

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**

2021





Sommaire

P 4 - 5

Qui sont nos locataires

P 6 - 7

Attentes & Satisfaction

P 8 - 11

Actions pour satisfaire
nos locataires

P 12 - 13

Communication

P 14 - 15

Recouvrement

P 16 - 17

Notre patrimoine locatif

P 18 - 19

La réhabilitation
des logements

P 20 - 21

Exploitation

P 22 - 23

Accession sociale, vente

P 24 - 25

L⁴h

P 26 - 27

Nos équipes

P 28

Produits et
charges d'exploitation

P 30

Notes

2021 des locataires satisfaits

92.5% c'est le taux de satisfaction global 2021 pour nos locataires. Ce taux obtenu dans le cadre de notre enquête annuelle, évalue différents critères, vie dans le quartier, vie dans la résidence, vie dans le logement, relations avec le bailleur.

Ce chiffre est remarquablement élevé et sans conteste supérieur à la moyenne des taux de satisfaction obtenus par l'ensemble des bailleurs sociaux français.

Ce résultat est, pour notre entreprise, une source de fierté. Il a pu être obtenu grâce à l'implication de tous les collaborateurs, pour répondre aux attentes de nos locataires et anticiper leurs besoins.

Ce taux de satisfaction conforte, plus particulièrement, la démarche AIR (Autonomie Innovation Responsabilisation) que nous avons engagée ces dernières années.

Celle-ci s'est notamment traduite par une évolution de notre organisation : coopération transversale entre nos services, choix de la transition digitale, volonté d'encourager les initiatives des collaborateurs. Nous recueillons aujourd'hui le fruit de cette dynamique nouvelle qui nous a permis de nous adapter à cette période de crise sanitaire durant laquelle nous avons, à la fois, su préserver et adapter nos services, tout en continuant à innover.

« Aujourd'hui, plus que jamais, la satisfaction de tous nos clients est notre but premier. »

Pour l'atteindre, nous pouvons désormais nous appuyer sur notre société de coordination, L⁴h. Présente sur trois régions, regroupant six bailleurs sociaux qui ont choisi de mutualiser leurs moyens, cette coopérative novatrice nous offre, en effet, l'opportunité de déployer de nouveaux outils efficaces que nous n'aurions pas eu la possibilité de développer seuls.

L⁴h est, dès à présent, un acteur qui compte dans le monde du logement social.

C'est également en nous regroupant avec d'autres bailleurs sociaux que nous pouvons participer à la démarche Energie Sprong qui contribue à améliorer considérablement la qualité énergétique de nos logements.

Plus globalement, la rénovation de notre parc de logements et, plus spécifiquement, sa réhabilitation énergétique, est au cœur de notre action. Pour preuve : jamais, en 2021, nous n'aurons autant investi dans des travaux de réhabilitation.

En parallèle, notre volonté de rester à l'écoute et au plus près des attentes de chacun est, plus que jamais, intacte. C'est pourquoi nous allons continuer à déployer des outils de communication numériques en direction de nos locataires.



Banjan park - Le Mans

Qui sont nos locataires ?

15 301
PERSONNES LOGÉES EN SARTHE

Au 31/12/21, Mancelle d'habitation logeait 15 301 personnes, dont 7 989 (52%) au Mans et 2 742 (17,9%) à Coulaines.

DES DEMANDES ACCOMPAGNÉES

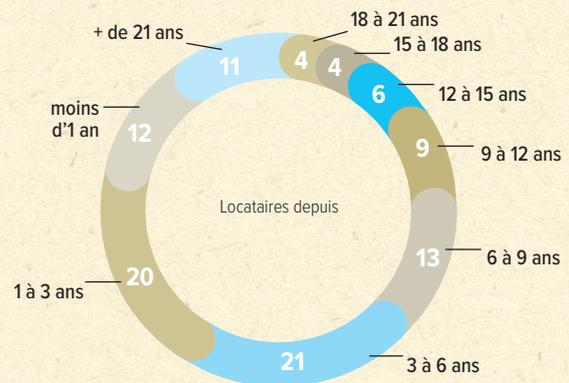
Mancelle d'habitation est présente sur la majorité des villes de l'agglomération mancelle avec la volonté d'anticiper les évolutions des mouvements de population. Notre parc de logements nous permet de satisfaire les locataires souhaitant vivre en ville, en secteur périurbain ou secteur rural.

Communes où nous sommes le plus présent	Nombre de personnes logées par Mancelle d'habitation	% d'habitants logés par Mancelle d'habitation
LE MANS	7989	5,5 %
COULAINES	2742	35,3 %
SARGÉ-LÈS-LE-MANS	308	8,3 %
CHAMPAGNÉ	293	7,8 %
ROËZE-SUR-SARTHE	284	10,9 %
MULSANNE	277	5,3 %
GUÉCÉLARD	234	7,3 %
ARNAGE	178	3,3 %
PARIGNÉ-L'ÉVÊQUE	167	3,2 %
YVRÉ-L'ÉVÊQUE	157	3,8 %

DES LOCATAIRES FIDÈLES

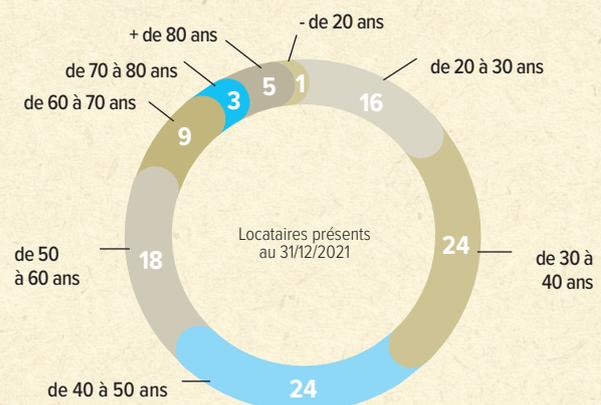
47% de nos locataires sont logés par Mancelle d'habitation depuis plus de 6 ans et 19% de nos locataires sont même présents depuis plus de 15 ans ce qui démontre leur fidélité.

53% des logements sont occupés par des locataires arrivés depuis moins de 6 ans, ce qui met en avant notre capacité à accueillir de nouveaux entrants.



TOUTES GÉNÉRATIONS CONFONDUES

L'âge moyen des titulaires d'un bail est de 48 ans. Toutes les tranches d'âges sont également représentées.

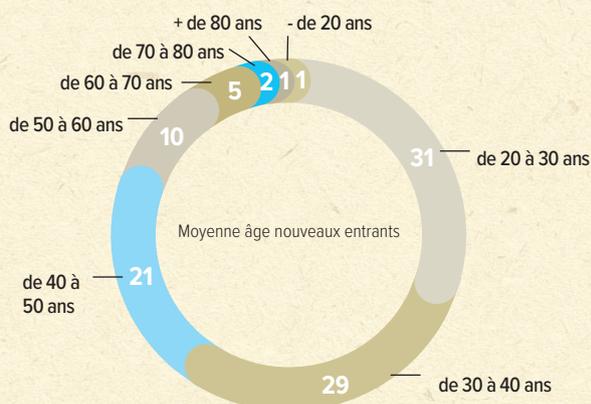


725 nouveaux locataires entrants en 2021

712 locataires sortants

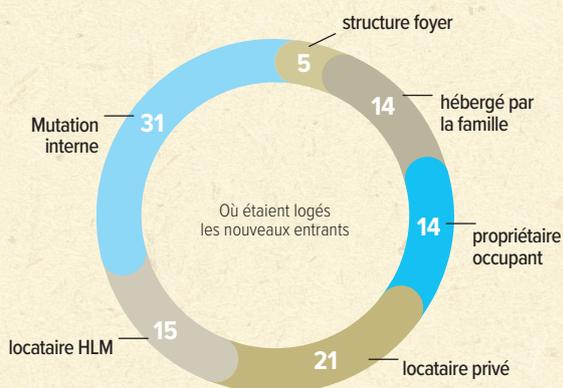
PLUS JEUNES

L'âge moyen des nouveaux entrants est de 38 ans. Un tiers d'entre eux a moins de 30 ans et 60% moins de 40 ans.



