



HABITAT44

L'habitat social en mouvement

NOS ACTIONS 2019





Michel Ménard
Président d'Habitat 44

2019 a été une année dense. Outre la livraison de 175 logements (familiaux et en foyers de jeunes travailleurs), notre engagement en faveur des économies d'énergie et du confort des locataires s'est poursuivi. 14,2M € ont été consacrés à l'entretien et à la rénovation de notre parc immobilier.

L'année passée a aussi été marquée par le démarrage progressif de projets plus spécifiques, qui vont nous permettre de toujours mieux répondre à l'évolution des enjeux des territoires et des besoins des habitants :

- la création de la société de coordination Uniter qui mettra en commun nos compétences avec celles de 2 autres bailleurs sociaux locaux, Silène et Atlantique Habitations,
- l'agrément du 1^{er} programme proposé en bail réel solidaire en Loire-Atlantique (Loire en Scène, à Nantes). Porté par Habitat 44, ce dispositif permet l'accession à la propriété à coût réduit,
- le dépôt du permis de construire d'une résidence sociale seniors à Couëron, d'un tout nouveau genre,
- la programmation du Centre International de Séjour porté avec la Ligue de l'Enseignement,
- de nouveaux partenariats avec des associations locales pour accompagner les locataires porteurs d'un handicap ou en difficultés sociales ou économiques ...

Autant d'actions humainement engagées qui confirment la nouvelle dimension qu'entend incarner Habitat 44 : celle de l'habitat social en mouvement. Ce sont des idées, des compétences, des volontés mises en commun, au profit d'un habitat de qualité, diversifié, en réponse à des besoins variés et à des populations de profil souvent modeste.

L'habitat social en mouvement, c'est aussi savoir réagir en cas de crise comme celle que nous traversons, avec la Covid-19. En maintenant par exemple le contact avec l'ensemble de nos locataires pendant la période de confinement ou en nous associant au dispositif d'aide au paiement des loyers.

Cette diversification de nos activités, au service de tous, est rendue possible grâce, bien sûr, à la mobilisation des équipes d'Habitat 44. Grâce également au soutien sans faille que le Département de Loire-Atlantique nous accorde. Grâce, enfin, à la confiance et au professionnalisme de nos partenaires, institutionnels et associatifs, et des entreprises, qui nous accompagnent au quotidien dans l'exercice de nos missions.

Renforcer notre soutien la dyna



Habitat 44 en 2019

18,6 M€

investis dans la production
neuve pour répondre à
la dynamique démographique
du territoire



expertise du logement social,
mérique démographique



Habitat 44 aujourd'hui

8 340

logements dont 77 logements-foyers

- 27 % d'individuels , 73 % de collectifs,
- une présence sur 144 communes du département,
- 32 % de notre parc sur Nantes Métropole,
- 17 % en Quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

NOS PROGRAMMES DÉMARRÉS OU MIS EN SERVICE EN 2019

159 nouveaux logements familiaux et 16 logements-foyers sur 13 communes de la Loire-Atlantique (Couëron : 13 logements, Savenay : 42 logements, Loireauxence/Varades : 20 logements, Corsept : 12 logements, Indre : 1 logement, Haute-Goulaine : 1 logement, Héric : 10 logements, Besné : 10 logements, Nantes : 7 logements, Saint-Herblain : 16 logements (foyer), Ancenis : 27 logements, Bouvron : 16 logements)

120 logements acquis ou en production

10 agréments obtenus auprès des délégataires d'aide à la pierre pour 160 nouveaux logements locatifs et foyers



18
logements
sociaux cédés
en vente HLM

Par la vente de certains de ses logements, l'Office permet aux foyers les plus modestes de devenir propriétaires de leur habitation. La plus-value nette réalisée (1,16M€ en 2019) est réinvestie dans le patrimoine.

L'âge moyen du patrimoine d'Habitat 44 est de 33 ans. Pour continuer à offrir des logements de qualité, apporter plus de confort à nos locataires, limiter les charges locatives et réduire les dépenses énergétiques, l'Office a investi :

- **6,9 M€ de travaux dans le cadre de notre plan d'entretien en continu** : 1,92 M€ pour la rénovation énergétique de 66 logements, 0,8 M€ pour l'adaptation au vieillissement de 101 logements, 0,6 M€ consacré à des réhabilitations...
- **7,3 M€ dans la maintenance courante** dont 4,5 M€ de charges non récupérables.

