

Bilan 2014 & Perspectives

Construire, Rénover, Réhabiliter

Gestion Locative

Améliorer la Qualité
de Services

Chiffres Clés

Perspectives





Sommaire

Edito	p.	01
Des logements performants et accessibles	p.	02
La gestion locative et sociale	p.	08
Consolider la qualité de services	p.	10
Chiffres clés	p.	14
Perspectives	p.	16



Edito

Adapter le patrimoine aux enjeux énergétiques : des résultats tangibles

La mise en œuvre d'une politique de maîtrise de l'énergie constitue un facteur déterminant pour Sèvre Loire Habitat dans son engagement en matière environnementale mais également dans les recherches conduites pour aider les locataires à maîtriser leur facture énergétique.

Les travaux réalisés ces dernières années dans plusieurs quartiers portent leurs fruits.

La réalisation d'un réseau de chaleur bois sur le **quartier Bretagne** a permis aux locataires de **diminuer de moitié leurs charges de chauffage**.

Sur Les Turbaudières, opération plusieurs fois citée en exemple au niveau national, les gains pour les locataires sont également importants. Lors du congrès de l'USH 2014 à Lyon, nous avons reçu dans la catégorie « Réhabilitation » **le trophée « Qualité Gaz Naturel en Logement Social »**.

La mise en place de solutions diverses nous a permis de mesurer les effets des travaux engagés et de constater leur efficacité.

Une réflexion est déjà engagée sur le quartier Villeneuve (463 logements). Un audit énergétique a été réalisé. Il a permis d'analyser l'état existant du bâti et des équipements techniques.

L'étude approfondie des différents postes consommateurs d'énergie nous a donné les éléments nécessaires à l'élaboration de différents scénarios d'interventions.



Constituer une offre locative de qualité adaptée aux besoins actuels des seniors

Le nombre et le pourcentage de locataires de plus de 60 ans ne cessent de progresser, passant à Sèvre Loire Habitat en 10 ans de 19 % à 29 % suivant en ce sens la tendance démographique nationale.

L'allongement de la durée de vie ainsi que l'amélioration de l'état de santé incitent les seniors à vouloir rester plus longtemps à leur domicile. **Notre parc actuel doit pouvoir s'adapter** à la perte d'autonomie due au vieillissement. L'adaptation des logements existants et l'attention particulière apportée aux aménagements spécifiques dans les constructions neuves amènent en partie des réponses à cette problématique.

Nous souhaitons aller plus loin et proposer des actions adaptées.

La Ville de Cholet vient de s'engager dans une labellisation au profit des seniors : « Ville amie des aînés » en faisant acte de candidature auprès de l'OMS. Plusieurs domaines sont concernés : environnement, commerces, transports et bien sûr le logement. Nous démarrons une réflexion alliant **interventions sur le bâti et création de partenariats** avec les associations et structures existantes sur le territoire pour proposer un panel de services et de mesures d'accompagnement.

