

20  
23

# Rapport d'activité responsable

UNE ANNÉE AU SERVICE DES TERRITOIRES



# SOMMAIRE

P3: Édito

## **P4: Terres d'Armor Habitat**

P5: Notre gouvernance

P6-7: Notre organisation interne

P8: Terres d'Armor Habitat en chiffres

P9: Notre ancrage départemental

## **P10-11 : Les faits marquants en 2023**

## **P12: Le développement et les interventions sur le patrimoine**

P13: La production neuve au cœur des territoires

P14: La préservation du patrimoine existant

P15: Développement de l'offre (CN/AA)

## **P16: Répondre aux besoins des habitants**

P17: De la demande à l'entrée dans le logement

P18: Les services aux locataires

P19: La proximité et les actions au cœur des quartiers

## **P20: Un poids économique majeur**

P21: Nos résultats financiers

P22-23: Les achats publics et l'impact économique local

## **P24: Des équipes au service de l'intérêt général**

P25: Une diversité de métiers

P26: Promouvoir la QVT

P27: Nos coordonnées

# Édito

## Au service des Territoires

L'année 2023 aura été très difficile pour le logement social.

Le contexte macro-économique s'est considérablement dégradé avec l'augmentation sans précédent des taux d'intérêt –dont celui du livret A-, des coûts de la construction, des coûts de l'énergie..., sans oublier l'inflation constante des normes en matière de construction.

S'ajoutent 5 ministres du logement qui ont accompagné 6 années de baisse de la production.

Les mauvais chiffres du Logement Social s'enchaînent depuis la décision désolante de réduire le potentiel financier des organismes HLM avec la Réduction de Loyer de Solidarité et l'accroissement de la TVA sur les programmes neufs.

S'ajoute l'absence successive de réponses publiques à la hauteur de la baisse des capacités des organismes.

C'est dans ce contexte que Terres d'Armor Habitat, qui fête sa seconde année d'existence en tant que tel, s'est efforcé de relever deux grands challenges simultanés :

- Parachever son organisation interne dans le cadre de la fusion des deux OPH qui le compose.
- Poursuivre ses investissements en faveur de l'amélioration de la qualité de ses logements, de la transition énergétique de son patrimoine, et de l'aménagement du territoire.

L'année 2023 est aussi une année de transition, avec le départ en juin du Directeur Général Éric COJON, en partance pour une autre Région, et l'arrivée de Jean-Denis MÈGE en novembre pour le remplacer.

Nous avons donc souhaité pour cette année si spéciale vous adresser un rapport qui retrace notre activité, sociale et responsable, toujours engagée en faveur des territoires, à travers nos chiffres clefs et nos événements marquants.

### **Gaëlle ROUTIER**

Présidente de Terres d'Armor Habitat  
Vice-Présidente du Conseil Départemental

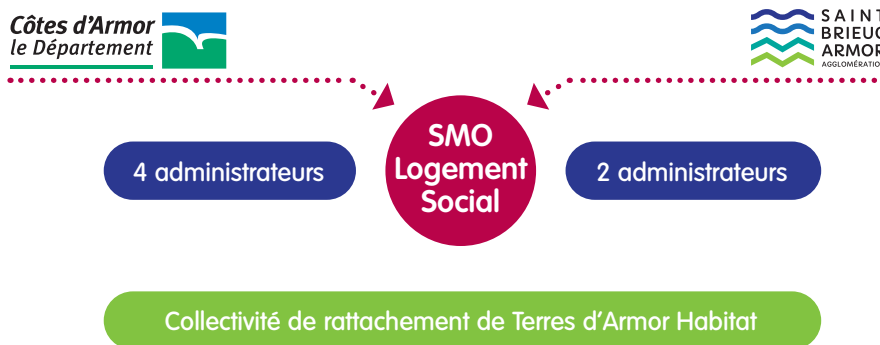
### **Jean-Denis MÈGE**

Directeur Général de Terres d'Armor Habitat

# Terres d'Armor Habitat

Terres d'Armor Habitat, 1<sup>er</sup> bailleur social public des Côtes d'Armor, est né le 1<sup>er</sup> janvier 2022 du regroupement des deux offices HLM historiques du département: **Côtes d'Armor Habitat** et **Terre et Baie Habitat** qui œuvrent depuis 100 ans pour permettre à tous l'accès à des logements de qualité aux loyers abordables.