14,2 M€

consacrés à l'entretien
de notre patrimoine

Innover dans l'accueil et la gestion des publics, satisfaire nos locataires

Engagés depuis notre création dans une politique inclusive du logement social, nous employons nos savoir-faire et nos compétences dans l'accompagnement personnalisé de tous nos publics.

En 2019, nos équipes ont développé des solutions adaptées afin de répondre à une demande de logements forte et diversifiée en Loire-Atlantique, de favoriser et soutenir l'accueil des ménages modestes.

930 nouveaux locataires accueillis en 2019 :

- **50%** relèvent de l'accueil des publics prioritaires. En complément, selon les EPCI concernés, nous avons accueilli des ménages parmi les plus précaires, dans des logements situés en-dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville,
- **1/4 des attributions** entre dans le cadre de parcours résidentiels, accordées pour moitié à nos locataires et pour moitié à des locataires d'autres bailleurs HLM,
- **73%** sont des personnes seules ou en familles monoparentales,
- **81%** ont des ressources inférieures à 60% des plafonds.

DES ÉQUIPES INVESTIES, UN ENGAGEMENT APPRÉCIÉ

Pour les nouveaux habitants comme pour les locataires actuels, nos agents s'investissent toujours plus dans l'accompagnement et la qualité de service.

Mobilisées chaque jour sur tout le territoire, nos équipes s'impliquent pour faire de la satisfaction et de la qualité de vie de nos locataires, une priorité. Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2019 prouvent qu'elles y parviennent.

88%

 des locataires se déclarent globalement satisfaits de la qualité du service rendu

50 000

dossiers sur le fichier commun
de la demande
(+ 5% sur un an)



+ de 59 000

appels téléphoniques reçus

50%

 de nos salariés répartis dans les 5 agences de proximité d'Habitat 44

6

 rencontres avec le Conseil de concertation locative

1,24 %

c'est le coût
des impayés sur les loyers

-6,2 %

de dossiers d'impayés



3 900

abonnés sur l'Espace
Locataire de notre
site Internet

-25 %

de consommation énergétique
visés grâce à 1,7M€ de travaux
de rénovation énergétique

DES OUTILS INNOVANTS POUR ACCOMPAGNER NOS LOCATAIRES

- **Nous avons mis en place l'outil IDEAL** proposé par la CAF afin d'accélérer le versement de l'APL aux locataires et, par là même, de réduire la dette des nouveaux entrants.
- Habitat 44 met en place différents dispositifs pour prévenir et accompagner les situations d'impayés de loyers. **Un nouveau processus de recouvrement des loyers** permettant une détection rapide des difficultés a ainsi été expérimenté sur une agence. Sa généralisation est à l'étude pour 2020. Un accompagnement renforcé des locataires les plus en difficultés est également proposé. Certains d'entre eux peuvent en effet se retrouver en situation d'isolement et de rupture avec les différents services sociaux ou administratifs. Nous avons donc fait appel aux **associations ANEF FERRER et Saint-Benoît Labre** pour effectuer des **visites sociales au domicile** des locataires concernés. Grâce à cet accompagnement spécifique, le dialogue a été rétabli avec 14 foyers.
- En 2019, afin d'améliorer notre **réactivité auprès des habitants et leur accompagnement**, l'Office a développé de nouvelles fonctionnalités **sur l'Espace locataire** du site internet, qui simplifient les démarches administratives et la prise de contact. Le nombre d'inscrits a doublé en un an.

DES CHARGES LOCATIVES SURVEILLÉES ET MAÎTRISÉES

Chaque année, nous portons une attention particulière à la maîtrise des charges locatives. Un poids financier pour nos locataires que nous nous engageons à limiter par la révision annuelle des provisions.

Grâce à une veille attentive sur les contrats et les dépenses collectives, 86 % des régularisations des charges ont été comprises entre 100 € de remboursement et 50 € de rappel en 2019.

