

# Bilan & perspectives

Satisf.  
ACTION  2025

Cholet  
Résidence Le Domaine du Menhir



# 2021

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

HABITAT  
RÉUN   
La force  
du logement  
social

# 2021

slh Sèvre Loire Habitat  
L'HABITAT À DIMENSION HUMAINE  
HABITAT RÉUNI La force du logement social



## Nouveau projet d'entreprise

Après une année 2020 marquée par deux périodes de confinement successives et des mesures sanitaires ayant entraîné un ralentissement de nos activités, 2021 a permis de retrouver un peu plus de sérénité dans notre quotidien, malgré un contexte sanitaire toujours présent.

Le télétravail, expérimenté pendant la seconde période de confinement, a été profitable et a fait l'objet d'un accord d'entreprise signé le 23 juin 2021. De plus, un nouvel accord, relatif à la Qualité de Vie au Travail dans l'entreprise, a été signé ce même jour.

Toute aussi importante, la Qualité de Vie de nos locataires a fait l'objet d'une enquête de satisfaction du 15 au 31 mars 2021. Les résultats ont été très encourageants puisque **91 % des locataires interrogés se déclarent très satisfaits de notre Office** (89 % en 2019). Ce résultat valorise les efforts réalisés ainsi que le dévouement de notre personnel attaché à la qualité de service rendu et tout particulièrement auprès des publics les plus fragiles, qui a été salué par nos locataires.

Ces bons chiffres nous engagent pour l'avenir et, pour être encore plus à l'écoute de nos locataires, **une démarche de labellisation « Quali'Hlm » a été engagée** en 2021 et devrait voir le jour au cours de l'année 2022. Elle s'inscrit dans notre nouveau projet d'entreprise Satisf.ACTION 2025, approuvée par notre Conseil d'Administration le 15 mars 2021.

Satisf.ACTION 2025 a été bâti dans la continuité d'EVA 2016-2020 et dans une démarche d'anticipation, tout en veillant à sa cohérence avec les orientations stratégiques du groupe Habitat Réuni, avec qui nous partageons la même philosophie de travail et les mêmes valeurs.

Les grandes orientations stratégiques de notre Office ont été définies pour les 5 années à venir :

- 1- Placer la satisfaction de nos locataires au cœur de nos priorités et renforcer l'accompagnement des publics les plus fragiles,
- 2- Dynamiser notre image et mettre en place une stratégie de communication efficace,
- 3- Développer notre patrimoine dans les secteurs attractifs, en particulier sur l'Agglomération du Choletais et proposer une offre diversifiée de produits.
- 4- Réduire l'impact environnemental de nos activités et la facture énergétique.

C'est donc dans cette dynamique au service des collectivités et pour rendre la vie des locataires plus agréable que nous travaillons au développement du territoire et à la réhabilitation de notre patrimoine.

Malgré le contexte sanitaire et économique, SLH a pu poursuivre au cours de l'année 2021, les études et travaux de réhabilitation, conformément à son Plan Stratégique Patrimonial 2016-2026 et à ses orientations budgétaires 2021. **De grands projets de rénovation et de modernisation sont engagés sur le patrimoine** pour éradiquer les logements les plus énergivores.

De même, les études de construction se sont poursuivies au cours de l'année 2021, avec plus de **277 logements en projet** pour les trois prochaines années.

Cette capacité d'investissement, nous la devons notamment à une bonne maîtrise de notre vacance commerciale et du niveau d'impayés, malgré une RLS toujours présente pour près de 1,3 million d'euros et une TVA maintenue à 10 % pour les opérations financières en Prêt Locatif à Usage Social.

La crise mondiale que nous vivons actuellement a mis en exergue la gestion du coût de l'énergie. C'est pourquoi, nous devons poursuivre nos efforts en matière de rénovation et de décarbonation de nos bâtiments pour lutter contre la précarité énergétique.

C'est dans ce contexte difficile que nous devons rester mobilisés afin de poursuivre avec détermination notre mission aux côtés de nos locataires et de nos partenaires.

Isabelle LEROY  
Présidente de SLH

Bernard GRAVELEAU  
Directeur Général

Satisf. ACTION 2025

## Construction



Chanteloup les Bois  
Le Hameau de l'Échalier  
5 logements



La Séguinière  
Le Bordage  
7 logements



Vezins  
L'Épilletterie  
6 logements



Beupréau en Mauges  
Clos Saint Jean  
12 logements



Trémentines  
Les Hauts de Pichin  
7 logements



Le Puy Saint Bonnet  
Bois Chantemerle  
4 logements

## Réhabilitation



Cholet - La Colline  
324 logements



Foyer les Goëlands



Foyer des Hirondelles



Hameau de la Ferme  
50 logements

## Actions internes



Formation Voltaire



SLH - Regards croisés

- 4 Les chiffres clés
- 6 Le territoire d'intervention
- 6 Adhésion au groupe Habitat Réuni
- 7 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
- 26 Analyse financière
- 30 Bilan et perspectives