# Notre gouvernance



## Conseil d'Administration

Il définit les grandes orientations de l'organisme

**27**  
membres



### Membres du Conseil d'Administration

- Gaëlle Roufier
- Nadège Langlais
- Véronique Cadudal
- Sylvie Guignard
- Valérie Rumiano
- Martine Hubert
- Brigitte Demeurant-Costard
- Marie-Thérèse Cheriaux-Goubin
- Jean-Claude Dauphin
- Paul Le Bihan
- Daniel Baron
- Stéphane Favrais
- Fanny Chappé
- Bruno Beuzit
- Sandra Le Nouvel
- Chantal Le Poec
- Marie-France Bommert
- Loïc Le Nouvel
- Blandine Donnet
- Jean-Jacques Le Guern
- Thierry Savidan
- Guillaume Hamon
- Jean-Claude Guillot
- Nicole Leclerc
- Françoise Aubin
- Marie-Chantal Naciri
- Jean-Yves Gathignol

## Bureau du Conseil d'Administration et des Commissions thématiques

### Les Commissions



- Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements
- Attributions des Marchés
- Appels d'Offres
- Financière
- Action Sociale
- Stratégie Patrimoniale
- Communication
- Conseil de Concertation Locative (réglementaire)

Assistés de l'équipe de direction préparent et proposent les grandes orientations, participant à la gestion courante de l'office.

# Notre organisation



La Direction de Terres d'Armor Habitat est assurée par un Comité Exécutif composé de :

**Jean-Denis MÈGE**, Directeur Général

**François AUSSANAIRE**, Directeur de la Clientèle et des Territoires

**Emmanuelle DRUILLENNEC**, Directrice du Patrimoine

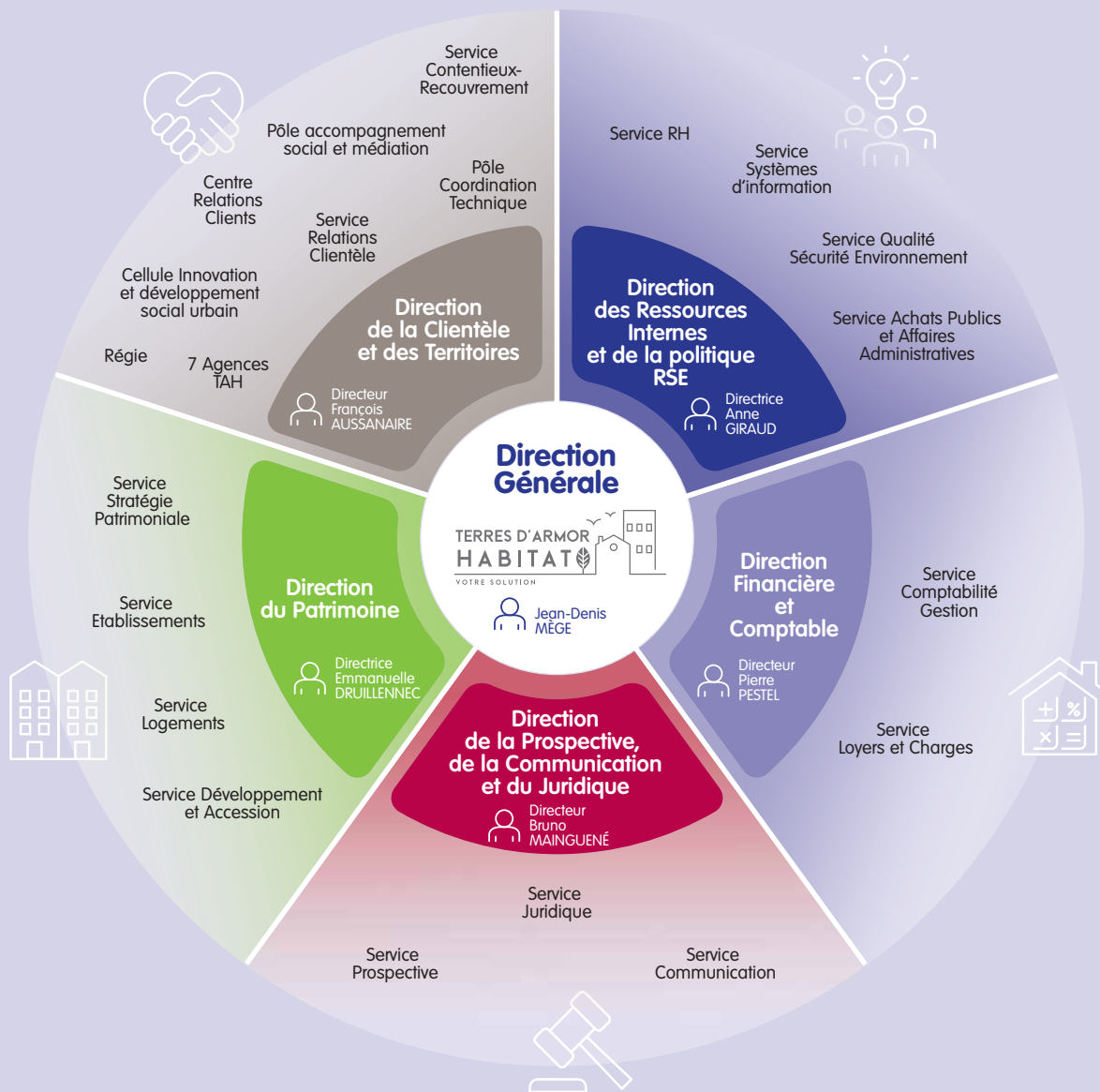
**Pierre PESTEL**, Directeur Financier et Comptable