Former un groupe territorial, accélérer les projets de l'habitat social

En 2019, Habitat 44, Atlantique Habitations et Silène, 3 organismes de Loire-Atlantique, se sont rapprochés sous la forme d'une société de coordination, dénommée Uniter. La mise en commun de nos compétences doit permettre d'apporter des réponses adaptées aux mutations de la société et du logement social, avec plus d'efficacité et d'innovations. Au service du territoire, des collectivités et de ses habitants. Uniter représente également pour chacun des collaborateurs de nos 3 organismes, de réelles opportunités de mobilités professionnelles.

uniter

Accélérateur de projets
pour l'habitat social
en Loire-Atlantique

Les premières missions d'Uniter sont :

- l'élaboration d'un cadre stratégique d'utilité sociale et patrimoniale,
- la consolidation et la pérennisation de nos situations financières,
- la mise en œuvre d'une politique d'achats collective de biens et services,
- la définition d'une politique technique sur des sujets cruciaux, tels que l'amiante, l'énergétique, l'accessibilité, etc.

De manière volontaire, les organismes d'Uniter ont décidé de mettre en commun leurs énergies autour de 6 activités complémentaires : accession sociale à la propriété, vente HLM et syndic social, innovation sociale, logements et services seniors, stratégie digitale, développement des compétences et innovation managériale.



Accompagner nos populations par des actions concrètes, agir en période de crise

Durant la période de crise sanitaire inédite de la Covid-19 début 2020, Habitat 44 a mis en place un système d'appel régulier auprès de ses habitants. Par cette initiative, l'Office a voulu :

- rappeler les consignes en matière de sécurité sanitaire,
- venir en aide aux personnes fragilisées ou isolées, par une mise en relation avec les associations et services publics,
- anticiper et prévenir les problématiques économiques liées à la période,
- contribuer au maintien du lien social,
- maintenir une veille sur la vie sociale et technique des groupes d'habitations.

8 300

locataires contactés
pendant le confinement

Les + de

65 ans

et personnes isolées
priorisés

30

salariés missionnés
pour ces actions

Multiplier les alliances avec le tissu associatif, offrir des réponses sociales mieux adaptées

68

nouvelles places
en foyers jeunes
travailleurs



Près de
50
associations
partenaires
d'Habitat 44

Au fil des ans et des projets, notre Office œuvre aux côtés d'associations territoriales pour **compléter et enrichir son rôle de logeur**. Véritable valeur ajoutée pour nos actions sociales, ces partenariats associatifs nous permettent de **renforcer notre offre et d'apporter des solutions d'habitat adaptées, voire sur-mesure**, à tous les publics du département.

FAVORISER LE LOGEMENT DES JEUNES TRAVAILLEURS

OPÉRATIONS ET DIVERSIFICATIONS DE NOTRE OFFRE

16 places ouvertes à Saint-Herblain,
en partenariat avec l'ADMR ADES

3 opérations de foyers en cours de réalisation :

12 logements à Châteaubriant avec l'ALJC
(ex-logements d'habitation transformés),

20 à Blain avec Adelis (transformation de
logements existants au Pré Saint-Laurent),

20 à Treillères avec Adelis également.

DÉVELOPPER L'HABITAT INCLUSIF

Habitat 44 noue également de nombreux partenariats associatifs dans le but de développer l'habitat inclusif. En 2019, une dizaine de logements ont ainsi été mobilisés au sein de notre parc :

- **6 adultes en situation de handicap psychique** occupent 2 logements de la résidence des Guillemots à Héric, en lien avec le dispositif « famille gouvernante » de l'UDAF,
- 6 des 27 logements de la résidence Saint-Fiacre à Ancenis sont réservés aux **seniors en fragilité psychique**, suivis par le CHS de Blain,
- 2 dossiers, portés avec l'Etape et l'ADMR, sont également opérationnels sur Le Loroux-Bottereau et Ancenis.

ACCOMPAGNER LES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE

Nous répondons également aux missions **d'accompagnement social global des femmes victimes de violence et à leurs enfants**, aux côtés d'Espace Domicile et de Silène, avec Saint Benoît Labre, Solidarité Femmes et Solidarité Estuaire.

