

2020

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ

# 2020



Étival-lès-le-Mans - Domaine de la Beaujantière

**2020 a bouleversé nos repères. Cette année pas comme les autres nous a permis de faire preuve à la fois d'agilité et d'ambition pour maintenir notre attractivité et notre qualité de services auprès de nos locataires et de nos partenaires.**

Cette agilité s'est exprimée au sein de tous les services et elle s'illustre tout particulièrement par :

- Le maintien de l'activité, au siège et sur le terrain, en dépit du contexte sanitaire et des contraintes
- La préservation de notre lien privilégié avec les locataires en utilisant toutes les technologies mises à notre disposition et en inventant de nouvelles procédures et de nouveaux usages
- L'accélération de la digitalisation de la relation client, sans pour autant laisser de côté les exclus du numérique
- L'adoption de nouvelles méthodes de travail en visio conférence et des process dématérialisés qui vont nous rendre plus efficaces dans nos tâches quotidiennes
- Le respect du planning de livraison tant pour les programmes neufs que pour les opérations de réhabilitations. Le projet " Les Portes des Chemins Creux " à Coulaines est le parfait exemple de notre polyvalence et de notre maîtrise des différents métiers : bailleur, aménageur, promoteur
- L'agilité c'est également d'avoir fait des contraintes de la loi ELAN une opportunité en co-construisant et en animant la coopérative L<sup>4</sup>h avec plusieurs autres bailleurs sociaux du Grand Ouest

Fort de ces enseignements et des transformations amorcées au cours des années précédentes, 2020 nous a également amenés à faire preuve d'ambitions.

Des ambitions qui se sont renforcées en 2020 :

- Par notre volonté renouvelée d'être le bailleur qui apporte la solution la plus adaptée et la meilleure qualité de service à ses locataires et à ses futurs propriétaires
- À travers la construction pour la mise en vente ou en location de programmes immobiliers de qualité livrés clé en mains, mais également un plan ambitieux de réhabilitation, tant sur le plan énergétique que sur le plan esthétique, afin d'offrir le meilleur cadre de vie possible à nos locataires dans et à l'extérieur de leur logement
- Avec l'accompagnement de nos locataires, en leur fournissant de nouveaux services et des nouvelles actions qui contribueront à maintenir un lien social et à accompagner les plus fragiles
- En faisant évoluer notre vision du métier pour ne plus être simplement un constructeur mais un acteur global capable d'analyser et de proposer la solution la plus adaptée sur nos territoires ruraux, péri-urbains ou urbains
- En étant à l'origine et en multipliant les échanges au sein de L<sup>4</sup>h. Nouveau processus, nouvelle expertise, au-delà de l'obligation légale de nous regrouper, c'est la perspective d'acquérir de nouvelles compétences et de nouveaux savoir-faire, tout en nous donnant un poids économique encore plus conséquent.

Cette coopérative est d'ores et déjà en action avec des groupes qui travaillent sur des projets communs aux différentes entités.

**L'ambition, en résumé, est de s'appuyer sur 2020 pour devenir une entreprise qui propose, qui invente et qui agit dans l'univers du logement sarthois, tout en gardant ses valeurs de proximité et d'humanité.**



Montval-sur-Loir - Le Clos des Ecrivains

# SOMMAIRE

NOS ÉQUIPES

PAGE 4

LE LOCATIF

PAGE 6

VENTES  
ET AMÉNAGEMENT

PAGE 8

RÉHABILITATION

PAGE 10

EXPLOITATION

PAGE 12

TEAM PROJET

PAGE 13

COMMERCIAL

PAGE 14

NOS LOCATAIRES

PAGE 16

RELATION CLIENT  
ET VIE SOCIALE

PAGE 18

RECOUVREMENT

PAGE 23

HABITAT EN RÉGION

PAGE 24

DIGITALISATION

PAGE 25

L<sup>4</sup>h

PAGE 26

BILAN FINANCIER  
ET PERSPECTIVES

PAGE 28

MANAGER

CONCEVOIR

RÉHABILITER

IMAGINER

RENCONTRER

COMMUNIQUER

**LOUER**

ENTRETENIR

GÉRER

**COLLABORER**

ACHETER

CONSTRUIRE

ACCOMPAGNER

FORMER

**ENCAISSER**

VENDRE

**AMÉNAGER**

RÉPONDRE

DÉVELOPPER

S'ADAPTER

INNOVER

PRÉVENIR

INVESTIR

## LES EFFECTIFS

EFFECTIFS CDI	2015	2016	2017	2018	2019	2020
COLLABORATEURS	33	35	37	38	37	40
MANAGERS	14	14	12	11	12	15
PROXIMITÉ	32	33	32	29	26	27
RÉGIE	5	5	4	3	2	0
COMEX	5	4	5	5	4	4
TOTAL	89	91	90	86	81	86

13 embauches en CDI en 2020 – 5 créations de poste au service de la relation client – 4 créations de poste de manager.

## LA FORMATION CONTINUE

EN 2020

16

ACTIONS DE FORMATION

SOIT

45

COLLABORATEURS FORMÉS

Typologie des formations : Vie des sociétés, Finances, Gestion des charges locatives, Gestion de copropriété, Sécurité (Habilitation électrique et Sauveteur Secouriste du Travail).



## ACCUEIL DES STAGIAIRES

Du fait du contexte sanitaire, 7 stagiaires ont été formés en 2020 contre 30 les années précédentes.

Profils issus majoritairement des filières bac professionnel gestion administration et BTS gestion de la PME.

# 2020 AUTONOMIE, INNOVATION, RESPONSABILITÉ, À L'ÉPREUVE DU CONFINEMENT

## A l'annonce du confinement le 17 mars 2020 :

- Activation d'une cellule de crise
- Identification des collaborateurs devant cesser provisoirement leur activité pour des motifs de garde d'enfants et de ceux disponibles pour l'exercice des missions indispensables à la continuité de service de l'entreprise
- Interventions techniques dans les logements limitées aux cas d'urgence
- Fermeture au public de l'ensemble des sites de l'entreprise : Donjon, Leroy, Europe, ainsi que de toutes les loges

## Déploiement très rapide du télétravail :

Les collaborateurs dont les missions peuvent être assurées à partir de leur domicile, près d'une cinquantaine, sont placés en situation de télétravail.

## Maintien des missions en présentiel de nos équipes de proximité :

Les collaborateurs de proximité, Gestionnaires et Employés de résidence, maintiennent leurs missions de traitement des ordures ménagères, les tâches de ménage sont limitées avec port de gants obligatoires et respect des règles de distanciation.

## D'un point de vue santé sécurité :

Outre l'ensemble de ces mesures, conduisant à une réduction des contacts physiques dans le but de préserver la sécurité et la santé de chacun, l'entreprise s'est dotée des équipements de protection en quantité suffisante.

## D'un point de vue ressources humaines :

Les salaires ont été maintenus et l'entreprise participe aux frais engagés par les salariés en situation de télétravail, par l'octroi d'une indemnité forfaitaire nette d'un montant de 10 euros par semaine, à partir du 1<sup>er</sup> jour de télétravail.

Au regard du nombre de collaborateurs et du montant que représentait le coût des heures chômées, nous n'avons pas eu recours à l'activité partielle.

En conséquence, les collaborateurs qui auraient pu avoir une perte de revenu sur les mois de mars et avril ont perçu l'intégralité de leur salaire.



La forte implication des managers et des équipes nous a permis de fonctionner sans interruption en 2020.

**Valérie Chauvigné**  
Responsable Ressources Humaines



# 2020 CRÉATION DE LA FONCTION MARKETING

Pour mieux comprendre notre marché et nos clients, la création du poste et le recrutement d'un chef de projet marketing et communication a été décidée.

Cette meilleure compréhension nous permettra d'être davantage force de proposition auprès des collectivités et de leur proposer des offres innovantes adaptées à leurs besoins.

# PERSPECTIVES 2021

## UNE NOUVELLE ORGANISATION DU TRAVAIL

Le confinement nous a amenés à repenser nos façons de travailler, une Charte sur le télétravail est donc en projet pour l'organiser et le pérenniser au sein de l'entreprise.

## CAMPUS MANAGEMENT

Engagement du **Campus management** : un programme de formation, pluriannuel, destiné aux managers et aux collaborateurs en situation de management transverse, soit 35% des effectifs.

L'objectif est de découvrir / redécouvrir nos valeurs managériales, basées sur le management motivationnel.

Cet accompagnement long sera composé de 4 modules de formation répartis sur 3 ans.

Ce programme sera le 1<sup>er</sup> poste budgétaire formation pour les 3 ans à venir.



