



2017

RAPPORT

D'ACTIVITÉ

2017

2017 a été une belle année pour notre entreprise : nous avons souhaité vous raconter notre activité, en choisissant quelques moments qui nous ont semblé plus importants que d'autres.

C'est l'actualité des équipes qui accompagnent nos clients dans leur vie de tous les jours, que ce soit en leur proposant un logement, en les conseillant en cas de difficulté pour payer leur loyer, en entretenant les ensembles immobiliers ou en effectuant des travaux de réhabilitation.

C'est aussi l'actualité des collectivités avec qui nous travaillons au jour le jour pour imaginer avec elles le logement de demain sur leurs communes, qu'elles soient urbaines ou rurales. C'est pour répondre à leur demande que nous avons décidé de compléter notre offre de logements locatifs et en accession sociale à la propriété par l'aménagement.

Enfin, en 2017, nous avons engagé la transformation digitale de notre entreprise, nous savons qu'elle est un enjeu majeur pour Mancelle d'habitation.



# 9 JANVIER

## MIGRATION RÉUSSIE VERS NOTRE NOUVEAU PROGICIEL

La migration d'Esti@ vers notre nouvel outil informatique Cassiopae Habitat, en préparation depuis février 2016, s'est déroulée avec succès le 5 janvier 2017.

12 référents ont été choisis en 2016 dans les différents services pour représenter les utilisateurs sur leur domaine métier, prendre en main le progiciel avant la formation des utilisateurs, mettre en œuvre les process métiers utilisés, valider le bon fonctionnement de certains développements spécifiques, contribuer à la préparation des modes opératoires et des supports de formation.

Le samedi 7 janvier, les référents se sont tous mobilisés pour effectuer les dernières validations et le lundi 9 janvier matin, toute l'entreprise travaillait sur le nouvel environnement Cassiopae Habitat.

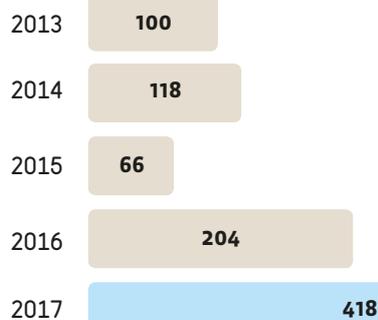
Cette migration a été une étape importante et structurante pour notre entreprise, pour laquelle les équipes Mancelle d'habitation ont su se mobiliser.



# “ Réhabilitations et entretien des logements ”



## LOGEMENTS RÉHABILITÉS DEPUIS 2013



# 20 JANVIER

## RÉAMÉNAGEMENT DE LA PLACE DE L'EUROPE

Le partenariat avec l'Etat, la ville de Coulaines, les services de police et un dialogue avec les habitants et les commerçants ont permis, avec la mise en place d'un système vidéo et un travail sur la résidentialisation, la reconquête des espaces extérieurs du quartier et une tranquillité retrouvée pour ses habitants.

Nous avons redessiné les espaces, travaillé sur la résidentialisation, avec la fermeture d'un porche pour contribuer à la sécurisation tout en laissant la place ouverte au public. Le ravalement des immeubles a été finalisé, 345 salles de bain ont été rénovées.



L'aspect humain est encore plus important que l'aspect technique. Nous sommes très présents à Coulaines avec une antenne sur la place de l'Europe elle-même, au cœur des quelques 1000 logements que nous gérons sur la commune, avec une volonté très forte de maintenir des personnels de proximité, gardiens d'immeubles et agents de proximité.

L'aspect humain, c'est aussi le « bien vivre ensemble » que nous construisons avec les acteurs du territoire et les habitants :

- Place de l'Europe, en partenariat avec le Secours Catholique, l'espace Amélia : un lieu d'échange culturel et intergénérationnel, avec des habitants d'autres quartiers
- Avec Maison pour tous, les habitants et les acteurs locaux de la ville et du département : l'appartement pédagogique «Comme à la Maison», un appartement que nous avons mis à disposition dans la tour du 22 rue de Londres
- En bas de ces tours, et aussi en partenariat avec Maisons pour tous, nous avons créé un jardin partagé «le jardin de l'amitié»

Des lieux de rencontres, d'échanges, pour travailler au mieux-vivre des habitants en situation économique et sociale difficile, pour créer du lien social et intergénérationnel.

En 2017, nous avons consacré 3,2 M€ aux travaux de gros entretien et plus de 800 K€ à l'entretien courant de nos logements.

	Nombre	Nombre de logements
<b>Réhabilitation - En cours</b>	2	45
<b>Réhabilitations - Travaux programmés sur 2018</b>	6	217
<b>Réhabilitation - En étude de faisabilité</b>	5	483 + 66 lits
<b>Réhabilitation - Acquisition/Amélioration</b>	13	745 + 66 lits



## “Nos équipes”

### NOS EFFECTIFS

	2015	2016	2017
<b>Collaborateurs</b>	33	35	37
<b>Managers</b>	14	14	12
<b>Proximité</b>	32	33	32
<b>Régie</b>	5	5	4
<b>Comex</b>	5	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>91</b>	<b>90</b>

# 9 FEVRIER

## CONVENTION DES COLLABORATEURS MANCELLE D'HABITATION

Le 9 février, toute l'entreprise s'est rassemblée en convention avec comme leitmotiv :

On accél' **AIR**

En 10 ans l'entreprise est passée de 55 à 90 collaborateurs et de 3 773 à plus de 6 100 logements, son chiffre d'affaires a doublé. Les méthodes de travail ont changé avec une forte impulsion donnée par AIR

**AIR** Autonomie  
Innovation  
Responsabilisation

Nous avons précisé nos axes stratégiques :

- Approfondir notre expertise de la gestion locative sociale sur un marché détendu
- Développer et professionnaliser notre présence sur le marché de l'accession sociale à la propriété.

