



2019

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019



La réponse aux enjeux que nous avons identifiés pour 2019 a été le fil conducteur de nos actions de l'année. Afin de renforcer l'attractivité de notre offre immobilière, de nous adapter à l'évolution des besoins de la clientèle et de nous conformer aux impératifs de la loi ELAN, nous avons œuvré pour accélérer notre transformation et ainsi améliorer notre performance.

Nous avons alors poursuivi l'adaptation de notre organisation, déjà largement engagée au cours des années précédentes, en développant de nouveaux services et en mobilisant les technologies numériques pour être toujours plus proches de nos clients.

Afin d'améliorer la qualité de nos logements, nous avons engagé de nouveaux programmes de réhabilitation et de construction, tout particulièrement dans une démarche de transition énergétique.

A ce titre, l'opération de reconstruction de l'EHPAD Bonnière - Saint Aldric se révèle exemplaire, démontrant notre capacité à expérimenter les techniques les plus innovantes pour aménager des établissements de grande qualité au cœur des villes. Nous sommes fiers de cette réalisation qui participe pleinement au rayonnement de l'entreprise.

Nous avons parallèlement continué la diversification de notre expertise dans les métiers de l'immobilier (bailleur, vendeur, aménageur...) pour répondre aux nouvelles attentes des collectivités et des habitants.

Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur la dynamique managériale développée dans notre entreprise depuis de nombreuses années, basée sur la coopération entre nos services et les initiatives des équipes.

Pour répondre aux objectifs de la loi ELAN, nous avons travaillé toute cette année à la construction d'une dynamique avec plusieurs organismes de Bretagne et de Pays de Loire.

L'association au sein de la Société Anonyme de Coordination (SAC) L⁴h, avec des opérateurs partageant nos valeurs de proximité, d'innovation et d'efficacité au service de leurs territoires, nous permettra de regrouper nos énergies et nos expertises au bénéfice de nos locataires.

Plus que jamais, nous demeurons une entreprise de proximité.

TRAVAILLER ENSEMBLE

Plus que jamais, nous avons choisi d'encourager nos services à travailler ensemble pour générer de nouvelles dynamiques et répondre plus efficacement encore aux besoins de chacun.

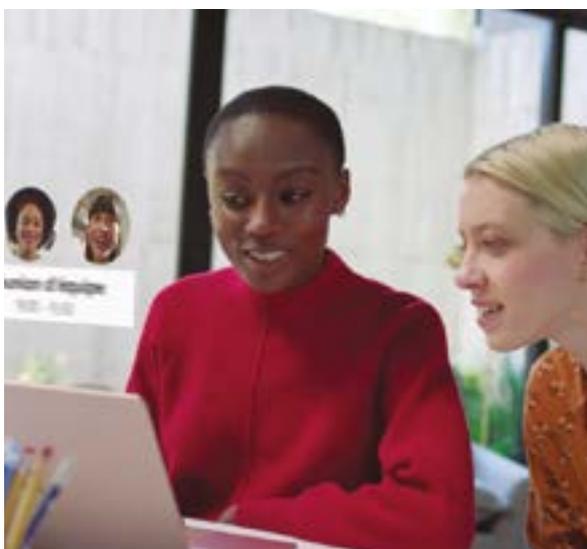
LA DYNAMIQUE COLLABORATIVE AU CŒUR DE NOTRE PROJET



En 2019, nous avons mis en avant l'esprit d'équipe et la culture de l'entreprise pour promouvoir les projets innovants et transversaux.

AIR Autonomie Innovation Responsabilité est notre mode de fonctionnement depuis plusieurs années. Il permet à nos équipes de participer pleinement à cette dynamique.

UNE APPLICATION POUR TRAVAILLER ENSEMBLE



Afin de renforcer et de fluidifier la communication interne, nous nous appuyons désormais sur l'application Teams qui permet de créer des groupes de travail inter-services. Ce nouvel outil collaboratif simplifie les échanges d'informations au quotidien et encourage les initiatives collectives pour améliorer sans cesse le fonctionnement de l'entreprise. Déjà, une vingtaine d'équipes se sont formées.

DES TEAMS PROJET POUR AVANCER ENSEMBLE



Nos collaborateurs sont les moteurs de notre développement. C'est pourquoi nous avons mis en place, en 2019, un dispositif original qui les encourage à initier des projets collectifs et inter-services ayant vocation à faire progresser l'entreprise, à améliorer les conditions de travail et (ou) la qualité de vie des locataires.

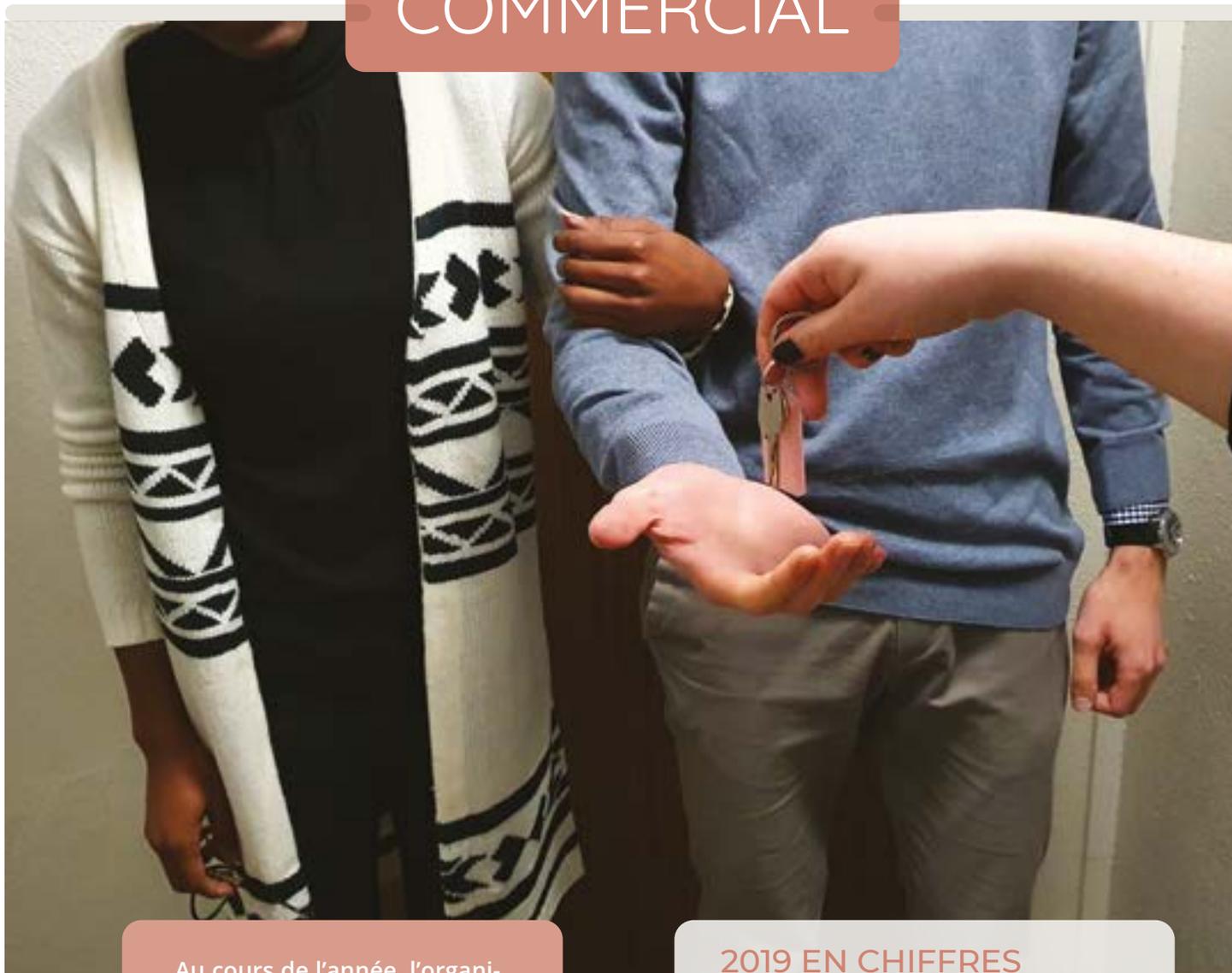
A condition d'avoir été validé par un Comi-Team de quatre managers et d'être opérationnel dans les délais impartis, chaque projet concrétisé se traduit ainsi, pour chacun de ses initiateurs, par l'obtention d'une prime.

