

RAPPORT 
D'ACTIVITÉ



Sommaire

Qui sont nos locataires ?	P 4-5
Satisfaction des locataires	P 6-7
Gestion sociale	P 8-9
Recouvrement	P 10-11
Notre patrimoine locatif	P 12-13
Réhabilitation des logements	P 14-15
Nos projets	P 16-17
Accession sociale & ventes	P 18-19
Nos équipes	P 20-21
L⁴h	P 22-23
Conjoncture	P 24-25
Nos chiffres	P 26
Perspectives	P 27



2022

Année après année, confrontée à de nouveaux défis économiques, technologiques et climatiques, notre entreprise continue de s'adapter, innover et progresser pour répondre à la demande des collectivités et des habitants. Plus que jamais, nous mettons tout en œuvre pour remplir notre mission première : assurer à chacun, quelle que soit sa situation personnelle, professionnelle et financière, la possibilité d'avoir un logement de qualité et adapté à ses besoins.

Dans cet esprit, nous avons fait le choix d'accélérer la rénovation de nos logements avec pour premiers objectifs d'aider nos locataires à diminuer leurs factures d'énergies, tout en améliorant leur confort au quotidien.

Dès 2022, nous avons très significativement augmenté le budget que nous consacrons à la réhabilitation de notre parc immobilier, poursuivant et engageant des opérations de grande ampleur, par exemple aux Terrasses des Bruyères ou à la résidence Oslo-Budapest. Nous allons poursuivre dans cette voie en 2023. Nous travaillons aussi sur un projet de surélévation d'immeubles pour créer de nouveaux logements au square Moulin L'Evêque.

Nous continuons également à construire des logements neufs en zones périurbaines, mais également au Mans, où la résidence Banjan-Park est le premier ensemble collectif que nous mettons en service depuis 2015 au cœur de la capitale sarthoise. Dans le même temps, nous avons encore livré plusieurs programmes de logements en accession à la propriété et achevé notre seconde opération d'aménageur immobilier à Montbizot.

Tous ces investissements mettent en évidence notre volonté de nous diversifier, de répondre précisément à l'évolution de la demande en construisant autrement. Pour réussir, nous sommes convaincus que nous devons rester aussi proches que possible de nos clients et de nos partenaires, être toujours à l'écoute pour satisfaire au mieux chaque demande. Dans cette perspective, nous savons que nous pouvons compter sur l'implication de tous les collaborateurs qui agissent sur le terrain, avec réactivité, ingéniosité et humanité. C'est pourquoi, notre organisation fait la part belle à la transversalité entre les équipes, à la formation et à la présence de chacun sur le terrain. Egalement dans cette volonté de rationaliser nos dépenses et de nous adapter à la conjoncture, nous avons renforcé la mise en commun de nos moyens avec nos associés de L⁴h. Ce travail nous offre de réelles satisfactions et nous ouvre de belles perspectives, comme l'a montré la convention qui a rassemblé tous nos collaborateurs. **Ensemble, nous serons plus forts pour affronter les enjeux majeurs qui s'offrent à nous.**

Qui sont nos locataires ?



5 817 LOCATAIRES DE LOGEMENTS FAMILIAUX

Au 31/12/2022, 5 817 locataires sont titulaires d'un bail signé avec Mancelle d'habitation et occupent un logement familial.

61 COMMUNES

Mancelle d'habitation exerce sa mission de bailleur social dans 61 communes sarthoises. Nous sommes présents dans toutes les principales villes du département, ainsi que dans les secteurs périurbains et ruraux. Nous répondons, ainsi, à l'ensemble des besoins de la population.

UNE MAJORITÉ DE LOCATAIRES JEUNES

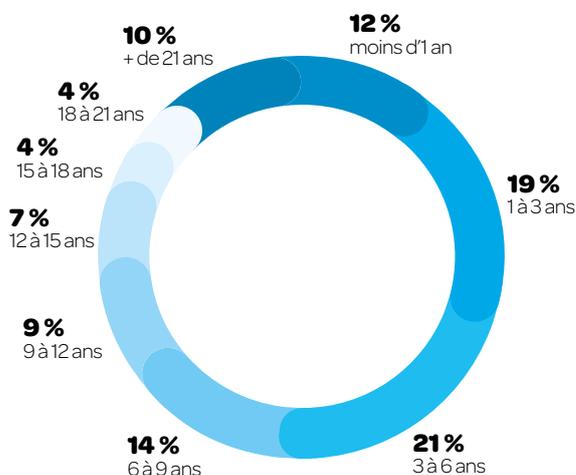
75% de nos titulaires de baux ont moins de 61 ans et appartiennent donc aux tranches de population active. **Un tiers** a moins de 40 ans.

49

L'âge moyen de nos locataires est de 49 ans.

UNE POPULATION DE LOCATAIRES RENOUELÉE... ET FIDÈLE

52% de nos locataires sont arrivés dans leur logement depuis moins de 7 ans (12% depuis 1 an), mais **34%** de nos locataires occupent leur logement depuis 10 ans ou plus et 10 % depuis plus de 21 ans.



593 nouveaux locataires en 2022

AUX FAIBLES REVENUS

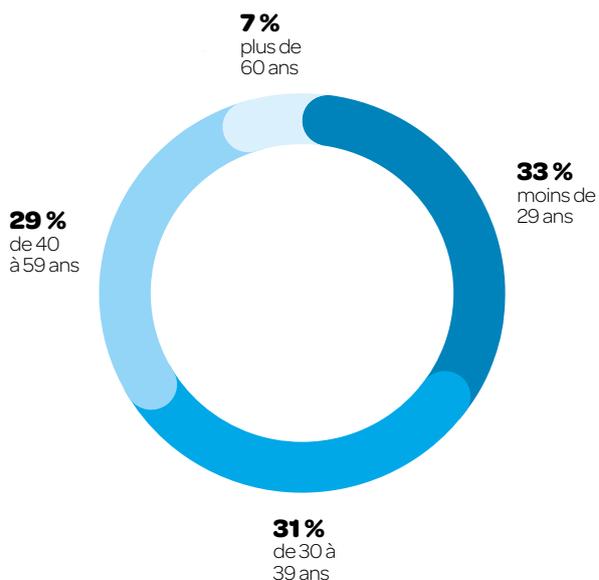
Les trois-quarts des nouveaux entrants ont des revenus inférieurs à 60% du plafond de ressources nécessaire pour bénéficier d'un logement social. Ce chiffre met en évidence notre mission première : permettre à chacun d'être logé, et tout particulièrement les personnes les plus en difficulté.

FRÉQUEMMENT ISSUS DE L'HABITAT SOCIAL...

