

RAPPORT ANNUEL

MON LOGIS

2014

LES MARCHÉS • TEMPS FORTS • SATISFACTION CLIENTS • ACTIVITÉ COMMERCIALE •
DÉVELOPPEMENT & INVESTISSEMENT • VENTE • RÉHABILITATION-RÉSIDENTIALISATION
• RESSOURCES HUMAINES • CHIFFRES CLÉS • CONSTRUCTION • ENTRETIEN DU
PATRIMOINE • NOS VALEURS • LOCATION • ACQUISITION-AMÉLIORATION



1 MON LOGIS

- 2 ■ Edito
- 4 ■ Nos valeurs
- 5 ■ Chiffres clés
- 6 ■ Temps forts



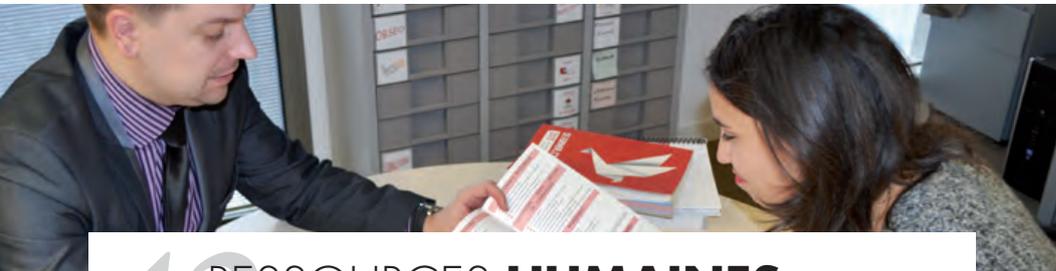
10 ACTIVITÉ COMMERCIALE

- 12 ■ Satisfaction clients... nous progressons
- 14 ■ Toujours +... de qualité de service
- 18 ■ Location Chiffres clés
- 20 ■ Objectif Service client
- 22 ■ Vente Un contexte difficile



20 DÉVELOPPEMENT & INVESTISSEMENT

- 28 ■ Construction, un rythme soutenu
- 30 ■ Zoom sur... la résidence Marie-Claude Pietragalla
- 33 ■ Développement en Seine et Marne et dans l'Yonne
- 34 ■ Rénovation urbaine dernière ligne droite
- 36 ■ 2 quartiers métamorphosés
- 38 ■ Au quotidien, l'entretien du patrimoine
- 40 ■ Donneur d'ordre de 1^{er} plan



42 RESSOURCES HUMAINES

- 42 ■ Evolution des compétences
- 43 ■ Chiffres clés 2014
- 44 ■ Préparer l'avenir

Acteur immobilier de premier plan proche de ses clients, Mon Logis a renoué avec une politique de croissance. Notre entreprise est devenue un référent dans le secteur de l'immobilier et du bâtiment, avec 12 000 logements et

24 000 personnes logées, dans 91 communes et sur 6 départements. En 2014, nous avons confirmé notre position de leader de la location immobilière dans l'Aube et développé nos activités en Seine et Marne et dans l'Yonne.

Dans un contexte économique et politique instable et fragile, pérenniser nos activités et celles de notre environnement est plus qu'un leitmotiv. Nous devons faire preuve d'un grand professionnalisme et d'une extrême rigueur pour résister aux conséquences négatives de la multiplication des normes et des réglementations : amiante, thermique, acoustique, archéologique, assainissement, sécurité...

Cette évolution nous encourage à reconsidérer nos méthodes de travail :

- En termes d'organisation pour accroître la performance et les résultats,
- En termes d'attitude et d'état d'esprit pour améliorer la satisfaction de nos clients.

COOPERATION & SOLIDARITE sont les clés de la réussite.

COOPÉRATION & SOLIDARITÉ SONT LES CLÉS DE LA RÉUSSITE

En prenant appui sur cette croissance retrouvée, Mon Logis a renforcé son identité et changé d'image : notre dynamisme et notre démarche d'innovation et de services au client sont aujourd'hui reconnus tant par les professionnels et les

particuliers que par les institutions. Mon Logis a changé de discours et se rapproche de ses clients, avec un positionnement marketing fort et une nouvelle signature de communication M&Vous. Notre culture d'entreprise, fondée sur des valeurs sincères et partagées, se met au service de nos missions : aider les jeunes et les moins jeunes à se loger, favoriser l'accession sociale à la propriété et accompagner les salariés dans leur mobilité. En interne, nous avons renoué avec le dialogue social et formé nos équipes.

Leur mobilisation, au sein de groupes de travail sur des projets phares de l'entreprise, témoigne de notre volonté partagée de progrès. Patrimoine, engagements client, valeurs d'entreprise, management de la performance, systèmes d'information, ces grands travaux de réflexion transversale posent les bases d'un avenir que nous voulons solide, toujours avec « le client au centre » de nos activités. ■



SERGE LAURENT
Directeur Général

CLAUDE CUINET
Président du Conseil d'Administration

ARMAND ET SON COMPAGNON

Locataires à Romilly/Seine

« C'est la 1^{re} fois que nous sommes locataires chez Mon Logis. J'ai vu l'annonce dans un magasin à Romilly/Seine. J'ai téléphoné, rempli un dossier, et on nous a proposé ce grand T3, dans une résidence neuve avec jardin et garage. Tout a été conclu en 2 semaines. Les relations sont très professionnelles, et l'état des lieux rigoureux et bien mené. On a eu des soucis avec la VMC, mais elle a été réparée. Ils savent suivre leurs clients... ». ■



FRÉDÉRIQUE

Locataire à Sainte-Maure

« Notre pavillon neuf est fonctionnel et agréable. Le loyer est très correct pour un logement indépendant avec un coin de verdure. Avec Mon Logis, j'apprécie les relations courtoises. Ils respectent notre demande et ne nous proposent que ce qui va nous plaire. On gagne du temps ». ■



VÉRONIQUE RACLOT

Assistante commerciale, Agence de Romilly/Seine

« Le contact en 1^{re} ligne est certes parfois ardu, mais c'est gratifiant de trouver rapidement une solution à chaque problème posé, et de voir le client – au cœur de notre métier – repartir satisfait ». ■



JÉRÔME BONALDI

Journaliste et chroniqueur TV - radio

« Ce qui me plaît chez Mon Logis, c'est que les bâtiments, ce sont aussi et avant tout de l'humain ». ■



23 909
PERSONNES LOGÉES

11 821
LOGEMENTS GÉRÉS

91
COMMUNES
sur 6 départements

382
LOGEMENTS
RÉCEPTIONNÉS
(neufs, rénovés ou réhabilités)

64 M€
de chiffre d'affaires

146
SALARIÉS



TEMPS FORTS

16 OCTOBRE 2014

RÉSIDENCE JÉRÔME BONALDI

« L'utopie d'hier, c'est la réalité de demain !

Le bâtiment et l'immobilier vont fortement évoluer pour répondre à de nouveaux besoins et aux problématiques environnementales. (...) Il faut rendre hommage à ceux qui contribuent à réaliser nos logements de demain et à leur donner une âme, aux artisans de ce bel ouvrage et aux futurs locataires ».

JB, diplômé en Maths-Physique, journaliste et chroniqueur à succès, passionné par les sciences et les inventions



Chaîne Mon Logis

Découvrez la vidéo de l'événement

16 OCTOBRE 2014

LOGEMENT ET INNOVATION

- Inauguration de la résidence : rue Leheutre à Troyes, 44 logements neufs du T2 au T5, dans le cadre d'un Programme de Rénovation Urbaine.
- Une conférence ludique a réuni près de 400 professionnels au nouveau centre des congrès troyen. Après une entrée silencieuse en Zoé électrique, Jérôme Bonaldi exprima à sa façon l'intérêt de l'habitat innovant et du développement durable en valorisant l'homme et son travail. Entouré des élèves du Groupe St Joseph et des salariés ayant participé à la construction de la résidence, il a marqué les esprits. ■



LA VOITURE ÉLECTRIQUE PARTAGÉE

UN SERVICE INÉDIT EN FRANCE

Les locataires de la résidence J. Bonaldi testent ce service installé par Park'n Plug et géré par MopEasy. Sur un site Internet sécurisé, ils réservent une voiture électrique en libre-service sur le parking, qu'ils récupèrent grâce à un code envoyé par SMS. Un tarif préférentiel leur est réservé : 1 € la demi-heure tout inclus (nettoyage, assurance, maintenance et recharge électrique). ■

« Actuellement, dans le secteur de l'immobilier, les entreprises HLM sont les plus innovantes et les plus responsables, par leur vocation sociale ».

