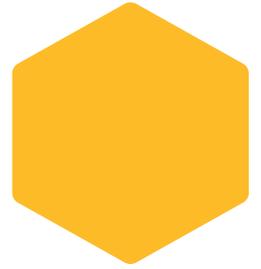


# Logissia

Groupe ActionLogement

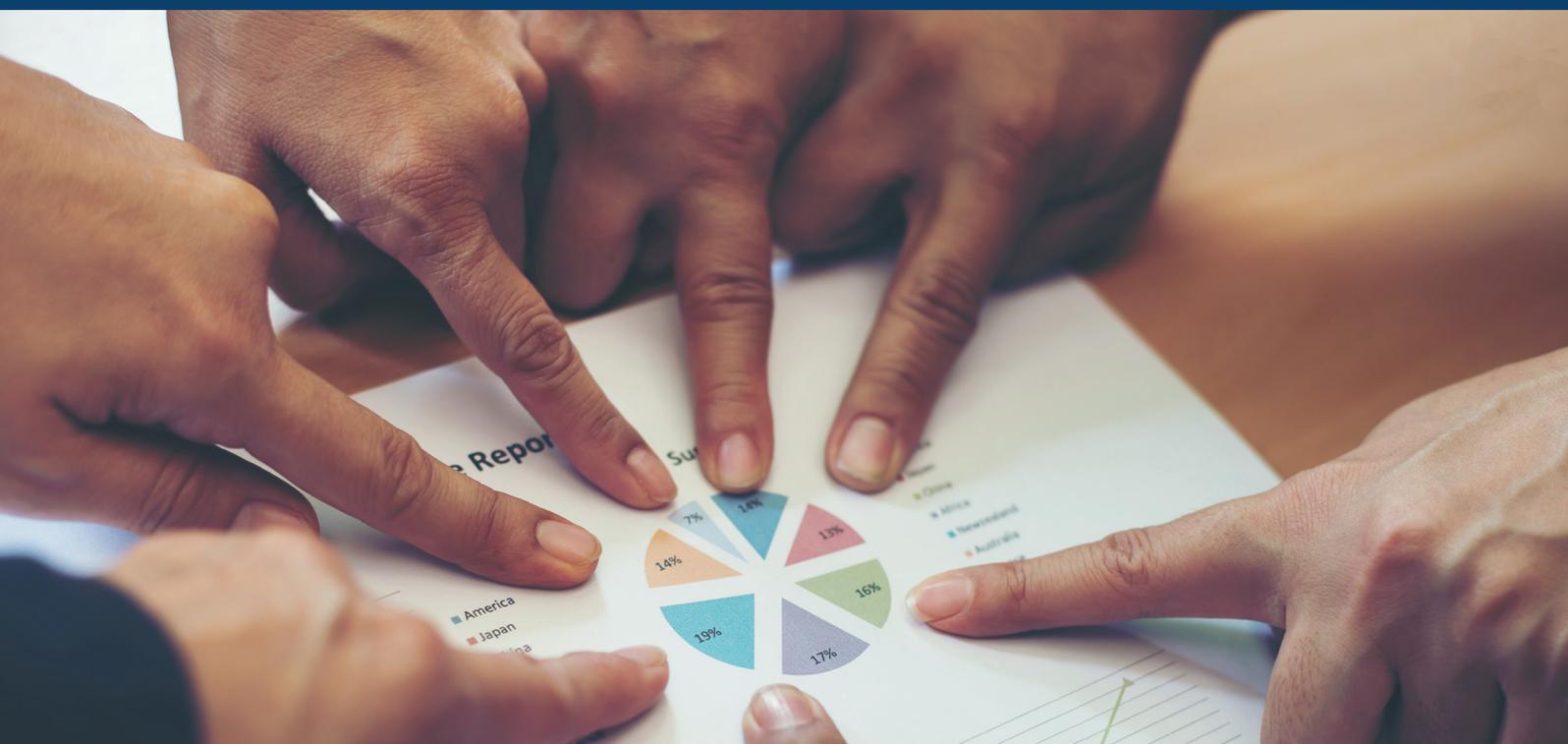


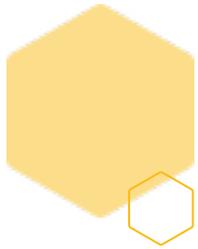
RAPPORT  
D'ACTIVITÉ

2022



<b>EDITO</b>	<b>1</b>
<b>CHIFFRES CLÉS</b>	<b>3</b>
<b>NOTRE ORGANISATION</b>	<b>4</b>
<b>NOTRE PATRIMOINE LOCATIF</b>	<b>8</b>
<b>CONSTRUIRE, RÉNOVER ET ENTREtenir</b>	<b>10</b>
<b>NOTRE RELATION CLIENT</b>	<b>16</b>
<b>LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE</b>	<b>28</b>
<b>NOS PERSPECTIVES</b>	<b>32</b>
<b>NOTRE BILAN FINANCIER</b>	<b>36</b>





# Action Logement



## ÉDITO

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

A ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2022 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Si le contexte a été défavorable au développement immobilier, avec la crise énergétique, la guerre en Ukraine et leurs conséquences économiques pour les ménages et les entreprises, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec 43 044 agréments de logements abordables obtenus. Après avoir atteint en 2021 notre objectif du doublement de la production en 5 ans, nous confirmons en 2022 un niveau élevé de production maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale. Avec ces nouveaux logements et les 110 000 attributions de logements en 2022, les filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

Action Logement Immobilier s'affirme plus que jamais comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale confirmé par une majorité des attributions de logements au profit des salariés et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs. Dans le contexte incertain que nous vivons, cette mission nous guide.

Je souhaite féliciter nos gouvernances locales, bénévoles, engagées et volontaires qui sont restées à la barre en 2022 au service de la priorité première qu'est la réponse du groupe Action Logement aux attentes des entreprises et des territoires. Je tiens à saluer cette année encore le grand professionnalisme de nos dirigeants qui œuvrent au quotidien auprès des élus et des partenaires locaux pour apporter des solutions adaptées au quotidien et de plus en plus pointues. Je souhaite enfin remercier la mobilisation sans faille de l'ensemble des salariés du pôle immobilier : engagés et au service des locataires et des territoires qui font la grandeur de notre utilité sociale. Je sais que nous leur devons nos résultats.



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

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

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

# REGARDS CROISÉS

**En mai 2022, vous avez pris vos fonctions de Président. Quel regard portez-vous sur le logement social ?**

Eric BORNEY

Même si cela est nouveau pour moi, ce sentiment de servir pour les femmes, les hommes et les entreprises de notre territoire, de pouvoir participer activement au logement des personnes les plus modestes et des salariés des entreprises correspond à mon engagement entamé depuis de nombreuses années dans les mandats que le Medef a pu me confier au service des Ornaïs.

**Le 1er juillet 2022, vous avez vécu un évènement majeur très attendu par l'ensemble des salariés du Logis Familial et de la Sagim : la fusion des deux structures et la création de Logissia. Comment avez-vous vécu ce moment charnière ?**

Stéphane AULERT

Le 1er juillet 2022 a été l'aboutissement d'un travail de longue haleine. Cette fusion n'aurait pas pu se faire sans une dynamique portée par l'ensemble des acteurs. Une volonté politique partagée par les 3 membres du pacte (Action Logement, Conseil Départemental et Caisse d'Épargne) et un élan extraordinaire de nos salariés.

C'est un sentiment de fierté, car il découle de travaux menés depuis plus de 10 ans.

**La satisfaction des locataires semble être au cœur de votre stratégie d'entreprise ...**

Stéphane AULERT

C'est le cœur de notre métier. Nous nous devons, en tant que bailleur social, d'apporter un logement et des services de qualité à nos locataires.

Le projet d'entreprise « Élan 2014-2020 » avait l'objectif de déboucher sur une certification.

En 2022, nos sociétés ont obtenu la certification Qualibail 3.

Ces travaux nous ont permis d'améliorer nos taux de satisfaction et d'améliorer la vacance commerciale de notre parc.



**Eric BORNEY**  
Président

**Stéphane AULERT**  
Directeur Général

**Quels sont vos objectifs pour le développement territorial ?**

Eric BORNEY

Notre territoire ne permet pas la division. Afin de répondre aux enjeux locaux, de nombreux quartiers doivent être requalifiés. Il nous paraît nécessaire que les 2 bailleurs sociaux (Logissia et Orne Habitat) œuvrent dans le même sens au côté des collectivités. C'est pour cela que nous initierons ensemble, dès 2023, la création de la Sac de l'Habitat Ornaïs.

**Quelles sont vos perspectives pour 2023 et/ou les années à venir ?**

Stéphane AULERT

L'enjeu majeur de ces prochaines années est de répondre présent aux enjeux climatiques. C'est d'abord l'éradication des étiquettes énergétiques E F et G d'ici 2030. Notre programme de rénovation de nos bâtiments prendra en compte ce paramètre.

C'est ensuite chercher à améliorer au quotidien tous nos process pour répondre au mieux aux défis de demain.

Un nouveau projet d'entreprise articulé autour de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) sera élaboré dès cette année, et opérationnel dès 2024.

# CHIFFRES CLÉS

**10479**  
LOGEMENTS

**143**  
SALARIÉS ETP  
AU 31/12/2022

**95%**  
INDEX ÉGALITÉ  
HOMMES/FEMMES

**39,77 M€**  
DE LOYERS

**90%**  
TAUX DE SATISFACTION  
DES LOCATAIRES  
ENTRANTS

**160**  
RÉHABILITATIONS  
ET RÉHABILITATIONS  
THERMIQUES

**4,06%**  
TAUX DE VACANCE  
COMMERCIALE  
MOYEN 2022

**7,4 M€**  
INVESTIS SUR  
SON PATRIMOINE  
EN 2022

**Logissia** 

Groupe ActionLogement

# NOTRE ORGANISATION

## NOTRE GOUVERNANCE

### LOGISSIA : 18 membres

LOGISSIA est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (E.S.H.) sous gouvernance Action Logement immobilier (A.L.I.) avec un pacte d'actionnaires avec le Conseil Départemental de l'Orne et la Caisse d'Épargne Normandie.