La construction de Mancelle d'habitation s'est toujours appuyée sur une forte dimension managériale, l'investissement dans une session de formation longue à destination des managers s'inscrit dans cette continuité.

**Valérie Chauvigné**  
Responsable Ressources Humaines

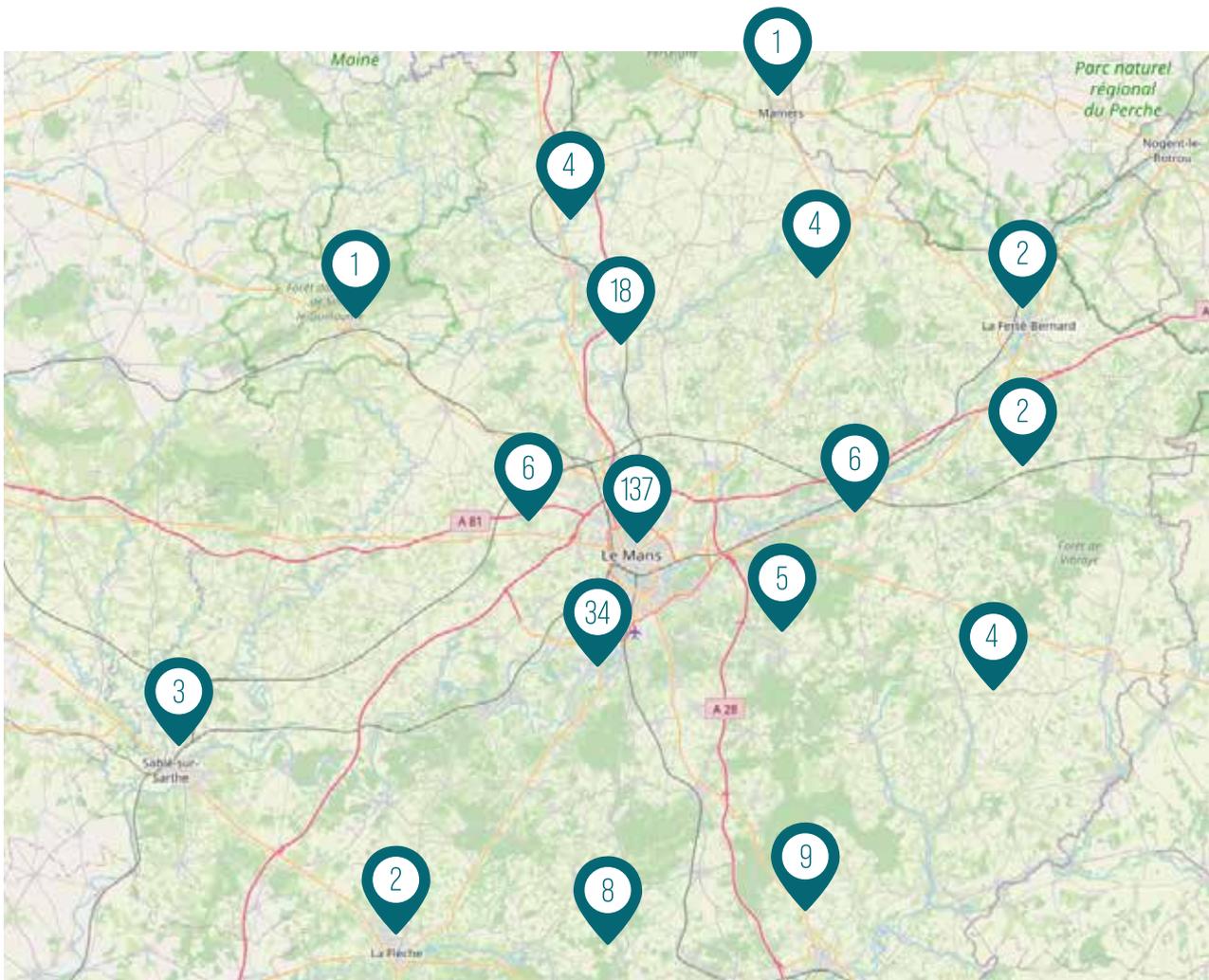


## ÉVOLUTION DU PATRIMOINE EN 2020

	NOMBRE DE LOGEMENTS AU 31/12/2019	ACQUISITIONS OU CONSTRUCTIONS	VENTES OU DÉMOLITIONS	TRANSFORMATIONS EN FOYERS	NOMBRE DE LOGEMENTS AU 31/12/2020
LOGEMENTS COLLECTIFS	4 143	-	1	-	4 142
LOGEMENTS SEMI-COLLECTIFS	190	16	-	-	206
LOGEMENTS INDIVIDUELS	1 650	11	7	-	1 654
LOGEMENTS FOYERS	391	-	-	-	391
TOTAL	6 374	27	8	-	6 393

Deux logements individuels étaient comptabilisés en logements collectifs jusqu'au 31/12/2019. Ils sont désormais comptabilisés en logement individuel.

## UN PATRIMOINE RÉPARTI SUR L'ENSEMBLE DE LA SARTHE



Nombre de groupes immobiliers.

## LES 27 NOUVEAUX LOGEMENTS

1

### Acquisition / Amélioration d'une maison

Livraison en Novembre 2020

Changé - Route d'Yvré

6

### Acquisition en VEFA logements individuels

Livraison tranche 2 en Février 2020

La Guierche - Les cottages du Vilvayer

20

### Maitrise d'ouvrage directe logements individuels / intermédiaires

Livraison en Janvier 2020

Coulaines - Les Portes des Chemins Creux



## 38 TRAVAUX EN COURS MAÎTRISE D'OUVRAGE DIRECTE

22

### Construction logements individuels

Travaux engagés en Décembre 2019

Mulsanne - Les Cottages de la Lande

8

### Construction logements intermédiaires

Travaux engagés en Octobre 2020

Parigné-l'Évêque- Les Trois Puits

8

### Construction logements individuels

Travaux engagés en Décembre 2020

Montval-sur-Loir - Le Clos Saint Jacques

## 43 TRAVAUX EN COURS ACQUISITIONS EN VEFA

10

### Acquisition en VEFA logements individuels

Acte signé en Novembre 2020

Le Mans - La Maison Neuve

33

### Acquisition en VEFA logements collectifs

Acte signé en Décembre 2020

Le Mans - Banjan Park



## PATRIMOINE ANCIEN

	2018	2019	2020
VENTE PATRIMOINE ANCIEN	3	5	8

La vente de biens anciens qui n'entrent plus dans notre stratégie patrimoniale contribue à notre mission première qui est d'aider les sarthois à se loger.



## ACCESSION, AMÉNAGEMENT LA POLYVALENCE AU SERVICE DU LOGEMENT EN SARTHE

- Parce que notre métier n'est pas seulement de construire et de louer, nous proposons depuis 2018 des approches mixant la commercialisation de terrains à bâtir, de logements locatifs, et via notre filiale Union & progrès, de logements en accession sociale à la propriété. C'est le modèle qui avait été déployé sur l'opération de Coulaines Les Portes des Chemins Creux et qui l'a été sur Montbizot en 2020.
- Projet Montbizot Le Pont d'Orne. Un nouveau programme illustrant notre polyvalence et la volonté de mixité avec des terrains libres constructeurs, des logements locatifs commercialisés par Mancelle d'habitation et des logements individuels en accession sociale à la propriété commercialisés par Union & progrès réunis sur le même projet.
- Vente de 1 terrain en 2020.

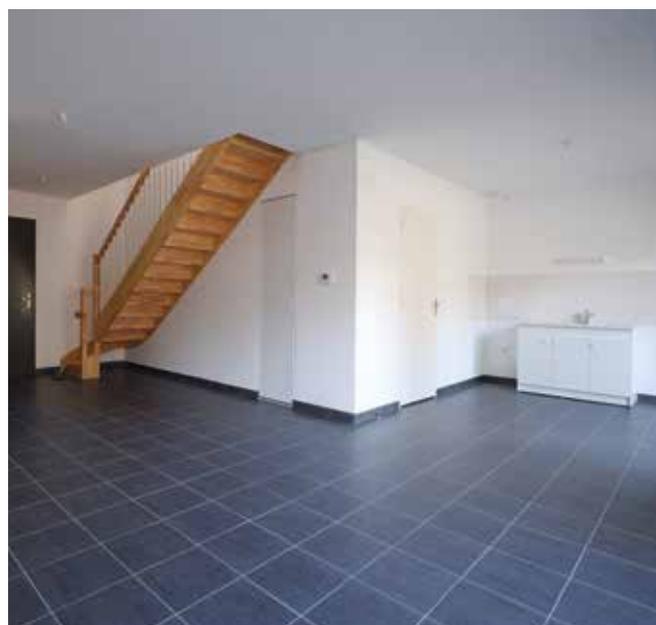
## ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

En août 2020, notre filiale Union & progrès a livré 9 logements en accession sociale à la propriété à Coulaines. Ce programme "Les Portes des Chemins Creux" a été engagé en Janvier 2019 et se poursuivra en 2021 avec 5 nouvelles livraisons.



