

R A P P O R T A N N U E L




PLURIAL **MON LOGIS**




SOMMAIRE



4 TEMPS FORTS 2012

Construire l'avenir

6 GROUPE PLURIAL

Ambitieux projet d'entreprise
La boutique Plurial Immo', ambassadrice de l'offre groupe

8 À 17 ACTIVITÉ COMMERCIALE

10 La relation client

L'humain au cœur de la démarche

12 Location

Entreprise sociale pour l'habitat n° 1 de la location immobilière dans l'Aube

14 Vente

Reflet d'un contexte économique morose

15 Copropriétés

Une offre à part entière, la gestion de copropriétés

16 SACAP

Une expertise, la construction sur-mesure

18 À 25 DÉVELOPPEMENT

20 Foncier – Aménagement

Maîtrise de la politique foncière
Créer et agencer les futurs lieux de vie

21 Rénovation – Déconstruction

La volonté de valoriser le cadre de vie
Repenser les espaces et renouveler le patrimoine

22 Construction

Stratégie de développement géographique confirmée

24 Acquisitions Améliorations

Redonner vie à un patrimoine de caractère
4 réhabilitations historiques au cœur du Bouchon de Champagne troyen

26 À 33 SERVICES SUPPORTS

28 Comptabilité & Finances

Maintien de nos résultats

29 Repères juridiques

Une expertise au service de l'entreprise
Regard sur les marchés 2012

30 Ressources humaines

Une belle démarche de progrès

32 Systèmes d'information

Quatre grandes évolutions

33 Marketing & Communication

Une présence locale affirmée

34 GOUVERNANCE

35 IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE

CLAUDE CUINET

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Une démarche participative ! Pour la première fois depuis sa constitution, le Groupe Plurial a fédéré l'ensemble de ses équipes afin de construire l'avenir et de favoriser les innovations de demain. *Plurial 2020* est un projet ambitieux : faire partie des cinq premiers organismes collecteurs nationaux et accroître encore notre parc immobilier, qui compte aujourd'hui 67 000 logements. L'implication et la mise en place d'actions innovantes apporteront une réponse concrète à ces objectifs de croissance, dans un environnement économique instable.

Chez Mon Logis, **même dynamique et même envie d'évolution**. 2012 a été une année charnière, riche en enseignements, nouveaux projets et résultats. Parmi les performances, citons une progression significative de notre chiffre d'affaires grâce à la livraison de plus de 300 logements. Un bilan positif au terme du projet d'entreprise 2007-2012.

Aujourd'hui, **Mon Logis renforce sa position de n° 1** et compte parmi les plus importants acteurs économiques locaux. Pour preuve, notre notoriété a fortement progressé et nous véhiculons dorénavant une image de dynamisme et de modernité tant auprès du grand public que de nos partenaires professionnels et institutionnels.

Maintenant, **œuvrons ensemble** pour que le nouveau projet d'entreprise 2012-2017 permette à Mon Logis de progresser encore et concrétise toujours plus notre devise « A chacun son moi, à chacun son toit ».

SERGE LAURENT

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le *Client au centre et 12 000 logements en 2012*, tels étaient les objectifs majeurs de notre Projet d'Entreprise 2007-2012. A l'issue de ces cinq années, l'heure est au bilan.

Côté Clients, même si nous avons transformé les contacts avec des «locataires» en **relations avec des «clients»**, ces derniers n'occupent pas encore la place qu'ils mériteraient. Pour des raisons tant organisationnelles que techniques, ils ne sont pas totalement «au centre» mais ils s'en approchent...

Quant à notre deuxième objectif, la **relance de la production** nous permet de côtoyer les 12 000 logements prévus, malgré un important programme de démolitions (plus de 700 logements). Nous avons consolidé notre ancrage historique dans l'Aube et étendu notre périmètre aux départements de l'Yonne, de la Haute-Marne et de la Côte d'Or.

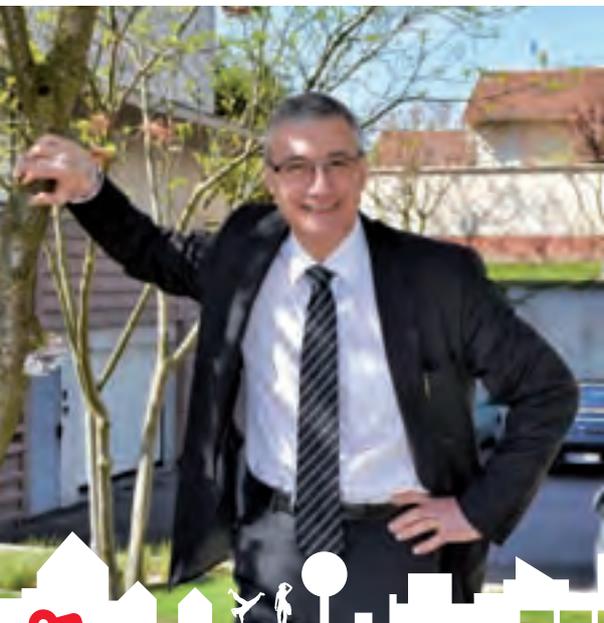
Nos équilibres financiers retrouvés et pérennes, nous devons maintenant conforter nos positions au sein d'un Groupe Plurial en évolution permanente.

Autre point primordial pour Mon Logis : **le facteur humain**. Un formidable travail a été mené cette année, avec nos salariés, pour évaluer ces résultats et nous projeter vers l'horizon 2017. Découvrez notamment au fil de ces pages notre baromètre social, créé afin de recueillir l'avis de chacun, et qui affiche des taux de satisfaction très encourageants, même s'il nous reste encore du chemin à parcourir.

2012 a été une bonne année pour Mon Logis. Elle aurait pu être excellente si elle n'avait été ternie par le grave accident de santé de notre Président. Il nous a manqué à tous, même s'il a régulièrement suivi l'avancement des dossiers importants. Je sais porter la parole de chacun et chacune d'entre nous lorsque je formule le souhait de le voir revenir au plus vite chez Mon Logis.



CONSTRUIRE L'AVENIR



CHIFFRES CLÉS

- 61,5 M€ Chiffre d'affaires
 - 159 salariés
- 11 512 logements gérés
 - 86 communes
- 23 870 personnes logées
 - 324 logements, livrés en 2012 (neufs, réhabilités ou rénovés)

1^{er} baromètre social

91 %
des salariés apprécient les missions variées et l'utilisation des compétences

88 %
sont fiers de travailler chez Mon Logis

Donner du sens, mettre l'humain au cœur de notre démarche et afficher nos valeurs, professionnaliser toujours plus nos activités et notre approche, construire l'avenir avec l'ensemble des équipes : tour d'horizon des actions Mon Logis les plus marquantes en 2012.

Des inaugurations porteuses de sens

L'initiative de Mon Logis, d'associer une personnalité contemporaine reconnue à chaque résidence neuve, donne du sens à notre démarche globale. Il ne s'agit pas seulement d'apposer un nom sur une façade. La personnalité choisie pour les valeurs qu'elle représente et qu'elle défend, dans des domaines différents (culture, sport, science...), est l'invitée d'honneur de l'inauguration et d'un événement grand public qui lui est dédié. Une initiative originale née en 2012.

Quatre résidences ont été ainsi inaugurées :

- **17 avril à Bréviandes**, Résidence **Jean-Philippe Blondel** - écrivain troyen reconnu au plan national et par ailleurs enseignant d'anglais au Lycée Edouard Herriot de Sainte-Savine.

- **15 mai à Pont-Sainte-Marie**, Résidence **Charles Belle** - artiste peintre distingué sur la scène européenne et qui a exposé dans de nombreuses galeries internationales. Le thème des fleurs et du monde végétal est omniprésent dans son œuvre.
- **15 septembre à Romilly/Seine**, Résidence **Mestre Camisa** - chercheur dans le domaine de la capoeira et qui a développé sa propre méthode d'enseignement diffusée dans le monde entier, notamment dans l'Aube.
- **21 septembre à Troyes**, Résidence **Axel Kahn** - scientifique, généticien et essayiste français qui entretient un fort lien avec l'Aube où il possède une maison familiale à Mussy/Seine.

Le projet d'entreprise 2007-2012 à l'heure du bilan et les perspectives 2017

Depuis cinq ans, la déclinaison du projet stratégique Mon Logis, initié en 2007, a fait évoluer en profondeur la culture de l'entreprise, aujourd'hui **plus dynamique** et inscrite dans une indéniable **démarche de progrès**. Un final en trois étapes a fourni d'excellentes bases pour dessiner le futur projet 2013-2017 :

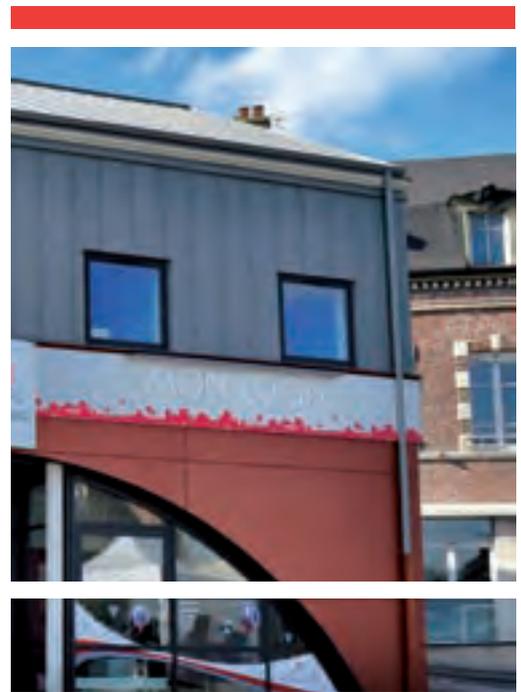
- La mesure de l'écart entre les objectifs définis en 2007 et les résultats atteints en 2012,
- L'analyse des motifs des écarts, avec l'appui de groupes de travail et d'un audit social.
- Confirmer, redéfinir, adapter ou initier selon les domaines, les axes stratégiques pour les cinq années à venir. Le but : donner un nouvel élan aux projets et aux salariés.

L'audit terrain au travers de 70 entretiens avec un panel de salariés représentatifs de l'ensemble des activités de Mon Logis. Ces rencontres métiers fructueuses et particulièrement appréciées par les intéressés eux-mêmes ont fourni de bons indicateurs sur l'organisation du travail.

Le 1^{er} baromètre social auprès de l'ensemble des salariés, mis en place du 18 septembre au 9 octobre 2012. Avec un très bon taux de réponse (82 % soit 128 collaborateurs), les résultats fort intéressants traduisent avant tout **l'attachement à l'entreprise et le sentiment d'appartenance**, en ouvrant sur de nouvelles pistes d'amélioration. L'objectif était d'évaluer la satisfaction globale mais également de mesurer la perception de l'entreprise, du management et de la situation professionnelle.

Groupes de travail : bilan et objectifs à horizon 2017

9 groupes de travail transversaux, composés chacun de 11 à 13 salariés, ont travaillé durant 3 réunions sur 9 thématiques. Des retours très positifs de la part des salariés : « beaucoup moins d'appréhension, très intéressant, constructif, prise de recul, hauteur de point de vue, partage de nos valeurs, création de relations de confiance... ».



A Romilly-sur-Seine : nouvelle agence et nouvelle dimension

Très bien située dans de **nouveaux locaux au centre-ville**, cette nouvelle agence, ouverte en octobre 2012, a réuni les équipes de Nogent/Seine et Romilly/Seine. Cette structure ainsi confortée permet de mutualiser l'activité et de renforcer

l'action des équipes commerciales et techniques. Elle gère un patrimoine de **1 890 appartements et 1 016 pavillons**, sur les secteurs d'Arcis/Aube, Romilly/Seine, Nogent/Seine et prochainement le nord du département de l'Yonne.