#### Action Logement Immobilier

> **Président**  
**Eric BORNEY (Medef)**

> **2<sup>ème</sup> Vice Président**  
**Régis BELLENCONTRE (CFTC)**

> **Hubert GESNOUIN (Medef)**

> **Emmanuel BOISGONTIER (Medef)**

> **Charlotte GIRARD (Medef)**

> **Sébastien LANGE (Medef)**

> **Brigitte LANGLOIS-VRAC (Medef)**

> **Nicolas LIZART (Medef)**

> **Nathalie RIPAUX (FO)**

#### Conseil Départemental de l'Orne

> **1<sup>er</sup> Vice Président**  
**Philippe VAN HOORNE**

> **Christophe DE BALORRE**

> **Sophie DOUVRY**

#### Caisse d'Épargne Normandie

> **Jean Philippe SOBRY**

#### Collectivités

> **Gérard LURÇON**  
Communauté Urbaine d'Alençon

> **Michel DUMAINE**  
Flers Agglo

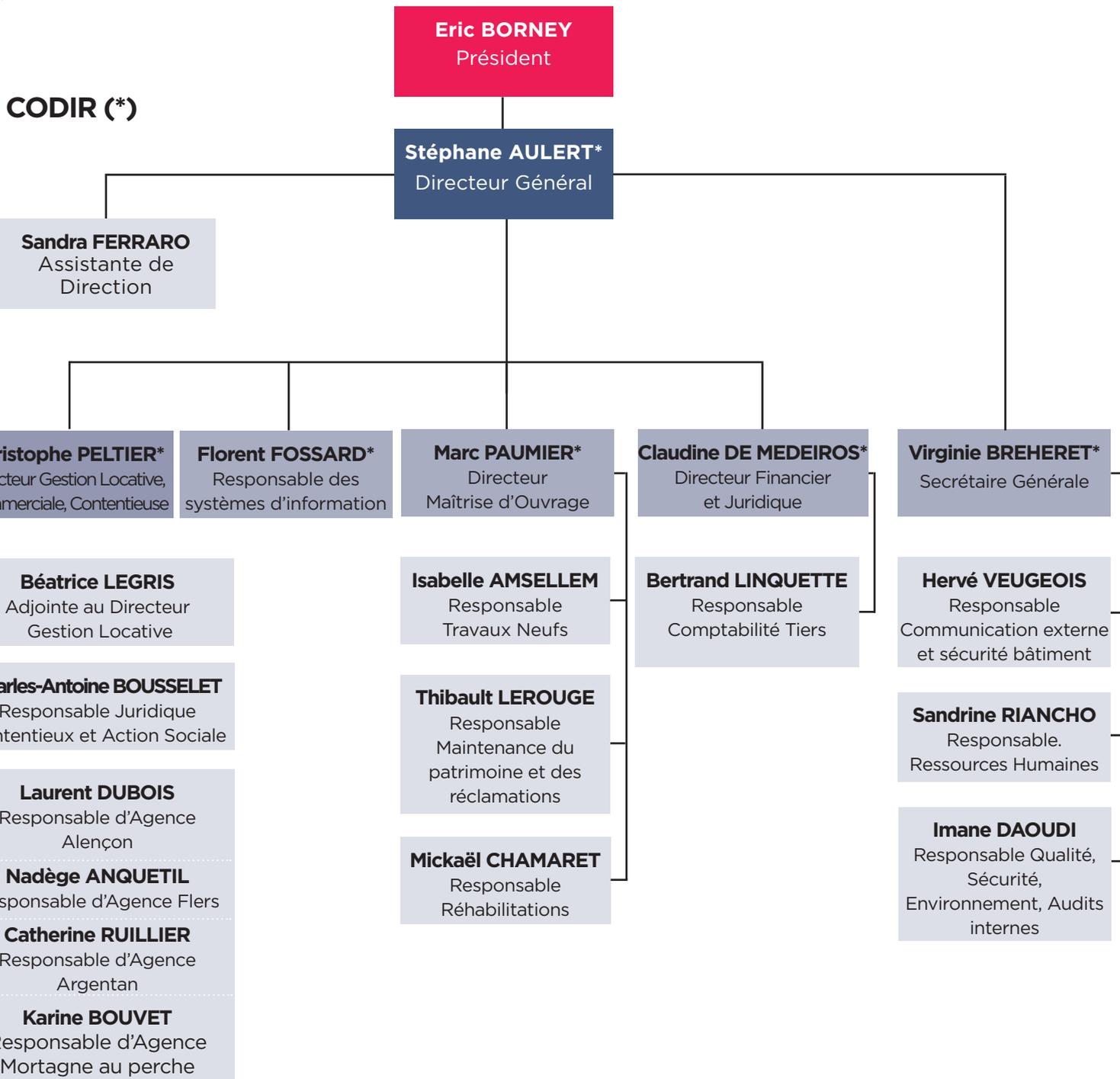
#### Représentants des locataires

> **Michelle DESERT (CLCV)**

> **Paulette LE MOINE (INDECOSA CGT)**

> **Vanessa JAMETAL (AFOC)**

# NOTRE ORGANIGRAMME



## EN CHIFFRES



# JEUDI 1<sup>er</sup> JUILLET 2022, 00h01... NAISSANCE DE LOGISSIA



« Pacsés » depuis 13 ans par le biais du Groupement d'intérêt économique (GIE) LOGIM, Le Logis Familial et la Sagim ont traversé des moments de tumultes et d'accalmies, rythmés par l'évolution des politiques gouvernementales liées au logement social qui ont profondément modifié notre secteur d'activité.

Ces années avant la fusion effective nous ont permis de mener des chantiers de fonds tels que :

- > L'harmonisation sociale : les libellés d'emploi, la classification, les rémunérations, les accords et avantages sociaux
- > La constitution d'un organigramme unique
- > L'harmonisation des méthodes de travail
- > La création d'une culture d'entreprise unique avec les mêmes valeurs
- > Le pilotage d'un projet commun « Élan 2014-2020 »

C'est alors avec beaucoup d'émotions et le sentiment de l'accomplissement d'un long travail préparatoire que l'ensemble des salariés de la nouvelle entité Logissia ont partagé un petit déjeuner le 1<sup>er</sup> juillet 2022 pour fêter la fusion des deux structures.

Un pacte d'actionnaires, constitué d'Action Logement, actionnaire majoritaire, du Conseil Départemental et de la Caisse d'Épargne Normandie, a été signé par les différents partis.

**Afin d'ouvrir cette première page de l'histoire de Logissia, l'ensemble des salariés a été convié à une convention du personnel, le jeudi 8 septembre 2022.**

Cette journée a été rythmée par différentes interventions, des moments d'échanges et des activités ludiques.

## Au programme :

- > Accueil des salariés autour d'un petit déjeuner
- > Mot de bienvenue du Président et du Directeur Général
- > Film rétrospectif sur l'évolution du patrimoine Logissia depuis la création du Logis Familial et de la Sagim,
- > Présentation des membres du Codir
- > Diffusion d'un micro-trottoir afin qu'un panel de salariés représentatif des effectifs s'exprime sur cette fusion par le biais de 4 questions : « Que pensez-vous de la fusion ? », « Quelles sont vos craintes ? », « Quelles sont vos attentes ? », « Comment voyez-vous l'évolution de votre métier dans les prochaines années ? »
- > Questions/réponses avec les salariés
- > Présentation, par les membres du CODIR, des chiffres clés et de ce que la fusion va changer pour leurs services (financier, maîtrise d'ouvrage, gestion locative, qualité, services généraux, informatique)
- > Intervention d'Olivier MARCHET, Délégué territorial Grand Ouest Action Logement Immobilier
- > Présentation, par Stéphane AULERT et Virginie BREHERET, des perspectives à venir Logissia
- > Intervention d'Éric BORNEY, nouveau Président de Logissia, succédant à Michel Renard, en présence de ce dernier qui a été chaleureusement applaudi par l'ensemble des salariés pour le remercier de son fort investissement tout au long de ce projet de fusion
- > Fin de matinée festive animée par un orchestre, suivie d'un déjeuner et d'une compétition, par table, de tirs à la corde

## RETOUR EN IMAGES SUR LA JOURNÉE D'ÉCHANGES ENTRE LES SALARIÉS DE LOGISSIA POUR FÊTER LA FUSION



Ce moment a été tellement apprécié par l'ensemble des collaborateurs que le rendez-vous est donné en septembre 2023 pour renouveler l'expérience !

# NOTRE PATRIMOINE LOCATIF

## EN CHIFFRES

10 479

logements  
au 31/12/2022

6343

logements collectifs  
60 % du patrimoine

4136

logements individuels  
40 % du patrimoine

3559

logements situés  
en Quartier Prioritaire



# LE PARC IMMOBILIER

## L'implantation du patrimoine



TYPLOGIE	T1	T2	T3	T4	T5	T6
Nombre logements en %	3,23	19,2	35,69	33,5	7,97	0,41

# CONSTRUIRE, RÉNOVER ET **ENTRETENIR**

## EN CHIFFRES

**39 ans**

ancienneté  
moyenne  
du parc

**9,2 M€**

investis pour  
le gros entretien

**508 K€**

investis en  
démolition

**7,4 M€**

investis en  
réhabilitation et  
composants

**2,5 M€**

investis en  
maintenance



# INNOVONS POUR NOS LOCATAIRES



## LOGISSIA S'ASSOCIE À TROIS AUTRES FILIALES D'ACTION LOGEMENT POUR STRUCTURER LA FILIÈRE PAILLE EN NORMANDIE



La transition environnementale en cours et le partage des grands enjeux de la construction bas carbone, de maintien de la biodiversité et le soutien aux filières courtes, sont désormais bien connus des filiales d'Action Logement Immobilier, et chacune s'emploie à son échelle de proposer des programmes neufs ou de réhabilitation promouvant les matériaux biosourcés, conformément aux ambitions du Plan de Décarbonation d'Action Logement. Parmi ces matériaux, la botte de paille permet de répondre aux niveaux les plus ambitieux de la RE2020, tant sur le volet "consommations d'énergie" que sur le volet "émissions de gaz à effet de serre".

Ainsi, le matériau paille offre la possibilité de réaliser des bâtiments qui permettent le stockage de carbone lors de la construction, la diminution très forte des besoins de chauffage des bâtiments grâce à son pouvoir isolant, la réduction notable de l'empreinte écologique des constructions, mises en œuvre en circuit court.

La construction paille est aujourd'hui un marché de niche qui peut largement et rapidement s'étendre si, et seulement si, on limite nos aventures individuelles au profit d'une véritable démarche stratégique collective.

**C'est pourquoi Logissia a souhaité s'associer à 3 filiales normandes d'ALI, pour porter ensemble ce projet de structuration d'une filière locale de construction frugale autour de la ressource en paille, visant à permettre la mise en réseau, la montée en compétences et l'organisation des acteurs de la chaîne de la construction et déposer, dans ce cadre, un dossier ALINOV.**

Il s'agit de faire vivre une filière "construction paille", composée de professionnels compétents à toutes les étapes d'un projet : exploitants agricoles, architectes, assistants à maîtrise d'ouvrage, bureaux de contrôle, entreprises de construction bois, artisans...

