



**LOGIS  
FAMILIAL**

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉ**

— 2020 —



**Logis familial** 

Groupe ActionLogement

Pour mieux vous loger

<b>ÉDITO</b>	<b>1</b>
<b>CHIFFRES CLÉS</b>	<b>3</b>
<b>NOTRE ORGANISATION</b>	<b>4</b>
<b>NOTRE PATRIMOINE LOCATIF</b>	<b>6</b>
<b>CONSTRUIRE ET ENTRETENIR</b>	<b>8</b>
<b>NOTRE RELATION CLIENT</b>	<b>12</b>
<b>LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE</b>	<b>18</b>
<b>NOS PERSPECTIVES</b>	<b>22</b>
<b>NOTRE BILAN FINANCIER</b>	<b>26</b>





# Action Logement



## ÉDITO

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

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

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

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

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

Remarquable avec 54 % des attributions de logements au profit des salariés dans nos ESH et plus de 75 % dans les sociétés de logement intermédiaire. Action Logement Immobilier favorise l'équilibre des quartiers et des villes pour plus de mixité sociale. Notre progression en vente HLM témoigne de notre engagement à accompagner le parcours résidentiel de nos locataires en mobilisant tous les atouts du Groupe.

Notre mobilisation en faveur de la restructuration HLM illustre une nouvelle politique de croissance externe et de partenariats motivés par des relations de confiance que nos filiales ont tissé localement au fil du temps.



**Pierre ESPARBES**  
Président du Conseil d'Administration  
d'Action Logement Immobilier

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

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

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



# ÉDITO

Si la pandémie a entraîné une situation sans précédent, en mars 2020, par le confinement à domicile de la moitié de l'humanité, les mesures prises dans un grand nombre de pays visaient à sortir progressivement de cette situation. Dans ce contexte anxiogène pour beaucoup, nos entreprises ont dû s'adapter à cette pandémie inédite, en repensant leur organisation pour assurer au mieux leur activité, malgré toutes les incertitudes qui les accompagnaient. C'est collectivement que nous avons pu y faire face, grâce à l'investissement et au courage de chacun. Car oui, dans nos structures, certains personnels étaient parfois en première ligne, notamment les gardiens, les personnels de ménage et les ouvriers d'entretien.

Nous devons désormais en tirer les leçons et pérenniser certaines réponses qui y ont été apportées.

Dans l'attente des effets de la campagne de vaccination, nous préparons demain et la fusion qui s'amorce entre nos deux entités Logis Familial et Sagim en début d'année 2022 et la création d'un pôle Ornaïs du logement social avec notre partenaire de toujours, Orne Habitat.

Ce projet, attendu depuis maintenant plus de 10 ans, est l'aboutissement d'un « Pacs » réussi entre nos deux structures et des bonnes relations entretenues entre les trois bailleurs Ornaïs, qui travaillent ensemble pour le bien-être et le développement de notre territoire.



**Stéphane AULERT**  
Directeur Général

**Michel RENARD**  
Président

# CHIFFRES CLÉS

**3 888**  
LOGEMENTS

**48,69**  
SALARIÉS ETP  
AU 31/12/2020

**108**  
RÉHABILITATIONS  
ET RÉHABILITATIONS  
THERMIQUES

**14,45 M€**  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

**93%**  
TAUX DE  
SATISFACTION DES  
LOCATAIRES ENTRANTS

**5,5 M€**  
INVESTIS SUR  
SON PATRIMOINE  
EN 2020

**6,14%**  
TAUX DE VACANCE  
COMMERCIALE  
MOYEN 2020

**Logis familial** 

Groupe ActionLogement

# NOTRE ORGANISATION

Depuis 2009, date de la création du GIE (Groupement d'intérêt économique) LOGIM, l'organigramme de la Sagim et du Logis Familial est unique.

Notre organisation comprend cinq pôles de Direction, chacun pilotant les activités opérationnelles de la société.

Ces activités opérationnelles se déclinent en métiers transversaux, tels que la finance, le juridique, les ressources humaines, l'informatique, la communication, la qualité, mais aussi en métiers spécifiques à notre secteur d'activité, tels que la gestion locative, les états des lieux, le contentieux, le personnel de proximité (gardiens et personnels de ménage), la technique du bâtiment.

## EN CHIFFRES

2

sièges sociaux

4

agences  
commerciales

4

antennes  
commerciales

35

administratifs  
(ETP)

13

personnels  
d'immeubles et  
gardiens (ETP)

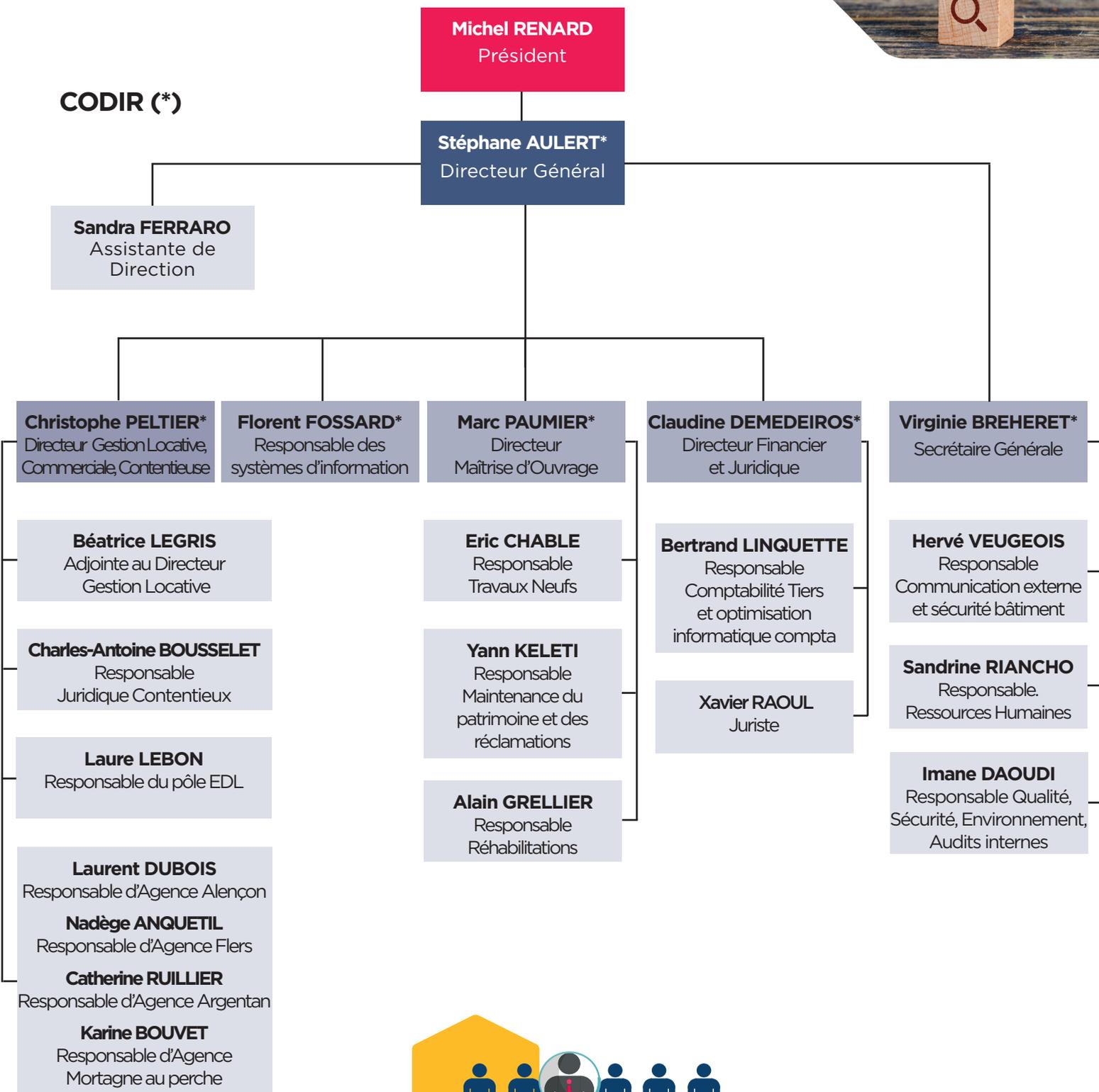
## NOS ENJEUX

Peaufiner notre organisation en 2021 afin de finaliser l'harmonisation des process et l'optimisation de nos méthodes de travail en vue de la fusion au 30/06/2022 avec effet rétroactif au 01/01/2022.

