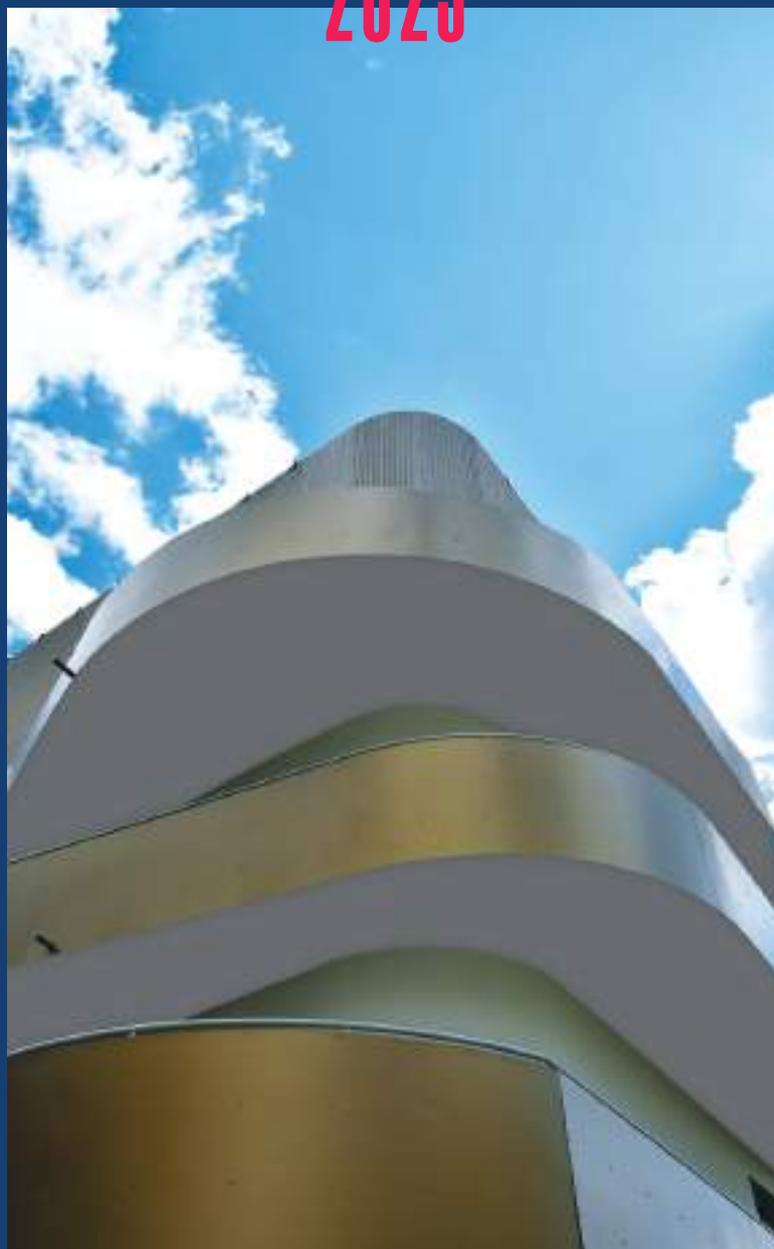


RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



Mon Logis 

Groupe ActionLogement

SOMMAIRE

4-6	Éditos
7	Chiffres-clés
8	Les deux territoires
12	Carte du patrimoine 2023
14	RH & formations
20	Communication & événements
24	Clients & services
26	Finances & comptabilité
29	Service informatique
32	Développement & patrimoine
40	Idéal Seniors [®]
44	Audit & sécurité
45	Marchés
46	Proximité



LE MOT D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER



FRÉDÉRIC CARRÉ

Président du Conseil d'Administration
d'Action Logement Immobilier

En 2023 nous sommes restés fixés sur notre priorité : soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires tout en appuyant l'économie locale en cette période de crise.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Le contexte n'a vraisemblablement jamais été aussi défavorable au développement immobilier depuis des décennies révélant les prémices d'une crise majeure avec ses répercussions sociales et sur l'économie locale. Pour autant, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec le lancement de plus de 37.500 ordres de service de nouveaux logements abordables. Nous confirmons en 2023 un niveau élevé de production en maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale de logements abordables ainsi que notre part de logements sociaux et très sociaux. Avec ces nouveaux logements et les 106 000 attributions de logements dont 62% au bénéfice des salariés, nos filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel des salariés avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

En 2023, Action Logement Immobilier a été totalement engagé sur tous les territoires pour soutenir la filière du logement et contribuer à atténuer les effets de la crise sur nos partenaires économiques en achetant de nombreux logements auprès de la promotion privée dans le cadre de l'AMI « 30.000 logements pour l'emploi » initié par le Groupe. Par leur mobilisation, par leur réactivité et expertise reconnue, nos filiales immobilières ont su relever le défi et se positionner pour l'acquisition de plus de 30.000 logements neufs en quelques mois. Par cette action inédite en France, nos filiales honorent l'engagement du Groupe et ont permis la production de logements sociaux et intermédiaires sur tous les territoires.

Cet AMI, première historique pour notre Groupe, est une réussite collective et la démonstration de notre mobilisation générale au service de la filière tout en restant fidèle à nos engagements pour le logement des salariés sur les territoires à enjeux. Je souhaite vivement féliciter nos gouvernances locales, bénévoles et engagées, nos dirigeants expérimentés et déterminés et enfin l'ensemble des salariés du pôle immobilier du Groupe Action Logement.

Cette mobilisation s'est accompagnée d'une accélération de notre réponse à la décarbonation : notre bilan carbone révèle une baisse de 5 % de nos émissions de gaz à effet de serre à fin 2023. Nous savons pouvoir compter sur nos filiales pour déployer nos ambitions de sobriété énergétique, une construction verte exemplaire et une rénovation massive de notre parc pour préserver le pouvoir d'achat de nos locataires.

Le contexte économique inflationniste et de taux d'intérêt élevés vient contraindre fortement la solidité financière du secteur du logement et nous suivons au plus près la santé financière de nos filiales immobilières. Notre modèle d'économie sociale et solidaire doit primer pour conjuguer l'utilité sociale et la performance environnementale, économique et sociale : c'est notre originalité, c'est notre fierté collective au service du logement des salariés d'entreprises et du développement des territoires.

ÉDITO MICHEL AKOUM



MICHEL AKOUM

Président du Conseil d'Administration
de Mon Logis - Groupe Action Logement

En dépit d'un contexte économique complexe, l'année 2023 s'est révélée être une 'bonne année' pour Mon Logis. Les équipes ont su relever les défis pour atteindre la majorité des objectifs. Le Groupe Action Logement a également soutenu l'entreprise grâce à une augmentation de capital de 10 M€, symbolisant la confiance des dirigeants du Groupe envers Mon Logis.

Notre mission est celle d'un acteur unique au service du lien emploi et logement, contribuant au développement économique des entreprises en proposant une offre de logements de qualité, abordables, à destination des salariés et à proximité des bassins d'emploi.

Pour remplir cette mission, notre stratégie repose sur les 4 axes fondamentaux que sont la satisfaction des clients, l'amélioration continue de nos processus pour rester compétitifs, la croissance par l'investissement, l'implication et la mobilisation des collaborateurs et collaboratrices de Mon Logis.

Dans cette optique, nous investissons chaque année plus de 110 M€ dans la construction et la rénovation de nos logements. Mon Logis est un donneur d'ordre important de la filière du BTP, et à ce titre, nous devons nous entourer d'entreprises sérieuses et innovantes avec qui nous souhaitons des relations qui viennent simplifier et développer leur business. La force de la preuve ; en 2023, nous avons réalisé 18 M€ d'investissement - avec une aide de 8 M€ de la part du Groupe - dans les opérations Cœur de Ville (acquisition/amélioration), à Troyes, pour valoriser le patrimoine architectural local.

