



# BILAN 2015 & PERSPECTIVES

Des logements adaptés  
Une organisation de proximité  
Un engagement  
environnemental

Un acheteur  
responsable  
Un employeur  
soucieux du bien-être  
Chiffres Clés  
Perspectives

**slh**  
Sèvre Loire Habitat  
L'HABITAT À DIMENSION HUMAINE

# SOMMAIRE

|   |  |    |
|---|--|----|
|    | Edito  | 01 |
|    | Des logements adaptés aux besoins<br>et attentes des territoires           | 02 |
|  | Une organisation de proximité<br>mobilisée autour de la qualité            | 06 |
|  | Un engagement environnemental<br>pour réduire la facture énergétique       | 08 |
|  | Un acheteur responsable  | 10 |
|  | Un employeur soucieux du bien-être,<br>levier de la performance collective | 12 |
|  | Chiffres clés  | 14 |
|  | Perspectives   | 16 |

## ➤ 2 documents stratégiques pour préparer l'avenir : EVA - RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et le PSP (Plan Stratégique Patrimonial)

Elaborés au cours de l'année, ils nous ont permis de poser une réflexion sur notre développement pour : « Offrir un logement durable et des services de qualité pour tous ».

Le projet d'entreprise EVA et le PSP ont tous deux été construits dans une logique de responsabilité sociétale et de qualité de service. En effet, notre engagement en matière de développement durable et responsable est indissociable de notre volonté de répondre aux enjeux énergétiques, économiques et sociaux.

## ➤ Le projet d'entreprise EVA 2016-2020

SLH décline son projet d'entreprise EVA autour des principes de la RSE à travers 5 engagements. Ils sont le prolongement des actions déjà amorcées autour de valeurs partagées d'innovation, de proximité, d'écoute et de réactivité.

Ce projet EVA est le résultat d'une capitalisation de notre savoir-faire et de l'implication des salariés à travers le challenge du Colibri :

- **Qualité des services et des prestations** pour répondre à l'attente des locataires,
- **Qualité des constructions** pour maîtriser l'impact sur l'environnement,
- **Qualité des relations avec les « parties prenantes »** pour mettre en œuvre ensemble, la mission d'intérêt général qui est la nôtre.

Cette ambition est portée par l'ensemble des salariés qui, au quotidien, sont disponibles pour garantir aux locataires et partenaires la transparence, l'équité et la qualité de nos interventions et ce, grâce à des réponses adaptées à chaque contexte.

**Des plans d'actions claires, des indicateurs précis, des salariés solidaires et responsables pour répondre aux enjeux de demain.**

**Les engagements reposent sur 5 axes d'interventions prioritaires :**

- **Des réponses diversifiées** pour s'adapter aux besoins de développement des territoires et une participation affirmée à leurs équilibres sociaux,
- **Une qualité de service labellisée**, une organisation de proximité pour répondre aux besoins et attentes des locataires,
- **Un engagement environnemental** pour maîtriser le coût des travaux et l'évolution des charges locatives,
- **Un acheteur responsable**, soucieux de la qualité des prestations et de la pérennité des entreprises partenaires,
- Des actions nouvelles pour **favoriser le bien-être des salariés** et la performance collective.



# DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX BESOINS ET ATTENTES DES TERRITOIRES

## Une offre locative diversifiée :

5 917 logements familiaux

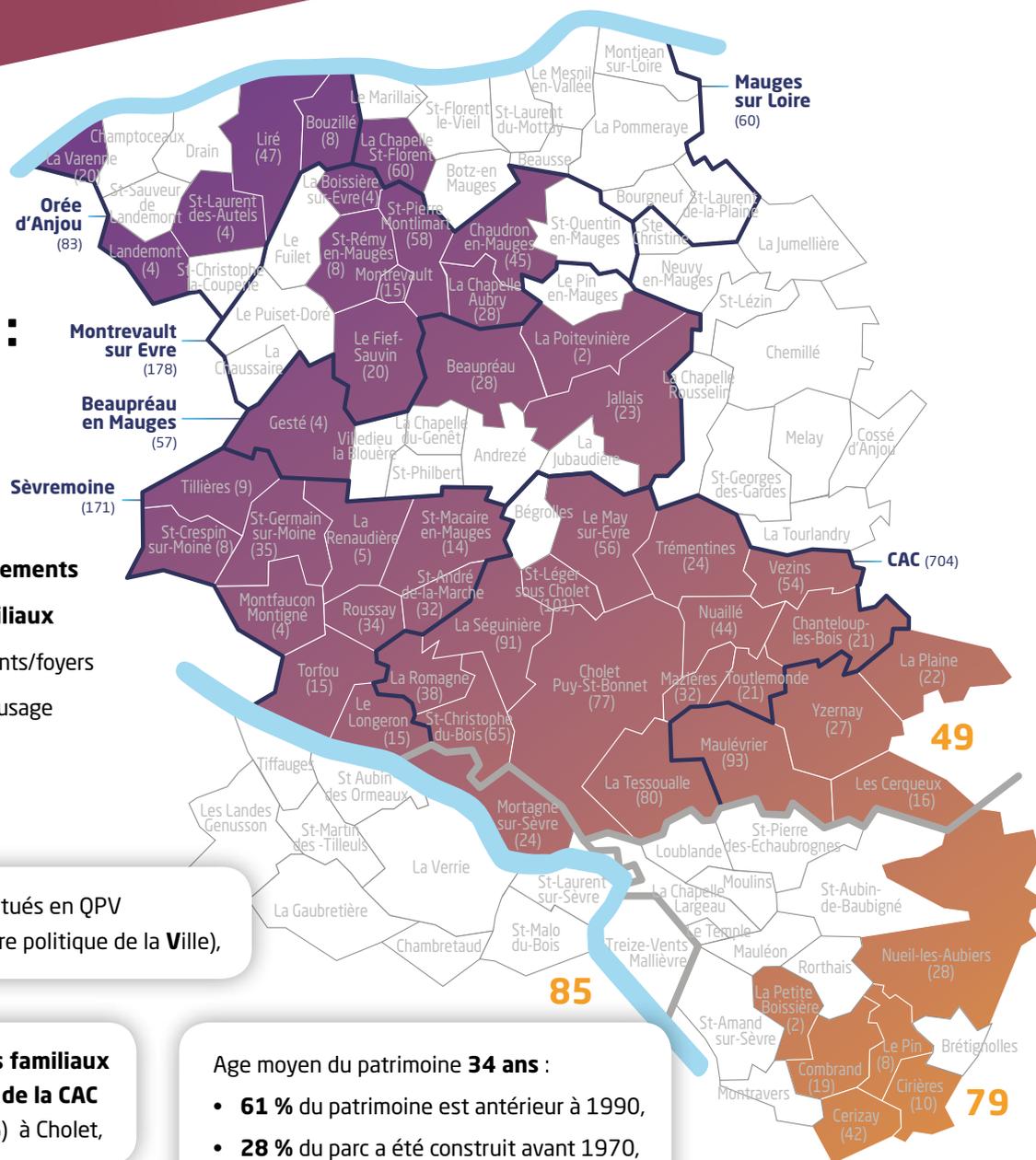
- 6 207 équivalents logements
- 5 917 logements familiaux
- 178 équivalents logements/foyers
- 78 commerces, locaux à usage professionnel, L.C.R.

**51 %** situés en QPV (Quartier Prioritaire politique de la Ville),

**5 106 logements familiaux** sur le territoire de la CAC dont 4 430 (87 %) à Cholet,

Age moyen du patrimoine **34 ans** :

- 61 % du patrimoine est antérieur à 1990,
- 28 % du parc a été construit avant 1970,
- 18 % est postérieur à 2000.



# ➤ 40 logements livrés pour conforter la diversification de notre production

## L'adaptation des logements aux besoins de tous

Entre adaptation des logements existants et nouvelles conceptions dans les programmes neufs, SLH multiplie les initiatives en matière de logement. Ces dernières années, face au vieillissement des locataires, de nouveaux projets ont été réalisés.

## Des logements pour seniors

Des logements sécurisés et adaptés, proches des services et commerces ont été proposés. Les seniors peuvent ainsi continuer à vivre dans un environnement connu et maintenir les liens sociaux. L'Office entend poursuivre son action en la matière aux côtés des collectivités locales et des associations.



Saint Christophe du Bois - L'Ormeau - 4 T3



Nuaille - La Vallonnerie 4 T3

Parallèlement, SLH développe une politique de maintien à domicile pour les locataires rencontrant des difficultés de mobilité. 82 % des demandes d'adaptation de logements ont reçu une réponse favorable. Les adaptations réalisées concernent principalement une population vieillissante, puisque 62 % des interventions s'adressaient à des personnes de plus de 60 ans.

**A Combrand** dans les Deux Sèvres, **un programme résidentiel en partenariat** avec le CCAS de Combrand pour la partie foyer (animations, repas, services divers). Les 4 premiers logements ont été livrés sur un programme de 10.



