



2018

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2018



La loi de finances pour 2018, votée fin 2017, a bousculé le modèle économique du logement social, notamment par la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité.

Dès fin 2017, nous avons anticipé les mutations de notre environnement économique en construisant un Plan Stratégique du Patrimoine “toutes choses égales par ailleurs”.

Nous étions ainsi déjà prêts à ajuster nos prévisions et notre Conseil d'administration a arrêté dès mars 2018 notre nouvelle stratégie incluant les nouveaux enjeux, notamment financiers :

- Nous maintenons le service à nos locataires et notre politique d'entretien et de réhabilitation soutenue de nos logements
- Nous poursuivons notre politique de proximité en l'ajustant aux enjeux réels de chaque résidence
- Nous continuons à produire des logements au rythme précédemment défini.

Pour mobiliser les ressources financières nécessaires à cette stratégie, nous avons accéléré ce que nous avons déjà engagé en termes de modernisation de l'entreprise, de transformation digitale, de responsabilisation de nos équipes. La loi ELAN a bousculé un peu plus nos schémas de fonctionnement et nous a amenés à engager une réflexion allant au-delà d'une simple réponse à une contrainte légale.

Au titre de l'année 2018, Mancelle d'habitation a versé un montant total d'impôts et taxes de 6 860 K€, comprenant les taxes sur les salaires pour 307 K€, la TVA non récupérée pour 2 438 K€, et la TFPB pour 3 353 K€.

En 2018, nous avons contribué à l'économie locale en investissant 14,5 M€ en constructions, réhabilitations, et en consacrant 6,3 M€ à l'entretien de nos logements.

DIGITAL



Notre nouveau site web mis en ligne cet été est à l'image de notre entreprise : fluide, convivial, digital.

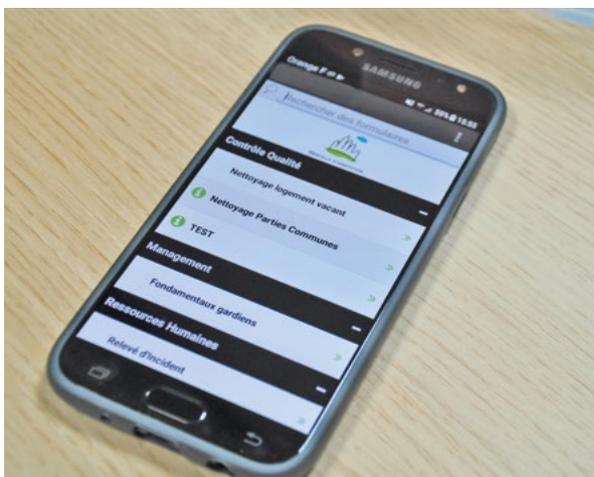
Il a été imaginé avant tout pour nos locataires et pour tous les contacts qui souhaitent louer ou acheter un logement à qui nous proposons de prendre facilement un rendez-vous en ligne avec un Conseiller clientèle ou de payer leur loyer en ligne. Il informe aussi de toutes nos opérations d'accession à la propriété en cours de commercialisation, de nos logements anciens en vente, de notre actualité, il permet de postuler en ligne aux recrutements en cours.

Des espaces privés sécurisés sont aussi proposés : espace administrateurs, espace fournisseurs pour accéder aux consultations...

Il sera bientôt le portail vers un extranet locataire qui sera aussi accessible via une application mobile.

UNE APPLICATION POUR EN FINIR AVEC LES FORMULAIRES PAPIER

Une application qui permet de créer, sur les téléphones mobiles et sur les tablettes, des formulaires numériques que le collaborateur transmet immédiatement à son interlocuteur pour répondre à des situations quotidiennes : rapports d'interventions des entreprises, troubles de voisinage et d'insécurité, signalement de voitures-épaves... Un système intuitif, efficace, rapide, économique et rassurant pour les locataires.

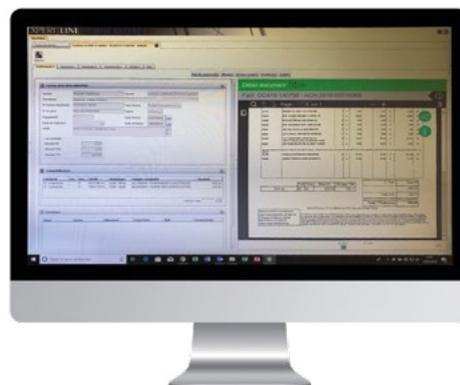


DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES

Depuis décembre, l'ensemble des factures d'exploitation sont numérisées dès leur arrivée et transmises par informatique aux services chargés de leur validation, grâce à un logiciel de reconnaissance des données, avant d'être retournées pour paiement à la Comptabilité. Ce nouveau dispositif de Gestion Electronique des Données (GED) est compatible avec notre progiciel métier, sécurise et fluidifie la transmission et le traitement des documents.

La signature des baux sur tablette, opérationnelle depuis fin 2017, représente un gain de temps pour les équipes commerciales.

La dématérialisation des dossiers techniques des logements engagée en 2018, se poursuivra en 2019.



RESSOURCES HUMAINES

La gestion des absences est digitalisée depuis 2017, avec un outil mis à disposition des collaborateurs et de leurs managers, en lien direct avec la paie.

Nous avons poursuivi la démarche en 2018 avec la dématérialisation des notes de frais. Depuis fin 2017, tous les collaborateurs bénéficient également d'un coffre-fort numérique dans lequel sont déposés les bulletins de paie dématérialisés.

Toutes ces innovations sécurisent et fluidifient le traitement et la validation des informations, et suppriment tous les formulaires papier.

PROXIMITÉ



Les Gardiens sont devenus des Gestionnaires de résidence et les agents de proximité des Employés de résidence.

De nouvelles dénominations pour des missions plus complètes, des équipes pleinement responsables de leurs sites et avec les moyens humains et techniques nécessaires à la réalisation de leur mission.

LES ÉQUIPES DE PROXIMITÉ

LES GESTIONNAIRES DE RÉSIDENCE SONT TOUS CONNECTÉS :

- avec un smartphone qui leur permet aisément de contacter et d'être contactés par les locataires
- avec une application qui traite l'envoi de formulaires numériques vers des prestataires ou vers différents services de l'entreprise, pour plus de mobilité et de réactivité de toutes les équipes
- avec un ordinateur leur permettant de travailler directement sur le progiciel métier.

Les équipes de proximité maintiennent leurs sites respectifs dans l'état de propreté défini par les fondamentaux métier. Elles sont aussi de plus en plus les interlocuteurs de référence pour le maintien du climat social et de la gestion des impayés en collaboration étroite avec la Vie sociale et le Recouvrement -contentieux.

