



## S O M M A I R E

- **PREAMBULE – ENVIRONNEMENT DE LA SOCIETE**
- **VIE STATUTAIRE ET VIE SOCIALE EN 2007**
  - Vie statutaire
  - Management, vie sociale et organisation
- **ACTIVITE DE PRODUCTION EN 2007**
  - Extension du patrimoine : construction, amélioration, livraison
  - Travaux de modernisation et de maintenance du patrimoine
- **PATRIMOINE DE LA SOCIETE EN QUELQUES CHIFFRES**
  - Localisation géographique du patrimoine
  - Caractéristiques du patrimoine par type de logement
  - Répartition du patrimoine par type de financement
  - Répartition du parc par ancienneté des logements
- **GESTION LOCATIVE**
  - Loyers
  - Demandes de logements
  - Attributions et occupation du parc
  - Indicateurs de gestion locative
- **ACCESSION**
  - Mises en chantiers
  - Réservations
  - Livraisons
- **PERSPECTIVES**

# PRÉAMBULE

## ENVIRONNEMENT DE LA SOCIÉTÉ

L'année 2007 a été marquée par de nombreux événements autour du logement, en particulier rapport sur la pauvreté, action des enfants de Don Quichotte, ... mettant en exergue le fait que le logement demeure une préoccupation forte pour la nation tout entière.

La crise de l'offre de logements ne faiblit pas et génère des mobilisations associatives. Le rapport sur le mal logement de la fondation Abbé Pierre estime le nombre de personnes sans domicile personnel et très mal logées à plus de 1 million.

C'est dans ce contexte que le secteur du logement social s'est mobilisé en 2007 et a poursuivi le fort développement de la production avec plus de 100 000 logements sociaux financés sur l'année.

La mobilisation est également de mise, au niveau local, avec la prise de délégation des aides à la pierre, en 2007 par Angers Loire Métropole, et l'approbation du P.L.H. fixant le niveau de production annuelle de logements à plus de 2600 (tout produit confondu). Le département de son côté s'est également engagé avec l'approbation de son Plan Départemental de l'habitat (le premier réalisé en France).

Mais les difficultés de réalisation des logements sociaux demeurent très présentes (lourdeurs administratives, recours en annulation des permis de construire, réticence des populations à accueillir des logements sociaux, ...).

Par ailleurs, face au renchérissement des coûts de la construction et du coût du foncier, le financement du logement social reste très fortement ancré dans le schéma de cofinancement entre l'Etat, les Collectivités locales (Angers Loire Métropole, Conseil Général, Conseil Régional, communes, ...) et le « 1% logement », très largement sollicité. Dans ce contexte, la mise de « fonds propres » par les organismes HLM tend à se généraliser et concerne des montants toujours plus élevés.

Mais agir, reste le maître mot de nombre de bailleurs sociaux, en témoigne l'accord signé entre l'Etat et l'Union HLM du 18 décembre 2007, portant notamment sur la mobilité résidentielle et le développement de la vente de logements sociaux à leurs occupants. Dans ce contexte, le Val de Loire s'est engagé sur plusieurs domaines :

- Le Val de Loire a été fortement mobilisé en 2007 pour relever les défis de la production avec 150 dossiers de financements déposés et des prises de contact avec de nombreuses nouvelles communes.
- L'activité Accession, malgré un ralentissement de conjoncture a été soutenue et conforme aux objectifs, comme la vente HLM.
- L'année a été surtout marquée par un fort engagement des équipes pour l'élaboration du projet des pôles territoriaux de gestion, nouvelle organisation qui entrera en phase opérationnelle le second semestre 2008.
- La qualité de service, axe fort de la politique de la société, a été plébiscitée largement par nos clients locataires car ils se disent satisfaits à 93,8 % au travers des résultats de l'enquête triennale de satisfaction. Aussi, le Val de Loire continue de développer la qualité de service reconnue par deux certifications :
  - Qualibail en Gestion locative
  - NF Logement en Accession à la propriété
- Les dispositifs de contrôle interne ont été professionnalisés par l'élaboration de la cartographie des risques et par la mise en place d'une charte d'audit.
- La politique d'entretien est restée très soutenue avec des interventions dans plus de 1000 logements dont 291 en réhabilitation.

L'ensemble de ces engagements s'inscrit dans la mise en œuvre du projet d'entreprise « Ambition 2012 » sur lequel les équipes du Val de Loire sont mobilisées afin de relever les nouveaux défis du logement.



## **LA REPARTITION DES POUVOIRS AU SEIN DE LA SOCIETE**

Le Conseil d'Administration, mettant en œuvre les possibilités offertes par la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (N.R.E.) a fait le choix de dissocier les fonctions de Présidence et de Direction Générale, considérant que cette pratique était la plus adaptée et la plus efficace pour le fonctionnement de la société.

Conformément aux dispositions législatives :

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION** détermine l'orientation de l'activité de la société, veille à sa mise en œuvre et procède aux contrôles nécessaires.

**LE PRESIDENT, M. René JAMES**, chargé d'animer le Conseil d'Administration, veille à son bon fonctionnement, à son information complète et permanente, et assure la liaison avec le DIRECTEUR GENERAL, M. Francis STEPHAN.

**LE DIRECTEUR GENERAL, M. Francis STEPHAN**, investi du pouvoir du Conseil d'Administration, gère la société et la représente vis-à-vis des tiers depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2005.

## **LES COMMISSIONS**

**LES « COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS »** au nombre de 2, sont composées de six membres chacune :

- 2 administrateurs titulaires, 2 premiers suppléants et 2 deuxièmes suppléants appartenant au personnel de l'entreprise
- 3 représentants des administrateurs, 3 représentants premiers suppléants et 3 représentants deuxièmes suppléant
- 1 administrateur titulaire représentant les locataires, 1 premier administrateur locataire suppléant et 1 deuxième administrateur locataire suppléant.

Elles ont tenu 51 séances en 2007.

**LA « COMMISSION D'APPEL D'OFFRES »** s'est réunie 22 fois en 2007 conformément aux dispositions des articles R.433-13 et R.433-15 du Code de la Construction et de l'Habitation.

La Commission comprend :

- **des membres avec voix délibérative :**
  - 1 Administrateur ayant la fonction de Président
  - le Directeur général ou Directeur du Département
  - 1 Cadre ou Agent de Maîtrise
  - le représentant du Maître d'œuvre s'il y a lieu

■ **des membres avec voix consultative :**

- le Directeur Départemental de l'Équipement ou un représentant
- le représentant de la DDCCRF.

**LE « CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE »** a été mis en place dans la société le 26 mars 2002, conformément à la loi sur le Renouvellement Urbain du 13 décembre 2000. Le Conseil de Concertation Locative s'est réuni 3 fois en 2007. Il est présidé par le Directeur de la Clientèle et de l'Environnement Social.

■ **sont membres de droit les associations suivantes :**

- C.L.C.V. *Consommation Logement et Cadre de Vie*
- C.N.L. *Confédération Nationale du Logement*
- C.S.F. *Confédération Syndicale des Familles*
- A.F.O.Q. *Association Force Ouvrière Consommateurs*

## **COMMISSAIRES AUX COMPTES**

En 2006, les mandats suivants ont été renouvelés pour une durée de 6 ans

▶ **Cabinet STREGO**, 4 rue de Landemaure à Angers (49)

Commissaire aux comptes.

et

▶ **Cabinet ABC GESTION**, 2 square François Truffault à Angers (49)

Commissaire aux comptes suppléants.

# MANAGEMENT, VIE SOCIALE ET ORGANISATION

L'organisation de la société comprend autour de Francis STÉPHAN, Directeur Général, trois directions :

- la Direction des Ressources, de la Qualité et des Systèmes d'Information
- la Direction du Développement et de l'Habitat
- la Direction de la Clientèle et de l'Environnement Social.

La cohésion des directeurs est assurée par un Comité de Direction, animé par le Directeur Général. Le Comité de Direction se réunit tous les quinze jours. La modernisation des pratiques professionnelles menées dans chacune des directions a largement contribué à l'obtention des résultats 2007. Chaque directeur est garant du management et de la mobilisation de ses équipes, au service de l'entreprise.

## Ressources humaines / Organisation

L'effectif reste stable. Au 31 décembre 2007, il se décomposait comme suit en équivalent temps plein :

- Siège : 88
- Régie : 33
- Personnel de proximité : 57

pour un effectif physique total de 188 collaborateurs.

Les évolutions salariales statutaires sont traitées dans deux instances propres à la société :

- le Comité de salaires
- le Comité de carrières

Le Val de Loire a reçu, par ailleurs, sur l'exercice 2007, 12 stagiaires de niveaux très divers.

La valorisation des salariés est une des priorités, ce qui conduit l'entreprise à organiser une formation en deux ans sur mesure pour l'ensemble de ses Cadres, en collaboration avec l'E.S.S.C.A.. Pour les autres salariés, l'effort de formation reste soutenu avec 3,87 % de masse salariale affectés à cette action en 2007.

L'effort sur la circulation de l'information est un sujet primordial organisé de plusieurs manières :

- Revue de presse hebdomadaire
- Journal interne quadrimestriel
- Systématisation des livraisons des programmes de logements en présence des collaborateurs.

### **Actions sociétales**

Des actions sociétales et sociales ont été conduites en 2007 avec, notamment :

- le parrainage du Collège Jean Lurçat,
- l'opération « Bracelet pour le Tri » en direction des jeunes des quartiers, en partenariat avec les associations de locataires
- le soutien à l'association d'insertion « Passerelle »
- le soutien à l'association « Anjou Insertion Habitat »

### **Des valeurs fortes**

Le Val de Loire affirme un socle de valeurs partagées par l'ensemble des collaborateurs :

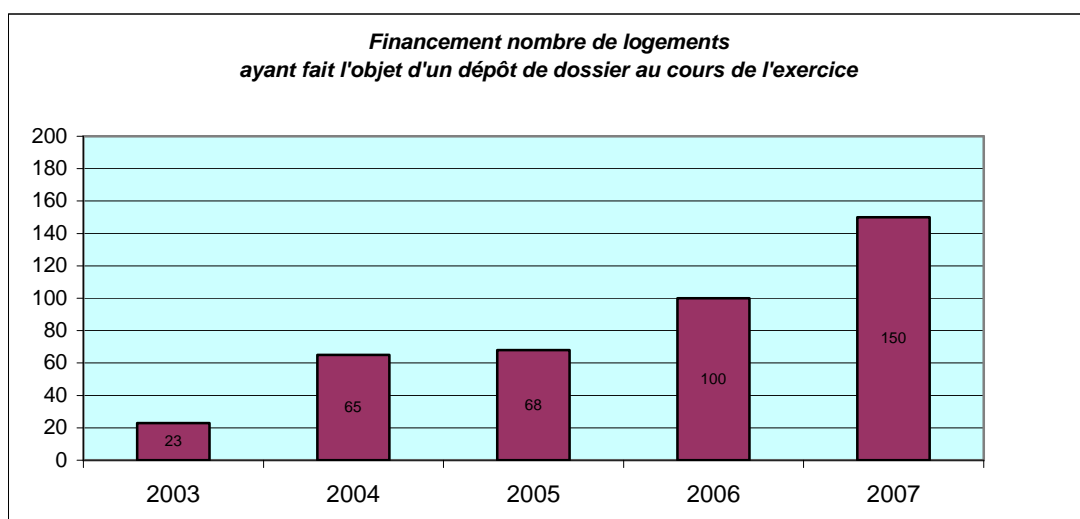
- **Ambition** porteuse d'avenir
- **Performance**, porteuse de pérennité
- **Respect** des équipes et des clients
- **Confiance** en soi, en ses forces, en ses produits, en l'avenir
- **Savoir-Faire** à tous les niveaux
- **Ecoute** pour agir
- **Service** pour plus de qualité
- **Dynamisme** au service de notre mission sociale.