**Anne GIRAUD**, Directrice des Ressources Internes

**Bruno MAINGUENÉ**, Directeur de la Prospective, de la Communication et du Juridique

## Nos enjeux clés

- **Construire de nouveaux logements pour répondre aux besoins**  
(14 000 demandeurs / 7 % de Logements Locatifs Sociaux sur le département)
- **Réhabiliter le parc existant pour répondre aux enjeux de la transition carbone** et réduire les charges des locataires
- **Faire face à un contexte macro économique défavorable** : réduction Loyer de Solidarité, taux du livret A, hausse des coûts de construction et inflation, notamment des prix de l'énergie
- **Activer de nouveaux moyens financiers** : soutien des collectivités locales, vente HLM, recours à la VEFA et aux PLS...
- **Créer un Office Foncier Solidaire et développer le BRS** (Bail Réel Solidaire)
- **Travailler la relation avec les élus locaux, et les collectivités**, via des Contrats d'Habitat Public TAH/EPCI
- **Rendre efficace la relation client-locataire** et renforcer l'accompagnement des publics les plus fragiles
- **Manager l'équipe de 260 collaborateurs** au travers d'une démarche RSE et QVT
- **Améliorer la lisibilité des actions de TAH** et revaloriser son image



# Terres d'Armor Habitat en chiffres

Terres d'Armor Habitat est implanté sur **254 communes** et sur l'ensemble des cantons du département.

un patrimoine  
de **15 914**  
logements



**9 362**  
logements collectifs



**6 552**  
logements individuels

**3700**  
équivalents  
logements-foyers  
répartis sur **106**  
établissements

**151**  
équivalents  
logements  
en locaux  
administratifs  
dont **11**  
gendarmeries



**7 478**  
garages et places  
de stationnement



**88**  
locaux commerciaux  
et locaux à usage de  
bureaux ou d'activités  
tertiaires

L'âge moyen  
du patrimoine  
est de

**33 ans**



**3 784**

**logements**  
sont répartis dans **6 Quartiers  
Prioritaires de la Politique  
de la Ville (QPV)**

**1 719 logements**  
sont situés en  
**Zones de Revitalisation  
Rurales (ZRR)**



**260**

**salariés**  
contribuent chaque jour  
à apporter **une Solution Habitat**  
aux demandeurs de logements  
et locataires (**70%** des ménages  
costarmoricains sont éligibles  
au logement social)





# Les faits marquants 2023

## ● Inaugurations



Réha - Langoat



Réha - Langoat



EHPAD - Plérin



EHPAD - Plérin

## ● Première pierre



Plourhan



Trémuson



Lannion St-Roch



Trébeurden Mez Meur



Paimpol



Plaintel Lot les Bouvreuils



Plaintel Lot les Bouvreuils

## ● Visites de terrain



Plœuc-L'Hermitage



EHPAD - Hénon



EHPAD - Hénon



Plérin - La Noë Rido



Lannion - Gendarmerie



Yffiniac - Le Buchonnet

... **ET AUSSI** Colloques et manifestations partenariales // Manifestations internes // Vœux avec remise de 19 médailles du travail // 1 journée du personnel à Pleumeur-Bodou le 30/06/2023...



