

Bilan 2013 & Perspectives

Construire, Rénover, Réhabiliter

Gestion Locative

Améliorer la Qualité
de Services

Chiffres Clés


Perspectives





Sommaire

Edito	p.	01
Construire, Rénover, Réhabiliter	p.	02
Gestion Locative : accueillir et accompagner	p.	08
Améliorer la Qualité de Services	p.	10
Chiffres Clés	p.	14
Perspectives	p.	16



Edito

Un nouveau souffle pour la Démarche Qualité



10 ans après le lancement de la première Charte Qualité, un label vient d'être décerné à l'Office par SOCOTEC Consulting certifiant la réalité du dispositif qualité mis en place. Ce label va nous permettre de renforcer nos engagements auprès des locataires en matière de qualité de services et de mieux ancrer cette démarche dans nos pratiques.

Rénovation Urbaine, les travaux se poursuivent...

Dernières étapes pour Jean Monnet : le dernier volet de la réfection des bardages sera engagé à l'automne. Au même moment, la Ville interviendra sur les espaces extérieurs du Sud-Est du quartier où au préalable nous aurons procédé à la démolition de 9 garages (tour Émeraude) pour permettre de nouveaux aménagements.

Le Chiron : la réhabilitation des 120 logements se termine. En fin d'année, l'immeuble rue de l'Europe (logements et parties communes) aura été entièrement restructuré. L'immeuble rue Flaubert (40 logements) pourra alors être démoli. Il laissera place à de nouvelles constructions plus adaptées aux attentes des locataires.

... Et de nouveaux projets s'esquissent

Favreau : sur une partie du quartier, construit au début des années 60. Comme pour les autres opérations de renouvellement urbain que nous avons menées, il s'agit d'une part de conforter l'offre existante avec la réhabilitation de 170 logements et de proposer de nouveaux logements (démolition de 50 logements). Avant de lancer l'opération, un travail de concertation avec les locataires du quartier va être réalisé, à travers notamment des enquêtes et la réalisation de logements témoins.

Botrel : une réflexion s'engage pour réaliser un nouveau quartier. Les immeubles Botrel ont plus de 60 ans, ce sont les premiers collectifs de l'Office. Bien qu'ils aient été plusieurs fois réhabilités, leur structure même ne répond plus aux attentes des locataires tant en termes de confort que d'économies d'énergie. Pour une greffe urbaine réussie, le projet se déclinera à partir d'un programme de démolition-reconstruction dans un contexte d'éco-quartier.

Des recherches d'efficacité énergétique pour le patrimoine existant

L'âge moyen du patrimoine de Sèvre Loire Habitat est de 32 ans. 74 % de son parc a plus de 20 ans. La recherche d'une performance énergétique maximale pour le patrimoine le plus ancien est un enjeu d'avenir. Il s'agit de donner une seconde vie à ces bâtiments et de proposer aux locataires une maîtrise de leur quittance de loyer et une meilleure qualité de vie et d'habitat. Selon les bâtiments et secteurs d'habitation, des solutions nouvelles ont été mises en œuvre.



CONSTRUIRE, RÉNOVER & RÉHABILITER

Des logements diversifiés

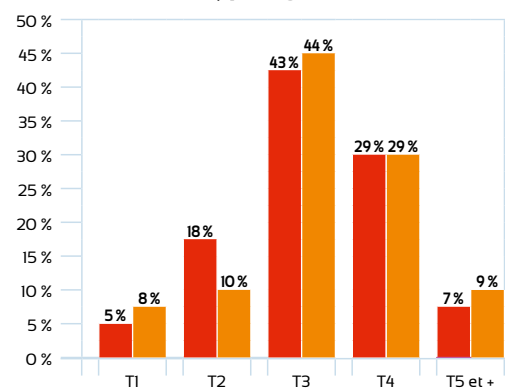
- > 5 899 logements familiaux pour 6 167 équivalents logements
- > 2/3 de logements collectifs (68 %), essentiellement localisés sur Cholet
- > 1/3 de logements individuels (32 %)
- > **4 468** logements à Cholet et **5 121** logements dans la Communauté d'Agglomération du Choletais

Moyenne d'âge du patrimoine : 32 ans

Années de construction	France	Sèvre Loire Habitat
Avant 1961	15 %	6 %
1961-1970	24 %	17 %
1971-1980	24 %	38 %
1981-1990	15 %	13 %
1991-2000	14 %	19 %
2001-2012	13 %	7 %

Plus des 2/3 du patrimoine de l'Office datent des années 70 à 90.

Typologie



■ 2013
■ 1990

Plus du tiers du parc locatif est composé de grands logements : T4 et plus alors que la demande porte principalement sur les petits logements

Eco-construction pour les logements neufs

Depuis plusieurs années, Sèvre Loire Habitat, au-delà des obligations réglementaires, s'est engagé à réaliser des constructions conciliant enjeux environnementaux et patrimoniaux. Grâce aux différentes expérimentations mises en place sur plus de 10 programmes neufs, l'Office est aujourd'hui prêt à concilier maîtrise des coûts locatifs et performances énergétiques des logements.

> L'efficacité énergétique du bâti

Les logements neufs affichent des DPE de niveau inférieur aux 50 kWh/m² shon/an, avec pour effet, la réduction des consommations énergétiques et des coûts qui y sont liés. Pour ce faire, une attention particulière est accordée aux retours d'expérience et la promotion de nouveaux modes constructifs (industrialisation).

> Une architecture économe pour une quittance de loyer maîtrisée

L'enjeu pour l'Office est d'améliorer l'équilibre financier des opérations. Ainsi, une conception rationnelle et un équipement simple de l'habitat favorisent la maîtrise des coûts de construction et la réduction des charges liées au contrat d'entretien du logement.