PLURIAL - HORIZON 2020



DES VALEURS FORTES...



- Ouverture et ancrage territorial
 - Innovation
- Valorisation des hommes et professionnalisme
- Responsabilité sociétale

... POUR DES ENGAGEMENTS DURABLES

- Poursuivre notre croissance dans le respect de nos valeurs
- Répondre aux enjeux de production de logements sur nos territoires
- Développer une offre globale pour accompagner les parcours résidentiels
 - Etre leader en termes de développement durable

Ambitieux projet d'entreprise

Des valeurs partagées, une vision commune et une traduction différente sur le terrain via l'adaptation aux spécificités de chaque territoire, ainsi peut se résumer la politique de croissance interne et externe du Groupe Plurial. Cet enjeu transversal exigeait une réflexion de fond pour construire durablement et harmonieusement le groupe de demain : nom de code « **Plurial 2020** ». L'objectif est de fixer un socle commun solide qui définisse le positionnement, la stratégie et la philosophie de l'entité, aujourd'hui 3^e parc immobilier locatif national Action Logement avec **67 000 logements**.

1^e ÉTAPE : VALEURS ET ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Le Groupe Plurial a pour ambition de faire partie des 5 premiers CIL* français et vise **2 % de croissance annuelle** en termes de production de logements. Afin de poser les fondements de

ce projet d'envergure, le comité de pilotage dédié Plurial 2020 a tout d'abord défini les valeurs du Groupe et ses orientations stratégiques (voir ci-contre).

2^e ÉTAPE : IMPLICATION ET FÉDÉRATION

Quatre groupes de travail ont ensuite planché en février et mars 2012 sur quatre thématiques :

- Stratégie de développement,
- Organisation,
- Offres de produits et de services,
- Conduite du changement.

Fruit de cette expertise commune, un document déterminant les valeurs du Groupe et son positionnement pour les années futures a été remis au Conseil d'administration le 5 avril 2012. **Cohésion et transversalité** sont les maîtres-mots de cette démarche essentielle qui implique l'ensemble des collaborateurs, toutes sociétés filiales confondues.

* CIL : Comité Interprofessionnel du Logement, dont l'objet est la collecte et l'utilisation du 1 % logement, aujourd'hui appelé Action Logement.

LARGE DÉMARCHE D'INNOVATION PARTICIPATIVE

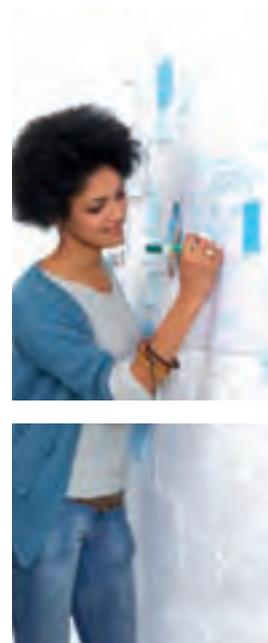
Dans la ligne du projet Plurial 2020, pour permettre au Groupe de développer encore son offre au bénéfice de ses clients et de ses partenaires, une véritable démarche d'innovation participative a été initiée. Les cerveaux de 248 collaborateurs, aux profils multi-métiers, ont bouillonné d'idées. Dix mois d'échanges fructueux rondement coordonnés se trouvent ainsi à la source d'une **douzaine de chantiers transversaux** qui seront déclinés en 2013 et 2014. L'intelligence collective, la mutualisation des idées et des process, ont produit des résultats efficaces.

3 THÉMATIQUES PERTINENTES

- **Les produits et les services pour les entreprises** et leurs salariés : quelles réponses pour aller au-delà des attentes des clients en matière de service habitat ?
- **L'accession à la propriété** : comment répondre au rêve de propriété de chacun ?
- **Les produits et services locatifs** : quels nouveaux produits et services locatifs différenciants proposer ?

CHIFFRES CLÉS

- 3 séminaires de créativité transversaux
- 248 participants soit près de 20 % des salariés mobilisés
- 225 idées d'innovation
- 85 idées jugées « très intéressantes »
- 15 idées retenues, qui seront déclinées en plans d'actions



La boutique Plurial Immo' ambassadrice de l'offre Groupe

Agences multi-métiers dédiées au conseil immobilier, les premières boutiques Plurial Immo' ont pignon sur rue.

L'offre de ce nouveau format d'agence combine produits et services pour proposer un accompagnement global du parcours résidentiel couvrant les activités d'Action Logement et de l'immobilier :

location, vente, construction de maisons individuelles... L'accueil privilégié, le conseil et le suivi personnalisé sont au cœur des services proposés. Ce concept, qui permet d'attirer une clientèle nouvelle, se décline désormais sur l'axe Paris-Strasbourg, et depuis début 2013 au centre-ville de Troyes.

ACTIVITÉ COMMERCIALE

Mon Logis donne du sens à ses réalisations et son activité, et s'affirme « Entreprise n°1 de la location immobilière dans l'Aube ». Focus clientèle : fidélisation et renouvellement.



RELATION CLIENT

Événements et actions de proximité placent l'humain au cœur de la démarche.



Proximité

70

actions
avec et pour
les locataires

LOCATION

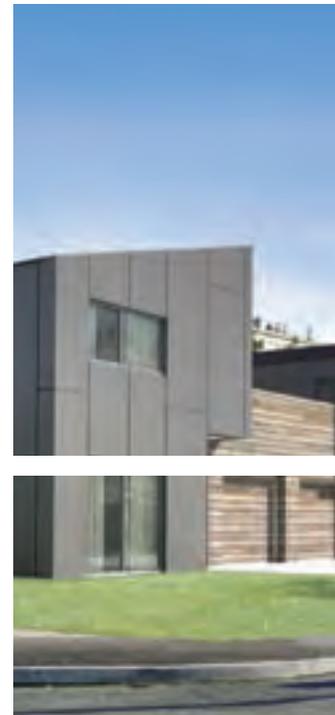
La politique de développement mise en œuvre ces dernières années porte ses fruits.



Clientèle 2012

23 870

personnes logées
dont 44 %
d'enfants



LE

SACAP CONSTRUCTION DE MAISONS INDIVIDUELLES

Avec 22 maisons sur-mesure livrées en 2012, la SACAP confirme son développement et prend position dans l'Yonne.



VENTE

L'année 2012 reflète un contexte économique difficile.



GESTION DE CO-PROPRIÉTÉS

Gestion et syndic, un savoir-faire qui permet de proposer et d'assurer une continuité de service.



LA RELATION CLIENT



Notoriété en progression

88 %

Notoriété assistée
vs 73 %
en 2011*



OPÉRATION PILOTE EFFICACÉNERGIE



Prix de l'innovation durable 2012, décerné par la CCI de Champagne-Ardenne, dans le cadre de la Journée

Environnement et Développement Durable organisée en octobre.

Une première menée par Mon Logis en partenariat avec Hutec, filiale de l'entreprise auboise Distrame.

Ce service novateur pour les particuliers, déjà utilisé par les professionnels, est mis à la disposition des locataires de 29 appartements de la Résidence Mestre Camisa à Romilly/Seine. Via une connexion Internet, les clients surveillent gratuitement les consommations de leur logement (électricité et température) et ajustent leur comportement pour maîtriser leur facture énergétique.

L'humain au cœur de la démarche

Comment donner du sens à nos réalisations et à notre activité ? En associant une personnalité contemporaine reconnue à nos résidences neuves. Une démarche inédite où invité d'honneur et locataires se rencontrent à l'occasion d'une inauguration, et où le grand public est ensuite associé à travers un événement. En affichant ainsi sa volonté de démocratiser l'accès à la culture, au sport, à la science, etc., Mon Logis ancre sa démarche sociétale et l'inscrit dans une dynamique régionale, voire nationale.

4 ÉVÉNEMENTS D'AMPLEUR EN 2012

- Inauguration de la Résidence Jean-Philippe Blondel à Bréviandes. Le lendemain, l'écrivain troyen évoquait son métier à la Médiathèque du Grand Troyes : de riches échanges avec le public.

Un regard humaniste inspiré par la société et la jeunesse. Romancier né à Troyes, Jean-Philippe

Blondel enseigne l'anglais au Lycée Edouard Herriot de Sainte-Savine. Succès depuis ses débuts en 2003, des récits empreints de réalité, 14 livres, 4 prix nationaux...



22 logements locatifs dans un environnement champêtre, aux portes de la ville.

* A la question « Connaissez-vous Mon Logis ? » 88 % des 500 personnes interrogées ont répondu oui. Etude de notoriété, novembre 2012, agglomération troyenne, échantillon représentatif de la population auboise.

• Inauguration de la **Résidence Charles Belle** à Pont-Sainte-Marie, suivie de l'exposition « Autour de la Création » en l'église Sainte-Madeleine de Troyes. Durant 15 jours, l'artiste peintre, de renommée internationale, exposa 10 œuvres monumentales.

Chantre de la nature, Charles Belle magnifie paysages, animaux, arbres et fleurs, dans un subtil mélange de force et de fragilité.

Au cœur d'un futur éco-quartier, la rénovation d'un ancien bâtiment militaire (30 logements) fait la part belle à la lumière et à la végétation.



• Inauguration de la **Résidence Mestre Camisa** à Romilly/Seine, au cœur du nouveau Quartier des Lumières. 200 personnes ont salué le discours humaniste du grand maître brésilien de capoeira, ainsi que les démonstrations et déambulations de 120 capoeiristes.

Abadá-Capoeira, présent dans plus de 28 pays et regroupant plus de 40 000 capoeiristes, a son association depuis 15 ans dans l'Aube, soutenue par Mon Logis depuis 3 ans.

« Nous avons beaucoup en commun avec Mon Logis : une philosophie, une façon de vivre ensemble et de partager ». *Mestre Camisa*

• L'inauguration de la **Résidence Axel Kahn**, avenue Marie de Champagne à Troyes, a précédé une conférence du Médecin Généticien et essayiste. « Qu'est-ce-que l'humain ? », le thème a interpellé 200 élèves de terminale du Lycée Chrestien de Troyes.

Connu pour ses prises de position éthiques et philosophiques, ses vulgarisations scientifiques, ses anciennes responsabilités (Directeur de l'Institut Cochin, Président de l'université Paris Descartes...), Axel Kahn est aujourd'hui Directeur de recherche à l'INSERM.

3 bâtiments collectifs pour 24 appartements à quelques minutes du centre ville



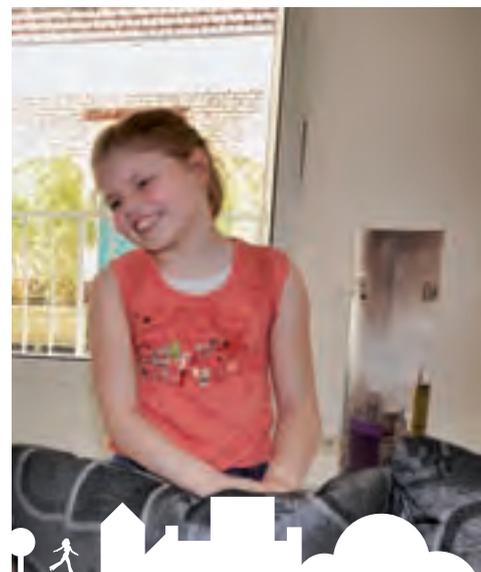
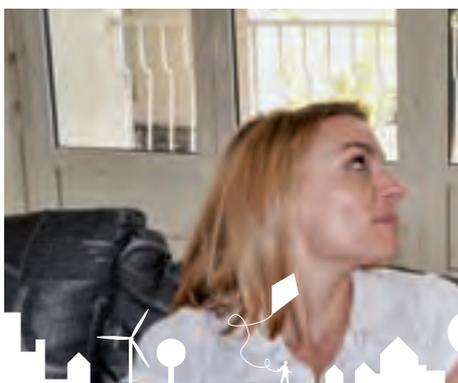
70 ACTIONS DE PROXIMITÉ MENÉES EN 2012

Qu'elles soient sportives, culturelles, gastronomiques ou qu'elles aient trait à la santé, ces nombreuses actions, principalement en faveur des enfants, confortent la politique sociale de Mon Logis et participent à transmettre des valeurs fortes.

