

MANCELLE D'HABITATION



2024

**Durable et
Responsable**



GRÂCE
À MON
PÈRE

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
NOTRE ORGANISATION	4
NOTRE PATRIMOINE	6
MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT	7
ENVIRONNEMENT	8
RÉDUCTION DE NOTRE IMPACT SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE	8
PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PARC LOCATIF	10
ÉCONOMIE CIRCULAIRE	11
SOCIAL	12
SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS	12
DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET DURABILITÉ DE L'EMPLOI	14
CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DU TERRITOIRE	15
ACCESSIBILITÉ ÉCONOMIQUES DES LOGEMENTS	16
MIXITÉ SOCIALE ET INCLUSION	18
CADRE DE VIE DES LOCATAIRES	20
SATISFACTION CLIENT	21
GOVERNANCE	22
PRATIQUES COMMERCIALES RESPONSABLES	22
PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	23

INTRODUCTION

Notre organisation

RESSOURCES & ATOUS

ÉCONOMIQUE

38 M€ de chiffre d'affaires

17,2 M€ de nouveaux emprunts contractés

2,3 M€ de subventions obtenues

291 M€ d'actifs

ENVIRONNEMENTAUX

- Une **stratégie de réduction des émissions GES** ambitieuse
- Un **conseil de concertation environnement** créé en 2024
- Une **charte mobilité douce** pour encourager les collaborateurs à réduire l'empreinte carbone des transports

RESSOURCES HUMAINES

97 collaborateurs au 31/12/2024 dont :

88 en CDI

3 CDD

6 alternants

dont **32** collaborateurs de proximité

10 ans d'ancienneté moyenne

NOTRE PATRIMOINE

6 645 logements en Sarthe au 31/12/2024 dont :

20% sur Le Mans Métropole

4 254 collectifs

247 intermédiaires

1 729 individuel

415 foyers

NOTRE ACTIVITÉ

NOTRE MISSION

- **Loger** les publics qui n'ont pas accès au marché privé
- **Leur proposer** des logements et un service de qualité
- **Accompagner** les collectivités locales dans l'aménagement de leur territoire, faciliter leur développement économique en préservant la mixité sociale

NOS AXES STRATÉGIQUES

- **Piloter** l'entreprise en maîtrisant nos piliers essentiels : vacance, impayés, budget, satisfaction client
- **Permettre** à nos locataires d'absorber les chocs énergétiques à venir en développant la performance thermique du patrimoine et en construisant une stratégie bas carbone
- **Nous différencier** et être novateur sur notre terrain et sur celui de L⁴h en étant encore plus en pointe sur l'innovation sociale et immobilière

NOS RÉALISATIONS 2024

46 nouveaux logements construits et **112** nouveaux logements acquis en VEFA

157 logements mis en chantier

684 attributions de logements

8 logements anciens vendus

11 M€ investis en entretien/ réhabilitation du parc

3,60% : taux de vacance moyen

6,15% : taux d'impayés au 31/12/24

CRÉATION DE VALEUR & IMPACTS

ÉCONOMIQUE

2,8 M€ de résultat

20,9%
Autofinancement net

69% des factures payées dans les 30 jours

12 116 heures d'insertion réalisées sur l'ensemble de nos marchés

ENVIRONNEMENTAUX

Bilan carbone 2022 :

24 200 T CO²eq
(hors déplacement des locataires)

185 logements réhabilités livrés

85% du patrimoine classé en **DPE A, B ou C**

RESSOURCES HUMAINES

10 nouveaux collaborateurs

1 605 heures de formation

Index égalité F/H **97/100**

SOCIÉTAUX

NPS **+1,3**

86,2% des locataires satisfaits

1 282 plans d'apurement ouverts

32% des locataires ont plus de 10 ans d'ancienneté

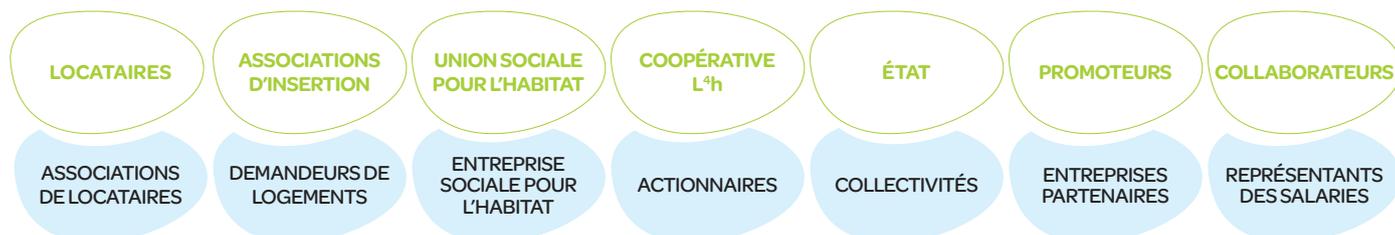
27% ont plus de 60 ans



MANCELLE D'HABITATION

La présentation de notre modèle d'affaires permet d'expliquer comment nous créons de la valeur sur les plans économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux, en lien avec notre cœur de métier, à partir de nos ressources. Elle met en lumière nos activités clés, nos parties prenantes, ainsi que les impacts générés à chaque étape. Il constitue une base essentielle pour comprendre l'intégration de la durabilité dans notre stratégie, et les enjeux de double matérialité sur lesquels nous allons reporter. Cette approche structurée facilite aussi la compréhension de nos activités en offrant une vision globale, lisible et cohérente de nos actions.

NOS PARTIES PRENANTES



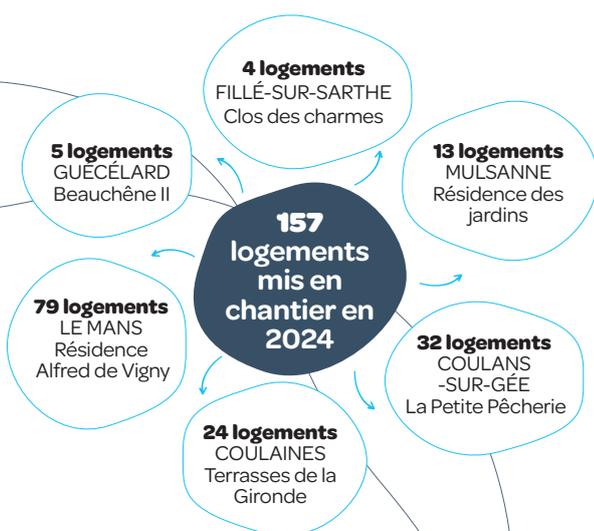
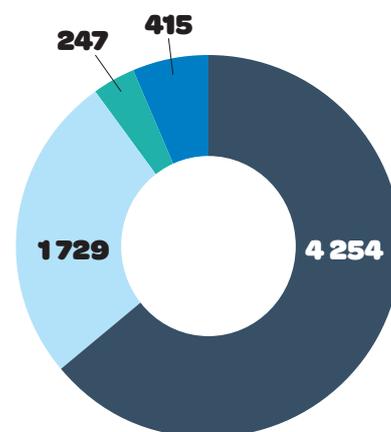
Notre patrimoine

En 2024, nous avons poursuivi le développement de notre parc immobilier avec la livraison de **46 nouveaux logements**. Parallèlement, **24 logements ont été vendus ou démolis**. Ainsi, le parc total atteint désormais **6 645 logements**, contre 6 623 en 2023, illustrant une **croissance** nette et maîtrisée de **0.33%**.

Notre patrimoine locatif évolue ainsi en permanence pour s'adapter aux besoins des habitants et aux enjeux sociétaux. L'ambition reste inchangée : offrir des logements de qualité, inclusifs et durables.