> Une mixité urbaine et sociale

La responsabilité sociétale de l'Office se traduit également dans la recherche d'une plus grande mixité urbaine et sociale.

A ce titre, Sèvre Loire Habitat majoritairement présent dans les grands quartiers d'habitat social de Cholet, cherche à développer une offre locative en centre ville ou dans les nouvelles zones résidentielles.

> Aménagement et densité

Soucieux d'économiser l'espace, Sèvre Loire Habitat travaille sur des programmes d'ensembles cohérents et compacts. La densité au m² y est particulièrement étudiée afin de ne pas favoriser l'étalement urbain.

Intervenant dans le cadre d'opérations groupées de logements, l'appréhension

des vis-à-vis est particulièrement soignée pour offrir aux futurs usagers de bonnes conditions de voisinage.



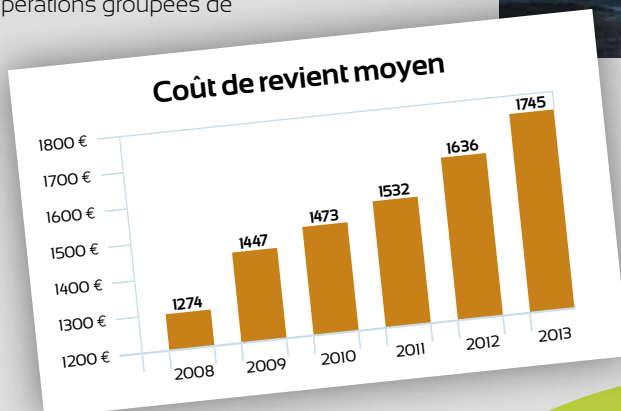
Trémentines - La Brechotière - Panneaux solaires



Cholet - Val de Moine - Eco-construction



Cholet - Jean Monnet - Mixité urbaine



Pour adapter l'offre à la demande, réalisation de nouvelles constructions

- > Des logements sociaux au cœur de la Ville : L'îlot des Marteaux
- > 10 logements éco-performants dans un nouveau secteur d'habitation de Cholet : Le Val de Moine
- > Des logements adaptés aux attentes des seniors à Saint Léger sous Cholet : RPA la Ferronnière
- > Mixité urbaine et sociale à Saint Léger sous Cholet et à La Séguinière dans les ZAC : Le Martineau et La Chapelière.
- > Le logement des jeunes à Beaupréau : un FJT composé de 10 petits logements et d'espaces collectifs (construction en cours).



Cholet - Îlot des Marteaux - 5 logements



Cholet - Le Val de Moine - 10 logements



Saint Léger sous Cholet - La Ferronnière - 5 logements



Saint Léger sous Cholet - Le Martineau II - 5 logements

14 logements ont été vendus

Communes	Cholet	La Salle et Chapelle Aubry	La Plaine	Le Fief Sauvín	Les Cerqueux	Torfou	Saint Pierre Montlimart
Nombre de logements	1	2	1	1	3	5	1
TOTAL	14						

22 logements ont été mis en vente :

- > 15 logements à Montrevault dont : 8 logements situés place Saint Vincent et 7 situés place de la Poste et rue d'Anjou.
- > 7 logements à Roussay situés rue du Vigneau.

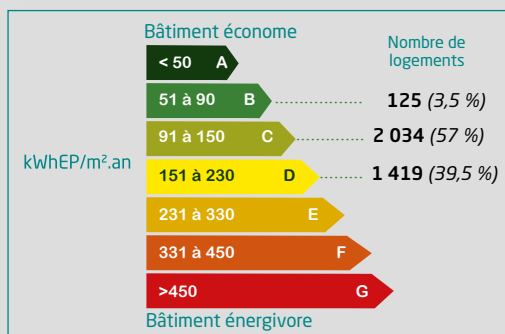
Des travaux pour des logements éco-performants

C'est à travers des programmes de recherche, des expérimentations nombreuses, des solutions innovantes et un niveau d'exigence élevé que Sèvre Loire Habitat peut aujourd'hui proposer aux locataires des logements éco-performants qui leur permettent de maîtriser leurs charges en réduisant leurs dépenses énergétiques.

Etanchéité des terrasses et des toitures, isolation thermique par l'extérieur, changement de menuiseries, autant de travaux efficaces en termes d'isolation des logements. Ils sont économes en énergie et permettent d'améliorer le confort des logements tout en réduisant les charges locatives :

- > **Réfection des bardages** Jean Monnet et Bretagne,
- > **Isolation thermique des terrasses** sur différents bâtiments de La Colline, Villeneuve, Favreau et Bretagne,
- > **Remplacement des chaudières** dans plusieurs secteurs, l'intervention sur les modes de chauffage se poursuit,
- > Lorsque cela est possible, **le chauffage collectif** est privilégié. Cette solution permet d'obtenir de meilleurs rendements et plus encore quand il s'agit de chauffage au bois. Ainsi, les 65 logements du Parvis de Moine, les locaux de l'ADAPEI et de l'APAÉCH (quartier Favreau) ont été **raccordés au réseau de chaleur des Mauges**,
- > Remplacement progressif des chaudières individuelles gaz avec de **nouvelles chaudières à condensation** à production d'eau chaude par micro-accumulation, générant de ce fait des économies d'eau et d'énergie tout en améliorant le confort,
- > **Suivi des consommations d'énergie pour chaque site** et leur comparaison avec des consommations de référence qui permet de s'assurer que la conduite des chaufferies par la société d'exploitation est optimale.

Les travaux engagés depuis des années permettent au patrimoine collectif de se situer dans la fourchette haute des performances énergétiques. Ce classement va encore s'améliorer au fil des nombreuses réhabilitations programmées.



Une proximité renforcée

Pour permettre d'accueillir dans les meilleures conditions les locataires du secteur du Parvis de Moine et des Mauges Choletaises, des travaux ont été engagés.

