



MANCELLE D'HABITATION

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025



SOMMAIRE

INTRODUCTION	04
NOS CHIFFRES CLÉS	05
NOTRE NOUVELLE DIMENSION	06
GROUPE HABITAT EN RÉGION	08
DESTINATION 100% CLIENT	10
NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE	16
NOTRE PATRIMOINE LOCATIF ET NOS PROJETS	18
ACCESSION	23
NOS ÉQUIPES	24
L ⁴ H	26



INTRODUCTION

L'année 2025 marque un tournant majeur dans l'histoire de notre entreprise. Après plusieurs décennies de développement ancré sur notre territoire historique - la Sarthe, nous avons engagé une phase de préparation visant à donner à notre action une nouvelle dimension.

Cette année a en effet été placée sous le signe de l'anticipation et de la structuration, avec en ligne de mire une opération majeure : l'acquisition d'une partie du patrimoine du groupe Gambetta, répartie sur trois départements des Pays de la Loire – la Vendée, le Maine-et-Loire et la Loire-Atlantique – des territoires sur lesquels nous n'étions jusqu'alors pas présents. Cette perspective a guidé nos choix, mobilisé nos équipes et renforcé notre exigence en matière d'organisation, de gouvernance et de performance.

Grâce à notre entrée au sein du Groupe Habitat en Région, cette ambition a pu prendre toute sa dimension. Ce rapprochement a constitué un levier déterminant, en nous apportant la solidité, les compétences et la vision nécessaires pour envisager sereinement cette nouvelle étape de développement, tout en restant fidèles à nos valeurs, à notre proximité avec les territoires et à notre mission d'intérêt général.

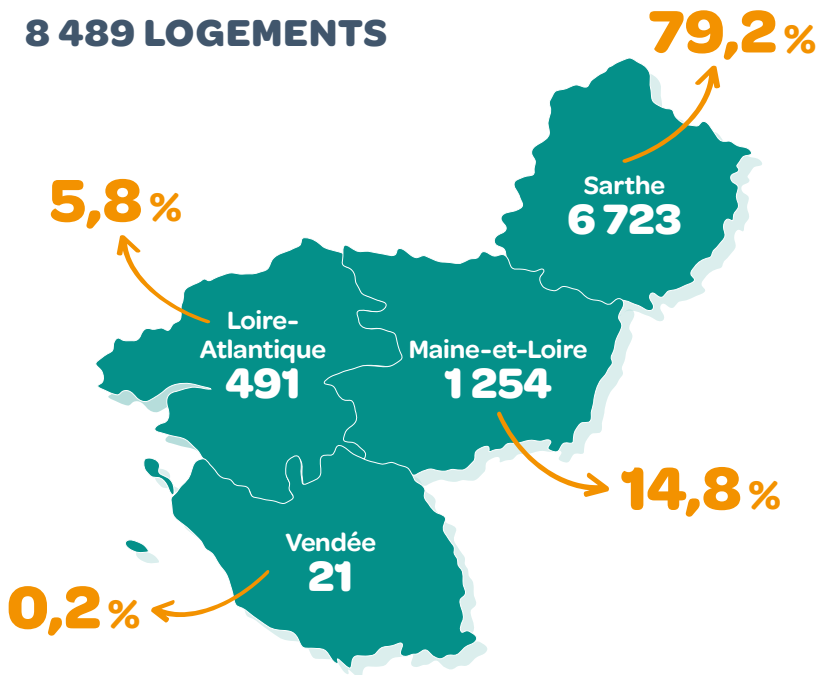
Cette année encore, nous avons fait de la satisfaction de nos locataires notre priorité absolue. Dans un secteur en constante évolution, nous avons renforcé notre démarche qualité, engagée vers le label **Quali'Hlm®**, afin d'offrir un service **100 % centré sur le client**. L'ensemble de nos équipes s'est mobilisé pour améliorer continuellement nos pratiques, répondre toujours mieux aux besoins des habitants et garantir une expérience locative fiable, proche et adaptée à leurs attentes.

Parallèlement à ces évolutions structurantes, nous avons atteint les principaux objectifs fixés dans le cadre de notre Convention d'Utilité Sociale (CUS). L'année 2025 a notamment été marquée par la poursuite d'une production de logements adaptée aux besoins des territoires, la maîtrise de la qualité du patrimoine et le renforcement de notre engagement social et environnemental. Les actions menées en faveur de l'amélioration du service rendu aux locataires, de la performance énergétique des logements et de l'accompagnement des publics ont permis de consolider notre rôle d'acteur de l'habitat responsable, en parfaite cohérence avec les orientations stratégiques de la CUS.

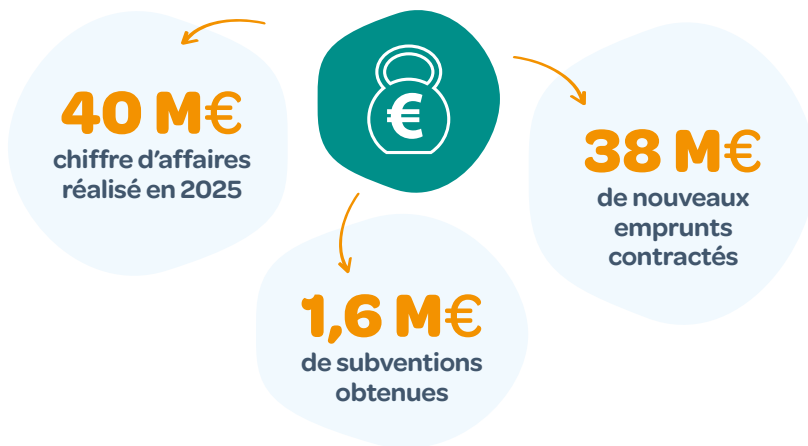
Forts de ces avancées, nous abordons 2026 avec l'ambition de consolider notre développement sur ces nouveaux territoires, d'élever encore la qualité de nos services et de rester pleinement à l'écoute de nos locataires.

NOS CHIFFRES CLÉS

8 489 LOGEMENTS



RESSOURCES FINANCIÈRES



RESSOURCES HUMAINES



INDICATEURS CLÉS

7,22%
IMPAYÉS

Au 31 décembre 2025, notre taux d'impayés est de 7,22%. Un taux qui s'explique par la conjoncture économique, la hausse du coût de l'énergie et des régularisations de charges importantes.

3,79%
VACANCE

Au 31 décembre 2025, le taux de vacance est de 3,79% soit 239 logements vacants. Moyenne annuelle : 214 logements vacants.

NOTRE NOUVELLE DIMENSION

UNE ÉTAPE POUR MANCELLE D'HABITATION

En 2025, nous avons engagé l'entreprise dans une opération de croissance externe vers de nouveaux territoires dans les Pays de la Loire grâce à l'acquisition de logements locatifs dans l'Ouest, appartenant au Groupe Gambetta.

Nous avons saisi cette opportunité de changer d'échelle : notre parc s'accroît d'un tiers et nous sommes désormais présents dans quatre départements des Pays de la Loire.

Cette opération marque le début d'un partenariat visant à développer l'offre locative et d'accession sociale sur des territoires où la demande est particulièrement forte.

Le 31 décembre 2025, en signant l'acte d'acquisition, Mancelle d'habitation est devenu propriétaire de 1 766 logements en Loire-Atlantique, Maine-et-Loire et Vendée. Notre patrimoine compte désormais près de 8 500 logements, cette étape nous permet de devenir un acteur majeur du logement social dans les Pays de la Loire.

«**Cette nouvelle dimension nous permet de rester fidèles à notre ADN de bailleur engagé localement, tout en sécurisant notre avenir et notre capacité d'action sur le long terme**», souligne Yves-Marie HERVE, directeur général de Mancelle d'habitation.



Signature de l'acte d'acquisition le 31.12.25

Le Groupe Gambetta, fondé en 1923 et historiquement implanté à Cholet, se recentre sur son cœur de métier : la production de logements, en contribuant au développement du parc locatif de Mancelle d'habitation via de nouvelles opérations en VEFA.

UNE CROISSANCE SOUTENUE PAR NOS PARTENAIRES

Pour accompagner cette évolution, l'assemblée générale extraordinaire du 23 octobre 2025 a validé une augmentation de capital de 2 millions d'euros, renforçant le soutien de notre actionnaire historique, la CEBPL, et l'entrée du groupe Habitat en Région au capital de notre société.

MAINTIEN DE LA CONTINUITÉ DE SERVICE ET DES ÉQUIPES

La continuité de service aux locataires a été placée au cœur du dispositif. Dès fin 2025, les travaux préparatoires ont été engagés afin d'assurer la régularité des quittancements et la reprise à l'identique des contrats de location. Les marchés d'entretien en cours ont été repris ou adaptés par voie d'avenants.

Parallèlement, l'intégration des 13 salariés du Groupe Gambetta en charge de la gestion locative a été préparée afin d'être effective à compter de janvier 2026, avec l'ouverture de nouveaux locaux Mancelle d'habitation à Cholet. Un comité de pilotage bimensuel assure le suivi de cette phase d'intégration.

INFORMATION ET ACCUEIL DES LOCATAIRES

La communication a été pensée en amont afin de garantir, dès janvier 2026, une information claire aux nouveaux locataires sur le transfert de patrimoine, le maintien de leurs contacts habituels, ainsi que les modalités de paiement et d'accès à leur espace client digitalisé.

LE DÉBUT D'UNE NOUVELLE AVENTURE COLLECTIVE

Cette acquisition ouvre de nouvelles étapes :

- Phase d'intégration et de formation des équipes
- Accueil et information des nouveaux clients
- Premières opérations de réhabilitation et de construction neuve
- Réflexion interne sur l'évolution de nos méthodes de travail pour cette nouvelle dimension régionale

Grâce à l'engagement des équipes et au partenariat avec le Groupe Gambetta, Mancelle d'habitation franchit une étape majeure dans son développement et son rôle d'acteur du logement social dans les Pays de la Loire.

