



Rapport d'activité 2024

Mon Logis 
Groupe ActionLogement

DIRECTION GÉNÉRALE **P.8**
**2024 : une année
placée sous
le signe de la
coopération**

Interview de Serge Laurent,
Directeur Général

COMMERCIAL **P.22**
**Des solutions
de logement
sur-mesure**

Attirer et fidéliser
les salariés des
entreprises locales



Direction de la publication : Serge Laurent – Directeur Général de Mon Logis.
Coordination et Direction Artistique : Service Communication.
Interviews & rédaction : Jacques Rivière & Mon Logis.
Crédits photos : Mon Logis/Daniel Bardou/Ivan Mathie.
Création graphique et mise en page : Graphéine.
Impression : La Fabrik du Print – Papier : Olin design Smooth bright
Impression en France, avec des encres à base d’huiles végétales.



08

- 4 Éditos
- 7 Chiffres clés
- 8 Direction Générale

14

- 12 Ressources Humaines
- 14 Communication
- 16 Proximité
- 18 Marketing
- 20 Les Deux Territoires
- 22 Commercial



24



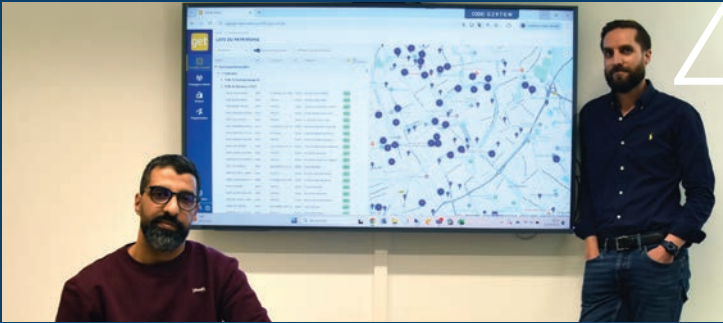
- 24 Carte du Patrimoine 2024
- 28 Développement et Patrimoine
- 30 Réhabilitation
- 31 Technique
- 32 Contrats

36

- 36 Marchés
- 38 Contentieux/Pré-contentieux



43



- 42 Finances
- 43 Informatique
- 44 Comptabilité
- 46 Sélection des constructions Mon Logis 2024

Sommaire

Le mot d'Action Logement Immobilier

Frédéric Carré

Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier

En 2024, notre engagement est resté total pour relever les défis du logement et de l'emploi, dans un environnement en constante évolution. Face à une crise du logement qui continue de s'intensifier, nous avons renforcé nos actions pour accompagner les salariés et soutenir le développement des territoires, tout en répondant aux défis climatiques et sociaux.

Le contexte économique et social demeure particulièrement contraignant : une inflation persistante, des taux d'intérêt élevés et une raréfaction des financements impactent lourdement le secteur du logement. Dans ce cadre, nos filiales immobilières se sont mobilisées avec détermination pour maintenir un haut niveau de production et de réhabilitation de logements, en ligne avec les besoins des territoires et des bassins d'emploi.

En 2024, ce sont plus de **44 000 nouveaux logements abordables** qui ont été lancés, confirmant une nouvelle fois notre rôle majeur dans l'effort collectif national.

UN RÔLE CLÉ POUR ATTÉNUER LA CRISE DU LOGEMENT

En réponse aux besoins croissants et aux tensions accrues sur les marchés du logement, Action Logement Immobilier a continué de jouer un rôle structurant pour soutenir la filière immobilière. Grâce à la poursuite de l'Appel à manifestation d'intérêt (AMI) « **30 000 logements pour l'emploi** », nos filiales ont permis d'acquérir un volume significatif de logements auprès de la promotion privée, contribuant à garantir la pérennité de la production de logements sociaux et intermédiaires. Cette mobilisation, inédite par son ampleur et son efficacité, illustre notre capacité à agir rapidement et collectivement pour répondre aux enjeux des territoires.

ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET SOCIALE

En 2024, nous avons amplifié nos efforts pour répondre à l'urgence climatique et améliorer le cadre de vie des locataires. La rénovation énergétique de notre parc a franchi un cap décisif, avec un volume record d'investissements dédiés à la décarbonation et à l'amélioration des performances énergétiques de plus de 42 000 logements, en hausse de 6,3 % par rapport à 2023. Ces actions contribuent à réduire significativement **nos émissions de gaz à effet de serre**.



Par ailleurs, nous avons intensifié le développement de solutions innovantes pour réduire les charges des locataires, tout en favorisant l'accès à des logements durables et abordables. La construction bas-carbone, la rénovation thermique et la sobriété énergétique restent au cœur de notre stratégie pour conjuguer transition écologique et maintien du pouvoir d'achat.

PRÉPARER L'AVENIR FACE AUX DÉFIS FINANCIERS

L'année 2025 s'ouvre sur un environnement économique toujours instable, marqué par des contraintes financières croissantes pour l'ensemble de la filière. Ces tensions renforcent la nécessité de préserver notre modèle d'économie sociale et solidaire, qui conjugue **utilité sociale, performance économique et respect des engagements environnementaux**. Nous continuerons de veiller attentivement à la solidité financière de nos filiales, tout en innovant pour répondre aux besoins des salariés et des territoires.

Je tiens à remercier chaleureusement nos gouvernances locales, engagées et bénévoles, nos équipes dirigeantes, ainsi que l'ensemble des collaborateurs du pôle immobilier d'Action Logement. Leur mobilisation, leur expertise et leur résilience permettent à notre Groupe de rester fidèle à sa mission : garantir un logement accessible, durable et adapté aux besoins des salariés, tout en soutenant l'emploi et le dynamisme des territoires.

Édito Michel Akoum

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

L'accès au logement est un levier essentiel du dynamisme économique de nos territoires. Dans une région où l'industrie joue un rôle clé dans l'emploi, il est impératif d'offrir aux salariés des solutions adaptées, accessibles et situées à proximité des bassins d'activité. Attirer et fidéliser les talents passe par une offre de logements en phase avec leurs attentes : simplicité, rapidité et proximité.

En 2024, Mon Logis a franchi une étape décisive avec son intégration au sein de la SAC Plurihabitat, renforçant ainsi la confiance que le Groupe Action Logement place en nous. Cette synergie nous permet d'accélérer notre développement, notamment en Seine-et-Marne, où la demande est particulièrement forte. Dans un contexte économique encore contraint, marqué par des taux d'intérêt élevés et des coûts de construction en hausse, nous avons su maintenir le cap en nous appuyant sur une gestion rigoureuse et une vision stratégique tournée vers l'avenir.

Aujourd'hui plus que jamais, le logement est un facteur déterminant pour attirer et retenir les compétences. Les salariés attendent des logements modernes, économes en énergie et adaptés aux nouvelles exigences de la vie professionnelle, comme le télétravail. Nous devons donc repenser nos offres pour répondre à ces évolutions et accompagner la transformation du marché de

« *L'accès au logement est un accélérateur de performance et d'attractivité économique* »

Le conseil d'administration, présidé par Michel AKOUM, est composé de : Pierre-André HUBERT, Vice-Président du Conseil d'Administration, Michel FLEURIOT et Gérard MAUBREY, Censeurs, ainsi que des Administrateurs suivants : Denis ARNOULT, Alain BALLAND, Corinne BRUNET, Clotilde BUTI, Marie LE CORRE, Alain LECLAIRE, Jérôme LELOUARD, Patrice LEMMER, Véronique MANGION, Louis MONT, Michel ORTHWEIN, Pierre POSSEME, Nadia PRELOT, Laure SAI, Philippe VERBERT.

Le comité de direction, composé de Serge LAURENT (Directeur Général), Céline VARENNE (Directrice Générale Adjointe), Alain LE GALL (Directeur du Développement et du Patrimoine) et Agnès TAILLANDIER (Directrice Financière), assiste également aux conseils d'administration aux côtés de trois représentants du CSE : Myriam KUROWSKI, Rémi NICOLAS et Régine PROTAT. Le représentant DDT, Yoann GILQUIN, et le délégué territorial Action Logement Immobilier, Benoît OLLIVIER, complètent le groupe.



l'emploi.

Des signes encourageants apparaissent : les taux commencent à baisser, et les coûts de construction s'ajustent. C'est une opportunité que nous devons saisir pour accélérer nos projets et proposer des solutions toujours plus performantes. Notre mission est claire : faciliter l'accès au logement pour soutenir l'activité économique et la réindustrialisation.

Grâce au soutien du Groupe Action Logement et à une collaboration étroite avec les entreprises locales et les collectivités, Mon Logis s'engage à simplifier et accélérer l'accès au logement pour les salariés des entreprises.

L'action collective est notre force : ensemble, avançons pour développer le business des entreprises et contribuer à aménager des territoires dynamiques, attractifs et accueillants !



Édito Serge Laurent

Directeur Général de Mon Logis
Groupe Action Logement

« Mon Logis a très largement rempli sa part du contrat en obtenant 416 agréments, en livrant 379 logements et en mettant en chantiers 666 autres. »

Dans une année au cours de laquelle le Groupe Action Logement a répondu présent à la demande des pouvoirs publics de maintenir un haut niveau de production, Mon Logis a très largement rempli sa part du contrat en obtenant 416 agréments, en livrant 379 logements et en mettant en chantiers 666 autres.

