

Rapport d'activité 2024

silène
L'HABITAT AU CŒUR.



Sandrine Williamson
Directrice Générale

Xavier Perrin
Président de Silène

Trois questions à Xavier Perrin et Sandrine Williamson

EN 2024, SILÈNE A FÊTÉ SON CENTENAIRE. QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR CE SIÈCLE DE LOGEMENT SOCIAL ET QUELLES PERSPECTIVES TIREZ-VOUS DES ENJEUX ACTUELS ?

XP : Silène est un bailleur avec une véritable histoire, étroitement liée à la ville de Saint-Nazaire, à son agglomération et à son bassin d'emploi. Raconter Silène, c'est raconter l'histoire des locataires qui font vivre ces résidences. Ce sont des dizaines de milliers de récits qui s'imbriquent dans un seul et se poursuivront aussi longtemps qu'il faudra aider des personnes à mettre un toit au-dessus de leur tête. Silène s'inscrit dans une forme de modernité : nous avons toujours répondu aux besoins des habitants. Ces besoins changent et nos réponses évoluent, mais une chose est certaine, nous continuerons à les porter coûte que coûte.

SW : Il est également important de rendre hommage aux salariés de Silène, aux personnes avec qui nous collaborons tous les jours dans les collectivités, aux institutions, aux autres bailleurs, aux entreprises et associations sans qui ces histoires ne pourraient s'écrire. Nous travaillons avec tout un ensemble d'acteurs sur le territoire et ne pouvons faire sans ce tissu de volontés acquises à la cause du logement. Soulignons le contexte : une augmentation exponentielle des demandeurs de logements, plus de 9 000 à l'échelle du simple bassin nazairien. Ce siècle écoulé a apporté son lot de révolutions mais, depuis quelques années, cette hausse est une tendance constante, d'où l'importance de bien s'entourer.

NOUS IMAGINONS EN FILIGRANE LES DÉFIS QUE REPRÉSENTE CE CONTEXTE POUR LES BAILLEURS SOCIAUX. COMMENT SILÈNE PEUT DÉPASSER CES PROBLÉMATIQUES ?

SW : La démographie, les structures familiales, les habitudes ont été bouleversées au cours des dernières décennies et la question environnementale s'est invitée au débat. Avec une part importante de résidences qui datent de la reconstruction, entretenir, requalifier et produire des logements est indispensable. Pour répondre aux besoins actuels mais aussi futurs, les cahiers des charges de nos projets sont pensés avec une attention particulière et les montants investis sont importants. Tous les sujets sont pris en compte, y compris la performance énergétique, sujet corrélé à l'urgence écologique et à la hausse des prix de l'énergie, difficile à vivre pour les habitants. En outre, Silène met en place de nombreuses initiatives pour rendre son parc accessible et a déployé cette année une politique à destination des aînés. Nous avons par ailleurs d'importantes ambitions sociales et faisons appel à des dispositifs de repérage et d'accompagnement des fragilités.

XP : À l'échelle nationale, les problématiques sont nombreuses : RLS, taux du livret A relativement élevé, inflation... Elles se combinent à une urgence sociale et démographique de plus en plus importante. En dépit de ces difficultés, les collectivités doivent faire face et pour cela elles disposent d'un certain nombre d'outils et de leviers. À ce titre, Silène est un outil au service du logement sur le bassin nazairien, soutenu par les collectivités. C'est cette approche partenariale qui permet à Silène et ses partenaires territoriaux d'apporter ensemble des solutions pour loger, notamment en gardant au maximum la main sur la maîtrise d'ouvrage pour produire des logements.

QUELS GRANDS ENJEUX ATTENDENT SILÈNE POUR LES ANNÉES À VENIR ?

XP : Il n'y a pas un projet structurant pour le bassin nazairien auquel Silène ne sera pas associé. La transition énergétique du bassin nazairien passe notamment par la création d'un Réseau de Chaleur Urbain (RCU) qui desservira, entre autres, un quart des logements de Silène. De nombreux échanges ont eu lieu avec la ville à ce sujet. L'Office était d'ores et déjà associé pour le projet de ville jardin, mais aussi pour un certain nombre d'activités culturelles comme les Escales. La transformation du territoire, voici l'enjeu auquel nous nous confrontons !

SW : Silène poursuit l'articulation de sa stratégie patrimoniale autour de la nécessité de loger davantage sur le territoire tout en répondant aux besoins des habitants et en limitant ses impacts environnementaux. Pour cela, nous finalisons notre plan stratégique décarboné du patrimoine qui sera associé à une trajectoire de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre. Si ces ambitions prennent place dans un contexte de rarefaction du foncier disponible, je sais notre capacité à créer des logements et conserver la confiance des acteurs institutionnels et entreprises pour proposer des projets à la hauteur des défis posés.

Sommaire

- 4-5 Silène : un OPH pour répondre aux besoins des locataires et du territoire
- 6 Notre stratégie pour préparer l'avenir
- 7 Notre projet d'entreprise pour mieux coopérer et mieux loger
- 8-9 Produire et réhabiliter nos logements
- 10-11 Accompagner les habitants dans leurs parcours résidentiels
- 12-13 Assurer une présence quotidienne au service des habitants
- 14 Garantir la qualité des lieux de vie
- 15 Promouvoir le logement pour tous, accueillir les plus fragiles
- 16 Travailler ensemble pour mieux loger
- 17 Limiter l'empreinte environnementale de notre activité
- 18-19 Engagés pour une gestion exemplaire

Nos activités

Ensemble, nous agissons pour concevoir et gérer
des lieux de vie de qualité au cœur de notre territoire.



Nous **louons** des logements sociaux,
assurons une **présence quotidienne**
et **accompagnons les locataires** à toutes
les étapes de leur **parcours résidentiel**.

21 100 locataires

49 chargés de proximité
quotidiennement sur le terrain*

337 logements loués à des associations

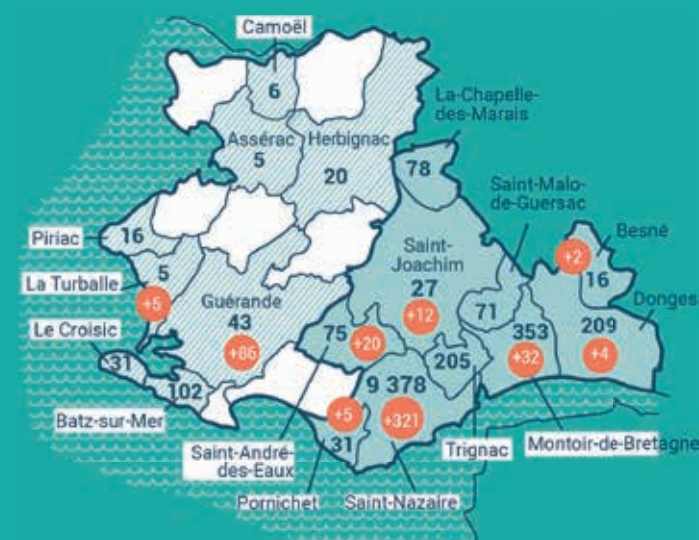
* Chargés de proximité : premiers interlocuteurs des locataires
qui s'occupent aussi de l'entretien ménager des résidences.