L'accueil de l'agence sera entièrement réaménagé. 4 bureaux supplémentaires vont être créés. Les menuiseries extérieures vont être changées et le bardage repris.



Rénovation Urbaine : poursuite de la réhabilitation des 120 logements du Chiron

Les travaux de restructuration des 120 logements du Chiron se poursuivent :

- > 64 logements sont terminés et ont été reloués,
- > 15 sont en travaux, 10 d'entre eux ont nécessité des traitements spécifiques après que de l'amiante ait été découverte dans la colle des revêtements.

Pour que le chantier puisse se dérouler dans les meilleures conditions, il a fallu organiser la vacance : d'une part, les travaux sont réalisés dans des appartements vacants puisqu'il s'agit de restructuration et d'autre part, le bâtiment situé 1 et 3 rue Flaubert est peu à peu vidé puisqu'il va faire l'objet d'une opération de démolition-reconstruction.

En 2014, les travaux se poursuivent dans les logements sis avenue de l'Europe et la rénovation des parties communes a été engagée.



2013 Labellisation



de la démarche qualité

10 ans d'engagements : un pas de plus vers la garantie de services

NOS ENGAGEMENTS VERIFIES CHAQUE ANNEE

Un label vient attester les services réalisés dans un logement neuf ou réhabilité, par un organisme indépendant après 10 ans de garantie de services.

ACCUEIL 100% QUALITE

DISPONIBILITE MAXIMALE

ASSISTANCE TECHNIQUE 24H/24

ECOUTE ET INFORMATION

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

ENTRETIEN DES ESPACES COMMUNS

OBJECTIF ECONOMIES

Expo avec CAUE



«Stop aux idées reçues»

Le Chiron



Poursuite de la réhabilitation



Signature d'une convention avec ERDF pour la «continuité du service»



Individualisation des compteurs d'eau

Signature d'une convention entre Vendée Habitat et Sèvre Loire Habitat



Mortagne sur Sèvre - Le Chaintreau
Construction de 24 logements

1^{ère} pierre



Beaupréau - La Garenne
Le 22 février - 10 logements et commerces



St Christophe - Le Ruisseau
Le 20 septembre - 9 logements (dont 3 PSLA)

Livraisons



Cholet - Ilot des Marteaux
5 logements et un espace de services



St Léger S/Cholet - Le Martineau II
5 logements



St Léger S/Cholet - La Ferronnière
Résidence pour Personnes Agées
5 logements

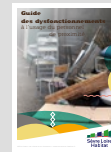
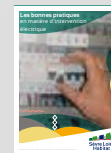


La Séguinière - La Chapelière II
11 logements



Carte de vœux

La communication interne se développe



3 tablettes numériques gagnées
le 19 septembre



Le 16 juin : inauguration de 10 logements à Cholet au Val de Moine, des logements éco-performants.





LA GESTION LOCATIVE : ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER

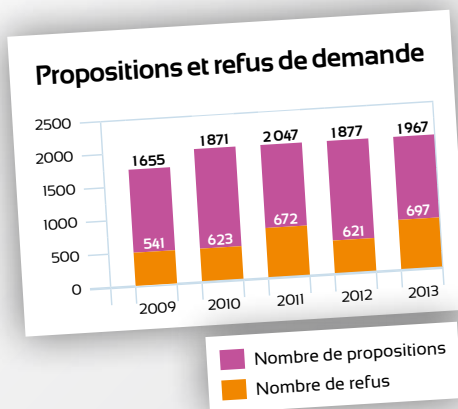
La demande de logement reste stable

2 120 demandes ont été enregistrées, plus de 300 concernaient des personnes déjà logées par l'Office (337).

- > **34 %** des demandes enregistrées ont été satisfaites au cours de l'année,
- > **24,5 %** ont été annulées ou non renouvelées, le demandeur ayant trouvé ailleurs une réponse à sa demande.

Les propositions ont été plus nombreuses notamment en raison d'une hausse des refus motivés et des non-réponses. 52 % des propositions sont refusées et ce, pour différentes raisons. C'est le constat que l'on peut faire dans les secteurs où la demande de logement est très détendue. Parmi les principaux motifs de refus, on compte 22 % de logements inadaptés et 16 % liés à l'environnement ou la localisation non satisfaisante.

Au total 881 logements ont été attribués.



Une politique d'attribution claire et transparente

Des critères d'attribution prioritaires

En 2012, une Charte d'Attribution des Logements était mise en place et une grille d'analyse des demandes permettant une cotation de celles-ci était constituée.

Au cours du dernier trimestre 2013, une cotation spécifique aux demandes de mutation a été instaurée afin de faire le même travail que pour les demandes initiales. Ceci a permis une cotation objective des demandes de mutation. En effet, leur nombre avait tendance à augmenter et l'ancienneté n'était pas toujours prise en compte.

La CAL (Commission d'Attribution des Logements) se réunit chaque semaine. Chaque mois en moyenne, 230 dossiers sont étudiés.

Grille d'analyse des demandes de mutation

1	URGENT	Dossier proposé à la CAL dans un délai maximum de 1 mois	
		A	Mutations économiques
		B	Problèmes de mobilité, santé (logement plus adapté)
2	PRIORITAIRE	Dossier proposé à la CAL dans un délai maximum de 3 mois	
		A	Sous-occupation
		B	Sur-occupation
		C	Demandes de plus de 18 mois (hors demandes de logements individuels)
3	NON PRIORITAIRE	Dossier proposé à la CAL dans un délai maximum de 18 mois	
		Changement de quartier pour convenance personnelle	
4	INDIVIDUEL UNIQUEMENT	Demande de logement individuel	
5	NECESSITE UN ENTRETIEN APPROFONDI	Demande d'un entretien approfondi Taux d'endettement - Motif demande	
6	A REVOIR	A	Dettes de loyer
		B	Procédure d'expulsion en cours
		C	Logement en mauvais état - Travaux à refaire par le locataire
		D	Dossier incomplet

Une enquête pour mieux connaître les nouveaux entrants

Depuis quelques années, Sèvre Loire Habitat a mis en place une enquête de satisfaction auprès des nouveaux entrants, réalisée lors de la visite qualité, un mois après l'arrivée dans le logement. 765 enquêtes «entrants» ont été réalisées, 100 locataires étaient absents lors du rendez-vous.