# NOTRE ORGANIGRAMME



**CODIR (\*)**



# NOTRE PATRIMOINE LOCATIF

Présents dans 83 communes sur les départements de l'Orne et de la Sarthe depuis plus de 50 ans, le Logis Familial propose une variété de logements, qu'ils soient collectifs ou individuels, répondant aux besoins de nos territoires :

- > Des résidences spécialisées dans l'accueil des personnes âgées et handicapées
- > Des logements étudiants
- > Des locaux administratifs et commerciaux
- > Des logements en zone rurale
- > Des logements situés en quartiers prioritaires

Ce panel nous permet de répondre de façon la plus proche aux demandes de nos prospects et ainsi, de satisfaire notre clientèle.

## EN CHIFFRES

**3 888**

logements  
au 31/12/2020

**1 977**

collectifs  
51 % du patrimoine

**1 911**

individuels  
49 % du patrimoine

**979**

des logements situés  
en Quartier Prioritaire

## NOS ENJEUX

Travailler en étroite collaboration avec les différents acteurs présents sur nos territoires afin d'adapter nos logements aux besoins référencés.



# LE PARC IMMOBILIER



## Les implantations



TYPLOGIE	T1	T2	T3	T4	T5	T6
Nombre logements en %	3,81	19,81	36,69	32,72	6,87	0,10

# CONSTRUIRE ET ENTRETENIR

La sauvegarde de la qualité de notre bâti passe par 3 activités essentielles :

- > Construire
- > Réhabiliter
- > Entretien

En 2020, un budget de près de 5,5 millions d'euros a été investi sur l'ensemble de notre parc locatif pour répondre aux nouvelles normes environnementales d'économie d'énergie, proposer de nouveaux logements, réhabiliter le patrimoine ancien, ajouter des équipements pour une meilleure qualité de vie, répondre à l'ensemble des réclamations techniques quotidiennes.

## EN CHIFFRES



## NOS ENJEUX

Au travers d'une **politique de rénovation ambitieuse** portée par son **Plan Stratégique du Patrimoine** dont l'objectif est une **baisse des consommations d'énergie et des rejets de CO2 en 2020**, le Logis Familial s'engage en transformant son patrimoine existant.

Les travaux de **réhabilitation**, menés en concertation avec les locataires, améliorent le confort et le cadre de vie des habitants tout en réduisant les charges locatives et en répondant aux enjeux environnementaux.

# UNE AMÉLIORATION PERMANENTE DE NOTRE PATRIMOINE

Pour proposer un habitat et un cadre de vie de qualité et garantir un niveau de confort satisfaisant à nos locataires, la réhabilitation du patrimoine existant est essentielle et prioritaire.

C'est pourquoi, nous avons choisi d'investir massivement chaque année pour maintenir la qualité et l'attractivité de notre parc, dans le cadre du 1er Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

Les interventions prioritaires sont en général liées à l'amélioration thermique du bâti pour réduire les charges en énergie des locataires et améliorer leur confort et leur cadre de vie au quotidien.

Au cours des 3 dernières années, le Logis Familial a investi plus de 14,2 millions d'euros sur son patrimoine en travaux neufs et en réhabilitation.

## Les interventions 2020 se répartissent de la manière suivante :



**1 095 518 €**

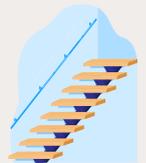
**investis pour la remise en état des logements suite aux états des lieux**



- > soit **330 bons de travaux** commandés aux entreprises
- > soit **109 bons de fourniture** donnés aux locataires pour la réfection peinture ou papier peint du logement

**71**

**logements ont bénéficié de travaux d'adaptation**



- > **Pose de 54 douches** dans le cadre de travaux d'adaptation (TFPB)
- > **17 motorisations** de volets roulants, pose de rampe et poignée



## Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)

Le Plan stratégique de Patrimoine est le document de référence de la politique patrimoniale de l'entité et comprend trois grands volets :

- > le diagnostic patrimonial,
- > la définition des orientations patrimoniales de l'organisme à 10 ans, globalement et pour chaque bâtiment,
- > un volet spécifique qui définit la politique de développement.

Il constitue la feuille de route du secteur de la Maîtrise d'ouvrage, de par la planification des travaux de gros entretien, de réhabilitations, y compris thermiques, de constructions neuves et de démolitions..

Ce PSP est également un pré requis de la démarche de Conventionnement d'Utilité Sociale. Il est l'image future de notre patrimoine.

# UNE DIVERSIFICATION DE NOTRE OFFRE DE LOGEMENTS

## > LE LOGIS FAMILIAL ÉTOFFE SON PATRIMOINE À RÂNES

### 6 logements

6 logements T3 en rez-de-chaussée  
Rue des Rainettes - Rânes  
Livré en Juin 2020  
Inauguration le 13 octobre 2020



### LOYERS HC\*



De 384,30€  
à 427,40 €

\* sous conditions de ressources

- Certifiés QUALITEL NF HABITAT
- DPE EN A\*
- Prestations de qualité

### LES PRESTATIONS :

Le Logis Familial attache une importance toute singulière à la qualité des équipements intérieurs des logements :

> Logements certifiés QUALITEL NF Habitat HQE - conforme à la réglementation thermique 2012 -10%, Diagnostic de Performance Energetique (D.P.E.) en A,

> Chauffage individuel à condensation gaz propane avec thermostat d'ambiance,

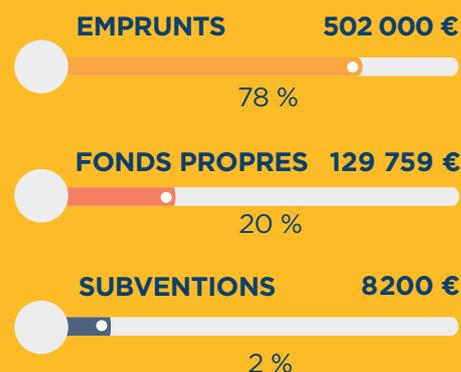
> Salle d'eau avec meuble vasque, carrelage et faïence toute hauteur, douche italienne, sèche-serviettes,

> Murs briques, double vitrage, volets roulants électriques dans toutes les pièces,

> Garage indépendant de 21 m<sup>2</sup>, avec porte sectionnelle motorisée, jardin

> 1 panneaux photovoltaïque par logement.