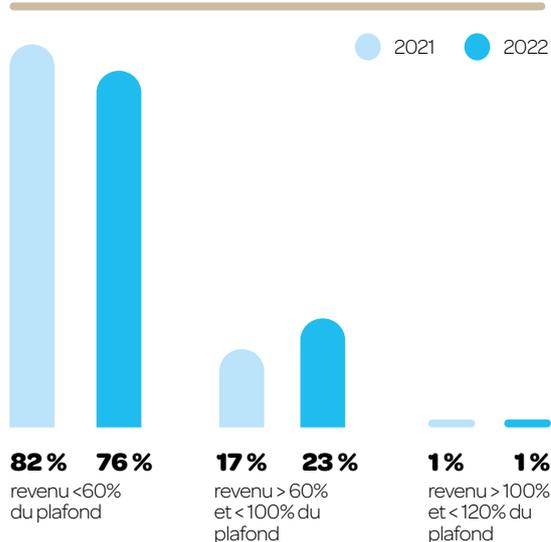
1/3 des locataires accueillis en 2022 vivaient déjà dans un logement social, dont 40% étaient locataires de Mancelle d'habitation. En parallèle, près d'un quart des demandeurs habitaient dans leur famille.

DES NOUVEAUX LOCATAIRES JEUNES ET CÉLIBATAIRES...

Parmi ces entrants, 1/3 a moins de 30 ans, et 1/3 a entre 30 et 39 ans. 1/3 des demandeurs sont des personnes seules.



RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS SELON LES REVENUS DES DEMANDEURS



OÙ ÉTAIENT PRÉCÉDEMMENT LOGÉS LES NOUVEAUX LOCATAIRES

LOGEMENT TEMPORAIRE (HÔTEL CAMPING...)	17
LOGÉ PAR SA FAMILLE OU PARTICULIER	197
DÉJÀ LOCATAIRE D'UN LOGEMENT SOCIAL (HLM)	122
LOCATAIRE MANCELLE D'HABITATION	78
LOCATAIRE OU SOUS-LOCATAIRE D'UN LOGEMENT PRIVÉ	118
LOGÉ EN LOGEMENT-COLLECTIF (FOYER, RÉSIDENCE UNIVERSITAIRE...) OU STRUCTURE D'HÉBERGEMENT	19
LOGEMENT DE FONCTION	4
PROPRIÉTAIRE OCCUPANT	38



Satisfaction des locataires

Depuis toujours, la satisfaction des locataires est notre priorité. C'est pourquoi, depuis 2021, nous avons accéléré le rythme des enquêtes en direction de l'ensemble des locataires, et plus particulièrement auprès des nouveaux entrants et à l'issue de travaux.

DES MESURES CONCRÈTES POUR PROGRESSER

Selon l'enquête annuelle, le taux de satisfaction global exprimé par les locataires est de 86%. Ce chiffre, qui demeure l'un des meilleurs obtenus parmi l'ensemble des bailleurs sociaux nationaux, est cependant en baisse de 6 points par rapport à 2021. Nous avons analysé ces résultats et identifié les problématiques, puis engagé un plan d'actions pour répondre précisément aux attentes.

NOS AXES DE PROGRÈS ET LES ACTIONS À ENGAGER

La propreté des abords extérieurs des bâtiments :

- Recrutement d'employés et de gestionnaires de résidence sur des résidences qui n'avaient pas encore de collaborateurs attirés, notamment La Palmeraie (avenue F. Geneslay, rue Henry Delagenière, Les Fontenelles)
- Mise en place de locataires "référents propreté" volontaires, chargés d'informer Mancelle d'habitation des problèmes rencontrés sur le terrain
- Mise en évidence de la distinction entre espaces appartenant à Mancelle d'habitation et espaces publics, afin que chaque locataire ait mieux conscience du travail qui est

réalisé par nos services et, en particulier, par les gestionnaires et employés de résidence

Les délais d'intervention faisant suite à une demande technique :

- Renforcement de la relation entre la Relation client et la Maîtrise d'ouvrage
- Transmission automatique des coordonnées des prestataires aux locataires pour relance

Accueil des clients :

- Installation d'un écran d'information à l'accueil de Donjon
- Habilitation des équipes à prendre en charge les réclamations sociales et techniques, quelle que soit la résidence d'où elles ont été émises

NOS POINTS FORTS

- Le fonctionnement des équipements dans les logements
- La propreté des parties communes
- La qualité de vie dans les quartiers
- Le traitement des demandes techniques, grâce à la diffusion transversale de l'information entre la Relation client, la Gestion sociale, le Commercial...

DES NOUVEAUX ENTRANTS SATISFAITS

Le taux de satisfaction globale des nouveaux entrants est, en 2022, de 88,8%

NOS POINTS FORTS

- L'accompagnement (91,2%) et l'accueil par les collaborateurs de Mancelle d'habitation
- Le respect des délais (94,6%) et la qualité (83,3%) des travaux réalisés pour garantir un confort optimal aux nouveaux locataires.

NOS POINTS D'AMÉLIORATION

La propreté des logements (60,5%) et l'état des équipements (64,7%).

SATISFACTION DES LOCATAIRES APRÈS TRAVAUX DANS LEUR LOGEMENT

79% des locataires sont satisfaits après des interventions techniques dans leur logement

NOS POINTS FORTS

- L'accueil, l'écoute, la courtoisie, les explications.
- Les travaux de menuiserie, d'électricité, d'interphonie, de plomberie

NOS POINTS D'AMÉLIORATION

- Les délais d'intervention
- Les travaux de peinture, papier peint (qui représentent 8% des travaux)

DES INVESTISSEMENTS POUR LE CONFORT DES LOCATAIRES EN SITUATION DE HANDICAP

En 2022, nous avons réaménagé plusieurs salles de bains, en remplaçant les baignoires par des douches adaptées aux personnes en situation de handicap. Cette orientation va être renforcée grâce à une convention, signée début 2023, avec le réseau Soliha, agissant pour le maintien dans le logement des personnes vulnérables ou fragiles. **Soliha accompagne le locataire dans ses demandes de subventions qui nous permettent d'amortir les investissements sur 2 ans.**



UNE COMMUNICATION DIGITALISÉE, DIVERSIFIÉE, RÉACTIVE ET EFFICACE

De plus en plus de locataires utilisent et apprécient les divers outils de communication digitaux que nous mettons à leur disposition. **Ces dispositifs nous permettent de gagner en efficacité, en réactivité et de familiariser nos locataires avec l'usage des outils numériques.**

MH & moi 3 000 COMPTES ACTIFS



MH&moi est accessible soit via notre site web, soit en téléchargeant l'application mobile. Nous comptabilisons près de 3000 comptes actifs (soit près de 50% de nos locataires), dont 700 ouverts pour la première fois en 2022. MH & moi est de plus en plus utilisée pour le paiement des loyers. 3 878 règlements de ce type ont été effectués en 2022, pour une somme globale de 1 107 343 €. **2974 réclamations nous ont également été transmises via MH & moi, dont la moitié concernait les logements.**

MH & vous



Lettre d'informations pratiques lancée en 2021, la newsletter MH & vous est envoyée chaque mois, par mail, dans tous les foyers disposant d'une adresse internet. Elle s'est déjà imposée dans les foyers comme un outil de liaison utile et apprécié.

