VendéeHabitat

Le futur a de l'expérience

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

Extrait du rapport d'activité 2021

ÉDITO

« Une nouvelle gouvernance pour de nouvelles ambitions »

Plusieurs éléments méritent d'être mis en lumière pour cette année 2021.

Tout d'abord, une nouvelle gouvernance a été installée suite aux élections départementales. Le Conseil d'Administration a été renouvelé. Avec mes collègues administrateurs, nous définirons une stratégie ambitieuse au profit des Vendéennes et Vendéens, adaptée aux territoires et à leurs spécificités. Nous veillerons à poursuivre un développement soutenu de la production de logements sur le département de la Vendée. Comme vous le savez, les besoins sont importants vis-à-vis des salariés, des familles, des jeunes mais aussi des personnes vieillissantes et/ou handicapées, ...

Parallèlement, notre ambition est aussi de conforter notre proximité. L'adaptation de notre organisation dans les territoires, mise en place à l'automne 2021, répond à cet objectif. Cette proximité est un atout incontournable pour répondre aux attentes de nos clients.

De plus, Vendée Habitat est engagé dans plusieurs programmes de renouvellement urbain entraînant une mutation profonde de nos quartiers d'habitat social. À La Roche-sur-Yon, nous engageons, par exemple, la plus grande réhabilitation de notre histoire (554 logements), témoin de notre attachement à préserver notre patrimoine en bon état et notre souci d'offrir à nos locataires des conditions de vie optimales.

Je retiendrai enfin que Vendée Habitat aura pleinement joué son rôle d'acteur économique de premier plan en Vendée en investissant plus de 60 millions d'euros dans l'économie locale.

VendéeHabitat

Isabelle Rivière
Présidente de Vendée Habitat

SOMMAIRE

3 / **Les chiffres clés**
4 / **Les faits marquants 2021**
6 / **La gestion locative**
10 / **L'offre locative**
14 / **Le patrimoine**
18 / **Les finances**
19 / **Quelques indicateurs**
20 / **La gouvernance**
22 / **Les perspectives 2022**

Une progression constante

Mouzeuil-Saint-Martin - Résidence Gallais

15 384

logements répartis entre

41 % logements individuels

54 % logements collectifs

5 % logements intermédiaires

2 697 équivalents logements dans 74 foyers soit **18 081** équivalents logements

272 équivalents logements livrés

1426 demandes de logements satisfaites

257 comme l'effectif de Vendée Habitat

Une nouvelle gouvernance a été installée le 14 septembre 2021

LES FAITS MARQUANTS 2021

Une nouvelle gouvernance pour répondre aux enjeux des territoires Vendéens

Renouvellement du Conseil d'Administration

L'année 2021 a été marquée par le renouvellement du conseil d'administration, le 14 septembre 2021, avec 9 nouveaux administrateurs sur un effectif global de 23. Ces nouveaux administrateurs sont:

- Monsieur Eric ADRIAN, conseiller départemental,
- Madame Maryse LAINE, adjointe au Maire de la commune des Sables d'Olonne,
- Madame Denise RENAUD, adjointe au Maire de Saint Gilles-Croix-de-Vie,
- Madame Bénédicte GARDIN, Maire de Saint-Paul-en-Pareds,
- Monsieur Jean Marie BARCAT, Président de l'association Habitat et Humanisme,
- Monsieur Yves BILLAUD, ancien maire de Saint-Michel-le-Cloucq,
- Monsieur Christian BRETIN, ancien adjoint au Maire de la commune de Boufféré et président de l'association Handi Espoir,
- Monsieur Arnaud RINGEARD, Président de la Chambre de Commerce et d'Industrie,
- Monsieur Gérard POCARD DU COSQUER DE KERVILER, administrateur de l'UDAF.

Les différentes instances ont été renouvelées: Bureau, commissions d'attribution des logements et d'occupation des logements (CALEOL), d'appel d'offres, d'adaptabilité et d'accession sociale à la propriété.

Mme Isabelle RIVIÈRE devient la première femme Présidente de Vendée Habitat, Mme Christine RAMBAUD-BOSSARD en est la Vice Présidente. De son côté, Catherine POUPET est Présidente de la CALEOL.

Les membres du bureau sont Mesdames Geneviève CANTITEAU, Catherine POUPET, Christine RAMBAUD-BOSSARD, Isabelle RIVIÈRE et Messieurs Guillaume JEAN et Éric ADRIAN.

C'est l'occasion de remercier la gouvernance précédente présidée par M. Pierre BERTHOMÉ qui aura su définir et concrétiser des objectifs ambitieux: plus de 1 700 logements livrés depuis 2015, environ 10 000 logements attribués et 400 millions d'euros injectés dans l'économie locale.

Participation au Carrefour des Maires

La proximité se renforce avec nos locataires

La proximité est une force. Nos locataires semblent l'apprécier au regard des dernières enquêtes de satisfaction. Ils savent que nos équipes sont là pour répondre à leurs attentes et accompagner leur parcours résidentiel.