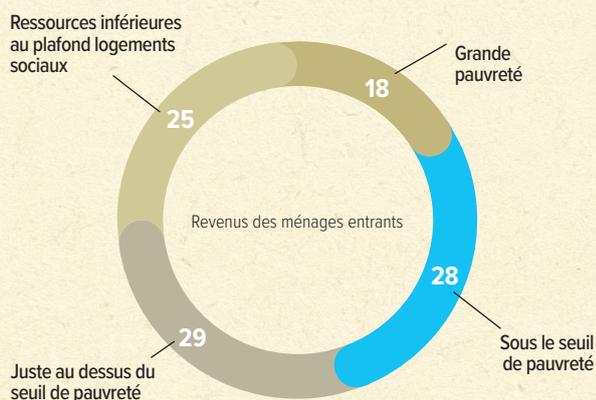
DÉJÀ ISSUS DE L'HABITAT SOCIAL

Près de la moitié (46%) des nouveaux entrants étaient déjà locataires d'un bailleur social (dont un tiers déjà chez Mancelle d'habitation).



HAUSSE DE LA PRÉCARITÉ

46 % des nouveaux entrants vivent sous le seuil de pauvreté (revenu < à 1000 €/mois), dont 18% sous le seuil de grande pauvreté (revenu < à 670 €/mois). Mancelle d'habitation assume sa vocation à loger les publics en grande difficulté.



UN NOMBRE CROISSANT DE FAMILLES MONOPARENTALES

En 2021, 71% des nouveaux entrants ont été logés à leur demande au Mans et à Coullaines. Parmi les 52 % de familles logées par Mancelle d'habitation et comptant un ou plusieurs enfants, 61 % d'entre elles sont monoparentales.

De même, parmi les 820 nouveaux foyers entrants en 2021, 41% sont des foyers monoparentaux. C'est pourquoi, le besoin en logements se porte de plus en plus sur des habitats de type T1 à T3.

Attentes & Satisfaction

UN NOUVEAU RYTHME D'ENQUÊTE POUR MESURER LES BESOINS ET MIEUX SATISFAIRE NOS LOCATAIRES

A partir de 2021, Mancelle d'habitation a fait le choix de réaliser,

- chaque année, une **enquête de satisfaction auprès de tous ses locataires** (cette enquête était jusqu'à présent triennale) ;
- chaque trimestre, une **enquête de satisfaction auprès des nouveaux entrants** ;
- chaque trimestre, une **enquête de satisfaction auprès des locataires dont les logements ont récemment bénéficié de travaux**.

Ces enquêtes doivent nous permettre de connaître toujours plus précisément, et en temps réel, les besoins et les attentes des locataires afin d'y répondre au plus vite. Elles constituent de véritables éléments de pilotage qui nous guident dans la définition de nos plans d'actions.

En nous regroupant avec nos partenaires de L⁴h, dans le cadre d'un appel d'offres commun, nous avons pu réduire les coûts et renforcer nos enquêtes.

QUELS INDICES POUR MESURER LA SATISFACTION ?

Chaque enquête définit la satisfaction globale du client, et a également pour objectif de rechercher avec précision les éléments d'insatisfaction pour définir les axes d'amélioration, garantir à tous une qualité de vie optimale, et comparer nos résultats à ceux de l'ensemble des bailleurs sociaux français.

TAUX DE SATISFACTION GLOBAL 92,5 %

92,5 % de nos locataires se déclarent globalement satisfaits de leurs conditions de vie dans les logements de Mancelle d'habitation.

Ce chiffre est en hausse de 4,5% par rapport à l'enquête de 2019 et largement supérieur à la moyenne obtenue pour l'ensemble des bailleurs sociaux français.

Nos points forts

Selon l'enquête réalisée auprès d'un échantillon représentatif de locataires, leur satisfaction porte en premier lieu sur :

- l'équipement de nos logements
- la compréhension de la demande
- la communication

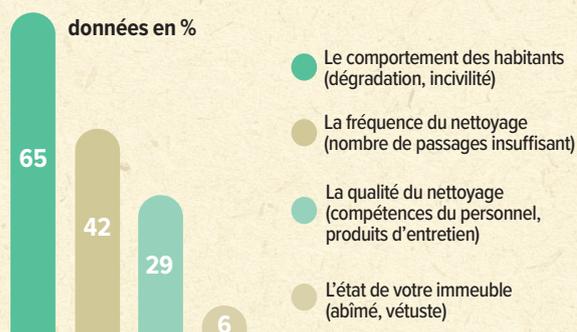
Nos axes d'amélioration

- le suivi et le traitement de la demande
- la propreté des parties communes

LES PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION

- les incivilités et dégradations qui sont le fait d'une minorité de locataires
- la fréquence du nettoyage des parties communes, malgré le travail de grande qualité réalisé par les gestionnaires et employés de résidences

A l'inverse, la très grande majorité des locataires estiment que leur immeuble n'est ni dégradé, ni vétuste.



DES TAUX DE SATISFACTION PARMI LES MEILLEURS

L'ensemble des taux de satisfaction obtenus par Mancelle d'habitation sont supérieurs à un benchmark national de l'ensemble des bailleurs sociaux.

Chiffres nationaux basées sur un échantillon représentatif de 272 885 locataires du parc social

	Satisfaction des locataires	Évolution par rapport en 2019	Moyenne nationale de satisfaction
TAUX DE SATISFACTION GLOBALE	92,5 %	+4,5 %	83,5 %
VIE DANS LA RÉSIDENCE	83,7 %	-	74,9 %
EQUIPEMENT DES LOGEMENTS	89,8 %	+15,8 %	69,8 %
SATISFACTION SUR L'ENSEMBLE DU LOGEMENT	86,5 %	+3,5 %	76,9 %
COMPRÉHENSION DE LA DEMANDE	90,4 %	-	-
COMMUNICATION AVEC LES LOCATAIRES	90,6 %	+6,6 %	83,5 %
PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES	73,2 %	+2,2 %	66,2 %
SUIVI ET TRAITEMENT DE LA DEMANDE	70,3 %	-1,7 %	59,2 %

L'ENQUÊTE AUPRÈS DES NOUVEAUX ENTRANTS

Un taux de satisfaction aussi élevé que pour l'ensemble des locataires. Le taux de satisfaction globale obtenu auprès des nouveaux entrants est de 92,4%.

Nos points forts

- l'accompagnement lors de la demande de logement
- l'état des sols
- l'état des fenêtres et des menuiseries
- le respect des engagements et la qualité des travaux réalisés avant l'entrée

Nos axes d'amélioration

- la propreté du logement
- l'état de la plomberie-robinetterie

L'ENQUÊTE SUITE À TRAVAUX

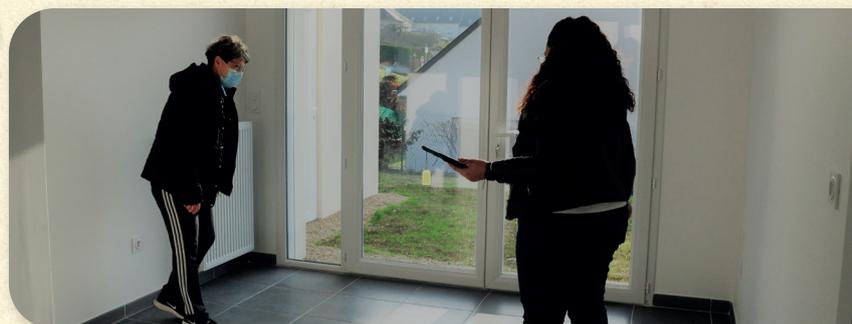
Un taux de satisfaction de 88,1%, légèrement inférieur à celui des deux autres enquêtes en direction de l'ensemble des locataires et des nouveaux entrants.

Nos points forts

- l'accueil, l'écoute, la prise en charge
- la qualité des travaux
- l'électricité, l'interphonie, les menuiseries, la plomberie

Nos axes d'amélioration

- les papiers-peints, la peinture
- les délais d'intervention



Actions pour satisfaire nos locataires

UNE MULTIPLICATION DES RÉCLAMATIONS POUR TROUBLES DE JOUISSANCE

EN 2021
1 193

Réclamations de
locataires concernant
le bien vivre ensemble

EN 2020,
789

EN 2021
625

Signalements :
constats ou remontées
auprès des collabora-
teurs de dégradations,
ou d'incivilités
dans les résidences.