## ACTIVITÉ DE PRODUCTION EN 2007

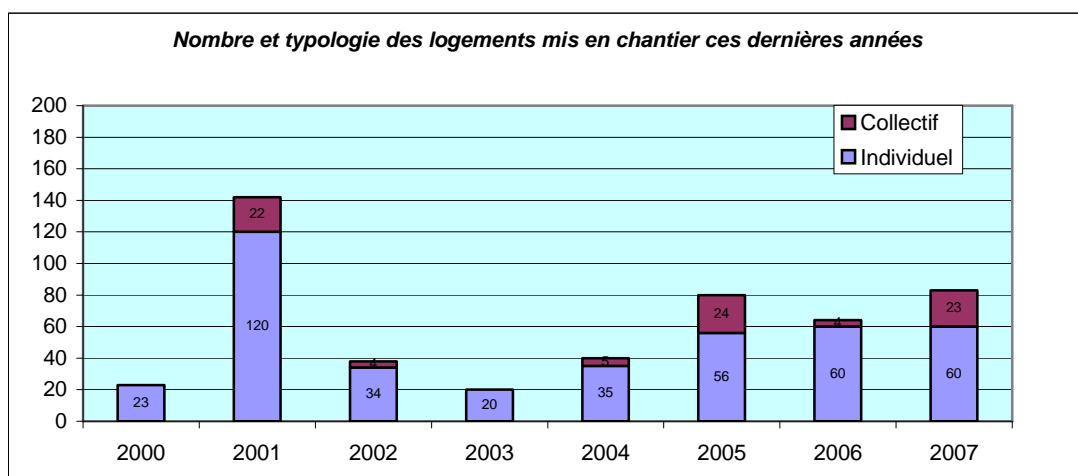
L'activité de la Société se caractérise par, notamment, l'extension du patrimoine, l'engagement de travaux et la gestion locative dudit patrimoine.

### EXTENSION DU PATRIMOINE CONSTRUCTION, AMELIORATION, LIVRAISON

#### ■ ACTIVITÉ DE PRODUCTION entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2007



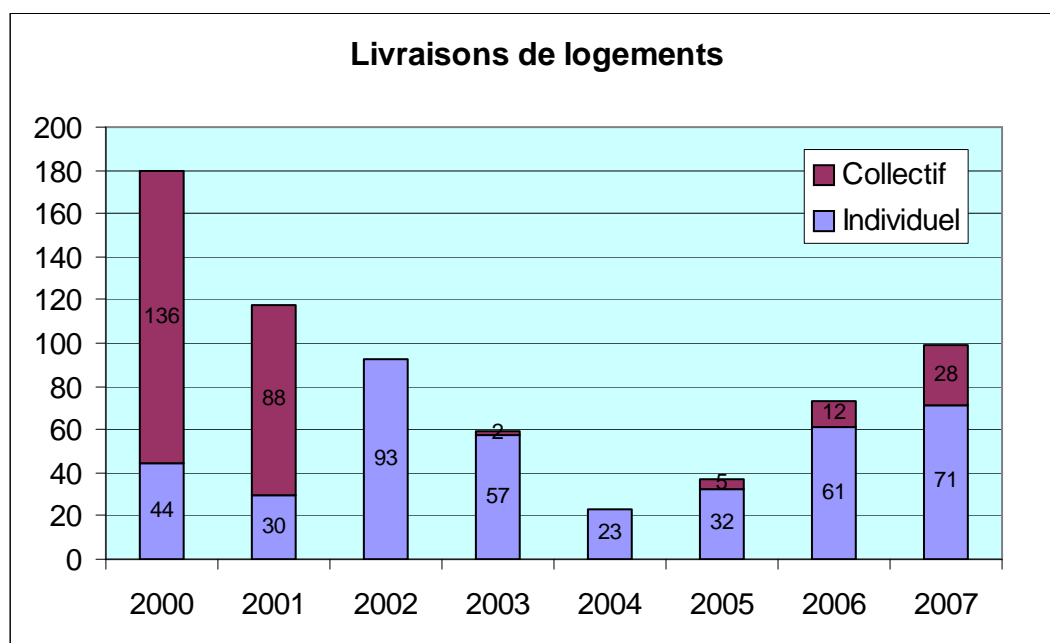
#### ■ MISES EN CHANTIER entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2007



Le rythme de mise en chantier s'est établi à 80 logements en 2007, et devrait progresser rapidement.

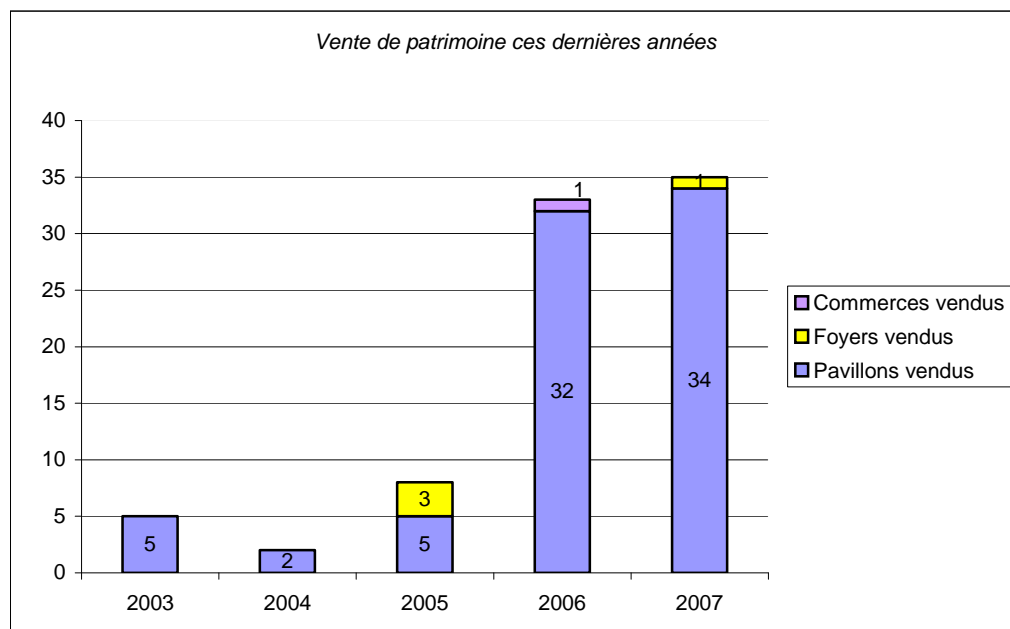
## ■ LIVRAISONS, MISES EN SERVICE DE LOGEMENTS

L'offre nouvelle reste progressive et se caractérise toujours par une part importante de logements individuels.



## ■ VENTE DE PATRIMOINE

34 pavillons ont été vendus en 2007.



Concernant les acquéreurs de pavillons :

- 56% sont locataires occupants du VAL DE LOIRE
- 12% sont des descendants de locataires occupants
- 17% sont locataires du VAL DE LOIRE
- 15% sont des personnes extérieures

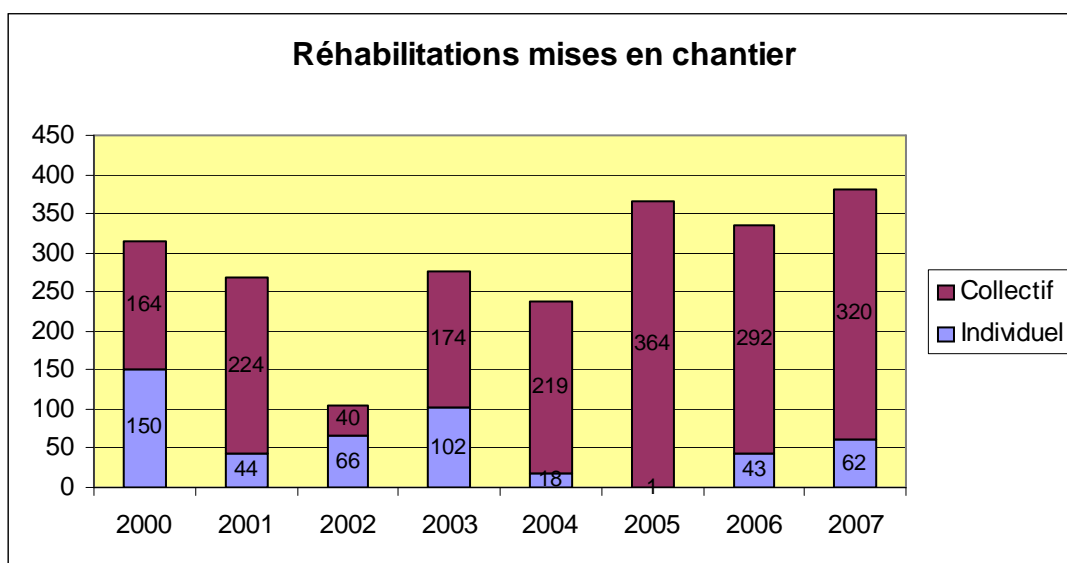
Par ailleurs, le Foyer-Logement de Montreuil-Juigné (34 équivalent/logement) a été cédé début 2007 à la Mutualité de l'Anjou.

# TRAVAUX DE MODERNISATION ET DE MAINTENANCE DU PATRIMOINE

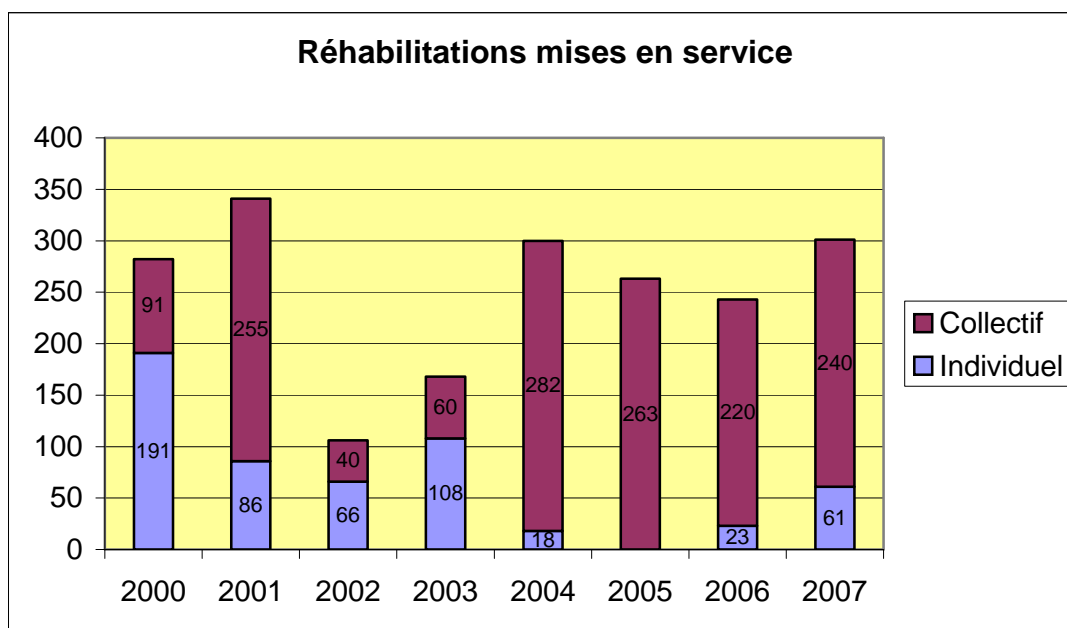
## ■ TRAVAUX DE MODERNISATION

### **RÉHABILITATION**

L'effort de réhabilitation s'est poursuivi de manière très active en 2007, avec la mise en chantiers de 382 logements, niveau le plus haut sur les sept dernières années.