En 2021, Vendée Habitat a renforcé sa présence au plus près de nos locataires grâce à une nouvelle sectorisation des agences, la création de nouveaux points d'accueil, de nouvelles missions confiées à nos gardiens, par exemple.

Au final, l'office compte 4 agences de proximité, 3 antennes techniques et 26 points d'accueil.

« LA TRANSFORMATION DIGITALE INITIÉE DEPUIS QUELQUES ANNÉES SE CONCRÉTISE.

LES DOSSIERS LOCATAIRES SONT EN COURS DE DÉMATÉRIALISATION.

PARALLÈLEMENT, UN OUTIL DE GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM) EST EN DÉVELOPPEMENT.»

Réhabilitation de 554 logements : c'est parti !

Chantier phare pour Vendée Habitat, la réhabilitation des 554 logements de la résidence La Vigne aux Roses, à La Roche-sur-Yon, est lancée depuis mars 2021.

Il s'agit de la plus grande réhabilitation de l'histoire de notre organisme. Plus de 14 millions d'euros y sont investis. Cette opération reflète notre engagement à entretenir notre patrimoine dans le but d'améliorer le confort pour nos locataires.

La Roche-sur-Yon
Résidence La Vigne aux Roses

LA PROXIMITÉ NOTRE ADN

Angles - Remise de clés - Résidences Daviet et Rivoire

Nouvelle sectorisation des agences de proximité depuis septembre 2021

La proximité avec nos locataires est un gage de satisfaction

Au regard des chiffres de satisfaction de nos locataires, la proximité est une vraie force pour un bailleur social. En 2021, Vendée Habitat décide d'aller plus loin pour accroître sa présence et ses missions au plus proche de ses clients.

Renforcer notre présence de proximité

En septembre 2021, Vendée Habitat a adapté son organisation dans les territoires dans le but de conforter sa présence au plus près de ses locataires:

- **nouvelle sectorisation des agences** tenant compte des périmètres des EPCI ;
- création d'une **nouvelle antenne** au Poiré-sur-Vie ;
- création de 4 **nouveaux points d'accueil** avec la présence d'un gardien, à Aizenay, Fontenay-le-Comte, Moutiers-les-Mauxfaits et La Roche-sur-Yon.

Parallèlement, les missions pour notre personnel se sont étoffées:

- création d'un **nouveau métier**, le Conseiller Clientèle et Technique, qui assure l'attribution, les états des lieux et l'entretien courant sur son secteur ;
- définition de **nouvelles missions pour les gardiens**: mise en place de visites d'accueil des nouveaux entrants et veille patrimoniale sur le patrimoine collectif et intermédiaire.

Au final, plus de 130 collaborateurs sont sur le terrain dans un souci de meilleure qualité de service..

Miser sur la tranquillité résidentielle

Face aux incivilités, dégradations, nuisances, ..., le maintien de la tranquillité publique et résidentielle répond à une attente forte des locataires et à un enjeu quotidien pour les autorités locales. De ce fait, Vendée Habitat en a fait un axe d'intervention prioritaire et a décidé de s'y engager activement.

Accompagner les publics fragiles

Dans le cadre d'appels à projet FNAVDL (Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement), 2 actions portées par Vendée Habitat ont été retenues et sont soutenues par l'Etat et l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), envers :

- **les femmes victimes de violences conjugales**, grâce à un partenariat avec SOS Femmes Vendée,
- **les ménages présentant des troubles psycho-sociaux**, grâce à la mise en place d'une équipe mobile RELAI (Renouer, Encourager, Lier, Accompagner, Insérer) avec SOLIHA et ADAPEI-ARIA

De plus, une action est engagée avec le centre Hospitalier Mazurelle pour faciliter l'accès au logement des **personnes sortant d'hospitalisation en psychiatrie**.

Redéfinir notre politique d'attribution

Une charte d'attribution a été adoptée par le Conseil d'Administration en juin 2021. Elle définit les orientations d'attribution de la CALEOL et constitue désormais un document de référence en la matière. Elle affirme nos ambitions pour prendre en compte la diversité des publics (salariés, séniors, locataires en place, publics prioritaires, ...). Dans le traitement des candidatures, elle vise à garantir :

- la transparence,
- l'équité,
- l'objectivité.

In fine, cette charte entend préserver la mixité sociale dans nos résidences par une occupation sociale équilibrée et garante du bien vivre ensemble.

D'une part, **un poste de référente tranquillité** a été créé pour faire vivre le partenariat avec la Gendarmerie Nationale et la Police Nationale, gérer les troubles de voisinage complexes et mettre en place un observatoire des faits d'incivilités.

D'autre part, Vendée Habitat a signé une **convention de partenariat avec la Gendarmerie Nationale** (photo ci-contre). Plusieurs actions sont engagées pour faciliter la coopération entre nos 2 entités (réunions régulières, désignation de référents pour chaque secteur, ...).

Remise de clés de la résidence Centaure à Mouilleron le Captif (E+C-)

1.426 logements attribués en 2021

La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL) a examiné 4.714 dossiers (+ 21 % par rapport à 2020) et a procédé à 1 426 attributions en 2021 (1.413 en 2020), réparties entre le patrimoine existant (86 %) et les logements neufs (14 %).