### Les modes de financement des logements locatifs



# CONSTRUIRE LE LOGEMENT SOCIAL DE DEMAIN

L'innovation et la responsabilité sont deux de nos valeurs fondatrices. C'est pourquoi depuis plusieurs années, nous nous efforçons de construire des logements de plus en plus performants, s'inscrivant dans une démarche écoresponsable.

## > UNE OPÉRATION DE CONSTRUCTION UNIQUE

A l'horizon 2021, le Logis Familial a la volonté d'innover et de proposer 6 logements neufs à énergie positive et réduction du carbone (E+C-) sur la commune de Putanges Pont-Ecrepin. Il n'existe aucune opération de construction de logements, labellisée à ce niveau E3C1, ni dans l'Orne ni dans les départements voisins.

La particularité de cette opération est d'avoir réussi, malgré la complexité technique, à respecter le cahier des charges habituel du LOGIS FAMILIAL, en optimisant les prestations (béton avec moins de clinker, toiture en zinc, bac à douche à l'italienne en grès, peinture monocouche, carrelage avec moins de ciment, isolant plus performant, etc...). Les DPE auront une étiquette énergétique égale à A.

Ce label préfigure la future réglementation thermique 2020 (obligatoire au 1er janvier 2021) 20% supérieure à la RT2012, comprenant également des objectifs visant à réduire les nuisances de chantier (rejet d'eau, poussières, bruit, circulations d'engins et améliorer la gestion des déchets du chantier). Un beau projet à venir...



# NOTRE RELATION CLIENT

A toutes les étapes du parcours résidentiel, nous avons à coeur de répondre aux besoins spécifiques de chacun, avec et dans nos territoires.

Pour cela, le Logis Familial accompagne les prospects, mais aussi les locataires en place, dans la recherche d'un logement adapté aux souhaits et à l'évolution de la situation personnelle ou professionnelle de chacun, engendrant des contraintes géographique, familiale ou financière.

## EN CHIFFRES

7101

personnes logées

453

attributions  
en 2020

36%

d'attribution  
concerne  
les logements T3

43,4%

des locataires  
bénéficiaire  
de l'aide au logement

## NOS ENJEUX

Par la préparation de la certification Qualibail 3 pour janvier 2022, nous engage et développons les sujets essentiels pour nos locataires : propreté des logements et parties communes, maîtrise des consommations, traitement des réclamations et des demandes d'intervention techniques, communication du patrimoine disponible à la location, proposition d'actions correctrices en cas de non-conformité aux grilles de contrôle, intégration d'engagements environnementaux, mise en place d'un entretien de courtoisie à l'entrée dans les lieux ...

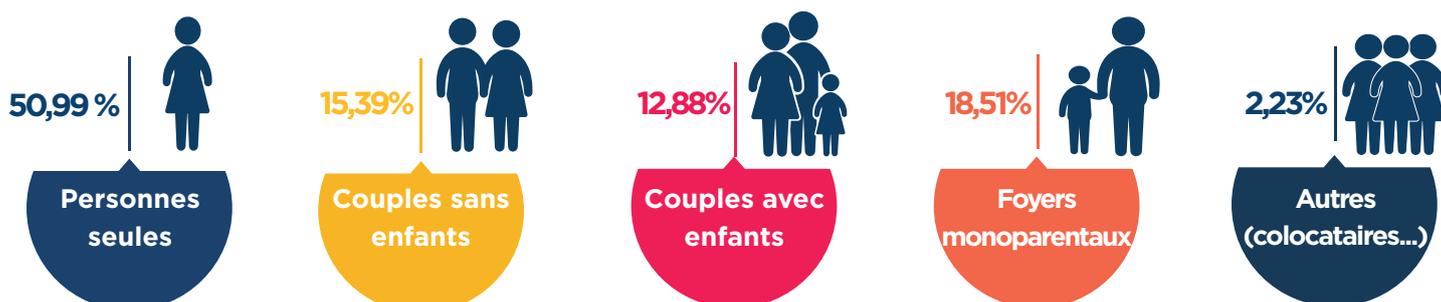


# UN ORGANISME AU SERVICE DU PARCOURS RÉSIDENTIEL

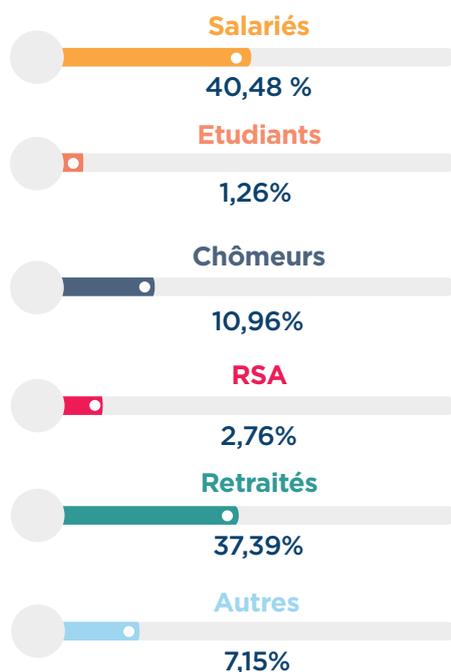
Le Logis Familial gère 3 888 logements accueillant 7101 locataires avec un taux de rotation global de 11,55%. Le logement individuel représente la moitié de ces habitations, une spécificité territoriale qu'apprécient les résidents.

## Connaître nos clients pour mieux répondre à leurs attentes

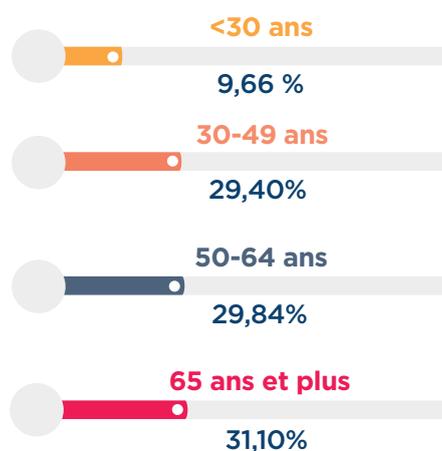
### COMPOSITION



### ACTIVITÉS



### ÂGE



**31 %** DES TITULAIRES DE BAIL ONT PLUS DE 65 ANS

# UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ TOUT AU LONG DU PARCOURS RÉSIDENTIEL



Le Logis Familial et la Sagim mènent régulièrement des enquêtes entrants pour recueillir l'avis des nouveaux locataires sur différentes thématiques : les contacts, la propreté, le logement...

Comme chaque année, nous avons procédé à l'analyse de ces enquêtes pour le deuxième semestre 2020. En voici quelques éléments marquants.

97%

**SATISFAITS**

De l'accueil

98%

**SATISFAITS**

Des documents fournis  
(Guide du locataire, l'éco-guide,  
liste des numéros utiles...)

88%

**SATISFAITS**

De la qualité des  
informations  
données

83%

**SATISFAITS**

Du délai de traitement des  
demandes d'intervention  
technique



## Accompagnement personnalisé

*Centre Relations Clients  
24h/24 et 7j/7*

*Plus de 150 collaborateurs  
sur le territoire*



## Des coûts maîtrisés

*Des loyers plafonnés*

*Aucun frais de dossier*



## Un espace locataire sur notre site internet

*Consultation  
de son compte*

*Paiement possible  
par carte bancaire*



## Confort et sérénité

*Constructions neuves certifiées  
Démarche qualité et  
environnementale renforcée*



## Relation de proximité

*Agences, antennes et permanences  
Gardiens, personnel de ménage  
Conseillers sociaux et budgétaire*

## PROCHE DE NOS LOCATAIRES

Le Logis Familial a à cœur d'entretenir des liens solides avec nos locataires, en particuliers avec les plus fragiles et les plus isolés. Cette proximité de nos équipes de recouvrement en place permet de solutionner des situations parfois critiques, par le dialogue, la concertation et la mise en relation avec les partenaires locaux.