Quelques exemples d'actions menées avec nos partenaires :

- Stages d'initiation avec **Abadá-Capoeira**.
- Visites guidées du centre historique par l'**Office du Tourisme de Troyes** pour 500 enfants des quartiers troyens.
- Initiations à l'athlétisme par le **TOS** dans les quartiers et grand rassemblement sur une journée en juillet.
- Stages d'initiations et tournois avec le **Club de Tennis d'Arcis (ASA)**.

LOCATION



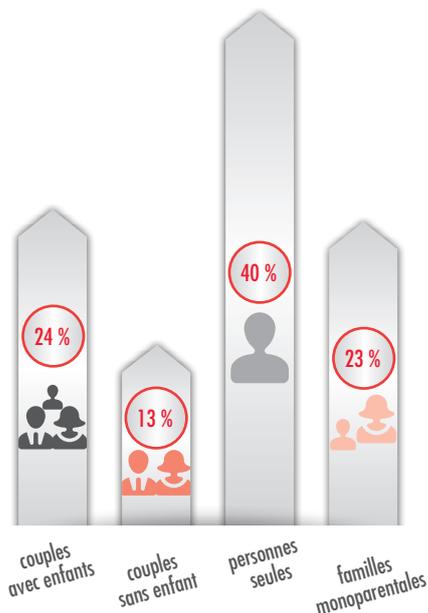
Entreprise sociale pour l'habitat n°1 de la location immobilière dans l'Aube

La politique de développement que Mon Logis a mise en œuvre ces dernières années porte ses fruits. Nos nouveaux produits, adaptés à une demande en pleine évolution, et la rénovation de logements anciens attirent de nouveaux clients. Le nombre de foyers que nous logeons a encore augmenté en 2012. Par ailleurs, nos efforts en matière d'entretien du patrimoine se traduisent par une meilleure fidélisation de nos clients.

Les résultats d'une étude de notre clientèle reflètent les tendances nationales :

- La taille des foyers se réduit.
- Le nombre de personnes actives est en perte de vitesse, signe de faiblesse économique.
- Les seniors (+ de 60 ans) représentent une part de plus en plus importante de nos locataires (1 client sur 4 chez Mon Logis).

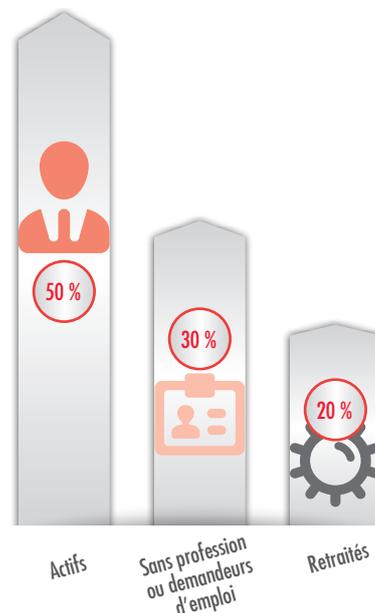
Composition du foyer : toujours une majorité de personnes seules



Tranches d'âge (locataires signataires du bail) : une répartition équilibrée avec 54 % de personnes de moins de 49 ans



Activité : une hausse continue des personnes sans activité





NOUVEAU CALCUL ET PRÉSENTATION PERSONNALISÉE DES ACOMPTE SUR CHARGES



- 10 534 foyers logés (+ 1,4 % par rapport à 2011)
- 2,27 personnes par foyer en moyenne
- 53 % de locataires sont bénéficiaires d'allocations logement

Réel service client, Mon Logis a revu son approche pour ajuster au plus près de la réalité

les décomptes et le règlement des charges :

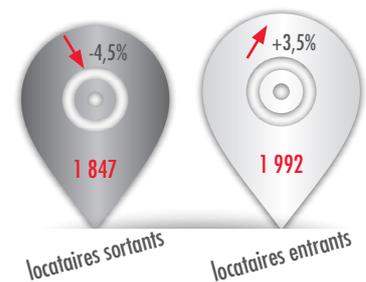
- Le calcul prend en compte les particularités du logement pour éviter les écarts et limiter le montant de la régularisation annuelle. Les parkings et garages font désormais l'objet d'acomptes pour échelonner le paiement sur l'année.
- Une meilleure lisibilité de l'avis d'échéance facilite la compréhension.



UNE DEMANDE ET DES FLUX TOUJOURS SOUTENUS

- 4 268 demandes de logement enregistrées en 2012 vs 4 802 en 2011.
- 8 782 propositions commerciales effectuées.
- 3 239 dossiers présentés en Commission d'Attribution de Logement, dont 65 % sur Troyes et l'agglomération.
- Un taux de rotation de 17 % en 2012.

Les flux locatifs 2012



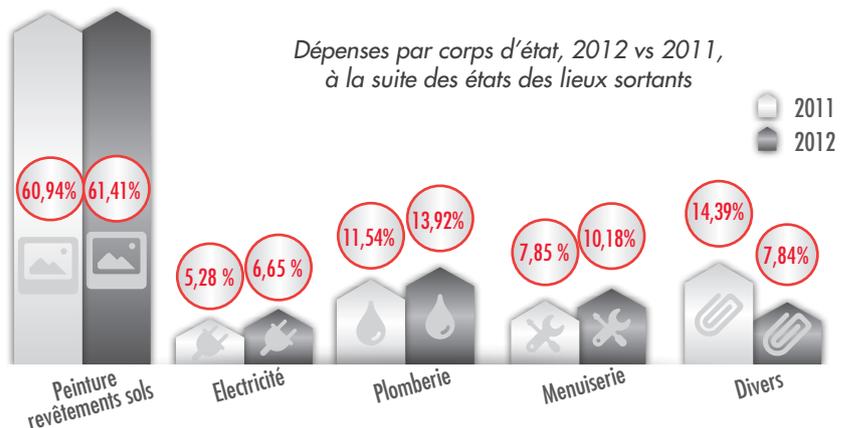
DÉPANNAGE ET ENTRETIEN

• 2 942 000 €
Dépenses d'entretien et de rénovation à la suite des états des lieux sortants (ordres de service agences).

• 1 384 € en moyenne
Travaux par logement à la suite d'état des lieux sortant.

• 129 interventions
SOS Mon Logis (vs 155 en 2011).

Dépenses par corps d'état, 2012 vs 2011, à la suite des états des lieux sortants



VENTE



QUARTIER DES LUMIÈRES À ROMILLY/SEINE 10 MAISONS NEUVES EN ACCESSION SOCIALE



A partir de 125 000 €.

Dans un cadre de vie agréable et calme au sein de ce nouveau quartier, 10 nouvelles maisons de ville ouvrent sur un parc paysager et bénéficient d'une situation privilégiée : au pied des commerces, des écoles et des services médicaux et à proximité de l'axe Troyes-Nogent.

De 71 à 100 m², elles réunissent de belles prestations : jardin privatif clos et terrasse à l'étage, garage attenant, pièces lumineuses, douche à l'italienne et seconde salle de bain à l'étage pour les T5, placards intégrés, carrelage dans les pièces de vie...

Reflet d'un contexte économique morose

Si la location reste l'activité première de Mon Logis, la vente de logements, neufs en accession sociale à la propriété ou anciens, est une mission complémentaire importante. En 2012,

le nombre de ventes réalisées reflète un contexte économique difficile.

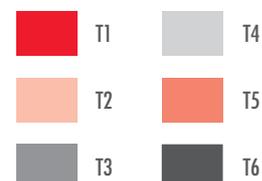
Les particuliers investissent moins dans la pierre ; les banques restent très prudentes en matière de prêt.

Cette morosité est un réel frein pour l'activité de vente HLM.

Dans l'Aube s'y ajoute une contrainte récente : la non-autorisation préfectorale de vente des logements classés E, F et G.



Répartition des ventes par typologies de logement



COPROPRIÉTÉS

■ Une offre à part entière, la gestion de copropriétés

Pour accompagner ses clients propriétaires ou accédants dans une démarche souvent complexe, Mon Logis gère les immeubles mis en copropriété et prend en charge la mission de syndic, tout comme la SACAP. Ce savoir-faire permet de proposer et d'assurer une continuité de service.

Chiffres clés

- 2 nouvelles copropriétés
- 9 renouvellements de mandat
- 171 930 € d'honoraires perçus en 2012



DE LA MAÎTRISE DES SITES GÉRÉS À L'EXPERTISE

Nos deux gestionnaires de copropriétés apportent des réponses personnalisées aux copropriétaires et assurent le suivi administratif, technique et juridique.

3 grandes missions principales :

- Assurer l'administration courante des immeubles au nom des syndicats de copropriétaires.
- Organiser les assemblées générales (convocations, animation de la réunion, établissement du procès-verbal) et exécuter les décisions prises.
- Si un Conseil syndical a été nommé, le gestionnaire de copropriétés est son interlocuteur régulier. Avant chaque assemblée annuelle, il définit avec lui l'ordre du jour, les travaux à engager et prépare le bilan de l'exercice précédent.

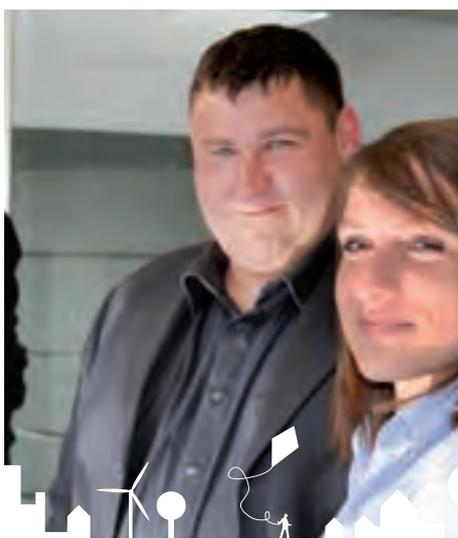
Des missions complémentaires :

- Assurer la relation avec les clients (réclamations et informations), avec les entreprises (devis, commandes de travaux ou d'interventions ponctuelles, suivi) et les notaires (mutations, modification des règlements de copropriétés).
- Effectuer les constats et les vérifications de travaux après réalisation.



La zone géographique est centrée à 96 % sur l'Aube, avec 1 373 lots gérés, dont une grande part (1 132 lots) sur Troyes et son agglomération. Les 4 % restants se situent en Haute-Marne (63 lots), à Chaumont et Langres.

SACAP



LA VOIE DU DÉVELOPPEMENT CONFIRMÉE



La SACAP confirme son développement, en prenant notamment des positions dans l'Yonne. Mais l'événement phare est sans conteste le prochain regroupement des Constructeurs de Maisons Individuelles du Groupe Plurial qui va permettre la mise en commun de la gamme de produits et la mutualisation de services.