SMS

Les équipes de la Relation Client ont désormais pris l'habitude de communiquer par SMS, en direction des locataires, les informations pratiques et personnalisées. Ce dispositif a permis de rendre encore plus fluides nos échanges avec notre clientèle et de renforcer les liens de proximité que nous voulons entretenir avec chaque foyer.

LA DIGITALISATION AU SERVICE D'UNE COMMUNICATION RÉACTIVE, ÉCONOME ET RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

Nous avons fait le choix de numériser le courrier afin de gagner en réactivité, en sécurité, de limiter nos frais d'envois et de contribuer à préserver l'environnement en limitant l'usage du papier. **Aujourd'hui, 95% de notre courrier sortant est transmis par un dispositif de plateforme numérique. Désormais, notre priorité est de digitaliser le courrier entrant.**

Gestion sociale

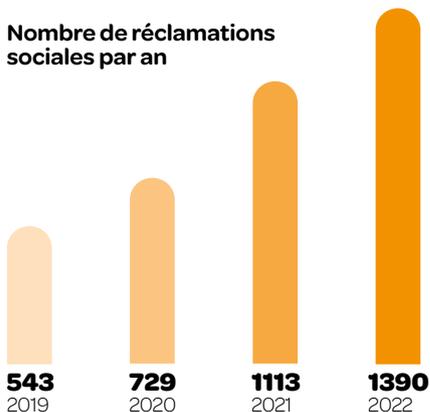


GÉRER LES TROUBLES DE VOISINAGE, DE L'AMIABLE AU CONTENTIEUX

Face à l'augmentation constante des troubles de voisinage, nous sommes à l'écoute et agissons pour préserver le bien-vivre ensemble.

- **12 réunions** en plateforme logement où se rassemblent les partenaires institutionnels et associatifs pour échanger autour des situations qui compromettent le maintien du locataire dans le logement ;
- **9 signalements** au procureur ;
- **7 procédures** d'expulsions pour troubles de jouissance menées à terme.

Nombre de réclamations sociales par an



RÉALISER L'ÉVALUATION SOCIALE DES DEMANDEURS DE LOGEMENT EN DIFFICULTÉ

En particulier celle des personnes en situation d'urgence (victimes de violences conjugales ou familiales, personnes sans hébergement ou sortant de structures d'hébergement...). Pour les accompagner dans l'accès ou le maintien dans le logement, nous mobilisons les acteurs locaux du territoire sarthois, Etat, associations.

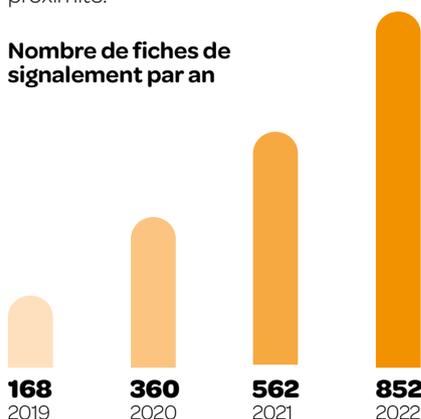
157 évaluations réalisées dont 79 dossiers étudiés en CAPD (Comité d'accompagnement des publics en difficulté).



VEILLER À PRÉSERVER LA TRANQUILLITÉ DES LOCATAIRES

Dans un climat d'incivilité et de dégradations à la hausse, nous renforçons notre présence sur le terrain et le travail en synergie avec les représentants de l'État, la gendarmerie, la police, les collectivités territoriales, et les autres acteurs de proximité.

Nombre de fiches de signalement par an



Fiche de signalement en 2022 par nature

Rodéo	5
Vol	33
Violences	26
Toxicomanie	49
Véhicule abandonné, épave	138
Dégradation	253
Incivilité	343
Autres	5

PROJETS SOCIAUX AUTOUR DU BIEN-VIVRE ENSEMBLE

Contribuer au bien-vivre des locataires à travers des initiatives favorisant les échanges autour des bonnes pratiques et le renforcement du lien social.

Nous organisons et participons à de multiples actions :

- **Ateliers pratiques, éducatifs et rencontres** au sein de notre appartement pédagogique, à Coulaines (entretien d'un logement, fabrication de produits ménagers peu coûteux et respectueux de l'environnement, cuisine...), en partenariat avec les acteurs sociaux et associatifs locaux ;
- **Mise à disposition de cet appartement pédagogique** aux Maisons Pour Tous pour des ateliers, de l'aide au devoir ;
- **Animations de jardins partagés** : rue de Londres à Coulaines, jardin Pouss'ensemble à Schuman, « ô jardin Kepler » (sensibilisation à l'écopâturage, participation à Le Mans fait son cirque...) aux Rives de l'Huisne ;
- **Ateliers Finance et pédagogie** pour mieux gérer son budget ;



- **3 Chantiers "Argent de poche"** à Coulaines et au Mans (Pied sec) : actions d'insertions éducatives pour des jeunes de 14 à 17 ans indemnisés pour leur action (peinture artistique sur bloc en béton, création de bibliothèque ouverte...)
- **4 Ateliers socio-esthétiques** (prendre soin de soi pour une meilleure estime de soi...). 15 personnes accompagnées.



- **"Vivants dans la ville"** : sensibilisation des habitants d'un quartier à la biodiversité (ateliers plantations, animations avec les écoles, les habitants...) grâce à un sentier pédagogique résidence Honoré Daumier : une animation découverte une semaine sur deux, 126 personnes ont participé dans l'année dont 25 écoliers, 6 collégiens référents poulailler, 17 enfants et 80 adultes. Opération soutenue par le Fonds pour l'innovation Sociale des Entreprises Sociales pour l'Habitat.
- **"Les invisibles", opération menée avec Sarthe Habitat et les Maisons Pour Tous de Coulaines** : repérer les ménages les plus en difficultés pour leur permettre de tisser du lien social en leur proposant des animations, des rencontres et en les accompagnant dans leurs démarches. Dans ce cadre, une roulotte Rosalie se rend régulièrement dans les quartiers pour aller à la rencontre des habitants. En 2022, 51 actions, 998 personnes accompagnées sur la Rosalie (dont 191 locataires Mancelle d'habitation), 24 ménages ciblés. Opération soutenue par la Fondation de France et le Fonds pour l'Innovation Sociale des Entreprises Sociales pour l'Habitat.

Recouvrement



DES RÉSULTATS POSITIFS

En 2022, le montant total des impayés a diminué de 159 K€, notamment pour celui des locataires présents (- 146 K€).

UNE PRÉSENCE ACCRUE SUR LE TERRAIN

Ce résultat est le meilleur obtenu depuis 10 ans. Il est le fruit de la mobilisation de toute l'entreprise sur le règlement des loyers et plus spécifiquement de l'investissement du Recouvrement-contentieux, qui s'attache à gérer les recouvrements en amont en se rendant de plus en plus régulièrement au domicile des locataires dès les premiers impayés et signes d'endettement.

