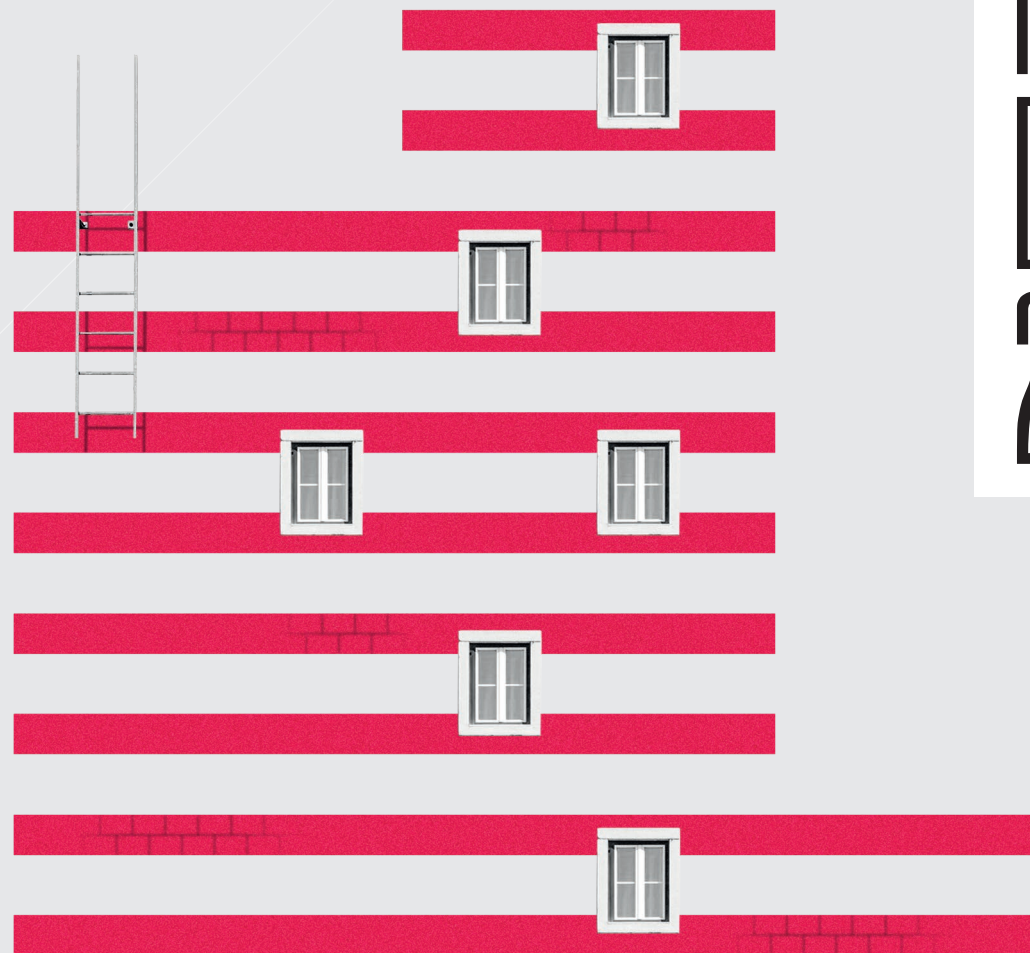


# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



E N S E M B L E

Mon Logis   
Groupe ActionLogement

# ÉDITO

Bien qu'elle fut compliquée, l'année 2020 reste pleine d'enseignements. Je tiens d'abord à remercier les femmes et les hommes de Mon Logis. Vous avez été extraordinaires. Extraordinaires de courage, de solidarité, de résilience et de dépassement. Malgré la tempête, vous avez su vous adapter à un nouveau mode de vie, à de nouvelles façons de travailler. Mobilisés et unis, nous avons fait face à un problème d'une ampleur inédite, sans jamais perdre de vue notre finalité : celle de bien loger les Aulois et les Auloises. Je vous en félicite.

Il est temps aujourd'hui de se tourner vers l'avenir. Outre la mise en place équilibrée du télétravail, grande leçon de cette crise, nous devons faire preuve de vigilance pour prendre les bonnes décisions. L'une d'entre elle sera de mettre en commun nos moyens, sous une coordination choisie et maîtrisée. Une autre sera de continuer à innover pour proposer des logements modulables avec des espaces adaptables. Les synergies et la diversification seront clés pour consolider nos racines, notre raison d'être ainsi que notre identité locale et départementale.

---

## **CLAUDE CUINET** **PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**



Pour la première fois depuis que je fais cet exercice, je suis retourné, en préparant cet édit, à celui que j'avais rédigé l'année dernière.

Je me félicitais alors que 2019 ait été la première année où nous avons pu mesurer l'efficacité de notre nouvelle organisation et je terminais en indiquant que je nous souhaitais collectivement de continuer sur cette belle lancée.

S'il y a bien eu un élan particulier en 2020, avouons que la trajectoire n'a pas été celle attendue.

2020 a été l'année de toutes les incertitudes, de toutes les inquiétudes personnelles et professionnelles. Elle a surtout été chez Mon Logis, une année d'engagements et de métamorphoses sans précédent.

Très vite, nous avons su transformer la contrainte de la Covid 19 en opportunités pour adapter nos modes de travail tout en étant encore plus proches de nos clients qui en avaient d'ailleurs bien besoin.

2020, c'est l'année au cours de laquelle de très nombreux salariés ont permis par un dépassement de leur fonction et un engagement démultiplié, que nous soyons aux rendez-vous fixés par notre Groupe.

Ce volontarisme, cet optimisme dans l'action et cette capacité d'adaptation sont nos meilleures atouts pour relever les défis de demain.

---

## **SERGE LAURENT** **DIRECTEUR GÉNÉRAL**

# LE MOT D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

2020 a été une année inédite du fait de la pandémie mondiale qui a fortement impacté l'activité économique et le fonctionnement social de notre pays. Nos organisations ont été soumises à rude épreuve. Le calendrier des élections municipales de 2020 s'est ajouté à ce contexte exceptionnel.

Face à cette année sans précédent, nos gouvernances locales et nos équipes sont restées à la barre et en première ligne au service quotidien de nos missions d'accompagnement des locataires fragilisés, des entreprises et des territoires dans des conditions de travail particulièrement difficiles.

Nos organisations ont démontré leur capacité de résilience. Nos salariés ont démontré leur engagement à servir leur utilité sociale au service de l'économie locale. Nos gouvernances ont démontré, dans chacune de nos sociétés, leur sens des responsabilités auprès des élus et des partenaires économiques.

Malgré ce contexte, l'année 2020 fut exceptionnelle et remarquable en termes de résultats.

Exceptionnelle avec plus de 42 000 agréments nouveaux obtenus pour le logement social et intermédiaire et près de 3 000 réservations en accession sociale à la propriété. Nous démontrons ainsi notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centre-bourgs.

Remarquable avec 54 % des attributions de logements au profit des salariés dans nos ESH et plus de 75 % dans les sociétés de logement intermédiaire. Action Logement Immobilier favorise l'équilibre des quartiers et des villes pour plus de mixité sociale. Notre progression en vente HLM témoigne de notre engagement à accompagner le parcours résidentiel de nos locataires en mobilisant tous les atouts du Groupe. Notre mobilisation en faveur de la restructuration HLM illustre une nouvelle politique de croissance externe et de partenariats motivés par des relations de confiance que nos filiales ont tissé localement au fil du temps.

Au nom de l'ensemble du conseil d'administration d'Action Logement Immobilier je souhaite vous remercier de votre engagement dont les réalisations quotidiennes font la grandeur du groupe Action Logement.

L'année 2021 débute avec un contexte favorable comme l'illustre l'avenant à la convention quinquennale 2018-2020 signé le 15 février dernier avec l'Etat : par-delà le développement et la mission d'utilité sociale pour les territoires qui nous réunit, l'accent sera porté sur l'effort de production, l'accession à la propriété, l'accompagnement des parcours résidentiels des jeunes et salariés et la contribution au renouvellement urbain.

Face au contexte de crise économique et sociale, nous devons réussir tous ensemble sur tous les territoires en métropole et en outre-mer. Nous prendrons notre part active à la relance économique et je sais pouvoir compter sur votre mobilisation pour servir l'ambition des partenaires sociaux pour le logement des salariés.