Nous **veillons au bon entretien**
de notre **patrimoine**.

17 M€ investis dans la maintenance
du patrimoine

Nos ressources



PATRIMOINE

10 671 logements répartis
dans 18 communes

ÉQUIPES ET GOUVERNANCE

214 effectifs totaux (dont 196 CDI)

93/100 index égalité F/H

RESSOURCES FINANCIÈRES

29 M€ d'investissement dans le neuf

19 M€ d'investissement dans la seconde
vie des bâtiments (réhabilitations)

47,2 M€ de loyers



Nous **construisons**
des **logements neufs**.

155 logements
neufs livrés

487 logements
en chantier



Nous offrons une **seconde**
vie à nos résidences
en les **réhabilitant**.

251 logements
réhabilités livrés

293 logements
en chantier



Nous **vendons des**
logements et proposons
des **dispositifs d'accession**
pour les zones les plus
tendues.

44 logements vendus
dans l'ancien

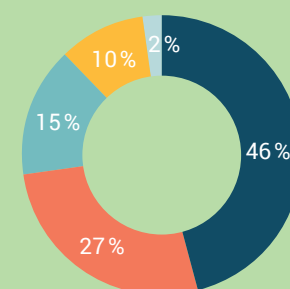
10 BRS vendus

Ce que nous créons

POUR LES LOCATAIRES

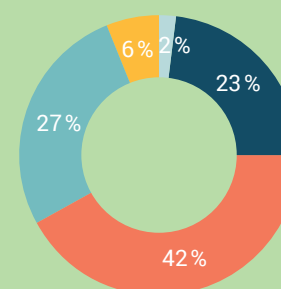
Des lieux où bien habiter, adaptés aux besoins

COMPOSITION MOYENNE
DU MÉNAGE



■ Personnes seules
■ Monoparental
■ Couple avec enfants
■ Couple sans enfant
■ Autres ménages

TYPLOGIE
DES LOGEMENTS



■ T1 / T1 bis
■ T2
■ T3
■ T4
■ T5 + T6

POUR LE TERRITOIRE

23 actions d'innovation sociale

Près de **38 ha** d'espace verts entretenus en pied
de résidence

POUR L'ENVIRONNEMENT

Un effort actif pour limiter nos émissions de gaz à
effet de serre avec premier bilan et la construction
d'une trajectoire carbone

1,5 tCO₂e/an par locataire pour les consommations
d'énergie des bâtiments

38 282 tCO₂e pour la construction
et la réhabilitation du patrimoine**

POUR L'AVENIR

Pour maintenir l'effort de construction et permettre
à chacun de mettre un toit au-dessus de sa tête,
Silène dégage un autofinancement correspondant
à 10,9% de ses loyers

**Dont émissions amorties du patrimoine existant

Notre stratégie pour préparer l'avenir

Pour l'avenir, Silène s'appuie sur une stratégie tournée vers les locataires et le patrimoine tout en veillant à conserver une santé financière robuste. Nous mettons notre organisation et nos outils au service de ces ambitions fortes, pour continuer à porter la cause du logement sur le territoire.

Nos orientations stratégiques

LOCATAIRES

Poursuivre les avancées sur la qualité des logements et services afin de maximiser la satisfaction des locataires.

PATRIMOINE

S'appuyer sur le futur plan stratégique du patrimoine décarboné pour maintenir le rythme de développement, de construction et de réhabilitation des résidences et définir une trajectoire carbone pour nos activités.

ÉQUILIBRES FINANCIERS

Rester vigilant quant à l'équilibre de nos opérations et en mettant en œuvre les leviers opérationnels nous permettant de garantir notre trajectoire financière.

Les évolutions de notre organisation

PROXIMITÉ ET TERRITOIRE

Déployer une nouvelle sectorisation pour rester au contact des locataires dans les meilleures conditions possibles.

ENGAGEMENT

Finaliser les travaux de notre siège pour améliorer l'accueil des habitants, les conditions de travail et rassembler les équipes.

Nos outils pour y parvenir

CAP 2026

Notre projet d'entreprise, conçu pour développer notre capacité à nous loger, améliorer la qualité de vie de nos habitants et notre façon de travailler (voir ci-contre).

L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS

Silène poursuit une démarche d'amélioration continue des processus avec plus de simplicité et d'efficacité. Pour ce faire, nous nous appuyons sur les travaux de l'équipe qualité, les retours du contrôle ANCOLS qui prend place entre 2024 et 2025 et différents groupes de travail sur des sujets tels que la satisfaction des locataires ou la gestion des encombrants.

UNITER

UNITER est la société de coordination fondée pour réunir trois bailleurs sociaux de Loire-Atlantique : Silène, Atlantique Habitations et Habitat 44. Outre les échanges réguliers sur les objectifs patrimoniaux et financiers, cette structure a permis, en 2024, la rédaction commune d'un Schéma de Promotion des Achats Publics Socialement et Écologiquement Responsables, la mise en œuvre d'une démarche commune de lutte contre la corruption dans le cadre de la loi SAPIN II et le lancement d'un observatoire des impayés. Plusieurs coûts, sont mutualisés entre les bailleurs.

Silène continuera à s'appuyer sur cette structure en 2025 pour l'adoption d'une démarche commune en matière de transition écologique, l'adoption d'un outil commun pour le traitement de la donnée patrimoniale et la conduite d'actions conjointes d'innovations sociales.



Notre projet d'entreprise pour mieux loger

CAP 2026, c'est le projet d'entreprise de Silène destiné à développer notre capacité à loger, offrir des habitats plus inclusifs, adaptés aux besoins et améliorer notre façon de travailler tous ensemble. Il s'articule autour de trois axes stratégiques contenant chacun plusieurs chantiers.



Deux collaborateurs Silène qui échangent sur le chantier du siège de Silène.

