

# LOGIS FAMILIAL

## RAPPORT D'ACTIVITÉ — 2021 —



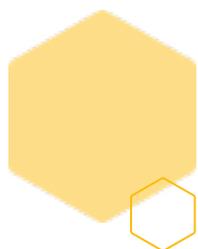
Logis familial 

Groupe ActionLogement

Pour mieux vous loger

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ÉDITO</b>  | <b>1</b>  |
| <b>CHIFFRES CLÉS</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>NOTRE ORGANISATION</b>                           | <b>4</b>  |
| <b>NOTRE PATRIMOINE LOCATIF</b>                     | <b>6</b>  |
| <b>CONSTRUIRE, RÉNOVER ET<br/>ENTRETENIR</b>        | <b>8</b>  |
| <b>NOTRE RELATION CLIENT</b>                        | <b>12</b> |
| <b>LES FEMMES ET LES HOMMES<br/>DE L'ENTREPRISE</b> | <b>20</b> |
| <b>NOS PERSPECTIVES</b>                             | <b>24</b> |
| <b>NOTRE BILAN FINANCIER</b>                        | <b>28</b> |





# Action Logement



## ÉDITO

**Notre objectif est simple : soutenir le logement pour soutenir l'emploi et accompagner la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires.**

**Nos filiales immobilières sont restées fortement mobilisées en 2021 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au service de la relance et au plus près des besoins des bassins d'emploi.**

Alors que la production HLM nationale a fléchi significativement en cette année 2021, la production collective de nos filiales immobilières a dépassé nos objectifs déjà ambitieux. Notre contribution à l'objectif de production de 250 000 agréments en 2021-2022 est déterminante et déjà très significative : près de 48 000 agréments de logements abordables en 2021, soit un tiers de la production nationale, un accompagnement renforcé dans le parcours résidentiel et toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes. Nous avons atteint notre objectif du doublement de la production en 5 ans.

Aujourd'hui, Action Logement Immobilier s'affirme comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale confirmé par une majorité des attributions de logements au profit des salariés et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs.

Face à cette réussite, je souhaite féliciter nos gouvernances locales, bénévoles, engagées et volontaires qui sont restées à la barre en 2021 au service de la priorité première qu'est la réponse du Groupe Action Logement aux attentes des entreprises et des territoires. Je souhaite saluer le grand professionnalisme de nos dirigeants qui œuvrent au quotidien auprès des élus et des partenaires locaux pour apporter des solutions adaptées au quotidien et de plus en plus pointues. Je souhaite enfin remercier la mobilisation sans faille de l'ensemble des salariés du pôle immobilier : engagés et au service des locataires et des territoires qui font la grandeur de notre utilité sociale. Je sais que nous leur devons nos résultats.



**Frédéric CARRÉ**  
Président du Conseil d'Administration  
d'Action Logement Immobilier

Il nous faut à présent continuer notre effort avec des ambitions toujours plus exigeantes en cette année de démonstration et de négociation à venir avec l'Etat : Production, réhabilitation énergétique, stratégie RSE et modernisation sont les piliers clés de notre développement futur au service de solutions de logements qualitatives et innovantes pour les salariés. Pour réussir, nous valoriserons les réussites de nos filiales dans les territoires au service du collectif.

Face aux nouveaux enjeux et inquiétudes qui peuvent émerger et interroger nos filiales, nos salariés et nos partenaires, notre ambition doit rester simple et forte : améliorer la vie quotidienne de nos locataires et renforcer la fierté de nos salariés d'appartenir au Groupe Action Logement.



# ÉDITO

Après deux ans d'un contexte sanitaire difficile, fragilisé par la pandémie et le risque climatique, le moral des entreprises est une nouvelle fois mis à rude épreuve par la guerre en Ukraine. Cela met à nouveau un frein aux projets et aux investissements et ralentit notre économie.

À la crise sanitaire qui a déclenché une hausse du coût des matériaux et des retards de livraison, s'ajoutent désormais les hausses des matières premières et des énergies qui impactent pleinement nos entreprises, mais aussi et surtout nos locataires, déjà, pour certains, dans une grande précarité.

C'est alors un nouveau challenge qu'il faut relever : continuer à apporter la qualité de service attendue tout en tentant de baisser les charges locatives. Les solutions peuvent être des travaux d'isolation

thermique, des changements de chauffage pour baisser les consommations d'énergies, des constructions économes ou autonomes en énergie, .... Des budgets conséquents ont été votés par nos Conseils d'administration pour améliorer le confort et le rapport qualité/prix pour nos résidents.

L'année 2021 a également été marquée, dans nos entreprises, par la préparation de la fusion des deux entités au 1<sup>er</sup> juillet 2022, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2022 et de la création d'un pôle Ornaï du logement social avec Orne Habitat. C'est une nouvelle page de l'histoire qui s'ouvre et qui promet un bel avenir à nos structures.

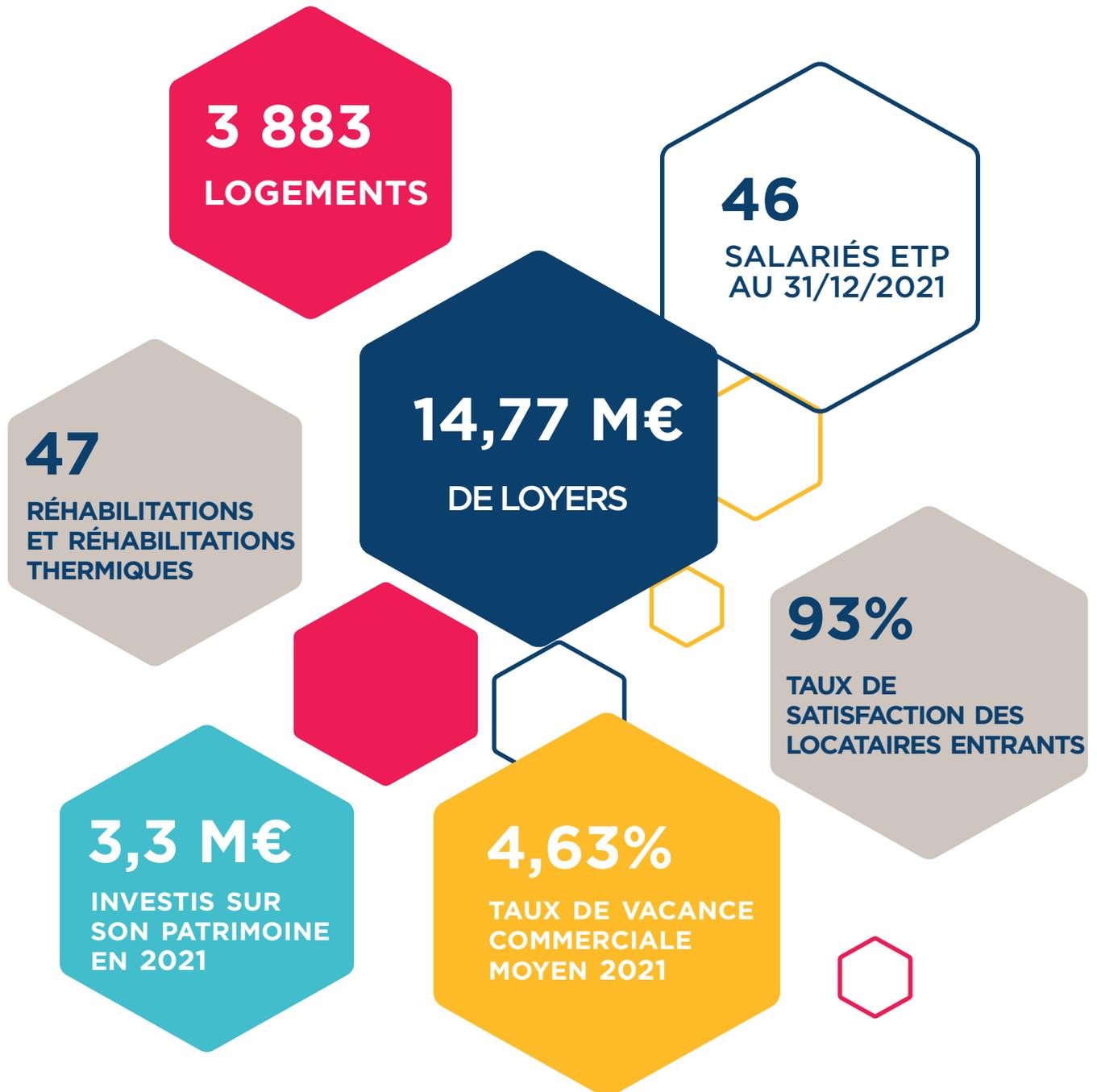
Par le biais de ce rapport d'activité 2021, nous vous déclinons **l'histoire**, par item, du Logis Familial.



**Stéphane AULERT**  
Directeur Général

**Michel RENARD**  
Président

# CHIFFRES CLÉS



**Logis familial**   
Groupe ActionLogement

# NOTRE ORGANISATION

La performance, **c'est une histoire d'organisation** adaptée aux contraintes territoriales, aux attentes des locataires et aux valeurs de l'entreprise.

Nos secteurs, que ce soient dans l'Orne ou nos quelques communes dans la Sarthe, connaissent souvent un déclin et une paupérisation de ses habitants. Il est donc primordial de travailler constamment sur nos coûts de gestion et de construire un organigramme optimisé en privilégiant la transversalité entre les services. Cela passe également par le maintien de la motivation des salariés en proposant régulièrement des évolutions ou des changements de postes en interne, permettant, par ce biais, de fidéliser nos salariés et d'augmenter leurs compétences au service de nos locataires.