DES LOGEMENTS PERFORMANTS & ACCESSIBLES



Une offre locative diversifiée :
5 926 logements familiaux

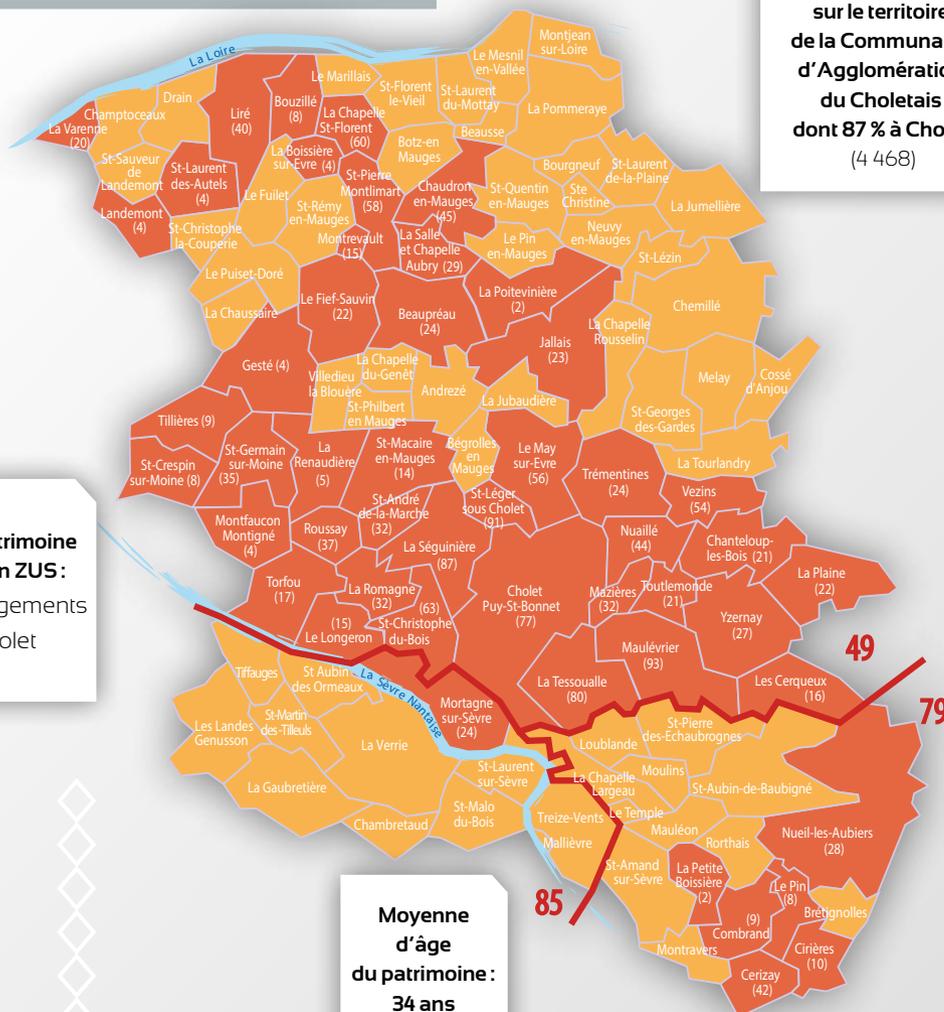
Sur 50 communes

- > 6 216 équivalents logements
- > 5 926 logements familiaux
- > 178 logements/foyers
- > 50 commerces
- > 29 Locaux Communs Résidentiels

5 098 logements
 sur le territoire
 de la Communauté
 d'Agglomération
 du Choletais
 dont 87 % à Cholet
 (4 468)

57 % du patrimoine
 est situé en ZUS :
 75 % des logements
 de Cholet

**Moyenne
 d'âge
 du patrimoine :
 34 ans**



47 nouvelles constructions

pour répondre à la demande

Des programmes spécifiques pour les jeunes, les personnes âgées et handicapées



Cholet - **L'Envol Résidence Accueil**

Pour accueillir des personnes en souffrance psychologique
12 logements collectifs + 1 foyer
12 T1bis



Beaupréau - **Résidence Leclerc**

Adaptée aux personnes à mobilité réduite
10 logements collectifs + cellules commerciales
8 T3 - 2 T2



Beaupréau - **Résidence Habitat Jeunes Centre Mauges**

Ouvert aux jeunes de 16 à 30 ans
10 logements collectifs + 1 foyer
2 T1 - 8 T1 bis

Des logements familiaux



La Séguinière - **La Chapelière II**

2 logements individuels - 2 T4



Cirières - **Le Point du Jour II**

4 logements individuels - 3 T3 - 1 T4



Saint-Christophe-du-Bois - **Le Ruisseau**

9 logements individuels - 3 T3 - 6 T4

Coût moyen des constructions neuves au m² habitable : 1 614 € HT (foncier et honoraires inclus).

Les ventes

> **4 logements ont été vendus** (2 maisons au Fief Sauvain, 2 appartements sur Roussay) et **4 compromis signés**.

> **16 nouveaux logements ont été mis en vente** situés sur le quartier Jean Monnet I et 3 rue Max Jacob.

Des travaux pour moderniser le patrimoine et répondre aux attentes des ménages

La maîtrise des dépenses énergétiques et la performance énergétique des logements

Les travaux sur les bardages des bâtiments dans les quartiers Bretagne et Jean Monnet se poursuivent. La reconduction des programmes d'isolation des terrasses et de remplacement des chaudières individuelles **permet de tenir les objectifs d'amélioration de confort thermique des logements.**

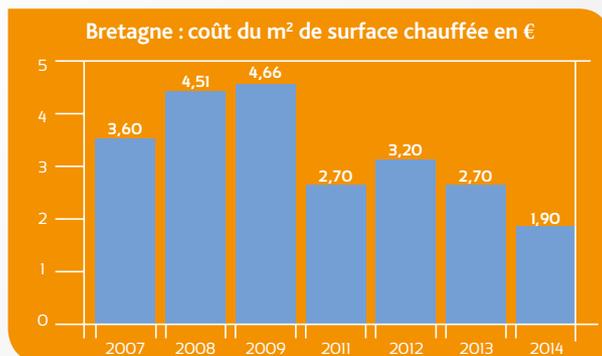
> Des résultats tangibles sont observés sur les travaux réalisés.

Les différentes interventions menées depuis des années donnent des résultats concrets. Ainsi, sur le quartier Bretagne, la création d'une chaufferie bois a permis de **baisser de façon très importante les coûts de chauffage** (moins 50 %). Pour pondérer ces résultats, il faut toutefois les analyser en fonction des températures moyennes annuelles.

> **Aux Turbaudières**, les travaux d'isolation thermique montrent également un réel gain énergétique, **les consommations ont été divisées par 2.**

	Années	Consommation	Coût global	Coût au m ²
Avant travaux	2004/2005	50 600 m ³	17 600 €	0,347 €
Après réhabilitation	2011/2012	26 700 m ³	17 000 €	0,636 €

Le prix du gaz durant cette période a presque doublé alors que **les consommations ont été divisées par 2.** Sans travaux, le coût global aurait été de plus de 32 000 €.



> La gestion des chaudières collectives

L'ensemble des chaufferies collectives est équipé d'un logiciel de Gestion Technique des Bâtiments (GTB) qui permet le pilotage et le contrôle des équipements de chauffage. Ce système a été modernisé. L'information a été structurée pour faciliter l'analyse des données et suivre le comportement des chaufferies en direct.

Cette supervision permet d'optimiser la gestion des consommations d'énergie tout en garantissant le confort des occupants.



