

MOON LOGS

2022

RAPPORT
D'ACTIVITE

Sommaire

- Le mot d'Action Logement Immobilier 2
- Édito Michel AKOUM 3
- Édito Serge LAURENT 4
- Chiffres-clés - toutes directions 5
- Événements marquants 6
- La RSE 8
- RH & Formations 10
- Les deux territoires 12
- Clients & services 14
- Finances & comptabilité 16
- Service informatique 17
- Développement & patrimoine 18
- Communication & événements 21
- Carte du patrimoine 2022 22

Pour visionner en ligne



Direction de la publication : Direction Générale de Mon Logis. Coordination et Direction artistique : Service Communication. Interviews & rédaction : Christophe Ruskiewicz & Mon Logis. Montage : Prémédias l'union - l'Est éclair. Crédits photos : Mon Logis. Impression : Le Réveil de la Marne. Provenance du papier : Maastricht (Pays-Bas). Les papiers utilisés sont certifiés PEFC 70 % (fibre de bois issue de forêts gérées durablement).



LE MOT DE L'ACTIONNAIRE



Le mot d'Action Logement Immobilier

En 2022, nous sommes restés fixés sur notre raison d'être : soutenir le logement pour soutenir l'emploi et accompagner la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2022 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Si le contexte a été défavorable au développement immobilier, avec la crise énergétique, la guerre en Ukraine et leurs conséquences économiques pour les ménages et les entreprises, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec 43 044 agréments de logements abordables obtenus.

Après avoir atteint en 2021 notre objectif du doublement de la production en 5 ans, nous confirmons en 2022 un niveau élevé de production maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale. Avec ces nouveaux logements et les 110 000 attributions de logements en 2022, les filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes. Action Logement Immobilier s'affirme plus que jamais comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale confirmé par une majorité des attributions de logements au profit des salariés et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs. Dans le contexte incertain que nous vivons, cette mission nous guide.

Je souhaite féliciter nos gouvernances locales, bénévoles, engagées et volontaires qui sont restées à la barre en 2022 au service de la priorité première

qu'est la réponse du groupe Action Logement aux attentes des entreprises et des territoires. Je tiens à saluer cette année encore le grand professionnalisme de nos dirigeants qui œuvrent au quotidien auprès des élus et des partenaires locaux pour apporter des solutions adaptées au quotidien et de plus en plus pointues. Je souhaite enfin remercier la mobilisation sans faille de l'ensemble des salariés du pôle immobilier : engagés et au service des locataires et des territoires qui font la grandeur de notre utilité sociale. Je sais que nous leur devons nos résultats.

Fin 2022, notre Groupe a dévoilé son exigeant et ambitieux plan de décarbonation au service de la nécessaire transition écologique à opérer dans notre pays et dans notre activité. Ce plan sera déployé dans les années à venir par nos filiales qui ont contribué à en nourrir les engagements par leurs expérimentations éprouvées et par leurs remarquables capacités d'innovation. Nous savons pouvoir compter sur elles pour agir à des constructions vertueuses pour l'environnement, au renforcement des performances énergétiques du parc par des investissements dédiés et enfin par des actions ciblées de sobriété énergétique.

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

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

Mon Logis



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE MON LOGIS



Édito Michel AKOUM

Je partage avec Serge LAURENT, Directeur Général de Mon Logis, l'analyse sur notre environnement socio-économique et les événements mondiaux qui surprennent, attristent et parfois qui heureusement nous réjouissent.

En tant que Président du Conseil d'Administration de Mon Logis, ce qui me réjouit depuis ma nomination, c'est la capacité de toutes les parties prenantes de l'entreprise à s'emparer des sujets et à réussir à les transformer positivement. Identifier les risques et faiblesses est une nécessité, en faire une force est un devoir pour mener à bien la stratégie de l'entreprise.

Un autre élément vient soutenir avec détermination, nos investissements et notre développement : être l'une des 45 filiales qui composent Action Logement Groupe, vient garantir, rassurer et permettre d'ambitieux projets immobiliers sur nos territoires d'exécution.

Dans un contexte politique, sociétal, juridique, économique en changement permanent, mes relations régulières avec la Gouvernance et les Instances de notre Groupe, permettent à Mon Logis d'être au fait de l'actualité pour prendre rapidement les bonnes orientations.

Pour terminer cet édit sur un enjeu ambitieux et certainement sur le défi de notre siècle ; la Responsabilité Sociétale des Entreprises, démarche dans laquelle Mon Logis a pris toute sa place il y a maintenant 2 ans et qui commence à en percevoir des signaux positifs.

Je n'inscris pas la RSE comme une contrainte mais comme la clé de la créativité, de l'innovation, qui alimentera rapidement un nouveau pan économique et Responsable.

Michel AKOUM,
Président du Conseil d'Administration
de Mon Logis Groupe Action Logement

À l'heure où nous écrivons le rapport d'activité 2022, nous apprenons le décès de Jean-Claude PEDRACINI, Administrateur puis Censeur de Mon Logis depuis 2009. Nous pensons à sa famille et ses proches en leur adressant nos plus sincères condoléances.



CODIR, DE GAUCHE À DROITE : Serge LAURENT, Céline VARENNE, Alain LE GALL & Agnès TAILLANDIER

Édito Serge LAURENT

2022 n'a pas été une année facile mais n'a pas atteint pour autant le dynamisme de Mon Logis. À peine sortis du COVID, les entreprises comme les personnes physiques ont dû faire face à de nouvelles contraintes découlant pour la plupart de la guerre en Ukraine.

Ainsi dans notre secteur d'activité nous avons subi de très fortes hausses des coûts des matériaux de construction, une envolée du taux du livret A et une paupérisation accrue de certains de nos clients.

Dans ce contexte, nos valeurs de Respect et de Solidarité ont plus que jamais trouvé à s'appliquer.

Vis-à-vis de nos clients nous pouvons souligner la mise en place par notre Groupe Action Logement du dispositif Soli'AL qui nous a permis, chez Mon Logis, de mobiliser 750 K€ pour aider nos clients à faire face à des difficultés de paiement de loyers.

Nous avons par ailleurs été à l'écoute de toutes les difficultés rencontrées par nos entreprises partenaires (souplesse au niveau des délais d'exécution et du paiement de certaines factures).