Un travail conséquent a mobilisé les équipes tout au long de l'année 2025 pour préparer l'intégration des nouveaux locataires et du patrimoine au 1^{er} janvier 2026 !

Ensemble, nous allons maintenant déployer nos savoir-faire sur un territoire plus large, au bénéfice de plus de locataires et de collectivités.



**Nouveau patrimoine à Chemillé-
en-Anjou (département 49)**

**CHRISTINE
FABRESSE**Présidente
du conseil d'administration**FRANÇOIS
RIEU**Président
du Groupe Habitat en Région

Les tensions qui traversent aujourd'hui le secteur du logement ne relèvent plus de la seule conjoncture. Elles s'installent et redessinent durablement notre environnement d'action. La crise du logement persiste et creuse un déficit entre une offre en baisse et une demande de logement social en hausse, l'urgence climatique s'impose et les attentes sociales envers les bailleurs se renforcent.

Dans ce contexte, notre Plan Stratégique Habiter 2030 est exigeant mais répond aux enjeux du secteur. À horizon 2030, le Groupe Habitat en Région prévoit ainsi de porter son parc à près de 350 000 logements, grâce à 100 000 logements supplémentaires. 7 Md€ seront investis dans les territoires, permettant de générer 20 000 emplois chaque année et d'accélérer la décarbonation de notre patrimoine, avec un objectif de réduction de plus de 20 % des émissions de CO₂ eq.

L'année 2025 était le premier exercice de notre plan stratégique. Elle a permis de mettre en évidence une dynamique collective forte, portée par des projets concrets et mesurables : le Groupe a ainsi engagé 6 000 logements en chantier et réhabilité 4 800 logements en investissant près de 1,4 Md€. 3 600 logements neufs ont été livrés, témoignant d'un niveau de production significatif dans le contexte actuel, tandis que plus de 600 familles ont accédé à la propriété grâce à des dispositifs tels que la vente HLM, le BRS ou le PSLA. Dans le même temps, deux foncières de logements intermédiaires ont été lancées en Hauts-de-France et en Occitanie afin d'apporter de nouvelles réponses aux besoins des territoires. L'année 2025 a également été marquée par l'absorption de l'OPH Pays d'Aix Habitat Métropole par Famille & Provence, traduisant la capacité du Groupe à accompagner les évolutions de ses sociétés au service d'un ancrage territorial renforcé. L'année a aussi été marquée par une étape dans la structuration de nos engagements, avec la signature de la charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables par les sociétés du Groupe. Sur le plan environnemental, toutes les sociétés réalisent désormais leur bilan carbone et se sont engagées sur une trajectoire de réduction de leurs émissions carbone qui produit déjà des résultats avec une baisse de l'ordre de 6 % entre 2024 et 2025. Par ailleurs, l'année 2025 a été consacrée à la préparation du rapprochement avec les ESH Mancelle d'habitation et Touraine Logement. Leur intégration effective depuis le 1^{er} janvier 2026 a permis au Groupe d'étendre son maillage territorial en Centre-Val de Loire et dans les Pays de la Loire et de renforcer ainsi sa place de troisième Groupe de logement social en France avec près de 270 000 logements.

Ces résultats, fruit de l'engagement des 3 400 collaborateurs du Groupe, témoignent de la solidité d'un modèle décentralisé fondé sur la proximité territoriale et la force du collectif. Un modèle inscrit dans le lien historique qui unit le Groupe aux Caisses d'Épargne, actionnaires et partenaires de référence du logement social depuis 140 ans. En 2025 comme pour 2026, notre ligne directrice reste inchangée : construire, réhabiliter et investir au service des habitants et des territoires.

Le thème retenu pour ce rapport d'activité, « En avant », traduit cette orientation : avancer malgré les contraintes, poursuivre l'effort de production et accompagner les transformations du secteur.

En avant ! Avec détermination, nous poursuivons notre trajectoire collective au service de l'intérêt général, pour être plus que jamais utiles, solidaires et engagés.



En avant !
Poursuivons notre mission pour être plus que jamais utiles, solidaires et engagés dans les territoires. »

GOUVERNANCE

La gouvernance du Groupe, assurée par les 15 Caisses d'Épargne régionales et le Groupe BPCE, banquier historique du logement social, dessine un modèle parfaitement adapté aux enjeux du territoire.



ORGANISATION

Le Groupe Habitat en Région s'appuie sur un modèle singulier reposant sur l'équilibre entre la force de l'action nationale et l'autonomie des entreprises sur leur territoire.

Chaque société anonyme de coordination (SAC) propose une offre globale sur son territoire en additionnant les savoir-faire de chacun de ses membres.

Le Groupe définit la stratégie et les ambitions nationales, anime cette communauté, mutualise et pilote les projets nationaux au bénéfice des entreprises.

3^e 
acteur du logement social en France

NOS SAC :

Petram ER
HABITAT EN RÉGION

ER
HABITAT EN RÉGION
SUD-EST

ER
HABITAT EN RÉGION
OCCITANIE

Filiales hors SAC



AXENTIA

cosivia
Bien loger est notre bien commun

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

252 000

Logements et équivalents logements



12

organismes HLM

430M€

Engagés pour la **réhabilitation** et l'**entretien** du parc



3 400

Collaborateurs



552 000

Personnes logées

3 600

Logements neufs livrés (dont VEFA)

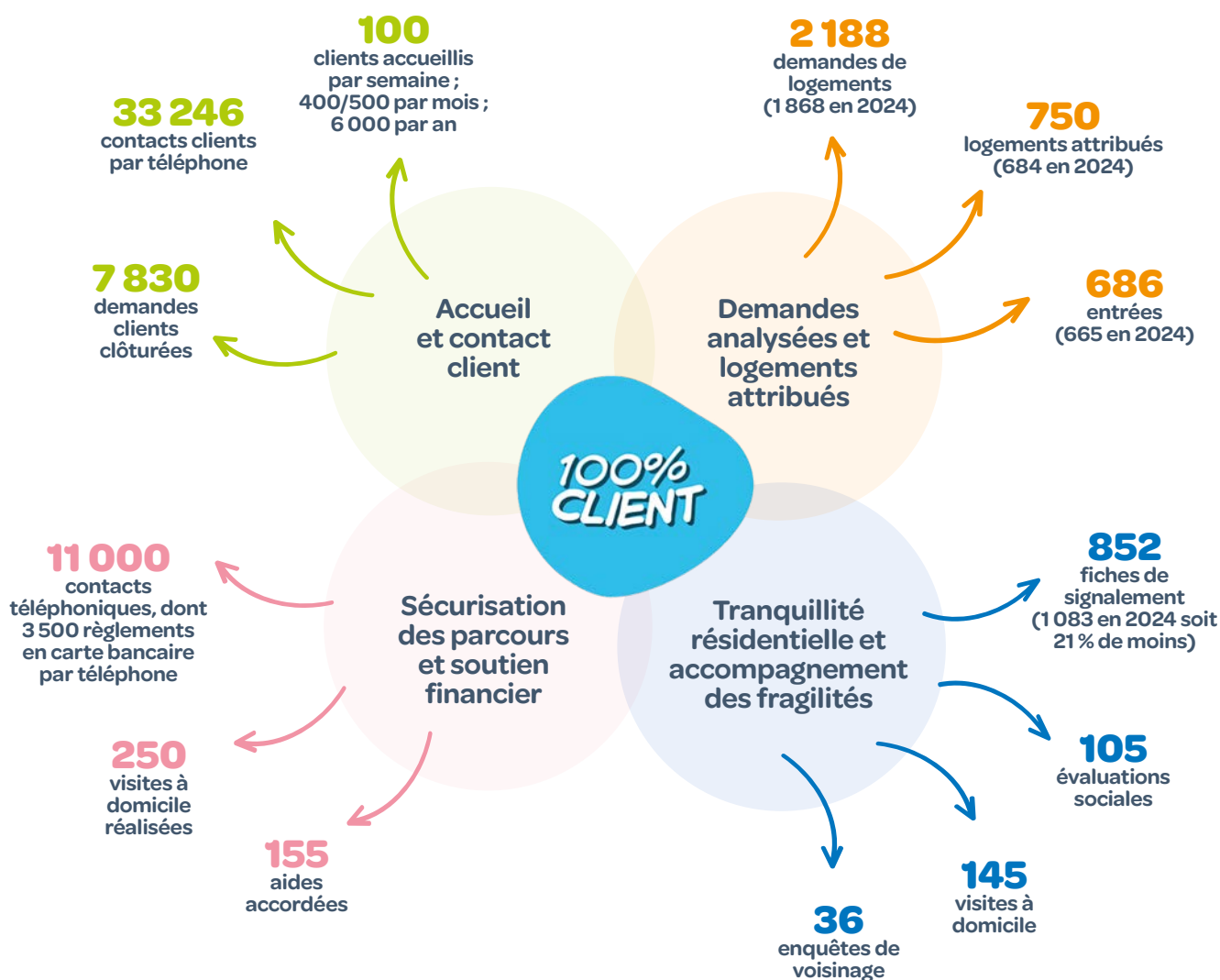
950M€

Engagés pour la **construction** de logements neufs



NOTRE DÉMARCHE 100 % CLIENT

En 2025, la démarche **100 % client** a guidé l'ensemble de nos actions. Elle traduit une ambition simple et exigeante : offrir à chaque client un accompagnement de qualité, fondé sur l'écoute, la proximité, l'équité et la responsabilité sociale. Placer les habitants au centre de chaque décision et de chaque processus est notre priorité, de la relation quotidienne à l'accompagnement social, en passant par l'action commerciale et le recouvrement. Nos métiers se mobilisent de manière **transversale**.



Connaître nos clients pour mieux les servir

Notre clientèle est diversifiée et représente l'ensemble des publics que nous accompagnons dans leurs projets résidentiels. Il s'agit principalement de personnes seules, avec un âge moyen d'environ 40 ans et une majorité de femmes. Comprendre leurs profils et leurs aspirations nous permet d'adapter nos offres et nos services pour mieux répondre à leurs besoins et améliorer leur expérience. Le taux de rotation s'établit à 10 % en 2025 (contre 10,09 % en 2024), illustrant un parcours et une mobilité résidentiels fortement contraints. Cette situation s'explique par une accession à la propriété freinée, en lien avec la solvabilité des ménages et un marché immobilier durablement tendu.

