selon résultats de l'entreprise, dispositif de télétravail, tickets restaurant, Compte Épargne Temps, Plan Épargne Entreprise et FCPE Groupe des Chalets ouvrant droit à abondement. En 2025, en raison d'un résultat négatif en 2024, il n'y a pas eu versement d'intéressement. Ce qui explique la forte variation à la baisse de l'indicateur.

) **Commentaires généraux - Avantages sociaux :** Maintien des avantages sociaux entre 2024 et 2025

) **Présentation de la stratégie d'amélioration des conditions de travail et/ou de la qualité de vie au travail :** Accord sur l'égalité Femmes/Hommes et la Qualité et Conditions de vie au travail (16/12/2025) qui entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2026

3.2. Taux d'absentéisme	2023	2024	2025	Unité	Tags
Taux d'absentéisme total	5,82	5,72	4,62	%	ETHR
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,29	0,25	0,27	%	

) Une baisse du taux d'absentéisme global depuis 2 ans

3.3. Accidents du travail et maladies professionnelles	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	8	8	15	Nb d'AT/MP	

Une augmentation du nombre d'accident de travail est liée à une augmentation significative du nombre d'accidents de trajet.

3.4. Accident du travail : taux de fréquence et de gravité	2023	2024	2025	Unité	Tags
Taux de fréquence des accidents du travail	15,16	16,3	28,78	%	ETHR
Taux de gravité des accidents du travail	0,41	0,36	0,14	%	ETHR

3.5. Taux de rotation du personnel	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre d'emplois nets créés durant l'année écoulée	-	0	8	Nb de salariés	ETHR
Nombre de départs de salarié.es au cours de l'année	64	60	42	Nb de salariés	ETHR - CSRD
Nombre d'arrivées de salarié.es au cours de l'année	48	49	54	Nb de salariés	ETHR
Taux de rotation du personnel	21,55	21,2	22,55	%	ETHR - CSRD
Nombre de salariés au 31/12 de l'année n-1	297	283	275	Nb de salariés	

Le Groupe des Chalets maintient ses ETP moyen entre 2024 et 2025 mais voit ses effectifs en hausse au 31/12/2025.

Cela s'explique en partie par :

- des démissions sur décembre 2024 qui ne seront remplacées que courant 2025
- une augmentation des effectifs liée à la réorganisation de la Direction des Territoires (DDT)

Il a été favorisé sur 2025 une titularisation des CDD en CDI, et une priorisation de recrutement en CDI.

3.6. Contribution de l'employeur au CE	2023	2024	2025	Unité	Tags
Contribution de l'employeur au CE	111,78	108,78	111,22	k€	
Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	1,08	1,07	1,06	%	

3.7. Description des pratiques - Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux et promotion de la qualité de vie au travail

Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux

Nomination de 2 Référents contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. Même dispositions que celles identifiées en 2022 avec une mise à jour en 2023 du Règlement intérieur et en 2025 du DUERP (Document Unique D'évaluation Des Risques Professionnels). Nomination d'un référent Handicap pour l'ensemble du Groupe.

Satisfaction des collaborateurs

Le baromètre social déployé en 2025 a mobilisé 69% des salariés.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Notre score moyen global est de 8,38/10. </div>	Équipe	8,56 / 10	Relation au travail	8,65 / 10
	Manager	8,86 / 10	Sécurité	8,91 / 10
	Relation à l'entreprise	7,48 / 10	Conditions de vie au travail	7,52 / 10

3.8. Description des pratiques - Organisation du temps de travail

Refonte de l'Organisation et l'Aménagement du Temps de Travail

(socle de 2001 et années suivantes) = Déploiement opérationnel à partir du 1^{er} janvier 2025 des accords signés en 2024

Temps de Travail

Accord de performance collective relatif à l'aménagement du temps de travail au sein de l'UES Groupe des Chalets signé le 6 septembre 2024.

Au-delà des dispositions générales, cet accord fixe les modalités :

- du temps de travail des salariés dont la durée du travail est décomptée en heures
- du temps de travail des salariés en forfait annuel en jours (avec suivi lors de l'entretien annuel)
- relatives aux congés (y compris les dons) et à la journée de solidarité

Télétravail

Accord du 6 septembre 2024 (volume annuel de 65 jours & modalités de mise en œuvre).