Dans l'Aube, territoire historique de Mon Logis, nous priorisons un axe stratégique de développement cohérent avec le dynamisme économique des bassins d'emplois Romilly-sur-Seine, Nogent-sur-Seine (ex : agrandissement de la centrale nucléaire EDF) et jusqu'à Provins, porte d'entrée de l'Île-de-France. L'avenir de Mon Logis s'inscrit plus globalement dans la mutualisation des ressources et moyens entre filiales du Groupe, notamment en Seine-et-Marne où le besoin en logements est fort.

Pour autant, une entreprise ne se résume pas à un chiffre d'affaires. Une entreprise est avant tout une organisation et une communauté humaine, une équipe dont l'action sera supérieure à celle des actions individuelles. C'est exactement cet esprit du collectif, intégrant les valeurs de respect, de solidarité et d'éthique que je retrouve chez Mon Logis à travers les administrateurs, le comité de direction et les salariés.

« Une entreprise ne se résume pas à un chiffre d'affaires. Une entreprise est avant tout une organisation et une communauté humaine. »

ÉDITO SERGE LAURENT



SERGE LAURENT

Directeur Général de Mon Logis
Groupe Action Logement

Pour préparer l'éditorial de ce rapport d'activité 2023, j'ai relu ce que j'avais écrit dans celui de 2022.

Même en étant volontariste et positif nous ne pouvons que constater que le paysage socio-économique a peu changé entre les deux exercices, une embellie n'étant au demeurant pas exclue à moyen terme.

Dans le cadre des contraintes qui pèsent sur l'activité du logement en général et du logement social en particulier, j'évoquais notamment la hausse du coût des matériaux, ainsi que la hausse brutale des taux d'intérêt - et notamment du Livret A. Un an plus tard, donc, les taux d'intérêts n'ont pas bougé, les coûts de la construction et de l'énergie commencent à se stabiliser, voire à baisser un peu, tout en restant à des niveaux élevés.

Dans le même temps, les objectifs qui nous sont fixés par le groupe Action Logement et le conseil d'administration de Mon Logis demeurent aussi constants qu'ambitieux.

Ces objectifs visent, d'une part, un fort développement axé essentiellement sur le département de la Seine-et-Marne dans lequel il importe de créer du logement pour les salariés et, d'autre part, la réhabilitation - surtout thermique - de nos logements. À ce titre, toutes les étiquettes énergétiques F et G ont été éradiquées et, avec un peu d'avance sur les objectifs réglementaires, nous commençons à traiter les étiquettes E. Mais, pour les raisons évoquées ci-dessus, ces opérations sont aujourd'hui plus onéreuses à mener.

Mon Logis peut cependant s'appuyer sur ses « fondamentaux » reconnus : solidité financière et dynamisme des relations humaines et sociales. Cet environnement favorable est heureusement propice à un travail de qualité. Pour autant, il faut regarder les choses en face et ne pas se cacher que nous allons devoir, encore, faire plus et mieux, à moyens constants...

Nous y parviendrons en persistant à capitaliser sur nos bonnes pratiques. Continuons à nous réinventer, à travailler de manière efficiente, avec une créativité qui nous distingue, sans oublier la solidarité, le respect, l'éthique qui sont plus que jamais d'actualité et qui constituent l'ADN de Mon Logis.

« Mon Logis peut cependant s'appuyer sur ses « fondamentaux » reconnus : solidité financière et dynamisme des relations humaines et sociales. »

L'ENTREPRISE

Logements composent notre patrimoine

13 636

M€ investissement réalisé et engagé

125,6

M€ chiffre d'affaires

82

Salariés (ETP)

137,4



Nombre de logements par département

Aube 12 260

Seine-et-Marne 831

Yonne 831

Haute-Marne 59

Marne 55

LE CLIENT

Demandes de logement reçues

2217

Attributions

1 698

Personnes logées

27 061

Personnes/foyer (nombre moyen)

2,17



Nombre d'attributions à des salariés d'entreprise

1 016

LE PATRIMOINE

Coût annuel de l'entretien du patrimoine (€)

10 142 112

Loyer mensuel moyen HC pour une maison (€)

526



Loyer mensuel moyen HC pour un appartement (€)

437



Logements livrés

287

Logements réhabilités

267

Logements vendus

51

LES DEUX TERRITOIRES



EVA CONSIGNY
KARINE FLOGNY

Responsables de territoire adjointes

« Du nord au sud,
parcourir en accord chaque ville
pour préserver et apporter
à nos clients le confort. »

L'ÉQUITÉ POUR TOUS

Responsables de territoire adjointes, Eva Consigny, pour Troyes Champagne Métropole, et Karine Flogny, pour les Territoires extérieurs, ont pour mission d'assurer la continuité du service que Mon Logis doit à ses clients, où qu'ils se trouvent.

Pouvez-vous présenter vos services ?

EVA CONSIGNY Sur Troyes Champagne Métropole (TCM), nous gérons 8 200 logements. Mon équipe est constituée de 4 assistants techniques et 4 assistantes commerciales.

KARINE FLOGNY Basé à Romilly-sur-Seine, le service des territoires extérieurs compte environ 5 500 logements, sur les 5 départements de la Haute-Marne, de l'Yonne, de la Marne, de la Seine-et-Marne et de l'Aube, soit environ 250 km d'est en ouest, de Langres (52) à Gretz-Armainvilliers (77).

Je gère 3 assistants techniques, un qui est basé à Bar-sur-Aube, et deux qui circulent sur l'Aube, l'Yonne et la Seine-et-Marne. Deux assistantes commerciales assurent l'accueil du public en agence.

Quelles sont les rôles respectifs des assistants techniques et des assistantes commerciales ?

EC Sur le terrain, les assistants techniques ont pour mission d'assurer le contrôle des résidences (parties communes et extérieurs). Ils transmettent les dysfonctionnements et informations auprès des assistantes commerciales qui vont engager des ordres de services à des fins d'intervention et de résolution.

KF Les assistantes commerciales font un travail administratif et assurent également l'accueil physique. Pour cela, il leur faut connaître tous les contrats de l'entreprise pour faire agir les prestataires et renseigner les clients.

EC Je dis toujours que les assistants techniques sont mes yeux et mes oreilles. Les yeux, parce qu'ils font remonter toutes les informations ; les oreilles, puisqu'ils m'informent de tout ce que les locataires et prestataires peuvent eux-mêmes remarquer quant aux problématiques diverses et variées auxquelles ils sont confrontés. Dans le cadre de TCM, nous gérons notamment 8 Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) - près de 3 000 logements - qui réclament une présence, une attention particulière et quotidienne.

KF Les assistants techniques permettent un lien entre Mon Logis et ses clients, mais également avec les différents services des collectivités.

Cette proximité est l'un des objets essentiels de vos services...

EC Effectivement, Mon Logis se doit d'avoir en permanence sur tous ses territoires des personnels techniciens qualifiés, des personnels commerciaux et administratifs, pour répondre aux besoins des clients.

KF Réactivité et proximité sont au cœur de notre quotidien. Et si cette réactivité et cette proximité peuvent être un peu plus complexes pour les territoires extérieurs nous avons fait l'apprentissage du management à distance et nos outils numériques nous permettent d'assurer la continuité du service dont nous parlons. C'est une question d'organisation.