103

SALARIÉS À SLH

6079

LOGEMENTS

13 391

OCCUPANTS

91%

DES LOCATAIRES SATISFAITS \*

25 126 K€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES

chiffres au 31 Déc. 2021

4 034  
LOGEMENTS COLLECTIFS

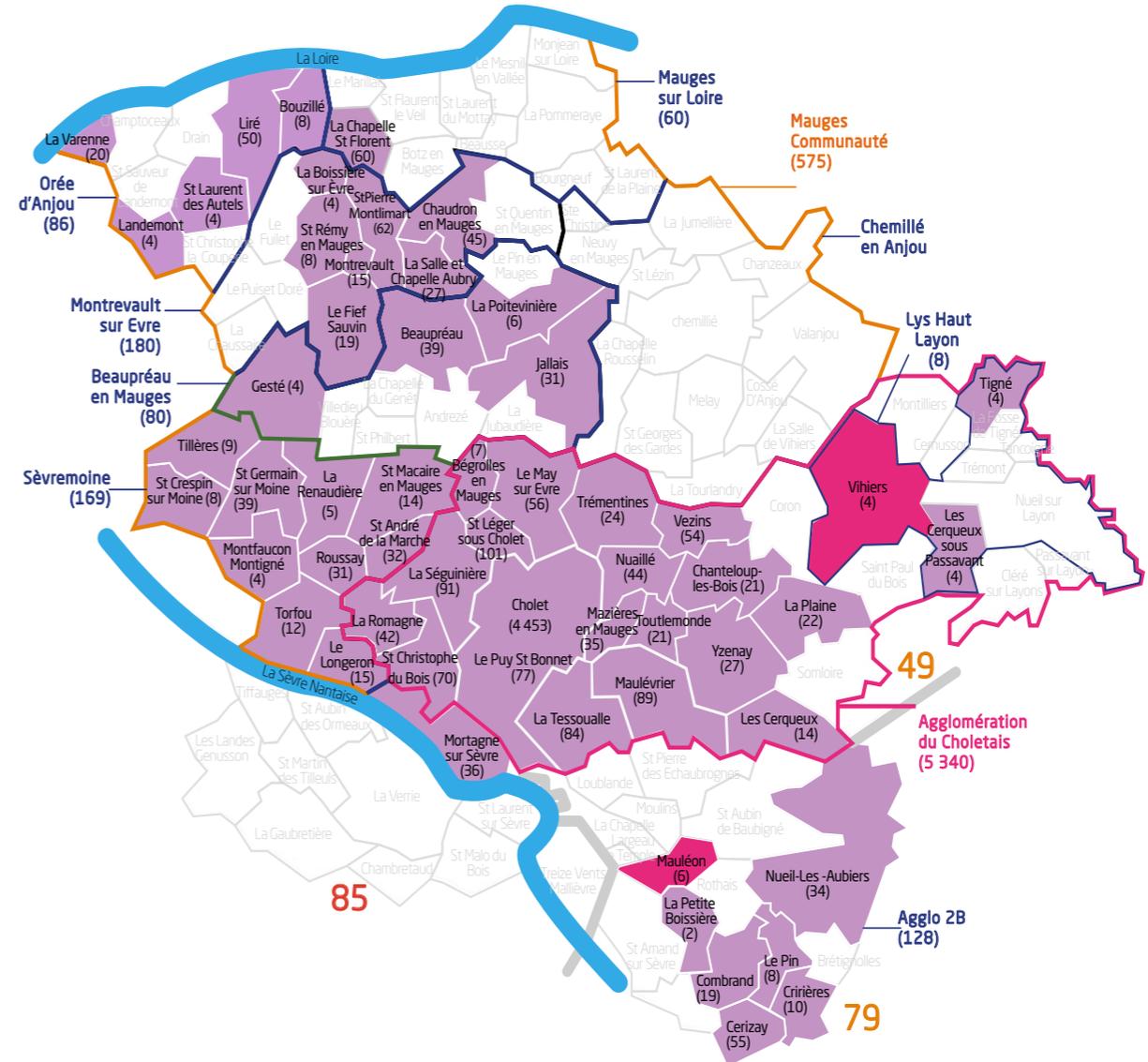
2 045  
LOGEMENTS INDIVIDUELS

65  
LOGEMENTS LIVRÉS OU MIS EN CHANTIER

277  
LOGEMENTS EN PROJET

593  
ENTRÉES DANS LE LOGEMENT

chiffres au 31 Déc. 2021



Communes où SLH est présent

Communes où SLH va construire de nouveaux logements



IDENTITÉ

- > 36 adhérents (15 ESH, 15 Coopératives, 5 OPH, 1 SEM)
- > Président : Pierre-René LEMAS
- > Directeur : Julien PAUL
- > Siège social : 82bis rue Blomet 75 015 PARIS
- > Statut : Société Anonyme de Coordination (SAC)

ADHÉSION DE SLH AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2021

Après décision du Conseil d'Administration de Sèvre Loire Habitat et de l'Agglomération du Choletais en 2020, l'Office a adhéré au 1<sup>er</sup> janvier 2021 à la SAC Habitat Réuni. Elle a par ailleurs désigné SLH sur un poste de censeur pour assister aux instances du groupe.

Cette société de coordination a pour objet, au bénéfice de ses membres, de :

- > Élaborer le cadre stratégique patrimonial et le cadre stratégique d'utilité sociale,
- > Définir la politique technique des associés,
- > Définir et mettre en oeuvre une politique d'achat des biens et services,
- > Développer une unité identitaire des associés,
- > Organiser la mise à disposition des ressources disponibles par voie de prêts et d'avances visant à accroître la capacité d'investissement des associés,
- > Appeler les cotisations nécessaires à l'accomplissement de ses missions,
- > Prendre les mesures nécessaires pour garantir la soutenabilité financière du groupe ainsi que de chacun des organismes qui le constituent,
- > Assurer le contrôle de gestion des associés,
- > À la demande de ses associés, la société peut également avoir pour objet de mettre en commun des moyens humains et matériels au profit de ses associés.

+ 178 000  
LOGEMENTS GÉRÉS  
36  
ASSOCIÉS

SÉMINAIRE STRATÉGIQUE DU GROUPE

Pour renforcer la collaboration de l'ensemble des associés, un séminaire stratégique s'est organisé fin novembre 2021. Les 36 associés se sont réunis à Paris pour débattre ensemble de la stratégie de développement du Groupe Habitat Réuni pour les années à venir.

3 actions prioritaires ont ainsi été arrêtées :

- > Construire et gérer des logements tournés vers la qualité de vie, connectés aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux : **s'affirmer comme des agrégateurs de services,**
- > Faire la démonstration de **l'efficacité de notre modèle économique agile et solidaire,**
- > Assumer une vocation d'influenceur et d'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics, en matière de politique de l'habitat et de cohésion sociale.

LES GROUPES DE TRAVAIL

Depuis son adhésion au groupe Habitat Réuni, Sèvre Loire Habitat a intégré plusieurs groupes de travail :

- > Gestion sociale,
- > Enjeux énergétiques et politiques techniques,
- > Mutualisation des moyens,
- > Communication.

L'adhésion à Habitat Réuni a permis, en outre, de développer les relations entre Sèvre Loire Habitat et Saumur Habitat, notamment par la participation des Directeurs Généraux des deux organismes aux Conseils d'Administration de chacune des entités.

« 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 logements 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 oeuvre 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. »

INDEX D'ÉGALITÉ HOMMES FEMMES



chiffres au 31 Déc. 2021

103

SALARIÉS À SLH

1 582

HEURES DE FORMATION

16

RECRUTEMENTS

5,66 %

DE TAUX D'ABSENTÉISME

En augmentation par rapport à 2020 : 3,21 %

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

### Un parcours d'intégration proposé à chaque nouveau salarié

Ce parcours d'intégration débute le 1<sup>er</sup> jour de l'arrivée du nouveau salarié et se poursuit sur 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.

**5 salariés** ont bénéficié de ce parcours en 2021.

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

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

### L'insertion de personnes en situation de handicap

**4 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.

## DIALOGUE SOCIAL : 3 NÉGOCIATIONS AVEC LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Ces négociations ont abouti à la signature d'un accord sur le **télétravail**, sur la **QVT** (Qualité de Vie au Travail) et **NAO** (Négociation Annuelle Obligatoire).