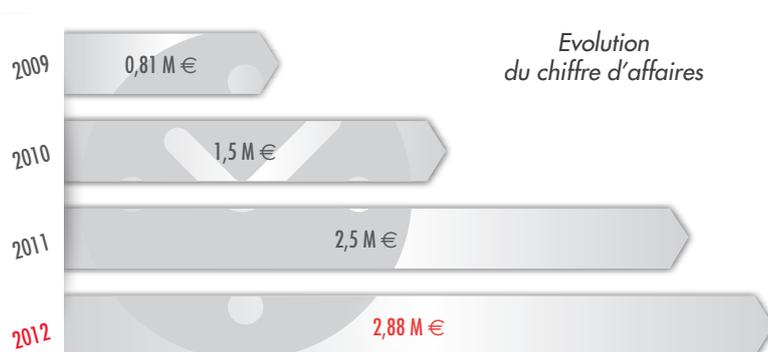
Côté produits, la SACAP s'apprête à enrichir son offre et son savoir-faire en proposant **des concepts actuels et attendus** : maisons à ossature bois, maisons plus économes en énergie, extension et sécurisation de pavillons existants, réponses à la réglementation thermique 2012...

Elle sait désormais **valoriser les énergies renouvelables** pour optimiser le confort de ses clients et réduire la consommation énergétique de façon significative. Ses partenariats avec des cabinets spécialisés en étude thermique et de perméabilité confortent ses atouts.

Une expertise, la construction sur-mesure

Constructeur de maisons individuelles, la SACAP, filiale Mon Logis, conforte son activité, prouvant ainsi son engagement délibéré pour le sur-mesure et la qualité : qualité de la proposition, qualité de la conception, qualité de la réalisation et qualité de la réception.

Les 3 salariés de la SACAP personnalisent leurs réponses et s'adaptent précisément à la demande : réalisation comprenant l'achat du terrain ou construction sur le terrain du client. Certifiée NF, la SACAP garantit une construction de qualité et respectueuse des dernières normes en vigueur.



Livraisons 2012
22
pavillons
à La Rivière-de-Corps,
Lusigny-sur-Barse,
Clérey, Creney-près-
Troyes et
Saint-Pouange

23 contrats en cours à La Rivière-de-Corps, Rosières-près-Troyes, Saint-Parres-aux-Tertres, Creney-près-Troyes, Lusigny sur-Barse ou Gélannes.



**LA RIVIÈRE-DE-CORPS
MAISON
CONTEMPORAINE DE
170 M², LIVRÉE EN
DÉCEMBRE 2012**



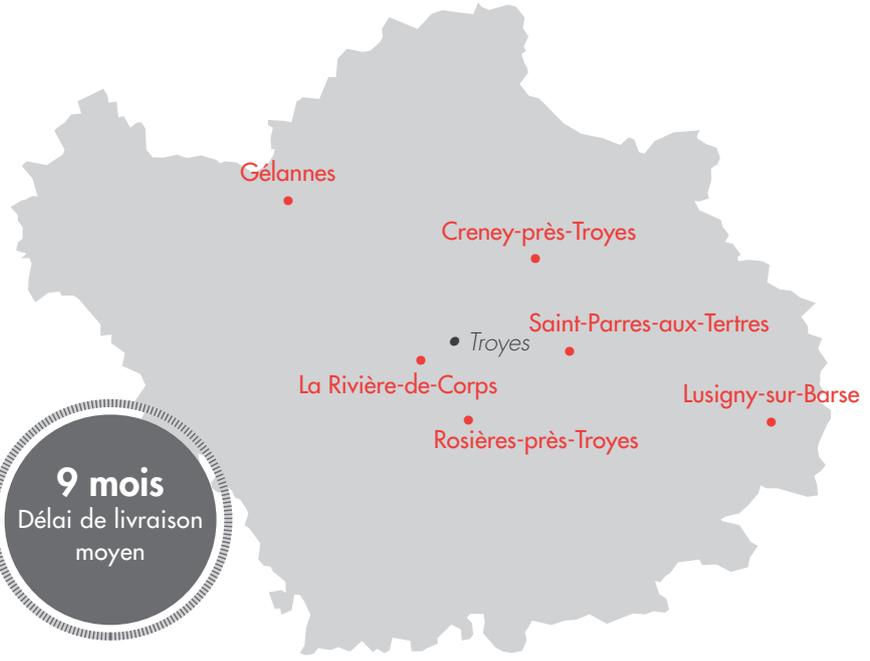
Au rez-de-chaussée :

- Une entrée ouverte donnant sur un salon-séjour de 50 m², une cuisine de 18 m², une suite parentale de 30 m² avec salle de bain et dressing, une buanderie de 10 m² et une terrasse couverte de 17 m².

A l'étage :

- Ouverture des 2 chambres de 14 m² sur une mezzanine de 13 m².
 - Salle de bain et wc indépendants.
- Chauffage par plancher chauffant au gaz et niveau de confort THPE (très haute performance énergétique).

9 mois
Délai de livraison
moyen



Evolution du prix moyen de vente



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SACAP

- **Claude CUINET**, Président
- Plurial Entreprises, représenté par **Alain NICOLE**
- Mon Logis, représentée par **Serge LAURENT**
- Commune de Rosières près Troyes, représentée par **Jacques RIGAUD**

- **Jean-Louis CICERI**
- **Guy FLAMAND**
- **Christian RAT**

Directeur général, **Jean-Pierre GRAVELLE**

Capital 600 000€



DÉVELOPPEMENT

Mon Logis confirme sa dynamique de développement sur ses axes prioritaires.

FONCIER

Maîtrise de la politique de développement patrimonial pour préparer l'avenir.



AMÉNAGEMENT

Créer et agencer les futurs lieux de vie.



RÉNOVATION

La volonté de valoriser le cadre de vie. Réhabilitation et résidentialisation.



CONSTRUCTION

Stratégie de développement géographique confirmée.

Un développement en cours dans les départements de l'Yonne et de la Côte d'Or



DÉCONSTRUCTION

Repenser les espaces et renouveler le patrimoine.

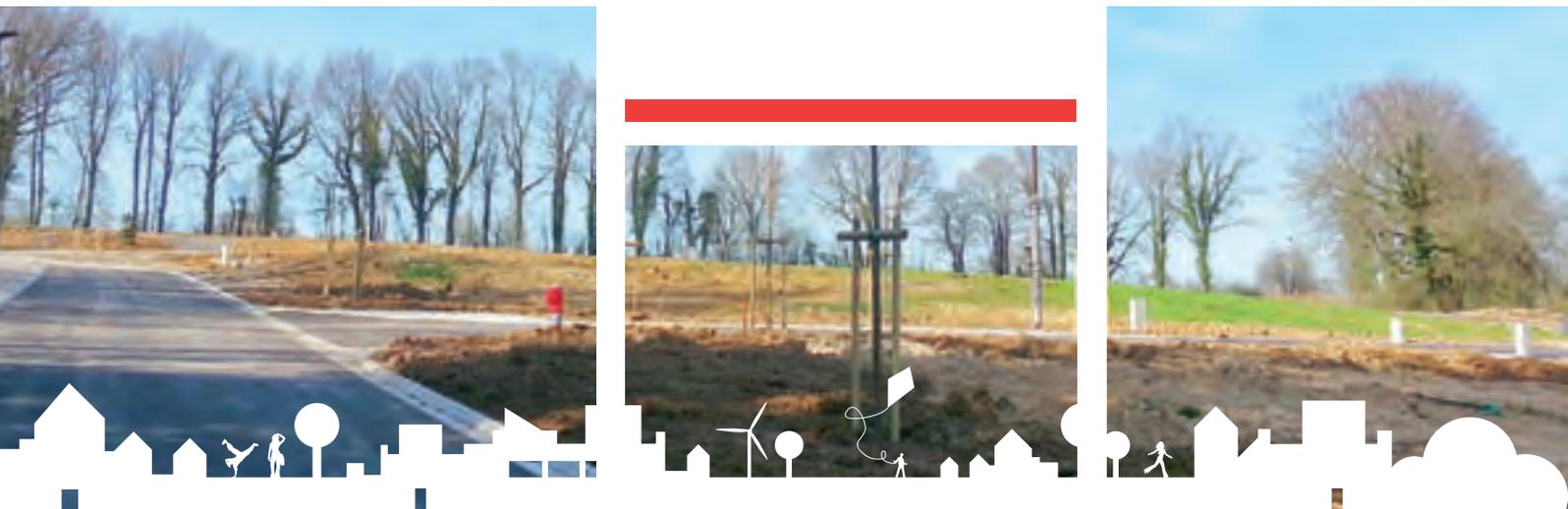


ACQUISITION AMÉLIORATION

Histoire & modernité. Redonner vie à un patrimoine de caractère.



FONCIER / AMÉNAGEMENT



Maîtrise de la politique foncière

Mon Logis conforte avec mesure sa stratégie de développement patrimonial dans la continuité d'une dynamique d'investissement menée depuis 2010.

En se donnant les moyens d'élargir son offre et sa gamme de logements, Mon Logis prépare l'avenir. Le stock de réserves foncières – 14 723 K€ – représente un **potentiel de 1 080 logements** contre 1 500 logements en 2011. Les cessions de terrains ont été plus importantes en 2012. Nous avons rationalisé notre stock tout en conservant les réserves nécessaires à notre développement.

Cessions et acquisitions de terrains en 2012



Créer et agencer les futurs lieux de vie

Partenaire des collectivités locales et des communes, Mon Logis apporte des réponses sur mesure pour accompagner le développement urbain ou rural.

Nous viabilisons des terrains à bâtir, nous conjuguons les activités d'aménageur et de lotisseur afin de proposer un environnement

harmonieux à de nouveaux clients locataires ou accédants à la propriété.

- **En cours** : aménagement d'un lotissement de 21 lots à Chaource, terrains de 571 à 1 292 m².
- **Prospective 2013** : 104 lots, dont 92 dans l'Aube répartis sur 5 lotissements (La Chapelle-Saint-Luc, Bar/Aube, Lusigny/Barse et Pont-Sainte-Marie) et 12 lots en Haute-Marne.

RÉNOVATION

La volonté de valoriser le cadre de vie

Acteur du Programme National de Rénovation Urbaine (PNRU) qui vise à restructurer les quartiers dans un souci de mixité sociale et de développement durable, Mon Logis participe activement à la valorisation des cadres de vie, avec le soutien de l'agence éponyme (ANRU) et en partenariat avec les collectivités locales.

Deux grands types de chantiers sont lancés dans ce cadre :

- **La réhabilitation** des logements et de leur environnement. Bénéfices : économies d'énergie, équipements techniques rénovés, sécurité et confort améliorés...
- **La résidentialisation** permet de démarquer les espaces publics des espaces privés, tout en sécurisant les bâtiments. Bénéfices : esthétique des clôtures et bandes végétales, aménagement de voiries et stationnements, de cheminements piétonniers, d'espaces verts, accès facilité aux personnes à mobilité réduite et aux services de secours...

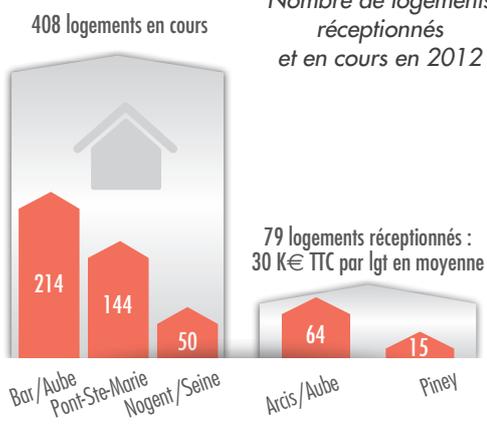
RÉSIDENTIALISATION

Nombre de logements en cours en 2012



RÉHABILITATION

Nombre de logements réceptionnés et en cours en 2012



QUARTIER DEBUSSY À PONT-SAINTE-MARIE
144 LOGEMENTS EN COURS DE RÉHABILITATION



6,5 millions d'euros entièrement financés par Mon Logis. Prévus pour se dérouler sur deux ans et demi, cette intervention d'ampleur a débuté mi 2012, après concertation et validation par les locataires. Les pavillons individuels et les bâtiments semi-collectifs vont faire peau neuve, tant à l'extérieur qu'à l'intérieur : isolation thermique, sécurisation des entrées, remplacement d'équipements...