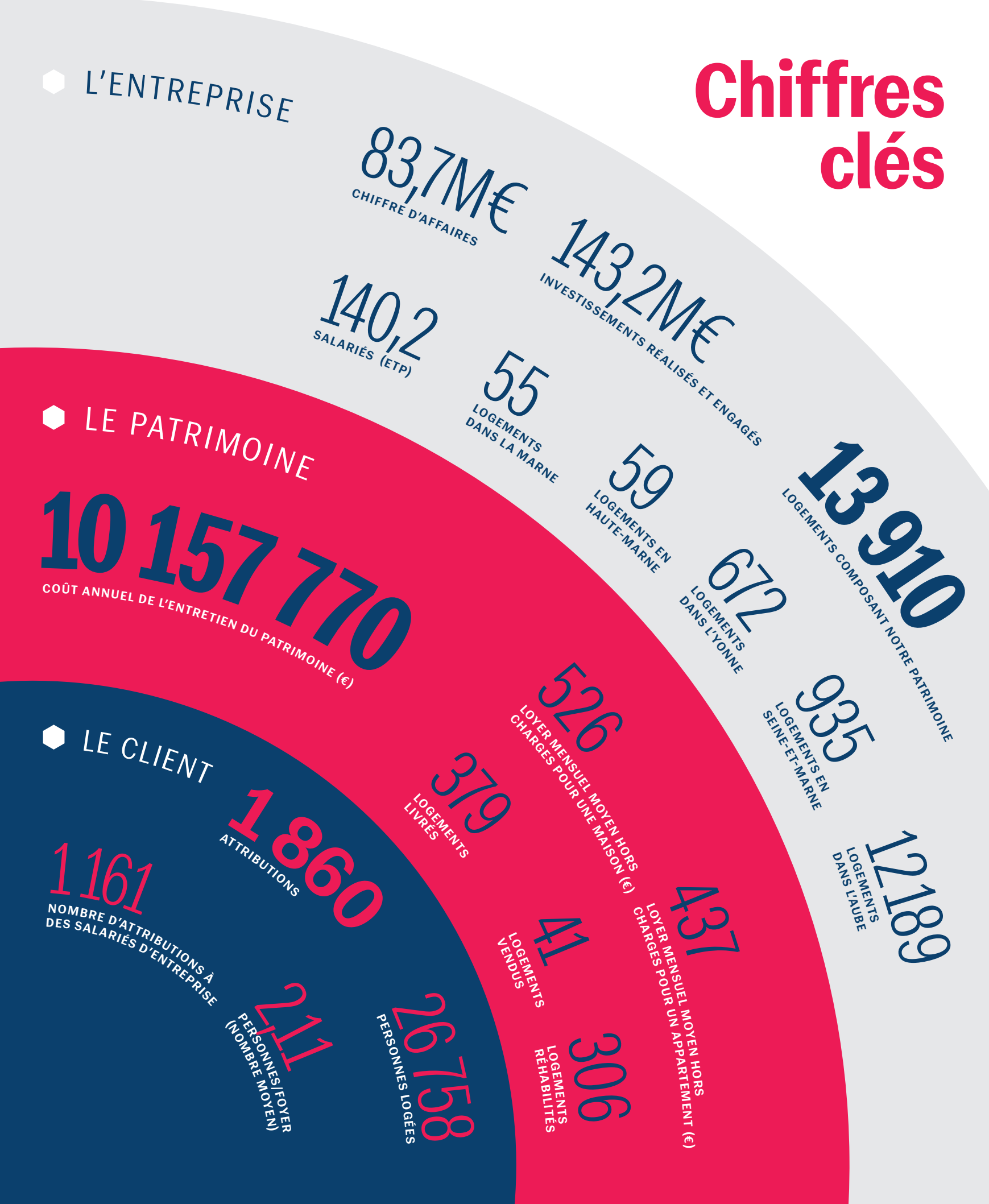
Il en est de même en ce qui concerne la volonté du Groupe de décarboner son patrimoine en avance de phases, les résultats globaux sont très satisfaisants et Mon Logis, qui n'a plus de logements en étiquettes énergétiques F et G, a lancé la réhabilitation de près de 700 logements actuellement en étiquette E pour les ramener à une étiquette B, le tout moyennant un investissement qui avoisine les 35 millions d'euros.

Dans le même temps, nous nous attachons d'une part, à améliorer le traitement des réclamations (essentiellement techniques) émises par nos clients et d'autre part, à maintenir au sein de l'entreprise un environnement de travail serein et propice à l'évolution de chacun, cet effort étant concrétisé par la signature avec nos représentants syndicaux d'un accord unanime concernant les négociations annuelles obligatoires.

Enfin, comment ne pas signaler l'avancée stratégique majeure qui nous a vu rejoindre en juin dernier la SAC PLURIHABITAT, composée, outre MON LOGIS, de 5 acteurs (PLURIAL NOVILIA, OPH de la Meuse, OPH de Saint Dizier, CONFLUENCE HABITAT (Montereau-Fault-Yonne) et VAL DU LOING HABITAT (Nemours)), nous permettant d'intégrer une structure forte actuellement de plus de 70 000 logements et qui nous permet entre autres, d'asseoir notre légitimité sur la partie sud-ouest de la Seine-et-Marne.

Cependant, le contexte économique global demeure difficile et il nous faut être plus que jamais soudés et solidaires.

Chiffres clés



2024 : une année placée sous le signe de la coopération

Interview de Serge Laurent, Directeur Général

Serge LAURENT, en quoi l'entrée dans la Société Anonyme de Coordination (SAC) Plurihabitat, comme vous l'évoquez dans votre éditorial (cf. p. 6), est-elle à vos yeux déterminante pour l'avenir de Mon Logis ?

Serge LAURENT – Rejoindre Plurihabitat permet à Mon Logis de sortir d'un isolement relatif. À la suite de la Loi Elan du 23 novembre 2018, qui imposait aux organismes HLM gérant moins de 12 000 logements sociaux de se regrouper, Mon Logis était devenu 'un petit chez les grands'. Avant cette loi, avec 12 000 logements, nous figurions dans le premier tiers des entreprises sociales de l'habitat qui, en France, comptaient en moyenne 8 000 logements. Du fait des rapprochements faisant suite à cette loi, nous nous sommes retrouvés dans le dernier tiers en termes de nombre de logements. Or, quand vous êtes 'gros' et premier sur votre marché, vous pouvez rester assez sereinement tout seul ; mais quand, dans un marché concurrentiel, vous êtes ou devenez 'petit', parce que vos collègues et néanmoins concurrents se sont regroupés, les choses se compliquent.

Ainsi, Troyes Aube Habitat, fruit de la fusion de Troyes Habitat et de Aube Immobilier, a donné naissance à une structure qui représente aujourd'hui 22 000 logements.

La SAC Plurihabitat, à laquelle nous nous sommes arrimés en juin 2024, aux côtés de Plurial Novilia (membre d'Action Logement) à Reims, l'OPH de la Meuse, l'OPH de Saint-Dizier (Haute-Marne), Confluence Habitat, à Montereau-Fault-Yonne, et Val du Loing Habitat, à Nemours (tous deux en Seine-et-Marne), 'pèse' 71 000 logements, avec une perspective de 80 000 logements à 5 ans, et fait partie des cinq ou six acteurs français les plus importants du monde HLM.



C'est donc, clairement, le moyen de préparer et d'assurer l'avenir de Mon Logis ?

S.L. Absolument. Même si l'on ne s'en rend peut-être pas bien compte pour l'instant, la SAC Plurihabitat prépare demain et après-demain, et c'est bien en ce sens qu'il faut y voir pour Mon Logis l'événement déterminant de l'année 2024.

Tout d'abord, cela nous permet de conforter notre ancrage territorial en Seine-et-Marne, gage du maintien de notre croissance à venir. Nous savons que c'est dans ce département que les opportunités de développement sont les plus fortes. Mais cela nous ouvre surtout de nouvelles perspectives, car il s'agit d'un formidable levier pour être plus solide sur le marché. Nous commençons d'ailleurs à sentir la puissance qui s'en dégage.

Désormais nous pouvons nous présenter en qualité de « Mon Logis, Groupe Action Logement, membre de la SAC Plurihabitat », avec le poids de nos 71 000 logements actuels, qui vont grossir, comme je le disais, d'environ 1 500 logements par an au cours des prochaines années, et forts de nos expériences aussi riches que variées.

« Mon Logis manquait à la SAC et la SAC manquait à Mon Logis »

Justement, quelles sont ces 'expériences riches et variées' réunies au sein de Plurihabitat ?

S.L. Certains de nos partenaires sont plus spécialisés dans le développement durable, par exemple ; d'autres ont une vraie expertise en matière de logement étudiant ou en accession sociale... ce sont là des compétences que Mon Logis maîtrise moins. En revanche, nos qualités sont reconnues en matière de gestion des ressources humaines (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), dans le domaine financier et l'audit (audit interne et contrôle de gestion), ou encore pour le déploiement de notre politique de réhabilitation.

Certaines de nos compétences seront bientôt déployées chez nos confrères de Plurihabitat, de la même façon que nous comptons bien profiter des leurs.

La coopération mise en œuvre a d'ailleurs une vraie pertinence territoriale...

S.L. Au-delà d'un agrégat solide, les membres de Plurihabitat forment ensemble un croissant qui commence aux confins du Loiret, remonte par la Seine-et-Marne, se poursuit vers la Marne, la Meuse et la Haute-Marne. Et dans l'Aube, Mon Logis est au cœur de cette configuration géographique dont la cohérence territoriale donne tout son sens à la SAC.

Pour le dire encore plus directement, Mon Logis manquait à la SAC et la SAC manquait à Mon Logis. Le moment était venu de réaliser cette alliance pour assurer l'avenir et le développement de Mon Logis dans un ensemble plus puissant.



En 2024, Mon Logis a ainsi conforté sa place dans le Groupe Action Logement...

S.L. Nous nous sommes effectivement affirmés dans notre appartenance au Groupe Action Logement. Bruno ARCADIPANE, Président du Groupe, nous a fait l'honneur de sa visite à trois reprises : lors des vœux 2024, pour la signature de la convention avec la SAC fin juin, et à l'occasion du conseil d'administration de décembre. À chaque fois, nous avons fait de sa présence un événement de communication interne.

Le président ARCADIPANE a tout à fait conscience des efforts demandés à toutes les filiales pour continuer à construire et réhabiliter malgré un contexte économique encore compliqué. Mais il a également assuré que le Groupe, qui représente 1,2 million de logements, serait toujours aux côtés de ses filiales. Voilà qui devrait pleinement rassurer, si besoin était, les collaborateurs de Mon Logis.