Enquête de satisfaction : écouter pour progresser

Aux termes de l'enquête de satisfaction réalisée de juin à juillet 2025 auprès de 640 locataires, la satisfaction générale de nos clients est de 82,9 % avec un NPS de -12,9, en baisse par rapport à 2024 (satisfaction générale de 86,2 % et NPS de 1,3)

Les résultats confirment des atouts majeurs dans la relation avec nos locataires :

> **l'amabilité** de nos équipes atteint **89,6 %**, un score remarquable qui illustre la qualité humaine et l'accueil bienveillant offerts au quotidien.

> **l'écoute et la compréhension** obtiennent **84,3 %**, témoignant de notre capacité à instaurer un dialogue constructif et attentif.

Ces indicateurs sont des forces sur lesquelles nous nous appuyons pour renforcer la confiance et la proximité avec nos clients.

L'analyse met également en évidence des axes d'amélioration stratégiques

Le **suivi des demandes clients**, avec **54,9 %**, et le **traitement des demandes**, à **53,2 %**, révèlent des attentes fortes en matière de réactivité et de transparence.

La **propreté générale des abords de l'immeuble** (65,2 %) et celle des **espaces communs** (71,9 %) montrent que l'entretien des lieux de vie reste un enjeu important pour nos locataires.

Ces constats sont avant tout des opportunités pour progresser. Des actions concrètes ont déjà été mises en place pour améliorer la réactivité et le suivi des demandes clients ainsi que le niveau de qualité perçue de l'entretien des parties communes et des abords.

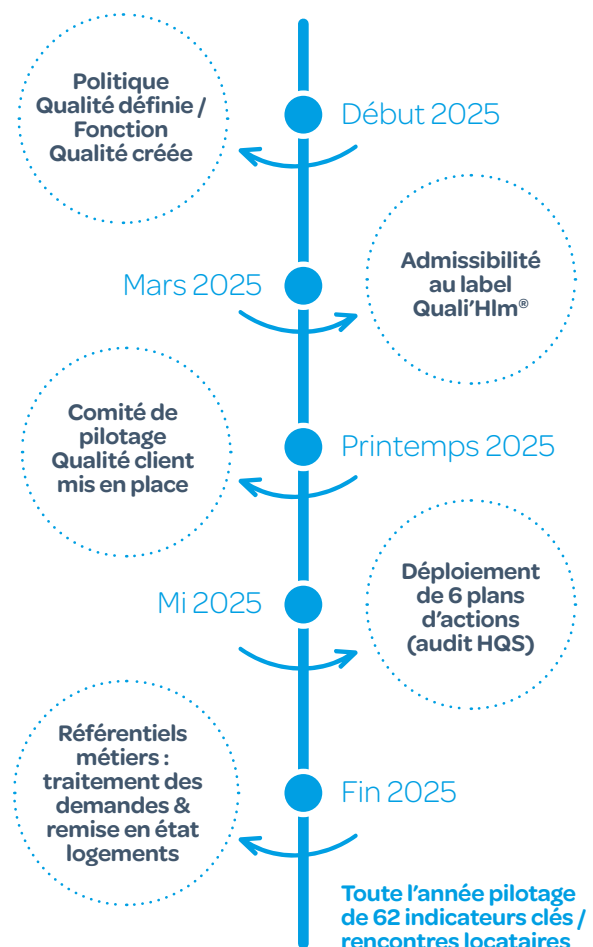
Structuration de notre démarche qualité

En 2025, notre démarche de structuration de la qualité s'est articulée autour de plusieurs étapes clés, posant les bases d'un pilotage durable et orienté client.

Elle a débuté par la définition de notre **politique Qualité**, formalisant nos engagements et notre vision partagée. Cette dynamique a été concrétisée par l'obtention de **l'admissibilité au label Quali'Hlm** en mars 2025, première étape vers une reconnaissance officielle.

Afin d'ancrer la qualité dans notre organisation, une fonction dédiée au pilotage de la qualité a été créée, accompagnée de la mise en place d'un comité de pilotage de la qualité client, garant d'un suivi transversal et régulier.

Les enseignements de l'audit HQS (réalisé en juin 2024) ont donné lieu au déploiement de **six plans d'actions d'amélioration**, visant à renforcer la qualité perçue, fluidifier la relation client et harmoniser les pratiques. Cette démarche s'appuie également sur le pilotage de **62 indicateurs** clés, dont "Destination 100 % client" et les rencontres régulières avec les locataires sur site. Enfin, l'année 2025 a permis de structurer nos pratiques opérationnelles à travers la mise en place d'un référentiel de traitement des demandes, centré sur la posture de service, et l'harmonisation de la remise en état des logements, grâce à un référentiel dédié.





Une qualité de service au cœur de l'expérience client

Cette approche s'est concrétisée par l'initiative des visites **"Destination 100 % Client"**, une action ad hoc permettant à toutes les équipes de vivre l'expérience client de l'intérieur. L'objectif : renforcer l'écoute, partager les bonnes pratiques et identifier les leviers d'amélioration pour offrir un service toujours plus fluide, humain et responsable.

OPTIMISER L'ACCÈS AUX LOGEMENTS

Mancelle d'habitation accompagne les habitants tout au long de leur parcours résidentiel, en adaptant l'offre à leurs besoins grâce à l'analyse du parc et à la valorisation des logements. Nous facilitons l'accès au logement, favorisons la mixité sociale et l'équilibre des résidences, et contribuons à une occupation optimisée du patrimoine, avec une attention particulière à la pleine occupation des nouvelles résidences dès leur livraison.

Ce suivi garantit également un traitement équitable et transparent des demandes, en conformité avec les orientations sociales et réglementaires de l'organisme, tout en assurant la fluidité de la relation avec les habitants et la préparation des attributions.

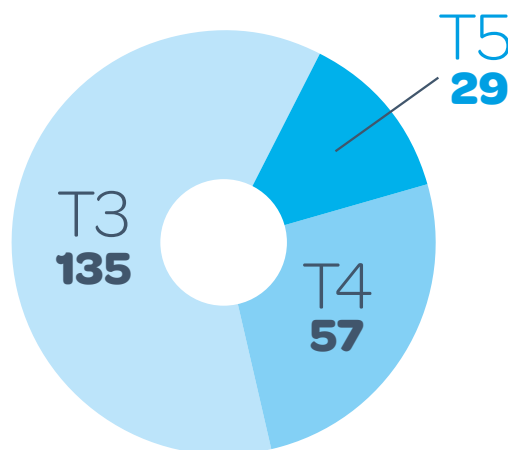
221 

Nombre de logements concernés par une sous-occupation en 2025

Examen de l'occupation des logements

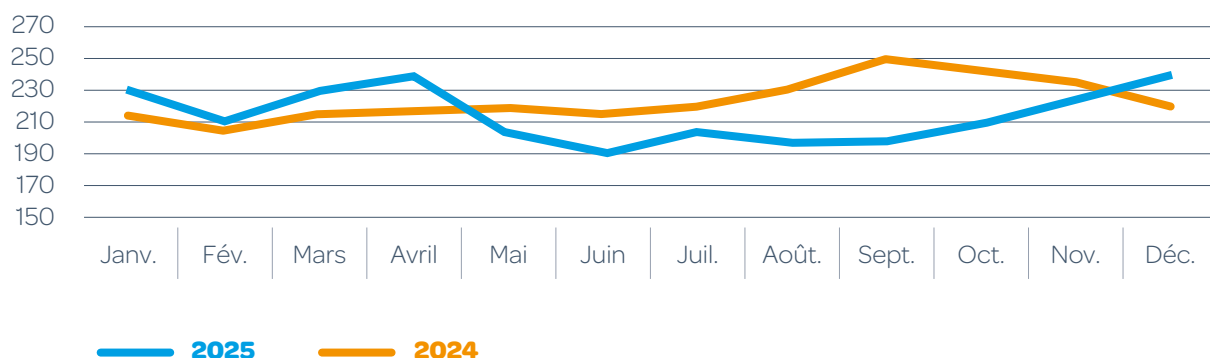
La CALEOL a pour mission d'étudier l'état d'occupation du parc de logements, en adaptant l'offre de logements aux besoins réels des ménages tout en favorisant leur mobilité résidentielle. Elle vérifie plus spécifiquement que les ménages sont logés selon leurs besoins réels et n'occupent pas des habitats trop grands par rapport à la taille actuelle du foyer. Dans les communes classées en zones tendues, comme Le Mans et, plus récemment, Coulaines depuis septembre 2025, cette mission prend une importance particulière afin de maximiser l'usage des logements disponibles, mieux répondre à la demande croissante et garantir un accès équitable à tous les ménages.

"En 2025, nous avons identifié 221 logements concernés par une sous-occupation, 100 % des locataires de logements T4 et T5 ont été contactés dans le cadre de notre action avec trois relogements réalisés et 2 pré-avis de départ enregistrés." précise Laetitia Flouret, directrice adjointe de l'action commerciale.



Vacance maîtrisée, occupation optimisée

Le taux de vacance a légèrement augmenté en 2025. Il est passé à 3,79 % en 2025 contre 3,48 % en 2024. La vacance commerciale comprend à la fois les logements libres à relouer, ceux nécessitant des travaux avant remise en location (vacance technique) et les logements bloqués pour mise en vente.



Respect des objectifs réglementaires

Le contingent préfectoral correspond à une part de logements sociaux réservée à des publics prioritaires, tels que les personnes en situation d'urgence (sans-abris, relogements suite à sinistre), les bénéficiaires du RSA ou certains travailleurs sociaux. La préfecture fixe, dans le cadre de la convention-cadre conclue avec l'État, le quota ou le pourcentage de logements à attribuer à ces catégories, afin de garantir un accès équitable au logement social pour les personnes les plus vulnérables. En 2025, 82 entrées ont été labellisées au titre du Contingent Préfectoral (67 en 2024). Les choix d'attribution sont aussi orientés par la politique locale (mixité sociale), avec une priorité d'accès au logement social des ménages les plus modestes hors quartiers prioritaires (dit "1^{er} quartile"). En 2025, 92 entrées au titre du 1^{er} quartile hors QPV ont été labellisées, soit 22,33 % (74 attributions soit 19,95 % en 2024).