Pour mettre en œuvre ces stratégies, nous avons créé le Service Communication et Support, basé sur la mutualisation des fonctions de secrétariat et d'assistance. Un ½ poste d'Assistante administration des ventes répond au développement de l'activité accession sociale à la propriété portée par notre filiale Union & progrès. Un Chargé de mission développement digital pilote les digital teams qui impulsent des idées neuves pour accélérer le développement digital de l'entreprise.

### DES RECRUTEMENTS : 8 CDI, 9 CDD

Mancelle d'habitation forme ses collaborateurs : 40 actions de formation représentant 374 journées de formation pour un total de 2 640 heures, soit 29 heures de formation par salarié en moyenne.

Domaines : sécurité, gestion locative, informatique, management, finances et gestion

...et accueille des stagiaires de tous les horizons : 20 stagiaires accueillis, au cours de 26 périodes de stage (CAP gardien d'immeubles, Bac pro Gestion administration, BTS assistant de gestion PME-PMI, Master 2 management des PME-PMI, Bac professionnel Service de proximité et vie locale).

Cette accélération nous a conduits à créer, en juillet 2017, la Direction du Développement Immobilier et de la Clientèle qui rassemble la Direction de la Gestion Locative et la Direction du Développement avec deux idées-forces :

- Partager la relation client locataires et accédants avec plus de transversalité.
- Des managers responsables de leur équipe et de leur activité.

La Maîtrise d'Ouvrage pilote ainsi la construction de logements neufs, en lien rapproché avec la Cellule Commerciale qui les attribue, et les réhabilitations avec les deux antennes. Ces dernières ont ajusté leur organisation avec pour chacune la création de deux pôles relation client identiques. Elles gèrent désormais le Gros Entretien, et, avec leurs collaborateurs de proximité, sont les premières actrices de la qualité des logements.

L'activité Exploitation et Qualité Fournisseurs regroupe désormais le pilotage des contrats d'exploitation, la gestion des locaux commerciaux, des foyers, des ASL, des indivisions, parce que nous sommes convaincus de l'importance de nos relations avec nos partenaires et prestataires.





# “Accession”

## LES PROJETS EN ÉTUDE

	Nombre de logements	Type de logements
<b>MAITRISE D'OUVRAGE DIRECTE</b>	<b>42</b>	
Montbizot - Le Pont d'Orne	7	individuels
Etival-lès-Le Mans - Le Domaine de la Beaujeantière TR.2	4	individuels
Yvré l'Évêque - La Halle de Brou II	8	individuels
Coulaines - Les Portes des Chemins Creux	9	individuels
La Bazoge	4	individuels
Mulsanne - Le Domaine de la Lande	10	individuels
<b>ACQUISITION EN VEFA</b>	<b>4</b>	
Arnage - Les Roitelets	4	individuels
<b>TOTAL PROJETS EN ÉTUDE</b>	<b>46</b>	

# 5 MAI

## LE CLOS DE PARIS LIVRAISON 1<sup>ÈRE</sup> TRANCHE

A 10 minutes du centre-ville du Mans, à proximité des écoles et commerces de Coulaines, des bus et du tramway, le Clos de Paris s'inscrit dans un quartier en pleine mutation.

Les onze pavillons ont été vendus par la filiale coopérative de Mancelle d'habitation Union & progrès en vente en état futur d'achèvement. Conçus sur deux niveaux, ils sont faciles à vivre, dans un style moderne et lumineux avec un jardin privatif, un garage, des performances thermiques RT 2012, des panneaux photovoltaïques.

La seconde tranche a été livrée aux accédants en décembre 2017.



UNION & PROGRÈS

Depuis 2015, la filiale coopérative de Mancelle d'habitation, Union & progrès, redéveloppe une offre de logements en accession sociale à la propriété sur l'ensemble de la Sarthe.

Le projet de la coopérative est de proposer à des ménages aux revenus modestes des logements à prix abordables sur le territoire de Le Mans Métropole et le département de la Sarthe, en accord avec le Plan Local pour l'Habitat de Le Mans Métropole et le Plan Départemental pour l'Habitat du département de la Sarthe, en assurant leur accompagnement et la sécurisation Hlm.



**SPAY** Villas Plaisance 22 logements individuels évolutifs du type 3 au type 5 en PSLA livrés en 2017

En termes de qualité de service, l'ensemble des contrats intègre une clause de garantie de rachat et de relogement, et les opérations réalisées sur le territoire de Le Mans Métropole bénéficient toutes du dispositif de soutien à l'accession sociale à la propriété mis en place par la collectivité.