Les Gestionnaires de résidence se professionnalisent et réalisent aujourd'hui les états des lieux d'entrée de leurs sites ainsi que les bons de commande nécessaires aux dysfonctionnements détectés lors de leurs veilles patrimoniales.

Fidéliser nos clients, c'est participer activement à la lutte contre la vacance.

Face à cet enjeu, il nous a semblé nécessaire d'adapter notre organisation à la spécificité de la gestion des résidences de logements collectifs par rapport aux logements individuels.

Nous avons donc créé la Gestion résidentielle : elle implique l'ensemble des collaborateurs de proximité, Gestionnaires et Employés de résidence, en charge de la gestion de proximité des résidences collectives avec Gestionnaires de résidence, et notamment de celles situées dans les Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville, ainsi que la régie espaces verts.

La Relation client gère quant à elle la relation avec les locataires de nos logements individuels dans toute la Sarthe et de nos résidences collectives sans Gestionnaires de résidence. Elle centralise aussi les contacts téléphoniques avec tous nos locataires ayant une demande technique concernant leur logement ou la vie dans leur résidence.

Elle est basée dans de nouveaux locaux dans le centre-ville du Mans, avec les Conducteurs d'opérations chargés du Gros Entretien de nos logements et le Manager des prestataires, nouveau poste créé afin de construire une relation partenariale privilégiée avec les entreprises et collaborer à l'identification des besoins en Gros Entretien.

LEROY

En 2013, lors de la fusion avec Mancelière logement, nous nous étions engagés, auprès des élus manceaux, à réhabiliter le site des Arcades pour lui redonner son attractivité. Nous nous sommes d'abord attachés à y rétablir la sécurité, en collaboration avec les pouvoirs publics. Puis nous avons racheté, un à un, une partie des commerces.

Aujourd'hui, le Carré Constantine, au coeur de la ville, est devenu un lieu sécurisé et nous avons créé l'espace de bureaux Leroy, constitué de 240 m² de bureaux spacieux, fonctionnels et lumineux, qui accueillent les treize collaborateurs de la gestion clientèle.





BIEN VIVRE ENSEMBLE

Les actions pilotées par la Vie sociale ont toujours pour objectif de créer un lien : lien entre Mancelle d'habitation et le locataire pour lui expliquer les règles de vie dans nos résidences, lien avec les services sociaux pour lui permettre de faire valoir ses droits, lien avec des associations pour apprendre à gérer son budget, lien avec les autres locataires pour cuisiner, jardiner ensemble et pourquoi pas s'entraider.

LES ACTIONS DE LA VIE SOCIALE AU QUOTIDIEN :

TRANQUILLITE

- 38** Points climat social avec les collectivités
- 17** Médiations avec ou sans les Délégués Cohésion Police Population

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- 315** Demandeurs de logement ont été rencontrés par la Vie sociale dont 121 orientés vers le commercial
- 11** Personnes relogées dans le cadre du DALO et 11 personnes sortant de CHRS relogées
- 195** Actions au domicile avec des partenaires sociaux (CCAS, CLIC, EPSM, ADGESTI, ASA, élus, DCCP, etc...).

PREVENTION SOCIALE

- 35** Ateliers traitant du budget, des économies d'énergie, relooking de meuble, culture, groupes de parole...
- 24** Commissions jardins partagés
- 22** Familles ou personnes seules ont bénéficié d'une intégration et d'une aide à l'aménagement dans le logement

EN 2018, LA CULTURE POUR TOUS :

PALIERS EN SCÈNE : QUAND LE THÉÂTRE FAIT SORTIR LES LOCATAIRES DE CHEZ EUX

C'est en partenariat avec le Théâtre de l'Ephémère que nous avons invité nos locataires à venir sur un palier de leur résidence pour assister à une représentation théâtrale. Une façon originale de créer du lien, une ouverture vers une culture qui semble inaccessible à certains.

Les premières représentations ont été données sur des paliers du Carré Saint Germain à Coullaines. A l'issue de la représentation, les locataires spectateurs se voient offrir une place de théâtre pour leur permettre de prolonger cette découverte.

Le partenariat se poursuivra en 2019 avec d'autres œuvres, lectures...



BIEN LIRE ENSEMBLE À PICASSO

En partenariat avec le Service Enfance, Jeunesse et Sport de la Ville du Mans, six jeunes issus de différents quartiers de la ville du Mans, ont créé une bibliothèque ouverte au cœur de la résidence. Ils l'ont construite et en ont déterminé ensemble les règles de fonctionnement au cours de cinq matinées d'échange, de réflexion et de travail en groupe.

Un travail manuel enrichissant, un résultat concret et durable, visible par tous, et surtout l'occasion d'échanger avec des jeunes d'horizons différents.



Et à la clé, 75 euros d'argent de poche remis à chacun en fin de semaine !

LES JARDINS PARTAGÉS, LE LIEN ÇA SE CULTIVE



LE JARDIN DE L'AMITIÉ - COULAINES LES HAUTS DE BELLEVUE

Un jardin qui a poussé en partenariat avec les Maisons pour tous, en bas des tours de la rue de Londres, en lien avec l'appartement pédagogique comme à la maison.

LE JARDIN DES RENCONTRES - LE MANS RÉSIDENCE SCHUMAN

Un jardin cultivé en partenariat avec L'Arbre dans le cadre d'un projet global « **Bien chez soi, bien ensemble** ». Des ateliers organisés autour d'un appartement mobile dans un camping-car qui sillonne les Bords de l'Huisne et va à la rencontre des locataires pour :

- 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.

LE JARDIN DU PARTAGE - LE MANS LES RIVES DE L'HUISNE

Créé un an après le jardin des rencontres et aussi en partenariat avec l'Arbre, ce jardin est dédié à des actions pédagogiques et d'insertion, en collaboration avec l'école Claude BERNARD et la Sauvegarde 72-53.

LE JARDIN DU LIEN - LE MANS - RÉSIDENCE DU RIF

En partenariat avec Fabriques Culturelles et Citoyennes, un lieu d'échanges interculturels et intergénérationnels.

ESPACE AMÉLIA - COULAINES - PLACE DE L'EUROPE

Un partenariat entre Mancelle d'habitation et le Secours Catholique a permis aux habitants de se réapproprier leur lieu de vie réaménagé. Un triporteur va à la rencontre des habitants, à l'écoute de leurs souhaits. De ces aménagements et rencontres est né l'Espace Amélia, jardin partagé au cœur de la place de l'Europe.



NOS LOCATAIRES

782 NOUVEAUX ENTRANTS

QUI SONT-ILS ?