**Dans cette chaîne d'acteurs, les maîtres d'ouvrage tiennent le premier rôle : poser des objectifs environnementaux ambitieux, auxquels l'isolation en bottes de paille apportera une réponse qualitative, au service du confort d'habiter (qualité de l'air, confort thermique et phonique).**

**Les atouts de ce projet** sont les suivants :

- > Contribuer à la transition écologique
- > Innover
- > Promouvoir la filière paille
- > Projet transposable par d'autres filiales



Logissia a l'ambition de construire 10 pavillons « bois/paille » et un petit collectif de 6 logements de type T2 sur le site La Bissonnière à Flers.

Un projet ambitieux qui nous permet de nous préparer aux nouvelles méthodes de construction de nos logements de demain ...



> VUE AÉRIENNE



> VUE DES LOGEMENTS COLLECTIFS



> VUE DES LOGEMENTS INDIVIDUELS

# QUELQUES RÉALISATIONS 2022



## CONSTRUCTION DE 6 LOGEMENTS INDIVIDUELS

> Putanges-Pont-Ecrepin : Impasse du Presbytère

◆ **Typologie :** 6 logements T3 plain-pied de 72 m<sup>2</sup>



> 5 logements conventionnés



de 420,01 à 472,73 €\*  
(inclus le loyer du garage)

> 1 logement non conventionné



621 €\*  
(inclus le loyer du garage)

Achévé en juin 2022, ce programme certifié QUALITEL NF Habitat HQE et conforme à la réglementation thermique RT 2012 -20%, offre à nos locataires :

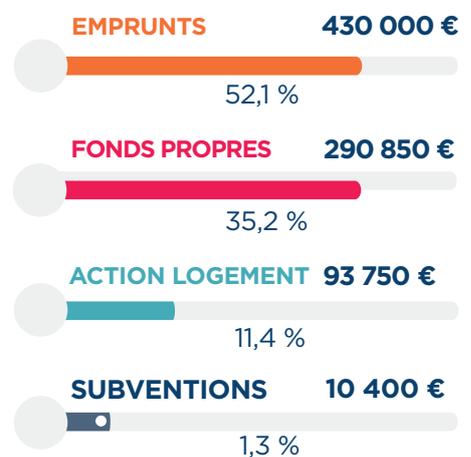
- > Chauffage individuel par chaudière à condensation au gaz Propane avec thermostat d'ambiance,
- > Douche italienne, sèche-serviettes,
- > Garage indépendant de 20 m<sup>2</sup> avec porte motorisée,
- > 3 panneaux photovoltaïques en autoconsommation pour le locataire (économie d'environ 150 € d'électricité/an).

### Première opération de construction de logements individuels, labellisée à ce niveau E3C1 dans la Basse Normandie.

La particularité de cette opération est d'avoir réussi à respecter le cahier des charges habituel de LOGISSIA, en optimisant les prestations (béton avec moins de clinker, toiture en zinc, receveurs de douche extra-plats, peinture monocouche, isolant plus performant...).



### Les modes de financement des logements locatifs





## RÉHABILITATION DE VILLENEUVE

### > Réhabilitation de 248 logements collectifs

L'opération de réhabilitation concerne un ensemble immobilier de **247 logements collectifs et d'une crèche à Alençon "Quartier Villeneuve"** 1-7-9-11-15-17 rue Estienne dOrves et 6-8 rue Jean Moulin.



**Le programme de réhabilitation a pour objectif d'améliorer le confort ressenti par les locataires et de remettre à niveau l'aspect des façades.**

### LES PRESTATIONS :

- > Réalisation d'une nouvelle isolation par l'extérieur pour atteindre le niveau de performance thermique de l'étiquette C
- > Réfection des étanchéités terrasses
- > Remplacement des réseaux de ventilation, des moteurs de ventilation, des bouches de VMC
- > Cuisine avec mise en place d'un évier 1,20 m avec 2 bacs en inox avec un robinet mitigeur
- > Salle de bain avec meuble vasque, miroir et led intégrés, carrelage et faïence toute hauteur, Pour les logements T2 et T3 : remplacement de la baignoire par une douche. Pour les logements T4 : remplacement de la baignoire existante
- > Remplacement par un WC avec chasse d'eau double débit 3/6 litres
- > Individualisation du compteur individuel pour l'eau potable
- > Mise aux normes en vigueur des pièces d'eau et du tableau électrique
- > Recouvrement des sols existants par des revêtements de sols PVC type lames de parquets pour toutes les pièces d'eau
- > Mise en peinture du plafond et de la porte, face intérieure, des pièces d'eau, des murs de la cuisine
- > Peinture des canalisations en PVC et en cuivre mises en œuvre dans le cadre des travaux.



## Travaux "Gros Entretien" 2022

### > GROS ENTRETIEN

NATURE DES TRAVAUX	MONTANT
ASCENSEURS NR	18 803,00 €
CHAUFFAGE NR	520 906,00 €
CHAUFFAGE BUREAU ATELIERS	32 546,00 €
DIVERSES CHARGES LOCATIVES REFACT	40 314,00 €
GE RADIATEURS CONVECTEURS	219 437,00 €
GE PLOMBERIE SANITAIRE	1 309 135,00 €
GE MENUISERIE INTERIEURE	249 966,00 €
GE REFECTION ELECTRIQUE TABLEAUX	264 175,00 €
GE VMC	105 396,00 €
GE DIVERS SUIVI BUDGET	954 766,00 €
GE CHAUDIERES CHAUFFAGES	187 586,00 €
GE FOYERS	26 419,00 €
GE MENUISERIE EXTERIEURE	574 746,00 €
GE RAVALEMENT PSP	1 259 309,00 €
GE COUVERTURE PSP	410 836,00 €
DIAGNOSTICS IMMOBILIERS	72 284,00 €
	<b>6 246 624,00 €</b>

### > RÉFECTION LOGEMENTS

NATURE DES TRAVAUX	MONTANT
GE REFECTION LOGTS SUITE EDL	2 826 033,00 €
GE REFECTION LOGTS AUTRES MOTIFS	17 441,00 €
GE LUTTE CONTRE LA VACANCE	68 801,00 €
GE REFECTION FIDELISATION	5 554,00 €
GE SURCOUT SOLS AMIANTES	80 464,00 €
	<b>2 998 293,00 €</b>



## LA QUALITÉ DE NOS TRAVAUX RECONNUE

### ENQUÊTE TRAVAUX (DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE ET DÉPANNAGES)

L'enquête travaux est opérationnelle depuis **mars 2021** et donnent les résultats suivants sur l'année 2022.

**836** Nombre de répondants à l'enquête



> Respect des rendez-vous	<b>96 %</b>
> Identification des intervenants	<b>84 %</b>
> Propreté du chantier après travaux	<b>98 %</b>
> Qualité des travaux	<b>95 %</b>

# NOTRE RELATION CLIENT

## 1 - La gestion locative et les ventes

### EN CHIFFRES

19 817

personnes logées

1 211

attributions  
en 2022

36,93%

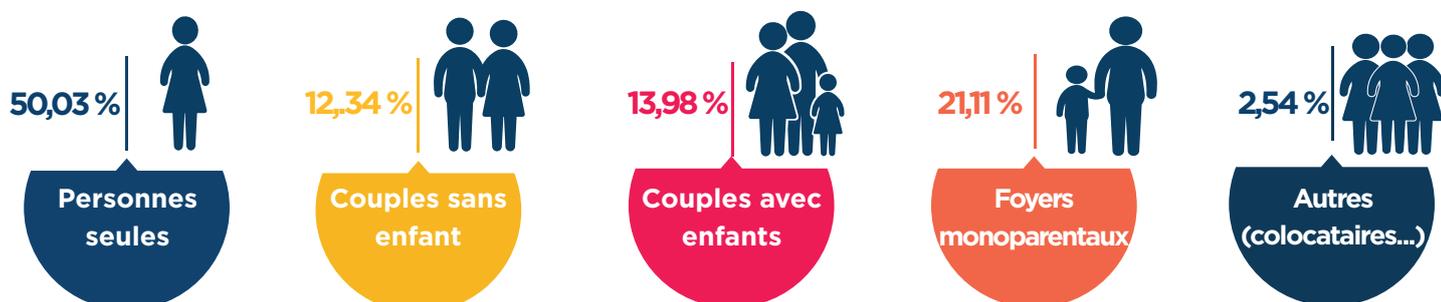
d'attribution  
concerne  
les logements T3

45,29%

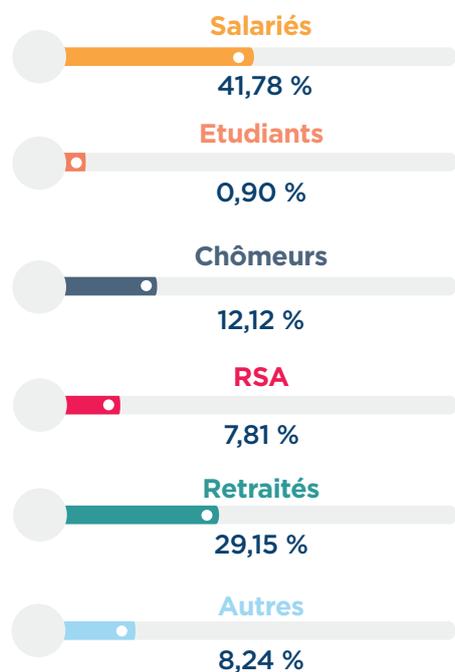
des locataires  
bénéficient  
de l'aide au logement