Les livraisons quant à elles ont porté sur 301 logements



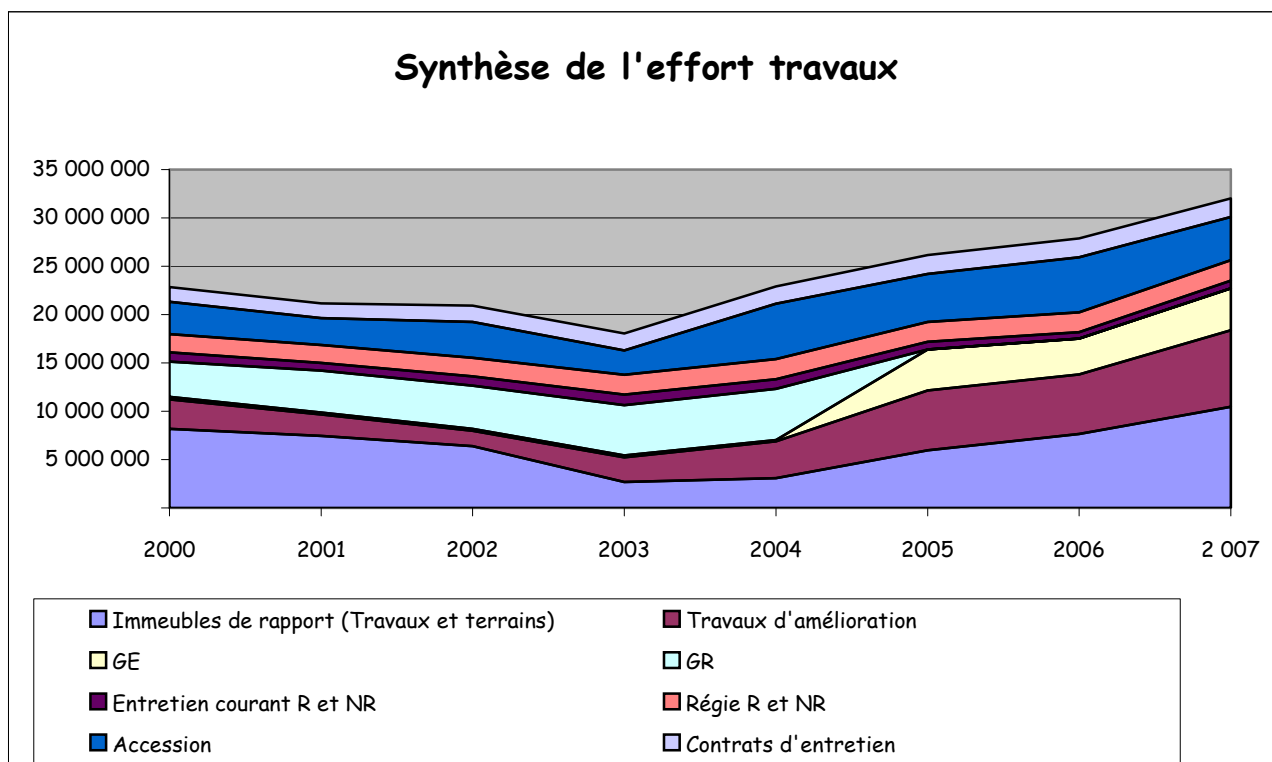
## **TRAVAUX DE MAINTENANCE**

Les travaux de maintenance du patrimoine viennent pallier l'usure liée à l'utilisation et traiter les dégradations. Parmi ces travaux, on distingue, d'une part, le « gros entretien », dont le coût est couvert par une reprise sur la provision, d'autre part, « l'entretien courant », dont les dépenses sont supportées sur les ressources de l'exercice en cours, parmi lesquelles le produit des charges récupérables sur les locataires.

### ■ **SYNTHESE DE L'EFFORT « TRAVAUX » RÉALISÉ PAR LA SOCIÉTÉ**

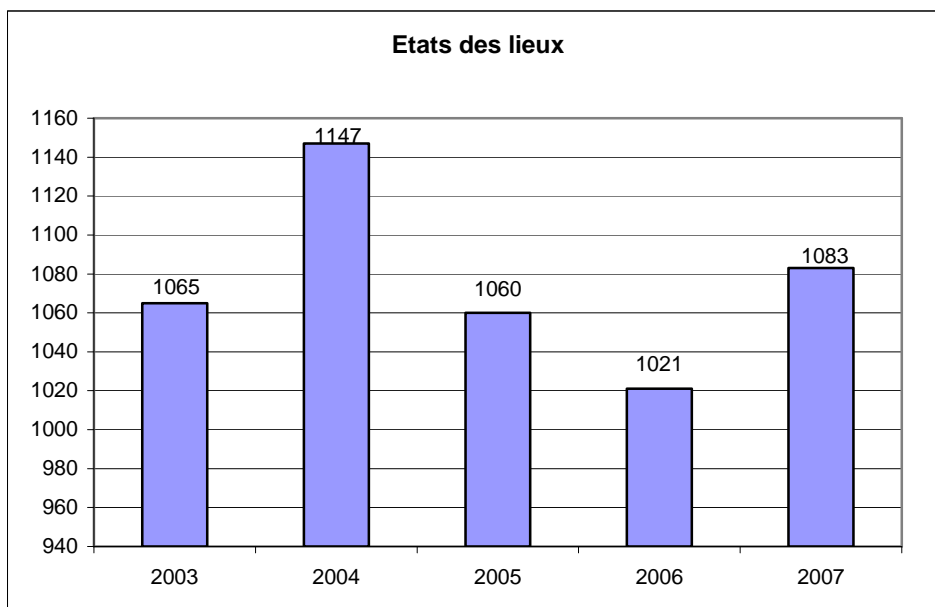
#### **Evolution du montant des travaux annuellement comptabilisés par catégorie**

|  | 2000              | 2001              | 2002              | 2003              | 2004              | 2005              | 2006              | 2007              |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Immeubles de rapport (Travaux et terrains) | 8 195 300         | 7 438 071         | 6 398 408         | 2 692 555         | 3 070 458         | 5 966 063         | 7 640 941         | 10 450 679        |
| Travaux d'amélioration                     | 3 033 171         | 2 234 757         | 1 591 208         | 2 554 267         | 3 811 405         | 6 175 166         | 6 161 405         | 7 915 450         |
| GE   | 251 045           | 187 180           | 203 863           | 187 586           | 137 980           | 4 239 038         | 3 703 678         | 4 361 000         |
| GR   | 3 661 131         | 4 344 716         | 4 449 271         | 5 202 819         | 5 298 972         | -                 | -                 | -                 |
| Entretien courant R et NR                  | 961 988           | 800 948           | 973 496           | 1 068 915         | 998 514           | 793 139           | 679 965           | 768 549           |
| Régie R et NR                              | 1 883 050         | 1 852 000         | 1 903 000         | 2 072 000         | 2 066 980         | 2 077 892         | 2 062 146         | 2 128 845         |
| Accession                                  | 3 329 060         | 2 777 304         | 3 706 244         | 2 508 340         | 5 744 893         | 4 961 115         | 5 681 415         | 4 471 480         |
| Contrats d'entretien                       | 1 529 970         | 1 537 105         | 1 685 504         | 1 760 308         | 1 780 820         | 1 954 027         | 1 936 474         | 1 913 239         |
| <b>TOTAUX</b>                              | <b>22 844 715</b> | <b>21 172 081</b> | <b>20 910 994</b> | <b>18 046 790</b> | <b>22 910 022</b> | <b>26 166 440</b> | <b>27 866 023</b> | <b>32 009 243</b> |



Le Val de Loire soutient de manière très active l'activité économique du bâtiment de l'Anjou et, au titre de 2007, a engagé plus de 32 millions d'euros de travaux.

## ■ DEPARTS – ÉTATS DES LIEUX

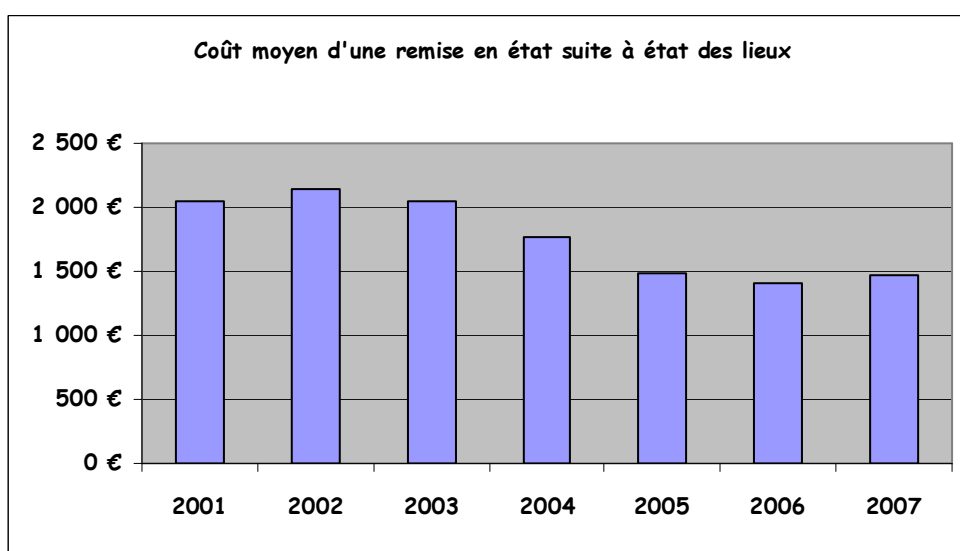


Sur l'année 2007, 1083 états des lieux ont été effectués.

Une visite-conseil est systématiquement réalisée avant l'état des lieux.

Cette démarche permet d'organiser la réalisation des travaux avant l'arrivée du nouveau locataire.

## ■ COÛT MOYEN D'UNE REMISE EN ETAT (suite état des lieux)

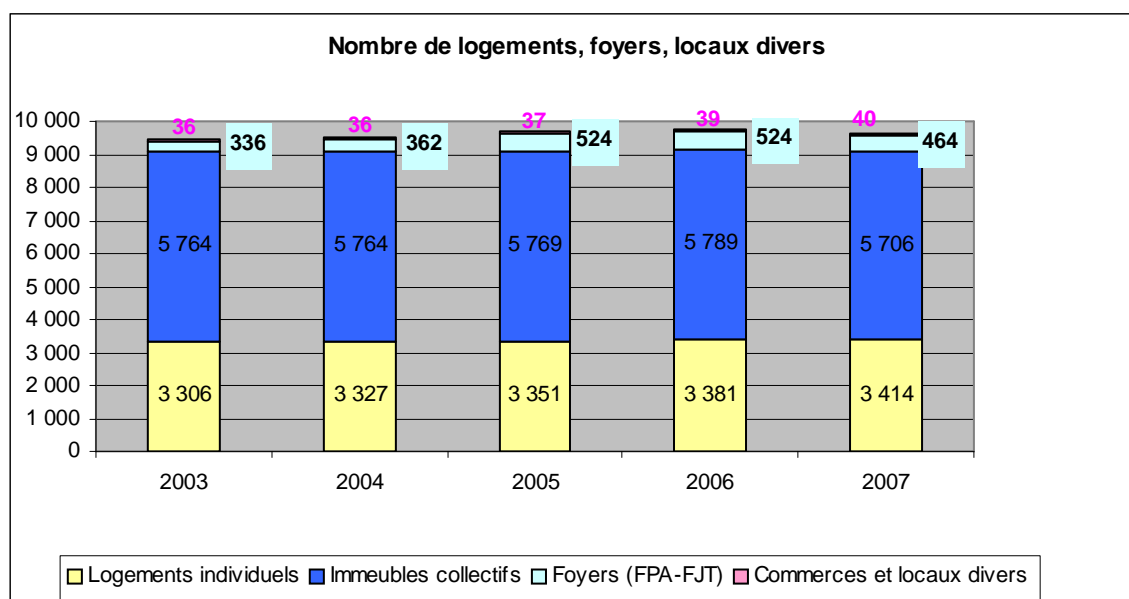


Le coût moyen d'une remise en état en 2007 est de 1465 €.

# PATRIMOINE DE LA SOCIÉTÉ EN QUELQUES CHIFFRES

**Le parc locatif social constitue le support immobilier de l'offre locative de la Société.**

Au 31 décembre 2007, le parc locatif du Val de Loire comptait 9 584 logements (ou équivalents logements), 4 819 garages, 40 locaux dont 17 à usage professionnel.



