LOGIS FAMILIAL

RAPPORT D'ACTIVITÉ

— 2019 —

Logis familial

Groupe ActionLogement

Pour mieux vous loger

SOMMAIRE

1 **ÉDITOS**

4 **NOTRE ORGANISATION**

6 **PRÉSENTATION GÉNÉRALE 2019**

> Le parc immobilier

> Les chiffres clés 2019

> Promouvoir l'équilibre social des territoires

> La gestion sociale et contentieuse en 2019

> Les femmes et les hommes de l'entreprise

15 **NOTRE BILAN FINANCIER**

18 **NOS RÉALISATIONS**

> Diversifier notre offre de logements

> Notre standard de construction 2019

22 **NOS ACTIONS QUALITÉ COMMUNICATION**

> Enquête de satisfaction

> Ensemble, bâtissons l'avenir

> Quelques faits marquants de l'année 2019

27 **NOS PERSPECTIVES**

> La qualité au cœur de nos préoccupations

> Rester attractif sur le marché, c'est innover

31 **Représentants des locataires**

ACTION LOGEMENT
ÉDITO

Action logement Immobilier partage avec ses 51 filiales Entreprises Sociales pour l'Habitat et ses 5 filiales de logements intermédiaires l'ambition d'offrir encore plus de solutions logements sur les territoires et tout particulièrement au bénéfice des salariés. Chacune d'entre elles est mobilisée dans la volonté d'amplifier l'effort de construction et de rénovation afin de proposer aux salariés des logements abordables mieux adaptés à leurs besoins, respectueux de l'environnement, en proximité des bassins d'emplois.

Au terme de l'année 2019, comme en témoigne ce rapport d'activité, les filiales d'Action Logement Immobilier disposent de moyens et d'outils pertinents pour mener à bien cette tâche qui est notre coeur de métier. Avec plus de 45 000 solutions logements nouvelles créées par des agréments obtenus en 2019 tant pour le logement social qu'intermédiaire et par des réservations en accession abordable, nous démontrons notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centre-bourgs.

Depuis la réforme initiée en 2016 et dans le prolongement de notre histoire depuis plus de soixante ans, ce sont bien les Territoires qui sont notre point de référence absolue et notre point d'entrée. Tous les Territoires, c'est-à-dire tous les habitants, sans exception et dans toutes leurs facettes, dans toutes leurs spécificités. A ce titre, l'ensemble des ESH doit devenir plus significativement l'interlocuteur privilégié des collectivités.

C'est là notre ADN, notre engagement : être en capacité de proposer aux acteurs locaux des solutions qui répondent réellement aux attentes et imaginer sans relâche des dispositifs opérationnels pour développer ou conforter, selon les cas, l'attractivité de ces Territoires qui font la trame de notre pays.

Pour mettre en oeuvre cette stratégie de proximité, les ESH peuvent compter sur l'appui financier et stratégique de leur actionnaire, Action Logement Immobilier, et ainsi donner une impulsion concrète à la stratégie portée par le Groupe. C'est ainsi, grâce à chacune des filiales que nous serons au rendez-vous de nos engagements et que nous serons à la hauteur de notre vocation d'utilité sociale.

Pierre ESPARBES,
Président d'Action Logement Immobilier

ActionLogement

LOGIS FAMILIAL
ÉDITO

Les mouvements sociaux et la crise des gilets jaunes, ont fait de 2019 une année très particulière.

En 2020, nous subissons une crise sanitaire sans précédent. C'est dans ces moments difficiles, que nous nous devons de renforcer nos actions pour accompagner les habitants de notre territoire.

Auprès des collectivités, nous avons un rôle essentiel dans le développement local en tenant compte d'un monde en mouvement auquel nous devons nous adapter.

Nos actions futures devront s'articuler autour d'un service rendu au profit de l'ensemble des personnes qui vivent ou qui aspirent à vivre dans nos immeubles ou maisons.

Le logement de demain devra répondre à de nombreux enjeux (économique, écologique, accessible) nous nous engageons à le faire.

Michel RENARD
Président

2019 a subi l'impact à année entière de la réduction de loyer de solidarité.

Malgré tout, nos sociétés affichent des résultats sensiblement identiques à 2018.

Vacance et impayés restent malgré tout une préocupation majeure.

La stratégie déclinée à travers notre plan stratégique de patrimoine s'articule autour de l'amélioration de la qualité du bâti.

Qualité du neuf à travers l'obtention de label (E+C- Qualitel). Qualité des réhabilitations (BBC Rénovation) et arbitrage patrimonial en zone détendue (démolition) et qualité de service, (certification Qualibail 3 en cours).

Aujourd'hui, nous subissons début 2020 la crise du Covid 19. Cet évènement sanitaire majeur aura certainement des répercussions sur la vision des choses et nos façons de travailler.

Nous nous engageons à mettre en oeuvre toutes les actions préventives nécessaires tout en continuant à oeuvrer au quotidien pour le bien vivre de nos locataires qu'ils soient salariés, en recherche d'emploi, jeunes ou âgés.

Stéphane AULERT
Directeur Général

LOGIS FAMILIAL et SAGIM
10 Ans d'une belle coopération

2019 est l'anniversaire de nos 10 ans de « pacs » entre le Logis Familial et la Sagim, 10 années ponctuées d'importants changements qui ont animé chacun d'entre nous.

La première étape fut la création **du GIE (Groupement d'intérêt économique)** : LOGIM entre les 2 structures le 1er janvier 2009. Ce rapprochement a nécessité, de la part de l'ensemble de salariés, d'être acteur et investi pour franchir chacune des étapes ci-dessous :

- Harmonisation des définitions de fonction et des rémunérations,
- Création d'un seul organigramme général,
- Réaménagement des sièges sociaux et changement complet du mobilier (ergonomique),
- Harmonisation des méthodes de travail,
- Création de nouveaux services : communication, informatique, pôle état des lieux, centre de relations clients, correspondants techniques en agences, juridique,
- Création d'agences commerciales en centre-ville : Argentan, Flers, Mortagne, puis l'agence de la Tour Pascal à Perseigne dans un second temps en cœur de quartier,
- Création d'antennes commerciales, de permanences et de loges de gardiens :

  > Les antennes : La Sénatorerie à Alençon, puis dans un second temps Lisieux à Hauteville et La Ferté-Macé en centre-ville,
  > Les permanences : Domfront,
  > Les loges : Victor Hugo à Alençon (les loges de Flaubert, Villeneuve et Courteille existaient déjà), 2 nouvelles loges pour 2 nouveaux gardiens à Flers et Argentan.

- Le projet « Elan 2014-2020 »,
- Une application smartphone pour signaler les désordres dans les communs et au niveau des extérieurs,
- Des coffres-forts en agences et antennes gérés par la Brinks pour plus de sécurité,

Ces étapes n'auraient pas été franchies avec brio sans une coopération globale du personnel des deux entités.