Sur les 782 nouveaux entrants dans un logement locatif en 2018, 271 étaient locataires du parc social dont 107 d'un logement Mancelle d'habitation. 5% sortaient d'une structure d'hébergement ou étaient sans-abri. 34% sont des personnes seules, 53% ont entre 1 et 3 enfants à charge.

QUE FONT-ILS ?

60% sont actifs et 34% à la recherche d'un emploi. 78% ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources PLUS et 37% inférieurs à 20% de ces mêmes plafonds.

OÙ VONT-ILS ?

86% sont devenus locataires sur Le Mans Métropole (56% sur le Mans). Ils ont loué en majorité des petites surfaces (64% de types 1 à 3 sur Le Mans Métropole et 53% en dehors).

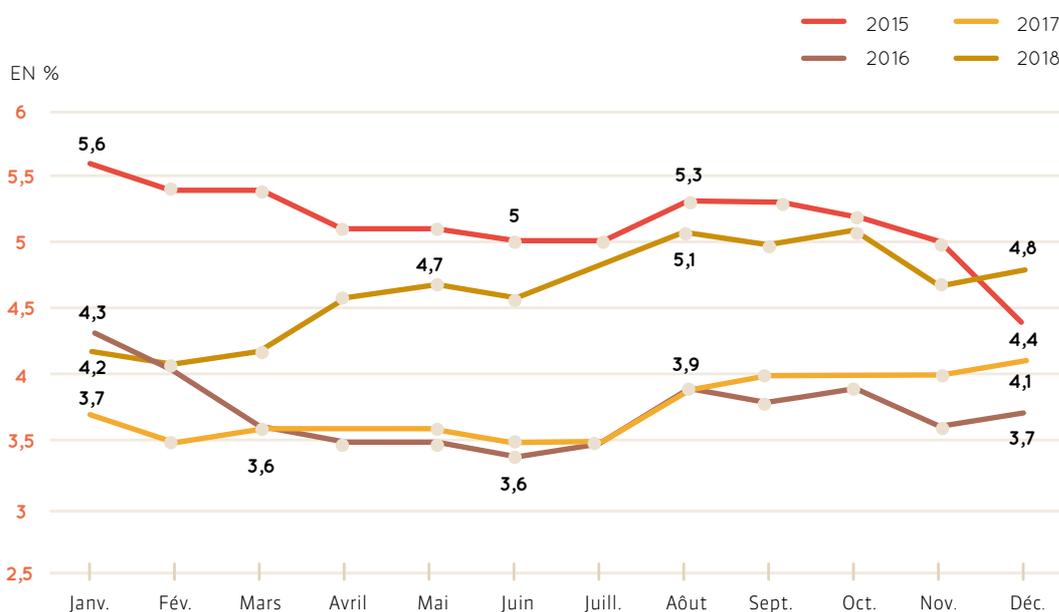


TAUX DE VACANCE

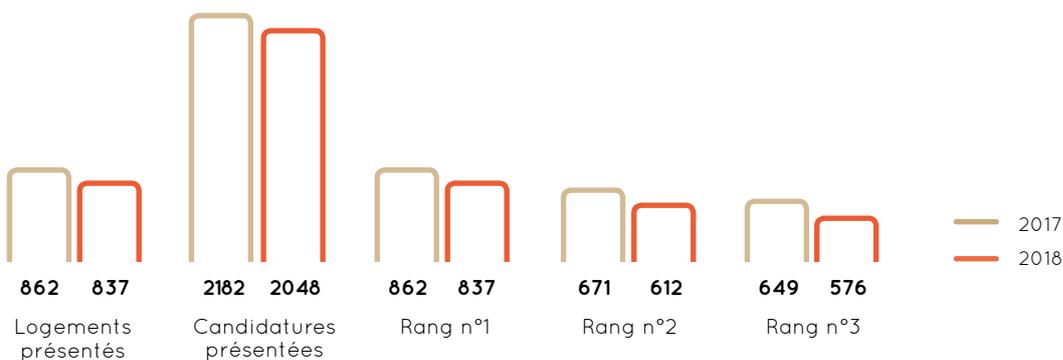
La vacance se situait à 4,8% au 31 décembre 2018, alors qu'elle était à 4,2% en début d'année. Après 8 mois d'augmentation, elle a amorcé une baisse en octobre.

Les départs de locataires ont été au nombre de 752 en 2018, moins qu'en 2017 où ils étaient 792 à avoir quitté leur logement. Les 99 logements mis en service sont venus augmenter le nombre d'attributions.

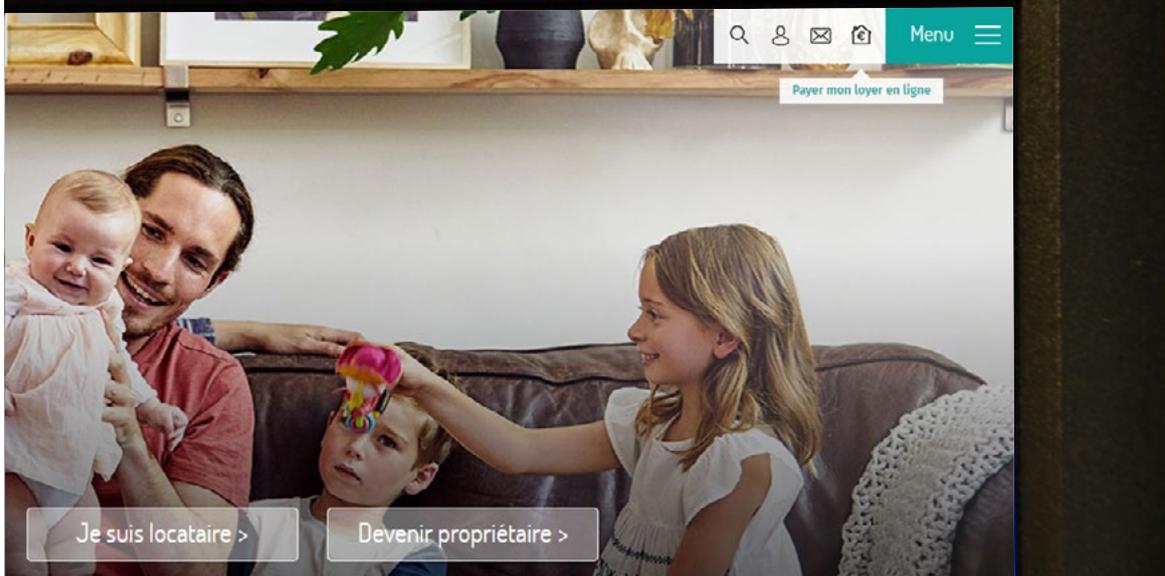
Le nombre de logements collectifs vacants a augmenté de manière notable sur Le Mans, mais aussi sur certaines résidences sur des communes rurales.