EN 2020,
436

8 procédures d'expulsion pour troubles de jouissance en 2021 / aucune en 2020.

Les équipes de la Gestion Sociale se retrouvent dans cette période post confinement face à une augmentation sensible des troubles et sont mobilisées au quotidien au plus proche de nos locataires pour s'assurer du respect des règles du bien vivre ensemble dans nos résidences. Cette mobilisation quotidienne sera maintenue et renforcée sur 2022.

LES GESTIONNAIRES DE RÉSIDENCE, NOTRE LIEN DE PROXIMITÉ

Avec les employés de résidence, les gestionnaires de résidence sont, au quotidien, les premiers interlocuteurs des locataires et leur lien privilégié avec les équipes de la Gestion Sociale. Ils sont un des piliers du bien-vivre ensemble.

Les taux de satisfaction des locataires sont plus élevés dans les résidences où un gestionnaire de résidence est à demeure.

Polyvalents et disponibles, les gestionnaires de résidence assurent :

- les états des lieux entrants
- l'enregistrement des réclamations et, plus globalement, une première prise en charge sociale
- une veille sécurité et comportements à risque



“ Les taux de satisfaction des locataires sont plus élevés dans les résidences où un gestionnaire de résidence est à demeure. ”



EVALUATION DES DEMANDEURS DE LOGEMENT

	2021	2020
DEMANDEURS DE LOGEMENT RENCONTRÉS PAR LA GESTION SOCIALE	347	263
DEMANDEURS RELOGÉS DANS LE CADRE DE LA LOI DALO	2	6
DEMANDEURS RELOGÉS SORTANT D'UN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE	18	15
DEMANDEURS RELOGÉS RÉFUGIÉS	20	26
DEMANDEURS RELOGÉS VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES ET FAMILIALES	22	18

DES LIENS RENFORCÉS ENTRE LES SERVICES

La coopération entre nos services favorise le déploiement d'initiatives et garantit une meilleure transmission de l'information.

Les gestionnaires de résidences, de même que les collaborateurs de la Maîtrise d'Ouvrage, du Commercial et du Recouvrement-Contentieux font part des situations qu'ils constatent sur le terrain.

Les équipes de la Relation Client informent des dysfonctionnements qui leur sont signalés.

La réorganisation de nos sites, à Leroy et, en 2022, à Europe, nous permet de consolider les coopérations entre nos services (Gestion Sociale, Relation Client, Recouvrement Contentieux, Commercial, Exploitation Qualité Fournisseur...) pour que chaque collaborateur soit toujours mieux et rapidement informé des besoins de nos locataires.

SERVICES PLUS : UNE COOPÉRATION INNOVANTE

Mis en place à l'automne 2021, Services Plus est un dispositif innovant qui donne aux gestionnaires de résidence les moyens de coopérer pour effectuer des tâches.

Objectif :

Améliorer encore le cadre de vie et la satisfaction des locataires. Ont déjà été réalisés dans ce cadre : le nettoyage d'un garage à Pied sec, le décapage d'une cage d'escalier rue de Londres à Coulaines...



papernest



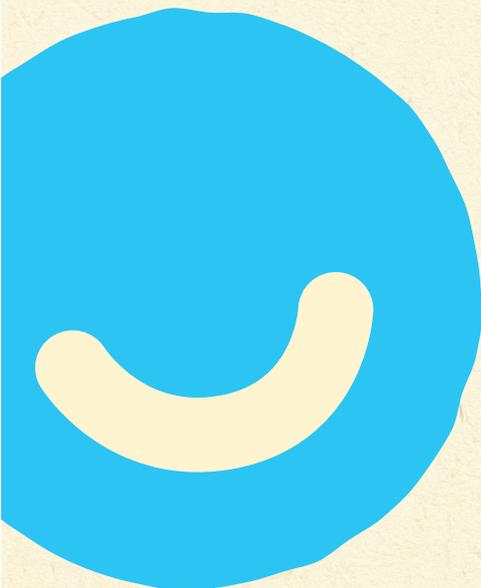
PAPERNEST, NOUVEAU SERVICE

Désormais, chaque locataire entrant, ainsi que les locataires en difficultés financières, se voient proposer les services gratuits de Papernest, qui gère et optimise la mise en place des contrats liés au logement (téléphonie, courrier, fournisseurs d'énergie...).

Objectif :

Faciliter le quotidien de nos locataires, tout en leur permettant de réaliser des économies. En 2021, 91 locataires ont bénéficié de Papernest. Indice de satisfaction : 8,5/10.





Nos actions

| LES RENCONTRES DE SAISON

Initiées à l'été 2021, les rencontres offrent aux locataires l'opportunité d'échanger sur tous les sujets avec les collaborateurs de la Gestion Sociale et de la Relation Client, aux pieds de leurs immeubles, dans un cadre informel et convivial.

Ces rencontres permettent à nos équipes d'être mieux informées pour améliorer la satisfaction du client. L'affluence rencontrée démontre que la formule est adaptée et répond à l'attente de nos locataires.



| LES INVISIBLES

Engagée en 2020, en partenariat avec la Ville de Coulaines (via les Maisons Pour Tous) et Sarthe Habitat, cette action s'est poursuivie en 2021.

Objectif :

détecter les ménages les plus en difficultés et lutter contre leur isolement.

La méthode :

la roulotte Rosalie se déplace sur trois quartiers de Coulaines pour aller à la rencontre des habitants, les aider dans leurs démarches et leur proposer des animations.

| JOURNÉE CITOYENNE À COULAINES

Plusieurs gestionnaires de résidence de Coulaines et la Relation Client ont participé à la journée citoyenne organisée par la Ville de Coulaines en initiant une action de nettoyage de la place de l'Europe et de décoration des bancs de cette place.

Accueil des nouveaux arrivants à Coulaines. Ateliers de sensibilisation sur les thématiques du tri sélectif et du bien-être animal, en partenariat avec des associations locales.



| ARGENT DE POCHE

Une nouvelle opération Argent de poche a été organisée à l'été 2021, avec la Ville de Coulaines, dans le quartier Bellevue. 5 jeunes ont repeint du mobilier urbain "à la manière du peintre Matisse", cet engagement durant leurs vacances scolaires leur a permis de gagner un peu d'argent de poche tout en embellissant leur lieu de vie.

Objectif :

poursuivre ces opérations pour créer un parcours artistique à travers Coulaines.



| AUTOUR DES JARDINS PARTAGÉS ET DE LA BIODIVERSITÉ

Le Ministère de l'Agriculture et de la Biodiversité, dans le cadre du programme France Relance, a accordé à Mancelle d'habitation une subvention de 8 430 € pour soutenir nos actions de développement des jardins partagés et l'opération Vivants dans la ville.



| JARDINS PARTAGÉS

Mancelle d'habitation a initié la création de 4 jardins partagés : Schuman, Les Rives de l'Huisne et deux à Coulaines. **Tous ces sites sont gérés aujourd'hui en autonomie par les habitants ou en partenariat avec une école.**

| VIVANTS DANS LA VILLE

Opération engagée sur la Résidence Honoré Daumier au Mans.

Partenaires :

Jardin du vivant, CDC Habitat Social.

Objectif :

sensibiliser les habitants du quartier à la biodiversité.

Actions :

création d'une mini ferme pédagogique, d'un sentier d'interprétation, d'une horloge mellifère, rencontre avec les élèves d'un lycée agricole... Participation à la création d'une fresque de street art représentant une abeille lors du festival Plein Champ 2021.



Communication



LE TÉLÉPHONE

Le téléphone demeure le média privilégié par les locataires en cas d'urgence. C'est pourquoi, nous avons renforcé notre offre en ouvrant une plateforme téléphonique externalisée et gérée par des téléconseillers formés à nos métiers.

Ceux-ci apportent à nos locataires une première réponse, les orientent vers les bons interlocuteurs et transmettent l'information.