Objectifs : un cadre de vie agréablement transformé et une réduction conséquente des consommations d'énergie.

Architecte Emmanuel Camus – Bureau d'études AGS Ingénierie

DÉCONSTRUCTION

Repenser les espaces et renouveler le patrimoine

Nombre de logements déconstruits



- **109 logements déconstruits** (rue Sarrail à Troyes). Coût : 534 K€ soit un coût moyen par logement de 5 K€ TTC.
- **268 logements en cours** (quartier du Marais à Romilly/Seine et rue Sarrail à Troyes).

CONSTRUCTION



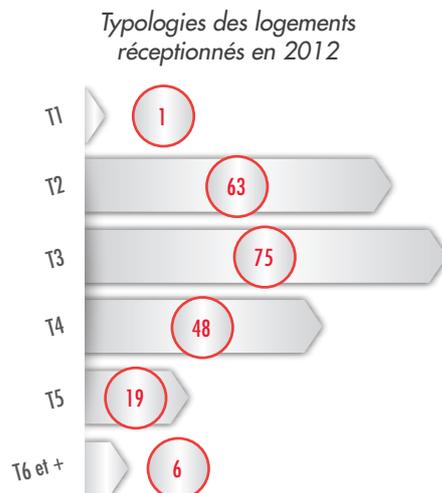
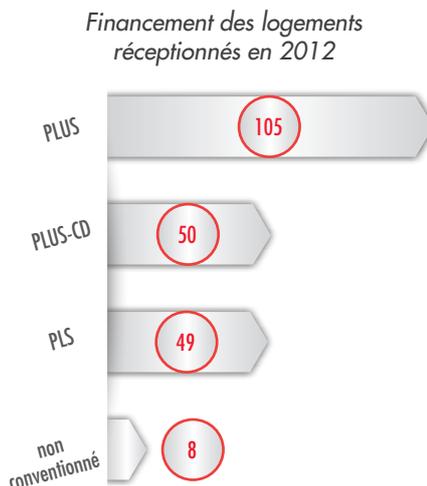
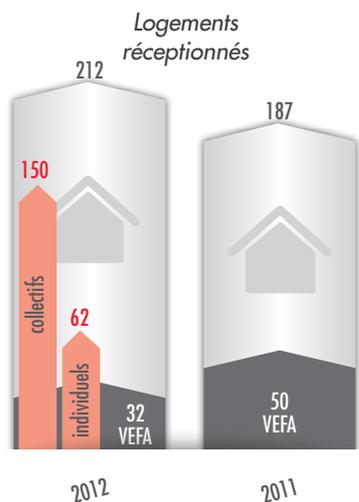
Livraison 2012
212
 logements neufs
 réceptionnés

Stratégie de développement géographique confirmée

Romilly/Seine, 2^e agglomération du département, a concentré 40 % de nos constructions neuves réceptionnées en 2012, pour une large part dans le cadre du Plan de Rénovation Urbaine. Par ailleurs, Troyes et son agglomération restent, avec 35 % de constructions neuves réceptionnées et 2/3 des programmations neuves, un axe fort de développement. Enfin, conformément à la stratégie

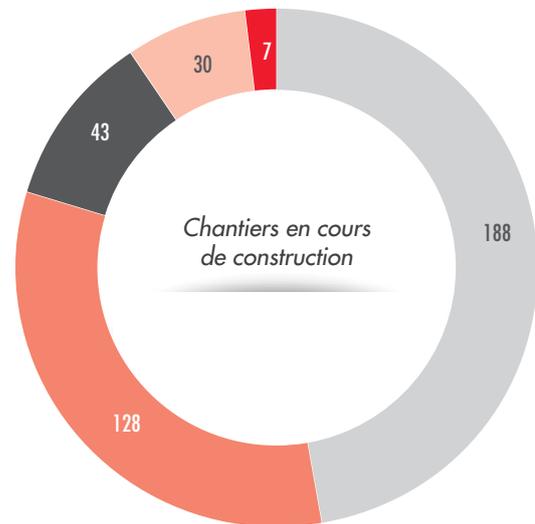
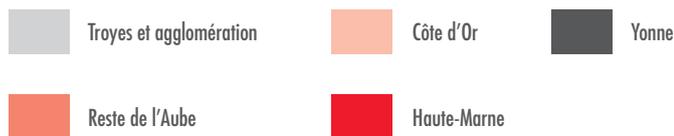
annoncée d'extension géographique, l'Yonne, plus particulièrement le Sénonais, est devenu le deuxième axe de développement prioritaire de Mon Logis. Nos premiers pas en Bourgogne se concrétiseront dès 2013.

Investissements :
26 281 K€ TTC
 soit un coût moyen
 par logement de
124 K€ TTC



**CHANTIERS EN COURS DE CONSTRUCTION :
396 LOGEMENTS* DONT 94 EN VEFA**

* (vs 367 en 2011 dont 104 en VEFA)



**LES SAULES À PONT-SUR-YONNE (89)
1^{er} RÉSIDENCE ICAUNNAISE POUR MON LOGIS**

VEFA - Avec 43 logements de l'appartement T2 au pavillon, cette résidence neuve de 6 bâtiments est fort bien située à 5 minutes du centre-ville de Pont/Yonne, 15 mn du centre de Sens et 1h de Paris en train.

Calme, confort, balcon, terrasse ou jardin, devraient attirer une clientèle en attente de belles prestations à coût raisonnable (à partir de 251€/mois hors charges).

Disponibles à la location en avril 2013.



DÉFINITIONS

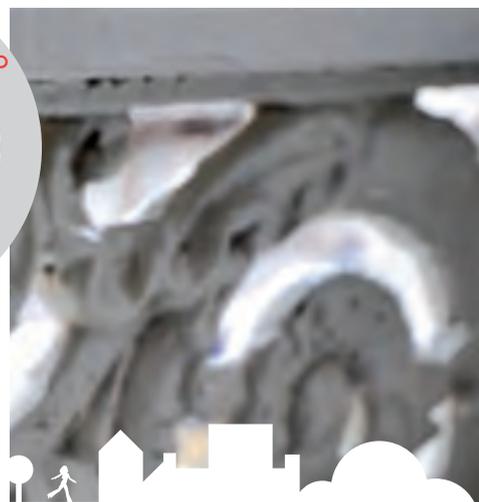
VEFA : vente en l'état futur d'achèvement.

PLUS – prêt locatif à usage social : permet de financer l'achat de terrains et la construction de logements neufs au travers d'une convention passée avec l'État. Les programmes financés doivent accueillir au moins 30 % de locataires dont les revenus sont inférieurs à 60 % du plafond des ressources PLA. Ce produit favorise la mixité sociale.

PLUS-CD – prêt locatif à usage social - construction démolition : mécanisme similaire à celui du PLUS mais comporte des dispositions spécifiques pour accompagner les opérations de démolition de bâtiments obsolètes. Il permet le relogement préalable des ménages occupant des immeubles à démolir à des conditions de loyer identiques ou très voisines.

PLS – prêt locatif social : sans subvention de l'État, mais éligible à la TVA à taux réduit et à l'exonération de taxe sur les propriétés bâties, il finance des logements correspondant à des niveaux de loyers et de ressources supérieurs au prêt locatif à usage social (PLUS) sur des zones à marché tendu.

ACQUISITIONS AMÉLI



Redonner vie à un patrimoine de caractère

Préserver ou transformer, adapter et mettre aux normes ces témoignages d'une histoire plus ou moins ancienne représente non seulement une belle mission, c'est aussi un devoir de mémoire. Donner une vie nouvelle en respectant l'architecture et les matériaux d'origine permet également de répondre à l'évolution des attentes et aux nouveaux modes de vie.

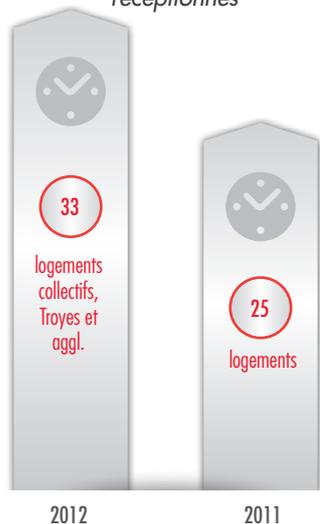
Conserver et restaurer, mais également équiper pour offrir tout le confort d'aujourd'hui, tels sont les objectifs de ces réalisations. L'accent est également mis sur l'amélioration de la performance énergétique pour favoriser les économies d'énergie.



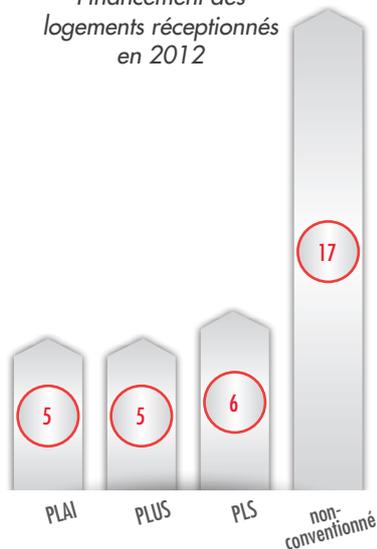
A l'écoute des marchés et des attentes de ses clients, Mon Logis prolonge également sa politique d'acquisition-amélioration du patrimoine. Ces produits souvent inédits, majoritairement situés dans la ville ou les bourgs centres, ciblent une clientèle nouvelle, à la recherche d'un logement de caractère.

CHANTIERS EN COURS DE RÉNOVATION : 21 LOGEMENTS*
à Troyes, Nogent-sur-Seine et Plancy l'Abbaye
* vs 61 en 2011

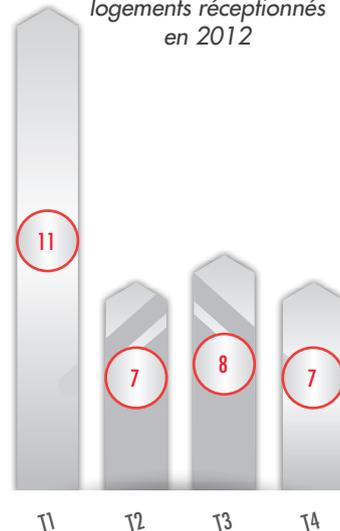
Logements réceptionnés



Financement des logements réceptionnés en 2012



Typologies des logements réceptionnés en 2012



ORATIONS

4 réhabilitations historiques au cœur du Bouchon de Champagne troyen

RESPECT DE L'ARCHITECTURE CHAMPENOISE : 2 BATIMENTS DONNANT SUR LA RUE EMILE ZOLA

Livraison en février 2013 - du T1 au T3, de 24 à 87m²

Le défi : constitués de plateaux nus sur 3 étages, ces deux bâtiments avaient perdu leur caractère d'habitation et recelaient des matériaux historiques à restaurer. Logements et parties communes ont été créés et aménagés tout en mettant en valeur les boiseries, la craie et la brique.

- **Au n° 89 rue Urbain IV** – Création de 11 appartements avec mise en valeur des matériaux et travail sur la luminosité et les points de vue vers l'extérieur, la jolie place du Marché au pain pour certains. Architecte : Cabinet Peiffer/Freyconon

- **Au n° 1 rue Larivey** – Création de 8 appartements au sein de ce bâtiment du 18^e siècle. Les éléments en bois massif ont été conservés et restaurés à l'identique. Les murs de pierre et de brique ont été repris et conservés. Un soin particulier a été apporté aux parties communes : escalier, main courante et porte d'entrée ont été restaurés dans les règles de l'Art. Architecte : Pierre Saab

2 AUTRES RÉALISATIONS EXEMPLAIRES

- **Au n° 44 rue Voltaire** – Un bâtiment de caractère, orné de nobles matériaux (fin 19^e s.) : 6 appartements – livraison en mars 2013 – T2 et T3 de 58 à 87 m². Une riche façade entièrement restaurée, mettant en valeur la pierre, la brique et les gardes-corps en fer forgé. Pièces de vie lumineuses avec triple exposition, parquet restauré, nombreux placards et accès sécurisé.