DES COOPÉRATIONS POUR RÉUSSIR LA TRANSFORMATION DIGITALE & NUMÉRIQUE

Notre équipe du Digital & Numérique coopère avec tous les services pour réussir la transformation digitale de l'entreprise.

Avec leurs collègues de la Comptabilité, de la Relation Client, du Commercial, elle développe en permanence de nouvelles solutions : numérisation des factures, lancement d'applications pour les clients et pour les collaborateurs, approche commerciale optimisée...

COMMERCIAL



Au cours de l'année, l'organisation du Commercial a été repensée avec pour objectif de distinguer les missions des conseillers clientèle, pour une plus grande efficacité.

2019 EN CHIFFRES

872

Entrées (contre 789 en 2018)

758

Sorties (contre 752 en 2018)

76

Attributions de logements locatifs neufs

2 247

demandes de logements examinées au cours des **27** réunions de la Commission d'Attribution des Logements (rappelons que 3 candidatures doivent être proposées pour chaque logement).

7

nouveaux propriétaires dans le cadre de programmes d'accession à la propriété et **14** contrats signés pour de prochaines accessions en 2020.

UNE ORGANISATION OPTIMISÉE

Désormais, chaque collaborateur du Commercial se consacre plus spécifiquement à l'une de ces trois missions : la gestion de l'activité commerciale, la prospection, le montage et le suivi des dossiers administratifs.

Pour autant, chacun d'entre eux reste polyvalent et, par conséquent, en capacité de gérer l'ensemble des missions du service lorsque cela est nécessaire.

Cette réorganisation, qui s'inscrit dans une logique d'équipe et s'appuie sur la mise en valeur et la complémentarité des compétences, se traduit déjà par des résultats positifs et significatifs : en un an, le taux de la vacance a diminué de 4,8 à 3,9% et, pour la première fois, ce taux est resté stable au mois d'août, période où celui-ci augmentait nettement auparavant.

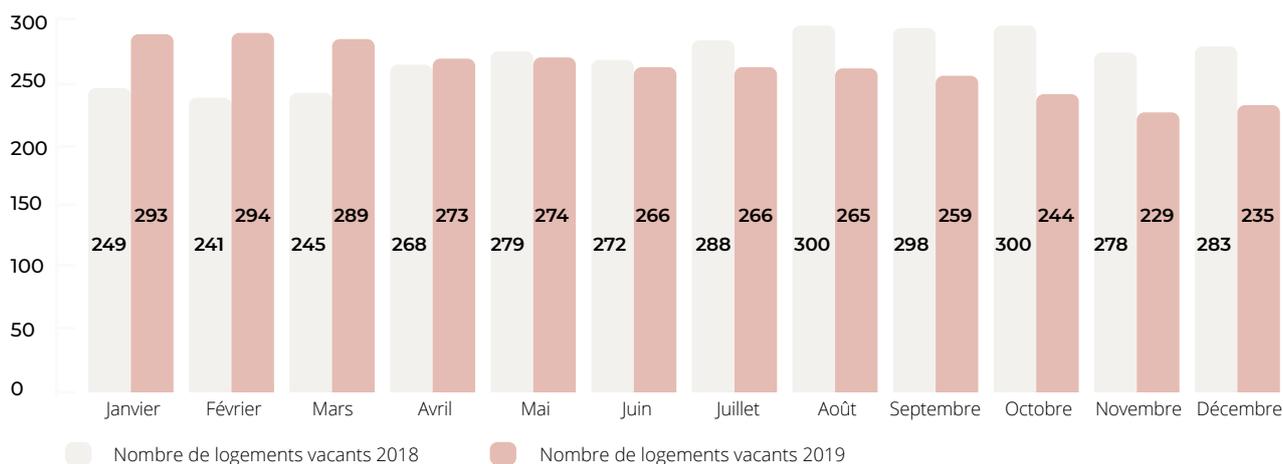
UNE PLUS LARGE PALETTE DE MÉTIERS

Dans la continuité des années précédentes, nous diversifions nos activités commerciales et nous nous attachons à acquérir de nouvelles expertises dans les différents métiers de l'immobilier.

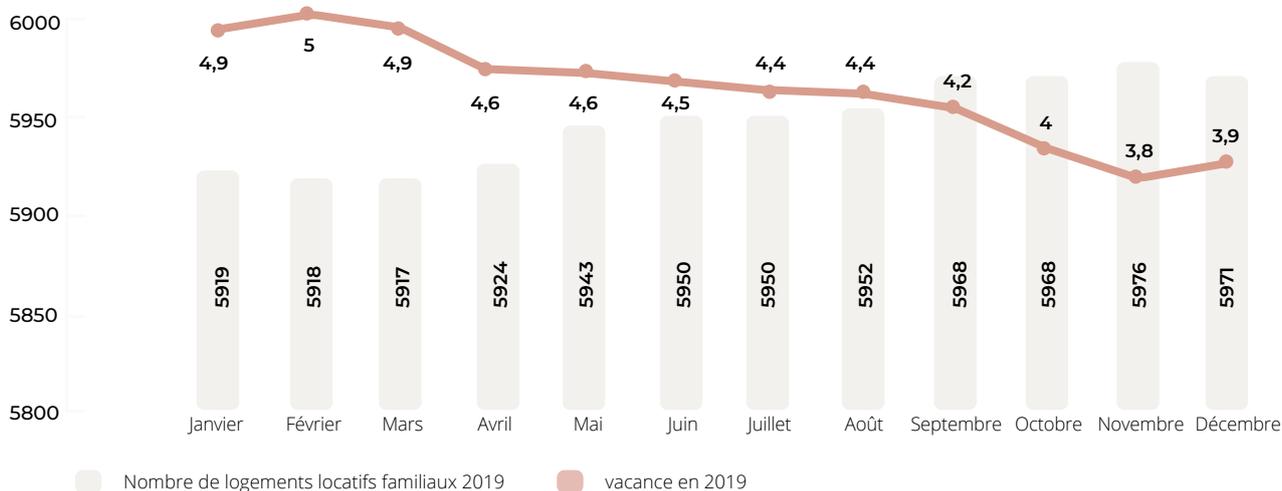
Nous poursuivons, ainsi, le développement de programmes d'accession à la propriété et d'aménagement de terrains à bâtir.