Client et services



Écouter avec soin et accompagner avec engagement

Interview de Céline Varenne,
Directrice Générale Adjointe

Céline Varenne, quels ont été les enjeux de l'année 2024 pour la Direction Client et Services ?

Céline VARENNE - La direction Client et Services met le « client au centre ». Il s'agit aussi bien de nos locataires que de nos partenaires ou de... nos salariés. Nous devons apporter le même soin à l'écoute des uns comme des autres, et les équipes sont très investies pour répondre aux attentes exprimées, en s'inscrivant dans une dynamique positive.

L'objectif de Mon Logis reste la satisfaction du client (externe/interne), satisfaction qui évolue en même temps que la société et qui oblige à se renouveler en permanence.

Plus particulièrement en 2024, il s'est agi d'enjeux sociétaux liés à la situation économique de la France, dont le logement social est l'une des expressions.

En termes de recrutement, par exemple, quels ont été vos objectifs ?

C.V. Nous avons simplement cherché à rester fidèles à ce que nous sommes, en évitant de suivre les effets de mode introduisant de l'intelligence artificielle dans le tri des CV ou en externalisant la démarche de recrutement. Nous avons décidé de faire confiance à notre politique RH, à notre capacité à convaincre et à innover dans la façon dont on parle de Mon Logis, de faire confiance également au dynamisme managérial de ceux qui recrutent, les managers étant associés à notre démarche de recrutement. Ceci en accord avec nos valeurs : respect, solidarité, éthique. Et si, dans l'environnement actuel, recruter n'est pas plus facile pour Mon Logis que pour d'autres entreprises, nous nous donnons les moyens d'y arriver, avec le concours de nos salariés, qui sont aussi nos ambassadeurs dans ce domaine.

Pour résumer, je dirais que nous voulons être l'entreprise qui convient aux personnes qui nous conviennent...

Qu'avez-vous mis en œuvre sur le plan de la formation ?

C.V. La formation est assez liée au recrutement. Parfois, nous formons avant de recruter : c'est l'alternance. À ce titre, nous avons signé 7 contrats de professionnalisation en 2024. Les

alternants peuvent rester (s'il y a un poste à pourvoir à l'issue de leur alternance) sinon, nous nous efforçons de garder le contact. Ensuite, nous accompagnons les collaborateurs qui souhaitent s'investir, dans une perspective de mobilité ou d'évolution. 3 ou 4 collaborateurs suivent chaque année une formation diplômante (de BTS à *Executive Master*). En 2024, trois salariés ont été certifiés ou diplômés à BAC + 2, et un en licence pro (BAC + 3). Chez Mon Logis, chaque poste implique un niveau de formation validé. Il faut se former tout au long de son parcours professionnel, c'est avant tout une remise en question personnelle. Cette formule est engagée depuis une quinzaine d'années, et jamais aucun salarié n'a abandonné !

Par ailleurs, en 2024, 4 000 heures de formation continue (en équipe, en individuel, sur mesure, pour des problématiques métiers...) ont été dispensées dans l'entreprise (soit, en moyenne, 26 heures par salarié). À travers la formation continue, tous les métiers se parlent. Ces moments de partage sur des sujets qui alimentent notre expertise et notre raison d'être rassemblent les équipes.

Comment appréhendez-vous l'émergence de l'intelligence artificielle ?

C.V. Nous nous inscrivons dans une démarche proactive, prise en compte et alimentée en stratégie RH par le Groupe Action Logement.

Il ne faut pas craindre le déploiement de l'IA, mais l'apprivoiser, grandir avec elle, car - nous en sommes convaincus - ce sera intégré au quotidien de demain. Il y a une réflexion à mener pour savoir comment l'intégrer dans nos process internes et nous sommes en ordre de marche dans cette réflexion sur le sujet.

« Nous voulons être l'entreprise qui convient aux personnes qui nous conviennent... »



Formation sur la gestion des comportements agressifs

Qualité de vie et des conditions de travail : un dialogue social concerté

À travers la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), il s'agit de donner aux salariés des perspectives tant individuelles que collectives, de les rassurer sur la vision stratégique et l'avenir de l'entreprise au regard de ce que seront demain le logement social et Mon Logis, tout en restant en prise avec le quotidien.

En ce sens, la QVCT repose sur un dialogue social engagé, partagé et concerté, notamment avec un Comité Social et Économique à l'écoute.

La QVCT consiste aussi à « entendre » les collaborateurs et collaboratrices de l'entreprise. Après avoir constaté un nombre important d'arrêts maladie au sein du Centre de Relation Clients, nous avons réuni l'équipe pour effectuer un tour de table sur les problèmes rencontrés - en l'occurrence, l'agressivité des clients - et écouter les propositions formulées par des personnels très investis. Nous avons ensuite mis en place des solutions correctives, en faisant appel à un psychologue du travail pour construire la démarche. Au programme : apprendre à raccrocher lorsque l'échange n'est plus 'normal' ; évacuer le stress. Dans ce deuxième cas, des ateliers (yoga assis, sophrologie, comment mieux dormir...) ont été proposés au CRC, et ouverts au reste de l'entreprise lorsque des places étaient disponibles. Cette mesure a très bien fonctionné en 2024, et a été reconduite en 2025.

La QVCT implique de prendre soin des personnes, d'intégrer leurs difficultés individuelles et collectives pour leur permettre de travailler sereinement. C'est dans cette optique qu'a été abordé le thème des phénomènes d'addiction, qui représentent souvent un



refuge en cas de difficultés - qu'elles soient professionnelles ou familiales, d'ailleurs. Des ateliers ont été organisés pour sensibiliser les salariés aux différentes addictions, savoir comment les gérer, chercher de l'aide... Le tout dans une démarche d'accompagnement, de démythification, de dédramatisation, avec un volet destiné aux managers pour savoir comment soutenir leurs collaborateurs confrontés à un problème d'addiction.

La QVCT s'est également traduite par la sécurisation des accueils physiques. Ainsi, il n'est plus possible, pour les personnes extérieures à Mon Logis, d'accéder directement à l'intérieur de l'entreprise. C'est une mesure de sécurité pour les salariés, et une façon de réduire l'anxiété au travail.

Mesurer la satisfaction interne

La mesure de la satisfaction interne est aussi une façon de piloter l'entreprise à travers la vision qu'en ont l'ensemble des salariés.

Le taux de satisfaction à travailler chez Mon Logis s'apprécie notamment à l'occasion des entretiens annuels, par direction, par service, en télétravail...

Ces indicateurs permettent de conduire le dialogue social et la politique RH.

Un exemple peut en être donné en ce qui concerne le taux de satisfaction de la formation continue qui, sur la base de 60 % de réponse de la part des personnes sollicitées, recueille une appréciation de 17,8/20.

L'année 2024 a été placée sous le signe d'une montée en puissance du service communication et proximité, grâce à l'intégration du service marketing.

La dimension marketing, la structuration et l'unification de ce pôle sous la direction de la Directrice Générale Adjointe, Céline VARENNE, ont permis de renforcer la transversalité en interne, mais aussi l'engagement envers les clients et les partenaires à l'externe.

Dans un monde où l'information est omniprésente, se faire entendre et marquer les esprits est un véritable défi. Le pôle a su le relever, grâce à trois clés de succès :

- Une communication efficace et ciblée, combinant digital et supports traditionnels pour toucher le bon public au bon moment.
- Des relations presse excellentes, qui ont permis d'obtenir une couverture médiatique qualitative et de valoriser les actions de Mon Logis auprès d'un large public.
- Des relations publiques solides et durables avec les partenaires, renforçant la notoriété de Mon Logis et son ancrage dans ses territoires.



Intégration et structuration des services Marketing Communication et Proximité

Une dynamique collective au service de l'innovation et du rayonnement de Mon Logis



DES MOMENTS FORTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE

L'année 2024 a été rythmée par des événements majeurs qui ont illustré une capacité à fédérer, à innover et à rayonner à l'interne comme à l'externe :

Les vœux du Groupe Action Logement, à Troyes

Le service Communication a eu l'honneur d'organiser un événement d'envergure, sous l'invitation de Michel AKOUM, réunissant en présence de Bruno ARCADIPANE, Président du Groupe Action Logement, de nombreux acteurs économiques et partenaires institutionnels.

Cette occasion précieuse a permis à Mon Logis de réaffirmer son engagement, d'échanger et de partager sa vision pour l'avenir.

Une inauguration made in USA, avec George EDDY

En 2024, le service Communication a également orchestré une magnifique inauguration sous le parrainage de George EDDY, célèbre journaliste sportif et commentateur des matchs de NBA sur Canal + pendant deux décennies.

Son enthousiasme et son charisme ont fait de cet événement un moment inoubliable, fédérant clients, partenaires et collaborateurs autour de valeurs communes : l'esprit d'équipe, la performance et surtout la passion.

Cette inauguration a réuni les habitants de la résidence, située à la Chapelle Saint-Luc, puis dans un deuxième temps ce même jour, 200 clients Mon Logis ont été invités à assister au match de basket France/Chine des moins de 18 ans. « »

L'AVENIR EST INCERTAIN, ET ALORS ?

Grâce à l'implication de chacun, le pôle Marketing Communication est devenu un des leviers d'innovation et de rayonnement pour Mon Logis.

Sa capacité à créer et son expertise sont des atouts pour accompagner Mon Logis dans sa stratégie d'approche client.

C'est en équipe que ce pôle a su bâtir une présence forte, en interne comme en externe. L'avenir lui réserve encore de belles opportunités qu'il continuera certainement de saisir avec la même énergie et la même ambition qu'actuellement.

Geoffrey, la proximité est une valeur essentielle chez Mon Logis. Comment se traduit-elle au quotidien ?

Geoffrey GAUTHIER-NACRI - La proximité implique une écoute active et attentive des besoins de nos clients. Nous anticipons les enjeux sociaux, matériels et pédagogiques de demain afin d'apporter des solutions adaptées à chaque situation.