Architecte : Colomes & Nomdedeu

- **Rue Général Saussier** – Ancien hôtel particulier du XVI^e siècle typiquement champenois : 8 appartements – livraison en juin 2013 – T1 au T3 de 26 à 60 m². Sa tour en essentes de châtaignier et un curieux assemblage de pierre, de brique, de craie et de bois lui confèrent un caractère original. Cuisine ouverte sur séjour, chauffage collectif gaz, accès sécurisé.

Architecte : Cabinet Soret Defrance



Belles prestations : pièces de vie très lumineuses et chaleureuses, cuisine ouverte sur séjour, parquet, chauffage individuel électrique et accès sécurisé.

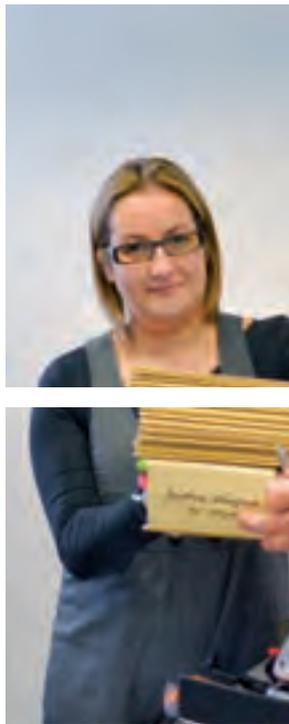


SERVICES SUPPORTS

Année charnière sous le sceau de la transversalité, du partage d'information et de la réflexion commune, 2012 a resserré les liens entre les services supports et les équipes de terrain pour poser ensemble les bases d'un avenir solide.

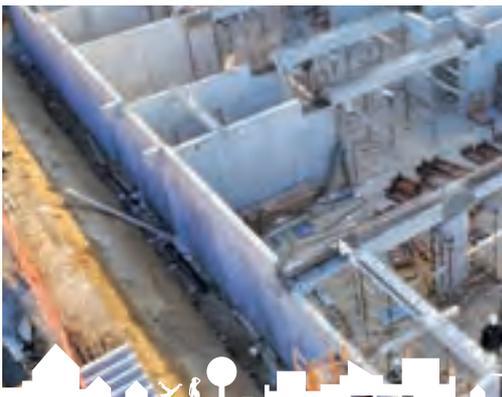
JURIDIQUE & CONTENTIEUX

Marchés, gestion administrative des acquisitions et des cessions, assurances et gestion du contentieux locataires : 4 activités essentielles pour la bonne marche de l'entreprise.



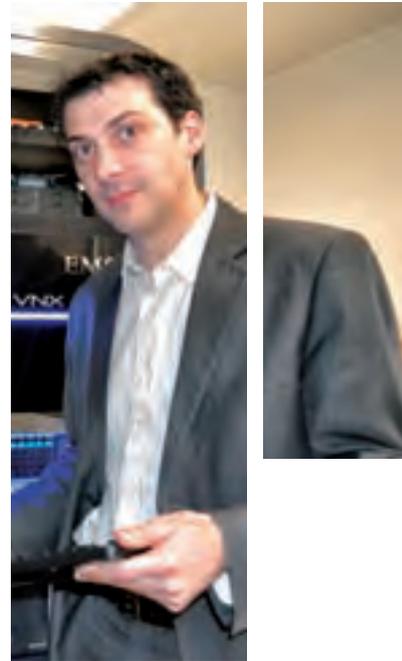
COMPTABILITÉ & FINANCES

Dans un environnement difficile, hausse du chiffre d'affaires et maintien des résultats.



SYSTÈMES D'INFORMATION

4 grands chantiers : téléphonie, logiciel de gestion, outil de planification et de consultation des programmes immobiliers, évolution des serveurs.

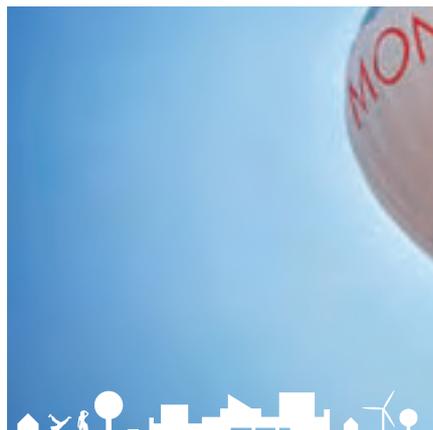


RESSOURCES HUMAINES



MARKETING & COMMUNICATION

Une présence locale affirmée et reconnue.



COMPTABILITÉ & FINANCES



27 000 FACTURES/AN



Une dématérialisation pertinente

Fin 2012, le grand projet de dématérialisation des factures fournisseurs était concrétisé pour une mise en production mi-janvier 2013. Un lourd travail amont a mobilisé les équipes en 2012 : présentation du projet le 26 janvier, validation des pré-requis techniques, travaux préparatoires, réalisation puis validation du workflow*, installation des infrastructures techniques, paramétrages, tests, déploiement. Fluidité et fiabilité dès la réception des factures, souplesse du traitement, rapidité de validation, standardisation des procédures, garantie de traçabilité et... modernisation de la démarche dans le respect de l'environnement : les atouts sont nombreux.

* Gestion électronique des flux et des processus.

Maintien de nos résultats

En augmentation de 3,6 % en 2012, soit 48 M€, la hausse significative du poste des loyers (78 % du chiffre d'affaires) reflète le développement actif de Mon Logis : près de 520 nouveaux logements ont été quittancés au cours des deux dernières années.

Le résultat courant, stable, ressort à 3 M€ à fin 2012 (2,9 M€ en 2011). Les frais de fonctionnement sont bien maîtrisés et le poids des annuités augmente en corrélation avec notre développement. L'endettement reste très mesuré au regard des moyennes nationales du secteur HLM. A noter, un léger infléchissement de la maintenance d'exploitation, compensée par les efforts soutenus pour rénover le patrimoine existant (confort thermique et mise aux normes électriques).

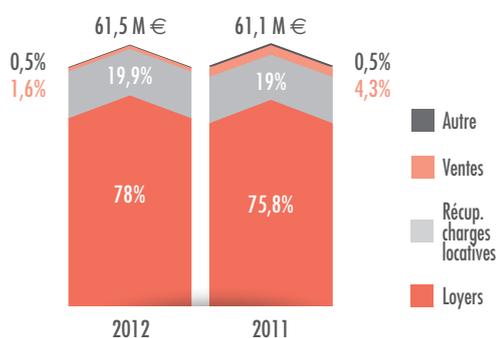
En 2012, Mon Logis a rencontré des difficultés pour souscrire des emprunts de type PLS et non conventionnés. Dans un environnement bancaire

très instable, les banques reconstituent leurs fonds propres, limitant l'accès au crédit. En contrepartie, nous bénéficions des faibles niveaux des taux. Notre dette est indexée principalement sur le livret A (72 %) et, dans une moindre mesure, néanmoins significative, sur les prêts à taux fixes (23 %).

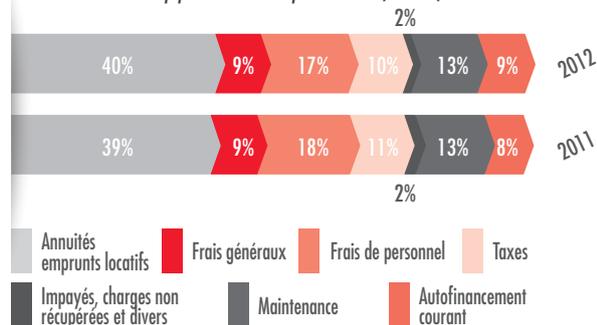
Dans ce contexte, les ventes de patrimoine, pourtant soutenues depuis ces dernières années, ont diminué. Cette ressource, complémentaire de celles dégagées au titre de la location, reste nécessaire au renouvellement de nos fonds propres.

Le résultat net s'élève à 5,2 M€, en baisse par rapport à 2011 (7,4 M€), du fait de la limitation des ventes de patrimoine. L'autofinancement courant (hors éléments exceptionnels) représente 9,3 % des produits (contre 7,6 % en 2011).

Évolution du chiffre d'affaires



Charges et autofinancement rapportés aux produits (en %)



REPÈRES JURIDIQUES

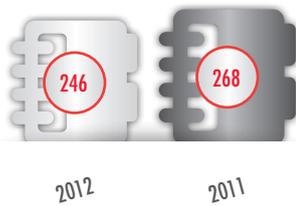
Une expertise au service de l'entreprise

Les marchés, la gestion administrative des acquisitions et des cessions, les assurances et la gestion du contentieux locataires : ces quatre activités du service Juridique et

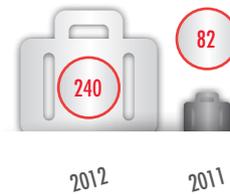
Contentieux, essentielles pour la bonne marche de l'entreprise, exigent précision et expertise pour les dix collaborateurs Mon Logis.

Nouveaux dossiers contentieux

1 317 € Moyenne d'impayé par nouveau dossier



Visites à domicile



CONTENTIEUX

- 2 069 dossiers gérés en 2012
- 515 dossiers «présents» (locataires actuels)
- 1 554 dossiers «sortants» (locataires ayant quitté leur logement)

ASSURANCES : 21 EXPERTISES MENSUELLES EN MOYENNE

- 323 sinistres en 2012 dont 61 déclarés
- 30 incendies
- 206 330 € de travaux suite à sinistres

ADMINISTRATION

- Acquisitions d'immeubles :
 - 7 acquisitions d'immeubles bâtis soit 137 logements
 - 3 acquisitions d'immeubles en VEFA soit 34 logements
- Ventes de terrains à bâtir : 21 terrains vendus

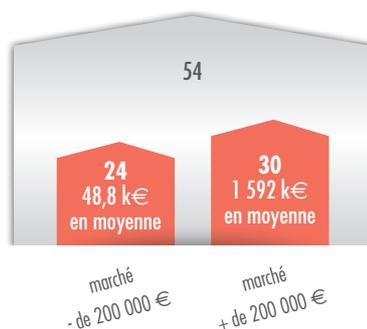


Regard sur les marchés 2012

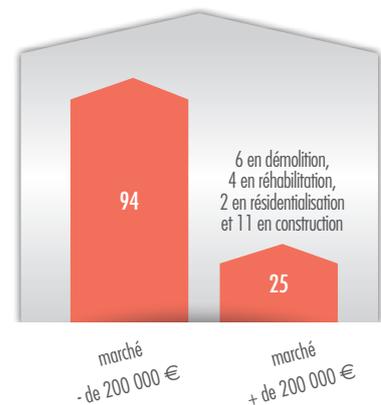
94 consultations



54 appels d'offres lancés



119 marchés attribués



RESSOURCES HUMAIN



Plan de formation 2012
3,64 %
 de la masse salariale
 4 293 heures
 150 salariés
 soit 94,4 % de l'effectif
 29 h en moyenne
 par salarié

Une belle démarche de progrès

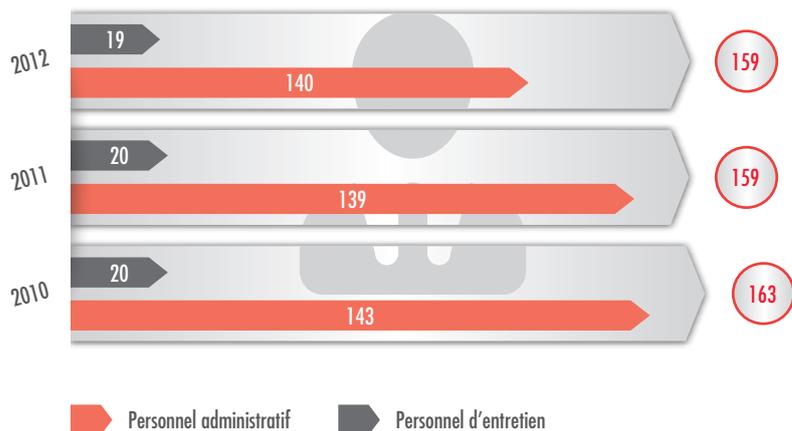
Recrutement • Evolution professionnelle

- RECRUTEMENT
4 CDI/22 CDD
- MOBILITÉ
4 évolutions au statut Cadre
7 mobilités professionnelles

A l'heure du bilan, le grand Projet d'Entreprise 2007-2012 a dévoilé les fruits d'un large travail transversal qui a impliqué l'ensemble des collaborateurs, et a entériné des changements en profondeur autour de deux axes forts et étroitement liés :

- **Produire plus de logements et constituer des réserves foncières** : 212 logements neufs ont été réceptionnés en 2012, alors que 30 seulement étaient produits en 2007.
- **Placer « le client au centre »** dans une démarche commerciale engagée : redécoupage des territoires, modification des missions des collaborateurs de terrain en formant à de nouveaux métiers, exigence de réactivité et de meilleur service rendu au client.