Nombre de logements par type

- Individuels
- Intermédiaires
- Foyers
- Collectifs



FOCUS

DES PROJETS INAUGURÉS EN 2024



REPUBLICA

Construit dans une dent creuse en plein centre du Mans, ce projet de 12 logements redonne vie à un site où se trouvait une ancienne discothèque incendiée, et propose des logements à loyer modéré en hyper centre du Mans.



RÉSIDENTE JOSÉPHINE BAKER

Située à Savigné-l'Évêque, cette résidence de 8 logements, a été pensée comme un petit village, favorisant le vivre-ensemble et s'intégrant naturellement dans le paysage local.

Méthodologie du rapport

En 2024, nous avons engagé une nouvelle dynamique avec l'élaboration de notre premier rapport de durabilité. Ce document vise à rendre compte de nos enjeux extra-financiers, en particulier sur les volets environnementaux, sociaux et sociétaux de notre activité. Cette initiative poursuit plusieurs objectifs : rendre compte avec transparence de nos engagements, structurer le suivi de nos actions, et sensibiliser à notre démarche de durabilité.

Nous avons choisi de nous appuyer sur une analyse de double matérialité, adaptée aux spécificités de notre structure et aux attentes de nos parties prenantes. Cette approche permet d'identifier nos enjeux à partir de deux perspectives : les impacts (potentiels ou avérés) que nos activités génèrent, et les risques ou opportunités financières qui en découlent pour l'organisation.

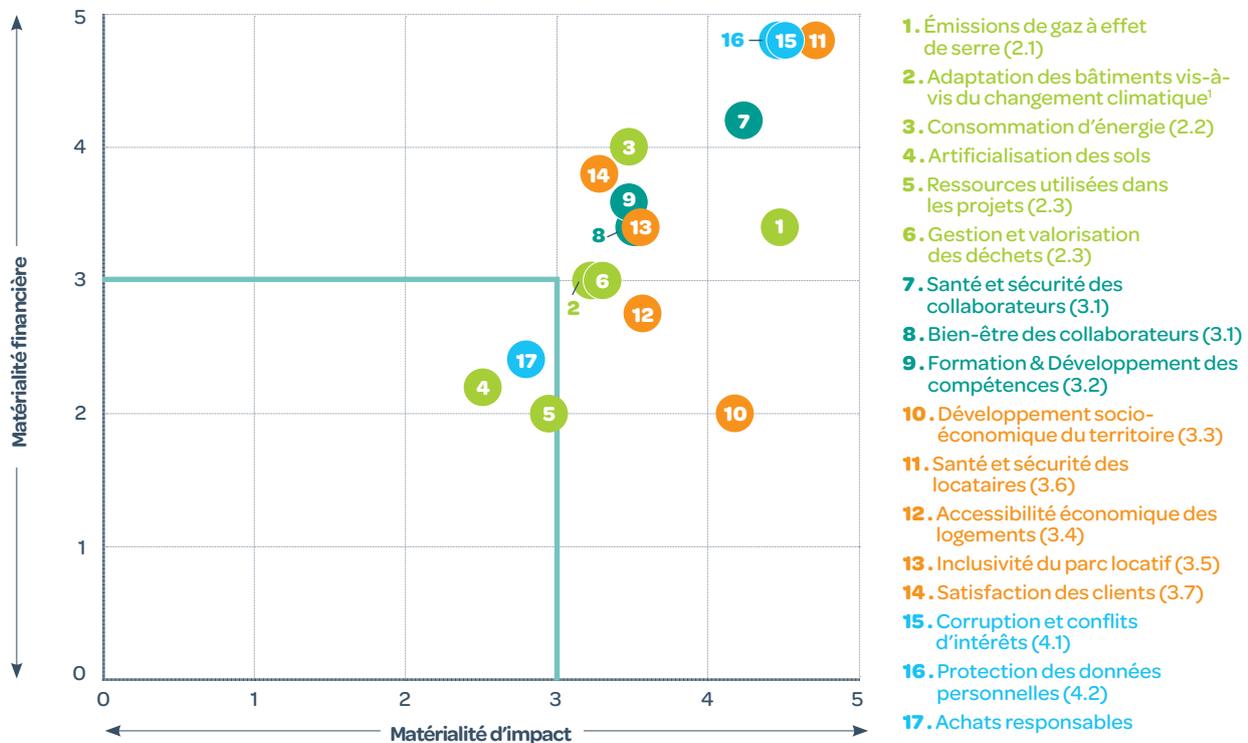
L'analyse s'est déroulée en trois étapes :

► Identification des enjeux de durabilité potentiellement importants pour Mancelle d'habitation, à partir de plusieurs sources : analyse du cadre de reporting européen (ESRS), benchmark sectoriel auprès d'autres bailleurs sociaux, et intégration de référentiels spécifiques au secteur.

► Qualification des enjeux en tant qu'impacts, risques ou opportunités. Les impacts concernent les effets de notre activité sur nos parties prenantes (environnement, collaborateurs, locataires...), tandis que les risques et opportunités renvoient aux effets des enjeux de durabilité sur notre propre organisation.

► Évaluation de la matérialité des impacts, risques et opportunités (IROs), à l'aide d'une grille d'analyse partagée. Un atelier interne a été conduit avec les directions métiers et l'équipe projet pour coter chaque enjeu selon son importance d'impact et sa portée financière. Chaque enjeu ayant un impact, un risque ou une opportunité à 3 ou plus est ainsi considéré comme matériel.

Voici ci-dessous les résultats de notre analyse de double matérialité, avec la liste des enjeux évalués, le seuil de matérialité étant placé à 3. Chaque enjeu matériel est associé à un paragraphe de ce rapport.



¹Cet enjeu a été identifié comme matériel dans le cadre de notre analyse de double matérialité mais son intégration opérationnelle dans notre rapport reste à consolider. Sa prise en compte se heurte aujourd'hui à un manque de données et d'indicateurs, ce qui rend son pilotage compliqué. Néanmoins, il reste un enjeu à approfondir dans le cadre de notre amélioration continue en matière de durabilité.

ENVIRONNEMENT

Face aux enjeux climatiques et aux attentes croissantes en matière de transition écologique, nous nous engageons concrètement dans une démarche de durabilité. Plutôt que de multiplier les annonces, nous faisons le choix d'agir avec méthode et cohérence, en tenant compte des spécificités de notre patrimoine et en correspondance avec les attentes de nos locataires. Cette transition passe par des actions concrètes pour améliorer la performance énergétique de nos logements, réduire notre empreinte carbone et innover de manière responsable.

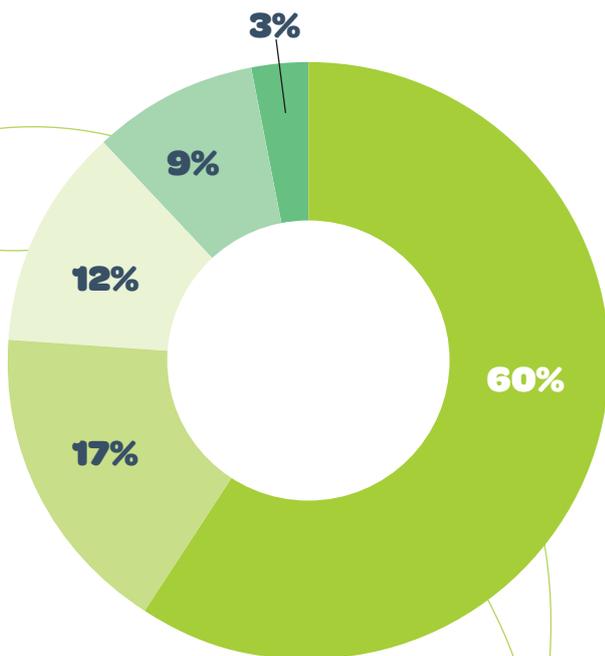
Réduction de notre impact sur le changement climatique

RÉSULTATS DU BILAN CARBONE

En 2023, nous avons initié l'évaluation de notre bilan carbone, portant sur nos activités 2022. Cette étape a permis de mettre en évidence les principaux postes d'émissions de gaz à effet de serre (GES) (cf Graphique 2). Les émissions sur l'année 2022 représentent 24200 tCO²eq, hors déplacements des locataires. Sur l'année 2022, notre chiffre d'affaires a été de 37,4 M€, ce qui donne 648 kgCO²eq/k€.