## UN ORGANISME AU SERVICE DU PARCOURS RÉSIDENTIEL

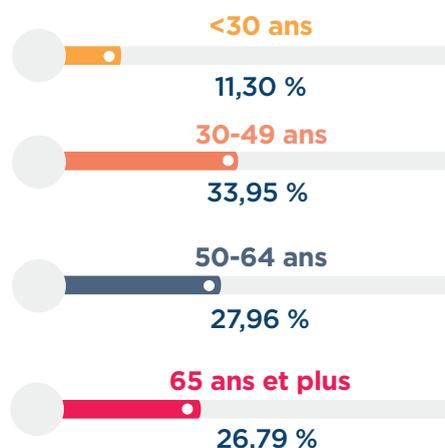
### COMPOSITION



### ACTIVITÉS



### ÂGE



26%

DES TITULAIRES  
DE BAIL  
ONT PLUS DE 65 ANS

## ZOOM SUR ...

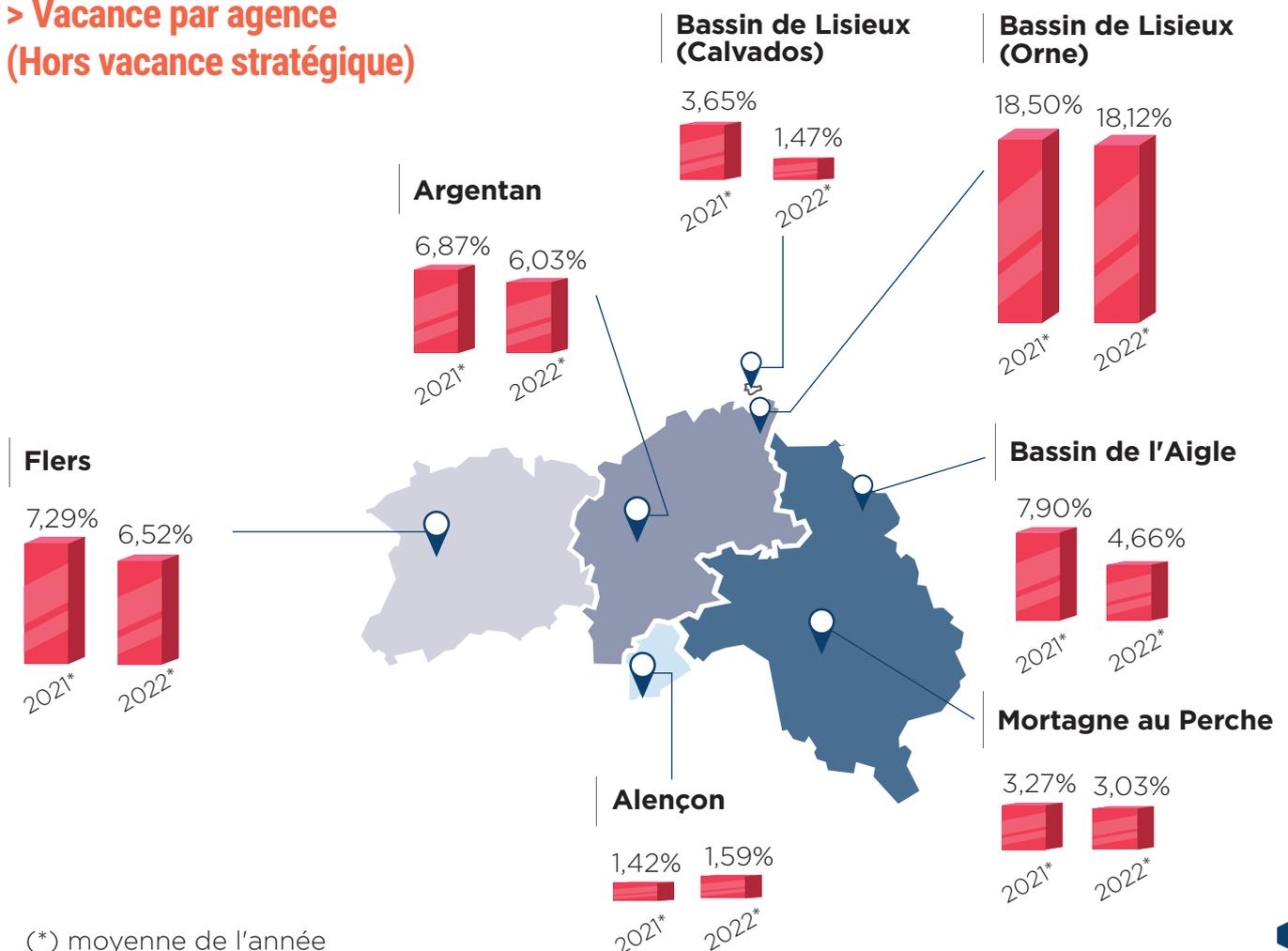
Logissia gère 10 479 logements accueillant 19 817 locataires avec un taux de rotation global de 12,30%. Le logement individuel représente 40% de ces habitations, une spécificité qu'apprécient les résidents.

### LA VACANCE COMMERCIALE 2022

#### > Vacances globale (Hors vacances stratégique)



#### > Vacances par agence (Hors vacances stratégique)



# LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

L'activité de la gestion locative en 2022 a été soutenue du fait de la fin de la période COVID et de l'obtention de la labellisation QUALIBAIL. Les équipes sont particulièrement mobilisées et attentives quant à l'accompagnement personnalisé apporté à nos prospects/locataires.

Toute demande de logement fait l'objet d'une étude approfondie qui passe par un " entretien découverte " dans le but de répondre au plus près aux besoins/souhaits du demandeur tout en veillant à maintenir l'équilibre de son budget.

Proposition adaptée, visite commerciale, constitution du dossier APL... LOGISSIA accompagne le prospect jusqu'à la signature du bail et l'entrée dans les lieux.

**2274** dossiers sont passés en commission d'attribution pour 1211 entrées dans les lieux, mutations comprises. Plusieurs propositions adaptées peuvent être faites pour un même prospect.



\*CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements )

# LA VENTE DE LOGEMENTS HLM

LOGISSIA intègre et accompagne ses locataires dans le parcours résidentiel

Selon le Plan de Mise en Vente (annexe de la Convention d'Utilité Sociale 2021-2025) , les locataires LOGISSIA ont la faculté de se faire accompagner dans la démarche et de devenir propriétaire de son logement. A ce titre, LOGISSIA a suivi l'acquisition personnalisée et sécurisée de 10 ventes sur diverses communes.

> Quelques exemples :



## FOCUS SUR...

# 01 Une première convention signée avec l'EHPAD de Putanges-Pont-Ecrepin

## Un service de restauration à la résidence Pierre Noal

### REPAS À LA RÉSIDENCE PIERRE NOAL

En partenariat avec la résidence Pierre Noal, nous proposons un service de restauration accessible à l'ensemble des locataires du lotissement "Prodhomme" âgés de 50 ans ou plus. Le restaurant de la Résidence est ouvert le midi et travaille avec la société API restauration, qui prépare sur place, l'ensemble des repas de la structure.

#### Les modalités

Les réservations de repas s'effectue la semaine précédente avec le nombre de déjeuners souhaités et les jours.

Les réservations se font auprès de l'accueil du lundi 9h00 au vendredi 15h00. En cas d'annulation, il est demandé de prévenir la résidence deux jours avant, sinon les repas seront facturés.

Une fiche de renseignement devra être remplie lors de la première commande afin de savoir si vous présentez des allergies à certains aliments, ou des aversions alimentaires.

### LA COMPOSITION ET LE COÛT DU REPAS

- > Une entrée
- > Un plat
- > Un fromage ou un laitage
- > Un dessert

Coût du repas  
**7,5 €**

Une facture mensuelle est envoyée en fin de mois. Le paiement de la facture se fait sous 10 jours, soit par chèque, espèce ou virement bancaire.



### CONDITIONS D'ACCES

- > L'âge requis pour accéder au restaurant est de 50 ans et plus



# 02 Élection des représentants des locataires

### 3 LISTES :

- 1- CLCV
- 2- INDECOSA 61
- 3- AFOC

Suite au dépouillement effectué le 28 novembre 2022, **sont élus avec :**

	ÉLUS	NB DE SIÈGES
39,19 %	 Mme DESERT Michèle (CLCV)	1 siège
38,74 %	 Mme LE MOINE Paulette (INDECOSA 61)	1 siège
22,07%	 Mme JAMETAL Vanessa (AFOC)	1 siège

### QUELQUES CHIFFRES

- 9 171 inscrits
- 14,59% de participation
- 1 338 votants
- 1 332 exprimés
- 6 nuls



## La satisfaction de nos locataires... une priorité sans cesse renouvelée



En avril 2022, suite à un audit effectué par l'AFNOR, Logissia a obtenu sa première certification, Qualibail III, axée sur la qualité de service rendue à nos locataires et par conséquent, la mise en valeur de notre savoir-faire professionnel.

Cette reconnaissance représente, pour nos locataires, l'assurance que nous leur fournissons un service de qualité, harmonisé et contrôlé. Cette certification est issue du projet « Élan 2014-2020 » qui a permis de répondre aux 6 engagements du référentiel Qualibail, par un travail d'équipe en mode projet sur 10 items identifiés au préalable.



### NOS ENGAGEMENTS

#### ENGAGEMENT 1



Orienter à chaque étape de la demande de logement

> **96%** des demandeurs de logement ont reçu un **accusé de réception** de leur demande de logement **dans les 8 jours**.

> **98%** des demandeurs de logement dont le dossier a été présenté en Commission d'Attribution des Logements (CAL) ont été **informés de la décision de la CAL dans les 3 jours**.

> **98%** des demandeurs ont eu un **entretien de découverte**.

#### ENGAGEMENT 2



Faciliter l'emménagement, agir pour le confort et la sécurité

> **100%** des logements mis en location ont fait l'objet d'un **contrôle propreté à la remise des clefs**.

> **91%** des nouveaux locataires se déclarent **satisfaits de la propreté de leur logement**.

#### ENGAGEMENT 3



Assurer le bon déroulement de la location

> **82%** des **réclamations écrites** ont fait l'objet d'une **réponse dans les 8 jours**.

> **99%** des réclamations écrites concernant des **troubles du voisinage** ont fait l'objet d'un **accusé de réception et de la mise en place d'un traitement adapté dans les 8 jours**.

## ENGAGEMENT 4



### Traiter les demandes d'intervention technique

- > **89%** des demandes d'interventions techniques pour les **anomalies urgentes** ont été traitées **sous 3 jours**.
- > **91%** des demandes d'interventions techniques pour les anomalies ont été traitées sous 10 jours.
- > **96%** des prestataires ont respecté les rendez-vous.

## ENGAGEMENT 5



### Informier, évaluer les interventions effectuées chez nos locataires et dans les résidences

- > **89%** des **parties communes et abords** contrôlés présentaient un **état de propreté satisfaisant**.
- > **98%** des locataires interrogés se sont déclarés **satisfaits de la propreté des chantiers**.
- > **99%** des **travaux planifiés** ont fait l'objet d'une **information préalable au moins 8 jours** avant leur démarrage.

## ENGAGEMENT 6



### Accompagner dans le parcours résidentiel

- > **100%** des locataires ayant déposé **une demande de mutation de leur logement** ont été contactés **dans les 20 jours**.
- > **95%** des locataires ayant déposé **une demande d'adaptation de leur logement** ont été contactés **dans les 20 jours**.