En 2021, cette plateforme a traité

- **16 681 appels techniques** (demandes d'intervention dans le logement)
- **5 283 appels non techniques** (demandes de logement...)
- **927 appels en dehors des horaires d'ouverture** (pour des urgences techniques)

Toutes les équipes de Mancelle d'habitation sont mobilisées pour améliorer la satisfaction des locataires. En ce sens, au-delà des outils de communication, nos collaborateurs sont, en permanence, à l'écoute pour offrir un service adapté et de proximité.

DES ÉQUIPES COMMERCIALES À L'ÉCOUTE

En 2021, **1 638 demandeurs de logement** ont fait l'objet d'un accompagnement personnalisé de la part de notre service commercial (échange téléphonique, rendez-vous physiques...).

1 402 visites de logement ont ainsi été réalisées et **788 logements ont été attribués** après présentation en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements.

DES ÉQUIPES DE PROXIMITÉ POUR UN DIALOGUE QUOTIDIEN

25 collaborateurs, gestionnaires de résidence et employés de résidence, sont en contact direct avec nos locataires. Dans les parties communes, dont ils assurent l'entretien, comme au sein des loges et accueils, qui ont pu réouvrir cette année. Ils sont les premiers interlocuteurs pour apporter un premier conseil et faire remonter l'information. **Pour mener à bien ces missions, ils s'appuient sur les nouveaux outils de communication, en particulier MH & moi.**



DE NOUVEAUX OUTILS, UN DIALOGUE QUOTIDIEN

En 2021, nous avons déployé de nouveaux outils de communication afin d'être encore plus proches de nos locataires et de leurs attentes. Nous privilégions 2 modes de communication : la proximité et le digital.

“ 9 numéros publiés en 2021 et envoyés à 4 190 destinataires en moyenne :
2 000 lecteurs en moyenne,
100 interactions par newsletter. ”

MH&VOUS LA NEWSLETTER



Une newsletter mensuelle destinée à tous nos locataires, **MH & Vous** a été lancée en avril 2021. Elle propose de nombreuses informations pratiques et offre aux locataires la possibilité de réagir et d'interagir en nous transmettant leurs demandes et commentaires.

L'APPLICATION MH & MOI

Conçue pour assurer un lien privilégié et quotidien de communication entre les locataires et nos services, **l'application MH & moi** est aujourd'hui téléchargée par près de la moitié de nos locataires et son usage est en augmentation continue.



Une évolution du nombre
de locataires utilisant l'application

JANVIER 2021

29,7%

DÉCEMBRE 2021

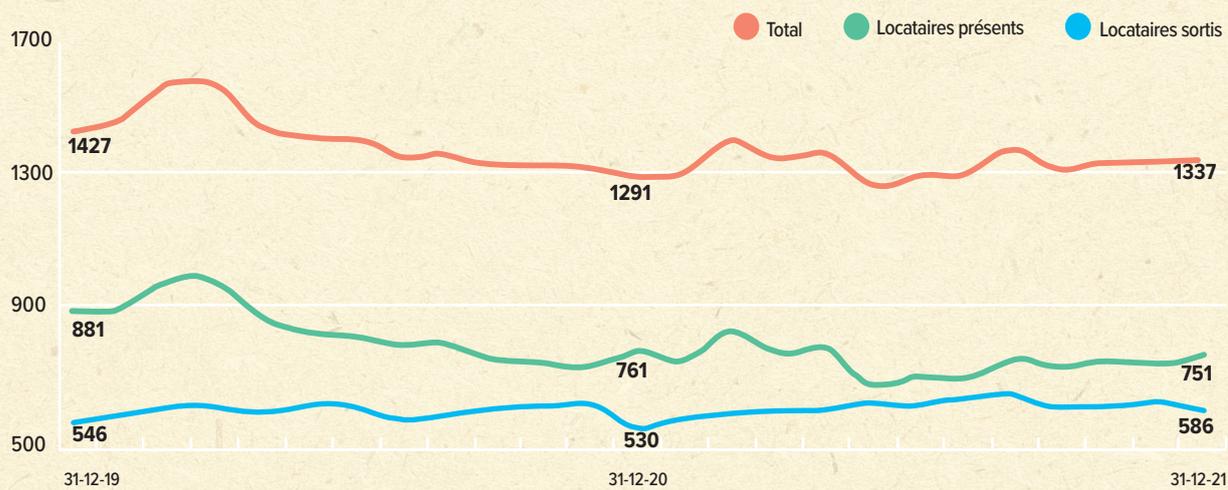
41,2%

Une évolution du nombre de locataires connectés au moins une fois dans le mois

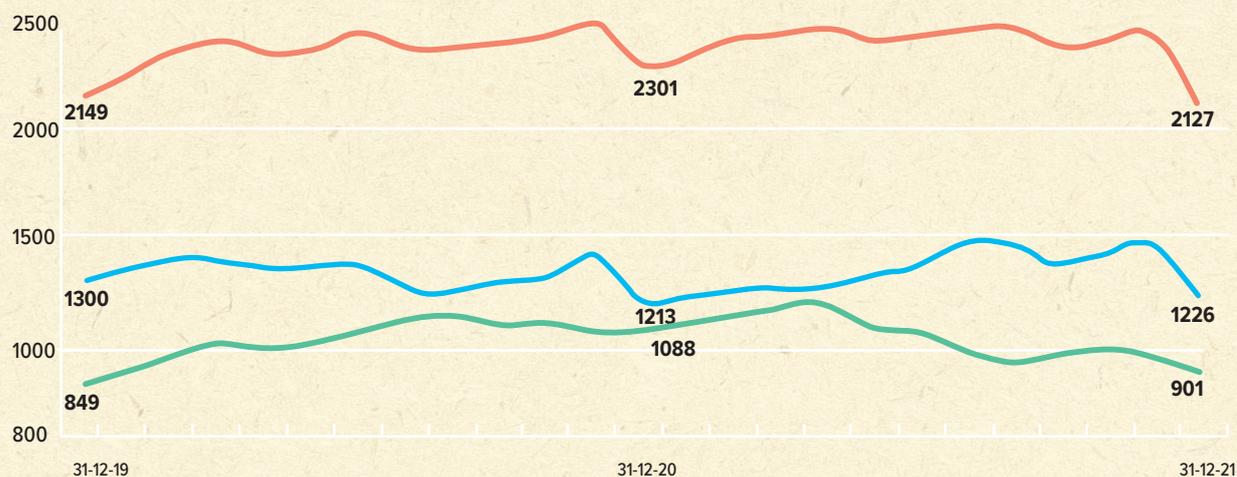


Recouvrement

NOMBRE TOTAL DES LOCATAIRES EN IMPAYÉS



MONTANT TOTAL IMPAYÉS



EN 2021

751

Locataires présents
en situation d'impayés
(en fin d'année)
pour 901 K€

EN 2020,

761 pour 1 088 K€

AU 31/12/2021

2 127 K€

Montant total
des impayés

AU 31/12/2020

2 301 K€

UNE NOUVELLE ORGANISATION QUI FAIT SES PREUVES

Privilégiant la recherche de la solution amiable en dédiant deux collaborateurs au pré-contentieux et un au contentieux, notre nouvelle organisation, mise en place courant 2020, a pu être expérimentée sur une année complète en 2021. D'emblée, ce nouveau mode de fonctionnement a démontré, grâce à une équipe très impliquée, son efficacité.

Pour preuve : malgré un contexte sanitaire et économique complexe, le montant des impayés a très significativement baissé, notamment pour ce qui concerne les locataires continuant à habiter dans les logements de Mancelle d'habitation.

De même, une vingtaine de reprises de logement ont pu être résolues à l'amiable sans recourir à une procédure judiciaire.

RETROUVER LE CONTACT AVEC LES CLIENTS



En 2021, l'allègement des contraintes sanitaires nous a permis de renouer, progressivement, des contacts en présentiel avec nos clients, afin d'avoir des échanges plus conviviaux et de gagner en réactivité.

