

Satisf. ACTION



Notre projet d'entreprise



EDITO

Construit dans un contexte sanitaire difficile, ce nouveau projet 2021-2025, dans la continuité d'EVA, s'est adapté aux réalités nouvelles, en s'inscrivant notamment dans une démarche d'anticipation, tout en veillant à sa cohérence avec les orientations stratégiques du groupe Habitat Réuni.

En effet, notre intégration au sein de cette nouvelle Société de Coordination constitue une étape cruciale dans la vie de notre Office. Nous partageons avec ce groupe la même philosophie de travail et les mêmes valeurs qui nous permettront ensemble de développer de nouvelles synergies.

Ce nouveau projet 2021-2025 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 et à la valorisation de nos savoir-faire et de nos réalisations. Être plus lisible auprès de nos partenaires et clients devient incontournable dans un monde concurrentiel où l'exigence est plus forte.

Notre projet doit répondre à un double objectif : fixer les grandes orientations pour les 5 années à venir et arrêter une feuille de route opérationnelle.

Se projeter dans l'avenir, n'est pas un exercice facile dans un contexte incertain mais une démarche nécessaire pour conduire l'action dans le temps. C'est sur la base d'une réflexion croisée intégrant notre présidente, administrateurs, représentants des locataires et membres du CODIR élargi, que ce projet a été construit, dans le but d'une meilleure appropriation par tous. Ce travail collectif a été mené avec rigueur et rendu fertile par la richesse des propositions qui en sont issues.

Ensemble, 4 orientations stratégiques ont été définies :

- placer la satisfaction de nos locataires au cœur de nos priorités et renforcer l'accompagnement des publics les plus fragiles,
- dynamiser notre image et mettre en place une stratégie de communication efficiente.
- développer notre patrimoine dans les secteurs attractifs, en particulier sur l'Agglomération Du Choletais et proposer une offre diversifiée de produits.
- réduire l'impact environnemental de nos activités et la facture énergétique.

Ces orientations se déclinent en plans d'actions fondés sur une logique d'opérationnalité et de proximité.

Ce projet, qui réaffirme nos valeurs, doit nous donner à tous la vision et le sens de notre action pour les 5 prochaines années.

Bernard GRAVELEAU
Directeur Général

UNE POLITIQUE D'EXCELLENCE AU SERVICE DE NOS LOCATAIRES

« ENSEMBLE, ENGAGÉS AU QUOTIDIEN AU SERVICE DE NOS LOCATAIRES, TELLE EST NOTRE PRIORITÉ. VOUS ÊTES LES ACTEURS ESSENTIELS DE NOS AVANCÉES ET LES MEILLEURS GARANTS DE NOS RÉUSSITES. »

SOMMAIRE

DES VALEURS FONDAMENTALES	4
DES MISSIONS	5
UNE NOUVELLE IDENTITÉ	6
DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2021-2025	7
1. PLACER LA SATISFACTION DE NOS LOCATAIRES AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS ET RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS LES PLUS FRAGILES	8
2. DYNAMISER NOTRE IMAGE ET METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION EFFICIENTE	8
3. DÉVELOPPER NOTRE PATRIMOINE DANS LES SECTEURS ATTRACTIFS, EN PARTICULIER SUR L'AGGLOMÉRATION DU CHOLETAIS ET PROPOSER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE DE PRODUITS	9
4. RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS ET LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE	9