Combrand - Village La Fontaine 4T3

## En Vendée, un important programme de 24 logements collectifs et intermédiaires

C'est un « premier pas » en Vendée à travers la réalisation du programme de renouvellement urbain du quartier du Chaintreau mené par Vendée Habitat. SLH a été associé à cette opération. 24 nouveaux logements sont venus prendre place sur l'emplacement de l'ancienne gendarmerie.



Mortagne sur Sèvre - Résidence du Parc 24 logements collectifs et intermédiaires 10 T2 - 14 T3

## ➤ 5 ZAC et lotissements sont en cours

### Pour atteindre les objectifs de mixité urbaine, fonctionnelle et sociale,

il a fallu diversifier nos opérations de construction. Ainsi depuis plus de 20 ans, nous travaillons sur les différents statuts d'occupation : location-accession, production de logements locatifs et vente de terrains libres de constructeur. La création de ZAC nous a permis de répondre en partie à ces objectifs :

- ZAC du Martineau à Saint Léger sous Cholet,
- ZAC de la Maraterie à La Romagne,
- ZAC de Pellouailles à Saint Christophe du Bois,
- Lotissement le Hameau de la Fontaine à Jallais,
- Lotissement Le Ruisseau à Saint Christophe du Bois.



PSLA Saint Léger sous Cholet - Le Martineau III

# Les orientations du nouveau PSP

## Nous sommes à la 3<sup>ème</sup> révision du PSP

Celui-ci, établi pour la période de 2016 à 2026, a défini 7 grandes orientations :

- **Renforcer la performance énergétique du patrimoine** en agissant sur la performance énergétique des groupes les moins performants au regard de leurs consommations énergétiques.
- **Moderniser le patrimoine** via le remplacement de certains composants et équipements (sanitaires, chaudières, réfection des terrasses et des couvertures...) et la poursuite des engagements en matière de Rénovation Urbaine.
- **Proposer des logements adaptés aux seniors.** La stratégie de SLH en faveur des seniors s'appuie sur deux leviers :
  - > Des « réhabilitations seniors » des logements existants,
  - > Des adaptations ponctuelles réalisées à la demande du locataire en place.
- **Mettre en place un plan amiante** qui prendra en considération :
  - > Le surcoût des travaux à la relocation lié à la présence d'amiante,
  - > Le coût des diagnostics et relevés avant travaux,
  - > Les surcoûts liés à la présence d'amiante dans les différents travaux programmés.
- **Démolir : un désengagement très limité sur les prochaines années.**  
Un seul groupe est proposé à la démolition.
- **Vendre :** le rythme de vente prévu dans les prochaines années est de 5 logements par an.
- **Construire durablement :** SLH envisage le maintien d'un rythme de développement de 50 logements par an.

Ce volume intègre les reconstructions suite aux démolitions :

- > 20 logements / an à Cholet,
- > 20 logements / an sur la CAC,
- > 10 logements / an hors CAC.

**eva**  
Ensemble vers l'avenir



Terrasse Clairefontaine

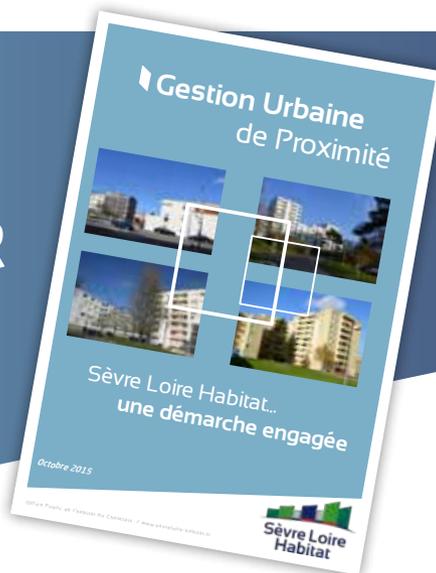


Beaupréau - La Dube I lot B  
4 logements individuels T4



Démolition du Chiron

# UNE ORGANISATION DE PROXIMITÉ MOBILISÉE AUTOUR DE LA QUALITÉ



Inscrites aujourd'hui au cœur des pratiques de SLH, **la proximité et la qualité induisent des modalités d'intervention multiples** qui se déclinent notamment autour de la gestion quotidienne des quartiers.

## ➤ Une Gestion Urbaine de Proximité (GUP)

Engagé dans la démarche GUP depuis de longues années, SLH a été un acteur privilégié des différentes conventions mises en place depuis 2003. Groupes de suivis, états des lieux et diagnostics partagés, diagnostics en marchant, autant d'outils qui ont permis de garantir la qualité de gestion de notre patrimoine et d'assurer la coopération et la coordination entre les différents acteurs concernés.