LES ATTRIBUTIONS



RECOUVREMENT



En 2018, nous avons développé des actions innovantes, des innov'actions car le recouvrement nécessite d'être toujours en mouvement. L'objectif étant de gagner en efficacité et en réactivité.



LES ATELIERS FINANCES ET PÉDAGOGIE

Des ateliers « L'argent dans la vie » d'aide à la gestion du budget ont été organisés en 2018 et ont rencontré un grand succès. Ces ateliers étant destinés à la fois aux nouveaux locataires mais aussi aux locataires ayant des difficultés dans leur gestion budgétaire.

LES MOYENS DE PAIEMENT

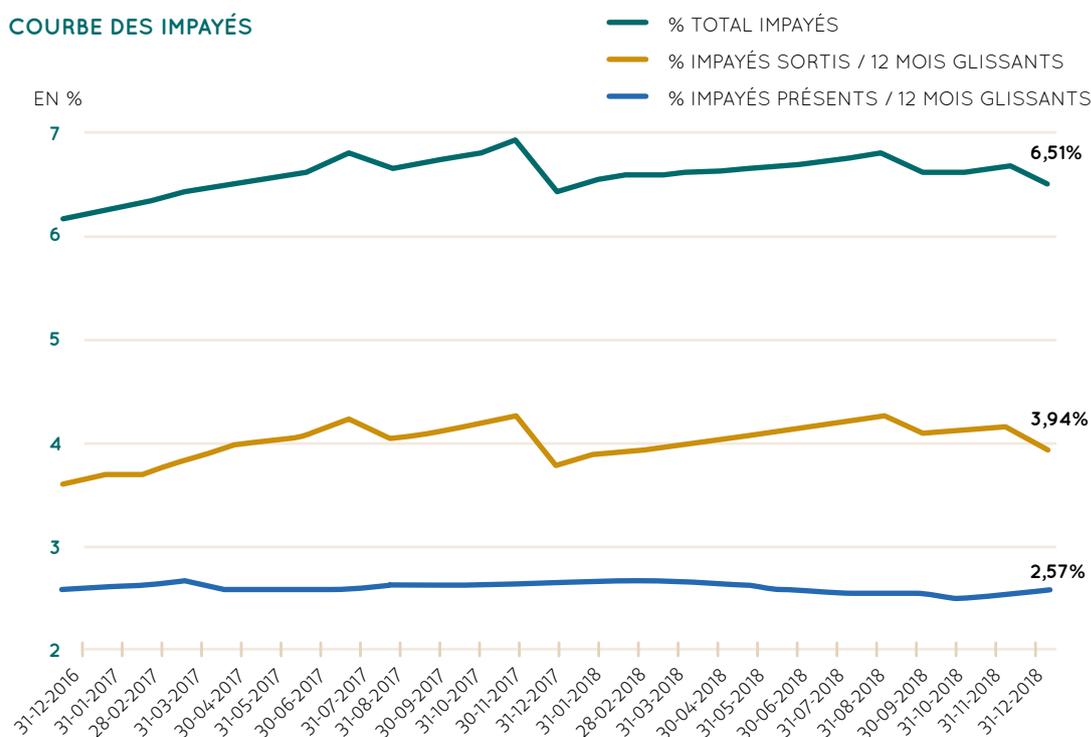
87% de nos locataires paient leur loyer tous les mois par prélèvement.

Nos locataires peuvent régler aussi leur loyer par carte bancaire sur notre site web, très facilement avec le QR code sur leur avis d'échéance, ou dans nos locaux de Donjon et Europe, et, depuis mai 2018, par téléphone : 670 règlements ont été effectués en 2018 par téléphone pour un montant total de 151 K€.

La carte Logiscash permet de régler en espèces dans des guichets automatiques de la Caisse d'Épargne au Mans.



COURBE DES IMPAYÉS



DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES TOUJOURS PRÉSENTES

	2017	2018	
saisines CAF pour impayés	211	242	➔
aide du Fonds de Solidarité Logement (Département)			
NOMBRE	52	44	➔
MONTANT	36 K€	26 K€	➔
expulsions avec concours de la force publique	4	7	➔
Au 31/12 impayés locataires présents			
NOMBRE	763	776	➔
MONTANT	830 K€	806 K€	➔
Impayés locataires sortis			
NOMBRE	510	552	➔
MONTANT	1 168 K€	1 237 K€	➔
Rétablissement personnels	48	43	➔
Effacements de dettes	77 K€	89 K€	➔

LES TECHNIQUES DE RECouvreMENT

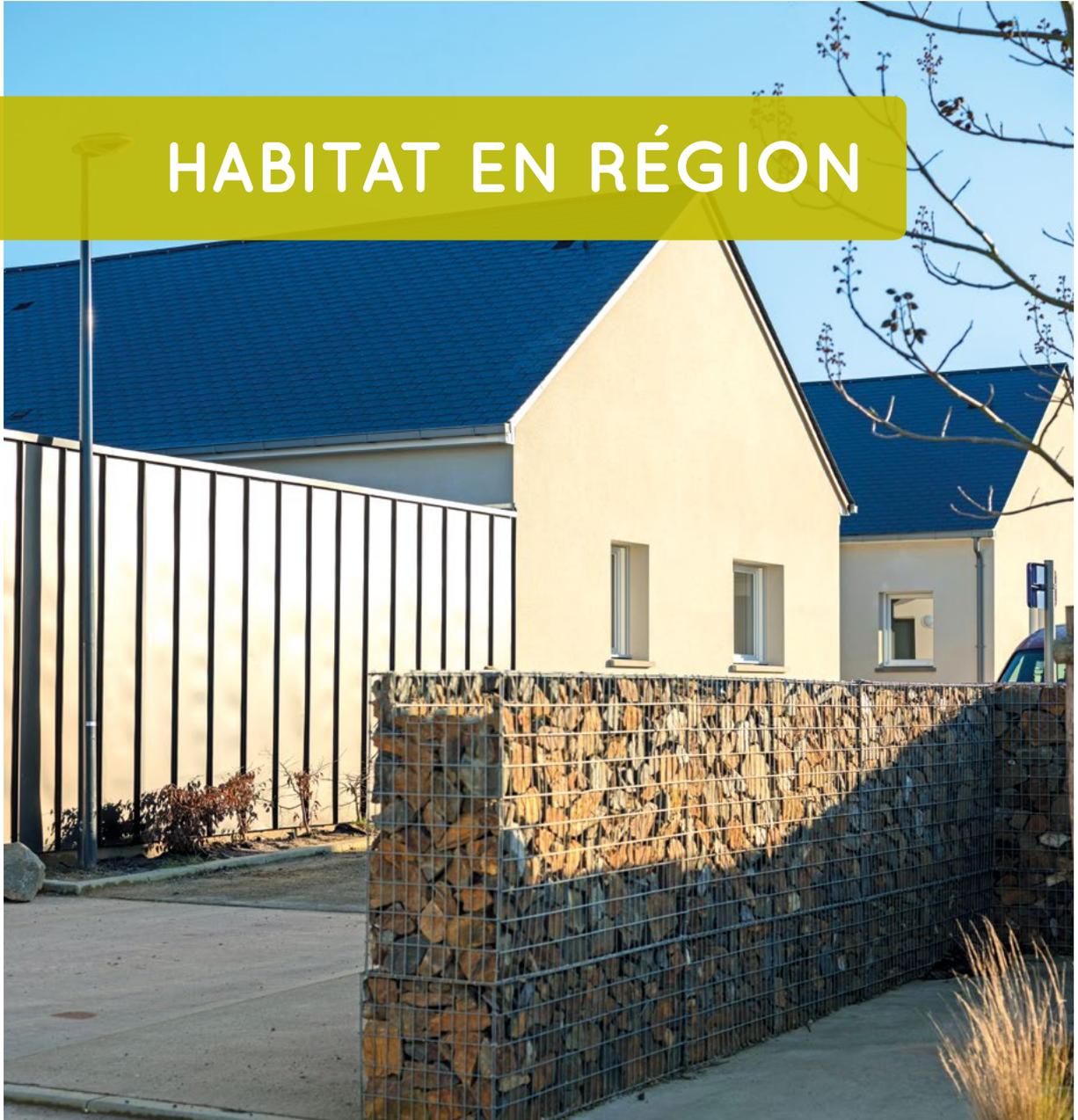
SMS, email, bientôt extranet : nous privilégions les nouveaux outils de communication, plus rapides, plus efficaces et plus économiques pour recouvrer les loyers impayés. Nous intensifions la coopération interservice : les commerciaux contactent les nouveaux locataires en impayés, les collaborateurs chargés des états des lieux de sortie et les gestionnaires de résidence sont informés des impayés avec l'aide d'une application sur leur smartphone et peuvent