En 2019, nous avons choisi de nous concentrer également sur la vente du patrimoine ancien de Mancelle d'habitation. Nous avons vendu cinq logements, dont deux à des locataires occupants.

EVOLUTION DE LA VACANCE SUR DEUX ANS



EVOLUTION DU TAUX DE VACANCE PAR RAPPORT À L'ÉVOLUTION DU PARC DE LOGEMENTS



LOCATIF



ÉVOLUTION DU PATRIMOINE EN 2019

	Nbre de logements 31/12/2018	Acquisitions ou constructions	Vente ou démolition	Transformation en foyer	Nbre de logements 31/12/2019
Logements collectifs	4 146	-	-	-1	4 145
Logements semi-collectifs	172	18	-	-	190
Logements individuels	1 596	57	-5	-	1 648
Logements foyers	357	33	-	1	391
TOTAL	6 271	108	-5	-	6 374

LE CAP EST MAINTENU !

En 2019, nous avons livré 75 logements familiaux, auxquels il faut ajouter les 100 chambres (équivalent de 33 logements) que nous avons mises en service au sein de l'EHPAD Bonnière-Saint Aldric.

Ce rythme de livraison reste élevé et respecte les projections de notre Plan Stratégique du Patrimoine qui prévoit la construction de 70 logements par an, en moyenne, d'ici 2022. Il nous permet de répondre à une demande croissante, exprimée notamment par des jeunes familles à la recherche d'habitat individuel ou intermédiaire.

La concrétisation de ces programmes renforce encore notre implantation sur l'ensemble du département et plus particulièrement sur l'agglomération mancelle. Désormais, nous sommes présents sur de nouvelles communes comme La Guierche.

Dans cette continuité, nous avons mis en chantier 22 logements, à Mulsanne, et agréé 26 logements. 2020 sera aussi marquée par l'engagement d'une importante opération sur Montbizot où seront proposés, entre autres, 17 logements locatifs.



22 LOGEMENTS MIS EN CHANTIER

22 LOGEMENTS
Mulsanne - Les Cottages de la Lande



PRIORITÉ AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Plus que jamais, le respect de l'environnement est une composante majeure de nos projets immobiliers. Nous nous inscrivons dans notre époque. Nous préservons notre futur et répondons aux attentes des collectivités, avec lesquelles nous travaillons en toute confiance, et de nos clients auxquels nous permettons de limiter leur consommation énergétique.

Par exemple, à Beaumont-sur-Sarthe, nous avons installé des chaudières à condensation et implanté des panneaux photovoltaïques sur les toits des maisons pour permettre aux locataires de consommer l'énergie solaire produite par leur logement.

75 LOGEMENTS LIVRÉS EN 2019

- 5** LOGEMENTS LIVRÉS EN JANVIER
Arnage - La Métairie
- 7** LOGEMENTS LIVRÉS EN AVRIL
Teloché - Beauséjour
- 4** LOGEMENTS LIVRÉS EN MAI
Guécélard - Beauchêne
- 15** LOGEMENTS LIVRÉS EN MAI
La Guierche - Le Clos Sainte Anne
- 7** LOGEMENTS LIVRÉS EN JUIN
La Guierche - Les Cottages du Vilvayer
- 16** LOGEMENTS LIVRÉS EN SEPTEMBRE
Coulaines - Les Portes des Chemins Creux
- 8** LOGEMENTS LIVRÉS EN NOVEMBRE
Beaumont-sur-Sarthe - Les jardins des Loges
- 13** LOGEMENTS LIVRÉS EN DÉCEMBRE
Rouillon - L'Orée des Bourdonnières

NOS AUTRES MÉTIERS



ACCESSION, AMÉNAGEMENT...

Au cours de cette année 2019, notre filiale Union & progrès a livré 4 logements en accession à la propriété : à Etival-lès-Le Mans (Le Domaine de la Beaujeantière).



Union & progrès a ainsi permis à 4 familles d'emménager dans un pavillon dont elles pourront devenir propriétaires au bout d'un an, à condition de lever l'option d'achat, en ayant bénéficié de conditions optimales :

- TVA à taux réduit ;
- Exonération de taxe foncière pendant 15 ans ;
- Garantie de rachat et de relogement en cas d'incapacité à rembourser l'emprunt pour les logements commercialisés en Prêt Social Logement Accession (PSLA).

En développant, depuis ces dernières années, ce dispositif d'accession sociale à la propriété, porté par notre filiale Union & progrès, nous remplissons notre mission première, aider les habitants à se loger, en particulier les primo-accédants, quels que soient leurs revenus.

DES OPÉRATIONS MULTI-MÉTIERS

Bailleur social, constructeur, aménageur..., nous déployons aujourd'hui nos expertises complémentaires dans tous les métiers du bâtiment et nous mettons à profit cette polyvalence pour développer des opérations où nous proposons à la fois des terrains à bâtir, des logements en accession à la propriété et des logements locatifs.

Nous avons mené à bien une première expérience à Coullaines, avec l'aménagement des Portes des Chemins Creux. En 2018, nous avons vendu les terrains à bâtir, en 2019 nous avons mis en service les premiers logements locatifs et en 2020, Union & progrès envisage de livrer 14 logements en accession à la propriété qui ont déjà trouvé leurs futurs occupants.

Forts de cette première expérience réussie, nous avons engagé une seconde opération similaire à Montbizot comprenant 7 terrains à bâtir, 7 logements en accession à la propriété et 17 locatifs.



RESIDENCE BONNIÈRE SAINT-ALDRIC



Résidence Bonnière-Saint Aldric,
Les Jardins d'Erpell : des opérations
d'exception.

DÉCONSTRUCTION- RECONSTRUCTION DE L'EHPAD BONNIÈRE SAINT ALDRIC

Une première saluée par tous les acteurs locaux.