Le présent accord s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration continue de la qualité de vie au travail des collaborateurs, en favorisant un meilleur équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle au travers d'un nouveau mode d'organisation du travail sous la forme du télétravail.

La pérennisation du télétravail vise également à la réduction de l'usage des modes de transports polluants et contribue ainsi au développement durable en réduisant l'empreinte des transports sur l'environnement.

Le présent accord a pour objectif de fixer les principes et les modalités de la mise en œuvre du télétravail au sein du Groupe des Chalets.

Compte Épargne Temps

Accord du 6 septembre 2024

La mise en place du Compte Épargne Temps (CET) répond à la volonté des Organisations Syndicales Représentatives et de la Direction de l'UES Groupe des Chalets de préserver la gestion des temps d'activité et de repos des collaborateurs.

Les parties au présent accord précisent que l'acquisition et la prise des jours de congé constituent un élément essentiel de la préservation de la santé et de la sécurité des salariés au travail.

Dans cette optique, il est précisé que le CET ne doit pas se substituer à la prise des jours de congés annuels et jours de repos dont bénéficient les collaborateurs.

La prise effective des jours de congés légaux est une règle fondamentale qu'il est important de préciser.

Le présent accord définit les règles du Compte Épargne Temps (CET) mises en place au sein de l'UES Groupe des Chalets en conformité avec la réglementation.

À cet effet, le présent accord précise les dispositions suivantes :

- Les conditions et limites d'alimentation du compte en temps,
- Les modalités d'utilisation et de liquidation du CET,
- Les garanties appliquées aux droits épargnés.

Le Compte Épargne Temps (CET) est facultatif et résulte du libre choix individuel et volontaire de chaque salarié remplissant les conditions.

Mise en place d'une Unité Economique et Social (UES Groupe des Chalets)

Existence d'un CSE avec des réunions tous les 2 mois minimum, dont au moins 4 réunions spécifiquement dédiées aux sujets relatifs à la Santé, à la Sécurité et aux Conditions de Travail (SSCT).

Organisation de CSE extraordinaire en cas de besoins.

Animation et mise en place de plusieurs Commissions avec le CSE et les Délégués Syndicaux portant sur des thématiques récurrentes et/ou d'actualité :

- > Intéressement
- > Formation professionnelle
- > Mutuelle et prévoyance
- > Santé Sécurité et Conditions de Travail (SSCT)

Ces instances ont permis d'engager un **travail de fond** avec les représentants du personnel et de préparer divers accords collectifs (NAO, organisation et aménagement du temps de travail, télétravail, Compte Épargne Temps, mutuelle et prévoyance...).

En parallèle, déploiement de **groupes de prévention** dédiés à l'analyse et à la réduction des risques professionnels (bruit, produits chimiques, fortes chaleurs, amiante...).

Développement du projet « Toit&Nous »

Événements qui ont pour vocation de rassembler les collaborateurs autour de l'essence même du Groupe.

C'est une marque fédératrice au service de la cohésion et du management des équipes et qui poursuit les objectifs suivants :

- > **Transmettre des informations**, expliquer les orientations stratégiques du groupe et/ou les changements organisationnels, échanger, ajuster, exposer les résultats, rassembler, motiver et mobiliser les collaborateurs.
- > **Mise en place d'un fonctionnement en mode projet** en dehors du cadre hiérarchique et incluant les collaborateurs : Comités de pilotage (Comex, Codir, Copil...), Communauté des Managers et des Experts, groupes de travail...
- > **Cadre stratégique et valeurs redéfinies** dans une démarche forte et positive de l'ensemble des collaborateurs en 2023, puis validée au conseil d'administration.
- > **Co-création d'une « Charte manager »** en collaboration avec la ligne managériale (plusieurs moments échanges, groupes de travail...).
- > **Mise en place d'une newsletter interne** publiée bimensuellement permettant de partager des informations de manière globale et quotidienne, fédérer les collaborateurs autour de divers sujets d'actualité.
- > **Mise en place d'un baromètre social interne** ayant obtenu une note de satisfaction globale de 8,38/10 de la part des collaborateurs. L'analyse de ses résultats constitue la base de travail pour la négociation d'un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle femmes-hommes et à la QVCT. **L'objectif est d'instaurer un baromètre social récurrent, renouvelé tous les deux ans.**