De nouveaux modes de gestion décentralisés ont été mis en place. Les moyens, les organisations et les actions ont été adaptés aux différents territoires. Les 5 agences, gérant de 1 000 et 1 500 logements, ont permis de :

- Retrouver une proximité avec les locataires mais aussi avec les autres acteurs de ces secteurs,
- Créer des modes de gestion adaptés prenant en compte les spécificités de chaque quartier,
- D'assurer un accompagnement dans la proximité, la qualité de services et le suivi des prestations et prestataires.

## ➤ Qualité de service : une démarche labellisée

SOCOTEC Certification a de nouveau validé le Système de Management de la Qualité de l'établissement. La Démarche Qualité fait l'objet d'une revue de direction annuelle. De nouvelles actions se sont concrétisées dans l'année :

**Le mode d'évaluation des parties communes** repensé durant l'exercice précédent a été mis en œuvre et consolidé. La modification des indicateurs issus de ces évaluations doit permettre à terme d'être croisés avec les résultats des enquêtes de satisfaction afin de mieux appréhender les attentes des résidents au regard du point de vue des personnels de proximité.

**Un travail d'analyse des réclamations** a abouti à la mise en place d'un dispositif d'enquête au fil de l'eau sur le suivi des interventions de SLH. Ce dispositif sera déployé au cours de l'exercice 2016.

**Le développement de l'usage des audits internes** a été facilité par la formation d'un pool de 4 auditeurs internes. Un 2<sup>ème</sup> programme de 4 audits internes réalisés au cours de l'exercice a contribué au maintien d'un système documentaire à jour et pertinent. Ces programmes d'audits permettent, en outre, un suivi régulier des pratiques de l'établissement. D'autre part, la pluralité des auditeurs diversifie les points de vue et banalise l'outil audit qui pouvait parfois être perçu comme intrusif. Une prochaine étape devrait favoriser le suivi des préconisations issues des comptes rendus d'audits.





# Enquête de satisfaction : des résultats encourageants

## Des locataires concernés

En fin d'année, une nouvelle enquête de satisfaction a été envoyée à l'ensemble des locataires (plus de 5 500 envois). Le taux de participation reste toujours très élevé : 80 % de retour soit près de 4 500 réponses).

## SLH, une image positive pour les locataires

Pour la première fois, il a été demandé aux locataires de noter l'Office sur une échelle de 0 à 10. La note moyenne est de 7/10. **9 locataires sur 10 recommanderaient SLH** à leurs proches et autant sont satisfaits voire très satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec l'Office.

## Logement, quartier, immeuble : des opinions partagées

Dans l'ensemble, les opinions sur ces trois thèmes restent stables d'année en année : 4 locataires sur 5 se disent satisfaits de leur logement et de leur quartier. Pour l'immeuble, les avis sont globalement moins satisfaisants, mais les taux ne sont pas homogènes. Une analyse plus fine par quartier et par groupe d'immeubles permet de mesurer chaque situation. Globalement, là où des travaux ont été réalisés ces 10 dernières années, la satisfaction y est plus grande.

## Des sujets remportent l'adhésion

Les points positifs majeurs sont les documents transmis (plaquettes, journal...), la qualité de l'accueil et l'éclairage, avec plus de 9 locataires sur 10 se disant « satisfaits » ou « très satisfaits ».