## EN CHIFFRES

2

sièges sociaux

4

agences  
commerciales

4

antennes  
commerciales

36

administratifs  
(ETP)

10

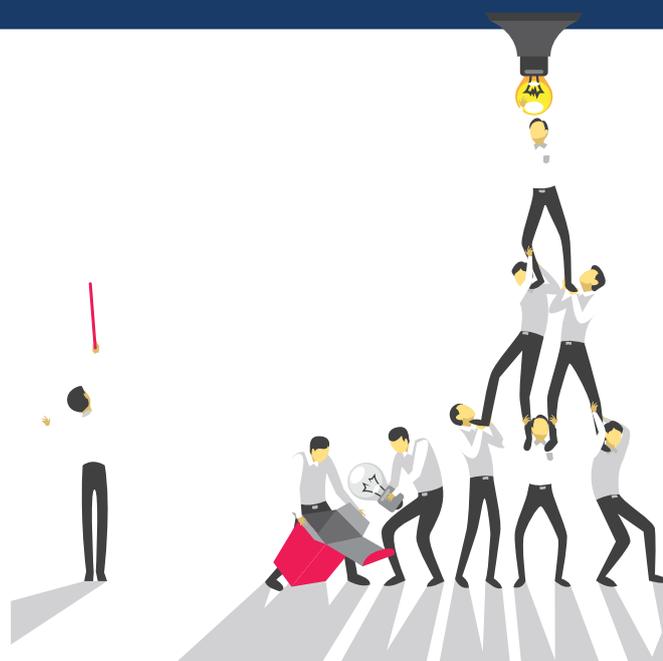
personnels  
d'immeubles et  
gardiens (ETP)

## NOS ENJEUX

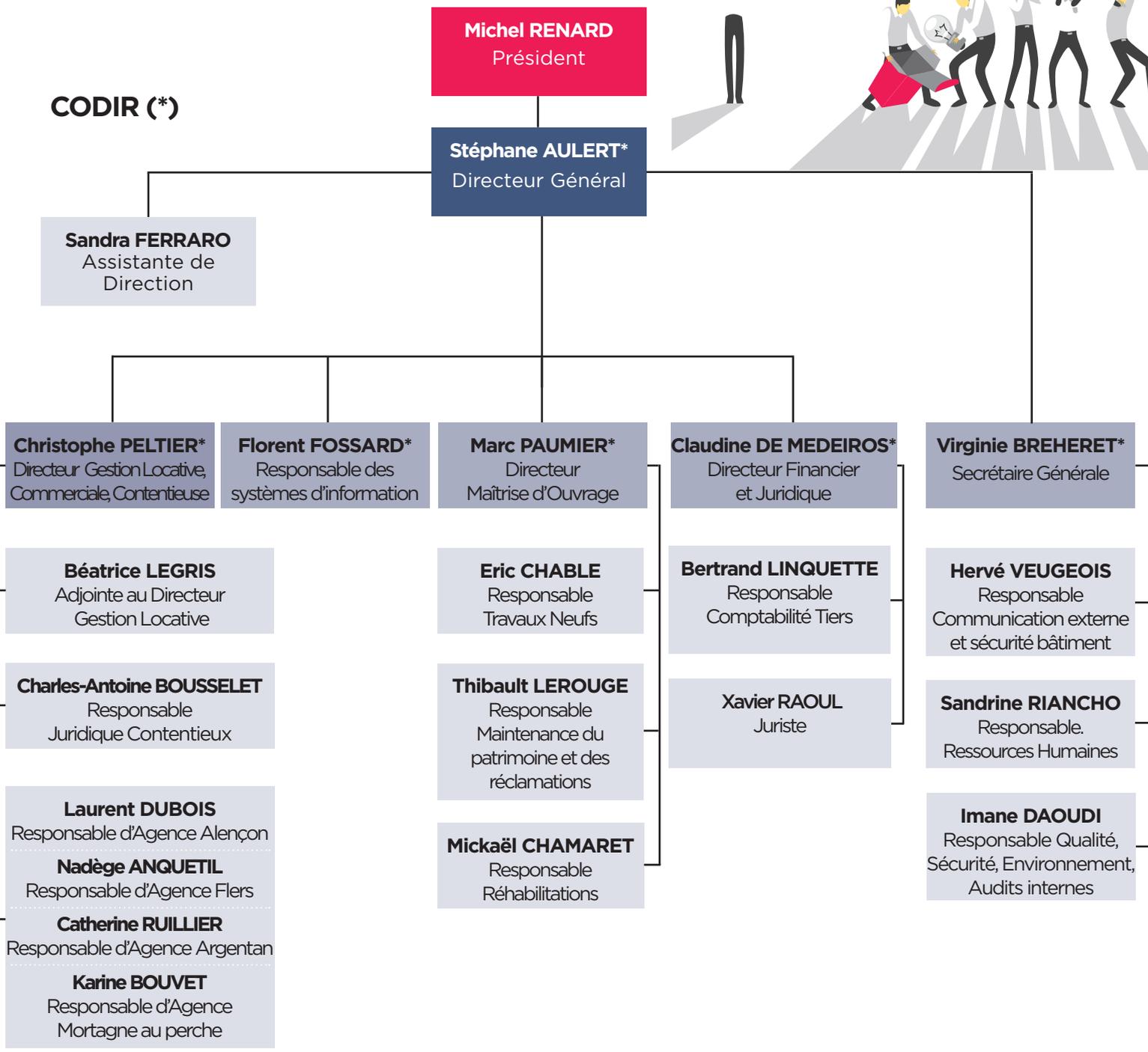
Finaliser la réorganisation des services en retravaillant les missions du personnel appartenant à la Direction de la Maîtrise d'ouvrage dans le but :

- > De mieux analyser la réclamation technique du locataire
- > D'améliorer notre réactivité dans la réalisation des travaux
- > De contrôler la qualité des prestations
- > De créer plus de transversalité entre les services techniques et la gestion locative

# NOTRE ORGANIGRAMME



CODIR (\*)



# NOTRE PATRIMOINE LOCATIF

Notre cœur de métier, **c'est une histoire de commercialisation** de nos logements.

Notre parc immobilier, très diversifié de par sa typologie (collectifs, semi-collectifs ou individuels), ses emplacements (ville ou campagne) proches des entreprises et des commerces, ses adaptations (commerces, seniors, handicapés ou étudiants) offre aux prospects un large choix propice à répondre au mieux à leurs attentes.

Pour garder cette dynamique de commercialisation de notre patrimoine, il faut savoir se réinventer en s'adaptant au marché de demain, sans doute plus axé sur l'environnement, l'importance du pouvoir d'achat et la qualité des prestations dans le logement (rapport qualité/prix). Il faudra faire face, également, à une population vieillissante, demandant des aménagements spécifiques pour rester autonome le plus longtemps possible dans leur habitat.

## EN CHIFFRES

3 883

logements  
au 31/12/2021

1 973

collectifs  
51 % du patrimoine

1 910

individuels  
49 % du patrimoine

926

des logements situés  
en Quartier Prioritaire

## NOS ENJEUX

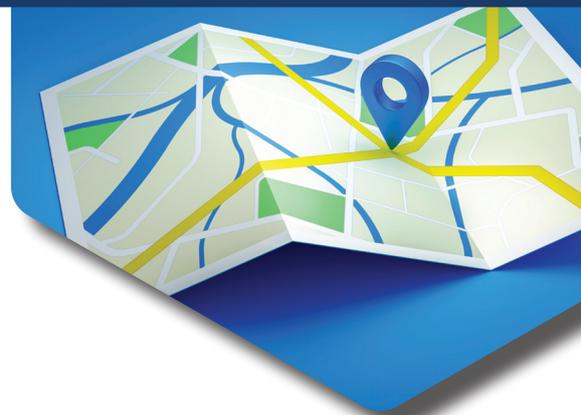
> Déployer une formation à tous nos chargé(e)s de clientèle afin d'harmoniser les méthodes de travail et de répondre de façon la plus proche aux attentes de nos prospects.

> Améliorer/développer nos locations-accessions afin de donner la possibilité à nos locataires de devenir propriétaire en vendant un logement de qualité à un coût abordable.

> Créer un partenariat avec les EPHAD proches de nos résidences, permettant de donner à nos locataires un accès à certains services (repas, vie sociale par exemple).



# LE PARC IMMOBILIER



## Les implantations



| TYPOLOGIE             | T1   | T2    | T3    | T4    | T5   | T6   |
|-----------------------|------|-------|-------|-------|------|------|
| Nombre logements en % | 3,81 | 19,78 | 36,72 | 32,71 | 6,88 | 0,10 |

# CONSTRUIRE, RÉNOVER ET **ENTRETENIR**

Rester compétitif, **c'est une histoire d'entretien et de renouveau de notre patrimoine.**

L'entretien du patrimoine consiste, en effet, en une intervention des services de la maintenance axée essentiellement sur le préventif. Il est important de ne jamais perdre de vue que le but de ces travaux est la conservation de nos bâtiments dans le meilleur état possible et que le moyen de l'atteindre est l'attention apportée à leur entretien. Des budgets conséquents sont alloués chaque année dans le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) pour y parvenir.

En parallèle, nous axons nos efforts sur des constructions innovantes BBC (Bâtiment Basse Consommation), voire autonomes en énergie, et sur la réhabilitation de nos anciens bâtiments, alliant confort et baisse des charges locatives quand cela est possible.

## EN CHIFFRES



## NOS ENJEUX

Répondre au nouveau calcul des DPE (Diagnostic de performance énergétique) qui nous impose de ne plus dénombrer, sur notre patrimoine, de logements classés F ou G d'ici à 2025. Le meilleur moyen d'améliorer son DPE est alors de réaliser des travaux sur les postes de consommation les plus énergivores. Bien heureusement, le DPE met en évidence ces postes consommateurs ainsi que les coûts qu'ils engendrent sur l'année. Le plus souvent, le poste le plus consommateur est le chauffage.

Aller plus loin dans l'innovation en proposant des logements avec des nouveaux matériaux écologiques et des pratiques de recyclage plus abouties sur les chantiers.

# UNE AMÉLIORATION PERMANENTE DE NOTRE PATRIMOINE

## > C'EST QUOI UNE CONSTRUCTION BBC (Bâtiment Basse Consommation) ?

Les constructions BBC (Bâtiment Basse Consommation) doivent être conçues de telle sorte que la consommation énergétique engendrée par le chauffage ou la climatisation soit nettement moindre que pour une construction classique. Cela implique un certain nombre de critères à respecter lors de la réalisation du cahier des charges technique :

- > Elle doit consommer peu d'énergie
- > Elle doit utiliser la chaleur naturelle
- > La ventilation doit être optimisée
- > L'isolation est renforcée
- > L'étanchéité est optimale.