J. BONALDI

12 AVRIL 2014

PRINTEMPS DU LOGEMENT

Dès sa 2^e édition, l'événement commercial de l'année a pris de l'ampleur, prouvant que « le client au centre de nos attentions » est une réalité sur le terrain. Nouveauté 2014, 3 résidences neuves ont ouvert leurs portes au grand public, en complément de la trentaine de logements proposés à la location. ■

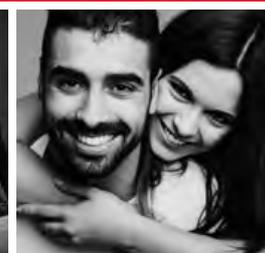
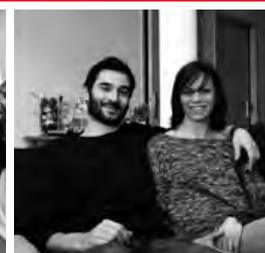
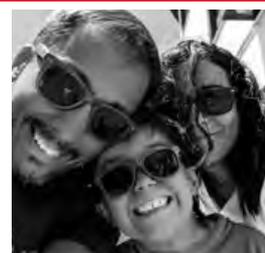


173

GROUPES
DE VISITEURS REÇUS
(vs 114 en 2013)

45

SALARIÉS MON LOGIS
mobilisés



6 SEPTEMBRE 2014

M&VOUS

UNE NOUVELLE SIGNATURE DE COMMUNICATION

Le grand public a découvert M&Vous, la signature illustration de notre nouveau positionnement marketing : « L'acteur immobilier proche de ses clients ».

M&Vous traduit la solidarité et le respect, des valeurs que nous mettons en avant auprès de nos clients, de nos partenaires et entre collègues salariés.

En soulignant la connivence et la proximité, M&Vous humanise l'activité de Mon Logis. Déclinée sur l'ensemble de nos supports de communication, cette signature affirme notre démarche de relation clients : charte «M&Vous Accueillir», nouvelles enquêtes de satisfaction «M&Vous Satisfaire», et lancement du magazine locataires M&Vous. ■

L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

« LE CLIENT AU CENTRE ».
MON LOGIS MET ENCORE
L'ACCENT SUR LA QUALITÉ
DE SERVICE EN DIRECTION
DE TOUS LES PUBLICS
EN DIFFUSANT SES VALEURS
DE SOLIDARITÉ ET DE RESPECT.

SATISFACTION CLIENT

La grande enquête clientèle administrée en 2014 montre le chemin parcouru et les efforts à fournir. Le plan d'action est en marche pour conforter cette dynamique.

MARIE-CHRISTINE FRICHER

Directrice clientèle

« Mon Logis accentue la personnalisation et renforce ses relations clients. Bien accompagner nos locataires est une satisfaction pour tous. C'est pourquoi nous nous sommes appuyés sur l'analyse de notre grande enquête 2014 pour poser les bases de progrès à venir. En 2015, la mise en place de nos 13 projets de résidence va marquer un tournant dans notre politique de proximité ». ■



LOCATION

Mon Logis confirme sa croissance régulière et sa position d'acteur incontournable dans l'Aube, avec près de 24 000 personnes logées.

VENTE

Mon Logis facilite l'accès à la propriété pour le plus grand nombre. Une mission importante pour bien accompagner le parcours résidentiel de nos clients.



SATISFACTION CLIENTS... ... NOUS PROGRESSONS

Quatre ans après l'enquête de satisfaction menée en 2010, Mon Logis a interrogé un panel représentatif de 1 210 clients locataires sur 4 thèmes :

- La relation, l'information et le traitement des réclamations,
- Le logement et ses équipements,
- Les parties communes et les espaces extérieurs,
- L'environnement.

Cette démarche permet de valider la stratégie choisie et les efforts fournis ces dernières années, mais elle est surtout une base de travail indispensable pour préparer l'avenir.

Si les résultats globaux sont très positifs, au-dessus de la moyenne nationale des bailleurs sociaux, ils masquent cependant certaines disparités.

L'accent mis sur la qualité de service, la proximité de la relation client et la communication porte ses fruits. Nos actions d'information ciblées sur les avis d'échéance,

la clarté du décompte des charges (une présentation plus simple et plus détaillée) ou encore le fonctionnement et l'entretien des équipements sont très bien perçues.

Mon Logis va renforcer cette démarche pédagogique pour répondre aux attentes comme

l'affichage des travaux prévus dans l'immeuble, le planning de nettoyage et les travaux à la charge des locataires. En 2015, la refonte du site Internet permettra d'affiner cette communication au service du client.



Par ailleurs, 86,4 % des personnes interrogées apprécient l'accompagnement des collaborateurs Mon Logis lors de leur entrée dans un logement (soit + 3,3 points de satisfaction). Nous poursuivons encore cet effort. A l'heure des réseaux sociaux, un client satisfait en parlera à 3 personnes, et un client insatisfait à plus de 10 !

Pour terminer ce bref panorama, nous nous sommes focalisés sur 3 attentes fortes (hors loyer et charges) pour lesquelles la satisfaction a légèrement baissé :

- La rapidité des interventions 66,6 % (vs 68,3 % en 2010),
- Les échanges 72,4 % (vs 77 % en 2010),

- La propreté des parties communes 74,1 % (vs 75,2 % en 2010).

Ces thèmes font partie de nos actions prioritaires pour 2015, dans l'objectif d'améliorer sans cesse la satisfaction de nos clients. ■

SATISFACTION GLOBALE

83 % en 2014 et 2010
vs 79 % de satisfaction moyenne nationale
pour les bailleurs sociaux.

LOGEMENT ET ÉQUIPEMENTS

81 % globalement satisfaits
vs 79,6 % en 2010

Une attention particulière à porter
aux installations de plomberie / robinetterie, chauffage,
fenêtre / isolation et revêtements de sol.

ESPACES COMMUNS

74 % de satisfaction
vs 69 % pour l'ensemble des bailleurs sociaux

👍 Un bon point pour les équipements, la propreté
des parties communes et la protection des accès
aux immeubles.

👎 62 % des locataires expliquent le manque de
propreté des espaces extérieurs par les incivilités.

LA RELATION LOCATAIRES

86 % satisfaits par la qualité d'accueil
👍 De larges horaires d'ouverture, l'amabilité
et la disponibilité sont appréciés.

👎 A améliorer encore : le temps d'attente
téléphonique, le traitement des demandes
techniques ainsi que la clarté et la rapidité
des réponses apportées.

TOUJOURS +... **DE QUALITE DE SERVICE**

Fruit de l'analyse des résultats de l'enquête 2014, notre nouveau plan d'action est centré sur la réponse aux attentes de nos clients, tout en améliorant notre qualité de service et la relation client.

4 grands axes :

- L'accueil,
- Une plus grande réactivité,
- Un meilleur traitement des demandes et réclamations,
- La propreté des résidences.

Ce plan d'actions est personnalisé par agence. Des indicateurs permettront de suivre et de mesurer les résultats.

Fruit d'un groupe de travail interne dans le cadre du projet d'entreprise « Construisons 2017 », notre charte client, diffusée à partir de juin 2014, présente les 12 engagements Mon Logis regroupés sous 5 items : « Vous accueillir, vous informer, vous dépanner, vous faciliter la vie, vous accompagner ».

La charte d'accueil, distribuée à chaque salarié en septembre 2014, explique chaque type et chaque moment d'accueil téléphonique, physique et contact mail, en mettant en avant les valeurs Mon Logis : respect et solidarité. ■



13

PROJETS DE RÉSIDENCE

Programme phare du nouveau plan d'actions Mon Logis, 13 projets de résidence seront déclinés en 2015. Ils ont pour objectif de créer une dynamique de quartier, et de renforcer la relation de proximité avec nos locataires en les rencontrant. Toutes nos agences sont mobilisées, personnel commercial aussi bien que technique. L'approche est celle d'une copropriété : réunir, expliquer et partager avec les habitants.