Eva Consigny et les assistants techniques de TCM

« Je dis toujours
que les assistants techniques
sont mes yeux
et mes oreilles. »



Karine Flogny et les assistants techniques des territoires extérieurs

CARTE DU PATRIMOINE 2023

AUBE

Aix-Villemaur-Palis
4 logements

La Chapelle-Saint-Luc
Rue Jean Zay
33 logements
Rue Roger Salengro
30 logements

Lusigny-sur-Barse
8 logements

Romilly-sur-Seine
29 logements

Saint-André-les-Vergers
34 logements

Saint-Lyé
59 logements

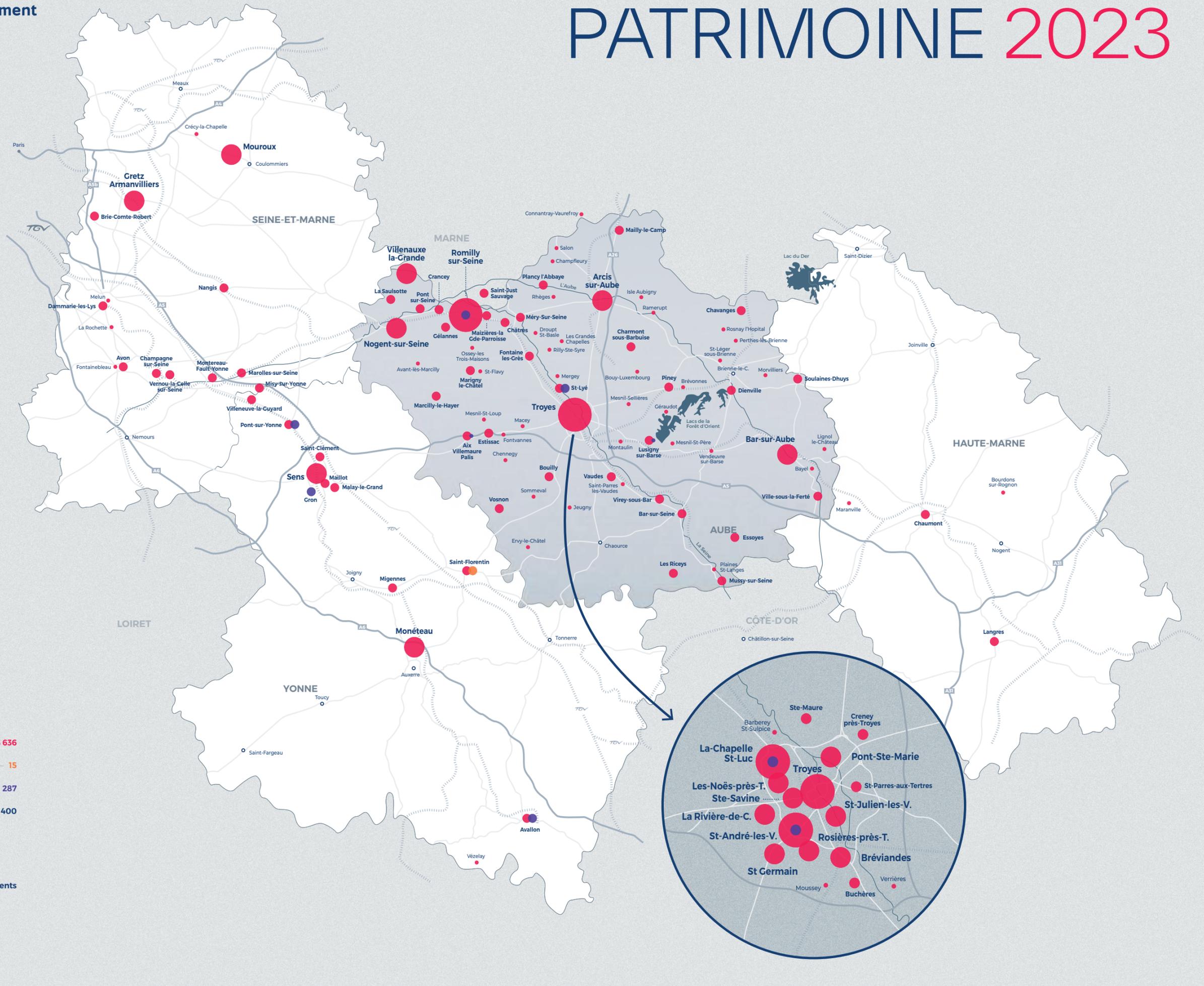
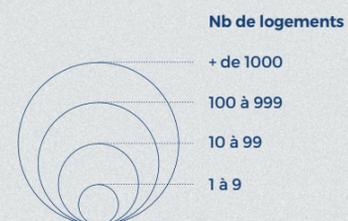
YONNE

Avallon
31 logements

Gron
23 logements

Pont-sur-Yonne
36 logements

Saint-Florentin
15 logements



RH & FORMATIONS



CÉLINE VARENNE

Directrice générale adjointe

« Faire en sorte que chaque salarié de l'entreprise sache précisément à quoi il contribue. »

UNE ENTREPRISE RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS SES CLIENTS.

Céline Varenne, vous gérez la Direction Client et Services de Mon Logis, intégrant les RH qui accompagnent l'ensemble de cette belle organisation humaine qu'est l'entreprise. À cette aune, quel regard portez-vous sur l'année 2023 ?

CÉLINE VARENNE Pour évoquer la dynamique des ressources humaines en 2023, il faut rappeler qu'il s'agit d'une année d'inflation économique, dans un climat morose, ce qui s'est ressenti sur le moral de nos équipes. Pour 'emmener' les femmes et les hommes de l'entreprise, il a fallu davantage d'énergie pour conserver le même engagement. Dans son édito, Serge Laurent dit qu'il faut « faire plus et mieux, à moyens constants », et je souscris tout à fait à cette vision des choses, qui reflète précisément la réalité. Cela vaut à l'échelle d'une société de plus en plus exigeante dans laquelle les clients attendent des réponses immédiates, pour tout. Nos clients font partie de cette société, alors même que la mission de Mon Logis, c'est-à-dire construire, s'inscrit dans un temps long, en corollaire, avec de plus en plus de contraintes (environnementales, réglementaires, financières...). C'est ce qui est expliqué à nos salariés, qui doivent conserver leur engagement pour faire face à cette réalité, tout en prenant conscience, dans les fonctions qui sont les leurs, de leur valeur ajoutée dans la 'dynamique de production'.

Le Comité de Direction de Mon Logis est bien conscient de tout cela et s'efforce d'accompagner les équipes de l'entreprise dans cet environnement qui amène parfois à faire le grand écart entre la gestion humaine, d'une part, et la culture de l'exigence, d'autre part.

« Être fier et heureux de venir au travail » : c'est notre challenge. Chaque salarié de l'entreprise doit savoir précisément à quoi il contribue et ce qui est attendu de lui. Chaque métier est une partie de l'histoire, et contribue à atteindre les objectifs qui sont ceux de l'entreprise... En phase avec la RSE, cette considération, c'est du durable !

Pourquoi le recrutement reste-t-il l'une de vos principales préoccupations ?

C.V. Chez Mon Logis, nous recherchons des qualifications pour répondre aux exigences qui ponctuent nos missions, et la combinaison subtile du savoir-faire et du savoir-être, n'est pas toujours simple à trouver sur un marché du travail lui-même en mutation.

Il y a un changement d'état d'esprit dans le rapport au travail, chacun cherche sa place, celle où il pourra s'épanouir en trouvant l'équilibre entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle. La conséquence, est qu'il y a des postes vacants et que cela oblige à demander plus à ceux qui sont là. Permettez-moi d'en profiter pour saluer l'engagement de nos salariés. Au-delà des difficultés évoquées, le sens des missions de Mon Logis nous aide à recruter : le respect, la solidarité et l'éthique sont des valeurs bien réelles et essentielles dans notre quotidien, surtout quand l'actualité ou des contextes nous désorientent. C'est alors à ce moment précis qu'il faut donner du sens et une direction aux salariés.

