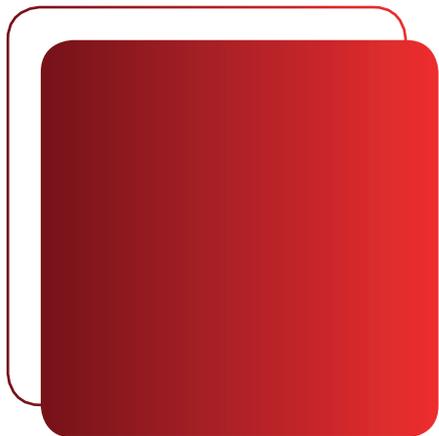
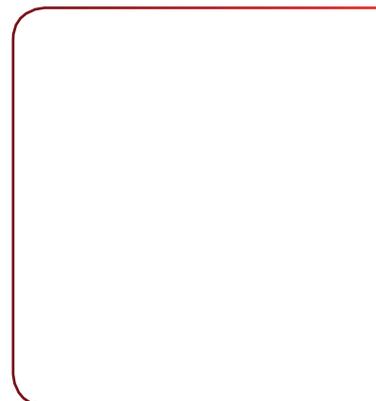


Bilan 2019



et perspectives



Une année sous le signe de.....



Journée du personnel Le 28 novembre à l'Autre Usine



Animations lors de la journée
du personnel



Tous à vos tutos «Dis-moi ce que tu fais»
L'équipe gagnante : Les concierges

Concertations

Réunions avec les locataires :

Le 21 janvier :

Quartier La Colline - Projet de réhabilitation

Le 20 juin :

Quartier La Colline - Projet Espaces verts

Le 18 septembre :

Quartier Favreau - Projet d'aménagement des espaces publics



Enquête triennale de satisfaction
des locataires



Carte de vœux





1^{ère} pierre



St Christophe du Bois - La Nouette
7 logements locatifs - 4 juillet



Carizay - Les Carrossiers
13 logements locatifs - 20 septembre



St Pierre Montlimart - La Fontaine
4 logements locatifs - 27 septembre



Tigné - Le Point du jour - 4 logements locatifs
Les Cerqueux sous Passavant - La Frénaie
4 logements locatifs - 17 décembre

Inaugurations



Cholet - Val de Moine II
10 logements locatifs - 6 juin



Bégrolles en Mauges - Les Bretonnais
6 logements locatifs et 2 PSLA - 27 juin



La Tessoualle - La Blanchine
4 logements locatifs - 25 octobre

Réhabilitations



Cholet - Favreau - Rue Dumont d'Urville
40 logements



Cholet - Hameau de la Maronnerie
64 logements



Cholet - Les Câlins
96 logements

Sommaire

- 6** Territoire d'intervention
- 7** Chiffres clés
- 8** Valoriser les ressources humaines
- 10** Anticiper les besoins à l'échelle des territoires
- 16** Maîtriser la gestion sociale et locative
- 20** Poursuivre l'amélioration de la qualité de services
- 26** Analyse financière
- 30** Bilan et perspectives



Les mesures gouvernementales ont instauré depuis le 1^{er} février 2018, progressivement sur 3 ans, une Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) pour économiser 1,5 milliard d'€ d'APL. S'y est ajoutée une hausse de la TVA de 5,5 % à 10 % et un taux de cotisation à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) fixé à 2,88 % en 2019.

Ces mesures ont eu, pour la 2^{ème} année consécutive, un impact important sur les recettes de notre organisme, avec une perte de loyer de 1,057 million d'€.

Le budget 2019, voté en séance du 24 janvier 2019, a été construit en prenant en compte ces mesures, tout en confirmant la volonté, comme en 2018, de poursuivre les opérations déjà engagées, tant en constructions neuves qu'en réhabilitations, avec l'engagement à° ché de répondre aux enjeux énergétiques, économiques et sociaux, conformément à notre projet d'entreprise EVA « Ensemble Vers l'Avenir ».

2019 restera une année riche en constructions, avec 50 logements livrés ou mis en chantier et 114 logements en projet. De même, les actions de rénovation se sont poursuivies sur les quartiers Favreau, Villeneuve, Les Câlines, Le Hameau de la Maronnerie ainsi que sur les communes, avec plus de 4,5 millions d'€ d'investissement.

Notre Plan Stratégique Patrimonial (PSP), révisé en 2016 pour une période de 10 ans, a également été actualisé en octobre 2019 pour tenir compte de la loi de transition énergétique, imposant l'éradication des logements disposant de Diagnostics de Performance Énergétique classés en F et G, à l'horizon 2025, soit 231 logements pour notre O° ce.

C'est aussi grâce à un effectif constant de 99 collaborateurs, avec un très faible taux d'absentéisme (3,35 %), et pleinement investi dans ses missions, que notre O° ce assure au quotidien sa vocation de bailleur social, en proposant une o° ce de logements adaptés à tous les publics et en garantissant un service de qualité à plus de 12 900 occupants.

Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en juillet 2019 en témoigne, avec un taux de satisfaction de 84 % et des notes excellentes sur la qualité de nos relations avec les locataires, même si des points de fragilité ont été relevés et devront être corrigés avant la prochaine enquête triennale, prévue en 2022.

Nous n'oublions pas non plus nos seniors, avec 55 logements labellisés « Bien Vieillir à SLH », fin 2019, garantissant des équipements et des services adaptés.

S'agissant des perspectives pour l'année 2020, la crise sanitaire, que nous vivons tous actuellement, provoquée par la pandémie COVID-19, aura sans nul doute un impact important sur la réalisation budgétaire 2020 de notre O° ce mais également sur les budgets des ménages, déjà en précarité avant la crise, que nous devons accompagner pour les aider à se maintenir dans leur logement.