- Pour mettre en place des synergies opérationnelles avec et entre les résidents, et avec les acteurs du territoire,
- Pour évoquer des souhaits d'amélioration, des projets d'animation et des actions communes. ■



1 128

LOGEMENTS CONCERNÉS

Cette opération d'envergure recouvre pour 2015 :

- 997 appartements dont 97 dans des résidences neuves,
- 131 pavillons dont 29 constructions neuves, soit 683 logements sur l'agglomération troyenne et 445 hors agglomération. ■

MIEUX

VIVRE ENSEMBLE

Pour chaque résidence seront organisés :

- 3 rencontres annuelles thématiques (réunion de lancement, événement festif entre voisins, bilan de fin d'année),
- Une rencontre de chaque locataire pour les petites résidences et de certains locataires ciblés (habitants relais) pour les grandes,
- Un projet technique ou d'embellissement à construire avec les locataires. ■





FRÉDÉRIQUE ET ANTOINE

*D'un appartement à un pavillon Mon Logis :
changement de logement réussi !*



Frédérique louait un appartement Mon Logis à Bréviandes depuis 2010. Elle rencontre Antoine, basé dans un autre département. Puis il décide de la rejoindre et, dans un premier temps, loue son propre appartement, chez Mon Logis à Saint-André-les-Vergers. Mais le jeune couple a ensuite envie de franchir le pas...

« Nous recherchions un pavillon avec 2 chambres, mais sans enfant, nous n'étions pas prioritaires. Il a fallu attendre plusieurs mois, mais ça valait la peine ! Mon Logis nous a proposé ce pavillon en construction, avec jardin et terrasse, à Culoison. A 2 pas de la rocade, très pratique pour nos métiers respectifs, au sud et à l'ouest de Troyes, l'emplacement était idéal. Nous avons signé d'emblée sur plan puis nous avons visité pendant les travaux. La résidence, fermée, est calme et nous avons le charme de la campagne... au pied de la ville ». ■





MICHEL ET ANNA-MARIE

Priorité au confort et à la sécurité

Clients fidèles de Mon Logis depuis 1964, le couple habitait dans le petit immeuble de la rue Pierre Murard à Troyes depuis 1987. Ils ont quitté leur F3 du 1^{er} étage en 2000 pour emménager dans un F4 au 3^e étage.

« Nous nous y plaisons beaucoup, c'est un des plus grands logements du bâtiment. Mais avec l'âge (81 et 76 ans), la baignoire de la salle d'eau devenait dangereuse. Je suis tombé 2 fois », témoigne Michel. « Mon Logis vient de nous installer une cabine de douche très pratique avec des poignées. Nous nous sentons en sécurité ». ■

LOCATION

CHIFFRES CLÉS

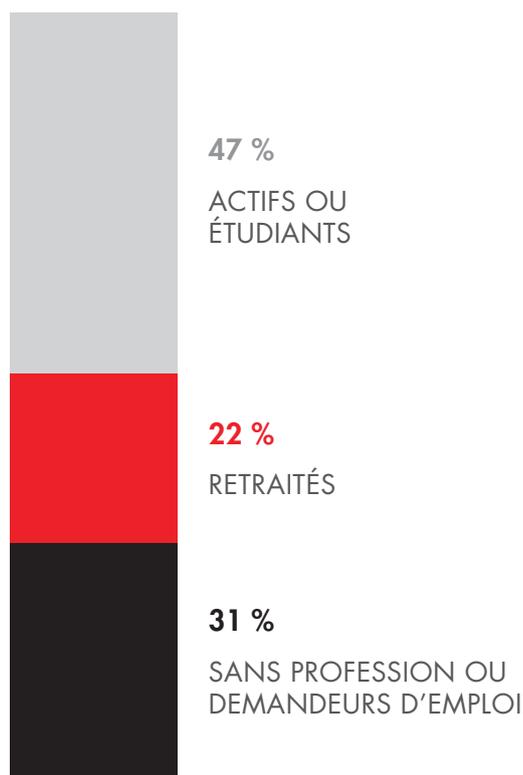
COMPOSITION DU FOYER :



TRANCHES D'ÂGE (locataires signataires du bail) :



ACTIVITÉ :



LA DEMANDE DE LOGEMENT CHEZ MON LOGIS :



REPÈRES

Le demandeur de logement social dans l'Aube en 2014 :

- Profil type : personne seule, 37 ans, avec ou sans enfant
 - 72 % de personnes seules ou familles monoparentales
- 9 003 demandes nouvelles de logement social enregistrées pour le département de l'Aube.

(source ARCA)

10 871
FOYERS LOGÉS

↑ + 2,5 %

23 909
PERSONNES LOGÉES

≈ 2,2 personnes / foyer

2 108
NOUVEAUX CLIENTS

Près de la moitié des logements attribués dans l'Aube le sont chez Mon Logis.

15,4 %
TAUX DE ROTATION

- 2 points

58 %
DES LOCATAIRES BÉNÉFICIENT
D'UNE AIDE AU LOGEMENT

261 €/mois en moyenne

CHARGES LOCATIVES RÉCUPÉRABLES



37 %
chauffage



23 %
entretien ménager



14 % taxe
ordures ménagères

La maîtrise des charges passe par la renégociation des contrats d'entretien. En 2014, 2 contrats ont été renégociés - chauffage individuel et robinetterie - pour une baisse des coûts de 6 %.

369 €/MOIS

LOYER MOYEN

conventionné et non conventionné

OBJECTIF SERVICE CLIENT



STÉPHANE CANOVAS

*Responsable Agence Troyes Nord,
2 500 logements gérés*

« Chez Mon Logis, les objectifs sont similaires à ceux du secteur privé : trouver des candidats à la location, louer des logements, recouvrir les impayés, etc. Mais la clientèle est différente, avec des profils très diversifiés : des personnes avec peu de ressources aux couples avec 2 salaires, des personnes seules aux grandes familles. On doit proposer un toit à certains en prenant parfois des risques. Les équilibres sont fragiles. Cette diversité est passionnante, et quelquefois surprenante.

Je suis ébahi par la façon dont certains considèrent leur logement. Je n'imaginai pas que l'on puisse parfois effectuer de si lourdes et coûteuses remises en état après le départ d'un locataire, ni que le paiement du loyer ne soit plus une priorité pour certains... Mais il y a de bonnes surprises qui font tomber les préjugés : les personnes dont la situation est précaire ne sont pas toujours les plus difficiles à "gérer" et peuvent avoir un comportement exemplaire ». ■



APRÈS AVOIR DIRIGÉ
UNE AGENCE IMMOBILIÈRE
DANS LE SUD-OUEST,
STÉPHANE CANOVAS INTÈGRE
MON LOGIS EN MAI 2014.
IL DÉCOUVRE UNE RÉGION,
UN TERRITOIRE, UN PATRIMOINE.



LAURENT GELY

Animateur réseau, Direction Clientèle



POURQUOI MON LOGIS A-T-IL MIS EN PLACE LE TÉLÉ-RELEVAGE DES COMPTEURS D'EAU ?

L. G. : « Nous avons un parc de compteurs vieillissant et hétérogène, et en partie obsolète. Au plan strictement technique, nous devons renouveler ce parc. Par ailleurs, la relève manuelle des consommations n'était plus satisfaisante, voire parfois impossible. Le suivi de l'ensemble était très lourd pour un résultat parfois aléatoire.

Après avoir étudié plusieurs solutions, Mon Logis a choisi la plus performante, la plus hi-tech, mais surtout la plus pérenne et la meilleure pour le locataire ».

QUELS SONT LES AVANTAGES POUR LE LOCATAIRE ?

« Chaque compteur est connecté et relié à un portail web que nous consultons tous les matins. D'une part, nous n'avons plus besoin d'accéder aux logements pour les relevés. D'autre part et surtout, nous pouvons repérer les anomalies ou

les fuites et avertir nos clients aussitôt, en cas de surconsommation d'eau. Leur facture correspond désormais exactement à leur consommation. Le système est bien plus fiable et plus confortable pour tous. A plus long terme, les locataires pourront contrôler eux-mêmes leur consommation d'eau. Autre atout, grâce au télé-relevage, nous pouvons informer le locataire sortant dès la pré-visite (avant état des lieux), et lui transmettre plus vite son solde de tout compte ».

COMBIEN DE LOGEMENTS SONT CONCERNÉS ?

« En 2013 et 2014, nous avons changé la quasi-totalité des compteurs d'eau sur l'ensemble de notre parc locatif collectif, tous départements confondus, soit 10 500 compteurs neufs pour 7 000 logements. Il reste environ 250 compteurs auxquels nous n'avons pas eu accès et pour lesquels les démarches sont plus compliquées. Ça n'a pas été de tout repos, mais le challenge en valait la peine ». ■



VENTE

UN CONTEXTE DIFFICILE

La vente de patrimoine ancien a résisté à la morosité ambiante. Même si le prix moyen de vente régresse d'environ 3 000 € par logement, les volumes se maintiennent au niveau de 2013, année marquée par une nette progression.