DES VALEURS FONDAMENTALES

PROXIMITÉ

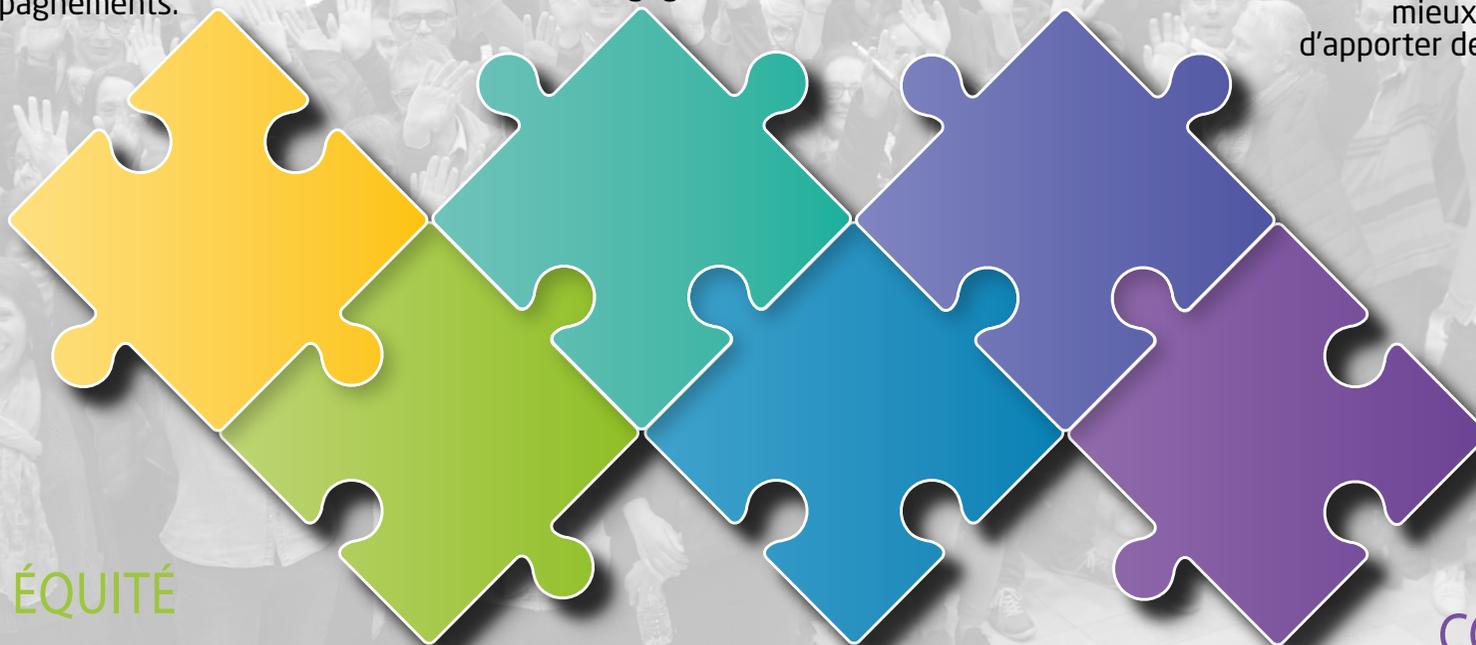
c'est être au plus proche de nos clients pour garantir : la disponibilité, la réactivité et la qualité des accompagnements.

PROFESSIONNALISME

de nos collaborateurs, qui consiste au quotidien à réaliser leurs missions avec compétence et rigueur dans le respect de nos engagements.

VALEURS HUMAINES

correspondent à l'écoute active de chaque individu, au respect d'autrui et à la bienveillance, afin de mieux comprendre et d'apporter des réponses adaptées.



ÉQUITÉ

se traduit dans le traitement qualitatif des demandes, avec objectivité, tant auprès des locataires que des collaborateurs afin de mieux y répondre.

SENS DU SERVICE

c'est dans notre ADN, il repose sur notre capacité à adapter l'offre de services aux attentes des différents publics.

COHÉSION

de nos équipes qui se caractérise par des valeurs partagées et un engagement collectif. Elles se sont fortement mobilisées pendant la crise sanitaire.

FIERS DES VALEURS DE SLH, NOS COLLABORATEURS LES INCARNENT AU QUOTIDIEN, DANS LEURS RELATIONS AVEC NOS LOCATAIRES, NOS PARTENAIRES...AU COURS DES RÉUNIONS DE SERVICE, DES ENTRETIENS ANNUELS ET LORS DES RECRUTEMENTS...

DES MISSIONS

Construire des logements
de qualité à un prix
abordable

Entretenir le parc
immobilier et préserver
son cadre de vie

Offrir la possibilité
d'un parcours résidentiel

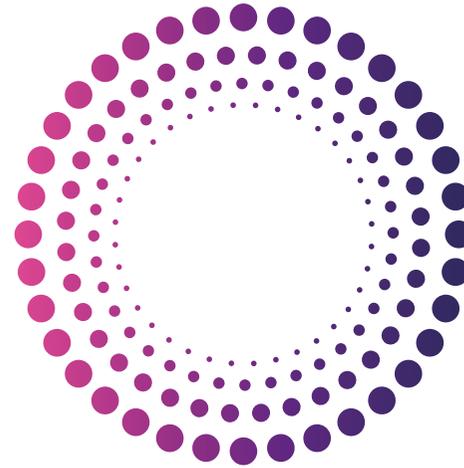
Accompagner les
locataires les plus fragiles
dans leur parcours de vie

Garantir une mixité
sociale

AVEC 6 062 LOGEMENTS ET 101 COLLABORATEURS

UNE NOUVELLE IDENTITÉ

Satisf.
ACTi



NI
2025

DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2021 - 2025

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 EFFICIENTE
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

4 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES INTÉGRANT LES ATTENTES DE TOUTES LES PARTIES INTÉRESSÉES : HABITAT RÉUNI, PRÉSIDENTE ET ADMINISTRATEURS, REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES, SALARIÉS ET MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION.