La proximité est un lien entre les services internes et nos partenaires extérieurs pour améliorer le cadre de vie des habitants. Par exemple, en collaboration avec les collectivités territoriales, nous avons pu déplacer les aires à containers à l'extérieur de plusieurs résidences, ce qui a amélioré l'hygiène et le bien-être de nos locataires.

Mon Logis investit également dans les quartiers prioritaires. Comment cela se concrétise-t-il ?

G.GN. L'engagement de Mon Logis passe notamment par l'utilisation de l'Abattement de Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (ATFPB). Celle-ci nous permet d'investir davantage dans ces quartiers en soutenant et en finançant des actions de cohésion sociale en partenariat avec les communes. Nous favorisons également le développement de nouveaux services pour nos clients.

2024 a été marquée une fois de plus par une action culturelle particulière. Pouvez-vous nous en dire plus ?

G.GN. En effet, après le sommet de la tour Eiffel en décembre 2022 et le château Versailles en juin 2023, le service Proximité a organisé une journée à la Cité internationale de la langue française. Cet événement a permis à des familles issues de trois quartiers prioritaires de la politique de la ville de découvrir un pan du patrimoine culturel français. Une expérience enrichissante, qui s'inscrit dans la volonté de Mon Logis d'ouvrir de nouveaux horizons aux jeunes générations.



Moment festif à la nouvelle résidence du Châtelet-en-Brie

La Proximité utile et rigoureusement indispensable

Interview de Geoffrey Gauthier-Nacri, Chargé de proximité



Mon Logis s'intéresse également aux besoins des seniors. Quelles actions ont été mises en place ?

G.GN. La politique sénior de Mon Logis repose sur deux axes principaux : l'adaptation des logements et la construction de résidences intergénérationnelles.

Depuis 2021, une grande étude pour mieux comprendre les attentes des seniors a été lancée. En 2024, plus de 1000 enquêtes ont été menées auprès des clients Mon Logis de plus de 75 ans. L'objectif ? Identifier leurs fragilités et proposer des adaptations pour favoriser le maintien à domicile, avant qu'une perte d'autonomie ne devienne un frein à l'indépendance. Mon Logis propose ainsi des études gratuites concernant l'adaptation des logements et des solutions personnalisées comme des travaux d'aménagement ou des mutations.

Et concernant les résidences intergénérationnelles ?

G.GN. Depuis près de 15 ans, Mon Logis développe des résidences labellisées "Idéal Sénior®" qui garantissent sécurité, accessibilité et confort. Cette approche a été renforcée en 2024, en intégrant

des recommandations d'ergothérapeutes au cahier des charges. Cela permet de garantir la construction de logements mieux adaptés aux besoins des seniors, tout en associant notre expertise en maîtrise d'ouvrage à l'expérience de vie des locataires.

À ce sujet, quel est le défi individuel que vous pensez avoir relevé et dont vous êtes fier ?

G.GN. Je dirais que j'ai réussi à identifier un certain nombre de subventions que nous ne connaissions pas et que j'ai pu, non sans mal, les répertorier et les obtenir pour la plus grande satisfaction des clients qui en bénéficient directement, notamment à travers la mise en place d'animations spécifiques pour les seniors.

Quelles sont les ambitions de Mon Logis pour l'avenir ?

G.GN. 2024 a été une année riche en initiatives et en avancées. L'objectif est de poursuivre sur cette lancée en anticipant les défis de demain, en restant à l'écoute des clients et en renforçant les collaborations avec les partenaires locaux. L'ambition de Mon Logis est de continuer à offrir un cadre de vie toujours plus adapté et de contribuer activement au dynamisme des territoires.

Comprendre et anticiper : la force marketing de Mon Logis

Le paysage socio-économique évolue constamment. Peu importe qu'il soit favorable ou défavorable, l'important est de pouvoir expliquer, à tout moment, les attentes des clients et les dynamiques du marché immobilier qui se transforment rapidement.

Romuald DJIVOH occupe le poste de chargé d'études marketing depuis juillet 2024. Sa formation en marketing et data est un atout stratégique et une clé de succès pour Mon Logis.



Cette fonction majeure permet d'analyser en profondeur les tendances de nos marchés, d'anticiper les évolutions du secteur et d'adapter en permanence la stratégie marketing chez Mon Logis. Elle aide l'entreprise à choisir ses lieux de développement, à améliorer ses produits, ses offres et sa qualité de service.

L'un des principaux objectifs de la fonction est de mieux comprendre les clients : leurs profils, leurs besoins et leurs attentes. À travers l'analyse des données issues des bases clients, des études comportementales et des enquêtes de satisfaction, Mon Logis peut affiner son approche et proposer des solutions adaptées aux clients et aux prospects.

De plus, une veille active sur les dynamiques des territoires et du marché immobilier permet d'anticiper les opportunités de développement. La réalisation d'études de marché et d'opportunité est essentielle pour orienter les décisions stratégiques : construction de nouveaux programmes, achat de biens en VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement), acquisition de patrimoine existant ou de terrains.

DES DONNÉES FIABLES POUR UNE PRISE DE DÉCISION OPTIMISÉE

L'exploitation et la fiabilisation des données sont au cœur des missions du chargé d'études marketing. Grâce à une collaboration étroite avec le service informatique, la consolidation et l'optimisation des bases de données permettent d'assurer la cohérence, la fiabilité et la mise à jour des informations clients. L'objectif est de passer d'une approche d'enquête ponctuelle à une véritable analyse de données (data analytics), facilitant ainsi la mise en place de modèles.

UNE ÉVALUATION CONTINUE DE LA PERFORMANCE ET DE LA SATISFACTION CLIENT

Mesurer la qualité des services est un enjeu majeur. La mise à jour et le développement de baromètres de satisfaction client, la réalisation d'enquêtes ciblées et l'analyse des réclamations permettent d'évaluer les performances et d'identifier les axes d'amélioration. Le suivi des indicateurs clés de performance et la diffusion des résultats en interne garantissent une prise de décision éclairée et une meilleure coordination entre les différents services.

UNE APPROCHE TRANSVERSE ET COLLABORATIVE

Le chargé d'études marketing assure également le partage des informations entre les différents services de l'entreprise, en compétence sur les sujets traités, afin de contribuer à l'amélioration continue des pratiques.

UN ENGAGEMENT FORT POUR L'AVENIR DE MON LOGIS

Mon Logis marque une volonté claire : placer la connaissance client et l'analyse des territoires au cœur de sa stratégie. En consolidant son approche marketing grâce à une vision basée sur la data et l'expérience client, l'entreprise se donne les moyens d'accompagner efficacement les évolutions du marché et de renforcer sa position en tant qu'acteur clé du logement social.

*Mon Logis marque une volonté claire :
placer la connaissance client et l'analyse
des territoires au cœur de sa stratégie.*



« Mon objectif ? Que chaque locataire trouve un logement qui lui convient... et qu'il n'ait plus qu'à poser ses valises ! »

Marie-Catherine Simonian
RESPONSABLE DU TERRITOIRE CHAMPAGNE MÉTROPÔLE

Peu importe le service, les clients veulent un logement bien pensé et bien géré !

**Marie-Catherine SIMONIAN
et Stéphane CANOVAS :**
une présence clé sur le terrain

Marie-Catherine SIMONIAN est responsable du Territoire Champagne Métropole, tandis que Stéphane CANOVAS pilote le Territoire Extérieur, tous deux au sein de la Direction Client et Services.

Avec leurs équipes, ils assurent le contrôle du patrimoine de Mon Logis, la location des logements et l'accueil physique en agence.

Interlocuteurs privilégiés des acteurs de terrain, ils sont en lien direct avec les institutionnels, notamment les maires. Leur rôle est d'identifier les problèmes, de les faire remonter et de collaborer avec leurs collègues du Pôle Patrimoine pour apporter des solutions techniques adaptées.

Particularité du pôle Territoire Champagne Métropole : en plus de ses missions habituelles, il commercialise une partie des programmes neufs.



De gauche à droite : Frédéric GROS, Marie-Catherine SIMONIAN et Stéphane CANOVAS

Frédéric GROS :
piloter le développement
des nouveaux projets

Frédéric GROS manage le Pôle Développement, rattaché à la Direction du Développement et du Patrimoine. Son équipe gère l'étude et la faisabilité des nouveaux projets, de la conception à la réalisation. Actuellement, environ 80 opérations sont en cours, représentant quelque 2 300 logements.

Si les équipes des Territoires et celles du Développement se rencontrent déjà lors des réunions inter-directions, c'est en phase d'exploitation que leur collaboration est la plus essentielle. Lorsque des ajustements sont nécessaires, notamment pour résoudre des problèmes affectant plusieurs logements (chauffage, par exemple), une coordination efficace entre les services devient primordiale.

« Construire des logements, c'est bien. Mais les voir habités et appréciés, c'est encore mieux ! »

Frédéric Gros
RESPONSABLE DÉVELOPPEMENT

Un lien renforcé entre les services pour
un meilleur suivi des interventions

Les Territoires, à travers leurs agences et le Centre de Relation Clients, sont les premiers interlocuteurs des clients en cas de difficulté. Ils assurent ensuite la liaison avec les services de Mon Logis, en fonction de la nature de la demande. L'enjeu est clair : répondre au mieux et au plus vite à la demande du client.

Pour renforcer encore cette synergie, un poste de chargée de suivi technique et parfait achèvement a été créé à la Direction du Développement et du Patrimoine.

Margot BRECHEMIER a pour mission de centraliser et de faciliter les échanges entre les pôles et les prestataires extérieurs.

L'objectif est d'améliorer la réactivité et la qualité du suivi des interventions.

À travers cette dynamique de transversalité, Mon Logis poursuit un objectif inchangé : offrir le meilleur service possible à ses clients.