Performance thermique

Confort - qualité de service

## 📍 RÉHABILITATION À ARGENTAN

L'opération de réhabilitation concerne un ensemble immobilier de 25 logements collectifs, situé Rue Henri Dunant à Argentan



**Bât A** 2 Rue Henri Dunant

> 9 logements  
> 8 T2, 1 T4



**Bât B** 4 Rue Henri Dunant

> 10 logements  
> 4 T2, 4T3, 2 T4



**Bât C** 6 Rue Henri Dunant

> 6 logements  
> 4 T2, 1 T3, 1 T5



AVANT



APRÈS

## LES PRESTATIONS :

- > Révision complète de la toiture
- > Remplacement des menuiseries extérieures, compris volets roulants intégrés
- > Remplacement des menuiseries intérieures (Boîte aux lettres, isolation acoustique...)
- > Réfection des équipements sanitaires (meuble vasque, chasse d'eau double débit, pose d'une douche pour les T2 et T3, remplacement de la baignoire existante pour les T4 et T5 avec robinet mitigeur...)
- > Réfection complète des installations électriques des logements avec mise en place d'une ventilation mécanique contrôlée hygro B, de postes d'interphone audio-vidéo.

Coût des travaux par logement :  
**32 867,50 €**

# RENOUVELER NOTRE PATRIMOINE VIEILLISSANT

## > RÉHABILITATION BIENVENUE

Rue Bienvenue à Alençon, réhabilitation d'un logement pour notre programme le plus ancien du Logis Familial, construit en 1935.



### Travaux réalisés

- > Isolation intérieure
- > Double vitrage isolant - Volets roulants électriques
- > Porte isolante serrure 3 points
- > Pose de carrelage et plinthes gris clair
- > Pose de faïence
- > Cabine de douche d'angle avec flexible
- > Installation de radiateurs et sèche-serviettes
- > Chaudière gaz à condensation (gaz naturel)
- > Installation d'une ventilation mécanique contrôlée (VMC)

### Le saviez-vous ?

> En moyenne, 2600 € de travaux sont dépensés par logement à l'entrée du locataire

> 122 chaudières à condensation ont été changées sur notre patrimoine en 2021

> Lors d'une réhabilitation, le coût par logement investi par la Sagim et le Logis Familial est entre 30 000 et 50 000 euros

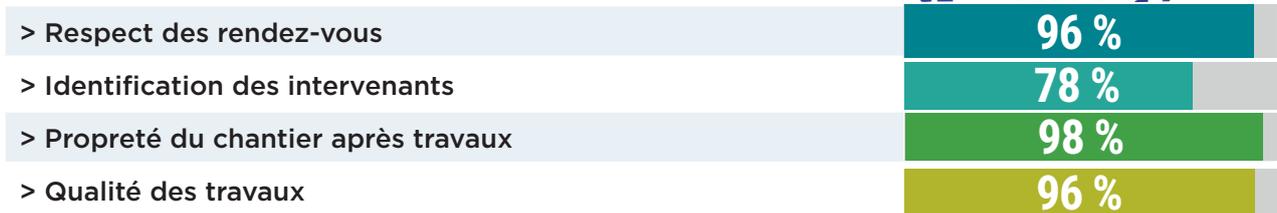


# LA QUALITÉ DE NOS TRAVAUX RECONNUE

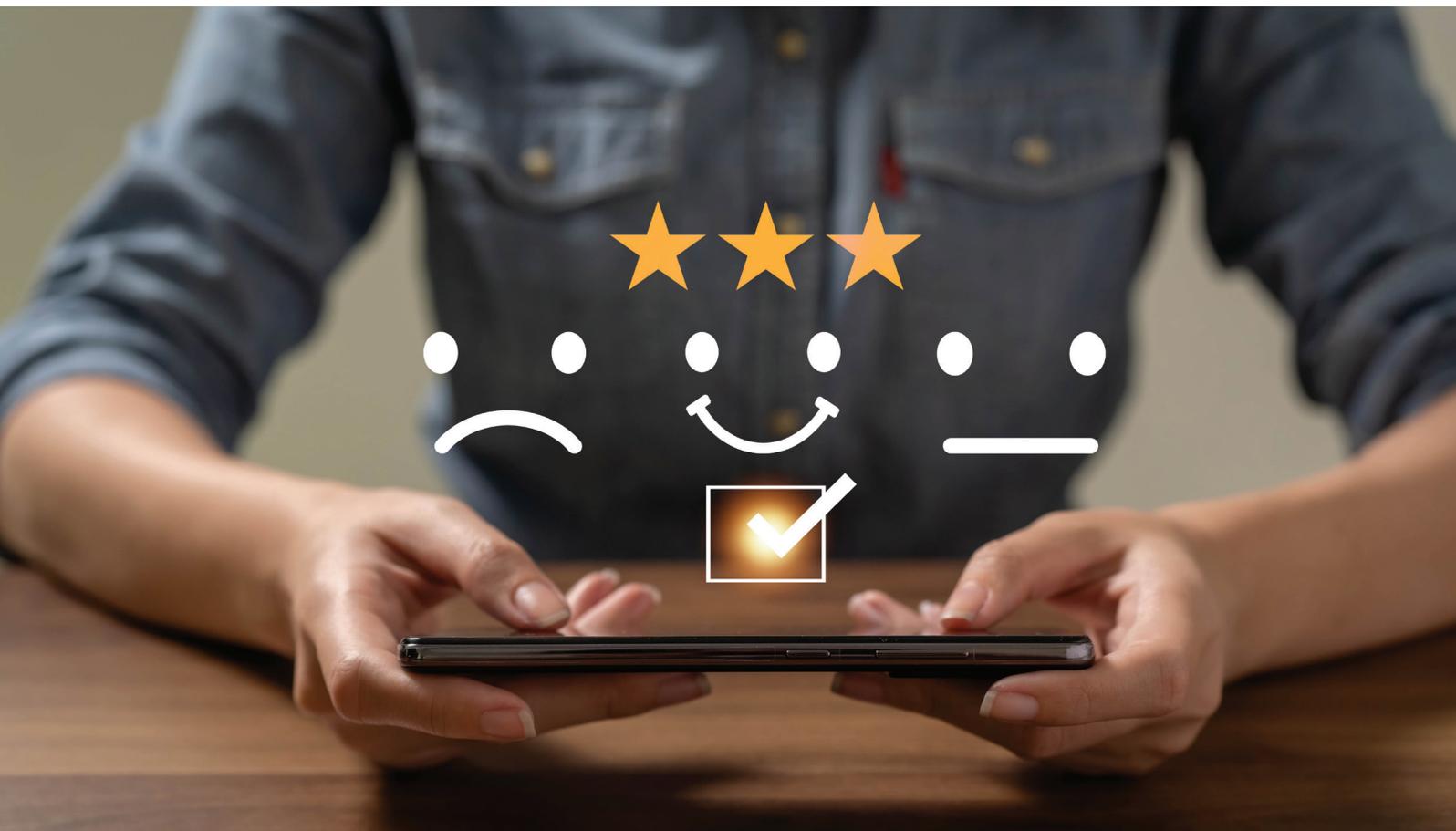
01

## ENQUÊTE TRAVAUX (DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE ET DÉPANNAGES)

**835\*** Nombre de répondants à l'enquête 2021



\* Chiffres Logim



# NOTRE RELATION CLIENT

Convaincre et fidéliser, **c'est une histoire de qualité de service** auprès de nos prospects et de nos locataires.

Notre objectif de certification « Qualibail III » en 2021, reporté en mars 2022 suite à la pandémie, nous a permis de parfaire nos process et de développer des outils d'amélioration de notre qualité de service qui sont, entre autres :

- > Les diverses enquêtes de satisfaction (entrants, prestataires, réhabilitation, annuelle)
- > Les audits propreté des parties communes
- > La grille de propreté concernant le ménage à l'entrée du locataire
- > Les entretiens de découverte
- > Les visites conseils avant l'état des lieux de sortie du locataire
- > La Charte prestataire

## EN CHIFFRES

7156

personnes logées

515

attributions  
en 2021

39%

d'attribution  
concerne  
les logements T3

42,63%

des locataires  
bénéficiaires  
de l'aide au logement

## NOS ENJEUX

Obtenir la certification Qualibail III en mars 2022 afin de valoriser le travail des équipes et de communiquer auprès de nos locataires sur notre enjeu majeur : les satisfaire tout au long de leur parcours résidentiel, c'est-à-dire de la constitution du dossier de demande de logement, de la vie dans leur résidence, à leur départ.