Des plans d'action sont encore en cours aujourd'hui :

> Le réaménagement de l'ensemble des locaux des personnels de ménage (eau chaude, mobilier, locaux, ...),
> Un projet de certification Qualibail 3 en 2021,
> La réalisation d'un « carnet de santé » de notre patrimoine pour mener des actions préventives de gros entretien sur nos bâtiments...

NOTRE ORGANISATION

NOTRE ORGANIGRAMME

CODIR (*)

Michel RENARD
Président

Stéphane AULERT*
Directeur Général

Sandra FERRARO
Assistante de Direction

Christophe PELTIER*
Directeur Gestion Locative, Commerciale, Contentieuse

Béatrice LEGRIS
Adjointe au Directeur Gestion Locative

Ariane LEBRET
Responsable Juridique Contentieux

Laure LEBON
Responsable du pôle EDL

Laurent DUBOIS
Responsable d'Agence à Alençon
Nadège ANQUETIL
Responsable d'Agence à Flers
Stéphanie MARIE
Responsable d'Agence à Argentan
Karine BOUVET
Responsable d'Agence à Mortagne au perche

Florent FOSSARD*
Responsable des systèmes d'information

Marc PAUMIER*
Directeur Maîtrise d'Ouvrage

Eric CHABLE
Responsable Travaux Neufs

Yann KELETI
Res.ponsable Maintenance du patrimoine et des réclamations

Alain GRELLIER
Responsable Réhabilitations

Claudine DEMEDEIROS*
Directeur Financier et Juridique

Bertrand LINQUETTE
Responsable Comptabilité Tiers et optimisation informatique compta

Sarindra FENOSOA
Responsable Comptabilité générale et gestion

Céline GOSNET
Responsable Haut de bilan

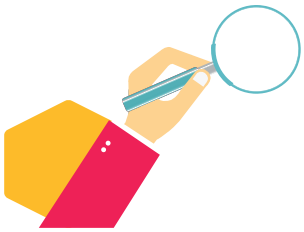
Juriste

Virginie BREHERET*
Secrétaire Générale

Hervé VEUGEOIS
Responsable Communication externe et sécurité bâtiment

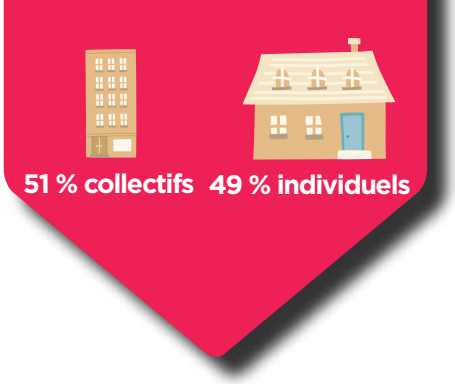
Sandrine RIANCHO
Responsable. Ressources Humaines

Imane DAOUDI
Responsable Qualité, Sécurité, Environnement, Audits internes



PRÉSENTATION GÉNÉRALE 2019

LE PARC IMMOBILIER



Patrimoine total

3 884
LOGEMENTS
AU 31/12/2019

Répartis dans 84 communes dont 79 du département de l'Orne (3782 logements), et 5 de la Sarthe (102 logements).

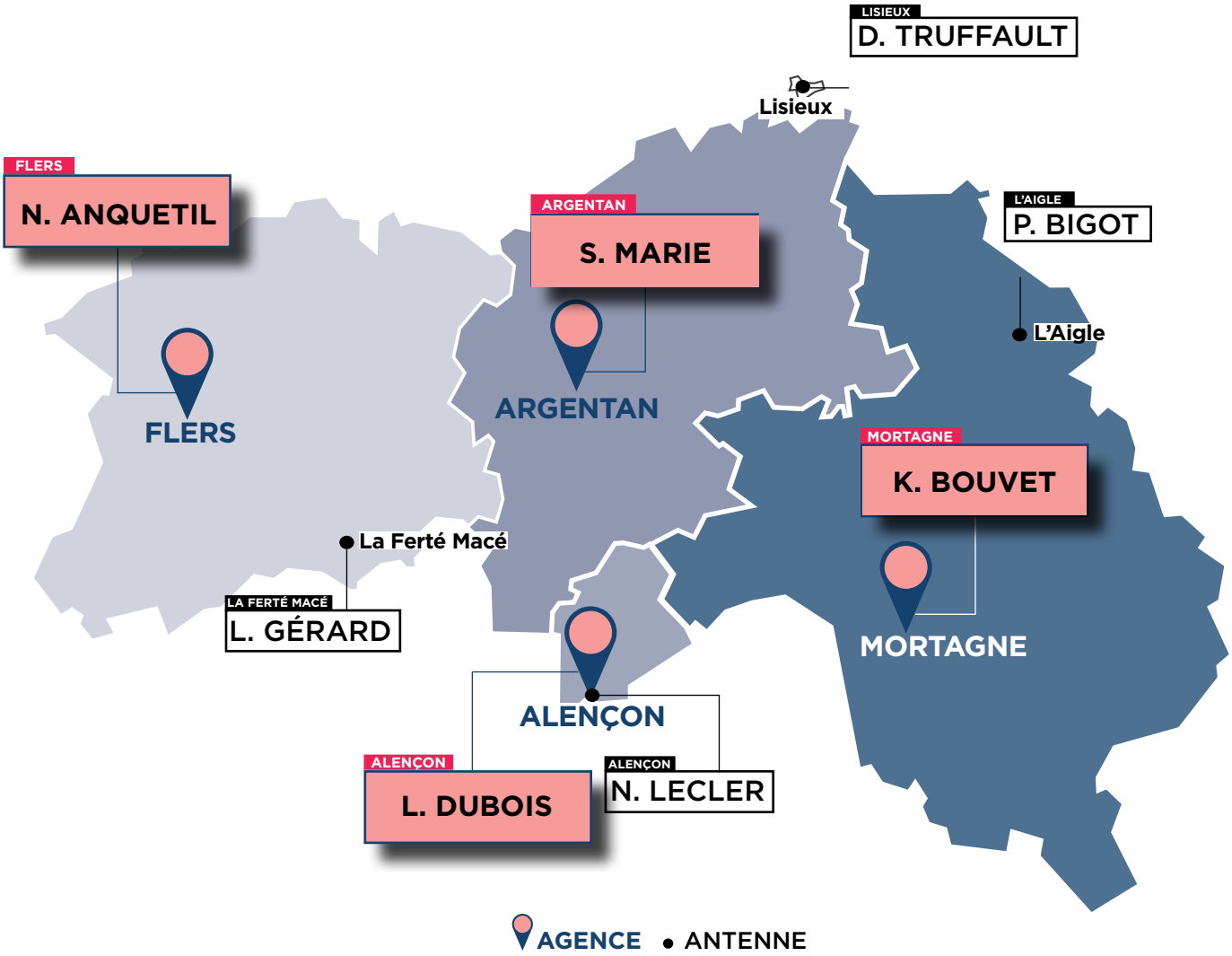
> 1907 logements individuels et 1977 logements collectifs,
> 1 résidence spécialisée dans l'accueil des personnes âgées qui totalise 20 équivalents logements,
> 28 locaux administratifs et commerciaux.