Bernard Graveleau
Directeur Général

Isabelle Leroy
Présidente

Chi, res clés

6 040

logements

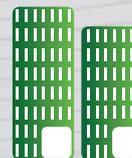
1 165

propositions
de logements
effectuées



4 035

logements
collectifs



671

logements
attribués



2 005

logements
individuels



24 530 k€

de chi, re d'a, aires



50

logements
livrés
ou mis en
chantier

99

salariés



114

logements en
projet



Valoriser les ressources humaines

« Afin d'entretenir la dynamique collective, la politique ressources humaines de SLH privilégie le développement des compétences et la valorisation de chaque collaborateur qui s'investit au quotidien pour répondre à la vocation sociale de notre Office : proposer une offre de logement de qualité adaptée à tous les publics et garantir un service de qualité à tous ses locataires.

Pour favoriser l'intégration de chaque nouveau collaborateur, donner du sens aux métiers de chacun, SLH s'est engagé dans une démarche Qualité de Vie au Travail, levier d'une performance collective pour la mise en œuvre de notre projet d'entreprise.

Dans cet esprit, SLH accompagne ses salariés pour donner à chacun les clefs pour s'investir dans leur mission, participer avec conviction à son développement et faire face aux défis d'aujourd'hui et de demain. »

99

salariés
au siège ou en agence



14,26

années
d'ancienneté



11

recrutements



1 543

heures de
formation



3,35 %

de taux
d'absentéisme



En baisse par rapport à 2018 : 4,15 %

56

femmes



43

hommes

8

976

visites / mois au siège

1 031

visites / mois
dans les agences

2 199

appels / mois
au standard



UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES FAVORISANT L'INSERTION ET L'INTÉGRATION

Un parcours d'intégration proposé à chaque nouveau salarié

10 stagiaires ont été accueillis au cours de l'année allant de la découverte à la licence professionnelle.

Dans le cadre d'un BTS profession immobilière, une jeune a été recrutée en contrat de professionnalisation.

Une politique volontariste en faveur de la formation et de l'insertion professionnelle des jeunes

Ce parcours d'intégration débute le premier jour de l'arrivée du nouveau salarié et se poursuit 18 mois avec la découverte de l'ensemble des activités de SLH pour lui permettre de saisir les enjeux du logement social, de SLH et de son métier.

15 salariés ont bénéficié de ce parcours en 2019.

Parcours d'intégration



L'insertion de personnes en situation de handicap

Avec 5 travailleurs handicapés et 1 contrat de sous-traitance avec des Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), SLH remplit ses obligations d'emploi des personnes en situation de handicap.

FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL POUR PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX, FACTEUR DE PERFORMANCE

Plusieurs actions menées dans le cadre de l'accord QVT

- > Prévention des risques d'agressions et d'incivilités : un plan d'actions a été mis en œuvre, à l'issue d'un état des lieux, avec la mise en place de caméras sur l'un de nos accueils, l'amélioration des éclairages sur certains sites, la formalisation d'une procédure de gestion des agressions,
- > Mise en place d'une plateforme d'écoute psychologique, accessible par tous les salariés.
- > Amélioration de la gestion de situations conflictuelles via des formations sur la communication dans les équipes mais également sur la gestion des situations avec la clientèle.
- > Organisation d'une journée du personnel, le 28 novembre. Un temps fort de l'année avec :

- Son fil rouge « Dis-moi ce que tu fais ? » L'occasion pour les salariés de réaliser des tutoriels en équipe et présenter leurs métiers,
- Son temps de convivialité pour découvrir les méthodes de relaxation mais également de nouvelles pratiques sportives.



Basket tri (en partenariat avec l'Agglomération du Choletais)



Kinball





Anticiper les besoins à l'échelle du territoire

« SLH s'attache à développer sa politique de construction et d'aménagement sur son territoire d'intervention ainsi que sa politique de rénovation de son patrimoine, conformément à son Plan Stratégique Patrimonial 2016-2026. »

Notre Office met tout en oeuvre pour améliorer l'offre de logements et ainsi satisfaire les demandes des locataires.

Nos équipes accompagnent les collectivités pour répondre aux spécificités de leur territoire et à leurs besoins en termes de logements.

50 logements ont été livrés ou mis en chantier. De plus, 7 M€ auront été investis dans la réhabilitation et la rénovation en 2019. »

6 040

logements familiaux

7 M€

d'investissements pour la réhabilitation et la rénovation du patrimoine en 2019



22

logements livrés

86,6 %

des logements présentent une étiquette de performance énergétique A, B, C ou D



28

logements mis en chantier



114

logements en projet

DIVERSIFIER L'OFFRE DE LOGEMENTS EN POURSUIVANT LES OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION ET D'AMÉNAGEMENT

En 2019, 22 logements ont été livrés et 28 logements mis en chantier. Pour répondre aux demandes des collectivités, SLH propose des logements variés, adaptés, durables et respectueux de l'environnement à destination de tous.