Cette présence sur le terrain s'est encore renforcée avec l'installation, en décembre 2022, du Recouvrement-contentieux au sein du pôle Europe, à Coulaines, au cœur d'un quartier où le taux d'impayés est l'un des plus élevés de notre parc immobilier.



UNE TRANSVERSALITÉ RENFORCÉE

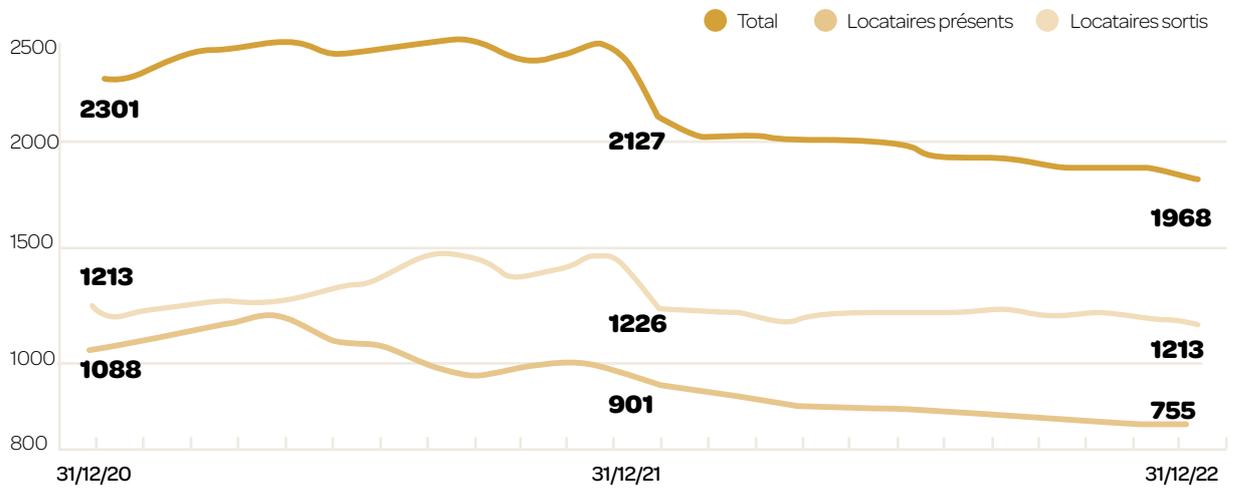
Le nouveau pôle Europe regroupe les équipes du Recouvrement-contentieux, de la Gestion sociale et les Gestionnaires de résidence du quartier. Ensemble, ces collaborateurs partagent les informations, interviennent en complémentarité pour gagner en efficacité, en réactivité et adapter leur réponse à chaque situation.

DES MOYENS DE COMMUNICATION AU SERVICE DU RECouvreMENT

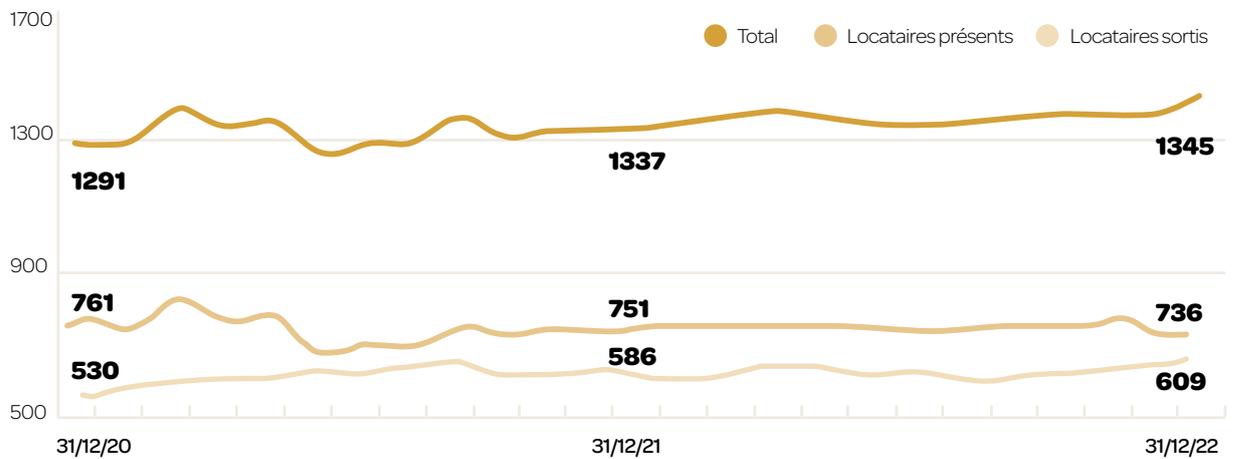
La transition numérique opérée par Mancelle d'habitation a permis de développer des outils de communication qui facilitent :

- L'automatisation de relances après impayés, via l'envoi de mails et de SMS ;
- Le paiement des loyers via l'application MH & moi.

MONTANT TOTAL DES IMPAYÉS (EN K€)



NOMBRE TOTAL DES LOCATAIRES EN IMPAYÉS





ÉVOLUTION DU PATRIMOINE EN 2022

	NOMBRE DE LOGEMENTS AU 31/12/2021	ACQUISITIONS OU CONSTRUCTIONS	VENTES OU DÉMOLITIONS	TRANSFORMATIONS EN FOYERS	NOMBRE DE LOGEMENTS AU 31/12/2022
LOGEMENTS COLLECTIFS	4 141	131	-	12	4 260
LOGEMENTS INTERMÉDIAIRES	214	-	-	-	214
LOGEMENTS INDIVIDUELS	1 675	30	12	-	1 693
LOGEMENTS FOYERS	391	10	-	12	413
TOTAL	6 421	171	12	-	6 580

NOTRE PATRIMOINE S'ÉLARGIT

En 2022, Mancelle d'habitation a, de nouveau, élargi son patrimoine locatif, d'une part en achevant la construction de plusieurs programmes, d'autre part en faisant de significatives acquisitions.

BANJAN PARK

Banjan Park est notre première opération neuve en collectif depuis plus de 10 ans au Mans. Inauguré en janvier 2023, l'immeuble, situé aux portes de Coulaines, comprend 33 logements qui sont déjà occupés.