4 714

dossiers étudiés en CALEOL

La part des mutations internes s'élève à 16%, reflet d'un parcours résidentiel pour nos locataires.

62 % des attributions concernent un appartement ou un logement intermédiaire, encore prépondérants dans le patrimoine, et où les rotations sont plus nombreuses.

Sur les typologies de logement, 52 % des attributions concernent un T3, 29 % dans un T4 et 16 % en T2.

Concernant le profil des locataires, 45 % sont des familles monoparentales, 27 % des personnes seules (31 % en 2020) et 26 % des couples ou familles (23 % en 2020).

Enfin, parmi les nouveaux arrivants,

57 %

des logements sont attribués à

des salariés

57 % ont un emploi en CDI ou CDD (en hausse de 3 points par rapport à 2020) alors qu'ils ne représentent que 41 % des locataires en place. 33 % sont inactifs (y compris les retraités).

À noter que 17 % des ménages ayant reçu une attribution favorable de logement l'ont refusé.

Zoom sur la colocation étudiante

En 2020, Vendée Habitat a expérimenté la colocation étudiante, conformément aux possibilités offertes par la réglementation. Dans ce cadre, 2 appartements de la résidence Jean Yole à La Roche-sur-Yon ont été loués meublés (1 bail pour chaque colocataire pour une chambre privative et les pièces communes du logement).

En 2021, un logement supplémentaire y a été rajouté pour 3 places d'étudiants, ainsi qu'un appartement de 2 places pour jeunes actifs de moins de 30 ans.

Le relogement des publics prioritaires

Vendée Habitat a logé 519 ménages relevant d'une des priorités définies dans le cadre du contingent préfectoral dont 99 super-prioritaires (victimes de violences conjugales, bénéficiaires d'une protection internationale, ...).

Parallèlement, 36 ménages ont fait l'objet de relogement dans le cadre des opérations de renouvellement urbain (Montaigu-Vendée, La Roche-sur-Yon, Fontenay-le-Comte et Luçon).

De plus, 17 baux ont été signés avec des associations travaillant dans des dispositifs d'accueil de public fragilisé, comme les Apprentis d'Auteuil, SOS Femmes Vendée, CHRS, SAVS, ...

Enfin, les objectifs de la loi LEC (Loi Egalité et Citoyenneté) en termes d'attribution aux demandeurs du 1er quartile en QPV (Quartier Prioritaire de la Ville) et des quartiles 2,3 et 4 hors QPV sont respectés.

Les impayés locatifs en hausse

La dette totale s'élève à 4,5 millions d'euros au 31 décembre 2021, soit un taux d'impayés de 5,8 %.

La dette moyenne des locataires présents est en net recul, après plusieurs années de hausse, témoin de l'accompagnement effectué par nos équipes sur certaines situations fragiles. Le nombre de locataires présents ayant une dette est globalement stable. 1/3 d'entre eux ont un retard de paiement inférieur à 3 mois de loyer.

À l'inverse, la dette des locataires partis est en progression.

Une hausse de la vacance commerciale qui s'explique

Le taux de vacance totale s'accroît légèrement pour atteindre 4,77 % du patrimoine, avec un peu plus de 700 logements vacants au 31 décembre 2021.

Ce chiffre comprend notamment les logements voués à la démolition dans le cadre des programmes de renouvellement urbain (Montaigu-Vendée, La Roche-sur-Yon, Luçon, Fontenay-le-Comte...).

Une démarche a été initiée pour permettre une relocation plus fluide et une recherche proactive de demandeurs plus offensive sur les biens les moins attractifs, en particulier.

Commission d'adaptabilité

La demande locative progresse

Le fichier commun de la demande comptabilise 15 479 demandes actives sur le département de la Vendée au 31 décembre 2021 (contre 13 519 en 2020).

Les demandes saisies sur internet par les demandeurs eux-mêmes sont majoritaires (56 % des demandes).

46 %

des demandes concernent des studios ou des T2

46 % de la demande concerne les petits logements (studio, T2) avec l'émergence de la chambre en co-location (lié au nouvel imprimé Cerfa).

Les personnes seules et les familles monoparentales constituent 76 % des demandeurs de logement.

On observe une tendance à la hausse de demandeurs aux revenus plus élevés traduisant une tension accrue sur le marché du logement.

Enfin, 37 % des demandes satisfaites ont moins de 6 mois et 17 % ont plus de 2 ans.

L'adaptation des logements

La commission d'adaptabilité des logements de Vendée Habitat a répondu favorablement à 55 locataires ayant fait une demande de travaux, essentiellement pour un aménagement de la salle de bains.

Le taux de rotation poursuit sa baisse

Le taux de rotation poursuit une baisse enregistrée depuis 2011 et se situe à 9,03 % (contre 9,11 % en 2020).

1 370 locataires ont quitté un logement de Vendée Habitat en 2021. Les congés sont dus à des mutations internes (14 %), l'accession à la propriété (12 %), des raisons médicales (12 %) ou professionnelles (7 %).