22 logements livrés

Cholet



Bégrolles en Mauges



La Tessoualle



28 logements mis en chantier

Beaupréau en Mauges



Cerizay



Saint Pierre Montlimart



Saint Christophe du Bois



114 logements en projet

Communes	Programmes	Capacité
Cholet	Le Domaine du Lac	6 logements
Cholet	Le Val de Moine II - îlot B12	42 logements
Tigné	Le Point du jour	4 logements
Les Cerqueux sous Passavant	La Frênaie	4 logements
La Séguinière	Le Bordage	7 logements
Trémentines	Les Hauts de Pichin	7 logements
Beaupréau en Mauges	Le Clos Saint Jean	12 logements
Veziens	L'Épiletterie	6 logements
Chanteloup les Bois	Le Hameau de l'Échallier	6 logements
La Poitevinière	Le Gazeau	4 logements
Saint Germain sur Moine	Médiathèque / logements	6 logements
Saint Germain sur Moine	ZAC des Bottiers - îlot 4B	4 logements
Nueil les Aubiers	Béthanie 2	6 logements
TOTAL		114 logements

Tigné



Les Cerqueux sous Passavant



Nueil les Aubiers



Cholet



MODERNISER, ADAPTER ET AMÉLIORER LE PATRIMOINE EXISTANT

SLH a investi + de

7 M€

en 2019 pour la maintenance de son patrimoine



Les réhabilitations lourdes

> 40 logements - Rue Dumont d'Urville - Quartier Favreau



Coût total de l'opération : 2 342 000 € TTC
soit 58 550 € / logement
106 000 € TTC sur 2019
Chantier de novembre 2019 au printemps 2021

> 64 logements
Le Hameau de la Maronnerie



Coût de l'opération : 1 193 000 € TTC
soit 18 640 € / logement
762 000 € TTC sur 2019
Chantier de juin 2018 au printemps 2020

> 463 logements
Quartier Villeneuve



Coût de l'opération : 7 902 000 € TTC
soit 17 067 € / logement
1 975 000 € TTC sur 2019
Chantier de janvier 2017 au printemps 2020

> 71 logements
Diverses communes



Saint Christophe du Bois

Coût total de l'opération : 1 992 000 € TTC
soit 28 056 € / logement
247 000 € TTC sur 2019
Chantier de décembre 2016 à fin 2019

> 324 logements
Quartier La Colline



Coût prévisionnel de l'opération :
11 600 000 € TTC soit 35 800 € / logement
Coût de l'étude 95 000 € TTC sur 2019
Démarrage des travaux prévu en janvier 2021
sur une durée de 36 mois

Les rénovations thermiques

Fort d'un patrimoine performant sur le plan thermique, SLH poursuit sa politique énergétique afin de réduire les charges locatives :

> Rénovation thermique de 96 logements - Quartier Les Câlines



Coût total de l'opération : 1 351 000 € TTC
1 123 000 € TTC sur 2019
Chantier de septembre 2018 à début d'année 2020

Les travaux réglementaires

Fourniture et la pose d'un filtre à manche sur la chaudière biomasse sur le quartier Bretagne pour limiter les dégagements de poussières dans les rejets de gaz de combustion afin de respecter l'environnement et d'être en conformité avec la réglementation en vigueur.

Coût des travaux : 412 000 € TTC.

> Chaudière biomasse Quartier Bretagne



La politique environnementale

Certains travaux réalisés et comptabilisés en 2019 se traduisent par une délivrance de certificats d'économies d'énergie de **72 543,06 MegaWh Cumac***, sur la durée conventionnelle d'amortissement des équipements installés. Ce gain se traduit par une recette de 360 722,11 € liée à la vente des Certificats d'Économies d'Énergie. Pour mémoire, les travaux réalisés en 2018 se traduisaient par un gain de 62 576,82 MegaWh Cumac, soit une hausse de 15,9 %.

Consommations énergétiques

au 31/12/2019

Logement économe



Étude en cours

L'entretien du patrimoine

Ces programmes de travaux privilégient notamment la valorisation des espaces extérieurs, des parties communes ainsi que le traitement du clos et du couvert pour conserver l'attractivité commerciale :

- > Reprise des accès et des abords sur 55 logements individuels,
- > Lavage des façades et des couvertures sur 300 logements environ,
- > Travaux de peintures extérieures sur 222 logements,
- > Ravèlement complet des façades de 6 logements individuels.

Le coût de ces travaux a été de 486 000 € TTC pour l'année 2019.

*KWh CUMAC : Unité de mesure des Certificats d'Économies d'Énergie en kWh d'énergie finale cumulée et actualisée.
Cela représente une quantité d'énergie qui aura été économisée grâce aux opérations d'économies d'énergie mises en place.



Maîtriser la gestion locative sociale

« Les équipes de SLH accompagnent les locataires afin de leur proposer un logement de qualité, confortable et économe en usage, dans un esprit d'équité.

L'Office met tout en oeuvre pour proposer un logement adapté à chaque situation de vie et accompagne les locataires les plus fragiles. »

+ de
12 900

occupants



671

logements
attribués



37,7%

attribués à
des personnes
célibataires

40,1%

des locataires sont
dans leur
logement depuis
7 ans ou +

15%

des demandeurs
ont plus de
60 ans

6 120 €

revenu moyen
annuel des 1ers
quartiles entrés à
SLH en 2019 *

LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE

(sur les territoires où SLH possède du patrimoine)

6 614

demandes enregistrées
dont 1 415 saisies par SLH

Les caractéristiques des demandeurs (sur les 3 départements où SLH possèdent du patrimoine)



43,62 %
des demandeurs
se déclarent
seul



25,45 %
concernent
des familles
monoparentales



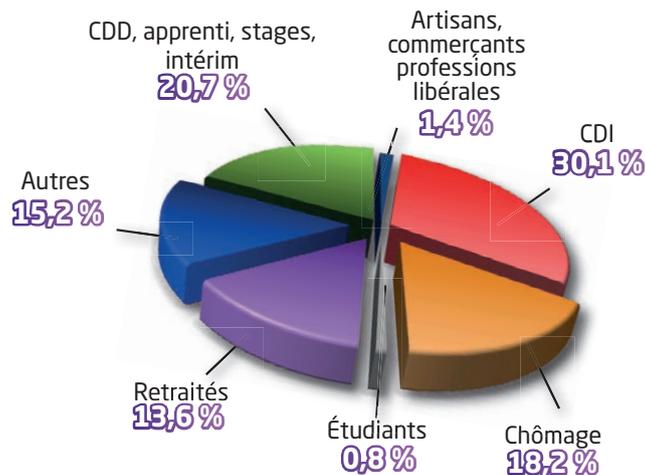
9,75 %
sont en
couple sans
enfant



19,88 %
sont en
couple avec
enfants

1,2 % concernent les colocations et 0,1% les associations

Situation d'emploi des demandeurs



LES ATTRIBUTIONS

671

logements attribués

- > 2 120 dossiers priorités et étudiés en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupations des Logements,
- > 1 173 propositions adressées.