La formation et dialogue social sont également au cœur de votre action...

C.V. Effectivement, nous avons organisé plus de 3 000 heures de formation en 2023, diplômantes pour certains salariés, avec la volonté de garantir l'employabilité et favoriser la mobilité interne. Le tout en nous efforçant d'apporter de la mixité dans les groupes pour créer du lien entre les différents services, et mélanger les personnalités et les approches métiers pour mieux se connaître, se comprendre. Pour ce qui est du dialogue social, je le qualifierais de sérieux et permanent, avec des accords signés chaque année, des commissions qui réunissent régulièrement nos partenaires sociaux.



Des formations tout au long de l'année

En matière commerciale, les choses se complexifient, n'est-ce pas ?

C.V. Dans ce domaine, nous sommes confrontés à de nombreux changements réglementaires qui rendent de plus en plus complexe 'l'acte de louer', tant dans le neuf que dans l'ancien. Cela ne concerne pas que Mon Logis, mais bien tous les bailleurs sociaux de France. Cette volonté du législateur de rendre plus transparent l'acte d'attribution d'un logement représente un enjeu quant au modèle même du logement social, qui nous impacte dans nos pratiques. À ce titre, de nouveaux dispositifs qui s'imposent à nous ont été partagés en 2023, et vont être déployés de manière opérationnelle en 2024. Je dois dire que le service commercial a été au rendez-vous de ces nouvelles exigences.

Sur le terrain des Territoires, les équipes ont été performantes...

C.V. Après la première commercialisation des logements neufs, les deux Territoires de Mon Logis prennent en charge les logements nouvellement livrés, et assurent la gestion d'un parc de 13 500 logements avec un taux de rotation de 10,5 % en 2023 - ce qui implique de retrouver des clients pour habiter ces logements.

Le taux de taux de vacance en 2023 est de 2,5 %, conforme aux objectifs fixés grâce à l'investissement des équipes.

Sur ces territoires, Mon Logis loue des logements, et en vend, avec un objectif de mise en vente qui correspondait à la vente de 60 logements en 2023, prioritairement à nos locataires occupants. 51 logements ont été vendus.

La relation-client a fait l'objet de toute votre attention...

C.V. Dans nos agences de Troyes et de Romilly-sur-Seine, les assistantes commerciales sont chargées de l'accueil physique des clients, pour répondre à leurs problématiques et faire remonter les informations si elles ne peuvent pas résoudre la difficulté du client. L'accueil téléphonique est assuré, quant à lui, par notre centre de relation-clients, de 8 h à 19 h du lundi au vendredi. On y répond



Examen du Projet Voltaire - Octobre 2023

« Les deux services de territoire de Mon Logis assurent la gestion d'un parc de 13 500 logements. »

aux mêmes questions que les assistantes commerciales, mais au téléphone. Quelque 450 appels/jour sont ainsi gérés. Les postes d'accueil qu'ils soient physiques ou téléphoniques sont les plus exposés de l'entreprise. Le manque de courtoisie et l'impatience des visiteurs accroissent la tension de la relation immédiate.

Nous avons d'abord pris le temps d'écouter l'équipe et déployé un dispositif d'accompagnement et de formation pour apprendre à gérer ces situations. Nous avons changé notre message d'accueil pour 'inviter' à davantage de courtoisie.

Nous cherchons à mettre en place des process favorisant des échanges respectueux entre nos équipes et nos clients.

N'oubliez pas le marketing et la communication !

C.V. Je ne les oublie pas ! Sur le plan marketing, l'enquête de satisfaction triennale réglementaire nous a permis d'identifier un problème de gestion des réclamations. Cela va être un de nos chantiers 2024. Quant à la communication de Mon Logis, elle s'inscrit dans une démarche 'englobante', c'est-à-dire qu'elle doit rayonner autant à l'extérieur qu'en interne, pour rassembler tout le monde autour des projets de l'entreprise.

Avant d'aborder un événement original de la formation, souhaitez-vous nous donner votre sentiment global ?

C.V. Toute l'entreprise est résolument tournée vers ses clients et les services que nous devons leur rendre. Nous nous inscrivons dans une dynamique humaine, constructive, positive, et toujours dans le respect des valeurs de Mon Logis.

TOUS EN SCÈNE

« Acquérir les réflexes pour une meilleure interaction entre les différentes personnalités. »



Un climat général particulier. Une moindre envie de faire l'effort de comprendre l'autre. Des relations personnelles et professionnelles qui peuvent se dégrader. En cette époque post-covid, comment recréer du lien, rassembler autour de projets communs et faire en sorte que les salariés se parlent, tout simplement, pour une meilleure compréhension des uns et des autres ?

CÉLINE VARENNE « Nous nous sommes souvenus d'une action 'théâtre d'entreprise', autour de scénettes, qui avait connu un certain succès, voici quelques années. Mais pour faire passer des messages, nous avons choisi d'adosser la dynamique de théâtre d'entreprise à une action de développement personnel qui oblige à se remettre en question, sur le principe du modèle Process Communication* ». À l'occasion de la convention annuelle 2023 de Mon Logis, un spectacle a été concocté en partenariat avec des professionnels de la Process Com®. Ils jouaient des saynètes sur des thèmes de l'entreprise, auxquels les salariés pouvaient s'identifier. « C'était une façon d'aborder ce dispositif dans un cadre ludique, avec le rire en prime... » dit Céline Varenne.

Bienveillance et respect

Dans la foulée de ce spectacle, du 4 au 6 octobre, 124 participants des différents services répartis en 6 groupes, se sont réunis en atelier d'une demi-journée, avec un coach, pour concevoir à leur tour des saynètes qu'ils ont interprétées sur la scène du Troyes Fois Plus, à Troyes.

Sur les 124 participants, 97 ont répondu à l'enquête de satisfaction qui a suivi, soit un taux de réponse (considérable !) de 78 %, avec un taux moyen de satisfaction de 4,4 sur 5.

« Les 'acteurs' d'un jour se sont clairement ouverts à la compréhension des autres et sont aujourd'hui plus en mesure de s'adapter en conséquence à de nouvelles situations comportementales, constate Céline Varenne. Nous allons entretenir cette dynamique. Tout ce qui est lié à Process Communication est ouvert à formation en 2024, pour 'aller plus loin' à titre individuel (inventaire de personnalité avec restitution par le coach), par exemple, ou simplement se sentir mieux parmi les autres... ».

À travers Process Communication, le Mon Logis Comedy Club a montré qu'il est possible de traiter des sujets sérieux dans la bienveillance et dans le respect de l'autre. Avec du respect, on va tous plus loin ensemble. Et ne pas l'oublier, c'est aussi un travail quotidien !

Le Mon Logis Comedy Club
ou l'art et la manière de
se mettre en scène pour mieux se comprendre...
Une dynamique à entretenir.



*Process Communication est une méthode de communication développée dans les années 70 par le psychologue américain Taibi Kahler, et utilisée par la NASA pour recruter de futurs astronautes. Elle repose sur l'idée que l'origine d'une mauvaise communication ne vient pas tant du fond que de la forme du message. En d'autres termes, ce n'est pas le contenu lui-même qui est à l'origine de malentendus ou de conflits, mais bien souvent la manière dont il est communiqué. Process Communication est un modèle de compréhension et de découverte de sa propre personnalité et de celle des autres.