2019 : 1 403 €  
2018 : 1 258 €



### LES CHIFFRES 2020

**32**

**JUGEMENTS**

2019 / 46      2018 / 46



**5 795**

**LETTRES DE RELANCE**  
(locataires présents)

2019 / 6 450      2018 / 7 080



**359**

**PLANS D'APUREMENT AMIABLES**

2019 / 355      2018 / 359



**7**

**EXPULSIONS**  
(mi-juillet à fin octobre)

2019 / 14      2018 / 13



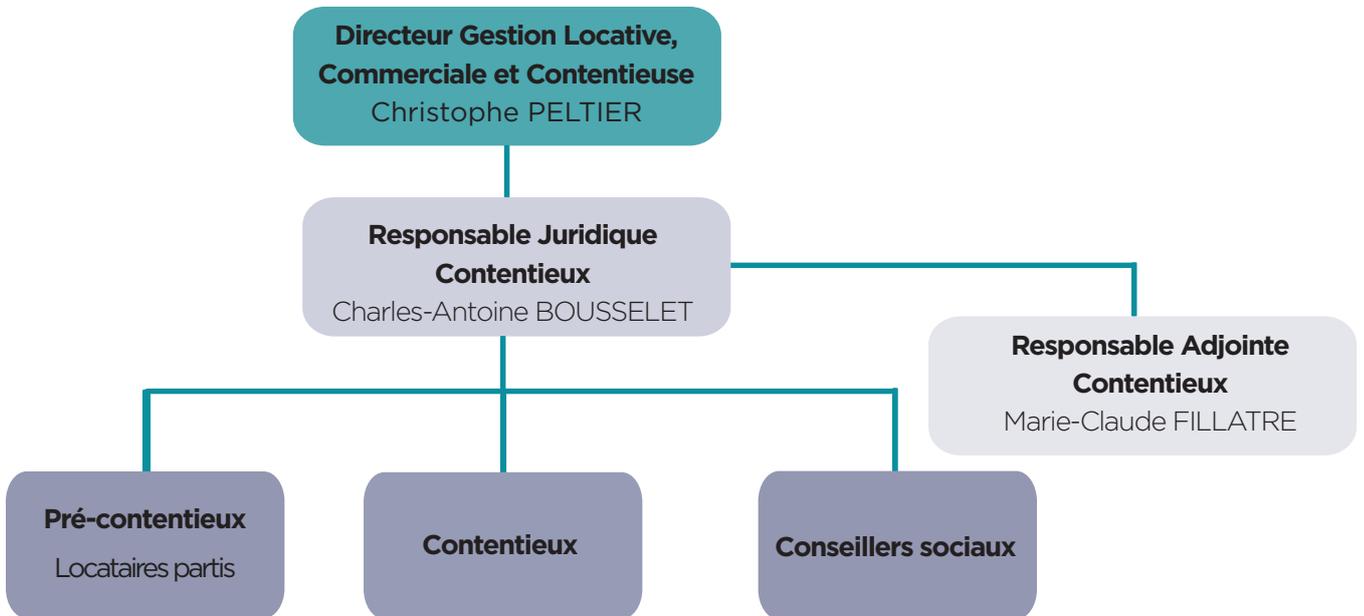
### FACTURATION ET RECOUVREMENT

Rétablissement personnel (Nb de dossiers et Montant)



De par l'arrivée d'un nouveau responsable de service, le départ de salariés et la vision de la future fusion entre nos deux structures, le service contentieux a optimisé son organisation, en restructurant le processus du traitement de la dette. Désormais, celle-ci est traitée par des agents précontentieux et des chargés contentieux. Pour renforcer le service, un agent pré-contentieux « locataires partis » a également rejoint l'équipe en fin d'année 2020.

## ORGANISATION DU SERVICE CONTENTIEUX



### PRÉCONTENTIEUX

#### 4 Personnes

- > Relance par téléphone et lettres
- > Traitement spécifique des locataires partis

Traitement des retards de loyers avant procédure



### CONTENTIEUX



#### 4 Personnes

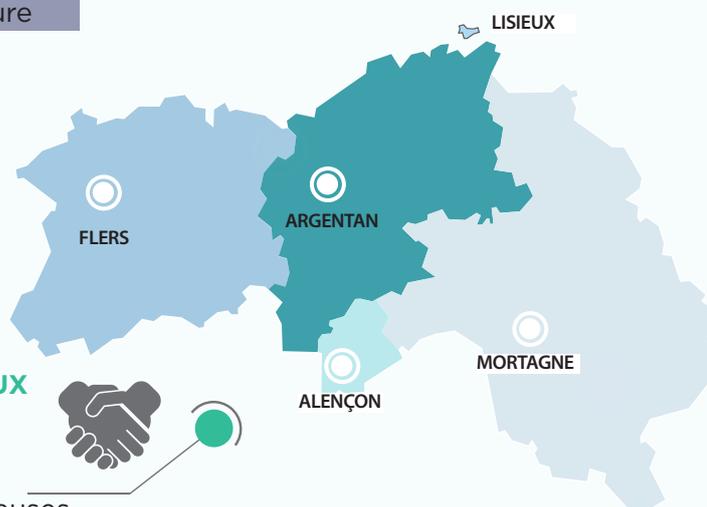
- > Suivi des procédures contentieuses
- > Échange avec les partenaires

Traitement des procédures contentieuses

### CONSEILLERS SOCIAUX

#### 2 Personnes

- > Complément des équipes précontentieuses et contentieuses sur l'aspect social



## ZOOM SUR NOS CONSEILLERS SOCIAUX ET BUDGÉTAIRES

Au sein du service contentieux, 2 conseillers sociaux et budgétaires sont présents afin d'accompagner au quotidien les locataires, notamment dans leurs démarches administratives, la gestion de leur budget, les difficultés financières.

**Ce sont des professionnels de terrain itinérants sur l'ensemble de notre patrimoine.**

### Leurs missions :

- > Présence sur le territoire pour le service,
- > Présence aux commissions d'attribution Logements (CAL), aux Pré-commissions RSA, aux réunions Médiadom,
- > Assurer l'aide aux locataires en demande et le suivi des dossiers,
- > être sollicité pour les situations de troubles et d'incuries,
- > maintenir le lien avec les partenaires du département, des communes et des associations.



## ORGANISATION PENDANT LE COVID

Lors du confinement, malgré le bouleversement des délais judiciaires, le service contentieux s'est adapté afin d'assurer une continuité de son service. Plusieurs actions ont été mises en place :

- > Veille téléphonique sur les heures d'ouverture,
- > Mise en place du paiement par carte bancaire via les appels téléphoniques,
- > Traitement, au siège, des courriers par une personne du service,
- > Adaptation du service pour garder le lien avec les locataires tout en maîtrisant l'évolution de la dette.



### Accompagnement de nos aînés

En cette période difficile de confinement, nos deux conseillers sociaux et budgétaires, en lien avec la Préfecture de l'Orne, ont contacté nos locataires de 70 ans et plus afin de prendre de leurs nouvelles et mettre en place des actions le cas échéant. Ce service a été très apprécié auprès des locataires et de l'ensemble des acteurs.