Un effectif stabilisé



L'ensemble des salariés a plébiscité la méthodologie, fondée sur **l'échange, le partage et l'implication de tous**. L'évolution de la culture de l'entreprise est en marche. Mon Logis est engagée sur la voie du progrès.

Augmentations annuelles

Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires, l'accord d'entreprise, signé à l'unanimité par les partenaires sociaux, traduit la volonté de préserver le pouvoir d'achat tout en valorisant la performance professionnelle de chaque salarié.

ES

106 SALARIÉS RÉUNIS, POUR 954 HEURES DE TRAVAIL

Dans le cadre du bilan du Projet d'Entreprise, chacun des 9 groupes de travail transversaux, composés de 11 à 13 salariés, s'est réuni à 3 reprises pour établir le bilan de réalisation des objectifs et des actions définis en 2007. Ils ont ensuite déterminé les points forts et les axes d'amélioration, avant de fixer 5 nouveaux objectifs à horizon 2017. Un nouvel élan donné tant aux projets qu'aux collaborateurs eux-mêmes.

Les 9 thématiques ciblées :

- Développement
- Relation client
- Ressources humaines
- Culture et valeurs
- Conditions de travail
- Management et outils de pilotage
- Patrimoine
- Communication
- Systèmes d'information

UN AUDIT SOCIAL GRANDEUR NATURE

Face à une telle démarche, mesurer l'impact des changements initiés sur les ressources humaines de l'entreprise était essentiel.

Pour ce faire, 4 axes d'analyse ont été retenus :

- La dynamique managériale (autoévaluation des managers, analyse des entretiens annuels d'évaluation),
- La santé au travail,

- La charge de travail et l'organisation (auto-évaluations, audit terrain à partir de 70 entretiens individuels),
- Le climat social (baromètre social).

CHIFFRES CLÉS BAROMÈTRE SOCIAL

82 % de réponses

Les points forts

- 91 % des collaborateurs travaillent sur des missions variées et peuvent utiliser leurs compétences.
- 88 % des salariés sont fiers de travailler chez Mon Logis.
- 78 % des collaborateurs recommanderaient Mon Logis à une personne en recherche d'emploi.
- 77 % sont satisfaits de leur situation professionnelle actuelle.

Les axes de progrès

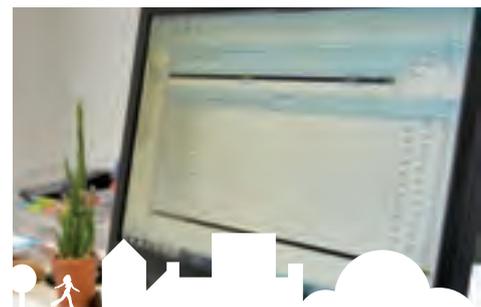
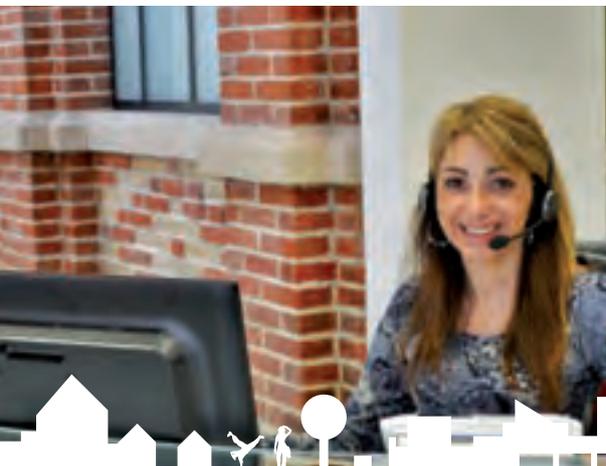
- Améliorer la gestion du temps et la répartition de la charge de travail.
- Renforcer la coordination entre les différents services de l'entreprise.

LES AXES STRATÉGIQUES 2007-2012 sont prolongés pour 2013-2017 et déclinés en nouveaux objectifs et plans d'actions, définis en adéquation avec les marges de progrès identifiées dans le bilan :

- Améliorer la collaboration entre les services et les Directions,
- Définir les valeurs et les comportements managériaux,
- Développer des outils et des actions qui structurent le service rendu aux clients,
- S'inscrire dans une démarche de développement partagée et structurée, en cohérence avec le marché.



SYSTÈMES D'INFORMATION



Quatre grandes évolutions

Des chantiers d'envergure, impliquant l'ensemble des salariés Mon Logis, ont été mis en œuvre en 2012 :

Ces nouveaux outils, modernes et adaptés aux enjeux actuels et à venir, favorisent une approche globale et apportent nombre de simplifications au quotidien. Plusieurs programmes de formation personnalisée ont soutenu cette modernisation.

PREM'HABITAT : ÉVOLUTION DE NOTRE LOGICIEL DE GESTION

La mise en place de la nouvelle version de notre logiciel de gestion « Patrimoine, Clients et Finances » a nécessité une coordination et une installation, en 48h chrono, les 14 et 15 novembre 2012.

En amont et en aval, des formations sur mesure, adaptées aux utilisations de chacun, ont permis d'appréhender au mieux ce nouvel environnement. Avec une interface plus conviviale et de nouvelles fonctionnalités, Prem'Habitat facilite l'utilisation quotidienne et améliore l'efficacité.

Débuté en mai 2012, ce chantier d'ampleur se poursuit en 2013.

MS PROJECT : NOUVEL OUTIL DE PLANIFICATION ET DE CONSULTATION DES PROGRAMMES IMMOBILIERS

Afin de lancer et développer cet autre chantier phare de l'année, Service Informatique et Direction du Développement et de la Prospective ont travaillé en étroite collaboration. Dans une première phase, l'outil MS Project a été déployé dans le cadre du suivi de projets et de tâches. Et dans une seconde phase, un module de consultation de l'avancement des programmes a été développé pour l'ensemble des salariés Mon Logis.

ÉVOLUTION DE L'INFRASTRUCTURE DE NOS SERVEURS

Sécurisation, sauvegarde et archivage des données, structuration et réorganisation, tels ont été les maîtres mots de ce chantier primordial, destiné à faire évoluer nos serveurs informatiques.

- 4 mois : durée du chantier.
- 350 K€ : budget.

TÉLÉPHONIE : UNE NOUVELLE INFRASTRUCTURE MODERNISÉE ET UNIFORMISÉE

En 2012, Mon Logis a remplacé l'ensemble de son infrastructure téléphonique dans les agences comme au siège social. Si le premier objectif était l'uniformisation du matériel, ce déploiement dans toutes les structures permet d'harmoniser les messages d'attente et de répondre, et de rationaliser les coûts.

- 7 mois : durée du chantier.
- 143 K€ : budget global.

Chiffres clés

+ de 1 000
demandes utilisateurs
traitées par an
708 K€
d'investissement

MARKETING & COMMUNICATION

Une présence locale affirmée

Outil au service de la stratégie de Mon Logis, le plan de communication 2012 place le client au centre de toutes les activités et actions de l'entreprise et affirme sa position de n° 1 de la location immobilière dans l'Aube. Une présence appuyée auprès des différents publics, des supports innovants et ciblés... Notre notoriété progresse encore.

UN NOUVEAU SITE INTERNET ORIENTÉ CLIENT

Le vaste projet de refonte de l'ensemble des sites Internet du groupe Plurial et de ses filiales a été finalisé fin 2012 pour Mon Logis. Plus pratique, plus dynamique, plus complet et interactif, www.mon-logis.fr est véritablement orienté client et prospect. Avec une grande place dédiée aux visuels, il apporte des services très utiles et facilite la recherche rapide d'information :

- **Espace Client** : accès personnalisé et sécurisé vers des informations pratiques sur le logement et vers le paiement en ligne.

- **Espace Professionnel** : appels d'offre et avis d'attribution.
- **Espace Carrières** : offres d'emploi et de stage, envoi de candidatures spontanées.
- **Nouvelles fonctionnalités** : un moteur de recherche pour les annonces Location et Vente, des cartes interactives pour situer les biens disponibles et mettre en avant le patrimoine, des formulaires de contact complets facilement téléchargeables, une newsletter sur inscription, et un espace clients et prospects sécurisé.

Locataires et grand public

10

événements en
2012
5 inaugurations
5 portes ouvertes
et visites



NOUVELLE IDENTITÉ POUR NOS AGENCES

Forte reconnaissance et véritable différenciation, attractivité et professionnalisme, la nouvelle image Mon Logis, déclinée sur les enseignes et les vitrines des agences et du siège social fin 2012, apporte rondeur, dynamisme et sympathie. Les objectifs : lisibilité, reconnaissance immédiate, assise de l'identité, uniformisation, cohérence, mise en avant des métiers et des nouveaux produits.



La montgolfière aux couleurs de Mon Logis, nouveau support publicitaire inédit, a effectué son 1^{er} vol en avril 2012 : plaisir et étonnement pour les heureux gagnants, clients et salariés.

CHIFFRES CLÉS 2012

- 87 encarts publicitaires dans la presse locale.
- 13 nouveaux panneaux d'affichage
- 68 présences dans les médias (articles et reportages)
- 13 études marketing réalisées
- 336 clients participants au jeu-concours pour gagner un vol découverte en montgolfière.