Cérémonie des vœux 2023

## ● Actions et animations dans les quartiers, ...



Terrain d'aventure Plaine Balzac 2023



Chantier d'insertion - Yffniac



Tournoi Foot - Ville Oger



Rdv des entreprises



Projet REEMP 2023



Projet REEMP 2023

### Un engagement solidaire: Octobre Rose chez Terres d'Armor Habitat

Terres d'Armor Habitat a souhaité s'engager avec ses collaborateurs qui ont soutenu la cause en faveur de la Ligue contre le Cancer en doublant le montant de participation à des actions au profit de La Ligue.



Shak Art - Saint-Brieuc



Noël - Place de la Cité Saint-Brieuc



Noël - Place de la Cité Saint-Brieuc



Cité des Jardins - Plérin

**...ET AUSSI** Sensibilisation au recyclage et au compostage collectif // Chantiers éducatifs: Projo de l'amicale laïque de Saint-Brieuc // Terrain d'aventures // Festival international Shake Art // Fête de Noël des commerçants // Semaine de l'habitat // Aide à la création d'une objethèque à Ploufragan // Festival de graff à Paimpol // Fêtes de quartiers // Ateliers d'éducation canine // Spectacle de Noël // Vœux 2023 // Cinéma en plein air...



12

# Le développement et les interventions sur le patrimoine

Premier bailleur social des Côtes d'Armor, Terres d'Armor Habitat a vocation à contribuer au développement des territoires en intervenant sur tout le département par la production d'une offre nouvelle adaptée aux besoins et spécificités locales.

# La production neuve au cœur des territoires

**214** logements  
neufs livrés  
dans 6 EPCI  
et 19 communes

**157** logements  
neufs inscrits  
à la programmation 2023  
dans 17 communes

## Lannion Trégor Communauté

20 Trébeurden Mez Meur  
27 Lannion St-Roch

12 PERROS-GUIREC  
2 PLOUGUIEL  
9 LANNION  
3 CAOUËNNEC-LANVÉZÉAC  
11 BÉGARD  
8 PLESTIN-LES-GRÈVES  
47

## Saint-Brieuc Armor Agglomération

9 Languieux Rue De La Galerie  
5 St-Donan Le Clos Briens  
9 St-Julien Le Pilier  
8 Binic-Étables Godelins  
5 Yffiniac Rue Penthièvre (Aa)  
16 Languieux Champs Renaud  
6 Plérin Panorama (Uls)  
27 Trégueux Domaine Sculpteurs  
12 Plaintel Bouvreuil

16 PLÉNEUF-VAL-ANDRÉ  
97 YFFINIAC  
34 LAMBALLE  
16 SAINT-JACUT-DE-LA-MER  
1 PLOUËR-SUR-RANCE  
8  
7 SAINT-BRIEUC  
12 TRÉGUEUX  
26  
2 SAINT-BRANDAN  
4 LANFAINS  
4 PLŒUC-L'HERMITAGE

## Dinan Agglomération

8 La Vicomté-sur-Rance La Motte

## Guingamp Paimpol Agglomération

9 Plouézec Avel Mor  
6 Bégard Rue J Curie  
1 Bégard Rue A Braz (Aa)

## Lamballe Terre & Mer

8 Noyal Champs Piry  
28 Pléneuf-Val-André Vauclair  
2 St Glen 3 Rue Roger Barbe (Aa)

## Loudéac Communauté Bretagne Centre

8 Loudéac Gilberte Brossolette 8 Pavs

# La préservation du patrimoine existant

212

Soucieux de préservation et de l'entretien régulier de son patrimoine,

**212 logements réhabilités dans 7 communes**

● Les travaux de gros entretien et grosses réparations en cours ou réceptionnés ont représenté un **budget de 2 900 918 €** pour les logements et **329 290 €** pour les établissements.