## LES PLANS D'AMÉLIORATION À VENIR

Les différentes enquêtes menées tout au long de l'année nous aident à progresser en menant des plans d'action répondant aux axes d'amélioration définis suite à l'analyse des résultats des enquêtes et de l'audit Qualibail :

### 01 Améliorer le traitement des réclamations administratives et techniques :

- > Développer le traitement de la réclamation sur notre site internet
- > Être plus réactif quant aux interventions à réaliser chez le locataire
- > Améliorer le suivi des travaux de nos prestataires.



### 02 Baisser les charges récupérables :

- > Déployer les actions actées dans le PSP (Plan Stratégique du Patrimoine) concernant les réhabilitations thermiques
- > Proposer des projets de construction innovants répondant aux économies d'énergie (projets bois/paille, modes de chauffage performants, ...)
- > Sensibilisation des locataires aux éco-gestes par le recrutement de 2 éco-conseillers (utilisation de la programmation du chauffage, de la VMC, ...)
- > Travailler sur les coûts de remplacement des personnels de ménage.

### 03 Améliorer notre communication :

- > Améliorer l'accueil des nouveaux habitants par le recrutement des éco-conseillers (échanges d'informations pratiques, des règles, de l'utilisation du compte locataire, ...)
- > Multiplier les visites conseils avant le départ du locataire
- > Travailler sur la communication concernant les travaux dans les parties communes et dans les logements.

Ainsi, respecter nos engagements de qualité de service, c'est fidéliser nos locataires qui seront promoteurs du nom Logissia demain. Le constat est clair : nos locataires se sentent aujourd'hui mieux chez nous.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes :

- > Le « turn over » est passé de **13,22%** en 2021 à **12,30 %** en 2022
- > La baisse de la vacance (hors stratégique) : moyenne 2021 : **4,63 %**, moyenne 2022 : **4,06 %**

Le constat de très bons résultats de nos enquêtes :

- > Les enquêtes « entrants » : **90 %** de satisfaction globale moyenne en 2022
- > L'enquête prestataires : **93 %** de satisfaction globale concernant les travaux en 2022
- > L'enquête triennale : **85%** de satisfaction globale en 2022

## L'ENQUÊTE " ENTRANTS " 2022

**\* 1067** Nombre de répondants à l'enquête 2022



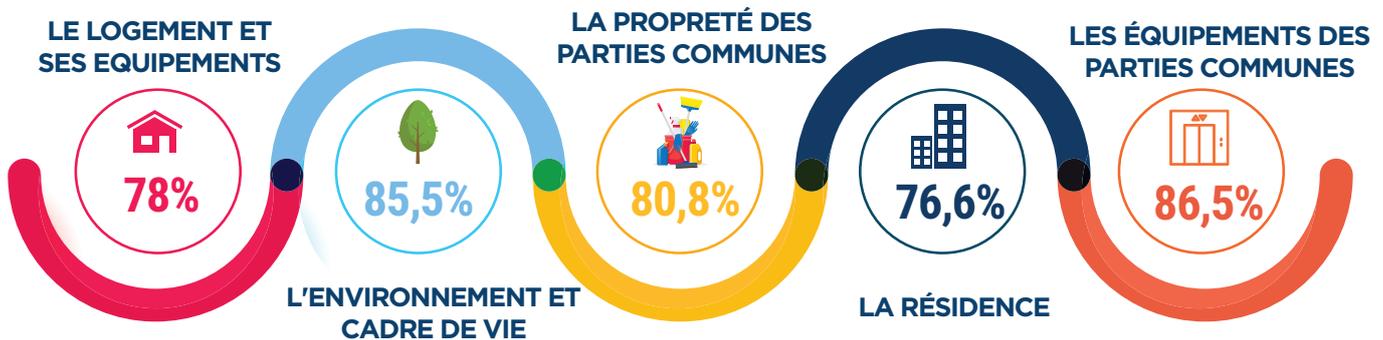
> Remise de l'éco guide et livret du locataire	96%
> Évaluation du logement	87%
> Entretien de découverte	85%
> Contrôle propreté réalisé et conforme	82%
> Remise de la liste des numéros utiles	93%
> Processus de signature du bail, d'état des lieux, de remise des clés et d'explications sur le logement	90%

## L'ENQUÊTE TRIENNALE 2022

Globalement, nous constatons de forte amélioration de notre qualité de service pour un certain nombre d'items **(en vert)**. La satisfaction globale de nos locataires est de **85%** et **80%** d'entre eux recommanderait Logissia.

Mais des axes de progrès ont été identifiés pour toujours se positionner dans une politique d'amélioration continue du service rendu **(en rouge)**.

## > LES ITEMS EN FORTE PROGRESSION DEPUIS 3 ANS



### LE LOGEMENT ET SES ÉQUIPEMENTS



**78%** de locataires satisfaits globalement du logement dans lequel ils habitent (73% en 2019) : **+ 5 points**

- > Robinetterie, équipements sanitaires : 79,2% (75% en 2019)
- > Chauffage : **68,8%** (64,3% en 2019)
- > Équipements électriques : 82% (75,7% en 2019)
- > Fonctionnement des équipements : 79,2% (74% en 2019)

Le bon niveau de satisfaction envers le logement est le résultat de notre investissement dans la réhabilitation et l'entretien courant des résidences ces dernières années. Malgré cette bonne perception des locataires, nous axons nos efforts sur le chauffage dans les logements (installation de sondes, mise en place de chauffages « nouvelle génération », ...).

### ENVIRONNEMENT ET CADRE DE VIE



**85,5%** de locataires satisfaits globalement (81,5% en 2019) : **+ 4,8 points**

- > Sécurité du quartier : 84,2% (79,7% en 2019)
- > Qualité de vie dans le quartier : 85,9% (83,3% en 2019)

Au cours des dernières années, face aux actes de vandalisme et d'incivilité qui troublent la tranquillité de nos locataires, nous avons renforcé la sécurité des résidences par l'installation de systèmes de fermeture électronique (Vigik, digicode, interphone) et sécurisé les caves. Nous avons également créé deux postes de gardien sur les secteurs d'Argentan et de Flers, permettant ainsi un travail de proximité apprécié de nos résidents. Enfin, nous soulignons l'importance des échanges permanents avec les collectivités sur les sujets d'insécurité dans les quartiers qui permettent des actions communes. Malgré tout, il existe encore des situations résidentielles tendues qui résistent aux efforts conjoints ...

### LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES



**80,8%** de locataires satisfaits globalement (77% en 2019) : **+ 3,8 points**

Des efforts conséquents ont été réalisés sur cet item par la mise en place d'audits de contrôle du ménage dans les parties communes (plus de 450 entrées contrôlées en 2022). Aussi, un affichage systématique des fréquences de passage des prestations de ménage est présent dans les halls.



## LA RÉSIDENCE



**76,6%** de locataires satisfaits globalement de la résidence ou du lotissement dans laquelle/lequel ils habitent (72,6% en 2019) : **+ 3,9 points**



## LES ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES



**86,5%** de locataires satisfaits globalement (83,3% en 2019) : **+ 3,2 points**

Le maintien en état des parties communes (propreté, fonctionnement des équipements) est une de nos préoccupations majeures. C'est pourquoi, nous avons déployé des solutions visant à améliorer la réactivité de nos équipes par la mise en place d'une application smartphone permettant de signaler l'ensemble des désordres constatés lors des visites de patrimoine.

Une campagne de changement des interphones a également été opérée depuis 2 ans.

## > LES AXES D'AMÉLIORATION

### LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE ET L'EXÉCUTION DES TRAVAUX DANS LE LOGEMENT OU LES PARTIES COMMUNES

**82,3%** de locataires satisfaits globalement des interventions suite à pannes ou des dégradations dans les parties communes ou les espaces extérieurs : **non connu en 2019**

- > Délai de l'intervention : 76% (74,7% en 2019)
- > Qualité de l'intervention : 74,4% (75% en 2019)
- > Traitement de la réclamation concernant les dysfonctionnements techniques : **55,4%** (65,3% en 2019)
- > Traitement de la réclamation administrative (troubles voisinage, charges récupérables, ...) : **49,1%** (75% en 2019)

C'est l'axe majeur sur lequel nous devons mettre tous nos efforts pour satisfaire nos locataires. Nous constatons que, bien que nous répondions sous 8 jours aux sollicitations écrites, le traitement de la demande, qu'il soit technique ou administratif, ne répond pas aux attentes de nos résidents. Le contexte économique, notamment concernant le coût des énergies et par conséquent, les charges récupérables, a sans aucun doute une conséquence sur la perception de nos locataires sur ces sujets.

### LES ÉCHANGES

**84,7%** de locataires satisfaits globalement (88,3% en 2019) : **-3,6 points**



### LA COMMUNICATION

**81%** de locataires satisfaits globalement (81,7% en 2019) : **-0,7 points**

**Commentaire :** Nous avons engagé la refonte de nos outils de communication envers les locataires afin d'améliorer l'efficacité de l'information diffusée, notamment concernant les travaux dans les logements et dans l'immeuble et la visibilité de nos actions. Le dispositif doit encore s'améliorer.

## 2 - Les actions sociales et contentieuses

### PROCHE DE NOS LOCATAIRES

#### Les chiffres 2022



2021 : 1 733 €  
2020 : 1 683 €

**176**

**JUGEMENTS**

2021	2020
257	173



**15 529**

**LETTRES DE RELANCE**  
(locataires présents)

2021	2020
16 134	17 585



**1534**

**PLANS D'APUREMENT  
AMIABLES**

2021	2020
1116	1011



**32**

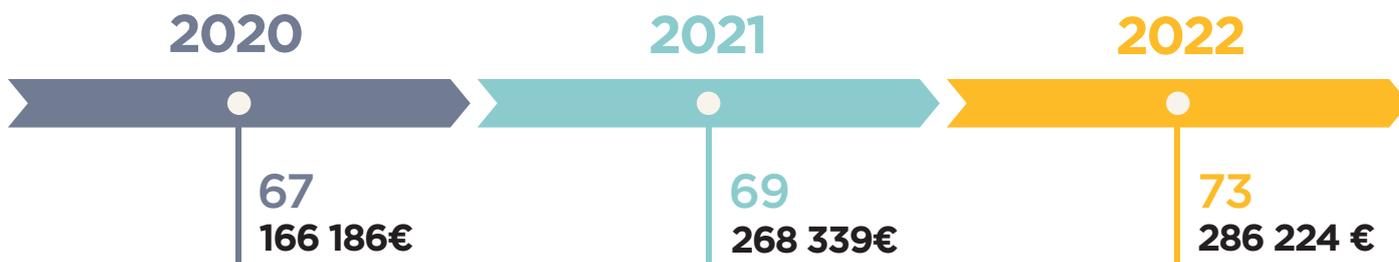
**EXPULSIONS**  
(début juin à fin octobre)

2021	2020
21	19



#### Rétablissement personnels

Nb de dossiers et Montant



## LOGISSIA, un bailleur qui accompagne ses locataires les plus impactés par la crise

Pour être encore plus proche de nos locataires en prévention des risques d'impayés locatifs, LOGISSIA a signé une convention d'aide avec Soli'AL.