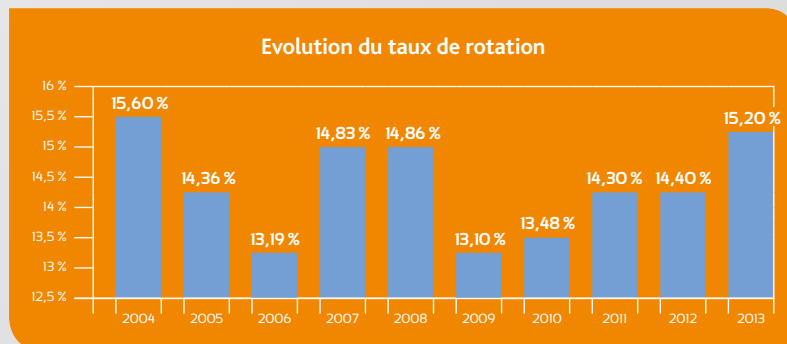
Un taux de satisfaction très élevé

Accueil	99 %	Rapport qualité/prix	97 %	Quartier	92 %	Immeuble	93 %	Logement	97 %
---------	------	----------------------	------	----------	------	----------	------	----------	------

Des demandes de mutation toujours très nombreuses

Dans des secteurs où la demande locative est détendue, les demandes de mutation à l'intérieur du parc sont nombreuses.

Le taux de rotation a toujours été élevé. Après avoir connu une relative stabilité, il repart à la hausse avec un taux de 15,2 % aujourd'hui, dépassant de 5 % la médiane des Offices (10,7 %).



Un taux de vacance contenu

Le taux de vacance (3,5 %) a connu une légère hausse qui peut s'expliquer notamment par la vacance technique liée aux travaux de réhabilitation du Chiron. Une attention toute particulière est portée sur l'évolution de ce taux et ce, en fonction des secteurs d'habitation. Les tableaux de bord permettent chaque mois de suivre cette évolution.

Prévenir les impayés

Le taux d'impayés de l'exercice est en légère baisse par rapport à 2012 : 2,50 % contre 2,59 %, en deçà de la moyenne des Offices qui se situe à 3,3%. Cette baisse s'est amorcée dès 2011 malgré un contexte économique difficile.

Les actions menées pour prévenir ces dettes et leur augmentation sont nombreuses. Près de 1 000 plans d'apurements ont été établis. Certains locataires, face à des difficultés financières provisoires, font eux-mêmes la demande. Au final, après le passage par diverses procédures, seuls 119 dossiers sont passés au contentieux (stabilité du nombre de dossiers depuis 3 ans).

Le surendettement touche chaque année de nouveaux locataires.

44 locataires ont saisi la commission de surendettement.





AMELIORER LA QUALITE DE SERVICES

Le suivi des engagements de la **Charte Qualité**

La Gestion des Relations Clients (GRC)

Plus de 4 500 affaires ont été enregistrées dans l'année, soit près de 400 par mois.

Qualitativement, les demandes techniques constituent toujours l'essentiel des demandes (83 % du total des saisies).

Répartition des qualifications des demandes

Dégradations	4 %
Administratif	2 %
Voisinage	6 %

Gestion locative	5 %
Technique	83 %

Des délais de travaux tenus avec les fournisseurs

6 500 bons de travaux ont été adressés à près de 50 fournisseurs pour réaliser l'entretien des logements et des parties communes.

Les principaux fournisseurs, signataires de la Charte d'engagements Qualité, ont réalisé 88 % de leurs bons de travaux dans les délais.



Labellisation de la Démarche Qualité

Le travail préparatoire, entrepris dès le dernier trimestre 2012, s'est poursuivi tout au long de l'année 2013 en mobilisant une grande partie du personnel. SOCOTEC Consulting a accompagné et guidé la démarche.

3 groupes de travail ont été chargés d'analyser l'organisation interne des thématiques : demandes d'interventions et réclamations, relations avec les fournisseurs, affichage et informations sur les travaux.

Les plans d'actions élaborés par chacun de ces groupes ont été déployés et testés tout au long de l'année. Un certain nombre de ces actions a été rapidement mis en place et consolidé.

La partie visible de l'organisation en place est la **Charte de Qualité de Services**. Celle-ci décline les engagements de Sèvre Loire Habitat envers les locataires. L'audit apporté à l'évaluation du système de management de la qualité a permis à l'Office de labelliser sa démarche. Le « **Label Habitat Services** » garantit la transparence de ses pratiques.

Les 7 engagements

ACCUEIL 100% QUALITÉ

À votre arrivée, nous nous engageons à vous faire un logement propre et habitable.

- > **entrevue** complétée, avec mise à disposition d'un abriant de WC, eau,
- > **vidéo** : électricité, plomberie, chauffage, raccord gaz sans encombre,
- > **sécurité** : les plans standard et les 3 clés de la porte principale sont systématiquement remis.

Les travaux sont réalisés avant votre entrée au date le plus tôt possible.

Dans les 30 jours suivant l'habitation, une visite qualité effectuée en votre présence permet de vérifier le respect de nos engagements.

6000 logements
900 personnes accueillies

DISPONIBILITÉ MAXIMALE

Nous nous engageons à de larges plages horaires d'ouverture.

