

Rapport de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise


LOGÉAL

IMMOBILIÈRE
ENSEMBLIER EXPERT ET INNOVANT

L'ÉDITO



LOGÉAL IMMOBILIÈRE, Ensemblier Expert & Innovant

2022, une année toute particulière pour LOGÉAL IMMOBILIÈRE qui fêtait ses 100 ans. Malgré la crise sanitaire, suivie d'une crise économique et sociale, LOGÉAL a fait face à cette adversité en faisant que cette crise soit une opportunité d'amélioration et d'innovation, en réinventant nos métiers, nos pratiques et nos outils au service des territoires et des habitants.

LOGÉAL, forte de ses 100 ans d'expérience, est une Entreprise Sociale pour l'Habitat reconnue pour ses savoir-faire et son agilité sur l'ensemble du territoire, elle entend poursuivre son engagement dans le développement responsable. Ses compétences très diversifiées, de constructeur, de gestionnaire de logement locatif ou d'aménageur, en font un partenaire privilégié des élus et des parties prenantes au quotidien. Logéal s'inscrit comme un opérateur dont la vocation est de servir l'intérêt général en proposant une offre immobilière adaptée à l'ensemble des territoires.

2022, une année particulière pour LOGÉAL IMMOBILIÈRE avec un changement de gouvernance : Philippe Viland cède sa place lors du conseil d'Administration du 26 avril 2022 à Christophe DESCOS, élu Président. Monsieur DESCOS est membre du Directoire de la Caisse d'Épargne Normandie et Président de Kiwai.

Pour LOGÉAL, nos maîtres mots pour 2022 restent développement et amélioration opérationnelle, les 2 piliers stratégiques de notre politique d'entreprise 2020-2022. Développement déjà de nos activités, avec plus de 710 logements neufs ou acquis sur cette période. C'est par le biais de projets novateurs, comme les logements inclusifs de Duclair, labellisé R2S (Ready2Services) bâtiment connecté / communicant: le numérique au service du bien-être et de la performance, associés à des espaces multi-usages, que nous asseyons notre image de bailleur social « ensemblier »,

au-delà de nos savoir-faire historiques.

Amélioration ensuite, en étant le premier bailleur social labellisé Livia. C'est en élevant notre niveau d'exigence sur des points essentiels, comme l'attractivité et la sécurité de notre patrimoine, que nous atteindrons une relation clients optimisée.

Demain, un nouveau projet d'entreprise 2023-2025 « Ensemble 2025 » mettra à l'honneur la satisfaction Client, la Qualité de Vie au Travail et la Transition Environnementale, des enjeux d'avenir et des compétences à mobiliser. Sur ce dernier axe, LOGÉAL est engagée dans la préservation de l'environnement depuis quelques années par l'amélioration de son parc énergivore. Un marché de conception-réalisation a été lancé pour une attribution fin 2022 à hauteur de près de 16 M€ pour la réhabilitation de plus de 430 logements. Ce n'est qu'une première phase, la seconde phase sera engagée dès 2023-2024. Ces opérations ont un double objectif : maîtriser la quittance des locataires en baissant les consommations liées au chauffage et à l'eau chaude et améliorer leur confort. De la même manière, LOGÉAL a poursuivi son programme d'adaptation de logements aux handicaps des locataires et aux besoins des éniors.

Et bien-sûr TERRITOIRE & HABITAT NORMAND, un atout majeur pour le territoire. À travers la mise en commun de nos compétences et de nos ressources, à travers nos axes stratégiques tels que redynamisation des centres-villes & centres-bourgs, l'accession et la promotion immobilière, ainsi que l'adaptation au vieillissement, nous sommes aujourd'hui en mesure d'écrire un futur dynamique et innovant.

Enfin, relance, climat, cohésion : nos missions d'intérêt général s'inscrivent plus que jamais dans les objectifs de notre projet d'entreprise, sans oublier, l'engagement de nos administrateurs et de nos collaborateurs ainsi que le soutien de nos collectivités pour relever tous ces défis.



**Christophe
Descos**

Président



**Christel
Roussel**

Directrice
Générale



SOMMAIRE

- 02 L'Édito
- 03 L'entreprise
- 04 Notre démarche responsable
- 05 Nos chiffres clés 2022
- 06 Les temps forts 2022
- 10 Nos projets
- 12 Promouvoir l'équilibre social des territoires
- 14 Préserver l'environnement
- 16 Contribuer à une économie durable
- 18 Valoriser les ressources humaines
- 20 Gouvernance et relations aux parties prenantes
- 22 La satisfaction de nos clients
- 23 Les indicateurs EurHo-GR®

L'ENTREPRISE

1922 - 2022 : 100 ans d'existence !

Une année 2022 riche en célébrations : JOYEUX ANNIVERSAIRE.

À l'occasion de notre 100ème bougie, nous avons souhaité non pas organiser un événement mais une année d'événements. Manifestations locales dédiées, jeux concours sur les réseaux sociaux, soirées anniversaire, défis collaboratifs...!

Nous avons souhaité aller à la rencontre de chacune des personnes qui ont pu participer, de près ou de loin, à l'histoire de LOGÉAL IMMOBILIÈRE, afin de les remercier.

Ce fut l'occasion de retracer les moments clés qui font aujourd'hui de LOGÉAL ce qu'elle est : une entreprise humaine, attachée à la satisfaction de ses clients, au bien-être de ses collaborateurs et à la qualité de ses prestations et services.

Notre satisfaction ? Les sourires des plus petits et des plus grands !



Notre démarche responsable

Projet d'entreprise 2020-2022

Dès 2020, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a structuré ses actions au sein d'un projet d'entreprise ambitieux pour la période 2020-2025 décliné en 2 temps : 2020-2022 & 2023-2025.

Ce projet, basé sur sa Convention d'Utilité Sociale (CUS) et son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) a défini des axes stratégiques et des objectifs forts y ont été inscrits.

Ce premier temps 2020-2022 a reposé sur deux piliers majeurs :

- le développement, inscrit dans notre ADN depuis de nombreuses années, qui a fait de LOGÉAL IMMOBILIÈRE, ce qu'elle est aujourd'hui.

- l'amélioration opérationnelle : rendre toujours plus attractif notre patrimoine, traiter nos logements énergivores, améliorer notre relation clients.

Par la mise en œuvre de ce projet, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a réaffirmé ses valeurs à travers :

- son rôle d'**ensemblier** par la réalisation d'opérations innovantes,

- sa **proximité** avec les territoires et la **reconnaissance** des parties prenantes,

- son **engagement social** envers les plus fragiles,

- sa **qualité de service** et la **satisfaction** de ses clients par la labellisation Livia,

- sa **responsabilité sociétale** dans la transition énergétique à travers des réhabilitations d'envergure.

Sur 2023, LOGÉAL IMMOBILIÈRE va engager le deuxième temps 2023-2025, projet « **ENSEMBLE 2025** » qui entend relever de nouveaux enjeux au service des habitants et des territoires dans un environnement toujours plus contraint.

**LOGÉAL IMMOBILIÈRE,
Ensemblier, Expert & Innovant**

Continuons d'innover pour nous différencier !

L'aventure LIVIA depuis 2020

Depuis la labellisation obtenue en décembre 2021, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a poursuivi ses actions inscrites dans la stratégie à 3 ans. Car si le premier objectif de labellisation a été atteint, le voyage se poursuit.

Les équipes de LOGÉAL IMMOBILIÈRE sont encore plus mobilisées pour :

- promouvoir le développement d'une véritable « culture client » au sein de l'organisme,

- renforcer la chaîne de valeur interne au bénéfice des équipes et des clients et ainsi améliorer le parcours-client et le parcours-collaborateur,

- prendre le virage de la transformation numérique et accompagner nos collaborateurs dans cette (r)évolution.

L'année 2022 a été une année digitale puisque deux nouveaux outils ont été mis à disposition des clients et des parties prenantes.

Le site internet, qui propose de manière claire et moderne des informations sur nos ambitions de travaux et d'accompagnement des personnes seniors pour répondre au besoin sociétal de maintien à domicile. Les biens à louer et à vendre sont mis en valeur avec des informations détaillées (emplacement dans le quartier, prix des charges, services proposés...) permettant aux demandeurs de logements de mieux se projeter.

Un espace dédié aux locataires intitulé « Mon espace client » est accessible depuis le site internet principal. Ce site, ainsi que l'application mobile, ont été développés dans le même esprit de transparence et de facilitation.