L'OFFRE LOCATIVE

Inauguration de la résidence Les Gorgebleues (10 logements) dans le cœur de bourg de l'Aiguillon-sur-Mer

Contribuer à l'attractivité des communes

Vendée Habitat est en capacité de répondre aux attentes des communes, grâce à sa gamme de produits très diversifiés (logement, commerce, microcrèche, ...).

342 équivalents logements livrés

Après une année 2020 marquée par un ralentissement des livraisons en raison du contexte sanitaire, l'office a livré plus de 340 équivalents logements :

- 272 logements locatifs,
- 4 commerces,
- 1 maison de santé,
- 1 micro-crèche.

Cette nouvelle offre se répartit entre les secteurs tendus, comme le littoral, Les Herbiers, et les secteurs intermédiaires ou plus détendus.

À travers ces livraisons, Vendée Habitat affiche ses ambitions de diversification de ses produits pour répondre aux spécificités de chaque territoire.

Performance thermique et nouveaux modes constructifs

Dans un souci de responsabilité environnementale et de maintien de charges locatives supportables pour nos locataires, Vendée Habitat s'engage à livrer des logements performants sur le plan thermique.

Depuis 2018, nos constructions atteignent un niveau inférieur à 20 % à la RT 2012.

De plus, plusieurs programmes font l'objet d'expérimentation : 24 logements en E2C1 livrés à Mouilleron-le-Captif, 8 logements PassivHaus à La Gaubretière et 17 logements BEPOS Effinergie 2017 aux Herbiers, signe de notre attachement à anticiper les règlementations environnementales.

Enfin, des initiatives ont été engagées auprès de constructeurs de structures légères (type 2D/3D/ modulaires) afin de réduire les délais de livraison.

Un partenariat étroit avec les collectivités

Vendée Habitat est un bailleur social de proximité. 71 % des projets sont réalisés en étroit partenarait avec les collectivités vendéennes : que ce soit sur des fonciers appartenant aux communes, ou avec des partenaires institutionnels locaux (Département, EPF, Vendée Expansion SPL, CCI, ...).

Parallèlement, 39 % des projets s'inscrivent dans un partenariat avec des privés (VEFA, par exemple).

702
logements livrés ou programmés en 2021

Inauguration de la micro-crèche à Saint-Mathurin

430
logements déposés en 2021

Un contexte marqué par la crise sanitaire

Les incidences du Covid se poursuivent en 2021 : retards de chantiers liés à l'absence de salariés et à l'organisation des travaux, retard d'approvisionnement de certains matériaux.

La hausse des coûts de construction sur l'ensemble des composants entraîne une infructuosité croissante et un renchérissement du prix de revient des opérations. Une vigilance particulière sera portée à ce sujet en 2022.

L'allotissement représente 86 % de nos montages d'opération, suivi par la VEFA et la conception-réalisation.

Une programmation de logements qui s'intensifie

430 logements ont été déposés auprès des délégataires des aides à la pierre en programmation en 2021, pour un agrément au titre d'un prêt aidé de l'État, soit 150 de plus qu'en 2020, répartis ainsi:

- 287 logements locatifs (dont 14 maintien à domicile),
- 92 chambres en résidence sociale,
- 25 maisons en accession à la propriété (13 PSLA et 12 BRS),
- 38 places en structure pour personnes âgées (résidence autonomie et UPAD).

Notre programmation intègre les enjeux du développement durable: offre locative pour tout public, revitalisation de centre bourg, densification des programmes pour préserver la ressource foncière, qualité environnementale des constructions, ...

Aménageur de cœur de bourg

Vendée Habitat inscrit son développement dans les objectifs d'aménagement de cœurs de bourg et de densification poursuivis par les territoires.

Il s'agit, par exemple, de programmes immobiliers :

- en dent creuse, tel Le Patio d'Henri à Saint-Hilaire-de-Riez,
- en centre urbain ou cœur d'îlot avec la réalisation de logements et de locaux commerciaux ou tertiaires, comme à Champ-Saint-Père, à La Bernardière, à Saint-Christophe-du-Ligneron, à Treize Septiers et à Mouilleron-Saint-Germain, en lien étroit avec les communes et les professionnels.

Pour soutenir cette politique de renouvellement en milieu urbain, l'office a répondu notamment à l'appel à projet Fonds Friches en 2021 et a obtenu une subvention pour une des 2 opérations, à Fontenay-le-Comte.

Montaigu-Vendée - secteur Pierrot Martin (perspectives)

La résidence du Chaintreau à Mortagne-sur-Sèvre après renouvellement urbain

Acteur du renouvellement urbain du parc public

L'office est engagé dans plusieurs programmes de renouvellement urbain, en particulier :

- à Mortagne-sur-Sèvre, livraison de la dernière tranche du Chaintreau (démolition recontruction de 72 logements et 5 PSLA livrés),
- à La Roche-sur-Yon, lancement du PRIR qui prévoit notamment la déconstruction du bât. D et du parking silo, la résidentialisation des pieds d'immeuble, la réhabilitation,
- à Fontenay-le-Comte, démolition de 127 logements, reconstruction d'une partie de l'offre locative dans le cadre du PRIR des Moulins Liot,
- à Montaigu-Vendée, démolition de 111 logements (dont 100 sur la résidence l'Aurore) et reconstitution de l'offre sur différents sites de la ville,
- à Luçon, démolition de 19 logements et reconstruction de 42 logements,
- au Poiré-sur-Vie, 28 nouveaux logements remplaceront une résidence de 13 logements. Une expérimentation sur le recyclage des matériaux y sera réalisée,
- à Chantonnay, un projet est engagé comprenant la déconstruction reconstruction de 36 logements.