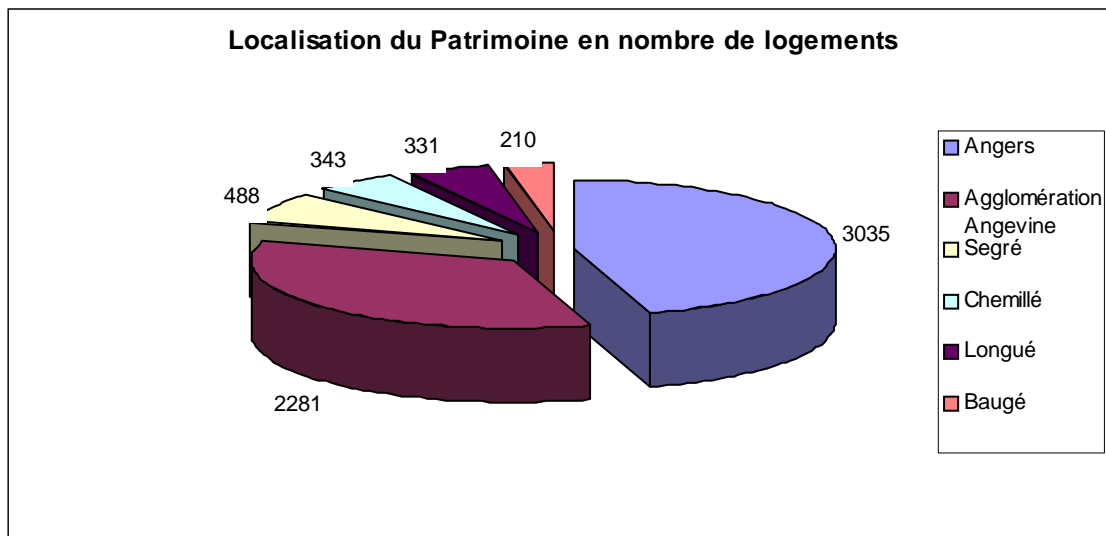
Le logement individuel représente près de 37% du patrimoine.

31% du parc social des E.S.H. de la Région Pays de la Loire est composé de logements individuels. (Données DIS 2006)

Par ailleurs, en plus de son patrimoine, depuis le 1er avril 2007, le Val de Loire gère 66 pavillons, situés dans le Choletais pour le compte du C.I.L. 49.

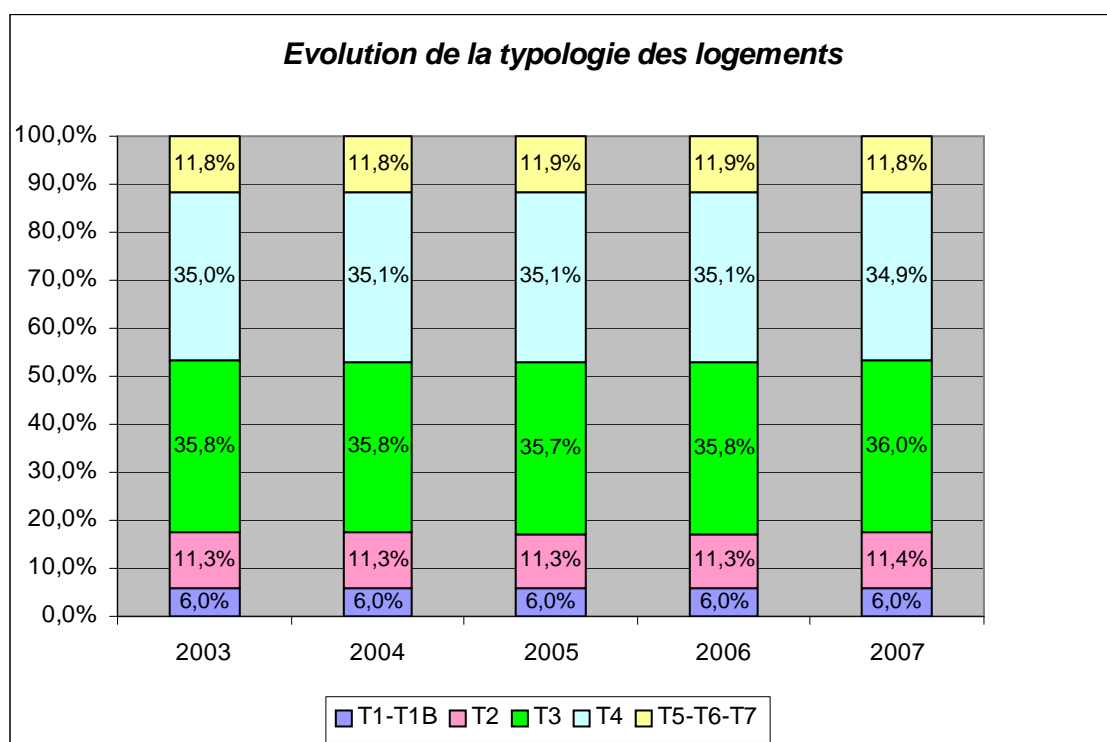
## ■ LOCALISATION GEOGRAPHIQUE DU PATRIMOINE

Au 31 décembre 2007, Le Val de Loire était implanté dans 112 communes du Maine et Loire. L'implantation historique se localise essentiellement sur l'Agglomération angevine avec 5 316 logements.



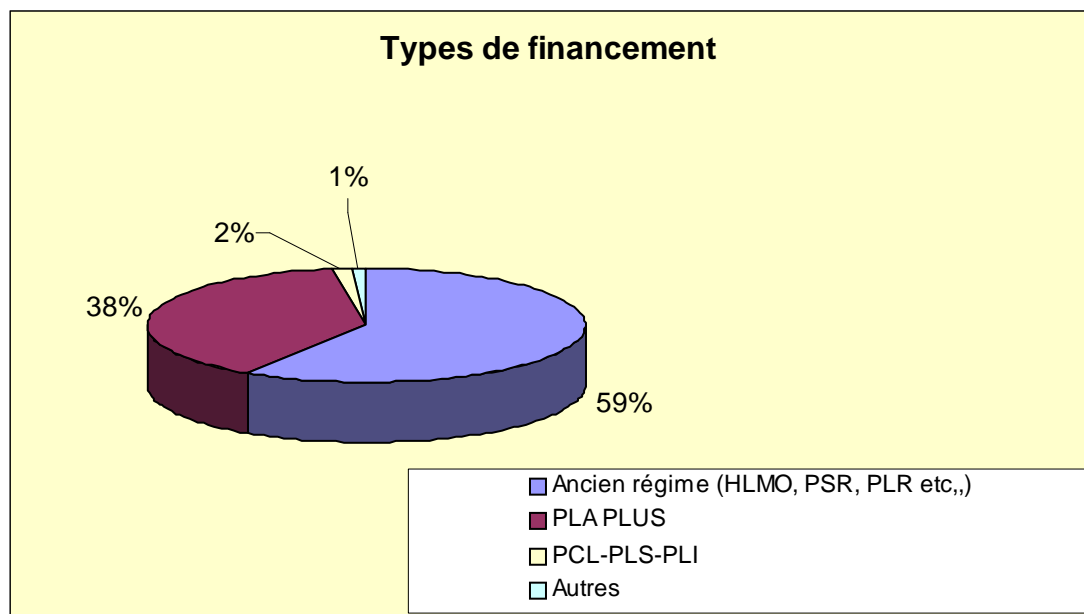
## ■ CARACTERISTIQUES DU PATRIMOINE PAR TYPE DE LOGEMENT

Au 31 décembre 2007, la typologie du patrimoine de la Société se présentait comme suit :



Les logements de T3 et T4 représentent la grande majorité de la typologie du patrimoine du Val de Loire.

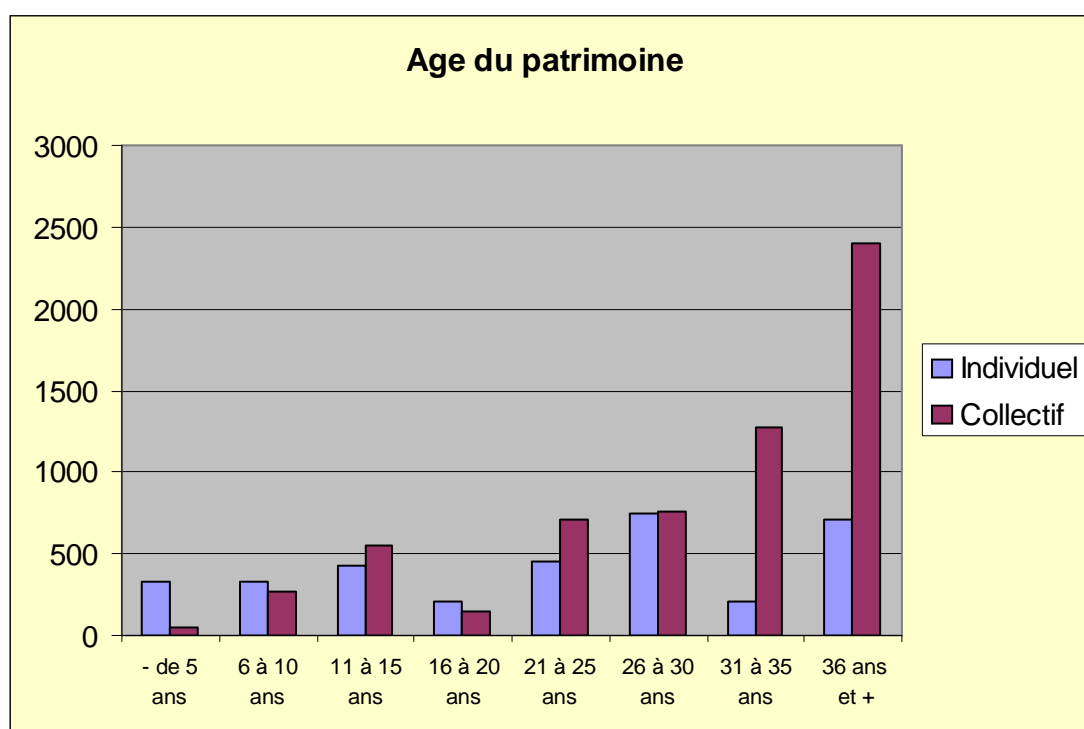
## ■ REPARTITION DU PATRIMOINE PAR TYPE DE FINANCEMENT



▲

Au 31/12/2007, 59 % des logements relevaient de l'ancien régime en vigueur avant 1978.

## ■ REPARTITION DU PARC PAR ANCIENNETÉ DES LOGEMENTS



▲

L'âge moyen du patrimoine du VAL DE LOIRE est de 28 ans.

Il est très significativement plus élevé que la moyenne régionale. Ceci s'explique par un rythme de production modeste ces dernières années.

# GESTION LOCATIVE

Ce secteur constitue l'essence même de l'activité du Val de Loire. Il est le cœur du métier de bailleur, la clé de voûte de l'image sur le terrain, mais aussi le pourvoyeur de produits.

Il recouvre la gestion de la demande, de l'offre et de l'attribution, de l'occupation du parc locatif de la Société. C'est dans ce champ d'activité que la Société développe sa vocation sociale.

## ■ LOYERS

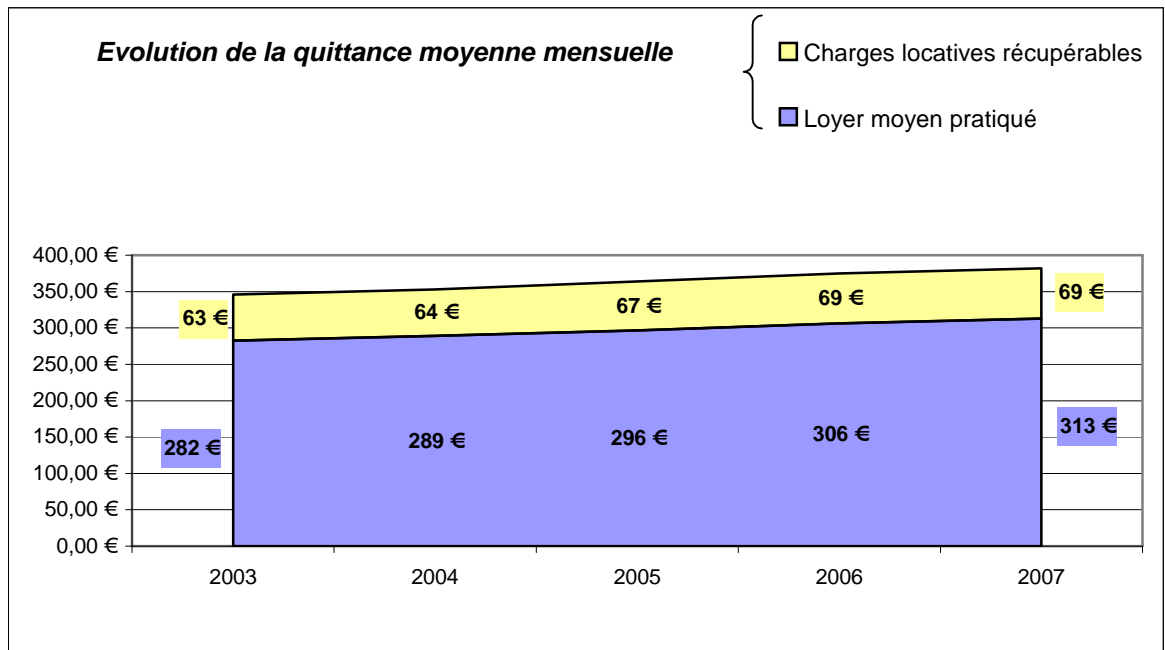
### **POLITIQUE DES LOYERS**

La politique de loyers, pour l'année 2007, a été arrêtée par le Conseil d'Administration en sa séance du 4 octobre 2006.