75% des clients passant par le dispositif PSLA finalisent leur achat au bout d'un an.

**Pascale Verdier**  
Chargée de l'administration des ventes





Étival-lès-le-Mans - Domaine de la Beaujeantière



Mulsanne - Le Domaine de la Lande

## ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

1

### COULAINES

- Les Portes des Chemins Creux

2

### ÉTIVAL-LÈS-LE-MANS

- Domaine de la Beaujeantière

0

### MULSANNE

2

- Le Domaine de la Lande

## TRAVAUX DE RÉHABILITATION ACHEVÉS SUR 2020 : 280 LOGEMENTS

49

**Réfection de l'Isolation Thermique Extérieure**

logements collectifs

Coulaines - 22 rue de Londres

10

**Réhabilitation et amélioration thermique**

logements individuels

Cérans-Foulletourte - Le Stade

76

**Réhabilitation**

logements collectifs

Le Mans - Résidence Louis Crétois

55

**Réhabilitation et amélioration thermique**

logements collectifs

Le Mans - Le Carré Libération

90

**Réhabilitation et amélioration thermique**

logements collectifs

Le Mans - Résidence Pablo Picasso



Le Mans - Résidence Pablo Picasso

L'amélioration de la qualité de vie de nos locataires est au centre des projets de réhabilitation pour 2020 et les années à venir.

La réhabilitation permet de maintenir et de développer l'attractivité de notre patrimoine.

Cet investissement dans notre patrimoine a également un impact sur l'économie du territoire sarthois avec l'emploi majoritaire d'entreprises locales et l'insertion professionnelle.

## L'INSERTION DANS LES MARCHÉS DE LA SOCIÉTÉ

Nous poursuivons la collaboration avec la Maison de l'Emploi et le Pays du Mans engagée en 2014 afin de favoriser l'emploi des travailleurs en insertion dans les marchés de travaux et de services.

CUMUL D'HEURES PRÉVUES SUR L'ENSEMBLE DES MARCHÉS	NOMBRE D'HEURES RÉALISÉES EN					TOTAL D'HEURES RÉALISÉES SUR 5 ANS
	2016	2017	2018	2019	2020	
41 353	6 516	11 106	10 415	9 108	6 263	43 408

*Equivalent temps plein 2020 : près de 4 personnes*

*Baisse des heures réalisées en 2020 directement liée à l'impact Covid-19*

## OPÉRATION SPÉCIFIQUE TRAVAUX ACHEVÉS EN 2020

64

**Réhabilitation d'hébergement d'urgence**  
**Passage de 58 à 64 chambres d'hébergement**

Livraison en Septembre 2020

Le Mans - Le Viaduc



Le Mans - Le Viaduc



Le Mans - Résidence Honoré Daumier

## TRAVAUX DE RÉHABILITATION CHANTIERS EN COURS : 118 LOGEMENTS

82

**Réhabilitation et amélioration thermique**  
**logements collectifs**

Travaux engagés en Juillet 2020

Le Mans - Résidence Flore-Maupertuis

36

**Réhabilitation et amélioration thermique**  
**logements collectifs**

Travaux engagés en Octobre 2020

Le Mans - Résidence Honoré Daumier

**La transition énergétique demeure un enjeu majeur pour les années à venir. Pour preuve, la volonté de consacrer un budget annuel de 10 millions d'euros à la réhabilitation.**

## OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION EN PROGRAMMATION 2021

### TRAVAUX DE RÉHABILITATIONS

OPÉRATION	VILLE	NB DE LOGTS
Résidence Richedoué	LE MANS	30
Bellevue	COULAINES	16
Carré Saint Germain	COULAINES	246
Résidence Paderborn	LE MANS	76
Domaine Ambroise Paré	CHAMPAGNE	35
Les Terrasses des Bruyères	LE MANS	143
Résidence du Pré	LE MANS	10
Les Soliers	SAVIGNE L'EVEQUE	10
Le Clos de la Lande	CHALLES	10
Schuman	LE MANS	64
Oslo-Budapest	LE MANS	69
Le Rif	LE MANS	89
Constantine	LE MANS	7
Les Halles I	LE MANS	87
Remplacement des chaudières (+ de 20 ans)	MULTI-SITE	
Réfection d'enrobés et linéaires de bordures		

### TRAVAUX DE RECONFIGURATION DE LOGEMENTS

OPÉRATION	VILLE	NB DE LOGTS
Maroc	LE MANS	28
Ruelle et cours Saint Anne	ROEZE/SARTHE	11

### TRAVAUX SUR STRUCTURES

OPÉRATION	VILLE	NB DE LOGTS
EUROPAN	LE MANS	177
ITEMM	LE MANS	66

**En 2021 nous prévoyons d'accélérer les travaux de transition énergétique**

892

logements prévus en réhabilitation

39

en reconfiguration

243

travaux sur la structure

*A comparer aux 280 logements dont la réhabilitation a été achevée en 2020 et aux 118 encore en cours.*

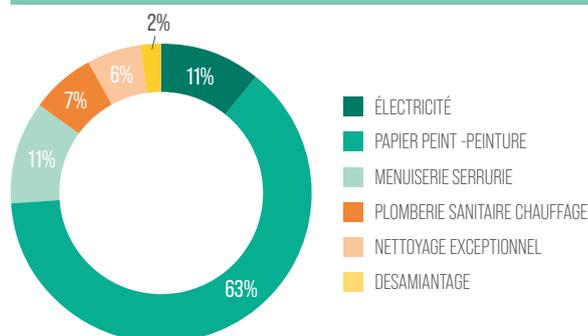
## CHIFFRES CLÉS

## LISTE

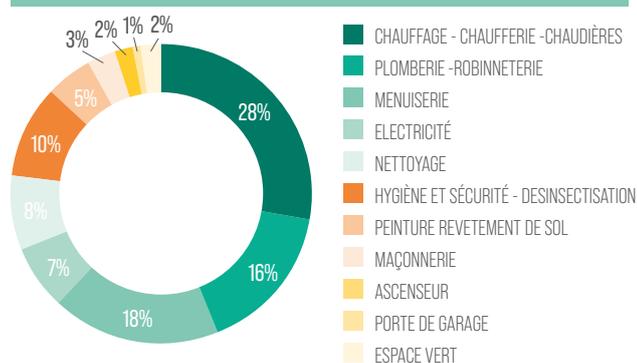
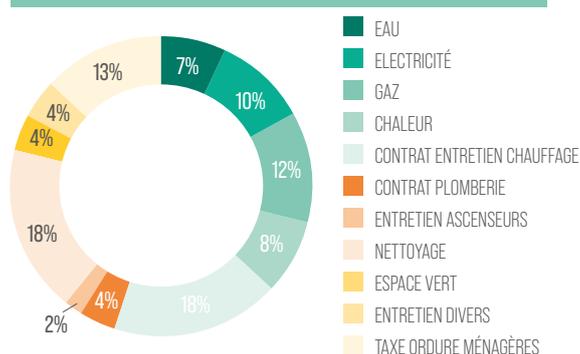
50

CONTRATS  
CADRESDES CORPS  
DE MÉTIERSChauffagiste  
Menuisier  
Électricien  
Ascensoriste  
Assureur  
Espace vert  
Robinetterie

8 107 K€

INJECTÉS DANS  
L'ÉCONOMIE  
LOCALE  
emploi majoritaire  
d'entreprises  
sarthoisesGROS ENTRETIEN CHARGES NON RECUPERABLES POUR  
L'ENTRETIEN DE NOS LOGEMENTS\* 2 388 K€

## CHARGES NON RECUPERABLES ENTRETIEN COURANT 1 564 K€

CHARGES RECUPERABLES POUR L'ENTRETIEN DE NOS  
LOGEMENTS 4 162 K€, MONTANT SERVANT DE BASE  
POUR LE CALCUL DES CHARGES DES LOCATAIRES

\* intégrant la sous-traitance générale pour l'entretien de nos logements

## 2020 IMPACT DU CONFINEMENT

Nous avons été attentifs à assurer la continuité de service avec les 50 entreprises partenaires en ajustant la planification des travaux d'entretien.