AGENCES	ALENÇON	ARGENTAN	FLERS	MORTAGNE	TOTAL
Nombre logements	1 297	1 060	536	991	3 884

Soit - 0.03%
(par rapport au patrimoine 2018)

4 agences de proximité et leurs responsables

4 antennes de proximité et leurs responsables



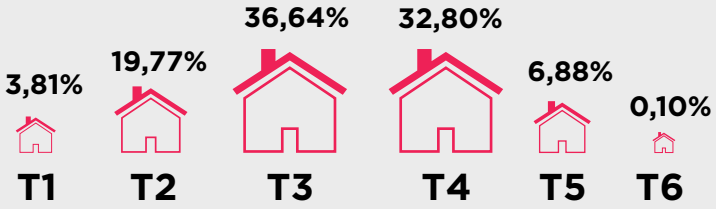
LES CHIFFRES CLÉS 2019

3 884
LOGEMENTS GÉRÉS

2018 : 3 885

> 5 LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS
> 6 LOGEMENTS VENDUS
> 104 LOGEMENTS RÉHABILITÉS

RÉPARTITION DES LOGEMENTS



23,84 %
des logements situés en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPPV)

534
ATTRIBUTIONS

2018 : 548

85%*
DE SATISFACTION GLOBALE DE NOS LOCATAIRES

2018 : 84,85%

14,40 M€
DE CHIFFRES D'AFFAIRES (LOYERS)

2018 : 14,30 M€

49,72
COLLABORATEURS
ETP (Equivalent temps plein)

2018 : 49,94

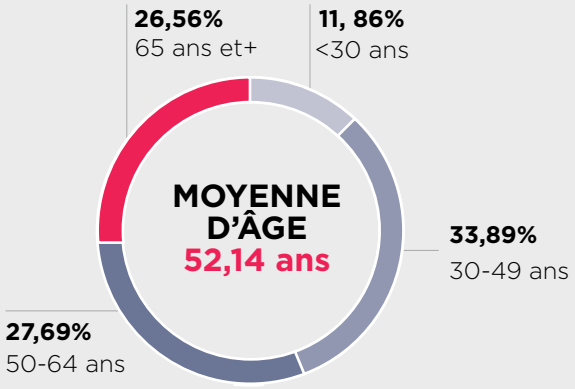
* Chiffre Logim

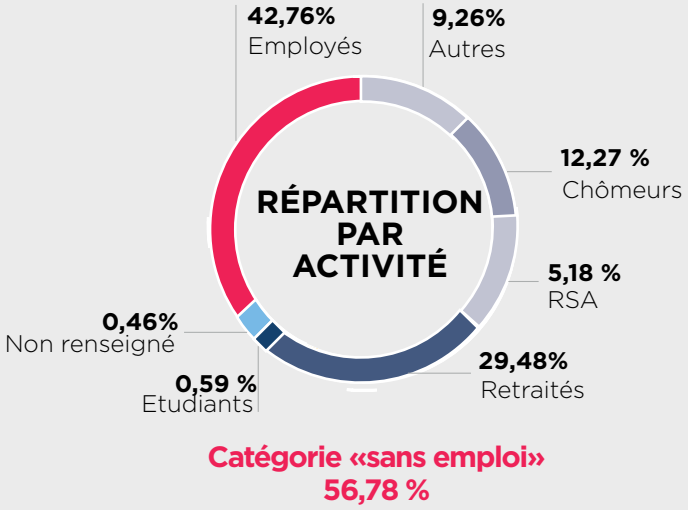
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Nos clients