---

**PIERRE ESPARBES**  
**PRÉSIDENT DU CONSEIL**  
**D'ADMINISTRATION D'ACTION**  
**LOGEMENT IMMOBILIER**



13 196

LOGEMENTS GÉRÉS

26 897

PERSONNES LOGÉES

150

NOUVEAUX LOGEMENTS

106

COMMUNES SUR 6 DÉPARTEMENTS

71.9

M€ DE CHIFFRE D'AFFAIRES

140

PERSONNES EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN

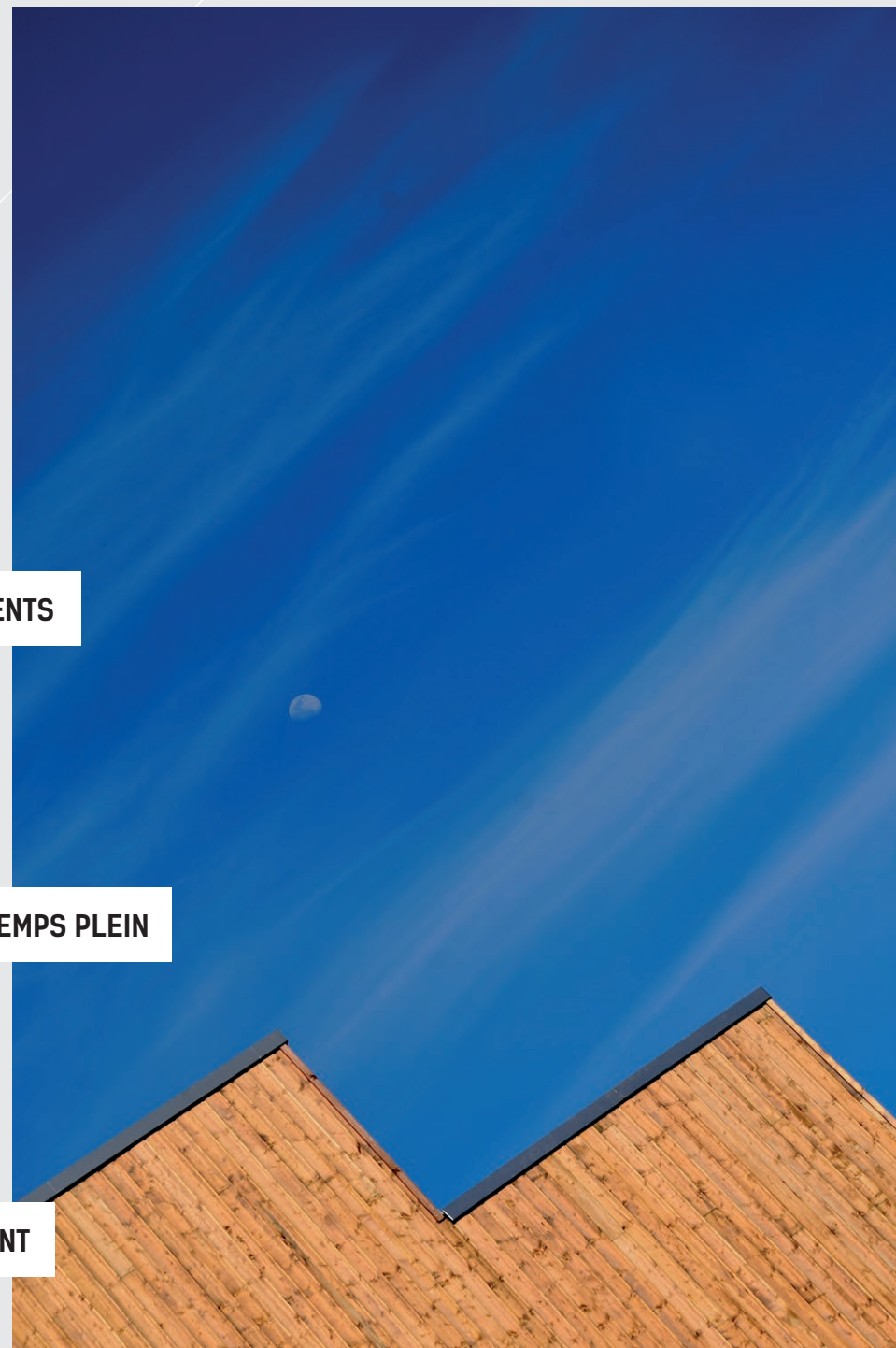
7.4

M€ RÉSULTAT NET

8.025

13,7%

M€ AUTOFINANCEMENT COURANT



7

# MON LOGIS FACE À LA COVID-19

- 8 FERMETURE DE MON LOGIS
- 8 MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL
- 9 SALARIÉS MOBILISÉS
- 10 RETOUR EN ENTREPRISE
- 11 ENQUÊTE DELOITTE
- 11 HOMMAGE AUX PERSONNES DÉCÉDÉES
- 12 2ÈME CONFINEMENT
- 13 MISE EN PLACE DES FORMATIONS DIGITALISÉES

14

# CLIENTS & SERVICES

- 15 ZOOM SUR LES LIVRAISONS
- 16 VENTE DE PATRIMOINE & TERRAINS
- 17 COMMUNICATION

19

# PATRIMOINE

- 20 CHANTIERS LANCÉS EN 2020
- 22 ENTRETIEN DU PATRIMOINE
- 23 DÉPART DE M. GRAVELLE
- 24 LIVRAISONS & PROGRAMMATIONS 2020

27

# ADAPTATION & TRANSPARENCE

- 28 RECONFIGURATION DES MÉTHODES & DES PROCESSUS
- 30 AUDIT ACTION LOGEMENT & ANCOLS

SOMMAIRE



MON LOGIS FAC



# MON LOGIS FACE À LA COVID-19

En janvier 2020, nous étions encore loin de soupçonner l'ampleur de la crise qui allait s'abattre sur nous. Même si l'on entendait dans la presse qu'un virus semblait faire rage en Asie. En même temps, comment imaginer ce qui allait suivre ? Pour l'heure, nos 140 salariés étaient en place. La Direction aussi. Toutes et tous portés par l'enthousiasme et des objectifs ambitieux.

– CÉLINE VARENNE

|                        |    |                                           |    |                                |    |
|------------------------|----|-------------------------------------------|----|--------------------------------|----|
| FERMETURE DE MON LOGIS | 8  | MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL              | 8  | SALARIÉS MOBILISÉS             | 9  |
| RETOUR EN ENTREPRISE   | 10 | ENQUÊTE DELOITTE                          | 11 | HOMMAGE AUX PERSONNES DÉCÉDÉES | 11 |
| 2ÈME CONFINEMENT       | 12 | MISE EN PLACE DES FORMATIONS DIGITALISÉES | 13 |                                |    |

# FERMETURE DE MON LOGIS

INTERVIEW CÉLINE VARENNE

## PAS DE CHÔMAGE PARTIEL

Dès février, notre directeur, M. Laurent, a commandé sans plus attendre des masques, des gants et du gel hydro-alcoolique. « Il faut que nous nous équipions, on ne sait jamais », m'a-t-il confié avec prudence. Quelques semaines plus tard, nous comprenions que la Covid-19 était arrivée, fracassante, en Europe. Tout, ensuite, est allé très vite. Pressentant le pire, la Direction de Mon Logis a créé une cellule de crise composée du comité de direction, de notre responsable Audit & Sécurité et de notre responsable informatique. Dès le départ de cette grande aventure, je tiens à noter l'appui sans faille de nos partenaires sociaux.

## SÉRIE DE DÉCISIONS INÉDITES

Avant même l'annonce du premier confinement et face à une situation qui, à l'extérieur, empirait, nous avons pris la décision difficile mais néanmoins nécessaire de fermer Mon Logis. C'était le 17 mars à 12h. Nous devons agir.



# RA

- **Priorité 1.** Mettre tout le monde à l'abri. M. Laurent a eu à cœur de protéger du mieux qu'il a pu ses salariés. Vous le savez comme moi : l'ADN de Mon Logis repose sur la confiance, le respect et la solidarité. C'était le moment de le prouver.
- **Priorité 2.** Garder un lien avec nos clients. Mon Logis devait coûte que coûte continuer à fonctionner, malgré une France désorganisée. Dès le lendemain de la fermeture, nous avons mis en place un numéro d'urgence opérationnelle ainsi qu'un service d'astreinte pour répondre aux demandes les plus pressantes de nos clients.
- **Priorité 3.** Mettre en télétravail les salariés occupant un poste dans les domaines prioritaires : Communication, Ressources Humaines, Comptabilité, Contentieux & Pré-contentieux. Pour celles et ceux qui ont dû rester confinés et sans activité professionnelle, l'enjeu a été de maintenir intégralement leur salaire et de leur imposer des congés sur les jours de réduction du temps de travail.