Ces outils permettent aux locataires de réaliser toutes les démarches en ligne 24h/24h . Les clients ont ainsi la possibilité de suivre en temps réel les avancées de traitement de leurs demandes par les équipes de LOGÉAL IMMOBILIÈRE, payer en ligne leur loyer, mettre à jour leurs données personnelles...

En 2022 :

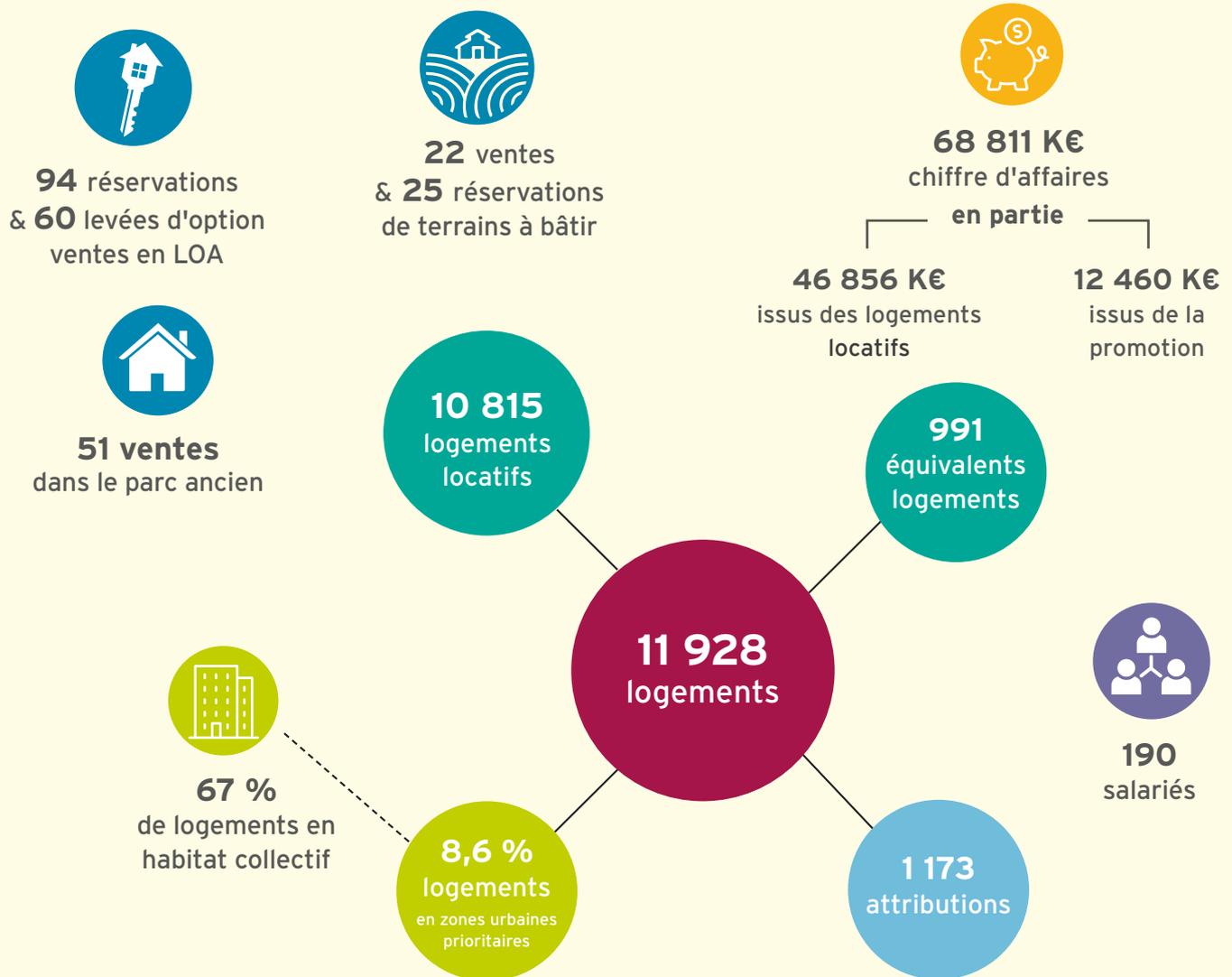
1 600

comptes clients créés

1 100

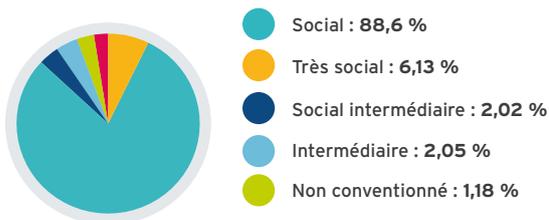
demandes réalisées depuis l'espace client

Nos chiffres clés 2022

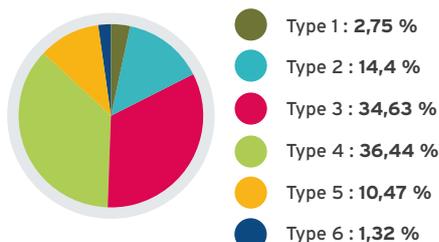


Répartition du patrimoine

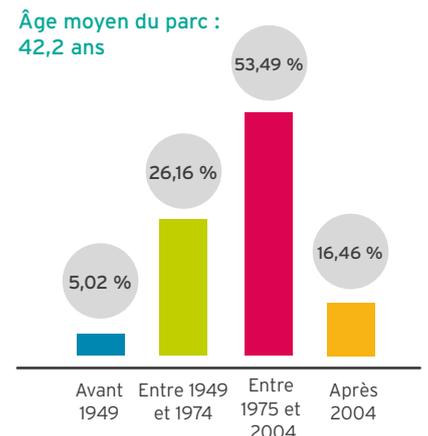
Par catégorie



Par type



Par période de construction (date de livraison)



Les temps forts 2022

70
manifestations
locataires

94
réservations &
60
levées d'option
ventes en LOA

22
ventes &
25
réservations de
terrains à bâtir

51
dans le parc
ancien



29/03

TOURVILLE-LA-RIVIERE

Pose de la première pierre de l'EHPAD des jonquilles



03/06

BARENTIN

Inauguration de la réhabilitation de l'immeuble Neveu et de sa fresque



09/06

BARENTIN

Représentation de la pièce de théâtre intergénérationnel



2022

JUMIEGES

Acquisition-amélioration du Clos du Chouquet - Restructuration en deux logements



22/06

PAVILLY

Manifestations locataires toute l'année à l'occasion de nos 100 ans



06/07

NOTRE-DAME-DE-GRAVENCHON

LOGÉAL en cirque - spectacle et ateliers sur le thème du cirque



JUILLET

MESNIL-ESNARD

Livraison de 15 appartements en accession et 3 en location Les Logis du Manoir



AOÛT

LE HAVRE

Remise des diplômes à huit jeunes pour leur participation au chantier éducatif



2022

YVETOT

Exposition photo dans le parc quartier Rétimare à l'occasion de nos 100 ans



20/09

FAUVILLE-EN-CAUX

Inauguration de la Résidence Les Serres (19 maisons en location et 4 en accession)

Les temps forts 2022



2022 COLLABORATEURS
Organisation de défis tout au long de l'année par nos collaborateurs à l'occasion de nos 100 ans



8/09 LE HAVRE
Premières récoltes au jardin partagé de la résidence Lamartine, soutenu par le plan France Relance



21/09 MALAUNAY
Dégustation des fruits et légumes du jardin partagé et animations



19/09 PETIVILLE
Inauguration du domaine de Vilbéry : 35 logements et 18 terrains à bâtir



03/10 PORT-JÉRÔME SUR SEINE
Inauguration de la Maison 3S - Solutions Services Séniors



05/10

BARENTIN

Fin des travaux de réhabilitation thermique du bâtiment Sainte Framhilde



DEC.

DARNETAL

Livraison du programme ARBOREA, composé de 30 appartements en accession



16/12

CAUDEBEC-LES-ELBEUF

Inauguration des travaux de réhabilitation à La Mare Aux Boeufs



DEC.

RESEAUX SOCIAUX

Concours Facebook tout au long de l'année et Calendrier de l'Avent à l'occasion de nos 100 ans



DEC.