Des solutions de logement sur-mesure pour attirer et fidéliser les salariés des entreprises locales

Le logement est un facteur clé d'attractivité pour les chefs d'entreprises qui souhaitent se développer et recruter, il vient dynamiser les territoires.



Conscient de cet enjeu, Mon Logis renforce ses liens avec les acteurs économiques locaux afin de proposer en priorité ses logements neufs aux salariés. Cette démarche s'inscrit dans une volonté commune : offrir des solutions de logement adaptées aux besoins des actifs et ainsi rester en phase avec la mission principale du Groupe Action Logement « le logement au service de l'emploi ».

L'équipe de Claire CAGNIARD, qui assure la première mise en location des programmes neufs, joue un rôle essentiel. Leur travail repose sur deux piliers : anticipation et communication. Une anticipation de 4 à 6 mois avant la livraison permet d'optimiser la commercialisation et de limiter la vacance commerciale. Une commercialisation efficace nécessite une coordination étroite avec l'ensemble des services de Mon Logis pour disposer de toutes les informations clés (loyers, charges, surfaces, équipements...) et présenter une offre claire et attractive aux futurs clients.

Au-delà de l'aspect opérationnel, l'enjeu est aussi de créer et entretenir des relations privilégiées avec les chefs d'entreprise, qui sont des relais essentiels pour orienter leurs salariés vers des logements Action Logement. Ces partenariats permettent d'identifier les besoins en amont et d'y répondre efficacement.

En collaborant directement avec les entreprises, Mon Logis contribue à sécuriser les parcours résidentiels des salariés et, par ricochet, à favoriser l'arrivée d'une nouvelle population d'actifs dans les communes.

En 2024, 379 logements issus de 9 programmes ont été commercialisés sur l'ensemble du territoire de Mon Logis. Ce chiffre illustre l'importance de privilégier une approche proactive.



Claire CAGNIARD, Responsable Commerciale

En collaborant directement avec les entreprises, Mon Logis contribue à sécuriser les parcours résidentiels des salariés et, par ricochet, à favoriser l'arrivée d'une nouvelle population d'actifs dans les communes.

Claire Cagniard
RESPONSABLE COMMERCIALE

AUBE

Bréviandes
30 logements

Troyes
14 logements

SEINE-ET-MARNE

Dammarie-les-Lys
115 logements

Guignes
35 logements

Le Châtelet-en-Brie
62 logements

Melun
29 logements

Montereau-Fault-Yonne
28 logements

Mormant
31 logements

Verneuil l'Étang
4 logements

YONNE

Villeblevin
31 logements

Saint-Florentin
10 logements

- Patrimoine actuel
- Acquisitions 2024
- Livraisons 2024

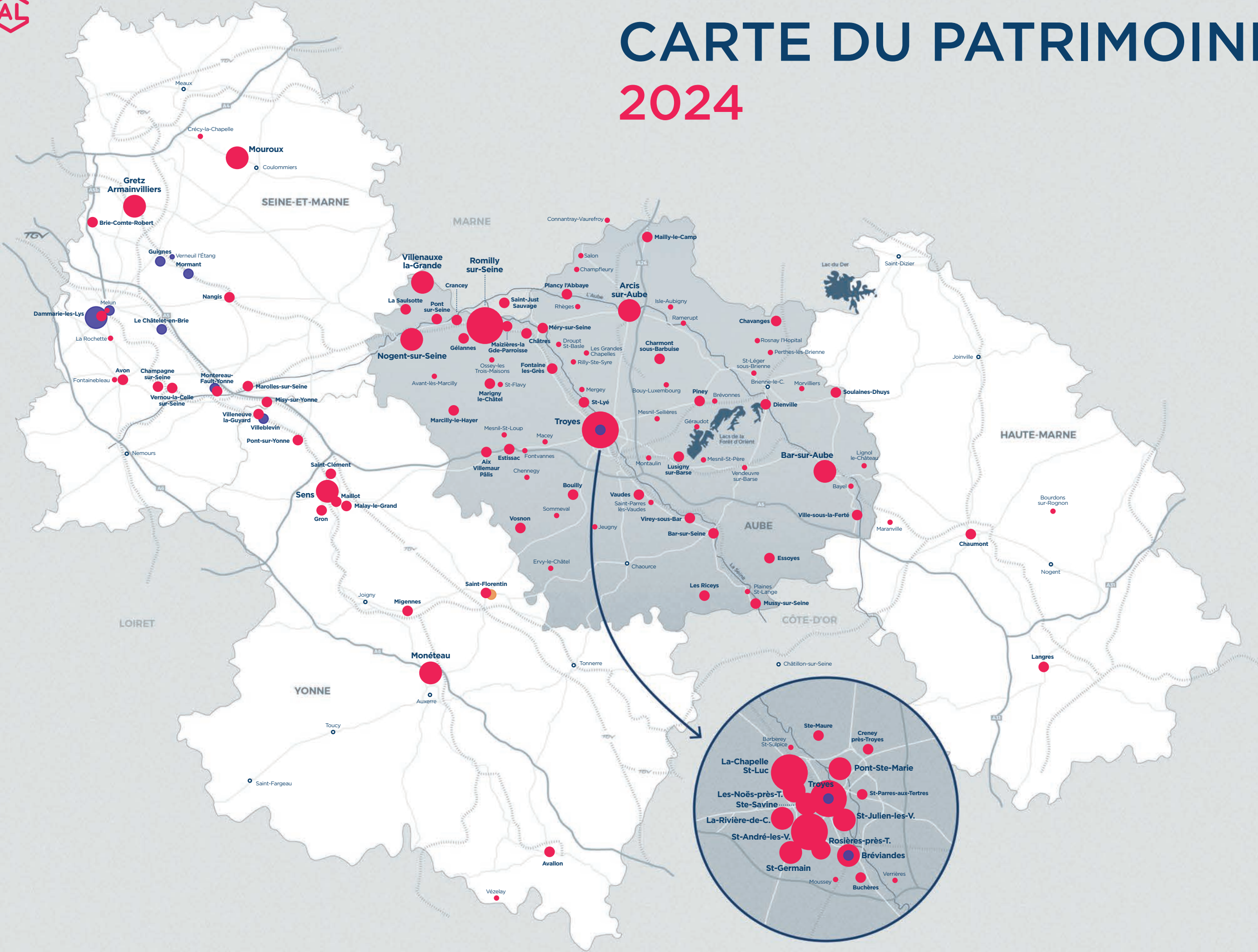
Nb de logements

+ de 1000

100 à 999

10 à 99

1 à 9



Développement et patrimoine



Construire l'avenir de Mon Logis et des territoires avec des projets innovants et stratégiques

À travers des opérations en maîtrise d'ouvrage direct, d'acquisition en VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement - principalement en Seine-et-Marne et dans l'Aube), des programmes de gendarmeries..., les équipes de la Direction du Développement et du Patrimoine ont connu un volume d'activité soutenu en 2024 !

Deux opérations, à Troyes, peuvent être mises en exergue, conduites toutes les deux sous la responsabilité de Tarek BOUKEDJAR.

D'une part, dans le cadre du programme national Action Cœur de Ville visant à redynamiser le centre ancien des villes moyennes, la requalification d'un ancien bâtiment des PTT, avenue Chomedey de Maisonneuve, transformé en 14 logements spacieux et multiproduits (de très social à intermédiaire), livré en 2024.

D'autre part, dans le cadre de la requalification du quartier de la gare, et en partenariat avec Spie Batignolles immobilier,

la déconstruction/reconstruction d'un ancien parking rue Coulommière, destiné à devenir un ensemble de 58 logements sociaux, livrable avant l'été 2026.

Mon Logis entretient également des relations étroites avec les services de l'État pour la construction de gendarmeries. Après la livraison, durant l'année, de la gendarmerie de Lusigny-sur-Barse (Aube), deux autres programmes ont démarré en 2024 à Saint-Florentin et Villeneuve-la-Guyard (Yonne).

Durant une douzaine d'années, Gérard DELONG, ancien membre du service immobilier de la gendarmerie, a conduit ces opérations chez Mon Logis. Avant de partir en retraite, il a assuré le transfert de ses compétences à Alexandre CORPET, responsable d'opérations, qui sera désormais l'interlocuteur privilégié dans le suivi de la construction des futures gendarmeries.

Au cœur du moteur de la production de Mon Logis, la Direction du Développement et du Patrimoine se doit d'analyser les opportunités de partenariats qui se font jour -principalement en Seine-et-Marne, lieu de développement fléché par Action Logement - afin de cerner les besoins et la viabilité des opérations futures avant de les valider en interne. Ce qui l'amène à faire appel aux autres directions. « Et c'est cette transversalité entre les directions qui permet à Mon Logis de progresser » assure Alain LE GALL.



Alain LE GALL, Directeur du Développement et du Patrimoine

694

Réhabilitations lancées

36 M€

Montant total des réhabilitations

347

Rénovations thermiques réalisées

306

Logements réhabilités

48

Logements démolis



Interview d'Alex Marcilly, Responsable patrimoine

Mon Logis s'apprête à réhabiliter 684 logements. Pouvez-vous nous en dire plus sur ce projet ?

Alex MARCILLY - Ce projet concerne trois quartiers situés à Saint-Julien-les-Villas, Troyes et La Chapelle-Saint-Luc. Il s'agit d'une opération d'envergure qui sera menée par Bouygues, l'entreprise générale qui a obtenu le marché.

Ce qui est novateur ici, c'est que Mon Logis a opté pour une conception-réalisation en réhabilitation, une première.

Quel est le budget et quand débiteront les travaux ?

A.M. Le coût global du projet s'élève à 36 millions d'euros. Les premières étapes de mise en place débiteront en juillet 2025, et les travaux à proprement parler commenceront en septembre.

Et en termes de calendrier, quand est prévue la fin des travaux ?

A.M. Nous avons un objectif ambitieux de deux ans pour finaliser l'ensemble des réhabilitations. Ce délai est tenable uniquement grâce à la conception-réalisation. Si nous avions mené ce projet en maîtrise d'ouvrage classique, cela aurait pris bien plus de temps.