Dans ce contexte particulier, nous avons tenu le cap en matière de développement de l'offre nouvelle et même accéléré en termes de décarbonation. Cela se traduit par la livraison de 338 logements et l'éradication des étiquettes énergétiques F et G de notre patrimoine.

Le Conseil d'Administration, sous la houlette du Président Michel Akoum, maintient le cap vers d'ambitieux objectifs notamment en matière de développement de l'offre nouvelle.

Mon Logis est solide sur ses bases et continuera à l'avenir à jouer pleinement le rôle qui est le sien et remplir sa mission prioritaire : le logement au service de l'emploi.

**Serge LAURENT, Directeur Général
de Mon Logis Groupe Action Logement**

Chiffres-clés



81,4 M€

chiffre d'affaires

13 549

logements composent notre patrimoine

338

logements livrés

100 M€

investissement réalisé et engagé

459

logements réhabilités

147,4

salariés (ETP)



2 675

demandes de logement reçues

1 956

attributions

856

baux signés par des salariés d'entreprises cotisantes

27 048

personnes logées

2,19

personnes/foyer (nombre moyen)



Nombre de logements/département

12 146 AUBE

632 SEINE-ET-MARNE

526 YONNE

131 CÔTE D'OR

59 HAUTE-MARNE

55 MARNE

398€

loyer mensuel moyen HC pour un appartement

501€

loyer mensuel moyen HC pour une maison

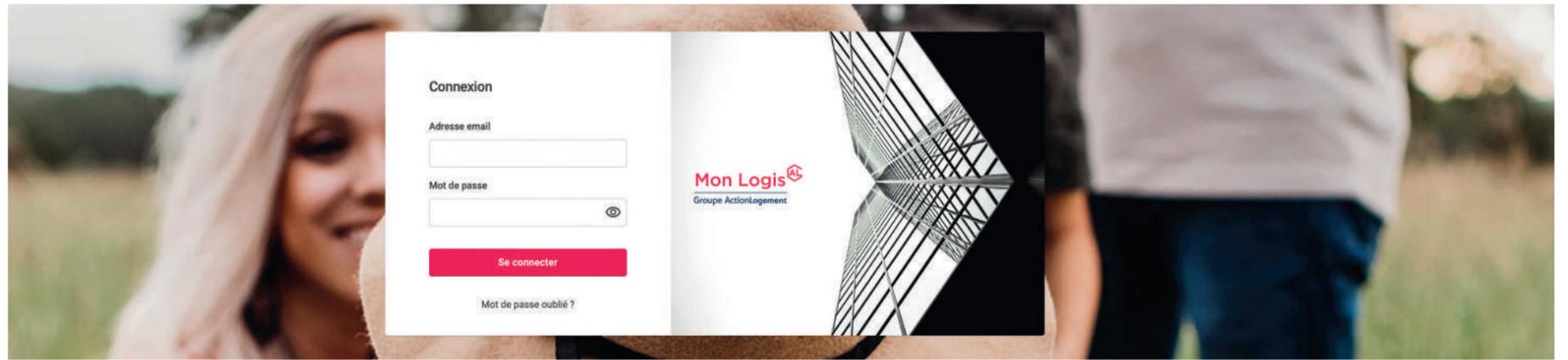
9 667 000€

coût annuel de l'entretien

Événements marquants



Mon Logis offre une journée à Paris aux enfants des locataires en QPV – Octobre 2022



Lancement du portail client – Décembre 2022



Démolition des 3 tours, place des 4 saisons à Pont-Sainte-Marie – Novembre 2022



Une convention animée par notre Monsieur Loyal, Jérôme BONALDI - Juin 2022



Convention annuelle Mon Logis – Juin 2022

Interview de Serge LAURENT



Serge LAURENT
Directeur Général
de Mon Logis
Groupe Action Logement

Les 50 dernières années n'ont laissé que trop peu de place à la pensée environnementale au sens large du terme.

Notre besoin de confort d'après-guerre puis la Mondialisation avaient comme seul baromètre et axe de réflexion l'économie monétaire. Ce « mono-modèle » qui nous a permis de grandes avancées, industrielles, scientifiques, médicales... ne semble plus être en phase avec les consciences et les attentes d'aujourd'hui.

La réflexion que provoque la démarche RSE, nous oblige à nous repositionner en tant qu'individu, parent, ami, salarié... pour le collectif. C'est se lever le matin et se dire : « que vais-je faire aujourd'hui pour un collègue, pour mon entreprise, pour mon enfant ou pour la Planète qui me permettra d'être heureux dans mon quotidien ? ».

QUI EST CONCERNÉ ?

Le slogan « Tous concernés » pourrait sembler se suffire à lui-même mais ce slogan ne résume que 50 % l'histoire. La RSE ne peut pas uniquement susciter de l'intérêt... disons que c'est un bon début.

COMMENT ÉCRIVEZ-VOUS L'HISTOIRE CHEZ MON LOGIS ?

En interne, nos valeurs de Respect, de Solidarité et d'Éthique donnent le « La ». Un parcours professionnel dans l'entreprise, de la formation, du dialogue social, un management respectueux,

des actions en faveur de la formation, de l'environnement, une gestion vertueuse de la flotte automobile... la liste est longue et reste ouverte aux bonnes idées.

À l'externe et vis-à-vis de nos investissements et de notre patrimoine immobilier, Mon Logis a les cartes en main pour imposer aux entreprises et aux fournisseurs certaines exigences permettant ainsi à nos partenaires de cheminer eux-mêmes sur leur RSE s'ils veulent continuer à travailler avec nous.

Pour nos constructions et réhabilitations, nous avons un vrai rôle à jouer en matière de réduction de la consommation d'énergie et la décarbonation. Nous travaillons désormais sur des projets très peu consommateurs. Tous les programmes de réhabilitation ont intégré cette donnée.

Pour nos clients je souhaite une démarche gagnant-gagnant avec comme objectif une maîtrise des charges et en particulier les charges liées à l'Énergie. Le concept est simple : proposer des logements neufs ou réhabilités peu consommateurs d'énergie grâce à l'utilisation de matériaux performants et/ou bio sourcés.

Objectif : réduire la facture pour préserver le pouvoir d'achat de nos clients et éviter des situations d'impayés.