- La plupart des entreprises intervenant sur les logements se sont organisées pour traiter les urgences
- Les chantiers à l'arrêt en début de confinement ont peu à peu redémarré
- Les factures des fournisseurs ont été validées à distance et les fournisseurs payés dans les délais



## PERSPECTIVES 2021

- Rendre la relation client plus autonome sur la gestion des sinistres et des marchés à bon de commande, réaliser des tutoriels sur l'utilisation des contrats cadres
- Améliorer et digitaliser la connaissance technique de notre patrimoine



L'enjeu principal est d'être le plus pertinent possible concernant le calcul des charges locatives, d'où l'importance d'établir le type de travaux en fonction de l'environnement du logement et de sa structure. Cette connaissance de notre patrimoine et des attentes des locataires permet un calcul des charges au plus juste.

**Raphaël Mériaux**  
Responsable exploitation  
et qualité fournisseur



Ce dispositif permet d'initier et d'encourager la mise en place de projets en mode collaboratif afin de faire progresser l'entreprise et /ou d'améliorer l'offre de services aux locataires.

Les porteurs du projet présentent leur projet devant un comité de 4 managers pour validation. Chaque projet validé et opérationnel dans le planning imparti permet au collaborateur de bénéficier d'une prime projet.

**En 2020 ce ne sont pas moins de 5 Team projets qui ont été validées.**



## TEAM PROJET COURRIER

- Principe : digitalisation et externalisation de la mise sous plis et de l'affranchissement des courriers sortants
- Objectif : pendant la phase de confinement assurer la continuité de service avec l'envoi des courriers
- Economie budgétaire : 7000 € par an
- Economie temps : pour le Recouvrement - Contentieux qui envoie plus de 500 courriers par mois, le temps consacré à l'affranchissement / mise sous plis passerait de 42 heures par mois à 16 heures par mois
- Bilan : fin 2020 la solution Néo Touch est utilisée dans 95% des cas d'envoi de courrier

## TEAM PROJET KVP

- Principe : formulaire en ligne sur smartphone en utilisant l'application KIZEO
- Objectifs :
  - Faciliter la transmission de l'information sur l'état du patrimoine
  - Optimiser les déplacements des collaborateurs
- Bilan : actif depuis 2020

## TEAM PROJET SAS

- Principe : mise en place d'un service de diagnostic et d'orientation social ciblant les ménages personnes ayant des difficultés à accéder au logement
- Objectif : permettre aux ménages les plus en difficulté d'intégrer les obligations du locataire afin de pouvoir intégrer un logement de manière autonome et durable
- Bilan : mise en place prévue en 2021

## TEAM PROJET SAVI

- Principe : service de diagnostic pour permettre le maintien à domicile. Coordination avec les services médicaux-sociaux. Le service cible les ménages / personnes ayant des difficultés à vivre dans leur logement.
- Objectifs :
  - Maintien au domicile
  - Réduction des troubles de jouissance
- Bilan : mise en place prévue sur 2021



## TEAM PROJET PACK ACCUEIL

- Principe : remise d'un cadeau de bienvenue et d'un dépliant synthétisant les contacts utiles pour les nouveaux entrants
- Le pack d'accueil est constitué d'un sac en tissu comprenant un dépliant avec les adresses utiles et un rappel des différentes obligations du locataire, différents produits ménagers et un porte clé Mancelle d'habitation. Ce pack est remis par le gestionnaire de résidence lors de l'état des lieux d'entrée
- Objectif : favoriser une bonne prise en main du logement
- Bilan : mise en place prévue sur 2021

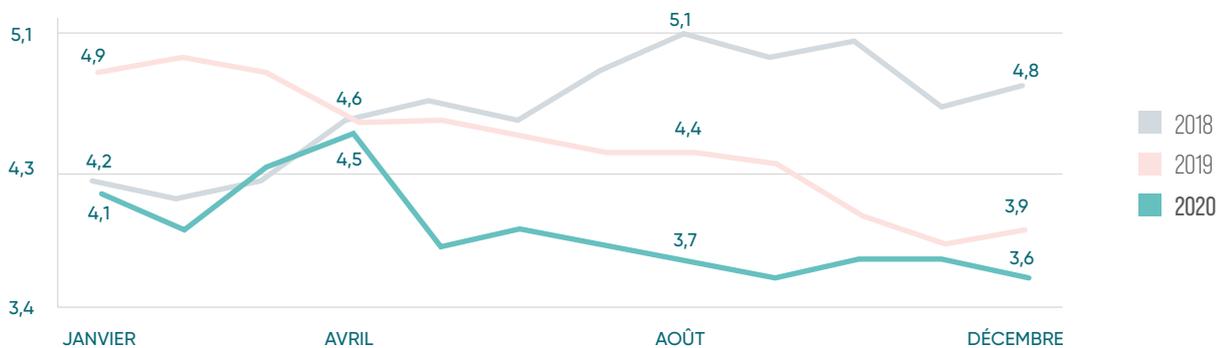
## MOUVEMENT DES LOCATAIRES EN 2020



### PROGRESSION DES MUTATIONS INTERNES :

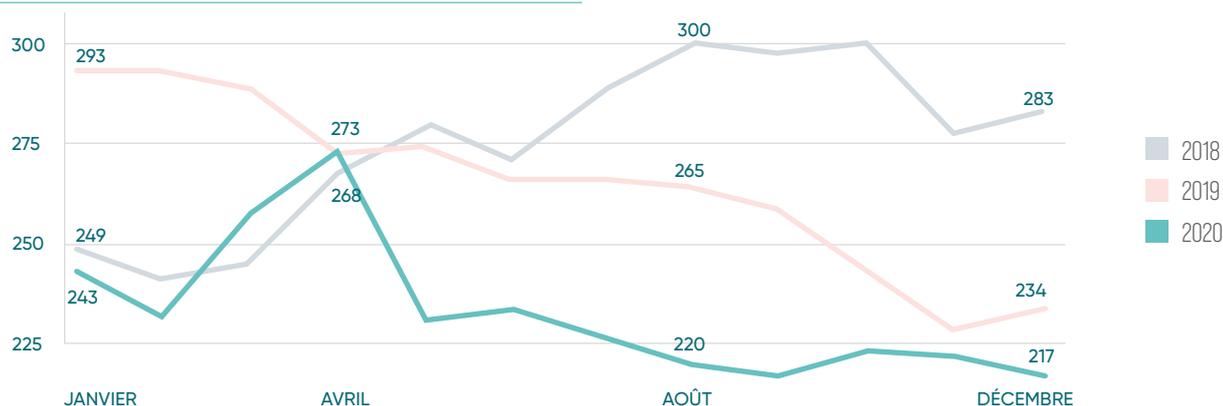
71 EN 2020 59 EN 2019

## TAUX DE VACANCE



La vacance diminue pour la seconde année consécutive avec une situation contrastée entre zones rurales et zones urbaines.

## NOMBRE DE LOGEMENTS VACANTS



## ACTIONS 2020

### 2020 : NOUVELLE ORGANISATION

- Changement de rythme pour la Commission d'attribution et d'Examen des Logements qui de bimensuelle devient hebdomadaire
- 41 commissions en 2020, examen de 1711 demandes de logements (2247 en 2019)
- Rattachement des chargés de mise en location au service commercial et création d'un poste de manager qui permettent une plus grande transversalité et priorisation des remises en état



## PERSPECTIVES 2021

- Augmenter la mobilité interne de nos locataires
- Augmenter le nombre de dossiers à passer en commission d'attribution
- Accroître la collaboration entre les chargés de mise en location et les gestionnaires de résidence



## « LES HISTORIQUES »



### BERNARD ET BÉATRICE

#### ETAT CIVIL

- Bernard – Ouvrier – 49 ans
- Béatrice – Intérimaire – 47 ans

#### ASPIRATIONS

- Ils rêvent de s'installer à la campagne pour leur retraite
- Le confinement a mis en lumière la nécessité d'une meilleure isolation phonique dans leur logement

#### LOGEMENT

- Habitent un T4 à Coulaines depuis 9 ans
- Ils n'ont plus d'enfants à charge mais ces derniers viennent régulièrement leur rendre visite

#### MOYENS DE COMMUNICATION

- Méfiants vis-à-vis du digital, ils apprécient le format papier
- Payent leur loyer par prélèvement
- Apprécient le contact régulier avec le gestionnaire de résidence

#### REVENUS

- Moyens – Faibles

## « L'APPRENTI »



### KEVIN

#### ETAT CIVIL

- Apprenti – 20 ans
- Originaire de Durtal

#### ASPIRATIONS

- Faire un tour de France sur le modèle des compagnons du devoir

#### LOGEMENT

- Loue un T1 à Bonnétable pour être au plus près de son lieu de travail
- La solitude lui pèse ; serait ouvert à une solution d'habitat partagé mais avec des gens de son âge (pas de solution intergénérationnelle)