« Personne, pendant toute cette période et encore aujourd'hui, n'a été mis en chômage partiel. »

# MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL

INTERVIEW FRÉDÉRIC LOISEL

Sans la mobilisation du service informatique, rien n'aurait été possible chez Mon Logis. Rien n'aurait été possible non plus si Mon Logis n'avait pas anticipé, dès 2016, la digitalisation de ses outils et de ses process. « En fait, on y travaillait depuis 4 ans, sans soupçonner que la situation allait s'accélérer d'un coup », raconte Frédéric Loisel, Responsable IT. En 2019, le serveur pouvait déjà supporter 50 connexions permanentes à distance. Le service avait même anticipé la commande d'équipements pour monter à 2 000 connexions. Bref, le socle informatique était prêt, mais sous-exploité.

Lorsque l'hypothèse d'un premier confinement a été envisagée, l'équipe de Frédéric Loisel s'est mise sur la ligne de départ. À la mi-janvier, elle a débuté le paramétrage des ordinateurs portables disponibles et passé commande pour recevoir de nouveaux ordinateurs. Une anticipation salutaire puisque, dès l'après-midi du 17 mars (jour officiel du confinement et de la fermeture de Mon Logis), 50 collaborateurs étaient équipés pour travailler à distance. Puis, bientôt 75.

Afin de garantir le succès de ce déploiement, le service informatique a accompagné toutes ces personnes dans la mise en place du télétravail. Pour la plupart, c'était la première fois qu'elles se connectaient à distance depuis leur domicile. Après un aiguillage technique qui a duré quelques jours par visioconférence, les opérations ont pu reprendre leur cours normal.

Frédéric Loisel s'est concentré ensuite sur deux autres priorités. D'une part, soutenir le service Quittancement dans la dématérialisation des avis d'échéance, faute de pouvoir imprimer. D'autre part, aider le Centre de Relations Clients à déporter son service pour pouvoir prendre le téléphone à distance. En avril, tout était réglé.

L'étape suivante a consisté à offrir à tout le monde la possibilité de se connecter à distance. Ce qui impliquait plusieurs actions : commander de nouveaux ordinateurs, en rupture de stock au niveau mondial ; augmenter les débits chez Orange pour fluidifier la bande passante ; dématérialiser le courrier ; et modifier les règles de sécurité. Grâce à ce sens précieux de l'anticipation, la situation a été sous contrôle lors du deuxième confinement : totalité des collaborateurs en télétravail avec, côté informatique, une reprise normale de l'activité de surveillance technique.

Frédéric Loisel est à présent en train de réfléchir à la mise en place de salles de visioconférence pour gérer la possibilité d'une simultanéité entre présentiel et distanciel, persuadé que cette pratique-là va se généraliser dans les années à venir. Avec le recul, le responsable informatique estime que Mon Logis n'a pas à rougir de ses résultats. « Nous sommes parvenus à démocratiser le télétravail en montrant que nous étions présents pour l'entreprise. Présents pour que l'activité se maintienne, coûte que coûte. » Sans doute sa plus grande fierté de l'année 2020.



# SALARIÉS MOBILISÉS

INTERVIEW CÉLINE VARENNE

Après la stupeur du premier confinement, nous avons déporté notre Centre de Relations Clients afin que nos salariés puissent travailler de chez eux. Le service informatique, remarquable de réactivité, a mis moins de deux semaines pour rendre cette dématérialisation possible grâce à une agile répartition du matériel informatique. Huit salariés ont ainsi été équipés pour répondre à distance à nos clients du lundi au vendredi. D'autres organes jugés vitaux l'ont aussi été dans la foulée : la Communication, les Ressources Humaines, la Comptabilité, le Contentieux & Pré-contentieux, ainsi qu'une poignée de commerciaux. Au final, 75 salariés ont été mis en télétravail. Un défi inédit pour Mon Logis, le nomadisme et le télétravail n'ayant jamais fait partie de notre culture d'entreprise.

« Alors que nous étions en pilotage step by step, tout le monde s'est montré solidaire. »

Pour les salariés équipés de matériel informatique nomade tels que des tablettes et téléphones portables (techniciens responsables des états des lieux entrants et sortants dans l'incapacité d'exercer leur métier), nous leur avons proposé d'être réaffectés pour mettre à profit leurs compétences techniques face aux urgences clients. Pour d'autres (une quinzaine de commerciaux et de chargés d'études marketing), nous les avons encouragés à venir en renfort du Centre de Relations Clients et du service Contentieux & Pré-Contentieux. Afin d'assurer une continuité dans les relances clients et une prise de nouvelles régulière.

« TOUT LE MONDE A UN PLAN, JUSQU'À LA PREMIÈRE DROITE » - MIKE TYSON

Dans un tel marasme, nous savions d'instinct qu'il fallait communiquer pour rassurer tout le monde – salariés, clients et institutionnels – et éviter de propager un sentiment de peur. Le service Communication a créé une page Facebook privée pour partager les informations essentielles à la vie de l'entreprise et permettre à nos collaborateurs de dialoguer en toute liberté. Un espace d'échanges privilégié



empreint d'une volonté de rester en contact, auquel s'est ajoutée la diffusion de Flash Info destinés à apporter des éclairages sur la situation.

Dans le même temps, la Direction s'est mobilisée pour anticiper au mieux le retour des salariés chez Mon Logis, suite à l'annonce du Président de la République qui laissait entrevoir un possible déconfinement le 11 mai. Nous avons fait des pieds et des mains pour obtenir le plus d'équipements de protection individuelle (EPI) possible. Et croyez-moi : entre les ruptures de stock et les problèmes de livraison, ce n'était pas une mince affaire ! Aux côtés de Sébastien Lemoine du Centre de Relations Clients et de l'équipe Communication, nous sommes parvenus à trouver 600 masques en tissu fabriqués localement (chez Tismail), 2 000 masques chirurgicaux, 300 boîtes de gants et 75 paquets de lingettes. Quant au gel hydro-alcoolique, nous avons dû remplir nous-même des petites fioles vides et coller les étiquettes à la main. Nos salariés, qui ont eu vent de ce travail titanesque, se sont montrés profondément touchés par nos efforts.

En parallèle, nous avons travaillé sur les dotations, les modes opératoires, la préparation de la signalétique et l'organisation des bureaux (4m2 de distance à respecter à ce moment-là), pour que tout soit prêt le 11 mai. Mission réussie.

## LA COVID-19 ET SES GRANDES LEÇONS

De cette année résolument épique, j'en retiens trois leçons :

- **L'adaptabilité** : nous avons dû faire preuve d'agilité, de résilience et de tolérance à l'égard des uns et des autres. Il a fallu se réinventer et faire preuve de souplesse.
- **La solidarité** : c'est seulement grâce à nos forces conjuguées que Mon Logis a pu traverser avec autant de réussite cette épreuve. Tout le monde s'est donné les moyens.
- **Le courage** : la Direction a dû prendre des décisions radicales et difficiles, sans toujours savoir si c'était les bonnes. Or, nos salariés nous ont fait confiance, comme nous avons su leur faire confiance.

NE ENTREPRENIS  
IQUE FACE AU

# RETOUR EN ENTREPRISE

## INTERVIEW CÉLINE VARENNE

Le jour J, chaque salarié – hormis celles et ceux du quittance et du financement qui sont restés en télétravail – a été accueilli avec un livret détaillant nos nouvelles pratiques, un équipement de protection individuelle personnalisé et un stylo en cadeau. Le retour s'est fait avec le sourire et un vif sentiment de reconnaissance. La convivialité était de mise. Quelques mois plus tard, les visites en sites occupés ont repris pour nos techniciens, dans le plus grand respect des modes opératoires et des règles sanitaires.