En septembre 2019, nous avons livré le nouvel EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) Bonnière-Saint Aldric, après trois années de travaux. Aujourd'hui, cet établissement accueille une centaine de résidents (dont 14 au sein d'une unité pour personnes désorientées) dans des conditions de confort qui font l'unanimité, tant parmi les pensionnaires qu'au sein du personnel.

Cette réalisation, saluée par nos partenaires institutionnels, est d'abord le fruit d'un pari architectural audacieux qui consistait à déconstruire, puis reconstruire, en plein cœur de ville, avec pour priorité de limiter au maximum les désagréments que les travaux pouvaient causer aux résidents (notamment les déplacements). Dans cet objectif, nous avons privilégié des solutions innovantes en choisissant d'implanter des éléments modulaires (chambres, salles de bains). Nous avons aussi fait le choix de proposer un bâtiment moderne, aéré, s'appuyant sur des matériaux comme le bois, et de recréer un bel espace arboré en centre urbain.

Cette opération est une première pour nous et démontre notre capacité à répondre à tout type de demande en s'adaptant et en innovant. Nous sommes fiers, à travers ce programme, de contribuer à embellir et préserver le patrimoine local, tout en permettant à nos anciens de continuer à vivre en cœur de ville au sein d'un environnement de qualité.

LES JARDINS D'ERPELL

Le projet se concrétise. Nous avons acté, avec nos partenaires, le lancement de la déconstruction-reconstruction du foyer-logement de la rue Erpell en 2020.

Il s'agira à nouveau de mettre en valeur un service situé en centre-ville dans des locaux ne répondant plus aux besoins des associations utilisatrices. Cette nouvelle opération permettra d'élargir les capacités d'accueil du foyer (de 21 à 48 logements), tout en participant à dynamiser le centre ville du Mans.



RÉHABILITATION ET ENTRETIEN DE NOS LOGEMENTS



VERS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

L'une de nos premières missions est d'entretenir notre patrimoine pour offrir à nos locataires les meilleures conditions de vie possibles.

Notre patrimoine nécessite des travaux réguliers de réhabilitation. Dans ce cadre, nous avons, en particulier, l'ambition de renforcer l'isolation et le confort des logements afin de permettre aux locataires de diminuer leur consommation énergétique et de contribuer à protéger l'environnement. En 2019, nous avons encore accéléré la transition énergétique de notre parc immobilier et allons poursuivre nos investissements en ce sens.



UN CHANTIER EMBLÉMATIQUE

La réhabilitation de la tour de 49 logements sur 12 étages du 22 rue de Londres, à Coulaines, est la première opération qui a pu s'engager par anticipation dans le cadre du nouveau Programme National pour la Rénovation Urbaine du quartier Bellevue Coulaines sur Le Mans Métropole piloté par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU).

Cette opération, dont les travaux ont été engagés en juin 2019, pour un budget de 1,3 M€, permettra de donner un autre visage à ce Quartier prioritaire de la Politique de la Ville, améliorant les conditions de vie et la sécurité de ses habitants, favorisant la mixité sociale.

Opérations de réhabilitations en cours en 2019	Nombre de logements concernés	Objectifs des travaux
Résidence Picasso au Mans	90	Rénovation thermique, isolation, ravalement et sécurisation des bâtiments, réaménagements des espaces extérieurs et des parties communes, remplacement de l'interphonie...
Résidence Crétois au Mans	75	Étanchéité des terrasses, isolation des pignons, remplacement de menuiseries dans les parties communes...
Carré-Libération au Mans	55	Rénovation thermique, remplacement du réseau de chauffage, réfection du réseau électrique, remplacement de menuiseries dans les parties communes...
Tour du 22 rue de Londres à Coulaines	49	Isolation du bâtiment, remplacement des persiennes, rénovation et sécurisation des parties communes, isolation et rénovation des terrasses, réfection des locaux pour les poubelles...
Saint-Saturnin	26	Mise en conformité des réseaux d'eaux (pluviales et usées)
Clos d'Orléans au Mans	17	Remplacement des volets battants et des persiennes.
Square Mabileau à La Chapelle aux Choux	11	Rénovation et individualisation du chauffage...

HABITAT EN RÉGION





La Réduction de Loyer de Solidarité a fortement impacté les bailleurs sociaux. En complément, la loi dite ELAN ambitionne de réorganiser le tissu hlm. Au-delà des chiffres, elle modifie notre paysage en faisant émerger plus fortement qu'avant la notion de Groupe Hlm à côté de l'identité de nos organismes.

Depuis 2010, Habitat en Région avait anticipé ses évolutions en s'organisant autour d'un groupe national, dont la société de tête était ERILIA, et d'un réseau d'opérateurs sociaux au travers d'un GIE. L'interpellation collective que constitue la loi ELAN, nous a conduit à réinterroger, aux côtés de notre gouvernance BPCE et les Caisses d'Épargne, notre organisation et notre plan stratégique.

Notre objectif a été d'abord de réexaminer nos valeurs et nos principes fondamentaux. Groupe ou Réseau, nous avons toujours considéré que notre force collective émanait certes de notre cohésion mais aussi de la force de nos entreprises sur chacun de leurs territoires. C'est pourquoi nous avons, depuis le début du projet Habitat en Région,

affirmé que nos sociétés étaient des sociétés de plein exercice, interlocutrices directes de leurs habitants, de leurs territoires et de leurs partenaires, pouvant être multiples sur un même territoire pour mieux répondre à la diversité des besoins. C'est pourquoi aussi nous avons fait le choix de maintenir une holding de taille modeste, centrée sur l'échange stratégique, les coopérations inter-sociétés ou inter-territoires et la prospective sur nos métiers.

Ce lien essentiel, cette relation directe avec le territoire nous ont fait choisir un nouveau mode d'organisation au titre de la loi Elan : la société de coordination. Créées au niveau du territoire d'une Caisse d'Épargne ou d'une région administrative, elles incarnent pleinement le lien territorial de nos entreprises à l'image des Caisses d'Épargne. Nous poursuivons ainsi notre développement tout en sauvegardant un principe essentiel : rester soi tout en étant ensemble.

LES CHIFFRES CLÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019, (PÉRIMÈTRE RÉSEAU)

NOMBRE D'ENTREPRISES (ESH, EPL, COOP) :
24 ESH / 8 COOP / 2 FONCIÈRES / 1 EPL

NOMBRE DE LOGEMENTS :
290 000

NOMBRE DE PERSONNES LOGÉES :
593 000

NOMBRE DE LOGEMENTS MIS EN CHANTIER
(DONT 1650 EN VEFA) :
3 900

NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRES
(NEUF ET VEFA) :
4 400

COLLABORATEURS :
3 900

NOS ÉQUIPES



Polyvalentes, réactives, compétentes, solidaires, représentant toutes les générations, nos équipes s'impliquent à 100% dans l'évolution de l'entreprise, initiant des projets, coopérant entre collègues, échangeant avec pour priorité de satisfaire les clients en développant des services toujours plus modernes et mieux adaptés.