Inauguration à Saint-Florentin - Septembre 2023



Inauguration de la résidence Sofiane Pamart - Avril 2023



Convention Mon Logis - Juin 2023

COMMUNICATION & ÉVÉNEMENTS

« La communication chez Mon Logis, c'est 90 ans d'histoire à raconter + Demain ! »

Mickaël Collet – Responsable communication

SE SOUVENIR, UN OBJECTIF ULTIME POUR LA COMMUNICATION

« L'objectif est d'être vu et présent au bon moment, au bon endroit, et de faire en sorte qu'on se souvienne de nous. »

Mickaël Collet — Responsable communication

Il y a encore 10 ans, qui aurait dit qu'il serait possible de gérer sa voiture, faire ses opérations bancaires, régler son chauffage et la lumière de son logement, communiquer avec le monde entier, ou encore interagir avec les marques et les décideurs de notre époque simplement à l'aide de ses pouces et de son smartphone ?

« Il me semble important de relativiser cette question, qui de mon point de vue est un raccourci » observe Mickaël Collet, Responsable communication. Effectivement, aujourd'hui, tout le monde peut prendre l'initiative de communiquer et de s'exprimer grâce aux applications et autres réseaux sociaux, professionnels et personnels. Avec la présence intensive des images et des messages de communication auxquels nous sommes confrontés... Rares sont ceux qui ont été lus et peu nombreux sont ceux qui ont été vus ! Or pour fonctionner, la communication doit avoir un émetteur et un récepteur.

Cela fait déjà quelques années que Mon Logis a pris le virage du numérique et de la communication digitale. Le service communication l'a intégré aux outils déjà en place, et il a également ajusté la présence digitale de Mon Logis en fonction des habitudes et des supports utilisés par les clients et prospects. C'est pourquoi, en plus de Facebook, LinkedIn ou Instagram, mais aussi du site internet et maintenant du portail client Mon Logis, les moyens de communication traditionnels sont maintenus : affiches, flyers, rapports d'activité, publicités sur panneaux 4x3 ou sur les bus de ville, magazines, presse locale, télévision, radio, salons et objets publicitaires. « L'objectif est d'être vu et présent au bon moment, au bon endroit, et de faire en sorte qu'on se souvienne de nous ».

On peut appeler ça l'expérience client, ou en interne, la culture d'entreprise ou le sentiment d'appartenance. Peu importe l'idée, l'important est de créer ou de favoriser des moments où les personnes vivent une expérience qui les unit et qui s'ancre dans la mémoire collective et individuelle, un souvenir à partager et à consommer sans modération.

Deux événements pour marquer l'année 2023

Inauguration de la résidence Sofiane Pamart à Montereau-Fault-Yonne

Le deuxième événement marquant est l'inauguration d'une résidence à Montereau-Fault-Yonne. En poursuivant l'idée de donner le nom d'une personnalité contemporaine à certaines résidences, c'est en Seine-et-Marne - où Mon Logis est un nouvel acteur de l'immobilier - que l'entreprise a souhaité faire valoir son sérieux et se faire connaître au plus grand nombre, en un seul événement.

Sofiane Pamart, pianiste français, a accepté de donner son nom à cette nouvelle résidence Mon Logis. « Je profite pour renouveler ici et au nom de Mon Logis nos plus sincères remerciements pour la disponibilité de l'artiste et son engagement ». Après l'inauguration, Sofiane Pamart a joué du piano devant près de 700 personnes au conservatoire de Montereau-Fault-Yonne, en présence de clients, élus, partenaires et habitants de la ville. « Ce moment très riche en émotion est l'un de mes plus beaux souvenirs ! Vous avez vu, ça marche ! »



Le Process Com

Premièrement, le Process Com, dans sa traduction opérationnelle au cabaret le « 3 fois » de Troyes, lieu atypique et inhabituel pour de la « formation ».

Cette mise en scène des salariés a permis de vivre et partager une expérience relationnelle surprenante et motivante favorisant cohésion et sentiment d'appartenance se souvient Mickaël Collet.



Sofiane Pamart sur son piano C. Bechstein, lors du concert qu'il a offert pour l'événement

CLIENTS & SERVICES

Trouver le bon profil pour le bon logement

À la tête d'une équipe de 5 conseillers logement, Claire Cagniard est chargée de la commercialisation des programmes neufs de Mon Logis. Son service a travaillé en 2023 sur 9 programmes situés dans l'Aube et dans l'Yonne, pour un total de 287 logements.

La commercialisation commence par un gros travail de prospection, la réglementation imposant la présentation de 3 candidats par logement en commission d'attribution des logements.

« La personne qui cherche un logement et qui vient chez Mon Logis doit repartir avec une proposition, ce qui est possible grâce à la diversité de nos programmes qui nous permet de nous adapter aux demandes, tant en termes de territoire, d'habitat (individuel, collectif...), que de prix » explique Claire Cagniard.

Les programmes ainsi commercialisés contribuent à donner un nouveau visage à un quartier (comme pour Jean Zay à La Chapelle-Saint-Luc, en QPV), à favoriser l'intergénérationnalité (à Saint-Lyé, par exemple), tout en répondant aux souhaits des acteurs locaux et des collectivités avec lesquels le service collabore étroitement.

« Nous mesurons également la satisfaction de nos clients à différentes étapes du processus. L'objectif étant de toujours trouver le bon profil pour le bon logement. »

Un objectif que l'équipe commerciale va déployer en Seine-et-Marne en 2024, à travers 5 nouveaux programmes.



« L'action au quotidien »

En charge du traitement des réclamations et de la gestion des demandes, le service de Sébastien Lemoine, Responsable du centre de relation client et moyens généraux, est au plus proche des clients. Le service gère également les achats de l'entreprise Mon Logis et sa flotte automobile.



L'optimisation du traitement des réclamations est une priorité absolue pour ce service qui s'efforce de réduire continuellement les délais de traitement et d'améliorer la satisfaction client.

Le rythme de travail est important, notamment au niveau du centre de relation client. « Nous constatons une augmentation du nombre d'appels, dont certains ne sont pas des réclamations mais plutôt une envie de parler ».

Le Responsable évoque aussi les confrontations récurrentes de son équipe à l'irrespect et l'incivilité de certains clients. Pour lutter contre cette difficulté, la Direction a renforcé l'équipe et a mis en place une procédure de gestion des clients irrespectueux.

Fier du travail accompli, le manager souligne le service de qualité offert aux clients grâce à l'engagement de son équipe.

La sécurité et le confort des salariés n'est pas en reste dans l'entreprise : « nous renouvelons la flotte automobile chez Mon Logis, la R.S.E n'est pas juste trois lettres car nous passons de 3 à 10 véhicules français 100% électriques ».



SLS annuel et OPS biennale : le défi de la dématérialisation

La dématérialisation de ces deux enquêtes obligatoires est le fruit d'un travail collaboratif de deux ans entre Stéphanie Afoufa, Responsable des attributions et de l'occupation, et le service informatique. La modélisation numérique des enquêtes papier a permis la synchronisation et l'intégration des informations entre Prem[®] - l'ERP utilisé chez Mon Logis - et la plateforme du prestataire en charge de ce projet, Paragon[®].

« L'enquête SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) vise à vérifier si le client correspond toujours aux critères d'éligibilité du logement social, tandis que l'enquête OPS (Occupation du Parc Social) permet de connaître la situation familiale, professionnelle et fiscale du client » explique Stéphanie Afoufa.

Ainsi, si l'enquête SLS révèle que le client dépasse le plafond de ressources de + 20%, un surloyer est appliqué. En 2023, 47 clients de Mon Logis se sont vus appliquer un surloyer.

Après analyse des informations recueillies, des propositions de mutation peuvent être proposées par Mon Logis aux clients concernés par un dépassement de plafond de ressources, dans le cadre du parcours résidentiel.