GOV • Gouvernance et relations aux parties prenantes

GOV 1 Démarches volontaires de certification, de labellisation ou d'évaluation

1.1. Parité dans les instances dirigeantes

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Part de femmes au sein du CODIR	68,8	68,8	75	%	ETHR - CSR
Part d'hommes au sein du CODIR	-	31,2	25	%	ETHR - CSR
Nombre d'hommes au sein du Directoire	-	5	5	Nombre	ETHR - CSR
Part de femmes au sein du Directoire	0	0	16,7	%	ETHR - CSR
Part d'hommes au sein du Directoire	-	100	83,3	%	ETHR - CSR
Part de femmes au sein du CA ou du Comité de surveillance	23,5	17,6	16,7	%	ETHR - CSR
Part d'hommes au sein du CA ou du Conseil de surveillance	-	82,4	83,3	%	ETHR - CSR
Nb de femmes avec voix délibérative au sein du CA ou Conseil de surveillance	-	3	3	Nombre	ETHR - CSR
Nb d'hommes avec voix délibérative au sein du CA ou Conseil de surveillance	-	14	15	Nombre	ETHR - CSR
Nb de femmes avec voix consultative au sein du CA ou du Conseil de surveillance	-	2	2	Nombre	ETHR - CSR
Nb d'hommes avec voix consultative au sein du CA ou du Conseil de surveillance	-	2	1	Nombre	ETHR - CSR
Nb de membres exécutifs au sein du CA ou du Conseil de surveillance	-	17	18	Nombre	ETHR - CSR
Nb de membres non-exécutifs au sein du CA ou du Directoire	-	4	5	Nombre	ETHR - CSR

> Le Président du Conseil de Surveillance du FCPE Groupe des Chalets, élu par les salariés actionnaires, est administrateur avec voix délibérative au sein du Conseil d'Administration. Ainsi, les salariés participent à la gouvernance de l'Entreprise.

1.2. Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

Les dispositifs et mesures

mis en œuvre pour promouvoir un comportement éthique à tous les niveaux de l'UES du Groupe des Chalets ainsi que des parties prenantes.

La Charte de déontologie

est un guide de la conduite professionnelle à tenir et des règles à respecter par l'ensemble des salariés, quels que soient leurs métiers ou niveaux de responsabilités, des différentes sociétés rattachées à l'UES du Groupe des Chalets, et ci-après dénommées « Le Groupe », dans le cadre de leurs activités professionnelles envers toutes les parties prenantes (les fournisseurs, les entreprises, les clients y compris les parties prenantes citées ci-dessus, avec lesquelles le Groupe des Chalets agit dans le cadre d'un mandat comme c'est le cas avec les syndicats des copropriétaires).

La Charte d'utilisation

des ressources informatiques et outils numériques du Groupe des Chalets dénommée **Charte « CURION »**.

Cette charte a pour objectifs d'informer les utilisateurs sur :

- > les règles d'utilisation des ressources informatiques et des outils numériques mis à leur disposition
- > les règles de sécurité en vigueur
- > les droits et devoirs des utilisateurs
- > les mesures de contrôle prises par le Groupe des Chalets
- > les sanctions éventuellement encourues
- > de sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique en matière de libertés et de vie privée, notamment à travers les traitements de données à caractère personnel qu'ils sont amenés à effectuer
- > de protéger également les salariés (données à caractère personnel).

La Charte sur le droit à la déconnexion

a pour objet de réguler l'utilisation des outils numériques afin d'assurer le respect d'une part, des temps de repos et congés des salariés et, d'autre part, de leur vie personnelle et familiale par rapport à leurs contraintes professionnelles et de préserver leur santé.

Elle s'applique à l'ensemble du personnel de l'UES Groupe des Chalets utilisant des outils numériques dans le cadre de leur activité professionnelle comme défini dans la chartre CURION.

La Charte sur la procédure de recueil des signalements

émis par les lanceurs d'alerte (Signalements internes) est destinée à organiser les modalités de formulation et de recueil des signalements internes émis par les lanceurs d'alerte conformément à la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

Ces signalements doivent être réalisés :

- › de bonne foi et ne pas conduire à un abus de droit
- › dans les conditions prévues par la présente charte afin notamment que tous les signalements soient traités dans les meilleures conditions et que les procédures en vigueur au sein de l'entreprise soient respectées.