À l'extérieur, nous nous sommes engagés dans une série d'actions solidaires. Pour soutenir, écouter et sécuriser les personnes de plus de 70 ans vulnérables à la solitude et celles en situation de handicap, nous nous sommes associés à la démarche d'accompagnement organisée par la Croix Rouge. À nos clients, nous avons distribué 3 000 masques à l'effigie de Mon Logis, confectionnés localement. Et à nos adolescents des quartiers prioritaires de la ville, nous avons offert de très beaux projets participatifs pour égayer leur été. En lien avec la ville de Troyes et sous l'égide de notre équipe Communication, nous avons réalisé un film où chacun a pu apporter sa pierre à l'édifice ; organisé des activités sportives autour du canoë-kayak et de l'équitation ; et créé un atelier d'art créatif de peinture.

Pendant toute cette période, notre fil conducteur a tenu en un mot : la prudence. À chaque fois que l'on a eu le sentiment de ne pas être dans la maîtrise de ce virus contagieux, nous ne sommes jamais allés au-delà de nos obligations. Pour être certains de ne prendre aucun risque.

## PRA & MODALITÉS

Rentrée 2020. Après un mois de septembre où l'on a eu l'espoir que les choses rentrent dans l'ordre, nous avons été secoués par l'annonce de cas Covid au sein de Mon Logis. Conscients que la situation était de nouveau en train de se dégrader, le service informatique s'est remobilisé pour faire en sorte que tout le monde puisse travailler de chez soi, avec ses propres affaires. Nous avons mis à disposition des clés wifi en croisant les doigts pour que notre système puisse supporter autant d'accès VPN (réseau privé virtuel). Au moment où nous finissions d'équiper tout le monde, le deuxième confinement est tombé, inéluctable. Mon Logis a fermé ses portes une nouvelle fois.

Heureusement, nous nous étions préparés à cette éventualité. Notre Centre de Relations Clients a continué de fonctionner comme avant ; les visites sur sites se sont poursuivies en toute légalité ; les venues au siège ont été rendues possibles sur autorisation (pour gérer au mieux les flux) ; les courriers postaux ont tous été numérisés pour être envoyés par messagerie sécurisée à qui de droit ; et les tickets restaurant ont été distribués sur rendez-vous tous les mois pour maintenir un lien, même ténu, avec nos salariés.

À la fin de l'année, nous avons même maintenu notre Convention Annuelle, sous un format dématérialisé. Le matin, le service Communication a envoyé à nos collaborateurs un lien Internet pour que tout le monde puisse la suivre de chez soi. Et l'après-midi, à la place de notre repas, nous avons distribué sur place et selon un système de flux rigoureux, un panier cadeau agrémenté de victuailles gourmandes et d'un joli petit sac 100% local. Sur place, nos salariés ont pu déguster des churros, des crêpes, des gaufres et des boissons chaudes via un stand dédié. Au final, nous sommes parvenus à maintenir un chouette moment de convivialité, apprécié par toutes et tous.

Au niveau des résultats ? Sans doute est-ce le fruit de nos efforts collectifs mais il s'avère que nos ambitions de l'année 2020 ont été honorées. Au-delà de nos espérances même ! Nous avons enregistré de très belles performances sur la vacance (les travaux ne se sont jamais arrêtés dans les vacants, prêts à être loués rapidement), les ventes et les terrains à bâtir. Sans nous formaliser des chantiers suspendus, non livrés aux dates convenues et reportés en 2021.



## LE MOT DE SERGE LAURENT SUR LE RETOUR

« Nous avons fait le pari de l'intelligence collective et de la responsabilisation en promouvant le télétravail et en limitant le retour « en présentiel ». Cette nouvelle approche de l'organisation du travail perdurera au-delà de la crise actuelle »

# ENQUÊTE DELOITTE

Face aux mesures prises depuis l'apparition de la pandémie, M. Laurent a émis l'idée de solliciter une enquête pour mesurer le ressenti de nos salariés. En charge de l'étude, le cabinet Deloitte a agrégé les réponses obtenues suite à l'envoi de questionnaires anonymes en ligne, d'entretiens individuels et d'ateliers.

En octobre, le bilan fut unanime : très satisfaite, la majorité de nos salariés s'est sentie prise en considération et en sécurité. Le seul bémol a concerné l'absence de télétravail pour toutes et tous, que nous avons résolu dès le second confinement.

## LES CHIFFRES CLÉS DE L'ENQUÊTE

- 88%** de satisfaction pour la période de confinement
- 96%** de satisfaction pour la période de déconfinement
- 80%** de satisfaction pour le management
- 88%** de satisfaction pour le télétravail

# HOMMAGE AUX PERSONNES DÉCÉDÉES

INTERVIEW **SERGE LAURENT**

Quand j'y réfléchis, le coup de massue a moins été la gestion de cette crise, que les décès que nous avons connus. Nous déplorons la mort de trois d'entre nous : M. Vignal, administrateur de 72 ans et ancien président du Mouvement des entreprises de France (Medef) local ; M. Ghrib, ancien vice-président de 68 ans et représentant de la Confédération française démocratique du travail (CFDT) ; et M. Morizot, salarié de 55 ans.

Le premier est tombé dans le coma pendant 10 jours dès avril avant de décéder. Le deuxième nous a quitté à son retour de vacances au Maroc au mois d'Octobre. Le troisième aurait été contaminé en octobre lors de réunions familiales, avant d'être hospitalisé sans succès. Ces trois disparitions ont été un véritable choc pour nous toutes et tous. Et nous avons fait de notre mieux pour leur rendre hommage : communication institutionnelle pour M. Vignal ; séquences photos lors de notre Convention Virtuelle pour M. Ghrib ; et moments d'échange et d'écoute pour M. Morizot.

Nous avons pour chacun d'entre eux et pour leurs proches une pensée particulière.



**M. VIGNAL**



**M. GHTRIB**



**M. MORIZOT**

# 2ÈME CONFINEMENT

## 100% DES SALARIÉS EN TÉLÉTRAVAIL & SERVICE INFORMATIQUE

Lorsque l'annonce du reconfinement a surgi, Mon Logis y était préparé. En l'espace de quelques jours, tout le monde a pu être mis en télétravail. En novembre pourtant, les salariés ont été nombreux à manifester leur souhait de revenir travailler en présentiel. Même si pour la Direction, le télétravail était désormais une priorité, elle a cédé en partie à cette volonté en organisant des allers et venus sur planning et autorisation pour préserver la sécurité sanitaire. L'entreprise ne pouvait que comprendre ce besoin de respiration et tout a été fait pour le leur offrir. Au final, Mon Logis s'en est sorti avec les honneurs, autant sur la question de l'impayé de loyers que des livraisons. Mais aussi en tant que corps social individuellement et collectivement responsable.

### INTERVIEW AGNÈS TAILLANDIER



## QUEL A ÉTÉ VOTRE PLUS GRAND ENJEU DE CETTE ANNÉE 2020 ?

Le télétravail, sans hésiter. En étroite coordination avec Frédéric Loisel et le Service Informatique, nous avons déployé tous les moyens techniques pour concrétiser notre mouvement vers le numérique. Je dis « concrétiser » car nous avons déjà mis en place, depuis trois ans, de nouveaux systèmes de travail, de nouvelles méthodes et de nouveaux outils.

Ce mouvement devait, quoi qu'il en soit, arriver. La Covid-19 l'a simplement accéléré, dans l'urgence de donner la possibilité à toutes et à tous de travailler à distance. Cette réussite, surtout notable à partir du deuxième confinement, a permis de démontrer que notre stratégie d'évoluer vers le monde de demain pour mieux l'anticiper avait tout son sens.

Après ce premier défi, nous avons identifié d'autres axes d'amélioration nécessaires à la fluidité de cette digitalisation soudaine et imposée. J'entends par là, l'amélioration du système de sécurité pour absorber la charge réseau et mieux préparer le télétravail ; l'augmentation du nombre de serveurs virtuels pour absorber la montée en charge croissante ; le déploiement des outils collaboratifs pour toute l'entreprise (Teams, en tête) ; la mise en place de l'envoi de courrier dématérialisé ; et enfin, l'achat de matériel pour assurer le télétravail pour toutes et tous.





# MISE EN PLACE DES FORMATIONS DIGITALISÉES

## INTERVIEW AMINA BIHI

L'année 2020 a démarré comme à son habitude. Menée par Amina Bihi, l'équipe RH avait préparé son plan de développement des compétences, en actant des formations à mettre en place sur toute l'année. Aucune ombre au tableau. Jusqu'au couperet du 17 mars où tout, brutalement, a fermé. Dont les organismes de formation. « J'ai d'abord senti une sensation de panique, comme prise au dépourvu. Si tout s'arrête, comment allons-nous pouvoir remplir nos missions ? », se rappelle Amina Bihi, responsable des Ressources Humaines.