DÉVELOPPER LA CAPACITÉ DE SILÈNE À LOGER

Pour loger davantage, Silène poursuit son travail d'optimisation de l'occupation des logements portant séparément sur chaque motif de vacance (travaux, juridique, relogement etc.), ce qui a permis de faire progresser le taux d'occupation de 2,5 points depuis 2021. Ainsi ce sont 250 familles de plus que nous pouvons loger chaque année alors que 9 000 demandeurs sont en attente de logements sur Saint-Nazaire Agglo et CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo.

Pour les 100 ans de Silène, des événements ont rythmé l'année afin de mieux promouvoir nos actions sur le territoire et favoriser son développement. En parallèle, le travail sur les bulletins de chantier se poursuit pour mieux informer les collectivités lorsque Silène crée ou améliore des logements.

Pour accueillir tous les publics, des travaux spécifiques ont été conduits cette année comme faciliter l'identification et le traitement des fragilités par l'ensemble des collaborateurs au contact des locataires.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES HABITANTS

La tranquillité est indissociable de la qualité de vie. C'est pourquoi Silène poursuit sa coopération avec les institutions (Police, Justice, Ville), en charge de ces questions et est associée à différentes opérations menées sur le terrain.

Afin que l'habitat reste valorisant pour les locataires, des actions ont été menées pour améliorer et accroître notre patrimoine paysager et végétal avec le projet « Saint-Nazaire, ville jardin au bord de l'océan ». Les rapports entre les différentes équipes autour de la question des espaces verts ont été renforcés afin de permettre un meilleur retour du terrain dans la conception des habitats futurs.

Enfin, pour soigner l'avenir, Silène a réalisé son premier bilan carbone et débuté les travaux devant aboutir à la création d'une trajectoire carbone en 2025.

RENFORCER LA TRANSVERSALITÉ ET LA COOPÉRATION

Il est essentiel d'adapter les outils pour améliorer le travail collectif. Ainsi, plusieurs équipes distinctes ont bénéficié d'un travail de diagnostic et d'analyse de la part des équipes en charge des systèmes d'information pour améliorer les outils informatiques à leur disposition et déployer de nouvelles fonctionnalités.

Les actions mises en place pour permettre une meilleure circulation de l'information au sein de Silène s'articulent désormais autour d'un nouveau site intranet, repensé à cet effet et lancé début 2024.

Ces actions viennent consolider un cadre de travail en pleine évolution, puisque les équipes Silène bénéficieront en 2025 d'un siège réhabilité, pour faciliter l'accessibilité du public et permettre de rassembler dans un même lieu plus de collaborateurs pour plus de transversalité.

Produire et réhabiliter nos logements

Panorama des livraisons de l'année

Janvier

OXYGÈNE

Saint-Nazaire
21 logements
locatifs neufs
livrés



Juin

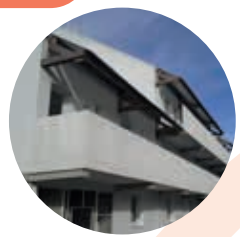
VILLAMARY

Saint-Nazaire
Acquisition de 10 logements locatifs

Septembre

CÔTÉ COURT

Saint-Nazaire
14 logements
locatifs neufs
livrés



Novembre

TERRA COTTA

Saint-Nazaire
33 logements locatifs neufs livrés

Mars

BOISÉO

Saint-Nazaire
12 logements
neufs livrés
en prêt social
location
accession
(PSLA)



Juillet

LA GALICHERAIS

Saint-Nazaire
110 logements
locatifs
réhabilités
(fin des
livraisons des
258 logements
réhabilités ayant
commencé en 2023)



Octobre

PROVENCE

Saint-Nazaire
85 logements
locatifs
réhabilités



Décembre

LE PLUMIER

Saint-Nazaire
12 logements locatifs
neufs livrés



LE PLESSIS

Saint-Nazaire
32 logements locatifs
réhabilités
(88 à venir en 2025)



LE POULAN

Batz-sur-Mer
23 logements locatifs
réhabilités
(47 à venir en 2025)



LES JARDINS DE BEAUCHAMP

Pornichet
6 logements locatifs neufs livrés

LE HAMEAU DE JADE

Saint-Nazaire
15 logements
locatifs neufs
livrés



LES LANTERNES DE NEYMAN

Saint-Nazaire
32 logements
locatifs neufs
livrés



VEFA



RÉSIDENCE TERRA COTTA : UN NOUVEAU QUARTIER EXEMPLAIRE PREND VIE À SAINT-NAZAIRE

La résidence Terra Cotta a été pensée comme un quartier, avec son réseau de venelles. Située aux portes de la ville de Saint-Nazaire, son intégration dans le paysage urbain et sa conception respectueuse des normes environnementales - la résidence répond à l'objectif E2C1 - sont exemplaires. Les choix architecturaux se sont portés sur des petits logements collectifs, au nombre de 33, avec des volumes qui rappellent l'échelle de la maison individuelle et s'inspirent des longères. L'harmonie de l'ensemble repose sur un jeu opéré entre les matériaux, en grande majorité biosourcés, et les teintes. Pour un bâti agréable, moins émetteur de gaz à effets de serre et plus économe pour le locataire.



NOUVELLE VIE POUR LA GALICHERAIS, TÉMOIN HISTORIQUE DE L'APRÈS-GUERRE

Cet ensemble de 258 logements répartis en neuf bâtiments en R+5 construits au début des années 60 fait partie des espaces repensés dans le cadre du programme Régénérations de Silène - rénovation de 3 000 logements de la Reconstruction - afin de créer des lieux de vie adaptés aux besoins actuels des territoires.

Il s'agit de l'un des projets les plus ambitieux menés par Silène en termes de nombre de logements réhabilités en site occupé, de montants de travaux et de partenariats (Ville de Saint-Nazaire, Saint-Nazaire Agglo et concessionnaires). Les travaux réalisés ont porté sur l'amélioration du confort des logements, de la sécurité et de la performance thermique des bâtiments et de la qualité de vie au sein de l'ensemble de la résidence. De larges aménagements ont également concerné les espaces extérieurs pour offrir un cadre de vie actuel et valorisant.

Accompagner les habitants dans leurs parcours résidentiels

Face à la forte demande de logement, Silène met en œuvre des solutions pour accueillir davantage, offrir des habitats adaptés à l'évolution des besoins et fluidifier les parcours résidentiels.



Inauguration de la résidence Oxygène, à Saint-Nazaire, septembre 2024.