26,56%

DES TITULAIRES DE BAIL ONT PLUS DE 65 ANS

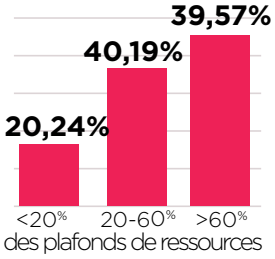




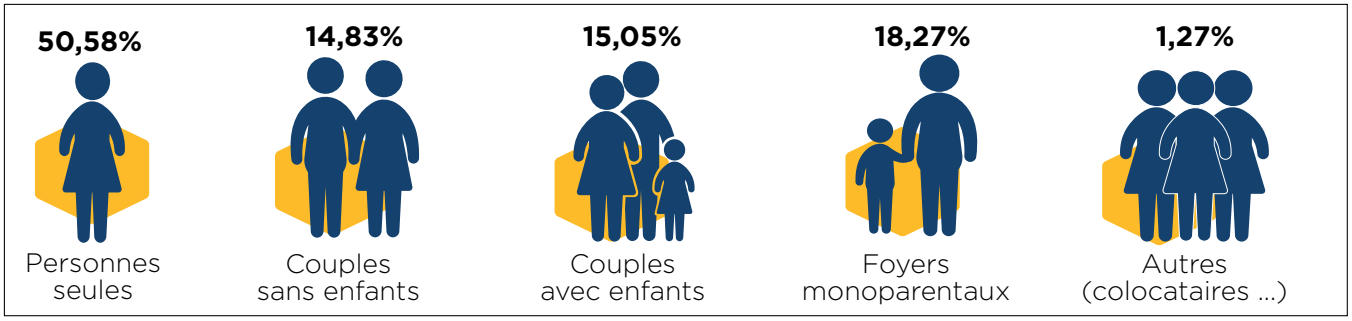
44,41%

DES LOCATAIRES REÇOIVENT DES AIDES AU LOGEMENT

RESSOURCES DES LOCATAIRES



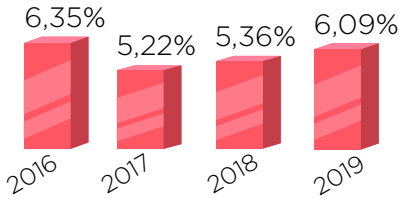
COMPOSITION



L'évolution de la vacance commerciale

VACANCE GLOBALE DES 4 DERNIÈRES ANNÉES

Logis Familial



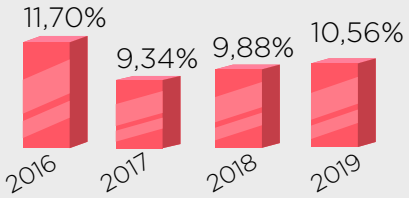
TAUX DE ROTATION

2019
13,52%

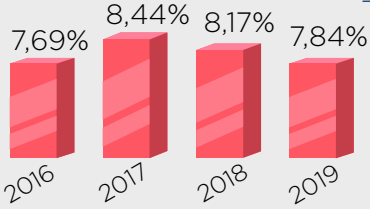
2018
14,49%

ÉVOLUTION DE LA VACANCE PAR AGENCE

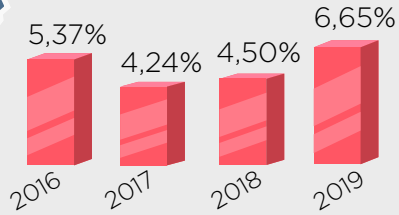
Argentan-Lisieux



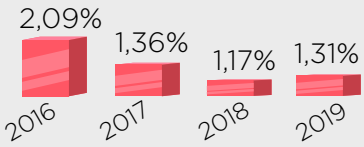
Flers-La Ferté Macé



Mortagne au Perche - L'Aigle



Alençon



LA GESTION SOCIALE ET CONTENTIEUSE EN 2019

Les chiffres 2019

46
JUGEMENTS

2018 : 46
2017 : 41

6450
LETTRES DE RELANCE
(locataires présents)

2018 : 7 080
2017 : 6 243

355
PLANS D'APUREMENT AMIABLES

2018 : 359
2017 : 369

14
EXPULSIONS

2018 : 13
2017 : 4

1403 €
DE DETTE MOYENNE
(Par dossier en cours)

2018 : 1 258 €
2017 : 1 189 €

FACTURATION ET RECOUVREMENT	2017	2018	2019
Rétablissement personnel (Nb de dossiers) Montant	37 58 679 €	40 86 808 €	21 45 914 €

LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE

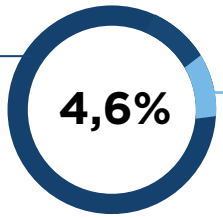
La répartition de l'effectif

12
Recrutements CDD ou CDI
(embauche ou remplacement)

49,72
SALARIÉS
ETP
dont 11,66 Personnel de ménage et gardiens
2018 : 49,94 ETP

0%
Accident de travail ou de trajet et maladie professionnelle
2018 : 0%

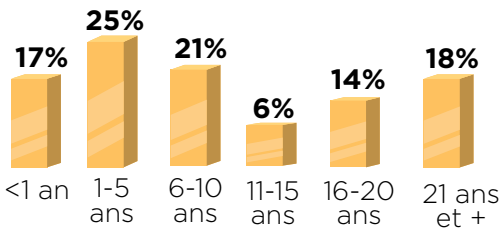
3,5%
Maladie ordinaire
2018 : 3,7%



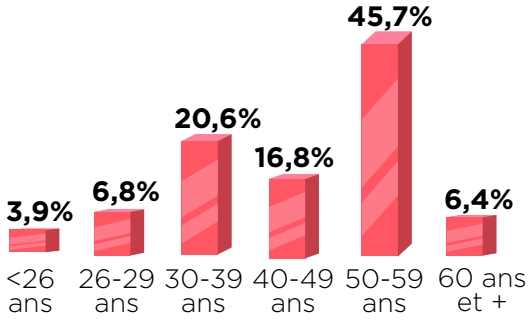
1,1%
Longue maladie
2018 : 0%

Absentéisme
2018 : 3,7 %

L'ancienneté moyenne est de 11 ans



La moyenne d'âge est de 47 ans



Valoriser les talents

En 2019, les formations ont été essentiellement axées sur :
> le management des équipes pour nos encadrants,
> des techniques métier (Gestion des sinistres, Photoshop pour nos visuels de communication, Ressources Humaines et comptabilité.)

17 FEMMES

32 Personnes formées **(soit 50% de l'effectif)**

15 HOMMES

Avancées de la Loi sur la formation professionnelle

En janvier 2019 est entrée en vigueur la loi **pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018**. Une nouvelle réforme de la formation professionnelle qui a pour objectif de former davantage. En effet, la mise en place du Compte personnel de formation (CPF) en lieu et place du Droit individuel à la formation (DIF) en 2015 avait rendu les salariés responsables de leur formation.

Cette loi «Avenir Professionnel» apporte des changements majeurs :

> **Le Compte personnel de formation (CPF) n'est plus crédité en heures de formation mais en euros : au lieu des 24 heures de formation annuelles dont ils bénéficiaient auparavant, les salariés peuvent consacrer à leur formation un crédit de 500 € par an dans la limite de 5 000 € sur 10 ans** (800 € par an dans la limite de 8 000 € sur 10 ans pour les personnes non qualifiées). Ce crédit est alloué à tous les salariés, y compris ceux à temps partiel. Il peut être utilisé de manière libre, hors temps de travail.

> Autre mesure de simplification : **le développement d'une application permettant, dès fin 2019, de connaître le nombre d'euros cumulés, de trouver les formations éligibles, de contacter les organismes de formation, de s'inscrire et de payer, etc...**

> La disparition progressive des OPCA (centres collecteurs), le notre étant UNIFORMATION : ce sont les Urssaf qui collectent les sommes destinées à la formation. Quoi qu'il en soit, **seules les entreprises de moins de 50 salariés bénéficient désormais d'aides pour financer les formations de leurs salariés, les budgets dédiés à la formation sont donc désormais quasiment entièrement financés par l'entreprise.**

Création d'un nouveau poste

... POUR UNE QUALITÉ DE SERVICE ACCRUE

Le poste de « Responsable PSP (Plan Stratégique du Patrimoine) et référent agence » a été créé en février 2019.

Pourquoi cette création de poste

Notre patrimoine réuni sur les deux sociétés étant très dense (10 700 logements) et réparti sur l'ensemble du département de l'Orne et dans le Calvados, il est désormais indispensable de réaliser une analyse détaillée de « l'état de santé » de notre bâti.
Aussi, les correspondants techniques étant gérés par 4 responsables d'agence distincts, les méthodes de travail employées étaient différentes selon les agences.

Le rôle du «Responsable PSP (Plan Stratégique du Patrimoine) et référent agence» ?

> Établir un carnet de santé du patrimoine immeuble par immeuble.
> Lister les besoins de travaux techniques utiles sur l'ensemble du parc.
> Aller vérifier la qualité des travaux réalisés et la terminaison des opérations importantes.
> Mettre à jour la prévision et le suivi du PSP (avec chiffrage).
> Suivre et gérer les CTA en agence.
> Collecter les besoins des agences en termes de demandes techniques ou ponctuelles en relation avec les Responsables d'agences.