### Le télétravail

L'expérimentation du télétravail contraint, menée dans le contexte exceptionnel de la crise sanitaire, nous a permis d'aborder la négociation basée sur retour d'expérience. L'accord prévoit 44 jours par an (dont deux jours par semaine maximum) de télétravail pour les salariés dont l'emploi est compatible et qui le souhaitent. Une évaluation de ce nouvel accord sera réalisée fin 2022.

### Qualité de Vie au Travail : de nouvelles dispositions

- > Un dispositif d'aménagement des fins de carrière permettant aux seniors de réduire leur temps de travail sur les dernières années avec le maintien des cotisations retraite.
- > Le lancement d'une réflexion collective concernant l'organisation spatiale des bureaux du siège pour améliorer la communication interne.

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS ÉCRITS : OBJECTIF ZÉRO FAUTE

**31 salariés** se sont engagés dans le parcours Voltaire pour améliorer leur niveau d'orthographe avec d'excellents résultats : **le score moyen des collaborateurs de SLH a été de 816/1000** contre un score moyen national obtenu par les candidats de 549/1000.

## Satisf. ACTIONI 2025

### UN NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE :

Il se caractérise par deux spécificités :

- **La première est fondée sur la satisfaction de nos locataires**, avec une démarche qualité plus centrée sur leurs attentes, dans laquelle SLH est déjà fortement investi. Pour répondre aux exigences de traçabilité de l'information en temps réel, nous devons intégrer la digitalisation dans nos processus et faire du numérique un levier d'amélioration de notre service.
- **La seconde repose sur la modernisation de notre image de marque**, afin de contribuer à la fois, à notre rayonnement dans les territoires ainsi qu'à la valorisation de nos savoir-faire et de nos réalisations. Être plus lisible auprès de nos partenaires et locataires devient incontournable dans un monde concurrentiel où l'exigence est plus forte.

**4 orientations stratégiques** comportant chacune des actions et des engagements mesurables ont été définies, avec comme toujours pour objectifs de garantir aux locataires et partenaires la transparence, l'équité et la qualité de nos prestations, tout en respectant l'environnement.

### 1 Placer la satisfaction de nos locataires au coeur de nos priorités et renforcer l'accompagnement des publics les plus fragiles.

- Réorienter notre politique qualité en s'inscrivant dans la démarche de labellisation Quali'Hlm afin de mieux répondre aux attentes de nos locataires.
- Mettre en oeuvre une politique d'accompagnement renforcée pour nos publics les plus fragiles.
- Accroître la mesure et l'écoute de nos locataires afin de cibler nos actions prioritaires et d'améliorer leur satisfaction.



### 2 Dynamiser notre image et mettre en place une stratégie de communication efficiente.

- Moderniser notre image de marque et renforcer notre notoriété en développant une communication pro active.

### 3 Développer notre patrimoine dans les secteurs attractifs, en particulier sur l'Agglomération du Choletais et proposer une offre diversifiée de produits.

- Produire 300 logements sur la période 2020-2025, en privilégiant le territoire de l'Agglomération du Choletais.
- Développer l'offre de service auprès des collectivités.



### 4 Réduire l'impact environnemental de nos activités et la facture énergétique.

- Supprimer les logements énergivores en F et G en 2025.
- Réduire l'empreinte carbone en interne.



8 Cérémonie de remise des diplômes

6079

LOGEMENTS

65

LOGEMENTS LIVRÉS OU MIS EN CHANTIER

277

LOGEMENTS EN PROJET

« SLH s'attache à développer sa politique de construction, d'aménagement et de rénovation de son patrimoine, conformément au Plan Stratégique Patrimonial 2016-2026.

Notre Office met tout en œuvre 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 matière de logements. »

6,6 M€

D'INVESTISSEMENTS POUR LA RÉHABILITATION ET LA RÉNOVATION DU PATRIMOINE EN 2021

158

KWH/M<sup>2</sup>/AN DE CONSOMMATION MOYENNE

53,45 %

DES LOGEMENTS PRÉSENTENT UNE ÉTIQUETTE DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE A, B OU C

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

Cholet  
Le Domaine du Lac  
6 logements  
3 T3 - 3 T4  
(4 PLUS - 2 PLAI)

Tigné  
Le Point du Jour  
4 logements  
4 T3  
(3 PLUS - 1 PLAI)

Chanteloup les Bois  
Le Hameau de l'Échalier  
5 logements  
4 T3 - 1 T4  
(3 PLUS - 2 PLAI)

Vezins  
L'Épileterie  
6 logements  
5 T3 - 1 T4  
(4 PLUS - 2 PLAI)

Trémentines  
Les Hauts de Pichin  
7 logements  
2 T2 - 4 T3 - 1 T4  
(5 PLUS - 2 PLAI)



Les Cerqueux s/s Passavant  
La Frênaie  
4 logements  
4 T3  
(3 PLUS - 1 PLAI)

Nueil-Les-Aubiers  
Béthanie 2  
6 logements  
6 T3  
(5 PLUS - 1 PLAI)



La Séguinière  
Le Bordage  
7 logements  
5 T3 - 2 T4  
(5 PLUS - 2 PLAI)

Beaupréau en Mauges  
Clos Saint Jean  
12 logements  
3 T2 - 9 T3  
(8 PLUS - 4 PLAI)

Le Puy Saint Bonnet  
Bois Chantemerle  
4 logements  
3 T3 - 1 T4  
(3 PLUS - 1 PLAI)



La Poitevine  
Le Gazeau  
4 logements  
3 T3 - 1 T4  
(3 PLUS - 1 PLAI)



# MODERNISER, ADAPTER ET AMÉLIORER LE PATRIMOINE EXISTANT

## Les réhabilitations lourdes

**Cholet - quartier Favreau**  
Rue Dumont d'Urville  
40 logements  
Calendrier :  
Novembre 2019 à Septembre 2021  
Coût total de l'opération :  
2 536 000 € TTC (63 400 €/logement)  
Coût 2021 : 1 124 000 € TTC



**Cholet - Quartier Le Hameau de la Ferme - 50 logements**  
Calendrier :  
Juin 2021 (durée 16 mois)  
Coût total de l'opération :  
1 806 000 € TTC (36 100 €/logement)  
Coût 2021 : 419 000 € TTC



**Cholet - quartier La Colline**  
324 logements

Calendrier :  
Septembre 2021 (durée 36 mois)  
Coût total de l'opération :  
13 000 000 € TTC (40 100 €/logement)  
Coût 2021 : 917 000 € TTC



## La politique environnementale

Certains travaux réalisés et comptabilisés en 2021 se traduisent par une délivrance de certificats d'économies d'énergie de **120 460 MegaWh Cumac\***, sur la durée conventionnelle d'amortissement des équipements installés. Ce gain se traduit par une recette de **843 219 €** liée à la vente des CEE.