Environ 300 logements à reconstruire dans le cadre des programmes de renouvellement urbain

L'accession à la propriété avec le PSLA et le BRS

Le produit de la location accession présente toujours un intérêt fort, tant pour les collectivités que pour les particuliers. À travers l'optimisation technique et financière du PSLA catalogue, il rencontre un vrai succès.

8 maisons ont été livrées et 13 sont programmés en 2021.

Plus d'un tiers des accédants sont issus du parc locatif public, signe que le parcours résidentiel est possible.

Enfin, Vendée Habitat s'est engagé avec Vendée Foncier Solidaire dans la réalisation d'accession sociale via le Bail Réel Solidaire (BRS). Plusieurs programmes sont menés aux Sables d'Olonne, les 1ers clients ayant été agréés en 2021. Ce produit vient compléter la gamme d'accession de l'office.

Faciliter l'accès au logement pour les salariés

D'une manière générale, les logements livrés contribuent de fait à loger les salariés. Vendée Habitat attribue, chaque année, plus de la moitié de ses logements à ce public, en direct ou via la mise en œuvre des droits de réservation d'Action Logement.

De plus, notre organisme réalise des résidences pour jeunes actifs sur le département, dont la gestion est confiée à un tiers. À Chantonnay, par exemple, la résidence Le Relai comprenant 33 logements a été livrée. Une résidence jeunes actifs de 92 places est inscrite en programmation 2021 aux Sables d'Olonne. Des opérations sont en faisabilité sur Les Herbiers, Montaigu-Vendée, Saint Fulgent/les Essarts.

Parallèlement, 8 logements sont fléchés pour les moins de 30 ans, dans la programmation 2021, conformément à la possibilité offerte par la loi Elan.

Vendée Habitat projette également de développer une nouvelle offre de colocations sur des résidences existantes mais aussi lors d'opérations neuves, à Montaigu-Vendée, aux Herbiers, ...

L'office a multiplié les contacts en communes et EPCI pour aborder ce sujet suite au vif intérêt des collectivités et des clubs d'entreprises, problématique soulevée dans les contrats de territoires d'industrie.

Enfin, Vendée Habitat a organisé un séminaire multi-partenarial au printemps 2021, afin de partager une vision commune des besoins, lister les solutions actuelles et identifier les freins réglementaires et financiers pour accélérer la production. À ce titre, l'office a déposé un dossier auprès de France Expérimentation pour obtenir des dérogations afin de répondre aux demandes urgentes des entreprises et de leurs salariés. À ce jour, la réponse officielle de France Expérimentation est toujours en attente.

LE PATRIMOINE

Préserver l'attractivité et le confort du patrimoine pour le bien-être de nos locataires

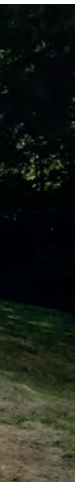
L'investissement en 2021 a été d'environ 15,5 millions d'euros pour maintenir le patrimoine en bon état.

« OFFRIR DES LOGEMENTS DE QUALITÉ EST UN ENGAGEMENT PERMANENT DE VENDÉE HABITAT DANS UN SOUCI DE PRÉSERVER L'ATTRACTIVITÉ DES RÉSIDENCES, L'AMÉLIORATION THERMIQUE DES LOGEMENTS, LE CONFORT DES LOCATAIRES ET LA LIMITATION DES CHARGES LOCATIVES. »

La maintenance

Elle concerne l'ensemble des travaux d'entretien courant destinés au bon fonctionnement des locaux et des équipements du patrimoine : chaudières et production d'eau chaude, chaufferies collectives, ascenseurs, robinetterie, sécurité incendie…

La dépense 2021 s'élève à près de 2 millions d'euros, soit un coût moyen d'environ 139 € au logement.



Chanverrie - Transformation d'un local en logement T2 adapté

Le gros entretien

Les programmes de travaux privilégient notamment la valorisation des espaces extérieurs (réfection des accès et des clôtures, ...) et la réfection des revêtements de sol.

Les dépenses de gros entretien s'établissent à environ 2 millions d'euros.

La Roche-sur-Yon - Visite de logements après réhabilitation

Les travaux d'amélioration et de réhabilitation

En 2021, Vendée Habitat a consacré 11,5 millions d'euros de travaux.

Ainsi, plusieurs centaines de logements ont bénéficié d'une réhabilitation complète ou d'une amélioration ponctuelle de leur logement (réfection des ventilations, renouvellement de composants, remplacement des ouvertures, ravalement de façades,...).