Des opérations test à l'étude pour améliorer le quotidien des locataires

A La Bretesche, remplacement de la porte d'accès du hall par une porte coulissante. Ces travaux ont été décidés à la suite des nombreuses remarques émises après le renforcement de la sécurisation des halls d'entrée. Les portes sont plus lourdes et plus difficiles à ouvrir. Le système des portes coulissantes permet une meilleure accessibilité (aucune force n'est nécessaire pour ouvrir ou fermer la porte) tout en assurant la sécurité de l'immeuble grâce au système de ventouse résistant à l'effraction. Comme toute opération test, il est nécessaire d'analyser ce nouveau produit, qui se révèle 5 fois plus cher que les portes en place.



Rénovation Urbaine : des interventions pour apporter une nouvelle offre de logements et améliorer l'équilibre de l'habitat

Le Chiron

Le premier volet de la Rénovation Urbaine est achevé.

La réhabilitation de 120 logements a induit des interventions importantes (plus de 3,3 millions d'Euros soit 27 600 €/logement) avec :

- > La redistribution des pièces,
- > La réfection des sols, des murs, des plafonds et de l'électricité,
- > le renouvellement des équipements sanitaires,
- > Le changement des chaudières.

La peinture des façades, la démolition de 40 logements et la réflexion sur les modalités de reconstruction interviendront à partir de l'été 2015.



Favreau

Sur le quartier Favreau, un nouveau programme de Rénovation Urbaine se met en place.

Là encore, le projet associe réhabilitation, démolition et reconstruction. 170 logements sont concernés par des travaux de rénovation. Avant de lancer les études, une enquête a été menée auprès de l'ensemble des locataires pour mieux cerner leurs demandes et mettre des priorités sur les interventions à réaliser.

Les résultats de la consultation des locataires où 1 locataire sur 2 s'est exprimé :

- > Dans l'ensemble, les travaux attendus concernent les embellissements : sols, plafonds, tapisseries pour lesquels la vétusté, l'usure ou encore la détérioration sont évoquées.
- > Les nuisances constatées occupent une place importante dans les réponses : infiltrations d'eau (traces d'humidité, moisissures...), infiltrations d'air ou encore nuisances sonores.
- > L'appréciation sur le confort du logement est plus satisfaisante. Le point le plus positif concerne l'installation électrique. Les avis sont plus partagés sur l'état des sanitaires et le chauffage. Plus de 2 locataires sur 3 souhaitent une salle de bains équipée d'une douche. Les demandes portent également sur le remplacement de la chaudière par un modèle plus économique et par une amélioration de l'isolation thermique.

Après les études techniques, un appartement témoin a été réalisé. Le démarrage des travaux est prévu pour septembre 2015.



Jean Monnet

La démolition de 9 garages situés au pied de la tour Emeraude signe la fin des engagements pris par l'Office avec l'ANRU. Cette démolition s'inscrit dans le projet d'aménagement du secteur Sud-Est. Réalisée au cours de l'été, elle a permis de restructurer les espaces de proximité et notamment le stationnement et la circulation des véhicules sur une partie de ce secteur en facilitant l'accès aux services et administrations situés dans la tour Emeraude.



2014 Des réponses aux attentes et besoins des locataires

Une offre de logements diversifiée

Résidence L'Envol - Cholet



12 logements pour accueillir des personnes vulnérables et en souffrance psychologique.

Résidence Habitat Jeunes Centre Mauges - Beaupréau



10 studios meublés gérés par l'Association Habitat Jeunes du Choletais.

Accession sociale PSLA Saint Christophe du Bois



3 logements au lotissement du Ruisseau

Logements familiaux et commerces



Résidence Leclerc, Beaupréau - 10 logs
Le Point du Jour II, Cirières - 4 logs

Visite de chantier



Semaine des Hlm - Réhabilitation du Chiron à Cholet

Développement durable

Lancement de la Responsabilité Sociétale des Entreprises



Naissance de notre logo EVA

La gestion électronique des documents



La numérisation des dossiers locataires, du patrimoine, du courrier

1^{er} prix GRDF - Réhabilitation



«Trophée» Qualité Gaz Naturel en logement social reçu pour le projet des Turbaudières

La qualité de services

Parvis de Moine et des Mauges Choletaises



Inauguration de l'extension de l'agence le 15 octobre 2014

Affichage des halls d'entrée



Dans chaque hall, des panneaux pour mieux informer



De nouvelles tablettes numériques pour les états des lieux

Des audits internes

Circuit des paiements, gestion de l'entretien courant, gestion des contrats d'entretien, traitement des demandes et réclamations.



Autocollant dégradations

Des enquêtes pour renforcer la concertation

Enquêtes de satisfaction
Enquête Favreau avant la réhabilitation
Enquête entrants/sortants
Les suites : Robinetterie sur Villeneuve et vidéosurveillance sur Colline