Enquête de satisfaction triennale

Du 20 septembre au 5 octobre 2023 le service marketing a procédé à l'enquête de satisfaction triennale réglementaire, administrée auprès d'un échantillon représentatif de 1 208 clients, autour de 3 thèmes : la résidence et son environnement ; le logement occupé par le client ; la relation Mon Logis/client.

Il s'agit de connaître les attentes des clients par rapport à l'évolution sociétale des trois dernières années, afin de mettre en place les actions correctives éventuelles.

Par ailleurs, en collaboration avec le pôle Audit et Sécurité (voir p. 44), le service marketing a participé à un audit croisé mis en place par le groupe Action Logement entre filiales. Erigere et Mon Logis se sont mutuellement rencontrés en 2023 sur les thèmes de la gestion des réclamations, de la mobilité professionnelle au sein du groupe, et sur l'extranet client. À terme, l'objectif serait de constituer une bibliothèque de bonnes pratiques communes à l'ensemble des filiales.



FINANCES & COMPTABILITÉ



AGNÈS TAILLANDIER

Directrice financière

« C'est notre métier, il est nécessaire et rigoureusement indispensable d'être au rendez-vous. »

2023 : UNE EXPERTISE POUR LES MEILLEURS CHOIX

Agnès Taillandier estime :
 « C'est essentiel... la direction financière, en 2023, n'a cessé d'être mobilisée, en cette période économique difficile ! »

En fait, 2023 a été une année charnière, si l'on considère que le taux du Livret A est passé à 3 % au 1er février, alors qu'il était de 0,5 % en 2021, de 1 % en février 2022 et de 2 % en août 2022.

Cette augmentation très importante a pesé sur la dette de Mon Logis, de l'ordre de 550 M€, indexée pour environ 70 % sur le Livret A.

Mon Logis n'ayant pas vocation à faire de bénéfice, il a fallu gérer l'impact financier que cela a représenté sur les charges de l'entreprise, et que la revalorisation des loyers n'a pas permis de compenser.

Pour autant, Mon Logis a poursuivi sa dynamique de développement, amenant la direction à accroître sa vigilance sur tous les indicateurs (autofinancement, ratio de dette, etc.). Il faut être efficient sur les choix de financement et expliquer aux salariés les enjeux financiers qui en découlent.

« Nous avons été très vigilants sur l'aspect process de nos activités, sur la rigueur, afin d'éviter tout débordement et anticiper ou corriger d'éventuelles difficultés » précise la directrice. « Nous avons été également très attentifs à la santé financière de nos partenaires pour être à leurs côtés et gérer au mieux l'aboutissement de nos programmes. »

Par ailleurs, L'Observatoire des charges, initié en 2021, a été finalisé. C'est une belle avancée, qui constitue une source précieuse d'information, en termes de coûts, sur le comportement et l'évolution du patrimoine de Mon Logis, dont nous saurons tirer des enseignements pour la rénovation des bâtiments ou encore les constructions futures.

Au cours de cette année... financièrement complexe, les équipes de la Direction financière ont été davantage sollicitées et ont dû déployer plus d'énergie. « C'est notre métier, il est nécessaire et rigoureusement indispensable d'être au rendez-vous » conclut sobrement Agnès Taillandier.

SERVICE INFORMATIQUE

« Informatiquement proche. »

Jérôme Corpel – Responsable informatique



Numériquement proche

En 2023, la politique de dématérialisation et de digitalisation de Mon Logis s'est considérablement accélérée avec la mise en place d'un portail client et l'arrivée de la signature électronique.

Cette évolution nécessaire s'explique par certaines exigences :

- Répondre aux besoins des métiers, en leur proposant des solutions digitales adaptées,
- Renforcer les compétences internes par la mise en place de méthodes permettant d'être plus efficace dans les domaines de la data, des projets informatiques, des infrastructures et des systèmes,
- Impliquer les collaborateurs en les informant et en les fédérant autour de projets structurants, mais aussi en les impliquant via l'instauration et la désignation de référents informatiques. Des réunions d'information et des groupes de travail, comme la G.E.D (Gestion Électronique de Documents), ont été instaurés.

Un bilan positif

En tant que Responsable du service informatique, Jérôme Corpel est satisfait de l'évolution de son service. « L'engagement des collaborateurs, leur dynamisme, leurs interactions et leur motivation pour la résolution des problèmes et l'application du schéma directeur sont des signes très positifs qui se traduisent par un épanouissement individuel et collectif ».

Et après ?

Le service informatique continue de veiller sur le portail client et la signature électronique, afin de garantir une sécurité quotidienne pour l'utilisateur. Jérôme Corpel et son équipe vont encore plus loin, en poursuivant leur travail sur l'évolution de ces outils numériques et en proposant les innovations disponibles pouvant améliorer le confort des salariés et la satisfaction des clients.

2023 a été une année de transition et de structuration pour le service informatique de Mon Logis. La dématérialisation, la digitalisation et l'innovation sont et doivent rester au cœur de la stratégie informatique de Mon Logis, qui s'engage à offrir du matériel, des outils et des services de qualité aux clients et aux salariés.

« Garantir une sécurité quotidienne pour l'utilisateur. »

Jérôme Corpel – Responsable informatique

Portail client : une expérience d'un an au succès démontré !

Comme annoncé dans le rapport d'activité 2022, Mon Logis a tenu son engagement de lancer son propre portail client. Clément Michel, chef de projet, est fier de constater un taux d'utilisation de 70% en un an seulement. En comparaison, d'autres entreprises du même secteur d'activité ont mis 3 ans à atteindre 60% d'utilisateurs.

L'engouement autour du portail peut s'expliquer par trois éléments clés :

- Une facilité et un intérêt d'utilisation pour le client,
- Un accompagnement personnalisé grâce à une assistance interne et externe,
- Un service pratique, rapide et accessible 24h/24, qui permet aux clients de payer leur loyer en ligne.



Signature électronique : un nouveau service numérique

Dans sa dynamique de dématérialisation, Mon Logis a testé et validé l'instauration de la signature électronique. Cette initiative, qui s'inscrit dans la continuité de la dématérialisation des factures et du portail client, enrichit les services numériques déjà existants tout en permettant à Mon Logis d'être à la pointe des innovations et d'être en phase avec les attentes des salariés et des clients, notamment :

- Gagner en temps et en efficacité,
- Réduire les impressions, en accord avec l'engagement RSE de Mon Logis,
- Garantir un processus sécurisé, grâce à une traçabilité et une authentification des signatures.

La signature électronique sera progressivement déployée dans un plus large éventail de documents, à l'interne et à destination des clients et prestataires.

Clément Michel - Chef de projet informatique



ALAIN LE GALL

Directeur du développement
et du patrimoine

DÉVELOPPEMENT & PATRIMOINE

« La construction de demain doit être efficiente de part sa neutralité carbone, grâce à des matériaux biosourcés. »

Développement stratégique vers la Seine-et-Marne

Pour la Direction du développement et du patrimoine, 2023 fut une année chargée. En effet, dans un contexte économique difficile, le groupe Action Logement a lancé un appel à manifestation d'intérêt pour soutenir les promoteurs immobiliers. En s'inscrivant dans cette politique générale, Mon Logis a négocié et acheté un certain nombre de projets en vente en l'état futur d'achèvement (VEFA). Plus de 1 200 logements sont ainsi passés dans les comités d'investissement, en 2023, contre 400 en moyenne annuelle.

Côté patrimoine, l'éradication de ce qu'il est convenu d'appeler les 'passoires thermiques' (logements en F et G) a été poursuivie à hauteur de 500 logements sur l'année.

Et c'est avec satisfaction qu'Alain Le Gall souligne « la mobilisation de l'ensemble des équipes pour atteindre les objectifs qui nous étaient fixés ».