Dans un contexte mouvementé, devenir propriétaire de son logement, et donc copropriétaire, reste en effet une forte aspiration. Acquérir à un prix attractif le logement dont on était locataire évite de nombreux écueils et le coût d'un déménagement.

Le principe :

La vente HLM permet à des ménages modestes d'accéder à la propriété. Elle est réservée pendant 2 mois au locataire du logement, puis ouverte à tous, en bénéficiant de frais notariaux réduits. C'est une véritable opportunité, aussi bien pour les locataires du logement social qu'ils occupent, que pour les personnes souhaitant acquérir un logement vacant, sous condition de respecter les plafonds de ressources exigés. Notre locataire peut également demander l'acquisition de son logement au profit de son conjoint, de ses ascendants ou descendants. Par

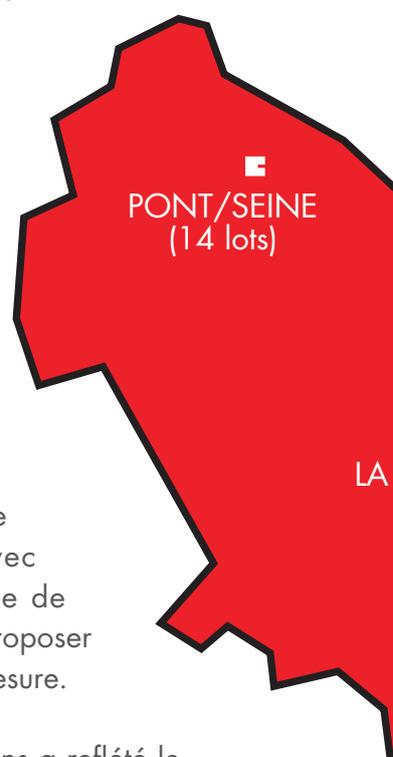
Faciliter l'accès à la propriété au plus grand nombre, autre mission de Mon Logis, lui permet d'accompagner au mieux ses clients tout au long de leur parcours résidentiel.

ailleurs, les biens non habités sont réservés avant tout aux locataires des organismes HLM du département.

Rappelons que la vente HLM s'applique uniquement à des biens construits ou acquis depuis 10 ans minimum, en bon état d'entretien et conformes aux normes minimales d'habitabilité fixées par décret.

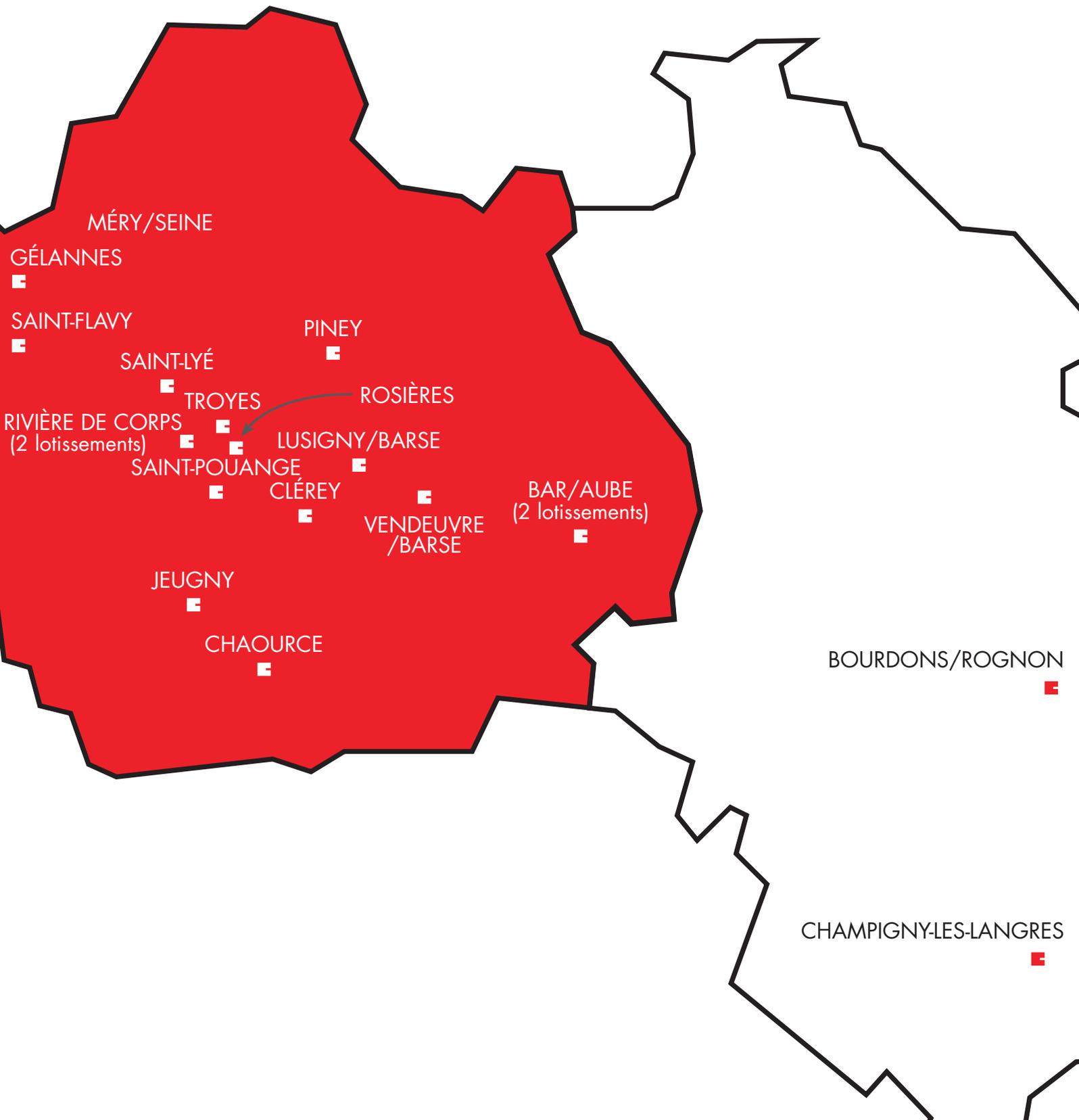
Aménageur de lotissements, Mon Logis propose également des terrains viabilisés pour les particuliers, en libre choix du constructeur. Notre partenariat privilégié avec Plurial Home Expert, filiale de notre Groupe, permet de proposer le terrain et la maison sur mesure.

En 2014, la vente de terrains a reflété le contexte économique, mais le nombre de promesses de vente nuance positivement un résultat en baisse. Logiquement, le prix moyen de vente régresse en moyenne de 7 € au m², de même que les surfaces, avec une cinquantaine de m² en moins. Concomitamment, notre offre de terrains est en progression. ■



LOTISSEMENTS :

18 COMMUNES D'IMPLANTATION



TERRAINS À BÂTIR

18 TERRAINS VENDUS
&
23 SOUS PROMESSE
D'ENGAGEMENT

CARACTÉRISTIQUES

DE 500 À 1300 M²
27 À 94 €/M²

➤ **OFFRE
DE TERRAINS**

19 LOTISSEMENTS
160 TERRAINS

53 €/M²

PRIX MOYEN DE VENTE EN 2014

IMMOBILIER ANCIEN

30 LOGEMENTS
VENDUS

50 %
PAVILLONS

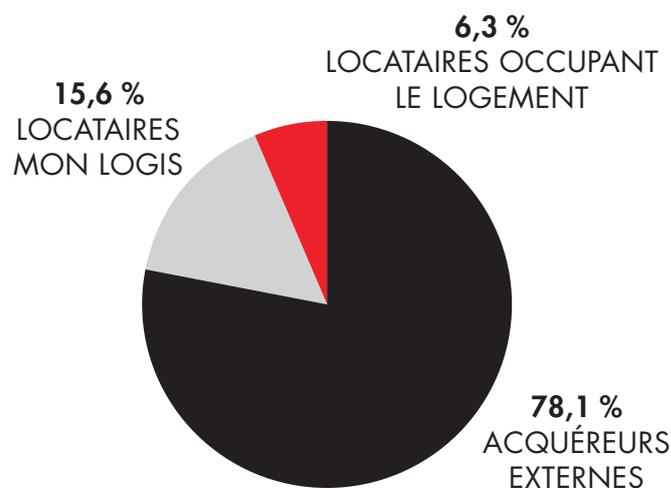
50 %
APPARTEMENTS



94 900 €

PRIX MOYEN
(VS 98 000 € EN 2013)