Pour ce faire, nous sommes à l'écoute de chaque collaborateur, l'encourageant à se former, l'accompagnant dans son évolution... Cet état d'esprit est le propre d'une entreprise à taille humaine comme la nôtre, dont la vocation est d'être quotidiennement sur le terrain pour faciliter l'accès des habitants au logement.

LES EFFECTIFS

	2017	2018	2019
Collaborateurs	37	38	37
Managers	12	11	12
Proximité	32	29	26
Régie	4	3	2
Comex	5	5	4
TOTAL	90	86	81

Au cours de cette année 2019, nous avons poursuivi la réorganisation de l'entreprise dans une logique d'efficacité et d'adaptabilité au terrain.

Suivant cette ligne de conduite, nous avons notamment ajusté l'organisation du Commercial en distinguant et définissant plus précisément les missions de chacun afin d'avoir des collaborateurs dédiés aux différents métiers. Nous avons ainsi renforcé l'administration des ventes, nous permettant de diversifier nos activités non locatives : accession à la propriété, vente de terrains à bâtir et de patrimoine ancien...

Nous avons aussi poursuivi l'ajustement des équipes de proximité en renforçant les effectifs là où les besoins sont les plus importants.

Enfin, nous encourageons, plus que jamais, les collaborations entre les services, car nous sommes convaincus que notre croissance passe par la dynamique et les initiatives collectives.

FORMATIONS

Nos chiffres de la formation en 2019

- 20 actions de formation
- 146,5 jours de formation, correspondant à 1 012 heures déployées.
- 54 collaborateurs formés dont 77 % d'employés
- 12,5 heures de formation en moyenne par salarié
- 26 stagiaires accueillis, de la 3^{ème} au Master 2, dans des domaines variés (proximité, comptabilité, économie sociale et familiale...)

TROIS COLLABORATEURS ASSERMENTÉS



C'est première : deux collaborateurs sont désormais assésés pour dresser des Procès Verbaux aux habitants qui commettent des actes illégaux au sein de nos résidences. Titulaires du grade de "garde particulier", ces collaborateurs, qui ont suivi une formation juridique adaptée, participent ainsi à renforcer la prévention et la lutte contre les troubles et les actes d'incivisme.

LA JOURNÉE COLLABORATEURS : UN MOMENT EXCEPTIONNEL DE CONVIVIALITÉ



Afin de partager encore plus la culture de l'entreprise, la cohésion du groupe, nous organisons chaque année une grande journée dédiée aux collaborateurs.

Avant tout conviviale, souvent ludique, mais aussi instructive, cette journée permet à chacun de mieux connaître les réalisations de l'entreprise en allant sur le terrain, et surtout d'échanger, de s'apprécier dans un contexte différent... Cette manifestation, où les organisateurs font souvent preuve d'une imagination débordante, entretient cette dynamique collaborative à laquelle nous sommes très attachés.

PROXIMITÉ

Notre mission est d'être au plus près des clients, à leur écoute, pour garantir à tous un environnement résidentiel de qualité, épanouissant et sécurisé. C'est dans ce souci de proximité que nous poursuivons la restructuration de la relation client.

S'ADAPTER POUR RÉPONDRE LE PLUS PRÉCISÉMENT AUX BESOINS

Après avoir créé le statut de Gestionnaire de résidence et d'Employé de résidence, redéfini les missions de tous ces collaborateurs de proximité et aménagé les locaux du nouveau site Leroy en les dédiant à la relation client, nous avons poursuivi notre travail de restructuration pour répondre le plus précisément aux besoins de chaque quartier.

Dans cette optique, après un important travail d'études et d'observations, nous avons redéployé nos équipes de proximité, en renforçant principalement leur présence au cœur des sites sensibles. De même, nous avons réparti les Gestionnaires de résidence en deux pôles, l'un dédié aux Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville et l'autre à l'ensemble des autres quartiers.

Ce nouveau mode d'organisation reflète notre volonté de nous adapter à l'évolution des attentes et de la réalité du terrain, dans un souci permanent d'efficacité.

A COULAINES, LA PLACE DE L'EUROPE AU CENTRE DE NOS ACTIONS



En l'espace d'une année, nos locaux de la place de l'Europe, à Coullaines, ont été pleinement réinvestis par une équipe de proximité, complémentaire et solidaire.

Composée de nos deux responsables de Gestion résidentielle et des Gestionnaires de résidence du quartier, celle-ci accueille quotidiennement nos locataires qui, dès à présent, apprécient ce site convivial et dynamique où ils peuvent toujours obtenir des réponses à leurs interrogations et bénéficier d'un accompagnement.

DES GESTIONNAIRES DE RÉSIDENCE TOUJOURS PLUS COMPÉTENTS

Après avoir suivi une formation au progiciel métier, les Gestionnaires de résidence sont désormais compétents pour éditer et gérer les bons de commande d'entretien courant.

Cette évolution s'inscrit dans une volonté de renforcer les responsabilités et l'autonomie des équipes de proximité, pour nous permettre de gagner en réactivité et en efficacité. Nous démontrons une fois encore que la satisfaction client est au cœur de nos priorités.



LA RELATION CLIENT EN CHIFFRES

1 300

Appels reçus en moyenne par mois

754

Appels traités par an durant les horaires d'astreinte

5 832

Bons de commandes d'entretien édités en 2019

43

Sinistres traités en 2019

1 600

États des lieux d'entrées et de sorties réalisés sur l'année

NOS LOCATAIRES



Des locataires de plus en plus jeunes, mais une précarité en hausse

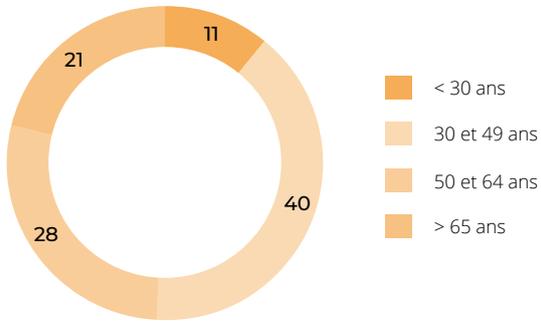
QUI SONT NOS LOCATAIRES ?

Si la très grande majorité de nos locataires (68 %) est âgée de 30 à 64 ans, un tiers des entrants de 2019 avait moins de 30 ans. Un chiffre qui démontre notre capacité à attirer les jeunes générations et, ainsi, à renouveler notre clientèle.

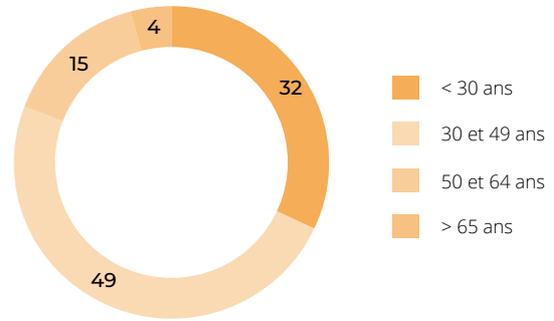
Dans cette même logique de rajeunissement et conformément aux évolutions sociologiques, nous accueillons de plus en plus de familles monoparentales (45% des entrants en 2019), même si 41% de nos clients vivent seuls. Enfin, nous constatons une augmentation notable de locataires dont les revenus sont inférieurs aux plafonds de ressources du Prêt Locatif Aidé d'Intégration. Une donnée qui reflète une relative hausse de la précarité parmi notre population.