**ETIVAL-LÈS-LE MANS** Le Domaine de la Beaujeantière 8 logements individuels en PSLA : 3 types 3 et 5 types 4. Construction de la première tranche engagée en 2017.



**ARNAGE** La Chauvinière 2 pavillons de type 4 - Livraison 2017

# “Locatif”



## L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE EN 2017

	Nbre de logements 31/12/2016	Entrées en patrimoine	Ventes ou démolitions	Transformation en foyer	Nbre de logements 31/12/2017
<b>Logements collectifs</b>	4 146	0		-8	4 138
<b>Logements semi-collectifs</b>	135	0			135
<b>Logements individuels</b>	1 507	39	-1		1 545
<b>Logements foyers</b>	349			8	357
<b>TOTAL</b>	<b>6 137</b>	<b>39</b>	<b>-1</b>		<b>6 175</b>



## 39 LOGEMENTS MIS EN SERVICE

- 12** LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Arnage - La Croix de braye
- 6** LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Champagné - Le Clos des maraîchers
- 8** LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Roëzé-sur-Sarthe - Le Hameau du verger
- 3** LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Précigné - La Brazardière
- 7** LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Saint-Georges du Bois - Les Jardins  
de St Bartholoma
- 3** LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Le Mans - Rue Colin Thomas

# 22 MAI

## LES COTTAGES DE LA BEAUJEANTIÈRE À ETIVAL : ENGAGEMENT DES TRAVAUX

Au cœur d'un éco-quartier aménagé par la collectivité, les Cottages de la Beaujeantière ce sont bientôt 16 logements locatifs répartis en deux tranches. Mais aussi huit villas en accession sociale à la propriété dont la construction a été engagée en décembre.

L'architecture contemporaine et l'alternance entre enduits clairs et façades en zinc de ce programme permettront une intégration harmonieuse dans ce nouvel environnement. Notre partenariat avec la commune d'Etival est ancien. En effet, Union & progrès a participé au développement de la commune dans les années 1970 avec la construction de logements en accession sociale à la propriété. En 1995, Mancelle d'habitation y a construit 12 pavillons locatifs cour Alphonse Allain. Aujourd'hui, nous poursuivons de manière plus large un partenariat avec la Communauté de communes du Val de Sarthe avec des projets en locatifs et en accession à Spay, Roëzé-sur-Sarthe, Guécélard.

### 106 LOGEMENTS MIS EN CHANTIER

12 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Etival-lès-Le Mans - Les Cottages  
de la Beaujeantière

12 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Coulaines - Les portes des chemins creux

24 LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES  
Coulaines - Les portes des chemins creux

3 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Précigné - La Brazardière

6 LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES  
Sargé-lès-Le Mans - Les jardins  
de la Mélousière

9 LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES  
Sargé-lès-Le Mans - Les portes de Sargé

6 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Téloché - Place de l'ancienne gare

7 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Téloché - Beauséjour

8 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
La Guierche - Le Clos Saint Martin

4 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Guécélard - Beauchêne

15 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
La Guierche - Le Clos Sainte Anne

Nous construisons ou construirons bientôt sur de nouveaux territoires pour lesquels les collectivités ont fait appel à nous pour développer leur offre de logements : La Guierche, Souillé, La Bazoge, Montbizot. Des territoires périurbains et des collectivités dynamiques économiquement et socialement, avec qui nous menons des réflexions pour les accompagner dans leurs projets d'aménagement selon un modèle économiquement viable.

### 105 LOGEMENTS FINANCÉS

3 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Le Mans - Rue Colin Thomas

15 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
La Guierche - Le Clos Sainte Anne

8 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Souillé - Le Clos Saint Martin

4 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Guécélard - Beauchêne

4 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Arnage - Les Roîtelets

13 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Le Mans - Petit Saint Georges

12 LOGEMENTS COLLECTIFS  
Le Mans - Petit Saint Georges

6 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
La Bazoge - Avenue Nationale

8 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Parigné l'évêque - Les Trois Puits

7 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Spay - La Cour de Bel Air

17 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Montbizot - Le Pont d'Orne

8 LOGEMENTS INDIVIDUELS  
Beaumont-sur-Sarthe - Les Jardins des Loges

# “Aménagement”



# 13 JUIN

## ENGAGEMENT DES TRAVAUX D'AMÉNAGEMENT LES PORTES DES CHEMINS CREUX À COULAINES

Le site des Portes des Chemins creux à Coulaines est idéalement situé dans un environnement calme, un quartier pavillonnaire, proche des commerces, écoles, transports. Mancelle d'habitation y aménage un terrain de plus de 20 000 m<sup>2</sup> sur lequel :

- 5 terrains libres de constructeur ont été proposés à la vente
- 36 logements locatifs sociaux seront construits à partir de 2018
- 24 logements en accession sociale à la propriété seront commercialisés par Union & progrès.

Nous avons pu réaliser cette opération avec l'appui de la commune de Coulaines qui nous a cédé ce terrain à l'euro symbolique en compensation de la démolition du foyer des Tisons, réalisée en 2013, à l'emplacement duquel Union & progrès a construit Le Clos de Paris.



### PROJETS D'AMÉNAGEMENTS

Nous avons en cours des projets d'aménagement sur d'autres communes :

- Montbizot - Le Pont d'Orne
- Mulsanne - Le Domaine et les Cottages de la Lande
- La Bazoge - Avenue Nationale.