Faciliter le parcours des demandeurs de logement social

Les équipes informent les demandeurs de logement social avec ou sans rendez-vous. Silène est également un site d'enregistrement des demandes. Notre territoire d'intervention compte près de 9 000 demandes actives de logement (stabilisation en 2024).

Pour répondre à une demande importante, une bonne coopération entre le bailleur et les collectivités qui organisent l'enregistrement des demandes à l'échelle du territoire est indispensable. C'est pourquoi Silène a débuté un travail de fond avec Saint-Nazaire Agglo pour réfléchir aux modalités d'accueil des demandeurs sur le territoire dans le cadre de l'ouverture de la maison de l'habitat en 2026.

8 300 demandeurs reçus à l'accueil en 2024

Attribuer les logements en fonction des besoins

Chaque semaine, les membres de la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) étudient les dossiers de candidats préparés par les conseillers commerciaux afin d'attribuer les logements disponibles.

928 attributions de logement

Silène maximise sa capacité à loger en réduisant la vacance pour les rendre plus rapidement disponibles. Le traitement des motifs de vacance liés aux procédures juridiques et relogement a permis de poursuivre la hausse du taux d'occupation des logements.

97,7 % taux d'occupation annuel (+ 0,8 point)

Permettre le changement de logement lorsque les besoins évoluent

Pour que le parcours résidentiel accompagne les différentes étapes de la vie, Silène a pour objectif de maintenir entre 25 et 30 % la part de mutations (changement de logement pour une personne bénéficiant déjà d'un logement social) dans les attributions.

30 % des attributions accordées à des ménages déjà logés chez Silène

On parle de mutations internes : 12 % de celles-ci se font dans des logements neufs.

Accompagner, même dans l'urgence



Une locataire Silène dans son logement de la résidence Calao à Saint-Nazaire, octobre 2024.

Les aléas de la vie, à l'image des violences familiales ou des problèmes de santé, peuvent conduire à des situations personnelles difficiles, susceptibles de nécessiter un changement de logement. Silène s'engage aux côtés des habitants et mobilise une équipe dédiée pour travailler en lien étroit avec les institutions et associations engagées dans l'accompagnement des personnes.

2024 a été entachée de deux incendies importants intervenus sur le patrimoine de Silène qui, sans que sa responsabilité ne soit mise en cause, ont rendu 12 logements inhabitables. Heureusement, aucun locataire n'a été blessé. Pour faire face à l'urgence, les équipes de Silène ont coordonné les opérations, coopéré de manière active avec les assureurs pour accompagner les locataires dans les différentes démarches. Ce lien établi entre les différentes parties a rempli son objectif : permettre à chacun de retrouver un toit dans les plus brefs délais.

Favoriser l'accession à la propriété

Silène propose une offre variée de logements à la vente afin de développer le parcours résidentiel des ménages, leur permettre d'accéder à la propriété et encourager la mixité sociale dans son parc de logement sociaux.

L'offre en vente est particulièrement riche : en matière de territoires – sur les communes de Saint-Nazaire Agglo et CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo – comme de typologie. Elle peut concerner des appartements ou maisons neufs, anciens ou des terrains à construire, afin de correspondre à tous les besoins.



Un conseiller devant la vitrine vente de Silène.

État des ventes 2024

44 logements et **8** garages dans le patrimoine ancien

10 logements neufs en Bail Réel Solidaire

3 logements neufs en Prêt Social Location Accession

4 terrains à bâtir



CAP 2026 : parole aux pilotes

« Pour pouvoir répondre à une demande de logements croissante, Silène doit conserver sa capacité à produire et acquérir des logements. C'est pourquoi nous avons consacré un volet de CAP 2026 à la question du développement, pour que chacun soit ambassadeur de notre action. Consolider nos partenariats avec les communes, collectivités et entreprises partenaires est essentiel pour trouver des terrains, construire et développer des projets permettant de loger davantage. De ce fait, nous avons renforcé notre participation à un certain nombre d'instances et événements. Les équipes communiquent sur leurs actions par tous les canaux possibles (réseaux sociaux, bulletins de chantier, site internet etc.) : nous nous faisons connaître, échangeons plus et démontrons que nous sommes l'outil privilégié pour permettre au plus grand nombre de personnes de se loger sur le territoire. »

Coralie Boju, pilote du chantier « Être ambassadeur du développement de Silène »

Assurer une présence quotidienne au service des habitants



« L'été à Saint-Nazaire », juin 2024

Une forte présence de proximité

49 chargés de proximité interviennent quotidiennement pour répondre aux demandes des locataires, entretenir le patrimoine et assurer le nettoyage journalier des résidences.

Bien habiter, ce n'est pas seulement bénéficier d'un logement confortable, c'est aussi évoluer au quotidien dans un environnement propre, sécurisé et apaisant. C'est pourquoi les équipes de Silène nettoient chaque jour les halls des résidences et chaque semaine les cages d'escaliers. Ces passages réguliers sont l'occasion d'échanger avec les habitants et de maintenir le lien. En cas d'absence, les chargés de proximité sont systématiquement remplacés par un prestataire dédié faisant l'objet d'un suivi spécifique mis en place par Silène en 2024.

La qualité de vie implique un respect réciproque de la part de Silène et des locataires : lors de l'année écoulée, le bailleur a poursuivi sa lutte contre les incivilités, causées par une minorité mais nuisibles pour tous. Les habitants sont davantage sensibilisés aux règles de vie des résidences grâce aux communications de Silène – qu'il s'agisse des affichages, courriers et SMS envoyés ou d'Isseo, le magazine semestriel des locataires – et grâce aux rappels réalisés par les équipes. Les travaux débutés en 2024 concernant les dépôts sauvages de déchets et d'encombrants vont se concrétiser en 2025 par la mise en œuvre d'un plan d'action et d'une campagne de communication dédiée.

Afin de faire vivre le dialogue entre Silène et ses locataires, 2 rencontres Cadre de Vie ont été organisées entre le Président de Silène et les habitants, en plus des nombreuses animations en pied d'immeuble.

Engagés pour la tranquillité des résidences

Silène réaffirme le droit fondamental à la tranquillité pour les locataires et œuvre avec les autorités, sous l'égide d'une Convention Tranquillité, afin de renforcer la sécurité des résidents.

Le bailleur poursuit son action pour se porter partie civile lors des procès et demander la résiliation du bail des locataires condamnés dans les trafics de stupéfiants.

Il coopère avec les autorités lorsque des actions sont menées sur le patrimoine.