À noter que l'office est engagé dans des programmes de réhabilitation importants sur les PRIR (La Roche-sur-Yon, en particulier).

Réfection de réseaux

Radon, amiante, la gestion réglementaire

Concernant l'amiante, l'office est accompagné d'une AMO et travaille sur 2 axes d'intervention:

- la gestion de la donnée amiante,
- la gestion des futurs marchés pour établir une cartographie sur l'ensemble du patrimoine.

Concernant le radon, un marché est lancé pour identifier et mesurer le niveau d'exposition des locaux professionnels.

L'astreinte: un service d'urgence apprécié de nos locataires

Vendée Habitat Urgences est le système d'astreinte, mis en place les soirs, week-ends et jours fériés, lorsque les bureaux sont fermés.

En 2021, plus de 1 600 appels ont été traités par la plate-forme téléphonique, 461 interventions ont été effectuées par notre personnel d'astreinte.

La performance thermique du patrimoine

Fort d'un patrimoine performant sur le plan thermique, l'office poursuit sa politique énergétique afin de limiter, voire réduire, les charges locatives. C'est l'un des axes de notre PSP (Plan Stratégique de Patrimoine).

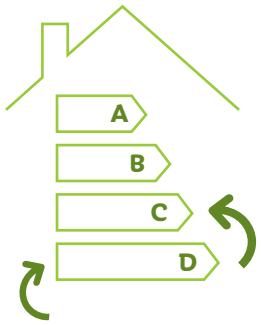
Actuellement, Vendée Habitat s'appuie sur la base des étiquettes énergétiques des DPE réalisés en 2009. Toutefois, de nouvelles règles de calcul de ces DPE sont entrées en vigueur au 01/07/2021.

Afin de répondre aux exigences réglementaires, de nouveaux DPE seront réalisés sur l'ensemble du patrimoine (lancement d'un marché en 2022).

On observe malgré tout que plus de 52 % du patrimoine de Vendée Habitat intègre les classes énergétiques A, B et C. À l'inverse, les logements énergivores (étiquette EFG) ne représentent que 7 % du patrimoine.

Le coût de chauffage en collectif est particulièrement compétitif puisqu'il est inférieur à 6 €/m²/an.

Visite de chantier des travaux d'extension réhabilitation de l'EHPAD Les Ardillers à Mareuil-sur-Lay



+ de 1700

logements ont bénéficié d'une amélioration thermique depuis 2009

82 millions d'€

Le montant du PSP (Plan Stratégique de Patrimoine) 2019-2024

<6 €/m²/an

Coût de chauffage collectif

Réunion de réhabilitation

La réhabilitation et l'entretien des foyers

Depuis 2007, la direction du Patrimoine prend en charge le gros entretien et les opérations d'investissement liées à la réhabilitation, l'amélioration et/ou l'extension ainsi que la modernisation ou la mise aux normes (incendie, accessibilité…) des EHPAD, foyers d'hébergement ou autres structures spécialisées.

Les programmes d'investissement prennent en compte les obligations réglementaires : la sécurité incendie, l'accessibilité, le radon et le décret tertiaire.

L'objectif est d'apporter des conditions de vie optimales aux résidents et des conditions de travail confortables pour le personnel.

Notre direction du Patrimoine gère 84 structures dont 75 sous convention foyer, ce qui représente 2 686 équivalent logements.

EHAPD Les Ardillers à Mareuil-sur-Lay (perspectives)

LES FINANCES

Treize-Septiers

Maîtriser le budget pour continuer d'investir

Le tableau de financement

Les emplois s'élèvent à plus de 83 millions d'euros, en hausse de près de 16 % par rapport à 2020.

Les ressources, quant à elle, s'élèvent à 76 millions d'euros, en progression de 11,1 % par rapport à 2020.

Le rapprochement entre les ressources et les emplois permet de constater un prélèvement au fonds de roulement de 7 millions d'euros.

Le compte de résultat

L'année 2021 connaît une forte hausse du niveau d'investissement (53 millions d'euros). En ajoutant les dépenses de gros entretien et d'entretien courant, Vendée Habitat aura injecté 63 millions d'euros dans l'économie locale.

Les charges, en nette hausse par rapport à 2020, atteignent 87,8 millions d'euros, dont 95,1 % liées à l'activité location et 4,9 % à l'activité accession. Parallèlement, les produits s'établissent à 99,9 millions d'euros dont 67,7 % provenant des loyers des locataires.

Le résultat de l'exercice 2021 s'élève à 12,2 millions d'euros et sera réinvesti dans nos futures opérations de construction neuve et de réhabilitation.

La capacité d'autofinancement est de 37,9 millions d'euros, stable par rapport à 2020 (+0,3 %). L'autofinancement net représente 22,1 % des loyers (médiane DIS : 13,6 %).

63 M€

injectés dans la filière du BTP
(construction, réhabilitation, entretien)

87,8 M€ de charges

99,9 M€
de produits

Le poids de la dette

La charge de la dette représente 47,2 % des loyers quittancés en 2021 (hors location accession), la médiane des autres offices étant de 34,2 % (DIS 2019), témoin du dynamisme de Vendée Habitat. Elle se situe à 1 801 € par logement. Le capital restant dû est de 485 millions d'euros.