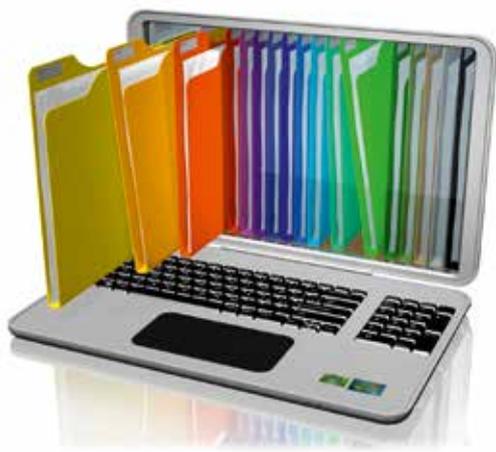
Partenariat CALIS

Chantier de jeunes secteur Bretagne



Carte de vœux





LA GESTION LOCATIVE & SOCIALE

Des demandes de logement en diminution : - 11 % et des propositions à la baisse

839 logements ont été attribués

2 395 dossiers ont été étudiés par la Commission d'Attribution des Logements. Le nombre de propositions recule de 9 % (1 787 en 2014 contre 1 967 en 2013). Cette tendance est étroitement liée au contexte local de l'habitat locatif du choletais situé dans un secteur détendu. Les demandes de logements baissent et le taux de refus se maintient à 53 % (en incluant les taux de non-réponse).

Propositions et refus de demande

	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nombre de propositions	1655	1871	2047	1877	1967	1787
Nombre de refus motivés	541	623	672	621	697	591
% de refus motivés	32,7 %	33,3 %	32,8 %	33 %	35,4 %	33 %

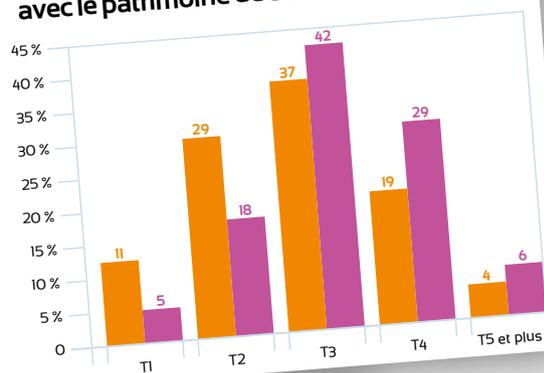
Des demandes motivées par la recherche d'un logement plus confortable

- > 12 % des demandeurs motivent cette demande par un coût trop élevé de leur logement actuel,
- > 15 % parce qu'ils sont hébergés ou sans logement,
- > 18 % veulent déménager pour un logement plus grand, sachant que 76 % des demandes concernent une demande de logement de type 1 à 3 (la moitié souhaite au moins un T2).
- > Plus d'une demande sur 4 concerne la recherche d'un logement individuel alors que le parc de Sèvre Loire Habitat est composé en grande majorité de logements collectifs (70 %).

Une augmentation du taux de vacance commerciale : 3,27 %

Le nombre de logements vacants (185 en vacance commerciale) a augmenté de 21 logements en un an et représente un coût de vacance de + 18 %. Une attention particulière est portée sur l'analyse de la vacance à travers son coût et non plus seulement à travers du nombre.

Type de logements recherchés en rapport avec le patrimoine de Sèvre Loire Habitat

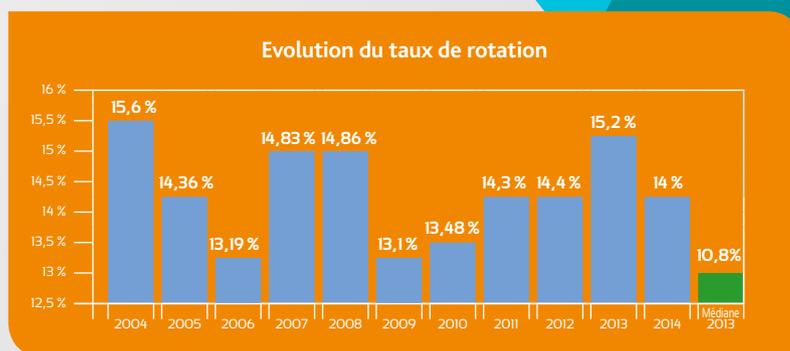


■ Type de biens recherchés
■ Composition du patrimoine

Une baisse du taux de rotation : 14 %

Le taux de rotation diminue légèrement à 14 % sur l'année 2014, contre 15,2 % en 2013. Cela reste un niveau élevé au regard de la moyenne observée dans les autres Offices.

L'engagement pris dans la Convention d'Utilité Sociale de réaliser un taux de mutation de 15 % a été respecté avec 127 mutations sur les 839 attributions.



La politique de peuplement de l'Office

L'observatoire de peuplement du parc

Avant de mettre en œuvre sa politique de peuplement, l'Office a analysé les spécificités de l'occupation du parc à partir de son observatoire de peuplement.

Tout d'abord 2 constats :

- > **La localisation du patrimoine** : 3 354 logements sont situés en ZUS soit 57 % du parc et 75 % des logements de Cholet.
- > **Les effets du financement du logement social** : ainsi, dans les quartiers d'habitat collectif datant des années 60 et 70, les loyers sont les plus bas du parc. Dans les nouvelles opérations, les loyers plus chers excluent de fait une partie de la population.
- > **L'impact de la typologie des logements** : c'est aussi dans ces quartiers que se trouvent les plus grands logements.

A ces observations s'ajoutent les caractéristiques des nouveaux arrivants relevés ci-dessus : des niveaux de revenus en-dessous du seuil de pauvreté et des taux de chômage élevés.

A partir de cette analyse, l'Office a renforcé sa production de logements accessibles sur tout son territoire d'intervention pour **favoriser les parcours résidentiels** facteurs essentiels de la mixité urbaine et sociale. Les nouvelles orientations de la politique de la Ville vont dans ce sens.