La Charte Manager

est un outil de référence à l'usage de l'ensemble du l'UES Groupe des Chalets.

Elle permet de créer de la cohérence dans les actes au quotidien des managers, des collaborateurs et des équipes en s'appuyant sur les valeurs et les missions du Groupe.

Cette charte est basée sur 5 axes : **Pilote - Adaptabilité - Exemplarité - Fédérateur - Communicant**

Le Guide de la laïcité

Ce guide permet de poser un cadre protecteur pour l'ensemble des collaborateurs de l'UES Groupe des Chalets en relation avec nos clients ou partenaires.

Si le but est, à l'évidence, de lutter contre toutes formes de discrimination, il faut également acquérir des réflexes permettant d'éviter toute forme de malentendu et une gestion équitable des situations.

Le Code de conduite sur les risques d'atteinte à la probité

est diffusé et en application depuis juin 2025. Ce code vise à informer et à sensibiliser aux risques liés à la probité. Il propose des outils pour identifier les situations à risque et traiter ceux-ci.

1.3. Description des pratiques - Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Quel est le statut de votre organisme ?

ESH (Entreprise Sociale pour l'Habitat)

Description des organes de gouvernance

Dans le respect de la stratégie d'entreprise définie par le Conseil d'Administration, le Comité Exécutif (COMEX) co-construit avec le Directeur Général la stratégie opérationnelle en s'assurant de la cohérence des plans d'actions à mettre en œuvre pour garantir tant les résultats que les équilibres financiers. Le COMEX est composé des Directeurs de département.

Le Comité de Direction (CODIR) appuie le COMEX dans le déploiement des orientations stratégiques. Chacun de ses membres porte au sein de ses équipes les valeurs et décisions de l'entreprise en leur donnant sens.

Le CODIR est composé de managers des différents métiers de l'entreprise et/ou pilotes des différents Comités de pilotage (COFIL) transverses.

Comitologie interne

Le Comité stratégique SDSI est une des instance de la gouvernance du Schéma Directeur des Systèmes d'information (SDSI).

Il se réunit une fois par an et :

- › entretient la réflexion du la stratégie du SI,
- › réunit si besoin des experts pour examiner l'opportunité des choix stratégiques envisagés,
- › établir le Schéma Directeur des Systèmes d'Information,
- › valide les études d'opportunités et de faisabilité des projets majeurs,
- › maintient le dialogue avec le Comité de pilotage et de sécurité du SI sur les évolutions et ou conflits.

Le Comité de pilotage et de sécurité du SI est une des instances de la gouvernance du Schéma Directeur des Systèmes d'information (SDSI).

Il se réunit trimestriellement et :

- › s'approprie la stratégie définie par le Comité stratégique SDSI,
- › veille à la bonne adéquation des moyens avec les objectifs,
- › s'assure du bon avancement des projets,
- › maintient le dialogue avec le Comité stratégique SDSI.

Le COFIL Performance et Qualité des Achats se réunit mensuellement. Il accompagne les acheteurs opérationnels et pilote les marchés à passer ou renouveler au niveau de la société et de la SAC Garonova.

Les CODIRs opérationnels

Chaque membre du CODIR Groupe véhicule les valeurs de l'entreprise au sein de son équipe. Il relaie et porte les messages dans le cadre de CODIR opérationnel ou réunion de service suivant la taille de l'équipe.

La Communauté des Managers & Experts se réunit 2 fois par an. Elle pilote les objectifs et plans d'action, organise, planifie et contrôle l'activité périodique, accompagne les équipes en mettant l'humain au cœur d'un management responsable.

Conformément à notre charte, le Manager fait preuve d'exemplarité et d'adaptabilité tout en étant fédérateur et communicant.



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

2.1. Satisfaction des locataires

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Quelle est l'année de la dernière enquête de satisfaction des locataires ?	2023	2024	2025	Année	ETHR
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête	74	77	74	%	ETHR
Quelle est l'année de l'avant dernière enquête de satisfaction des locataires ?	2022	2023	2024	Année	
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - avant dernière enquête	78	74	77	%	
Quelle est l'année de l'avant avant dernière enquête de satisfaction des locataires ?	2021	2022	2023	Année	
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - enquête avant cela	77	78	74	%	

Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête satisfaction des locataires :

Globalement que pensez-vous de votre bailleur, en êtes-vous satisfait ?