#### Objectifs :

1<sup>er</sup> confinement : Repérer les personnes isolées ou en détresse pour les mettre en relation avec les mairies et les services sociaux du secteur concerné.

2<sup>ème</sup> confinement : Prendre des nouvelles des personnes et des actions mises en place, proposer notre passage à domicile si besoin.



**> Entre 70 et 79 ans :**  
908 personnes contactées

**> Plus de 80 ans :**  
645 personnes contactées

# LES FEMMES ET LES HOMMES **DE L'ENTREPRISE**

## EN CHIFFRES

64

salariés  
(48,69 ETP)

4

recrutements  
(CDI)

47

âge moyen des  
salariés en CDI

9,5

ancienneté  
moyenne

## 2020, une année particulière

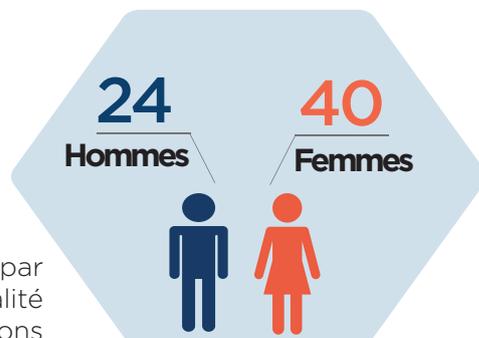
Le contexte sanitaire nous a contraints à revoir l'ensemble de nos process et de nos objectifs, tout en gardant en tête notre priorité : garantir la sécurité de nos salariés qui étaient en présentiel en mettant en place un protocole sanitaire adapté selon les postes :

- > Les gestes barrières par des affichages auprès de nos équipes en place et de nos locataires (sens de circulation, ...)
- > Le matériel de protection : gants, masques, produits désinfectants, gels et distributeurs de gels, plexiglas, ...
- > Le télétravail quand cela était possible par rapport à l'activité de chacun
- > Les absences autorisées payées quand le personnel ne pouvait pas assurer son poste
- > La diminution des horaires et le décalage des horaires des personnels de ménage et des gardiens pour éviter les contacts.

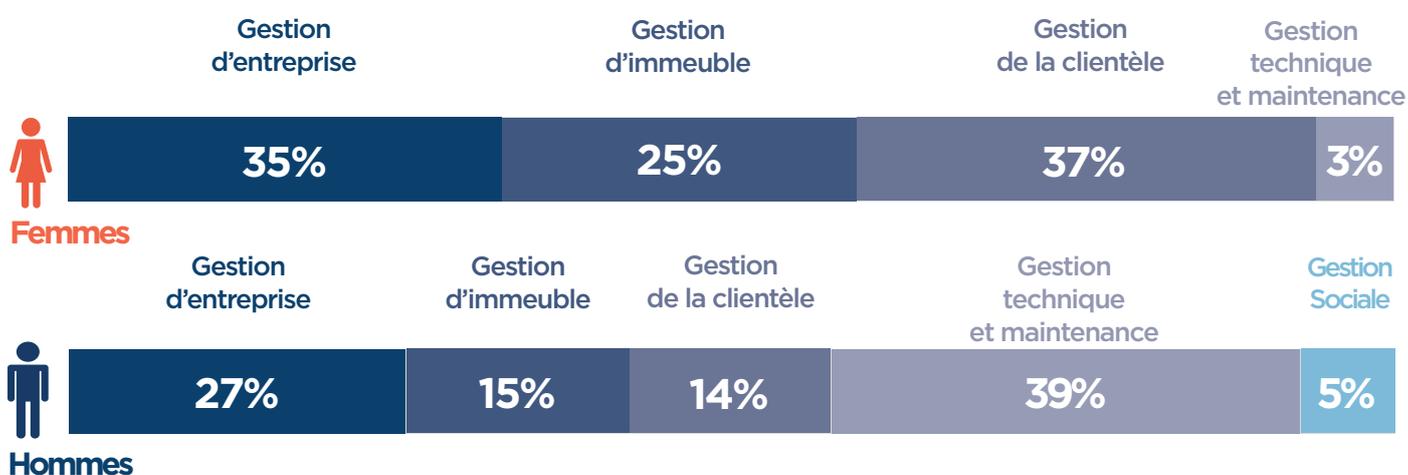


## LES CHIFFRES

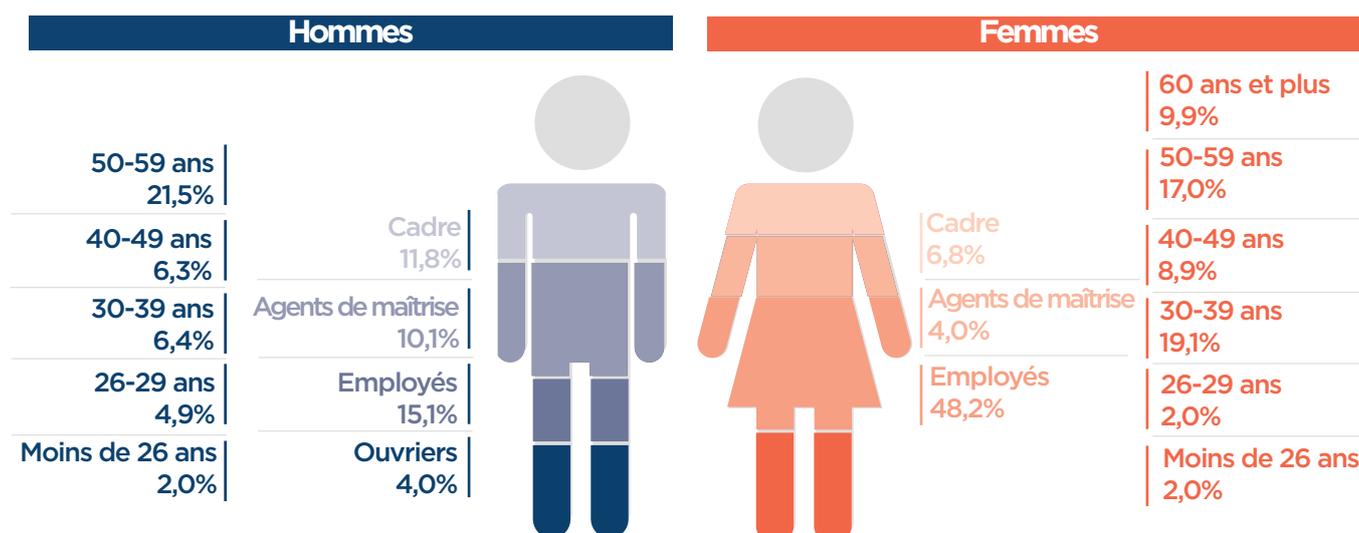
Bien que nous n'ayons pas d'obligation de réalisation de l'index de par la taille de l'entreprise, nous portons une attention particulière à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes que nous considérons comme un facteur de cohésion sociale au sein de l'entreprise et restons vigilants à l'égalité de traitement entre nos salariés.