Le potentiel financier à terminaison

Le potentiel financier à terminaison des opérations s'établit à 44,4 millions d'euros, contre 38,6 millions en 2020. Il représente 2 456 € par logement.

QUELQUES INDICATEURS

Niveau de loyer moyen

(charges comprises)

T1 **237,94 €**

T5 **545,41 €**

Les loyers oscillent en moyenne entre 237,94 € pour un T1 et 545,41 € pour un T5, charges comprises.

27,7 jours

Comme le délai global moyen de paiement

Les équipes se sont attachées à traiter les 32 876 factures en deçà des 30 jours

L'entretien du patrimoine

1331 € **par logement**

Vendée Habitat investit fortement pour maintenir un patrimoine en bon état

Le montant de travaux (entretien courant, maintenance, amélioration, réhabilitation) est supérieur à la médiane DIS (1 204 € par logement)

Les frais de fonctionnement

Les frais de fonctionnement ont légèrement augmenté entre 2020 et 2021, passant de 729 €/logement à 759 €/logement, soit 19,9 % des loyers.

Ils restent nettement en dessous de la médiane DIS 2020 qui se situe à 991 €/logement (25 % des loyers).

759 € **par logement**

Les impayés

Malgré une augmentation en 2021, les impayés locatifs restent maîtrisés

6,1 % **des loyers et charges**

Les impayés locatifs représentent 6,1 % des loyers et charges, en légère hausse par rapport à 2020 (5,9 %).

Toutefois, ce taux reste nettement inférieur à la médiane DIS 2020 (8,4 %)

La vacance

Les pertes dues à la vacance ont augmenté entre 2020 et 2021

4,5 % **des loyers et charges**

Les pertes de loyer dues à la vacance sont passées de 4 % à 4,5 %, liées en partie à la vacance organisée avant démolition de résidences.

Ce taux est nettement inférieur à la médiane DIS 2020 (5,5 %).

Le DIS est une méthode de calcul réalisée par la Fédération des OPH qui permet de comparer sa situation à celle d'autres OPH

LE PILOTAGE DE VENDÉE HABITAT

Fédérer les énergies internes

Une activité RH soutenue

Au 31 décembre 2021, **Vendée Habitat compte 257 personnes** réparties entre 95 agents de la fonction publique territoriale (37 %), 160 salariés de droit privé en CDI et 2 contrats de professionnalisation (63 %).

L'année 2021 a été très soutenue puisque Vendée Habitat a enregistré **26 départs** (retraites, démissions, fin de CDD, ...) et a procédé à **35 recrutements**, notamment lié à l'adaptation de notre organisation de proximité (contre une moyenne de 20 recrutements ces dernières années).

Afin d'assurer la continuité et la qualité de service, l'office a fait appel à des saisonniers, des intérimaires, des stagiaires dans le cadre de leur cursus et des personnes issues d'associations d'insertion.

189 personnes ont pu bénéficier d'une formation continue au cours de l'année 2021 (environ 402 jours).

Enfin, 3 accords ont été signés avec les instances représentatives du personnel, relatifs à la négociation annuelle, à la mise en place du télétravail et à la médaille d'honneur pour les salariés.

La gestion de la crise sanitaire a impacté directement le service, le fonctionnement de l'organisation et la mise en place de certains projets.

257 personnes œuvrent au quotidien au siège ou en agence

26 départs

35 recrutements en CDI

89/100 la note obtenue dans le cadre de notre accord égalité hommes femmes (+9 points par rapport à 2020)

Installation du nouveau Conseil d'Administration

L'amélioration continue

Plusieurs projets ont été menés en transversalité avec les services et directions dans le but de faciliter notre fonctionnement interne et/ou les interactions avec nos locataires:

- Création d'un automate pour les impayés qui prévoit l'envoi d'une relance dès le 1er euro d'impayé à toute personne débitrice selon des critères de gestion (SMS + courrier),
- GED (Gestion Electronique des Documents) => le déploiement de l'outil est en cours qui comprend notamment la reprise de l'existant,
- Salesforce => travail de fond pour la création d'un CRM propre à l'office dont la mise en œuvre opérationnelle aura lieu en 2022,
- Prototype fichier consolidé des données du service juridique.

Une communication multicibles

Avec la mise en place de la nouvelle gouvernance, l'adaptation de notre organisation de proximité, Vendée Habitat a entrepris des actions de communication spécifiques auprès de nos différentes cibles pour informer sur ces changements majeurs.

Parallèlement, l'office a organisé une trentaine d'événementiels liés à la livraison de programmes de construction neuve, de réhabilitation, en présence de nos partenaires (élus, locataires, architectes, presse, ...).

La refonte du site internet, du livret d'accueil du locataire, la conception graphique de la charte d'attribution ont notamment été réalisées.

Notre présence sur les réseaux sociaux s'est développée avec la création de notre compte LinkedIn.

473 marchés lancés

Le service juridique a préparé près de 500 marchés au cours de l'année 2021 et 22 commissions de marchés et/ou d'appels d'offres se sont tenues.