IMPACT DE LA RÉGLEMENTATION APL SUR LES LOCATAIRES

-2,4%

APL

	2017	2018	2019
Montant moyen du loyer	314,26 €	315,90 €	317,60 €
Montant moyen de l'aide APL	219,52 €	188,33 €	183,79 €
Nombre de bénéficiaires	2 956	2 992	2 978

Source CNAS-Filleas

Le nombre de bénéficiaires baisse légèrement de 0,4 % par rapport à 2018.

Le montant moyen de l'aide baisse de 2,4 % en 2019.

49,3 %

des locataires sont
bénéficiaires de l'APL
(49,65 % en 2018)

LA VACANCE COMMERCIALE

Chiffres au 31/12/2019



Taux de la
vacance
totale
(5 % Médiane du
DIS 2018)



Taux de la
vacance
commerciale

La vacance totale représente une perte de loyers de **730 905 €**
(783 068 € en 2018).

* La vacance totale comprend :

- La vacance commerciale (logements non reloués faute de candidats),
- La vacance technique :
 - > logements en réhabilitation, sinistrés ou amiantés,
 - > logements à démolir ou à vendre.

UNE GESTION DES IMPAYÉS MAÎTRISÉE

Taux d'impayés



2017



2018



2019

TROUBLES DE VOISINAGE ET INCIVILITÉS



dépôts de plaintes liées aux incivilités sur 3 ans.

Pour un montant total de :
67 131€ de préjudices.

TROUBLES DE VOISINAGE : LES PRINCIPALES CAUSES (DE 2017 À 2019)



Tapages, nuisances
sonores



Problèmes
d'hygiène



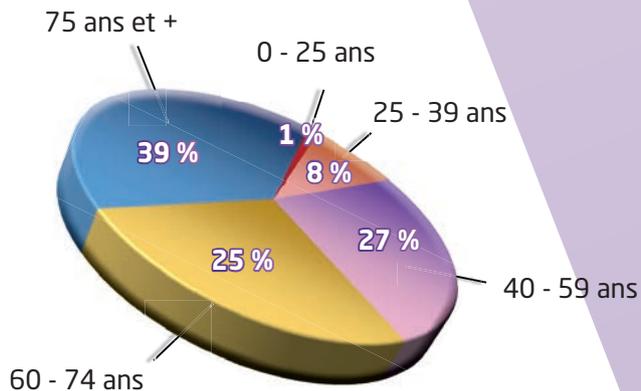
Encombrants



Animaux

DES LOGEMENTS ADAPTÉS POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Demandes par tranches d'âge



49

adaptations réalisées
Pour un montant total de :
306 000 € TTC

Avant



Après

LES VENTES RÉALISÉES

Cholet

Local commercial - Laverie blanchisserie
Quartier Les Câlins



Cholet

Appartement - T3 - Tour Aramis
Quartier Les Richardières



Cholet

Appartement - T5 - bâtiment J1
Quartier Jean Monnet



P

Poursuivre l'amélioration de la qualité

« Les équipes de SLH se mobilisent au quotidien pour répondre aux demandes et besoins des locataires.

Améliorer la qualité de services rendus aux locataires est au coeur de nos préoccupations.

SLH déploie depuis plusieurs années différents outils favorisant le dialogue, l'échange et la concertation afin de mieux appréhender les attentes des locataires.

Pour répondre à sa mission d'intérêt général et aux différentes problématiques, SLH souhaite être un partenaire à l'écoute et proche des acteurs locaux du territoire. »

84 %

des locataires sont satisfaits voire très satisfaits
(rapport qualité / prix de leur logement)*

909

comptes extranet
locataires créés

55

logements labellisés
« Bien Vieillir à SLH »

98 %

des relocations sont
conformes aux engagements
de la charte qualité

795 k€

investis pour la réalisation
des travaux de remise
en état

3 locataires sur 4

satisfaits de leur quartier

* Enquête de satisfaction menée auprès de 600 locataires, lors d'entretiens téléphoniques, par l'intermédiaire de la société Règle de Trois, en juillet 2019.

COMMUNIQUER, ÉCOUTER ET FAVORISER LE LIEN SOCIAL

Des supports papier incontournables

Le **Mag'**, diffusé 3 fois dans l'année à l'ensemble des locataires et des partenaires. Il permet de suivre l'actualité du logement social, la vie dans les quartiers et de présenter les actions mises en place par l'Office.

Les **plaquettes techniques** permettent de répondre aux questionnements récurrents et de détailler certaines informations. Elles sont remises à chaque nouveau locataire.



Le numérique pour améliorer la qualité de services

Le **site internet** et les **réseaux sociaux** permettent à SLH de communiquer l'information rapidement et au plus grand nombre (locataires, futurs locataires, partenaires locaux, ...). Ils sont devenus incontournables dans le quotidien de l'Office.

L'**Extranet** et l'**application mobile** sont disponibles sur **smartphone** et **tablette**.

Ces outils permettent aux locataires d'effectuer en ligne diverses opérations dont la transmission ou la consultation de documents dématérialisés, la saisie de réclamations, le paiement du loyer, ...

909 comptes ont été créés depuis la mise en service en 2017 (269 créés en 2019).