Assurer le suivi des demandes de locataires

Une équipe complète se tient à disposition pour répondre aux diverses demandes :

- **129 personnes** en contact quotidien avec les locataires sur les résidences, en accueil et bureaux décentralisés
- **5 500 appels téléphoniques** décrochés en moyenne par mois
- **150 courriers** reçus par mois en moyenne
- **Une présence physique et téléphonique** assurée par Silène de 8h30 à 18h en semaine (hors pause méridienne) au siège ou en point accueil. En dehors de ces horaires, un service d'astreinte externe est disponible et assure la gestion des urgences techniques : pour la résolution des demandes complexes, ce service est en lien avec un technicien et un directeur qui assurent une astreinte 24h/24 et 7j/7
- **19 000 passages** en point accueil et **10 000** au siège en 2024

83 % : taux de satisfaction global des locataires

Et en cas de difficultés, une équipe se tient à disposition pour proposer des solutions personnalisées aux locataires qui expérimenteraient des difficultés à payer leur loyers (échancier, dossiers pour solliciter des aides, etc.). L'objectif : maintenir le locataire dans son logement.

- **2 450 plans d'apurement** consentis aux locataires en 2024

Des actions de proximité pour rapprocher

En 2024, les équipes ont mis sur pied ou soutenu 23 actions de développement social pour favoriser la concertation et la vie en collectivité. Parmi celles-ci :

- Les balcons fleuris, la Bouletterie : un embellissement des balcons par les locataires à l'aide de jardinières, du terreau, des plants de fleurs et d'aromates fournis par Silène.
- Les rendez-vous prévention Silène, Quai des Glycines : une opération de prévention aux « risques domestiques » organisée en pied d'immeuble en partenariat avec le SDIS et l'assureur Groupama.

- Les plantations de saison, Madeleine Birembaut : la plantation par les locataires, en pied de résidence, de plants fournis par Silène provenant du lycée horticole de Guérande dans leur résidence.

- Les ruches de la Bouletterie : Silène a fait l'acquisition de 2 nouveaux ruchers avec son partenaire « Le Rucher des bois perdus » au printemps 2024. Les ruches sont posées sur le toit de la résidence.

- L'été à Saint-Nazaire, la Chesnaie, une présentation de l'offre culturelle, touristique et de services ainsi que des ateliers ludiques ou culturels dans les quartiers prioritaires, avec nos partenaires : Le MarSOINS, Saint-Nazaire Renversante, le SDIS 44, Solidarité Estuaire, Vélycéo, la Stran, le CCAS, Côté Plage, Escalado et l'Afev.

- Quartier en fête, organisé par les médiateurs et soutenu par Silène au Petit Caporal et à la Bouletterie, avec l'idée d'occuper les lieux, initier les jeunes aux activités sportives, ludiques et culturelles, renforcer la connaissance et le travail des partenaires et médiateurs.

- 4 opérations quartier propre permettant du ramassage avec petits et grands.

- 2 ateliers de fabrication de produits d'entretien écologiques, Bouletterie et Prézégat.

- Destifoot, des stages de football à prix réduit pour les jeunes habitants.

- Les concerts-promenade, La Galicheraie et la Trébale : des concerts de musique classique en pied d'immeuble avec la Philharmonie des Deux Mondes.



La Philharmonie des Deux Mondes - La Trébale - juin 2024

Garantir la qualité des lieux de vie

L'entretien du patrimoine : un enjeu collectif

Outre les actions quotidiennes des équipes de la proximité, l'entretien du patrimoine Silène est assuré par 16 personnes qui travaillent de concert pour la gestion technique de la mise en location, la maintenance et l'évolution du patrimoine.

Cet effectif contribue activement à l'entretien de nos 10 671 logements avec, en 2024, environ 17 millions d'euros consacrés à la maintenance des résidences :

- **4 M€ de maintenance préventive** : inspection et entretien réguliers, remplacement des pièces défectueuses, pour laquelle Silène bénéficie de contrats périodiques avec des entreprises.
- **2,5 M€ de maintenance curative** : réparations non prévues, suite à de l'usure prématurée ou du vandalisme. Silène fait appel au besoin à des entreprises spécialisées pour réparer dans les meilleurs délais.
- **8 M€ de maintenance programmée** : remplacement programmé d'équipements. Silène prévoit chaque année un plan d'actions à réaliser. En 2025, 40 opérations seront réalisées sur plus de 90 résidences.
- **2,5 M€ de remise en état des logements** : après chaque départ de locataires, les logements sont inspectés par Silène ; si besoin des travaux d'embellissements sont réalisés.

En plus de la maintenance, Silène consacre 19 M€ à la réhabilitation de logements (notamment le parc de la reconstruction, avec plus de 250 logements livrés en 2024).

Enfin, pour 5€ par mois, les locataires bénéficient d'un contrat d'entretien multiservices (chaudière, plomberie, électricité, etc) auprès de Logista, qui intervient sur l'ensemble du patrimoine Silène. Ce service de dépannage est accessible en permanence pour les locataires.

Zoom sur les travaux menés

Les interventions de maintenance couvrent plus de 40 types d'opérations différentes. Parmi les principales actions que nous menons actuellement :

- remplacement régulier des cabines d'ascenseurs, notamment dans les quartiers prioritaires (QPV), environ quatre par an,
- diagnostic complet des balcons (sur 18 mois) suivi d'un renforcement et d'une sécurisation en fonction des résultats,
- importants travaux de rénovation des colonnes d'eau usées de nos résidences des années 70.



Résidence La Galicherais, 2024.

CAP 2026 : parole aux pilotes

« Pour entretenir au mieux ses résidences, Silène ne peut agir seul, il est accompagné par un solide réseau d'entreprises partenaires. La qualité du service fourni joue un rôle clé dans la satisfaction des locataires, c'est pourquoi le pilotage des contrats de prestataires représente un enjeu stratégique sur lequel nous travaillons sans relâche. Ce chantier est loin de s'arrêter aux seuls murs de nos résidences : l'entretien des extérieurs est également essentiel au bien vivre de nos habitants. En 2024, nous avons donc mis en place un comité de pilotage des espaces verts avec les cinq entreprises partenaires, nos équipes de proximité et de maintenance, qui se réunissent toutes les deux semaines. Ce lien étroit permet de faciliter les interventions sur le patrimoine et d'améliorer les solutions techniques proposées sur un mode partenarial. C'est aussi l'assurance pour Silène d'avoir un suivi objectif des prestations effectuées. Et dans le cas où le travail fourni ne serait pas jugé suffisant, l'application de pénalités est convenue contractuellement avec les prestataires, celles-ci pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat. »

Violaine Gourrierc, pilote du chantier « Accroître la qualité technique des logements et services »



Promouvoir le logement pour tous et accueillir les plus fragiles



Une locataire Silène et son fils, résidence La Chesnaie à Saint-Nazaire.