● L'entretien courant du patrimoine a représenté un **budget de 6 328 661 €**

154

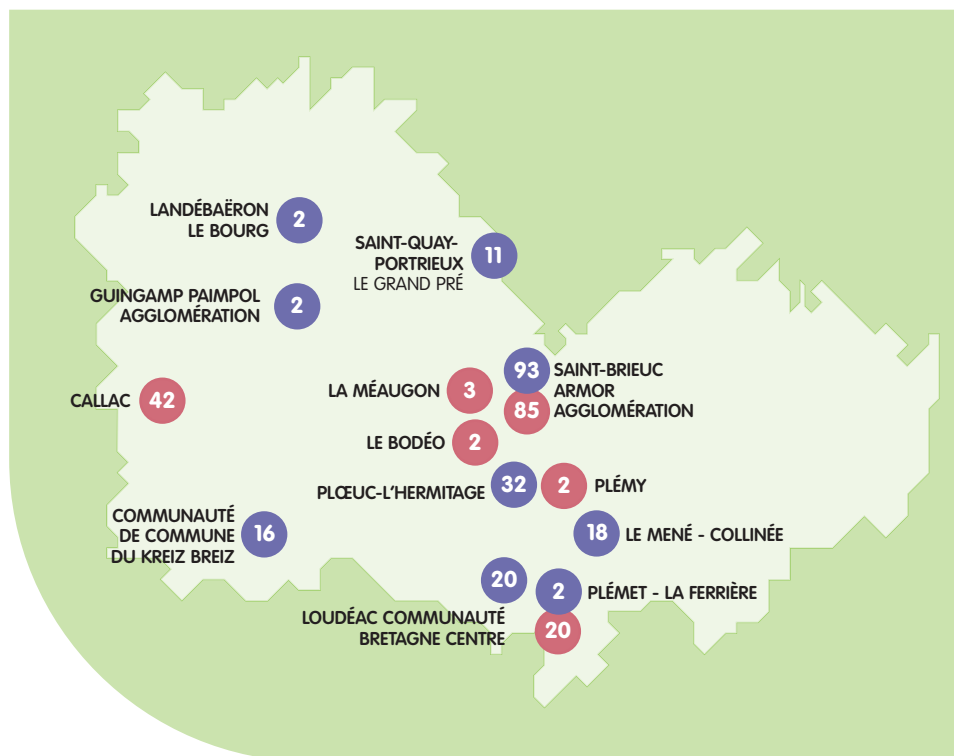
8 nouveaux ordres de services pour la

**réhabilitation de 154 nouveaux logements**

## Qualité · Sécurité · Environnement

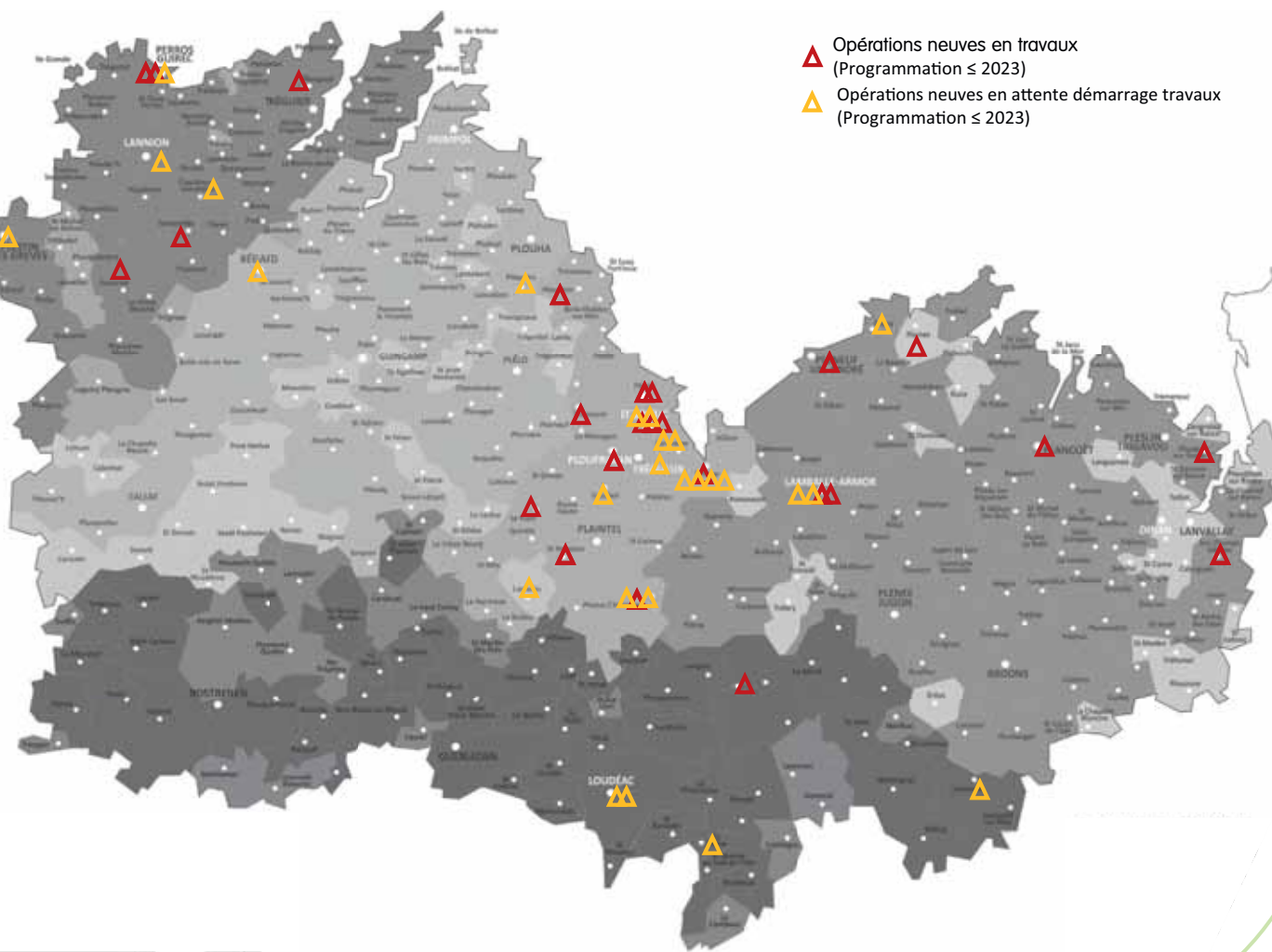
### Label Quali-HLM Résidence

Engagé dans une démarche d'amélioration continue, TAH se porte candidat au label Quali'HLM Résidences, axé sur la relation avec les gestionnaires de résidences d'habitat spécifique (EHPA, EHPAD, FJT, Foyers d'Accueil Médicalisé, Résidences Sociale, ...). Le label porte sur la concertation et l'écoute des gestionnaires avec pour objectif l'amélioration de la qualité de service et l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Indirectement, ces actions influenceront également sur la qualité de vie des résidents.



# Développement de l'offre (CN / AA)

- ▲ Opérations neuves en travaux  
(Programmation ≤ 2023)
- ▲ Opérations neuves en attente démarrage travaux  
(Programmation ≤ 2023)





16

# Répondre aux besoins des habitants

# De la demande à l'entrée dans le logement

## Les chiffres clés

Le délai moyen d'attente avant obtention d'un logement

**15,8**  
mois



**13 445**

**demandes de logements** étaient actives en Côtes d'Armor, dont **3 791 demandes de mutation**.



**80 %**

des demandeurs étaient des personnes seules ou familles monoparentales.



**66 %**

des demandes portaient sur des logements de type 2 ou 3.

## Les interventions des deux CALEOL

(Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements)

› SBAA et reste du département



**4 318**

**demandes examinées**

**1 377**  
attributions  
rang 1