Une lueur d'espoir s'est faite ressentir au retour des collaborateurs le 11 mai. De courte durée puisque le DG, Serge Laurent, a pris la sage décision de suspendre les formations en présentiel, hors entreprise, pour préserver au mieux la santé.



## CLASSES VIRTUELLES, UNE DÉLIVRANCE

Après une longue attente, la rentrée a été placée sous le signe de l'agissement. Si plus rien n'était possible en présentiel, alors il s'agissait de trouver de nouvelles solutions plus agiles. Consciente que l'accompagnement des salariés en formation est un axe essentiel de la politique en Ressources Humaines chez Mon Logis, Amina Bihi a décidé d'instaurer des classes virtuelles dès le mois de septembre.

« Proposées par de nombreux organismes de formation qui ont su s'adapter à la situation, ces formations à distance ont été une délivrance. Même si ce nouveau format a d'abord inquiété, très vite, nos collaborateurs ont pris conscience que ça répondait vraiment à leurs besoins », raconte Amina Bihi. Ces formations, de 2 jours consécutifs à plusieurs demi-journées réparties sur quelques semaines, ont présenté l'avantage de la souplesse mais également de l'interaction entre les animateurs et les participants. « On a constaté un vrai échange. Et parfois même, un rythme plus animé qu'en présentiel », précise la Responsable. Une grande partie des formations promises ont ainsi pu être honorées, et quelques formations en présentiel être proposées, lorsque vraiment cela s'avérait nécessaire et prioritaire.

## RECRUTEMENTS 2020

En matière de recrutement, eux aussi maintenus durant l'année 2020, Amina Bihi retient celui de deux contrats pros. Lucie et Kenny. La première était en contrat pro depuis 2 ans chez Mon Logis. À la suite de la validation de son Bac pro Accueil, Relations Clients et Usagers, elle a pu être intégrée en contrat de travail à durée indéterminée en tant qu'Assistante Commerciale. Présent également depuis 2 ans en contrat pro Profession Immobilière, le second a été recruté en contrat de travail à durée indéterminée sur le poste de Conseiller Logement. « Les voir ainsi éclore et restés fidèles à tout ce que l'on a partagé pendant 2 ans (nos outils et notre culture d'entreprise) s'avère une véritable fierté », confie Amina Bihi.

## UN DERNIER MOT

Malgré cette année épique, la plus grande fierté d'Amina Bihi est d'être parvenue à continuer à faire vivre les ressources humaines de l'entreprise, à maintenir leur motivation et à honorer le plus possible leurs souhaits de formation. « On a su s'adapter grâce à une inoxydable solidarité venue de toutes parts : de mes propres équipes, des collaborateurs et des organismes de formation », conclut Amina Bihi avec le sourire.

## ÉVOLUTIONS 2020

L'année 2020, c'est également l'année de trois parcours de choix, incarnés par des personnes volontaires et engagées. D'une part, le duo formé par Frédéric Gros et Alex Marcilly. Tous deux désireux d'évoluer sur les postes de Responsable Développement et Responsable Patrimoine, ils ont, par leur mérite, été envoyés en formation diplômante. L'équivalent d'un Bac+6 qui démarrera dès le mois de janvier 2021 et au terme duquel ils obtiendront le titre d'ingénieur.

D'autre part, Zahra Bekka. D'un poste de Conseillère logement en contrat de travail à durée déterminée décroché le 9 février 2019, elle a accédé au poste de Responsable d'équipe Commerciale près d'un an plus tard. En pleine Covid-19 ! Un véritable challenge relevé haut la main. « Ces évolutions sont d'autant plus importantes pour nous qu'elles portent des projets essentiels pour l'entreprise », explique Amina Bihi.

## DIPLOMÉS DE L'ANNÉE

En dépit de la pandémie de la Covid-19, Amina Bihi a maintenu une orientation clé de la politique en Ressources Humaines de Mon Logis : la formation diplômante. Chaque année, 2 à 3 collaborateurs qui ont à cœur de faire évoluer leur carrière en interne sont sélectionnés pour gagner un grade universitaire. Sur dossier, ces souhaits d'évolution doivent notamment correspondre aux axes de développement stratégique de l'entreprise pour être acceptés. En 2020, deux femmes ont été à l'honneur.

Présente dans l'entreprise depuis mars 2009, Marie-Catherine Simonian a sollicité et obtenu un Bac+5 Dirigeante d'Entreprise. Un diplôme en parfaite cohérence avec sa fonction de Responsable de Territoire et qui la conforte dans ses capacités managériales. De son côté, Stéphanie Afoufa, chez Mon Logis depuis mars 2004, a pu occuper le poste de Chargée des Attributions et de l'Occupation après une Licence Pro Gestionnaire de l'Habitat Social et Locatif réussie.



# CLIENTS & SERVICES

« Que fait-on lorsque l'on est commercial et que les visites sont suspendues ? Les signatures décalées ? Les états des lieux déportés ? »

Voilà la question à laquelle Claire Cagniard, Responsable Commerciale depuis 2018 chez Mon Logis, et ses équipes ont été confrontées en mars dernier, pendant le premier confinement. Une violente secousse, qui a bouleversé toutes les habitudes pourtant bien ficelées des cinq conseillers intervenants sur la livraison des programmes neufs.

**ZOOM SUR LES LIVRAISONS** 15

**COMMUNICATION** 17

**VENTE DE PATRIMOINE & TERRAINS** 16



# ZOOM SUR LES LIVRAISONS

INTERVIEW **CLAIRE CAGNIARD**

## DEMANDE DE LOGEMENTS

Considérée comme prioritaire, une partie de l'équipe de Claire Cagniard a immédiatement été mise en télétravail. Deux conseillers sont restés sur la commercialisation pour se consacrer aux programmes de Nangy et Monéteau. Le reste a été réaffecté dans les services où des renforts étaient attendus : le Contentieux & Pré-Contentieux, et le Centre de Relations Clients.

Si cette période de confinement a pu par moments être « chaotique », Claire s'est sentie soutenue par sa direction, qui l'a accompagnée en lui apportant son soutien et en lui fixant des objectifs clairs. Puis, ce fut, pour la Responsable Commerciale, une opportunité inédite de repenser ses méthodes de management. L'absence de moments informels a fait naître chez elle une grande créativité pour maintenir une dynamique féconde. Elle est parvenue à entretenir la bonne humeur et la cohésion de ses équipes en organisant des visios tous les matins et des points d'équipe réguliers. Ses mots d'ordre étant : communication et proximité.



SARRAIL

L'autre grande difficulté qu'a dû surmonter l'équipe commerciale a résidé dans les délais, qui se sont étalés dans le temps. Avec le double défi de devoir maintenir un planning et tenir les objectifs. Il a fallu intensifier les communications afin d'informer et de rassurer les clients, et surtout réinventer les process de commercialisation. Pour rendre les visites possibles, les conseillers ont dû organiser des flux rigoureux en appelant chaque personne, attestation, masque, gants et gel hydro-alcoolique à l'appui. Tout une nouvelle méthodologie chronophage mais clé dans la poursuite de l'activité. Au final, 216 programmes neufs, incluant appartements et pavillons, ont été livrés. C'est moins que les autres années mais la fierté a été, rappelle Claire Cagniard, de n'avoir aucune vacance aux dates de livraison.

« Malgré le chaos, nous sommes parvenus à remplir nos objectifs et à faire en sorte que les équipes se sentent bien sur leur poste en télétravail », conclut Claire Cagniard.