LES ÉCONOMIES DE PAPIER FONT POUSSER LES ARBRES !

“ Ils espéraient réduire d'un quart leur consommation par rapport à l'année précédente. Ils ont largement sous-estimé leurs capacités. Grâce à une forte mobilisation, les salariés de Mon Logis ont réduit de 33 % le nombre de ramettes consommées en 2022 par rapport à l'exercice précédent. Une réussite collective autour d'un acte individuel : voilà un challenge tout à fait propice à l'esprit d'équipe et qui entre parfaitement dans le cadre de la démarche RSE de l'entreprise.

Économiser du papier, c'est déjà « une première victoire ». Mais les collaborateurs de Mon Logis, portés par l'atelier mené par Angélique Chevallier, Sébastien Lemoine et Corine Ladier, s'étaient fixés un objectif supplémentaire :

partager cette récompense et contribuer à une action en faveur de l'environnement.

Ils y ont donc associé le lycée forestier de Crogny, aux Loges-Margueron (proche de Chaource). Cette opération se traduit par la plantation de 630 arbres en trois ans par les jeunes en formation dans le pays d'Armance. Cela représente la superficie de quatre terrains de football.

210 arbres, des hêtres, cormiers ou micocouliers, ont ainsi été plantés en fin 2022. Cet espace de travail a, qui plus est, une véritable valeur pédagogique pour le lycée. Selon les cursus suivis, les élèves pourront y étudier la botanique, la dendrométrie (la mesure des arbres) ou la sylviculture. ”

LE MAIL ÉTHIQUE



“ De simples habitudes de travail, telles un envoi de courriel, peuvent avoir un impact environnemental non négligeable. C'est pourquoi un groupe de travail a consacré du temps et de l'énergie à promouvoir « le mail éthique ». De courtes vidéos ludiques et originales, ainsi qu'un process du bon usage du mail ont été conçus, avec une personnalisation pour chaque service. Une démarche participative bien acceptée qui a provoqué instantanément une prise de conscience chez les salariés.. ”

LE DÉFI DES ÉTIQUETTES ÉNERGÉTIQUES

“ 1 238 logements mis en travaux et pour la plupart en milieu occupé. L'objectif est facile à retenir : réduire à zéro le nombre de logements ayant un diagnostic énergétique le classant en F ou G, nous explique clairement Alex Marcilly, Responsable Patrimoine chez Mon Logis. Le groupe Action Logement veut être « encore plus ambitieux » et aller au-delà de la nouvelle législation, en visant a minima un diagnostic C à l'horizon 2030 pour tous les logements. ”



« Venir chez Mon Logis avec l'envie d'être vrai »

Entretien avec Céline Varenne, Directrice Générale Adjointe

Céline Varenne, vous êtes Directrice Générale Adjointe chez Mon Logis. Dans un contexte où les entreprises ont du mal à recruter, comment se démarque la société ?

CV : L'entreprise se démarque dans sa stratégie de recrutement en restant simplement elle-même et fidèle à ses valeurs. C'est un postulat et il est non négociable. Même si des difficultés de recrutement existent, recruter à l'aveugle comme nous pouvons parfois l'entendre... ça n'existe pas chez Mon Logis.

La démarche de recrutement est dans un premier temps une rencontre tripartite entre l'Entreprise, le recruteur et le candidat et tous ont des attentes que nous devons conjuguer, pour arriver à l'équilibre des attendus.

Il faut rester vrai, édulcorer « la photographie » n'apporterait que des déceptions. Un recrutement s'inscrit sur la durée.

Le changement le plus significatif dans la méthode d'approche des candidats se traduit par l'emploi de nouveaux canaux de communication. Chacun étant, selon son style de vie, atteignable à des endroits ou des moments différents.

Si l'utilisation des réseaux sociaux est incontournable, il faut cependant continuer à surprendre par une approche de proximité où chaque potentiel candidat pourra se reconnaître. Une communication à 360° est devenue incontournable.

#choisisbienchoisisMonLogis, pouvez-vous nous raconter l'objectif de ce Hashtag ?

CV : Choisir bien choisir Mon Logis, message récurrent du plan de communication sur le recrutement, nous a permis de décliner une campagne publicitaire utilisant une stratégie qui avait pour objectif de surprendre et de faire savoir que nous recrutons.

C'est dans le métro Parisien que nous avons affiché notre campagne et c'est localement, dans l'Aube, que nous avons finalement été le plus entendu. Aussi, pour compléter, nous avons réalisé une vidéo où nos salariés racontent leur entreprise. Cette vidéo a largement été regardée, les candidats reçus en entretien ont apprécié les témoignages de personnes qui vivent quotidiennement l'entreprise sur 55 métiers différents.

Notre objet social a du sens, et c'est là un argument clé de recrutement : chaque salarié contribue à permettre à d'autres de se loger.

Quelles autres voies de communication sont possibles, notamment pour les jeunes ?

CV : Certains métiers en manque de postulants nous ont conduit à diversifier nos sources de contacts : habituellement les forums et les job dating nous permettaient d'approcher de visu des candidats. En 2022, nous nous sommes rendus directement dans les classes d'élèves qui allaient finir leur cursus étudiant ou le poursuivre.

Notre objectif était de présenter l'entreprise et ses opportunités d'une part et de proposer des parcours de formation en alternance d'autre part. Deux BTS s'ouvraient justement en alternance à Troyes en septembre 2022. Nous avons travaillé de concert avec les écoles et nous avons pu accueillir 3 apprentis en BTS second œuvre du bâtiment dès la rentrée.

En parallèle, nous avons travaillé sur la certification de candidats en reconversion professionnelle afin de pourvoir des postes sur lesquels nous ne parvenions pas à recruter. Nous avons donc organisé une campagne radio « Tu as un bac, un projet, Mon Logis finance ta certification ». Les retours ont été nombreux et nous avons accueilli deux salariés en reconversion, aujourd'hui en CDI et en formation.



Céline VARENNE

Recruter est une chose. Fidéliser ses salariés en est une autre. Comment Mon Logis y parvient ?