Cette nouvelle activité d'aménagement nous permet de proposer aux collectivités un modèle économique où la vente de terrains à bâtir notamment contribue à l'équilibre des opérations et offre la possibilité d'un parcours résidentiel aux locataires.



- TRANCHE 1 ET 2
- ACCESSION
- CONSTRUCTION EXISTANTE
- TERRAIN LIBRE DE CONSTRUCTEUR

“ Bien chez  
soi bien  
ensemble, ”



## LES ACTIONS DE LA VIE SOCIALE AU QUOTIDIEN

- 113 personnes rencontrées dans le cadre de l'accompagnement des publics en difficultés. Objectif : leur proposer une orientation pour les accompagner vers le logement autonome
- 13 personnes relogées dans le cadre du DALO
- 28 personnes sortant de CHRS relogées
- 15 entretiens avec des locataires en présence du Délégué Cohésion Police Population pour rappel à la loi et rappel du contrat de location
- 92 entretiens dans le cadre des plateformes logements Le Mans et Couaines qui se réunissent tous les 2 mois : l'objectif des ces plateformes est d'échanger les bonnes pratiques avec les autres bailleurs sociaux sur des problématiques multiples de santé, de handicap, de comportement, de violence, d'éducation...

# 27 JUIN

## 1 AN DÉJÀ ! « BIEN CHEZ SOI BIEN ENSEMBLE »

En partenariat avec l'Arbre et les associations locales, l'appartement mobile de «Bien chez soi bien ensemble» créé en 2016 est allé, tout au long de l'année 2017, à la rencontre des locataires des logements sociaux des Bords de l'Huisne, répondant aux enjeux fixés :

- Repérer les problématiques de maintien dans le logement
- Rompre l'isolement et créer du lien social
- Formaliser et renforcer le partenariat des professionnels de terrain et développer la coordination de l'accompagnement dans le logement afin de mettre en place des solutions de suivi et d'amélioration de la situation

Après le Jardin des rencontres au pied de la résidence Schuman, le Jardin du partage est dédié à des actions pédagogiques et d'insertion, en collaboration avec l'école Claude BERNARD et la Sauvegarde 72-53.

Les actions pour le «bien vivre ensemble» initiées les années précédentes continuent :

- Nous avons organisé un nouveau Disco soup en février au Jardin de l'amitié à Coulaines : l'occasion pour les habitants de se rencontrer et d'échanger dans un moment festif en valorisant ses savoirs faire, en s'initiant aux pratiques liées au développement durable (recyclage, récupération, alimentation saine et responsable...)
- En mars, tous au théâtre ! Avec Trop chers voisins on évoque les problématiques de voisinage et les bons comportements à adopter pour bien vivre ensemble. En mars toujours, on parle chiens et chats et comment limiter les problématiques liées à leur présence dans un logement.



- En avril, mise en place d'un composteur collectif Espace Amelia à Coulaines et en juin à la résidence du Rif, avec des animations sur les déchets.
- Dans le cadre de la Fête du printemps faites propre en mai, nous organisons des animations sur l'ensemble des résidences du Mans autour de la propreté, des déjections canines, du tri sélectif et des économies d'énergie.
- En juin, nous renforçons le partenariat avec la Direction des Circonscriptions de la solidarité départementale dans un objectif de repérer les difficultés au domicile et améliorer l'évaluation des besoins.
- En août, nous mettons en place un partenariat avec les services sociaux du Commissariat central du Mans pour traiter les violences conjugales et intrafamiliales, de la protection de l'enfance, des tentatives de suicide, des personnes vulnérables, des conduites addictives, des situations de détresse...
- En octobre, c'est le début des réunions autour du climat social sur de nombreuses communes du département : Raudin, Savigné-l'Évêque, Bonnétable, Saint Calais, Bessé-sur-Braye, Vibraye, Sargé-lès-Le Mans, Roëzé-sur-Sarthe, Parigné-l'Évêque et Thorigné-sur-Dué.
- En décembre, c'est la mise en place d'un partenariat Vie sociale - mairie de Bonnétable.