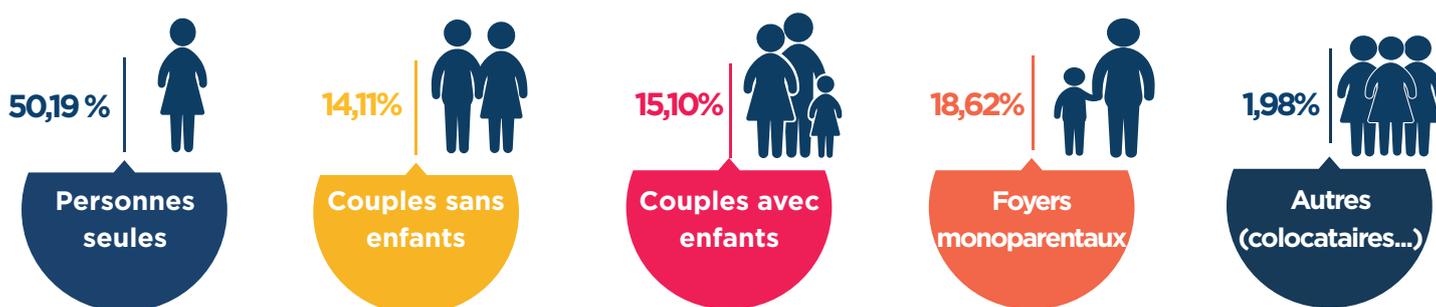


# UN ORGANISME AU SERVICE DU PARCOURS RÉSIDENTIEL

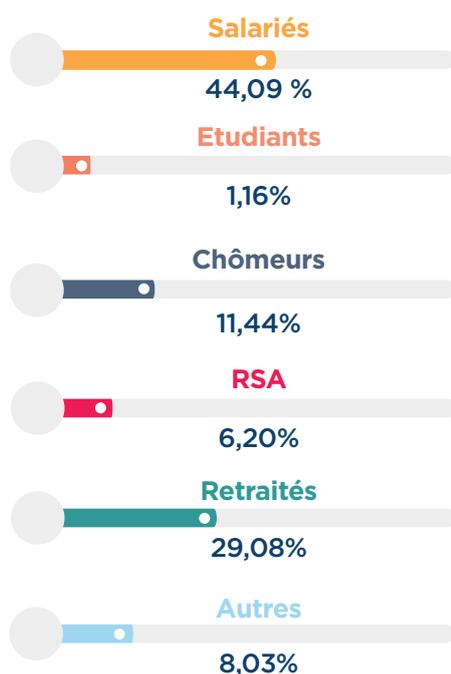
Le Logis Familial gère 3 883 logements accueillant 7 156 locataires avec un taux de rotation global de 12,76%. Le logement individuel représente un tiers de ces habitations, une spécificité territoriale qu'apprécient les résidents.

## Connaître nos clients pour mieux répondre à leurs attentes

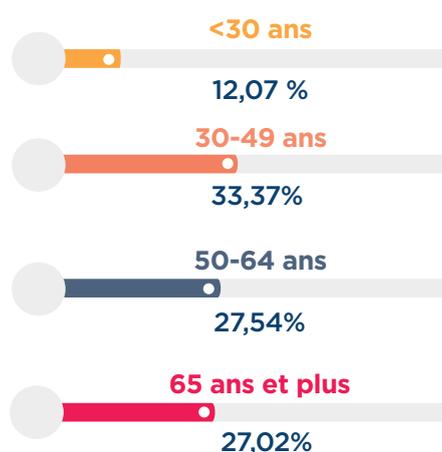
### COMPOSITION



### ACTIVITÉS



### ÂGE



**27%**

DES TITULAIRES DE BAIL ONT PLUS DE 65 ANS

# LES BÉNÉFICIAIRES DE LA VENTE DES LOGEMENTS HLM

Le domaine principal de nos organismes est la location de logements à loyers modérés. Cependant, le parcours résidentiel peut également aboutir à l'achat de son bien pour enfin devenir propriétaire foncier. Ainsi, pour pouvoir être vendu par un organisme HLM, le logement doit : avoir été construit ou acquis par un ou plusieurs organismes HLM depuis plus de 10 ans, être en bon état d'entretien et conforme aux normes minimales d'habitabilité fixées par décret.

## QUELS SONT LES BÉNÉFICIAIRES DE LA VENTE D'UN LOGEMENT OCCUPE ?

**Un logement occupé ne peut être vendu qu'à son locataire occupant en titre, s'il l'occupe depuis au moins deux ans. Il n'y a pas de plafonds de ressources à respecter pour le locataire qui achète le logement qu'il occupe.**

Toutefois, sur la demande de ce dernier, le logement peut être vendu :

- > à son conjoint ;
- > à ses ascendants et descendants, dont les ressources ne sont pas supérieures aux plafonds PLS, qui peuvent acquérir de manière conjointe avec leur conjoint, leur partenaire ayant conclu un pacte civil de solidarité ou leur concubin.



## QUELS SONT LES BÉNÉFICIAIRES DE LA VENTE D'UN LOGEMENT VACANT ?

**La loi ÉLAN a établi une liste des bénéficiaires par un ordre décroissant de priorité, pour l'acquisition d'un logement HLM vacant :**

- > à toute personne physique sous plafonds de ressources de l'accession sociale à la propriété(\*) parmi lesquels l'ensemble des locataires de logements appartenant aux bailleurs sociaux disposant de patrimoine dans le département, ainsi que les gardiens d'immeuble qu'ils emploient sont prioritaires ;
- > une collectivité territoriale ou un groupement de collectivités territoriales ;
- > toute autre personne physique.

(\*) Il s'agit des plafonds de ressources «LI majorés de 11%» également dénommés «LI accession» (ou encore «PLI majorés de 11%» ou «PLI accession»).

## UNE PERSONNE PHYSIQUE PEUT-ELLE ACHETER PLUSIEURS LOGEMENTS A UN ORGANISME HLM ?

**Une même personne physique ne peut acheter plus d'un logement à un organisme HLM, sauf dérogations.** En effet, il résulte de l'article L443-11 (2e alinéa du IV) du CCH que lorsqu'une personne physique a acquis soit un logement auprès d'un organisme d'HLM, soit un logement locatif appartenant à une société d'économie mixte (SEM) ou à l'association foncière logement et faisant l'objet d'une convention APL, elle ne peut se porter acquéreur d'un autre logement appartenant à un organisme HLM, ou appartenant à une SEM ou à l'association mentionnée à l'article L. 313-34 et faisant l'objet d'une convention APL, sous peine d'entacher de nullité le contrat de vente de cet autre logement.

Toutefois, sous réserve de la revente préalable du logement précédemment acquis, cette interdiction ne s'applique pas :

- > en cas de mobilité professionnelle impliquant un trajet de plus de soixante-dix kilomètres entre le nouveau lieu de travail et le logement ;
- > ou si le logement est devenu inadapté à la taille du ménage ;
- > ou en cas de séparation du ménage.

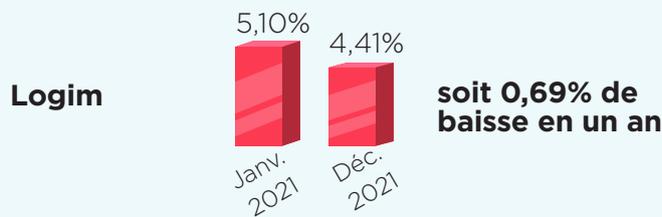
## ZOOM SUR ...

L'animation commerciale des équipes, portée par le Directeur de la gestion locative, commerciale et contentieuse et par son adjointe, l'investissement des salariés des agences et des antennes, ainsi que la mise en place des engagements Qualibail III durant l'année 2021 ont porté leurs fruits. En effet, force est de constater que, non seulement les taux de vacance ont amorcé une baisse remarquable, mais sans entacher la satisfaction des locataires à l'entrée, qui s'améliore au fil des mois.