ACCOMPAGNER LES PARCOURS, PRÉSERVER LA TRANQUILLITÉ

La prévention des fragilités et l'accompagnement des situations sensibles passent par une détection précoce des difficultés et un suivi individualisé des ménages. Grâce à un travail partenarial avec les acteurs sociaux, cette démarche permet d'identifier d'éventuelles difficultés et de maintenir durablement les locataires dans leur logement. Agir tôt est essentiel pour éviter les ruptures et assurer un soutien durable. Elle s'accompagne également de projets favorisant le bien-vivre ensemble, tels que le développement d'animations de quartier, d'espaces de rencontre et d'activités collectives, qui renforcent le lien social et la qualité de vie au sein des résidences.

Une écoute renforcée au pied des immeubles

Dans une logique d'amélioration continue du service, la gestion sociale renouvelle les rencontres au pied des immeubles. *"Notre volonté est d'être à l'écoute des locataires en nous déplaçant sur les sites où des dysfonctionnements sont signalés ou, au contraire, dans des résidences sur lesquelles nous avons trop peu d'informations"*, explique Nora Sioiki, chargée de gestion sociale. Avec les gestionnaires concernés, parfois accompagnés de leur manager, nous engageons le dialogue avec les locataires, prévenus de notre venue. À cette occasion, nous rappelons aux locataires leurs droits et devoirs, les procédures et le rôle des gestionnaires de résidence. Au cours de ces échanges, nous collectons des informations précieuses sur la vie du quartier et les situations complexes.

Les groupes de partenariat opérationnel (GPO)

En 2025, Mancelle d'habitation a participé au dispositif de coordination de la sécurité de proximité. Sa vocation est de réunir la police nationale et municipale, les bailleurs, les transporteurs, l'Éducation nationale et les associations, afin de traiter collectivement des problématiques de sécurité rencontrées au quotidien, telles que les occupations de halls d'immeuble, les rodéos urbains ou les dégradations. Cette approche partenariale permet d'agir de manière plus ciblée et efficace pour améliorer le cadre de vie des habitants. Parmi les situations complexes prises en charge, l'usage détourné du protoxyde d'azote illustre l'émergence de nouveaux enjeux de tranquillité publique : nuisances récurrentes, dépôts de cartouches, risques sanitaires et dégradations des espaces communs.

L'approche partenariale et interbailleurs, permet une meilleure coordination des acteurs et des interventions plus ciblées, renforçant l'efficacité des réponses apportées sur le terrain.

Un engagement concret contre les violences intrafamiliales

Les équipes de Mancelle d'habitation ont orienté 21 personnes vers le dispositif d'accompagnement des violences intrafamiliales de l'APPUI Montjoie. Parmi elles, 17 victimes ont bénéficié d'un accompagnement psychologique et d'un soutien dans leurs démarches : 9 ont été relogées par Mancelle d'habitation, 2 ont obtenu une mutation, 2 sont en attente d'un logement adapté et 1 a été orientée vers une structure d'hébergement. Cette action illustre l'engagement de Mancelle d'habitation, en lien avec les autres bailleurs, dans la lutte contre les violences intrafamiliales, engagement également porté par des actions de prévention et de sensibilisation, comme le prêt de l'appartement pédagogique de Coulaines pour l'escape game "Charlotte", dispositif immersif organisé et coordonné par la Déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité, et son équipe, permettant de mieux comprendre les mécanismes, signaux d'alerte et freins rencontrés par les victimes.



Cohabitation solidaire intergénérationnelle

Dans la perspective du déploiement de la cohabitation intergénérationnelle, Mancelle d'habitation a présenté au CCAS de la Ville de Coulaines son partenariat avec Cohabilis et a organisé une présentation du dispositif auprès des équipes et des acteurs locaux. Cette démarche visait à partager les principes du dispositif, son cadre réglementaire et ses modalités de mise en œuvre, afin de préparer son appropriation par les équipes et d'en faciliter le déploiement auprès des locataires concernés.

Au-delà des murs

Nous valorisons l'engagement des résidents dans leur cadre de vie, à travers des actions collectives autour de la biodiversité, de la solidarité et du vivre-ensemble. Lancées en 2024, ces initiatives ont été reconduites et poursuivies en 2025, certaines élargies à de nouveaux quartiers comme les ateliers "Répare et repars", en collaboration avec Iter Envie Maine, proposés également au quartier des Bords de l'Huisne au Mans, en alternance avec la place de l'Europe à Coulaines. Au même endroit, une "Place de l'emploi" a été proposée, initiative nouvelle menée avec France Travail, et des actions concrètes de soutien à l'insertion. Elles ont été renforcées grâce aux permanences des équipes de la Cravate Solidaire et du Bus de l'entrepreneuriat, permettant aux résidents d'accéder à un accompagnement pour leur employabilité et leur présentation professionnelle.



Escape game "Charlotte"

RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX : UNE APPROCHE ÉQUILBRÉE ET PROGRESSIVE

Le recouvrement constitue l'ultime étape d'un accompagnement global, privilégiant les solutions amiables et adaptées, avec des actions graduées et individualisées. L'objectif est de concilier exigence de gestion et responsabilité sociale, en sécurisant économiquement les logements tout en respectant les locataires.

Gestion responsable et accompagnement des parcours

En 2025, le taux d'impayés a atteint **7,22 %** soit un montant total de **2 843 K€ d'impayés**. Ce taux est en forte hausse par rapport à l'année précédente.

> **3,22 %** concernent les locataires sortis (contre 2,99 % en 2024)

> **4 %** concernent les locataires présents (contre 3,16 % en 2024)

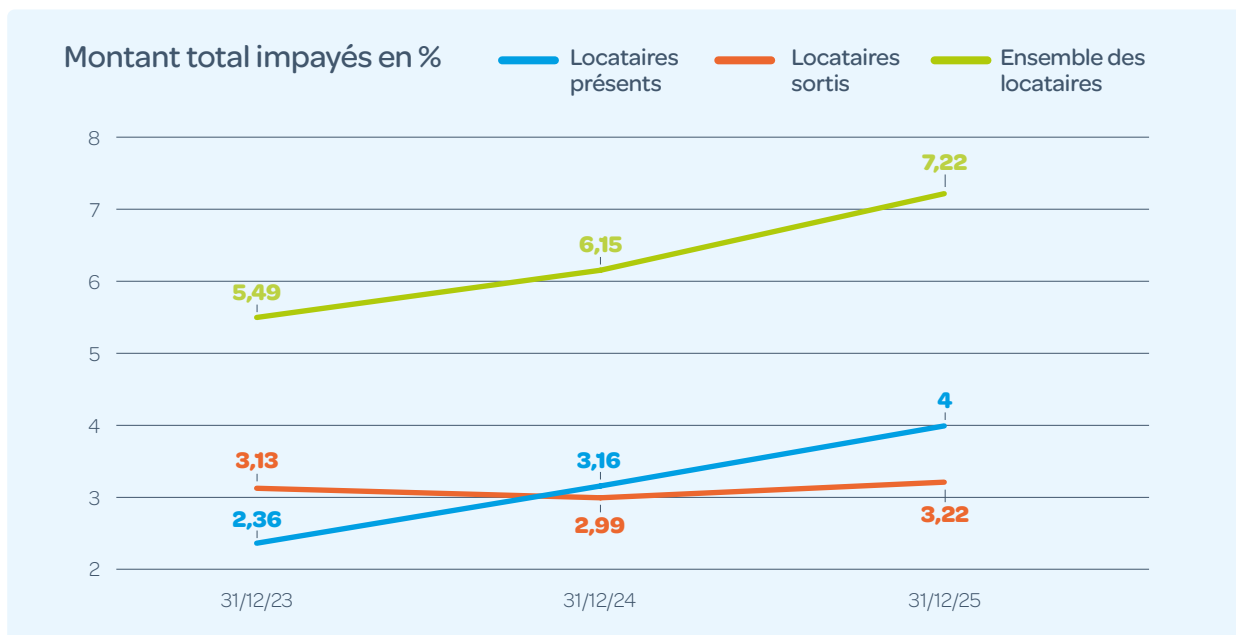
Des services complémentaires

Mancelle d'habitation s'appuie sur des partenaires complémentaires :

> **Papernest**, pour simplifier les démarches liées au logement et aux contrats du quotidien (énergie, internet, assurance) ;

> **Klaro**, afin de faciliter l'accès aux aides et renforcer le pouvoir d'achat des ménages ;

> **Just Mutuelle**, qui propose une complémentaire santé adaptée, accessible et à tarif maîtrisé, contribuant au bien-être et à la sécurisation des parcours résidentiels.



Cette hausse s'explique par plusieurs facteurs, notamment la conjoncture économique et l'augmentation du coût de l'énergie, ayant entraîné d'importantes régularisations de charges.

Face à cette situation, Mancelle d'habitation a renforcé son accompagnement auprès des locataires, en mettant en place des échéanciers de paiement et en mobilisant le fonds de soutien.

Le fonds de soutien

Pour la troisième année consécutive, le fonds de soutien a été activé. En 2025, 155 locataires ont ainsi été aidés pour un montant de 64 K€, contre 60 locataires pour 24 K€ en 2024.

Ces aides concernent majoritairement des ménages confrontés à la hausse du coût de l'énergie pour 80 % des dossiers, les 20 % restants étant liés à des changements de situation personnelle.

Le dimensionnement de l'équipe, réalisé fin 2025, a renforcé la réactivité dans le traitement des impayés et l'accompagnement des locataires en difficulté, afin d'optimiser le recouvrement et d'anticiper les situations pouvant mener à une procédure d'expulsion. Toutefois, ces procédures restent fortement ralenties par l'allongement des délais judiciaires, passés d'environ 4 mois à près de 18 mois.