Le **livret du locataire**, jusqu'alors remis sur format papier, a été mis à jour et disponible sous format numérique. Il regroupe toutes les informations indispensables (arrivée dans le logement, charges locatives, entretien du logement, ...) pour faciliter la vie au quotidien des locataires.



ÊTRE TOUJOURS PLUS PERFORMANT EN S'APPUYANT SUR L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

600

L'enquête de satisfaction triennale réalisée en juillet 2019 a pour objectif d'améliorer la qualité de service de l'Office en évaluant les motifs de satisfaction des locataires mais également en identifiant les axes sur lesquels SLH doit progresser.

locataires interrogés

2 locataires sur 3

satisfaits du suivi
de leur demande *

3 locataires sur 4

satisfaits de leur
quartier

82 %

satisfaits des
conditions d'entrée
dans le logement



Malgré une intervention régulière et de qualité, la propreté des parties communes reste un motif important d'insatisfaction dû à des incivilités

Réhabilitation d'un logement
Quartier Favreau



* des améliorations sont attendues en matière de délai de traitement et de délai de réalisation des travaux.

MAINTENIR LES PARTENARIATS POUR FAVORISER LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

L'Actif régie de quartier

Partenaire de l'Office depuis plus de 25 ans, l'**Actif** intervient sur plusieurs quartiers pour le nettoyage et l'entretien des parties communes des immeubles, la répurgation et l'entretien des espaces extérieurs (action commune avec les missions confiées par la Ville de Cholet).

QUALEA

L'entreprise adaptée **QUALEA** favorise l'insertion des personnes en situation de handicap. Elle intervient pour l'entretien des espaces verts de l'Office et pour des envois ponctuels de grande quantité.

Loisirs Pluriel

Dans le cadre du projet d'entreprise EVA, les salariés soutiennent l'association « **Loisirs Pluriel** » de Cholet, qui développe l'accès aux loisirs et vacances des enfants en situation de handicap. Les salariés récoltent des instruments d'écriture qu'ils envoient à l'entreprise Terracycle qui traite le « non-recyclable », afin de faire un don à l'association « Loisirs Pluriel ».

ORPAC (0° ce des Retraités et Personnes Âgées du Choletais)

L'**ORPAC** propose aux seniors du choletais, locataires des logements labellisés, de l'aide pour les petits bricolages du quotidien (tonte de pelouse, pose d'une étagère, montage d'un petit meuble, ...), dans le cadre du label senior.

Les Centres Sociaux et les Conseils Citoyens

Ils contribuent à la transformation sociale, à l'intérêt général et au vivre ensemble via différentes actions à destination des habitants des quartiers. SLH accompagne les actions proposées aux habitants des quartiers : jardins partagés, transports solidaires, composteurs collectifs, sensibilisations aux économies d'énergies, chantiers jeunes,...



jeunes investis

LES COOPÉRATIVES JEUNESSE DE SERVICE (CJS)

Des petits boulots chez les particuliers aux plus gros travaux au sein de SLH, les jeunes des CJS ont travaillé cet été : détapissage, pose de parquet, peinture, nettoyage et désherbage étaient au programme. Cette initiative a permis à 25 jeunes de découvrir la vie professionnelle au travers de mises en situation.

Centre Social Pasteur

- > 13 jeunes,
- > 27 chantiers dont 4 pour SLH pour un montant de 2 989 €,
- > 125 à 205 heures de travail pour **11 045 €** de chiffre d'affaires.

Centre Socio Culturel Intercommunal Ocsigène

- > 12 jeunes,
- > 31 chantiers dont 3 pour SLH pour un montant de 2 208 €,
- > 615 heures de travail pour **10 000 €** de chiffre d'affaires.

CULTIVER LA CONCERTATION

Les représentants des locataires

Ils sont un relais essentiel entre l'Office et les locataires, notamment au travers du Conseil d'Administration. Ils votent sur les décisions qui intéressent les locataires, telles que la gestion du budget, la révision des loyers, les programmes d'entretien et de réparation, la construction de logements, les investissements.

Suite aux dernières élections, une nouvelle gouvernance a été mise en place et de nouveaux administrateurs ont été désignés au Conseil de Concertation Locative.



Le Conseil de Concertation Locative

Le CCL, composé de représentants des locataires et d'Administrateurs de SLH, s'est réuni quatre fois en 2019.

Plusieurs thèmes ont été abordés, comme la CUS, la révision du PSP ou encore la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction. Deux groupes de travail ont également été mis en place dans le cadre du plan d'actions élaboré à l'issue de l'enquête de satisfaction :

- > États des lieux et grille de vétusté,
- > Incivilités et troubles de voisinage.

Les réunions d'informations

Lors des réhabilitations lourdes, SLH organise des réunions d'informations auprès des locataires concernés, en partenariat avec l'Agglomération du Choletais et la Ville de Cholet.

Ces rencontres permettent d'échanger avec les locataires sur les travaux programmés et répondre aux éventuelles interrogations relatives à la nature des travaux ou au déroulement du chantier.

Concertation pour la réhabilitation des 324 logements et les espaces verts du Quartier La Colline



Concertation pour la réhabilitation des 40 logements et la rénovation urbaine du Quartier Favreau



UN PAS DE PLUS DANS LA GARANTIE DE SERVICES AVEC LE LABEL « BIEN VIEILLIR À SLH »

Cette démarche s'intègre dans une stratégie partenariale avec la dynamique locale de la Ville de Cholet et des acteurs locaux du vieillissement :

- > L'Agglomération du Choletais,
- > La Ville de Cholet,
- > L'ORPAC,
- > Le CLIC IGEAC,
- > Monalisa.