Le développement stratégique de Mon Logis est lié, d'une part, à la capacité de production de l'entreprise - environ 400 logements par an - et, d'autre part, aux agréments délivrés par l'État sur le territoire Aubeois - pour environ 100 logements par an. « Il semble donc assez naturel, au regard d'un axe de développement tourné vers la région parisienne, que ce solde de 300 logements soit concentré sur la Seine-et-Marne, en cohérence avec notre mission qui est de loger des salariés, en particulier dans des secteurs en tension, et en partenariat avec des promoteurs apportant de la VEFA » explique le directeur.

Si la production en VEFA est aujourd'hui importante, Mon Logis ne doit pas perdre de vue son métier de base de maître d'ouvrage, et continuer à développer ses propres produits, en cherchant à proposer une offre nouvelle, plus vertueuse, qui utiliserait des matériaux biosourcés, qui serait plus efficiente au regard de l'empreinte carbone. C'est un des objectifs de 2024.

Enfin, en matière de gestion de patrimoine, de grosses opérations de réhabilitation, portant sur quelque 600 logements, vont être lancées en 2024, principalement dans l'Aube.



Alain Le Gall l'affirme :
« le développement stratégique de Mon Logis est lié à la capacité de production de l'entreprise. »

267
logements
réhabilités

214
réhabilitations
lancées

48
logements
démolis

455
rénovations
thermiques
lancées

368
rénovations
thermiques
réalisées



Construction à Melun, rues Linné et Charles Peguy.



Alex Marcilly,
responsable patrimoine :
« La réhabilitation de
notre patrimoine immobilier,
c'est notre capital
et du durable ! »

1 876

logements remis en
état pour location

226

dossiers PMR
réalisés

Enjeu majeur pour Mon Logis, la réhabilitation du patrimoine immobilier s'inscrit dans une double logique de pérennisation et d'adaptation des besoins et des attentes clients.

En 2023, Mon Logis a poursuivi ses efforts en ce sens, avec des projets d'envergure comme la réhabilitation du quartier Chevreuse à Troyes, représentant un investissement de 13 millions d'euros.

Alex Marcilly, responsable patrimoine, nous livre les deux objectifs qui guident la stratégie de réhabilitation chez Mon Logis :

- ❖ 1. Une offre de logements répondant aux attentes des clients tout en intégrant les innovations disponibles,
- ❖ 2. Une optimisation de la performance énergétique des bâtiments pour lutter contre la précarité énergétique et réduire l'empreinte carbone.

En 2023, le pôle réhabilitation s'est attaché à la préparation des programmations de réhabilitation pour les années 2024 et 2025 : cette démarche proactive vise à garantir un entretien régulier du patrimoine, tout en anticipant les besoins futurs.

L'entretien du patrimoine est une valeur ajoutée essentielle pour Mon Logis et une plus-value qui s'inscrit dans le capital humain des salariés, des clients et des territoires.

Les orientations du Conseil d'Administration de Mon Logis sont en adéquation avec la stratégie déployée et la feuille de route du plan décarbonation du groupe Action Logement.

Gendarmerie : le produit spécifique Mon Logis

Depuis 1970, Mon Logis contribue à l'implantation de nouvelles gendarmeries.

La présence dissuasive des gendarmeries instaure un sentiment de sécurité générale chez les habitants, tandis qu'en cas d'urgence, c'est l'assurance d'interventions plus rapides.

Les gendarmes basés localement ciblent mieux les problèmes grâce à leur connaissance des lieux et des habitants, ce qui facilite la collaboration et la prévention.

Le gendarme et son casernement

C'est l'un des seuls corps de métier habitant avec sa famille sur son lieu d'affection géographique. Le bien-être au travail est ainsi une nécessité absolue pour les femmes et les hommes gendarmes qui utilisent quotidiennement leurs locaux sur de longues plages horaires, 24h/24h et 7j/7. Les lieux doivent être à la fois fonctionnels, modernes, sécurisés, et les différents espaces adaptés pour assurer confidentialité, hygiène et sécurité au public.

Des logements conçus par une nécessité absolue de service

Les gendarmeries sont des produits spécifiques chez Mon Logis, qui en a fait une spécialité à part entière. Avec déjà 15 gendarmeries à son actif, Gérald Delong, ex-gendarme et aujourd'hui responsable d'opérations chez Mon Logis, sait répondre aux attentes et aux besoins en logement de ces professionnels et de leurs familles. « La vie en caserne est certes collective, mais Mon Logis s'efforce de créer des espaces préservant l'individualité et l'intimité, pour le bien-être de tous ».

Le retour d'expérience et les liens créés avec le ministère de la Défense et de l'Intérieur confirment l'engagement et la spécialisation de Mon Logis.

« Mon Logis s'efforce
de créer des espaces
préservant l'individualité
et l'intimité,
pour le bien-être de tous. »

Gérald Delong — Responsable d'opérations



De gauche à droite : Gérald DELONG, Responsable d'Opérations chez Mon Logis accompagné du Colonel François GOETZ, Commandant de groupement de la gendarmerie départementale de l'Aube.



Nos clients de la résidence intergénérationnelle de l'avenue Général Sarrail, à La Chapelle-Saint-Luc (salle commune Activ&Vous)

« Le logement doit, par nature, être adapté à la personne ou à la famille qui l'occupe. »

Mickaël Collet – Responsable communication

Mon Logis, en cohérence avec les attentes de ses clients, a mis en place depuis de nombreuses années le principe d'un « parcours résidentiel ». Cette mobilité interne permet de proposer des logements répondant aux différentes situations et moments de vie de la clientèle.



Construction d'une résidence intergénérationnelle à Chalindrey Octobre 2023

Faut-il aller plus loin ?

Oui, la démographie des territoires de Mon Logis l'indique, signale Mickaël Collet.

Des seniors plus nombreux, associés à un allongement de l'espérance de vie, imposent un parcours résidentiel. Les logements des seniors doivent être optimisés et doivent répondre à quatre objectifs :

- ✳ Un maintien, le plus longtemps possible, dans le logement pour préserver le cadre de vie et le lien social des aînés.
- ✳ Une adaptation des logements PMR aux standards, dans le cadre des programmes de réhabilitation.
- ✳ Une adaptation sur demande, inhérente à une problématique liée au vieillissement.
- ✳ Une construction de résidences « intergénérationnelles », afin de favoriser la mixité par l'âge.



891 logements
Idéal Senior®



Exemples de réalisations

POLITIQUE SÉNIOR : UNE STRATÉGIE EN DEUX AXES

L'adaptation des logements

L'adaptation des logements se fait d'abord à grande échelle dans le cadre de programmes de réhabilitation, où les normes PMR sont appliquées.

Le niveau déjà très acceptable répond heureusement au plus grand nombre, mais Mon Logis souhaite s'intéresser et répondre aux besoins spécifiques et personnels de certains clients seniors. Les principales adaptations demandées sont : les barres de relevage, les douches à l'italienne, les sols antidérapants, les ascenseurs, etc.

En 2021, une enquête sur la satisfaction générale a été réalisée auprès des clients seniors. Elle a permis à Mon Logis de se rendre compte que les clients ne formulent pas tous spontanément des demandes d'adaptation, et ainsi que la majorité des logements ne sont pas suffisamment adaptés au vieillissement.

Il est dommageable que les demandes d'adaptation surviennent a posteriori, lorsque le problème est pointé par le corps médical et qu'une prescription est émise. Mon Logis a donc fait le pari de la prévention, pour garantir une poursuite de l'adaptation des logements et répondre efficacement aux besoins dans le cadre d'une perte d'autonomie liée au vieillissement. Le principe repose sur une communication et une démarche simple pour le client, lui permettant de bénéficier d'une étude gratuite et personnalisée et ainsi de déclencher, en fonction des besoins, les adaptations nécessaires.