NOTRE BILAN FINANCIER

COMPTES 2019

ACTIVITÉ ET RÉSULTATS

PRODUITS	2019	%	2018	%	ÉCART
Vente d'immeubles	0,00	0,00	311 374,40	1,51	-100,00%
Loyers	14 424 883,13	67,48	14 295 776,65	69,26	0,90%
Produits annexes	1 050 189,37	4,91	1 028 745,47	4,98	2,08%
Production immobilisée		0,00	0,00	0,00	
Production stockée		0,00	-251 528,69	-1,22	-100,00%
Reprises sur provisions	972 365,98	4,55	1 152 442,67	5,58	-15,63%
Autres produits	444 802,49	2,08	97 815,40	0,47	354,74%
Produits financiers	130 458,18	0,61	140 234,80	0,68	-6,97%
Charges récupérées	2 333 340,56	10,92	2 362 476,49	11,45	-1,23%
TOTAL produits hors exceptionnels	**19 356 039,71**	**90,55**	**19 137 337,19**	**92,72**	**1,14%**
Produits exceptionnels	2 019 600,68	9,45	1 502 799,77	7,28	34,39%
TOTAL PRODUITS	**21 375 640,39**	**100,00**	**20 640 136,96**	**100,00**	**3,56%**

CHARGES	2019	%	2018	%	ÉCART
Achats et services extérieurs	8 186 761,93	38,30	7 803 863,33	37,81	4,91%
Impôts et taxes	2 682 002,65	12,55	2 682 527,65	13,00	-0,02%
Charges de personnel	2 211 415,91	10,35	2 170 818,18	10,52	1,87%
Dotations aux amortissements	3 797 377,95	17,76	3 676 418,25	17,81	3,29%
Dotations aux provisions	1 451 299,60	6,79	1 282 138,69	6,21	13,19%
Autres charges	253 352,97	1,19	254 105,05	1,23	-0,30%
Charges financières	669 855,48	3,13	731 542,01	3,54	-8,43%
TOTAL charges hors exceptionnelles	**19 252 066,49**	**90,07**	**18 601 413,16**	**90,12**	**3,50%**
Charges exceptionnelles	504 267,59	2,36	900 689,94	4,36	-44,01%
Intéressement	57 861,48	0,27	73 193,34	0,35	-20,95%
Impôt Société	0,00	0,00	0,00	0,00	
TOTAL CHARGES	**19 814 195,56**	**92,70**	**19 575 296,44**	**94,84**	**1,22%**

	2019	%	2018	%	ÉCART
RÉSULTAT	**1 561 444,83**	**7,30**	**1 064 840,52**	**5,16**	**46,64%**
	21 375 640,39	**100,00**	**20 640 136,96**	**100,00**	**3,56%**

SOLDES INTERMÉDIAIRES DE GESTION

Le résultat de l'exercice est en progression de 46,64 % par rapport à 2018; ceci explique en grande partie les produits exceptionnels (plus value sur vente + dégrèvements).

PRODUITS	2019		2018		Var. Résultat
	Montant	% loyers	Montant	% loyers	
Loyers	14 424 883,13	100,00	14 295 776,65	100,00	0,90%
Marge brute totale	11 224 145,85	77,81	11 211 962,00	78,43	0,11%
Valeur ajoutée	2 857 983,85	19,81	3 275 195,23	22,91	-12,74%
EBE	723 986,52	5,02	1 165 302,64	8,15	-37,87%
Résultat d'exploitation	370 350,63	2,57	801 814,84	5,61	-53,81%
Résultat courant	445 519,79	3,09	875 860,16	6,13	-49,13%
Résultat de l'exercice	1 561 444,83	10,82	1 064 840,52	7,45	46,64%
Capacité d'autofinancement	5 304 582,37	36,77	4 525 393,93	31,66	17,22%

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 2019
- 3% pour la moyenne des taux des années 2017, 2018 et 2019

L'autofinancement net HLM et le ratio correspondant ressortent ainsi pour les années 2017 à 2019 :

	2019	2018	2017
CAF	5 304 582,37	4 525 393,93	4 800 082,54
Remboursements emprunts locatifs	-3 764 326,24	- 3 613 784,47	-3 468 351,19
Variation intérêts compensateurs	-6 900,61	-21 494,00	- 56 541,33
Autofinancement net HLM	**1 533 355,52**	**890 115,46**	**1 275 190,02**
Total produits financiers (comptes 76)	130 458,18	140 234,80	151 620,02
Total produits activité (comptes 70)	17 808 413,06	17 998 373,01	17 969 595,84
Charges récupérées (comptes 703)	-2 333 340,56	- 2 362 476,49	-2 242 942,03
Dénominateur ratio autofinancement net HLM	**15 605 530,68**	**15 776 131,32**	**15 963 870,14**
Ratio autofinancement net HLM	**9,83%**	**5,64%**	**8,03%**
Moyenne 3 ratios	**7,83%**		

NOS RÉALISATIONS

DIVERSIFIER NOTRE OFFRE DE LOGEMENTS

La réhabilitation d'Argentan

L'opération de réhabilitation concerne un ensemble immobilier de 104 logements collectifs, situé à l'entrée d'Argentan en limite d'agglomération :

Bât A	Bât B	Bât C
2 au 12 Pl du point d'Argentan > 48 logements	2 au 6 Rue des Tanneurs > 24 logements	2 au 8 Rue Guillaume le Conquérant > 32 logements

Performance thermique

> Rénovation des façades par la mise en œuvre d'un système d'isolation thermique par l'extérieur
> Remplacement des menuiseries des parties communes par des menuiseries isolantes
> Remplacement des menuiseries extérieures, compris volets roulants intégrés
> Réfection de l'isolation des combles
> Mise en œuvre d'une isolation en plancher haut des caves
> Installation de robinets thermostatiques sur les radiateurs

Avant Réhabilitation

Après Réhabilitation

Confort-qualité de service

> Rénovation des halls, pose de carrelages au sol et murs
> Mise en place de luminaires à détection de présence
> Réalisation de plafonds acoustiques
> Remplacement des portes palières en vue d'une amélioration des qualités de sécurité, phonique et thermique
> Remplacement d'appareils sanitaires vétustes
> Mise en peinture des parties communes
> Mise en peinture des planchers de loggia
> Remplacement des garde-corps de loggia
> Complément des installations électriques des logements
> Interphonie : mise en place d'un système audio/vidéo avec lecteur Vigic y compris portes de caves
> Création d'aires conteneurs à l'extérieur avec apports volontaires des locataires

Cet aménagement est cofinancé par l'Union Européenne. L'Europe s'engage en Normandie avec le Fond Européen de Développement Régional.

Construction - ÉCOUVES (Forges)

Le Logis Familial a construit 5 logements individuels : 1 logements T3 en duplex, 2 logements T4 en duplex et 2 logement T4 de plein-pied sur la commune d'Ecouves-Forges situés « Place des Fruitiers ». Chaque logement dispose d'un jardin et d'un garage indépendant, salle de bain avec meuble vasque, carrelage et faïence toute hauteur, douche italienne au rdc et baignoire à l'étage pour les logements T4, sèche-serviettes, murs briques, double vitrage, volets roulants électriques dans toutes les pièces, 2 panneaux photovoltaïque par logement.