La démarche 100 % client structure l'ensemble de notre action et reflète notre vision du logement social : une approche transversale, fondée sur la qualité, la relation humaine et la responsabilité.

En articulant qualité de service, relation client, action commerciale et accompagnement social, nous construisons des parcours résidentiels plus fluides, plus sécurisés et plus durables.

NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

La responsabilité environnementale est au cœur de nos actions. À travers la mobilisation du Conseil de Concertation Environnement et de la Green Team, la mise en œuvre de chantiers exemplaires en matière de tri des déchets, notre engagement en faveur des mobilités plus durables et le développement du réseau de chaleur, nous inscrivons chaque projet dans une démarche concrète de transition écologique, au service des territoires et de leurs habitants.



INTÉGRATION PROGRESSIVE DU PLAN DE DÉCARBONATION DANS NOS PRATIQUES

Le plan de décarbonation, défini en 2024, poursuit son déploiement, porté par la mobilisation des collaborateurs.

Organisé autour d'axes majeurs tels que la rénovation énergétique, les énergies renouvelables, la gestion des ressources, la biodiversité, les achats responsables et la mobilité durable, il constitue un cadre structurant. Cette année a été consacrée à l'appropriation des actions par les équipes, favorisant leur structuration et leur mise en œuvre progressive, en vue de réduire durablement l'impact environnemental de notre patrimoine et de nos activités.

GREEN TEAM

Constituée en 2023, la Green Team de Mancelle d'habitation agit pour l'environnement en menant des actions responsables et solidaires au sein de l'entreprise. Composée de huit collaborateurs volontaires, elle sensibilise les équipes aux éco-gestes du quotidien (recyclage, économies d'eau et d'énergie, mobilités douces, réduction des déchets) et se réunit tous les deux mois. Elle a notamment mis en place des banquettes de recyclage et des composteurs pour les déchets verts et de cuisine.



En 2025, la dynamique s'est poursuivie avec de nouvelles actions telles que la collecte des stylos usagés, le lancement d'un défi de nettoyage numérique, ainsi que l'organisation d'un marché de producteurs locaux. Cette initiative inédite, réunissant des artisans du territoire, a rencontré un réel succès auprès des collaborateurs.

LE CONSEIL DE CONCERTATION ENVIRONNEMENT (CCE) MOBILISÉ POUR AGIR COLLECTIVEMENT

Réuni une fois par trimestre, le CCE assure sa mission de concertation en faveur de la transition écologique avec des initiatives concrètes menées en 2025 :

- > Installation de nichoirs à mésanges et à chauves-souris sur les résidences Picasso et Carré Saint-Germain – Carnac, contribuant à la préservation de la faune locale ;
- > Organisation de sessions de sensibilisation à l'éco-conduite, encourageant les collaborateurs des partenaires du CCE à adopter une conduite plus respectueuse de l'environnement ;
- > Engagement d'une réflexion en vue de l'élaboration d'une charte chantier responsable, destinée à promouvoir et à encadrer les pratiques vertueuses des entreprises de construction et de maîtrise d'œuvre intervenant sur les opérations ;
- > Accompagnement des entreprises sur le chantier de la résidence La Petite Pêcherie à Coulans-sur-Gée afin d'optimiser la gestion et la valorisation des déchets.

A COULANS-SUR-GÉE, UN CHANTIER EXEMPLAIRE EN MATIÈRE DE TRI !

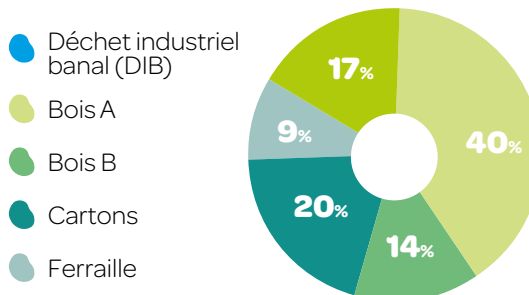
Sur le chantier de la Petite Pêcherie à Coulans-sur-Gée, une démarche de gestion optimisée des déchets a été déployée en partenariat avec l'entreprise Le Batimans. Ce chantier exemplaire repose sur une organisation rigoureuse du tri, une meilleure gestion des volumes et une adaptation des dispositifs aux typologies de déchets, afin de limiter l'impact environnemental des travaux.

Cette action s'inscrit dans les travaux menés au sein du CCE, visant à identifier et diffuser des bonnes pratiques environnementales sur les chantiers. Elle traduit une volonté partagée d'améliorer durablement les pratiques opérationnelles et de renforcer la performance environnementale des projets.

La réussite de cette démarche repose sur l'anticipation des phases de production de déchets, l'adaptation des bennes à la réalité du terrain, un suivi régulier avec les entreprises partenaires et une communication constante auprès des équipes. L'implication collective des acteurs du chantier permet ainsi de faire de cette opération un exemple à suivre en matière de gestion responsable des déchets.



Répartition par type de déchets sur le chantier de Coulans-sur-Gée



RACCORDEMENT DE LOGEMENTS AU RÉSEAU DE CHALEUR

Dans le cadre du développement du réseau de chaleur du secteur sud de la métropole du Mans, un projet de raccordement de 341 logements a été acté en fin d'année 2025, couvrant six ensembles d'habitations actuellement équipés de chaufferies au gaz.

Alimenté par l'Unité de Valorisation Énergétique des Déchets (UVED), le réseau assure la production de chaleur à partir de la combustion de déchets, optimisant ainsi une ressource existante.

Cette opération s'inscrit dans une démarche durable visant à limiter le recours aux énergies fossiles et à développer l'usage des énergies de récupération.

ADOPTION DE MODES DE DÉPLACEMENT ÉCORESPONSABLES

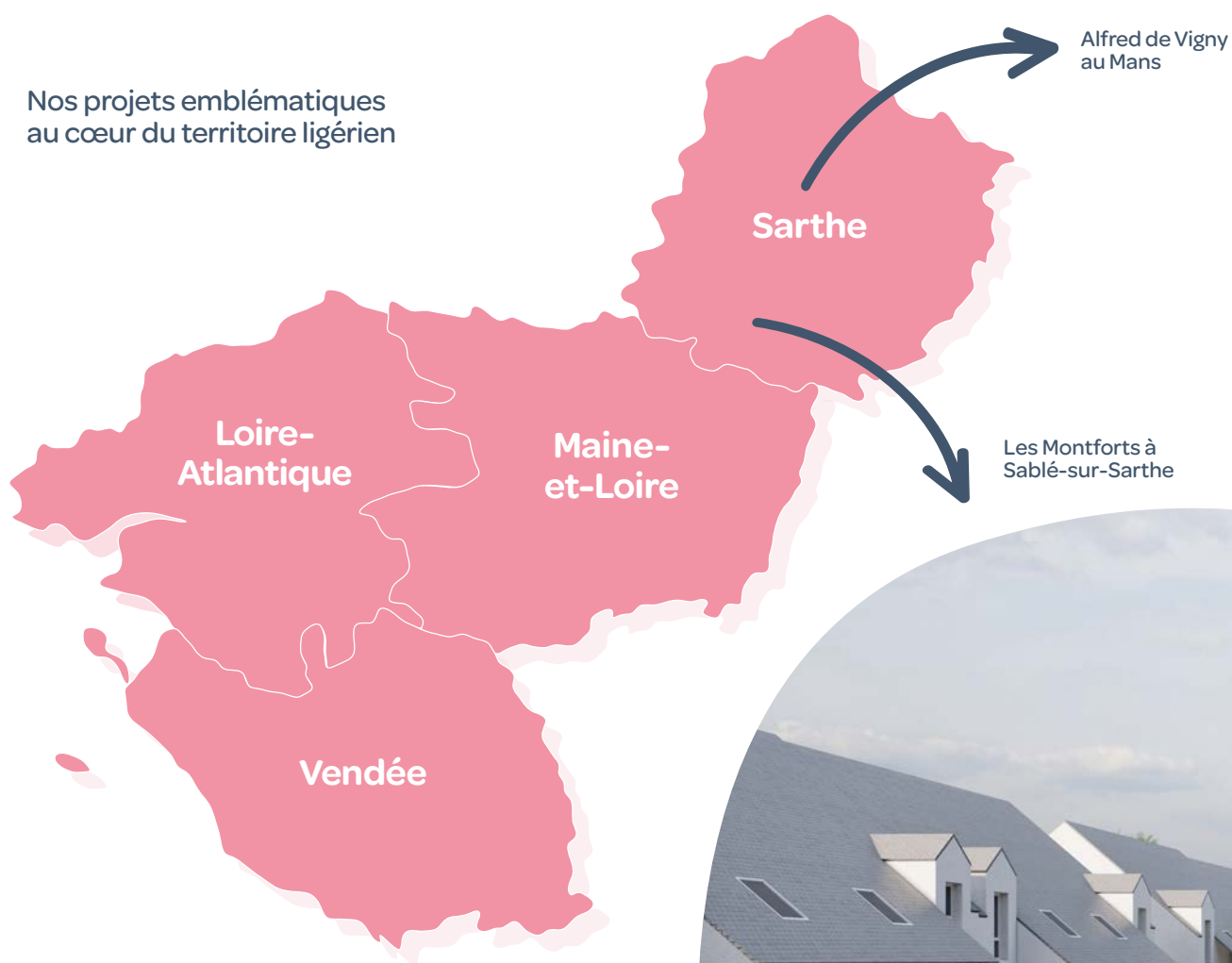
En 2025, 42 collaborateurs ont opté pour des modes de déplacement alternatifs au véhicule individuel tels que les transports en commun, le covoiturage, le vélo, la trottinette ou encore la marche pour leurs trajets domicile-travail. Engagée vers la mobilité durable, l'entreprise soutient ces pratiques écoresponsables et offre une indemnisation, représentant 10 859,20 € pour l'année.