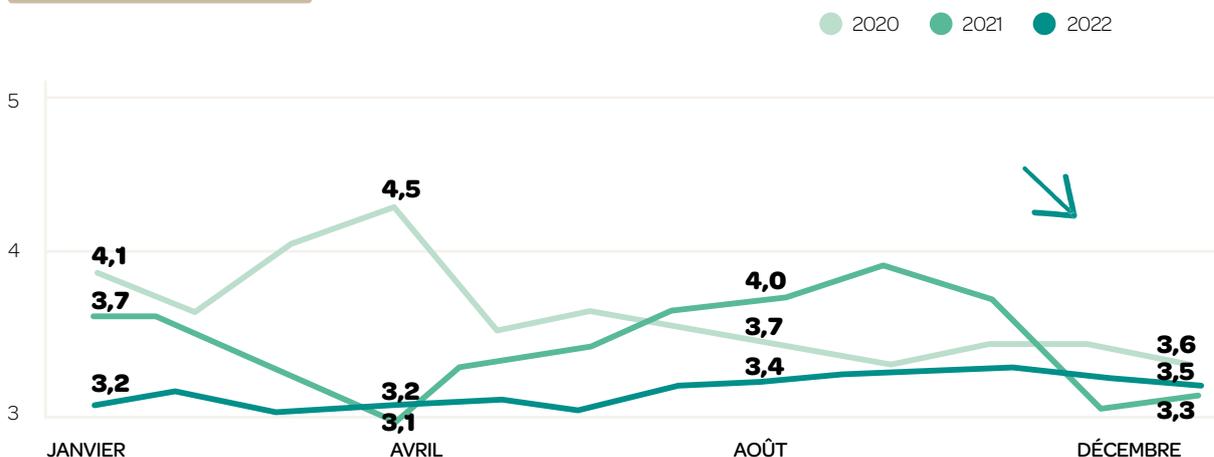


145 LOGEMENTS ACQUIS

Au cours de l'exercice 2022, nous avons acquis 145 logements locatifs auprès d'autres bailleurs sociaux.

Notre objectif est de continuer à saisir de telles opportunités en nous portant acquéreurs de logements sociaux qui s'intègrent de manière cohérente dans notre parc immobilier et permettent de répondre précisément à la demande.

TAUX DE VACANCE



114 LOGEMENTS APPARTENANT JUSQU'ALORS À CDC HABITAT

21 LOGEMENTS COLLECTIFS
Le Mans - Résidence Douce Amie

52 LOGEMENTS COLLECTIFS
Arnage - Résidence Le Floréal

2 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Arnage - Résidence Le Floréal

15 LOGEMENTS COLLECTIFS
Changé - Résidence Jacques Péletier

15 LOGEMENTS COLLECTIFS
Yvré L'Evêque - Résidence Centre Bourg

5 LOGEMENTS COLLECTIFS
Loué - Résidence Courmesnil

4 LOGEMENTS COLLECTIFS
Bouloire - Résidence Nationale

31 LOGEMENTS APPARTENANT PRÉCÉDEMMENT À AIGUILLON CONSTRUCTION

22 LOGEMENTS INDIVIDUELS
Cherré-Au

9 STUDIOS
Cherré-Au

Réhabilitations



Le Mans - réhabilitation les Terrasses des Bruyères

NOS PROGRAMMES PHARES DE RÉNOVATION ACHÉVÉS EN 2022

SITE	NOMBRE DE LOGEMENTS	TRAVAUX	PARTICULARITÉ
LES HALLES 1 (LE MANS)	87	Amélioration du confort acoustique par le remplacement des menuiseries extérieures. Réfection des salles de bains avec mise en place de douches en lieu et place de baignoires. Sécurisation, renforcement de l'isolation et réfection de l'étanchéité des terrasses du haut des immeubles.	Première opération de réhabilitation menée en entreprise générale par une seule société : gain en efficacité et meilleure maîtrise des financements et de la relation locataire.
LES TERRASSES DES BRUYÈRES (LE MANS)	143 logements sur 7 bâtiments	Isolation. Remise aux normes électriques. Modernisation des salles de bains... Sécurisation par la fermeture des coursives et la mise en place de l'interphonie.	–
CONSTANTINE (LE MANS)	7	Réhabilitation intérieure des logements et des parties communes.	Réhabilitation de logements vétustes en cœur de ville.
LES SOLIERS (SAVIGNÉ-L'EVÊQUE)	10	Réhabilitation énergétique des logements.	Avec le soutien des fonds du plan de relance.
LE CLOS DE LA LANDE (CHALLES)	10	Réhabilitation énergétique des logements. Réfection complète des pièces humides.	Avec le soutien des fonds du plan de relance.
LE MANS FAC HABITAT	234	Ravalement. Aménagement de 5 logements PMR. Remplacement de certaines portes d'entrées. Etanchéité terrasses et sécurisation des accès.	Avec le soutien des fonds du plan de relance.

ISOLER, SÉCURISER, INNOVER POUR AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DES LOCATAIRES

Un investissement moyen de 10M€ par an dans la réhabilitation de nos logements.

Au cours de cette année 2022, nous avons poursuivi, engagé et achevé un nombre record d'opérations de réhabilitations pour un total de 16,8M €.

Le point commun à tous ces investissements : améliorer le confort de vie des locataires et garantir la pérennité des logements en renforçant l'isolation des bâtiments, leur accessibilité, leur sécurité et la qualité des équipements.

Une ligne de conduite : innover, pour s'adapter aux nouvelles exigences du marché, à l'évolution des attentes pour gagner en efficacité tout en maîtrisant nos dépenses.



Le Mans - réhabilitation Les Halles

NOS PRINCIPAUX PROGRAMMES DE RÉHABILITATION EN COURS

SITE	NB DE LOGEMENTS	TRAVAUX
OSLO - BUDAPEST (LE MANS)	69	Réfection des façades. Amélioration du confort d'été et d'hiver par le remplacement des menuiseries extérieures et des murs rideaux des parties communes. Remise en conformité électrique et réfection complète des salles de bains.
RÉSIDENCE RICHÉDOUÉ (LE MANS)	30	Isolation thermique des logements et du bâtiment. Remplacement des menuiseries extérieures. Réfection et surélévation de la toiture pour améliorer l'accès aux combles. Réfection des salles de bains.
RÉSIDENCE DU PRÉ (LE MANS)	10	Rénovation thermique par l'installation d'une pompe à chaleur collective et la réhabilitation thermique des salles de bains.
HAMEAU ERIC TABARLY (GUÉCÉLARD)	17	Travaux de bascule de l'énergie gaz propane au réseau gaz naturel. Remise en peinture des façades. Remplacement des fenêtres de toit et complément d'isolation dans les combles.



Le Mans - restructuration résidence Maroc

RÉSIDENCE MAROC : UNE RESTRUCTURATION EXEMPLAIRE

En 2022, nous avons engagé la restructuration de 21 logements T3 et T4, pour les transformer en 28 T2, qui correspondent plus précisément aux besoins des habitants. Une opération emblématique de notre volonté d'adapter et de moderniser notre parc.

Nos projets



Mulsanne - résidence les Violettes

LA TRANSFORMATION ÉNERGÉTIQUE AU CENTRE DE NOS PRIORITÉS

En 2023, nous voulons poursuivre et accélérer la réhabilitation de notre parc de logements en privilégiant les travaux de réhabilitation thermique, afin de diminuer la consommation énergétique de nos locataires, tout en offrant un confort optimal.

6 programmes de réhabilitation énergétique déjà à l'étude :

20 LOGEMENTS
Le Mans - Résidence Madeleine

8 LOGEMENTS
Le Mans - Résidence Gréban

14 LOGEMENTS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS
Lombron - Square L'Erabert

21 LOGEMENTS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS
Le Lude - Clos du Cèdre

11 LOGEMENTS
Coulans-sur-Gée - La Chanterie

FAVORISER LES LIENS ENTRE LES GÉNÉRATIONS

Deux résidences intergénérationnelles sont en projet. Elles correspondent aux souhaits des collectivités et des populations.