- Dès la rentrée de septembre, reprise des **visites aux locataires en situation d'impayés**, afin de dialoguer en direct avec eux et d'évaluer plus précisément les situations de chacun.
- Organisation, au cours de l'année, de quatre **ateliers gestion du budget**, au profit de 23 locataires, en partenariat avec la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire et l'association Finances & Pédagogie. Dans ce cadre, l'objectif est d'aider les locataires en difficulté à mieux gérer leur budget. Ces ateliers s'adressent aussi aux nouveaux entrants dans un but préventif.
- Cette volonté de rester au contact s'est également traduite par un accompagnement au changement de mode de calcul des locataires ayant vu leur APL diminuée.

TOUJOURS PLUS DE TRANSVERSALITÉ

Dans une logique d'efficacité et de réactivité, le Recouvrement-Contentieux multiplie les coopérations avec les autres services :

- **Avec les gestionnaires de résidence**, qui effectuent toujours plus de visites à domicile en cas de nouveaux impayés, sont toujours à l'écoute des locataires, et transmettent les informations collectées sur le terrain ;
- **Avec le Commercial** qui assure les relances dirigées vers les nouveaux entrants ;
- **Avec la Comptabilité** qui vient en appui sur des relances et de la prise de règlement ;
- **Avec la Gestion Sociale** qui traite conjointement avec le service Recouvrement-Contentieux les dossiers cumulant impayés et troubles de voisinage ;

En 2022, cette transversalité va encore se renforcer, d'une part avec la Gestion Sociale, d'autre part avec la **Relation client** qui tiendra informé le Recouvrement-Contentieux sur la réalisation des réparations et travaux dans les logements, afin de limiter les "impayés de mécontentement".

UNE COMMUNICATION ACCRUE

Les relances par e-mailing et SMS ont été renforcées. Désormais, ces relances ne sont plus seulement effectuées à date fixe, mais également de manière aléatoire, afin de personnaliser ces rappels pour responsabiliser le locataire.

Les locataires sont régulièrement encouragés à utiliser MH&moi pour toutes leurs démarches.

Perspectives

L'installation du Recouvrement-Contentieux dans les locaux de la place de l'Europe, à Coulaines, au côté de la Gestion Sociale, va rapprocher le service des locataires, pour faciliter les échanges avec ces derniers.

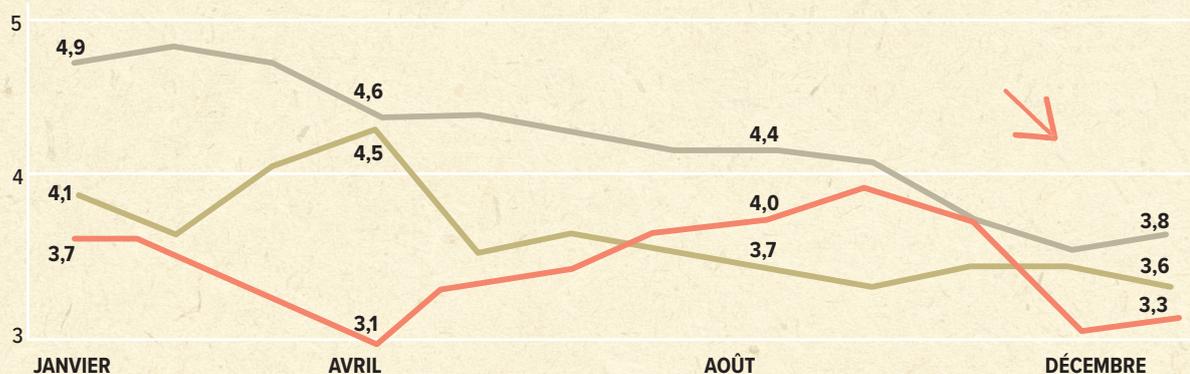


Notre patrimoine locatif

ÉVOLUTION DU PATRIMOINE EN 2021

	NOMBRE DE LOGEMENTS AU 31/12/2020	ACQUISITIONS OU CONSTRUCTIONS	VENTES OU DÉMOLICTIONS	TRANSFORMATIONS COMMERCE EN LOGEMENT	NOMBRE DE LOGEMENTS AU 31/12/2021
LOGEMENTS COLLECTIFS	4 142	-	1	-	4 141
LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES	206	8	-	-	214
LOGEMENTS INDIVIDUELS	1 654	34	14	1	1 675
LOGEMENTS FOYERS	391	-	-	-	391
TOTAL	6 393	42	15	1	6 421

TAUX DE VACANCE



avec une vacance plus faible dans les zones urbaines par rapport aux zones rurales.

● 2019 ● 2020 ● 2021

42 nouveaux logements en 2021

VEFA

4 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Le Mans – Maison neuve 2

MAITRISE D'OUVRAGE DIRECTE

22 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Mulsanne - Les Cottages de la Lande

8 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Montval-sur-Loir - Le Clos Saint Jacques

8 SEMI-COLLECTIFS
Parigné l'Évêque - Les 3 puits

49 logements locatifs en cours de travaux

ACQUISITION AMÉLIORATION

2 LOGEMENTS INDIVIDUELS
La Bazoge - Avenue Nationale

VEFA

33 LOGEMENTS COLLECTIFS
Le Mans - Banjan park

6 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Le Mans - Maison neuve 3

MAITRISE D'OUVRAGE DIRECTE

4 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Etival-lès-Le Mans -
Les cottages de la Beaujeantière TR2

4 LOGEMENTS INDIVIDUELS
La Bazoge - Avenue Nationale



34
INDIVIDUELS

8
INTERMÉDIAIRES

Montval-sur-Loir - Le Clos Saint Jacques

Perspectives

- Reprise d'une activité de production soutenue.
- Mise en construction de plus de **200 logements locatifs**.
- Opérations sur de l'hébergement spécifique, accueil de jeunes travailleurs - opération Les Jardins d'Erpell au Mans et la Boutaure à Roëzé-sur-Sarthe.
- Opérations pour loger les Sarthois en cœur de ville, **17 projets dans 13 communes**.

DES HÉBERGEMENTS DÉDIÉS

Mancelle d'habitation s'adapte à l'évolution des habitudes de vie et des besoins générationnels. Prenant en compte le vieillissement de la pyramide des âges, nous développons des projets de résidences dédiées aux seniors, pour permettre à ces publics de demeurer le plus longtemps possible à leur domicile.

Mancelle d'habitation déploie aussi des programmes en direction :

- Des personnes en situation de handicap (projet à Roëzé-sur-Sarthe) ;
- Des personnes ayant besoin d'un logement d'urgence ;
- Des jeunes en insertion sociale et professionnelle.

En 2022, un de nos projets phares sera l'aménagement d'un Foyer de Jeunes Travailleurs au centre du Mans, la résidence Erpell, en partenariat avec l'association familiale à vocation sociale ADMR.

PARTENAIRE DES COLLECTIVITÉS

Mancelle d'habitation s'attache à accompagner les collectivités dans leurs projets, notamment dans le cadre des programmes de soutien au développement des centres-villes initiés par l'Etat : Action cœur de ville et Petites villes de demain.

La réhabilitation des logements

I RÉHABILITATION DE LOGEMENTS

En 2021, nous avons réhabilité plus de 200 logements et engagé des travaux de réhabilitation sur plus de 600 logements.

Chaque année notre objectif est de consacrer, en moyenne, 10 millions d'euros pour réaliser des travaux d'amélioration de notre parc de logements. En 2022, ce montant s'élèvera exceptionnellement à 18 millions d'euros, dans l'objectif d'améliorer en permanence la satisfaction de nos locataires.