AGE DE NOS LOCATAIRES

Locataires présents au 31/12/19

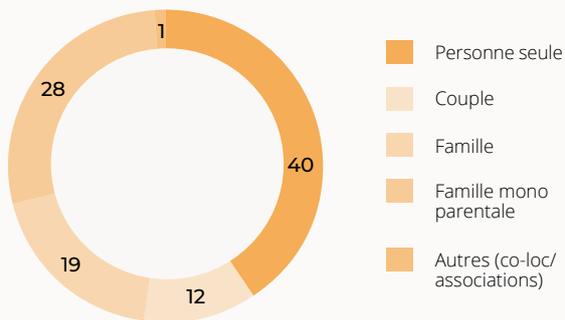


Nouveaux locataires 2019
(sur environ 800 attributions)

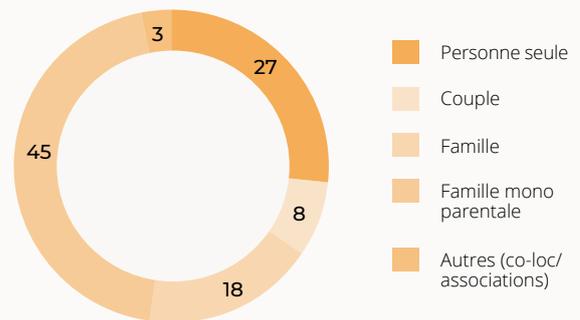


NATURE DES FAMILLES

Locataires présents au 31/12/19

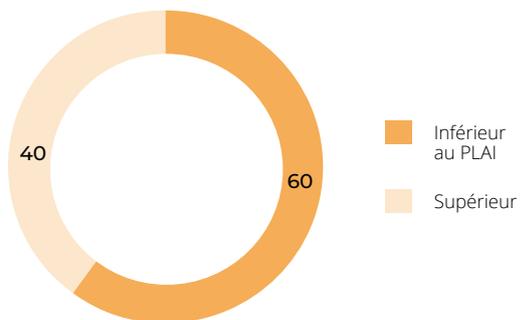


Nouveaux locataires 2019
(sur environ 800 attributions)

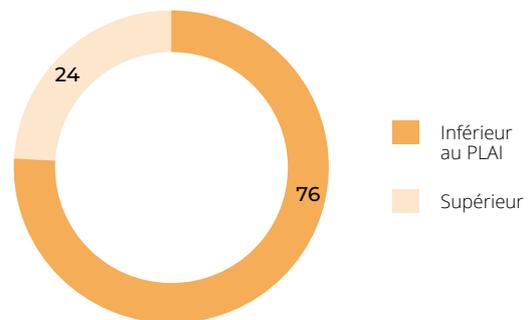


PLAFONDS DE RESSOURCES

Locataires présents au 31/12/19



Nouveaux locataires 2019
(sur environ 800 attributions)



BIEN VIVRE ENSEMBLE



Au quotidien, la Vie sociale va à la rencontre des locataires, les écoute, les accompagne, les aide à créer du lien et, plus encore, leur ouvre de nouveaux horizons pour favoriser leur insertion sociale. Source de découvertes, facteur de dynamisme, la Vie sociale a également pour mission de rappeler et de faire appliquer les règles de la vie en collectivité pour être le garant du mieux vivre ensemble.

2019 EN CHIFFRES

TRANQUILLITÉ

- **45** points climat social dans les communes de Le Mans Métropole et en zones rurales.
- **38** médiations avec ou sans les Délégués Cohésion Police Population.

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- **480** demandeurs de logement ont été rencontrés par la Vie Sociale. Parmi eux, **147** ont été orientés vers le Comité d'Accompagnement des Publics en Difficulté.
- **6** personnes ont été relogées dans le cadre du Droit au Logement Opposable (DALO), **12** sortant d'un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), **32** réfugiés et **17** victimes de violences conjugales et familiales.
- **276** actions ont été réalisées au domicile avec des partenaires sociaux (CCAS, CLIC, EPSM, ADGESTI, ASA, Elus, DCCP, etc...).

PRÉVENTION SOCIALE

- **30** ateliers traitant du budget, des économies d'énergie, du relooking de meubles, de culture, groupes de parole...
- **31** familles ou personnes seules ont bénéficié d'une intégration et d'une aide à l'aménagement dans le logement (don de mobilier).

RADIO ON, COMME EN AMÉRIQUE

Tout au long de l'année, l'opération Paliers en scène, cofinancée par la Ville de Coulaines et l'Etat, s'est prolongée dans les quartiers de Coulaines à travers des représentations artistiques (théâtre, danse...) proposées, à la porte des appartements, par la troupe du théâtre de l'Ephémère.



Dans ce cadre, le spectacle Radio On, en septembre, a constitué le point d'orgue du programme. Jouée en nocturne sur un parking, la pièce de théâtre était suivie par des spectateurs installés dans leur voiture, les dialogues étant diffusés, par Bluetooth, sur leur poste de radio. Cette expérience exceptionnelle, qui s'inspire du système des "Drive-in" américains, a totalement séduit les locataires conviés aux deux représentations. Comme l'ensemble du programme, elle reflétait notre souhait d'offrir aux habitants l'occasion de voyager, tout en restant chez eux, de s'ouvrir à de nouvelles formes culturelles et de créer du lien avec leur voisinage.

QUARTIER DU MIROIR, LA CABANE DE LA SOLIDARITÉ



À l'initiative de l'association Les Co-Mains et de la Maison de quartier Pierre-Guédou, le quartier du Miroir s'est enrichi,

à l'été 2019, d'une cabane à dons, appelée Cabane d'Amélie, où les habitants peuvent déposer et échanger des objets pratiques usagers (jouets, petit matériel d'électroménager, livres...) pour leur donner une seconde vie. Nous avons totalement soutenu ce projet qui répond à notre volonté d'encourager, dans les quartiers, le développement de la solidarité et du civisme, dans un esprit de convivialité.

L'ouverture de la Cabane d'Amélie représente une étape complémentaire dans le travail, que nous menons déjà à travers les jardins partagés, pour créer du lien. Ces jardins sont aujourd'hui au nombre de cinq (sur les Hauts de Bellevue et place de l'Europe à Coulaines, Résidence Schuman, quartier du Rif et Rives de l'Huisne au Mans). Ils sont fréquentés par des habitants de toutes générations qui se sont pleinement investis sur ces sites. Dès l'arrivée des beaux jours, les animations fleurissent au sein de ces jardins que les habitants apprennent à gérer de manière totalement autonome.