DUVERT

- > **siège social** : un accueil sans interruption, de 9 h à 18 h tous les jours, de lundi au jeudi et 18 h le vendredi,
- > **Agence Jean Monet** : tous les après-midi, du lundi au vendredi,
- > **Agence du Paris de Maine** : tous les après-midi, du lundi au vendredi,
- > **Agence des Mairies Châteaues** : tous les après-midi, du lundi au vendredi,
- > **Dans les autres agences et points d'accueil** : ouvert du lundi au jeudi, de 9 h à 18 h, et le vendredi de 9 h à 17 h.

2 600 personnes accueillies en agence

ASSISTANCE TECHNIQUE 24H/24

Nous nous engageons à votre disposition **24h/24 et 7 jours sur 7 au 02 41 75 25 23**.

- > La nuit, le week-end et les jours fériés, nous nous engageons, via notre ligne d'appel, à vous répondre. Un agent intervient en cas d'urgence.
- > **Dépannages rapides**, tous les dimanches.
- > Répondre à votre demande de renseignements dans les 1 h.
- > **Porte automatique de garage** : intervention sous 1 h.
- > **Chauffage et eau chaude** : intervention sous 24 h, sauf cas de force majeure.
- > Nos contrats d'entretien des équipements de votre logement (boîtier VMC, chauffage...) vous garantissent un **contrôle régulier** et leur bon fonctionnement.

400 interventions

ÉCOUTE ET INFORMATION

À votre écoute permanente, nous nous engageons à répondre à vos préoccupations :

- > Nous sommes une équipe adaptée à votre demande, après votre entrée, vous avez **30 jours** pour nous faire connaître toute demande de travaux ou de réparations.
- > Des équipes de techniciens sont régulièrement affectées auprès de vous.
- > Une semaine **habitat** : l'entretien de votre espace locatif permet la consultation de votre dossier et le paiement en ligne.
- > Des informations détaillées vous sont données sur les travaux réalisés dans votre logement ou votre immeuble.

350 personnes accueillies par semaine

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Nous nous engageons à vous accompagner de manière personnalisée.

- > Un **entrevue conseil** vous est proposé dans les quinze jours suivant votre demande de logement. Ensuite, nous vous aidons des solutions adaptées à votre situation.
- > Nous nous engageons à accompagner les personnes à mobilité réduite pour étudier les possibilités de logement et leur logement ou de trouver un logement adapté au handicap.
- > Vous bénéficiez au quotidien d'**interlocuteurs privilégiés** : nos chargés de clientèle, les responsables d'immeubles, les concierges...
- > Notre équipe de garantie vous est mobilisée dans le plus bref délai à la solution de votre fait.

11% de logements adaptés à des personnes handicapées

ENTRETIEN DES ESPACES COMMUNS

Nous nous engageons à entretenir et améliorer les équipements des espaces communs.

- > **Pavage quotidien** : dans les halls de tous nos immeubles de l'ouest.
- > **Éclairage régulier** de la plupart des parties communes.
- > **Contrôle régulier** l'état des équipements communs.
- > **Contrôle qualité** complet des parties communes **tous les six mois**.
- > **Remplacement** régulier des équipements usés : ascenseurs, portes de garage automatiques.

100 immeubles

OBJECTIF ÉCONOMIES

Nous nous engageons à réduire et équilibrer vos dépenses liées au logement.

- > **Régularité** régulière de compteur et des prestations ajoutées à votre consommation.
- > **Installation** d'une chaudière double débit dans les murs ou sur votre toiture dans le logement.
- > **Suivi** des consommations énergétiques de chauffage et de l'eau chaude collective.
- > **1 ampoule basse consommation offerte** lors de la remise des clés.

1/3 de logements équipés en énergie performante

Information des locataires, étape indispensable pour installer le dialogue

Des informations spécifiques sur les avis d'échéance

Les avis d'échéance permettent maintenant de donner aux locataires, chaque mois, des informations générales (augmentation de loyers, régularisation de charges, enquêtes, modes de paiement...) ou spécifiques selon les secteurs d'habitation (travaux, interventions techniques...).

DES ENTREPRISES A VOTRE SERVICE
Vous bénéficiez des avantages offerts par les contrats d'Entretien et de maintenance de la communication téléphonique au prix en charge par Sèvre Loire Habitat.

Intervention	N° de téléphone
Assistance (Bretagne - Turbouléris)	02 41 75 90 34
Assistance (Jean Monnet - Paris de Monté)	02 41 75 41 47
Entretien préventif (secteur Châtelliers)	02 41 75 41 85
Chauffage individuel et VMC Châtelliers	02 41 75 41 82
Chauffage individuel et VMC Combrailles	02 41 75 41 83
VMC (bâtiments collectifs - Châtelliers)	02 41 75 41 84
Chauffage collectif et mini-chauffages	02 41 75 41 81
Réception télévisée (secteur Châtelliers)	02 41 75 41 85
Porte de garage automatique (secteur Châtelliers)	02 41 75 41 82
Chauffage collectif - Combrailles (Les Richardelières)	02 41 75 41 81
Chauffage collectif - Châtelliers (Bretagne - Paris de Monté)	02 41 75 41 83

En cas d'urgence ou en dehors des heures d'ouverture, les jours ouvrables, vous pouvez contacter le service d'urgence au 02 41 75 25 25. Les tarifs sont appliqués d'après vos charges.
Les Agences de Sèvre Loire Habitat sont à votre service.

02 41 75 25 25
UN SERVICE D'URGENCE 24/24, 7/7

En cas d'urgence ou en dehors des heures d'ouverture, les jours ouvrables, vous pouvez contacter le service d'urgence au 02 41 75 25 25. Les tarifs sont appliqués d'après vos charges. Sèvre Loire Habitat vous remercie.