NOTRE PATRIMOINE LOCATIF ET NOS PROJETS

2025 marque un tournant majeur pour le développement du patrimoine locatif de Mancelle d'habitation. Avec une croissance de plus de 25 % en volume, portée par l'acquisition de nouveaux ensembles immobiliers en Loire-Atlantique, Maine-et-Loire et Vendée, notre patrimoine change d'échelle et affirme désormais une dimension régionale.

Cette évolution s'accompagne de projets emblématiques en construction, qui traduisent notre volonté de répondre aux besoins croissants des territoires tout en inscrivant nos opérations dans une démarche durable et qualitative. À travers ces réalisations structurantes, Mancelle d'habitation renforce son rôle d'acteur engagé du logement social au service des habitants et des collectivités.

Nos projets emblématiques
au cœur du territoire ligérien



UN PROJET STRUCTURANT : LA PREMIÈRE RÉSIDENCE QUARTET AU MANS

Engagée fin 2024, l'acquisition en VEFA de **79 logements** au sein de la **résidence Alfred de Vigny** (cf page 27), au Mans, constitue l'un de nos projets emblématiques en intégrant une offre de services partagés. Pensée comme une **résidence inclusive et multigénérationnelle**, elle a pour objectif de favoriser la solidarité et le lien social entre les habitants.

Le programme accueillera quatre publics complémentaires : personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, seniors, familles, jeunes.

Un **coordinateur dédié** assurera l'animation de la vie résidentielle et facilitera l'entraide entre locataires. Ce projet s'inscrit dans une vision durable du logement adapté, anticipant l'évolution des besoins liés au vieillissement et à la perte d'autonomie, tout en favorisant le lien social et la prévention de l'isolement.

Après la pose de la première pierre en mars 2025, le chantier a connu une évolution significative. La fin des travaux est prévue au premier trimestre 2028, marquant une étape clé vers la livraison de ce projet à forte valeur sociale.



UNE OPÉRATION DE GRANDE ENVERGURE À SABLÉ-SUR-SARTHE : LA RÉSIDENCE LES MONTFORTS

Dix ans après notre première opération à Sablé-sur-Sarthe, nous engageons une nouvelle étape emblématique avec l'acquisition en VEFA de 93 logements, dont 69 logements collectifs répartis sur 3 bâtiments R+2, chacun comprenant 23 logements collectifs, et 24 logements individuels.

Cette opération - Les Montforts, première du genre avec un volume aussi important pour Mancelle d'habitation, renforce notre présence et illustre notre engagement à répondre à la demande croissante de logements dans la région



Évolution du parc : acquisitions, ventes et transformations

	Nombre de logements au 31/12/2024	Acquisitions ou constructions	Ventes ou démolitions	Transformations en foyers	Transformations en logements	Nombre de logements au 31/12/2025
Logements collectifs	4 254	788				5 042
Logements intermédiaires	247					247
Logements individuels	1 729	1 049	-10			2 768
Logements foyers	415	17				432
Total	6 645	1 854*	-10			8 489

* dont 1 766 logements acquis auprès de Groupe Gambetta.

En Sarthe, les livraisons 2025 se concentrent en 2^e et 3^e couronne du Mans, avec notamment une première implantation, sur la commune de Saint-Jean-d'Assé, permettant de répondre aux besoins en logements dans les territoires périurbains et ruraux, où la demande en logements reste soutenue.

Sur Le Mans Métropole, nous avons acquis en VEFA 36 logements, dont 24 individuels et 12 collectifs, à Saint-Georges-du-Bois. Le projet est situé à proximité de commerces, d'un parc pour enfants et d'une ligne de bus à moins de 100 m, avec une voie verte au sud-ouest.

Les logements individuels disposent de jardins privatifs avec abris de jardin, majoritairement orientés sud-est, certains nord-est. Les logements collectifs



bénéficient de balcons d'environ 6 m², et les trois logements du rez-de-chaussée possèdent un jardin privatif.

88

LOGEMENTS LIVRÉS EN 2025

6 logements collectifs • ARNAGE

Le Clos Nauguibert

13 logements individuels • CHERRÉ-AU

Résidence Princesse Alice de Monaco

8 logements individuels inclusifs • COULANS-SUR-GÉE

Résidence La Petite Pêcherie

5 logements individuels • GUÉCÉLARD

Les Jardins de Beauchêne

10 logements individuels et 6 logements collectifs • SAINT-JEAN-D'ASSÉ

Résidence Pierre Gagneau

24 logements individuels et 12 logements collectifs • SAINT-GEORGES-DU-BOIS

Le Clos des Hayes

4 logements individuels • FILLÉ-SUR-SARTHE

Le Clos des Charmes

165

LOGEMENTS MIS EN CHANTIER EN 2025

3 logements intermédiaires • ROËZÉ-SUR-SARTHE

Résidence Les Castouardes

4 logements individuels • ROËZÉ-SUR-SARTHE

Les Jardins de Sainte Anne

3 logements individuels • BRETTE-LES-PINS

Résidence Le Chesneau

16 logements individuels • ARNAGE

Résidence HÉLIOS

3 logements individuels • LA BAZOGE

Le Clos des Chênes

24 logements individuels et 69 logements collectifs • SABLÉ-SUR-SARTHE

Résidence Les Montforts

8 logements individuels et 18 logements collectifs • CONLIE

Résidence Rue du Mans

5 logements intermédiaires et 12 logements intermédiaires • YVRÉ-L'ÉVÊQUE

Le Clos de la Martellerie

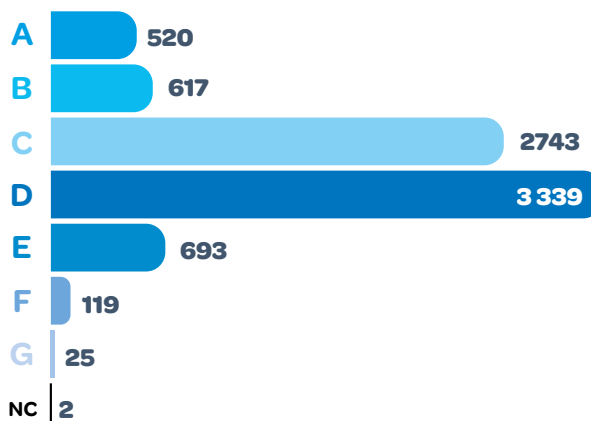
RÉHABILITATIONS ET GROS ENTRETIEN

À travers des opérations de réhabilitation thermique visant à supprimer les logements énergivores (classes E, F et G) ainsi que des programmes de gros entretien, les équipes agissent concrètement pour préserver la qualité du patrimoine, améliorer le confort des résidents et accompagner l'évolution des usages.

Ces interventions permettent d'améliorer les performances techniques et énergétiques, de renforcer le bien-être au quotidien et d'inscrire notre patrimoine dans une logique de durabilité.

Nombre de logements par DPE

En 2025, nous avons poursuivi la rénovation thermique de notre parc



RÉHABILITATION THERMIQUE

11, rue de la Division Leclerc à Savigné-L'Évêque

À Savigné-L'Évêque, Mancelle d'habitation a achevé la réhabilitation énergétique de 25 logements selon la méthode EnergieSprong, une approche innovante qui permet d'atteindre un haut niveau de performance énergétique, améliorer le confort des habitants et réduire durablement leurs charges.

Logement initialement en DPE C, D ou E, classés en DPE A ou B après travaux

Après une première tranche qui a servi de phase pilote, avec la réalisation d'un logement témoin (octobre 2023) et l'ajustement des solutions techniques et organisationnelles dans les logements individuels, la seconde tranche, réalisée en 2025, a permis de déployer la méthode à l'ensemble des logements collectifs, en optimisant les délais et les coûts grâce au retour d'expérience de la phase initiale.

Cette réhabilitation permet de diviser jusqu'à trois fois la consommation énergétique des logements et de réduire significativement les charges pour les ménages. Les bâtiments rénovés atteignent un niveau de performance proche du zéro énergie, tout en améliorant le confort thermique et acoustique.





Logements initialement en DPE F, classés en C après travaux.

RÉHABILITATION de la résidence Madeleine au Mans

Les travaux de réhabilitation de la résidence Madeleine, au Mans, engagés fin 2024, se sont poursuivis en 2025. Portant sur 20 logements, cette opération vise à améliorer significativement la performance énergétique du bâtiment, grâce notamment à une isolation thermique par l'extérieur renforcée, au remplacement des menuiseries et au renouvellement des équipements de chauffage.

Elle s'accompagne également d'une valorisation qualitative des logements, avec la création de balcons pour certains appartements et l'aménagement de jardins privatifs pour les logements situés en rez-de-chaussée, offrant ainsi de nouveaux espaces extérieurs aux résidents.

Cette réhabilitation permettra d'améliorer durablement le confort des locataires, tout en réduisant leurs consommations et leurs factures d'énergie. Cofinancé par l'État, le FEDER, le Département de la Sarthe et Le Mans Ville et Métropole, le projet prévoit un passage de l'étiquette énergétique de F à C au DPE.

La livraison est prévue au printemps 2026

RÉNOVATION de la résidence Anatole Carré à Vaas

La résidence Anatole Carré, comprenant 8 logements répartis dans 2 bâtiments mitoyens de 4 appartements, et située face à la mairie de Vaas, a été entièrement rénovée : ravalement des façades, reprise des pierres de tuffeau et remplacement des portes palières. Les travaux, réalisés avec le soutien des Bâtiments de France, se sont achevés en septembre 2025, valorisant le patrimoine historique et le centre-bourg de Vaas.