ainsi contribuer au recouvrement des loyers sur leur site. Nous confions une partie du recouvrement de nos locataires sortis à un prestataire : 17K€ nous ont été reversés en 2018, 45 dossiers ont été soldés (sur 240 transmis) et 30 plans d'apurement ont été négociés.

Ceci nous permet de nous concentrer sur les contacts téléphoniques, à domicile ou dans nos bureaux avec nos locataires présents.

Nous raccourcissons la procédure de sortie du logement pour les locataires étant de manière récurrente en impayé.

HABITAT EN RÉGION





**HABITAT
EN RÉGION
RÉSEAU**

L'année 2018 s'est écoulée dans une conjoncture économique très mouvementée pour le secteur du logement social. La réduction de loyer de solidarité (RLS) et le relèvement de la TVA à 10% prévus par la Loi de finances 2018 d'une part et d'autre part la loi Elan, adoptée au Sénat le 16 octobre 2018, qui vise la consolidation du secteur, la simplification du cadre juridique des groupes HLM ainsi que la valorisation du patrimoine à travers un recours accru aux ventes, vont considérablement modifier notre écosystème et impacter les entreprises du secteur.

D'abord la pression financière provoquera la perte nette de 50% de leur capacité d'autofinancement. Ensuite, les organismes auront, à partir de janvier 2021, l'obligation d'appartenir à des regroupements supérieurs à 12 000 logements. C'est dans ce contexte d'économie et de relatif désengagement de la puissance publique et pour répondre aux exigences de la loi que les Caisses d'Épargne réaffirment le rôle majeur qu'elles entendent garder dans le secteur du logement social.

Plus que tout, nous tenons à conserver l'ADN d'Habitat en Région : ce modèle original et différenciant, hérité des Caisses d'Épargne, que nous avons bâti ensemble ces dix dernières années et qui laisse à chaque entreprise l'expertise et la responsabilité de son territoire.

Le choix de ce modèle régionalisé, appuyé sur un maillage territorial fort répond à une conviction qui nous est chère, que c'est au plus près des territoires que nous pouvons le mieux répondre aux besoins de nos clients, locataires comme pouvoirs publics. Il n'a d'autre raison d'être que de favoriser l'exercice et le déploiement de l'intelligence territoriale, laquelle est le véritable moteur de l'action en matière de cohésion sociale.

Il nous permet de réaffirmer haut et fort notre mission d'intérêt général et notre volonté d'être des concepteurs de cohésion sociale.

LES CHIFFRES CLÉS

NOMBRE D'ENTREPRISES (ESH, EPL, COOP) :

22 ESH / 8 COOP / 2 FONCIERES / 1 EPL

NOMBRE DE LOGEMENTS :

271 000

NOMBRE DE PERSONNES LOGEES :

577 000

NOMBRE DE LOGEMENTS MIS EN CHANTIER :

4 800 (HORS ACCESSION)

NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRES :

8 800 (HORS ACCESSION)

COLLABORATEURS :

3 850

AMÉNAGEMENT



LES PORTES DES CHEMINS CREUX À COULAINES

Plus de 20 000 m² de terrain dont nous avons engagé l'aménagement en 2017 afin d'y réaliser :

- 5 terrains libres de constructeur
- 36 logements locatifs sociaux
- 24 logements en accession sociale à la propriété commercialisés par Union & progrès.

	Terrains vendus en 2018		Terrains à vendre en 2019
	Nbre	Montant HT	
Coulaines - Les Portes des chemins creux	4	240 800 €	1
La Bazoge - avenue Nationale	-	-	2
Montbizot - Le Pont d'Orne	-	-	7

PROJETS D'AMENAGEMENT

MONTBIZOT - LE PONT D'ORNE :

- 17 logements locatifs individuels
- 7 logements individuels en accession à la propriété
- 7 terrains à bâtir

MULSANNE - LE DOMAINE ET LES COTTAGES DE LA LANDE :

- 22 logements locatifs individuels
- 10 logements individuels en accession à la propriété

LA BAZOGE - AVENUE NATIONALE :

- 4 logements locatifs individuels
- 7 logements locatifs intermédiaires
- Acquisition-amélioration de 2 logements locatifs individuels
- 4 logements individuels en accession à la propriété
- 2 terrains à bâtir

Montbizot - Le Pont d'Orne



La vente de terrains à bâtir nous permet de fabriquer une charge foncière à des conditions adaptées à la réalisation de logements locatifs sociaux et en accession sociale à la propriété.

LOCATIF

Avec 99 logements mis en service en 2018, nous maintenons un rythme de production soutenu. Les nouveaux logements financés sont au nombre de 25, en retrait par rapport aux années précédentes, plusieurs dossiers ayant été reportés sur 2019.