Les orientations de la CAL (Commission d'Attribution des Logements)

Le volet social de la CUS (Convention d'Utilité Sociale) a affirmé la volonté de l'Office de préserver les équilibres de peuplement et ainsi d'éviter de spécialiser son patrimoine le plus sensible.

La politique d'attribution s'appuie sur 4 objectifs :

- > Satisfaire les aspirations des demandeurs et favoriser notamment la mobilité au sein du patrimoine,
- > Faciliter l'accès et le maintien des ménages en difficultés sociales et/ou économiques,
- > Veiller à maintenir et à améliorer les équilibres sociaux en recherchant des répartitions plus équilibrées de certains publics dans les différents quartiers,
- > Favoriser la mixité au sein des quartiers qu'il s'agisse d'une mixité socio-économique, de générations ou de nationalités.

Pour chaque secteur d'habitat collectif, des orientations ont été prises en fonction de l'analyse de peuplement.





CONSOLIDER LA QUALITE DE SERVICES

L'amélioration continue de la démarche qualité : Sèvre Loire Habitat conforte son offre de services

Le maintien du label

Fin 2013, Sèvre Loire Habitat obtenait la labellisation de son Système de Management de la Qualité (SMQ) décernée par SOCOTEC Certification. Remise en question tous les ans, **l'attestation de conformité a été renouvelée**, certifiant ainsi de la réalité des pratiques constatées.



La Gestion des Réclamations Clients (GRC), des demandes toujours en augmentation

4 905 affaires ont été enregistrées dans l'année soit en moyenne plus de 400 affaires mensuelles (une progression de 7 %). Qualitativement, les demandes techniques constituent toujours l'essentiel des demandes avec 86 % du total des saisies.

Des travaux réalisés dans les délais

6 289 bons de travaux ont été adressés à 48 fournisseurs pour réaliser l'entretien des logements et des parties communes.

Les principaux fournisseurs, signataires de la Charte d'Engagements Qualité, ont réalisé 84 % de leurs 4 326 bons de travaux dans les délais.

95 % des relocations conformes aux engagements de la Charte Qualité

Le respect des engagements de la Charte fait l'objet d'une enquête systématique (réalisée 1 mois après l'entrée dans les lieux lors d'une visite qualité). Parmi les 829 relocations de 2014, la visite qualité a pu se dérouler chez 703 locataires entrants. 95 % de ces visites ont obtenu le visa qualité validant le respect des engagements. En ce qui concerne les dysfonctionnements, leur analyse fait partie intégrante du dispositif d'amélioration continue.

Des actions nouvelles

- > **Uniformisation et rationalisation de l'affichage.** Dans chaque hall, des panneaux d'affichage vitrés ont été posés. La Charte Qualité labellisée y figure, de même que le rappel des coordonnées et horaires des permanences de chaque agence ainsi que celles des fournisseurs chargés de l'entretien des équipements.
- > **Le mode d'évaluation des parties communes a été repensé** pour permettre d'une part, une plus grande objectivité et d'autre part, faciliter le traitement des dysfonctionnements.
- > Des caméras de **vidéoprotection** ont été installées dans le quartier La Colline et sur 2 bâtiments de Jean Monnet pour garantir un meilleur respect des parties communes et retrouver la quiétude dans certains bâtiments.



L'enquête de satisfaction : retours des résultats vers les locataires



Pour conforter sa capacité d'innovation, Sèvre Loire Habitat s'est doté d'outils de veille pour mesurer le niveau de satisfaction des locataires et évaluer la qualité des services proposés. Les enquêtes permettent de mesurer, comparer, identifier et anticiper les principaux besoins et attentes des locataires.

Des taux de satisfaction supérieurs à ceux d'autres Offices. Une approche comparative avec les autres Offices du Département a montré que les taux de satisfaction étaient dans l'ensemble meilleurs pour Sèvre Loire Habitat. Deux sujets restent en-dessous de cette moyenne : le fonctionnement des ascenseurs et la propreté des escaliers-paliers.

Les résultats de l'analyse de la dernière enquête de satisfaction ont fait

apparaître de fortes disparités selon les secteurs d'habitation. Pour mieux comprendre les causes d'insatisfaction, **un travail d'analyse détaillée a été mené par groupe et par secteur :**

- > **Des enquêtes miroirs** pour confronter les opinions des locataires avec la représentation qu'en ont les salariés de l'Office. L'association du personnel dans le projet a eu de multiples intérêts :
 - > Il a suscité la curiosité sur les résultats de l'enquête et a réaffirmé la priorité donnée à l'écoute des locataires,
 - > Il a permis de rompre avec les idées reçues en observant les écarts de notation sur les critères et d'ajuster les interventions à partir d'une meilleure connaissance des attentes des locataires.
- > **Des interviews réalisées auprès d'un panel de locataires.** Une dizaine d'entretiens ont été réalisés en vue d'obtenir des précisions sur les motifs d'insatisfaction et le traitement des réclamations.