1 logement T3
de 69 m² (à étage)

T3

362,54 €
(y compris le loyer du garage)

2 logements T4
de 83 m² (à étage)

T4

483,13 €
(y compris le loyer du garage)

2 logements T4
de 85 m² (Rdc)

T4

494,14 €
(y compris le loyer du garage)

NOTRE STANDARD DE CONSTRUCTION 2019

Toutes nos constructions neuves répondent à notre standard de construction :

> Extérieurs

Menuiseries extérieures : double vitrage isolant, volets roulants électriques
Portes de garage : sectionnelles motorisées
Mur de séparation des terrasses

> Salle de bain

Douche thermostatique avec flexible et barre de douche, paroi en verre, douche italienne au RDC
Meuble avec vasque et miroir
Murs entièrement faïencés

> Production ECS et chauffage

Chaudière individuelle gaz à condensation, basse consommation.
Panneaux photovoltaïques en couverture en autoconsommation
Chauffage : radiateurs acier
VMC : Hygroréglable B (gaine isolée)

> Dans tous les logements

Carrelage 45x45 sur tous les sols
Création d'un cellier
Placards pour toutes les chambres et entrées
Jardins : clôtures rigides, engazonnement, haies périphériques, arbre fruitier

> Cuisine

Faïence dans l'espace cuisine
+ évier en matériau composite et meuble 3 portes

NOS ACTIONS QUALITÉ - COMMUNICATION

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Votre satisfaction nous FAIT PROGRESSER !

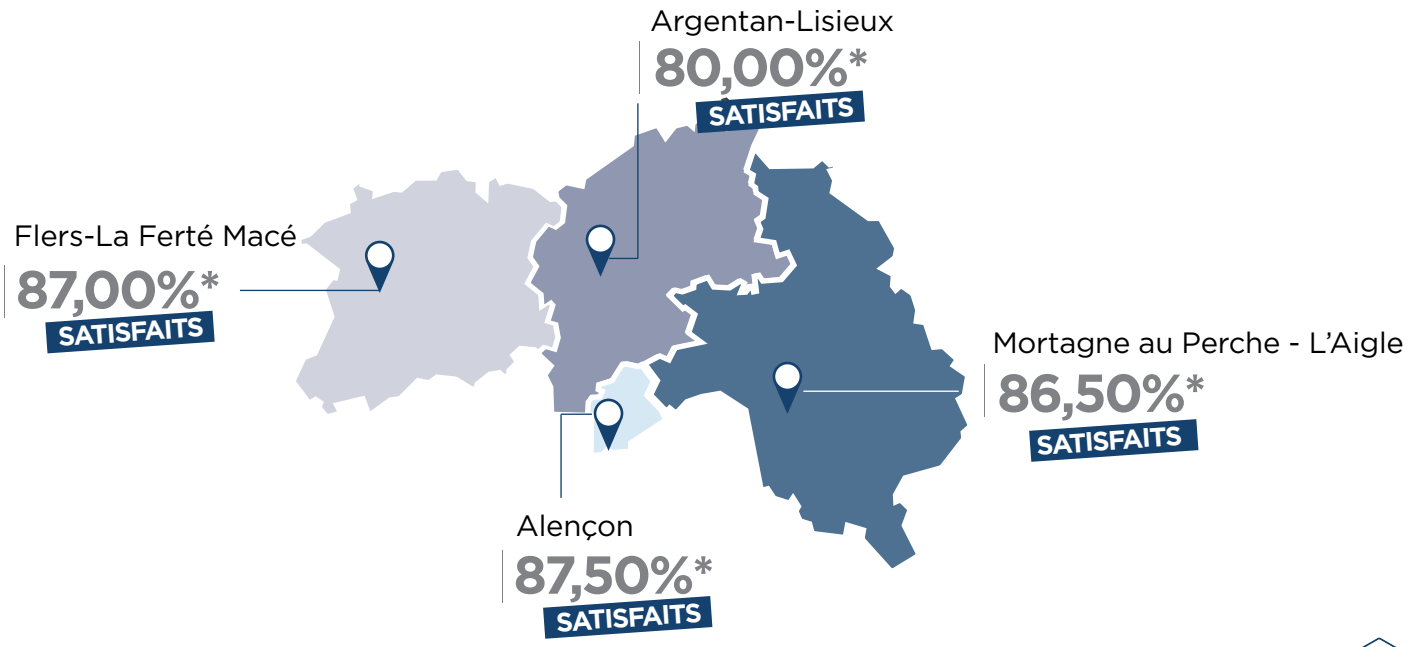
85 %
DE SATISFACTION GLOBALE*

82 %
SATISFAIT DU RAPPORT QUALITÉ/PRIX*

79 %
À NOUS RECOMMANDER*

* Logim

Répartition selon le territoire d'intervention



ENSEMBLE, BÂTISSONS L'AVENIR

VOUS APPRÉCIEZ :

Le fonctionnement global des équipements des parties communes

83% SATISFAITS

L'accueil lors des contacts

89% SATISFAITS

La sécurité du quartier

81% SATISFAITS

NOUS NOUS SOMMES AMÉLIORÉS :

La propreté des halls

80% SATISFAITS
2017 : 77%

Le fonctionnement de l'éclairage des parties communes

86% SATISFAITS
2017 : 78%

Les équipements électriques

76% SATISFAITS
2017 : 68%

L'enquête triennale 2019 a donné lieu à des résultats globalement satisfaisants même s'il reste des efforts significatifs à faire. La mise en place de la démarche Qualibail devrait améliorer ces points.