LIMESY

Acquisition-amélioration de la maison Dève et restructuration en deux logements



21/12

LE HAVRE

Spectacle et animations sur le thème de Noël

Nos projets

Nos **programmes** à venir qui marqueront nos années futures



SOTTEVILLE-LES-ROUEN

Construction de 24 logements collectifs en PSLA

Commercialisation début 2024

PAYS-DE-CAUX

Traitement des DPE F&G sur tout notre patrimoine (phase 1 : 430 logements)

Travaux 2022- 2025



YVETOT



**Démolition de l'ancienne friche Mr Bricolage.
Reconstruction de 69 logements (17 PSLA - 52 locatifs).**

Lancement 2024

DIEPPE

Démolition d'un bâtiment existant et reconstruction à l'identique de 10 logements, selon le patrimoine historique dieppois, avec réemploi des matériaux de construction

Démolition 2023 - travaux 2024



en cours de certification



SAINTE ADRESSE

Construction de 12 logements locatifs

Conception 2023 - travaux 2024

ALIZAY

Construction de 21 PSLA et réhabilitation d'un manoir en 10 logements

Conception 2023 - travaux 2024



Promouvoir l'équilibre social des territoires



Objectif
2023

Promouvoir la mixité sociale.

Objectif 2022 : politique de mobilité résidentielle



✓ **Partiellement validé** : La mobilité résidentielle vise à favoriser le parcours résidentiel de nos locataires en s'adaptant à leur situation. En 2022, nous avons réalisé 129 mutations internes pour un objectif de 190.

NOTRE STRATÉGIE

Face aux enjeux de territoire, LOGÉAL IMMOBILIÈRE continue son développement sur tous les segments du logement afin d'accompagner les politiques publiques, poursuit la rénovation de son parc afin de garantir à ses locataires une maîtrise des charges et développe des actions d'accompagnement social vis-à-vis des personnes fragiles.

Bien Vieillir à domicile

S'adapter aux évolutions de vie de nos locataires fait partie intégrante de nos priorités. C'est pourquoi nous avons co-construit, en collaboration avec nos confrères de TERRITOIRE & HABITAT NORMAND, un référentiel destiné aux locataires seniors sous le nom « BIEN CHEZ MOI, solutions d'habitats seniors ».

Le nombre de seniors de 65 ans et plus est en constante augmentation et leur volonté est de vieillir à domicile. Notre objectif est donc de favoriser leur autonomie en adaptant les logements à leurs besoins, de leur proposer un cadre de vie de qualité à proximité des commerces et services de santé et de promouvoir le lien social.

À l'horizon 2030, notre ambition est de disposer de 20% de notre patrimoine adapté au vieillissement et d'en faire bénéficier nos locataires en perte d'autonomie.

Notre offre comprend un référentiel de solutions techniques qui nous permet d'optimiser les travaux d'adaptation de nos logements. Celui-ci a été validé par le Gérontopôle de Normandie et un groupe d'ergothérapeutes. Nous proposons ainsi des équipements tels que les volets électriques, des prises électriques à hauteur ou encore des barres de maintien.

Cette offre est déployée à la fois dans le patrimoine existant de LOGÉAL IMMOBILIÈRE et dans les futures réalisations neuves.

Notre offre « BIEN CHEZ MOI, solutions d'habitats seniors » met également l'accent sur les services aux habitants et propose, en partenariat avec des associations nationales, des offres de téléassistance et de services à domicile.



Art graphique au Havre

Créer une continuité graphique au cœur de leur quartier, c'est ce à quoi se sont attelés les jeunes de la résidence Lamartine au Havre.

Encadrés par le collectif Spray Visions Graffiti, ces graffeurs en herbe se sont inspirés de monuments emblématiques de la ville pour les reproduire sur les murs extérieurs menant à la « cour ».

Ces ateliers, mis en place depuis 2021, ont eu lieu en avril, juillet et octobre 2022.

Une façon ludique de s'approprier leur lieu de vie et d'y apporter de la couleur !



MAISON 3S

Dans la continuité de notre politique du bien vieillir à domicile, la MAISON 3S (Solutions, Services, Séniors) a pour vocation de présenter les possibilités d'adaptation au sein des logements.

Cette maison construite en 1960 a été entièrement réaménagée de février à décembre 2021. Elle est en service depuis le 1^{er} septembre et a été inaugurée le 3 octobre 2022.

Limitier les déplacements, garantir la sécurité, installer des aménagements et équipements : tout pour faciliter le quotidien !

Située à Port-Jérôme-sur-Seine, la MAISON 3S se veut comme un lieu d'expérimentation et d'utilisation. Des solutions innovantes, mises à disposition par des partenaires, sont présentées et peuvent être testées par les séniors et les visiteurs : la domotique est au cœur du logement !

Au-delà de l'adaptation Sénior, la MAISON 3S est également la vitrine des travaux de réhabilitation thermique afin de répondre aux normes énergétiques actuelles (ITE : Isolation Thermique par l'Extérieur), remplacement des menuiseries, mise en place d'une VMC, remplacement du mode de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire (chaudière gaz et panneaux solaires thermiques).



SOS logement !



Un logement dédié pour l'hébergement d'urgence, c'est possible !

C'est ce que nous avons mis en place à Gruchet-le-Valasse, en partenariat avec l'A.H.A.P.S (l'Association Havraise d'Action et de Promotion Sociale), où un logement individuel de notre patrimoine est maintenant destiné à l'hébergement d'urgence de personnes défavorisées.

Cette démarche, encadrée par l'État, vise à proposer une mise à l'abri temporaire, conditionnée par une réorientation, ainsi qu'un accompagnement social pour renforcer les liens sociaux et favoriser l'accès aux droits fondamentaux.



Félicitations aux jeunes diplômés !

Huit jeunes ont participé aux chantiers éducatifs situés au sein de notre Quartier Prioritaire Ville (QPV) au Havre.

Ces chantiers se sont déroulés en deux sessions, en février et en juillet 2022.

Leur mission ? Un bon coup de propre et la mise en peinture d'un hall d'immeuble situé résidence Lamartine, des murs et grilles extérieures du local associatif « le Bon'Eure » résidence Humbert.

La gratification d'un montant de 350 € a permis à 3 jeunes de s'inscrire au permis de conduire et l'achat d'un outil informatique pour les 5 autres.

Ce local associatif fait lui-même l'objet d'une convention de partenariat entre LOGÉAL IMMOBILIÈRE et deux associations, l'AHAPS et l'AFEV, depuis 2021.

Quoi de mieux qu'un local associatif loué à titre gracieux pour se rencontrer, améliorer son cadre de vie en participant aux actions collectives au sein des deux résidences ?

Préserver l'environnement



Objectif
2023

Contrôle des prestations de l'entretien des espaces verts

Objectif 2022 : Lancement d'un marché afin de traiter les logements avec un DPE F et G d'ici 2025 sur tout notre patrimoine



✓ Validé : lancement des travaux en 2022

NOTRE STRATÉGIE

Par une volonté de maîtrise des coûts impactant les charges locatives, LOGÉAL IMMOBILIÈRE s'est, depuis de nombreuses années, engagée dans une politique d'amélioration de l'efficacité énergétique de ses logements. Son engagement dans la préservation de l'environnement se traduit par l'expérimentation, chaque année, de nouveaux procédés sur les chantiers de constructions neuves ou de réhabilitation, mais aussi pour l'entretien du parc et dans ses modes de fonctionnement.

Lancement des travaux de réhabilitation thermique

La révision du diagnostic de performance énergétique (DPE) publiée au 1^{er} juillet 2021 a abouti à une nouvelle classification des logements, qui prend désormais en compte à la fois leur performance énergétique et les émissions de gaz à effet de serre.

La loi Climat & Résilience, adoptée le 22 août 2021, est venue donner un calendrier pour réhabiliter les logements classés E, F et G.

LOGÉAL IMMOBILIÈRE s'est fixé deux objectifs clairs :

- avoir traité les étiquettes G pour 2025 et anticipé le traitement des logements classés F avant 2028

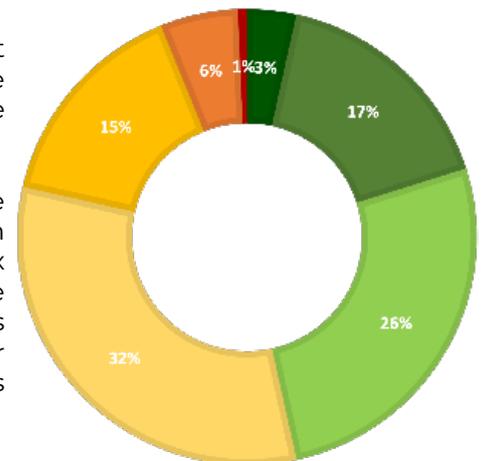
- sortir les logements à consommation excessive des étiquettes F et G et les amener vers des étiquettes performantes (B, C).