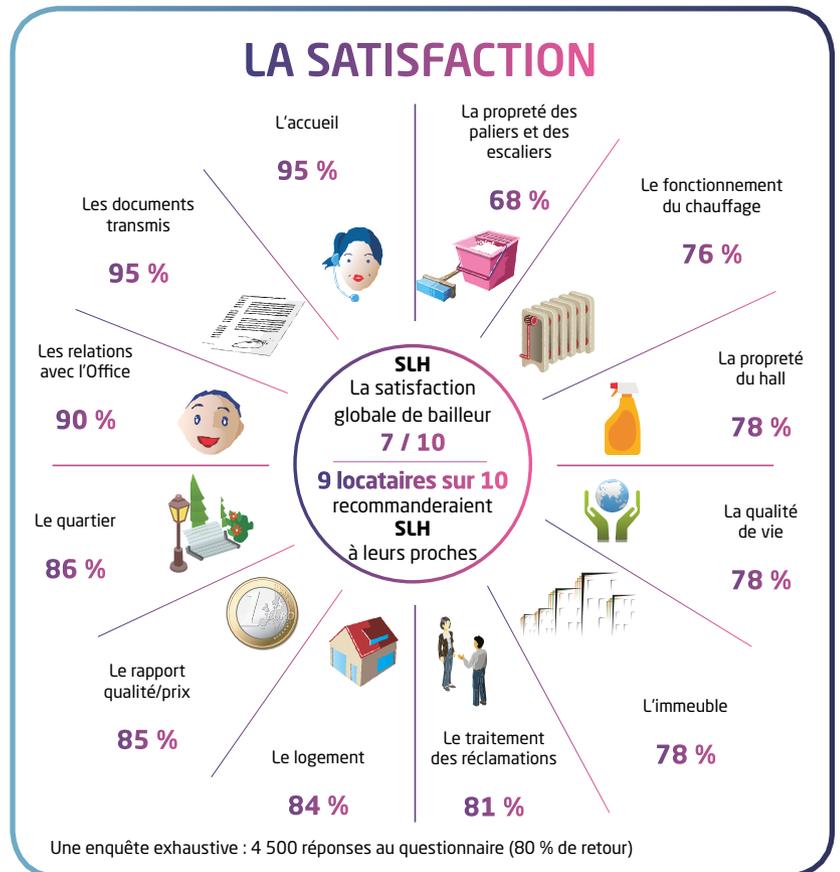
## Identifier les points de vigilance

Véritable baromètre, l'enquête permet d'identifier les points de vigilance et de mettre en place des plans d'actions pour remédier aux dysfonctionnements observés. La question de la propreté des parties communes est toujours un sujet sensible. 1 locataire sur 4 y porte un jugement négatif, liant le plus souvent son avis à des problèmes d'incivilités.

## Améliorer le traitement des réclamations

Le mode de questionnement a été différent puisque l'ensemble des locataires a été interrogé alors qu'auparavant, seuls ceux ayant déposé une réclamation dans l'année l'étaient. Un travail spécifique a été engagé sur le sujet du traitement des réclamations. Il va faire l'objet d'un plan d'actions spécifiques élaboré par le CCL.

**L'analyse de l'ensemble des résultats va permettre de mettre en place un nouveau plan d'actions pour ajuster La Démarche Qualité aux attentes des locataires.**



# UN ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL POUR RÉDUIRE LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE

## ➤ Des travaux pour adapter le patrimoine aux enjeux énergétiques

### Depuis des années,

l'exigence énergétique nous a conduits à engager d'importants travaux pour apporter un confort thermique dans les logements et bâtiments, tout en permettant aux locataires de maîtriser leur facture énergétique. Selon les contextes, des réponses diversifiées ont été apportées.

- La réfection des façades et bardages,
- Les interventions sur les terrasses et dans les combles,
- Le remplacement de chaudières individuelles...

Des études ont été programmées pour explorer de nouveaux projets de réhabilitation thermique sur le quartier Villeneuve et dans les communes de la Communauté d'Agglomération du Choletais pour des travaux d'isolation de pavillons individuels, aujourd'hui chauffés à l'électricité.



Le Bostangis



Le Chiron



# Un nouveau programme de Rénovation Urbaine pour le quartier Favreau

## Une enquête menée auprès de l'ensemble des locataires

a permis de définir un pré-projet correspondant à l'attente de la majorité des habitants. Différentes études ont permis de définir le contenu des interventions : études techniques, énergétiques et diagnostics amiante. Un appartement témoin a été mis en place. 4 soirées ont été consacrées à la visite de cet appartement. 2 locataires sur 3 s'y sont déplacés. Ils ont plébiscité les travaux proposés. Le démarrage des interventions est prévu pour le second trimestre 2016.



Favreau façade nord



# Un jardin collectif au pied du bâtiment Y (12, 14 et 16 rue Jean Monnet)

## C'est le premier jardin partagé en pied d'immeuble

Il s'agit d'un espace collectif de jardinage, d'échanges et de détente. Grâce à un récupérateur d'eau de pluie, l'eau pourra être consommée raisonnablement. La Régie de Quartier ACTIF et SLH ont fait les premiers aménagements. Le 19 juin à l'occasion de la semaine des Hlm, le jardin a été inauguré en présence des administrateurs, des salariés de l'Office, de la Régie de Quartier et des locataires.



# UN ACHETEUR RESPONSABLE



## ➤ Une Newsletter pour informer les entreprises

### SLH-Team Partenaires

a pour objectif de créer un lien régulier entre l'Office et les entreprises.

Deux fois par an (janvier et juin), la Newsletter informe des nouveaux projets et permet d'échanger sur des sujets d'actualité.