APPELS TRAITÉS PAR LE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS EN 2020 **106 800**  
POUR UN TAUX DE QUALITÉ DE SERVICE DE **95 %**

COMMERCIAL : **2033** ATTRIBUTIONS EN 2020  
ET UN TAUX DE VACANCE FINANCIÈRE ANNUEL DE **3.87%**

## PRINCIPALES LIVRAISONS DE 2020

67

**TROYES - AV. SARRAIL / RUE DES MAROTS**

**67 logements loués**

Défi : attirer une clientèle diversifiée (seniors, jeunes actifs et famille) dans un quartier souffrant d'une mauvaise image

51

**MAILLOT**

**51 lots loués répartis sur 3 bâtiments, du T2 au T4**

Défi : pourvoir des loyers en PLS (les loyers les plus chers)

47

**MONÉTEAU**

**47 lots loués répartis sur 3 bâtiments, du T2 au T4**



# VENTE DE PATRIMOINE & TERRAINS

**19** NOMBRE DE TERRAINS VENDUS  
**4** NOMBRE DE LOTISSEMENTS

**55 300 €** PRIX MOYEN TTC DU TERRAIN  
**1 050 705 €** MONTANT TOTAL DES VENTES DE TERRAIN

**695 M<sup>2</sup>** SURFACE MOYENNE  
**518 M<sup>2</sup>** SURFACE MINIMALE VENDUE  
**925 M<sup>2</sup>** SURFACE MAXIMALE VENDUE

67

NOMBRE DE LOGEMENTS VENDUS

82 501 €

PRIX MOYEN DE VENTE

5 525 485 €

MONTANT TOTAL DES VENTES

26

LOGEMENTS  
COLLECTIFS

41

LOGEMENTS  
INDIVIDUELS

33

LOGEMENTS  
AGGLO

34

LOGEMENTS  
HORS AGGLO

45

ACQUÉREURS HORS PARC HLM

8

ACQUÉREURS DU PARC HLM HORS MON LOGIS

14

ACQUÉREURS LOCATAIRES MON LOGIS OCCUPANTS



# COMMUNICATION

## INTERVIEW MICKAËL COLLET

Lorsque le service Communication de Mon Logis a pris la mesure du séisme qui se préparait, un grand sens des responsabilités a pris le dessus. Immédiatement, Mickaël Collet et Clara Martins se sont mobilisés, conscients de l'importance de leur rôle de communicants dans un tel contexte de crise. « L'information est le seul moyen véritable de mettre les gens en ordre de bataille », estime Mickaël, responsable Communication.

D'abord, il a fallu faire le deuil de ce qui constitue le marque de fabrique de Mon Logis : la communication événementielle. Et avec elle, le street marketing et les interventions en extérieur rassemblant du public. Ensuite, il a fallu rebondir vite pour accompagner la Direction dans ses prises de décision. Dès la fermeture en mars 2020, les opérations de communication ont essentiellement été réorientées sur le Digital.

Ressource déjà utilisée depuis plusieurs années, Facebook s'est révélé un média puissant de visibilité et de crédibilisation des actions engagées par Mon Logis. Suivie par près de 9 000 abonnés, la page entreprise s'est érigée en espace privilégié pour relayer des informations en lien avec la situation de la Covid-19 : méthodes pour intervenir chez les clients, procédures logement, collaboration avec La Croix Rouge, déclarations officielles du Groupe, de la Mairie ou du Gouvernement, etc. Avec toujours une même exigence : la fiabilité des sources pour assurer une pleine et entière pertinence des informations communiquées.

Cet investissement numérique a été renforcé par des communications traditionnelles. « Ce format, plus officiel, s'est avéré essentiel pour montrer que Mon Logis était bel et bien aux commandes, présent et solidaire », explique Mickaël Collet. Aussi, pour les informations fondamentales, des courriers ont été envoyés aux trois principales cibles : collaborateurs, clients et institutionnels. Dans un souci de transparence, illustré par des messages rassurants. « Jamais pressants, ni stressants », précise Mickaël Collet.

Les grandes leçons de cette année ? Un immense respect pour les femmes et les hommes de Mon Logis, qui sont parvenus à se repenser en pleine tempête ; une grande fierté d'appartenir à une entreprise qui a toujours su garder la tête froide ; une nécessaire humilité face à l'imprévisible.

« Au final, nous avons fait un beau match »



Lorsque les gestes barrières ont été imposés partout en France, y compris dans les centres de loisirs, Mon Logis a compris que la saison estivale des animations habituellement proposées aux jeunes des quartiers prioritaires de la ville n'allait pas ressembler aux précédentes.

En l'espace de deux semaines, l'équipe Communication a imaginé une offre inédite, organisée autour d'un choix varié d'animations garanties de la sécurité sanitaire de chacun. Boxe, canoë kayak, art plastique, équitation, initiation au cinéma... Carton plein avec un nombre de participants égal à celui de l'année dernière et un enthousiasme intact !

7

VILLES

9

QUARTIERS PRIORITAIRES

40

ACTIONS MENÉES

3640

ENFANTS CONCERNÉS  
PAR NOS ACTIONS





# PATRIMOINE

L'année 2020 a surtout impacté les développements futurs. Notamment les négociations des projets encore non aboutis. Beaucoup se sont trouvés annulés ou décalés à cause de la Covid-19.

– SERGE LAURENT

CHANTIERS LANCÉS EN 2020 20

ENTRETIEN DU PATRIMOINE 22

DÉPART DE M. GRAVELLE 23

LIVRAISONS & PROGRAMMATIONS 2020 24



# CHANTIERS LANCÉS EN 2020

## TROIS PLUS GRANDS CHANTIERS

- **Mettre en place tous les protocoles** sanitaires propres à Mon Logis
- **Instaurer et suivre le télétravail** avec, à la clé, la signature d'un accord collectif début 2021 pour assurer l'avenir
- **Surmonter une année doublement troublée** : par la crise de la Covid-19 et par deux procédures de contrôle supplémentaires (Ancols et l'audit interne du Groupe Action Logement)

## TROIS PLUS GRANDES DIFFICULTÉS

- **Gérer l'incertitude** et ses conséquences, après le premier effet de sidération
- **Faire preuve de résilience** dans un temps où, justement, rien n'est sûr
- **Affronter un avenir** économiquement fragilisé



## TROIS PLUS GRANDES RÉUSSITES

- **La fierté collective** d'être parvenus à éviter toute contamination professionnelle
- **L'implication de chacun** en travaillant plus lorsque nous en avons eu besoin et en dépassant le cadre strict de nos fonctions – avec une mention spéciale pour l'équipe Informatique, pilier de notre réussite collective
- **La sérénité d'avoir su faire équipe** sans abandonner quiconque à son sort et de ne s'être jamais endormis sur nos lauriers

## TROIS PLUS GRANDES LEÇONS

- **Le pire** n'est jamais sûr
- **Avec un état d'esprit préparé**, on peut faire face à beaucoup plus que ce qu'on imagine
- **Le réalisme** n'exclut pas l'optimisme. Et vice-versa

## INTERVIEW SERGE LAURENT

### UN MOT SUR LE DÉVELOPPEMENT

Le contexte politique, avec les élections municipales, a créé un effet d'inertie à plusieurs niveaux, causant un retard parfois considérable dans le traitement administratif des dossiers et le rallongement des délais d'instruction.

Sur le développement en lui-même, Mon Logis n'a connu que deux mois de décalage, correspondant aux deux premiers de confinement. Très vite, les entreprises du BTP ont repris leur travail et pour certaines, ont même rattrapé leur retard. À partir d'octobre, nous avons profité de l'accalmie de la rentrée pour anticiper les missions prévues au début de l'année 2021. Un véritable vecteur d'accélérateur qui a eu un double bénéfice : continuer à alimenter les entreprises du BTP et maintenir une activité soutenue.



## PRINCIPALES RÉHABILITATIONS DE 2020



**PAYEN**

80 logements



**NOGENT SUR SEINE**

300 logements



**COULOMMIÈRES À CHEVREUSE**

**La plus importante**

Démarrage en 2017, fin en juin 2021  
(au lieu de décembre 2020)

# ENTRETIEN DU PATRIMOINE

INTERVIEW ALEX MARCILLY

Après avoir occupé le poste de Responsable Technique à l'Agence Centre, Alex Marcilly s'est positionné sur le poste de Responsable Patrimoine, qui venait de s'ouvrir chez Mon Logis.

Exigeant une formation diplômante, il a choisi un Master Immobilier & Bâtiment Durable à l'École Nationale des Ponts et Chaussées. Une ambition couronnée de succès puisqu'il a été promu le 2 novembre 2020, avec pour mission de gérer le patrimoine, les contrats d'assurance et de réhabilitation, en plus du pôle technique.

Alex Marcilly s'avoue « fier de la confiance que lui accorde Mon Logis ». Il le sait : il y a tout à faire. « Ce sera un vrai challenge. Mais, avec Frédéric Gros, nous sommes résolus à mettre en place une nouvelle organisation plus sûre et fiable, guidée par une belle synergie entre les équipes », conclut-il, confiant.