Nous avons pris le parti que le logement rénové doit permettre d'améliorer le confort du locataire avant tout et de le protéger de la précarité énergétique.

La visite préalable de chaque groupe est une étape cruciale pour définir un programme de travaux adapté aux occupants et donc garant de la réussite de l'opération. La sensibilisation des occupants sera aussi centrale pour atteindre des performances réelles dans l'utilisation des équipements.

% DE LOGEMENT

■ A ■ B ■ C ■ D ■ E ■ F ■ G



Mise en place du tri des déchets alimentaires à Barentin et Pavilly.

La Communauté de Communes Caux-Austreberthe a été lauréate d'un appel à projets porté par l'ADEME et la région en novembre 2021 sur le sujet de l'expérimentation de collecte des déchets alimentaires en apports volontaires.

L'objectif est de proposer l'expérience à 350 ménages répartis dans deux communes : Barentin et Pavilly. La collecte se fera sur 3 points d'apports volontaires au sein de notre patrimoine.

Cette expérimentation aura lieu sur une année. Les équipements nécessaires à cette collecte ont été installés fin novembre et début décembre 2022 sur ces trois sites.

Les locataires peuvent maintenant trier leurs déchets alimentaires et les descendre en pied d'immeuble dans ces bacs !



Impliqué dans la transition énergétique !



Dans le cadre de la politique de gestion durable et responsable de notre parc immobilier, nous effectuons des réhabilitations à dominante énergétique sur notre patrimoine. Les enjeux majeurs de la décarbonation de l'activité et de sobriété énergétique nous engagent à entreprendre sur nos logements une transition carbone s'inscrivant dans les grands enjeux nationaux.

Sur le territoire de Barentin, les groupes Sainte Framhilde, Gaillard, Neveu et Lalizel, soit 206 logements, font l'objet d'une réhabilitation thermique afin de garantir une lettre de DPE B. Les travaux concernent principalement l'enveloppe, avec la mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur, mais aussi le changement des menuiseries. Une dimension complémentaire, avec une reprise des systèmes de chauffage et de production d'eau chaude, enrichit ces travaux de réhabilitation.

Ces travaux sont certifiés BBC Effinergie : ce label nous permet d'obtenir des fonds FEDER ainsi que bénéficier du plan de relance de l'État. Il récompense notre investissement dans la mutabilité de notre parc immobilier face aux vieillissements de la population avec notamment la conception d'une cage d'escalier dédiée aux personnes âgées.

La réalisation de 3 fresques avec la participation de nos locataires prouve les bienfaits de l'intelligence collective dans les projets urbains. La qualité architecturale sobre du projet, couplée aux fresques, qualifient le quartier et les logements de nos locataires.



150

logements
réhabilités
sur notre
patrimoine en 2022

Sur les communes de Barentin et Lillebonne, ce sont respectivement 71 et 79 logements qui ont bénéficié d'une réhabilitation thermique. En amont, des « diagnostics en marchant » ont été réalisés par les équipes, les partenaires et les riverains. Ces diagnostics ont été l'occasion de repenser les lotissements : la remise en question du mode de collecte des déchets est notamment issue de cette réflexion.

Contribuer à une économie durable



Objectif
2023

dématérialisation des
enquêtes SLS

Objectif 2022 : Finalisation de la dématérialisation des factures et dématérialisation des bons de commande



Validé : amorcé en 2022 mais ralenti du fait du développement de la solution digitale

NOTRE STRATÉGIE

Veiller constamment sur les fondamentaux de gestion afin de maintenir un niveau de résultat en phase avec les besoins de fonds propres nécessaires pour financer notre développement. Préserver la qualité de notre parc, tout en maîtrisant le coût des loyers de façon à conforter l'attractivité et permettre ainsi, sur le long terme, d'assumer notre responsabilité économique et sociale.

Expérimentation des boîtiers cumulus

Dans notre rapport précédent, nous évoquions le sujet de boîtiers communicants sur nos cumulus. Une phase de tests en 2021-2022 nous a permis de relever les données et de les analyser.

Que disent ces résultats ?

Nous notons que 50% des ménages ont constaté une baisse de leur consommation électrique pendant cette période de test.

Le principe de ce boîtier ?

Détecter le tartre, de possibles fuites ou dysfonctionnements pour être plus réactifs dans la gestion de la complication.

Il permet également de réguler la température pour l'adapter à la composition familiale, ainsi que de suivre les consommations.

L'avis des locataires ?

Un boîtier non contraignant, la satisfaction est au rendez-vous !



Plan d'action sobriété énergétique

L'heure de la sobriété énergétique a sonné !

En 2022, nos équipes ont procédé au recensement des installations électriques dans les parties communes intérieures des immeubles (types d'éclairages).

Notre intention ?

Poursuivre le remplacement des équipements existants par des appareils peu énergivores afin de faire des économies.

Dans les premières actions prévues en 2023 : la modification des éclairages permanents, notamment avec l'utilisation de LED, d'appareils à détection ou encore d'interrupteurs temporisés.



Palier à la vacance des garages

C'est l'idée du partenariat avec JESTOCKE !

Le principe ?

Proposer nos espaces vacants à des fins de stockage !

En 2022, 83 de nos garages ont été exploités dans le cadre de ce partenariat, générant ainsi un revenu de 20 571 €. Jestocke intervient sur les 3 agences et succursale du Havre. Les secteurs urbains étant plus prisés, c'est pourquoi le Havre et Sotteville représentent l'essentiel des box loués.

Jestocke est une entreprise qui capte les box vides des bailleurs sociaux au niveau national. Avant de nous lancer dans ce partenariat, nous avons sondé nos collègues bailleurs déjà partenaires sur notre département, qui n'y ont trouvé que des avantages.

Le principe est bien la sous-location de box à des particuliers pour le stockage de meubles (hors produits dangereux). C'est une mise à disposition par le bailleur sans contrat de location (avec une convention),

et restitution par Jestocke en 48 heures si le bailleur souhaite récupérer son box. La rémunération est trimestrielle et vient en diminution de la perte générée par la vacance des box.



Chaud devant !



La résidence du Val à Port-Jérôme-sur-Seine fait l'objet de travaux de remplacement du système de chauffe. En 2022, 4 immeubles ont été achevés : les locataires bénéficient de nouveaux radiateurs de meilleure qualité avec robinet thermostatique. Une chaleur plus confortable se fait ressentir, pour la plus grande satisfaction des résidents.

Les travaux sur les immeubles restants se poursuivent en 2023.

400

balcons renforcés

Nous faisons depuis plusieurs années du renforcement de nos balcons une priorité. À fin 2022, tous les balcons de notre patrimoine ont été contrôlés et 400 ont été renforcés. D'ici 2025, la totalité des travaux aura été réalisée. Par la suite, des contrôles tous les 5 à 7 ans seront réalisés.

Valoriser les ressources humaines



Objectif
2023

Un baromètre social et le déploiement de la QVT

Objectif 2022 : groupe de travail QVT, baromètre social



☑ Validé : Mise en place du groupe de travail QVT avec définition des axes de travail

NOTRE STRATÉGIE

Plus que jamais en 2022, nos collaborateurs ont su faire preuve d'un grand professionnalisme et se sont adaptés à un contexte sanitaire sans précédent. Pour assurer la continuité de notre mission d'intérêt général, ils se sont mobilisés sur le terrain ou en télétravail. Nous avons ainsi maintenu un service client de qualité, et continué à livrer, attribuer, entretenir et réhabiliter nos logements sur tout notre territoire.

Déploiement du RGPD

Le Règlement Général sur la Protection des Données, obligatoire depuis le 25 mai 2018, vient régir le traitement des données personnelles en entreprise.

Un traitement de données doit avoir un objectif, une finalité, c'est-à-dire qu'une entreprise ne peut pas collecter ou traiter des données personnelles simplement au cas où cela serait utile un jour. À chaque traitement de données doit être assigné un but et une durée de conservation, qui doit bien évidemment être légal et légitime au regard de l'activité professionnelle.

LOGÉAL IMMOBILIÈRE a pris la décision de travailler avec un DPO (Délégué à la Protection des Données) externe, depuis 2021 pour améliorer sa conformité. Ce DPO externe a été désigné à l'issue d'une consultation à l'échelle de TERRITOIRE & HABITAT NORMAND.