GOVERNANCE

Le Conseil d'administration de Mon Logis

- Claude CUINET, Président
- El Mostafa GHRIB, représentant la C.F.D.T. - Vice-Président

MEMBRES DU BUREAU

- Gilles MORLON
- Georges THEVENON, représentant la SACICAP Immobilière Plurihabitat († oct. 2012)

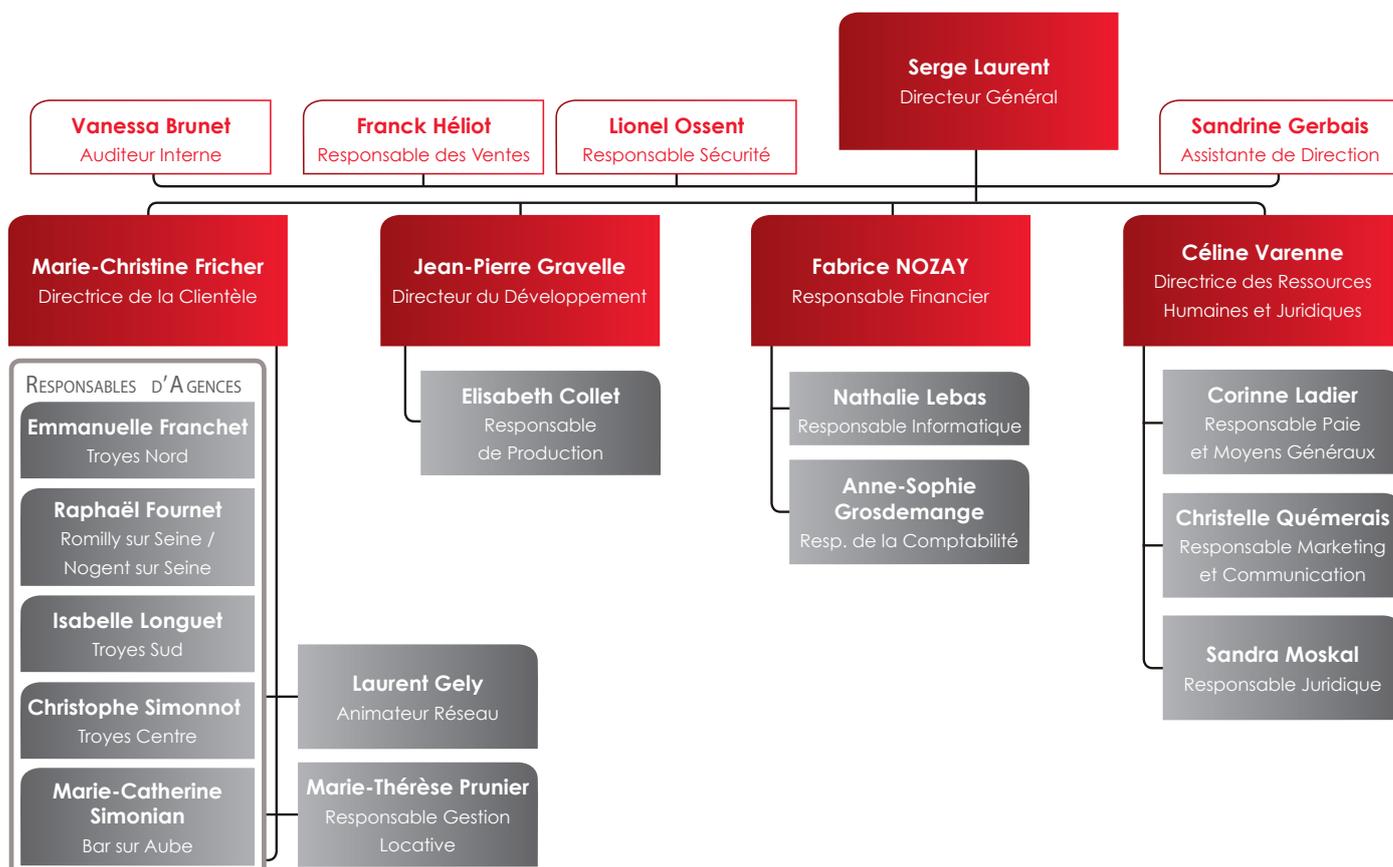
ADMINISTRATEURS ÉLUS PAR LES LOCATAIRES LE 14.12.2010

- Hubert GREPIER - C.N.L.
- Claude LEMMER - C.G.L.
- Raymond LEVASSEUR - C.N.L.
- Maurice POTIER - CENSEUR

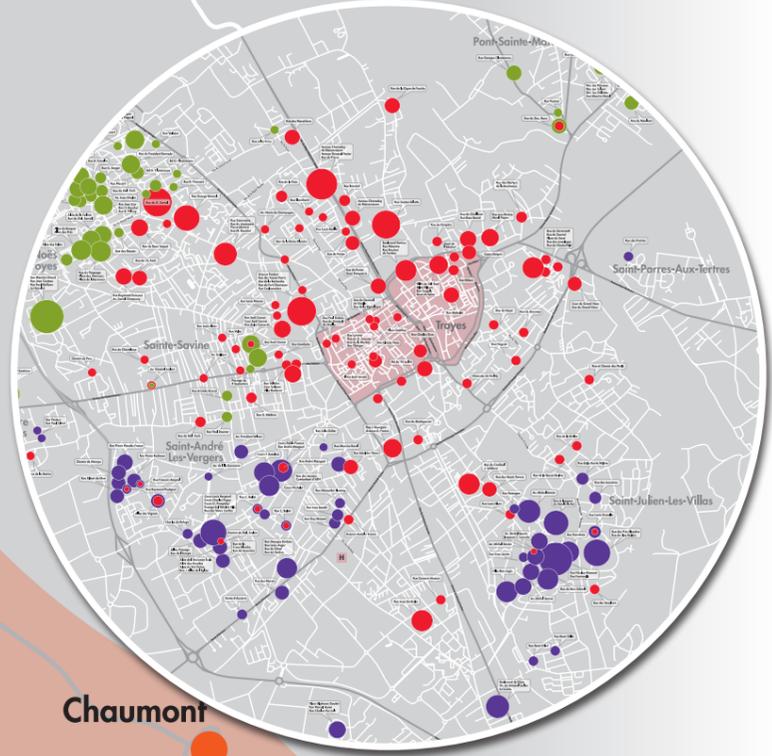
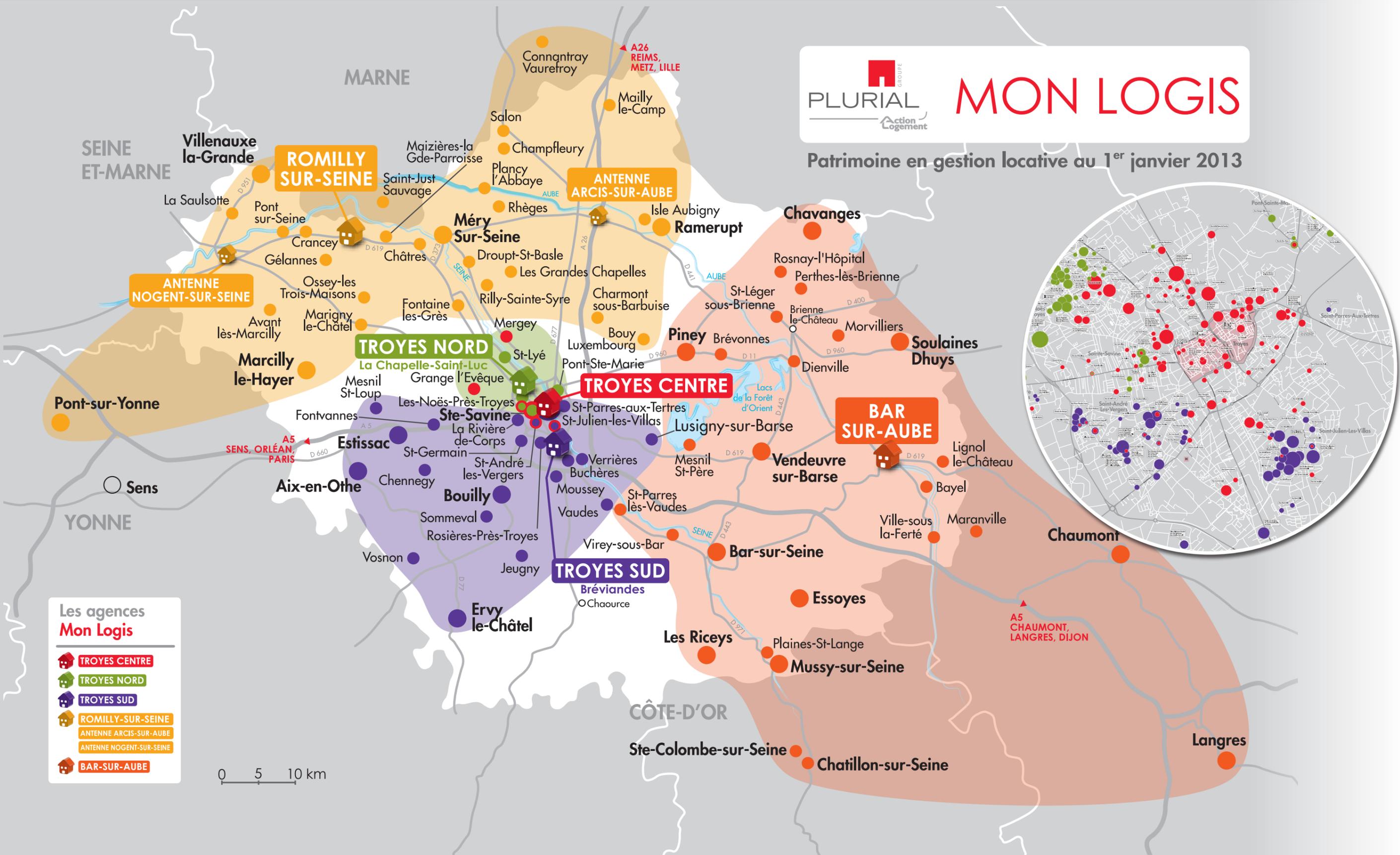
ADMINISTRATEURS

- Maurice BENOIST, représentant le C.I.L. Plurial Entreprises
- Danièle BOEGLIN, représentant le Conseil Général de l'Aube
- Xavier COLSON
- James GUILLEPAIN, représentant la S.A. d'H.L.M. Le Toit Champenois
- Jean MARTIN, représentant la S.A. d'H.L.M. L'Effort Rémois
- Alain NICOLE, Directeur Général du Groupe Plurial
- Charles PALLARO, représentant la C.F.E.-C.G.C.
- Christian PARISOT, représentant la C.F.T.C.
- Jean-Claude PEDRACINI
- Jacques RIGAUD, représentant le Grand Troyes
- Jean-Claude WALTERSPIELER, représentant la SO.FI.C.C.AR.

Comité opérationnel



Patrimoine en gestion locative au 1^{er} janvier 2013



Les agences Mon Logis

-  **TROYES CENTRE**
-  **TROYES NORD**
-  **TROYES SUD**
-  **ROMILLY-SUR-SEINE**
-  **ANTENNE ARCIS-SUR-AUBE**
-  **ANTENNE NOGENT-SUR-SEINE**
-  **BAR-SUR-AUBE**

0 5 10 km

SIÈGE SOCIAL

44, avenue Gallieni
10 300 Sainte-Savine
Tél. 03 25 73 94 94
www.mon-logis.fr

AGENCES

- **AGENCE DE BAR-SUR-AUBE**

116 rue Nationale
10 200 Bar-sur-Aube
Tél. 03 25 27 09 61
bar-sur-aube@mon-logis.fr

- **AGENCE DE ROMILLY-SUR-SEINE**

7 place des Martyrs de la Résistance
10 100 Romilly-sur-Seine
Tél. 03 25 24 93 24
romilly@mon-logis.fr

Antenne d’Arcis-sur-Aube :

15 B route de Châlons
10 700 Arcis-sur-Aube
Tél. 03 25 37 82 35

Antenne de Nogent-sur-Seine :

2 rue du Parc
10 400 Nogent-sur-Seine
Tél. 03 25 39 89 03
nogent@mon-logis.fr

- **AGENCE TROYES CENTRE**

8 rue de la République
10 000 Troyes
Tél. 03 25 41 18 50
troyes-centre@mon-logis.fr

- **AGENCE TROYES NORD**

16 A rue Roger Salengro
10 600 La Chapelle-Saint-Luc
Tél. 03 25 75 91 70
troyes-nord@mon-logis.fr

- **AGENCE TROYES SUD**

40 avenue du Maréchal Leclerc
10 450 Bréviandes
Tél. 03 25 72 51 30
troyes-sur@mon-logis.fr



www.mon-logis.fr