#### MOYENS DE COMMUNICATION

- Digital native, information / communication = smartphone
- Paye son loyer par prélèvement et utilise l'application MH&moi
- Pas de contact avec le gestionnaire de résidence depuis son entrée dans l'appartement

#### REVENUS

- Faibles – APL

## « LES JEUNES RETRAITÉS »



### JACQUES ET FRANÇOISE

#### ETAT CIVIL

- 69 ans
- Retraités de la fonction publique

#### ASPIRATIONS

- Profiter de leur retraite ensemble
- Accueillir leurs enfants et petits-enfants
- Vie sociale et associative dense

#### LOGEMENT

- Habitent actuellement un T4 à Allonnes qui n'est plus adapté tant en termes d'espace que d'ergonomie et d'environnement
- Etudient un départ vers une résidence autonomie ou habitat intergénérationnel

#### MOYENS DE COMMUNICATION

- A l'aise avec le numérique, ce qui leur permet également de maintenir le lien avec leurs enfants et petits-enfants
- Utilisateurs de l'application MH&moi

#### REVENUS

- Moyens

## « LES CANDIDATS À L'ACCESSION »



### MAUD ET BAPTISTE

#### ETAT CIVIL

- Baptiste – Ouvrier – 28 ans
- Maud – 80% Hôtesse d'accueil – 26 ans
- Lise – 1 an

#### ASPIRATIONS

- Devenir propriétaires, d'une maison individuelle en zone péri urbaine
- Concilier travail et vie de famille

#### LOGEMENT

- Locataires d'un T3 en immeuble au Mans
- Aspirent à devenir propriétaires d'une maison individuelle sans pour autant renoncer aux avantages de la ville
- Sans trop s'éloigner de leurs lieux de travail respectifs

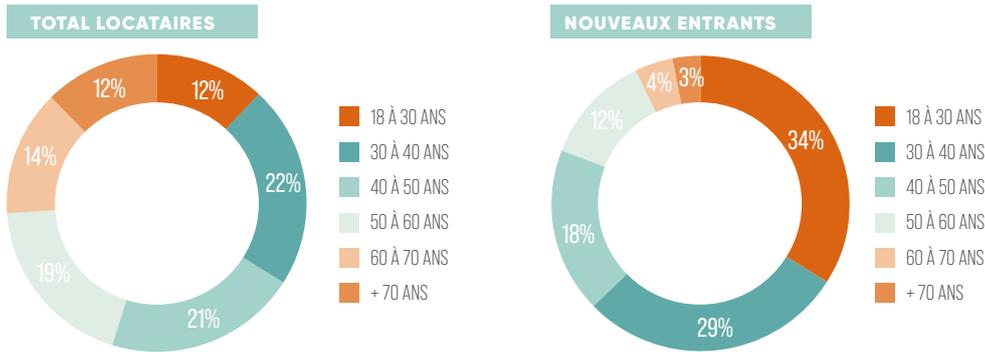
#### MOYENS DE COMMUNICATION

- Digital native, utilisateurs de l'application MH&moi
- Internet comme média privilégié pour la communication l'information et le divertissement

#### REVENUS

- Faibles – Moyens
- Difficulté d'accès au marché privé

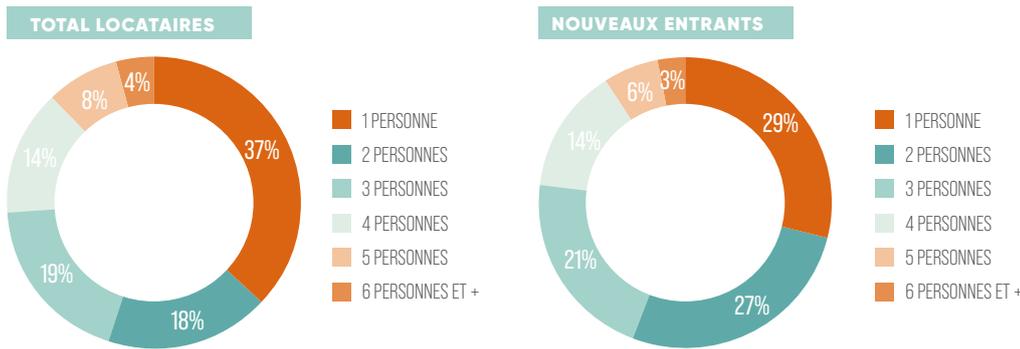
## STRUCTURE PAR ÂGE



**+ 1/3**  
des nouveaux entrants ont moins de 30 ans

*L'équilibre générationnel se maintient dans notre parc*

## STRUCTURE DES FOYERS

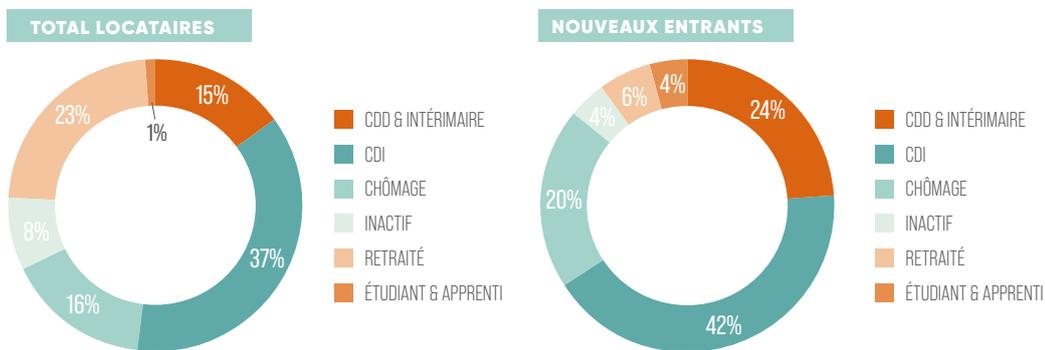


La Mono parentalité (1 adulte et 1 ou plusieurs enfants)

**25 %**  
des foyers pour l'ensemble

**40 %**  
chez les nouveaux entrants

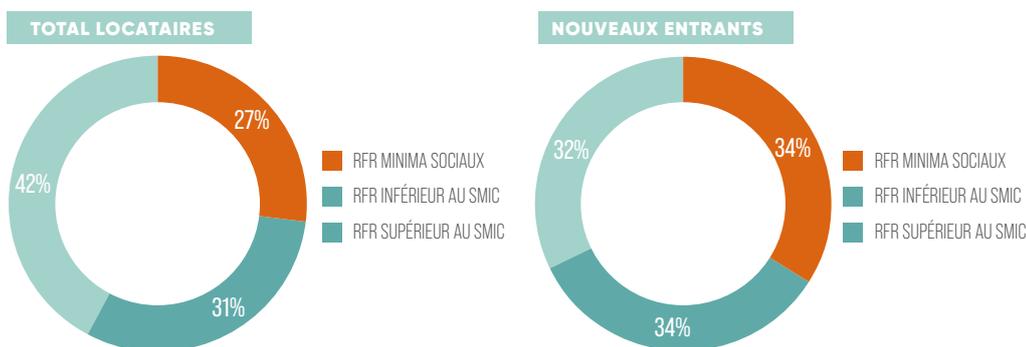
## SITUATION PROFESSIONNELLE



## REVENU FISCAL DE RÉFÉRENCE MOYEN EN 2020



## RESSOURCES DE NOS LOCATAIRES



Une vocation sociale affirmée avec de nouveaux locataires de plus en plus précaires

**68 %**  
des NE ont des revenus inférieurs au smic

**34 %**  
des NE n'ont que les minimas sociaux (RSA -AAH-ASS- ASPA)

\*NE: nouveaux entrants

# RELATION CLIENT ET VIE SOCIALE

IMAGINER

S'ADAPTER

PRÉVENIR

RENCONTRER

## CHIFFRES CLÉS

### CHIFFRES CLÉS DE LA RELATION CLIENT

42



COLLABORATEURS mobilisés au plus près de nos locataires



### EVALUATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT

263

demandeurs de logement ont été rencontrés par la Vie Sociale (480 en 2019)

PARMI LES 263

96

ont été orientés en CAPD Comité d'accompagnement des publics en difficulté

ONT ÉTÉ RELOGÉS

6

personnes dans le cadre de la loi DALO (identique à 2019)

15

personnes sortant d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) (12 en 2019)

26

sorties réfugiés (32 en 2019)

18

victimes de violences conjugales et familiales (17 en 2019)

### POUR NOS RÉSIDENTS

1047 RÉCLAMATIONS SE RÉPARTISSANT

#### TROUBLES

357 tapages nocturnes

163 tapages diurnes

97 bruits dûs aux enfants

89 animaux

83 occupations

#### LOGEMENT

54 dégradations

27 dépôts sauvages

26 entretiens

151 autres

Chaque réclamation donne lieu à une ou plusieurs actions de traitement

## DISPOSITIF « ÉCOUTE 360 » UNE NOUVELLE ORGANISATION AU SERVICE DE NOS LOCATAIRES

Elle a été déployée début 2020 afin de permettre une optimisation de l'organisation de la gestion clientèle. Les principaux changements ont été :