Un audit a été effectué en début de

mission pour définir les plans d'actions pour chacune des Directions.

Depuis, LOGÉAL IMMOBILIÈRE a recruté un RIL (Référént Informatique et Libertés) pour coordonner le plan d'actions, accompagner les directions dans la mise en œuvre du RGPD et définir des Référénts Métiers (RM) dans chacune des activités .

Les RM , le RIL et le DPO ont conduit des groupes de travail réguliers et ont accompagné les collaborateurs dans leurs pratiques. L'ensemble des salariés a été sensibilisé aux principales notions RGPD, les procédures et règles internes ont été revues, des nouvelles fiches reflexes ont été communiquées aux collaborateurs pour la gestion et la sécurisation des données. Mais le RGPD étant un fil continu, des actions et des groupes de travail perdureront tant que nécessaire.

1

DPO

1

RIL

18

RM

262

actions

75%

des actions
mises en oeuvre

Télétravail : bilan positif !

Le télétravail en 2022 c'est : 640,5 jours de télétravail pour 79 collaborateurs.

Un an après la signature de l'accord d'entreprise, nous pouvons dire que le bilan est positif !

Ainsi, cet accord a été renouvelé pour une durée de 3 ans.

Aujourd'hui, proposer la possibilité de télétravailler est devenu un incontournable pour attirer de nouveaux talents.



Paroles de collaborateurs

“



Cécile DUVAL
Chargée des Affaires Domaniales

J'ai intégré SEINE MANCHE IMMOBILIÈRE en 2008 en stage de fin d'études de Droit Immobilier. J'ai ensuite été embauchée en tant que Chargée de Commercialisation au sein de l'agence d'Yvetot, où je suis restée 14 ans.

En 2019, j'ai réalisé un Take My Job au sein des Affaires Domaniales : j'ai tout de suite su que je souhaitais intégrer le service !

C'est en 2022 que l'opportunité s'est présentée et j'ai obtenu le poste ! Ce que j'aime dans le métier de Chargée des Affaires Domaniales, c'est le rapport au juridique. J'apprécie de travailler en lien avec les notaires, les élus, les géomètres... J'ai aujourd'hui la possibilité d'intervenir sur de nombreux projets, à différentes étapes, en collaboration avec tous les services de l'entreprise.

“



Jennifer FIGUER
Animatrice de proximité

Je suis arrivée chez LOGÉAL IMMOBILIÈRE en novembre 2016 en tant que Gardienne d'immeubles à Yvetot. Je travaillais auparavant dans une société de nettoyage. Je maîtrisais donc la partie entretien des parties communes, et j'ai découvert avec ce poste toute la partie administrative du métier. En février 2020, j'ai intégré l'agence de Pavilly en qualité d'Assistante d'agence. Je voulais quitter la partie « terrain » pour me consacrer davantage à la partie administrative qui me plaisait ! Malheureusement, avec le confinement, ma prise de poste n'a pas été évidente et le terrain a commencé à me manquer. Aujourd'hui, je suis Animatrice de proximité depuis juin 2022 et je m'épanouis dans un métier qui mêle à la fois le terrain et le bureau. Je me forme maintenant au management d'équipe, qui fait partie de mes nouvelles missions. Je remercie à présent les personnes qui m'ont permis d'évoluer ainsi !

13

mobilités internes

La mobilité interne, une chance pour tous !

Chez LOGÉAL IMMOBILIÈRE, la priorité est donnée aux collaborateurs. En effet, nos postes ouverts au recrutement sont systématiquement proposés en interne. Une expérience bénéfique pour le collaborateur, qui change de poste sans changer d'entreprise. Son intégration est d'autant plus rapide car les codes de l'entreprise sont déjà connus. C'est aussi

une nouvelle source de motivation pour le collaborateur qui se sent valorisé. Il découvre un nouveau métier dans un milieu sécurisant.



Gouvernance et relations aux parties prenantes



Objectif
2023

vie et déploiement des outils digitaux

Objectif 2022 : lancement du nouveau site internet, extranet locataire et application mobile



☑ Validé : lancement effectif le 22 novembre 2022

NOTRE STRATÉGIE

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en compte l'ensemble de nos parties prenantes. Celles pour qui et avec qui nous travaillons au quotidien : clients, élus, partenaires, collaborateurs et leurs représentants. L'échange, le dialogue et la concertation avec l'ensemble des parties prenantes sont les fondamentaux d'une relation de confiance mutuellement bénéfique et inscrite dans la durée.

Nouveaux outils digitaux : c'est lancé !

Notre nouveau site internet, accompagné du nouvel Espace Locataire et de sa déclinaison sur application mobile, ont été lancés le 22 novembre.

Nos outils ont été repensés pour mettre le locataire au cœur de notre stratégie digitale. Ainsi, le site fait la part belle à nos offres de location et d'accession.

Afin d'impliquer nos collaborateurs dans cette nouvelle démarche, des sessions de formation ont été programmées rendant autonome

chaque agence pour la publication des annonces.

En parallèle, les internautes, institutionnels, entreprises ou particuliers, peuvent découvrir les activités de l'entreprise ainsi que notre stratégie de recrutement.

Le développement de ces outils a également été réalisé en accord avec notre récente labellisation LIVIA, afin de toujours être fidèle à nos engagements.



Ont voté !

En 2022, nos locataires ont élu leurs représentants. Une campagne de communication a eu lieu entre octobre et novembre afin de sensibiliser les locataires à l'importance de leur vote.

Le vote a ensuite eu lieu par correspondance du 15 novembre au 6 décembre 2022.

Encadré par un huissier, le dépouillement s'est déroulé le 7 décembre.

Nous notons cette année un taux de participation de 16,90 %. Ce taux est supérieur à la moyenne observée chez les autres bailleurs et supérieur de 2 points à celui que nous avons obtenu il y a 4 ans !

Trois sièges étaient à pourvoir.

Les 2 listes en lice ont obtenu les résultats suivants :

AFOC : 43,02 %,

CNL : 56,98 %,

Mme Evelyne BONNICHON et M. Patrick MONNIER pour la CNL, ainsi que Mme Catherine DEMANNEVILLE pour l'AFOC ont été réélus.



NORMANDIE INNOVATION & HABITAT - LE L'HAB

C'est officiel ! La coopérative SEINE MANCHE PROMOTION change de nom et accueille de nouveaux associés !

Les associés de SEINE MANCHE PROMOTION ont décidé de changer la dénomination sociale de notre coopérative qui devient NORMANDIE INNOVATION ET HABITAT – LE L'HAB.

Ce nouveau nom correspond aux nouvelles activités de la coopérative. En effet, NORMANDIE INNOVATION ET HABITAT – LE L'HAB sera un outil commun au service de l'innovation (panneaux photovoltaïques, maisons bois, accueil des Séniors ...) pour toutes les sociétés membres de TERRITOIRE & HABITAT NORMAND.

Il permettra également de porter les opérations en BRS car la coopérative a obtenu l'agrément d'Organisme de Foncier Solidaire (OFS). Le Bail Réel Solidaire (BRS) est un outil destiné à favoriser l'accès social puisqu'il permet de dissocier la propriété du terrain et celle du bâti.

Six sociétés membres de TERRITOIRE & HABITAT NORMAND deviennent par ailleurs associées de NORMANDIE INNOVATION ET HABITAT – LE L'HAB.



Signature de convention

En janvier, les membres de TERRITOIRE & HABITAT NORMAND ont signé une convention avec LA BANQUE DES TERRITOIRES, qui porte sur un engagement d'investissement de 317 M€ afin de soutenir nos projets de développement.

C'est la première convention nationale que signe la BANQUE DES TERRITOIRES avec une société de coordination.

Sur la période 2022-2024, TERRITOIRE & HABITAT NORMAND va conduire un programme d'investissements de près de 450 millions d'euros pour construire 1 476 logements neufs et en réhabiliter 1 103. Ce rapprochement entre les deux entités va permettre à TERRITOIRE & HABITAT NORMAND de consolider ses moyens et outils d'intervention. Cela va s'articuler autour de trois axes majeurs : l'adaptation du patrimoine aux enjeux du vieillissement de la population et du handicap, l'accès et la promotion immobilière, la redynamisation des centres-villes et centres bourgs.



Joyeux anniversaire !

Tous au rendez-vous pour célébrer notre centenaire !



Le 13 septembre, nous avons réuni nos partenaires le temps d'un après-midi autour de tables rondes sur les thèmes d'"Ensemble", du "Maintien À Domicile" et de "Demain Se Construit Aujourd'hui".