NB : Nous avons choisi de retirer de notre Bilan Carbone Scope 3 les déplacements des locataires sur lesquels nous avons peu d'influence. A lui seul, le poste déplacement des locataires représente 21 000t eq CO² par an.

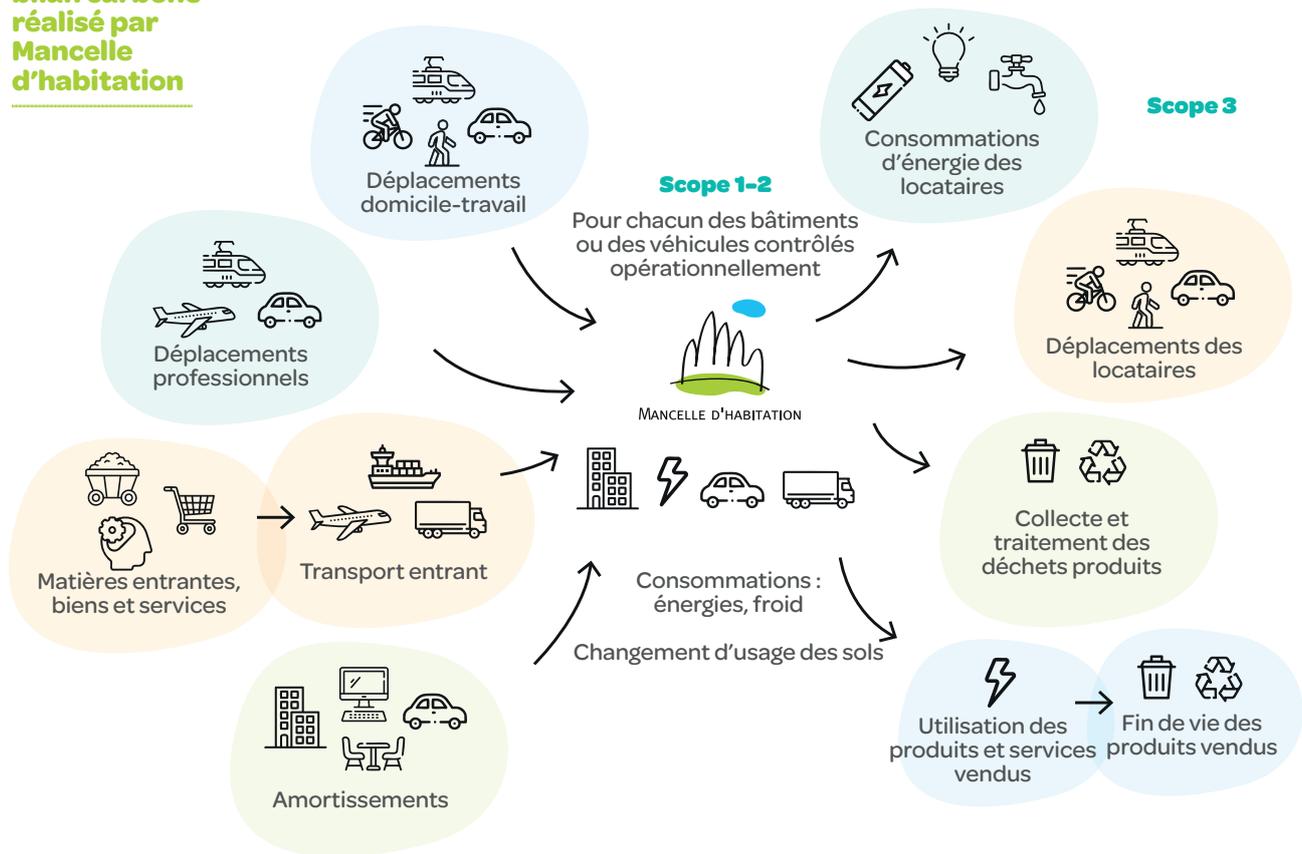
60% des émissions de GES sont liées à l'exploitation du parc locatif, principalement dues à la consommation d'énergie (électricité, gaz) des bâtiments du patrimoine immobilier. Les activités de rénovation, de construction et de démolition représentent presque 30% de nos émissions de GES, notamment du fait des achats de matière première et de services. Enfin, la vente de logements représente 9% du bilan carbone, du fait de leur consommation énergétique.



Émissions de GES par activité (tCO²eq)

- Exploitation
- Rénovation
- Construction et démolition
- Vente de logements
- Activités supports

Périmètre du bilan carbone réalisé par Mancelle d'habitation



POLITIQUE & OBJECTIFS DE DÉCARBONATION

Nous avons mis en place un plan de décarbonation ambitieux visant à diminuer significativement l'impact environnemental de notre parc immobilier et de nos activités. Ce plan repose sur plusieurs axes majeurs :

- **Rénovation énergétique des bâtiments :** isolation renforcée, remplacement des équipements de chauffage par des solutions plus sobres en énergie (cf. Enjeu 2.2)
- **Promotion des énergies renouvelables :** installation de panneaux solaires sur certains bâtiments et recours accru aux pompes à chaleur.
- **Réduction de la consommation d'eau et des déchets :** sensibilisation des locataires et mise en place de dispositifs de gestion intelligente.
- **Mobilité durable :** encouragement des mobilités douces pour les collaborateurs. Remboursement de 100% des abonnements de transports en commun et de vélo, aide à l'achat d'un vélo, forfait mobilité douce et covoiturage.



Performance énergétique du parc locatif

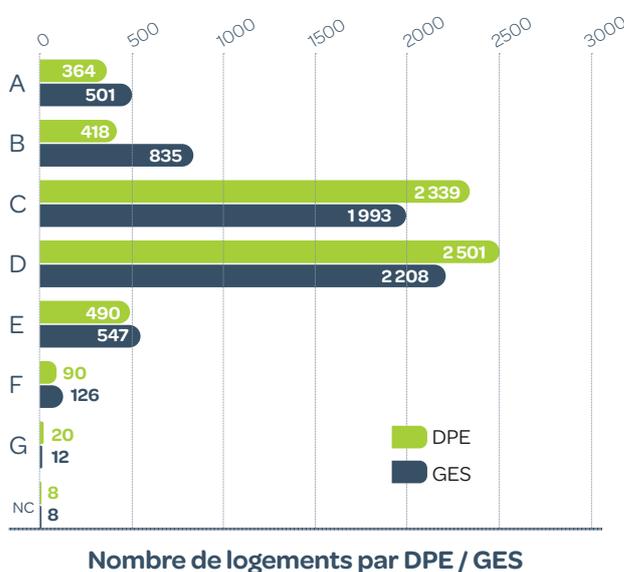
Offrir à nos locataires un cadre de vie plus confortable, plus sain et plus économe passe par une transformation progressive et ambitieuse de notre patrimoine. En 2024, nous avons poursuivi ses efforts de réhabilitation énergétique, avec un double objectif : améliorer la qualité de vie de ses locataires et contribuer activement à la transition du territoire.

RÉHABILITATION DES LOGEMENTS

De nombreux projets de réhabilitation ont été engagés ou poursuivis cette année pour adapter les logements aux nouvelles exigences énergétiques. L'exemple du programme Énergie Sprong à Savigné-l'Évêque en témoigne : ce chantier vise une consommation énergétique autonome, grâce à une combinaison d'actions (renforcement de l'isolation, installation de panneaux photovoltaïques, regroupement des équipements). Les premiers résultats sont très encourageants, avec une baisse de plus de 70% des charges énergétiques pour les locataires concernés. Par ailleurs, plusieurs sites comme Bellevue au Mans (393 logements) ou Les Jardins de la Croix à Trangé ont bénéficié de rénovations significatives : isolation par l'extérieur, remplacement des menuiseries, installation de pompes à chaleur, suppression des vide-ordures. Ces opérations intègrent aussi l'éclairage LED dans les parties communes, désormais présent dans 99% des résidences collectives, contribuant à une consommation plus sobre et un meilleur confort visuel.