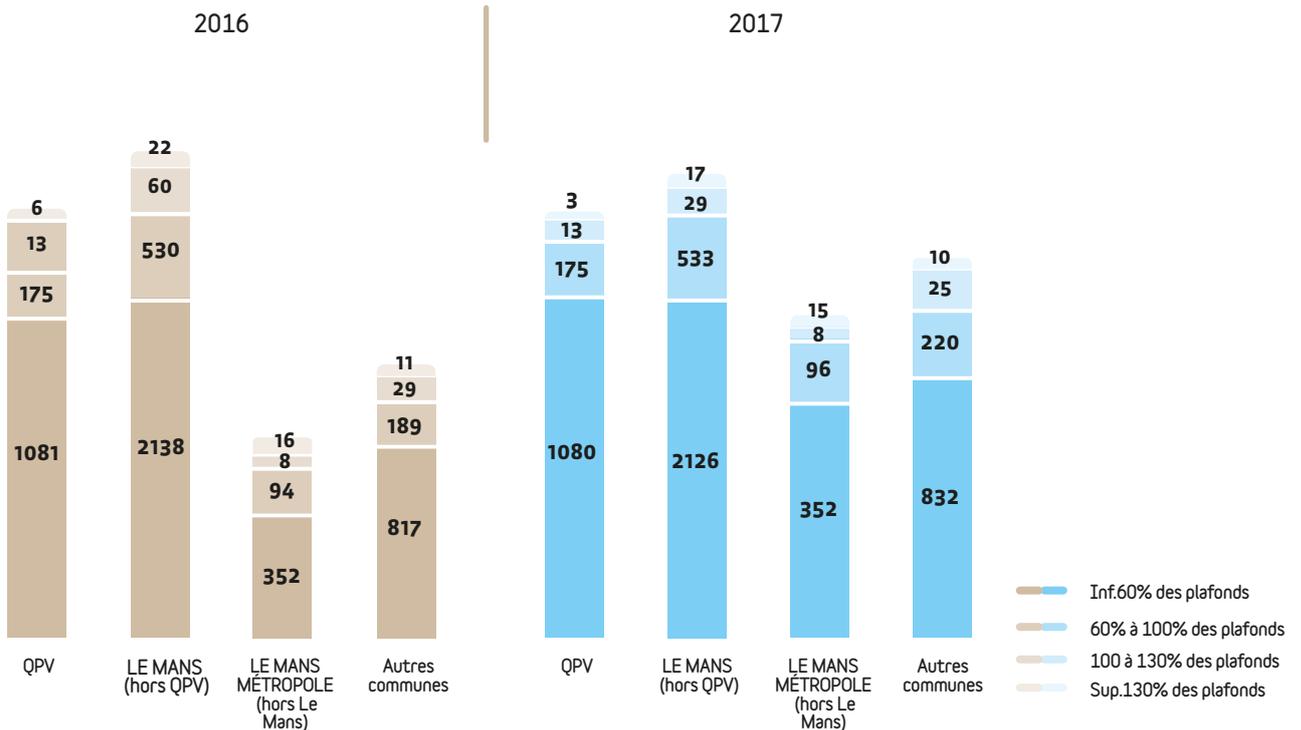




“De nouveaux locataires,”

## LES REVENUS

Depuis plusieurs années, nous constatons une baisse des revenus moyens de nos locataires, notamment dans les zones rurales. En cause : pertes d'emplois, séparations...



# 31 AOÛT

## TAUX DE VACANCE 3,91%

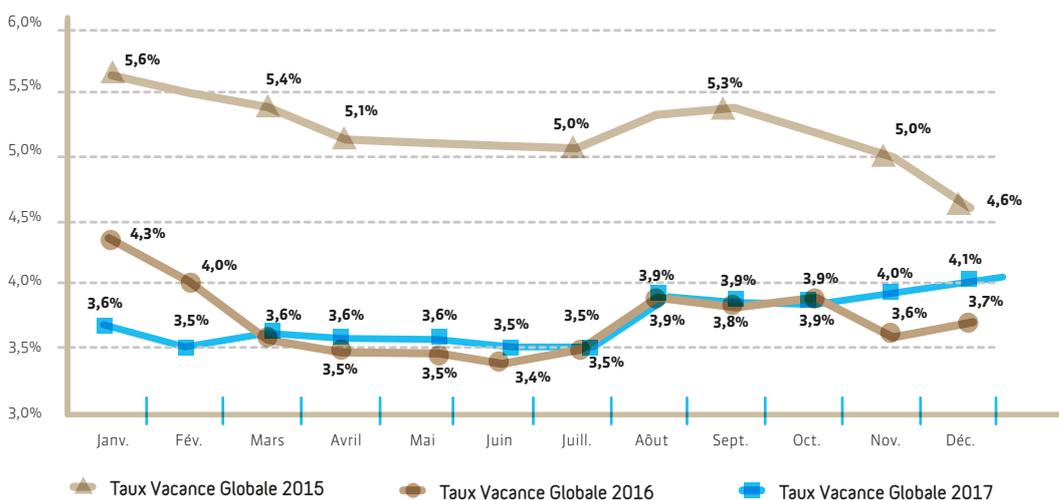
2017 a été marquée par un taux de rotation en augmentation depuis l'été restant supérieur à 15%.

La vacance annuelle moyenne est stable avec 218 logements en 2017 contre 215 en 2016, mais en augmentation depuis septembre 2017. Pour s'adapter aux nouveaux comportements de nos clients et prospects et augmenter notre efficacité commerciale, nous avons simplifié certaines pratiques par la dématérialisation et le digital.