Animées par Michel MURLIN, ces conférences ont permis à nos intervenants experts de livrer leur vision de la relation de travail avec un bailleur social, ainsi que ses enjeux.

Ce fût également l'occasion de revenir sur des anecdotes et les moments forts qui font de LOGÉAL IMMOBILIÈRE ce qu'elle est aujourd'hui : un ENSEMBLIER, EXPERT et INNOVANT !

Les moments d'échanges et de partages se sont prolongés autour d'un cocktail.

LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

Tous les ans, l'institut d'études RÈGLE DE 3 évalue la satisfaction de nos locataires. Plus de 2 000 enquêtes téléphoniques ont ainsi été menées sur notre parc.

Les enquêtes portaient principalement sur des thématiques essentielles pour les locataires :

la perception du quartier et de la résidence, les équipements et la sécurité, la gestion de la relation avec le bailleur...

Avec une nouveauté cette année : la satisfaction des locataires entrants dans un logement neuf et des accédants.

LOCATAIRES ENTRANTS DANS UN LOGEMENT EXISTANT

95%
sont satisfaits de la prestation de service

90%

sont satisfaits d'avoir trouvé un logement en adéquation avec leur demande

94%

se sentent heureux dans leur quartier (environnement, transports en commun, aménagement)

LOCATAIRES ENTRANTS DANS UN LOGEMENT NEUF ET ACCÉDANTS

100%

sont d'accord pour dire que l'architecture extérieure et le look du logement leur plaisent

98%

sont satisfaits de l'accueil par nos équipes

92%

sont satisfaits du rapport qualité/prix

Notre parcours clients



Parcours clients & Moments clés★





SOC 1

Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales

SOC 1.1		2020	2021	2022
Croissance de l'offre	Croissance de l'offre de logements locatifs	4,56 %	-1,22 %	-0,39 %
	Croissance de l'offre en foyers	0,00 %	-11,04 %	-0,3 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	51	78	110
	Nombre de logements anciens acquis non conventionnés	0	0	0
	Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	459	0	0

SOC 1.2		2020		2021		2022	
Répartition des logements neufs et acquis par typologie		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
	T1	21	37	0	0	0	0
	T2	101	50	3	53	12	50
	T3	211	62	30	67	42	65
	T4	150	82	38	88	52	85
	T5	27	96	7	99,9	4	111
	T6 et +	0	0	0	0	0	0

SOC 1.3		2020	2021	2022
Répartition des logements livrés par catégorie de financement (en nombre de logements)	« Très social »	14	5	24
	« Social »	494	63	86
	« Social Intermédiaire »	2	10	0
	« Intermédiaire »	0	0	0
	« Logements non conventionnés à loyers maîtrisés »	0	0	0

SOC 1.4		2020	2021	2022
Production en accession sociale	Logements neufs livrés	na	na	na
	Logements neufs livrés en location-accession	28	54	96

SOC 1.5		2020	2021	2022
Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année	na	928	1026
	Logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	292	386	406
	Autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	878	906	918
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	2,66 %	3,56 %	3,75 %
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	7,99 %	8,34 %	8,49 %

Labels / certifications concernés : Séniors

Caractéristiques des logements concernés :

Logement SENIORS : logement répond à 100% à la note de cadrage

Logement ADAPTÉ/HANDICAP : Le logement ne correspond pas à 100 % à la note de cadrage stratégique. (Adaptations simples : SDB avec douche)

Logement AMÉNAGÉ : avec travaux divers : Le logement ne correspond pas du tout à la note de cadrage (aménagement proposé pour le confort du locataire)

SOC 1.6		2020	2021	2022
Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	Étudiants (rés. universitaires)	148	0	0 place
	Personnes âgées autonomes	881	801	801 places
	Personnes âgées dépendantes	248	248	248 places
	Personnes handicapées	263	263	233 places
	Ménages en situation de fragilité sociale/économique	26	26	26 places
	Travailleurs	0	0	0 place
	Autres publics	0	0	0 place
	Personnes âgées dépendantes	248	248	248
	Personnes handicapées	263	263	233

SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales

SOC 2.1

Niveau moyen des loyers du parc

Loyer mensuel(€/m² S hab)

	2020	2021	2022
Parc « Très social »	4,94	4,97	5
Parc « Social »	5,36	5,42	5,46
Parc « Social intermédiaire »	7,48	7,56	7,64
Parc « Intermédiaire »	7,01	7,05	7,07
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na

Mise en place d'une politique des loyers 2022 précisant l'augmentation annuelle des loyers pour les locations en cours et pour les loyers à la relocation. Cette politique permet également de minorer l'augmentation de certains groupes (loyer inadapté au marché, logement très grands, sites sensibles...). Cette politique recense aussi les offres commerciales de garages afin de limiter la vacance des garages.

SOC 2.2

Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année

Loyer mensuel(€/m² S hab)

	2020	2021	2022
Parc « Très social »	5,26	5,02	5,32
Parc « Social »	5,65	5,34	5,73
Parc « Social intermédiaire »	na	8,08	na
Parc « Intermédiaire »	na	na	na
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na

Mise à jour des tarifs suivant le projet de convention APL

SOC 2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attribution de l'année)

	2020	2021	2022
Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	-	21,33 %	22,1 %
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	-	25,97 %	24,2 %

SOC 2.4 Évolution globale du montant des loyers

1,53 %

0,66 %

0,42 %

SOC 2.5 Evolution du montant des charges locatives (€/m² S hab)

Évolution du montant des charges récupérables

0,44

0,6

1,09

Évolution du montant des charges récupérables hors énergie

0,14

0,02

-0,03

Augmentation du coût des énergies, impact important sur les charges de chauffage et d'ECS

SOC 2.6 Taux de mutation interne

14,93 %

13,64 %

12,39 %

Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement

1,35 %

1,5 %

0,81 %

SOC 2.7

Soutien à l'accès à la propriété

Logements existants vendus à des particuliers non locataires

-

30

42

Logements vendus à des locataires de l'organisme

15

18

9

Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement

49

48

51

La clause de garantie de rachat est incluse dans tous les actes de vente

SOC 2.8

Description des pratiques - santé et sécurité des locataires

La sécurité des locataires est la priorité, afin d'illustrer notre engagement, plusieurs actions sont réalisées : depuis plusieurs années, des audits sont conduits sur son patrimoine, régulièrement des conseils sont rappelés aux locataires pour prévenir les risques d'intoxication au CO₂, les risques de fuites de gaz, notamment au moment des remise en route du chauffage. Sur la période 2021-2023, dans le cadre du contrat d'entretien des chaudières individuelles au gaz, des détecteurs de CO₂ sont installés dans les 3400 logements concernés.

SOC 3

Accompagnement des locataires

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat

SOC 3.1 Personnel de terrain (nombre d'ETP)	Personnel de terrain	-	60	49,48
SOC 3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50 % (nombre d'ETP)	Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client	-	13,51	12,68
SOC 3.3 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - autres (nombre d'ETP)	Autres salariés dédiés au cadre de vie et à la relation client	-	19,81	21,78
SOC 3.4 Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12		203	218	205
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12		176	533	552

SOC 3.5

Description des pratiques - Accompagnement social des locataires en situation de fragilité.

L'accompagnement social des familles en matière de prévention de l'impayé est principalement fait par les Conseillères sociales, ainsi que par les référentes des quartiers QPV. Elles sont identifiées par l'affichage dans toutes les entrées d'immeuble et points d'accueil à l'attention des locataires connaissant des difficultés financières ou sociales.

En matière de conflits de voisinage, et pour les sites gardiennés, les gardiens d'immeuble interviennent en premier niveau. Pour les sites non-gardiennés, c'est le référent relation-client qui intervient sur les troubles mineurs. Des relais sont prévus avec le régulateur du Pôle prévention et l'animateur de proximité pour des troubles récurrents qui ne trouvent pas de solution avec le gardien, ou pour des troubles intermédiaires ou graves. En fonction de la problématique, une médiation est organisée avec tous les protagonistes.

Il existe également un nouvel outil (projet FNAVDL) que LOGÉAL peut utiliser et ce plutôt pour les dossiers compliqués et en stade avancé de procédure. Il s'agit de l'établissement d'un diagnostic dynamique personnalisé, établi par un tiers neutre, qui est l'Armée du Salut, le but étant le maintien dans les lieux.