Le taux moyen d'augmentation de la masse des loyers appliqué aux logements de la Société s'est établi, pour l'année 2007, à 2,5 % au 1er juillet.

Il est également à souligner que globalement les loyers pratiqués par le Val de Loire sont de 13 % en dessous des loyers maxima autorisés.

### **LA QUITTANCE MOYENNE**



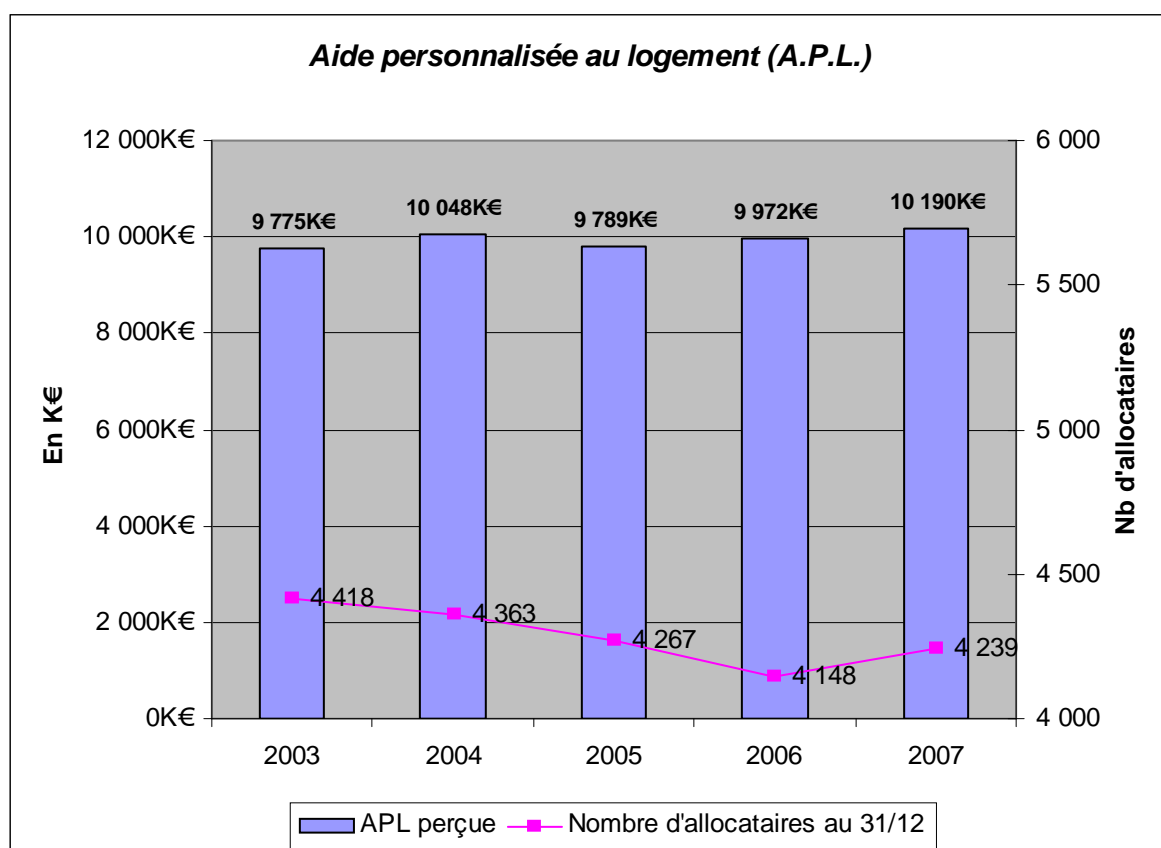
En 2007, la quittance moyenne de la société (382 €) pour les logements familiaux est constituée de 313 € de loyer et de 69 € de charges locatives.

En comparaison au niveau national, la quittance moyenne mensuelle (407 €) pour les E.S.H. était constituée en 2005 de 316 € de loyer et de 91 € de charges locatives (source : Analyse et statistiques ESH AG 2007).

### **AIDE PERSONNALISEE AU LOGEMENT (A.P.L.)**

En 2007, la société a perçu des A.P.L. pour 4 239 locataires, soit 46 % des logements du parc.

Le montant total des A.P.L. reçu en 2007 a représenté 30 % des loyers quittancés hors charges par la société.



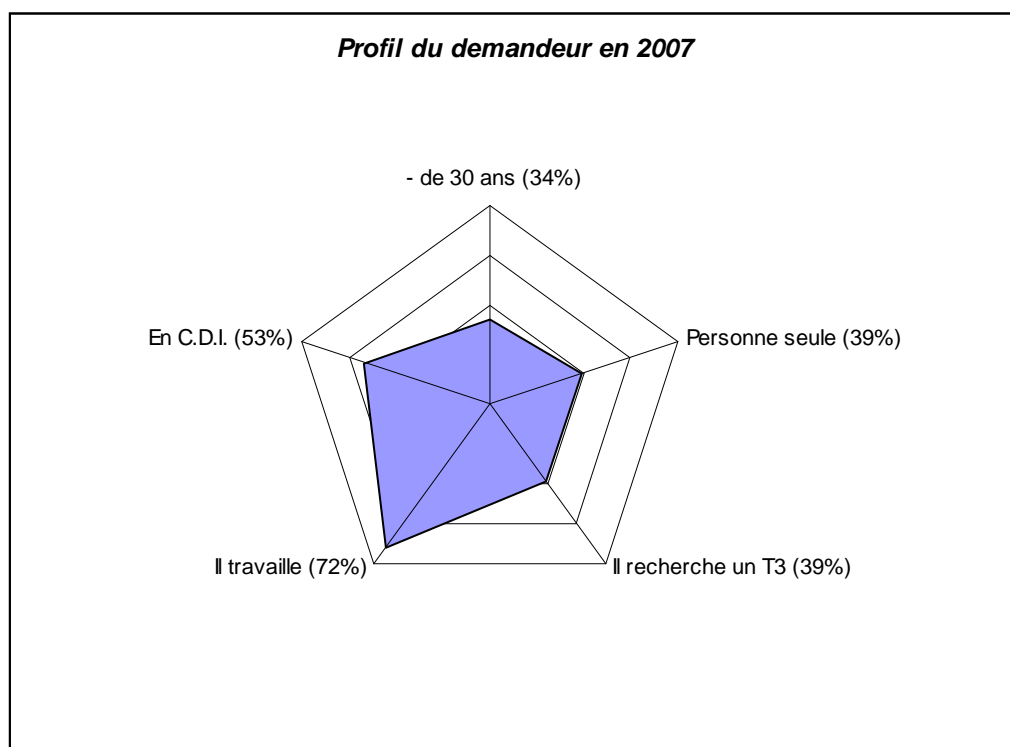
Au niveau national, en 2006 48 % des ménages logés dans le parc conventionné des E.S.H. perçoivent l'A.P.L. (source Analyse et Statistiques ESH AG 2007).

## ■ DEMANDES DE LOGEMENTS

Depuis juin 2001, les demandes de logement sont enregistrées dans le fichier de la « demande locative sociale » dont la gestion est confiée au CREHA OUEST.

Au 31 décembre 2007, le fichier compte 17 330 demandes de logement.

Le demandeur type est jeune, il a moins de 30 ans (34%). Il est généralement célibataire (39%), il recherche plus spécialement un T3 (39%), il travaille (72%) et a un C.D.I.(53%).



Les motifs de la demande :

Pour 35 % des dossiers, la demande est liée au logement (trop petit/ trop grand/inconfortable).

On constate également que 18 % des dossiers ont pour motif «prendre son indépendance ».

## ■ ATTRIBUTIONS ET OCCUPATION DU PARC

Au cours de l'année 2007, la Commission d'Attribution de Logements a examiné 2 503 dossiers.

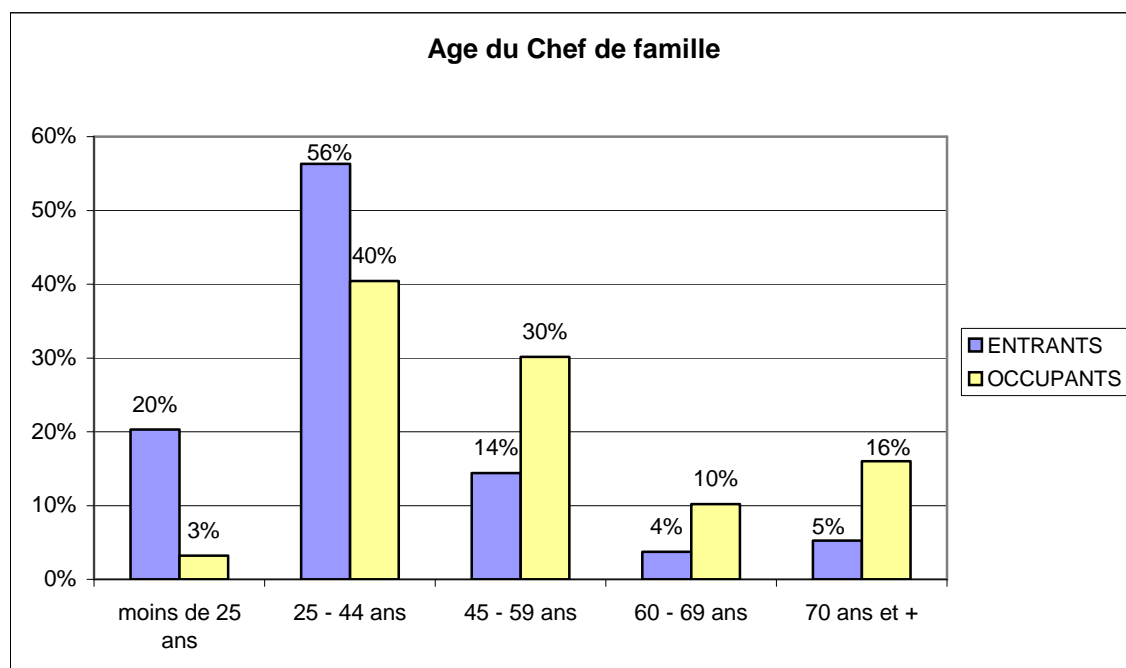
- 175 mutations de locataires ont été réalisées pour 1117 nouveaux entrants dans le parc social du Val de Loire.
- 99 mises en service ont aussi permis d'accueillir de nouveaux locataires.

Au 31 décembre 2007, Le Val de Loire loge 20 732 personnes dans son patrimoine. Le nombre moyen d'occupants par logement est de 2,27 personnes, nombre conforme à la moyenne nationale qui est de 2,5 personnes.

Afin de mieux analyser ces attributions, le profil du locataire occupant a été comparé à celui du locataire entrant.