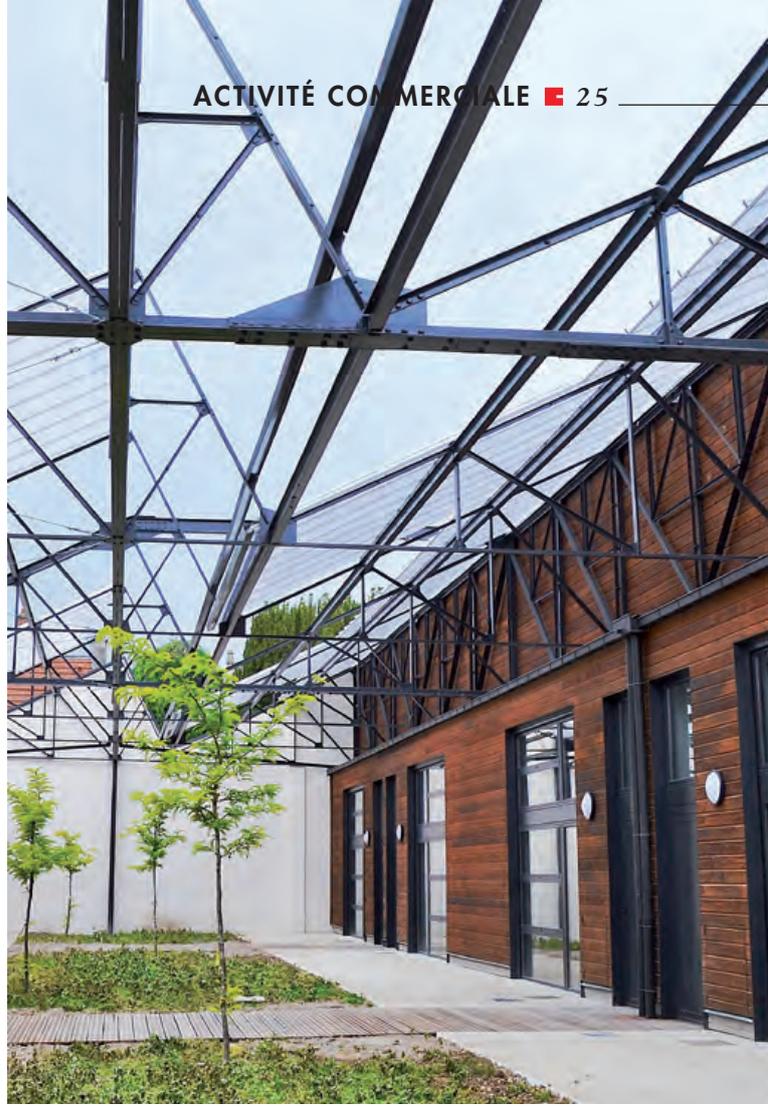
LES ACQUÉREURS



ELDA Z.

nouvelle propriétaire à Saint-André-les-Vergers

« Je louais un appartement Mon Logis à Saint-André-les-Vergers depuis 2005, au 7^e et dernier étage d'un petit immeuble. A quelques années de la retraite, je souhaitais acheter, et plutôt en rez de chaussée. Je vis seule et ne pouvais pas y consacrer un énorme budget. Franck Héliot m'a fait visiter plusieurs appartements et j'ai choisi ce type 3, calme, bien situé, à un kilomètre de mon ancien logement. J'y suis entrée en avril 2014 et ai fait des travaux, cassé quelques cloisons. Je campe encore un peu, mais c'est bien agréable d'être chez soi ». ■



DÉVELOPPEMENT & INVESTISSEMENT

AVEC PRÈS DE 250 LOGEMENTS NEUFS
LIVRÉS EN 2014 ET PRÈS DE 580
EN COURS DE CONSTRUCTION,
MON LOGIS CONFIRME SON DÉVELOPPEMENT,
AUSSI BIEN DANS L'AUBE QU'EN SEINE ET MARNE,
ET DANS L'YONNE.



JEAN-PIERRE GRAVELLE

Directeur du Développement

« 2014 restera une année particulière, et excellente, pour Mon Logis, marquée par la fin de la déconstruction ANRU et une forte montée en puissance. Nous avons encore développé notre patrimoine, tant au plan géographique qu'en nombre de logements. 2014 témoigne par ailleurs d'une réelle montée en gamme de notre offre, avec des résidences à l'image de celle de la rue Anatole France (Marie-Claude Pietragalla) à Troyes. Chaque projet est unique : nous étudions et choisissons la meilleure intégration dans l'environnement ». ■





UNE CROISSANCE CONTINUE

Rythme soutenu de l'activité de construction, développement vers d'autres départements, quasi-finalisation du grand programme pluriannuel de rénovation urbaine et entretien régulier de son patrimoine... Mon Logis a accentué sa montée en puissance.



CONSTRUCTION, UN RYTHME SOUTENU

Mon Logis poursuit sa montée en puissance en matière de construction, avec près de 250 logements neufs livrés en 2014. En réponse aux nouvelles attentes, nous inversons la répartition entre l'habitat collectif et individuel : priorité au logement avec entrée indépendante. Mon Logis s'attache par ailleurs à diminuer les surfaces des parties communes. Cette redistribution présente un triple avantage : baisse des coûts d'entretien, répercussion positive sur les charges du client et augmentation de la surface des pièces principales. Globalement, nos cahiers des charges vont encore plus loin : aménagement de placards, fenêtres oscillo battantes, etc.

La répartition géographique des constructions répond elle aussi à la demande du marché et à son attractivité. La demande de logement est de plus en plus concentrée dans les communes proposant de nombreux services et de l'emploi, telles la résidence Marie Claude Pietragalla rue Anatole France à Troyes, aux environs du centre hospitalier, ou encore

à La Rivière de Corps, dans l'Yonne ou en Seine et Marne.

Mais être en adéquation avec le marché signifie également respecter voire anticiper les normes, qui ne cessent de s'accumuler. Elles exigent une augmentation des surfaces qui se répercute sur le prix de construction. La réglementation thermique 2012 à elle seule, par exemple, est à l'origine d'un surcoût de 7 %.

C'est donc le choix de l'innovation au service du client qui nous permet de confirmer notre position de leader, d'attirer une clientèle nouvelle et de fidéliser. Mon Logis privilégie la simplicité et l'efficacité : une meilleure approche environnementale et thermique plutôt que des technologies sophistiquées.

L'innovation est présente dans le bâti mais également dans les services offerts aux clients. Par exemple, la voiture électrique partagée est l'une des dernières nouveautés pertinentes, ainsi que l'installation de bornes de recharges électriques, à disposition des locataires dans le parking. ■

VEFA ET CPI,

DES PARTENARIATS CONSTRUCTIFS

Nous choisissons, pour renforcer notre développement, des partenaires qui partagent notre vision. La Vente en l'Etat Futur d'Achèvement et le Contrat de Promotion Immobilière permettent un développement plus rapide. En 2014, une résidence a été réceptionnée en VEFA, achat sur plan, à Nangis (77). Quant au CPI, contracté avec CEPHAS Immobilier pour la Résidence Saint-Martin (rue de Preize) à Troyes, il permet au maître d'ouvrage de faire appel à un promoteur pour la gestion des opérations administratives, juridiques et financières, en complément de la réalisation de la construction. ■

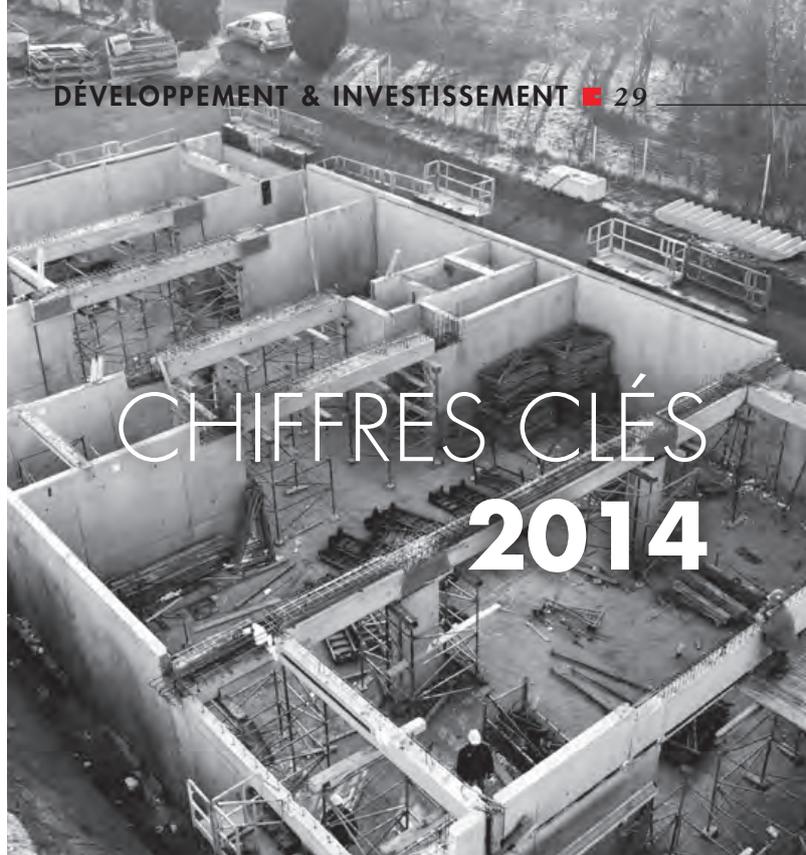


↗ 248

logements réceptionnés

↗ 576

logements en cours de construction
(dont 69 hors Aube)