- A Mulsanne, Résidence Les Violettes, 12 logements intermédiaires et 1 logement individuel en locatif.
- A Coulans-sur-Gée, dans le cadre de l'aménagement d'un éco-quartier, 30 logements locatifs : 12 dédiés aux seniors, 8 inclusifs et 10 dédiés aux jeunes actifs.

PADERBORN-TESSÉ UN PROGRAMME ORIGINAL AU CŒUR DU MANS

En 2022, nous avons commencé à travailler sur un projet de construction d'un ensemble de 29 logements collectifs situé en centre-ville du Mans, dans un cadre remarquable, à proximité du musée de Tessé. Ce programme aurait la particularité d'être le premier à être porté par L'Ofs du Grand ouesT, Organisme Foncier Solidaire créé par les coopérateurs de L⁴h.

Dès à présent, ce projet est mené en concertation avec les riverains, les élus de Le Mans Métropole et l'Architecte des Bâtiments de France.

SQUARE MOULIN L'ÉVÊQUE DES SOLUTIONS NOUVELLES

Square Moulin L'Évêque au Mans, un ambitieux projet de rénovation thermique des 143 logements collectifs innové en incluant une surélévation des bâtiments qui permettra la création d'environ 20 logements.

Également au programme : l'amélioration de l'accessibilité par la création d'ascenseurs et la rénovation des aménagements extérieurs.

Pour nous accompagner et nous permettre de lancer un appel d'offres en conception réalisation, nous avons confié une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage à un prestataire extérieur. C'est une première !

Objectif : établir un programme au plus près de nos besoins, gagner en réactivité et en temps, et réaliser des économies d'échelle.

Cette innovation met en évidence notre volonté de rechercher des solutions nouvelles et originales dans le but de contribuer à limiter l'extension urbaine. Nous répondons à la fois aux attentes des collectivités, de l'Etat et des habitants.



Coulans-sur-Gée - Ecoquartier

Accession sociale & ventes



Coulaines - Les Portes des chemins creux

UNE DEMANDE SATISFAITE

Au cours de l'année 2022, plusieurs ambitieux programmes d'accession sociale à la propriété ont été finalisés à Coulaines (Les Portes des chemins creux) et à Mulsanne (Domaine de la lande). Ces logements, proposés par notre filiale Union & progrès, ont aisément trouvé des occupants démontrant que nos projets correspondent aux attentes des habitants et aux souhaits exprimés par les collectivités locales.



Mulsanne - Domaine de la Lande

Dès à présent, Union & progrès a prévu d'engager de nouveaux programmes d'accession à la propriété (en PSLA) à Challes, Yvré-L'Evêque (17 logements) et Rouillon.

Nous avons également vendu la totalité des terrains que nous avons viabilisés à Montbizot, au Pont d'Orne. Cette expérience met en évidence notre capacité à exercer le métier d'aménageur et nous conforte dans notre volonté d'élargir et de diversifier nos offres.

Elle démontre également la pertinence de programmes où nous proposons à la fois des logements à la location, des logements en accession sociale à la propriété et des terrains pour satisfaire chaque demande.

PROGRAMMES LIVRÉS

10 PAVILLONS
Coulaines, Les Portes des chemins creux
(troisième et dernière tranche)

10 PAVILLONS
Mulsanne, Domaine de la lande

Ces 20 pavillons sont occupés.

LOGEMENTS ACQUIS PAR L'OCCUPANT, APRÈS LEVÉE DE L'OPTION

1 PAVILLON
Spay, Villas Plaisance

7 PAVILLONS
Coulaines, Les Portes des chemins creux

LOGEMENTS EN CONSTRUCTION

4 PAVILLONS
Etival-lès-Le Mans, Domaine
de la Beaujeantière



LOGEMENTS EN PRÉ-COMMERCIALISATION

7 PAVILLONS
Montbizot, le Pont d'Orne



VENTE DE PATRIMOINE

Nous avons poursuivi notre politique de vente d'une partie de notre patrimoine. Notre objectif est de proposer des habitats de qualité dont la présence au sein de notre parc de logements ne nous semble plus cohérente et en adéquation avec nos objectifs.

Nous avons de nouveau atteint nos objectifs en vendant 12 logements, dont 3 à leurs occupants.

Ces logements sont répartis sur l'ensemble du département à Vaas, au Lude, à Fresnay-sur-Sarthe, Sillé-le-Guillaume et Le Mans.

Nos équipes



EFFECTIFS CDI	2018	2019	2020	2021	2022
COLLABORATEURS	38	37	40	40	41
MANAGERS	11	12	15	15	15
PROXIMITÉ	29	26	27	25	28
RÉGIE	3	2	0	0	0
COMEX	5	4	4	4	4
EFFECTIF TOTAL	86	81	86	84	88

CAMPUS MANAGEMENT LA MOTIVATION, LE PLAISIR AU CŒUR DE LA FORMATION

Lancé en 2021, le dispositif de formation Campus management s'est renforcé en 2022.

532 heures de formation ont été déployées au bénéfice de 23 collaborateurs en situation de management d'équipe ou transversal.

Objectif de cette formation, dont la clé de voûte est le management motivationnel : donner à tous nos managers les clés qui leur permettront de s'appuyer sur un socle commun de connaissances et de valeurs pour améliorer les performances, individuelles et collectives de leurs équipes. Campus management est construit dans le but de donner du sens aux actions de chaque collaborateur, d'optimiser leur énergie, de les stimuler, en s'assurant qu'ils s'épanouissent dans leur travail.

FORMATION "PRÉVENIR, GÉRER ET RÉAGIR FACE AUX AGRESSIONS VERBALES ET PHYSIQUES DES LOCATAIRES"

4 cursus de formation de 5 jours déployés auprès de 33 collaborateurs, soit 1 155 heures de formation.

Objectif : permettre à tous les collaborateurs en contact avec des locataires (Gestionnaires de résidence, Employés de résidence, équipes de la Relation client, du Recouvrement-contentieux, de la Gestion sociale, de la Maîtrise d'Ouvrage, du Commercial...) d'être outillés pour apporter une réponse préventive, adaptée, pacifique et efficace aux agressions verbales, voire physiques, de plus en plus fréquentes.