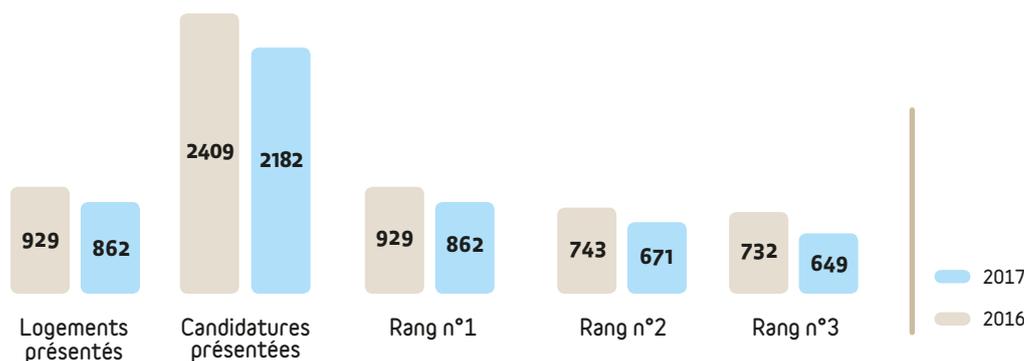
Depuis janvier, les dossiers de demande de logements sont numérisés sur l'application Imhoweb. C'est aussi cette application que nous utilisons pour présenter les dossiers

en Commission d'attribution des logements, pour plus d'efficacité et un enregistrement de la décision en séance. L'enquête ressources locataires est désormais effectuée entièrement par un prestataire avec l'avantage de la télé-déclaration et d'une assistance téléphonique gratuites pour les locataires.

La signature des baux électroniques depuis le 1er décembre 2017, est une avancée innovante, permettant de gagner en efficacité et augurant une accélération de la transformation digitale de l'entreprise.



## LES ATTRIBUTIONS





“Habitat  
en région”

# 26 SEPTEMBRE

Signature du partenariat entre Habitat en Région, la Fédération nationale des Caisses d'Épargne et l'association Finances & Pédagogie

Ce partenariat a un double objectif : d'une part lutter contre les impayés en proposant aux locataires des formations adaptées à la gestion des budgets familiaux et d'autre part, renforcer le parcours d'accompagnement des locataires des sociétés hlm membres d'Habitat en Région en leur permettant de bénéficier de microcrédits adaptés et d'ateliers collectifs d'éducation financière et budgétaire.

Le dispositif vise à anticiper les ruptures de vie des locataires en leur proposant un accompagnement personnalisé et adapté. Il prévoit également de proposer aux locataires des microcrédits pour leur permettre de financer des équipements spécifiques ou certaines dépenses dans le cadre de projets d'insertion sociale ou professionnelle.



**Pour tous les bailleurs sociaux, l'article 52 et la loi de Finances 2018 suscitent de multiples interrogations. L'un et l'autre impliquent il est vrai un changement de paradigme dans les rapports des organismes Hlm avec l'État. Mais ni l'un ni l'autre ne remettent en cause leur avenir ni celui d'Habitat en Région.**

Le modèle d'Habitat en Région est inédit. Il allie la puissance de la mutualisation des forces et des idées à la liberté née de l'autonomie de chaque membre du Groupe et du Réseau. Il est tout jeune, mais il a déjà fait ses preuves. « Grandir Ensemble », le plan stratégique d'Habitat en Région, est un défi : parce qu'il est toujours difficile, toujours un peu périlleux d'avancer en terre inconnue. « Grandir Ensemble » est surtout une solution contre les crises de toute nature, en raison d'une vérité fondamentale : l'union fait la force.

Le réseau Habitat en Région est constitué d'organismes Hlm désireux de servir l'habitant et de promouvoir la cohésion sociale, en cette période difficile où nombre de Français éprouvent tant de difficultés à se loger, avec la



volonté de servir l'intérêt général et la République, d'être des acteurs majeurs de la transformation des villes et des quartiers, d'explorer sans relâche les solutions les plus audacieuses pour faciliter les parcours de vie, d'apporter des solutions pour habiter aux plus fragiles de nos concitoyens. Pour ce faire, les organismes membres du réseau Habitat en Région ont choisi la logique du dialogue, pratiquant la concertation systématique avec leurs locataires, associant le plus largement possible leurs partenaires, habitants, riverains, élus, associations... autour de chacun de leurs projets. Et ne sommes-nous pas tous décidés à conditionner notre performance économique à la performance sociale.

Ces organismes sont attachés à leur autonomie, à leurs spécificités et à leurs territoires.

La solidarité et la capacité d'inventer des solutions d'avenir sont les conditions réunies pour permettre au réseau Habitat en Région de dépasser la crise et continuer à se développer.

# “Logement spécifique,”



# 24 OCTOBRE

## UN PREMIER BÂTIMENT RÉSIDENCE BONNIÈRE - SAINT ALDRIC AU MANS

Un partenariat entre l'Association Monsieur Vincent qui gère les deux EHPAD et Mancelle d'habitation, avec le soutien financier du Département de la Sarthe, de la Ville du Mans et de l'Agence régionale de santé Pays de la Loire. Lancé le 29 août 2016 au coeur du Mans, le chantier de reconstruction des maisons de retraite Bonnière et Saint Aldric a franchi une étape importante, le 24 octobre, avec la réception de la première tranche des travaux.

Vingt-huit résidents ont, ainsi, immédiatement emménagé dans un immeuble neuf, moderne, en ossature bois et mieux adapté aux besoins quotidiens des personnes âgées. En parallèle, afin de libérer l'ancien bâtiment, dont la démolition a démarré dès l'ouverture des nouveaux locaux, dix-neuf pensionnaires ont été relogés provisoirement dans un pavillon vacant du Centre Hospitalier Spécialisé d'Allonnes, tandis que deux autres ont rejoint la vingtaine de pensionnaires vivant sur le site de Saint-Aldric.