Pour mémoire, les travaux réalisés en 2020 se traduisaient par un gain de 81 888 MegaWh Cumac, soit une hausse de 47,10 %.

# 6,6 M€

## INVESTIS EN 2021 POUR LA MAINTENANCE DE NOTRE PATRIMOINE



Montants exprimés en K€

### Consommations énergétiques

au 31 Déc. 2021

#### Logement économe



#### Logement énergivore

Total 6 077

Étude en cours

## Les rénovations thermiques

**Rénovation énergétique**  
166 logements énergivores (étiquettes F et G)  
Calendrier : Novembre 2021 (durée 21 mois)  
Coût total de l'opération : 5 500 000 € TTC  
(33 100 € / logement)  
Coût 2021 : 176 000 € TTC

**Isolation thermique des façades - Foyer ADAPEI 49**  
Coût 2021 : 136 000 € TTC

**Réfection de 2 toitures-terrasses - Parvis de Moine**  
Coût 2021 : 151 000 € TTC

**Isolation des combles - 222 logements - diverses communes**  
Programme réalisé chaque année en priorisant les logements chauffés à l'électricité, ce poste représentant 30 % des déperditions d'un logement.  
Coût 2021 : 110 000 € TTC

## Rénovation complète de logements

Pour répondre à une demande de plus en plus forte, une vingtaine de logements vacants depuis de nombreuses années ont fait l'objet d'une rénovation complète.

Des travaux ont donc été engagés sur une vingtaine de logements.

Coût 2021 : 188 000 € TTC

## Le suivi des pannes d'ascenseurs en 2021

SLH poursuit sa politique d'entretien des ascenseurs pour assurer une maintenance préventive efficace afin de limiter le risque de pannes.

Un programme de **rénovation de 11 ascenseurs** a donc été mené sur notre patrimoine comprenant le remplacement de pièces majeures.

Le coût de ces travaux s'élève à 260 000 € TTC sur 2021.

Esquisse Foyer des Goélands



Bureaux UDAF



Service médical de proximité tour Émeraude

## La restructuration de locaux professionnels

Pour regrouper en un seul lieu d'hébergement les jeunes en formation, SLH a proposé aux Compagnons du Devoir, une **restructuration du foyer des Goélands** (locaux anciennement occupés par l'ADAPEI Formation et l'APAECH). Les travaux ont démarré en septembre 2021 pour une livraison prévue en juillet 2022.

**Restructuration et extension des bureaux de l'UDAF** situés sur le quartier Clairefontaine pour améliorer leur schéma organisationnel et ainsi répondre à leur demande d'espace complémentaire. Restructuration d'un local sur la tour Émeraude, quartier Jean Monnet, pour accueillir un nouveau service médical afin de faciliter l'accès à la médecine générale à des milliers d'habitants de l'Agglomération du Choletais dépourvus de médecin traitant.

Coût 2021 : 249 000 € TTC

# 103

ASCENSEURS

# 3,70

PANNES/AN/APPAREIL HORS VANDALISME

# 474

PANNES DONT 99 LIÉES AU VANDALISME

**14** \*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.

13 391 OCCUPANTS

5 116 €  
REVENU MOYEN ANNUEL  
DES 1<sup>ERS</sup> QUARTILES  
ENTRÉS À SLH EN 2021 \*

\* Les autres quartiles ont un revenu annuel moyen de 12 537 €

« 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 œuvre pour proposer un logement adapté à chaque situation de vie et accompagne les locataires les plus fragiles. »

593  
ENTRÉES  
DANS LE  
LOGEMENT

38,6 %  
ATTRIBUÉS À  
DES PERSONNES  
SEULES

4 VENTES  
RÉALISÉES  
1 appartement  
3 maisons

14 %  
DES  
DEMANDEURS  
ONT PLUS DE  
60 ANS

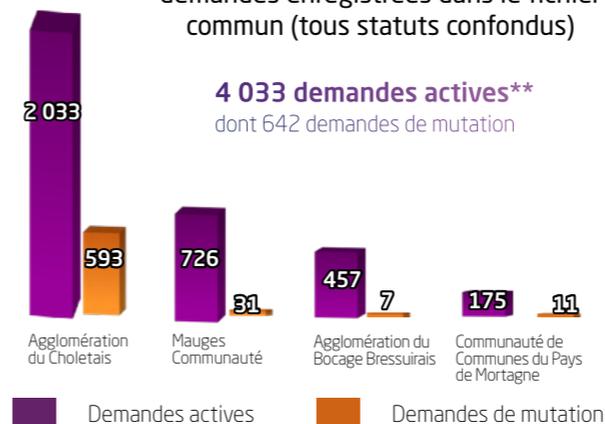
43,3 %  
DES LOCATAIRES  
SONT DANS LEUR  
LOGEMENT DEPUIS  
7 ANS OU +

## LA DEMANDE LOCATIVE SOCIALE

La demande locative

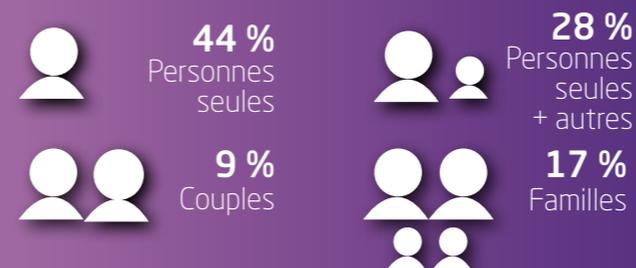
8 448

demandes enregistrées dans le fichier  
commun (tous statuts confondus)



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

Une majorité de personnes jeunes et isolées



\* Tous statuts confondus sur les EPCI où SLH intervient qu'il ait ou non du patrimoine  
\*\* Sur les territoires où SLH possède du patrimoine au 31 Déc. 2021 et en 1<sup>er</sup> choix  
\*\*\* Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements  
\*\*\*\* Quartiers Prioritaires de la Ville

## LES ATTRIBUTIONS

2 100

DOSSIERS ÉTUDIÉS  
ET PRIORISÉS PAR LA  
CALEOL \*\*\*, DONT :  
> 232 minima sociaux,  
> 40 ajournés ou rejetés.

917

PROPOSITIONS  
ADRESSÉES À L'ISSUE  
DE LA CALEOL  
(hausse de 4 % par rapport à 2020)

## LES MUTATIONS

Afin de favoriser les parcours résidentiels de ses locataires, SLH s'est engagé à leur réserver 13 % des attributions.