Pour les locataires, simplification des relations avec les entreprises prestataires

Des numéros de téléphone dédiés à chaque type d'intervention ont été créés pour éviter les modifications liées au changement de prestataires. Pour répondre à l'intervention de la CNL qui déplorait le coût des communications variables selon les entreprises, ces numéros auront une tarification locale.

Une information diversifiée, diffusée sur des supports multiples

En proposant des contenus et des supports variés, l'Office développe une communication qui permet de toucher un plus large public : Le Mag', l'INFO, les plaquettes techniques, le site Internet, les « New Letter », autocollant « dégradation ».



Ecrans d'informations à l'accueil du siège

Pour améliorer l'accueil des locataires pendant leur attente à l'accueil du siège social, deux écrans ont été installés. Ils permettent de diffuser des informations utiles et de cibler l'attention des locataires et visiteurs.



Concertation

Les rendez-vous de proximité

Pour accompagner les interventions sur le bardage de Bretagne, une réunion d'information a été organisée pour informer les locataires du projet de réfection des bardages de leurs bâtiments. Située bien en amont de la réalisation des travaux, elle a permis de :

- > Vérifier que le projet répondait bien aux attentes des locataires,
- > Mesurer certaines difficultés d'intervention liées aux « modes d'habiter ».



Les Conseils de Concertation Locative, instance d'échange avec les locataires

3 conseils se sont tenus dans l'année. L'ordre du jour est fixé conjointement.

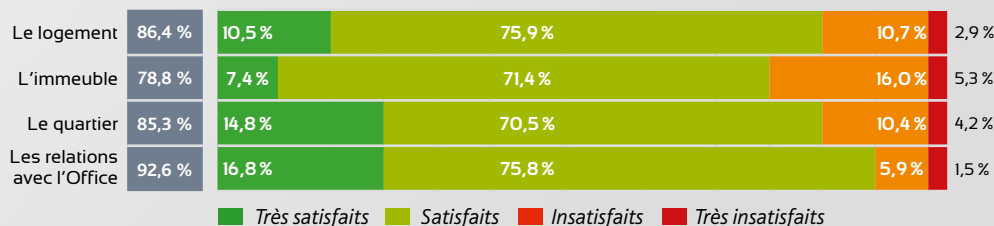
Ces réunions ont été l'occasion de soumettre au débat un certain nombre de préoccupations communes concernant :

- > Les travaux engagés dans l'année,
- > Les projets de Rénovation Urbaine : Jean Monnet et Le Chiron,
- > Les étapes de la labellisation de la démarche Qualité,
- > Les nouveaux services proposés : individualisation du comptage de l'eau, le contact avec les entreprises partenaires,
- > L'information des locataires avec une réflexion sur l'affichage dans les halls d'entrée.

Enquête de satisfaction : mesurer pour progresser

En fin d'année, une nouvelle enquête de satisfaction a été lancée. Une fois encore, les locataires ont été nombreux à y répondre : plus de 4 500 soit 80 % des locataires. Ils ont pu s'exprimer à la fois sur leur logement, leur immeuble, les services proposés ou encore sur les relations avec l'Office. Les résultats sont dans l'ensemble encourageants.

Globalement, plus de 8 locataires sur 10 se disent satisfaits voire très satisfaits de leur immeuble, quartier et logement. Bien sûr, ce taux varie en fonction des secteurs et une analyse plus fine nous permettra de comprendre les causes d'insatisfaction et si cela le permet, d'apporter des éléments de réponse sur 2 sujets qui de tout temps font débat : le chauffage et la propreté des halls, des paliers et des escaliers.



Une plus grande insatisfaction sur le thème des réclamations.

1/4 des locataires ayant répondu à l'enquête a fait, dans l'année, une demande d'intervention (ou émis une réclamation) auprès des services.

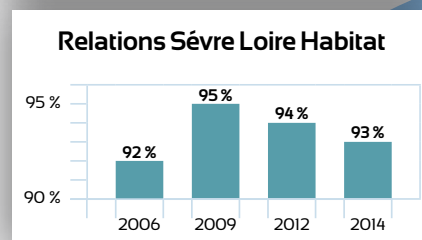
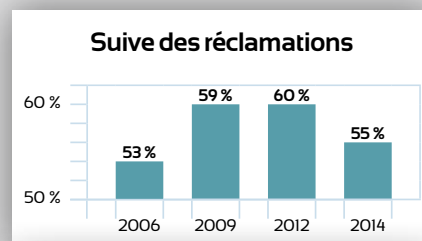
En ce qui concerne les réclamations d'ordre administratif, des progrès ont été réalisés. Le taux de satisfaction est en très nette amélioration tant dans le suivi que dans le délai ou encore dans la qualité (+ 10 %). Toutefois, sur les réclamations techniques ou de voisinage, on observe une dégradation du taux de satisfaction.

Pour apporter une approche qualitative à ces chiffres, il a été proposé de poursuivre cette enquête et de rencontrer certains locataires (1/3 a fait savoir qu'il accepterait une rencontre) qui se sont déjà exprimés à travers la question ouverte.

Cette approche permettra de retravailler sur le suivi des réclamations, réflexion déjà engagée dans la Charte Qualité.

Les relations avec Sèvre Loire Habitat sont au beau fixe, 93 % de taux de satisfaction cumulé.

C'est un point fort qu'il faut préserver et notre présence au cœur des grands quartiers d'habitat social nous permet d'être à l'écoute et réactifs face aux demandes.