Ces collaborations nous offrent l'opportunité d'adapter notre offre avec des **logements d'urgence**, pour la mise en sécurité de ces familles et des **logements pérennes** pour les aider à se reconstruire une nouvelle vie. Une démarche qui se déploie, avec l'ingénierie du Département, sur les territoires de 6 intercommunalités : CARENE, Cap Atlantique, Pornic Agglo Pays de Retz, la Compa, Erdre & Gesvres et Sèvre et Loire.

Engager des partenariats responsables, faire avancer les solidarités

CONSTRUIRE UN HABITAT SOCIAL QUI A DU SENS

Nous maintenons notre effort de production en privilégiant des actions responsables aux côtés d'acteurs engagés, sur l'ensemble du territoire. Nous favorisons les achats de matériaux éco-responsables et optons pour des marchés dématérialisés et ouverts.

149

marchés conclus pour un montant de 17,9 M€

+ de $\frac{3}{4}$ des entreprises
contractantes ont leur siège en
Loire-Atlantique ou Pays de La Loire

4 900

heures d'insertion mobilisées
au travers de 47 marchés

Les clauses d'insertion ont été renforcées sur tous les marchés qui le permettent, en lien avec les référents insertion du Département et de Nantes Métropole. Habitat 44 agit ainsi en faveur des publics en recherche d'emploi.

RENDRE POSSIBLE L'ACCESSION EN CENTRE-VILLE

En septembre 2019 a été créé l'organisme de foncier solidaire en Loire-Atlantique, dont Habitat 44 fut la cheville ouvrière.

Atlantique Accession Solidaire (AAS) allie les 3 grandes collectivités du territoire (le Département, Nantes Métropole et la CARENE) à 14 bailleurs sociaux de l'USH des Pays de la Loire et d'autres acteurs de la chaîne du logement. À travers le bail réel solidaire, AAS propose aux habitants d'accéder à la propriété sans acheter le foncier.



HABITAT44



Notre opération Loire en Scène,
livrée en 2023, proposera
les 1^{ers} logements
commercialisés
en "bail réel solidaire"
(BRS) de la Loire-Atlantique

Développer les compétences de nos équipes, rester à la pointe de notre métier



132
collaborateurs
en équivalent
temps plein



15
recrutements
en CDI

Afin de préparer efficacement nos évolutions internes et les besoins à venir, nous avons entamé en 2019 un **plan de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences**. Cette démarche nous permet d'anticiper les départs à la retraite, d'adapter et renforcer nos effectifs et de développer les compétences et qualifications de nos équipes.

5,07%

de notre masse salariale
consacrés à la formation

DÉVELOPPER LA CULTURE DE L'ACCÈS AUX DROITS

Nous participons à la mise en place de l'Accueil Social Universel (ASU), voulu par le Département, et dont la mission est d'offrir un accueil spécifique aux publics en situation de fragilité sur le département. Certains collaborateurs ont suivi des formations ASU aux côtés de l'ensemble des acteurs professionnels, associatifs et institutionnels, pour développer une culture commune autour de l'accès aux droits et réfléchir à des instruments adaptés.

8 collaborateurs en
formation par l'emploi

Faire connaître les métiers de l'habitat social et favoriser l'emploi régional en contribuant à la **formation professionnelle des jeunes et demandeurs d'emploi** :

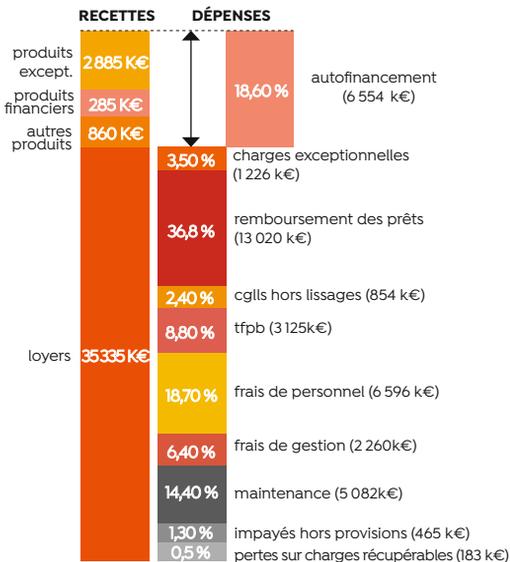
- **27 stagiaires** accueillis en 2019 (23 en 2018), dont 2 adultes en recherche d'un emploi,
- **8 alternants** en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation formés aux métiers de la gestion locative, de l'informatique et du patrimoine.