## RÉHABILITATION & RÉSIDENTIEL

Pour parer au futur départ de M. Gravelle, toute l'organisation du service Patrimoine & Développement a été repensée dans l'objectif de créer des processus harmonieux et un dialogue de qualité entre ces pôles. Pour ce faire, la direction de Mon Logis a ouvert deux postes de Responsables en interne, sous réserve que les collaborateurs suivent une formation professionnalisante. Deux d'entre eux se sont détachés. Frédéric Gros, pour le poste de Responsable Développement et Alex Marcilly, pour le poste de Responsable Patrimoine.

Arrivé le 10 mars 2014 en tant que Responsable Technique à l'Agence Sud, Alex Marcilly a été affecté deux ans plus tard sur la même poste à l'Agence Centre. En 2018, on lui a confié l'ensemble du patrimoine Mon Logis. Une progression signifiante au cours de laquelle il a appris à manager les techniciens en charge des états des lieux, à piloter la maintenance du patrimoine, à gérer la remise en état des logements et à tenir les budgets. « Un métier qui demande une mobilisation permanente, aussi passionnant que chronophage », confie Alex Marcilly.

## DU MOUVEMENT, MAIS DU MOUVEMENT MAÎTRISÉ

Habitué à voir ses équipes pour jauger leur état motivationnel et psychologique, la pandémie de la Covid-19 l'a obligé à modifier ses pratiques. La visio ? Impossible avec des techniciens toujours en mouvement et jamais au même endroit en même temps. Alex Marcilly s'est résolu à des coups de fils réguliers et à des rencontres au Siège. « Seule solution pour prendre vraiment la température », explique-t-il. L'autre révolution de la Covid-19 fut la mise en place des gestes barrières dans le respect le plus total des consignes sanitaires. Pour les techniciens autant que pour les locataires.

Une fois ces nouvelles pratiques ancrées, tout s'est déroulé pour le mieux, avec des équipes motivées, des remises en état honorées et plus de 250 logements prêts à être loués dès le mois de mai.



# DÉPART DE M. GRAVELLE

Après 13 ans de bons et loyaux services, M. Gravelle s'est envolé à la retraite. Décisif dans la vie de Mon Logis, son passage a permis à l'entreprise de se développer considérablement, passant de 60 productions par an à 600. Voici quelques témoignages sur un homme qui a largement contribué à ce qu'est Mon Logis aujourd'hui.

« En un mot, M. Gravelle c'est un tourbillon d'idées dont l'énergie ne s'éteignait jamais pour réaliser de nouveaux projets. Après 3 années de travail en collaboration avec M. Gravelle, je garderai en tête son expression favorite des immeubles de bonne facture ! »

– **AGNÈS TAILLANDIER**

« J.-P. Gravelle est sans conteste l'un des grands artisans de notre pérennité. À son arrivée, il a participé d'une main de maître au sauvetage de Mon Logis, aux prises avec un modèle économique obsolète et à un manque criant d'attractivité. J'ai apprécié l'homme autant que le professionnel et je le remercie pour sa précieuse collaboration »

– **SERGE LAURENT**

« Après 13 ans chez Mon Logis, Jean-Pierre Gravelle change d'horizon pour faire valoir ses droits à la retraite. Au cours de toutes ces années, ce passionné de pêche a livré un travail de bonne facture. Sans lui, Mon Logis ne serait pas ce qu'il est dans le paysage du Patrimoine et le Développement. Il restera toujours près de nous, avec le talent d'apporteur d'affaires qui le caractérise. »

– **CLAUDE CUINET**

« J'ai travaillé 13 ans aux côtés de M. Gravelle. Si nous n'étions d'accord sur rien, nous finissions toujours par trouver de judicieux compromis. Au fil des années, une véritable collaboration s'est installée entre nous, rythmée par un grand respect mutuel. J'ai toujours admiré en cet homme d'affaires son remarquable sens de la négociation, du développement et de l'organisation. Il a la sensibilité du visionnaire et l'élégance du leader. »

– **CÉLINE VARENNE**



« Lorsque je suis arrivé chez Mon Logis en 2007, on m'a dit : Il faut que tu gagnes la bataille, que tu réveilles la belle endormie. Une aubaine pour moi qui adore les challenges ! 13 ans plus tard, grâce à des équipes engagées, nous avons réussi. Réussi à produire mieux et au bon endroit un patrimoine de bonne facture, à adapter nos logements à la nouvelle demande pour correspondre au futur et à optimiser la performance de nos prestataires. Après 41 ans dans le logement social, il est temps pour moi de baisser le rideau. Je souhaite à Mon Logis de rester concurrentiel et de continuer à travailler sa différence. Secret d'un développement patrimonial durable ! »