259

**LOGEMENTS
+ 3 COMMERCES
RÉHABILITÉS EN 2025**

21 logements individuels • LE LUDE

Le Clos du Cèdre

52 logements collectifs • LE MANS

Carré Constantine

43 collectifs + 3 commerces • LE MANS

Résidence Cénomane

15 logements collectifs • LE LUDE

Résidence Fisson

53 logements collectifs • LE MANS

Résidence Palmeraie

65 logements collectifs • LE MANS

Pied Sec 2

10 logements intermédiaires • SAVIGNE-L'ÉVEQUE

11 rue de la Division Leclerc

80

**LOGEMENTS EN COURS DE
TRAVAUX DE RÉHABILITATION ET
D'AMÉLIORATION THERMIQUE**

20 logements collectifs • LE MANS

Résidence Madeleine

29 logements individuels • SARGE-LES-LE MANS

Domaine de l'Aître Lucas

9 logements individuels • COULONGE

Résidence Les Acacias

Reprise fondations d'un bâtiment collectif • LE MANS

Résidence Beauregard

14 logements individuels • TRANGE

Résidence Les Jardins de la Croix

2 logements individuels • ROEZE-SUR-SARTHE

Résidence Cours Sainte Anne

2 logements en restructuration

4 logements individuels • ROEZE-SUR-SARTHE

Résidence Ruelle Sainte Anne

ACCESSION

Véritable levier de mixité résidentielle, l'accession à la propriété permet aux ménages d'accéder à un logement de qualité à un coût maîtrisé. En 2025, Mancelle d'habitation et sa filiale Union & progrès ont poursuivi leur engagement en facilitant l'achat de logements issus du patrimoine locatif, en développant des opérations en location-accession et en menant, avec Le Mans Métropole, des études autour du Bail Réel Solidaire (BRS). Un regain de dynamisme se fait sentir sur l'accession à la propriété, malgré un contexte économique encore exigeant.

CESSIONS IMMOBILIÈRES : RÉINVESTIR POUR CONSTRUIRE ET RÉHABILITER

En 2025, dix logements issus du patrimoine locatif ont été vendus à travers tout le département de la Sarthe. Ils ont été acquis notamment par trois locataires du parc social. Ces cessions s'inscrivent dans une dynamique de renouvellement du parc immobilier, permettant de réinvestir les plus-values réalisées – à hauteur de 973 000 euros – dans la réhabilitation et la construction de nouveaux logements.

DES PROJETS CONCRETS UNION & PROGRÈS LIVRÉS ET EN COURS

Logement acquis par les locataires-accédants PSLA (Prêt Social Location-Accession)

1 pavillon • Étival-lès-Le Mans • Domaine de la Beaujeantière

Logements PSLA en cours de commercialisation

17 logements • Yvré-l'Évêque • Le Clos de la Martellerie

Un dispositif clé en main permettant aux ménages de devenir progressivement propriétaires, en bénéficiant de conditions avantageuses (TVA réduite, exonération de taxe foncière pendant 15 ans) ainsi que d'une aide exceptionnelle complémentaire apportée par Le Mans Métropole. La première pierre a été posée en novembre 2025.

SOUTIEN AU BAIL RÉEL SOLIDAIRE AVEC LE MANS MÉTROPOLE

Le Bail Réel Solidaire (BRS), qui dissocie foncier et bâti pour proposer des logements en accession à un prix durablement inférieur au marché, bénéficie du soutien de Le Mans Métropole dans le cadre des délibérations du conseil communautaire de fin 2025, illustrant l'engagement de la collectivité pour rendre la propriété accessible au plus grand nombre.

Pour beaucoup de ménages qui ne peuvent financer aujourd'hui leur projet, le BRS est une solution qui permet la baisse du montant à emprunter et donc de faciliter l'accès au crédit..

Il est proposé d'expérimenter un soutien de la collectivité au BRS pendant 2 années via :

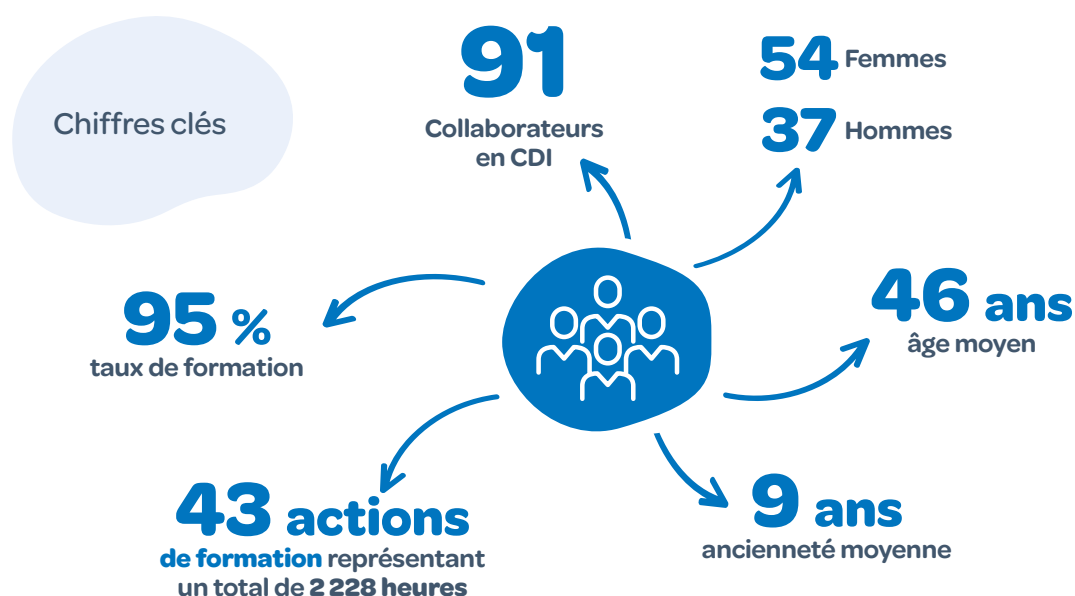
- une garantie d'emprunt selon une quotité à déterminer avec le Département
- un abattement de TFPB de 30 % sur la part communautaire

Mancelle d'habitation, en collaboration avec l'OFS du Grand Ouest (cf. page 26), prévoit de développer une offre BRS dans le neuf et également dans l'ancien via la vente HLM.



NOS ÉQUIPES

En 2025, nos équipes ont bénéficié de nouveaux outils et initiatives pour renforcer leur efficacité et leur bien-être au travail. Le nouvel intranet facilite le partage d'informations et la collaboration au quotidien, tandis que des sessions de formation et des événements collectifs, comme la journée collaborateurs et notre convention, favorisent la cohésion et le développement des compétences. Parallèlement, un nouvel équipement adapté mis à disposition permet de mieux prévenir les troubles musculo-squelettiques et de sécuriser les postes de travail.



EMMAH : UN INTRANET AU SERVICE DE TOUS LES COLLABORATEURS

Lancé en juin 2025, **EMMAH** centralise toutes les informations internes et facilite l'accès aux ressources pour tous les collaborateurs, sédentaires ou itinérants. Conçu collectivement par les équipes Ressources humaines, Digital & Numérique et Marketing & Communication, cet outil innovant vise à centraliser l'information, faciliter l'accès aux ressources internes et fluidifier la communication entre tous les collaborateurs. Il est le point de repère digital commun de l'entreprise : actualités, ressources humaines, formations, patrimoine, engagements environnementaux, qualité et indicateurs clés, mis à jour en continu par plusieurs contributeurs.

Cette solution digitale innovante marque une **étape clé dans la modernisation des outils internes** et renforce la volonté de **mieux partager et collaborer**.



L'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL AU CŒUR DE LA 15^e JOURNÉE COLLABORATEURS

En juin 2025, à l'occasion de la **15^e Journée collaborateurs**, un rendez-vous désormais attendu chaque année par les équipes, les collaborateurs sont partis à la découverte de Saint-Georges-du-Bois, dans un cadre rural verdoyant aux portes de la métropole du Mans.

Après la visite du chantier du Clos des Hayes, les équipes ont pris part à un **atelier collaboratif** favorisant l'échange, la créativité et l'action collective.

Ensemble, elles ont imaginé et construit des abris destinés à la petite faune et à la végétation. Ces réalisations ont ensuite été installées sur les espaces verts du siège social de Mancelle d'habitation au Mans ainsi que sur le site de Coulaines. Plusieurs résidences de notre patrimoine sarthois ont également été concernées, dont le Square Moulin l'Évêque au Mans, où un nichoir a été installé. Cette journée a une nouvelle fois illustré les valeurs qui nous rassemblent : **convivialité, solidarité et engagement environnemental**.



CONVENTION 2025 : 100 % CLIENT !

En octobre, nos équipes se sont retrouvées dans le Maine-et-Loire à l'occasion de notre **convention**, un temps fort interne qui réunit les collaborateurs autour d'une priorité commune afin de partager une vision, renforcer la cohésion et faire émerger des actions concrètes. Cette 7^e édition, dédiée au **Client**, a été marquée par une plénière originale avec une pièce de théâtre décalée, suivie d'ateliers ludiques et collaboratifs notamment à travers des mises en pratique, favorisant la réflexion collective sur l'amélioration de l'expérience client. Depuis, cette dynamique se poursuit à travers des actions concrètes : lancement des visites Destination 100 % client, journées de co-construction avec les managers Relation Client et Mise en location, et avancée de la démarche qualité. La journée s'est conclue dans un esprit de convivialité et de partage, renforçant l'engagement collectif autour de notre priorité client.

SE FORMER POUR MAÎTRISER LES BONS RÉFLEXES FACE AUX CYBERMENACES

La formation en e-learning sur les enjeux de la cybersécurité et les risques liés au phishing est intégrée de manière permanente au parcours de formation de l'ensemble des collaborateurs.

Structurée, en plusieurs modules, elle permet d'acquérir des réflexes pour reconnaître les menaces numériques et adopter des comportements adaptés afin de s'en prémunir efficacement.

LE CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) GARDIEN D'IMMEUBLES RACONTÉ PAR LES COLLABORATEURS FORMÉS

Après vingt-deux jours de formation, trois collaborateurs de Mancelle d'habitation ont obtenu leur Certificat de Qualification Professionnelle au métier de gardien d'immeubles, récompensant leur engagement et leur implication.



Forts de cette expérience, ils témoignent d'une réelle progression sur des thématiques variées telles que le nettoyage des parties communes, la communication, la gestion des conflits, la sécurité ou encore le juridique.