- > **L'analyse des questions ouvertes.** Les 1 500 remarques notifiées en fin de questionnaire ont été examinées. Des groupes de travail ont été constitués pour travailler sur :
 - > **L'adaptation des logements.** Il a été décidé de réunir plus régulièrement la Commission d'Adaptation (toutes les 6 semaines) et de doubler les équipes d'interventions.
 - > **Le suivi des réclamations.** Conscient des dysfonctionnements avérés avec certaines entreprises prestataires de services, l'Office a décidé de renforcer leur suivi. Dans un premier temps, les remarques des locataires ont servi de base aux échanges trimestriels avec les entreprises.
- > **Des réunions d'échanges** ont été proposées aux locataires du quartier La Colline, pour comprendre ce qui induisait des taux d'insatisfaction assez importants.

Responsabilité Sociétale des Entreprises :

un nouveau projet pour l'entreprise
dénommé EVA : Ensemble Vers l'Avenir



Une réflexion largement partagée au sein de l'Office va permettre de réajuster notre projet d'entreprise et de le dynamiser autour de plusieurs axes :

- > **SLH aux côtés des entreprises locales**, pour appuyer le développement économique du territoire.
- > **SLH partenaire des acteurs du territoire** en contribuant à l'offre de logements, à l'amélioration du cadre de vie et à la mixité urbaine et sociale.

- > **SLH apporte sa contribution à la préservation de l'environnement** par la limitation des impacts environnementaux tant dans les modes de production que dans le fonctionnement de l'organisme et de son parc.
- > **SLH renforce la concertation et le dialogue avec les locataires**, avec le renouvellement des méthodes de travail, la création de nouvelles formes de concertation et le développement de nouveaux partenariats avec les acteurs sociaux.
- > **SLH, un projet d'entreprise partagé par tous** : salariés, locataires et partenaires.
- > **Des ressources humaines valorisées** au cœur du projet EVA.

Le développement des partenariats

Les partenariats noués entre l'Office et les acteurs du territoire permettent d'apporter des réponses nouvelles à des besoins encore mal satisfaits. Régulièrement de nouveaux partenariats émergent.

Avec CALIS (Cholet Association Libre Informatique et Solidaire)

L'Office renouvelle régulièrement son matériel informatique. Depuis octobre, les ordinateurs et imprimantes remplacés sont donnés à l'association CALIS basée au Centre Social Pasteur. Cette association récupère les ordinateurs, les reconditionne avec des logiciels libres pour les redistribuer à ses adhérents.

A travers ce partenariat, l'Office a souhaité soutenir l'association dans la réalisation de ses objectifs :

- > Permettre à des personnes en difficultés d'avoir accès à des outils informatiques et ainsi rendre le numérique accessible à tous,
- > Donner une seconde vie à du matériel encore opérationnel.

Avec le Centre Social K'léidoscope à travers un chantier de jeunes

En fin d'année, un chantier de jeunes a été organisé par la Communauté d'Agglomération du Choletais (service SDS) avec le Centre Social K'léidoscope et l'Office. Il s'agissait de permettre à un groupe de jeunes filles de financer un projet de loisirs en contrepartie d'un travail d'intérêt collectif. La collectivité a pris en charge le financement du projet. Sèvre Loire Habitat a proposé le chantier : réfection de la peinture des caves d'un immeuble de Bretagne. Le Centre Social a encadré le chantier. D'autres partenariats de ce type devraient se poursuivre dans les années à venir.



CHIFFRES CLÉS



Compte de résultat et analyse de l'exploitation

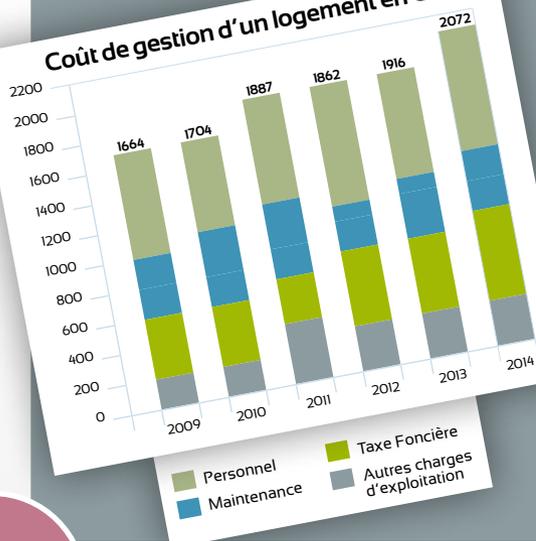
Répartition des charges de l'exercice 2014

Charges 2014	K€	%
Charges récupérables	4 205	14,6 %
Production du stock immobilier	1 026	3,6 %
Autres achats divers	199	0,7 %
Frais de gestion	12 651	43,9 %
Dotations aux amortissements et provisions	7 431	25,8 %
Autres charges de gestion	123	0,4 %
Charges financières	2 684	9,3 %
Charges exceptionnelles	490	1,7 %
TOTAL	28 809	100 %
Résultat de l'année	4 227	
TOTAL	33 036	
AUTO FINANCEMENT NET Hlm	4 086	

Répartition des produits de l'exercice 2014

Produits 2014	K€	%
Loyers	23 976	72,6 %
Autres activités et divers	162	0,5 %
Charges locatives récupérées	4 182	12,6 %
Ventes immobilières	1 489	4,5 %
Variation des stocks immobilisés	- 423	- 1,3 %
Subventions	57	0,2 %
Reprises de provisions	49	0,1 %
Produits financiers	980	3,0 %
Produits exceptionnels	2 564	7,8 %
TOTAL	33 036	100 %

Coût de gestion d'un logement en €



Le coût de gestion d'un logement

S'élevant à 12 651 K€ en 2014, le coût de gestion des logements progresse de 9,1 % par rapport à 2013. En effet, la taxe foncière, les autres charges, le gros entretien progressent fortement. Rapporté au nombre de logements, le coût de gestion ressort à 2 072 €.