Pour permettre aux seniors de vivre le plus longtemps possible dans leur logement et en toute sécurité, les logements labellisés sont situés dans un environnement adapté, à proximité des commerces et services.

Pour faire connaître au plus grand nombre le label et rappeler la politique senior mise en place, un film promotionnel a été réalisé avec la participation des partenaires et de locataires.

De plus, SLH a participé au forum seniors, « *la mobilité, c'est plus de liberté* », le vendredi 27 septembre 2019.



55

logements labellisés

3 logements neufs pour 2020,
31 interventions réalisées par l'ORPAC,
2 interventions réalisées par la Régie SLH
226 demandes de logements seniors sur l'Agglomération du Choletais, dont 118 sur Cholet (dont 15 qui ont également besoin d'un logement Adapté Handicap),
27 demandeurs souhaitent intégrer un logement labellisé sur Cholet,
20 691 € de travaux d'adaptation.

chi₂ res au 31/12/2019

Tournage du film « Bien Vieillir à SLH »



A analyse financière

Les pages suivantes commentent les états financiers de l'année 2019, bilan, compte de résultat, annexe et documents justificatifs, auxquels on se reportera pour une information plus complète.

- > Le bilan résume la situation financière de SLH au 31 décembre 2019,
- > Le compte de résultat retrace l'activité de l'exercice,
- > Les tableaux de l'annexe complètent et précisent les informations inscrites au bilan et au compte de résultat.

chiffre d'affaires

24 530 k€

649 €

Coût moyen de la maintenance d'un logement



17,04 %

Autofinancement net HLM en % des loyers et des produits financiers

97 307 K€

3.98 années de loyers
Endettement

3 396 K€

Montant annuel de la TFPB

COMPTE DE RÉSULTAT - ANALYSE DE L'EXPLOITATION

Répartition des produits de l'exercice 2019

Produits 2019	K€	%
Loyers	24 450	74,28 %
Autres activités et divers	518	1,57 %
Charges locatives récupérées	4 008	12,18 %
Ventes immeubles	327	0,99 %
Variation des stocks immobilisés	141	0,43 %
Subventions	52	0,16 %
Reprise de provisions	609	1,85 %
Produits financiers	274	0,83 %
Produits exceptionnels	2 538	7,71 %
TOTAL	32 917	100 %

Répartition des charges de l'exercice 2019

Charges 2019	K€	%
Charges récupérables	4 089	13,97 %
Production du stock immobilier	458	1,57 %
Autres achats divers	234	0,80 %
Frais de gestion	13 855	47,34 %
Dotations aux amortissements et provisions	8 679	29,66 %
Autres charges de gestion	129	0,44 %
Charges financières	1 282	4,38 %
Charges exceptionnelles	539	1,84 %
TOTAL	29 265	100 %

Évolution et constitution du Fonds de Roulement à Terminaison

	2016	2017	2018	2019	Médiane 2018
En milliers d'€	17 859	18 141	18 725	20 858	
En € par logement	2 914	2 957	3 030	3 365	
Provision pour risques et charges	8 %	5 %	6 %	7,8 %	
Dépôts de garantie des locataires	10,3 %	10,3 %	10,1 %	9,2 %	
Potentiel financier >en milliers d'€	14 502	15 353	15 769	17 298	
>en €/logement	2 366	2 503	2 552	2 791	1 488

Rapporté au logement, le fonds de roulement à terminaison s'établit à 3 365 €, en augmentation par rapport à 2018.

Le potentiel financier à terminaison ressort ainsi à 2 791 € par logement, 87 % au-dessus de la médiane 2018 qui affichait 1 488 €.

On constate donc à fin 2019 une forte consolidation du haut de bilan de l'Office.

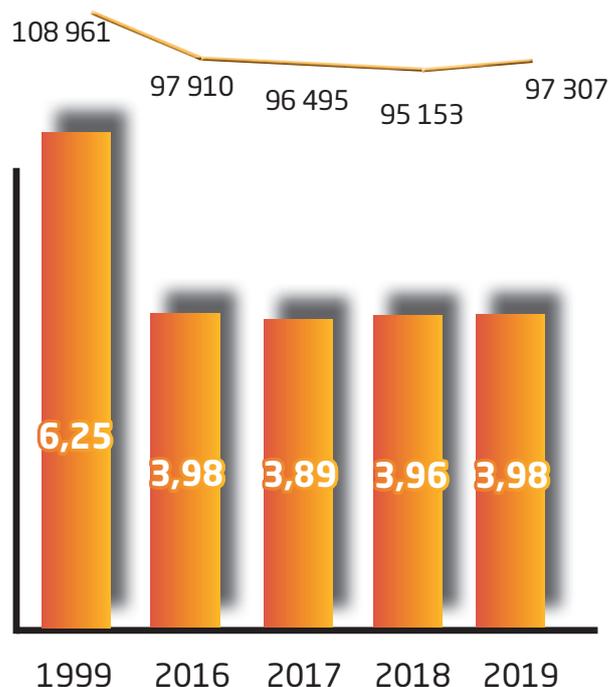
L'endettement

Au total, hors remboursements anticipés, les annuités d'emprunts ont absorbé 8 139 K€ soit 33,3 % des loyers de l'année (contre 35,5 % en 2018) et une médiane, la même année, de 35,9 % pour l'ensemble des Offices.

Le capital restant dû sur nos emprunts s'élève à 97 307 K€ à fin 2019, en légère hausse, après une diminution constante depuis 2013.

Il représente 3,98 années de loyer (contre 3,96 années en 2018 en raison de la baisse des loyers liée à la RLS en 2018), soit seulement 15 700 € par logement.