Commentaires généraux - Satisfaction - Locataires :

L'enquête annuelle est réalisée pour ajuster nos procédures afin d'améliorer la satisfaction de nos clients locataires et évaluer l'efficacité de nos prestataires.

2.2. Nombre de conventions actives avec les associations

	2023	2024	2025	Unité	Tags
Nombre de conventions actives avec les associations	-	12	15	Nombre	ETHR

Sont uniquement comptabilisées les conventions ayant donné lieu à la mise en oeuvre d'actions au bénéfice des habitants sur l'année 2025.

Ne sont pas comptabilisées les conventions de mise à disposition de locaux, qui donnent lieu à la mise en oeuvre d'actions auprès des locataires de la part des associations.

2.3. Description des pratiques - Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

Le Groupe des Chalets confirme, dans son projet d'entreprise « **Ambition 2030** », son engagement à être un acteur référent du logement à loyer modéré, engagé et innovant, ancré localement.

Ce choix place la **proximité au cœur de son organisation** avec la création d'une Direction des territoires qui rassemble **3 agences locales**, un service Qualité de Services et un Centre de Relations Clients.

Être proche de nos locataires et de nos partenaires, c'est **piloter nos activités de gestion au plus près des politiques locales** pour répondre aux attentes des habitants et des territoires. **Partenaire du quotidien** des collectivités, le Groupe des Chalets est un partenaire engagé et innovant au service des communes et des habitants d'Occitanie.

Le Groupe des Chalets, de par son ADN coopératif, s'appuie pour mener ses actions sur la vitalité d'un écosystème d'acteurs du territoire partenaires, notamment issus de l'économie locale comme de l'Économie Sociale et Solidaire.

Sa stratégie ancrée dans les axes fondamentaux de la RSE (social, environnemental, économique et gouvernance) est déclinée au quotidien par des équipes qui favorisent l'écoute, l'accompagnement et le dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Attentif à leurs besoins, le Groupe des Chalets place la **satisfaction clients et la confiance au cœur de ses préoccupations**. Les équipes du Groupe ont pour volonté « d'aller vers », elles sont présentes aux côtés des élus lors de réunions ou d'événements.

Cette proximité partenariale facilite le « **faire-ensemble** », pour promouvoir des solutions communes à des problématiques partagées ou pour co-construire des projets.

Des newsletters informent régulièrement les partenaires et renforcent les liens déjà créés.

Le rapport d'activité responsable a également pour objectif de présenter le groupe et ses différentes actions auprès de ses parties-prenantes.

Les réseaux sociaux, notamment via la page LinkedIn du Groupe, sont régulièrement alimentés et permettent ainsi de renforcer la visibilité des actions engagées par la marque « Groupe des Chalets ».

Enfin, le site web **gropedeschalets.com**, mis à jour régulièrement et accessible à tous (Audit Access 42 en 2025), offre un environnement digital attractif, correspondant au cadre stratégique et nos valeurs. L'espace client du site internet est accessible 24/24, avec du contenu enrichi répondant aux attentes de nos différents interlocuteurs, notamment les collectivités. De même l'espace client donne la possibilité à nos locataires de nous contacter et de nous adresser leurs sollicitations à l'heure qui leur convient. Le site, décliné dans une démarche d'accessibilité numérique, est également disponible en version mobile.

En quelques chiffres

Une seconde enquête de satisfaction a été réalisée fin 2025 auprès des locataires.

Les résultats sont positifs ! 66 % de locataires sont satisfaits du site web soit 2 points en plus par rapport à 2024.

La rubrique la plus consultée est *Mon espace Client*. Les locataires sont également friands de la News du locataire et de la rubrique Astuces et Conseils.

Ce qu'ils apprécient le plus ?

C'est la facilité de retrouver l'information, le fait de pouvoir réaliser une sollicitation, l'accessibilité du site et également la possibilité de contacter les équipes.

Des RETEX du site ont également été réalisés en 2025 avec les équipes internes et le partenaire web Makina Corpus, dans le cadre de notre démarche de gestion de projets et d'amélioration continue.