	NOMBRE DE LOGEMENTS CONCERNÉS	TRAVAUX
RÉSIDENCE PADERBORN (LE MANS)	76	Amélioration thermique, réfection de l'étanchéité et sécurisation des terrasses
LES TERRASSES DES BRUYÈRES (LE MANS)	143	Réhabilitation, accessibilité des salles de bains, travaux d'électricité, clôture des jardins
LES HALLES (LE MANS)	87	Réhabilitation, accessibilité des salles de bains, réhabilitation et sécurisation des terrasses
OSLO - BUDAPEST (LE MANS)	69	Rénovation des façades, amélioration du confort thermique été / hiver, accessibilité des salles de bains, mise en sécurité, remplacement des portes des halls et des portes palières
RUE DES SOLIERS (SAVIGNÉ-L'EVÊQUE)	10	Amélioration thermique, accessibilité des salles de bains, travaux d'électricité
RÉSIDENCE RICHEDOUÉ (LE MANS)	30	Amélioration thermique, accessibilité des salles de bains, travaux d'électricité
LE CLOS DE LA LANDE (CHALLES)	10	Amélioration thermique, accessibilité des salles de bains, travaux d'électricité
RÉSIDENCE DU PRÉ (LE MANS)	10	Amélioration thermique, accessibilité des salles de bains, travaux d'électricité, réfection des façades, remplacement des chaudières.
RÉSIDENCE HONORÉ DAUMIER (LE MANS)	36	Amélioration thermique
RÉSIDENCE FLORE-MAUPERTUIS (LE MANS)	82	Amélioration thermique et sécurisation de l'accès au toit
LE RIF (LE MANS)	89	Amélioration thermique, réfection de l'étanchéité et sécurisation des terrasses.

Perspectives

En 2022, nous prévoyons d'engager une douzaine de nouvelles opérations de réhabilitation sur plus de **600 logements**.

UNE PREMIÈRE

Pour la première fois, nous avons confié à une unique entreprise l'ensemble des travaux d'une opération de réhabilitation.

Cette expérimentation porte sur la **rénovation de 87 logements** du quartier des Halles, qui, au cœur du Mans, fait l'objet d'un ambitieux plan de réaménagement porté par les pouvoirs publics. Elle nous permet de n'avoir qu'un seul interlocuteur pour gérer l'ensemble des interventions, nous assurant un gain de temps réel.

OPÉRATIONS DE GROS ENTRETIEN DE LOGEMENTS SPÉCIFIQUES

167 LOGEMENTS EUROSPAN

66 LOGEMENTS ITEM

RECONFIGURATION DE LOGEMENTS

28 LOGEMENTS MAROC



Le Mans – Résidence Honoré Daumier - Amélioration thermique



Le Mans – Résidence Richedoué - Travaux d'amélioration thermique et réhabilitation



ENERGIESPRONG

En 2021, Mancelle d'habitation s'est lancée dans une démarche expérimentale, dite EnergieSprong, qui se concrétisera en 2022. Cette opération est fortement soutenue par l'Etat, la Région, le Département et Le Mans Métropole.

Destiné à lutter contre la précarité énergétique des locataires, le dispositif consiste à assurer, avec ampleur, la rénovation énergétique des logements les plus énergivores.

Les travaux réalisés :

isolation des façades pour les transformer en bouclier thermique, remplacement du chauffage au gaz par des pompes à chaleur électriques, installation de panneaux photovoltaïques devant produire l'équivalent de la consommation électrique du logement...

L'originalité de la méthode :

les travaux sont principalement réalisés hors site pour limiter le temps d'intervention dans les logements. Afin de limiter les coûts, Mancelle d'habitation s'est regroupée avec 12 bailleurs sociaux pour établir les appels d'offres.

La garantie :

les travaux sont garantis 30 ans et l'investissement s'amortit sur la même durée.

55 logements concernés :

À Savigné-L'Evêque et Sargé-lès-Le Mans

Le résultat attendu :

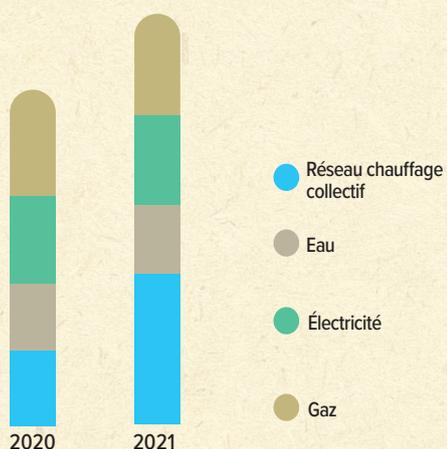
Le résultat attendu : 65% d'économies /an pour chaque foyer bénéficiaire, soit, en moyenne, 700 €/an.

Exploitation

EN 2021

+ 22%

Hausse du coût de l'énergie pour le gaz, électricité, réseau chauffage collectif à répercuter sur les charges locatives.



L'année 2021 a été marquée par la hausse des coûts de l'énergie (gaz, électricité...), qui a dû être répercutée sur les charges locatives.

En 2022, pour limiter les conséquences de ces augmentations nous allons :

- Accroître notre vigilance et notre écoute face aux risques d'impayés de loyers ou de charges
- Conforter notre politique de rénovation énergétique des logements

CHARGES RÉCUPÉRABLES

TYPE	2021	2020	EVOLUTION
ENTRETIEN COURANT	2 031 k€	2 077 k€	-2,2%
IMPÔTS ET TAXES	555 k€	551 k€	+0,7%

CHARGES NON RÉCUPÉRABLES

TYPE	2021	2020	EVOLUTION
ENTRETIEN COURANT	1 686 k€	1 556 k€	+8,3%
IMPÔTS ET TAXES	204 k€	194 k€	+5,1%
TFPB	3 516 k€	3 494 k€	+0,6%
HONORAIRES ET DIAGNOSTICS	226 k€	128 k€	+76%



Le Mans – La Maison neuve

Accession sociale, vente

DES NOUVELLES OFFRES POUR RÉPONDRE AUX NOUVELLES DEMANDES

Depuis près de 5 ans, Mancelle d'habitation, en s'appuyant sur sa filiale Union & progrès, a fait le choix de diversifier ses métiers et ses offres.

Répondant aux souhaits exprimés par les collectivités locales et les pouvoirs publics, nous avons favorisé **l'accession à la propriété**, engageant chaque année de nouveaux programmes ambitieux et adaptés à l'évolution des besoins en logement et des aspirations de la population.

Dans ce même esprit, nous sommes devenus **aménageurs**, viabilisant des terrains pour les proposer à la vente, dans le cadre d'opérations alliant plusieurs types d'offres (location, accession à la propriété...).

En parallèle, nous avons fait le choix de **mettre en vente une partie de notre patrimoine** qui n'était plus en cohérence avec l'ensemble de notre parc immobilier et notre stratégie de développement.



Le Hameau Ronsard - CHALLES



Le Hameau Ronsard - CHALLES

VENTE DE TERRAINS

Actuellement, cette offre est concentrée sur le Pont d'Orne à Montbizot et comprend 7 terrains.

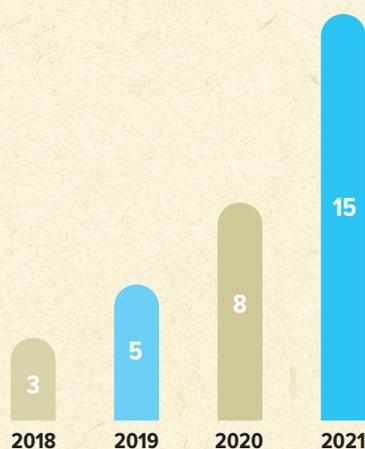
En 2021, nous avons concrétisé 2 ventes et signé 2 compromis de vente. **Au total 5 des 7 lots ont trouvé un acquéreur à ce jour.**

VENTE DE PATRIMOINE

En 2021, nous avons vendu 15 logements dont nous étions propriétaires.

11 de ces logements sont situés sur des villes moyennes du département, éloignées du Mans : Vaas, Fresnay-sur-Sarthe, Saint-Calais, Montval-sur-Loir, Le Lude, Sillé-le-Guillaume...

Évolution du nombre de logements vendus :



ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ EN 2021

Logements livrés :

5 PAVILLONS
Coulaines
Les Portes des chemins creux

Logements acquis par leurs occupants, après levée de l'option :

6 PAVILLONS
Coulaines
Les Portes des chemins creux

2 PAVILLONS
Spay - Les Villas Plaisance

1 PAVILLON
Etival-lès-Le Mans
Domaine de la Beaujeantière

Perspectives

Désormais, notre volonté est de poursuivre le développement d'opérations en accession à la propriété. **Dès à présent, 4 projets sont à l'étude sur des communes de la périphérie mancelle.**

Domaine de la Lande - MULSANNE





I L⁴h EN CHIFFRES

6 organismes répartis sur 3 régions et intervenant sur 6 départements

PLUS DE
450
collaborateurs

PRÈS DE
29 000
logements gérés

I QUI SOMMES NOUS ?