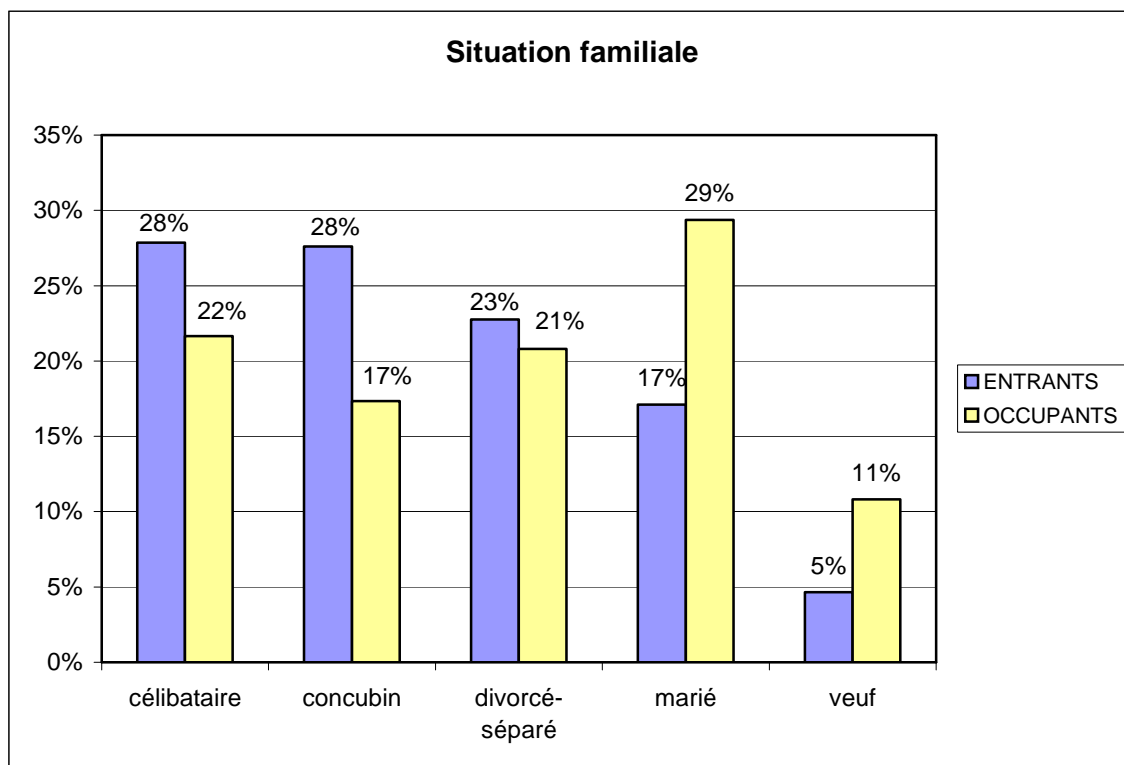
Le locataire qui entre dans le parc du Val de Loire:

**a moins de 44 ans (76%)**

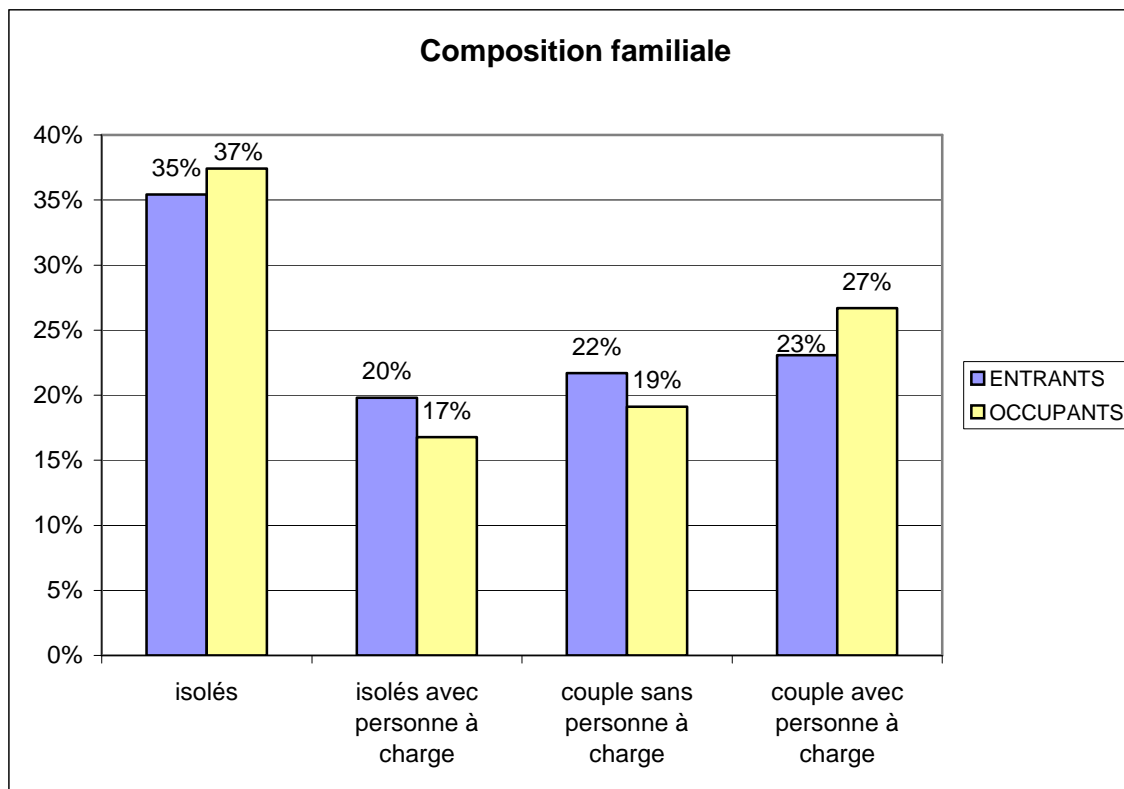


26% des locataires et 9% des entrants ont plus de 60 ans - 3% des locataires et 20 % des entrants ont moins de 25 ans.

**est marié ou vit en concubinage (45%)**

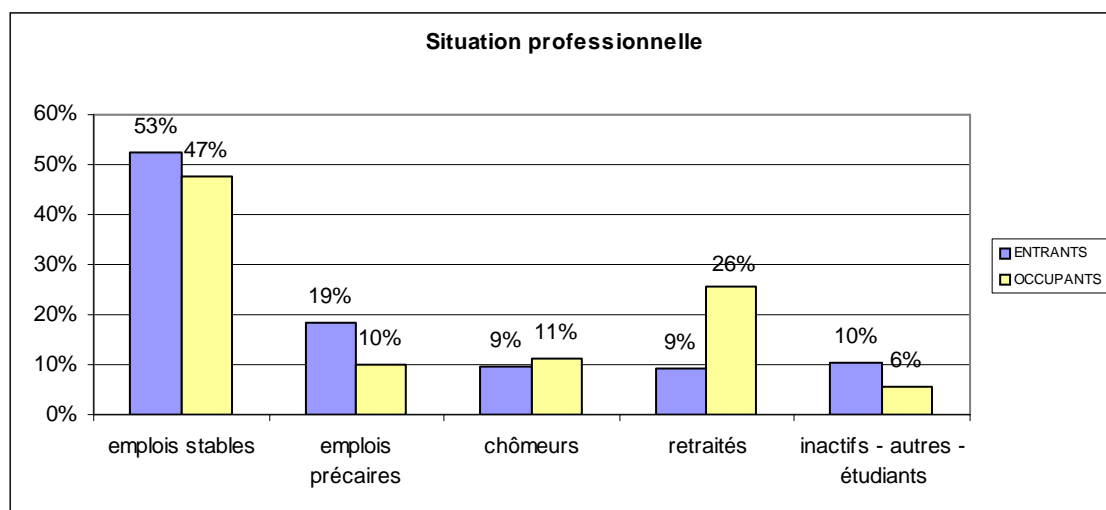


**est souvent seul avec (20%) ou sans enfants (35%)**



Au niveau national, les personnes seules (37%) et les familles monoparentales (19%) représentent 56% des locataires.

☑ **occupe un emploi stable (51%)**

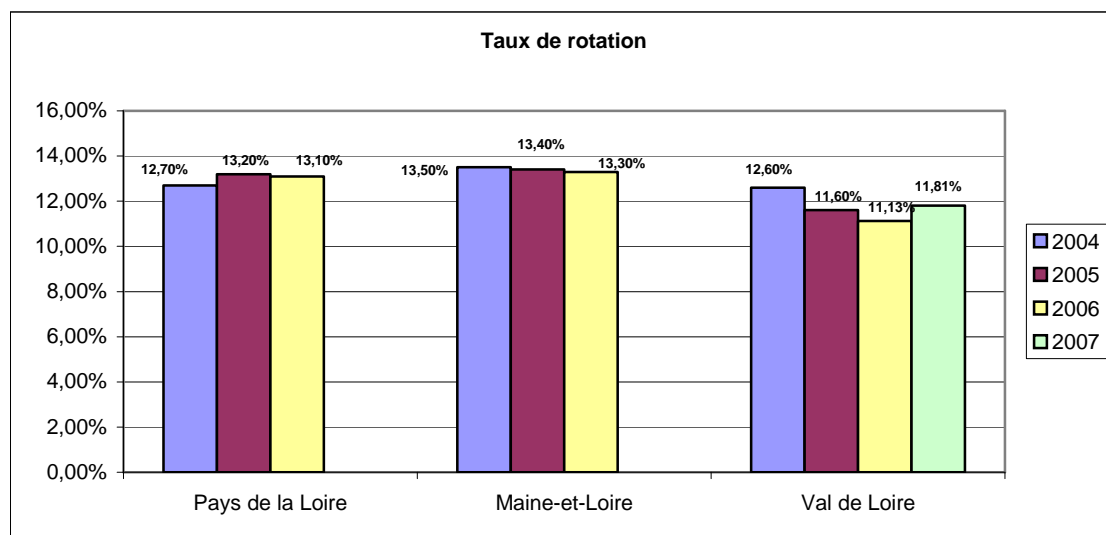


Le Val de Loire mène une véritable politique sociale d'accueil. En effet, en 2007, 77% des ménages entrants ont un revenu imposable inférieur à 60 % des plafonds de ressources. Au niveau national, les locataires entrés dans leur logement depuis moins de 3 ans ont également des ressources faibles puisque 66,2% d'entre eux sont en deçà de 60% des plafonds.

Le Val de Loire a procédé également à 37 relogements de familles inscrites à l'Accord Collectif Départemental alors que l'obligation de la société était de 27 attributions sur l'année.

## ■ **INDICATEURS DE GESTION LOCATIVE**

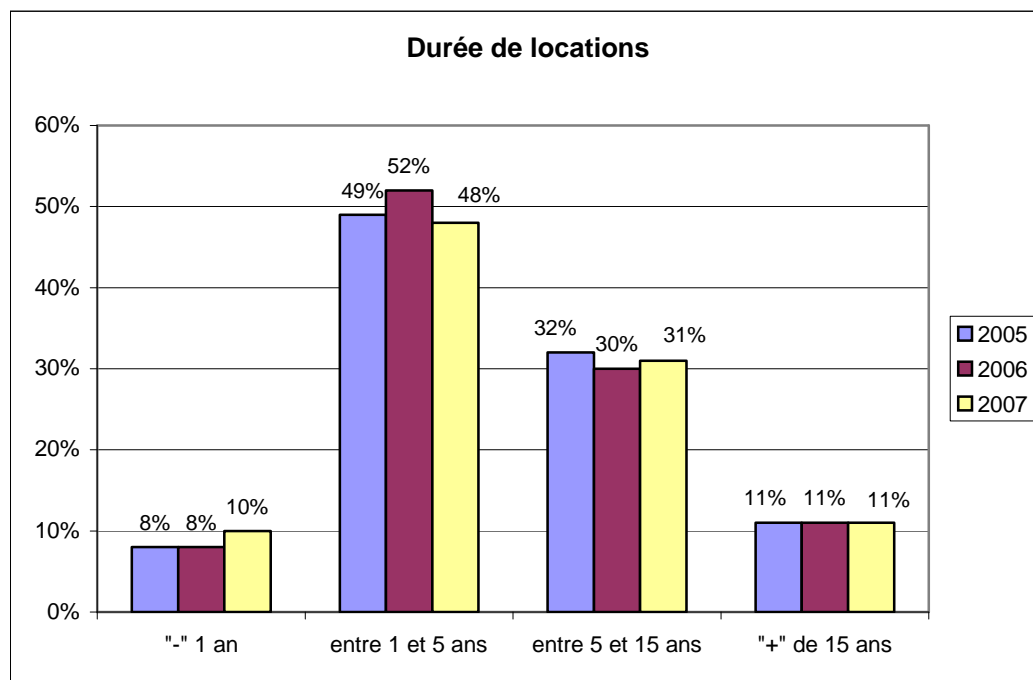
### ➤ UNE STABILITE DU TAUX DE MOBILITE AU VAL DE LOIRE



En 2007, le taux de rotation du Val de Loire est 11,81 %. A titre comparatif le taux de mobilité était de 13,10% en 2006 pour l'ensemble des ESH de la Région Pays de la Loire.