AMÉLIORER L'ACCUEIL DE NOUVEAUX COLLABORATEURS

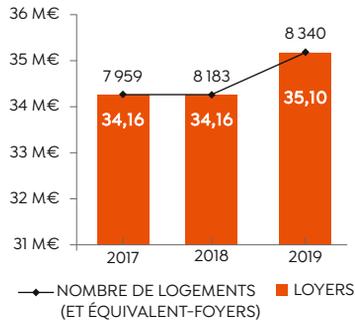
Pour optimiser leur prise de fonction, les nouveaux collaborateurs suivent un parcours d'intégration formalisé. Un livret d'accueil ludique et attractif présentant l'entreprise leur est également remis.

Consolider notre capacité de financement, avancer durablement

AUTOFINANCEMENT NET HLM EN POURCENTAGES DES LOYERS 2019 (MÉTHODE DIS)



ÉVOLUTION DES LOYERS EN M €

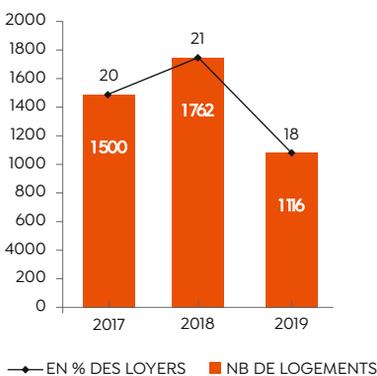


Une progression des loyers de 0,9M€ due :

- à la dynamique des livraisons de logements neufs (175 en 2019, 257 en 2018),
- à l'augmentation annuelle des loyers.

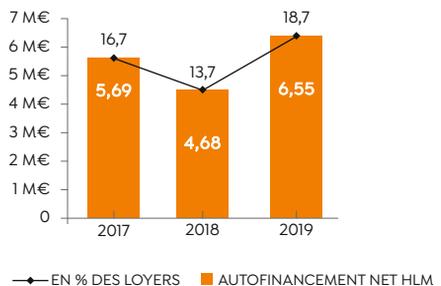
La vacance financière est stable par rapport à 2018 (à 2,7%) mais avec une vacance commerciale en baisse.

PRODUITS ISSUS DE LA VENTE HLM



La vente d'une vingtaine de logements par an vient compléter les recettes issues de l'activité pour renforcer nos fonds propres (+1,16M€ en 2019) qui seront réinvestis dans la construction neuve et la rénovation.

ÉVOLUTION DE L'AUTOFINANCEMENT NET HLM EN % DES LOYERS



L'autofinancement net est l'agrégat phare du secteur HLM pour juger du niveau de performance de l'activité de l'année. Il apparaît en hausse d'1,87M€ grâce à la dynamique des loyers et à la perception d'une subvention exceptionnelle (ANRU) pour 1,1M€.

Les charges restent stables :

- grâce à des frais de fonctionnement maîtrisés,
- grâce aux gains générés par l'allongement de la dette (-1,1 M€) opéré courant 2018 et qui viennent couvrir l'augmentation des autres postes (dont + 0,55 M€ en maintenance et + 0,37 M€ de cotisation CGLLS).

La renégociation de la dette avait été mise en place pour faire face à l'instauration par l'État de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), dont l'impact en 2019 est de 1,76 M€.

CE QU'IL FAUT RETENIR

Un autofinancement net à 6,55 M€ (18,7 % des loyers), en hausse de 1,87M€, grâce notamment à des éléments exceptionnels.

Une gestion active de la dette, principal levier du secteur : un allongement de la dette réalisé en 2018 qui porte ses fruits en année pleine en 2019 (gain de 1,1M€).

Un réaménagement de prêts Caisse des Dépôts permettant l'augmentation (de 2 à 9 %) de la part de la dette à taux fixe entre 2018 et 2019.

Des adaptations suite à la loi de finances qui permettent le maintien d'une structure financière solide pour assurer les ambitions du plan stratégique du patrimoine.