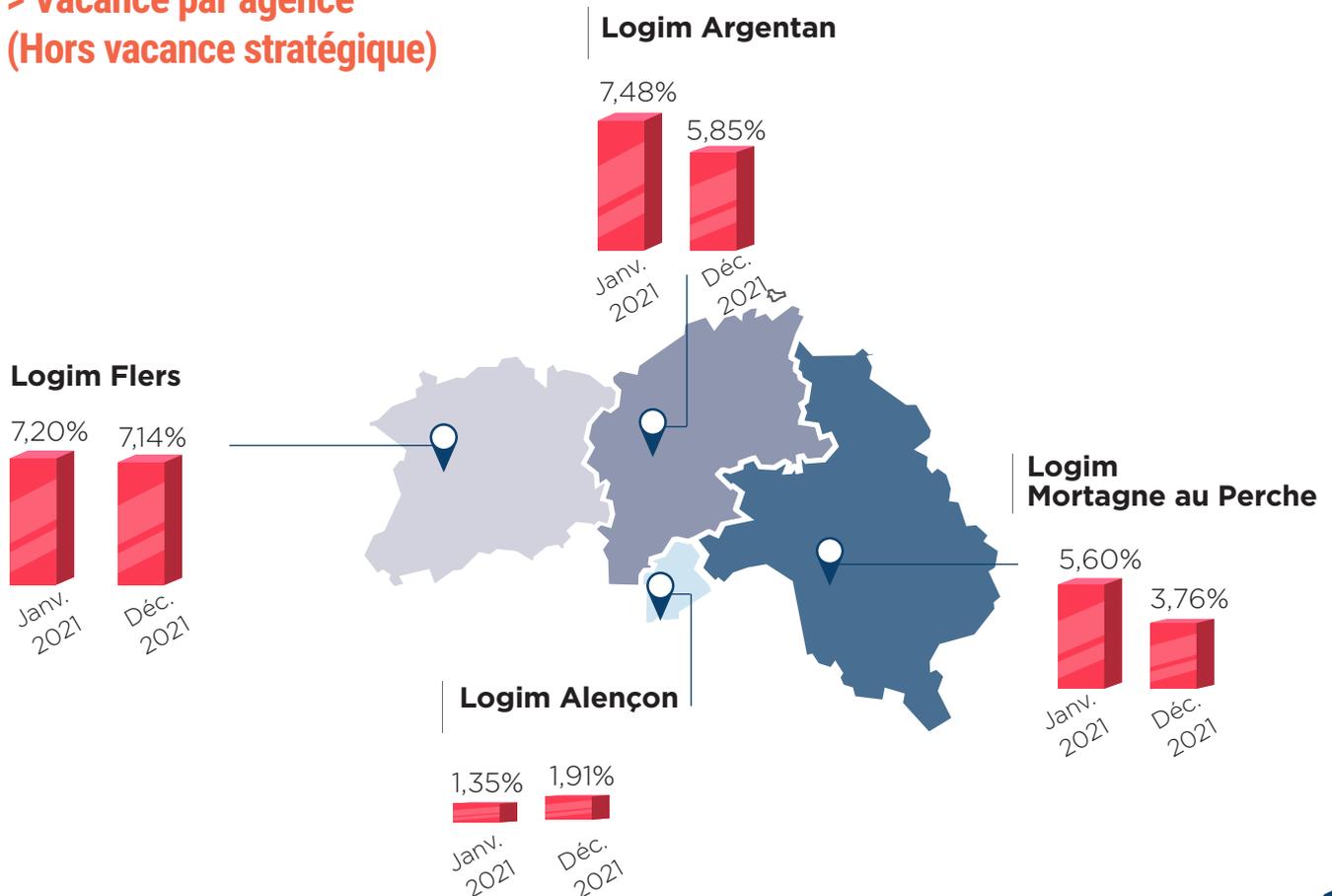


### LA VACANCE COMMERCIALE 2021

#### > Vacance globale (Hors vacance stratégique)



#### > Vacance par agence (Hors vacance stratégique)



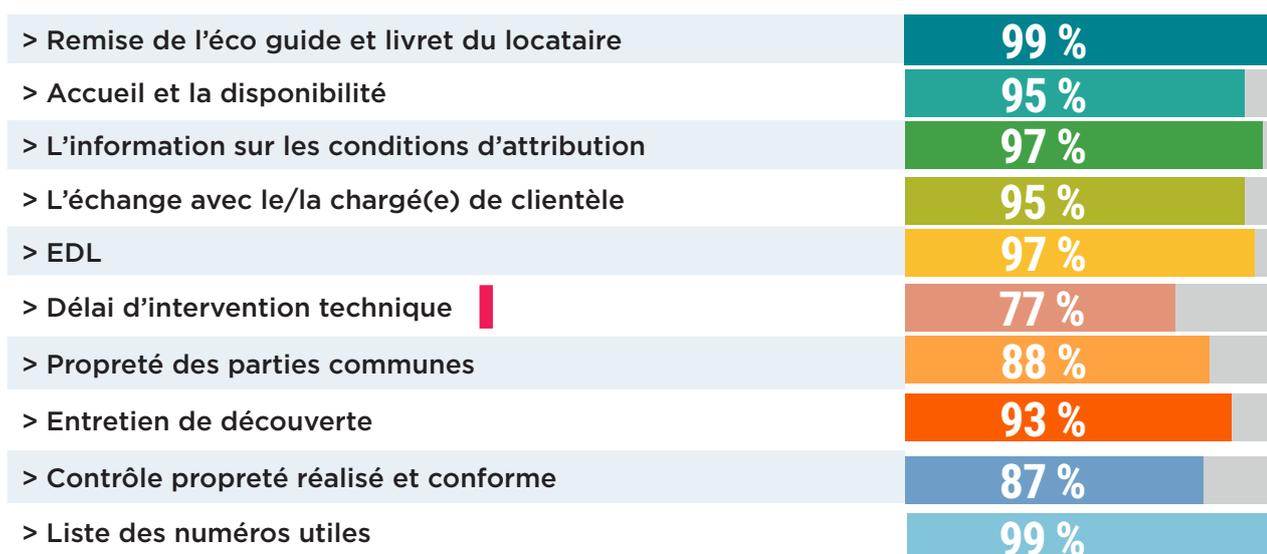
# Des enquêtes qui nous permettent d'améliorer notre performance

Depuis la réalisation des chantiers déployés lors du projet « Elan 2014-2020 », nous constatons une forte amélioration de nos process et une satisfaction de nos locataires grandissante. Ce projet nous a d'ailleurs permis d'être mieux préparés aux engagements Qualibail III. Par le biais d'enquêtes de satisfaction, nous analysons nos points forts et nos points d'amélioration (identifiés en rouge ■) et mettons en place des plans d'actions afin d'être toujours plus performants face à la concurrence et de répondre aux attentes des locataires et des prospects.



## LES ENQUÊTES ENTRANTS

**1410\*** Nombre de répondants à l'enquête 2021



\* Chiffres Logim



03

## L'ENQUÊTE ANNUELLE ACTION LOGEMENT



**1500\*** Nombre de répondants à l'enquête (Rapport 2021)

|   |      |
|---|------|
| > Propreté des parties communes         | 75 % |
| > Qualité de vie dans le quartier       | 82 % |
| > Qualité des parties communes          | 85 % |
| > L'état du logement                    | 72 % |
| > Demande d'intervention technique      | 62 % |
| > Connaissance des numéros d'astreinte  | 82 % |
| > Satisfaction des travaux d'adaptation | 88 % |

\* Chiffres Logim

04

## QUELQUES ACTIONS PHARES EN GESTION LOCATIVE EN 2021



A l'initiative du Conseil de Citoyens des quartiers prioritaires de Flers et en partenariat avec la Sagim, 4 composteurs ont été installés dans le quartier St Michel. Ils sont gérés et entretenus par 4 habitants volontaires.

Une belle initiative à développer sans modération qui permet la réduction des ordures ménagères résiduelles et le tri sélectif.

Au printemps, convivialité, bonne humeur et partage étaient au programme dans le quartier de Courteille à Alençon et le quartier Saint Sauveur à Flers pour l'installation de carrés potagers.

Des ateliers «Jardinage» ont également été réalisés par la suite.



# PROCHE DE NOS LOCATAIRES

Etre à l'écoute, **c'est une histoire de proximité.**

En 2021, grâce à la réorganisation du service contentieux et à un recrutement supplémentaire essentiellement axé sur les locataires partis, le service contentieux a pu travailler en étroite collaboration avec la gestion locative dès l'entrée du locataire afin de détecter les dossiers fragiles, de les suivre et d'établir une relation de proximité avec les locataires en difficulté pour ne pas les laisser s'enliser dans la dette.

Les difficultés économiques et sociales de certaines familles sont bien présentes et il ne faut pas les ignorer. C'est par cette écoute précieuse et ce dialogue permanent de nos équipes sur le terrain, par téléphone ou au bureau que nous réussissons à maintenir dans nos logements des locataires parfois en grande détresse et les rendre ainsi plus sereins et confiants en l'avenir. Un travail d'équipe constant qui mérite d'être souligné !



2020 : 1 496 €  
2019 : 1 403 €

## LES CHIFFRES 2021

**73**

**JUGEMENTS**

2020 / 32      2019 / 46



**5 258**

**LETTRES DE RELANCE**  
(locataires présents)

2020 / 5795      2019 / 6450



**408**

**PLANS D'APUREMENT AMIABLES**

2020 / 359      2019 / 355



**5**

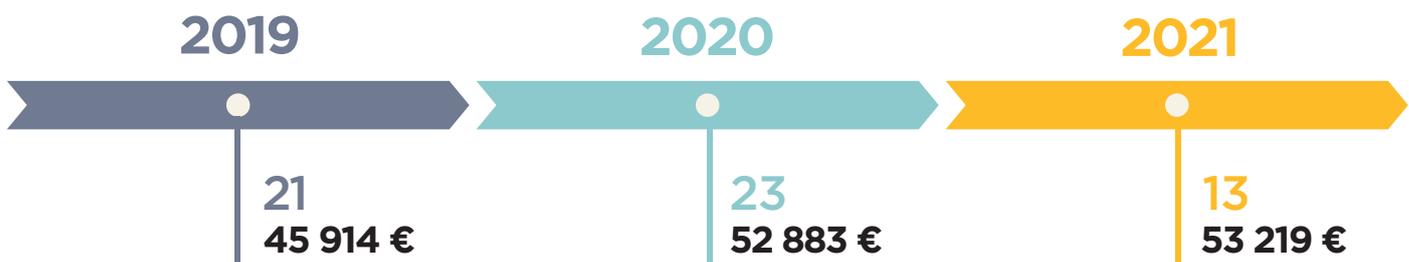
**EXPULSIONS**  
(début juin à fin octobre)

2020 / 7      2019 / 14



## RÉTABLISSÉMENTS PERSONNELS

Nb de dossiers et Montant



## AIDER NOS LOCATAIRES PAR UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE

Lorsqu'un locataire peine à régler ses loyers, plusieurs solutions existent concernant les loyers impayés. Parmi les options possibles, un règlement à l'amiable est souvent la première étape à envisager. C'est dans ce cadre que peut intervenir un plan d'apurement.

### Qu'est-ce qu'un plan d'apurement ?

Un plan d'apurement, c'est un accord écrit entre le propriétaire et le locataire pour échelonner la dette correspondant aux loyers impayés. Concrètement, il s'agit de fixer un calendrier précis pour permettre au locataire de rembourser la dette locative en lui accordant un délai. L'initiative peut être prise par le locataire, le propriétaire ou la CAF.



En 2021, une solution supplémentaire a été mise en place par le service contentieux, en étroite collaboration avec la gestion locative : **le contrat de mutation**.

### Qu'est-ce que le contrat de mutation ?

Un contrat de mutation, c'est l'accompagnement des locataires débiteurs vers des logements moins onéreux et plus adaptés à la situation familiale du ménage. Celui-ci peut permettre de diminuer de façon significative ses mensualités (loyers et charges locatives), de rembourser sa dette et dans un deuxième temps, de lui donner plus de pouvoir d'achat en fin de mois.

Des solutions nouvelles toujours au service de nos locataires ...



# LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE

Etre performant, **c'est une histoire d'hommes et de femmes** motivés et compétents dans leur domaine d'activité.

Bien que nos coûts de gestion restent dans les plus faibles des filiales du Groupe Action Logement Immobilier, il est important de souligner la performance de nos équipes, qui se traduit par le constat de bons résultats financiers en 2021. Chacune et chacun contribue à sa manière, selon ses missions, à cette réussite collective dans un contexte pourtant compliqué.