Pour que le logement soit la première pierre d'une vie digne, Silène s'engage en faveur de tous les publics, et y compris des plus fragiles.

- **53 dispositifs d'hébergement** spécifiques pour loger les personnes en situation de handicap, proposer de l'hébergement d'urgence, des logements dédiés aux jeunes et aux aînés, aux personnes en insertion, aux victimes de violence ou aux réfugiés.
- **337 logements** (+26 par rapport à 2022) gérés par **14 associations**.
- **6 % des attributions totales** sont faites à des associations.
- Une conseillère en économie sociale et familiale accompagne les locataires et les met en relation avec des partenaires lorsque nécessaire.

CAP 2026 : parole aux pilotes



« Depuis le terrain, un constat émerge : les causes de fragilités sont multiples (santé, handicap, difficultés économiques et familiales etc.) et de plus en plus présentes chez nos locataires. Si elles ne sont pas prises en compte, elles peuvent conduire à des situations d'isolement ou de détresse. Dans le cadre de CAP 2026, nous avons donc entamé un travail pour permettre à chaque salarié au contact des locataires de pouvoir repérer les fragilités pour accompagner ou orienter les personnes concernées. Ce travail s'est traduit par une campagne de sensibilisation et de prévention et la rédaction d'un guide complet des fragilités, accessible à tous les collaborateurs. En améliorant cette prise en compte des difficultés des locataires, Silène pourra mieux œuvrer, avec ses partenaires associatifs, à les maintenir dans leur logement ou les diriger vers un logement adapté, mieux intégrer et faire changer le regard sur les personnes fragilisées. »

Karine Macé, pilote du chantier « Structurer et déployer les politiques sociales »

Avec sa politique aînés, Silène réinvente le bien vieillir



Signature de la convention avec l'ADAR 44, septembre 2024.

Les besoins d'aujourd'hui ne sont pas les mêmes qu'hier et ceux de demain seront encore différents. C'est pourquoi Silène a le devoir de s'adapter et anticiper les grands changements sociétaux comme le vieillissement.

Jusqu'ici, Silène a œuvré à rendre accessible son parc aux personnes fragilisées par l'une des multiples situations que le vieillissement peut engendrer. L'objectif était simple : que les aînés puissent continuer à se loger. Devant la croissance de leur poids démographique et les nombreuses complexités que cette situation entraîne, l'Office a fait le choix de repenser son action en leur faveur et mieux accompagner pour permettre le bien vieillir.

Ainsi, Silène a défini en 2024 une politique aînés dont les fondations s'articulent autour de trois piliers :

- faciliter le maintien à domicile,
- lutter contre l'isolement social,
- renforcer les partenariats et l'accessibilité aux services.

Au-delà d'une proposition de logements et de services adaptés, il s'agit de favoriser le maintien d'une vie sociale active et renforcer les liens intergénérationnels. À travers cette politique, Silène souhaite également valoriser la place des aînés dans la communauté, en reconnaissant tant leur rôle essentiel que leur contribution à notre société.

Travailler ensemble

Recrutement et intégration : des étapes capitales

Pour faire du collectif une force, Silène a renforcé chaque étape de son parcours collaborateur au cours des derniers exercices. En matière de recrutement, les canaux de publication des offres ont été multipliés et des partenariats ont été noués avec des écoles, à l'image de celui conclu avec l'ESPI. En 2024, Silène a de nouveau été nommée « entreprise accueillante ».

Tous les nouveaux collaborateurs ont pu bénéficier d'un parcours d'intégration remodelé : livret d'accueil, rencontres et formation avec les différents services. L'organisation s'articule autour d'un tronc commun pour tous les arrivants et d'échanges personnalisés selon le poste. Enfin, Silène est signataire de la charte Ville Handicaps de Saint-Nazaire pour rendre la ville inclusive et accessible. Le bailleur s'engage à employer du personnel en situation de handicap.

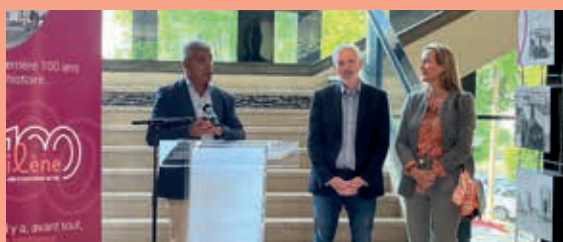
14 CDI et 17 CDD

19 stagiaires accueillis

7 alternants en poste

Un centenaire qui a mis les collaborateurs à l'honneur

Plusieurs événements ouverts au public ont ponctué cette année particulière : une exposition photos dans le hall de l'Hôtel de Ville a retracé la contribution de Silène à la construction et reconstruction de Saint-Nazaire et une conférence sur le thème du logement « 100 ans d'histoires de vie ». Celle-ci a été l'occasion de mettre à l'honneur l'engagement quotidien de collaborateurs, invités à témoigner sur scène ou en vidéo, et de rappeler l'indispensable action de Silène en faveur de l'habitat sur le territoire.



Les collaborateurs Silène lors de la journée du personnel, galerie des Franciscains, Saint-Nazaire, juin 2024.

Offrir un cadre de travail agréable et valorisant

Les conditions de travail font l'objet d'une attention particulière, notamment l'ergonomie des postes et des outils utilisés lors des interventions (charriots de nettoyage par exemple). Pour le personnel travaillant sur le terrain, le port de dispositifs électroniques d'alerte est systématique et une vidéosurveillance est mise en place dans les points-accueil.

Enfin, Silène achèvera en 2025 les travaux de son siège afin de mieux rassembler les collaborateurs et d'offrir un cadre de travail repensé. Les travaux se déroulant en site occupé, des aménagements ont été réalisés en 2024 afin de limiter l'impact sur les équipes.

CAP 2026 : parole aux pilotes

« Pour ses 100 ans, Silène a mis ses équipes au cœur de son action ! Dès janvier, un nouvel intranet a vu le jour pour fluidifier les échanges et garantir une meilleure diffusion des informations stratégiques à tous les collaborateurs. Et parce qu'un anniversaire, c'est aussi l'occasion de prendre du recul, on a lancé Les rencontres du centenaire : des échanges ouverts entre le Président, la Directrice Générale et les équipes pour faire le point sur l'activité, célébrer les réussites et identifier ensemble les défis à relever. »

Hélène Guihéneuf, pilote du chantier « Structurer la communication interne au service de la cohésion et la transversalité »



Préserver l'environnement



Plantation d'une mini forêt, résidence Ker Tilia, novembre 2024, avec Monsieur de Wispelaere Sous-préfet de Saint-Nazaire.