Cette même année, le Val de Loire a organisé 175 mutations. Ces mutations traduisent la volonté du Val de Loire de favoriser le parcours résidentiel dans son parc en proposant à ses locataires des logements correspondant à l'évolution des familles dans le temps.

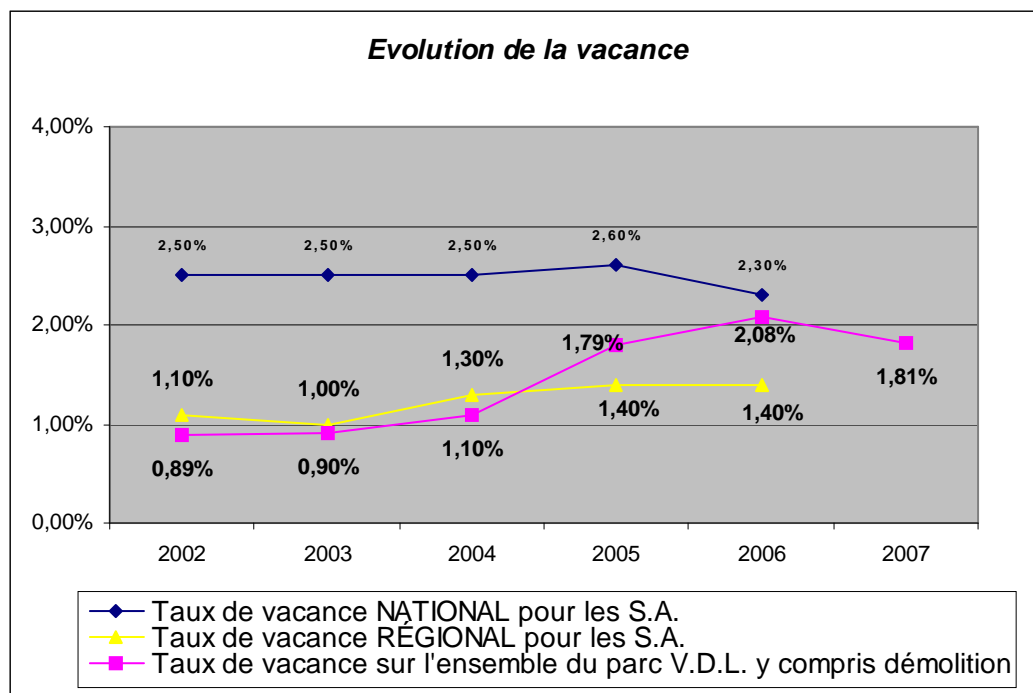
➤ DUREE DE LOCATION – LOCATAIRES SORTANTS



22% des locataires qui ont quitté les logements du Val de Loire ont accédé à la propriété.

58% des locataires partis étaient présents depuis moins de 5 ans.

➤ TAUX DE VACANCE DU PARC (VACANCE TECHNIQUE INCLUSE)

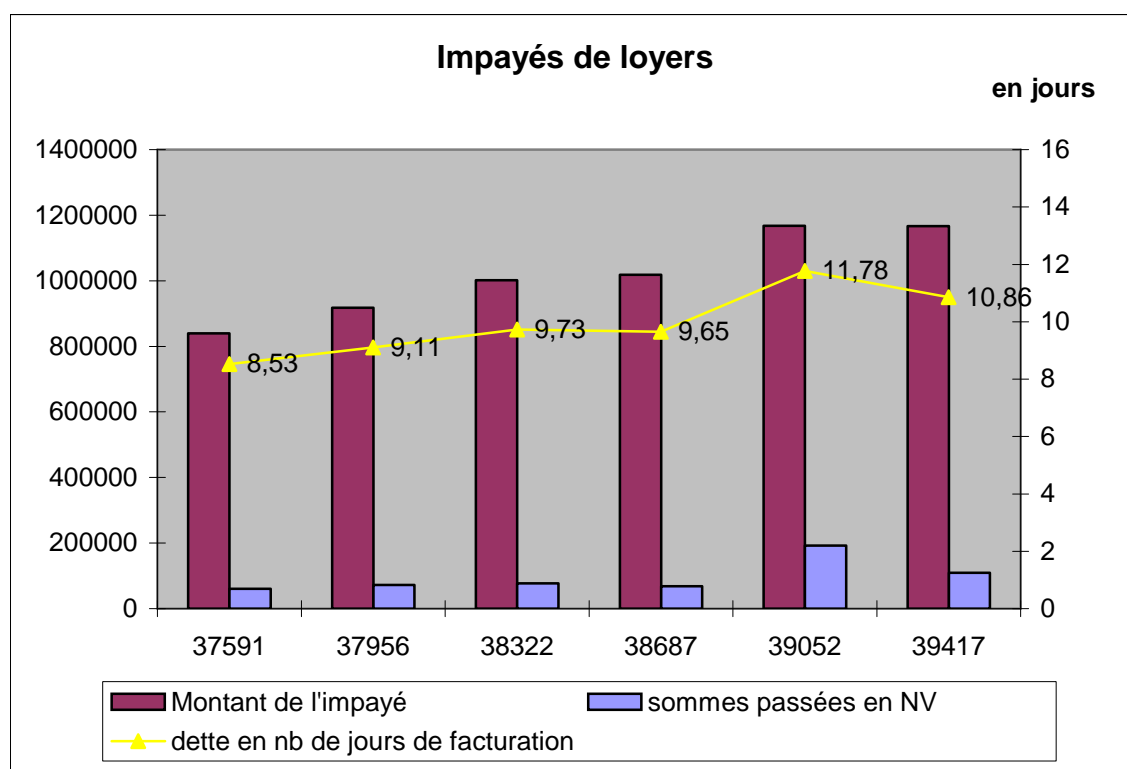


Source : Analyses et statistiques 2006 de la Fédération des E.S.H



En 2007, le taux de vacance était de 0,86% en excluant les projets de démolition.

➤ IMPAYES DES LOYERS



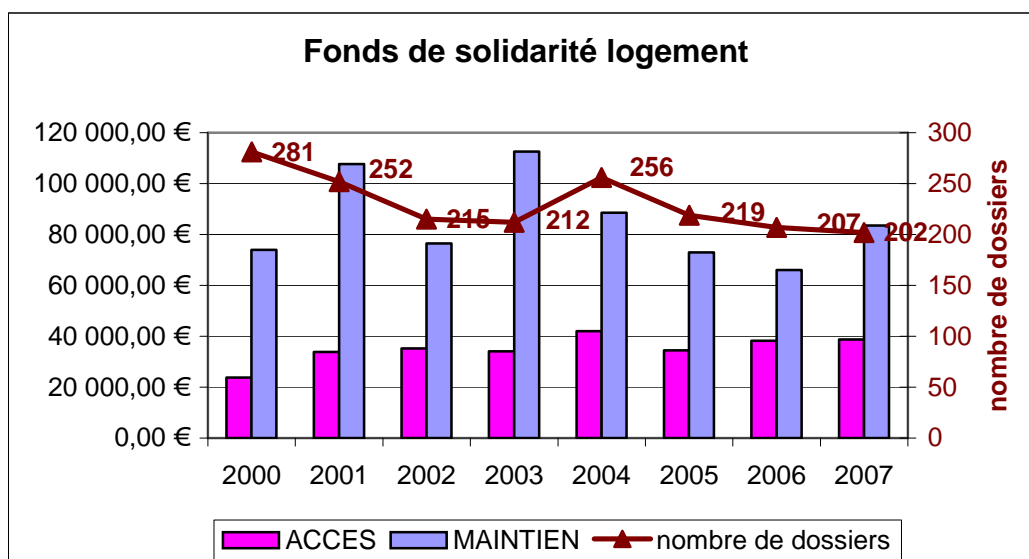
L'effort constant dans le suivi et la gestion du recouvrement a permis de contenir, durant l'année 2007, le taux d'impayés à un niveau satisfaisant. Il s'établit à 2,98 %.

En comparaison, le taux moyen des impayés des S.A., au niveau national, au 31 décembre 2006, était de 7,4 % (4,9 % pour les S.A. de la région) (Source DIS 2006) Il correspondait à plus de 27 jours de facturation, alors qu'au Val de Loire, il se limitait à 10,86 jours en 2007.

Depuis 2006, les créances des locataires partis sont transmises à un cabinet de recouvrement. Le taux de recouvrement est de 16,70 %, taux conforme aux résultats de ce type de prestation. 46 % des dossiers retournés sont soldés.

Le taux des locataires ayant un prélèvement automatique de leur loyer reste stable à 73 %.

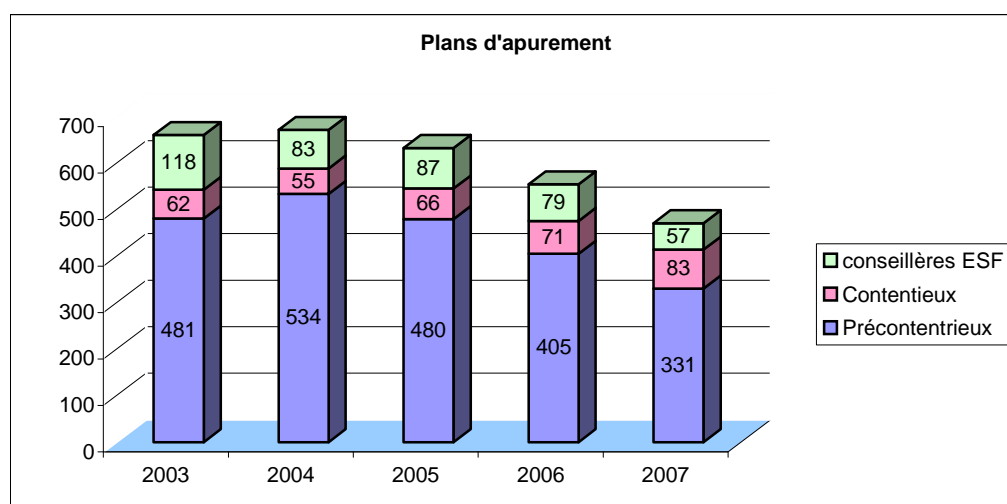
➤ FONDS DE SOLIDARITE LOGEMENT (F.S.L.)



En complément des actions de recouvrement et des accompagnements sociaux, le Fonds de Solidarité pour le Logement a, de nouveau, été largement sollicité durant l'année 2007, pour résoudre les situations d'impayés.

L'accès au logement des locataires est facilité par une aide du FSL, mais également par l'intervention des collecteurs du 1% logement, et majoritairement par le CIL 49, dans le cadre de l'avance Loca-Pass du dépôt de garantie.

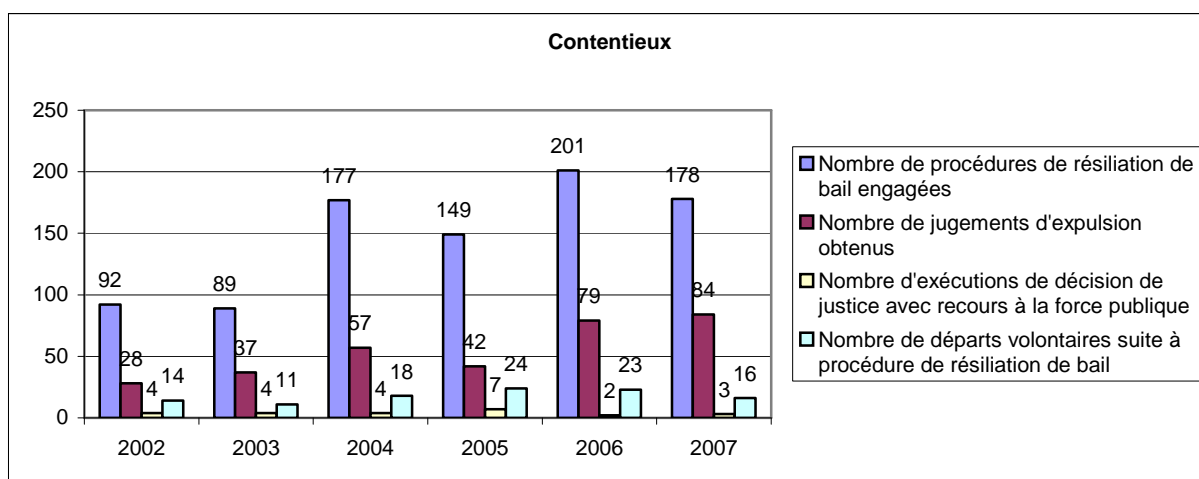
➤ PLANS D'APUREMENT CONSENTIS PAR LA SOCIETE



Chaque situation de locataires en difficultés financières fait l'objet d'un examen attentif. Elle se traduit généralement par la mise en place de plans d'apurements adaptés.