La construction de résidences « Intergénérationnelles »

L'expertise Mon Logis « Idéal Senior® » : depuis 12 ans, Mon Logis construit des résidences intergénérationnelles et seniors, en milieu urbain ou rural, en collectif ou individuel, labellisées « Idéal Senior® ». Ce label garantit des logements sécurisants, accessibles et évolutifs, répondant aux besoins du quotidien des clients seniors.

Ce type de résidence est très prisé par les municipalités, mais il ne peut se résumer à une « mode ou aux enjeux d'un micro-environnement ». Il est donc important d'observer certains impératifs :

- ✳ Le lieu d'implantation.
- ✳ Le montant des loyers et des charges.
- ✳ La présence de services de proximité, accessibles sans voiture.

En 2023, Mon Logis a décidé d'internaliser l'outil d'analyse et d'aide à la décision quant à l'opportunité de construire, d'acheter et de faire vivre une résidence intergénérationnelle. Un process décrivant un mode opératoire a été créé, de même qu'une étude marketing permettant une analyse précise du besoin, la volonté étant de conjuguer les impératifs médicaux, techniques, financiers et sociaux.

Comme l'observe Frédéric Gros, Responsable développement, des points de vigilance sont nécessaires : « Selon le lieu de construction, d'autres espaces conviviaux et d'animations peuvent être déjà présents à proximité. Il est donc inutile d'implanter une salle commune qui serait sous occupée et qui produirait un surcoût de construction. Enfin, Mon Logis souhaite, au même titre que sa spécialité en construction de Gendarmerie, être un acteur reconnu, fiable et de qualité sur la segmentation logements Idéal Senior® ».

« Mon Logis souhaite [...] être un acteur reconnu, fiable et de qualité sur la segmentation logements Idéal Senior®. »

Mickaël Collet
— Responsable communication

AUDIT & SÉCURITÉ

Vanessa Brunet, Responsable
audit et sécurité – DPO :
« Veiller à la sécurité
et à la tranquillité
de nos clients. »

Imaginé et souhaité par la Direction de Mon Logis depuis plusieurs années, le déploiement d'un groupement de commande interbailleurs a pu se concrétiser en juillet 2023 avec la mise en place d'un dispositif de tranquillité résidentielle. Cette action est conduite en collaboration avec la mairie de Troyes et sa police municipale, ainsi que la police nationale.

Mon Logis a instauré cette veille active au bénéfice de ses clients, situés dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV), à Troyes. Plusieurs agents d'une société privée de sécurité effectuent une veille en soirée, visant à maintenir une tranquillité sur ces quartiers. Des comptes-rendus quotidiens signalent d'éventuelles difficultés rencontrées, permettant une action ciblée de la police.



En outre, dans le cadre de l'audit croisé mené à la demande du groupe Action Logement, le pôle Audit et Sécurité s'est rendu en mars 2023 avec le service marketing (voir p. 25) chez Erigere, une société immobilière basée à Paris, filiale d'Action Logement et de taille comparable à Mon Logis, pour l'auditer sur l'adaptation des logements aux personnes en situation de handicap, la gestion des impayés, la propreté du logement lors de l'entrée dans les lieux. Cet échange de bonnes pratiques se poursuivra en 2024.



MARCHÉS



« Le service contentieux est là
pour écouter et proposer
des solutions »

Sandra Moskal
– Responsable juridique et contentieux

Le service contentieux est indispensable pour prévenir et aider nos clients quand ils font face à des difficultés financières.

L'objectif est de limiter dès le début d'un non-paiement l'aggravation des dettes, en proposant des dispositifs adaptés à la problématique.

L'année 2023 a été marquée par une augmentation des charges locatives, principalement liée à l'augmentation du gaz et de l'électricité, pour les raisons géopolitiques que nous connaissons. Ces deux consommables servant à produire la chaleur dans les logements a évidemment fait bondir la facture énergétique que Mon Logis, qui comme les autres bailleurs, avait en avance, honoré auprès de leurs fournisseurs. Cette augmentation a été répercutée aux clients lors de la régularisation des charges, en juin dernier.

Ce contexte particulier, qui tend à s'inscrire dans la durée, a eu pour effet d'augmenter le nombre de clients nécessitant une considération spécifique.

Les services précontentieux et contentieux, épaulés par d'autres salariés de Mon Logis, se sont mobilisés pour mettre en place des permanences sur des plages horaires plus longues qu'habituellement afin de recevoir un maximum de clients souhaitant évoquer et régler leurs difficultés.

En plus des plans d'apurements mis en place, nous avons instruit d'autres aides pour réduire l'impact de l'augmentation.

L'Aide Sur Quittance « Soli' AL », mis en place par le Groupe Action Logement, a permis de soutenir 382 clients pour un montant de 382 000 €.

Aussi, l'Aide Énergie a profité à 140 clients pour un montant de 72 000 €.

Dernier point important, nous avons mis en place l'outil informatique « Reloc », qui permet de piloter et de suivre l'impayé. Le but est d'être proche de nos clients, dès que nous détectons une situation inhabituelle.

J'aime dire Service contentieux car notre mission est bien de rendre service à nos clients !

Une gestion administrative accrue

Malgré un climat économique dégradé dans le BTP, les volumes de retour d'appels d'offres, de demandes d'avenants et de demandes de sous-traitance ont continué d'augmenter en 2023, quel que soit le montant des marchés concernés.

Cette situation a conduit le service juridique à relever un premier challenge : trouver des artisans et des PME pour répondre aux offres, en dépit d'une pénurie de main-d'œuvre dans le secteur du BTP. La communication et la pédagogie ont été de mise pour les équipes qui comptaient bien toucher un maximum d'entreprises et relever ce défi.

« Un dernier point qui vient structurer l'activité, c'est l'évolution constante du cadre légal, ponctuée de modifications, de compléments, de simplifications et de créations de nouvelles règles, qui impose une grande rigueur de travail » indique Angélique Chevallier.



PROXIMITÉ

Répondre présent !

Être proche de nos clients est important, cela permet une compréhension mutuelle, ainsi qu'avec nos partenaires et institutionnels.

La structuration de la Proximité et son champ d'action maintenant plus vaste, vient compléter cet outil de la relation client. La proximité a pour vocation de faire rayonner Mon Logis sur différents thèmes, indispensables à la cohésion sociale.

Amélioration du cadre de vie
dynamique partenariale
et liens sociaux
Application de la politique senior

Geoffrey Gauthier – Chargé de proximité



Nous entrons dans une nouvelle dimension, en particulier grâce à la structuration de l'utilisation de l'abattement fiscal de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB). Cette structuration permet des financements et une mise en œuvre de projets partagés et arbitrés par Mon Logis et les collectivités à destination de clients.

Au-delà du dispositif autour de la TFPB, dirigé vers les Quartiers Prioritaires de la Ville, Mon Logis est aussi à l'écoute de l'ensemble de ses clients pour apporter des réponses s'intégrant en cohérence avec la réalité des différents territoires.

Dans ce cadre, en 2023, 70 enfants habitant sur le patrimoine d'Arcis-sur-Aube, Bar-sur-Aube et Nogent-sur-Seine se sont vu offrir une journée spéciale au château de Versailles.



Château de Versailles - Découverte des bâtiments nationaux pour les enfants de nos clients - Juin 2023



Depuis
1929

ROMILLY-S/SEINE

SAINTE-SAVINE
(Siège social)

TROYES

03 25 810 810

www.mon-logis.fr