CHIFFRES CLÉS 2014



13 CHANTIERS RÉCEPTIONNÉS

8 Troyes & agglomération > 61 %
4 reste de l'Aube > 31 %
1 hors Aube > 8 %



13,7 %
PLUS CD



56,9 %
PLUS



28,6 %
PLS



0,8 %
NON CONVENTIONNÉ

TYPOLOGIE DES LOGEMENTS RÉCEPTIONNÉS

T1

5,6 %

T4

13,7 %

T2

28,2 %

T5

10,1 %

T3

41,9 %

T6

0,4 %

ET PLUS



34 009 300
EUROS TTC

Coût des opérations réceptionnées.

SOIT 141 000
EUROS TTC

Coût moyen par logement.

ZOOM SUR... LA RÉSIDENCE MARIE-CLAUDE PIETRAGALLA



Cette résidence locative neuve, comprenant 3 bâtiments à dimension humaine, est située au 32 avenue Anatole France à Troyes, à proximité du Centre hospitalier et d'infrastructures du groupe Lacoste, deux employeurs significatifs. Pour nombre de leurs salariés en effet, la proximité est un critère de choix élevé : elle pallie des horaires particuliers et exigeants. Mon Logis attire ainsi une clientèle nouvelle.

Nous avons racheté ce terrain à un promoteur prévoyant un seul bâtiment en accession à la propriété. Mon Logis a adapté l'opération pour pouvoir offrir

des prestations de standing alors que les loyers restent modérés (de 182 € à 468 € hors charges). Les 51 appartements (du T1 au T3 de 31 à 80 m²) bénéficient d'espaces de vie lumineux. Et dans ce quartier où le stationnement est difficile, en complément des places de parking extérieur, les 2 bâtiments arrière abritent un sous-sol communiquant avec un parking souterrain de 40 emplacements.

Une belle inauguration avec la danseuse étoile Marie-Claude Pietragalla a eu lieu début 2015. De quoi donner plus de sens et mettre en avant la dimension humaine de nos constructions. ■



Chaîne Mon Logis - Découvrez la vidéo de l'inauguration





LUMINOSITÉ ET VERDURE EN VILLE

*Présentation par Bruno
FREYCENON, architecte.*

QUEL EST LE PARTI-PRIS DE CETTE RÉSIDENCE ?

« Sur cette parcelle toute en longueur et légèrement en pente, à 15 mn à pied de l'hypercentre, nous avons opté pour 3 petits bâtiments de deux étages, perpendiculaires à l'avenue, grand axe de la ville. Les toits traditionnels permettent de rompre avec l'image de "collectif". La perpendicularité favorise la double orientation des appartements, et un léger décalage de l'alignement des 3 bâtiments évite la vue directe sur le voisinage. Les appartements en rez-de-chaussée ouvrent sur des jardinets privés (de 40 à 60 m²), et en étage sur des balcons spacieux qui deviennent des lieux de vie supplémentaires aux beaux jours ».

QUELS TYPES DE PRESTATIONS AVEZ-VOUS CHOISI ?

« Les prestations sont de belle facture, jusqu'aux poignées de portes et aux ascenseurs. A l'extérieur, la brique sur pignon rappelle la présence historique d'usines dans ce quartier. A l'intérieur, les halls d'entrée sont chics, clairs, avec de grands miroirs, de belles portes vitrées et de beaux matériaux. Les 3 bâtiments répondent aux normes d'accessibilité pour les personnes handicapées, les surfaces sont donc légèrement supérieures dans toutes les pièces. Les cuisines sont ouvertes sur le séjour, avec de grandes portes-fenêtres, que l'on retrouve également dans les chambres.

Les 1^{ers} habitants apprécient ces logements modernes baignés de lumière, une attente de plus en plus forte ». ■



Ile de France



Sens, 2/4/6 Cours Tarbé 69 appartements du T2 au T4

DÉVELOPPEMENT EN SEINE ET MARNE ET DANS L'YONNE

Livrée en juin 2014 à Nangis, cette résidence de standing bénéficie d'une situation intéressante dans

un quartier pavillonnaire calme : à proximité de nombreux commerces et à 150 m de la gare reliant Nangis à Paris en 50 mn.

Acquis en VEFA, 35 logements, du studio au T4 (de 27 à 75 m²), viennent cotoyer 36 appartements réunis en copropriété privée. L'accès sécurisé de la résidence de 71 logements au total est un atout qui valorise l'architecture aux lignes contemporaines et élégantes.

UNE RÉSIDENCE NEUVE

AUX PORTES DE PARIS

Ses 4 étages lui confèrent une taille humaine et un îlot de verdure agrémenté l'ensemble. De belles

prestations allient confort et économies de charges : cuisine ouverte sur le séjour, pièces lumineuses, placards, chaudière individuelle gaz à condensation, balcon ou loggia, accès digicode et visiophone, parking privatif et espaces communs paysagers.

Mon Logis propose ainsi une offre attractive sur un marché tendu. ■

A Sens, La Menelle reprend vie sur un terrain de plus de 4 000 m² au pied de l'Yonne, sur le site de l'ancien moulin.

Avec une vraie volonté de sauvegarde du patrimoine historique, l'architecte Richard SENNEPIN a conservé de nombreux éléments, notamment les remarquables façades de brique, pierre et acier datant du 19^e siècle. Pour les préserver, la déconstruction a été effectuée par grignotage pendant 2 mois. La construction des logements s'est ensuite articulée autour de ces murs.

Cette résidence, qui concilie tradition et modernité (matériaux anciens, toitures à l'impérial en zinc,

AU BORD

DE L'YONNE

balcons...), offre à ses habitants de superbes points de vue sur l'Yonne.

Ce projet était un challenge intéressant.

Il a d'abord fallu déconstruire puis dépolluer le site, devenu pendant la guerre 14-18 une usine de fabrication de boutons pour les costumes des soldats, d'où la présence de plomb. Par ailleurs, une zone en partie inondable avec un cours d'eau au milieu a nécessité l'installation de fondations spécifiques. Ces contraintes sont à l'origine du coût global un peu élevé mais le projet le méritait.

(livraison prévue pour 2016) ■



Si l'origine du moulin de La Menelle remonte au XIII^e siècle, l'édifice a été reconstruit en 1864. Vestige de cette époque et symbole du lieu, la haute et unique cheminée en briques autonome de la parcelle, fièrement dressée, témoigne de l'activité industrielle d'autrefois, malgré un "rabetage" il y a plusieurs années face à une menace d'effondrement. ■

RÉNOVATION URBAINE

DERNIÈRE LIGNE DROITE

Mon Logis termine les déconstructions liées au Programme National de Rénovation Urbaine. Seuls 125 logements restent à déconstruire en 2015 sur ce patrimoine. Depuis l'origine, à un rythme d'environ 250 par an, pas moins de 1 000 logements auront été concernés par cette politique d'envergure. ■

RÉHABILITATION



123 LOGEMENTS LIVRÉS

(Bar/Aube, Pont-Ste-Marie et Troyes),
soit un investissement de 6 380 000 € TTC
(coût moyen par logement : 52 000 € TTC)



**330 LOGEMENTS
EN COURS**

RÉSIDENTIALISATION



57 LOGEMENTS LIVRÉS



**888 LOGEMENTS
EN COURS**

soit un investissement plus de 7 millions €

ACQUISITION-AMÉLIORATION

**11
LOGEMENTS LIVRÉS**

**154 000 €
TTC COÛT MOYEN**

Les rénovations du patrimoine ancien et de caractère acquis en centre-ville (notamment à Troyes) se terminent, après d'importantes livraisons en 2011 et 2012. ■

NOUVEAU QUARTIER DE LA PIELLE TROYES

Création d'un véritable quartier intergénérationnel à Troyes, sur une emprise foncière au bord de la rivière La Pielles : 2 réhabilitations d'envergure et 3 projets de construction à venir. ■

Chaîne Mon Logis
Découvrez la vidéo 3D du nouveau quartier



QUARTIER DEBUSSY PONT SAINTE MARIE

Les 144 logements, pavillons individuels et semi-collectifs, du quartier Debussy à Pont-Ste-Marie ont fait peau neuve. 7,46 millions d'€ ont été consacrés à cette réhabilitation qui allie l'esthétisme à la sécurité et l'isolation. ■

2 QUARTIERS MÉTAMORPHOSÉS

Dans le cadre de la politique de rénovation urbaine, deux chantiers d'ampleur, représentant près de 1 000 logements, ont fait l'objet d'une vaste et complète résidentialisation qui révolutionne le cadre de vie des habitants. Outre la sécurisation, la résidentialisation prend également en compte l'environnement et les accès.