CHIFFRES CLÉS



Compte de résultat et analyse de l'exploitation

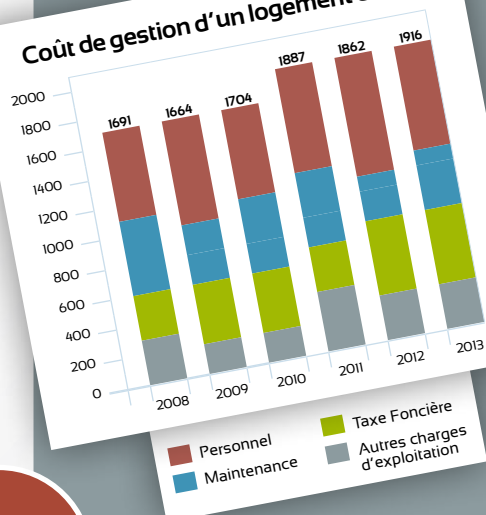
Répartition des charges de l'exercice 2013

Charges 2013	K€	%
Charges récupérables	5 000	16,7 %
Production du stock immobilier	1 395	4,7 %
Autres achats divers	203	0,7 %
Frais de gestion	11 596	38,7 %
Dotations aux amortissements et provisions	7 694	25,7 %
Autres charges de gestion	94	0,3 %
Charges financières	3 246	10,8 %
Charges exceptionnelles	716	2,4 %
TOTAL	29 944	100 %
Résultat de l'année	3 962	
TOTAL	33 906	
AUTO FINANCEMENT NET Hlm	4 513	

Répartition des produits de l'exercice 2013

Produits 2013	K€	%
Loyers	23 678	69,8 %
Autres activités et divers	190	0,6 %
Charges locatives récupérées	5 021	14,8 %
Ventes immobilières	736	2,2 %
Variation des stocks immobilisés	663	1,9 %
Subventions	89	0,3 %
Produits financiers	1 132	3,3 %
Produits exceptionnels	2 397	7,1 %
TOTAL	33 906	100 %

Coût de gestion d'un logement en €



Le coût de gestion d'un logement

S'élevant à 11 596 K€ en 2013, le coût de gestion des logements progresse de 2,8 % par rapport à 2012. En effet, la taxe foncière et le gros entretien progressent fortement. Rapporté au nombre de logements, le coût de gestion ressort à 1 915 €.

Il se décompose en :

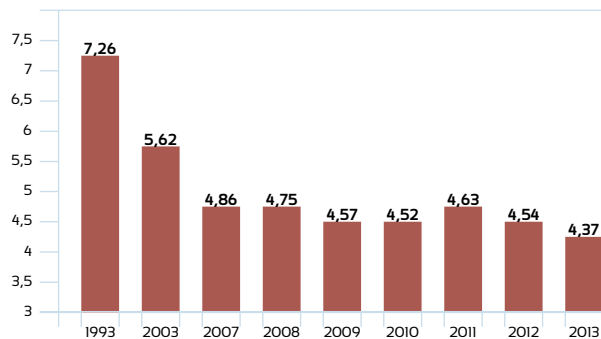
- > Charges de personnel non récupérables pour 723 € par logement (38 %),
- > Charges d'entretien courant non récupérables et gros entretien pour 524 € (27 %),
- > Taxe Foncière pour 449 € (23 %),
- > Autres charges d'exploitation pour 220 € (12 %).

Plus de 89 % des logements sont désormais soumis à la taxe foncière qui affiche + 4,2 % en 2013 et représente 11,5 % des loyers malgré l'application de l'abattement de 30 % (soit 637 K€) sur les logements situés en ZUS.

La dette

A 103 Millions d'Euros, l'endettement de Sèvre Loire Habitat se stabilise en valeur, mais diminue fortement en équivalent « années de chiffre d'affaires ». En effet en 1993 il fallait à l'Office 7,26 années de chiffre d'affaires pour rembourser sa dette contre seulement 4,37 années 20 ans plus tard. Cela représente environ 17 000 € par locaux propriétés de Sèvre Loire Habitat.

La dette en équivalent années de chiffre d'affaires



Le pilotage de l'entreprise

Rappel des principaux indicateurs

Le patrimoine

- **5 899** Logements familiaux :
 - > **68 %** collectifs (4 033)
 - > **32 %** individuels (1 866)
- **A Cholet 4 468 :**
 - > **557** individuels
 - > **3 911** collectifs
 - > **3 354** en ZUS (75 % des logements de Cholet)
- **653** logements dans les autres communes de la CAC
- **79** commerces, locaux à usage professionnel, L.C.R.
- **6 167** équivalents logements

Construction et Aménagement

- > **38** logements livrés
- > **5** logements achetés
- > **36** logements mis en chantier
- > **14** logements vendus
- > Coût moyen des travaux des constructions neuves au m² de surface habitable **1 621 € HT** (foncier et honoraires inclus)
- > ZAC de la Maraterie à **La Romagne** (commercialisation de la seconde tranche - 27 lots) de 50 à 62 € le m² (14 parcelles vendues)
- > ZAC du Martineau à **Saint Léger sous Cholet** (3^{ème} tranche, 57 lots) 70 € le m² (6 parcelles vendues)
- > ZAC de Pellouailles à **Saint Christophe du Bois** (études pré-opérationnelles)
- > Lotissement du Ruisseau à **Saint Christophe du Bois** (commercialisation de 29 lots) de 50 à 65 € le m² (19 parcelles vendues).

Le personnel

- > **102** salariés, 57 femmes et 45 hommes occupent 27 métiers
- > **60 %** des emplois sont rattachés à la Direction Clientèle
- > Moyenne d'âge : **47,5 ans**
- > Ancienneté : **13,6 années** et **54 %** des salariés ont une ancienneté > à **10 ans**

La gestion locative

- > **878** logements attribués
- > Le taux de rotation augmente : **15,2 %**
- > Un taux d'impayés en légère baisse : **2,5 %**
- > La vacance totale en hausse : **3,5 %**, (**2,7 %** de vacance commerciale)

La gestion de proximité

- > Agence Jean Monnet - **883 logements**
- > Agence de Bretagne - **758 logements**
- > Agence des Turbaudières - **1 357 logements**
- > Agence du Parvis de Moine - **1 473 logements**
- > Agence des Mauges Choletaises - **1 428 logements**



PERSPECTIVES

Sèvre Loire Habitat : acteur responsable et solidaire

Le travail d'élaboration des différentes chartes (Qualité, Attribution des Logements, Fournisseurs) a lancé une nouvelle dynamique et fédéré de nombreuses initiatives.