Quels types de travaux seront réalisés ?

A.M. Une isolation thermique par l'extérieur sera effectuée ainsi qu'un changement du vecteur de chauffage, les pièces d'eau des logements seront également réhabilitées. À La Chapelle-Saint-Luc, les extérieurs seront aménagés et la voirie sera refaite.

684 logements en réhabilitation pour un avenir plus durable et performant



Bouygues a proposé une solution innovante d'infiltration des eaux de pluie à la parcelle, ce qui sera une première pour Mon Logis.

Cette réhabilitation d'ampleur s'intègre dans le programme d'éradication des bâtiments énergivores, et dans une décarbonation accrue de notre patrimoine voulu par Action Logement.

Qu'est-ce que cette réhabilitation va apporter aux Clients ?

A.M. Avec les travaux, les logements concernés vont passer d'une étiquette énergétique E actuellement à une étiquette énergétique B, soit une diminution par 2,5 des charges de chauffage pour les locataires concernés et donc une diminution à due-concurrence de leurs factures. Tous les bâtiments seront isolés avec de la laine de bois, un matériau biosourcé qui permet non seulement d'améliorer l'isolation thermique, mais aussi de décarboner le projet. Cela fait de ce chantier le plus grand projet de réhabilitation en laine de bois en France.

De plus, l'ensemble des fenêtres sera remplacé, ce qui renforcera le confort thermique et acoustique des logements.

Comment comptez-vous limiter les nuisances pour les locataires pendant les travaux ?

A.M. Un des points forts de l'organisation proposée par Bouygues est de centraliser le stockage du matériel en dehors des trois sites en réhabilitation. Un espace de stockage sera aménagé à Saint-André-les-Vergers, et chaque jour, seuls les équipements nécessaires seront livrés sur site. Cela signifie moins de camions, moins de bruit et pas d'encombrement au pied des immeubles.

Est-ce le plus grand challenge de votre carrière ?

A.M. Oui, sans aucun doute ! Mais c'est avant tout un projet collectif. Cette approche en conception-réalisation a été impulsée par Alain LE GALL, Directeur du Développement et du Patrimoine, et soutenue par Serge LAURENT, Directeur Général Mon Logis, qui ont validé cette nouvelle méthode de travail. J'avais étudié ce type de projet à l'école, sans imaginer pouvoir le mettre en œuvre un jour. Aujourd'hui, c'est une réalité grâce à l'implication de toutes les équipes du service patrimoine. Il y a une vraie cohésion, chacun apporte sa pierre à l'édifice.

Un dernier mot sur l'avenir du projet ?

A.M. L'année prochaine, pour le rapport d'activité 2025, nous aurons déjà réalisé près de 50 % des travaux. Et pour 2026, nous aurons les photos de la réhabilitation achevée.

Ce projet est un vrai défi, je ne doute pas de sa réussite car le jeu collectif a toujours fait la différence chez Mon Logis.

Réhabilitation de bâtiments et... protection avifaune

Depuis 2023, Mon Logis conduit une large réhabilitation de l'ensemble des logements collectifs du quartier des Hauts Buissons, à Romilly-sur-Seine, dont Manuel GOUBAULT a la responsabilité opérationnelle.

Les Hauts Buissons comptent 289 logements, répartis par bâtiments de 4 ou 6 étages. Datant des années 68/73, l'ensemble héberge une population composée de 41 % de seniors, et connaît aujourd'hui un taux de vacance élevé (environ 11 %).

Dans le cadre de la réhabilitation en cours, l'accent a été mis sur l'installation de douches pour les personnes à mobilité réduite (PMR), de rampes PMR au pied des immeubles, la réfection de 100 % des installations électriques, la création de ventilation



mécanique (VMC) et l'isolation intérieure/extérieure visant à réduire la consommation énergétique des bâtiments. 7 ascenseurs ont également été installés dans les immeubles qui n'en disposaient pas.

La livraison de l'intégralité de cette opération, d'un coût de plus de 12 M€, est prévue courant 2026. L'ensemble de ces travaux permettra de passer de logements d'une étiquette énergétique D à une étiquette énergétique C fortement proche de l'étiquette B.

Les travaux ont cependant pris... du retard en raison d'un projet faisant la fierté des équipes de Mon Logis : la protection avifaune. Dans le respect de la loi du 10 juillet 1976 relative à la protection de la nature, il s'agit de préserver un milieu naturel abritant des espèces protégées (hirondelles, chauves-souris, martinets noirs).

Avec le souci de concilier la tenue de travaux nécessaires et la préservation de ces espèces protégées, Mon Logis s'est rapproché de la Dreal (Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement) et s'est adjoint les services de l'Association Nature du Nogentais (ANN) pour la réalisation d'études et l'estimation des enjeux et impacts du projet. C'est ainsi que des nids pour hirondelles et des gîtes pour chauves-souris ont été réalisés sur les façades rénovées (les martinets noirs n'étant pas impactés par les travaux). En complément, l'installation d'un panneau éducatif sur l'avifaune vient informer les locataires à ce sujet.

Une intervention bien tracée, bien suivie et bien réalisée, c'est une réclamation en moins et un client satisfait



Thierry DROUIN, Responsable Technique

Faisant partie de la Direction du Développement et du Patrimoine, Thierry DROUIN pilote la gestion technique des logements de Mon Logis avec une double ambition : garantir la satisfaction des locataires et optimiser la disponibilité du parc immobilier.

À la tête d'une équipe de 12 techniciens (9 à Troyes et 3 à Romilly-sur-Seine) et de 2 assistantes planificatrices, il orchestre un travail essentiel : réaliser les états des lieux d'entrée et de sortie des logements, suivre les réclamations des clients, superviser les remises en état des logements et s'assurer de la bonne exécution des travaux.

Chaque technicien gère ainsi près de 1 100 logements, en lien direct avec les entreprises mandatées.

Thierry DROUIN insiste sur l'importance d'une transversalité efficace entre le Centre de Relation Client et son équipe technique. Cette coordination permet une meilleure traçabilité des demandes et une résolution rapide des réclamations, avec un seul objectif : garantir une relation client apaisée et, plus globalement, la satisfaction client.

ÉTATS DES LIEUX SORTANTS

1730

ÉTATS DES LIEUX ENTRANTS

2160

VISITES CONSEILS

1316

Le service joue également un rôle clé en transversalité avec le service proximité dans l'adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite, avec 361 interventions réalisées en 2024 : remplacement de baignoires par des douches, installation de volets électriques, aménagements extérieurs... autant d'actions concrètes qui améliorent le quotidien des locataires.

Au-delà des interventions techniques, l'objectif est d'agir avec réactivité pour limiter la vacance des logements, garantir un patrimoine entretenu et qualitatif, et satisfaire les clients.

Selon une procédure très classique, Mon Logis délègue l'entretien et la maintenance des équipements communs - et dans certains cas privatifs - de son patrimoine à des entreprises ayant répondu à des appels d'offres dans le cadre de marchés publics, et après passage devant la commission *ad hoc* (Commission d'Appel d'Offres de la commande publique).

Il existe toutefois certains contrats passés de gré à gré - le ramonage, par exemple - lorsque le montant du contrat est inférieur au seuil de procédure formalisée de marché public, le choix des prestataires ayant lieu à partir des devis présentés, afin de faire jouer la concurrence.

Dans un cas comme dans l'autre, la sélection des prestataires s'effectue sur la base de l'offre la « mieux disante », c'est-à-dire présentant le meilleur rapport qualité/prix, fondée à la fois sur des critères techniques et des critères de prix.

Au sein de la Direction du Développement et du Patrimoine, Anaïs SAROS et Vincent THIERY ont la charge du pilotage de ces contrats et sont en relation permanente avec les prestataires.

Si, d'une manière générale, les travaux effectués sur le patrimoine de Mon Logis sont du ressort du service technique du pôle patrimoine (cf. page 31), Anaïs SAROS et Vincent THIERY gèrent aussi des travaux liés aux équipements relevant des contrats d'entretien.

Anaïs SAROS : « Pour être plus précis, ce qui fait partie de la maintenance est clairement défini dans le cahier des charges et de prestations du contrat. Lorsque l'on sort de ce cadre, il s'agit alors d'effectuer des travaux dont nous suivons également la réalisation. Par exemple, remplacer un corps de chauffe, c'est prévu dans le contrat ; mais remplacer la chaudière, ce n'est pas au contrat. Dans un cas, on entretient et on répare l'existant ; dans l'autre, on change tout ! »

Sur le plan budgétaire, il est plus intéressant d'avoir un contrat bien étoffé, ce qui limite les mauvaises surprises lors des atterrissages de fin d'année.

Vincent Thiery
RESPONSABLE CONTRATS

Satisfaction client et optimisation du patrimoine

Les clés de succès de la gestion technique de Mon Logis



Anaïs SAROS et Vincent THIERY, Responsables Contrats

Bien entendu, le montant d'un contrat varie selon les prestations prévues : plus elles sont nombreuses, plus le coût est élevé. En revanche, il y aura moins de dépenses de travaux imprévus à ajouter.

Vincent THIERY : « Sur le plan budgétaire, il est plus intéressant d'avoir un contrat bien étoffé, ce qui limite les mauvaises surprises lors des atterrissages de fin d'année. »

En tout état de cause, et selon une philosophie bien établie, Mon Logis vise en premier lieu la satisfaction du client, c'est-à-dire la meilleure prestation possible, au meilleur coût, dans le respect du cahier des charges.

Anaïs SAROS : « Le contrat robinetterie, par exemple, permet à Mon Logis de proposer au client, à faible coût (quelques euros par mois), la réparation de tous les dispositifs prévus au contrat, dès que le besoin se présente, et autant de fois que nécessaire, plutôt que d'avoir à payer une facture ponctuelle et parfois élevée selon les interventions. Le tout dans des délais également précisés au contrat. Tous les logements du patrimoine de Mon Logis, sans exception, disposent d'un contrat robinetterie. »

En cas de besoin, le client contacte Mon Logis (via le Centre Relation Clients) ou directement le prestataire concerné. Les numéros de téléphone des prestataires sont affichés dans les halls d'immeuble ou indiqués sur les espaces clients respectifs.