En 2024, Silène a réalisé son premier bilan des émissions de gaz à effet de serre, portant sur l'année 2023. Celui-ci servira de base à une trajectoire carbone en cours de préparation. D'autres sujets environnementaux seront progressivement incorporés à une future politique environnementale afin que les enjeux planétaires fassent partie intégrante de la stratégie de Silène.

Construction d'une politique environnementale



Fabrication de briques en terre crue sur le chantier de Gaïa, Guérande, juin 2024.

La lutte contre le changement climatique n'est qu'un volet dans les plans d'actions environnementaux qui doivent être fixés par les bailleurs. Dans les années à venir, Silène travaillera sur plusieurs axes pour construire une politique environnementale et fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs :

- adaptation au changement climatique
- Achats responsable
- biodiversité
- économie circulaire
- lutte contre la pollution des sols, de l'eau et de l'air

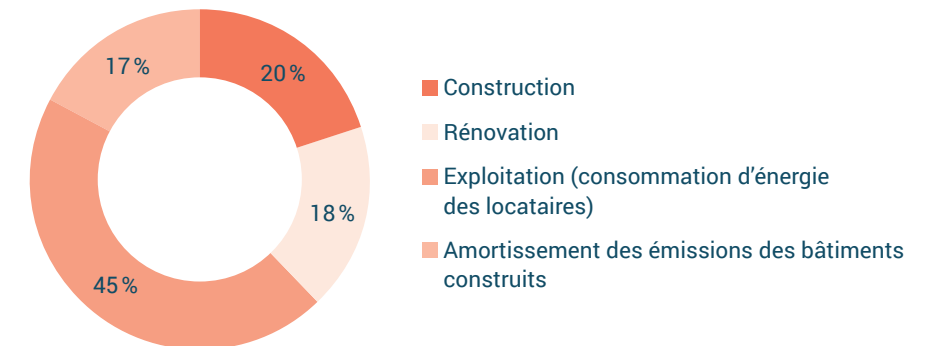
Pour chacun de ces enjeux, des premières actions sont mises en œuvre. Silène travaille à leur consolidation pour les intégrer à sa stratégie d'entreprise dans les années à venir.

Principaux résultats et enseignements du premier bilan d'émissions de gaz à effet de serre (GES)

En 2023, Silène a émis 72 843 tCO₂e.

L'activité bâtiment représente 96 % de ce bilan soit 69 605 tCO₂e*.

Répartition des émissions de GES de l'activité bâtiment



Les consommations d'énergie des bâtiments représentent environ 1,5 tCO₂e par locataire.

La construction et la réhabilitation du patrimoine (ainsi que l'amortissement des émissions du parc existant pour ces postes) représentent 38 282 tCO₂e.

Les principaux leviers identifiés par Silène pour décarboner son activité bâtiment sont les suivants :

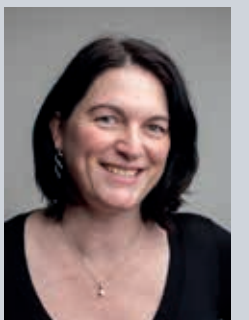
- Diminution des émissions associées à la construction à travers un travail sur le cycle de vie des logements et le cahier des charges de la construction neuve et des réhabilitations
- Poursuivre la rénovation énergétique du parc existant.

Silène va détailler ces leviers afin de construire une trajectoire carbone précise et se fixer des objectifs de décarbonation pour les années à venir.

*tCO₂e : tonne équivalent CO₂

CAP 2026 : parole aux pilotes

« La démarche environnementale de Silène trouve son origine dans une conviction : il vaut mieux réhabiliter des logements lorsque c'est possible que démolir et reconstruire. C'est avec cette volonté de sobriété de ressources que Silène a lancé en 2012 son programme Régénérations qui porte sur la rénovation de plus de 3 000 logements de l'après-guerre.



Un sujet en entraînant un autre, la question de la performance énergétique des logements s'est rapidement posée. Le climat n'est pas le seul sujet environnemental auquel s'intéresse Silène. Nous avons le devoir d'aspirer à être exemplaires en toutes circonstances. Notre objectif : avoir un pilotage exhaustif de notre empreinte environnementale pour que Silène apporte sa contribution à un futur vivable et désirable. »

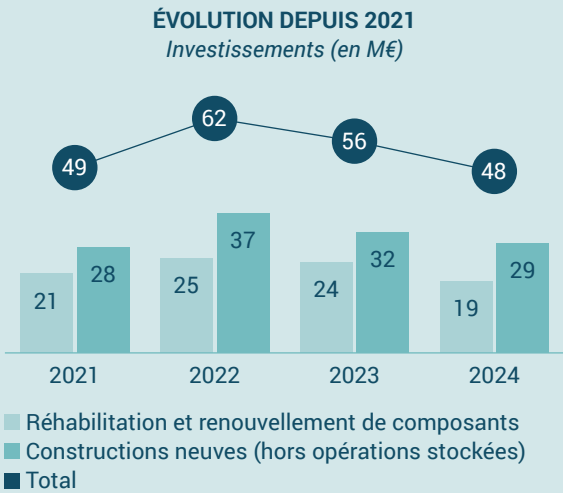
Karen Archambeau, pilote du chantier « Limiter l'impact de notre activité sur l'environnement »

Maîtriser nos équilibres financiers

ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS

Les investissements en 2024 s'élèvent à **48 M€**, en baisse de 14% par rapport à 2023 et se détaillent comme suit :

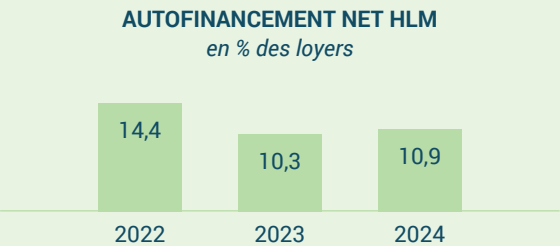
- concernant les **constructions neuves**, les investissements passent de 32 M€ à 29 M€ (-9%) en raison notamment d'une baisse des mises en chantier (6 en 2024 vs 13 en 2023),
- concernant les **opérations de réhabilitation**, les investissements passent de 24 M€ à 19 M€ (-21%), ce qui s'explique principalement par l'état d'avancement des opérations et non une diminution des opérations de réhabilitation (par exemple, l'opération La Galicherais, qui a démarré en 2022, a généré 10 M€ de dépenses en 2023 contre 5,4 M€ en 2024).