Capital restant dû en emprunts



— en K€
 ■ en années de loyers

Le coût de gestion d'un logement

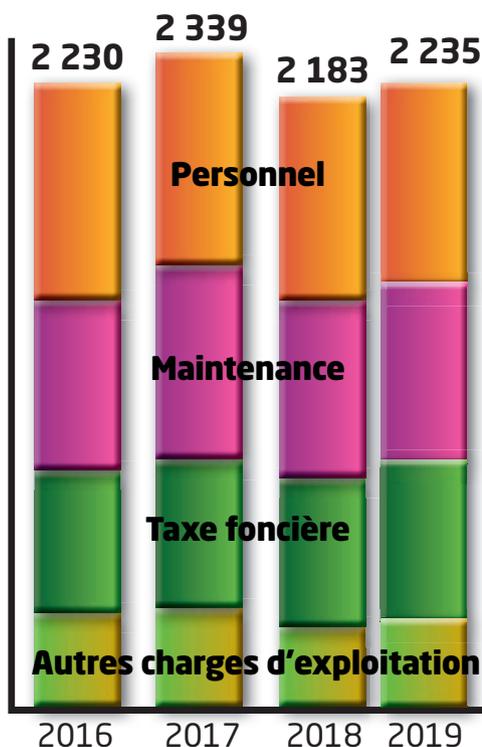
S'élevant à 13 855 K€ en 2019, le coût de gestion des logements augmente de 2,67 % par rapport à 2018. En effet, les travaux de gros entretien et d'entretien courant augmentent de 127 K€ et la cotisation à la CGLLS* de 226 K€. Rapporté au nombre de logements, le coût de gestion ressort à 2 235 €.

Il se décompose en :

- > Charges de personnel non récupérables pour 718 € par logement (32 %),
- > Charges d'entretien courant non récupérables et gros entretien pour 649 € (29 %),
- > Taxe Foncière pour 548 € (25 %),
- > Autres charges d'exploitation pour 320 € (14 %).

90 % des logements sont désormais soumis à la taxe foncière qui affiche + 3,1 % en 2019 et représente près de 13,89 % des loyers, malgré l'application de l'abattement de 30 % (soit 642 K€) sur les logements situés en QPV.

Coût de gestion d'un logement en €

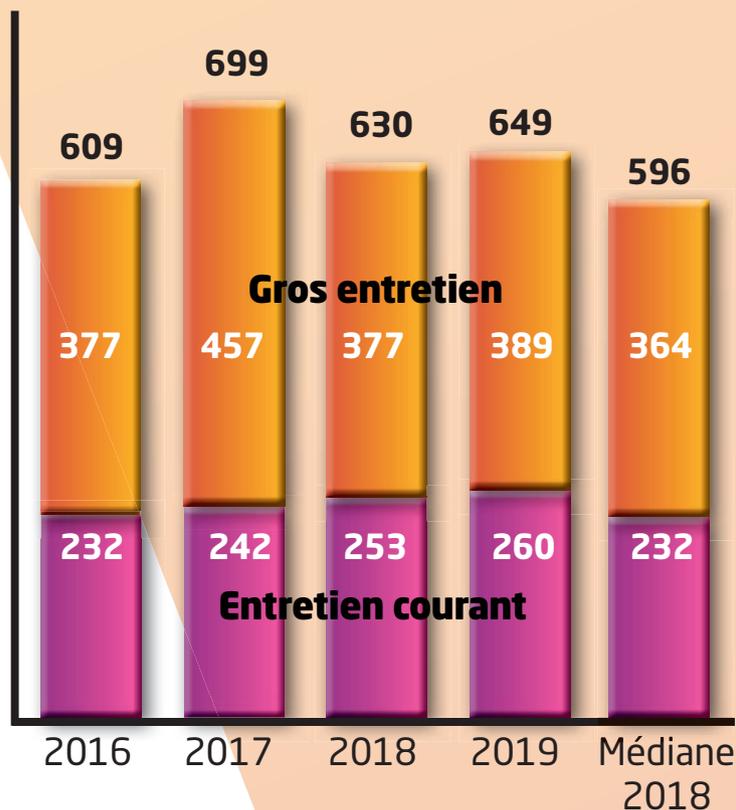


La maintenance

Avec 649 €, le montant consacré à l'entretien courant et au gros entretien par logement est en augmentation. SLH est nettement au dessus de la médiane des Offices 2018 qui s'établit à 596 €.

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

Coût moyen de maintenance d'un logement en €



Bilan & Perspectives

POLITIQUE DE RÉNOVATION ET DE MODERNISATION DU PATRIMOINE

De grands projets de réhabilitation sont engagés sur notre patrimoine, notamment sur les plusieus quartiers :

- > La réhabilitation des **64 logements** du Hameau de la Maronnerie se poursuit et se terminera au printemps 2020.
- > La réhabilitation du dernier **bâtiment en bande** du quartier **Favreau** comprenant **40 logements collectifs** et situé rue Dumont d'Urville a été lancée en octobre 2019 pour une durée de 15 mois.

Conformément à notre Plan Stratégique Patrimonial (PSP) 2016-2026 actualisé en juin 2019 et aux orientations budgétaires 2020 :

- > La réhabilitation des **322 logements** du quartier **la Colline** démarrera à compter de début 2021 pour une période de 3 ans.
- > Un programme de remplacement de menuiseries extérieures sur **150 logements** sera réalisé sur le quartier **Clairefontaine** ainsi que sur des logements individuels en secteur rural.

POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT

Les orientations de développement de l'Office prennent appui sur les pôles d'attractivité des agglomérations présentes sur son territoire d'intervention.

SLH s'inscrit pleinement aux côtés des EPCI pour les accompagner dans le cadre de leur Programme Local de l'Habitat (PLH) pour **répondre aux objectifs en matière de politique du logement** et plus particulièrement en termes de **requalification urbaine et de logements pour jeunes et personnes âgées**.