## EN CHIFFRES

59

salariés  
(46,67 ETP)

6

recrutements  
(4 CDI- 2 CDD)

48

âge moyen des  
salariés en CDI

12

ancienneté  
moyenne

## NOS ENJEUX

> Développer l'accueil de nos nouveaux collaborateurs par la mise en place d'un « parrainage »

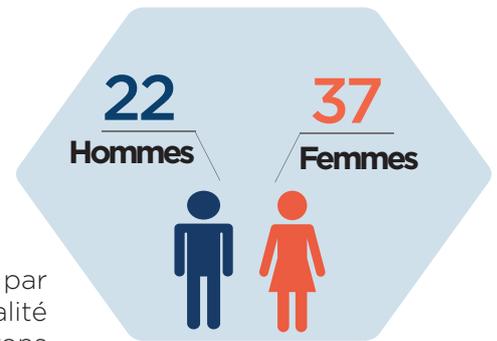
> Détecter les potentiels dans l'entreprise afin de les préparer à des évolutions futures

> Travailler sur l'ergonomie aux postes pour prévenir des Troubles Musculo Squelettiques (TMS)

> Préparer un accord encadrant le télétravail pour les postes identifiés

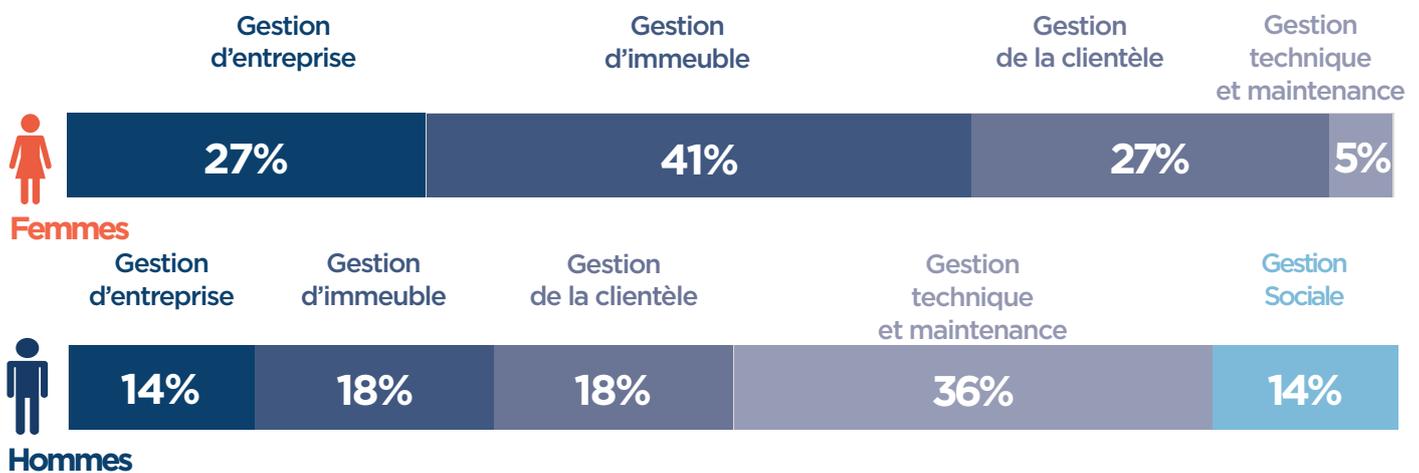


## LES CHIFFRES

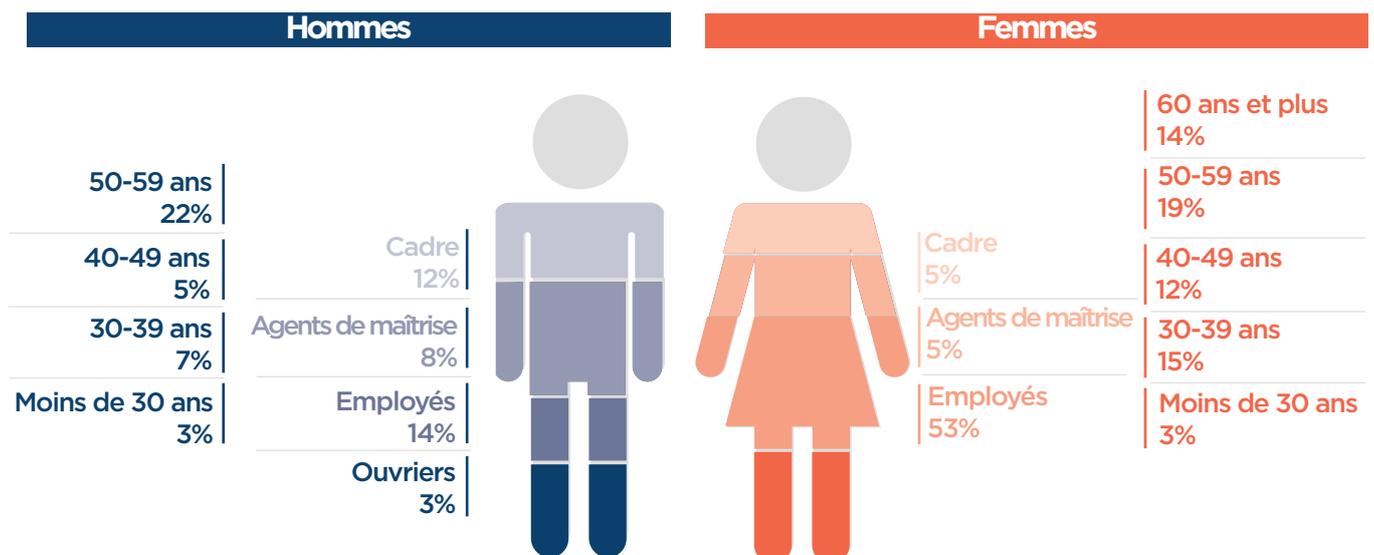


Bien que nous n'ayons pas d'obligation de réalisation de l'index de par la taille de l'entreprise, nous portons une attention particulière à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes que nous considérons comme un facteur de cohésion sociale au sein de l'entreprise et restons vigilants à l'égalité de traitement entre nos salariés.

### EFFECTIF PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ



### EFFECTIF PAR STATUT



### LE SAVIEZ-VOUS ?

- > En 2021, **13** salariés ont évolué dans l'entreprise (Logim)
- > **2** aménagements de poste ont été réalisés pour permettre un maintien dans l'emploi (Logim)
- > **47 593 €** ont été investis dans l'aménagement des locaux des personnels de ménage (Logim)

## UN CHANTIER PRÉPARATOIRE A LA FUSION : LA MISE EN PLACE D'UN NOUVEAU LOGICIEL DE PAIE

Afin de préparer la réunification des deux structures, il a semblé judicieux d'anticiper et d'opérer un changement du système de gestion du personnel dès juin 2021. Ce nouveau logiciel Nibelis, plus performant et complet, permet au service ressources humaines une simplification de la gestion administrative du personnel et aux salariés, d'accéder de façon dématérialisée à certaines données :

- Le « coffre-fort » personnalisé, dans lequel, si les salarié(e)s ont choisi cette option, peuvent retrouver leurs bulletins de salaire. Au fil du temps et de l'apprentissage de l'outil, il sera possible d'ajouter des documents (avenant au contrat de travail, documents divers RH, planning...).

- La possibilité de poser les congés avec une validation électronique des responsables hiérarchiques et du service ressources humaines.

**Ce premier chantier de dématérialisation apporte non seulement, un gain de temps, mais il contribue également à économiser les ressources de notre planète par la réduction des impressions papiers (bulletins de paie, feuilles de congés, enveloppes ...).**

Votre Solution de Paie en ligne performante et 100 % conforme

## DES AUDITS DE NOS AGENTS DE NETTOYAGE EN PLACE



### Des audits pour valoriser nos personnels de ménage

Trop souvent considérés comme des « travailleurs de l'ombre », nos agents de nettoyage ont une mission parfois ingrate, subissant dans certains cas l'irrespect des locataires et/ou des agressions verbales. C'est aussi une fonction très isolée et éloignée physiquement des équipes, ne facilitant pas l'échange sur les difficultés rencontrées.

Hors, les missions principales de nos personnels de ménage sont de valoriser, au quotidien, notre patrimoine pour faciliter le « coup de cœur » du prospect dès l'entrée dans le bâtiment et ainsi, la commercialisation des biens. C'est ce que nous nous attachons à réaliser par le biais d'audits des personnels de ménage sur le terrain.

Une grille de contrôle est accessible grâce à une application smartphone développée en interne et un échange régulier est possible avec le service qualité et ressources humaines et bien sûr, les agences, pour améliorer les conditions de travail des personnels de ménage, les écouter et prendre en considération leurs besoins.

## LIVRET D'ACCUEIL DES NOUVEAUX COLLABORATEURS

L'accueil de nouveaux entrants est primordial pour une bonne intégration dans les équipes. En effet, une bonne compréhension de notre histoire, qui peut être complexe vue de l'extérieur, de l'organisation, de nos équipes, du mode de fonctionnement, de nos valeurs et des divers avantages proposés par la société permet une adaptation plus rapide et un sentiment d'appartenance à la structure. Aussi, nous avons associé, à ce livret d'accueil, un trombinoscope de l'ensemble des salariés, afin d'identifier plus aisément les interlocuteurs internes.