SOC 3.6

Description des pratiques - Gestion de proximité

Notre volonté est d'être au plus près des locataires en proposant un service de proximité renforcé, assuré par 7 animateurs de proximité, 35 gardiens, 7 employés d'immeubles et 3 CESF. Dans les QPV, 2 référentes sociales assurent le lien et développent les animations avec les locataires. En 2022, les animations portaient sur les eco-gestes (fabrication de produits ménagers etc), ateliers cuisine, sensibilisations au tri des déchets, sensibilisations à la sécurité, lotos, fresques et concours de dessins, etc.

2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.

3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

SOC 4

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat

SOC 4.1

Nombre de ménages entrants dans l'année

Ménages entrants

na

na

993

Pour 2022, seulement 1005 libérations, d'où la baisse du nombre de nouveaux entrants par rapport à l'année précédente.

SOC 4.2

Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

Âge du titulaire du bail entrant (1)

- de 25 ans

17,54 %

16,37 %

18 %

25-30 ans

-

16,81 %

14,1 %

31-64 ans

-

57,97 %

59,4 %

65 ans et +

-

9,07 %

8,5 %

SOC 4.3

Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

Ressources des ménages entrants (2)

< 60 % du plafond de ressources

66,19 %

73,24 %

73,4 %

entre 60 et 100 % du plafond de ressources

18,97 %

20,25 %

19,9 %

> 100 % du plafond de ressources

1,26 %

2,11 %

3 %

SOC 4.4

Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

Part des ménages entrants

Personne seule

35,52 %

34,07 %

34,1 %

Famille monoparentale

36,51 %

34,51 %

35,5 %

Couple sans enfant

10,97 %

12,59 %

12,8 %

Couple avec enfant(s)

17 %

18,66 %

17,5 %

Autre configuration (cohabitation, colocation...)

na

na

na

SOC 4.5 Part des ménages recevant une aide au logement

Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement (en %)

47,82

44,54

44,11

SOC 4.6 Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

Part de titulaires de bail de 65 ans et plus

25,9

25,9

26,6

SOC 4.7 Soutien financier aux projets locaux

Montants versés aux associations de locataires

0 €

0 €

0 €

Autres associations

0

0

1200 €

SOC 4.8 Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires

1

1

1

Autres associations

9

6

7

SOC 4.9

Contribution à la cohésion sociale

QPV de Cléon et Barentin

Le Référent social a participé, pour l'année 2022, à 6 rencontres dans le cadre de la GUSP. Les partenariats ont été consolidés sur chaque territoire. La participation aux différentes instances (COTECH, utilisation de la TFPB, COPIL...) ont permis de mettre en avant les actions mises en place pour la création du lien social, l'amélioration du cadre de vie de nos locataires en QPV.

La création du jardin partagé à Cléon a fait l'objet d'une convention de partenariat avec la ville, l'association le Sillage, le Champ du Possible et LOGÉAL IMMOBILIÈRE. L'objectif étant la mobilisation des locataires autour d'un projet commun, les rendre acteurs pour les autonomisés dans la pratique du jardinage. LOGÉAL IMMOBILIÈRE a également favorisé le « vivre ensemble » par le biais des animations (Pâques, fête de l'été, halloween, Noël) mises en place tout au long de l'année mais aussi par la création d'espaces de convivialité (bancs, tables...).

Pour sensibiliser nos locataires à la propreté des espaces extérieurs, nous avons proposé, sur chaque territoire, des actions participatives et citoyennes (marches vertes).

- Plusieurs chantiers éducatifs ont été réalisés sur l'année 2022 : 7 sur Cléon, 1 à Barentin.
- Cohésion sociale : continuité du chantier d'auto-réhabilitation porté par le Maillon Normand - la Croix Rouge. Ce projet a pour objectif de lutter contre l'exclusion sociale en permettant aux ménages vulnérables de remettre en état leur logement ainsi que lever les freins à la mutation ou de favoriser le relogement vers un autre bailleur.
- L'éco appartement : c'est un lieu permettant la création de lien social par le biais d'ateliers mis en place mensuellement par notre Référent Social.

QPV LE HAVRE : Actions menées depuis 2021 sur le territoire

Ces dispositifs peuvent concerner :

- les partenariats avec les acteurs locaux et l'implication dans les dispositifs locaux existants (Gestion Urbaine de Proximité) tels que la participation à différentes instances (type Comité Technique dans le cadre des actions menées sur le territoire, réunions TFPB (actions prévisionnelles et bilan), diagnostic social en marchant (1 par an). Ce dernier permet de constater les dysfonctionnements au sein du quartier et de mettre en place, en lien avec les partenaires, des axes d'amélioration. Notre objectif commun est de permettre à nos locataires un mieux-vivre au sein de son quartier. Les diverses actions menées en co-construction favorisent la création ou pérennisation du lien social et donnent la possibilité à chacun de nos locataires de se rendre acteur de leur lieu de vie.
- les actions spécifiques aux Quartiers Prioritaires de la Ville et au renouvellement urbain : chantiers éducatifs menés en partenariat avec l'AHAPS (deux pour l'année 2022) nous permettent de favoriser la cohésion sociale. 8 jeunes âgés entre 17 et 22 ans ont participé à ce type d'action. Le but de cette démarche est de valoriser l'image des jeunes sur le territoire par une participation à une action collective en agissant sur leur cadre de vie. Cette action permet également l'apprentissage au respect de leur environnement de façon collective et éducative. Chaque jeune reçoit une formation d'un professionnel, selon les travaux qui sont à effectuer, ainsi qu'une gratification financière lui permettant l'accès au Permis de Conduire et/ou à l'achat de matériel informatique pour ses études. Un local a également été mis à disposition de le cadre d'une convention partenariale. Ce lieu permet de mettre en place des ateliers divers portés par l'AHAPS et l'AFEV.

Cohésion sociale : idéal de vivre ensemble, qui suppose une lutte active et permanente contre l'exclusion sociale (contre la pauvreté et l'isolement), et le développement du lien social entre les citoyens (par la création de réseaux de solidarité).

La mise en place de notre action Café-Brioche tous les 3^{èmes} jeudis du mois au sein du local associatif permet de lutter contre l'exclusion sociale. En effet, les objectifs sont de proposer un lieu d'échange et de convivialité mais aussi de favoriser le lien social entre les locataires, les habitants, le personnel de notre entreprise et nos partenaires.

Les animations collectives réalisées tout au long de l'année permettent aux locataires de se rencontrer et de profiter de moments conviviaux. Ces moments sont autant de « bulles d'oxygènes » qui permettent à chacun selon son implication dans l'action de respirer un moment en dehors de son quotidien. Un jardin partagé a, par ailleurs, été créé pour sensibiliser nos locataires à consommer différemment, les rendre acteurs d'un projet commun et partager des moments conviviaux. L'encadrement de ce jour est effectué par l'association Havre de Vers.

ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

2020

2021

2022

▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau

ENV 1.1

Classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)

A bâti très performant

3,2 %

3,5 %

3,4 %

B 51-90 kWh/m²/an

14,2 %

15,6 %

16,4 %

C 91-150 kWh/m²/an

24,25 %

24,44 %

26 %

D 151-230 kWh/m²/an

32,8 %

31,4 %

31,5 %

E 231-330 kWh/m²/an

15,4 %

15 %

15,1 %

F 331-450 kWh/m²/an

6,7 %

6,4 %

5,4 %

G bâti énergivore

0,6 %

0,6 %

0,6 %

Données non disponibles

2,8 %

3,1 %

1,6 %

Performance énergétique moyenne du parc locatif

197

176

173

ENV 1.2

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*

< 6 kg CO₂/m²/an

4,5 %

5,1 %

4,9 %

6-10 kg CO₂/m²/an

9 %

9,7 %

10,8 %

11-20 kg CO₂/m²/an

28,5 %

29,1 %

29,5 %

21-35 kg CO₂/m²/an

30,5 %

30,7 %

31,4 %

36-55 kg CO₂/m²/an

18,8 %

17,2 %

16,6 %

56-80 kg CO₂/m²/an

4,5 %

4 %

4 %

> 80 kg CO₂/m²/an

1,4 %

1,2 %

1,2 %

Données non disponibles

2,8 %

3,1 %

1,6 %

Emission de GES moyennes du parc locatif (ancien DPE) (en kg d'équivalent CO₂/m²/an)

28

26,5

26,1

Sont exclus des calculs les locaux avec un GES vierge / un GES non classé ou GES vide

ENV 1.4

Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)

Par une technologie dédiée (solaire, etc.)