SLH reste également présent pour soutenir les collectivités territoriales qui souhaitent aménager et développer leur territoire, au travers de lotissements ou de Zones d'Aménagement Concertées (ZAC).

Malgré les mesures gouvernementales appliquées, **11 opérations déjà décrites dans les précédents budgets** seront poursuivies pour un total de 58 logements. Par ailleurs, 9 opérations nouvelles sont projetées pour des études à compter de 2020 pour un total de 93 logements.

POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE

SLH s'est résolument engagé à réduire la facture énergétique des locataires en intervenant sur son patrimoine le plus énergivore, présentant une étiquette de performance énergétique de classe C, D, E et tout particulièrement sur les classes F et G.

Notre patrimoine est classé essentiellement sous les étiquettes C et D. **Notre objectif est de tendre après les travaux de réhabilitation vers une étiquette B voire A (<50kWh/m².an).** **1 258 logements**, les moins performants, ont été inscrits dans les orientations de notre PSP 2016-2026.

Pour atteindre cet objectif, SLH intervient sur le renforcement de l'isolation des façades et des combles, le remplacement des menuiseries extérieures, l'amélioration de la ventilation et le changement de la production et la distribution du chauffage.

Concernant les programmes de constructions neuves, les logements se veulent éco-performants, leur orientation privilégie les apports bio-climatiques. 30 % de nos logements sont RT 2012 -10 % et 30 % sont en RT 2012 -20 %, notamment grâce à une isolation renforcée et l'installation de panneaux photovoltaïques permettant l'autoconsommation.

SLH intervient également auprès des locataires en place pour les encourager à maîtriser leurs coûts tout en économisant leurs consommations d'énergie (eau, électricité, chauffage...) par le biais d'actions de prévention et d'informations éco-citoyennes.



Construction de 4 logements
Le Point du Jour - Tigné



Construction de 4 logements
La Frênaie - Les Cerqueux sous Passavant

POLITIQUE SENIORS

Entre adaptation de logements existants, nouvelles conceptions dans les programmes neufs et accompagnement des seniors, **SLH a multiplié depuis de nombreuses années les initiatives pour répondre au défi du vieillissement de la population :**

- > Des opérations dédiées aux seniors avec 170 logements dans une quinzaine de résidences comprenant des espaces d'animations et de services,
- > 673 logements adaptés à la mobilité réduite.

Aujourd'hui, nous poursuivons notre action pour accompagner et anticiper les besoins des locataires avec la labellisation de logements « **Bien Vieillir à SLH** » misant avant tout sur le savoir-faire et les valeurs de SLH que sont l'innovation, la proximité, l'écoute et la réactivité.

L'objectif est de permettre aux seniors de vivre confortablement et le plus longtemps possible dans un logement adapté et créer dans nos résidences les conditions de vie qui favorisent le bien vivre de toutes les générations.

55 logements ont été labellisés. SLH s'est engagé à poursuivre son action en labellisant 5 logements existants de plus chaque année et 10 % de logements dans ses programmes de construction dans les 5 prochaines années.



POLITIQUE LIÉE À LA CRISE SANITAIRE CONSÉCUTIVE À LA PANDÉMIE DU COVID-19

À l'heure de la rédaction du présent rapport, après avoir vécu près de 2 mois une situation extraordinaire, l'Office se prépare, comme tous les autres bailleurs, à la reprise de l'activité.

SLH a dû faire face, depuis le 17 mars, date du début du confinement, à cette épidémie de Coronavirus, défi que nous affrontons toutes et tous dans nos vies personnelles et professionnelles.

Conformément au plan de continuité de l'activité, validé par le Conseil Social et Économique (CSE), le 17 mars 2020, SLH a dû s'adapter à la crise et aux mesures de confinement, notamment :

- > En mettant en place des mesures de télétravail,
- > En privilégiant les réunions en visioconférence,
- > En mettant en activité partielle certains personnels,
- > En assurant la gestion du dialogue social,
- > En assurant les fonctions vitales de l'Office (astreintes, urgences, facturation, règlement des fournisseurs, ...).

Notre plan de reprise, élaboré en concertation avec le CSE, en respectant le protocole national de déconfinement applicable à l'ensemble des entreprises publié le 3 mai, a été validé par la Médecine du Travail le 7 mai 2020.

L'heure n'est pas aujourd'hui au bilan mais nous pouvons déjà identifier les difficultés économiques et sociales auxquelles nous allons être confrontés dans les semaines et mois à venir (surcoût dans la construction et la réhabilitation, glissement du PSP, risque d'impayés pour les ménages les plus fragiles, ...).

Le défi est important mais la bonne situation financière de notre Office, avec la mobilisation exceptionnelle de nos équipes, doit nous permettre de rester au plus près des préoccupations des locataires de notre parc, face à cette crise sanitaire sans précédent.



34 rue de Saint Christophe
CS 32144 - 49321 Cholet Cedex
Tél.: 02 41 75 25 25 - E-mail: oph@slh-habitat.fr

slh-habitat.fr



Des femmes et des hommes, de l'expérience

+ de 95 ans d'expérience du logement social

Des agences proches

Agence du Parvis

6 rue du Bordage Marc - 49300 Cholet
Tél : 02 41 75 25 85

Agence Jean Monnet

19 avenue Schuman - 49300 Cholet
Tél : 02 41 75 25 80

Horaires des agences

10 h 00 - 12 h 00

14 h 00 - 18 h 00

Fermeture à 17 h 00

le vendredi et veilles de jours fériés

Horaires du siège

8 h 30 - 12 h 30

13 h 30 - 17 h 00

Un seul numéro

Pour nous joindre, 24 h / 24 et 7 j / 7 :

02 41 75 25 25