L'OPÉRATION ARGENT DE POCHE



À Coulaines, nous proposons ponctuellement aux jeunes de participer à l'embellissement et à l'animation de leur quartier, pendant les congés scolaires. Au printemps, une équipe a, ainsi, repeint les bancs d'une avenue en s'inspirant des œuvres du peintre Miro. Une belle expérience qui met en valeur la créativité de la jeunesse, tout en favorisant les liens et les échanges. Une somme de 75 € est versée à chaque participant à la fin de l'opération : un argent de poche très apprécié !

L'APPARTEMENT PÉDAGOGIQUE

Une porte ouverte sur le monde, aménagé depuis plusieurs années dans l'une des tours de la rue de Londres, à Coulaines, l'appartement pédagogique est devenu le lieu de rencontres des familles, des jeunes comme des adultes. Ce T3, aménagé par les habitants, accueille les permanences de plusieurs organismes sociaux comme la CAF, mais aussi des cours de soutien scolaire, l'épicerie sociale et solidaire, la Fabrique culturelle... **Cette réussite fait aujourd'hui figure d'exemple et inspire d'autres initiatives.**

RECOUVREMENT

DE NOUVEAUX OUTILS ET PARTENARIATS POUR PROGRESSER

Au 31 décembre 2019, les impayés de loyer étaient de 2 149 K€ soit 6,71% : 849 K€ concernaient des locataires présents, 1 300 K€ des locataires ayant quitté leur logement. La situation s'est tendue en 2019, avec une augmentation des loyers impayés, notamment sur les locataires sortis.

Après avoir mené une analyse et une réflexion partagées avec les différents services intéressés, nous avons commencé à déployer, au second semestre 2019, de nouveaux outils pour limiter et recouvrir plus aisément les impayés.

Ces dispositifs s'appuient sur trois principes : **la prévention, la proximité et la coopération.**

En matière de prévention, nous avons choisi de multiplier les relances ciblées auprès des clients endettés en nous appuyant sur les nouvelles technologies (SMS, mails...).

Nous avons aussi conforté notre partenariat avec les huissiers de justice qui, à notre demande, interviennent désormais beaucoup plus en amont de la procédure, pour sensibiliser et prévenir les locataires.

De plus en plus, dans cette démarche de proximité, nous nous organisons pour développer les échanges et les visites à domicile pour mieux comprendre chaque situation.

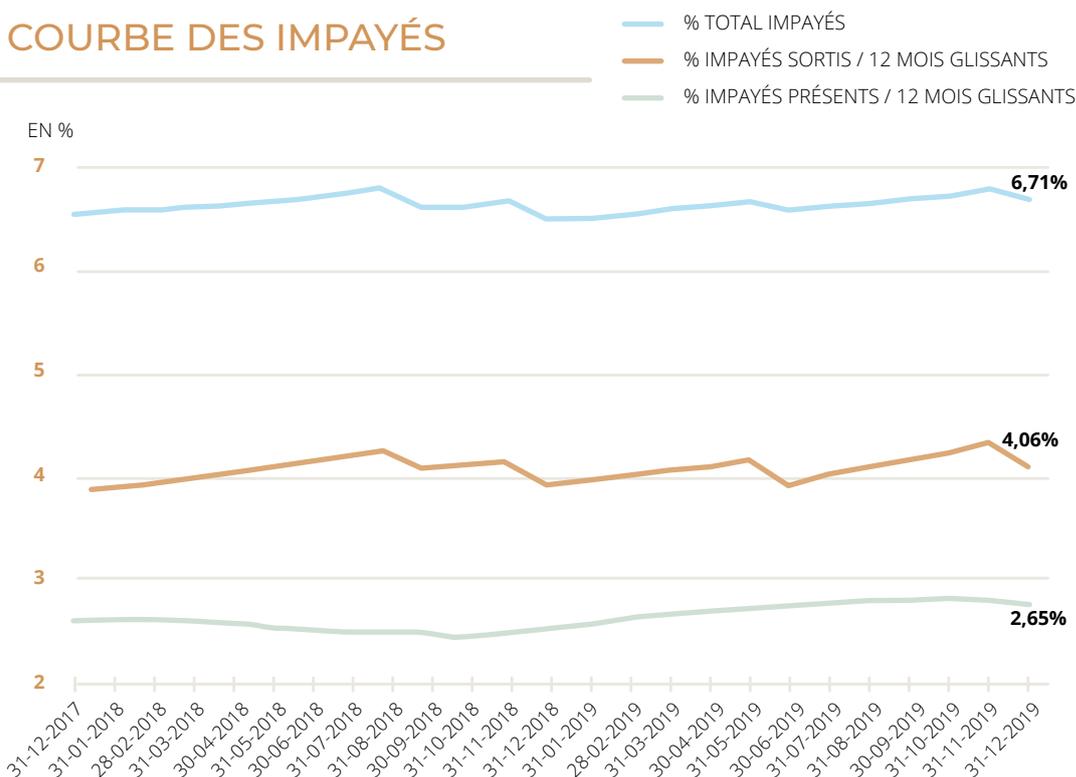
Tout ce travail s'effectue en collaboration étroite avec les équipes de la Comptabilité, de la Relation Client, de la Vie Sociale, du Commercial... qui apportent leurs connaissances complémentaires aux collaborateurs du Recouvrement-Contentieux pour que chaque cas puisse être géré avec réalisme.

FINANCES ET PÉDAGOGIE

Engagés en 2018, les ateliers Finances et Pédagogie se sont poursuivis cette année avec l'organisation de 4 sessions et la signature officielle d'une convention de partenariat entre Mancelle d'habitation, la Caisse d'Épargne Bretagne-Pays de Loire et l'association Finances et Pédagogie. Ces ateliers, qui s'inscrivent pleinement dans notre démarche de proximité et de prévention, aident efficacement les locataires à mieux gérer leur budget au quotidien.



COURBE DES IMPAYÉS



DIGITAL & NUMÉRIQUE

TRANSFORMATION DIGITALE



Nous avons engagé notre transition digitale et numérique en 2018. Les outils et dispositifs développés (Gestion Electronique des Données, nouveau site internet...) sont pleinement entrés dans leur phase opérationnelle en 2019 et ont été adoptés par les usagers et les collaborateurs.

En 2019, notre transition digitale et numérique c'est :

Plus de **15 000 factures traitées** sous forme informatique et validées par les différents services grâce à l'outil de work-flow.

Plus de **3 000 formulaires** d'informations créés par les gestionnaires de résidence à l'attention des services, avec l'application Kizéo.

Plus de **1 000 rendez-vous** commerciaux positionnés via notre site internet.

1 518 formulaires de contacts saisis et transmis par notre site internet.

80% des collaborateurs équipés de smartphones, dont tous les personnels de proximité.