QUELQUES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2019

DU 27 FÉV AU 4 MARS 2019

Foire d'Alençon Ornexpo
20 000 visiteurs en 6 jours
20 salariés mobilisés

7 MAI 2019

Inauguration de 6 logements «Allée des chapeliers» à La Ferté Macé

24 MAI 2019

19ème édition
de la fête des voisins

31 AOÛT 2019

Fête de Quartier St Sauveur à FLERS

SEPTEMBRE 2019

Cohésion d'équipe lors des galopades à Alençon

OCTOBRE 2019

Réalisation d'une fresque à Argentan
Route d'Almenêche

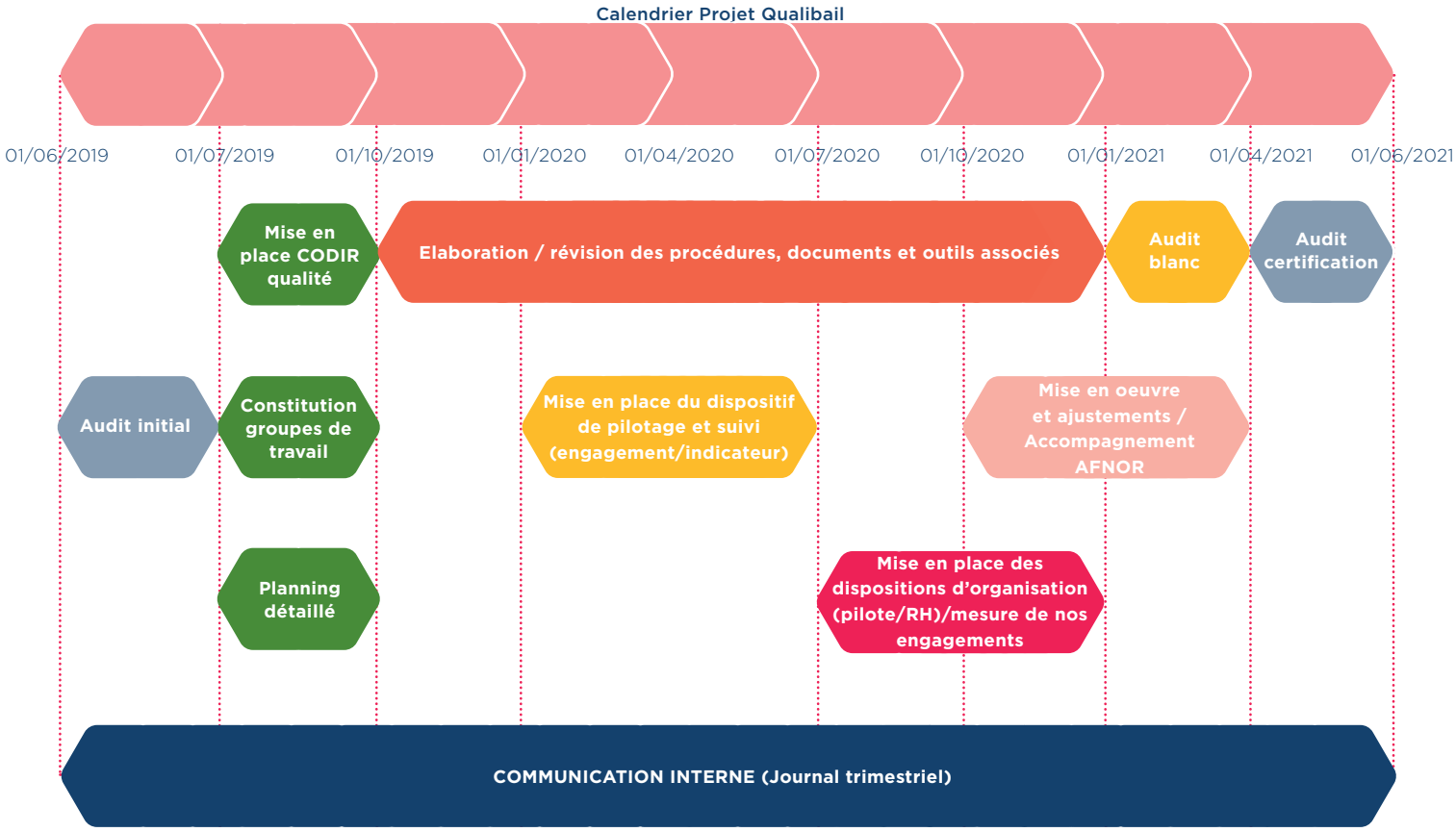
NOS PERSPECTIVES

LA QUALITÉ AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Avancement Qualibail

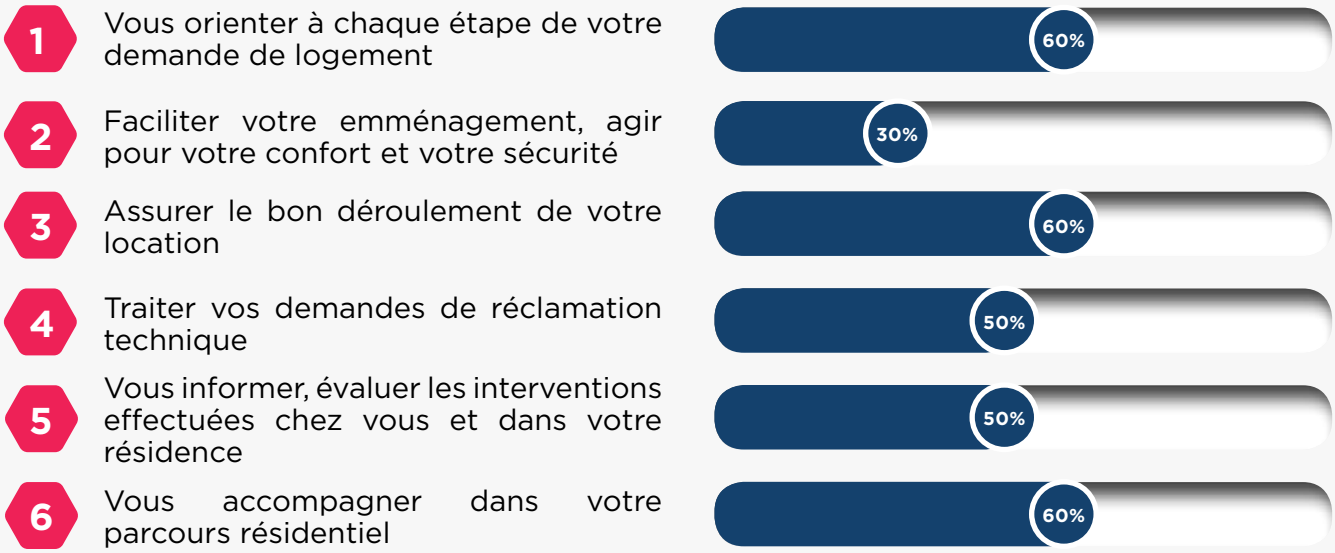
La Sagim et le Logis Familial se sont engagés dans une démarche de certification en 2019 en appliquant les exigences du Référentiel Qualibail. Les deux objectifs retenus étant d'une part, d'améliorer le fonctionnement de nos pratiques en interne et d'autre part, concourir de manière significative à la satisfaction des clients-locataires.

L'échéance de certification par AFNOR fixé par la Direction générale du 30 juin 2021 n'est à ce jour pas remis en cause, même si les évènements actuels relatifs aux problèmes sanitaires Covid ont quelque peu bousculé ou plutôt décalé la planification initialement prévue quant à la mise en place de ces exigences au sein de nos deux structures.



La Sagim et le Logis Familial peuvent d'ores et déjà s'appuyer sur le fait que les groupes de travail initiés en septembre ont permis une avancée significative quant aux objectifs à atteindre pour chacune des 6 familles telles que présentées ci-dessous :

ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET



A noter que sur les 16 procédures identifiées, 10 d'entre elles ont été écrites dont certaines prêtes à la validation du Codir Qualité au cours du second semestre :

- Procédure de la demande de logement.
- Procédure de la commission d'attribution.
- Procédure entrée dans les lieux.
- Procédure de la signature du bail.
- Procédure Gestion des attestations des détecteurs de fumées.
- Procédure Réclamations écrites.
- Procédure troubles de voisinage.
- Procédure d'intervention technique.
- Procédure organisation CTA.
- Procédure Astreinte.
- Procédure de sélection et d'agrément des prestataires.
- Procédure propreté des espaces communs.
- Procédure Communication des Travaux programmés.
- Procédure mutation.
- Procédure adaptation du logement.
- Procédure départ du logement.