## ➤ Création d'un poste dédié aux achats

Pour mettre en place une politique d'achats responsables, un poste de responsable des achats et de la logistique a été créé. Une de ses missions premières a été d'effectuer une veille sur les nouveaux produits et services et ce, afin de développer et favoriser l'innovation. Le poste se met en place et dès l'année prochaine, un bilan des achats pourra être produit grâce à une définition d'indicateurs.



## ➤ Réunion fournisseurs

La réunion annuelle fournisseurs est un temps d'échanges entre SLH et les entreprises partenaires, sur les activités et actualités de l'Office. Différents thèmes y sont abordés :

- La démarche RSE,
- La mise en place d'un Extranet fournisseur,
- Le bilan de la Charte Qualité,
- Le bilan des appels d'offres,
- Les projets en cours...

# 2015

# eva

Ensemble vers l'avenir

## PROJET D'ENTREPRISE

### Première pierre

**Le Martineau III  
St Léger sous Cholet**



18 septembre - 12 logements

**Le Hameau du Lavoir  
La Tessoualle**



9 octobre - 7 logements

**La Forêrière  
La Séguinière**



31 octobre - 4 logements

**Les Terrasses du Ruisseau  
La Romagne**



20 novembre - 6 logements

### EVA mise en place

**Vis ma vie**



Découverte de nos postes de travail

**EVA mange où ?**



Local de restauration au Parvis de Moine

**Team Brigade**



Recyclage d'instruments d'écriture

### Actualités



30 avril - Le Chaintreau  
Mortagne sur Sèvre - 24 logements



19 juin - Semaine des Hlm  
Jardin collectif - Jean Monnet - bâtiment Y



3 novembre - Remise de clés  
La Fontaine - Combrand



Favreau - Appartement témoin



Démolition du Chiron



### Réorganisation de la Proximité



Le blazon du service



Carte de vœux



1<sup>er</sup> Newsletter fournisseurs



Extranet administrateurs



30 avril - Journée du personnel RSE

# UN EMPLOYEUR SOUCIEUX DU BIEN-ÊTRE, LEVIER DE LA PERFORMANCE COLLECTIVE



## ➤ Les Ressources Humaines en chiffres

- **105 salariés** (97,62 Equivalents Temps Plein)
  - **47,5 ans** de moyenne d'âge
  - **14 années** d'ancienneté en moyenne
  - Plus d'un salarié sur deux est en contact quotidien avec les locataires
  - **Un taux d'absentéisme très faible** 2,85 %, au regard de la médiane des autres Offices (5,70 %)
  - **1 033 heures de formation** ont été dispensées et 65 salariés en ont bénéficié.
- L'investissement global de la formation professionnelle représente 3,57 % de la masse salariale (109 100 €).

## ➤ La création d'un livret du salarié

### Il a pour objectif

de donner des repères pratiques aux nouveaux salariés pour qu'ils puissent plus facilement se familiariser avec leur environnement professionnel.

Différentes fiches donnent des informations concrètes et des conseils utiles sur l'essentiel des conditions de travail, des droits et des obligations.





# Un challenge interne

pour dynamiser le projet d'entreprise

## Pour rendre plus concrète la démarche RSE auprès des salariés,

le challenge EVA a été mis en place, invitant chacun à travailler un sujet lié aux enjeux du développement durable et de la RSE : **au quotidien, dans mon travail comment puis-je contribuer à ces engagements ?**

15 équipes ont été constituées par tirage au sort. Un budget, une aide technique et un crédit d'heures ont été alloués. La dynamique a très bien fonctionné. Les idées proposées ont été inventives, très variées et construites avec rigueur. Un jury réunissant administrateurs, représentants des locataires et Direction Générale a primé 5 projets.

La richesse des 15 projets et leurs actualités ont permis qu'ils soient tous inscrits dans les différentes actions du projet d'entreprise.

### Des actions sont déjà en place :

- **S'appropriier les premières étapes et la méthode RSE** : un séminaire a réuni l'encadrement de SLH pour motiver et fédérer les équipes autour de la démarche RSE et pour lancer une dynamique de management autour du projet.
- **« SLH Team Partenaires » : la Newsletter de SLH à ses partenaires.** Son objectif est de créer un lien régulier entre l'Office et les entreprises. Elle permet d'informer des nouveaux projets et d'échanger sur des sujets d'actualité. Elle est envoyée 2 fois par an. La première a été diffusée en octobre à 300 destinataires.
- **Team Brigade - Ne jetez plus, recyclez...** Le recyclage des instruments d'écriture s'est mis en place. Des bacs disposés au siège, dans les agences, mais aussi dans les Centres Sociaux permettent de récupérer stylos, feutres, surligneurs, portemines... Près de 20 kg ont déjà été récupérés.
- **Dénomination de la démarche senior.** Après consultation, une dénomination a été trouvée : « **Bien vieillir à SLH** ». L'élaboration du contenu du projet fera l'objet de réflexions tout au long de l'année 2016.
- **Vis ma vie.** Sur une journée, une fois par trimestre, il s'agit d'échanger de façon aléatoire les postes de travail afin de créer une ouverture entre les services et d'améliorer les relations ainsi que les conditions de travail.