Vincent THIERY : « En outre, nous procédons tous les ans au remplacement de 5 % des équipements de notre patrimoine (généralement celui ayant connu le plus d'interventions en année n -1) attribué à chaque prestataire. »

Le contrat robinetterie n'est évidemment pas le seul que gère Anaïs SAROS et Vincent THIERY, qui ont aussi la charge d'autres contrats d'importance, tels que ceux relatifs aux ascenseurs (236 appareils), aux portes automatiques (129 barrières, portails, portes de garages), au chauffage (90 chaufferies collectives et 9 600 chauffages individuels), aux espaces verts des résidences...

Direction générale





Face aux défis et enjeux des marchés

Interview d'Angélique Chevallier,
Responsable d'études juridiques

Si nous faisons un bilan de l'année écoulée, quel est le volume total des marchés passés cette année ?

Angélique CHEVALLIER - En 2024, 48 consultations ont été lancées. Ce chiffre ne correspond pas au nombre de contrats, mais bien à 48 opérations globales. Une seule opération peut représenter en moyenne entre 10 et 15 contrats, ce qui représente donc finalement plus de 700 contrats.

En termes d'évolution des appels d'offres, par rapport à l'année précédente, y en a-t-il eu plus ou moins ?

A.C. Nous sommes assez constants en termes de nombre de consultations lancées. En revanche, ce qui a fortement augmenté, c'est le nombre d'avenants et de sous-traitances.

Concernant le nombre de répondants aux appels d'offres, observe-t-on une tendance positive ou négative ?

A.C. La tendance n'est pas au beau fixe. Malgré nos efforts pour attirer davantage de candidats, particulièrement en fin d'année, nous avons eu du mal à attirer les entreprises, notamment sur certains lots.

Y'a-t-il eu un appel d'offres particulièrement stratégique pour Mon Logis cette année ?

A.C. Oui, plusieurs dossiers ont été marquants.

Tout d'abord, la réhabilitation de 684 logements, un projet exceptionnel par son volume, son montage juridique et son planning très serré. Nous avons dû attribuer un contrat à un maître d'ouvrage et lancer le marché de travaux, avec une *deadline* au 31 décembre pour la notification.

Un autre projet emblématique est la gendarmerie de Nogent-sur-Seine, que nous avons traité sous un format de conception-réalisation, une approche peu courante chez Mon Logis. Par son montant et son processus, ce projet était exceptionnel.

Enfin, un dossier particulièrement complexe en 2024 concernait l'ancien siège social de l'entreprise Lacoste que nous transformons en logements, un projet en deux parties, avec une composante de construction. Nous avons rencontré de nombreuses difficultés et avons finalement opté pour une entreprise générale, sortant ainsi de notre processus habituel afin de trouver la solution adaptée à notre projet.

Y'a-t-il eu des évolutions législatives importantes cette année ?

A.C. Il n'y a pas eu de changements majeurs sur la réglementation des marchés publics. Nous avons simplement dû nous adapter aux contraintes du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), qui ont alourdi nos process avec la mise en conformité et la réactualisation des documents administratifs.

Notre maillage territorial est un vrai atout.



Concernant la relation avec les fournisseurs, comment évaluez-vous la qualité des réponses aux appels d'offres ?

A.C. Nous observons deux cas de figure : d'un côté, les entreprises rodées, qui nous fournissent des dossiers bien structurés et adaptés à nos demandes ; de l'autre, des entreprises qui soumettent des dossiers standardisés, qui ne correspondent pas toujours aux attentes.

Malgré cela, la majorité des entreprises avec lesquelles nous travaillons sont sérieuses et leurs rendus sont de qualité.

La RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) est-elle davantage intégrée dans le choix des entreprises partenaires ?

A.C. Oui, de plus en plus. D'une part, les entreprises sont plus sensibilisées à ces enjeux, et d'autre part, nous avons intégré ce critère dans nos notations. En les contraignant à inclure des engagements environnementaux, nous les avons incitées à progresser sur cet aspect.

Quels sont les défis à relever pour améliorer les processus d'appels d'offres ?

A.C. Le principal défi est d'améliorer l'attractivité de Mon Logis pour encourager plus d'entreprises à répondre aux appels d'offres.

Nous avons testé une nouvelle plateforme, qui n'a pas été concluante. Nous avons aussi tenté d'améliorer la communication, avec des résultats mitigés.

La convention fournisseurs, qui s'est déroulée le 30 mai 2024, a eu un effet positif, mais de courte durée. Il y a donc encore beaucoup à faire pour rendre nos appels d'offres plus attractifs.

Qu'entendez-vous par convention fournisseurs ?

A.C. Nous nous sommes inspirés des pratiques d'autres entreprises du Groupe Action Logement et d'une réflexion menée en interne dans le cadre d'un groupe de travail pour tenter d'enrayer la baisse des réponses aux appels d'offres. C'est ainsi que nous avons décidé d'organiser une convention fournisseurs.

Quel était l'objectif de cette convention ?

A.C. Le but était de réunir nos entreprises partenaires mais aussi d'attirer celles avec lesquelles nous ne travaillons pas encore, afin de leur présenter l'entreprise Mon Logis, ses activités et ses projets à venir.

Nous souhaitons aussi leur montrer que les démarches administratives ne sont pas aussi complexes qu'elles le pensent et leur proposer un accompagnement pour faciliter leur réponse aux appels d'offres.

L'idée était de créer un cercle vertueux : plus d'entreprises qui répondent à nos appels d'offres, c'est plus de compétitivité et de business pour elles, et en parallèle, cela nous permet d'offrir davantage de logements aux salariés de ces mêmes entreprises.

Avez-vous des prévisions sur l'évolution des besoins en marchés et prestataires pour l'année prochaine ?

A.C. Nous avons déjà des signaux préoccupants. Sur certaines opérations de moyenne ampleur, nous constatons des difficultés de réponse : certains lots sont déclarés infructueux, d'autres reçoivent des offres irrecevables ou hors budget.

Un point positif à souligner ?

A.C. Oui ! Même si nous recevons moins d'offres, celles que nous recevons sont de qualité, avec des entreprises solides. Notre maillage territorial est un vrai atout, et c'est un élément que nous devons continuer à valoriser et entretenir.



Convention fournisseurs "Business & Marchés", le 30 mai 2024



Riloc : l'outil astucieux pour booster la gestion du recouvrement !

Interview de Caroline Simunek,
Gestionnaire contentieux

Depuis mars dernier, Mon Logis a mis en place le dispositif **Riloc** pour optimiser la gestion du recouvrement. Caroline SIMUNEK nous explique les avantages de cet outil.

Comment est née l'idée de mettre en place Riloc ?

Caroline SIMUNEK - Les services du contentieux et du pré-contentieux avaient besoin d'un outil plus performant pour la gestion des dossiers de recouvrement. Après diverses recherches, **Riloc** a été choisi et déployé en collaboration avec le service informatique, en mars 2024.

Cet outil a permis de centraliser tous les dossiers et de structurer le travail des équipes grâce à des scénarios prédéfinis.

Comment fonctionne concrètement Riloc ?

C.S. Des groupes de travail avec des référents ont été mis en place pour définir des scénarios adaptés à chaque étape de la procédure, du pré-contentieux à l'expulsion.

Riloc permet de suivre l'avancement de chaque dossier, de planifier des actions, de communiquer avec les huissiers et de recevoir des alertes en temps réel.

Il est également possible d'effectuer des recherches multicritères pour retrouver facilement un dossier et les actions déjà menées.

Quels sont les avantages de Riloc pour votre service ?

C.S. **Riloc** nous fait gagner un temps précieux et de l'efficacité dans la gestion de nos dossiers. Avant, nous devions effectuer des recherches manuelles et nous risquions d'oublier des échéances. Avec **Riloc**, nous sommes à présent alertés dès le premier impayé et nous pouvons agir rapidement. L'outil nous permet également de tracer toutes nos actions, ce qui est essentiel pour assurer un bon suivi.

Quelles actions concrètes pouvez-vous mener grâce à Riloc ?

C.S. **Riloc** permet de contacter les locataires par téléphone, par mail, SMS et courrier, ou encore de relancer les huissiers, etc. **Riloc** permet d'avoir une vision globale de chaque dossier et de prendre les décisions appropriées.

En résumé, quels sont les principaux atouts de Riloc ?

C.S. **Riloc** est un outil indispensable pour les services du contentieux et du pré-contentieux. Il permet principalement de :

- ⬡ Gagner du temps dans la gestion quotidienne des dossiers
- ⬡ Améliorer le suivi des impayés et éviter les pertes d'information
- ⬡ Respecter les délais de procédure grâce à un système d'alertes performant
- ⬡ Optimiser le recouvrement, de l'entrée du locataire à l'expulsion si nécessaire
- ⬡ Tracer, et donc nous permettre d'être juridiquement irréprochable afin que les recours soient juridiquement recevables

Grâce à **Riloc**, chaque utilisateur a une vision claire des dossiers, ce qui permet d'agir de manière proactive pour limiter les impayés et assurer un suivi optimal des procédures.

Riloc nous fait gagner un temps précieux et de l'efficacité dans la gestion de nos dossiers.

Finances et comptabilité

*« Grâce à l'engagement des managers
et à l'intégration de nouvelles expertises,
nous façonnons un avenir ambitieux, basé
sur l'innovation et l'intelligence collective. »*

Agnès Taillandier
DIRECTRICE FINANCIÈRE



Se développer pour durer - camp du Moulinet, Pont-Sainte-Marie

Chaque contrainte devient une opportunité de progression



Agnès TAILLANDIER, Directrice Financière

L'année 2024 a été marquée par une transformation en profondeur des méthodes de travail et de l'organisation interne, portée par un management agile et des recrutements stratégiques. L'arrivée de nouveaux talents a insufflé une énergie nouvelle, apportant des visions complémentaires, des compétences spécifiques et des approches innovantes.