Filiale d'Action Logement, Soli'AL est une association dédiée à l'accompagnement des salariés et/ou locataires confrontés à une problématique logement.

L'objectif de Soli'AL est de proposer un suivi et des réponses adaptées, notamment en favorisant le maintien dans le logement sous forme d'aides financières ou mesures d'accompagnement social, ou d'étudier avec le bailleur LOGISSIA la possibilité d'un relogement, dans une logique d'insertion ou de préservation du lien emploi-logement.

**Un avenant spécifique Energie** à la convention de partenariat visant la Prévention des Impayés locatifs signé avec Soli'AL permet sous certaines conditions, de solliciter des aides sur quittance pour les locataires fragilisés par l'augmentation de leurs provisions de charge ou régularisation de charge, dans un contexte de hausse du coût de l'énergie.

Véritable plus-value dans l'implication sociale de LOGISSIA au quotidien, les effets très positifs du dispositif pour le traitement pré-contentieux des dossiers, ont permis en 2022 **la stabilisation financière de 72 familles avec le versement d'environ 50 000 € d'aide (695€/dossier en moyenne)**.



**Soli'AL**   
Groupe ActionLogement

# 72

## FAMILLES AIDÉS

- > SOIT LE VERSEMENT DE 50 000 € D'AIDE
- > SOIT UNE MOYENNE DE 695 € / DOSSIER

# MIEUX MAÎTRISER LA DETTE DES "LOCATAIRES PARTIS"

La création du poste agent pré-contentieux en charge des "locataires partis" fin 2020 nous a permis d'améliorer notre gestion de la dette des locataires partis. En effet, nous avons mis en place, avec nos huissiers, début 2021, un fonctionnement basé sur la rapidité de traitement des dossiers, car la qualité du recouvrement était impactée par le manque de temps des collaborateurs, la mobilité des débiteurs (déménagements à répétition) et les délais de prescription.

Après une année 2021 de mise en place et de remise à jour de nos dossiers, le fonctionnement est désormais le suivant :

- 01 Le service contentieux et action sociale gère la partie pré-contentieuse jusqu'à l'obtention d'un jugement (sous 2 mois si pas de réaction du débiteurs à nos relances)
- 02 L'huissier prend en charge le dossier de la signification du jugement jusqu'à son solde ou la rédaction d'un certificat d'irrecouvrabilité.

Les délais courts favorisent le recouvrement, car « l'enquête » sur les locataires partis est plus aisée et la dette est suffisamment récente pour obtenir un arrangement avec les Huissiers. Autre atout : notre huissier a rejoint un regroupement d'Huissiers, ce qui permet de signifier et de procéder au recouvrement de nos dettes sur l'ensemble du territoire français.

Cette nouvelle gestion des dossiers « locataires partis » présente plusieurs avantages :

- Un gain de temps pour la gestion des relances, le suivi des plans d'apurement en précontentieux « locataires partis » et la rédaction des déclarations au greffe pour obtenir les jugements.
- Un recouvrement efficace sur tout le territoire sans nous contraindre à récupérer le dossier, chercher un Huissier sur le dernier département connu et effectuer un nouvel envoi qui engendrera de nouveaux frais.
- Une diminution importante de la dette des douteux, car l'ensemble des dossiers est géré par notre huissier et nous-même. Le passage en "non valeur" est quasiment toujours justifié par un certificat d'irrecouvrabilité ou un acte de décès.



**Statistiques LOGISSIA  
au 31/12/2022**

	REVERSEMENTS A LOGISSIA (Uniquement dossiers partis)	FRAIS D'HONORAIRE VERSÉS À L'HUISSIER (y compris dossiers d'expulsion)
2022	133 951,03 €	49 560,17 €

# LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE

## EN CHIFFRES

143

salariés ETP  
( 156 personnes)

19

recrutements  
(9 CDI et 10 CDD)

46

âge moyen des  
salariés en CDI

11

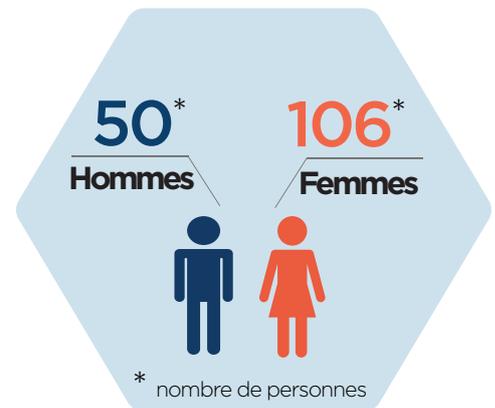
ancienneté  
moyenne



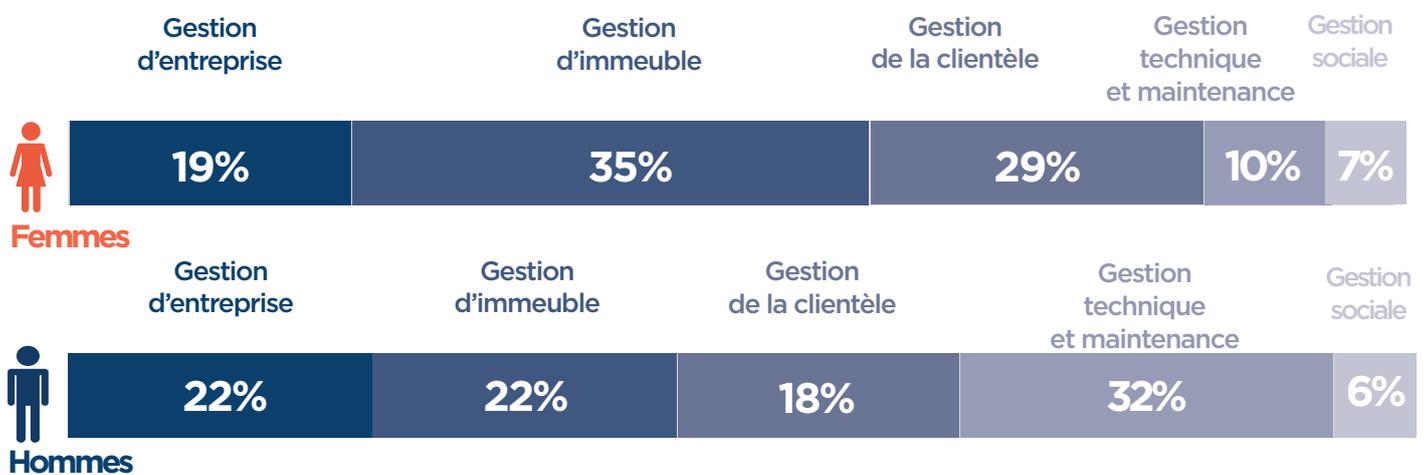
## LES CHIFFRES

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. **Sur l'année 2022, LOGISSIA affiche un résultat de 95/100.** L'Index, sur 100 points, se calcule à partir de 4 indicateurs :

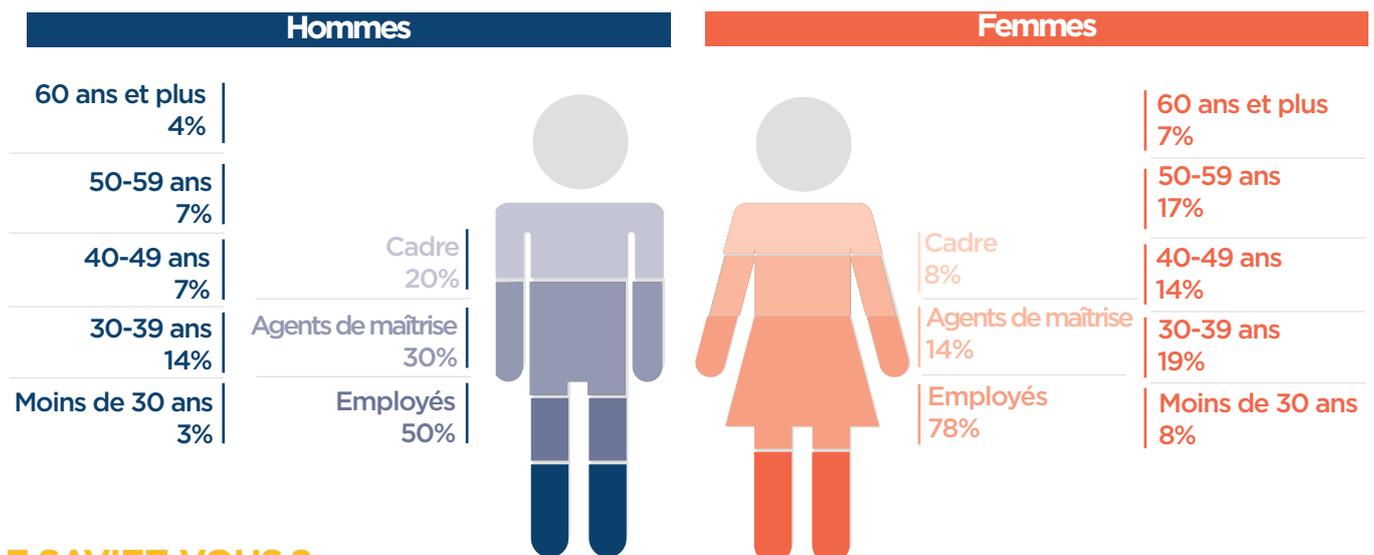
- > L'écart de rémunération femmes-hommes,
- > L'écart de répartition des augmentations individuelles,
- > Le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité,
- > La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations.



## EFFECTIF PAR CHAMPS D'ACTIVITÉ



## EFFECTIF PAR STATUT



## LE SAVIEZ-VOUS ?

- > En 2022, **5** salariés ont évolué dans l'entreprise
- > **2 analyses de poste et 6 adaptations au poste** ont été réalisées (changement de fauteuil, clavier...)
- > **27 673 €** ont été investis dans l'aménagement des locaux des personnels de ménage
- > **97 888 €** (hors frais et salaires) ont été dépensés en formation

# LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE

## LA FORMATION INTERNE : UN ATOUT POUR L'ENTREPRISE



Laisser partir un salarié en formation est parfois complexe pour des raisons d'organisation et de charge. Pourtant la formation tout au long de la vie des salariés est un atout majeur pour les entreprises. C'est la garantie de pouvoir compter sur un personnel compétent et motivé.