– **M. GRAVELLE**



# LIVRAISONS & PROGRAMMATIONS 2020

## YONNE

### Auxerre

12 rue Girard de Cailleux

21 LOGEMENTS

### Avallon

43 rue de Paris

11 LOGEMENTS

### Gron

Rue de la Croix Jacquelin

18 LOGEMENTS

### Monéteau

Le clos de l'Hermitage

44 LOGEMENTS

Rue de la Fête Dieu

28 LOGEMENTS

### Maillet

Les Terres de Boutours

51 LOGEMENTS

### Malay-le-Grand

Avenue de la Gare

12 LOGEMENTS

### Pont-sur-Yonne

Rue de l'Yonne

11 LOGEMENTS

Rue du Ravillon

36 LOGEMENTS

### St-Georges-sur-Baulche

Rue de Montboulon

10 LOGEMENTS

## SEINE-ET-MARNE

### Dammarié-les-Lys

450 rue de la Fosse  
aux Anglais

61 LOGEMENTS

568/579 avenue  
Anatole France

75 LOGEMENTS

### Esmans

25 rue Brette

8 LOGEMENTS

### Marolles-sur-Seine

Rue des Gravelins

16 LOGEMENTS

### Montcourt-Fromonville

Route de Moret

92 LOGEMENTS

### Montereau-Fault-Yonne

3 route de Bray

56 LOGEMENTS

### Nangis

Imp. de la Grenouillère

22 LOGEMENTS

### St-Pierre-lès-Nemours

18 rue de la gare

29 LOGEMENTS

15 rue de Larchant

66 LOGEMENTS

### Verneuil-l'Étang

Rue Arthur Chaussy

8 LOGEMENTS

### Vert-Saint-Denis

23 rue des Bordes

8 LOGEMENTS

## HAUTE-MARNE

### Chamarandes-Choignes

10 LOGEMENTS

### Bourdons sur Rognon

9 LOGEMENTS

## AUBE

### Aix-en-Othe

6 rue Pasteur

2 LOGEMENTS

### Aix-Villemaur-Palis

Rue Parmentier

4 LOGEMENTS

### Fontvannes

19 rue Roger Venelle

6 LOGEMENTS

### La Rivière-de-Corps

Les Riv' d'Argent

16 LOGEMENTS

### St André les Vergers

Rue Fontaine St Martin

12 LOGEMENTS

### Savières

Garenne St Pouange

8 LOGEMENTS

### Torvilliers

4 LOGEMENTS

### Troyes

Quartier des Tauxelles

61 LOGEMENTS

Avenue Chomedey

14 LOGEMENTS

Rue Sarraill

91 LOGEMENTS

4 impasse des Lilas

18 LOGEMENTS

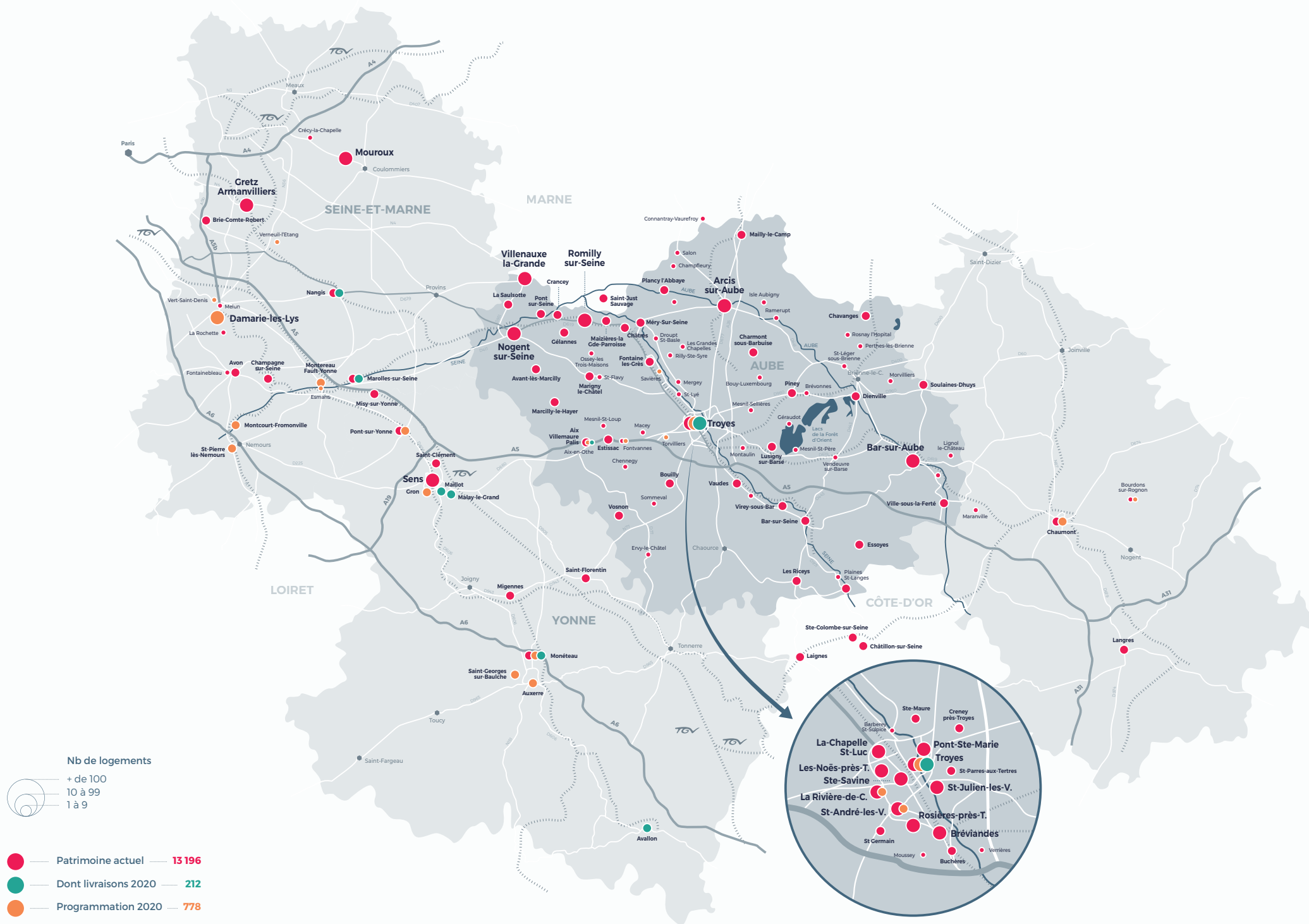
50 rue de la Paix

7 LOGEMENTS

9-13 rue des Hauts Trévois

45 LOGEMENTS







# ADAPTATION



# ADAPTATION & TRANSPARENCE

S'il y a bien un domaine que la Covid-19 a chahuté, c'est la Direction Financière. Et avec elle, le Service Informatique, la Comptabilité, le Contrôle de Gestion, le Contrôle Financier et le Quittancement qui ont été plus que jamais sollicités. Pour autant, cette direction n'a point failli. Au contraire, même. Aux dires d'Agnès Taillandier, la Directrice Financière de Mon Logis, ce chahut n'a pas troublé outre mesure la qualité et l'organisation du travail de ses équipes. Ni même leurs objectifs, qui furent marqués par des indicateurs au vert. Son secret ? Nous allons le découvrir à l'instant.

**RECONFIGURATION DES MÉTHODES & DES PROCESSUS** 28

**AUDIT ACTION LOGEMENT & ANCOLS** 30



# RECONFIGURATION DES MÉTHODES & DES PROCESSUS

INTERVIEW **AGNÈS TAILLANDIER**

”

## QUEL BILAN DRESSEZ-VOUS DE CETTE ANNÉE 2020 ?

Positif. Plutôt très positif, même. La Covid-19 a mis en valeur un choix que nous avons mis en œuvre depuis quelques années dans nos services. Celui de la méthode managériale Agile. Une méthode aux nombreuses vertus qui apprend à penser un projet étapes par étapes pour le rendre plus concret et plus satisfaisant, et à travailler main dans la main, dans un esprit d'équipe résolument fécond. L'idée derrière ? Créer des moments d'adrénaline pour conserver intacte la motivation sur la durée. Et à distance, on en a encore plus besoin.

Le management agile permet d'entretenir les intelligences, individuelles comme collectives. De les rendre actives, interactives même. Les collaborateurs apprennent à travailler entre eux, en respectant les expertises et les idées de chacun pour les mettre au service du bien commun.

Dans un tel état d'esprit, actif et proactif, vous comprenez qu'il est plus aisé de s'adapter au changement lorsqu'il surgit comme ce fut le cas avec la Covid-19.

>

IONS SUPPORT  
IGENCE ACTIVE





## ET DANS LES AUTRES SERVICES ?

Au service Quittancement, l'enjeu a été d'établir en urgence des procédures de quittancement et de gestion de la régularisation des charges à distance. Une véritable épreuve sportive ! Les équipes ont dû faire preuve d'une mobilisation sans précédent pour relever ce challenge technique avec succès, et en un temps record. Collective et inédite, cette réussite a permis de mettre en lumière une fonction habituellement dans l'ombre et sédentaire. Leur amour du devoir et leur capacité à pouvoir faire avancer les choses s'en sont trouvés renforcés.

À la Comptabilité, notre enjeu a consisté à repenser les process et les interactions à distance dans une volonté de rester solidaire et disponible. À l'écoute de toutes les difficultés qui nécessitaient un traitement particulier, l'équipe s'est notamment mobilisée sur le paiement des factures et le traitement numérique des factures en télétravail.

L'équipe du Contrôle Financier a assuré la poursuite du soutien à la gestion de Mon Logis et aux prises de décisions de la Direction, ainsi que la mise en place de nouveaux outils financiers partagés avec le Groupe Action Logement. La gestion de trésorerie et le maintien de nos capacités de paiement ont, quant à eux, été assurés grâce à un service financier au rendez-vous pour être présents aux côtés de nos fournisseurs et partenaires.

Au final, les priorités de chaque service ont été recentrées sur des notions clés tels que le partage, la transmission et l'autonomie. Et une certaine fierté à appartenir à une entreprise citoyenne capable de réaliser de grandes choses avec sang-froid et détermination, dans les situations les plus inattendues !



# AUDIT ACTION LOGEMENT & ANCOLS

## INTERVIEW S. LAURENT

Outre notre capacité d'adaptation, l'année 2020 a été placée sous le signe du contrôle. D'abord, par l'Ancols (Agence nationale de contrôle du logement social). Commandité par les pouvoirs publics le résultat de cet audit est très satisfaisant (rapport écrit en attente).

Par ailleurs dans le courant de l'été le groupe Action logement a de son côté lancé un audit interne de l'activité de Mon Logis afin de s'assurer du bon déploiement et du respect des politiques souhaités par le Groupe.

Ont ainsi été auditées les instances de gouvernance de Mon Logis (respect des principes de déontologie fixés par le Groupe, vérification de l'absence de conflits d'intérêts et de bon fonctionnement des instances) mais aussi nos pratiques en matière d'attributions de logements et de marchés publics.

Nous sommes dans l'attente de la restitution écrite du rapport mais le retour oral fait par les auditeurs laisse présager un très bon rapport final.



# COMITÉ DE DIRECTION





# SIÈGE SOCIAL

44, avenue Gallieni  
10300 Sainte-Savine

# AGENCES

## **AGENCE DE TROYES**

8, rue de la République - 10000 Troyes

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

7, pl. des Martyrs de la Résistance - 10100 Romilly-sur-Seine

# CENTRE DE RELATION CLIENTS

**03 25 810 810**

Du lundi au vendredi de 8h à 19h  
Le samedi de 9h à 12h

**Mon Logis** 

Groupe ActionLogement

**WWW.MON-LOGIS.FR**

 monlogisimmobilier  monlogis