Sur les 73 mutations réalisées sur l'Agglomération du Choletais, 35 concernent les QPV\*\*\*\* de Cholet.

## IMPACT DE LA RÉGLEMENTATION APL

Aide Personnalisée au Logement

	2019	2020	2021
Montant moyen du loyer	317,60 €	323,16 €	332,37 €
Montant moyen de l'APL	183,79 €	171,26 €	167,98 €
Nombre de bénéficiaires	2 978	2 918	2 781

Sources : CNAS FILEAS pour 2019 et 2020 - quittancement SLH décembre 2021

La réforme de l'APL, mise en place début 2021 a entraîné une baisse du nombre de bénéficiaires et du montant moyen versé.

46 %

DES LOCATAIRES SONT  
BÉNÉFICIAIRES DE L'APL  
(48 % en 2020)

## LA VACANCE COMMERCIALE

**2,78 %**      **1,72 %**

**TAUX DE LA VACANCE TOTALE\***  
(5 % Médiane du DIS 2020)

**TAUX DE LA VACANCE COMMERCIALE**  
Chiffres au 31 Déc. 2021

La vacance totale représente une perte de loyers de **838 569 €** (784 157 € en 2020).

- \* 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.

## LES IMPAYÉS

**1 657 604 €**      **1 067**

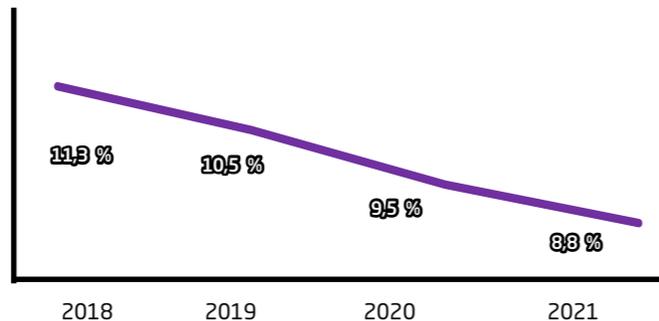
**D'IMPAYÉS**  
(1 667 654 € en 2020)

**DÉBITEURS**  
(1 112 en 2020)

**1,73 %**

**TAUX D'IMPAYÉS**  
(1,80 % EN 2020)

## L'ÉVOLUTION DU TAUX DE ROTATION



Conjuguée aux différentes crises, la demande de logements explose et les locataires qui souhaitent évoluer dans leur parcours résidentiel repoussent ou abandonnent leurs projets. Il en résulte une chute importante du taux de rotation qui perd près de 3 points depuis 4 ans.

## TROUBLES DE VOISINAGE ET INCIVILITÉS

Les principales causes

<b>60</b> TAPAGES NUISANCES SONORES	<b>26</b> PROBLÈMES D'HYGIÈNE
<b>35</b> DÉPÔTS D'ENCOMBRANTS	<b>11</b> ANIMAUX
<b>105</b> DÉPÔTS DE PLAINTE	<b>+ 17 000 €</b> DÉPENSÉS POUR LA REMISE EN ÉTAT

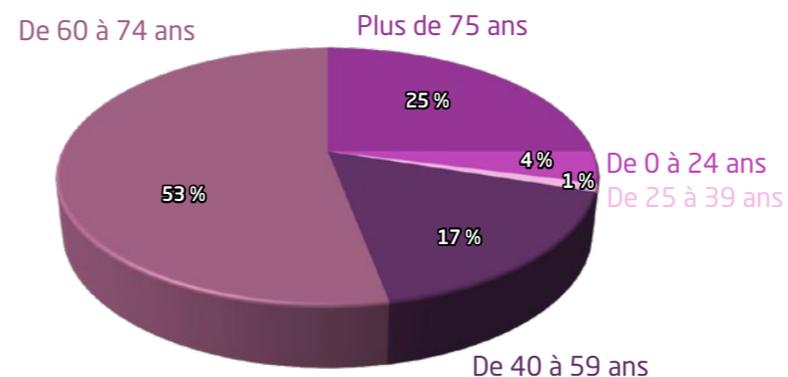
## L'ADAPTATION DES LOGEMENTS

Les travaux d'adaptation consistent principalement à remplacer la baignoire par une douche.

Afin de répondre à une forte demande, un nouveau marché de travaux a été confié à la société ASH en septembre 2021.

Dans le cadre de notre démarche « Bien Vieillir à SLH », 5 logements ont été labellisés sur 2021.

## Demandes d'adaptation par tranches d'âge



## Typologie des travaux demandés

Travaux	Accord	Refus	Total
Remplacement de la baignoire par une douche	31	10	41
Modification de la douche	2	-	2
Diverses adaptations	3	6	9
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>16</b>	<b>52</b>



**69 %**  
DES DEMANDES ONT REÇU  
UNE RÉPONSE FAVORABLE

**221 000 €**  
DE TRAVAUX

Chiffres au 31 Déc. 2021



chiffres au 31 Déc. 2021

91%

DES LOCATAIRES SATISFAITS \*

66

LOGEMENTS LABELLISÉS « BIEN VIEILLIR À SLH »

1 365

COMPTES CRÉÉS SUR L'EXTRANET LOCATAIRE DEPUIS SA MISE EN PLACE

« 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 cœur 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. »

690

VISITES / MOIS AU SIÈGE (570 EN 2020)

680

VISITES / MOIS DANS LES AGENCES (612 EN 2020)

1 959

APPELS / MOIS AU STANDARD (1 931 EN 2020)

COMMUNIQUER, ÉCOUTER ET FAVORISER LE LIEN SOCIAL

Des supports papier incontournables à destination de tous

Le Mag' Diffusé 3 fois dans l'année à l'ensemble des locataires et des partenaires, il permet à l'Office d'informer sur les actualités du logement social, sur la vie des quartiers et des communes ainsi que sur les actions mises en place.



Les plaquettes techniques Remises à chaque nouveau locataire, elles permettent de répondre aux questionnements récurrents.



Les dossiers de presse Ils sont remis lors des inaugurations et des poses de premières pierres aux différents partenaires. Ils permettent de présenter les projets de construction.



Le numérique : outil indispensable pour diffuser l'information

Le site internet et les réseaux sociaux permettent à SLH de communiquer l'information rapidement au plus grand nombre (locataires, futurs locataires, partenaires locaux, ...).

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, ...



\* Selon la dernière enquête de satisfaction menée du 15 au 31 mars 2021 auprès d'un échantillon représentatif de 600 locataires

## Une campagne d'affichage pour sensibiliser les locataires

SLH a lancé une campagne de communication pour sensibiliser sur les incivilités et les troubles de voisinage.