Ils constatent que ce parcours d'apprentissage a contribué à développer leur assurance et leur aisance relationnelle, des atouts essentiels pour affirmer leur posture professionnelle et assumer pleinement leur rôle d'acteurs de proximité auprès des locataires. Comme le souligne Valérie K. : **"On ne finit jamais d'apprendre"** - un principe qui nourrit à la fois leur montée en compétences et la dynamique de formation portée par l'entreprise (cf. page 27).

UN ÉQUIPEMENT PRÉVENTIF POUR LIMITER L'APPARITION DES TROUBLES MUSCULO- SQUELETTIQUES (TMS)

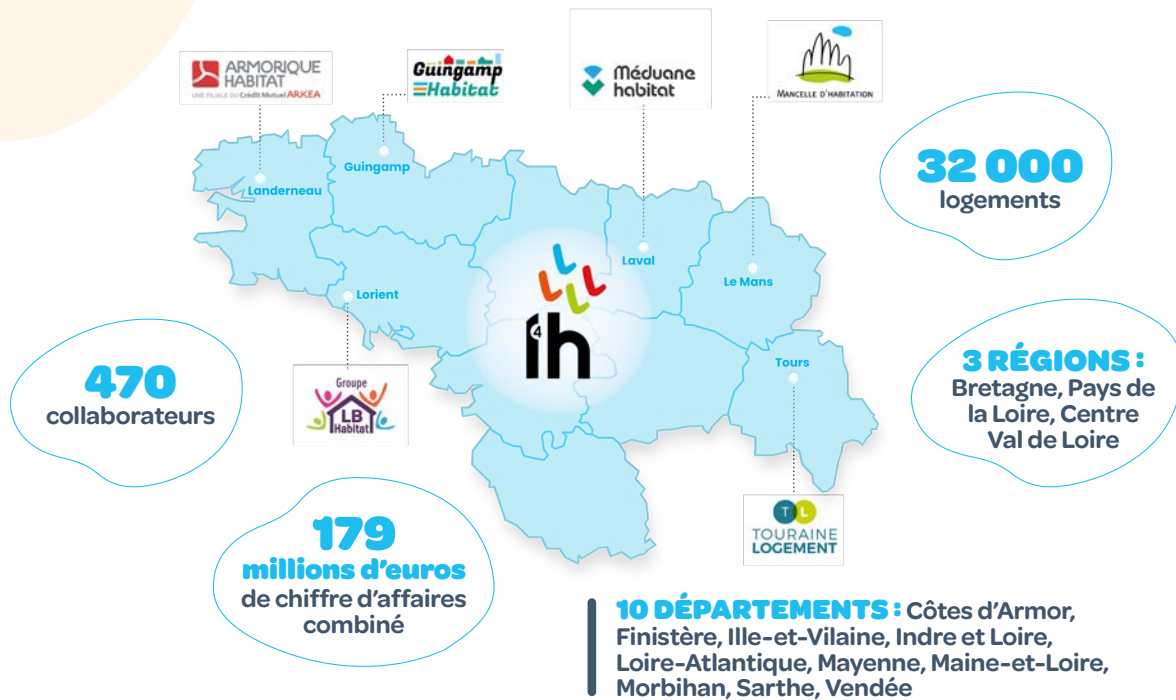
Développées pour réduire les gestes répétitifs et les postures contraignantes, douze laveuses de sol ont été déployées sur les sites disposant de grands paliers et d'ascenseurs.

Ces équipements participent activement à la prévention des TMS en réduisant les efforts physiques, en particulier pour le dos, les épaules et les bras. Leur conception garantit un nettoyage plus efficace avec moins d'interventions, tout en réduisant l'impact environnemental grâce à une consommation optimisée d'eau et de produits.



2025 a été rythmée par de nombreux projets, temps forts et coopérations au sein de L⁴h.

Tout au long de l'année, les coopérateurs, les équipes métiers sur les territoires ont œuvré ensemble pour faire avancer les projets de L⁴h. Cette dynamique commune s'est traduite par des coopérations renforcées entre organismes, des projets concrets au service des habitants, des temps forts partagés qui ont nourri la culture commune de la coopérative.



L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉQUIPES L⁴H

Un livret d'accueil au cœur du parcours d'intégration

Chaque nouveau collaborateur qui rejoint un coopérateur de la société de coordination L⁴h reçoit un livret d'accueil conçu comme un guide pratique et informatif. Il permet de découvrir les six coopérateurs, de géolocaliser leurs implantations, de connaître le nombre de logements gérés et le nombre de salariés, ainsi que les valeurs partagées au sein du réseau. Ce livret facilite également l'accès à des informations utiles pour s'orienter dans la coopérative et mieux comprendre son fonctionnement, favorisant ainsi l'intégration et la prise de repères dès le premier jour.

Formation mutualisée CQP Gardien d'immeubles

Véritable premier point de contact avec nos clients, le gardien d'immeuble joue un rôle essentiel dans la qualité de service et la relation de proximité. Conscients de cet enjeu, l'accompagnement et la qualification de ces professionnels sont considérés comme essentiels pour répondre au mieux aux attentes des locataires.



Après plusieurs mois de formation au **Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Gardien d'immeubles**, neuf collaborateurs ont passé avec succès leur examen en mai 2025. Ce parcours de 22 jours de formation leur a permis de renforcer leurs compétences techniques, relationnelles et de gestion, tout en favorisant les échanges et le partage de bonnes pratiques entre structures.

La remise officielle des diplômes, organisée par la Fédération des ESH lors du Congrès HLM en septembre 2025, vient saluer leur engagement et leur professionnalisme. Cette reconnaissance souligne l'importance accordée à la montée en compétences des équipes de proximité, au service de la satisfaction et du bien-être des clients.

L'OFs DU GRAND OUEST A FÊTÉ SES 3 ANS

L'OFs du Grand Ouest, organisme de foncier solidaire créé à l'initiative des six coopérateurs de la coopérative L⁴h, opérant comme une structure à but non lucratif pour faciliter l'accès au logement sur le territoire Bretagne Pays de la Loire Centre Val de Loire, a poursuivi son développement avec plusieurs opérations pour y développer des logements abordables via des Baux Réels Solidaires (BRS), permettant aux ménages modestes d'accéder à la propriété tout en maintenant des prix accessibles durablement :

Pour Touraine Logement :

- > **Évidence à Tours (37)** : les travaux de construction des 17 maisons de ville avancent.
- > **Les Jardins du Grand Clos à Notre-Dame-d'Oé (37)** : les premiers contrats préliminaires de l'opération des 14 maisons individuelles sont signés.

Pour LB Habitat :

- > **Le Clos Margot à Plouhinec (56)** : la commercialisation est en cours pour ces deux ensembles collectifs de sept appartements.



QUARTET

La première résidence "Quartet" a officiellement démarré en mars 2025 avec la pose de la première pierre de la résidence Alfred de Vigny au Mans (cf. page 19). Fruit des réflexions menées depuis 2023 par un groupe de travail, ce concept L⁴h propose des résidences pensées autour d'espaces communs et de services adaptés aux besoins des jeunes, des personnes en situation de handicap, des seniors et des familles.

DE NOUVEAUX MARCHÉS MUTUALISÉS

En 2025, ce sont cinq nouveaux marchés qui ont été mutualisés :

- > Édition, mise sous pli et affranchissement de courriers
- > Maintenance préventive et curative des ascenseurs et des portes automatiques
- > Assurance responsabilité civile et protection juridique
- > Vérifications périodiques des ascenseurs et/ou contrôles quinquennaux
- > Traitement des enquêtes OPS/SLS de l'ensemble des locataires

La mutualisation des marchés au sein de la coopérative permet de regrouper achats et prestations, optimisant coûts, qualité et efficacité tout en favorisant le partage de bonnes pratiques et le soutien à l'économie locale.

DES LEVIERS CLÉS POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Stratégie bas carbone

Un premier travail structurant a été mené en 2024 autour de bilans carbone de chaque coopérateur, afin de situer les pratiques de chaque structure, notamment en matière de construction et de mobilité. La mise en commun de ces diagnostics a permis d'objectiver les enjeux et de poser des bases partagées. Elle a également ouvert la voie à des actions collectives, comme la réflexion autour d'une charte ou l'organisation d'une semaine de la mobilité, et à l'émergence de nouvelles pistes d'action.

Aujourd'hui, L⁴h travaille à la construction et à la formalisation d'une stratégie bas carbone commune, issue de cette analyse collective.

Un référentiel pour des opérations à impact

Le groupe de travail **Maîtrise d'ouvrage** a élaboré un référentiel pour guider les pratiques vers une maîtrise d'ouvrage responsable, cohérente et territorialisée. Il formalise des principes communs pour concevoir, réaliser et gérer nos projets en lien avec les acteurs locaux et l'intérêt général.

Ce document est un engagement collectif : chaque coopérateur s'engage à intégrer progressivement ces principes dans ses outils, consultations et appels d'offres. L'objectif est de faire de chaque opération un levier de transition écologique, sociale et économique, en favorisant biodiversité, économie locale, insertion, performance énergétique et sobriété. Chaque projet devient ainsi une opportunité d'innover, respecter l'environnement et renforcer le lien social.

SÉMINAIRE DES CODIRS

Le cinquième séminaire des Codirs de L⁴h, tenu fin novembre 2025, a réuni les forces vives pour dresser le bilan du chemin parcouru et ouvrir une nouvelle étape de l'histoire collective. Résolument tournés vers l'avenir, ce séminaire a permis de définir des projets fédérateurs et innovants, portés par l'audace, la créativité et l'esprit d'initiative, afin de renforcer la cohésion des équipes et d'affirmer le positionnement différenciant de L⁴h sur son marché.

UN PREMIER CONTRÔLE ANCOLS RÉUSSI

Le rapport définitif, reçu en novembre 2024, soulignait les forces de la coopérative :

- un bon niveau d'acquisition et d'exercice des compétences,
- une coopération avancée entre les membres.

Aucune recommandation supplémentaire n'a été formulée. La lettre de suites de septembre 2025 a mis en avant un fonctionnement opérationnel solide, un exercice de l'ensemble des compétences obligatoires, une dynamique de coopération soutenue et une situation financière globalement saine.



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