Pour aller plus loin et conforter notre rôle social et notre engagement en faveur de l'environnement, nous souhaitons affirmer notre projet d'entreprise et nous mobiliser sur de nouveaux enjeux : **la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)**.

C'est la déclinaison du développement durable au niveau de l'entreprise. Cette nouvelle démarche remet en question nos pratiques et nous incite à prendre en compte les impacts de nos activités sur la société et sur l'environnement.

Plus d'une année va être nécessaire au développement de cette réflexion. Nous avons de nombreuses actions déjà en place. Le travail va donc consister dans un premier temps à une remise à plat et une analyse de nos pratiques.

Pour que dans l'entreprise chacun puisse s'approprier ce projet d'entreprise, nous lui avons donné un nom **EVA** pour **Ensemble Vers l'Avenir**.

Mise en œuvre des dispositifs de la loi ALUR

Les dispositifs inscrits dans la loi ALUR (l'Accès au Logement et pour un Urbanisme Rénové) vont avoir des répercussions dans le quotidien de l'Office. Pour nombre d'articles de loi, il nous faudra attendre la sortie des décrets.

Nous avons anticipé la loi sur les DAAF (DéTECTEURS Autonomes de Fumée) dans sa version première (remboursement de 10 € sur l'achat par le locataire d'un DAAF). Les modifications apportées nous obligent aujourd'hui à fournir dans chaque logement un détecteur et ce, avant mars 2015.

La poursuite de notre plan d'actions pour des logements éco-performants

Les 463 logements de **Villeneuve** ont été livrés au milieu des années 70. Pour **renforcer l'isolation thermique** de ces immeubles, des travaux de rénovation des façades vont être engagés pour permettre de rajeunir l'esthétique des bâtiments en améliorant leurs performances énergétiques.

Aujourd'hui, la consommation moyenne d'énergie (chauffage et ECS) des logements de ce quartier est située dans la catégorie C. Les travaux réalisés leur permettront d'atteindre la catégorie B et de faire bénéficier aux locataires de substantielles économies sur leurs charges de chauffage.

Travaux d'isolation de 60 pavillons individuels de la Communauté d'Agglomération du Choletais. Des interventions importantes seront réalisées.

A ce jour, ces logements sont chauffés en grande majorité à l'électricité dont la réalisation remonte à 1980-1985. Notre objectif de réduction énergétique est de 40 %.

Les travaux portent essentiellement sur l'isolation par l'extérieur et sur l'isolation renforcée des combles, sur l'étanchéité à l'air et sur la maîtrise de la ventilation des logements, etc... L'amélioration du confort thermique passe aussi par la sensibilisation des occupants à la facture énergétique qui ne cesse d'augmenter (2012-2017 : + 30 %).

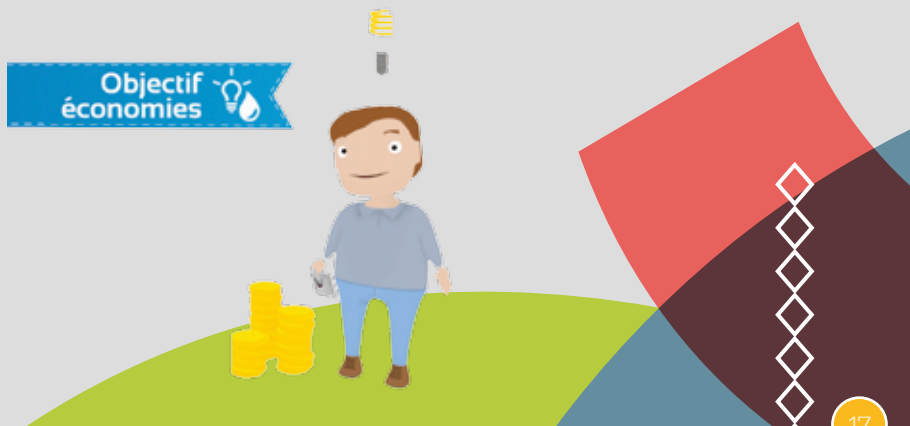
Privilégier les énergies renouvelables

La maîtrise des charges locatives est une composante essentielle de notre stratégie en matière de choix énergétique. **La question du mode de chauffage constitue un élément essentiel** de la performance du logement et du montant des charges liées à l'énergie. Selon chaque contexte, nous recherchons des solutions énergétiques les plus adaptées à l'opération (solutions individuelles, solutions collectives au gaz, raccordement à un réseau de chaleur).

Nous avons fait le choix de **ne pas nous limiter aux énergies fossiles** mais de développer les solutions proposant un approvisionnement en biomasse et donc de valoriser les énergies renouvelables et locales.

Ainsi, nous avons décidé dès 2008 de réaliser une **chaufferie bois sur le quartier Bretagne**. La chaudière a été couplée à une chaudière gaz pour assurer la continuité du service. Nous avons plus récemment raccordé plusieurs de nos immeubles au **réseau de chaleur des Mauges**.

Nous étudions actuellement la faisabilité d'un **nouveau réseau de chaleur** sur le grand quartier Girardière-Turbaudières. Le plan de patrimoine de l'Office prévoit la rénovation de 15 chaufferies collectives dans un délai de 3 à 5 ans. Passé ce délai, elles seront obsolètes. L'enjeu est important puisqu'il concerne 1 200 logements concentrés sur un secteur relativement compact.





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