Plusieurs thèmes ont été abordés :

- > Le respect,
- > Le bruit - tapage,
- > Les encombrants,
- > La propreté des paliers,
- > Les mauvaises odeurs,
- > Le jet d'ordures par les fenêtres ou de nourriture pour les animaux.

Toutes les affiches ont été positionnées dans les parties communes des bâtiments, dans les différents accueils et relayées dans l'ensemble de nos outils de communication.



## AFFICHER NOS AMBITIONS AVEC UNE DÉMARCHE QUALITÉ SUIVIE

Plusieurs enquêtes pour mesurer la satisfaction des locataires

Enquête de satisfaction intermédiaire

> Enquêtes téléphoniques du 15 au 31 mars 2021

**600**  
LOCATAIRES  
CONTACTÉS

**7,2/10**  
POUR LA PROPRETÉ  
DES PARTIES COMMUNES  
(6,2/10 EN 2019)

**91 %**  
SE DÉCLARENT  
SATISFAITS PAR SLH  
(89 % EN 2019)

**85 %**  
SE DÉCLARENT SATISFAITS  
DU RAPPORT QUALITÉ/PRIX  
(84 % EN 2019)

Enquête pour les nouveaux locataires

- > Au fil de l'eau depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021,
- > Enquêtes SMS,
- > Objectif : mesurer la satisfaction sur les conditions d'entrée (état des lieux, propreté, ...).

Enquête sur le traitement des réclamations

- > 3 thématiques : plomberie, électricité, menuiserie,
- > Enquêtes téléphoniques 2 mois après le dépôt de la réclamation,
- > Objectif : mesurer la satisfaction concernant le traitement de la réclamation (délai, qualité de la prestation, ...).

## Le système de management de la qualité

À l'issue d'un audit du système de management de la qualité, la décision a été prise en 2020 d'orienter notre dispositif qualité vers le label professionnel Quali'Hlm, proposé par l'Union Sociale de l'Habitat.

Quali'Hlm s'intègre parfaitement dans notre projet d'entreprise Satisf.ACTION 2025, qui place la satisfaction au cœur des priorités, avec la volonté d'une démarche qualité plus centrée sur les attentes de nos locataires.

Ce label associe les représentants des locataires et le Conseil de Concertation Locative à la démarche.

Ainsi, 5 plans d'actions d'amélioration thématiques vont être rédigés au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2022, avec pour objectifs d'améliorer les différents points d'alerte relevés par l'auditeur :

- > Consolider les résultats des enquêtes internes en améliorant le volume des retours,
- > Définir des objectifs à atteindre aux différents indicateurs présentés dans les tableaux de bord,

- > Partager la qualité avec toute l'entreprise en élargissant le comité de pilotage qualité à toutes les directions,
- > Redonner de la pertinence à la communication qualité en révisant les éléments obsolètes,
- > Améliorer la tenue des espaces extérieurs,
- > Affiner la maîtrise du traitement des demandes techniques.

La programmation du dispositif nous permet d'envisager une présentation des plans d'actions d'amélioration auprès du comité de labellisation en juin 2022 ouvrant la porte à l'admissibilité au label.

Un audit de mise en œuvre des plans d'actions devra attester de leur déploiement dans un délai maximum de 12 mois.

## 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.

L'objectif est de permettre aux seniors de vivre confortablement et le plus longtemps possible dans un logement adapté.

Jusqu'à présent notre label s'adressait aux locataires seniors de 69 ans et + avec 3 engagements :

- > Un logement aménagé pour le confort du senior et sa sécurité,
- > Un logement situé près des services de proximité pour améliorer le quotidien,
- > Un logement situé dans un environnement adapté.

Dans le cadre de notre nouveau projet d'entreprise, SatisfACTION 2025, SLH a décidé d'apporter des évolutions à son label senior :

- > Diminution de l'âge requis de 69 ans à 65 ans pour l'accès au logement adapté,
- > Possibilité aux locataires de 69 ans et plus de bénéficier des menus services (jusqu'à 19 km de Cholet), sans adhérer au label senior.

Les objectifs du label « Bien Vieillir à SLH » :

- > Intégrer 10 % de logements labellisés dans les programmes de construction,
- > Labelliser chaque année 5 logements dans le patrimoine existant.

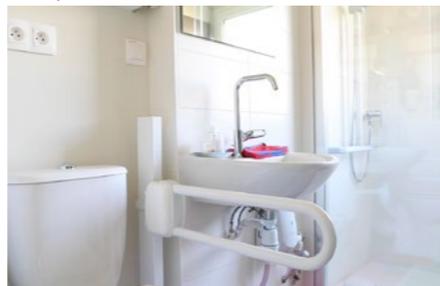
Réalisation de visites de courtoisie



Réalisation de menus services



Adaptation de la salle de bains



## 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 réputation 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 en grande quantité.

### Loisirs Pluriel



Depuis 2016, 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.

### ORPAC (Office 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, sensibilisation aux économies d'énergies, chantiers jeunes, etc.

## CULTIVER LA CONCERTATION

### Les représentants des locataires

Ils sont un relais essentiel entre l'Office et les locataires, en qualité de membres du Conseil d'Administration. Ils participent aux décisions concernant 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.

### Le Conseil de Concertation Locative

Le CCL, composé de représentants des locataires et d'Administrateurs de SLH, s'est réuni trois fois en 2021.

Plusieurs thèmes ont été abordés, comme la présentation des résultats des différentes enquêtes, le programme des travaux prévus sur le patrimoine ou encore l'actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine.

**25 126 K€**  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

**18,49 %**  
AUTOFINANCEMENT  
NET HLM EN %  
DES LOYERS ET DES  
PRODUITS FINANCIERS

**85 203 K€**  
**3,41** années de loyers  
ENDETTEMENT

**733 €**  
COÛT MOYEN DE  
LA MAINTENANCE  
D'UN LOGEMENT

**3 457 K€**  
MONTANT  
ANNUEL DE LA  
TFPB

Les pages suivantes commentent les états financiers de l'année 2021, 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 2021,
- > 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.