CATÉGORISATION ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS



Notre stratégie s'inscrit dans un plan d'actions pluriannuel, avec un objectif clair : ne plus compter aucun logement classé F ou G d'ici cinq ans. Les priorités sont identifiées :

- › **20 logements classés G** (les plus énergivores) à traiter en priorité absolue ;
- › **90 logements classés F** en cours de transition vers le C ou D ;
- › Amélioration progressive de **490 logements classés E** ;
- › **Soit 600 logements ciblés dans le plan global.**

L'évolution des réglementations, l'augmentation des coûts des matériaux et les tensions d'approvisionnement complexifient certains projets, mais la trajectoire reste inchangée : favoriser les énergies renouvelables, réduire l'usage du gaz, et maximiser l'impact positif de chaque rénovation.

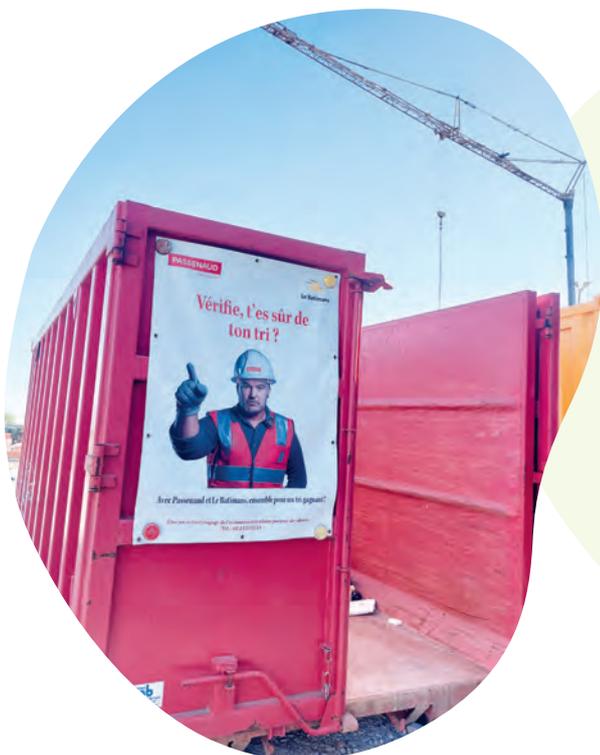
Économie circulaire

RÉEMPLOI DE MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

Réemploi de matériaux dans le cadre d'une opération de déconstruction d'un bâtiment

L'immeuble situé 21-23 rue de Paris à Coullaines, incluant 16 logements répartis sur deux halls, a été déconstruit à la demande de la mairie. Cette opération permet à la municipalité coullainaise, dans le cadre de la rénovation urbaine (ANRU) du quartier Bellevue, d'aménager un mail piétonnier entre le pôle éducatif Albert-Camus et le centre-ville, suivant un parcours au milieu duquel se trouvait notre bâtiment.

Nous avons saisi cette opportunité pour nous inscrire dans une démarche d'économie circulaire en valorisant tous les équipements et matériaux recyclables de l'immeuble, avant sa disparition. Plusieurs collaborateurs sont venus collecter tout ce qui pouvait être réutilisés dans nos logements : poignées de portes, appliques murales, portes, volets, poubelles, miroirs et même des boîtes aux lettres... De même, l'association d'insertion de Coullaines, l'AFIC, ainsi qu'Envie Maine, qui favorise l'économie sociale et solidaire, ont été invités à récupérer tout ce qui pouvait leur être utile : équipements sanitaires ou électriques, parois de douche, portes...



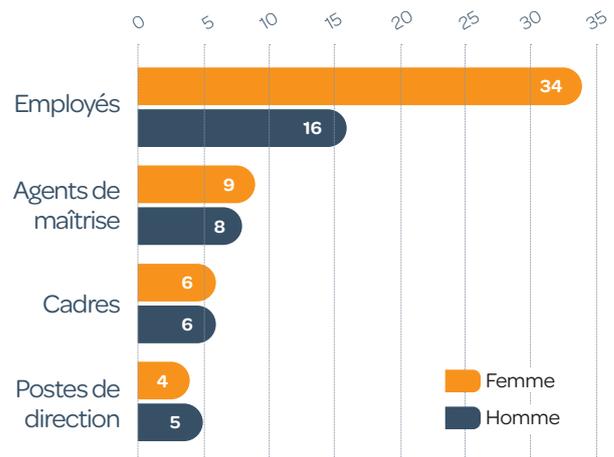
GESTION DES DÉCHETS

En 2024 a débuté une expérimentation de gestion des déchets renforcée sur le chantier de Coullans-sur-Gée afin d'optimiser les flux et réduire l'impact environnemental. Cette optimisation, initiée par le Conseil de Concertation Environnement, est portée par l'entreprise de gros œuvre partenaire, qui sensibilise également l'ensemble des entreprises sur les attendus en termes de gestion des déchets.

SOCIAL

En tant qu'acteur de proximité, nous plaçons l'humain au cœur de notre action, que ce soit en tant qu'employeur responsable ou bailleur engagé. À travers nos politiques de qualité de vie au travail, de développement des compétences, de diversité, de santé-sécurité et de relation client, nous agissons pour créer, pour nos collaborateurs, un environnement de travail épanouissant, et proposer un service de qualité à nos locataires. Ces engagements illustrent toute la contribution sociale qui est la nôtre et la nécessité de s'engager pour nos parties prenantes.

Au 31 décembre 2024, Mancelle d'habitation compte 88 collaborateurs en contrat à durée indéterminée, répartis entre 54 femmes et 34 hommes. Nous veillons à favoriser un environnement de travail inclusif, et employons également 6 personnes en situation de handicap, témoignant de notre engagement en faveur de la diversité et de l'égalité des chances.



Répartition des ETP en CDI par type de poste au 31/12/2024

Santé, sécurité et bien-être des collaborateurs

Nous plaçons la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs au cœur de nos engagements sociaux. La prévention des risques, qu'ils soient physiques ou psychosociaux, fait l'objet d'un suivi rigoureux et d'actions concrètes, dans une logique d'amélioration continue des conditions de travail.

En 2024, nous avons enregistré 4 accidents du travail (dont un ayant entraîné un arrêt maladie de 365 jours, un autre de 6 jours et les deux autres n'ont pas entraîné d'arrêt) et aucune maladie professionnelle, un niveau contenu grâce aux dispositifs mis en place.

PRÉVENTION DES RISQUES PHYSIQUES

Plusieurs actions sont déployées pour prévenir les accidents et troubles liés à l'activité physique :

- Transmission systématique des consignes de sécurité et sensibilisation lors des prises de poste ;
- Mise à disposition d'Équipements de Protection Individuelle (EPI) adaptés aux missions exercées ;
- Amélioration continue des outils de travail pour limiter les gestes contraignants et les efforts physiques ;
- Aménagement sécurisé des locaux et postes de travail, incluant : mains courantes, garde-corps, protections de plafond, placards coulissants, chariots de manutention, mobilier ergonomique, écrans inclinables, doubles écrans ;
- Formations ciblées : gestes et postures pour le personnel de proximité, prévention du risque électrique pour les personnels concernés.



PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Face aux situations potentiellement génératrices de stress, notamment dans la relation au public, nous avons mis en place des mesures concrètes :

- Formation des collaborateurs exposés à la gestion des agressions verbales et physiques ;
- Procédure de gestion des incidents : accompagnement immédiat par le manager, suivi social avec compte-rendu, convocation de l'auteur, orientation vers un psychologue si besoin, et accompagnement au dépôt de plainte le cas échéant ;
- Soutien managérial régulier, notamment via des temps de débriefing en équipe après des situations sensibles ;
- Organisation des temps de travail respectueuse des rythmes, avec horaires définis et pause déjeuner prévue ;
- Dispositifs d'alerte renforcés : bouton d'alerte dans les bureaux d'accueil des services exposés (relation client, recouvrement, gestion sociale...), notification immédiate aux managers (SMS et mail) ;
- Application mobile d'alerte sur les téléphones professionnels Android, permettant l'envoi d'une alerte avec photo, audio et géolocalisation.

Ces actions témoignent de notre engagement à préserver la santé physique et mentale de nos équipes, dans un environnement de travail sécurisé, respectueux et à l'écoute.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Nous nous attachons à créer un environnement de travail à la fois serein, respectueux et épanouissant pour l'ensemble de nos collaborateurs. Cet engagement se traduit par une attention constante portée à la qualité de vie au travail, à la prévention des discriminations et au respect de l'égalité professionnelle.

L'entreprise investit régulièrement dans l'aménagement des bureaux et des espaces extérieurs afin d'offrir un cadre de travail confortable et fonctionnel. Des dispositifs ont également été mis en place pour favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle :

- Télétravail, encadré par une charte depuis octobre 2021, permettant davantage de flexibilité ;
- Horaires flexibles, mis en œuvre depuis janvier 2022, pour mieux adapter les rythmes de travail aux besoins des collaborateurs.

Dans une démarche de prévention active, notre accord égalité femmes-hommes 2023-2026 prévoit notamment :

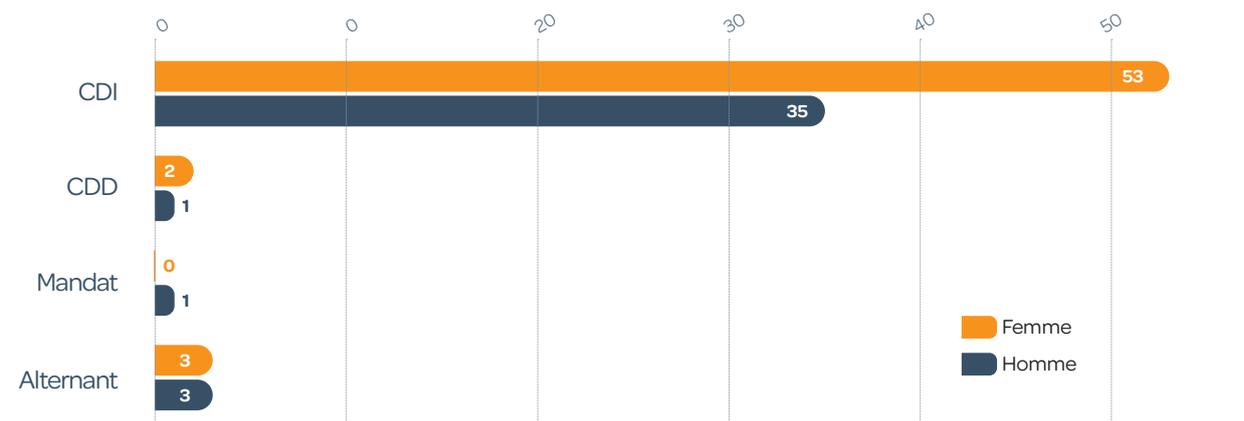
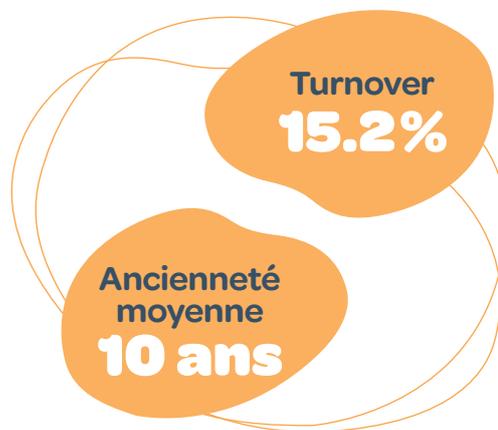
- Des actions de sensibilisation contre les agissements sexistes et sexuels ;
- La désignation de deux référents internes, formés et mobilisés pour lutter contre le harcèlement sexuel et les comportements sexistes.

Le lien social au sein des équipes est renforcé par l'organisation de temps forts collectifs, tout au long de l'année : journée des collaborateurs, séminaires d'équipe, conventions, ou encore déjeuners informels. Ces moments de convivialité participent à renforcer la cohésion interne et à ancrer une culture d'entreprise basée sur l'écoute et le respect.

Développement des compétences et durabilité de l'emploi

DURABILITÉ DE L'EMPLOI

Nous privilégions le contrat à durée indéterminée (CDI) à temps plein pour nos collaborateurs. L'entreprise ne compte que peu de collaborateurs à temps partiel, en dehors des temps partiels choisis. Le recours au contrat à durée déterminée (CDD) est limité et intervient uniquement pour répondre à des besoins ponctuels de renfort. L'intérim est peu fréquent, aucun intérimaire n'ayant été employé en 2024.



Répartition des ETP par type de contrat au 31/12/2024

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS

Nous avons conscience de la place qu'occupe le développement des compétences dans la satisfaction et l'accomplissement de nos collaborateurs. C'est pour cette raison que nous avons placé cet enjeu au cœur de notre politique employeur. En 2024, 85% des salariés en CDI ont bénéficié d'au moins une action de formation, pour un volume moyen de 18,24 heures de formation par collaborateur. Ce niveau d'investissement illustre l'engagement de l'entreprise en faveur de l'apprentissage continu et de l'évolution professionnelle.

Une démarche de valorisation des compétences a également été engagée, en permettant à certains collaborateurs de suivre des formations certifiantes directement liées à leur poste, comme le CQP Gardien d'immeubles.

Dans le cadre de sa transition numérique, Mancelle d'habitation accompagne également ses équipes dans l'évolution de leurs pratiques professionnelles, en facilitant l'appropriation des outils numériques indispensables à leurs missions.

Enfin, un parcours d'intégration structuré est prévu pour chaque nouvel arrivant. Selon les postes, il comprend des temps d'accompagnement dédiés – par exemple, 15 jours en binôme dans les équipes de gestion résidentielle – afin de garantir une prise de fonction progressive, efficace et sereine.

Contribution au développement socio-économique du territoire

Acteur historique du logement social dans la Sarthe, nous nous inscrivons pleinement dans le tissu économique et social local. Au-delà de sa mission de bailleur, notre entreprise joue un rôle structurant dans le développement des territoires, en mobilisant des ressources locales, en favorisant l'inclusion, en dynamisant les quartiers et en soutenant les initiatives à impact positif.

LOGEMENTS ET ATTRACTIVITÉ TERRITORIALE

En 2024, 46 nouveaux logements ont été mis en location et 157 logements supplémentaires ont été engagés en construction, répondant à des besoins ciblés : loger des salariés dans les zones économiques en expansion comme La Ferté-Bernard, maintenir les effectifs scolaires dans les communes rurales, proposer des logements adaptés aux seniors (notamment à Champagné), ou accueillir des publics vulnérables, en lien avec des associations telles que Tarmac ou Solidarité Femmes 72.

Le patrimoine intègre également 40 locaux commerciaux, dont 10 sont mis à disposition d'associations, renforçant le tissu social, facilitant l'accès aux services de proximité et contribuant à la vitalité des quartiers.

ÉCONOMIE LOCALE ET EMPLOI

Mancelle d'habitation soutient l'économie locale en mobilisant un réseau diversifié d'acteurs : entreprises du bâtiment, prestataires d'entretien, sociétés de services, structures d'insertion et organismes de formation. En 2024, plus de 12 000 heures de travail en insertion ont été réalisées sur les marchés passés par l'entreprise, illustrant son rôle actif en matière d'emploi solidaire.