### EFFECTIF PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ



### EFFECTIF PAR STATUT



### VALORISER LES TALENTS

2 personnes ont changé de classification

# ORGANISATION PENDANT LE COVID

Durant le premier confinement, **environ 90 % de notre activité était à l'arrêt, soit plus de 16 000 heures non travaillées, tout en maintenant les rémunérations de l'ensemble de nos salariés, sans faire appel au chômage partiel.**

Cependant, nous avons organisé une continuité de l'activité qui a été appréciée et félicitée par un bon nombre de nos locataires et interlocuteurs (fournisseurs, institutions, ...) :

- Accueil téléphonique en place,
- Paiement de l'ensemble de nos fournisseurs,
- Quittancement et réponses aux appels de nos locataires en cas de difficultés,
- Ménage quotidien et enlèvement des encombrants assurés par les équipes,
- Appels téléphoniques réalisés par nos conseillers sociaux et budgétaires auprès de nos locataires les plus âgés ou vulnérables,
- Maintenance informatique auprès des salariés en télétravail ou en présentiel,
- Communication régulière auprès des locataires et de nos équipes,
- Gestion des urgences techniques.

Bien entendu, tout cela a engendré un coût important pour les deux structures de l'ordre de 400 000,00 €, mais ce coût n'est rien à côté de la garantie de la santé de chacun.

Nous pouvons, malgré cela, positiver et garder en mémoire ce que cette crise nous a apporté afin de le faire perdurer :

- De nouvelles méthodes de travail à étudier pour l'avenir : le télétravail,
- Le développement de la dématérialisation, qui peut engendrer des économies pour la société et une communication plus facile auprès des salariés et des locataires
- Une solidarité accrue
- Un effet positif sur l'environnement
- Un retour aux valeurs



**C'est grâce à l'ensemble des salariés et à l'appui de nos administrateurs que nous avons réussi, jusqu'à aujourd'hui, à protéger la santé de chacun et à maintenir l'activité de nos structures pour un avenir serein.**

## La dématérialisation : un enjeu de taille

La situation de crise sanitaire actuelle démontre le coût économique qu'engendrent les arrêts d'activité des entreprises. Le respect des mesures de sécurité, telle que la distanciation, oblige à repenser différemment nos modes de fonctionnement, à optimiser les processus sans contact et la dématérialisation.

Elle devient aujourd'hui plus que nécessaire pour répondre aux enjeux actuels. Nous devons donc désormais être en mesure de basculer notre activité vers le numérique autant que possible, pour développer une flexibilité. Ce contexte sanitaire est donc l'occasion de prendre conscience de l'impératif d'accélérer sur la dématérialisation et d'identifier les évolutions par service qui peuvent être faites à moyen terme.

Le service ressources humaines a initié, en 2021, cette tendance, en :

- > Récupérant les adresses e-mail personnelles ou téléphones portables des salariés afin de permettre une communication rapide et efficace par mail ou sms selon les nouvelles mesures sanitaires à mettre en place,
- > Créant un dossier transversal sur le serveur afin de mettre en accès toutes les actualités
- > Travaillant sur un projet de création d'un coffre-fort personnel RH suite à la mise en place du nouveau logiciel de paie.

D'autres services seront sollicités très prochainement sur ce sujet pour la mise en place, en dématérialisation :

- > Des factures
- > Du quittancement.



# UN ENGAGEMENT FORT POUR LA PROTECTION ET LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

## UN SALARIÉ HEUREUX EST UN SALARIÉ PERFORMANT

Le bien-être au travail est un enjeu important, à la fois pour les entreprises et pour les collaborateurs. Il permet de garder les collaborateurs motivés, de les fidéliser et de créer une ambiance de travail sereine. Cet enjeu est mis au 1<sup>er</sup> plan et fait partie de la stratégie d'entreprise, mais il n'est pas toujours facile à maintenir, car le mal-être est parfois tût et caché aux yeux de tous.

Des plans d'action sont menés au quotidien pour répondre à cet enjeu :

- Mise en place de matériels ergonomiques : fauteuils, casques, souris, tapis de souris, repose-pied,
- Étude en cours sur des produits éco label
- Aménagements de poste
- Aménagements de locaux
- Mise en place du télétravail, quand le poste le permet.

Les échanges inter/intra-service et avec le service ressources humaines sont également des leviers efficaces pour analyser et solutionner des situations à risque.



## LE PERSONNEL DE MÉNAGE ET LES GARDIENS À L'HONNEUR

Les salariés remplissant la fonction d'agent de nettoyage ou de gardien ont un rôle primordial dans notre structure, car un hall et des abords propres engagent déjà positivement une visite commerciale et donc, une future location. Ils créent également souvent un lien quotidien avec nos locataires, apprécié de ces derniers.

Aussi, en début d'année, tous les personnels de ménage, les gardiens et les ouvriers d'entretien ont reçu leur nouvelle tenue de travail.

Un plan de travaux sera déployé sur 3 ans, dans l'ordre des priorités suivantes :

- L'installation de l'eau chaude
- L'installation de toilettes
- La peinture des locaux
- La mise en place de placard avec vestiaires



# NOS PERSPECTIVES

La création du GIE en 2009 entre nos deux entités est une stratégie payante. Elle a permis d'harmoniser et de structurer nos organisations et de permettre aujourd'hui une fusion préparée et vouée à la réussite. C'est notre enjeu majeur pour l'année 2021 et nous sommes fiers de cet aboutissement. Les bonnes relations entretenues depuis des années entre les 3 bailleurs Ornais nous permet également de penser « territoire » et de ce fait, de projeter la création d'un pôle ornais du logement social au 2<sup>nd</sup> semestre 2022.

## EN CHIFFRES

93%

de nos locataires  
satisfaits lors de  
l'entrée dans les lieux

75%

des engagements  
Qualibail réalisés

30/06  
2022

réalisation de la fusion  
(effet rétroactif au  
01/01/2022)

2<sup>nd</sup>  
semestre  
2022

création  
du pôle Ornais  
du logement social

## NOS ENJEUX

Au-delà de la fusion, des dossiers majeurs sont en cours d'analyse et de déploiement afin de rester concurrentiel, innovant et dynamique sur le marché : la satisfaction des locataires par la certification Qualibail 3, la protection des données par leur sécurisation et la garantie du respect de valeurs par la mise en place de la loi Sapin II.



# UNE DÉMARCHE DE QUALITÉ GLOBALE

**2020, une année marquée par la pandémie de COVID 19** se termine avec des phases inédites de confinement, Le Logis Familial et la Sagim sont restés et resteront mobilisés et impliqués dans une démarche d'amélioration de la qualité de service rendue aux locataires à travers le référentiel QUALIBAIL, qui prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ.

Notre démarche Qualibail 3 est construite autour de groupes de travail et portée par le service Qualité, ce processus de certification aboutira en 2022. Le temps nécessaire pour uniformiser toutes nos procédures et se mettre en conformité avec l'ensemble des critères QUALIBAIL.

**Notre objectif** : une qualité pour nos clients toujours plus performante, en constante innovation et développement.

## ZOOM SUR LES AVANCEMENTS QUALIBAIL

### ENGAGEMENT 1 :

Orienter à chaque étape de la demande de logement du client

80%

### ENGAGEMENT 2 :

Faciliter l'emménagement du client, agir pour son confort et sa sécurité

70%

### ENGAGEMENT 3 :

Assurer le bon déroulement de la location

70%

### ENGAGEMENT 4 :

Traiter toutes les demandes d'intervention technique du client

70%

### ENGAGEMENT 5 :

Informier, évaluer les interventions effectuées au domicile des clients et dans la résidence

80%

### ENGAGEMENT 6 :

Accompagner tout au long du parcours résidentiel

80%



## LES PROCHAINES ETAPES DU PROJET QUALIBAIL



## LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE : UNE OBSESSION

Face à la multiplication des cyber-attaques en France, il est incontournable aujourd'hui de sécuriser nos systèmes d'information. Ces violations de données peuvent se traduire de plusieurs façons dans une entreprise : phishing : technique frauduleuse destinée à leurrer l'internaute pour l'inciter à communiquer des données, rançongiciels : logiciel malveillant qui prend en otage des données personnelles dans le but de demander une rançon, demande de versement de sommes d'argent, vols de mots de passe, faux sites internet, faux réseaux wifi ...