La construction du nouvel EHPAD devrait s'achever au printemps 2019. L'établissement comptera alors cent chambres. Le futur bâtiment sera organisé en cinq maisonnées, dont l'une sera dédiée à des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer.

Nous investissons nos compétences en termes de maîtrise d'ouvrage, d'ingénierie financière, dans l'accompagnement des collectivités et des gestionnaires de ces établissements regroupant des logements spécifiques :

- Changé - résidence intergénérationnelle du Gué Parray : construction de 40 logements individuels loués par le CCAS
- Coulans-sur-Gée – La Chanterie : transformation du foyer en EHPAD
- Le Mans - Parc & Patio : construction d'une résidence de 24 chambres pour personnes handicapées retraitées dans un ensemble de 30 logements sociaux familiaux en partenariat avec l'ADAPEI.



INAUGURATION le 24 Novembre



## UN CHANTIER DE 15 MILLIONS D'€

Un tel chantier de démolition-reconstruction, en plein centre-ville du Mans, est d'autant plus exceptionnel que le choix a été fait, dès l'origine, de restreindre les déménagements des résidents pendant les travaux, afin de les maintenir dans leur univers quotidien.

“Les multiples contraintes auxquelles nous devons faire face et, surtout, notre volonté prioritaire de réduire au maximum les nuisances que peut générer un chantier, nous ont conduits à développer des solutions originales et efficaces. C'est notamment pour ces raisons que nous avons privilégié le matériau bois et l'implantation de modules préfabriqués”, explique Benoît Le Moal, Directeur de l'EHPAD, précisant : “sans Mancelle d'habitation, nous n'aurions pas pu concrétiser un tel chantier. Cette collaboration va, en particulier, nous permettre de maintenir au coeur du Mans un établissement pour personnes âgées bénéficiant de l'aide sociale départementale. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la philosophie de notre association qui est de permettre à toutes les personnes âgées, notamment les plus démunies, de profiter pleinement de leur retraite à proximité de tous les services.”

# ATELIER GESTION DU BUDGET

“Le recouvrement,”



# 13 NOVEMBRE

Premiers ateliers « gestion du budget » avec Finance & pédagogie résidence Rives de l'Huisne au Mans.

L'objectif de ces ateliers est d'accompagner le locataire dans sa gestion budgétaire, de mettre en place des actions préventives afin de limiter les impayés de loyers. D'autres ateliers ont eu lieu à Coulaines, notamment à l'appartement pédagogique « Comme à la maison » et place de l'Europe pour les nouveaux entrants.

En 2018, nous proposerons des ateliers mensuels sur les Bords de l'Huisne et à Coulaines, et ponctuels à Savigné-l'Évêque et Rozé-sur-Sarthe.

Le montant total des impayés augmente en 2017 (830 K€ contre 802K€ en 2016) même si le nombre de locataires présents endettés diminue (763 pour 824 en 2016). Le nombre de rétablissement personnel est resté stable en 2017 (48 contre 47 en 2016) mais le montant des effacements de dettes a augmenté pour atteindre 77K€ contre 68K€ en 2016.

Quatre expulsions avec concours de la force publique ont été réalisées en 2017, comme en 2016. Face à ce contexte économique difficile, nous concentrons le travail des équipes sur les locataires présents avec une amplification de la mobilisation de l'intervention des gardiens d'immeubles, de la Vie sociale. Le recouvrement des dettes des locataires sortis sera effectué par un prestataire extérieur dès 2018.

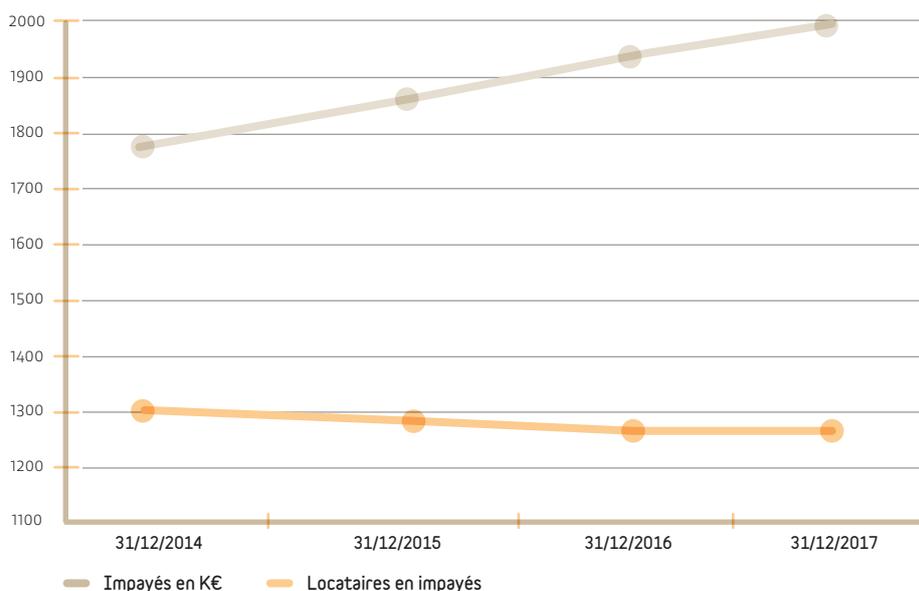
La cellule commerciale intervient très en amont pour recouvrer les loyers des nouveaux entrants : 369 relances en 2017 ont permis de recouvrer 35K€ (40K€ en 2016). Nous mobilisons aussi toutes les aides possibles : CAF, Fonds de solidarité Logement du Département et nos partenariats avec les associations dans les quartiers.