Agnès TAILLANDIER, Directrice Financière, souligne un début d'année rythmé par d'importants défis organisationnels. Ces transitions ont été l'occasion de repenser les modes de fonctionnement, l'optimisation des processus et de renforcer la cohésion entre les équipes. Grâce à une gestion proactive et à l'engagement collectif, ces évolutions ont non seulement permis d'assurer la continuité des activités, mais aussi de structurer durablement l'organisation pour l'avenir.

La constitution de la SAC Plurihabitat a, elle aussi, ouvert la voie à de nouvelles synergies entre les équipes de Mon Logis et celles des autres structures du Groupe. Ces échanges ont enrichi les pratiques, favorisant une montée en compétences et un alignement stratégique renforcé.

Dans un contexte où les exigences réglementaires et les attentes en matière de durabilité se renforcent, les équipes de la direction financière ont su s'adapter avec réactivité et professionnalisme. La mise en œuvre de la taxonomie européenne et de la directive CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*), qui est une réglementation de l'Union Européenne visant à renforcer la transparence et à responsabiliser les entreprises sur leurs impacts environnementaux, a nécessité un travail approfondi de collecte et d'analyse des données, illustrant une capacité à se structurer face aux nouveaux défis.

Ces transformations ne sont pas de simples ajustements : elles traduisent une véritable montée en puissance de Mon Logis, où chaque défi devient une opportunité de progression. Grâce à l'engagement des managers et à l'intégration de nouvelles expertises, nous façonnons un avenir ambitieux, basé sur l'innovation et l'intelligence collective.

Get & Share : un levier clé pour la gestion patrimoniale

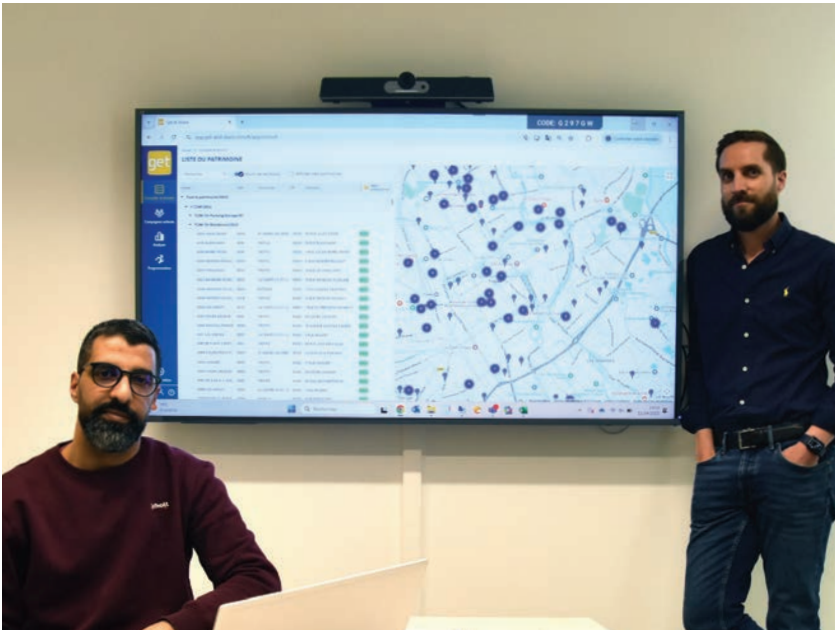
La mise en place de *Get & Share*, un logiciel d'analyse et de gestion, s'inscrit dans un cadre réglementaire et fait suite à deux ans de travail sur la création d'une cartographie stratégique du patrimoine, souhaitée par Action Logement.

Cet outil vise à optimiser le parc immobilier en cohérence avec les besoins des salariés des entreprises de nos territoires, en fonction des enjeux économiques.

OBJECTIFS DE LA CARTOGRAPHIE STRATÉGIQUE DU PATRIMOINE

- Optimisation du parc immobilier : identifier les actifs à conserver, à réhabiliter ou à céder.
- Adaptation aux besoins des salariés : aligner l'offre de logements avec les zones d'emploi.
- Réponse aux enjeux territoriaux : intégrer la stratégie aux politiques locales de logement.
- Amélioration de la performance énergétique : prioriser les rénovations environnementales.
- Renforcement du rôle social : faciliter l'accès au logement des travailleurs à revenus modestes.

Grâce à cette approche, Mon Logis peut piloter son patrimoine de manière proactive, en s'adaptant aux évolutions du marché et aux attentes des bénéficiaires.



Tarek MAFTOUHI et Anthony PIERRE

UN OUTIL STRUCTURANT POUR LA GESTION DES DONNÉES

Le logiciel *Get & Share* a été retenu pour centraliser et structurer les données patrimoniales, facilitant leur exploitation. « L'un des défis majeurs était de rassembler des données hétérogènes et de les rendre accessibles aux services », explique Anthony PIERRE. Grâce à cette plateforme, les équipes partagent et croisent les informations en temps réel, assurant une meilleure cohérence.

Tarek MAFTOUHI souligne le rôle stratégique de ce logiciel dans l'élaboration du Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) : « Nous avons désormais une vision globale et actualisée, nous permettant d'orienter nos décisions de manière plus précise. »

UN DÉPLOIEMENT STRUCTURÉ ET COLLABORATIF

L'intégration du logiciel a mobilisé les équipes informatiques et patrimoniales pour définir les besoins métier, cartographier les flux de données et assurer des tests et formations. « L'accompagnement des utilisateurs a été essentiel pour une transition fluide », ajoute Tarek MAFTOUHI.

UN IMPACT CONCRET

L'outil améliore la planification des investissements et des travaux, garantissant une gestion plus proactive et optimisée. « Nous disposons désormais d'un outil performant pour aligner nos actions avec nos objectifs stratégiques », conclut Tarek MAFTOUHI.

Le déploiement de *Get & Share* marque une étape clé dans la modernisation de la gestion patrimoniale. En mars 2025, une grande collecte mobilisera la quasi-totalité des salariés de Mon Logis pour un état des lieux approfondi et actualisé du patrimoine.

En juillet 2024, la carrière de Louis MATHIS a pris un nouveau tour. Jusqu’alors, et depuis une petite dizaine d’années, il était contrôleur financier au sein de la Direction Financière de Mon Logis. Depuis l’été, il est le responsable du pôle comptabilité/assurances de cette direction.

Pour autant, les choses ne se sont pas faites du jour au lendemain. Louis MATHIS : « Au moment du départ du précédent responsable, je me posais des questions sur mon avenir professionnel. J’ai vu une opportunité qui donnait du sens à ma réflexion. J’ai posé ma candidature. » Il est vrai que, dans le cadre de ses fonctions de contrôleur financier, la collaboration étroite avec les services comptabilité et assurances du pôle lui avait apporté certaines compétences propres à le rassurer à l’heure de s’engager dans cette nouvelle voie : « Je connaissais la structure de l’équipe, l’activité, les enjeux, les outils, de nombreux dossiers... »

Un parcours de formation s’avérait nécessaire pour accompagner l’évolution de Louis MATHIS. Fidèle à sa politique de ressources humaines et à l’accompagnement des collaborateurs qui souhaitent s’investir dans l’entreprise (cf. page 10), Mon Logis lui en a donné les moyens.

Agnès TAILLANDIER, Directrice Financière : « Un profil comme celui de Louis est atypique. Il est rare qu’un contrôleur financier se dirige vers la comptabilité. En l’occurrence, si sa candidature est apparue surprenante, il disposait d’une solide formation de base et a su convaincre tout le monde du bien-fondé de sa démarche. Et, bien entendu, il a satisfait au processus complet de recrutement pour ce poste. »

Louis MATHIS : « Prendre la direction du service comptable d’une entité réalisant plus de 80 M€ de chiffre d’affaires aurait été bien plus compliqué dans un autre contexte. Mon ancienneté, mon parcours dans l’entreprise ont constitué un atout. Aujourd’hui, je suis convaincu que j’ai eu raison d’utiliser ce capital en restant chez Mon Logis. »

Dans le cadre de ses nouvelles fonctions, Louis MATHIS, qui souhaitait accompagner une équipe, a pris la tête d’un service de 7 personnes - 6 côté comptabilité, 1 côté assurances. « En termes de management, quand on se sent légitime, on fait déjà une partie du chemin. Et ma chance, c’est l’efficacité et l’expérience de l’équipe, qui sait parfaitement ce qu’elle doit faire. » Il a cependant identifié une piste d’amélioration qui constitue l’un de ses objectifs : travailler avec davantage de transversalité afin que les dossiers puissent avancer en toute circonstance. « C’est aussi une façon d’offrir à chacun l’occasion de sortir de son champ de compétence pour s’ouvrir à ce que font les collègues. » Sans oublier, dans sa feuille de route, les synergies à mettre en œuvre avec les autres membres de la SAC Plurihabitat (consolidation des comptes, calendrier de clôture, etc.)

En postulant à la responsabilité du pôle comptabilité/assurances de Mon Logis, Louis MATHIS s’est lancé un beau défi.

Louis Mathis, à la tête du pôle comptabilité/assurances



Équipe du pôle comptabilité & assurances

« En termes de management, quand on se sent légitime, on fait déjà une partie du chemin.

Louis MATHIS
RESPONSABLE COMPTABILITÉ ET ASSURANCES



Verneuil-l'Étang



Dammarié-les-Lys



Melun



Sélection des constructions Mon Logis 2024

Montereau-Fault-Yonne



Le Châtelet-en-Brie



Mormant



Depuis 1929

Romilly-S/Seine

Sainte-Savine
(SIÈGE SOCIAL)

Troyes

03 25 810 810

WWW.MON-LOGIS.FR