Des informations d'alertes sont faites régulièrement par l'équipe informatique en interne et un audit de notre système a été déployé fin 2020 afin de détecter nos failles et de mettre un plan d'action en place en 2021 et 2022 pour créer des barrières solides et contrer ce fléau.

Un sujet complexe qui demande l'intervention de spécialistes formés capables de détecter et d'empêcher l'intrusion de hackers aguerris ...



## SAPIN II

---

**La loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin 2 », a pour ambition de porter la législation française aux meilleurs standards européens et internationaux en matière de lutte contre la corruption, et contribuer ainsi à une image positive de la France à l'international.**

En 2020, dans le but de tracer une ligne de conduite collective dans le Groupe Action Logement, ce dernier a souhaité que ses filiales structurent les engagements en :

- > Rédigeant la cartographie des risques anti-fraude, anti-corruption,
- > Signant une Charte de déontologie groupe,
- > Signant un Code de conduite anti-fraude/anti-corruption par filiale,
- > Déployant un module de formation « Déontologie » pour les salariés et les membres des Conseils d'administration.

Ce processus permet au Groupe, et donc à ses filiales, d'exercer leurs missions dans le respect de valeurs telles que la solidarité, l'efficacité, la loyauté.

Une prochaine étape, en 2021, reste à franchir : la réalisation d'une cartographie de l'ensemble des risques identifiés dans nos sociétés.

## LA FUSION : L'ABOUTISSEMENT DE PLUS DE 10 ANNÉES DE COOPÉRATION

Lors de son Conseil d'Administration du 26/03/2021, le Département a acté pour la fusion Logis Familial et Sagim et l'unification du logement social Ornais. Cette annonce amorce alors le processus de fusion tant attendu par toutes et tous entre les deux sociétés et la création d'un pôle Ornais du logement social. A leur tour, les membres des Conseil d'administration du Logis Familial et la Sagim ont validé ce processus le 31 mars 2021.

Ainsi, pour la fin avril 2021, toutes les délibérations des principaux acteurs (Action Logement, Caisse d'Epargne, Le Département) ont été actées.

Pour mener à bien la fusion dans les délais et dans le bon respect des règles, nous allons, bien entendu, nous entourer d'experts.



## UN NOUVEAU NOM POUR UNE NOUVELLE IDENTITÉ

---

**Le choix du nom de la nouvelle structure est stratégique : c'est une identité morale, mais aussi commerciale, qui doit avoir un écho auprès de nos prospects.**

Ce choix se fera, dans un premier temps, par un comité de sélection composé de tous les représentants des Conseils d'administration ainsi que de salariés des deux entités.

Les Conseils d'administration sont désignés pour sélectionner le nom définitif de la nouvelle société.

# NOTRE BILAN FINANCIER



## ACTIVITÉ ET RÉSULTATS

PRODUITS	2020	%	2019	%	ÉCART
Vente d'immeubles	0,00	0,00	0,00	0,00	00,00%
Loyers	14 448 129,24	69,19	14 424 883,13	67,48	0,16%
Produits annexes	1 057 843,99	5,07	1 050 189,37	4,91	0,73%
Production immobilisée	190 626,84	0,91		0,00	
Subvention exploitation	33 858,34	0,16		0,00	
Reprises sur provisions	1 210 295,19	5,80	972 365,98	4,55	24,47%
Autres produits	804 119,03	3,85	444 802,49	2,08	80,78%
Produits financiers	89 830,03	0,43	130 458,18	0,61	-31,14%
Charges récupérées	1 997 684,49	9,57	2 333 340,56	10,92	-14,39%
<b>TOTAL produits hors exceptionnels</b>	<b>19 832 387,15</b>	<b>94,98</b>	<b>19 356 039,71</b>	<b>90,55</b>	<b>2,46%</b>
Produits exceptionnels	1 048 443,18	5,02	2 019 600,68	9,45	-48,09%
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>20 880 830,33</b>	<b>100,00</b>	<b>21 375 640,39</b>	<b>100,00</b>	<b>-2,31%</b>

CHARGES	2020	%	2019	%	ÉCART
Achats et services extérieurs	7 459 525,41	35,72	8 186 761,93	38,30	-8,88%
Impôts et taxes	2 617 173,11	12,53	2 682 002,65	12,55	-2,42%
Charges de personnel	2 285 647,85	10,95	2 211 415,91	10,35	3,36%
Dotations aux amortissements	3 848 209,78	18,43	3 797 377,95	17,76	1,34%
Dotations aux provisions	1 390 012,50	6,66	1 451 299,60	6,79	-4,22%
Autres charges	252 951,19	1,21	253 352,97	1,19	-0,16%
Charges financières	602 339,19	2,88	669 855,48	3,13	-10,08%
<b>TOTAL charges hors exceptionnelles</b>	<b>18 455 859,03</b>	<b>88,39</b>	<b>19 252 066,49</b>	<b>90,07</b>	<b>-4,14%</b>
Charges exceptionnelles	344 117,08	1,65	504 267,59	2,36	-31,76%
Intéressement	51 763,24	0,25	57 861,48	0,27	-10,54%
Impôt Société	0,00	0,00	0,00	0,00	
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>18 851 739,35</b>	<b>90,28</b>	<b>19 814 195,56</b>	<b>92,70</b>	<b>-4,86%</b>

	2020	%	2019	%	ÉCART
<b>RÉSULTAT</b>	<b>2 029 090,98</b>	<b>9,72</b>	<b>1 561 444,83</b>	<b>7,30</b>	<b>29,95%</b>
	<b>20 880 830,33</b>	<b>100,00</b>	<b>21 375 640,39</b>	<b>100,00</b>	<b>-2,31%</b>

## SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

PRODUITS	2020		2019		Var. Résultat
	Montant	% loyers	Montant	% loyers	
Loyers	14 448 129,14	100,00	14 424 883,13	100,00	0,16%
Marge brute totale	11 446 589,34	79,23	11 224 145,85	77,81	1,98%
Valeur ajoutée	3 628 145,80	25,11	2 857 983,85	19,81	26,95%
EBE	1 349 657,21	9,34	723 986,52	5,02	86,42%
Résultat d'exploitation	1 652 783,58	11,44	370 350,63	2,57	346,28%
Résultat courant	1 686 577,14	11,67	445 519,79	3,09	278,56%
Résultat de l'exercice	2 029 090,98	14,04	1 561 444,83	10,82	29,95%
Capacité d'autofinancement	5 703 528,08	39,48	5 304 582,37	36,77	7,52%

## AUTOFINANCEMENT NET HLM

Les modalités de calcul de l'autofinancement net HLM ont été modifiées selon l'arrêté du 10 décembre 2014. Cet arrêté fixe également les règles de calcul du ratio d'autofinancement net.