Avec des livraisons prévisionnelles de 358 logements locatifs d'ici 2022, nous sommes au-delà des projections de notre Plan Stratégique du Patrimoine d'une moyenne de 70 logements par an mis en service.

L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE EN 2018

	Nbre de logements 31/12/2017	Entrées en patrimoine	Ventes ou démolitions	Nbre de logements 31/12/2018
Logements collectifs	4 138	8		4 146
Logements intermédiaires	135	37		172
Logements individuels	1 545	54	-3	1 596
Logements foyers	357			357
TOTAL	6 175	99	-3	6 271

ARNAGE - LA MÉTAIRIE

Le permis de construire de ce projet de cinq logements intermédiaires, deux types 2 et trois types 3, obtenu en 2008, avait fait l'objet d'un recours engagé par un riverain. Après plusieurs années de procédures, le Conseil d'Etat a rejeté le pourvoi du riverain.

Des années de retard dans la livraison, du travail supplémentaire : une nouvelle consultation des entreprises, des financements perdus, un nouveau dépôt de dossier de financement.

La loi Elan comprend des mesures encadrant les recours contre des opérations immobilières et réduisant les délais de jugement. Sa mise en application devrait permettre d'éviter de tels délais de construction.

Une belle réalisation dans la commune d'Arnage sur laquelle nous gérons déjà :

- Jardins des Airelles : 10 logements individuels
- Rue de la Paix : 4 logements collectifs
- Les terrasses et les jardins de Nauguibert : 23 logements individuels et intermédiaires
- La Chauvinière : 22 logements intermédiaires



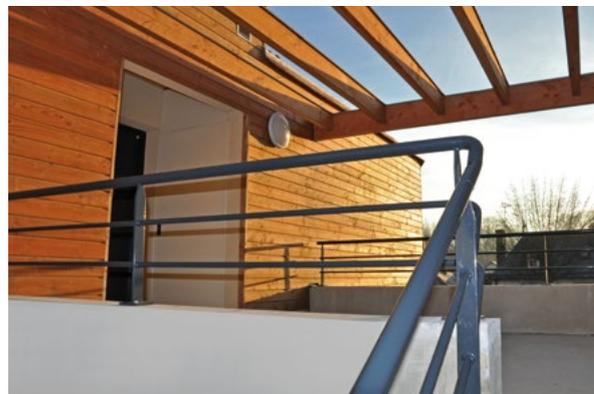
39 LOGEMENTS MIS EN CHANTIER

5 LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES
Arnage - La Métairie

8 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Beaumont-sur-Sarthe – Les jardins des Loges

13 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Rouillon - L'Orée des Bourdonnières

13 LOGEMENTS INDIVIDUELS
La Guierche - Les Cottages du Vilvayer



99 LOGEMENTS MIS EN SERVICE

6 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Le Mans - La Maison Neuve

8 LOGEMENTS COLLECTIFS
Le Mans - Les Terrasses du Villaret

22 LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES
Arnage - La Chauvinière

22 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Sargé-lès-Le Mans - Les Jardins de la Mélousière

15 LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES
Sargé-lès-Le Mans - Les Portes de Sargé

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

8 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Souillé – Le Clos Saint Martin

6 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Téloché - Place de l'ancienne gare

ACCESSION



LES PROJETS EN COMMERCIALISATION OU EN MONTAGE

	Nombre de logements	Type de logements
MAITRISE D'OUVRAGE DIRECTE		
Montbizot - Le Pont d'Orne	7	individuels
Yvré l'Evêque - Halle de Brou II	9	individuels
Coulaines - Les Portes des chemins creux	15	individuels
La Bazoge - Rue Nationale	4	individuels
Etival-lès-Le Mans - Le Domaine de la Beaujeantière	4	individuels
Mulsanne - Le Domaine de la lande	10	individuels
VEFA		
Arnage - Les Roitelets	4	individuels

SPAY

Notre filiale Union & progrès a engagé cette opération fin 2016 : un projet de 22 logements individuels évolutifs du type 3 au type 5, en toute proximité des 23 logements locatifs des jardins des Tisserins.

Les logements ont été commercialisés en PSLA avec les avantages que cela comporte : TVA à taux réduit, exonération de taxe foncière pendant 15 ans, garantie de rachat et de relogement.

L'acquisition se passe en 2 phases :

- Une phase pendant laquelle l'accédant à la propriété est locataire (au moins 1 an)
- L'acquisition à proprement parler

En cas d'impossibilité de mener le projet à terme, le PSLA prévoit une garantie de rachat et de relogement.



Les pavillons sont économes en énergie, avec de belles surfaces puisque le T3 fait 75 m² de surface habitable, le T4 84 m² et le T5 94 m². L'autre particularité de ce programme qui a séduit un certain nombre d'acquéreurs est que ces 22 maisons sont « évolutives » : le T3 peut être agrandi en T4, le T4 en T5. C'est la possibilité offerte de devenir propriétaire d'une maison neuve de qualité, avec un jardin, dans un environnement agréable, près du Mans, à partir de 135 900 euros et de la faire évoluer en même temps que ses besoins, que sa famille.

Cela rentre tout à fait dans une notion à laquelle nous tenons beaucoup : la possibilité d'un parcours résidentiel pour tous.



L'activité d'accession sociale à la propriété est portée par notre filiale Union & progrès.

2018 a notamment été marquée par son agrément en tant que Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) d'Hlm qui a permis d'ouvrir l'actionariat aux collectivités locales.

Ainsi, à cette occasion, les deux délégataires des aides à la pierre sur le territoire Sarthois (Communauté urbaine de Le Mans Métropole et Département de la Sarthe) ont rejoint la gouvernance d'Union & progrès : cela concrétise le partenariat de la coopérative avec les collectivités locales et acte l'objectif commun de continuer à permettre à des ménages modestes d'accéder à la propriété.

Le développement de l'offre de logements en accession sociale à la propriété s'est poursuivi en 2018 par :

- 8 levées d'options d'achat par des locataires-acquéreurs en PSLA :
 - 6 sur les 8 logements individuels de la première tranche du programme de 22 pavillons « Villa Plaisance » à Spay
 - la livraison des 2 logements individuels du programme « La Chauvinière » à Arnage
- la livraison des 14 logements individuels de la deuxième et troisième tranches à Spay « Villa Plaisance ».

Au total, depuis la reprise effective de l'activité de la coopérative en 2016, 28 logements ont été vendus à des ménages (11 en Vefa et 17 en PSLA).

Mulsanne - Le Domaine de la lande

LOGEMENT SPÉCIFIQUE



LES JARDINS D'ERPELL



L'association Le Flore Habitat Jeunes gère un foyer rue Erpell au Mans, composé de plusieurs immeubles utilisés en appartements locatifs et point d'accueil parentalité.