843 LOGEMENTS DANS LE QUARTIER

Les 2 grands secteurs, Franklin et Jean Zay/ Hélène Boucher ont connu une transformation radicale en 2014.

La toute fin de la résidentialisation approche ; elle sera effective en 2015. La démarche, dont les premiers travaux ont été lancés en janvier 2013, est à la hauteur du nombre de logements concernés :

- Création d'un environnement paysager et d'espaces privés,
- Sécurisation des accès aux logements et des parkings,
- Réorganisation de la circulation entre les piétons et les véhicules,

CHANTEREIGNE-MONTVILLIERS

À LA CHAPELLE-ST-LUC

- Amélioration des zones de collecte des ordures ménagères.

Sur le secteur Franklin, doivent encore être réalisées en 2015 les plantations ainsi que la fin des travaux de résidentialisation après déconstruction de 22 logements rues Jean Moulin et Maurice Ravel. Sur le secteur Jean Zay, la résidentialisation et la construction de 20 logements collectifs débiteront 2015.

Sur ce quartier Chantereigne-Montvilliers, l'investissement s'élève à 5,6 millions € en 2014. ■

140 LOGEMENTS

A côté de la résidence neuve Jérôme Bonaldi, la résidentialisation de ces bâtiments construits en 1961 va redonner vie au quartier. Lancés en octobre 2014,

RUE GUSTAVE MASSON À TROYES

les travaux d'un montant de 720 000 € TTC seront livrés au printemps 2015 : voiries, réfection et création des espaces verts. ■



SAVART PAYSAGE

« Comme tout quartier, celui de Chantereigne-Montvilliers à la Chapelle-St-Luc a sa singularité. Nous avons créé une nouvelle image en travaillant sur la notion d'intérieur/extérieur et en élargissant la perception des limites de territoire. Nous avons redessiné les espaces (36 000 m² au total) et délimité chacune des résidences sans autre apport que le végétal. Adieu les portails et autres supports pour privilégier l'ouverture, la simplicité et le respect d'un bel environnement. L'idée était d'apporter une diversité végétale et visuelle en facilitant l'entretien courant. Les différentes épaisseurs végétales accompagnent les accès aux logements et aux parkings. Les arbres, les arbustes, les graminées, les plantes vivaces, les rosiers... donnent une tonalité résidentielle à ce quartier métamorphosé et en favorisent la lisibilité ».



AU QUOTIDIEN, L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

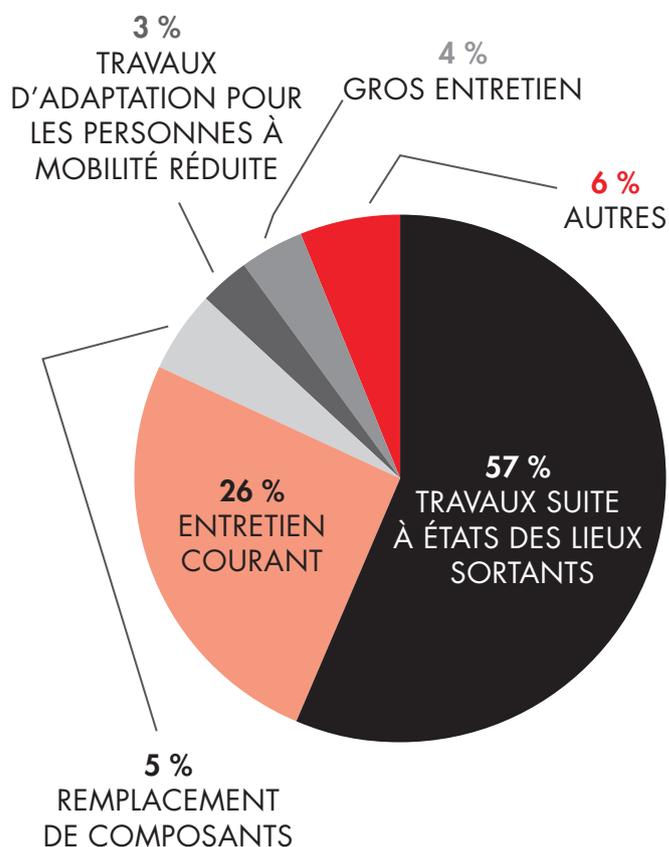
L'entretien du patrimoine, poste clé chez Mon Logis, représente un investissement de 4 796 000 € (hors diagnostics amiante) en 2014. Plus de la moitié, 57 %, sont consacrés aux travaux de remise en état à la suite du départ du locataire.

Ces dépenses s'élèvent à 1 638 € en moyenne par logement, soit une dépense globale de 3 millions €, en hausse de 1,69 % par rapport à 2013.

Elles sont incompressibles car elles conditionnent la relocation des logements et la fidélisation d'une clientèle respectueuse de son environnement. L'entretien courant et les travaux d'adaptation sont également des critères importants de satisfaction client. ■

4 796 000 €

DÉPENSES
D'ENTRETIEN
2014
hors diagnostics amiante



DIAGNOSTICS AMIANTE :**LA MÉTHODE MON LOGIS**

La réglementation relative à la protection de la population contre les risques sanitaires liés à une exposition à l'amiante dans les immeubles bâtis (décret du 3 juin 2011) s'est durcie en 2013. Cette évolution porte sur l'extension de la liste des matériaux amiantés à repérer, le changement des modalités de repérage et d'évaluation de l'état des composants amiantés.

Avec 3 500 à 3 800 diagnostics amiante par an, Mon Logis a choisi de faire de cette obligation légale, lourde et coûteuse, un axe stratégique. Nous sommes l'un des premiers bailleurs sociaux à avoir élaboré une méthode spécifique et désormais rôdée. En amont, les clients concernés sont informés collectivement et individuellement (plaquettes, affichettes) sur les étapes préalables aux travaux de diagnostic et sur les précautions de sécurité nécessaires. Un interlocuteur dédié est à leur disposition pour toute question.

34 % DES LOGEMENTS
À SONDER DIAGNOSTIQUÉS

1 769 000 €
COÛT DES DIAGNOSTICS

519 000 €
COÛT DES TRAVAUX DE
DÉSAMIANTAGE



DONNEUR D'ORDRE DE 1^{ER} PLAN

Mon Logis reste l'un des principaux donneurs d'ordre dans l'Aube avec 272 marchés ratifiés en 2014, ce qui représente un montant global de quasiment 53 millions € HT. Nous avons mené quelque 120 consultations (dont 97 pour la Direction du Développement) :

- 81 consultations,
- 31 Marchés à Procédure Adaptée (lorsque le montant maximum est inférieur aux seuils européens),
- 8 appels d'offres.

En 2015, Mon Logis lancera en consultation plus de 87 millions € :

- 72,4 millions € pour la construction : 557 logements dont 422 sur Troyes et agglomération, 45 dans le reste de l'Aube et 90 logements en Seine et Marne, dans l'Yonne et la Haute Marne.
- 15 millions € pour la réhabilitation : 2 670 logements. ■



YVES THIBAUT

Directeur Général, MURELLI ROYER, Entreprise générale de Bâtiment

MURELLI ROYER a œuvré en 2013/14 sur la Résidence Jérôme Bonaldi et prépare en 2015 le lancement des travaux de la résidence Idéal Séniors et de la résidence étudiante du Pont de la Pielle à Troyes.