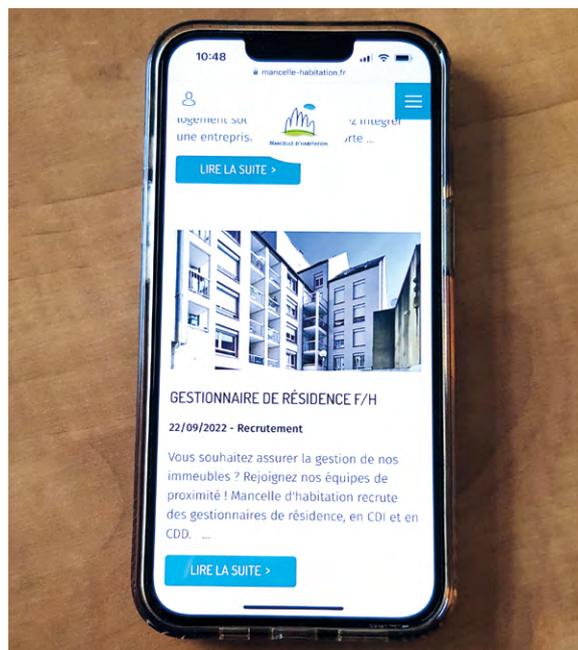
Ce parcours de formation est construit autour de 4 modules complémentaires :

- Prévenir et gérer les agressions
- Identifier le profil des agresseurs pour adapter sa technique
- Intervention, médiation et postures dans une situation de conflit
- Anticiper et gérer les situations complexes et risques physiques.

UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR PLUS DE PROXIMITÉ

En 2022, nous avons renforcé notre pôle de proximité à Coulaines, place de l'Europe, pour être au plus près des locataires. Ce site rassemble désormais la Gestion sociale, la Gestion résidentielle et le Recouvrement.

La volonté de Mancelle d'habitation est également d'accroître son investissement sur le terrain en poursuivant le recrutement de collaborateurs affectés au sein des résidences, afin d'apporter la meilleure réponse possible aux besoins opérationnels des locataires, avec agilité et rapidité.



CRÉATION D'UN POSTE DE JURISTE

En 2022, nous avons créé un poste de Juriste vie des sociétés afin de répondre à un besoin croissant de structuration et de pilotage de la vie des sociétés de Mancelle d'habitation, Union & progrès et L⁴h (conseils d'administration, conseils de surveillance, directoires, assemblées générales...) en coordonnant les contributions des équipes et en apportant une expertise nouvelle.

L'ALTERNANCE, UN CHOIX CONFIRMÉ

Après une première expérience positive en 2021, 3 nouveaux alternants ont été recrutés en 2022. Ils sont répartis dans différents services, Communication, Gestion sociale, Exploitation Qualité Fournisseurs, et bénéficient de l'investissement des collaborateurs qui les accompagnent dans leur apprentissage.



L⁴h EN CHIFFRES



- Armorique Habitat - **55 collaborateurs - 6753 logements** (50% en individuel) répartis dans le Finistère, les Côtes d'Armor et le Morbihan
- Le Foyer d'Armor - **26 collaborateurs - 7664 logements** produits en accession sociale à la propriété et **1592 logements** en locatif sur le Finistère et le Morbihan
- Mancelle d'habitation - **88 collaborateurs - 6 592 logements** en Sarthe
- Méduane Habitat - **151 collaborateurs - 6 302 logements** en Mayenne
- Guingamp Habitat - **22 collaborateurs - 1688 logements** sur Guingamp et communes avoisinantes
- Touraine Logement - **128 collaborateurs et 6630 logements** en Indre et Loire

FAIRE MIEUX ENSEMBLE !

L⁴h est une société de coordination rassemblant 6 bailleurs sociaux qui ont choisi de mettre en commun leurs savoir-faire, leurs énergies, leurs moyens techniques pour améliorer, ensemble, leurs services et assurer la satisfaction de leurs locataires.

Depuis le début de cette coopération, en 2018, les membres de L⁴h ont multiplié les initiatives, déployant des outils communs pour travailler, échanger, rationaliser leurs dépenses...

En 2022, nous avons encore renforcé cette collaboration en précisant le cadre de nos actions et nos objectifs.



DES INITIATIVES POUR FAIRE COMMUNIQUER SUR L⁴h ET SES ACTIONS

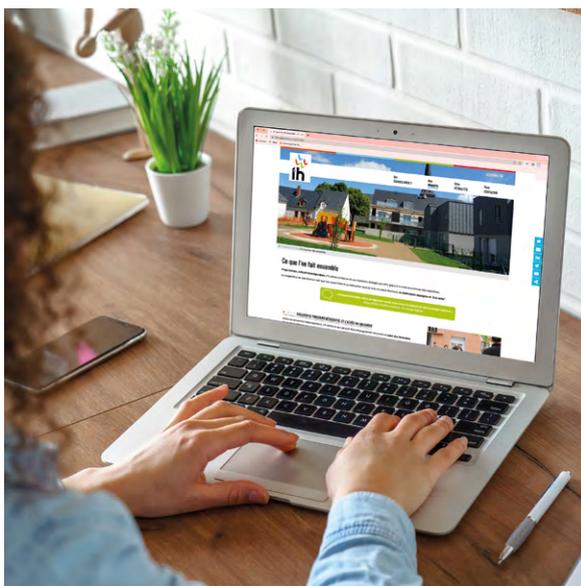
Mise en ligne du site internet www.l4h-coop.fr

Une vitrine pour faire connaître L⁴h, comprendre ses missions, suivre son actualité, ses informations, découvrir le travail de chaque coopérateur...

Des communications régulières sur les réseaux sociaux LinkedIn (déjà plus de 600 abonnés) et Twitter.

Une newsletter interne "L⁴h et vous" pour que tous les collaborateurs soient informés rapidement de nos avancées, pour renforcer l'esprit de groupe et d'appartenance à un même réseau, pour partager une même culture d'entreprise.

Mise en oeuvre de la "Charte mobilité L⁴h" dont la finalité est d'accompagner le parcours professionnel des collaborateurs de notre société de coordination et, en particulier, de favoriser la mobilité professionnelle de chacun, dans un cadre commun et de manière transversale entre chaque entité. Cette démarche repose sur une parfaite coopération entre collaborateurs, managers et services Ressources Humaines. Elle implique l'écoute et le respect des aspirations des postulants.



DES PERSPECTIVES POUR 2023

Mise en ligne d'un outil intranet pour présenter l'actualité de L⁴h, mettre à disposition de chacun un annuaire de tous les collaborateurs et une base documentaire.

Mise en place d'une plateforme commune des "données amiantes".

UN ORGANISME DE FONCIER SOLIDAIRE POUR PROMOUVOIR L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

En 2022, les coopérateurs de L⁴h ont travaillé, par groupes thématiques, à la création d'un Organisme de Foncier Solidaire (OFS), dont la finalité est de faciliter l'accession à la propriété pour tous et de lutter contre la spéculation.

Dispositif novateur, l'Organisme de Foncier Solidaire permet aux ménages d'acheter un logement en accession sociale, sans être contraints d'en acquérir le terrain, qui demeure la propriété de l'OFS. L'accédant signe un Bail Réel Solidaire avec l'OFS et paie une redevance pour l'usage du foncier. Ainsi, le prix d'achat est moindre et, en cas de revente, la transaction reste encadrée par l'OFS.

L'Ofs du Grand ouest est en cours d'immatriculation. Les demandes d'agrément seront déposées auprès de chaque Préfet de région en début d'année 2023.