RESTER ATTRACTIFS SUR LE MARCHÉ, C'EST INNOVER !

La situation économique du département de l'Orne reste difficile, avec le constat de perte d'habitants chaque année. Cela a, bien entendu, des répercussions sur notre vacance commerciale, les prospects étant de plus en plus difficiles à approcher.

C'est pourquoi nous nous devons d'être constamment présents, notamment par une communication originale et permanente. Voici 2 exemples d'actions découlant de ces réflexions qui ont été déployées en 2019.

LANCEMENT DE 2 OPÉRATIONS

Sets de table

> Des sets de table distribués dans certains restaurants sur chaque secteur.

Avec partie ludique (verso)

Sacs à pain

> Des « sacs à pain » distribués dans certaines boulangeries sur chaque secteur.

(verso)

POURSUITE DE 2 OPÉRATIONS LANCÉES EN 2018

> Film projeté dans plusieurs salles de cinéma jusqu'au 30 juin 2019.

> Publicité sur un arrière de Bus à Alençon et à Flers.

Conseil Concertation Locative

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Les représentants élus par les locataires jouent un rôle important dans la représentation et la concertation locative (trait d'union entre les locataires et le bailleur dans l'échange et la construction des projets de l'entreprise)

Rappel des résultats

51,96% > Mme LE MOINE Paulette (INDECOSA-CGT)
> M.GOSNET Patrick (INDECOSA-CGT)

36,08% > M.BERCERON Eric (CLCV)

11,96% > (AFOC) Pas de siège

3408 inscrits, **16,67%** de participation

Affectation territoriale CAL

Évolution de la réglementation des CAL

Un nouveau nom : Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL). Entrée en vigueur le 1er janvier 2019.

- Voix prépondérante du Maire en cas d'égalité de voix
- Pérennisation de la possibilité de séance sous forme numérique créée par la loi ALUR du 24 mars 2014
- Nouvelle compétence : Examen triennal des conditions d'occupation des logements soumises par le bailleur.

CONCERTATION SUR 2019

Signature d'une convention visant à la condamnation ou à la suppression des vides ordures dans les immeubles.

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

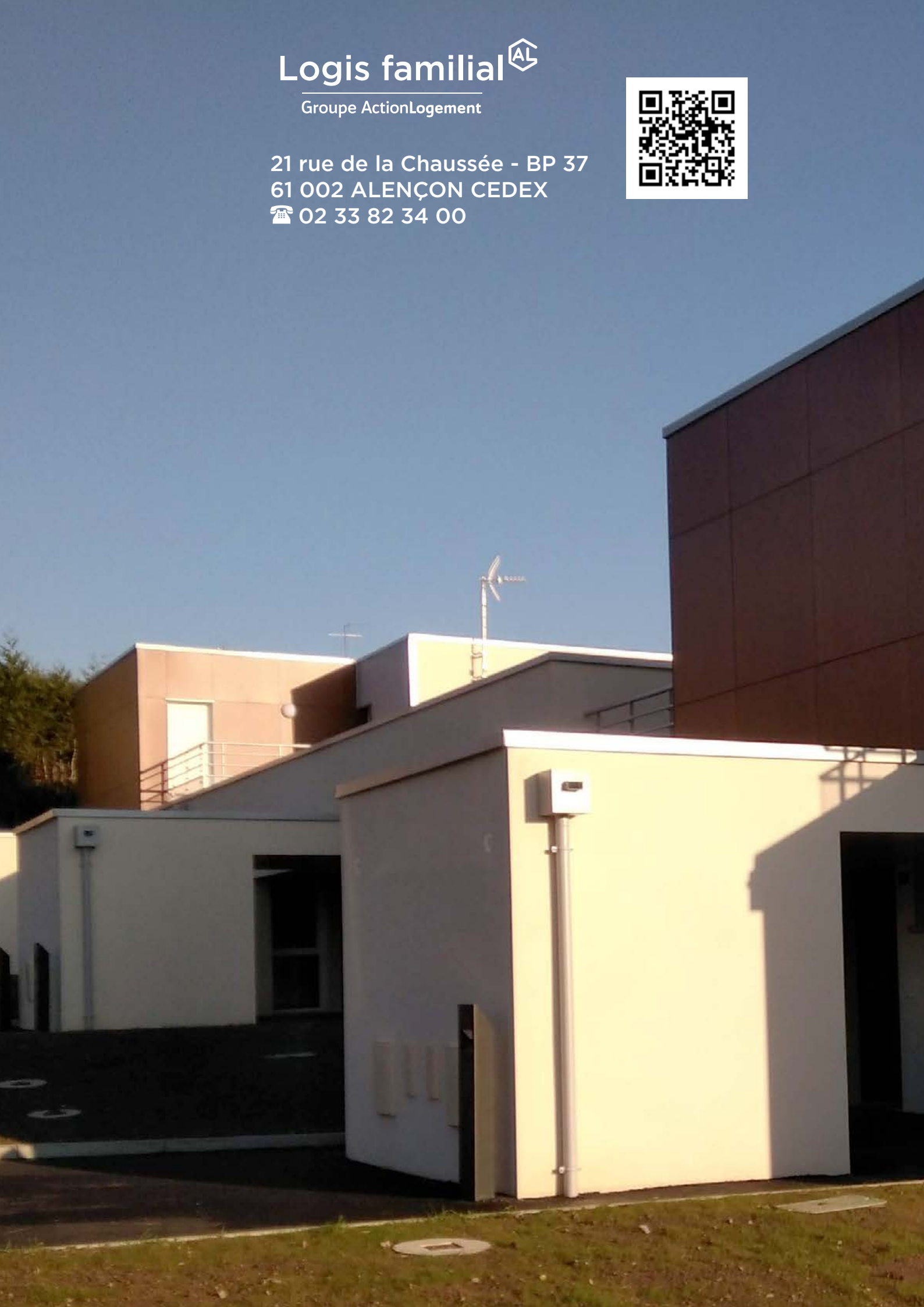
AGENCE D'ARGENTAN
Responsable : Mme Stéphanie MARIE
39, bis Rue de la République
61200 ARGENTAN
Tél. 02 33 67 09 39

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 2020
Conception et réalisation : Service Communication Logis Familial, Sagim
Crédits photos : LOGIS FAMILIAL, SAGIM - Freepik
Impression : Groupe Renard - Renard Production, 250 exemplaires

Logis familial

Groupe ActionLogement

21 rue de la Chaussée - BP 37
61 002 ALENÇON CEDEX
☎ 02 33 82 34 00