Cette association nous a confié l'étude d'un projet de déconstruction-reconstruction de ces bâtiments avec comme objectif, non seulement la modernisation de l'ensemble, mais surtout l'augmentation de la capacité d'hébergement de 21 à 44 logements et la création d'espaces communs entre Le Flore Habitat Jeune, l'association INALTA (anciennement Sauvegarde 72) et l'ADMR.

Les études préliminaires ont été réalisées en 2018. L'objectif est de débiter les travaux en 2019.



RÉSIDENCE BONNIÈRE SAINT ALDRIC

La résidence Jules Bérard de Bonnière est située dans le centre-ville du Mans. Jusqu'en 2017, elle accueillait 64 résidents, hommes et femmes de plus de 60 ans, dans des chambres individuelles.

La maison Saint-Aldric située rue des Victimes du nazisme propose 22 chambres, destinées prioritairement à l'accueil de prêtres âgés, qui seront transférées à Bonnière à l'issue des travaux.

Depuis 2011, l'Association Monsieur Vincent (AMV) souhaite reconstruire cet EHPAD avec comme objectif à terme une résidence de 100 chambres regroupant Bonnière et St Aldric.



Pour cette opération complexe, nous avons engagé une réflexion avec l'AMV, la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre, les financiers, les juristes, qui a abouti à une solution économiquement viable.

Des techniques de construction novatrices et permettant de réduire les nuisances de ce chantier en cœur de ville : chambres en modules bois et salles d'eau fabriquées en atelier puis livrés et assemblés comme un Lego géant.

Le chantier a débuté en juin 2016, la livraison est prévue au printemps 2019.

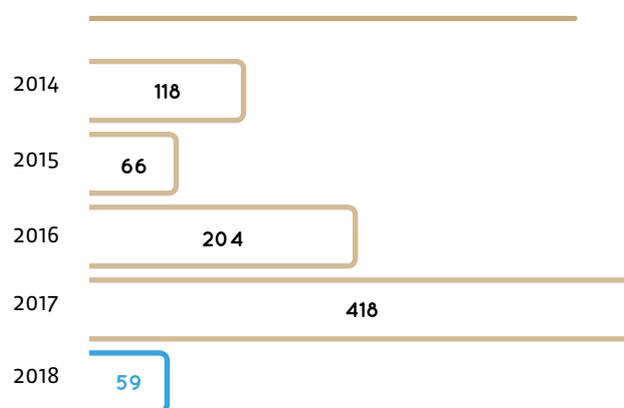
Une opération multipartenariale avec l'AMV, le Département de la Sarthe, la Ville du Mans, Le Mans Métropole, l'ARS. Une opération marquante pour MH : prix de revient prévisionnel 15 M€.

- Fonds propres AMV—legs 600 K€
- Emprunts Caisse des dépôts et consignations 13 401 K€
- Subventions :
 - Département de la Sarthe : 150 K€
 - Ville du Mans : 150 K€
 - CNSA—ARS : 800 K€
- Autres fonds privés : 500 K€



RÉHABILITATION ET ENTRETIEN DE NOS LOGEMENTS

LOGEMENTS RÉHABILITÉS DEPUIS 2014



ANNE PROVIDENCE

Nous avons repris la gestion de cette résidence en 2013 lors de la fusion avec Mancelière Logement. Située en toute proximité de la résidence du Miroir, qui comprend 25 logements collectifs et 59 pavillons, dans le quartier du même nom, proche de la gare TGV du Mans, Anne Providence compte 60 logements et 61 stationnements.

En 2018, nous avons effectué des travaux de ravalement des façades, démoussage et peinture des toitures et peinture des sols des parties communes pour un montant total de 240 K€.

Nous avons en 2018 consacré 971 K€ aux travaux de gros entretien et 709 K€ en réhabilitations sur les résidences anciennement Mancelière Logement.



En 2018, nous avons réhabilité 59 logements pour un budget de 2 millions d'euros :

- Guécélard – Hameau Paul Cézanne
30 logements individuels
- Champagné – résidence Jeanine Provot
15 logements individuels
- Le Mans – Palmeraie
14 logements individuels

Nous avons aussi sécurisé et rénové l'étanchéité des terrasses des 71 logements collectifs des Halles II au Mans, effectué des travaux de sécurisation sur les résidences Guetteloup et Marivaux.

Nous avons effectué des travaux de gros entretien pour un montant global de 1 298 K€ et consacré plus de 550 K€ à l'entretien courant de nos logements, avec des chantiers importants comme ceux de Pied-Sec ou Anne Providence au Mans.

Enfin, nous avons programmé la réhabilitation de 695 logements en 2019.

Réhabilitation	Nombre	Nombre de logements
Travaux programmés sur 2019	12	695
En étude de faisabilité	2	270



NOS ÉQUIPES



LES EFFECTIFS

	2016	2017	2018
Collaborateurs	35	37	38
Managers	14	12	11
Proximité	33	32	29
Régie	5	4	3
Comex	4	5	5
TOTAL	91	90	86

En 2018, nous avons ajusté les organisations pour gagner en efficacité en intégrant de nouvelles manières de travailler. Nous avons regroupé les fonctions commerciales (locatif, vente de logements anciens et de terrains à bâtir, accession à la propriété via notre filiale Union & progrès) au sein d'une même équipe pour augmenter les locations et les ventes et créé un poste de Chargé de l'administration des ventes au sein de cette équipe.

Nous avons créé le Digital & numérique afin d'accélérer la transformation digitale de l'entreprise et l'optimisation de nos ressources informatiques.

Afin de développer la communication interne et externe de l'entreprise et renforcer notre identité et notre visibilité, nous avons créé un poste de Chargé de communication.

Les deux antennes ont été regroupées au sein d'une équipe gestion clientèle :

- La gestion résidentielle se concentre sur le renforcement du lien social et la qualité de vie de nos locataires. Elle implique l'ensemble des gestionnaires et employés de résidence.
- La relation client veille à la qualité de vie et à l'excellence de la relation avec nos clients.
- Nous avons créé un poste de Manager des prestataires afin de construire une relation privilégiée avec nos prestataires intervenant sur le patrimoine et collaborer à l'identification des besoins en gros entretien en lien avec les Conducteurs d'opérations.



LA FORMATION DES COLLABORATEURS

Sécurité, développement des compétences, accompagnement dans le changement, prévention : nous formons nos collaborateurs avec des axes prioritaires qui sont redéfinis chaque année.