DES INITIATIVES S'INSCRIVANT DANS LE CHAMPS DE NOS OBLIGATIONS LÉGALES

Elaboration du **cadre stratégique patrimonial** qui définit les orientations générales et les principaux objectifs chiffrés de L⁴h en s'appuyant sur les stratégies internes de chaque structure membre.

Elaboration du **cadre stratégique d'utilité sociale** qui définit les actions proposées en direction des locataires et en concertation avec eux (gestion sociale, hébergement, accession...).

Définition d'une **politique d'achat de biens et de services** (avec mise en place d'une commission d'appel d'offres spécifique à L⁴h et d'un tableau de mutualisation des achats) pour gagner en efficacité et réaliser des économies d'échelle.

Conjoncture



UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE COMPLEXE ET INCERTAIN

Notre entreprise, comme tous les bailleurs sociaux, doit s'adapter à une conjoncture économique à la fois mouvante et surtout inflationniste.

Nous faisons face et nous anticipons les évolutions du contexte.

- La hausse du coût des énergies (gaz, électricité, carburants...) qui peut monter jusqu'à 50% ;
- La hausse des coûts de construction (matériaux et main d'œuvre), qui est de l'ordre de 20 à 30% depuis 2 ans ;
- La hausse du coût des travaux de réhabilitation et d'entretien ;
- La hausse du taux du livret A, sur lequel sont indexés nos taux d'emprunts.

Face à cette conjoncture nouvelle, Mancelle d'habitation s'adapte, innove et progresse.

LIMITER LES EFFETS DE LA HAUSSE DES ÉNERGIES

- **Mutualisation et optimisation des achats de gaz**, pour toutes nos chaufferies collectives, dans le cadre d'un marché inter-régional piloté par l'Union Sociale pour l'Habitat Pays de la Loire. Cette initiative nous permet d'obtenir des tarifs négociés plus compétitifs en regroupant notamment nos achats aux moments les plus opportuns.
- **Limitation de la température à 19°C** dans les espaces collectifs, les logements chauffés par un système collectif et dans tous les locaux administratifs de Mancelle d'habitation.
- **Recherche de nouvelles techniques et méthodologies** pour renforcer l'isolation des bâtiments.
- **Conseil auprès des locataires** vivant dans des logements alimentés par du chauffage individuel, afin de les aider à limiter leur consommation.

S'ADAPTER À L'ÉVOLUTION DES PRIX DU MARCHÉ

- **Augmentation de la part de fonds propres** (de 10 à 25%) pour construire du logement neuf, en mobilisant notre potentiel financier.
- **Veille renforcée auprès des collectivités** pour saisir les opportunités auxquelles nous pouvons répondre grâce à notre bonne santé financière.
- **Réalisation, en 2022, d'un audit** qui définit les travaux de réhabilitation à réaliser en priorité.
- **Diversification de notre offre aux collectivités.**
- **Expérimentation de nouvelles méthodes** pour gagner en efficacité et réactivité, en faisant par exemple appel à une seule entreprise générale pour gérer un programme comme nous l'avons fait pour la réhabilitation de la résidence des Halles au Mans.

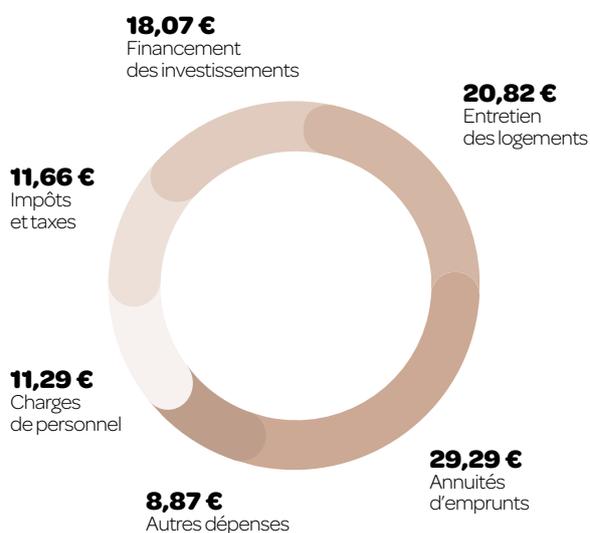


MAÎTRISER LE MONTANT DE NOTRE DETTE

- **Maintien du pilotage financier** mis en place afin de demeurer une entreprise économiquement saine disposant d'une part d'autofinancement significative.
- **Accélération de la vente** d'une partie de notre patrimoine, selon des critères de cohérence et de rentabilité, afin de renforcer nos réserves financières.

Nos chiffres

POUR 100 € DE LOYER



PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION

	2020	2021	2022
	MONTANTS EN M€	MONTANTS EN M€	MONTANTS EN M€
LOYERS	27,3	28,2	28,9
CHARGES RÉCUPÉRÉES	4,6	4,7	4,8
PRODUITS FINANCIERS	0,1	0,1	0,2
TOTAL PRODUITS	32	33	33,9
CHARGES DE PERSONNEL	4,0	4,2	4,7
IMPÔTS ET TAXES	4,6	4,6	4,8
AUTRES CHARGES	2,9	2,5	3,7
ENTRETIEN DU PATRIMOINE	8,1	7,8	8,6
CHARGES FINANCIÈRES ET AMORTISSEMENTS	10,8	11,3	12,1
TOTAL CHARGES	30,4	30,4	33,9

Perspectives

Notre volonté est de maintenir la dynamique que nous avons engagée en nous adaptant à un contexte économique incertain et une évolution nécessaire de nos modes de consommation énergétique.

Nous allons continuer à piloter toujours plus rigoureusement notre budget en recherchant toutes les solutions qui permettront de maîtriser nos dépenses, à la fois dans nos pratiques quotidiennes (numérisation des documents, vente d'une partie du patrimoine...), et dans nos opérations d'investissement (construction, réhabilitation...).

Nous ambitionnons de construire différemment en privilégiant les matériaux et les méthodes permettant d'améliorer nos logements, et plus particulièrement leur performance énergétique, en expérimentant de nouveaux outils et des dispositifs innovants et ambitieux comme la surélévation de bâtiments.

Nous voulons être toujours plus proches des locataires pour leur offrir le meilleur cadre de vie possible et garantir leur satisfaction (renforcement de la présence des gestionnaires de résidence ou employés de résidence, développement d'animations sur le terrain pour lutter contre l'isolement, les incivilités et favoriser le lien social...). Nous allons, en ce sens, tout mettre en œuvre pour les aider à diminuer leur facture énergétique.

Nous aurons pour priorité de répondre aux besoins de tous, à travers des actions innovantes en matière sociale, notamment auprès des personnes en situation de handicap et des ménages les plus défavorisés.

Enfin, nous allons encore renforcer la mutualisation de nos moyens et le rassemblement de nos forces vives au sein de L⁴h, pour continuer à rationaliser nos budgets et déployer de nouveaux outils efficaces, au service de nos collaborateurs et de nos clients.



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