AUTOFINANCEMENT NET HLM

Silène affiche un autofinancement net HLM de **10,9%**, en légère hausse par rapport à 2023 où il s'élevait à **10,3%**.

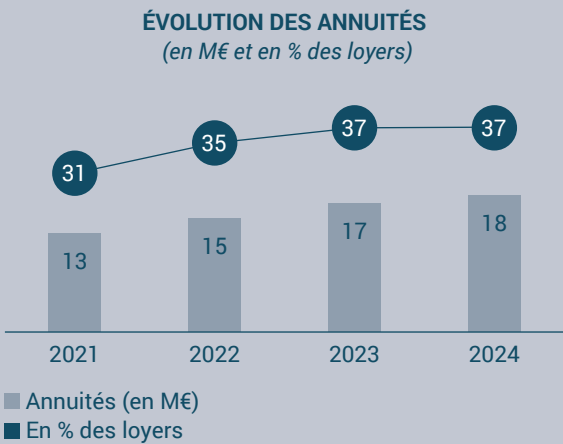
L'autofinancement net HLM 2024 viendra renforcer les fonds propres de Silène pour contribuer au financement des programmes de construction neuve et de réhabilitation du patrimoine existant.



POIDS DE LA DETTE

Pour l'année 2024, les annuités d'emprunt poursuivent leur hausse et s'élèvent à 18 M€. Toutefois, elles se stabilisent proportionnellement aux loyers, et le ratio se maintient à 37%.

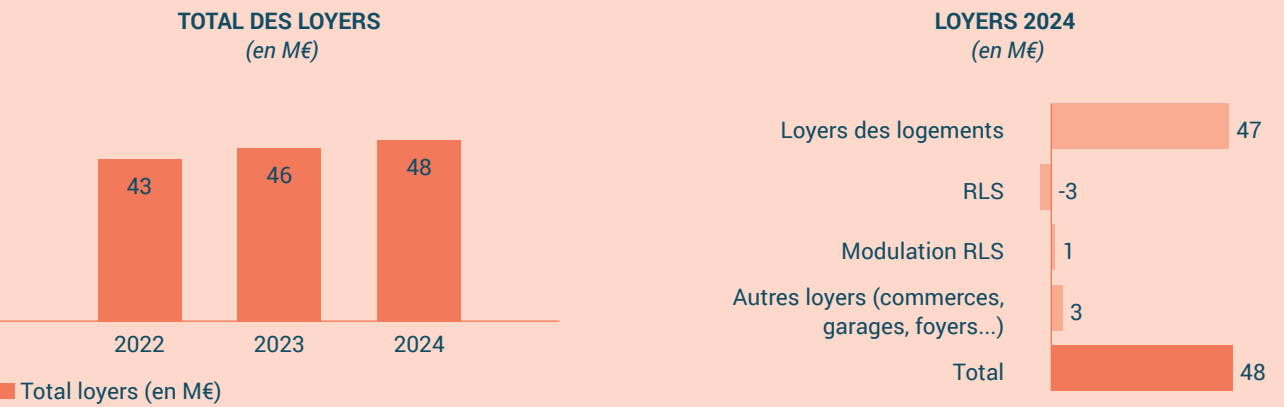
En outre, Silène poursuit sa gestion active de la dette : son réaménagement, acté fin 2023 et mis en œuvre en 2024, a permis d'atténuer le taux élevé de 3,0% du Livret A en 2024 et continuera d'avoir un impact à la baisse sur les annuités jusqu'en 2027. Silène présente également une part d'emprunts à taux fixe significative à hauteur de 30% fin 2024, qui contribue à la maîtrise du poids de la dette.



LES LOYERS

Les loyers s'élèvent à 48 M€ en 2024, soit une hausse de 2 M€ par rapport à 2023. Cette variation s'explique principalement par l'augmentation du nombre de logements quittancés, ainsi que par l'augmentation des loyers.

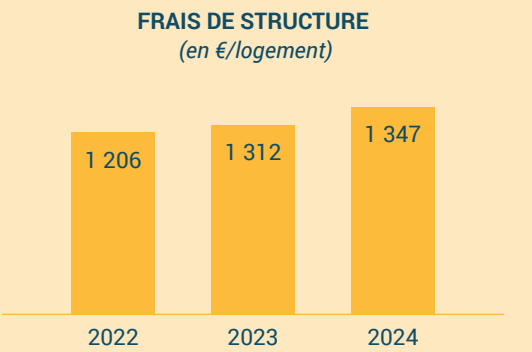
La Réduction du Loyer de Solidarité (RLS), imposée aux bailleurs sociaux depuis le 1er février 2018 afin de compenser la réduction des APL, représente 3 M€ de perte brute de loyers en 2024, mais est partiellement atténuée par le dispositif de modulation de la cotisation due à la CGLLS à hauteur de 1 M€.



LES FRAIS DE STRUCTURE

Les frais de structure (incluant les frais de gestion et frais de personnel) s'affichent à 1 347 € / logement en 2024 contre 1 312 € / logement en 2023. Cette hausse résulte notamment des impacts de l'inflation sur le coût des prestations externes, des taxes, des assurances, ainsi que de l'augmentation des charges de personnel. Cette variation s'explique aussi par les charges de copropriété qui augmentent en raison de leur volume croissant.

Toutefois, Silène met en œuvre une politique budgétaire de maîtrise de ses frais de structure, et il est à noter que la tendance haussière des frais de structure a ralenti en 2024.



Remerciements

Tous ensemble, engagés au service des locataires, des partenaires et des collectivités, au quotidien et sur le terrain. Parce que sans vous, rien de tout cela ne serait possible. Alors merci à vous !

Crédits photos : Mr. Timmy, François Dantart, Vendredi Architectes, Brice Faure, Valéry Joncheray, Ronan Rocher, Oioo Studio, Magenta Films, Silène.

Membre de la société
de coordination



NOUS CONTACTER :
Du lundi au vendredi
de 8h30 à 18h et
le samedi de 9h30 à 12h15
02 53 48 44 44

NOUS ÉCRIRE :
Silène
Office Public de l'Habitat
CS 70063
44602 Saint-Nazaire

**INFOS PRATIQUES,
CONTACTS, ACTUALITÉS :**
www.silene-habitat.com