**190**

**non-attributions** (dont plus de 50 % pour entretiens complémentaires) et **15 demandes rejetées** pour dépassement de plafonds de ressources

**68**

demandeurs prioritaires DALO déclarés attributaires en rang 1



**31**

**logements attribués** à des associations d'insertion ou autres personnes morales



**1 351**

**logements attribués**  
- **77 %** à des personnes seules, ou familles monoparentales  
- **67 %** sur des T2 et T3

# Les services aux locataires

Les services apportés aux locataires ne se limitent pas à l'octroi d'un logement. Ainsi, TAH:

- **Apporte un conseil personnalisé** aux nouveaux entrants lors d'entretiens individuels de signature de bail
- **Alerte en cas de difficultés de paiement de loyers** et propose la **signature de plans d'apurement**.
  - › 1 140 signés en 2023
  - › Pour un montant de: 756 849 €
- **Accompagne et conseille les locataires en difficulté d'occupation de leur logement**
  - › Nombre d'accompagnements réalisés: 54
- **Sensibilise, rappelle les règles de bonne occupation des logements** et **propose des médiations en cas de troubles ou conflits de voisinage** dans les quartiers
  - › Nombre de médiations: 439

- **Fait intervenir son équipe de régie ouvrière** ou des **entreprises spécialisées** en réponses aux demandes d'interventions techniques des locataires
  - › Nombre d'interventions régies: 5 297
- **A mis en place un Centre de Relations Clients** chargé de réceptionner l'ensemble des appels des locataires
  - › N° d'appel CRC: 02 96 62 20 90
  - › Nombre d'appels reçus en 2023: 233 388
- **Propose un service d'astreinte 24 h/24 pour les URGENCES techniques**
  - › N° d'appel astreinte: 02 96 62 20 90
  - › Un extranet locataires accessible 24h/24 et 7j/7.