Le taux d'alerte pour un organisme est de :

- 0% pour l'année 2020
- 3% pour la moyenne des taux des années 2018, 2019 et 2020

L'autofinancement net HLM et le ratio correspondant ressortent ainsi pour les années 2018 à 2020 :

	2020	2019	2018
CAF	5 703 528,08	5 304 582,37	4 525 393,93
Remboursements emprunts locatifs	-3 669 552,74	-3 764 326,24	- 3 613 784,47
Variation intérêts compensateurs	-636,42	-6 900,61	-21 494,00
<b>Autofinancement net HLM</b>	<b>2 033 338,92</b>	<b>1 533 355,52</b>	<b>890 115,46</b>
Total produits financiers (comptes 76)	89 830,03	130 458,18	140 234,80
Total produits activité (comptes 70)	17 503 657,72	17 808 413,06	17 998 373,01
Charges récupérées (comptes 703)	-1 997 684,49	-2 333 340,56	- 2 362 476,49
<b>Dénominateur ratio autofinancement net HLM</b>	<b>15 595 803,26</b>	<b>15 605 530,68</b>	<b>15 776 131,32</b>
<b>Ratio autofinancement net HLM</b>	<b>13,04%</b>	<b>9,83%</b>	<b>5,64%</b>
<b>Moyenne 3 ratios</b>	<b>9,50%</b>		

# LES CHIFFRES 2020

**14 448 129,24 €**  
**DE LOYERS EN 2020**

## POUR 100 € DE LOYERS QUITTANCÉS

Remboursements d'Emprunt

**30,10 €**

Fonds dégagés pour l'investissement

**16,26 €**

Charges de patrimoine (entretien, taxes...)

**43,25 €**

Frais de personnel et de gestion

**10,39 €**

Dans le cadre de la réglementation relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (loi Sapin 2), notre société a mis fin au paiement du loyer en espèces au 31/12/2020.

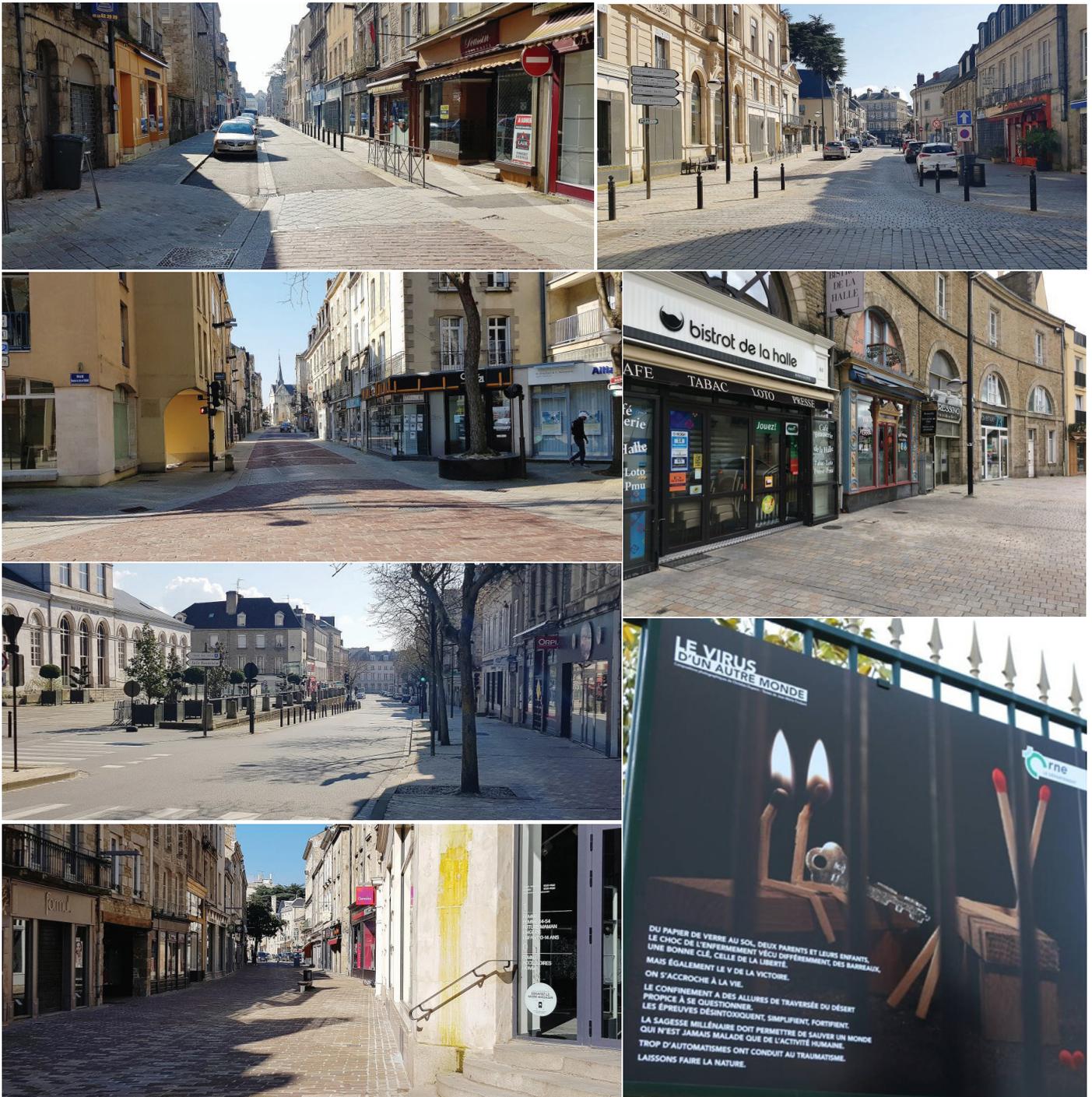
Les locataires peuvent régler leurs loyers par virement, par prélèvement SEPA, par chèque, par carte bancaire en agence ou sur notre plateforme Internet.



# L'ÉVÈNEMENT MARQUANT 2020

## LE CONFINEMENT À ALENÇON

17 mars 2020, midi, confinement national ! Alençon, un nouveau visage : les rues désertes, le silence, le chant des oiseaux ...



# CONTACT

---



## SIÈGE SOCIAL SAGIM

19, rue du Maréchal de Lattre de Tassigny  
B.P. 38  
61002 ALENÇON Cedex  
Tél. 02 33 32 79 79

## SIÈGE SOCIAL LOGIS FAMILIAL

21, Rue de la Chaussée  
B.P. 37  
61002 ALENÇON Cedex  
Tél. 02 33 82 34 00

## AGENCE D'ALENÇON

**Responsable : M. Laurent DUBOIS**

2, Rue Blaise Pascal  
61000 ALENÇON  
Tél. 02 33 82 29 70

## AGENCE D'ARGENTAN

**Responsable : Mme Catherine RUILIER**

39, bis Rue de la République  
61200 ARGENTAN  
Tél. 02 33 67 09 39

## AGENCE DE FLERS

**Responsable : Mme Nadège ANQUETIL**

11, Place du Général Leclerc  
61 100 FLERS  
Tél. 02 33 65 33 47

## AGENCE DE MORTAGNE

**Responsable : Mme Karine BOUVET**

15, Rue Montcacune  
61 400 MORTAGNE AU PERCHE  
Tél. 02 33 25 07 48

**Publication :** juin 2021

**Conception et réalisation :** Service Communication Logis Familial, Sagim

**Crédits photos :** LOGIS FAMILIAL, SAGIM - Freepik

**Impression :** Groupe Renard - Renard Production, 200 exemplaires







**Logis familial** 

Groupe ActionLogement

21 rue de la Chaussée - BP 37

61 002 ALENÇON CEDEX

 02 33 82 34 00