## COMPTE DE RÉSULTAT - ANALYSE DE L'EXPLOITATION

### Répartition des produits de l'exercice 2021

Produits 2021	K€	%
Loyers	25 014	72,34 %
Autres activités et divers	1 032	2,98 %
Charges locatives récupérées	4 166	12,05 %
Ventes immeubles	444	1,29 %
Variation des stocks immobilisés	106	0,30 %
Subventions	60	0,17 %
Reprise de provisions	972	2,81 %
Produits financiers	171	0,49 %
Produits exceptionnels	2 618	7,57 %
<b>TOTAL</b>	<b>34 583</b>	<b>100 %</b>

### Répartition des charges de l'exercice 2021

Charges 2020	K€	%
Charges récupérables	4 227	14,32 %
Production du stock immobilier	297	1,00 %
Autres achats divers	206	0,70 %
Frais de gestion	14 562	49,32 %
Dotations aux amortissements et provisions	8 670	29,37 %
Autres charges de gestion	145	0,49 %
Charges financières	998	3,38 %
Charges exceptionnelles	420	1,42 %
<b>TOTAL</b>	<b>29 525</b>	<b>100 %</b>

## Évolution et constitution du Fonds de Roulement à Terminaison

	2018	2019	2020	2021	Médiane 2020
En milliers d'€	18 725	20 858	24 250	21 332	
En € par logement	3 030	3 365	3 899	3 420	
Provision pour risques et charges	6 %	7,8 %	7,4 %	10,83 %	
Dépôts de garantie des locataires	10,1 %	9,2 %	7,99 %	9,25 %	
Potentiel financier >en milliers d'€	15 769	17 298	20 507	17 049	
>en €/logement	2 552	2 791	3 297	2 733	2 093

Rapporté au logement, le fonds de roulement à terminaison s'établit à 3 420 €, en diminution par rapport à 2020.

Le potentiel financier à terminaison ressort ainsi à 2 733 € par logement, 30 % au-dessus de la médiane 2020 qui affichait 2 093 €.

On constate donc à fin 2021 une consolidation du haut de bilan de l'Office.

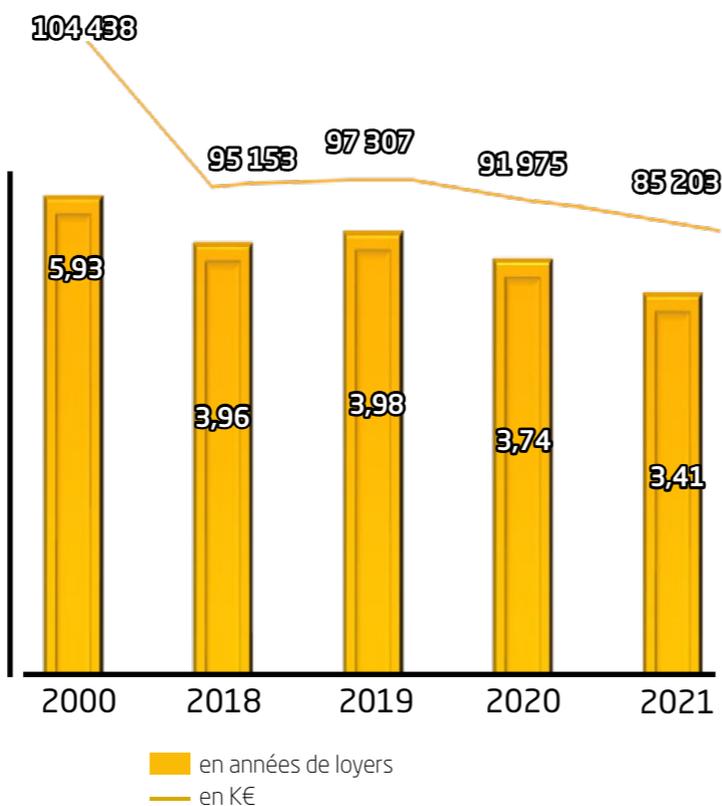
## L'endettement

Au total, hors remboursements anticipés, les annuités d'emprunts ont absorbé 8 502 K€ soit 34 % des loyers de l'année (contre 34,5 % en 2020) et une médiane, la même année, de 34,2 % pour l'ensemble des Offices.

Le capital restant dû sur nos emprunts s'élève à 85 203 K€ à fin 2021, en baisse importante pour la deuxième année consécutive.

Il représente 3,41 années de loyer (contre 3,74 années en 2020), soit seulement 13 661 € par logement.

### Capital restant dû en emprunts



## Le coût de gestion d'un logement

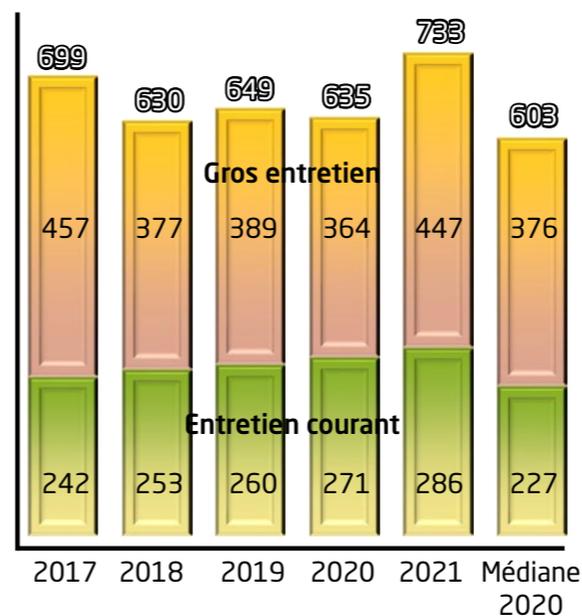
S'élevant à 14 562 K€ en 2021, le coût de gestion des logements augmente de 5,6 % par rapport à 2020. En effet, les travaux de gros entretien et d'entretien courant augmentent de 625 K€ et la cotisation à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) baisse de 81 K€. Rapporté au nombre de logements, le coût de gestion ressort à 2 334 €.

Il se décompose en :

- > Charges de personnel non récupérables pour 737 € par logement (32 %),
- > Charges d'entretien courant non récupérables et gros entretien pour 733 € (31 %),
- > Taxe Foncière pour 554 € (24 %),
- > Autres charges d'exploitation pour 310 € (13 %).

90 % des logements sont désormais soumis à la taxe foncière qui affiche + 0,28 % en 2021 et représente près de 13,82 % des loyers, malgré l'application de l'abattement de 30 % (soit 650 K€) sur les logements situés en QPV.