En 2018 :

- 46 actions de formation
- 204,5 journées
- 1 467,5 heures
- 73 collaborateurs formés
- 17 heures de formation en moyenne par salarié

Nous sommes attentifs à prévenir les agressions verbales et physiques auxquelles pourraient être confrontés nos collaborateurs.

En 2018, nous avons formé 29 collaborateurs (19 l'avaient été en 2017) : ceux qui sont en contact avec les locataires et prospects, que ce soit des collaborateurs commerciaux, de proximité, comptables, recouvrement – contentieux, vie sociale...

Avec comme objectif de leur fournir les outils de communication nécessaires afin de gérer les situations et de prévenir les conflits.



L'ACCUEIL DES STAGIAIRES

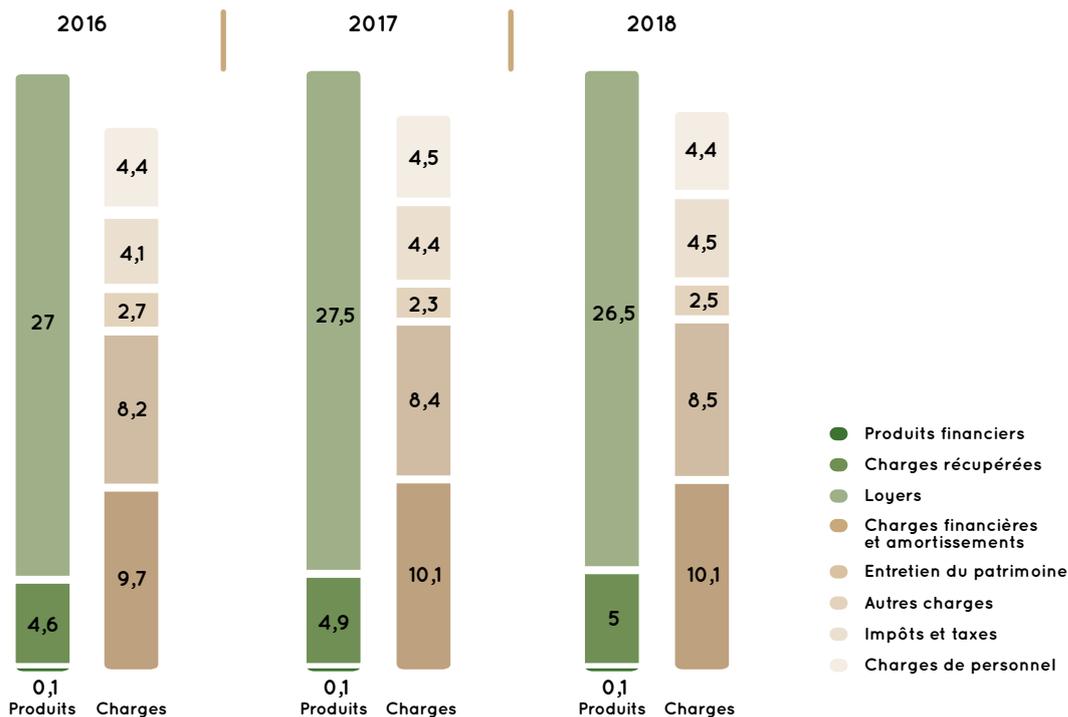
Notre rôle de bailleur social est aussi de promouvoir les professions du logement social et d'être partenaire des établissements scolaires locaux à tous les niveaux.

En 2018 nous avons accueilli 24 stagiaires pendant 28 périodes de 1 à 6 semaines :

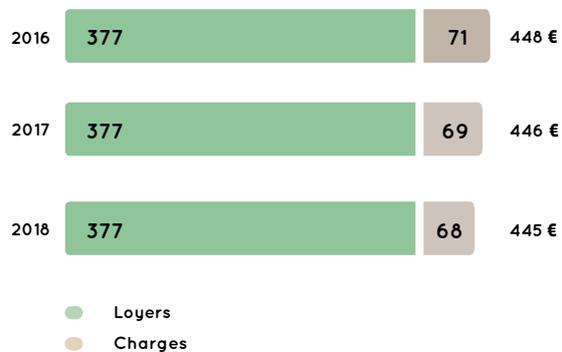
- découverte de 3ème
- CAP gardien d'immeubles
- Bac Pro Services Proximité et Vie Locale, Accueil Relation Client
- BTS Economie Sociale et Familiale, Assistant de Gestion PME – PMI, Assistant de Manager
- DUT Carrières Sociales

NOS CHIFFRES

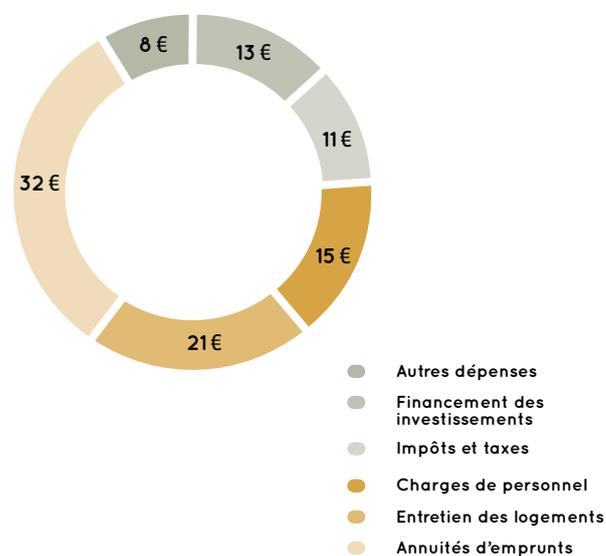
PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION



QUITTANCE MOYENNE



AVEC 100€ DE LOYER



PERSPECTIVES 2019

2019 sera l'année de préparation de l'entreprise aux bouleversements induits par la loi ELAN, le 1er janvier 2021. Nous nous sommes engagés volontairement dans une réflexion, avec d'autres acteurs du logement social en Bretagne Pays de Loire, qui partagent nos valeurs et souhaitent comme nous conserver le respect de leurs identités respectives, maintenir les solidarités locales et renforcer leur engagement sur les territoires

Avec ces organismes, nous souhaitons construire ensemble un projet structurant et dynamique, au-delà d'une simple réponse à une contrainte législative et maîtriser ainsi notre destin.

Nous poursuivons et accélérerons la transformation de notre entreprise avec nos innovations, qu'elles soient sociales ou digitales, en impliquant et responsabilisant

encore plus nos équipes.

Nous sommes et resterons le partenaire des collectivités locales ICI sur notre territoire. Notre mission est de loger toutes les familles et d'animer le bien vivre ensemble ICI. Nous continuerons à construire et entretenir notre patrimoine avec les salariés et entreprises locales ICI en Sarthe.

Pour cela en 2019, à nouveau, nous innoverons ICI en Sarthe.





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