- **Le rattachement des Chargés de mise en location au Commercial**, permettant de lier les demandes de logement à la réalisation des états des lieux, avec la mise en place également d'une sectorisation géographique.
- **Le rattachement des équipes de proximité des QPV à la Vie sociale**, pour une meilleure gestion des problématiques sociales « lourdes ».
- **Le rattachement des équipes de proximité hors QPV à la Relation client**, en complément de la gestion des sites sans personnel de proximité
- **Le rattachement du poste de manager des prestataires à l'Exploitation et qualité fournisseurs**
- **Le rapprochement du recouvrement et de la vie sociale**

Cette nouvelle organisation mise en place au second semestre 2020 va engendrer à terme des **mouvements de personnel** entre Donjon – Leroy et Coulaines et a d'ores et déjà permis la **création de plusieurs postes** :

- 1 poste de Manager mise en location
- 1 poste de Manager gestion résidentielle
- 1 poste de Manager gestion sociale
- 1 poste de Chargé de gestion sociale
- 1 poste de Gestionnaire relation client
- 1 poste de Chef de projets transversaux
- 1 poste de Manager des opérations neuf et gros entretien

## LA VIE SOCIALE ET LE CONFINEMENT

### MAINTIEN DES MISSIONS DE BASE

- Evaluation de la capacité à intégrer un logement
- Gestion des troubles de jouissance
- Référent sécurité

### DÈS LE DÉBUT DU CONFINEMENT IL A FALLU TOUT RÉINVENTER

- Les évaluations des futurs locataires ont eu lieu en visio conférence, utilisation des moyens grands publics (Messengers, WhatsApp)
- Les actions de médiation ont également été maintenues en visio conférence
- Veille sur les locataires les plus sensibles (âgés, malades) par les gestionnaires de résidence avec communication auprès des services sociaux
- Gestion quotidienne sur Kizéo pour les réclamations et les demandes d'intervention sur le patrimoine



Cette période particulière a eu le mérite de renforcer la collaboration entre les gestionnaires de résidence et les services de la vie sociale.

**Ménoubia Puluhen**  
Responsable Relation Client  
et Vie Sociale



## MAINTIEN DES MISSIONS EN PRÉSENTIEL DE NOS ÉQUIPES DE PROXIMITÉ

- Les collaborateurs de proximité, Gestionnaires et Employés de résidence maintiennent leurs missions de **traitement des ordures ménagères et les tâches de ménages avec une adaptation constante à l'évolution de la situation sanitaire**
- **Les missions de relations avec les locataires**, suspendues en début de confinement, ont été reprises rapidement à distance afin de maintenir le lien

## ACTIONS 2020 VIE SOCIALE

### LES INVISIBLES



Coulaines

### VIVANTS DANS LA VILLE



Le Mans - Résidence Honoré Daumier

### CHANTIER ARGENT DE POCHE



Le Mans - Résidence Pablo Picasso

## LES INVISIBLES

- ROSALIE, la roulotte pour tous accueille les locataires dans 3 quartiers de Coulaines, rue de Carnac, rue de Moscou et place de l'Europe
- Partenariat Maison pour tous – Sarthe Habitat – Mancelle d'habitation
- Plusieurs activités ont été menées en 2020 : aménagement de la ROSALIE, ramassage des déchets, ateliers artistiques, collecte et échange de jouets
- Objectif : lutter contre l'isolement et le repli sur soi pour les ménages en grande difficulté. 40 ménages ont été identifiés sur Coulaines

En 2021, l'objectif sera de maintenir le lien avec les ménages s'étant d'ores et déjà approprié l'outil et d'entrer plus directement en contact avec les ménages cibles en se rendant directement au sein des résidences pour les animations.



Coulaines



Le Mans - Résidence Honoré Daumier

## VIVANTS DANS LA VILLE

- Projet initié en 2019 et qui s'achèvera en 2022 sur la résidence Honoré Daumier au Mans
- Objectif : sensibiliser les habitants à la biodiversité et les impliquer dans la création des aménagements
- Actions prévues : poulailler pédagogique, ruche urbaine, espace d'éco-pâturage éphémère, création d'espace de cultures, système autogéré de production de fruits et de légumes, refuges pour la biodiversité : nichoirs, hôtels à insectes. Des animations régulières seront organisées autour de ces thématiques

### ACTIONS :

- Balisage des lieux, installation des panneaux permettant la localisation des différents aménagements, préparation des buttes en « lasagnes » avec 10 habitants. Compte tenu de la crise sanitaire le nombre de participants a été volontairement réduit. Ce sont néanmoins 48 personnes qui ont participé aux 7 ateliers mis en place sur 2020

## ARGENT DE POCHE

### LOCAL TECHNIQUE ALLÉE PABLO PICASSO

- 7 jeunes du Mans aidés de deux graffeurs ont relooké un local technique, 5 jours de travail pour un superbe résultat

### RETRAÇAGE DES PLACES DE PARKING

- Mission encadrée techniquement par deux gestionnaires de résidence
- A la fin du chantier en récompense de l'implication et du travail fourni, l'argent de poche leur est remis par la ville du Mans



Le Mans - résidence Pablo Picasso

# ACTIONS 2021

## ATELIER FINANCES & PÉDAGOGIE

- Relance des ateliers en partenariat avec le recouvrement
- Créée en 1957 par les Caisses d'Épargne, Finances & Pédagogie est une association qui réalise des actions de sensibilisation et de formation sur le thème de l'argent dans la vie
- Les programmes encouragent la responsabilité et l'autonomie et visent à accompagner les participants aux nouveaux enjeux de la société et aux nouveaux modes de consommation.
- Des ateliers s'adressent aux publics les plus en difficulté.



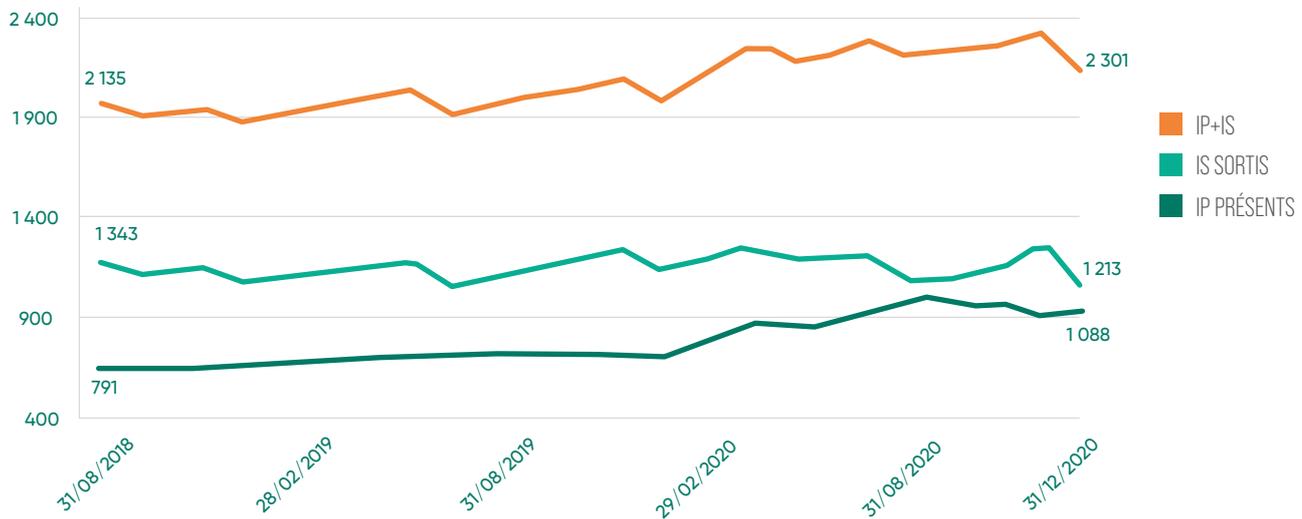
## HOMMAGE À ANTOINE DE SAINT EXUPÉRY

La Ville du Mans a organisé des événements autour d'Antoine de St Exupéry, qui a vécu en Sarthe.

Le graffeur C215, reconnu en matière de Street Art, a réalisé une œuvre « Terre des hommes », sur le pignon de notre résidence du Square Demorieux au Mans. Cette œuvre devrait se maintenir durant cinq ans.