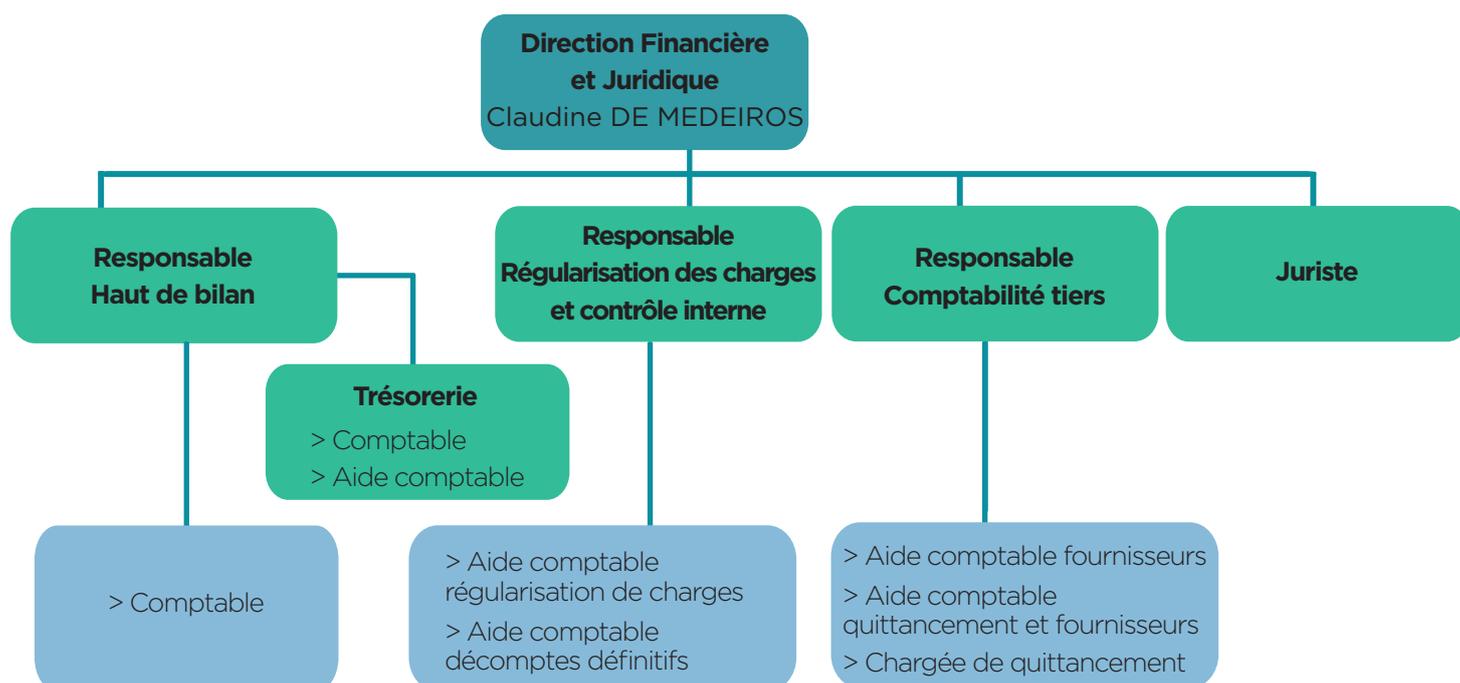
Nous continuons notre réflexion dans ce sens en travaillant sur un kit d'accueil des nouveaux entrants et, pourquoi pas, à l'avenir, en créant un système de parrainage entre le nouvel entrant et un salarié volontaire qui serait son interlocuteur privilégié pendant les 3 premiers mois.



## LA REORGANISATION DU SERVICE FINANCIER

Depar l'arrivée d'une nouvelle Directrice financière et juridique, le départ de salariés et la vision de la future fusion entre nos deux structures, le service financier a optimisé son organisation, en privilégiant les évolutions internes.

### LE SERVICE FINANCIER ET JURIDIQUE



# NOS PERSPECTIVES

Rester concurrentiel, **c'est une histoire de perspectives et d'objectifs nouveaux.**

Pour dominer le marché, nos logements et nos services doivent se distinguer de ceux de nos concurrents et nous nous devons de donner à nos clients ce qu'ils attendent de nous. Pour ce faire, les analyses de nos pratiques et des avis de nos locataires permettent de définir de nouveaux challenges pour mener une politique d'amélioration continue.

## EN CHIFFRES

93%

de nos locataires  
satisfaits lors de  
l'entrée dans les lieux

90%

des engagements  
Qualibail III réalisés

01/07  
2022

réalisation de la fusion  
(effet rétroactif au  
01/01/2022)

1<sup>er</sup>  
trimestre  
2023

création  
du pôle Ornaïs  
du logement social

## NOS ENJEUX

Construire un plan d'actions répondant aux remarques effectuées à l'issue de l'audit blanc, qui a eu lieu en octobre 2021, afin d'être prêt pour l'audit de certification Qualibail en mars 2022

Finaliser les chantiers liés à la fusion fin juin 2022 et préparer le plan de communication pour promouvoir la nouvelle dénomination sociale de la nouvelle entité

Organiser des Copils SAC Sagim/Orne Habitat pour définir les objectifs qui constitueront la feuille de route de ce pôle ornaïs du logement social

# LA CERTIFICATION QUALIBAIL III



## Dernière ligne droite avant l'audit de certification Qualibail III

Faire reconnaître la qualité de nos prestations et améliorer notre efficacité grâce à la certification QUALIBAIL III est un véritable enjeu pour 2022, car QUALIBAIL est la référence nationale de la qualité de service en gestion locative et un précieux outil de management. Le bilan ci-dessous est positif et augure une issue heureuse à l'examen final prévu en mars 2022 !

### Nos points forts

### Nos axes d'amélioration

#### 1 Orienter à chaque étape de la demande de logement du client

- > **93%** des dossiers de demande (CERFA) sont réceptionnés sous 8 jours
- > **96%** des décisions de CAL sont envoyées par écrit et motivées

- > **90%** des entretiens de découverte sont proposés aux prospects

#### 2 Faciliter l'emménagement dans le logement, agir pour le confort et la sécurité

- > **100%** des contrôles sont effectués sur les installations de chauffage, d'électricité et de ventilation lors de l'état des lieux
- > **100%** des détecteurs « avertisseur autonome de fumée » (DAAF) sont présents et contrôlés

- > **67%** des logements dont les cylindres de serrure ont été changés
- > **75%** des locataires estiment que le ménage à l'entrée est conforme à la grille de prestation

#### 3 Assurer le bon déroulement de la location du client

- > **96%** des locataires ont reçu le livret et l'éco-guide du logement
- > **100%** des troubles de voisinage sont pris en compte dans les 8 jours

- > **92%** des réclamations écrites ont une réponse avec accusé de réception sous 8 jours

#### 4 Traiter les demandes d'intervention technique du client

- > **96%** des RDV pris suite à des demandes d'interventions techniques ont été respectés
- > **96%** des demandes d'interventions techniques sont prises en compte dans les délais définis en fonction du caractère d'urgence

- > **55%** d'appels « mystère » conformes concernant l'astreinte

#### 5 Informer, évaluer les interventions effectuées au domicile des clients et dans la résidence

- > **95%** des interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés
- > **100%** des informations concernant les travaux de réhabilitation ont été réalisées dans un délai de 8 jours

- > **55%** des informations concernant les travaux « gros entretien » ont été réalisées dans un délai de 8 jours

#### 6 Accompagner tout au long du parcours résidentiel

- > **100%** des locataires ayant demandé une mutation ont été contactés dans les 20 jours
- > **97%** des locataires ayant demandé une adaptation de leur logement ont été contactés dans les 20 jours



# UN FUTUR PROJET AXÉ SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La responsabilité sociale des entreprises, également appelée responsabilité sociétale des entreprises (RSE), est la contribution des entreprises au développement durable. C'est un sujet d'actualité qui touche tout le monde et qui sera très certainement un de nos sujets phare en 2022.

## UNE ENTREPRISE RESPONSABLE, EN QUOI CELA CONSISTE ?



> Utilise les technologies les plus propres

> Garantit de bonnes conditions de travail



> Favorise l'emploi local

> Est solide et pérenne

> Mesure son impact environnemental

> Fabrique des produits et services verts



> Favorise la diversité

> Est ouverte au dialogue

> Lutte contre la corruption



Notre entreprise, bien qu'elle n'ait pas clairement formalisé l'ensemble des actions mises en place, est dans cette démarche de mise en pratique du développement durable, cherche à avoir **un impact positif sur la société, à respecter l'environnement** tout en étant **économiquement viable**. Un équilibre que nous nous efforçons de construire avec l'aide de toutes **les parties prenantes**, c'est-à-dire nos collaborateurs, nos locataires, nos fournisseurs, nos actionnaires ou nos acteurs locaux.

## En voici quelques exemples :

- > Embauches, pendant les congés scolaires, de jeunes des quartiers de Courteille et de Perseigne en lien avec la Régie de Quartier et engagement, lors de nos projets ANRU, de l'embauche de personnes en insertion professionnelle,
- > Construction de logements BBC, voire autonome en énergie et utilisation de matériaux plus durables avec des circuits courts et mise en place du recyclage,
- > Mise en place de produits d'entretien «éco label »,
- > Tri des déchets dans les sièges et les agences et antennes,
- > Amélioration des conditions de travail des personnels de ménage,
- > Mise en place de boîtes, dans les sièges et agence, afin de récolter :  
. les matériels d'écriture usagés et de les recycler au profit de la recherche sur les neurofibromatoses (maladie génétique qui touche le système nerveux).
- > Code de conduite anti-fraude/anti-corruption et formation à la déontologie du Groupe Action logement.



# ENTRONS DANS LE MONDE DU NUMÉRIQUE

## VERS UNE PLUS GRANDE DIGITALISATION DE NOS LOGEMENTS

Le développement des nouvelles technologies numériques bouleverse les habitudes et les comportements des consommateurs impactent tous les secteurs, y compris celui de l'habitat social.

Des processus plus rapides et transparents, de nombreux déplacements potentiellement évités, des économies de ressources, une gestion optimisée du bâti grâce à des bâtiments connectés, ... les atouts de la digitalisation ne sont plus à prouver.

C'est dans ce contexte d'innovations technologiques que nous avons le projet d'installer, dans les logements, des boîtiers digitalisés. Par ce biais, nous cherchons principalement, dans un premier temps, des solutions qui facilitent la gestion de nos bâtiments, c'est-à-dire celles qui nous permettent de maîtriser et d'optimiser les coûts de maintenance et d'exploitation des immeubles en traçant les interventions réalisées sur notre patrimoine.

Dans un second temps, nous pourrions imaginer communiquer à distance avec nos locataires, leur donner la possibilité de gérer leur consommation de chauffage, ...

Des outils à notre disposition qu'il faut exploiter pour améliorer notre réactivité auprès de nos locataires.



## PENSONS DEMAIN PAR LA GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS (GED)

La crise sanitaire a largement transformé les méthodes de travail des entreprises ! Ainsi, la mise en place du télétravail nous a demandé de redoubler d'efforts pour accélérer la transformation digitale. En réalité, notre priorité absolue était de poursuivre la relation avec nos locataires et le quittancement, d'assurer le versement des salaires et la remise des bulletins de paie, d'organiser le paiement des fournisseurs et de gérer le courrier et les documents entrants.



La solution la plus aboutie et la plus efficace à l'avenir est sans aucun doute **la Gestion Electronique des Documents (GED)**, terme qui désigne tous les processus numériques liés à la gestion des flux de documents électroniques. Cet outil aide, au passage, à optimiser les processus administratifs et à garantir la continuité du service aux usagers.