### Coût moyen de maintenance d'un logement en €

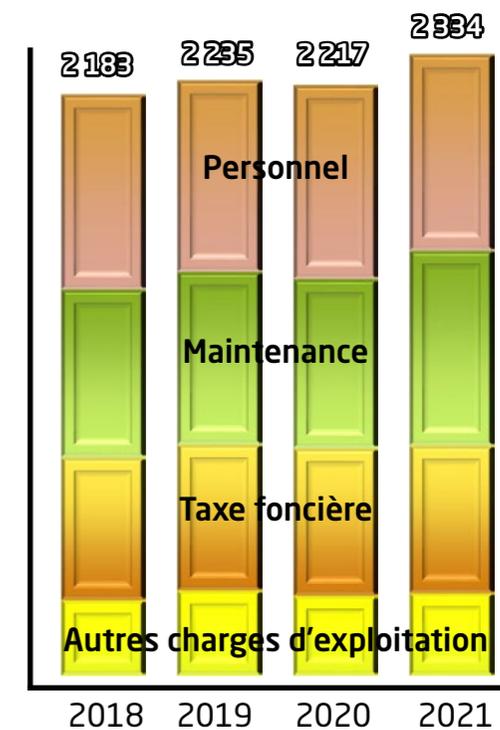


## La maintenance

Avec 733 €, le montant consacré à l'entretien courant et au gros entretien par logement est en forte augmentation, malgré la crise sanitaire. SLH est nettement au dessus de la médiane des Offices 2020 qui s'établit à 603 €.

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 de gestion d'un logement en €



### > Impact de la crise sanitaire

La crise sanitaire a eu un impact contenu dans la gestion courante de l'Office en 2020 et 2021. La crainte essentielle provenant d'une hausse du niveau des impayés de loyer des locataires ne s'est pas vérifiée. Cependant les difficultés rencontrées par nos locataires les plus démunis sont toujours d'actualité et SLH reste mobilisé pour les accompagner tant sur le plan économique que social.

Par ailleurs, après un arrêt brutal des chantiers en 2020, les investissements ont repris progressivement en 2021.

Le Plan de relance de l'État a permis d'engager de nouvelles opérations d'investissement sur 2022 qui restent à concrétiser avec les entreprises du BTP, actuellement sous tension, avec une inflation des coûts de construction due à la pénurie des matériaux et de main d'œuvre.

Les derniers résultats des consultations d'entreprises confirment cette hausse de prix, située entre 15 et 20 % qui aura un impact important sur l'équilibre financier de nos opérations. Elle viendra s'ajouter à la hausse des prix liée à la mise en place de la nouvelle réglementation environnementale 2020, applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, estimée à 8,6 % selon une étude menée par l'USH.

### > Des mesures gouvernementales toujours présentes

Les mesures gouvernementales ont instauré depuis le 1<sup>er</sup> février 2018, progressivement sur 3 ans, une Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) pour économiser 1,5 milliard d'euros d'APL à laquelle s'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 3,026 % en 2021.

La clause de revoyure, signée avec le gouvernement le 25 avril 2019, prévoit quelques mesures d'assouplissement, comme le retour à un taux de TVA à 5,5 % pour les opérations PLAI, les opérations d'acquisition-amélioration en PLUS et celles menées dans le cadre du NPNRU, limiter la baisse des APL à 1,3 milliard d'euros et la prise en charge par Action Logement d'une partie des cotisations des bailleurs à hauteur de 300 millions par an pour la CGLLS, ainsi que des remises commerciales d'intérêts à hauteur de 50 millions d'euros par an.

L'ensemble de ces mesures aura tout de même un impact important sur le résultat d'exploitation de l'année 2021 comme sur ceux des années passées ainsi que des conséquences sur notre capacité d'investissement.

**SLH estime à un 1,5 million d'euros la perte de loyer et à près de 500 000 € la dépense supplémentaire liée à la TVA pour 2022.**

S'agissant des perspectives pour l'année : 2022, SLH confirme sa volonté de contenir ses dépenses de fonctionnement afin de poursuivre les opérations déjà engagées tant en constructions neuves qu'en réhabilitations avec l'engagement affiché de répondre aux enjeux énergétiques, économiques et sociaux, conformément à son nouveau projet d'entreprise Satisf.ACTION 2025.

Notre Plan Stratégique Patrimonial (PSP), révisé en 2016 pour une période de 10 ans et sur lequel s'appuie la nouvelle Convention d'Utilité Sociale (CUS), sera de nouveau actualisé pour accélérer nos programmes de réhabilitations et profiter des aides financières du plan de relance de l'État.

### > Poursuivre la politique énergétique de rénovation et de modernisation du patrimoine

SLH poursuit sa politique volontariste de rénovation de son patrimoine pour pérenniser la qualité du parc existant, diminuer l'empreinte carbone mais également réduire les consommations énergétiques dans le contexte actuel d'augmentation du prix des énergies.

Notre intention est claire : nous voulons **éradiquer les étiquettes F et G de notre patrimoine à l'horizon 2025.**

Au-delà de cet objectif, nos réhabilitations tendent également à moderniser et à améliorer le confort thermique des logements (isolation et remplacement des systèmes de chauffage).

Le programme de réhabilitation se poursuivra en 2022 avec l'engagement de deux nouvelles opérations (Les Guignardières et 144 logements du secteur rural).

### > Mettre en oeuvre le nouveau projet d'entreprise Satisf.ACTION 2025

Les actions prioritaires inscrites dans le nouveau projet d'entreprise ont été engagées et se poursuivront en 2022 :

- > La démarche d'obtention du label Quali'Hlm,
- > Le lancement d'une nouvelle enquête de satisfaction au cours de l'été 2022,
- > L'élaboration d'une nouvelle stratégie de communication pour dynamiser et moderniser notre image à l'issue de l'audit communication démarré en 2021,
- > Le développement de notre offre de service auprès des collectivités pour valoriser et faire connaître nos savoir-faire,
- > La mise en oeuvre d'un plan d'actions de réduction de notre empreinte carbone une fois réalisée notre audit carbone.

### > Contribuer au développement des territoires en proposant de l'habitat "sur mesure"

Bras armé de l'Agglomération du Choletais et des EPCI de notre territoire, nous restons aux côtés de nos partenaires pour les accompagner dans leur projet d'aménagement, de développement, de densification ou de requalification de leur territoire.

**Notre offre de produits se veut toujours plus diversifiée pour répondre à tous les besoins.**

La production des 14 projets inscrits dans notre programmation est à l'image de cet objectif :

- > Construction de logements collectifs en milieu urbain, d'individuels en milieu rural et d'une Résidence Personnes Agées,
- > Extension d'un Foyer de Jeunes Travailleurs et d'un Foyer de vie pour personnes handicapées,
- > Projet de requalification urbaine sur Cholet.



**Le May sur Evre  
Résidence seniors  
La Baronnerie  
22 logements**



**Cholet  
Bon Pasteur  
115 logements**

### > 2022 : une année particulière

**Le 22 septembre, nous fêterons en présence de nos collaborateurs et nos partenaires, le centenaire de notre Office.**

L'occasion de réaffirmer notre identité et nos ambitions aux côtés de nos partenaires.



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](http://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 00

13 h 30 - 17 h 00

## Un seul numéro

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

**02 41 75 25 25**