L⁴h est une société de coordination officiellement constituée en 2020, par Armorique Habitat, le foyer d'Armor, Mancelle d'habitation et Méduane Habitat.

Méduane Habitat, qui a œuvré depuis 2018, au même titre que ses associés initiaux, a rejoint formellement la coopérative le 22 décembre 2020. Guingamp Habitat a rejoint la coopérative le 29 janvier 2021 et Touraine Logement le 12 février 2021.

Au 31 décembre 2021, L⁴h est une coopérative qui regroupe six organismes :

- Armorique Habitat - **53 collaborateurs - 6 700 logements** (50% en individuel) répartis dans le Finistère, les Côtes d'Armor et le Morbihan
- Le Foyer d'Armor - **27 collaborateurs - 7 600 logements** produits en accession sociale à la propriété et **1 555 logements** en locatif sur le Finistère et le Morbihan
- Mancelle d'habitation - **84 collaborateurs - 6 421 logements** en Sarthe
- Méduane Habitat - **166 collaborateurs - 6 154 logements** en Mayenne

• Guingamp Habitat - **20 collaborateurs - 1 705 logements** sur Guingamp et communes avoisinantes

• Touraine Logement - **120 collaborateurs et 6 500 logements** en Indre et Loire

Après une année 2020 consacrée à la création de L⁴h et à l'accomplissement de toutes les formalités inhérentes, 2021 a été l'année de l'engagement de l'activité pour notre coopérative. Les rencontres virtuelles ou en présentiel des équipes ont renforcé une synergie déjà engagée en 2020 et ont permis d'avancer sur des remplacements de certains sujets stratégiques.

ARMORIQUE HABITAT
UNE FILIALE DU Crédit Mutuel ARKEA

LB Habitat

Méduane Habitat

TOURAIN LOGEMENT

MANCELLE D'HABITATION

GUINGAMP HABITAT

I EN QUOI L⁴h EST UNE COOPÉRATIVE DIFFÉRENTE ?

Les coopérateurs de L⁴h ont mis à profit l'obligation de se regrouper pour, opportunément, construire ensemble un modèle innovant sur des territoires complémentaires. Cette différence s'affirme à travers :

Des convictions partagées

- Ascendant du local
- Complémentarité territoriale
- Mise en commun des moyens, des expériences, des connaissances et des expertises
- La valeur de l'humain

Et des principes de fonctionnement

- Un lieu d'actions, pas de pouvoir
- Dialogue permanent, confiance, respect et transparence entre les coopérateurs
- Respect de l'identité et de l'ancrage territorial de chaque coopérateur



PRINCIPALES ACTIONS DE 2021

Unité identitaire et moyens communs de communication :

Le groupe de travail en charge de la communication se réunit régulièrement. Les papiers à en tête de chacun des coopérateurs ont été harmonisés courant 2021, avec l'ajout du logo « membre de la société de coordination L⁴h ». Ce logo peut aussi être utilisé sur les autres supports de chacun des coopérateurs, papiers ou digitaux. Une charte graphique a été construite avec une agence de communication dans l'objectif de réaliser de futurs supports de communication.

Dispositif de soutenabilité financière :

La loi ELAN donne aux SAC la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour assurer la soutenabilité financière du collectif. Pour répondre à cette obligation légale, L⁴h a décidé de définir un dispositif de contrôle de gestion, piloté par un comité d'audit composé des directeurs financiers de chacun des coopérateurs et présidé par un membre externe et indépendant.

Ce comité s'est réuni plusieurs fois en 2021 et a réalisé un bilan des données 2020 collectées et du renseignement des indicateurs trimestriels 2021.

APPELS D'OFFRES - MUTUALISATION DES ACTIONS

- **Enquête de satisfaction**
- **Plateforme commune de réception des appels téléphoniques :** Chaque coopérateur a défini le périmètre et les modalités de traitement des appels : réception et traitement des appels techniques des locataires, des appels d'urgence en dehors des heures d'ouverture, du délestage en cas de non réponse sur les postes fixes des collaborateurs.
- **Entretien des équipements de sécurité incendie :** L'entretien des équipements de sécurité sera réalisé par un même prestataire suite à des appels d'offres en commun.

Perspectives

LES ACTIONS PRÉVUES EN 2022

- **L'organisation d'une convention avec tous les collaborateurs** à Rennes en Avril 2022
- **La création d'un Office Foncier Solidaire (OFS)** pour faciliter l'accession à la propriété sécurisée par un mécanisme de dissociation pérenne entre le foncier et le bâti dans les secteurs géographiques les plus tendus. La création d'un Office Foncier Solidaire permettra de mettre en place le dispositif de Bail Réel Solidaire (BRS) pour les candidats à l'accession
- **Le lancement d'une plateforme** commune des données amiante
- **Le développement d'appels d'offres** communs
- **La finalisation du cadre de Stratégie Patrimoniale** et d'Utilité Sociale.
- **La mise en ligne du site internet L⁴h**

NOS AXES DE TRAVAIL

- Être exemplaire pour la consommation énergétique de nos logements
- Rendre possible l'accès au logement au plus grand nombre
- Développer des prestations complémentaires pour les locataires (portage de repas, petits travaux de bricolage...)
- Plus d'accompagnement social



Nos équipes

LE TÉLÉTRAVAIL CHOISI... APRÈS LE TÉLÉTRAVAIL CONTRAINT

En octobre 2021, une charte Télétravail a été élaborée. Elle s'appuie sur l'expérience de l'organisation imposée par les confinements. Elle offre aux collaborateurs, dont les missions sont compatibles avec ce dispositif, la possibilité de choisir un jour de télétravail par semaine.

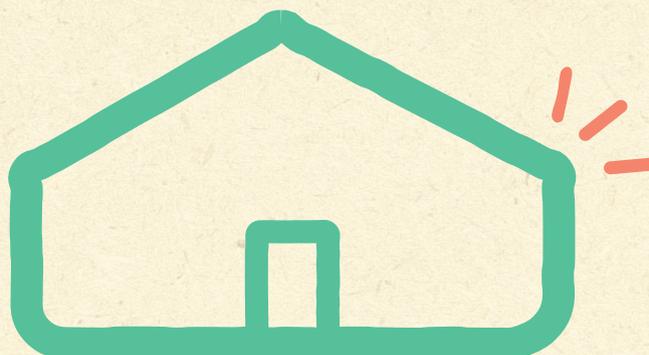
Cette nouvelle organisation du travail, plus souple et flexible, privilégie l'équilibre en vie professionnelle et vie privée. Elle répond aux aspirations de chacun, tout en favorisant la performance, l'efficacité et la productivité de l'entreprise. Elle s'inscrit dans le cadre de la démarche AIR (Autonomie, Innovation, Responsabilisation) qui vise à conforter la cohésion interne, l'esprit d'initiative et la confiance entre les collaborateurs et l'entreprise.

Le Digital & Numérique accompagne les collaborateurs dans cette évolution.

UNE ACTIVITÉ MAINTENUE... MALGRÉ LE COVID

Comme en 2020, nous nous sommes attachés à maintenir l'ensemble de nos activités dans le contexte de la crise sanitaire et des contraintes sanitaires inhérentes. Grâce à la mobilisation de tous les collaborateurs et la dynamique impulsée par les managers, nous avons, en particulier, préservé pleinement la relation avec les locataires.

42 000 € ont été investis dans l'achat des équipements et des prestations spécifiques de nettoyage.



LES EFFECTIFS

EFFECTIFS CDI	2016	2017	2018	2019	2020	2021
COLLABORATEURS	40	41	41	39	40	40
MANAGERS	14	12	11	12	15	15
PROXIMITÉ	33	32	29	26	27	25
COMEX	4	5	5	4	4	4
	91	90	86	81	86	84

7 embauches en CDI en 2021.

FORMER POUR AMÉLIORER NOS RÉPONSES

EN 2021

26

EN 2020

16

actions de formation

Soit 1 554 heures et 222 jours au profit de 72 collaborateurs (45 en 2020) pour un budget de 41K€.