Enfin, elle contribue à l'attrait de la ville avec des logements en bon état et bien isolés, grâce à un budget de 11M€ investis en 2024 dans la réhabilitation et l'entretien du parc et à des partenariats avec la Ville du Mans qui nous sollicite régulièrement pour proposer nos murs à des street-artistes dans le cadre du festival Plein Champ.



EXEMPLES DE PROJETS CITOYENS

Parce qu'un logement ne se résume pas à quatre murs, nous multiplions les initiatives pour renforcer le lien social et impliquer les habitants dans la vie de leur quartier. En 2024, plusieurs projets ont illustré cette dynamique :

- ▶ Le sentier pédagogique «Vivant dans la Ville» à la résidence Honoré Daumier (Le Mans), conçu avec l'association Jardin du Vivant, a permis de requalifier les espaces extérieurs et de sensibiliser les habitants à la biodiversité grâce à des nichoirs, cadrans solaires naturels et jardins partagés.
- ▶ L'opération «Argent de poche» à Coullaines a mobilisé des jeunes pour repeindre les parkings, en partenariat avec la Maison Pour Tous.
- ▶ Des événements conviviaux, comme la fête des fruits et légumes, ou des ateliers écologiques (compostage, récupération d'eau) ont rassemblé les locataires autour d'objectifs communs.
- ▶ Les ateliers «Répare et Repars», menés avec Iter Envie Maine, ont permis à des résidents de réparer leurs vélos avec un appui technique. Fort de son succès, le dispositif sera étendu aux Bords de l'Huisne en 2025.



Accessibilité économique des logements

POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT ÉCONOMIQUE

Face à l'augmentation du coût de la vie et aux fragilités économiques croissantes de certains ménages, nous avons renforcé nos dispositifs d'accompagnement financier afin de prévenir les impayés et sécuriser le maintien dans le logement.

Fonds de soutien aux locataires

► 60 locataires aidés en 2024, contre 23 l'année précédente, grâce à un fonds d'aide interne permettant de prendre en charge tout ou partie des dettes locatives ou charges exceptionnelles. Cette progression traduit une première réussite dans notre politique de soutien préventif face aux situations présentant des risques d'impayés.

Étalement des régularisations de charges

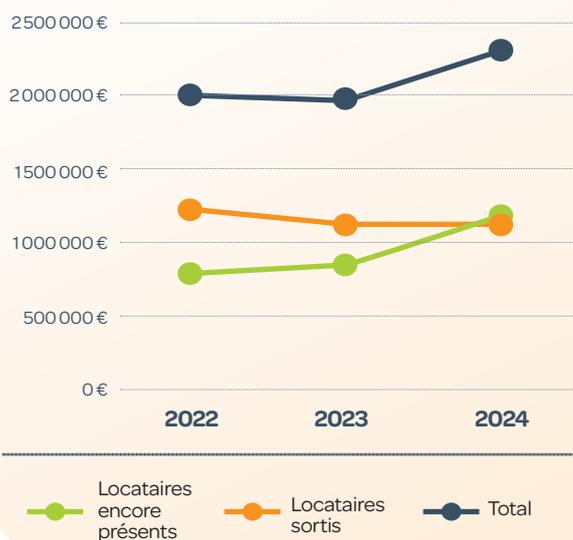
► Aménagements de paiement proposés à certains locataires confrontés à des hausses significatives de charges (notamment liées à l'énergie), aggravées par le décalage de mise en œuvre du bouclier tarifaire. Cela permet d'éviter les ruptures soudaines de paiement.

Mobilisation des aides extérieures

► Appui à l'orientation et au montage de dossiers auprès des aides sociales externes (CAF, FSL, CCAS...) pour compléter les dispositifs internes en complémentarité des organismes publics d'aide sociale. En 2024, nous avons engagé une démarche avec Klaro, plateforme de calcul des aides nationales et locales, qui est proposée gratuitement à nos locataires depuis

Évolution des impayés

(locataires présents, sortis et total)



2025 pour leur permettre d'accéder à l'intégralité des aides financières dont ils peuvent bénéficier.

Prévention des contentieux locatifs

► Résultat notable en 2024 : aucune procédure contentieuse engagée pour impayé, signe d'une politique de gestion préventive efficace et d'un dialogue constant avec les locataires concernés.

Type de logements	PLAI ²	PLUS ³	PLS ⁴	PLI ⁵	Autres	NC ⁶	Total	Évolution / N-1
Nombre de logements familiaux	539	4 667	822	87	41	74	6 230	
Loyers mensuel (€/m ² SHAB)	5,80	6,12	5,87	8,23	5,64	5,66	6,09	+3,23%
Charges annuelles (€/m ² SHAB)	/	/	/	/	/	/	13,85	-12,06%

² Logements financés par le Prêt Locatif Aidé d'Intégration / ³ Logements financés par le Prêt Locatif à Usage Social / ⁴ Logements financés par le Prêt Locatif Social / ⁵ Logements financés par le Prêt Locatif Intermédiaire / ⁶ Logements non conventionnés

Nombre de ménages bénéficiant des aides pour le logement

N
3 028

N-1
3 189

N-2
3 276

POLITIQUE D'ATTRIBUTION

Avec près de 12 000 demandes de logement enregistrées chaque année, la tension sur le parc locatif reste particulièrement élevée. En 2024, nous avons étudié 1 869 demandes aboutissant à 684 attributions.

À l'échelle du département de la Sarthe, la demande dépasse largement l'offre disponible. Les logements sont attribués sur la base de critères sociaux, familiaux et financiers, définis par le règlement intérieur de la CALEOL (Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements), ainsi que selon les priorités fixées dans la politique d'attribution de l'organisme, appuyées par un système de cotation de la demande visant à garantir l'équité et la transparence du processus.



1

Réception de la demande

Vérification de la recevabilité administrative de la demande

2

Analyse de la situation du demandeur

Revue de la motivation de la demande, de la situation financière et sociale, de la capacité à assumer durablement un logement, des besoins spécifiques (taille du foyer, localisation, accessibilité, etc.)

3

Identification des priorités

Priorité 1
Demandeurs du contingent préfectoral

Priorité 2
Logements hors QPV au premier quartile

Priorité 3
Ménages identifiés dans les CIL

Priorité 4
Locataires en demande de mutation justifiée

Priorité 5
Demandeurs positionnés en 2^e ou 3^e choix lors de précédentes commissions

4

Appui et accompagnement si nécessaire

Identification précoce des difficultés sociales et économiques, signalement possible par des partenaires sociaux

5

Passage en commission d'attribution et décision

Présentation de la demande avec les éléments d'analyse et les priorités. Proposition de logement validée en fonction de la compatibilité offre/demande.

Mixité sociale et inclusion

Promouvoir la mixité sociale et l'inclusion est au cœur de la mission de Mancelle d'habitation. À travers sa politique d'attribution (cf enjeu 3.4.2), son engagement auprès des publics fragiles et son implantation sur des territoires variés, nous agissons concrètement pour offrir à chacun un accès équitable au logement. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de favoriser la diversité des profils de locataires, de répondre aux besoins spécifiques de certains publics (personnes en situation de handicap, jeunes, seniors, ménages précaires...) et de contribuer à l'équilibre des quartiers et à la cohésion sociale.