Ces RETEX permettent de réaliser un débrief de chaque étape du projet, de recueillir les éventuels retours des utilisateurs (points positifs et axes d'amélioration) et de voir si les objectifs du départ sont atteints !

2.4. Description des pratiques - Relations et coopération avec les locataires et les représentants

Les différents acteurs de la ville soulignent au quotidien les besoins de participation active des habitants pour tous les sujets qui concernant le « vivre ensemble ».

Ainsi, il est systématisé pour la réalisation de projets importants l'organisation d'une concertation avec les habitants ou une consultation, quel que soit le domaine concerné.

Pour la SA des Chalets, les sujets de nature à impacter les habitants sont partagés en Conseils de Concertation Locative (CCL).

Les CCL sont des instances qui rassemblent les associations de locataires et le bailleur autour des thèmes de la gestion des immeubles, des projets d'amélioration, des conditions d'habitat et du cadre de vie des locataires.

En 2025, les membres du CCL se sont réunis 4 fois, pour statuer sur divers sujets aussi variés que, entre autres :

La présentation des résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des locataires

-) L'expérimentation du Groupe des Chalets, à ses frais, concernant la pose d'une sonde de régulation de la température de l'eau chaude fournie par la société ELAX, afin de générer des économies d'énergie au bénéfice des locataires. 312 logements (= 8 résidences) ont été concernés par la mesure testée et les retours d'expérience positifs permettant d'envisager un déploiement plus important.
-) Le suivi de l'accompagnement de nos locataires durant la canicule qui fait l'objet d'un plan d'actions précis, guidé par les niveaux d'alerte météo :
 - Alerte orange** : envoi d'un sms aux locataires de 60 ans et plus pour se protéger de la chaleur + appels ciblés et visites à domicile en cas de présence de gérant auprès des locataires de 80 ans et plus + ouverture des salles communes climatisées des résidences « Chalets Seniors » labellisées Habitat Senior Services Plus
 - Alerte rouge** : envoi d'un sms à tous les locataires + appels ciblés et visites à domicile en cas de présence de gérant auprès des locataires de 70 ans et plus + ouverture des salles communes climatisées des résidences « Chalets Seniors » labellisées Habitat Senior Services Plus.
 - Alerte rouge qui dure** : envoi d'un sms à tous les locataires + maintien des actions préalablement menées (appels ciblés et visites à domicile en cas de présence de gérant pour les locataires de 70 ans et plus et ouverture des salles communes climatisées)
-) Le changement de notre prestataire d'astreinte, lequel assure la prise des appels d'urgences techniques des habitants 7j/7 et 24h/24
-) Les marchés/contrats d'entretiens qui seront lancés par le Groupe des Chalets en 2026

Également, parce que la relation à nos locataires et à leurs représentants ne se limite pas aux seuls sujets de gestion ou d'amélioration, nos équipes et les habitants de nos résidences ont été invités à partager

2.5. Description des pratiques - Santé et sécurité des locataires

Chalets Médiation

Avec pour objectif d'améliorer la qualité du service rendu aux habitants de ses résidences, le Groupe des Chalets a mis en place un dispositif de médiation dès 2015. Les objectifs sont essentiellement les suivants : maintenir ou ramener la tranquillité résidentielle, travailler en complémentarité avec les équipes de proximité Chalets, relayer les problématiques collectives ou des situations individuelles particulières rencontrées dans le cadre de leurs missions.

Le service « Chalets Médiation » intervient sur les conflits et troubles de voisinage dans tout le patrimoine du Groupe des Chalets, et sur les problématiques d'intranquillité résidentielle dans le patrimoine hors Grand Mirail - Toulouse (sur lequel le GITES intervient de manière spécifique).

Le service effectue des maraudes régulières sur les résidences identifiées par les équipes afin d'occuper positivement le territoire, d'échanger et rassurer les habitants. Depuis 2023, les 2 agents du service « Chalets Médiation », sont rattachés hiérarchiquement au Responsable Sûreté dans un objectif de cohérence et d'efficacité d'intervention.

GOV 3 Éléments de la stratégie de l'organisme

3.1. Projet d'entreprise

Présentation du projet d'entreprise

C'est le projet d'entreprise du Groupe des Chalets, né de la démarche « Tous ensemble engagés » en 2023.