Dans ce cadre, la Direction de la Gestion locative a proposé des formations internes à l'ensemble des chargé(e)s de clientèle, responsables d'antenne et d'agence sur les sujets clés de notre cœur de métier : la commercialisation de nos logements et leur attribution.

Après une auto-évaluation des compétences acquises, les potentiels « stagiaires » se sont positionnés, selon leurs besoins, sur les 5 modules

de formation suivants, animées en interne par 4 salariées référentes :

- > Les supports commerciaux
- > La préparation des états des lieux
- > La prospection sur Imhoweb
- > Les visites commerciales
- > La législation sur les attributions de logements

En professionnalisant nos équipes, nous offrons un service de qualité accru à nos locataires et nous serons plus efficaces/réactifs face à la demande des prospects.



## LA FUSION : CE QUE CELA A VRAIMENT CHANGÉ POUR LES COLLABORATEURS

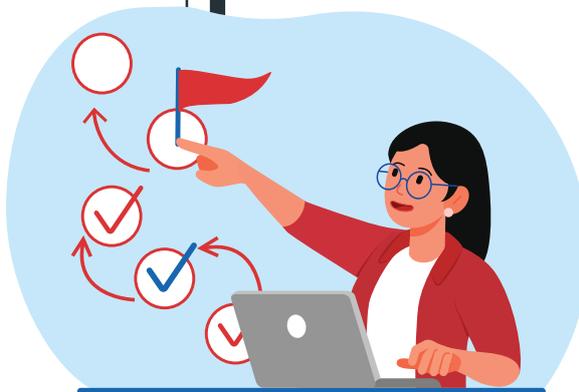
Bien que les salariés du Logis Familial et de la Sagim aient été préparés depuis 13 ans à cette éventuelle fusion, l'absorption du Logis Familial par la Sagim, le 1<sup>er</sup> juillet 2022, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2022, a nécessité pour l'ensemble des collaborateurs de s'adapter et de s'identifier à la nouvelle entité Logissia.

### POUR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL

- > Harmonisation des derniers accords (retraite, intéressement, PERCOL,...) et accès aux avantages du Comité Social d'Entreprise (CSE) pour l'ensemble du personnel
- > Finalisation de l'harmonisation des méthodes de travail, notamment au niveau du service financier (des comptes harmonisés, un bilan, un budget, une consolidation, ...)
- > Utilisation d'un seul profil dans ESTIA
- > Refonte de la cotation des groupes de manière cohérente
- > Organisation de réunions et envoi de données concernant un unique organisme, Logissia
- > Communication unique plus fluide et plus pertinente en interne ou en externe

### DANS LES AGENCES

- > Nouvelle répartition des patrimoines pour les chargé(e)s de clientèle, ce qui permet une cohérence de secteurs et des déplacements optimisés
- > CALEOL simplifiée par des présentations de dossiers concernant 1 seule entité
- > Clarté de la communication faite avec les visiteurs en agence, qu'ils soient locataires ou prospects



La communication faite autour de notre nouvelle entité Logissia a alors été entièrement repensée.



# NOS PERSPECTIVES

## EN CHIFFRES

Mars  
2023

Audit de suivi  
Qualibail

Juin  
2023

Lancement  
du projet RSE

Juillet  
2023

Création d'une société  
anonyme de coordination

Octobre  
2023

Audits croisés

## PROJET DE CRÉATION D'UNE SOCIÉTÉ ANONYME DE COORDINATION

Logissia s'associe avec Orne Habitat pour renforcer leur coopération sur le territoire ornaï et créent ainsi une Société Anonyme de Coordination (SAC).

Mardi 29 mars 2022, a eu lieu la signature officielle de ce protocole, en présence de M. Christophe de Balorre, Président du Conseil Départemental de l'Orne, M. Alain Piquet, Président du comité régional d'Action Logement, M. Aulert et M. Renard, respectivement Directeur Général et Président de la Sagim et du Logis Familial, M. Christophe Bouscaud, Directeur Général d'Orne Habitat et Mme Angèle Pasquier, de la Caisse d'Épargne Normandie.

Ce regroupement au sein d'une Société Anonyme de Coordination (SAC) donnera naissance à un

**pôle ornaï du logement social**, qui permettra d'établir une stratégie commune aux 2 organismes tout en gardant leur indépendance. En effet, il répondra à un enjeu primordial : **conserver un opérateur départemental de proximité en matière de logement social** afin de mieux répondre aux besoins des locataires (soit 40 000 ornaï logés dans ce parc locatif social) et du territoire. Cette mutualisation bénéficiera d'un soutien financier de la part d'Action Logement.

La date prévisionnelle de création est le 1<sup>er</sup> juillet 2023, sous réserve de l'obtention des différentes autorisations par l'Etat.



# NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE POUR PRÉPARER L'AVENIR : LA RSE

La démarche qualité auprès des locataires touche également le respect de valeurs sociétales. Ces valeurs sont déterminées dans les grands axes de la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) qui sont :



Dans le cadre de notre futur projet basé sur **la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), et dans le même esprit de travail en mode participatif que le projet « Elan 2014-2020 »**, nous souhaitons déterminer des groupes de travail selon les thématiques choisies lors d'un séminaire d'encadrement.

En effet, la RSE est une voie à suivre pour permettre à l'entreprise de se préparer aux défis auxquels elle est confrontée (climat par exemple).

C'est aussi une belle occasion de montrer à nos clients, partenaires et salariés l'engagement de notre entreprise dans une démarche responsable et durable.

Intégrer une démarche RSE dans le fonctionnement de notre entreprise implique de mesurer et d'évaluer l'impact de nos activités en matière environnementale et sociétale (ex: consommation d'eau, d'énergie, taux d'accidents du travail...) afin :

- > d'identifier et de maîtriser les risques,
- > de réduire notre empreinte,
- > de nous adapter aux nouvelles contraintes et dégager de nouvelles opportunités

**L'objectif étant d'obtenir un label, à terme, sur cette thématique très valorisante et incontournable pour notre entreprise de demain.**

# TEGIA : UNE NOUVELLE VERSION DE NOTRE OUTIL INFORMATIQUE

Dénombré parmi les derniers utilisateurs de la version ESTIA, nous sommes confrontés à l'absence de possibilité d'évolution de notre système de gestion informatique et à l'arrêt, courant 2024, de la maintenance de notre outil.

Un chantier est alors en cours, piloté par le Directeur des systèmes d'information, afin de proposer une nouvelle version de notre outil de gestion de nos logements : TEGIA, porté par le prestataire SOPRA. Cela nécessitera alors de former, en interne, l'ensemble des collaborateurs utilisateurs.

Ce projet est l'amorce d'un second plus ambitieux : la dématérialisation, par la mise en place d'une GED (Gestion électronique des documents).



## ETRE PLUS PROCHE DE NOS LOCATAIRES

Depuis de nombreuses années, Logissia mène des actions visant à améliorer l'accueil de ses clients/locataires et, par conséquent, leur niveau de satisfaction (accueil physique ou téléphonique, général ou spécialisé, conseil, proximité ...). Au-delà de cette recherche de satisfaction sur l'accueil, c'est surtout une efficacité de la prise en charge et du traitement de la demande exprimée par le locataire que nous recherchons avant tout.

Le contexte actuel, orienté vers le pouvoir d'achat, les économies d'énergie et notre impact environnemental, nous a poussés à analyser nos pratiques, à détecter nos failles et ainsi, à **engager deux recrutements futurs d'éco-conseillers**.

La visite de l'éco-conseiller aura pour objectif d'améliorer l'accueil des habitants, de renforcer la relation de confiance, d'échanger sur les informations pratiques et de rappeler certaines règles au nouveau locataire (entretien et utilisation des équipements, vie en collectivité...) en :

> Sensibilisant les locataires sur les éco-gestes visant la consommation optimisée locative liée :

- au chauffage (19° max, aération quotidienne, programmation, ...)
- à eau (mousseur, habitude de consommation, auto-relevé, ...)
- à l'énergie en général (lutte anti-gaspillage, tableau des coûts des énergies, ...)
- au tri sélectif (dispositif local, bacs, gestion des déchets, ...)
- à l'hygiène (rappel des gestes d'hygiène à minima, lutte contre les parasites)
- aux bons comportements dans le logement (ne pas obstruer la VMC, ...)
- à la programmation du chauffage avec le locataire en fonction de ses habitudes