# La proximité et les actions au cœur des quartiers

En 2023, TAH a poursuivi sa démarche d'intensification de sa gestion de proximité et de présence au cœur des quartiers par :

› La mise en place de 3 nouvelles agences de gestion locative sur le territoire de SBAA :

## Saint-Brieuc Ouest / Clemenceau



## Baie d'Armor



› Le redéploiement des personnels de proximité sur ces agences  
› Une meilleure visibilité des points de proximité



**6 IMPLANTÉES  
au cœur  
des territoires**

**20 POINTS  
D'ACCUEIL  
DE PROXIMITÉ**

**2 ESPACES  
Terres d'Armor  
Habitat**

Dans le cadre de sa politique de Développement Social Urbain, TAH a porté ou favorisé de multiples actions au cœur des quartiers au bénéfice des populations, dont :

- › Mise à disposition de locaux associatifs
- › Fêtes et animations de quartiers
- › Embellissement des quartiers
- › Chantiers éducatifs
- › Spectacles et cinéma de plein air
- › ...

**18  
ouvriers  
de régie**

**32**

**agents de proximité  
et surveillants**

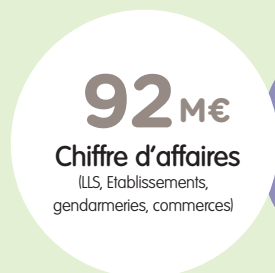
de travaux œuvrent  
quotidiennement au cœur  
des quartiers.



20

# Un poids économique majeur

# Nos résultats financiers



**2**  
pavillons  
vendus  
et 1 parking



**214**  
logements neufs  
livrés pour un coût total  
de 28,1 M€



**8,6 M€**  
Dépenses de  
réhabilitation



**9,8 M€**  
Dépenses de  
maintenance  
du patrimoine



**76 %**  
des locataires  
en **prélèvement  
automatique**



**+ de  
180 000**  
avis d'échéance  
sur l'année



**24 000**  
factures  
comptabilisées

# Les achats publics et l'impact économique local

218

**Marchés notifiés en 2023**

43

**marchés accords-cadres**

175

**marchés hors accord-cadre**  
(marchés de travaux, maîtrise d'œuvre, SPS, contrôle technique, assurances...)

pour un montant total de

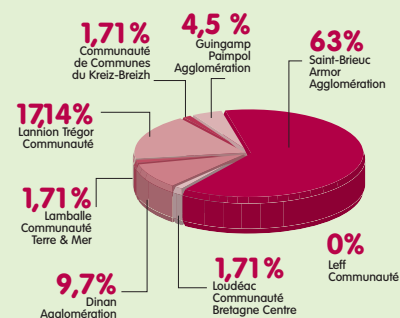
**28 593 978 €**

(H.T.)

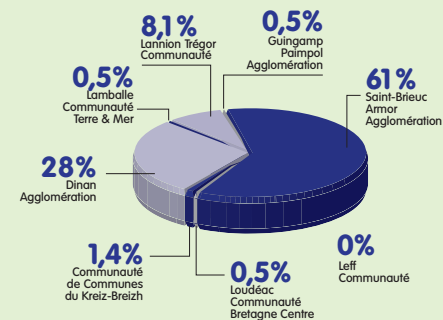
## Répartition des marchés



## Nombre de marchés hors accord-cadre



## Répartition des montants



## Quelques chiffres supplémentaires



**87,61%**

des marchés ont été attribués  
à des entreprises bretonnes



**73,39%**

(160 marchés) attribués  
à des entreprises  
costarmoricaines



**12,39%**

(27 marchés) attribués  
à des entreprises non  
bretonnes



## Insertion dans les marchés publics



**10 856 h**

d'insertions générées  
par Terres d'Armor Habitat

**398 175,20 €**

montant HT des marchés réservés  
au secteur adapté

· 370 000 € de montant maximum  
(accord cadre)

## Commissions

› Attribution des Marchés (CAM)