Ambition 2030 : être l'acteur de référence du logement à loyer modéré ancré localement, indépendant et innovant

Dans le contexte actuel, pour maintenir notre ambition :

-) Une vision d'ensemble est redonnée à tous,
-) Un cadre stratégique et nos valeurs ont été redéfinis ensemble,
-) Des défis à 3 ans sont inscrits par le COMEX
-) Des feuilles de route annuelles sont définies de manière opérationnelle par le CODIR et leurs équipes

Les équipes déclinent ainsi les feuilles de route au quotidien, des points d'étape trimestriels sont organisés en CODIR et en COMEX

des moments conviviaux tout au long des mois de juin et juillet 2025 dans le cadre de la manifestation « **Chalets en Fête** ».

Au programme de cet évènement, des **moments chaleureux** ont été partagés autour de repas, goûters et petits déjeuners pour se retrouver, échanger et faire vivre la communauté des Chalets. Ces réjouissances ouvertes à toutes et tous ont connu une belle participation et collecté de nombreux sourires.

Et parce qu'il nous tient à cœur de partager des **sujets environnementaux** avec les habitants, dans le cadre de la **Semaine du développement durable**, la SA des Chalets, en partenariat avec l'association Chaufferie Maragon-Floralies, a organisé des portes ouvertes à destination des habitants de l'écoquartier. Cet évènement, reconduit depuis quelques années, avait pour objectif de faire découvrir le fonctionnement de la chaufferie biomasse de l'écoquartier **Maragon-Floralies, qui alimente aujourd'hui plus de 900 logements en eau chaude sanitaire et chauffage**. Cette installation, située au cœur du quartier qui héberge nombre de nos clients, incarne une réponse concrète aux enjeux environnementaux et à la transition énergétique.

Approvisionnée en plaquettes forestières issues d'une filière locale (moins de 100 km), **elle fournit une énergie renouvelable à 80%**, contribuant ainsi à la réduction des émissions de CO₂ et au développement de l'économie locale. **Deux visites guidées** ont été proposées, animées par un technicien de la société ENGIE, permettant aux locataires et propriétaires de découvrir les équipements, les contrôles réalisés, et de poser leurs questions. Les échanges ont été riches et constructifs : les habitants se sont montrés curieux, intéressés et satisfaits de cette initiative.

Pour certains, c'était une première découverte, pour d'autres, une visite renouvelée avec toujours autant d'intérêt. Les équipes des Chalets étaient également présentes pour répondre aux interrogations des visiteurs.

Ce moment de proximité a permis de renforcer le lien entre les habitants et les acteurs du quartier, tout en valorisant une installation et des infrastructures souvent méconnues mais essentielles, qui participent à leur confort du quotidien.

GITeS

Le GITeS, Groupement Interquartiers de Tranquillité résidentielle et de Sûreté, fondé en 2018 par le Groupe des Chalets et Patrimoine SA Languedocienne, intervient sur les résidences du Grand Mirail à Toulouse afin d'assurer la tranquillité résidentielle et lutte ainsi contre le sentiment d'abandon des habitants.

Les équipes du GITeS assurent tous les jours de l'année des rondes de prévention et de surveillance afin d'assurer une présence rassurante et pour lutter contre les troubles à la tranquillité résidentielle.

Responsable Sûreté

Le Groupe des Chalets a recruté un Responsable Sûreté, en charge de coordonner les activités de médiations et du GITeS, de mener des actions envers les fauteurs de troubles en lien avec les instances publiques concernées (police, justice, Etat, communes...), de procéder aux missions nécessaires pour aider les équipes du Groupe des Chalets, et de prendre en charge en direct les missions les plus délicates.

Description du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires, dit « modèle de développement » du Groupe des Chalets repose sur l'ensemble de ses ressources, de son organisation et de ses savoir-faire.

Tous sont mobilisés vers un objectif commun : créer de la valeur, à la fois sociale, économique et environnementale.

Il est à retrouver sur le rapport d'activité annuel et sur notre site web : groupedeschalets.com/notre-modele-de-developpement





.....● **Contactez-nous !** ●.....

GROUPE DES CHALETS

MEMBRES DE **garonova**

05 62 13 25 25

-

29 Boulevard Gabriel Koenigs – CS 23148

31027 TOULOUSE Cedex 3

-



Suivez-nous sur les réseaux sociaux !