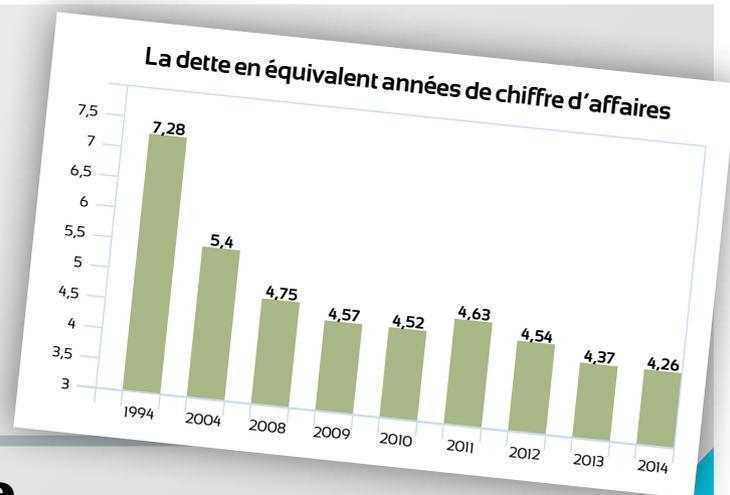
Il se décompose en :

- > Charges de personnel non récupérables pour 744 € par logement (36 %),
- > Charges d'entretien courant non récupérables et gros entretien pour 564 € (27 %),
- > Taxe Foncière pour 462 € (22 %),
- > Autres charges d'exploitation pour 302 € (15 %).

Plus de 89 % des logements sont désormais soumis à la taxe foncière qui affiche + 3,8 % en 2014 et représente près de 11,8 % des loyers malgré l'application de l'abattement de 30 % (soit 648 K€) sur les logements situés en ZUS.

La dette

A 102 millions d'€uros, l'endettement de Sèvre Loire Habitat se stabilise en valeur, mais diminue fortement en équivalent « années de chiffre d'affaires ». En effet en 1994, il fallait à l'Office 7,28 années de chiffre d'affaires pour rembourser sa dette contre seulement 4,26 années 20 ans plus tard. Cela représente un peu moins de 17 000 € par locaux propriétés de Sèvre Loire Habitat.



Le pilotage de l'entreprise

Rappel des principaux indicateurs

Le patrimoine

- **5 926** logements familiaux :
 - > 68 % collectifs (4 043)
 - > 32 % individuels (1 883)
- **A Cholet 4 468** :
 - > 557 individuels
 - > 3 911 collectifs
 - > 3 354 en ZUS (75 % des logements de Cholet)
- **670** logements dans les autres communes de la CAC
- **79** commerces, locaux à usage professionnel, L.C.R.
- **6 216** équivalents logements

La gestion locative

- 839** logements attribués
 - > Le taux de rotation diminue : **14 %**
 - > Un taux d'impayés toujours en baisse : **2,3 %**
 - > La vacance commerciale en hausse : **3,1 %**

La gestion des demandes et réclamations

- 4 905** demandes saisies :
 - > **87 %** sur des questions techniques et de sécurité
 - > **10 %** concernent des problèmes de voisinage
 - > **2 %** des aspects de gestion locative
 - > **1 %** sont d'ordre administratif

Le personnel

- > **100** salariés : 55 femmes et 45 hommes occupent 27 métiers
- > 61 % des emplois sont rattachés à la Direction Clientèle
- > Moyenne d'âge : **47,5 ans**
- > Ancienneté : **13,9 années** et **56 %** des salariés ont une ancienneté > à **10 ans**

Bilan financier

- > **72,58 %** des produits proviennent des loyers (hors récupération de charges)
- > **37,5 %** des loyers de l'année sont mobilisés pour le remboursement des emprunts
- > **2 072 €** : coût de gestion annuel d'un logement
- > **564 €** : coût moyen de la maintenance d'un logement
- > Chiffre d'affaires 2014 : **24 049 K€**
- > Résultat de l'exercice : **4 227 K€**
- > Autofinancement disponible : **4 086 K€**



PERSPECTIVES

Des programmes pluriannuels pour moderniser notre patrimoine et assurer la sécurité des bâtiments

Chaque année, des travaux d'investissement d'envergure sont programmés sur le patrimoine ancien pour améliorer confort et attractivité.

La Rénovation Urbaine de Favreau se dessine. Le Conseil d'Administration de l'ANRU du 21 avril 2015 a retenu le quartier Favreau-Les Mauges dans les nouveaux PRIR (Projet d'Intérêt Régional). C'est un nouveau dispositif local associant ANRU, Contrat de Plan Etat Région et Agglomération. Sèvre Loire Habitat sera comme par le passé, un acteur majeur dans la mise en œuvre de ces nouvelles politiques.

3 types d'interventions y sont programmés associant :

- > Réhabilitation de 170 logements,
- > Démolition d'un bâtiment (40 logements),
- > Reconstruction d'une offre locative complémentaire à celle existante dans le quartier.