- **EVA manger où ?** Un lieu de restauration a été créé au sein de SLH pour limiter les déplacements et créer un lieu de convivialité.

# LES CHIFFRES CLÉS



## ➤ Gestion Locative

- **1 830 nouvelles demandes enregistrées :**
  - > 31 % ont été satisfaites dans l'année,
  - > 25 % des demandes encore actives ont reçu au moins une proposition,
  - > 10 % ont été annulées ou non renouvelées.
- **Des demandes trop souvent en inadéquation avec la composition du patrimoine existant.** 74 % des ménages recherchent des logements de type 1 à 3 et plutôt dans la Ville de Cholet et 29 % ne recherchent qu'une maison.
- **2 001 demandes actives** (1 326 sur Cholet et 675 sur les communes).
- **810 logements** ont été **attribués**. 2 186 dossiers ont été examinés par la Commission d'Attribution des Logements. Une proposition sur deux se voit opposer un refus. 49 % des demandes ont été satisfaites dans l'année.
- **14,2 % de mutations** ont été réalisées dans l'année.
- Une baisse du **taux de rotation 13,5 %**.
- 2,82 % baisse de la vacance tant du coût que du nombre de logements vacants.
- **Un taux de mutations en diminution : 13,5 %**.
- **5 agences gèrent :**
  - > Jean Monnet : **843** logements,
  - > Bretagne : **755** logements,
  - > Turbaudières : **1 359** logements,
  - > Parvis de Moine : **1 473** logements,
  - > Mauges Choletaises : **1 487** logements.
- **10 ventes** dont 9 logements et un local commercial.
- **Location-accession :** 2 ventes de pavillons.



# Compte de résultat et analyse de l'exploitation

## Répartition des charges de l'exercice 2015

| Charges 2015                               | K€            | %            |
|--|---------------|--------------|
| Charges récupérables                       | 4 058         | 14,2 %       |
| Production du stock immobilier             | 373           | 1,3 %        |
| Autres achats divers                       | 255           | 0,9 %        |
| Frais de gestion                           | 13 062        | 45,6 %       |
| Dotations aux amortissements et provisions | 7 620         | 26,6 %       |
| Autres charges de gestion                  | 228           | 0,8 %        |
| Charges financières                        | 2 305         | 8,1 %        |
| Charges exceptionnelles                    | 725           | 2,5 %        |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>28 626</b> | <b>100 %</b> |
| Résultat de l'année                        | 4 513         |              |
| <b>TOTAL</b>                               | <b>33 139</b> |              |
| AUTO FINANCEMENT NET Hlm                   | 4 173         |              |

## Répartition des produits de l'exercice 2015

| Produits 2015                    | K€            | %            |
|----------------------------------|---------------|--------------|
| Loyers                           | 24 332        | 73,4 %       |
| Autres activités et divers       | 241           | 0,7 %        |
| Charges locatives récupérées     | 4 013         | 12,1 %       |
| Ventes immobilières              | 902           | 2,7 %        |
| Variation des stocks immobilisés | - 539         | - 1,6 %      |
| Subventions                      | 124           | 0,4 %        |
| Reprises de provisions           | 89            | 0,3 %        |
| Produits financiers              | 1 272         | 3,8 %        |
| Produits exceptionnels           | 2 705         | 8,2 %        |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>33 139</b> | <b>100 %</b> |

## Le coût de gestion d'un logement

S'élevant à 13 062 K€ en 2015, le coût de gestion des logements progresse de 3,2 % par rapport à 2014. En effet, la taxe foncière et le gros entretien progressent fortement. Rapporté au nombre de logements, **le coût de gestion ressort à 2 144 €.**

Il se décompose en :

- Charges de personnel non récupérables pour 754 € par logement (35 %),
- Charges d'entretien courant non récupérables et gros entretien pour 613 € (29 %),
- Taxe foncière pour 484 € (22 %),
- Autres charges d'exploitation pour 293 € (14 %).