CV : À l'instar de nombreuses entreprises Françaises, nos salariés, en période post Covid, se sont interrogés sur leur avenir, leur métier et le nouveau sens qu'ils souhaitent donner à leur vie professionnelle. Certains sont partis pour devenir sophrologues, commerçants (...). Comment continuer à préserver le bien-être au travail dans un contexte économique morose dans lequel les clients sont de plus en plus exigeants ? La solution est là encore dans la proximité de nos relations humaines, simples et authentiques. Prendre le temps de discuter, faire attention aux autres.

Toutes les fonctions sont éligibles au télétravail dès lors que le salarié dispose d'un an d'ancienneté. Nous organisons des événements fédérateurs, comme la semaine de la bonne humeur, durant laquelle nous proposons des activités (atelier de peinture, massages, etc.) et qui se termine par un temps de convivialité. Nous avons même transformé la solennelle salle du Conseil en salle de jeu pendant 2 jours et cela a rencontré un franc succès.

Formation diplômante : clé de la réussite !

Alexandre Corpet, de par son parcours est l'archétype de la réussite du processus de la formation diplômante.

Alexandre a été recruté en 2015 en tant que technicien d'agence, à l'âge de 22 ans. Son rôle ? Réaliser des états des lieux, traiter les réclamations des locataires, etc.

Alexandre est monté en compétence et en maturité professionnelle.

« Après réflexion, c'est au moment de mon entretien annuel d'appréciation que j'ai émis le souhait d'évoluer. Être responsable d'opérations était la suite logique », explique-t-il.

Les Ressources Humaines lui indiquent que son profil correspond, mais que le recrutement à ce poste se fait à bac+3 ou bac+5, quand Alexandre dispose d'un bac+2.

Mon Logis lui offre alors la possibilité d'entamer une formation diplômante.

« J'ai accepté de retourner, huit ans après la fin de mes études, sur les bancs de l'école », résume-

t-il. Une semaine par mois, il prend la direction de Dijon pour passer sa licence en alternance en conduite de travaux et développement durable dans le bâtiment. « J'ai gardé ma rémunération et la formation est prise en charge par Mon Logis. L'entreprise nous fait confiance, nous paie l'hébergement, le transport. C'est gagnant-gagnant. Mon Logis m'a donné les clés pour avancer. Beaucoup de sociétés ne font pas cet effort-là », fait remarquer Alexandre Corpet.

Le travail et la confiance ont payé : le jeune homme a terminé major de promo et a pris ses fonctions en tant que Responsable d'Opérations en réhabilitation dans la foulée.

« Technicien d'agence, c'était mes premiers pas dans le monde du travail.

Mon Logis laisse une chance aux salariés qui veulent se donner l'opportunité d'évoluer. Et c'est cette reconnaissance qui donne envie de rester. C'est du management intelligent », affirme le nouveau Responsable d'Opérations.



Alexandre CORPET

Apprentissage : "transmettre pour les uns, apprendre pour les autres"



Quentin DIMANCHE & Acelya OKURER accompagnés de leur manager, Thierry DROUIN

Acelya, Quentin et Samuel ont respectivement 19, 24 et 25 ans. Ils ont été recrutés en contrat d'apprentissage dans le cadre d'un BTS finition et aménagement du bâtiment (conception et réalisation) avec le Greta.

Thierry Drouin, Responsable Technique chez Mon Logis et manager, entre autres, des trois jeunes pousses, s'enthousiasme : « On ne regrette pas du tout ».

Les écoles qui forment dans cette filière, ne mettent pas assez de diplômés sur le marché de l'emploi. Une fois le constat posé, nous avons fait le choix de les intégrer directement chez Mon Logis pour les former et les

accompagner dans leurs études. Ce double objectif est assumé et ambitieux.

Concrètement, chaque apprenti accompagne un technicien pour aller sur le terrain. « Au début, il y a beaucoup d'observations, puis ils font un travail administratif, et enfin ils prennent le premier rôle sous l'œil bienveillant de leur tuteur. « Ils ne sont pas là pour faire le sale boulot », insiste Thierry. « Ils font partie de l'équipe et sont heureux d'être ici. »

Thierry insiste : « Cette intégration apporte du sang neuf dans l'équipe. C'est super de transmettre. C'est aussi bien pour les jeunes que pour l'équipe et le tuteur. »

Se développer et faire les choses bien



Stéphane CANOVAS

Mon Logis compte environ 14 000 logements et loge près de 27 000 personnes, et est née il y a près d'un siècle.

La société veut désormais intensifier son ambition au-delà de ses frontières historiques Audoises. Un constat s'impose en 2022 : 80 % du développement* de Mon Logis se fait en Seine-et-Marne. C'est ici, au sud de l'Île-de-France, ainsi que sur l'ouest de l'Aube (secteurs de Romilly-sur-Seine et Nogent-sur-Seine), que l'on trouve la majorité des autorisations de programme. « Nous suivons la ligne SNCF en direction de Gare de l'Est et la Route Nationale 619 », illustre Stéphane Canovas, Responsable de Territoire pour le patrimoine situé hors agglomération de Troyes. C'est d'ailleurs à Romilly que ce dernier gère une équipe de quinze personnes chargée de six départements, de l'orée de Paris à Langres, aux presque confins de la Haute-Marne.

« La Seine-et-Marne est un marché tendu avec une forte demande », confirme Stéphane Canovas. Et si dans l'Aube, Mon Logis achète des terrains et suit la construction de ses

logements, en Seine-et-Marne, l'acquisition des biens se fait en VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement) permettant un développement plus rapide.

L'équipe de Stéphane Canovas est confrontée à un défi séduisant : Mon Logis est sur un terrain où sa notoriété reste encore à promouvoir. « On ne grossit pas à marche forcée, nous avons de jolis programmes, nous voulons faire les choses bien », insiste le Responsable de Territoire.

« Nos clients sont satisfaits, nous nous développons de façon positive. Nous réalisons des logements sociaux qui n'ont rien à envier à ceux des investisseurs privés. »

***Le président Michel Akoum le rappelle : les projets de développement concernent annuellement 100 logements dans l'Aube, et 300 logements dans le sud de l'Île-de-France.**

Dammarie-les-Lys



Dans l'agglomération de Troyes, Le patrimoine est diversifié et emblématique

Si Mon Logis accentue son développement en Seine-et-Marne, Marie-Catherine Simonian, Responsable de Territoire pour le secteur de Troyes Champagne Métropole (TCM) et les pays d'Othe et Armance, voit d'ambitieux projets arriver dans le portefeuille de son agence.