En termes de mutualisation, la convention de groupement de commandes entre Vendée Habitat, Sarthe Habitat et Orne Habitat a été prolongée de 5 ans soit jusqu'au 31 décembre 2027. Plusieurs marchés ont été lancés dans ce cadre.

À noter également que les Cahiers des clauses Administratives Générales (CCAG) ont été actualisés et sont désormais applicables à compter du 1er octobre 2021

Le secrétariat général

Phase incontournable de la mise en place de notre outil de la relation client (CRM), la numérisation des dossiers locataires se poursuit et s'inscrit dans le déploiement de la GED.

Là aussi, de nombreux dossiers ont été menés tout au long de l'année: préparation des réunions de bureaux, de conseil d'administration et des conseils de concertation locative, organisation de l'accueil du siège, gestion de 24 000 appels téléphoniques.

Formation du personnel

LES PERSPECTIVES 2022

Les Sables d'Olonne - projet de Résidence jeunes actifs

Conforter notre rôle de premier bailleur social en Vendée

Impulser une nouvelle ligne stratégique pour les 5 ans à venir

À l'aune de la nouvelle Gouvernance et du changement de Direction Générale au début de l'année 2022, Vendée Habitat entend élaborer une feuille de route stratégique pour les 5 années à venir.

L'objectif est ainsi de requestionner le projet de l'office et de définir les enjeux majeurs pour Vendée Habitat et les objectifs opérationnels qui s'y rattachent.

Cette feuille de route devrait être dévoilée à l'automne 2022.

Répondre au besoin en logement des salariés

Les besoins en termes de logements destinés aux salariés sont importants, en particulier sur le secteur du Nord-Est Vendéen. Il s'agit d'un axe d'intervention fort. Aussi, Vendée Habitat va notamment s'attacher à :

- conforter ses partenariats,
- mobiliser d'importants moyens financiers et humains pour développer une offre locative nouvelle adaptée et diversifiée en Vendée,
- concevoir de nouvelles formes d'habitat.

Un partenariat fort avec le Conseil Départemental

Un projet de contractualisation est entrepris avec notre collectivité de rattachement, le Conseil Départemental de la Vendée, qui a fait du logement une priorité.

Il consacre l'étroit partenariat entre le département et Vendée Habitat.

Les termes de cette contractualisation, en particulier les objectifs pour Vendée Habitat, seront dévoilés à l'été 2022.

Poursuivre la transformation de quartiers d'habitat social

Engagé dans plusieurs programmes de renouvellement urbain, Vendée Habitat y consacre d'importants moyens.

C'est notamment le cas à La Roche-sur-Yon (la Vigne-aux-Roses), à Fontenay-le-Comte (les Moulins Liot), à Montaigu-Vendée (l'Aurore), à Luçon (Puy Mairand), à Chantonnay (Charlemagne). Plus de 1 000 logements sont concernés.

Au final, Vendée Habitat ambitionne, au côté des collectivités partenaires, la transformation de nombreux quartiers pour améliorer le confort et le cadre de vie des locataires.

Structurer notre transformation numérique au profit de la relation client

La mise en œuvre opérationnelle d'un outil de la relation client, le CRM, sera l'un des points d'orgue en 2022. Il vise notamment à améliorer notre qualité de service vis-à-vis de nos clients (locataires, élus, fournisseurs, ...).

L'office inscrit la mobilité de nos équipes et le développement progressif de cet outil numérique comme un axe d'amélioration de notre performance et de renforcement de notre relation client.

Champ Saint-Père - Projet d'aménagement de cœur de bourg

Fontenay-lde-Comte - Les Moulins Liot (perspective après réhabilitation)

Adapter les moyens aux ambitions de Vendée Habitat

Les besoins croissants en matière de logements, notre volonté de maintenir un patrimoine en bon état, notre engagement à maintenir une qualité de service optimale au plus proche de nos locataires, ... supposent une adaptation permanente de nos moyens pour concrétiser tous nos projets, comprenant nos capacités financières et nos ressources humaines.

VendéeHabitat

Le futur a de l'expérience

VENDÉE HABITAT (SIÈGE)

28 rue Benjamin Franklin - CS 60045
85 002 La Roche-sur-Yon

Tél. 02 51 09 85 85

contact@vendeehabitat.fr

www.vendeehabitat.fr

AGENCE
LITTORAL

Résidence Flandrine de Nassau
130 rue Printanière
85 100 LES SABLES D'OLONNE

Tél. 02 51 96 85 60

AGENCE
PAYS YONNAIS

5 rue de Wagram
CS 20026
85 000 LA ROCHE-SUR-YON

Tél. 02 51 24 23 00

AGENCE
BOCAGE ET VIE

Résidence Les Bruyères
Rue Surmaine - CS 40503
85 505 LES HERBIERS CEDEX

Tél. 02 51 67 97 97

AGENCE
SUD EST ET OCEAN

16 rue du Moulin Liot
85 200 FONTENAY-LE-COMTE

Tél. 02 51 50 10 29

Photos : © Vendée Habitat ; © Freepik