CE PROJET À VENIR PRÉSENTE-T-IL UNE PARTICULARITÉ ?

« Les constructions du Pont de la Pielle seront en béton apparent. Cela exige une qualité irréprochable, un matériel et un savoir-faire spécifiques que nous

maîtrisons. Nos équipes aguerries s'y préparent ».

LA PRÉPARATION DES DOSSIERS D'OFFRES DE MARCHÉS A-T-ELLE ÉTÉ SIMPLIFIÉE ?

« Oui, nettement. L'attestation d'agrément, qui dispense de remettre l'ensemble des pièces administratives à chaque consultation, y participe. Pour une entreprise à taille humaine comme MURELLI ROYER (42 salariés et prochainement quelques collaborateurs supplémentaires), c'est important. Mais les cahiers des charges Mon Logis sont très professionnels et bien préparés. Le Service Marchés est bien organisé et rôdé, c'est appréciable. » ■

JEAN-MARIE BAILLY

PDG AUBELEC, Equipements électriques et électroniques

« Répondre à des marchés exige de la rigueur et une préparation minutieuse. Chez Aubelec, nous savons faire. L'entreprise intervient actuellement sur la construction du 1^{er} bâtiment du futur quartier du Pont de la Pielie à Troyes ainsi qu'à Sainte-Savine. Les cahiers des charges Mon Logis sont clairs et détaillés. Nous répondons toujours précisément à la demande. Le respect strict du cahier des charges est le seul moyen de comparer des offres similaires et d'éviter certains abus. Et le contrôle du respect de la demande est primordial pour éviter d'éventuelles dérives ». ■



RH

EVOLUTION DES COMPÉTENCES

Dans la poursuite de son développement stratégique et des actions engagées depuis 2007, Mon Logis déploie une offre de formation destinée à faire évoluer les compétences de ses salariés, autour de 3 axes :

- Professionnaliser les collaborateurs,
- Accompagner la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise,
- Structurer une démarche de formation interne.

L'environnement du logement social, le contexte économique et l'extension du Groupe Plurial nous incitent à conforter notre politique de ressources humaines.

Après avoir réorganisé les métiers d'agence (2009), redéployé les ressources dédiées aux projets de réhabilitation au sein de la Direction du Développement (2010) et réorienté les métiers de proximité au profit du service client (2011), Mon Logis a développé, en 2014, des actions de formation au sein des filières commerciales et techniques, portant notamment sur les impayés et l'amiante.

La récente réforme de la formation professionnelle modifie le paysage de la formation tant pour le

Des commissions de suivi se déroulent dans le respect des intérêts de l'entreprise et des salariés :

- ARTT
- Astreinte
- Exercice du droit syndical
- Egalité Femmes/Hommes
- Grille de classification

salarié que pour l'employeur. L'année 2015 sera donc marquée par la mise en place des entretiens professionnels individuels et du suivi des évaluations des actions de formation.

Deux accords collectifs signés à l'unanimité

Mon Logis a réalisé son premier bilan sur l'accord égalité Femme/Homme, signé il y a 3 ans et prenant fin en 2014. Résultat : pas de différence de traitement entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise, que ce soit en termes d'évolution professionnelle, de positionnement hiérarchique, de rémunération ou dans la gestion du temps. Ce bilan positif encourage l'entreprise à rester vigilante dans le suivi des parcours des unes et des autres. L'accord nouvellement conclu réaffirme cette volonté d'avancer efficacement et sûrement, dans le respect de chacun.

Le second accord, portant sur les négociations annuelles obligatoires, entérine la volonté de préserver le pouvoir d'achat tout en promouvant la performance professionnelle de chaque salarié. ■

CHIFFRES CLÉS 2014

146 SALARIÉS

- Personnel d'entretien : 10
- Personnel administratif : 136

RECRUTEMENT ET MOBILITÉ

- 7 CDI recrutés
- 2 CDD transformés en CDI
- 2 nouveaux contrats de professionnalisation
- 3 contrats d'avenir

UN EFFORT DE FORMATION

**2,94 %
DE LA MASSE SALARIALE**

- 122 salariés formés soit 251 stages
 - 3 506 heures de formation
 - 29 heures en moyenne par salarié
- 2 salariés ont validé un master II et 2 salariés se sont engagés dans un parcours diplômant
- 6 demandes de DIF formulées, pour une durée de 112 heures

PRÉPARER L'AVENIR



UNE FORMATION
DIPLOMANTE, C'EST
« GAGNANT-GAGNANT ».



SANDRA MOSKAL

Responsable Juridique et Contentieux

Entrée chez Mon Logis en 2001 comme Gestionnaire Contentieux avec un DEUG de Droit en poche, Sandra se voit confier la responsabilité du Service Contentieux en 2002, élargie au Service Juridique et Contentieux en 2007. En 2013/14, elle prépare en formation continue un Master II Droit de l'Immobilier et Management du Logement social, qu'elle obtient en juin.

Comment avez-vous préparé ce Master ?

« J'ai d'abord passé, en 2011, une licence pro en Droit Immobilier et de l'Urbanisme en formation continue. Ensuite, j'ai appris que l'université Paris XIII, en collaboration avec l'AFOLS et l'Union Sociale pour l'Habitat, créait ce Master pour répondre aux fortes évolutions du métier.

Mon Logis a accepté que je poursuive sur la lancée. Double avantage : je mets en application ces connaissances dans mon métier pour répondre aux besoins croissants de l'entreprise, et c'est une formation diplômante ».

Que vous apporte ce diplôme ?

« Beaucoup de connaissances, bien sûr. Cette formation me permet également d'être en permanence "connectée" dans des domaines qui évoluent en profondeur et qui engagent la responsabilité de l'entreprise. Grâce à l'association des anciens élèves, nous échangeons et partageons entre collègues, notamment sur les situations complexes. C'est un apport essentiel pour anticiper et préparer l'avenir ». ■



VALÉRIE CHALICARNE

En contrat de professionnalisation à l'Agence Troyes Centre

A la suite d'une licence en Management du logement social, Valérie, 23 ans, est en 2^e année de Master Management et Développement des Patrimoines immobiliers. En alternance entre cours à Metz et expérience professionnelle, elle est au cœur de la relation client en agence chez Mon Logis.

« Après un BTS des professions immobilières obtenu à Chaumont, j'étais très intéressée par le logement social. Au cours de la 1^{re} année d'alternance chez Mon Logis, j'ai approfondi ma vision globale du métier de bailleur avec les conseillères commerciales au travers des missions quotidiennes : loger, accompagner, suivre les locataires, surveiller les impayés, commercialiser...

Depuis septembre, j'ai la quasi-autonomie d'un secteur. Le rythme est soutenu pour gérer tous les flux (appels téléphoniques, contacts, visites) en adaptant sans cesse son discours à des publics différents. J'aime ce challenge permanent de faire coïncider les objectifs, les performances et notre mission sociale.

Sur le plan humain, on voit souvent de beaux exemples d'intégration qui contredisent les discours récurrents. Tel ce couple de réfugiés, arrivé avec 3 enfants, à qui nous avons expliqué les démarches utiles. Les revoir 2 ans plus tard, avec chacun un CDI et leurs enfants scolarisés, et leur attribuer un logement, est une satisfaction partagée. Il y a un grand brassage de nationalités, et la majorité est très respectueuse de son environnement. Chez Mon Logis, on le constate tous les jours ». ■





Serge LAURENT, Directeur général - Céline VARENNE, Directrice des Ressources Humaines et Juridiques
- Marie-Christine FRICHER, Directrice de la Clientèle - Jean-Pierre GRAVELLE, Directeur du Développement
et de la Prospective - Fabrice NOZAY, Directeur Financier ■



Direction de la publication : Direction Générale

Coordination : Service Marketing & Communication

Conception / Réalisation : Terres d'Expression & Prod&Com

Crédit photos : Okénite Animation, Mon Logis, Fotolia

Fabrication : Prod&Com • Mai 2015.

MON LOGIS

2014

LES MARCHÉS • TEMPS FORTS • SATISFACTION CLIENTS • ACTIVITÉ COMMERCIALE •
DÉVELOPPEMENT & INVESTISSEMENT • VENTE • RÉHABILITATION-RÉSIDENTIALISATION
• RESSOURCES HUMAINES • CHIFFRES CLÉS • CONSTRUCTION • ENTRETIEN DU
PATRIMOINE • NOS VALEURS • LOCATION • ACQUISITION-AMÉLIORATION

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

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-sud@mon-logis.fr