## LES MOYENS DE PAIEMENT

87% de nos locataires ont opté pour le prélèvement automatique de leur loyer. Pour les autres, et pour nous adapter à la hausse des paiements par carte bancaire, nous proposons depuis 2017 un deuxième terminal de paiement carte bancaire au siège.

Un QR code sur tous nos avis d'échéance permet d'accéder directement au paiement en ligne sur notre site web.

## 763 LOCATAIRES PRÉSENTS EN IMPAYÉS POUR 830 K€



“La digitalisation,”



# 1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE

## SIGNATURE DU 1<sup>ER</sup> BAIL SUR TABLETTE

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre, un dispositif de signature électronique est en place pour la validation de chaque bail de location.

Ce système permet aux locataires et aux équipes de gagner du temps. Le temps consacré à la signature est passé de 30 à 10 mn en moyenne. Le locataire a aussi la possibilité de signer le bail chez lui grâce à un code qu'il reçoit par sms. Une fois signé par voie électronique, le contrat est certifié par la plateforme et renvoyé à Mancelle d'habitation pour être validé et archivé.

Mancelle d'habitation est le premier bailleur social ligérien à s'appuyer sur ce dispositif numérique.

La digitalisation est déjà bien ancrée dans nos activités : états des lieux sur tablette, LAD (lecture automatique de document), fiches de paies dématérialisées pour les salariés avec coffre-fort électronique. De nombreux projets de digitalisation sont à l'étude et devraient voir le jour en 2018 : extranet client, bornes d'accueil digitales, application remplaçant les formulaires papier pour les collaborateurs de proximité...

La transformation digitale est un enjeu majeur pour l'entreprise. Elle nous permet d'augmenter notre productivité, en innovant, en changeant nos manières de travailler.

Sécurisation de la procédure et de la transmission des données grâce au code personnalisé fourni par la plateforme. Plus d'impression, économies de papier.



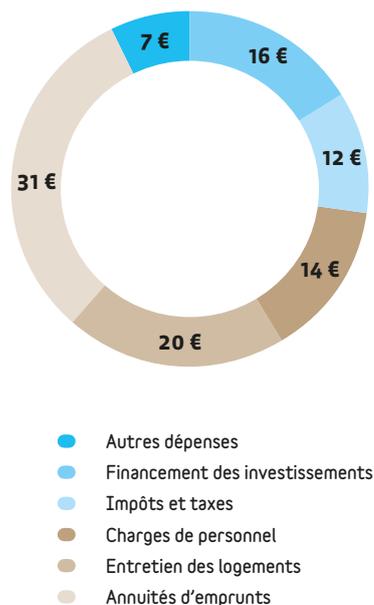
# NOS CHIFFRES

## PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION



- Produits financiers
- Charges récupérées
- Loyers
- Charges financières et amortissements
- Entretien du patrimoine
- Autres charges
- Impôts et taxes
- Charges de personnel

## AVEC 100€ DE LOYER



## QUITTANCE MOYENNE



- Loyers
- Charges

# PERSPECTIVES 2018

La Loi de finances pour 2018 et la loi ELAN vont faire exploser tous les repères du monde Hlm.

Notre fédération, celle des Entreprises Sociales pour l'Habitat, s'est positionnée afin de répondre aux impératifs d'économies du gouvernement en faisant des propositions alternatives. Nous y avons pris, nous Mancelle d'habitation, toute notre part, que ce soit au sein de l'USH (Union Sociale pour l'Habitat) des Pays de la Loire comme au sein des ESH (Entreprises Sociales pour l'habitat) au niveau national et régional.

Cela fait longtemps que nous en avons conscience, le monde bouge et le modèle économique du logement social devient incertain. Il est nécessaire d'être agiles et innovants pour bouger avec lui, pour réfléchir et agir autrement pour nous adapter. Nous savons où nous voulons aller, nous sommes sûrs de nos stratégies :

- consolider notre cœur de métier, c'est à dire notre expertise de la gestion locative sociale performante sur un marché détendu : nos priorités sont toujours et plus encore aujourd'hui la lutte contre la vacance et la maîtrise des impayés

- répondre à la demande des collectivités locales en termes d'accession sociale à la propriété et ainsi proposer un parcours résidentiel à nos clients, d'élargir notre gamme de produits et d'augmenter nos recettes.

En 2018 et dans les années à venir, nous continuerons à construire l'avenir de notre entreprise en saisissant les opportunités qui se présenteront. Et nous sommes persuadés que la transformation digitale est un enjeu majeur pour l'entreprise. Elle doit nous permettre d'augmenter notre productivité, en innovant, en changeant nos manières de travailler.





MANCELLE D'HABITATION

11 rue du Donjon  
72055 Le Mans Cedex 2  
Tél. 02 43 74 45 45  
Fax 02 43 74 45 40  
contact@mancelle-habitation.fr  
www.mancelle-habitation.fr