Marie-Catherine SIMONIAN

L'entreprise, davantage habituée aux programmes neufs, se lance, grâce à l'opération Action Cœur de ville, dans des opérations de réhabilitation emblématiques au centre-ville de Troyes. Le secteur de TCM, c'est également, en 2022, d'importantes opérations de réhabilitation de l'ancien, notamment la participation au renouveau du quartier Debussy à Pont-Sainte-Marie et l'important chantier de rénovation rue Maurice-Ravel à Saint-André-les-Vergers.

Le secteur de l'agglomération troyenne reste celui qui dispose du patrimoine immobilier le plus important. Dans ce contexte, la fluidité relationnelle entre tous les services de l'entreprise est « primordiale ».

La dynamique commerciale est bonne et la synergie des équipes permet de réaliser un travail de fond sur la vacance.

« Chaque demande de logement est une histoire dans une vie. Trouver une solution nous prend beaucoup de temps et requiert de la rigueur, mais on le doit aux clients ».

La gestion du quotidien réclame une certaine « cadence », avec en moyenne 25 logements attribués par semaine. « C'est un métier exigeant pour obtenir des résultats en phase avec nos objectifs », note Marie-Catherine Simonian.



Hôtel du Lion Noir

Chiffres-clés de la vente

63

LOGEMENTS VENDUS



22

TERRAINS VENDUS



1 807

LOGEMENTS REMIS EN ÉTAT POUR LOCATION



340

DOSSIERS PMR RÉALISÉS



Clients & Services



Sara RUPIL

Connaître ses clients

DES ENQUÊTES « STEP BY STEP »
Les enquêtes sont un outil important pour une entreprise telle que Mon Logis.

Nous entendons beaucoup parler de satisfaction client. C'est effectivement une notion importante. Mais n'oublions pas la base, il faut connaître le client pour tenter de le satisfaire.

Pour avoir une base de données la plus à jour possible, nous enquêtons à différents moments : de l'arrivée du client comme demandeur de logement jusqu'à son installation, puis à son départ.

C'est en ce sens qu'en mars 2022, la société a déployé un logiciel pour centraliser les résultats de ces enquêtes.

« Ça fonctionne très bien. Prochaine étape : toujours et encore affiner, détailler et mettre à jour les données tout en synthétisant les informations recueillies au cours des enquêtes. »



Claire CAGNIARD

Le bon logement pour le bon client

« UN RENDEZ-VOUS EN TERRE INCONNUE NOUS IMPOSE UNE PRÉPARATION ET UNE ORGANISATION ENCORE PLUS SPÉCIFIQUE POUR ÊTRE PLUS EFFICIENT »

Claire Cagniard, Responsable Commerciale en charge des programmes neufs, a su mobiliser son équipe en dehors de son territoire principalement Aubois.

Si dans nos territoires historiques, notre notoriété et notre professionnalisme n'est plus à démontrer, en Seine-et-Marne, Mon Logis est un nouvel acteur du logement, et en tant que petit nouveau « pour le moment, dit-elle avec brin de malice », nous devons faire preuve d'encre plus d'attention et de professionnalisme.

« L'équipe est solidaire », souligne la responsable, qui loue le travail engagé de son équipe.

« Sortir de sa zone de confort nécessite un repositionnement organisationnel et managérial mais c'est facteur de motivation. »



Stéphanie AFOUFA

À la recherche de l'équité

ATTRIBUTION DES LOGEMENTS : « LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION ET L'ÉQUITÉ »

La Commission d'Attribution de Logements (CAL) a pour objectif de veiller à la bonne adéquation entre les postulants et les logements disponibles.

Stéphanie Afoufa, Responsable des Attributions et de l'Occupation chez Mon Logis, gère les CAL. Elle se montre enthousiaste car même si la préparation de cette instance est administrativement lourde, elle est la garantie du respect de la réglementation et de l'équité quant à la présentation des demandes de logements.

Stéphanie Afoufa est aussi en responsabilité de la bonne organisation de l'enquête sur le supplément de loyer de solidarité (SLS) qui doit être acquitté par le locataire d'un logement social qui dépasse de 20 % le plafond de ressources applicable à son logement.



Sébastien LEMOINE

Garantir la continuité

DONNER DE LA VISIBILITÉ AU CLIENT, C'EST DÉJÀ LE CONSIDÉRER

Le Centre de Relation Clients est le premier point de contact avec Mon Logis. De la simple demande de renseignement, au signalement ou à la réclamation, nous devons répondre, consigner et mener une action en phase avec la demande.

Sébastien Lemoine, Responsable du CRC : « Le client a des exigences et c'est normal, pour lui son problème est important. Quand le client est informé des suites opérationnelles qui vont être données à sa réclamation, il est déjà en partie satisfait et surtout il comprend que nous avons pris en charge sa problématique. »

« À partir du moment où les choses sont dites, nous donnons de la visibilité et la relation avec le client devient constructive et apaisée », constate Sébastien Lemoine.

En 2023, pour mesurer notre qualité de service et la qualité de réalisation de nos prestataires, nous mettrons en place une enquête systématique post-intervention.

" Mise à jour des outils essentiels "



Agnès TAILLANDIER

2022 a été marquée par une évolution importante des process Comptabilité, Finance et Informatique. La Direction Financière a revu en profondeur les outils essentiels à l'activité, note Agnès Taillandier, Directrice Financière chez Mon Logis.

(lire ci-contre), et le déploiement de Serensia pour le traitement digital de l'ensemble des factures de l'entreprise.

« Pour les salariés, cela a été une année d'adaptation face à ces changements qui s'imposaient, il n'était pas possible de faire autrement. »

Un dispositif de traitement des factures avec un double enjeu : d'une part respecter la réglementation concernant la dématérialisation des factures, obligatoire

Parmi les dossiers figure une importante mise à jour de Prem'Habitat (notre logiciel de gestion), la mise en place du portail client

Mon Logis, " pilote " de Serensia

Une majorité des salariés chez Mon Logis doivent traiter des factures, soit plus de 90 personnes. Engagés dans la dématérialisation depuis plus de 10 ans : « Nous étions arrivés à la limite de l'exercice avec notre ancien logiciel de facturation » reconnaît Pierre-Alain Beley, Responsable Comptabilité de Mon Logis.