Depuis 2005, le service social et contentieux est plus exigeant pour accepter le paiement échelonné des dettes : contrôle de la motivation de la demande, engagement réel du débiteur lors de la mise en place du plan d'apurement. Cela a pour conséquence d'en diminuer le nombre.

➤ CONTENTIEUX



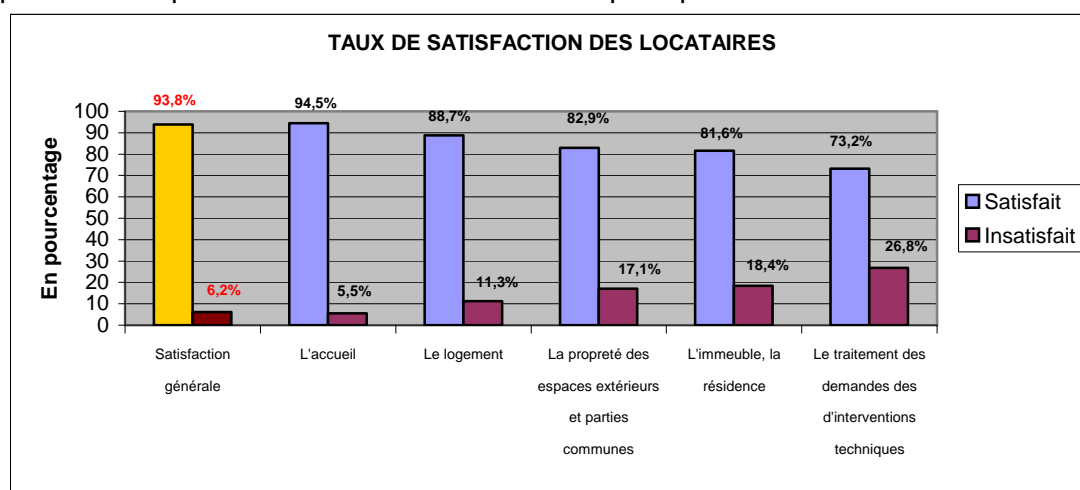
Lorsque le traitement amiable du recouvrement des loyers impayés s'avère inefficace, la procédure de résiliation de bail est engagée. Elle a pour but l'obtention d'un jugement d'expulsion, mais vise également à faire réagir les locataires. Ainsi, sous la pression de la voie contentieuse, notre action auprès des débiteurs permet de résoudre à l'amiable de nombreuses situations. Ceci explique l'écart entre le nombre de procédures engagées et le nombre de jugements obtenus d'une part et le nombre d'expulsions réalisées d'autre part.

Il convient également de souligner que deux dossiers ont fait l'objet d'une résiliation de bail pour troubles de voisinage.

■ **Mesure de satisfaction des locataires**

➤ QUALITE DE SERVICE

En septembre 2007, Le Val de Loire engageait sa deuxième enquête de satisfaction triennale conformément à la réglementation. Réalisée par l'Institut de sondage FYM CONSEIL, auprès d'un échantillon représentatif de 1000 locataires, les questions portaient sur plusieurs domaines dont voici les principaux résultats :

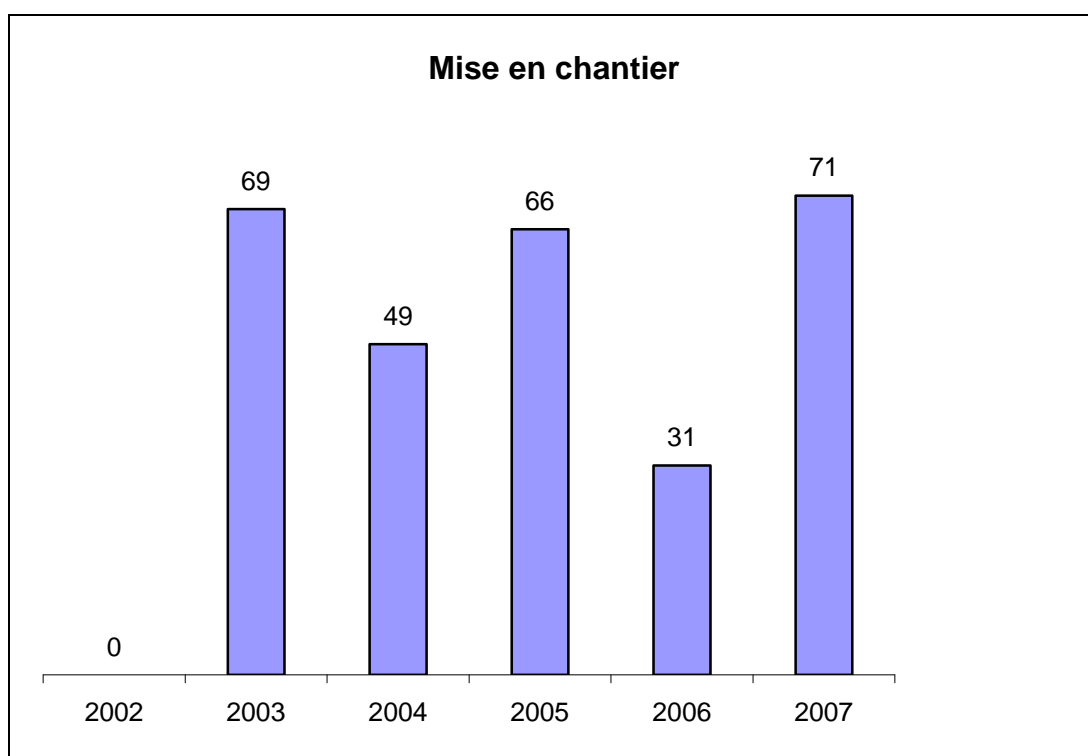


La satisfaction des clients se maintient à un niveau élevé (93,8 %), elle était en 2004 de 93,4 %.

## ACCESSION A LA PROPRIÉTÉ

L'activité Accession réalisée par le Val de Loire relève de l'accession dite « sociale » caractérisée par la vente à des familles sous conditions de ressources.

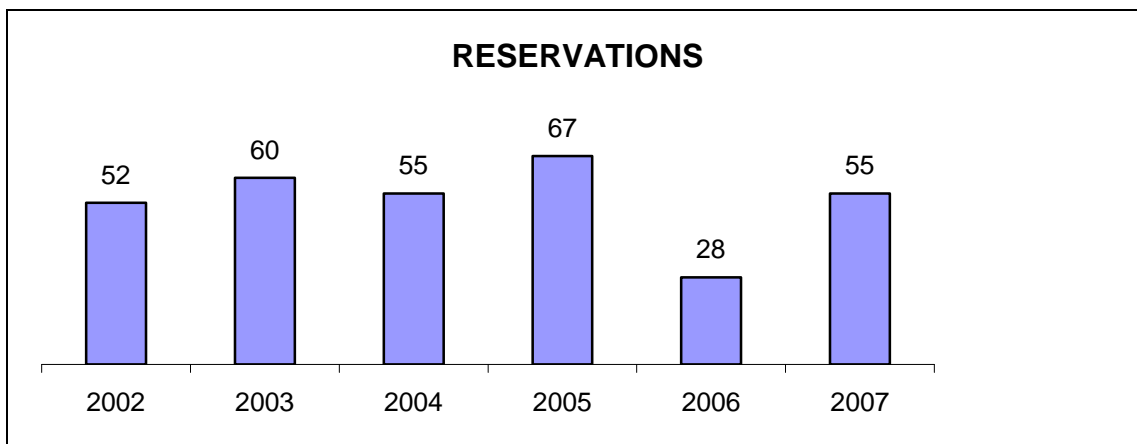
### **MISES EN CHANTIER** entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2007



En 2007, le Val de Loire a mis en chantier 71 logements sur 6 programmes différents, permettant un rythme de production soutenu.

## RESERVATIONS

Les réservations dépendent essentiellement de la conjoncture, de l'emplacement des programmes, de la qualité du produit proposé et du prix de vente.



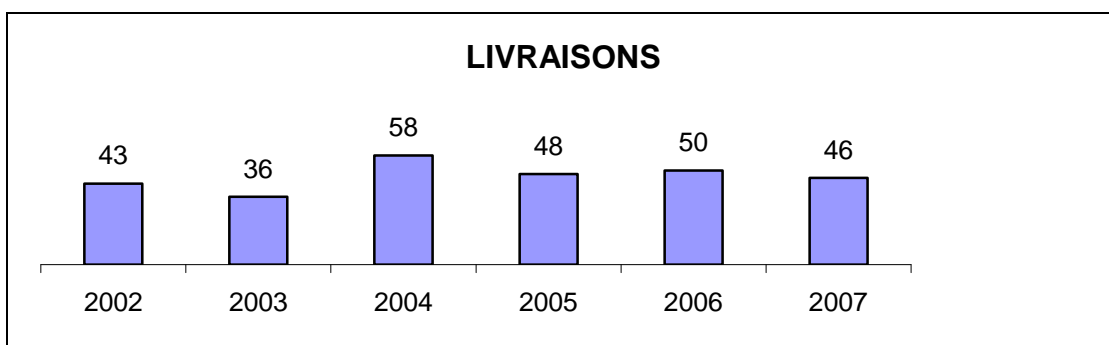
En 2007, ont été réservés 55 logements sur 15 programmes différents.

Profil des réservataires en secteur groupé :

- ▶ âge moyen : 38 ans
- ▶ nombre moyen d'enfants : 1
- ▶ montant moyen de l'achat : 186 953 €
- ▶ surface habitable moyenne : 98 m<sup>2</sup>
- ▶ primo accédants à : 41,82 %
- ▶ issus du parc HLM à : 14,55 %
  - dont : 9,09 % du parc Val de Loire

## LIVRAISONS

Les livraisons sont liées d'une part au nombre de logements mis en chantier et, d'autre part, au nombre de logement réservés.



En 2007, le Val de Loire a livré 46 logements sur 12 programmes différents.

# PERSPECTIVES

L'année 2008 sera marquée par la mise en œuvre de nombreuses orientations impulsées par les pouvoirs publics :

- Mise en application de la loi Droit Au Logement Opposable (D.A.L.O.) dès le 1<sup>er</sup> janvier 2008
- Banalisation annoncée du Livret A qui devrait conduire à la refonte totale du financement du logement social
- Indexation de la revalorisation des loyers sur l'indice des prix.

C'est dans ce contexte que nous devons encore agir pour répondre à l'insuffisance manifeste de logements sociaux, avec plus de 150 logements programmés en activité locative et plus de 80 en accession sociale et vente HLM.

Les activités d'entretien et d'amélioration resteront fortes en 2008 avec la poursuite des grosses réhabilitations des Roquettes à Segré, de La Roseraie à Angers ou encore le lancement des projets de Beauval et Bédier à Angers. Dans le même temps, les démolitions de l'immeuble du Champs de Foire à Chemillé et de la « Tour » Anémone à Longué devraient être menées à bien.

L'organisation sera transformée en profondeur avec la mise en place des 3 pôles territoriaux de gestion et l'ajustement des fonctions dans les 3 directions opérationnelles, l'ensemble devant permettre un renforcement du service client. Les travaux de réaménagement de l'espace « Authion » et de l'espace « Aubance » accompagneront ce changement afin d'améliorer les conditions de travail des salariés et les conditions d'accueil des clients et partenaires.

La politique d'investissement 2008 se portera de manière active, en direction de la formation des salariés et de plusieurs développements informatiques importants. Le process de contrôle interne deviendra opérationnel avec 2 missions d'audit sur l'année. Les chartes d'éthique d'une part et de construction durable d'autre part viendront illustrer, s'il en est besoin, les engagements du Conseil d'Administration en matière de transparence et d'engagements sociétaux.

Comme chacun l'a bien compris, l'année 2008 sera une année de changement, de modernisation et de développement pour Le Val de Loire, tout en veillant à maîtriser les ratios de bonne gestion nécessaires à une activité pérenne.