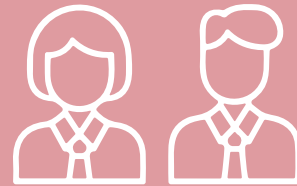
› Appel d'Offres (CAO)

**20**  
commissions CAM

marchés supérieurs  
à 90 000 € HT,  
et inférieurs aux seuils  
de procédures  
formalisés

**8**  
commissions CAO

marchés supérieurs  
aux seuils de procédure  
formalisés



Des équipes  
au service  
de l'intérêt général

# Une diversité de métiers

Effectif

## 260

personnes physiques

pour 233,9 ETP (Au 31/12/2023)

La masse salariale brute s'élève à **8 279 286 €** soit une hausse de 2 % par rapport à 2022.

**TAH a accueilli 3 alternants et 22 stagiaires**

## 5 835 h

formation professionnelle

C'est le nombre d'heures que les collaborateurs de TAH ont bénéficié pour un investissement de 4 % de la MSB.

**114 sessions de formation** pour 509 départs en formation et 78 % de l'effectif.

L'index égalité homme & femme

## 98 %

pour la seconde année consécutive. Le taux d'emploi des travailleurs handicapés est de 7,8 %.

**17 avenants et accords d'entreprise** ont été négociés et signés avec les Délégués syndicaux.



**21**  
emplois

**127**  
postes différents

**embauches 35**  
› 29 CDI › 6 CDD  
**ruptures 17**  
› 11 CDI › 6 CDD

Mouvements internes

**32**  
collaborateurs

ont changé de fonction



## 43

intérimaires

**sont intervenus pour un coût de 758 732 € en 2023 en baisse de 5,5 %**

TAH fait appel à différents métiers :

dans la construction › dans la relation clientèle › dans les services supports

Construction	Relation clientèle	Services supports
Responsable d'affaire en réhabilitation (en prospection foncière, en renouvellement urbain)	En agence (responsable d'agence, adjoint au responsable d'agence, conseiller commercial, conseiller social, agent d'accueil)	Achats publics
Chargé d'opération	Sur le terrain (surveillant de travaux, agent de proximité, ouvriers de régie, chargé de médiation et d'accompagnement des locataires)	Ressources humaines
Chargé de mission en développement durable	Centre de relation clients	Juridique
Assistante chargée d'activité et de financement	Technicien diagnostic et travaux	Système d'information
Secrétaire	Chargé de magasin	Qualité - Sécurité - Environnement
Assistante	Coordinateur gestion locative	Finance et comptabilité
	Assistante	Communication
		Assistante

# Promouvoir la QVT



## Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

- **2<sup>e</sup> édition** chez Terres d'Armor Habitat
- **3 Animations**
  - › Transition par la Responsabilité Sociétale des Entreprises
  - › Transition numérique – Dématérialisation des flux documentaires
  - › Focus vers la Culture d'Entreprise TAH
- **11 Ateliers**
- **60<sup>ne</sup> de participants**

## Dispositif QVCT

**Baromètre 2022 = 68.4 % de participation**

- 1 Plan d'action de 29 projets sur 2 ans
- En septembre 2023
  - 6 finalisés
  - 19 en cours
  - 4 non lancés



## Mise en œuvre du télétravail

- 1 Charte en 2023
- 104 collaborateurs ont bénéficié du télétravail en 2023
- 6 jours de télétravail par mois

# Nos coordonnées



## SIEGE

6 rue des Lys, 22440 Ploufragan  
Tél. 02 96 62 20 90  
contact@terresdarmorhabitat.bzh

## Direction Patrimoine et Direction Communication

17 rue Parmentier, 22000 Saint-Brieuc



## AGENCES

### Armor-Argoat

6 rue des Lys  
22440 Ploufragan

### Saint-Brieuc Est & Ouest

1 Boulevard Clemenceau  
22000 Saint-Brieuc

### Baie d'Armor

24 rue Alain Colas  
22950 Trégueux

### Terre & Mer

26 place du Champ de Foire  
22400 Lamballe

### Centre Bretagne

5 Rue Lavergne  
22600 Loudéac

### Trégor

90 rue de l'aérodrome  
22300 Lannion



[terresdarmorhabitat.bzh](https://terresdarmorhabitat.bzh)

TERRES D'ARMOR  
**HABITAT**   
VOTRE SOLUTION

mediaplote+ 24159 © Photos: Terres d'Armor Habitat / Gettyimages / Adobe Stock / Freepix