Serensia, que Mon Logis utilise depuis dix ans pour le traitement des factures d'EDF, a été choisi pour répondre à l'ensemble du dispositif facturation.

Gain de temps et traçabilité optimale !

Mon Logis est d'ailleurs pilote pour aider

le prestataire à modéliser son produit en vue de rendre son utilisation encore plus performante.

Élisabeth Ryckaert, Comptable, et Pierre-Alain Beley ont organisé le déploiement et la prise en main du logiciel auprès des salariés. Ce projet porté par l'équipe dans un délai court tant pour la mise en place du paramétrage que la formation des collègues utilisateurs a nécessité une forte mobilisation. L'appréhension partagée du départ a vite laissé place à la satisfaction des équipes pour cet outil.



Pierre-Alain BELEY & Élisabeth RYCKAERT

Le portail client, "service et simplification"



Jérôme CORPEL

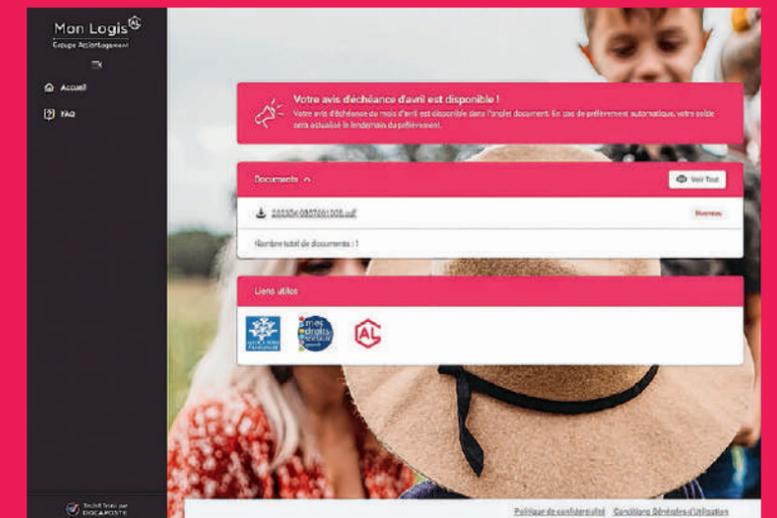
Le but du portail client est d'apporter un service nouveau : grâce à son instantanéité, cet outil interconnecté permet aux clients d'avoir accès dans un premier temps à deux services indispensables : accéder à leur avis d'échéance et payer leur loyer en ligne.

« À moyen terme nous souhaitons proposer une agence virtuelle à nos clients. » illustre Jérôme Corpel, Responsable du Système d'Information.

La difficulté technique était de faire coïncider les données clients présentes dans PREM* avec le portail client.

L'année 2022 s'est caractérisée aussi par une nouvelle version du logiciel Prem'Habitat, ou PRH4*. Plus clairement, il s'agit d'un E.R.P., c'est un logiciel que les entreprises utilisent pour gérer les activités quotidiennes telles que la comptabilité, les achats, la gestion des ordres de services...

*Enterprise Resource Planning



" ÊTRE D'UNE VIGILANCE ABSOLUE "

La sécurité informatique est essentielle dans toutes les entreprises. « Se protéger, détecter, sensibiliser... Il faut être d'une vigilance absolue », considère Jérôme Corpel. C'est pourquoi des tests d'intrusion ou des campagnes de sensibilisation sont menées en direction des salariés pour les confronter à de faux phishing (hameçonnage) et autres tentatives d'arnaques.

Deux audits ont par ailleurs été réalisés pour connaître nos forces et nos faiblesses, et ainsi identifier les axes prioritaires de travail. « Les actions malveillantes sont tellement polymorphes, nous sommes obligés d'être dans des processus de sécurité adaptatifs pour protéger nos systèmes informatiques. »





1



2



3



4

- 1/ Chantier Action Cœur de Ville - Rue Georges Clemenceau, Troyes
- 2/ Buchères - Rue de la Liberté
- 3/ Réhabilitation - Quartier St-Roch, Nogent-sur-Seine
- 4/ Saint-André-les-Vergers - Rue Maurice Ravel

" Être SMART ! "



Alain LE GALL

La stratégie de développement de Mon Logis est en phase avec la feuille de route annuelle déployée par Action Logement. Alain Le Gall, le nouveau Directeur du Développement et du Patrimoine, précise les 3 axes principaux de son champ d'action : entretien, réhabilitation et développement du patrimoine.

Chaque axe, de par sa spécificité, à des exigences et des enjeux particuliers :

- L'entretien de nos logements permet de garantir l'attractivité de notre parc.
- La réhabilitation de notre patrimoine offre un confort à nos clients en phase avec les attentes d'aujourd'hui, en particulier l'isolation pour leur faire réaliser des économies d'énergie.
- Le développement, pour répondre à une demande de logements spécifiques, comme par exemple, les résidences adaptées aux seniors, des gendarmeries, des lotissements, le tout, souvent situé à proximité des bassins d'emplois ou le marché de l'immobilier est en zone dite « tendue ».

Pour illustrer notre capacité à relever des défis, nous avons entrepris, grâce au dispositif Action Cœur de Ville, porté par Action Logement, trois chantiers en acquisition-amélioration. Le dispositif A.C.V autorise l'octroi de 20 % de subventions, ce qui assure la viabilité des investissements.

Le chantier le plus impressionnant est situé au cœur du centre-ville de Troyes, et sa structure initiale en colombage date du XVI^e siècle. Il s'agit de la rénovation des anciens bâtiments des cycles Jaillant, situés entre la rue Clemenceau et la rue Urbain-IV, un complexe de 11 bâtiments imbriqués pour un chantier hors-norme : 25 logements et trois cellules commerciales. Les deux autres dossiers concernent 18 logements dans la rue du Cloître-Saint-Étienne et 13 logements dans l'ancien bâtiment de La Poste, avenue Chomedey.

« Notre développement est certes important en Ile de France, mais nous continuons à affirmer notre présence sur notre territoire historique par le déploiement de programmes d'envergure », détaille Alain Le Gall.