Mettre en place une **GED** permet alors le stockage, le classement et l'archivage des documents dans un même logiciel. Un projet de **GED** améliore donc la recherche documentaire, la gestion et le suivi des documents durant tout leur cycle de vie, ainsi que la productivité des collaborateurs de l'entreprise.

Ce nouveau challenge, que nous débiterons en 2023, promet, pour nos équipes, un gain de temps considérable et facilitera le flux des informations entre les services.

# NOTRE BILAN FINANCIER



## ACTIVITÉ ET RÉSULTATS

| PRODUITS                                 | 2021                 | %            | 2020                 | %             | ÉCART        |
|--|----------------------|--------------|----------------------|---------------|--------------|
| Loyers                                   | 14 768 794,02        | 68,49        | 14 448 129,24        | 69,19         | 2,22%        |
| Produits annexes                         | 1 140 915,65         | 5,29         | 1 057 843,99         | 5,07          | 7,85%        |
| Production immobilisée                   | 26 863,60            | 0,12         | 190 626,84           | 0,91          | -85,91%      |
| Subvention exploitation                  | 33 612,24            | 0,16         | 33 858,34            | 0,16          | -0,73%       |
| Reprises sur provisions                  | 1 289 001,33         | 5,98         | 1 210 295,19         | 5,80          | 6,50%        |
| Autres produits                          | 182 942,19           | 0,85         | 804 119,03           | 3,85          | -77,25%      |
| Produits financiers                      | 86 304,08            | 0,40         | 89 830,03            | 0,43          | -3,93%       |
| Charges récupérées                       | 2 508 870,84         | 11,63        | 1 997 684,49         | 9,57          | 25,59%       |
| <b>TOTAL produits hors exceptionnels</b> | <b>20 037 303,95</b> | <b>92,92</b> | <b>19 832 387,15</b> | <b>94,98</b>  | <b>1,03%</b> |
| Produits exceptionnels                   | 1 527 224,41         | 7,08         | 1 048 443,18         | 5,02          | 45,67%       |
| <b>TOTAL PRODUITS</b>                    | <b>21 564 528,36</b> | <b>1</b>     | <b>20 880 830,33</b> | <b>100,00</b> | <b>3,27%</b> |

| CHARGES                                   | 2021                 | %            | 2020                 | %            | ÉCART        |
|---|----------------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|
| Achats et services extérieurs             | 8 139 597,02         | 37,75        | 7 459 525,41         | 35,72        | 9,12%        |
| Impôts et taxes                           | 2 722 565,26         | 12,63        | 2 617 173,11         | 12,53        | 4,03%        |
| Charges de personnel                      | 2 147 642,18         | 9,96         | 2 285 647,85         | 10,95        | -6,04%       |
| Dotations aux amortissements              | 3 815 519,53         | 17,69        | 3 848 209,78         | 18,43        | -0,85%       |
| Dotations aux provisions                  | 1 368 959,36         | 6,35         | 1 390 012,50         | 6,66         | -1,51%       |
| Autres charges                            | 271 676,18           | 1,26         | 252 951,19           | 1,21         | 7,40%        |
| Charges financières                       | 527 452,99           | 2,45         | 602 339,19           | 2,88         | -12,43%      |
| <b>TOTAL charges hors exceptionnelles</b> | <b>18 993 412,52</b> | <b>88,08</b> | <b>18 455 859,03</b> | <b>88,39</b> | <b>2,91%</b> |
| Charges exceptionnelles                   | 350 692,52           | 1,63         | 344 117,08           | 1,65         | 1,91%        |
| Intéressement                             | 79 743,54            | 0,37         | 51 763,24            | 0,25         | 54,05%       |
| Impôt Société                             |                      |              | 0,00                 | 0,00         |              |
| <b>TOTAL CHARGES</b>                      | <b>19 423 848,58</b> | <b>90,07</b> | <b>18 851 739,35</b> | <b>90,28</b> | <b>3,03%</b> |

|                 | 2021                | %           | 2020                | %           | ÉCART        |
|-----------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------|
| <b>RÉSULTAT</b> | <b>2 140 679,78</b> | <b>9,93</b> | <b>2 029 090,98</b> | <b>9,72</b> | <b>5,50%</b> |

## SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

| PRODUITS                   | 2021          |          | 2020          |          | Var. Résultat |
|----------------------------|---------------|----------|---------------|----------|---------------|
|                            | Montant       | % loyers | Montant       | % loyers |               |
| Loyers                     | 14 768 794,02 | 100,00   | 14 448 129,14 | 100,00   | 2,22%         |
| Marge brute totale         | 11 994 823,60 | 81,22    | 11 446 589,34 | 79,23    | 4,79%         |
| Valeur ajoutée             | 3 694 679,50  | 25,02    | 3 628 145,80  | 25,11    | 1,83%         |
| EBE                        | 1 575 555,08  | 10,67    | 1 349 657,21  | 9,34     | 16,74%        |
| Résultat d'exploitation    | 1 485 040,34  | 10,06    | 1 652 783,58  | 11,44    | -10,15%       |
| Résultat courant           | 1 380 339,04  | 9,35     | 1 686 577,14  | 11,67    | -18,16%       |
| Résultat de l'exercice     | 2 140 679,78  | 14,49    | 2 029 090,98  | 14,04    | 5,50%         |
| Capacité d'autofinancement | 5 622 573,46  | 38,07    | 5 703 528,08  | 39,48    | -1,42%        |

## AUTOFINANCEMENT NET HLM

Les modalités de calcul de l'autofinancement net HLM ont été modifiées selon l'arrêté du 10 décembre 2014. Cet arrêté fixe également les règles de calcul du ratio d'autofinancement net.

Le taux d'alerte pour un organisme est de :

- % pour l'année 2021
- % pour la moyenne des taux des années 2019, 2020 et 2021

Ci-dessous, l'autofinancement net HLM et le ratio de 2019 à 2021 :

|   | 2021                 | 2020                 | 2019                 |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| CAF   | 5 622 573,46         | 5 703 528,08         | 5 304 582,37         |
| Remboursements emprunts locatifs                  | -3 680 157,07        | -3 669 552,74        | -3 764 326,24        |
| Variation intérêts compensateurs                  | 0,00                 | -636,42              | -6 900,61            |
| <b>Autofinancement net HLM</b>                    | <b>1 942 416,39</b>  | <b>2 033 338,92</b>  | <b>1 533 355,52</b>  |
| Total produits financiers (comptes 76)            | 86 304,08            | 89 830,03            | 130 458,18           |
| Total produits activité (comptes 70)              | 18 418 580,52        | 17 503 657,72        | 17 808 413,06        |
| Charges récupérées (comptes 703)                  | 2 508 870,84         | -1 997 684,49        | -2 333 340,56        |
| <b>Dénominateur ratio autofinancement net HLM</b> | <b>15 996 013,76</b> | <b>15 595 803,26</b> | <b>15 605 530,68</b> |
| <b>Ratio autofinancement net HLM</b>              | <b>12,14%</b>        | <b>13,04%</b>        | <b>9,83%</b>         |
| <b>Moyenne 3 ratios</b>                           | <b>11,67%</b>        |                      |                      |

# LES CHIFFRES 2021

14 768 794,02€

DE LOYERS  
EN 2021

## POUR 100 € DE LOYERS QUITTANCÉS

Remboursements d'Emprunt

27,75 €

Fonds dégagés pour l'investissement

22,63 €

Charges de patrimoine (entretien, taxes...)

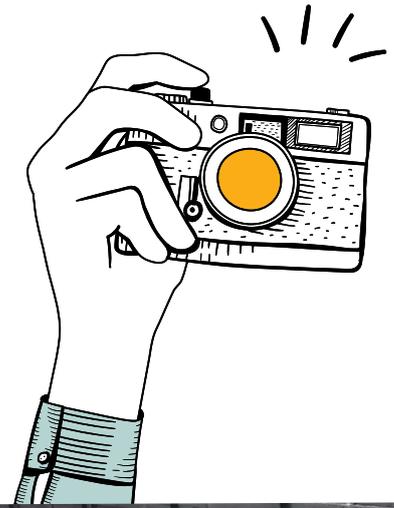
41,10 €

Frais de personnel et de gestion

8,52 €



## LES INSTANTS MASQUÉS 2021



Petit cadeau d'un prestataire



1<sup>er</sup> bail signé à l'extérieur



Noël



Halloween

# CONTACT

---



## SIÈGE SOCIAL SAGIM

19, rue du Maréchal de Lattre de Tassigny  
B.P. 38  
61002 ALENÇON Cedex  
Tél. 02 33 32 79 79

## AGENCE D'ALENÇON

**Responsable : M. Laurent DUBOIS**

2, Rue Blaise Pascal  
61000 ALENÇON  
Tél. 02 33 82 29 70

## AGENCE DE FLERS

**Responsable : Mme Nadège ANQUETIL**

11, Place du Général Leclerc  
61 100 FLERS  
Tél. 02 33 65 33 47

## SIÈGE SOCIAL LOGIS FAMILIAL

21, Rue de la Chaussée  
B.P. 37  
61002 ALENÇON Cedex  
Tél. 02 33 82 34 00

## AGENCE D'ARGENTAN

**Responsable : Mme Catherine RUILIER**

39, bis Rue de la République  
61200 ARGENTAN  
Tél. 02 33 67 09 39

## AGENCE DE MORTAGNE

**Responsable : Mme Karine BOUVET**

15, Rue Montcacune  
61 400 MORTAGNE AU PERCHE  
Tél. 02 33 25 07 48

**Publication :** mai 2022

**Conception et réalisation :** Service Communication Logis Familial, Sagim

**Crédits photos :** LOGIS FAMILIAL, SAGIM - Freepik

**Impression :** Groupe Renard - Renard Production, 200 exemplaires



**Logis familial** 

Groupe ActionLogement

21 rue de la Chaussée - BP 37

61 002 ALENÇON CEDEX

 02 33 82 34 00