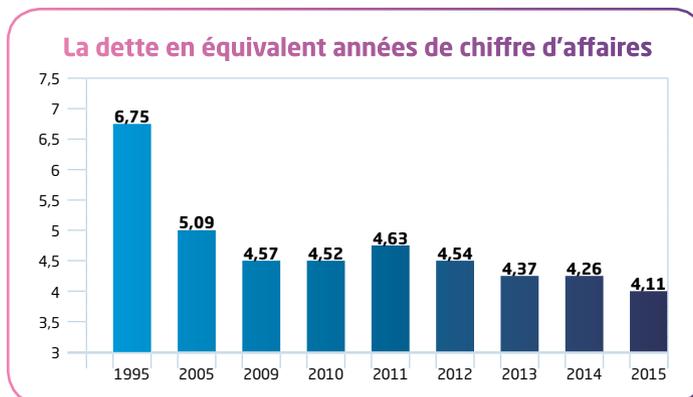
## La maintenance

**Avec 613 €**, le montant consacré à l'entretien courant et au gros entretien par logement augmente fortement. SLH est désormais au-dessus de la médiane des Offices.

L'engagement de Sèvre Loire Habitat en ce qui concerne la maintenance de son parc locatif reste d'actualité et en adéquation avec les besoins observés lors de la mise à jour du Plan Stratégique Patrimonial.

## La dette

A 100 millions d'Euros, l'endettement de SLH diminue légèrement en valeur, mais diminue fortement en équivalent « années de chiffre d'affaires ». En effet en 1995, il fallait à l'Office 6,75 années de chiffre d'affaires pour rembourser sa dette contre seulement 4,11 années 20 ans plus tard. Cela représente un peu moins de 16 500 € par local.



# PERSPECTIVES



## ➤ **SLH partenaire historique** de la politique de la Ville

### **Mise en place dès le début des années 80 à Cholet,**

la politique de la Ville a exploré les différents dispositifs proposés. Aux côtés de la Ville, de l'Agglomération et de l'Etat, nous avons été un partenaire historique de ces politiques.

Aujourd'hui, nous entendons poursuivre notre engagement en faveur des quartiers et de ses habitants.

Plus de la moitié du patrimoine de SLH est situé dans les quartiers redessinés par la nouvelle géographie prioritaire (plus de 3 000 logements).

Cette localisation nous a amenés à tenir un rôle majeur dans le lancement du projet urbain de Jean Monnet et dans sa réalisation.

Ce contexte a également fortement marqué le fonctionnement de l'Office dans la réponse apportée aux attentes des habitants de ces quartiers tant en termes d'habitat que de qualité de services ou de proximité.

A travers les engagements pris dans le nouveau contrat de Ville, nous poursuivons les actions mises en place et travaillons avec les différents acteurs locaux au développement de nouvelles initiatives pour maintenir la dynamique engagée.



## ➤ **Rénovation Urbaine :**

2 quartiers concernés

### **Les projets de Rénovation Urbaine**

constituent un cadre pour intervenir sur les logements, les bâtiments et leur intégration urbaine. Les actions menées depuis des années dans différents quartiers de la Ville de Cholet, ont permis progressivement de casser le caractère monolithique de ces secteurs d'habitation et ont favorisé la constitution d'un parc plus diversifié.

Deux nouveaux quartiers vont à leur tour bénéficier de ces travaux :

- **Favreau** où la concertation et les études préalables au démarrage sont achevées. La réhabilitation de 170 logements va pouvoir s'engager.
- **Villeneuve**. Les études se poursuivent pour définir le projet. Une phase de concertation avec les habitants permettra d'affiner les orientations et de lancer la consultation des entreprises.

## ➤ **Réorganisation**

des services de proximité

### **Au cours de l'année,**

un travail a été mis en place pour établir un diagnostic des causes de la vacance. Cette réflexion a mis en avant la nécessité de réorganiser la fonction commerciale et la gestion locative.

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, le pôle commercial a été renforcé et la gestion locative recentrée sur plus de proximité :

- Les chargées de clientèle, présentes au siège, ont été redéployées dans les agences où elles sont plus proches des locataires.
- Deux conseillers commerciaux ont rejoint l'équipe commerciale permettant ainsi de recentrer les agences sur le travail de proximité.
- Les demandes de mutations sont désormais gérées par les agences qui ont fait l'objet d'une redéfinition de leurs activités.

En fin d'année, un premier bilan de cette réorganisation sera réalisé.

## ➤ **Une nouvelle identité**

autour des initiales **SLH**

### **Pendant 20 ans,**

le logo de l'Office s'est décliné autour d'immeubles verts et bleus. Pour faire évoluer cette représentation et démontrer que l'Office n'est pas figé dans le temps, qu'il vit, qu'il évolue, une nouvelle signature a été créée : SLH.



## 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