Chiffres-clés

459

LOGEMENTS RÉHABILITÉS

733

RÉHABILITATIONS LANCÉES

354

RÉNOVATIONS THERMIQUES RÉALISÉES

542

RÉNOVATIONS THERMIQUES LANCÉES

100

LOGEMENTS DÉMOLIS



Manuel GOUBAULT
Nogent-sur-Seine
& Romilly-sur-Seine

DU DESIGN, C'EST POSSIBLE !

« Construire douze ascenseurs dans des immeubles qui datent de 50 ans, ce n'est pas banal », admet Manuel Goubault, Responsable d'Opérations. Et ce n'est qu'une partie de l'histoire, cette réhabilitation à Nogent-sur-Seine est d'ampleur. 372 logements à rénover en milieu occupé et 15 millions d'euros investis !

De nouvelles salles d'eau et le chauffage individuel ont été installés, les bâtiments sont désormais classés en DPE B ou C. Un confort non négligeable pour nos clients. Du design c'est possible aussi, pourquoi s'en priver, les immeubles étaient initialement dépourvus d'ascenseur, nous avons fait le choix d'intégrer les colonnes d'ascenseurs aux façades des immeubles. Elles sont toutes réalisées dans un verre de couleur noire. « C'est classe ! » raconte fièrement Manuel Goubault.

Par ailleurs, ces ascenseurs nouvelle génération consomment moins qu'un micro-onde et leurs batteries, en cas de panne, permettent de faire 100 voyages sans électricité. Le petit plus de ce chantier : la présence d'espèces protégées. 150 nids artificiels ont ainsi été aménagés par Mon Logis pour favoriser le maintien des hirondelles, martinets et chiroptères. « Visiblement tout le monde se sent bien chez Mon Logis. » dit-il avec son œil rieur.



Emmanuel TRUTAT
Démolition Debussy

DEBUSSY CHANGE DE VISAGE

Trois tours de sept, huit et neuf étages en moins dans le paysage, cela ne passe pas inaperçu. Le quartier Debussy à Pont-Sainte-Marie, a déjà changé de visage avec la déconstruction de ces tours imposantes, fin 2022.

Emmanuel TRUTAT, Conducteur de Travaux en charge de ce dossier, note sa fierté d'avoir participé à ce chantier « très enrichissant » et sur lequel il a « beaucoup appris ». « Nous n'avons pas eu de doléances particulières de nos clients, voisins de l'important dispositif mis en place pour assurer la sécurité et la déconstruction par des grues grignoteuses. « C'est bien quand cela se passe ainsi », précise-t-il.

Ce chantier s'est également distingué par la démolition de deux transformateurs électriques, une opération délicate et rare. « Coordonner l'intervention de toutes les entreprises était un défi pour moi », soulève Emmanuel TRUTAT.

La place étant libre, le quartier va poursuivre sa mue, avec le début de la requalification de l'inter bâti.



Christophe DELOT
Rue Maurice Ravel

À SAINT-ANDRÉ-LES-VERGERS, UNE RÉHABILITATION HAUTE PERFORMANCE

239 logements sont concernés par cette réhabilitation dite « haute performance énergétique » et qui reçoit la certification Cerqual :

La réhabilitation des appartements de la rue Maurice Ravel à Saint-André-les-Vergers va nettement améliorer le quotidien de ses habitants.

35 % des résidents ont plus de 60 ans, la priorité était d'améliorer l'accessibilité des logements et ainsi de faciliter le maintien à domicile de nos clients. Le remplacement des baignoires, et plus généralement les efforts faits sur les pièces humides, en sont une parfaite illustration.

« C'est un chantier valorisant, on apporte plus de confort aux locataires tout en maintenant l'attractivité de ces logements », souligne Christophe Delot, Responsable d'Opérations.

À la rénovation des façades et des dispositifs de sécurité (nouveaux interphones, etc.), s'ajoute une meilleure isolation thermique des bâtiments. « Nous étions sur des logements péniblement classés en D ou E, nous sommes classés C », affirme Christophe Delot.

Ce sont 9 millions d'euros, soit 37 000 euros par logement. Les travaux ont démarré en mars 2022 et doivent durer deux années.

Créatif, surprenant... et parfois impertinent !



Mickaël COLLET

Mickaël Collet, Responsable de la Communication, se fixe un objectif clair et ambitieux : quand une personne pense « logement », elle doit penser « Mon Logis » en premier.

« Les publicités, les communications et les informations sont partout et tout le temps. Pour se différencier, il faut être à la fois inventif, surprenant, audacieux...

et parfois impertinent », ajoute-t-il. Mon Logis, donne le nom de personnalités contemporaines à certaines nouvelles résidences : du prix Nobel d'Économie Jean Tirole à la danseuse Marie-Claude Pietragalla, de Charles Belle, en passant par Axel Kahn puis Hubert-Félix Thiéfaine, Benjamin Nivet, ou bien encore Julien Lepers qui vient d'inaugurer en 2022 une résidence située à Troyes, nous surprenons par la présence de nos « Parrains ». Le jour de l'événement, ils font tous part de leur émotion d'avoir été choisis et nous sommes alors dans un instant presque intime. Ces rencontres avec nos clients permettent de découvrir l'univers de nos invités d'honneur, grâce à des actions que Mon Logis organise

pour la plus grande joie des habitants de la résidence, parfois du quartier et si possible de la ville.

C'est intéressant d'entendre Julien LEPERS qui s'étonne de la qualité des prestations proposées dans la résidence qui va porter son nom, il relaie un message autrement plus fort que s'il était renvoyé seulement par Mon Logis. Une personnalité qui salue le travail réalisé par les salariés de l'entreprise, tous métiers confondus, est le vecteur d'une communication qui reflète les valeurs de Mon Logis.

À fortiori, le discours est sincère au point que Julien LEPERS, lorsqu'il passe à Troyes, pense à aller faire deux/trois courses dans la superette de « SA » résidence.

Le métro, il fallait oser !

Mon Logis a trouvé sa place dans le métro. Pendant deux semaines, la campagne de recrutement de Mon Logis a été affichée en grand dans les couloirs de stations parisiennes (Châtelet, gare du Nord, gare de l'Est, etc.). Une opération de com' ô combien réussie pour l'équipe du Service Communication, et une fierté pour son Responsable de voir l'entreprise sur les murs du métro de Paris, habituellement réservés aux grandes Marques.