ACCESSIBILITÉ DES LOGEMENTS

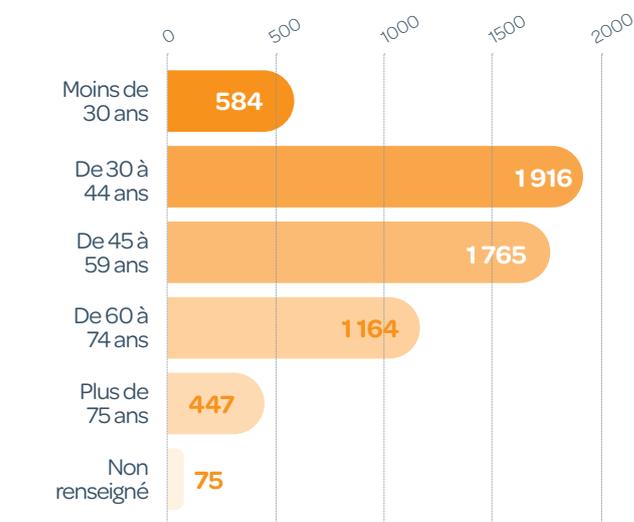
L'accessibilité des logements constitue un enjeu fondamental pour garantir le droit au logement à tous, y compris aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Pour nos constructions neuves et nos réhabilitations, nous veillons à intégrer des critères d'accessibilité et à adapter les logements lorsque cela est nécessaire.

Au-delà des aménagements techniques, l'entreprise s'efforce de faciliter l'intégration des personnes concernées dans leur environnement résidentiel, notamment en lien avec les acteurs médico-sociaux locaux. Cette attention se manifeste également dans l'attribution des logements, où les besoins spécifiques liés au handicap sont pris en compte de manière prioritaire, conformément à la politique d'attribution définie.



RÉPARTITION DES LOCATAIRES SELON L'ÂGE

La diversité intergénérationnelle des locataires contribue à l'équilibre des résidences et au bon fonctionnement de la vie collective. En analysant la répartition des attributions selon l'âge des personnes logées, nous suivons l'évolution des profils de ménages accueillis et ajustons, si besoin, notre offre et nos services (logements adaptés pour les seniors, proximité des écoles ou des lieux d'emploi, etc.).



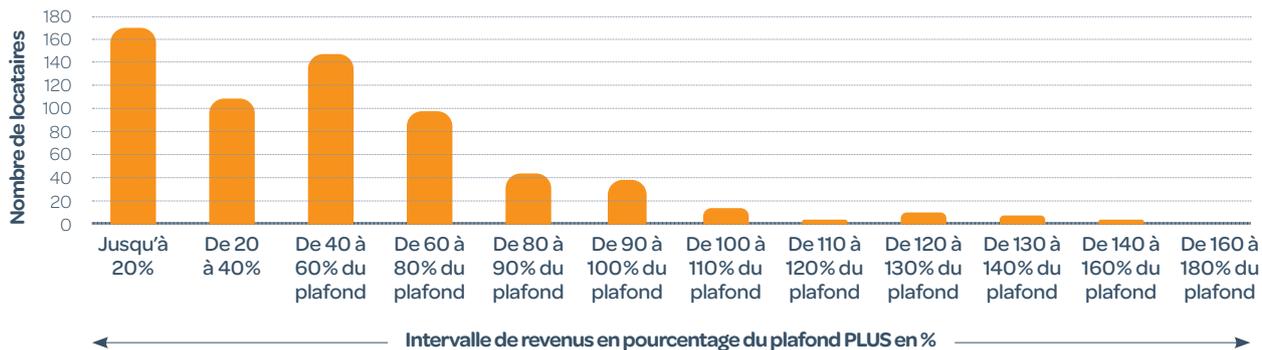
Nombre de locataires présents en 2024

Cette diversité générationnelle est essentielle pour répondre aux objectifs de cohésion sociale dans les quartiers, mais aussi pour anticiper les besoins futurs liés au vieillissement de la population ou à l'arrivée de nouveaux actifs sur le territoire.

RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS SELON LES REVENUS

Nous veillons à ce que l'accès au logement social bénéficie prioritairement aux ménages modestes ou en situation de précarité, tout en maintenant une certaine mixité des revenus au sein de nos résidences. Cette approche contribue à limiter la concentration de pauvreté dans certains quartiers et à favoriser des dynamiques de parcours résidentiels.

Nouveaux locataires en 2024



Nous développons une approche inclusive de l'habitat, en proposant des logements accessibles, adaptés et favorisant le lien social, pour répondre aux besoins des seniors, des personnes en situation de handicap, des familles et des jeunes.

Parmi les projets phares, la future résidence Alfred de Vigny (Le Mans) incarne cette vision : un ensemble de 79 logements VEFA, intergénérationnel et solidaire, qui accueillera différents publics dans un cadre animé par un coordinateur dédié. Le projet est conçu en partenariat avec des EHPAD et acteurs sociaux.

D'autres résidences existantes témoignent de cet engagement :

- Le Gué Perray à Changé (2013) : 40 logements intergénérationnels, de plain-pied et adaptés PMR, au sein d'un cadre paysager favorisant la convivialité.

- Janine Provot et Le Clos des Rosiers à Champagné : 26 logements seniors, dont 9 adaptés.

- Parc & Patio (Le Mans) : un projet en lien avec l'Adapei de la Sarthe, associant 30 logements familiaux à un lieu de vie pour personnes handicapées retraitées (24 chambres, espaces collectifs).

Des adaptations ciblées sont également réalisées dans le parc existant, comme le remplacement de baignoires par des douches pour les locataires en perte d'autonomie.

Enfin, en lien avec la coopérative L⁴h et le réseau Cohabilis, nous explorons le développement de l'habitat intergénérationnel accompagné, permettant à des jeunes et des seniors de cohabiter dans un cadre sécurisé, fondé sur l'échange et la solidarité.

Maquette de la résidence Alfred de Vigny



Cadre de vie des locataires

L'amélioration du cadre de vie des habitants fait partie intégrante de la mission sociale de Mancelle d'habitation. Cela passe à la fois par la qualité des logements proposés, une gestion locative attentive et des dispositifs d'écoute et d'accompagnement renforcés pour les locataires confrontés à des difficultés. L'objectif est clair : offrir à chacun un environnement de vie serein, sécurisé et adapté à ses besoins, tout en préservant la mixité sociale et l'équilibre des quartiers.

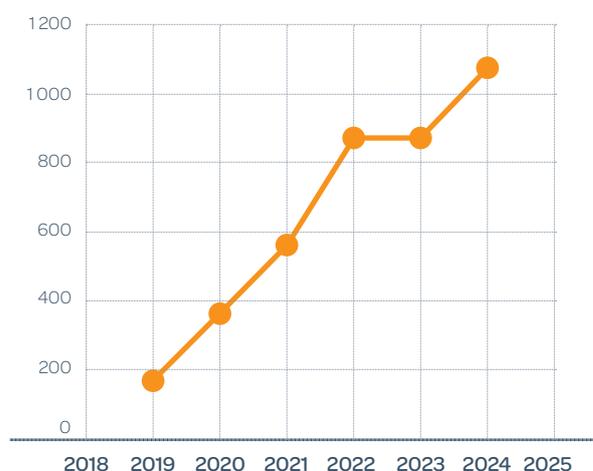
AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE

Nous œuvrons au quotidien pour renforcer la qualité de vie dans nos résidences et ce au-delà des efforts déjà réalisés pour la rénovation énergétique du parc immobilier. L'accent est mis sur l'entretien et la valorisation des parties communes : halls d'entrée rénovés, éclairages LED, boîtes aux lettres sécurisées... Ces interventions améliorent le confort d'usage, le sentiment de sécurité et l'image des immeubles.

Les espaces extérieurs sont également repensés pour favoriser la convivialité et le bien-être des habitants : réaménagements paysagers, création de cheminements piétons, mise en place d'aires de jeux et entretien renforcé. Ces actions concrètes participent à une meilleure appropriation des lieux et à la préservation durable du cadre de vie collectif.



Évolution du nombre de fiches de signalement



GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Nous plaçons la sécurité et la gestion des incivilités parmi nos priorités. Depuis 2019, le nombre de fiches de signalement a été multiplié par 6, ce qui traduit une meilleure utilisation de nos outils de signalements par nos locataires, mais aussi une augmentation des cas d'incivilités.