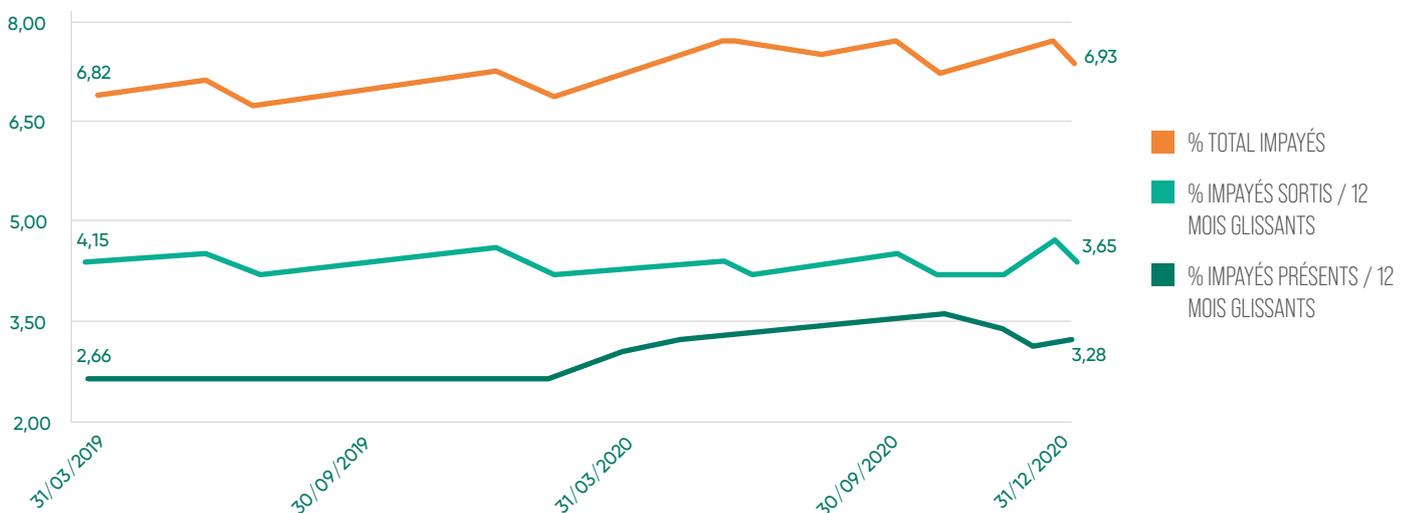


## MONTANT TOTAL IMPAYÉS D'APRÈS L'ÉTAT DE LA DETTE



La situation continue à se tendre avec une augmentation des impayés pour la 2<sup>nd</sup>e année consécutive

## MONTANT TOTAL IMPAYÉS





Chaque situation est analysée et gérée avec réalisme. Avec la vie sociale, nous faisons le constat que troubles et impayés vont souvent ensemble. En dernier recours, lorsque le maintien dans le logement n'est plus possible, les locataires sortants peuvent être accompagnés par les services sociaux, vers des solutions d'hébergement plus adaptées.

**Fabien Growas**  
Responsable Recouvrement-Contentieux



## ACTIVITÉ 2020

### ORGANISATION

Une organisation spécialisée a été mise en place avec un collaborateur chargé spécifiquement des dossiers contentieux, deux collaborateurs en charge des dossiers de pré-contentieux.

Des actions de phoning ont été réalisées en horaires décalés afin de joindre plus facilement certains locataires.

Le partenariat avec un huissier de justice a permis de raccourcir les délais et d'intervenir en sensibilisation auprès des locataires en situation d'impayés.

### ANTICIPATION DES RISQUES

- Chaque candidat, sur lequel un doute sur sa capacité à honorer ses engagements financiers existe, est évalué par le service recouvrement
- Participation aux Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements CALEOL

### COMMUNICATION

- Multiplication des moyens de contact avec les locataires, campagnes de SMS de E-mailing
- Vigilance accrue dès le 1<sup>er</sup> rejet de prélèvement, appel téléphonique systématique
- Recherche systématique d'un accord amiable

### TRANSVERSALITÉ AVEC LES AUTRES SERVICES

- Le commercial assure une 1<sup>ère</sup> relance pour les nouveaux entrants
- Le gestionnaire de résidence est en appui notamment sur la gestion des « impayés de mécontentement »
- Des entretiens sont menés en commun avec la vie sociale pour les dossiers cumulant troubles de voisinage et impayés



### COOPÉRATION ÉTENDUE AVEC LA COMPTABILITÉ

Afin de permettre au service recouvrement de se concentrer sur les cas les plus ardues, une coopération a été mise en place avec l'appui de 2 collaborateurs de la comptabilité en 2020.

## PERSPECTIVES 2021

### REPRISE DES ATELIERS FINANCES & PEDAGOGIE QUI N'ONT PAS PU AVOIR LIEU EN 2020



Dans le cadre de la convention entre Mancelle d'habitation, la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de la Loire et l'association Finances & Pédagogie, les ateliers pour aider les locataires à mieux gérer leur budget reprendront en 2021. L'objectif est de réaliser 4 demi journées de formation en ciblant plus particulièrement les nouveaux entrants et les locataires ayant eu un contrat de location résilié.

### COMMUNICATION

- La communication sera axée sur les obligations du locataire : comment payer mon loyer ? Quels sont les risques si je ne paye pas ?

### NOUVELLE LOCALISATION

- La localisation de l'équipe à Coullaines accentuera la proximité avec les locataires



En 2021, les impacts de la crise sanitaire cumulés à la réforme des APL vont encore renforcer l'importance de maintenir le contact avec nos locataires susceptibles de rencontrer des difficultés de paiement.

**Fabien Growas**  
Responsable Recouvrement-Contentieux





L'année 2020 aura marqué notre secteur à bien des égards. Injonction faite aux acteurs du logement social de se réorganiser selon les modalités de la loi Elan, mesures d'économies et impacts de la RLS ont profondément affecté nos organisations. La crise sanitaire de la Covid-19 s'y est ajoutée, bouleversant le quotidien de tous nos concitoyens et provoquant une crise économique qui nous impactera encore longtemps. Le bilan de cette année est difficile à tirer, d'autant que l'incertitude s'est depuis installée dans nos vies. Nous avons dû apprendre à y faire face, à nous y adapter.

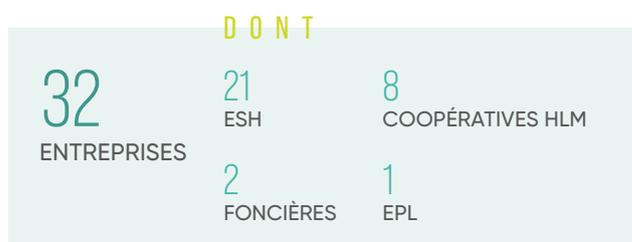
Comme l'ensemble des acteurs du secteur, les ESH du Réseau Habitat en Région ont été fortement impactées par les mesures d'économie demandées par le gouvernement.

Les ESH ont aussi su faire face avec beaucoup d'agilité et d'engagement à la situation pandémique exceptionnelle que nous avons vécue. Elles ont assuré la continuité de service auprès de leurs habitants tout en mettant en place des actions de solidarité inédites : renforcement de l'accompagnement des ménages les plus fragiles, initiatives auprès des personnes âgées ou isolées, aides exceptionnelles aux commerces durement frappés par la crise.

**L'orientation prise par les Caisses d'Épargne de constituer des SAC régionales, marque l'attachement de Habitat en Région à la proximité territoriale, l'écoute et la compréhension précise des enjeux des territoires sont des facteurs clés de réussite inscrits dans l'ADN de nos ESH.**



## CHIFFRES CLÉS



## DIGITALISATION



## 2020 IMPACT DU CONFINEMENT

- Appel individuel des différents collaborateurs pour organiser le télétravail : paramétrage du PC professionnel ou personnel. Routage de la ligne téléphonique professionnelle ou mise à disposition d'un téléphone si nécessaire
- Déploiement de solutions de visioconférence afin de réunir les différentes instances de Mancelle d'habitation, Conseil d'Administration, CALEOL, réunions avec les partenaires, entretiens avec les locataires

## APPLICATION ET ESPACE CLIENT WEB

- Objectifs : assurer un contact permanent avec nos locataires et accélérer la digitalisation de Mancelle d'habitation
- Lancement de l'application le 17 mars 2020
- Fonctionnalités associées : compte locataire, payer son loyer, gérer ses demandes auprès de Mancelle d'habitation
- À fin 2020 : 35% de nos locataires ont créé leur compte
- L'application est systématiquement présentée aux nouveaux locataires
- Des actions de communication régulières sont menées afin qu'elle devienne l'interface de contact privilégiée de nos locataires. Exemple la journée challenge du 24/09/2020 qui a permis de faire grimper de 30% le nombre de comptes actifs



## MIGRATION DES SERVEURS DE LA GED VERS UN DATA CENTER

Plus de serveur de production chez Mancelle d'habitation, les serveurs sont hébergés dans un Data center, qui assure la continuité du service, la sécurité des données et un meilleur temps de réponse.