« Mon Logis est allé au bout de ce projet en négociant àprement le prix

des espaces publicitaires un à un pour réduire les coûts, souligne Mickaël Collet. Stratégiquement, communiquer dans la capitale a été remarqué localement.

L'Est éclair, les magazines spécialisés, Canal 32, CCI Mag, etc., personne n'a raté l'information. L'Aube n'a jamais été aussi proche de Paris.

« Faire un coup de cette ampleur à Paris a permis de démultiplier les retours médias, qui ont été supérieurs aux habituelles campagnes que nous faisons localement », constate le Responsable de la Communication.



AUBE

- Bréviandes**
9 logements
- Buchères**
26 logements
- La Chapelle-Saint-Luc**
30 logements
- Nogent-sur-Seine**
10 logements
- Pont-sur-Seine**
47 logements
- Romilly-sur-Seine**
38 logements
- Saint-Lyé**
30 logements
- Troyes**
29 logements

HAUTE-MARNE

- Chaumont**
40 logements

SEINE-ET-MARNE

- Cannes-Écluses**
87 logements
- Le Châtelet-en-Brie**
16 logements
- Maincy**
19 logements
- Marolles-sur-Seine**
12 logements

YONNE

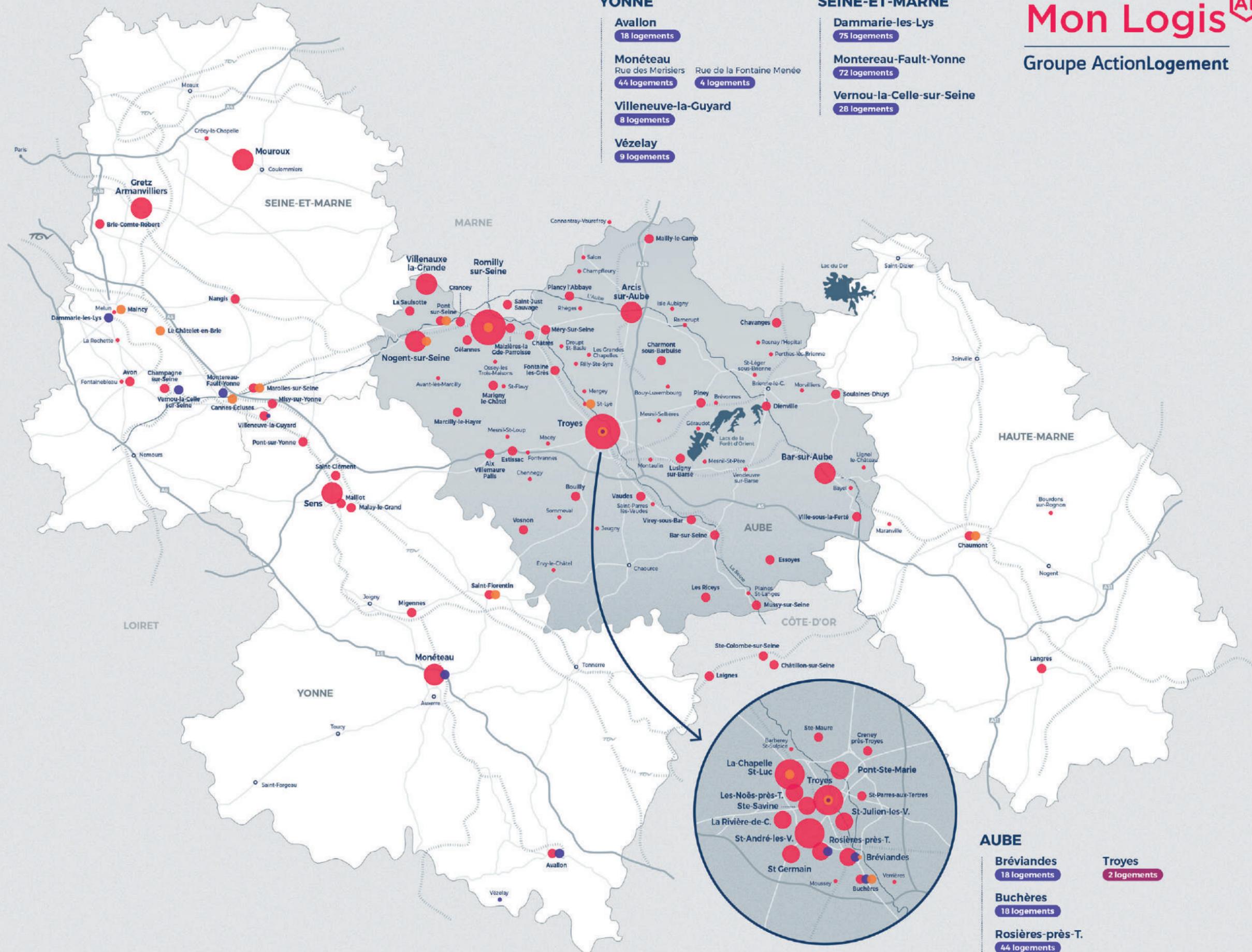
- Saint-Florentin**
12 logements

YONNE

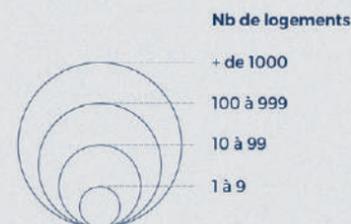
- Avallon**
18 logements
- Monéteau**
Rue des Merisiers 44 logements
Rue de la Fontaine Menée 4 logements
- Villeneuve-la-Guyard**
8 logements
- Vézelay**
9 logements

SEINE-ET-MARNE

- Dammarie-les-Lys**
75 logements
- Montereau-Fault-Yonne**
72 logements
- Vernou-la-Celle-sur-Seine**
28 logements



- Patrimoine actuel 13 549
- Acquisitions 2022 2
- Livraisons 2022 338
- Programmation prévisionnelle 2023 405



AUBE

- Bréviandes**
18 logements
- Buchères**
18 logements
- Rosières-près-T.**
44 logements
- Troyes**
2 logements

Mon Logis

Groupe ActionLogement

ROMILLY-S/SEINE

SAINTE-SAVINE
(Siège social)

TROYES

03 25 810 810

www.mon-logis.fr



Depuis
1929