Ces fiches de signalement sont désormais traitées quotidiennement par un outil numérique, permettant une prise en charge plus rapide. Nous travaillons également de concert avec la Police Nationale et les services de tranquillité de la ville du Mans pour assurer une réactivité accrue. Des réunions mensuelles sont ainsi organisées avec les forces de l'ordre pour suivre les situations qui demandent leur implication.

Les situations complexes, caractérisées par le fait que la qualité de service ne peut être rendue du fait de causes inhabituelles et souvent multiples, sont particulièrement suivies. Pour remédier à ces situations, il est nécessaire de mener un travail spécifique avec les partenaires (élus, associatifs, forces de l'ordre, experts...) et l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) qui peut intervenir sur certaines typologies de problématiques.

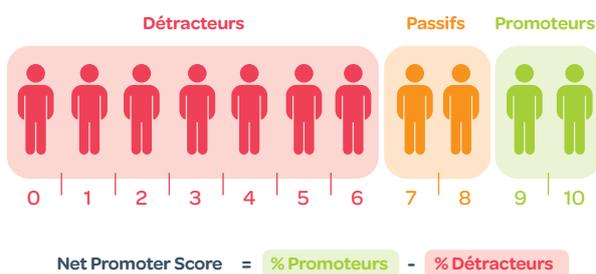
Satisfaction client

Chez Mancelle d'habitation, la satisfaction des locataires ne se limite pas à la qualité du logement : elle repose sur une écoute active, une réactivité dans le service rendu et une présence de terrain constante. Comprendre les attentes des habitants, recueillir leurs retours et améliorer en continu les pratiques sont des leviers essentiels pour renforcer la confiance, la qualité de vie et le lien entre l'entreprise et ses résidents. Cette démarche s'inscrit pleinement dans notre volonté de proposer un habitat durable, humain et adapté à nos clients.



En 2024, nous avons mené une enquête de satisfaction des locataires. Les résultats obtenus sont très encourageants, 86,2% des locataires se déclarant satisfaits, pour un NPS de 1,3 contre -3,6 l'année passée. Les nouveaux entrants sont quant à eux 94,4% à être satisfaits, leur NPS étant de 24,8%.

Les résultats de l'enquête ont été partagés avec toutes les équipes dans un objectif de transparence pour susciter de l'engagement. A partir des axes d'amélioration identifiés dans l'enquête, des groupes de travail sont composés, chacun contenant des membres de différentes équipes, ce qui permet de favoriser la réflexion collective et l'émergence d'idées et de perspectives variées. Chaque groupe est chargé de réfléchir à l'une des problématiques et aux solutions possibles. Ensemble, ils proposent finalement des actions à mettre en place pour relever les défis mis en lumière par l'enquête.



NPS (Net Promoter Score) est un indicateur de satisfaction qui mesure la propension des clients à recommander une entreprise. Il se calcule à partir de la question : « Recommanderiez-vous notre service à un proche ? », sur une échelle de 0 à 10, et permet d'évaluer la fidélité et la qualité perçue du service.

GOUVERNANCE

Pratiques commerciales responsables

En tant qu'acteur du logement social, nous entretenons une relation de confiance avec nos locataires, fournisseurs, partenaires institutionnels, fondée sur l'éthique, la transparence et l'équité. L'enjeu des pratiques commerciales responsables est donc central dans la gouvernance de l'entreprise.

CADRE ÉTHIQUE

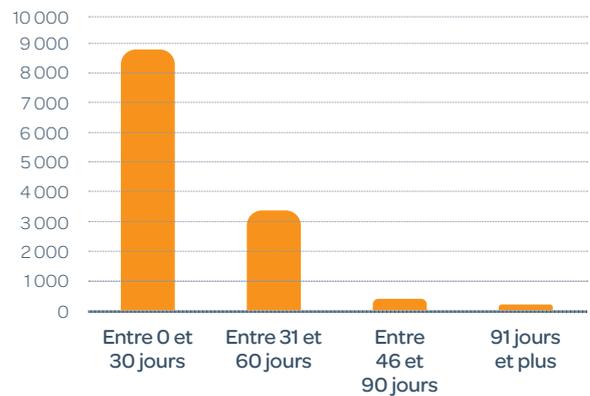
Depuis 2018, l'entreprise est dotée d'un plan anti-corrupcion et d'une procédure d'alerte interne, diffusés à chaque nouveau collaborateur dès l'embauche et affichés dans les locaux. Ces dispositifs visent à prévenir tout comportement répréhensible, tels que la corruption ou le trafic d'influence, en rappelant les obligations et les bonnes pratiques à respecter.

Un dispositif de signalement confidentiel permet également à tout salarié de signaler, en toute sécurité, un dysfonctionnement susceptible de porter atteinte à l'intégrité de l'entreprise, à son activité ou à sa situation économique. Ce système contribue à une culture d'entreprise basée sur la responsabilité individuelle et la protection des lanceurs d'alerte.

RELATIONS AUX FOURNISSEURS

Nous veillons à honorer nos engagements contractuels dans le respect des délais de paiement, ce qui constitue un marqueur fort de notre responsabilité économique. En 2024, la grande majorité des factures ont été réglées dans les 30 jours suivant leur émission.

Délai de paiement fournisseurs



Cet effort participe à la solidité du tissu local, notamment auprès des petites entreprises de proximité (bâtiment, entretien, services), souvent plus sensibles à la trésorerie.

Protection des données personnelles

Dans un contexte de digitalisation croissante et d'exposition de plus en plus élevée aux risques cyber, la protection des données personnelles constitue un enjeu majeur pour Mancelle d'habitation. Garantir la confidentialité des informations des locataires, partenaires et collaborateurs, tout en assurant la sécurité des systèmes d'information, fait partie intégrante de la responsabilité de l'entreprise.

PRÉVENTION DES RISQUES CYBER

Conscients que la sécurité numérique repose aussi sur les comportements quotidiens, nous avons mis en place une politique de sensibilisation et de formation progressive de nos équipes. Dès leur arrivée dans l'entreprise, les collaborateurs suivent un module de formation dédié à la prévention du phishing, conçu en partenariat avec la société Avant de cliquer.

Cette formation initiale, dispensée via un module e-learning composé d'une quinzaine de vidéos, permet de :

- Comprendre les mécanismes des tentatives de fraude,
- Évaluer les conséquences potentielles pour l'entreprise,
- Acquérir les bons réflexes et les comportements à adopter.

Cette action de formation est complétée tout au long de l'année par des campagnes de simulation. En 2024, plus de 2 300 e-mails et 300 SMS frauduleux simulés ont été envoyés aux collaborateurs. L'objectif : tester la vigilance en situation réelle et renforcer les bons réflexes face aux tentatives d'hameçonnage.

En fonction des résultats observés lors de ces campagnes, le Digital et Numérique intervient directement en réunion d'équipe pour apporter des précisions, corriger les erreurs fréquentes et maintenir une vigilance active sur ces sujets.

FORMATION AUX ENJEUX CYBER ET RGPD

En parallèle de ces actions de prévention, nous proposons des modules d'e-learning thématiques pour renforcer la culture numérique interne :

- Formation cybersécurité : en 2024, 14 collaborateurs ont suivi ce module, représentant 7 heures de formation cumulées.
- Formation RGPD : 5 nouveaux collaborateurs formés, pour un total de 13 heures de formation. Ce module vise à mieux comprendre les obligations légales liées à la gestion des données personnelles, notamment dans la relation avec les locataires et partenaires.
- 100% des collaborateurs ont suivi une session de sensibilisation à la cybersécurité.

Ces actions illustrent la volonté de l'entreprise de protéger les données sensibles, de se conformer aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), et d'impliquer l'ensemble des collaborateurs dans une démarche proactive de cybersécurité.





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