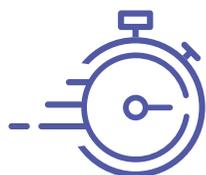
1. PLACER LA SATISFACTION DE NOS LOCATAIRES AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS ET RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS LES PLUS FRAGILES

NOS OBJECTIFS ET NOS ACTIONS

AMÉLIORER NOTRE RÉACTIVITÉ DANS LE TRAITEMENT DES DEMANDES

ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES PUBLICS LES PLUS FRAGILES

AMÉLIORER LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR DES THÉMATIQUES CIBLÉES



NOS ENJEUX

- o DÉVELOPPER LES SYNERGIES AVEC HABITAT RÉUNI.
- o AMÉLIORER LA SATISFACTION DE NOS LOCATAIRES.
- o DÉVELOPPER UNE GESTION DE PROXIMITÉ ADAPTÉE AUX DIFFÉRENTS PUBLICS.

NOS ENGAGEMENTS D'ICI À 2025

- o **RÉORIENTER** NOTRE POLITIQUE QUALITÉ EN S'INSCRIVANT DANS LA DÉMARCHE DE LABELLISATION QUAL'ILM AFIN DE MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DE NOS LOCATAIRES.
- o **METTRE EN ŒUVRE** UNE POLITIQUE D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉE POUR NOS PUBLICS LES PLUS FRAGILES.
- o **ACCROÎTRE** LA MESURE ET L'ÉCOUTE DE NOS LOCATAIRES AFIN DE CIBLER NOS ACTIONS PRIORITAIRES ET AMÉLIORER LEUR SATISFACTION.

2. DYNAMISER NOTRE IMAGE ET METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION EFFICIENTE

NOS OBJECTIFS ET NOS ACTIONS

DÉFINIR ET METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION PRO ACTIVE



NOS ENJEUX

- o ÊTRE L'INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ DES COLLECTIVITÉS, LOCATAIRES ET PARTENAIRES.
- o ÊTRE DAVANTAGE CONNU ET RECONNU.
- o RENFORCER NOTRE NOTORIÉTÉ ET NOTRE LISIBILITÉ.

NOS ENGAGEMENTS D'ICI À 2025

- o **MODERNISER** NOTRE IMAGE DE MARQUE ET RENFORCER NOTRE NOTORIÉTÉ EN DÉVELOPPANT UNE COMMUNICATION PRO ACTIVE.
 - > NOS CIBLES PRIORITAIRES : EPCI, ADMINISTRATEURS, LOCATAIRES, LEADERS D'OPINIONS (RÉSEAUX SOCIAUX, PRESSE GRAND PUBLIC ET PROFESSIONNELLE...), SALARIÉS, ENTREPRISES.
 - > NOS CIBLES SECONDAIRES : GRAND PUBLIC (CHOLETAIS), PARTENAIRES (ASSOCIATIONS, CENTRES SOCIAUX...), BAILLEURS SOCIAUX.

3. DÉVELOPPER NOTRE PATRIMOINE DANS LES SECTEURS ATTRACTIFS, EN PARTICULIER SUR L'AGGLOMÉRATION DU CHOLETAIS ET PROPOSER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE DE PRODUITS

NOS OBJECTIFS ET NOS ACTIONS

DIVERSIFIER NOTRE OFFRE DE PRODUITS, PROPOSER UN SERVICE D'ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE ET RÉALISER DES PROJETS INNOVANTS



NOS ENJEUX

- o RÉPONDRE AUX BESOINS DE L'AGGLOMÉRATION DU CHOLETAIS ET DES TERRITOIRES.
- o EXPÉRIMENTER ET INNOVER.

NOS ENGAGEMENTS D'ICI À 2025

- o **PRODUIRE** 300 LOGEMENTS, EN PRIVILÉGIANT LE TERRITOIRE DE L'AGGLOMERATION DU CHOLETAIS.
- o **DÉVELOPPER** L'OFFRE DE SERVICE AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS.

4. RÉDUIRE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOS ACTIVITÉS ET LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE

NOS OBJECTIFS ET NOS ACTIONS

ATTEINDRE ZÉRO LOGEMENT EN F ET G, DIMINUER L'EMPREINTE CARBONE ET SENSIBILISER LES COMPORTEMENTS ÉCO-RESPONSABLES



NOS ENJEUX

- o ÉRADIQUER LES PASSOIRS ÉNERGÉTIQUES F ET G.
- o CONTENIR LES CHARGES LOCATIVES.
- o RENFORCER LA POSTURE ÉCO-RESPONSABLE DES COLLABORATEURS.

NOS ENGAGEMENTS D'ICI À 2025

- o **SUPPRIMER** LES LOGEMENTS ÉNERGIVORES EN F ET G EN 2025.
- o **RÉDUIRE** L'EMPREINTE CARBONE EN INTERNE.

Satisf. ACTI NI 2025

NOTRE CAP POUR

LES **5** ANS

À VENIR

2021 - 2025



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



Des femmes et des hommes, de l'expérience

+ de 100 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