> Aidant à la création l'espace client internet

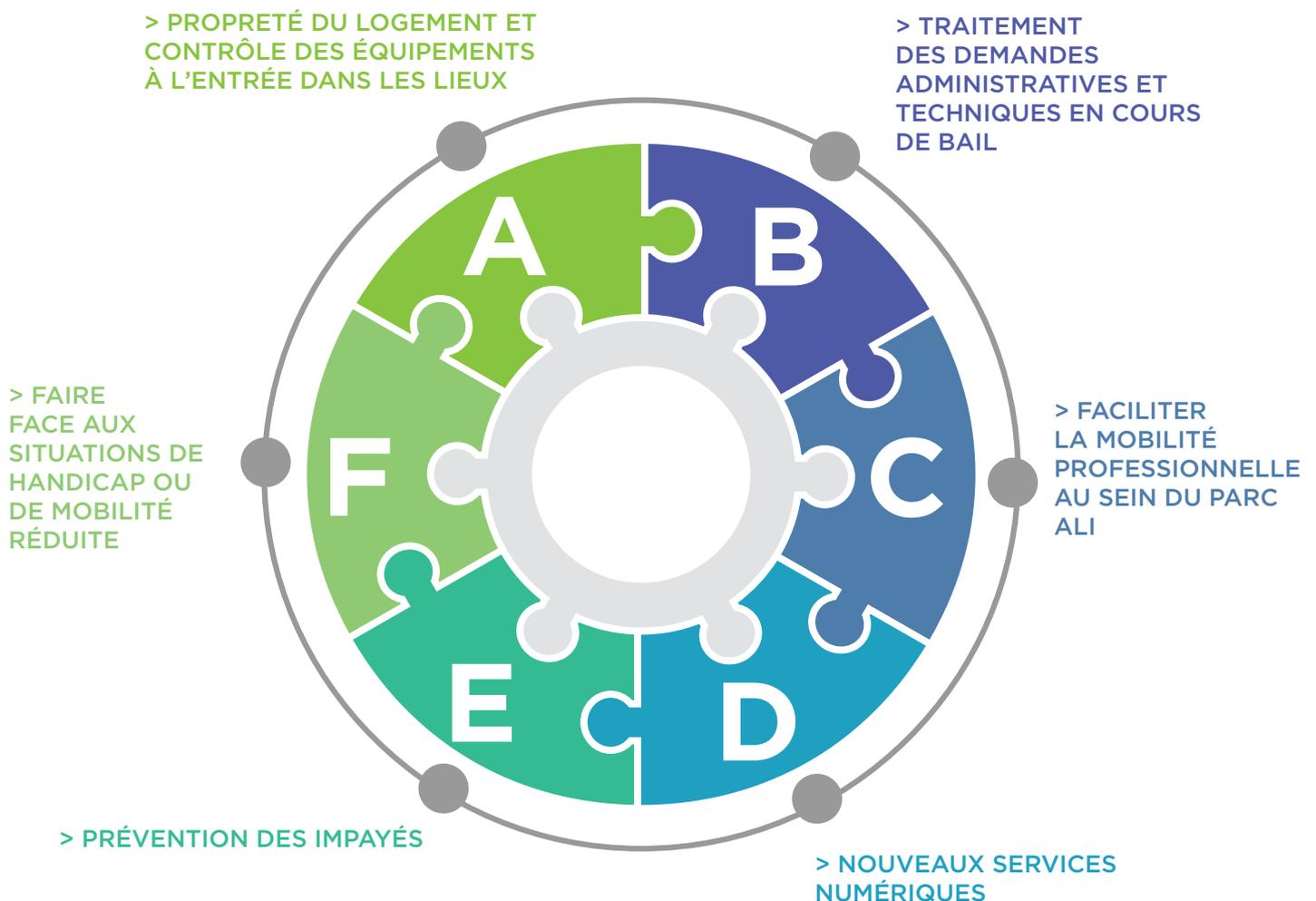
> Recensant les équipements électriques et sanitaires

> Vérifiant la bonne installation du DAAF

# DES AUDITS CROISÉS DANS LES FILIALES ACTION LOGEMENT

En complément de notre certification Qualibail et dans le but de développer les échanges entre les filiales, le Groupe Action Logement a souhaité développer des engagements de qualité de service répondant en priorité aux attentes de nos locataires.

Ainsi, par le biais d'audits croisés entre filiales qui seront réalisés au second semestre 2023, 6 blocs d'engagements seront contrôlés sur site :



L'objectif est clair : échanger les bonnes pratiques entre les filiales afin d'être constamment dans une démarche de progrès.

# NOTRE BILAN FINANCIER



## ACTIVITÉ ET RÉSULTATS

PRODUITS	2022	%	2021	%	ÉCART
Loyers	39 772 158,64	64,47	39 286 784,57	64,91	1,24%
Produits annexes	614 756,30	1,00	2 271 173,20	3,75	-72,93%
Produits stockés		0,00		0,00	
Production immobilisée	102 990,96	0,17	47 428,08	0,08	117,15%
Subvention exploitation	672 959,88	1,09	88 995,76	0,15	656,17%
Reprises sur provisions	3 663 093,78	5,94	3 915 261,03	6,47	-6,44%
Transfert de charges	388 798,46	0,63	212 850,60	0,35	82,66%
Autres produits	950 016,68	1,54	403 277,49	0,67	135,57%
Produits financiers	641 591,62	1,04	270 945,42	0,45	136,80%
Charges récupérées	10 259 329,09	16,63	9 092 011,78	15,02	12,84%
<b>TOTAL produits hors exceptionnels</b>	<b>57 065 695,41</b>	<b>92,51</b>	<b>55 588 727,93</b>	<b>91,84</b>	<b>2,66%</b>
Produits exceptionnels	4 621 391,23	7,49	4 936 581,06	8,16	-6,38%
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>61 687 086,64</b>	<b>100,00</b>	<b>60 525 308,99</b>	<b>100,00</b>	<b>1,92%</b>

CHARGES	2022	%	2021	%	ÉCART
Achats et services extérieurs	15 884 856,46	25,75	16 355 631,95	27,02	-2,88%
Impôts et taxes	6 720 730,37	10,89	6 296 321,60	10,40	6,74%
Charges de personnel	5 647 845,71	9,16	5 266 082,13	8,70	7,25%
Dotations aux amortissements	9 938 811,82	16,11	9 889 373,52	16,34	0,50%
Dotations aux provisions	3 531 558,17	5,72	4 053 541,30	6,70	-12,88%
Autres charges	663 422,90	1,08	719 472,96	1,19	-7,79%
Quote part Résultat Op en commun	185 770,44	0,30	146 044,38	0,24	27,20%
Charges financières	1 447 845,19	2,35	1 259 965,47	2,08	14,91%
Charges récupérables	10 858 438,58	17,60	9 416 954,03	15,56	15,31%
<b>TOTAL charges hors exceptionnelles</b>	<b>54 879 279,64</b>	<b>88,96</b>	<b>53 403 387,34</b>	<b>88,23</b>	<b>2,76%</b>
Charges exceptionnelles	2 051 969,88	3,33	2 007 371,34	3,32	2,22%
Intéressement	139 005,55	0,23	198 058,70	0,33	-29,82%
Abondement	130 608,99	0,21			
Impôt Société					
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>57 200 864,06</b>	<b>92,73</b>	<b>55 608 817,38</b>	<b>91,88</b>	<b>2,86</b>

	2022	%	2021	%	ÉCART
<b>RÉSULTAT</b>	<b>4 486 222,58</b>	<b>7,27</b>	<b>4 916 491,61</b>	<b>8,12</b>	<b>-8,75%</b>

## SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

PRODUITS	2022		2021		Var. Résultat
	Montant	% loyers	Montant	% loyers	
Loyers	39 744 796,59	100,00	39 286 784,57	100,00	1,17%
Marge sur accession	27 362,05	0,07	0,00	0,00	NS
Marge sur prêts	- 221,35	0,00	0,00	0,00	NS
Marge sur locatif	29 666 764,16	74,64	29 100 733,98	74,07	1,95%
Marge brute totale	30 411 652,12	76,52	31 451 206,61	80,06	-3,31%
Valeur ajoutée	8 349 813,31	21,01	9 266 743,31	23,59	-9,89%
EBE	2 158 669,58	5,43	3 534 002,05	9,00	-38,92%
Résultat d'exploitation	2 701 123,88	6,80	3 234 682,18	8,23	-16,49%
Résultat courant	3 148 565,95	7,92	3 168 577,84	8,07	-0,63%
Résultat de l'exercice	4 486 222,58	11,29	4 916 491,61	12,51	-8,75%
Capacité d'autofinancement	12 816 150,44	32,25	13 968 582,29	35,56	-8,25%

## 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 2022
- 3% pour la moyenne des taux des années 2020, 2021 et 2022

Ci-dessous, l'autofinancement net HLM et le ratio de 2020 à 2022 :

	2022	2021	2020
CAF	12 816 150,44	13 968 582,29	14 064 282,02
Remboursements emprunts locatifs	-7 968 846,97	-8 199 728,72	-8 353 891,74
Variation intérêts compensateurs	14 180,94	-925,96	11 091,58
<b>Autofinancement net HLM</b>	<b>4 861 484,41</b>	<b>5 767 927,61</b>	<b>5 699 298,70</b>
Total produits financiers (comptes 76)	641 591,62	270 945,42	325 492,44
Total produits activité (comptes 70)	50 646 244,03	50 649 969,56	48 148 113,72
Charges récupérées (comptes 703)	-10 259 329,09	-9 092 011,78	- 7 279 436,52
<b>Dénominateur ratio autofinancement net HLM</b>	<b>41 028 506,56</b>	<b>41 828 903,20</b>	<b>41 194 169,64</b>
<b>Ratio autofinancement net HLM</b>	<b>11,85%</b>	<b>13,79%</b>	<b>13,84%</b>
<b>Moyenne 3 ratios</b>	<b>13,16%</b>		

# LES CHIFFRES 2022

**39 772 158,64 €**  
**DE LOYERS EN 2022**

## POUR 100 € DE LOYERS QUITTANCÉS

Remboursements d'Emprunt

**23,39 €**

Fonds dégagés pour l'investissement

**16,51 €**

Charges de patrimoine (entretien, taxes...)

**44,58 €**

Frais de personnel et de gestion

**15,52 €**



# QUELQUES TEMPS FORTS EN 2022

## La promotion de notre nouveau nom

Une campagne de promotion de notre nouveau nom a été menée de juin à décembre 2022, à la radio, au cinéma, dans les journaux, sur les abris bus, à l'arrière des bus d'Alençon, Lisieux et Flers, sur les panneaux d'affichage 4x3. Une campagne vidéo a également été diffusée sur les chaînes du groupe TF1 (au niveau régional box TV).



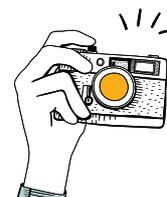
## La doyenne de nos locataires allait avoir 108 ans

Née le 29 octobre 1914, à Montmerrei, près de Mortrée, Clémence FOURMONT aurait fêté ses 108 ans en 2022. Aînée de nos locataires, mais aussi doyenne de la ville de L'Aigle, elle habitait le bâtiment René-Bazin, de « La Madeleine », depuis octobre 1969.

C'est le 12 juillet que Clémence Fourmont s'est éteinte, entourée de l'affection des siens.



## Une équipe sportive Logissia



Le 16 septembre 2022 avait lieu la 13<sup>ème</sup> édition des « Galopades du patrimoine » à Alençon.

L'occasion était belle pour Logissia de créer un groupe de 8 salariés, dont un retraité, qui représentait la nouvelle société fusionnée avec des T-Shirts aux couleurs de Logissia.



# CONTACT

---



## SIÈGE SOCIAL LOGISSIA

19, rue du Maréchal de Lattre de Tassigny  
B.P. 38  
61002 ALENÇON Cedex  
Tél. 02 33 82 34 00

## ADRESSE DE CORRESPONDANCE

21, Rue de la Chaussée  
B.P. 38  
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 2023

**Conception et réalisation :** Service Communication LOGISSIA

**Crédits photos :** LOGISSIA- Freepik

**Impression :** Groupe Renard - Renard Production, 250 exemplaires



**Logissia** 

**Groupe ActionLogement**

19 Rue du Mal de Lattre de Tassigny

BP 38 - 61 002 ALENÇON

 02 33 82 34 00