UNE NOUVEAUTÉ : LE CAMPUS MANAGEMENT

Campus management est un cursus pluriannuel de formation, spécifique à notre entreprise, dédié aux collaborateurs occupant un poste de management hiérarchique ou transversal.

En 2021, 27 collaborateurs ont suivi les deux premiers modules : "Management de la relation" et "Management motivationnel d'équipe".

AUTRE FORMATION INNOVANTE

"Prévenir, gérer et agir face aux agressions verbales et physiques des locataires". **2 cursus de 5 jours, 13 participants, 455 heures.**

ACCUEIL DE STAGIAIRES

L'accueil de stagiaires s'inscrit dans la continuité de notre mission sociale.

Objectif :

Etre acteur dans la formation des jeunes. 28 stagiaires accueillis de tous niveaux (de la 3^e au BTS, à tout type de poste).

L'EXPÉRIENCE DE L'ALTERNANCE

Affirmant plus encore notre volonté d'accompagner la formation des jeunes, nous avons fait le choix de recruter une collaboratrice en alternance, en contrat de professionnalisation. Elle occupe le poste d'assistante communication, pour une durée de 12 mois.



Produits & charges d'exploitation

PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION

	2020	2021
	MONTANTS EN M€	MONTANTS EN M€
LOYERS	28,2	28,4
CHARGES RÉCUPÉRÉES	4,7	5,2
PRODUITS FINANCIERS	0,1	0,1
TOTAL PRODUITS	33	33,7
CHARGES DE PERSONNEL	4,2	4,6
IMPÔTS ET TAXES	4,6	4,7
AUTRES CHARGES	2,5	3,2
ENTRETIEN DU PATRIMOINE	7,8	9,2
CHARGES FINANCIÈRES ET AMORTISSEMENTS	11,3	11,4
TOTAL CHARGES	30,4	33,1

Perspectives

En 2022, notre objectif sera de maintenir et d'augmenter le taux de satisfaction de nos locataires.

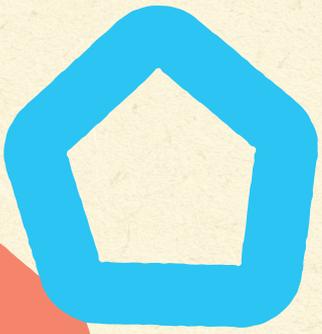
Cela passera par une présence et une écoute quotidienne de toutes nos équipes au service de la satisfaction de nos locataires, présence indispensable pour assurer le bien vivre ensemble et une jouissance paisible de son logement.

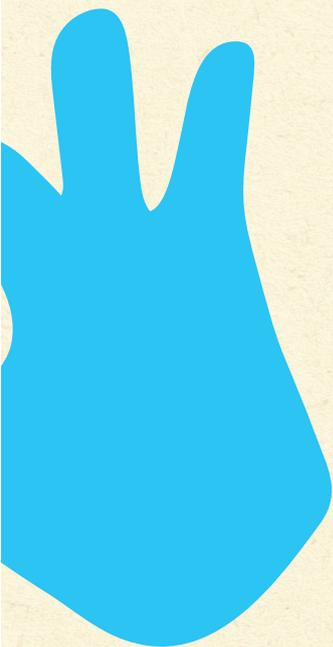
Cette satisfaction devra également rester le reflet de la qualité de nos logements, que cela soit nos constructions neuves, répondant aux dernières normes de confort, mais surtout par un programme ambitieux de rénovation de notre parc avec la planification de 600 logements en rénovation en 2022, tant sur le plan du cadre de vie avec la poursuite de projets d'amélioration du cadre de vie et de résidentialisation mais surtout sur le plan énergétique où nous

souhaitons assurer un parfait confort à nos locataires tout en leur permettant de maîtriser leur facture énergétique.

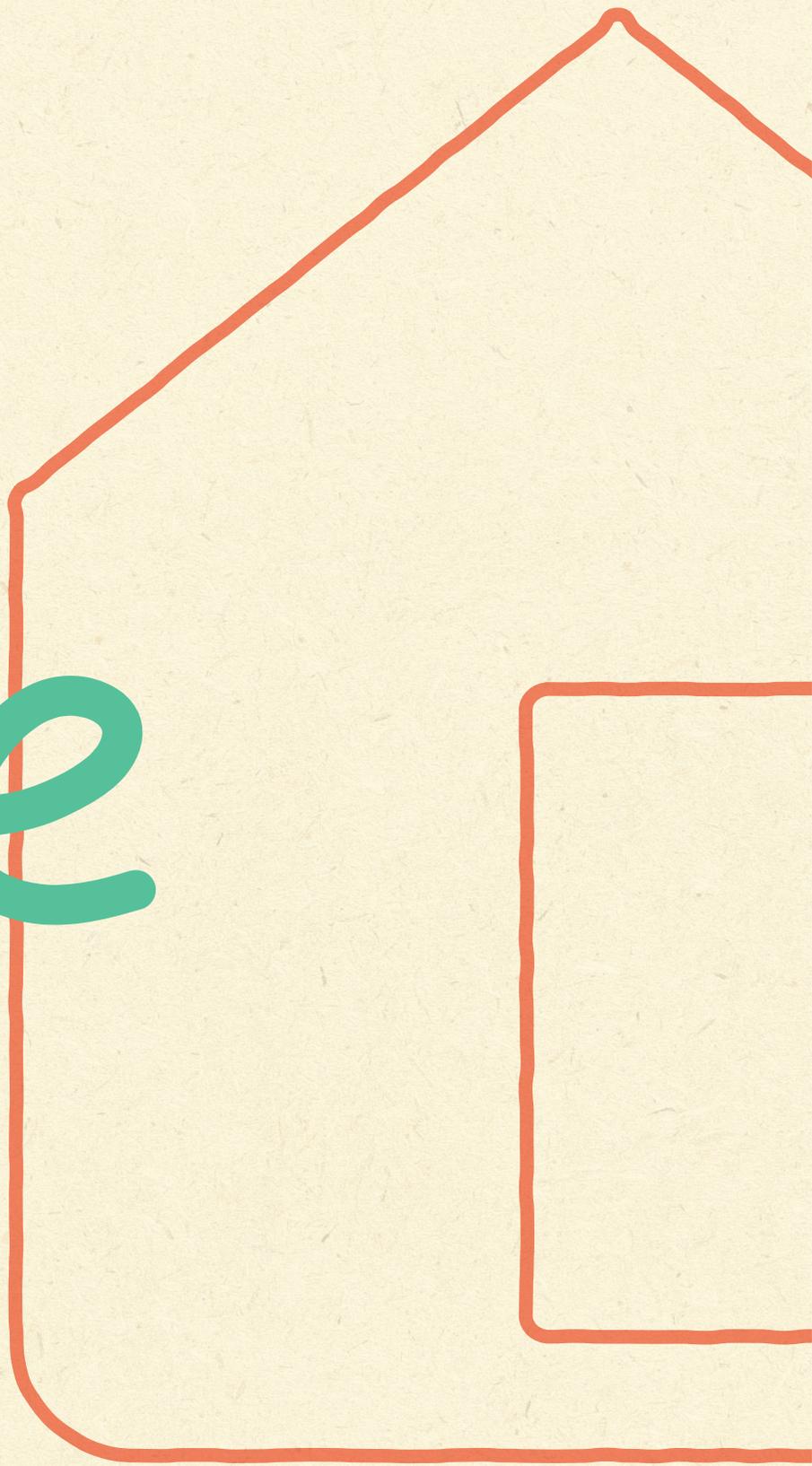
Cette ambition d'assurer le meilleur service s'appuiera également sur la montée en puissance de la coopérative L⁴h, coopérative dans laquelle nous partageons et mutualisons avec les cinq autres coopératives.

Cette dynamique nous permettra de développer de nouvelles compétences pour faciliter l'accès au logement à tous et de mettre en place de nouveaux services pour nos locataires et partenaires en 2022.





ee





MANCELLE D'HABITATION

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

rejoignez
nous sur :



Membre de
la Société de
Coordination