## PERSPECTIVES 2021

- Ajouter un outil de business intelligence à notre logiciel métier CASSIOPAE HABITAT, ce qui permettra d'automatiser les extractions et disposer d'indicateurs en temps réel
- Mettre en place la version 2 optimisée de l'application locataire MH&moi
- Poursuivre le développement de la GED avec un accompagnement pour trouver les meilleures solutions métiers sur l'aspect technique



Notre objectif est de faire gagner du temps et de l'efficacité à chaque utilisateur, notamment par l'automatisation de certaines tâches.

**Antoine Gagnot**  
Chef de projets Digital et Numérique



L<sup>4</sup>h c'est en 2020, après 26 mois de co-construction d'un projet commun, l'association de 4 organismes HLM partageant des idées et des valeurs communes avec la volonté de servir autant les objectifs propres des membres que les ambitions communes de la coopérative.

ARMORIQUE HABITAT - 52 collaborateurs - 6447 logements gérés dans le Finistère, les Côtes d'Armor et le Morbihan.

Le foyer d'Armor - 32 collaborateurs - 7500 logements produits en accession sociale à la propriété et 1590 logements gérés en locatif sur le Finistère et le Morbihan.

Mancelle d'habitation - 90 collaborateurs - 6393 logements gérés en Sarthe.

Méduane habitat - 162 collaborateurs - 6073 logements gérés en Mayenne.

A l'origine de cette coopérative, une contrainte réglementaire, la Loi ELAN, demandant aux organismes HLM de gérer au moins 12 000 logements ou d'appartenir à un groupe. Les coopérateurs à l'initiative de notre association ont voulu faire de cette obligation une opportunité de construire ensemble une nouvelle dynamique professionnelle sur des territoires complémentaires.

Répondant à ces attentes, la société de coordination L<sup>4</sup>h créée le 19 février 2020, a alors été agréée le 27 août 2020.

**Aujourd'hui, L<sup>4</sup>h est une coopérative active qui continue à se construire, autours de convictions, d'orientations, de stratégies et de principes communs.**



Ce logo co-construit est une première illustration forte de la création d'une identité commune.

**Jeanne-Yvonne Eléouet**  
Responsable Communication & support



## PERSPECTIVES 2021

Nous nous attachons à développer et exercer pleinement à terme les compétences obligatoires et à mettre en œuvre les six stratégies de l'entreprise :

- Exemplarité énergétique : Rendre l'ensemble du parc existant éco-responsable sous dix ans, soit tous les logements classés en catégorie A, B, C et D à cet horizon
- Meilleure accessibilité aux logements et plus de puissance de développement : apporter sur chacun de nos territoires une offre complète de produits accessibles et évolutifs permettant de couvrir plus largement et rapidement la demande de parcours de vie résidentielle des populations actives comme celles des plus défavorisées et des plus fragiles, ceci en mettant en commun nos moyens financiers au service de projets forts
- Plus d'accompagnement social : déployer des structures d'accompagnement social complémentaires d'un territoire à l'autre
- Diversifier nos productions connexes : être force de proposition et acteur attentif et efficace sur la rénovation des centres-bourgs et cœurs de ville
- Gagner en performance économique et efficience : mutualisation de moyens humains et techniques, achats groupés, notamment de moyens généraux, développement de prestations de services intra-groupe
- S'engager collectivement dans une démarche d'économie circulaire, positive sur un plan social, économique et environnemental

Dès le début de l'année 2021, deux nouveaux organismes ont voulu, en adhérant à L<sup>4</sup>h, partager la dynamique engagée par les premiers coopérateurs.

Guingamp habitat : 21 collaborateurs et près de 1700 logements gérés dans les Côtes d'Armor.

Touraine Logement : 119 collaborateurs et près de 6300 logements gérés en Indre et Loire.

**Notre priorité sera de renforcer la cohésion entre les coopérateurs avec notamment un projet de convention des personnels.**





## NOS CONVICTIONS PARTAGÉES

- Ascendant du local
- Complémentarité territoriale
- Mise en commun des moyens matériels et humains, des expériences, connaissances et expertises professionnelles
- Des valeurs humaines

## 6 PREMIÈRES STRATÉGIES

- Exemplarité énergétique
- Meilleure accessibilité aux logements et plus de puissance de développement
- Plus d'accompagnement social
- Diversifier nos productions connexes
- Gagner en performance économique et en efficacité
- Économie circulaire



## NOS ORIENTATIONS

- Développer de la valeur économique et sociale
- Maintenir une relation privilégiée avec les collectivités territoriales partenaires de l'habitat social
- Faire primer l'identité sur l'économique
- Respecter l'identité et l'ancrage territorial de chaque entité associée au sein de L<sup>4</sup>h

## NOS PRINCIPES

- Un lieu d'actions, pas de pouvoir
- Respect entre coopérateurs
- Transparence
- Respect des territoires
- Dialogue permanent
- Confiance



## CHIFFRES CLÉS AU 31/12/2020

EN 2020

4

ESH

20 335

LOGEMENTS

41 000

PERSONNES  
LOGÉES

336

COLLABORATEURS

# BILAN FINANCIER ET PERSPECTIVES

IMAGINER

S'ADAPTER

PRÉVENIR

RENCONTRER

## 2021 LA QUALITÉ AU SERVICE DE NOS LOCATAIRES

Cet engagement de service auprès de nos locataires passera tout d'abord par la consolidation et le développement de la transversalité au sein de nos services. Le rattachement des chargés de mise en location au service commercial, le recouvrement et la comptabilité en ont été des parfaits exemples en 2020.

2021 marquera également le début d'un nouveau plan d'entretien du patrimoine à 10 ans, avec l'ambition d'investir 10 millions par an tant sur l'amélioration technique que sur le plan du cadre de vie, avec notamment des projets de résidentialisation.

2021, de nouvelles solutions de contact avec les locataires, un serveur vocal interactif qui permettra à chaque demande d'être orientée vers le service demandé, la V2 de l'application MH&moi pour que chaque locataire puisse avoir un espace de contact dédié avec nous.

Parce que la relation client ne peut pas être que digitale, l'accompagnement des plus fragiles pour l'accès et le maintien dans le logement se fera sur le terrain avec deux nouveaux dispositifs SAS-SAVI.

2021 ce sera également la montée en puissance de L<sup>4</sup>h. La coopérative, rejointe par les nouveaux membres qui intégreront les groupes de travail, va nous permettre de :

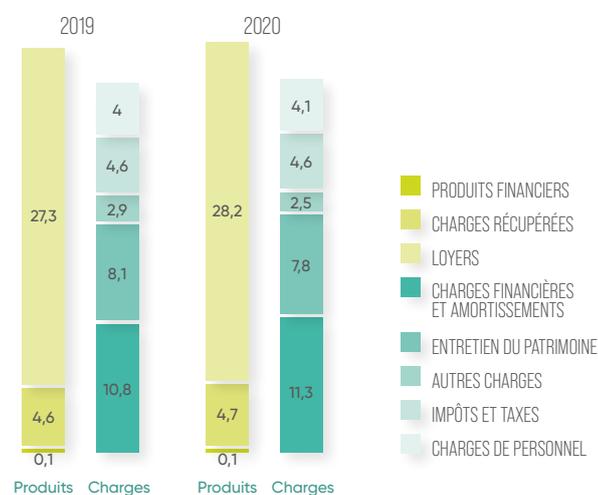
- Mener une enquête satisfaction locataire annuelle, pour plus de réactivité
- Reprendre le rythme de production de logements et le montage d'opérations complexes. En 2021, encore plus, notre métier ne sera plus seulement de construire et de louer mais de loger et accompagner
- Acquérir de nouvelles compétences, lancer de nouveaux projets

**Tout cela concourra à offrir le meilleur cadre de vie et le meilleur service à nos locataires.**

**Preuve de cet engagement fort, la note de satisfaction consommateur devient un élément clé de la mesure de notre performance et sera en 2021 un objectif intégré à l'accord d'intéressement.**



## PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION









Coulaines - Les Portes des Chemins Creux



MANCELLE D'HABITATION

11 rue du Donjon  
72055 Le Mans Cedex 2  
Tél. 02 43 74 45 45  
[contact@mancelle-habitation.fr](mailto:contact@mancelle-habitation.fr)  
[www.mancelle-habitation.fr](http://www.mancelle-habitation.fr)



Membre de  
la Société de  
Coordination