LE DIGITAL & NUMÉRIQUE AU SERVICE DE L'ACCUEIL

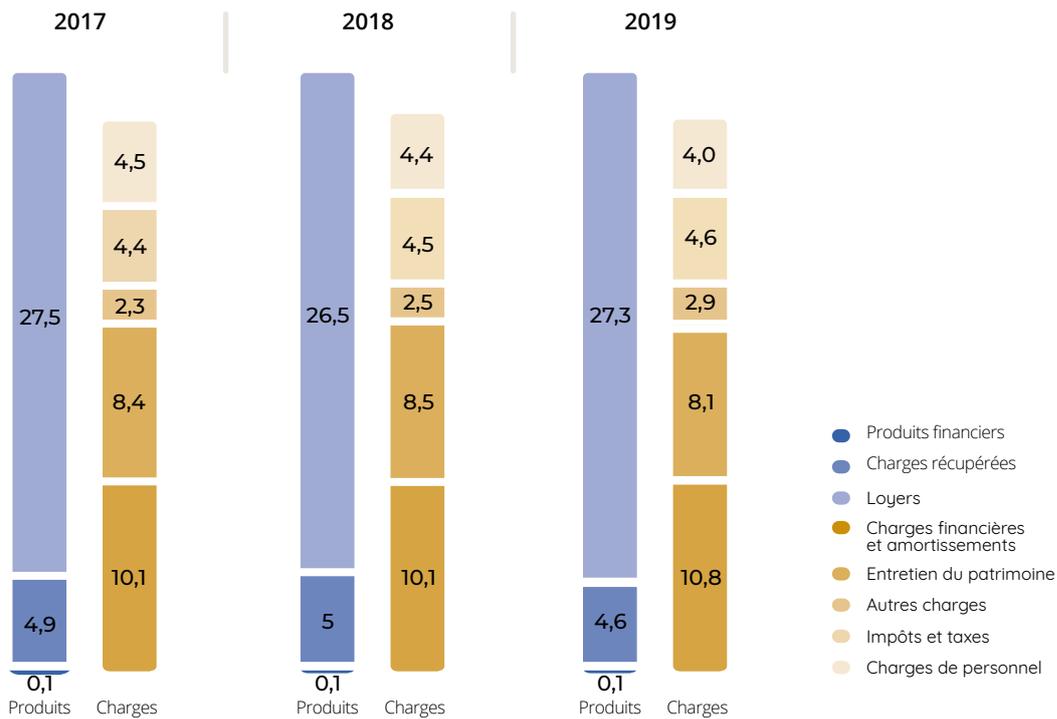
Dans le cadre de cette transition digitale et numérique, des bornes numériques ont été installées à l'accueil de nos bureaux, rue du Donjon. Depuis février 2019, plus de 9 000 visites ont été enregistrées par la borne d'accueil, soit près de 40 par jour travaillé. La réception des visiteurs, prospects, clients et partenaires, est fluide et plus rapide.

Dans le même esprit, les appels téléphoniques sont désormais filtrés par un Service Vocal Interactif pour orienter directement chaque usager vers l'interlocuteur demandé.

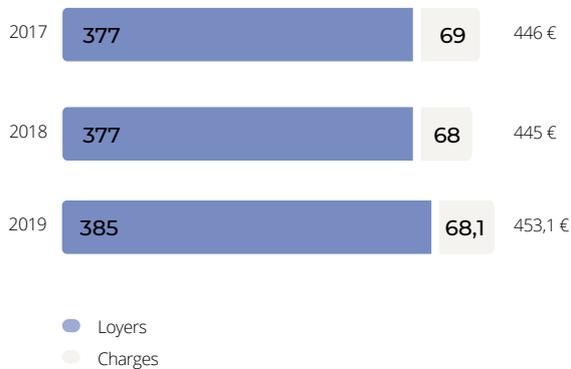


NOS CHIFFRES

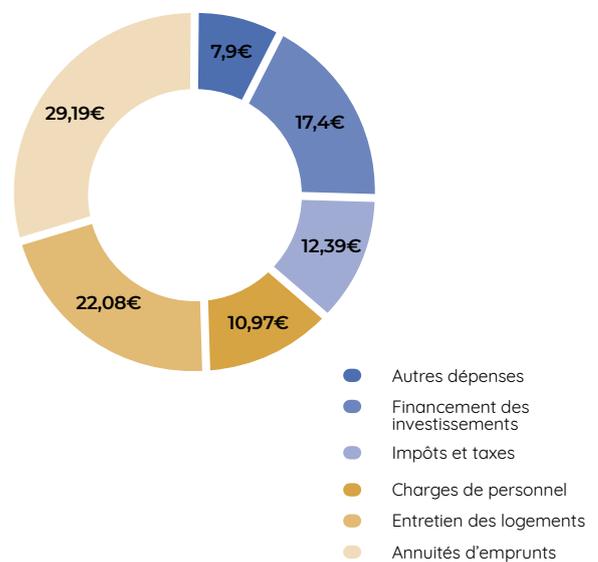
PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION



QUITTANCE MOYENNE



AVEC 100€ DE LOYER



PERSPECTIVES 2020

CO-CONSTRUCTION

2020 sera l'année de la co-construction. Parce ce que nous sommes et que nous avons la ferme volonté de continuer à être un acteur de terrain au plus près des Sarthois, mais aussi parce que nous avons conscience qu'il faut unir nos forces pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain, nous avons décidé de placer la co-construction au cœur de nos actions.

Sur le terrain sarthois tout d'abord, nous demeurons les partenaires privilégiés des collectivités, des organismes sociaux, des associations de locataires, des professionnels du bâtiment... avec pour objectif de contribuer quotidiennement à l'aménagement du territoire pour renforcer son attractivité et améliorer la qualité de vie de ses habitants.

Notre vocation est de mettre nos expertises au service des communes, des intercommunalités, des établissements publics sociaux... pour répondre à leurs besoins en logements, pour développer de nouveaux types d'habitats peu consommateurs d'énergies, optimisant les énergies et les matériaux renouvelables...

Dans cette logique de partenariat, nous voulons aussi continuer à élargir notre palette de métiers pour mener à bien la construction de services pour toutes les générations : maisons de santé, foyers logements pour les jeunes ou les seniors, Maison d'Assistants Maternelles, EHPAD...

Co-construction est aussi le terme qui préside à la création de L⁴H, la Société Anonyme de Coordination que nous créons en 2020 avec plusieurs autres bailleurs sociaux de Bretagne-Pays de Loire. Répondant aux attentes de la loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique), cette nouvelle entité nous donne les moyens de nos ambitions.



Elle est source d'énergies nouvelles pour renforcer notre implantation locale et pour nous développer encore. Avec ces nouveaux associés, dont nous partageons les valeurs, les compétences et les objectifs, nous allons relever les défis du futur en matière d'aménagement territorial et de développement de l'habitat.





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