Après la réalisation de l'appartement témoin et les réajustements opérés suite aux remarques des locataires, les premiers travaux débiteront à l'automne prochain.

Plus de 2 ans seront nécessaires à la réhabilitation des 170 logements.



L'équilibre social des territoires

La recherche d'un meilleur équilibre social dans le **peuplement des différents territoires** est un objectif récurrent pour l'Office. L'élaboration de politique de peuplement est indispensable pour agir sur des processus qui ne peuvent être traités uniquement par le bailleur. Une réflexion partenariale va se mettre en place au niveau de l'Agglomération dans laquelle Sèvre Loire Habitat prendra toute sa place.

Le travail réalisé ces dernières années pour rendre lisible la politique de peuplement de l'Office, à travers notamment la Charte d'attribution, va faciliter notre implication.

Une première Convention d'Utilité Sociale (CUS) a été signée pour la période 2011-2016. Pour préparer la seconde CUS (2017-2022), nous lançons deux démarches :

- > L'élaboration d'un **nouveau Plan Stratégique Patrimonial (PSP)** avec un travail sur une nouvelle cotation des bâtiments en fonction de leur valeur commerciale et de nouveaux éléments liés à la qualité thermique des résidences.
- > **La Remise en Ordre des Loyers (ROL)** devient obligatoire. Il s'agit de revoir notre politique des loyers. Dans une enveloppe constante, la possibilité nous est offerte de réajuster les loyers plafonds et les loyers pratiqués en fonction de la qualité des services rendus.

Contrat de Ville et Gestion Urbaine de Proximité

Aux côtés de la Ville, de l'Agglomération et de l'Etat, Sèvre Loire Habitat a été **un partenaire historique des politiques de la Ville**.

Aujourd'hui, nous entendons poursuivre notre engagement en faveur des quartiers et de leurs habitants avec la signature le 11 mai dernier du nouveau Contrat de Ville.

A Cholet, la nouvelle géographie de la politique de la Ville concerne 4 quartiers : Jean Monnet-Chiron, Bretagne-Bostangis, Favreau-Les Mauges et Colline-Villeneuve-Les Turbaudières. Pour l'Office, les quartiers restent sensiblement les mêmes. Seul le secteur de Clairefontaine n'a pas été retenu. Les nouveaux contrats de Ville sont recentrés sur les territoires les plus en difficultés. Le choix des nouveaux quartiers prioritaires s'est fait sur le critère unique de la pauvreté. Dans ces quartiers d'habitat social, 2 ménages sur 3 vivent sous le seuil de pauvreté.

Inscrites aujourd'hui au cœur des pratiques, **la Proximité et la Qualité de services** induisent des modalités d'interventions multiples qui se déclinent notamment autour de la gestion quotidienne des quartiers. La Gestion Urbaine de Proximité (GUP) a permis de coordonner les interventions des différents acteurs afin d'assurer aux locataires et habitants un cadre de vie de qualité. Partenaire de cette dynamique, à travers le maintien de l'abattement TFPB, nous pourrions conforter notre présence et notre implication dans la GUP. Plus des 2/3 du patrimoine situés à Cholet sont localisés dans la géographie prioritaire de la politique de la Ville (plus de 3 000 logements). Dans la gestion quotidienne, cette localisation nous a amenés à accentuer notre présence dans ces quartiers. Ainsi, pour améliorer l'accueil des locataires dans les agences, des travaux viennent d'être réalisés dans celle du Parvis de Moine.

D'autres le seront dans celle de Jean Monnet, première agence créée en 1986 au cours de l'opération HVS.

EVA, la démarche RSE de Sèvre Loire Habitat

La Démarche Qualité est entrée depuis plus de 10 ans dans nos pratiques. La labellisation (pour laquelle nous avons reçu un nouvel agrément) est venue la réinterroger et la conforter. Pour fédérer toutes ces initiatives et nous mobiliser sur de nouveaux enjeux, une démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) a été engagée. Elle a été dénommée **EVA** (**E**nsemble **V**ers l'**A**venir). Cette réflexion poursuivie tout au long de l'année, permet de fédérer le personnel autour d'un projet et de valeurs communes en donnant du sens au travail quotidien.





Des horaires d'ouverture élargis

Siège Social

34 rue de Saint Christophe
CS 32144 - 49321 CHOLET CEDEX

Ouvert sans interruption

du lundi au jeudi de 8 h à 18 h 30

le vendredi de 8 h à 18 h

Le samedi matin de 9 h à 12 h 30

à l'agence du Parvis de Moine

Plus proches, pour mieux gérer

Agence du Parvis de Moine

6 rue du Bordage Marc - CHOLET
Tél. 02 41 75 25 85

Agence des Mauges Choletaises

6 rue du Bordage Marc - CHOLET
Tél. 02 41 75 65 45

Agence Jean Monnet

19 avenue Robert Schuman - CHOLET
Tél. 02 41 75 25 80

Agence Bretagne

9 rue Saint Corentin - Tour Glénan - CHOLET
Tél. 02 41 75 39 95

Agence des Turbaudières

2 rue des Ardoisiers - CHOLET
Tél. 02 41 75 39 90

Pour nous joindre

Un seul numéro 24 h / 24 et 7 j / 7 :

02 41 75 25 25

www.sevreloire-habitat.fr