10,6 %

11,2 %

11,3 %

Logements reliés à un chauffage urbain

6,3 %

6,3 %

6,3 %

Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie

0,00 %

0,00 %

0,00 %

ENV 1.5

Montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc

Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année

na

na

16 M€

ENV 1.6

Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E

Nombre de logements disposant après rénovation d'une étiquette A à E

na

na

300

logements

ENV 1.7

Consommation d'eau dans le patrimoine

Consommation d'eau sur le patrimoine

0,7 m³/m²/an

0,64 m³/m²/an

0,6 m³/m²/an

Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau

21,06 %

24,68 %

24,77 %

ENV 1.8

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques²

99,21 %

99,12 %

99,18 %

Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie

88

88

88

ENV 1.9**Description des pratiques - Sensibilisation des locataires****Agence de Pavilly**

1^{er} projet sur les déchets :

Dans le cadre du recyclage des déchets alimentaires, la Communauté de Communes de Caux Austreberthe a été lauréate d'un appel à projets porté par l'ADEME et la région en novembre 2021 sur le sujet suivant « expérimentation de collecte des déchets alimentaires en apports volontaires ».

2^{ème} projet sur les déchets :

En novembre 2021, des sacs cabas ont été distribués par la Communauté de Commune avec la contribution de LOGÉAL IMMOBILIÈRE à chaque locataire des immeubles Messenger, Chabrier, Massenet, Berlioz, St Saens et Debussy pour transporter les déchets recyclables et les amener directement aux containers recyclables.

Agence d'Yvetot

Compostage collectif, en partenariat avec la commune de Rives-en-Seine et Caux Seine Agglo, en date du 6 avril 2022 sur le groupe Les Oiseaux.

Prospectus « guide pratique du tri » mis à disposition dans deux points d'accueil et sensibilisation des locataires.

QPV (Barentin/Cléon/Le Havre)

Pour sensibiliser nos locataires à la propreté des espaces extérieurs, nous avons proposé, sur chaque territoire, des actions participatives et citoyennes (marches vertes).

ENV 2**Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme**

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale ;

Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets des gaz à effet de serre

ENV 2.1

Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

Logements neufs
Nom des labels/certifications
Logements réhabilités
Nom des labels/certifications

0,00 %

0,00 %

0,00 %

-

0 %

29,91 %

0,00 %

BBC renov

-

ENV 2.2

Opérations livrées conformes aux critères de " chantiers à faibles nuisances "

Part de logements neufs et réhabilités livrés
Nom des labels/certifications

15,48 %

0 %

0 %

-

-

-

ENV 2.3

Émissions de CO₂ liées aux déplacements³

Total des émissions de CO₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)
Nombre de véhicules de service
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO₂/Km)
Nombre de véhicules de fonction
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO₂/Km)

38,9

45,3

45,3

3

3

5

105

105

118

9

9

10

102,44

102,44

113

ECO 1
Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

	2020	2021	2022
ECO 1.1 Ratio d'Autofinancement net HLM		10,9 %	7,75 %
ECO 1.2 Autofinancement net rapporté aux loyers	15,24 %	10,88 %	7,75 %
ECO 1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc	2 255 €/logt	2 717 €/logt	2 813 €/logt

Poursuite de l'effort d'entretien et d'amélioration du patrimoine en 2022
ECO 1.4
Effort annuel moyen en production et acquisition de logements

Montant des investissements	2020	2021	2022
En production et acquisition de logements année N	28 683 475 €	20 138 194 €	19 406 228 €
En production et acquisition de logements année N-1	31 805 555 €	28 683 475 €	20 138 194 €
En production et acquisition de logements année N-2	18 496 786 €	31 805 555 €	28 683 475 €
En production et acquisition de logements année N-3	23 458 677 €	18 496 785 €	31 805 555 €
En production et acquisition de logements année N-4	30 788 587 €	23 458 677 €	18 496 785 €
En production et acquisition de logements année N-5	42 292 657 €	30 788 587 €	23 458 677 €
En production et acquisition de logements année N-6	34 849 054 €	42 292 657 €	30 788 587 €
Investissement annuel moyen	2020	2021	2022
En production et acquisition de logements N à N-4	26 646 616 €	24 516 537 €	23 706 047 €
Par logement acquis ou produit année N à N-4	247 878 €/logt	216 823 €/logt	162 121 €/logt
En production et acquisition N-1 à N-5	29 368 452 €	26 646 616 €	24 516 537 €
Par logement acquis ou produit N-1 à N-5	255 546 €/logt	243 449 €/logt	152 184 €/logt
En production et acquisition de logts année N-2 à N-6	29 977 152 €	29 368 452 €	26 646 616 €
Par logement acquis ou produit N-2 à N-6	269 507 €	281 784 €/logt	131 161 €/logt

ECO 1.5
Équilibre financier moyen des opérations - neuf

Croissance du parc	2020	2021	2022
Part des fonds propres	21 %	17,6 %	18,5 %
Part des emprunts	78 %	82,4 %	78,6 %
Part des subventions	1 %	0 %	2,9 %
Montant moyen des fonds propres investis par logement produit ou acquis	33 690 €/logt	30 000 €/logt	26 395 €/logt

5 opérations livrées en 2022 représentant 86 logements
ECO 1.6
Équilibre financier moyen des opérations de réhabilitation

Opérations de réhabilitation de logements de l'année			
Fonds propres investis	24,5 %	19 %	15,5 %
Emprunts	71,4 %	80,3 %	82 %
Subventions	4,1 %	0,7 %	2,5 %

Poursuite du programme de réhabilitation, notamment énergétique du patrimoine

**ECO 1.7**

Taux de vacance

TOTAL	0,85 %	0,93 %	1,39 %
Moins de 3 mois	0,51 %	0,43 %	0,92 %
Plus de 3 mois	0 %	0 %	0,07 %
Motifs techniques ou en prévision de vente	0,34 %	0,5 %	0,4 %
Taux de logts neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	0,14 %	0,21 %	0,14 %

L'organisation par processus en place depuis presque 30 ans permet à LOGÉAL de démontrer des performances remarquables en terme de vacance notamment la vacance commerciale de plus de 3 mois. L'année 2022 a confirmé encore une fois cette performance, néanmoins au 31/12 LOGÉAL dénombre 8 logements vacants de plus de 3 mois.

ECO 1.8

Taux de recouvrement

-	94,69 %	94,13 %
---	---------	---------

ECO 2**Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs**

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs

ECO 2.1

Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés par catégorie de parties prenantes (K€)

Salariés	8 912	9 387	9 510
Fournisseurs et prestataires	71 300	75 694	75 138
Administrations fiscales	8 751	9 063	9 466
Banques	5 533	4 815	6 116
Actionnaires	2	2	4
État (Cotisations à des fins redistributives)	1 993	1 583	1 639

ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique (h)

45 173

58 660

38 041

L'activité d'acquisition amélioration génère la totalité des heures d'insertion par l'activité économique

ECO 2.3

Nombre et typologie des partenaires économiques

Part de fournisseurs et prestataires	70,6 %	70,1 %	75%
--------------------------------------	--------	--------	-----

périmètre de 100 kms autour du siège social (76190) conservé

ECO 2.4

Délai de paiement moyen des fournisseurs (jours)

Délai de paiement moyen des fournisseurs	26	29	25
Part de factures payées dans les délais (facultatif)	95,72 %	92 %	95,89 %

ECO 2.5

Description des pratiques - Politique et pratiques d'achats responsables

LOGÉAL est un donneur d'ordre conséquent et les sommes importantes, dédiées à tous les volets de son activité de bailleur social doivent être dépensées dans le respect des réglementations, mais aussi dans le cadre d'une politique « ACHATS » structurée sur la base de principes dont l'entreprise choisit de se doter. Le conseil d'administration a décidé en conséquence de privilégier la maîtrise du risque juridique, la performance économique des achats et l'achat responsable, se traduisant par la mise en œuvre d'engagements gagnant/gagnant avec nos partenaires.

ECO 2.6

Part des marchés réalisés avec des PME - TPE

Part des marchés attribués à des TPME	-	98,1 %	93,3 %
---------------------------------------	---	--------	--------

RH1
Équité d'accès et de conditions d'emploi

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations) ; Égalité de traitement (égalité femmes-hommes ; handicap)

RH 1.1

Proportion d'intérimaires rapportée à l'effectif total

	2020	2021	2022
CDI	93,59	94,34	98,58 %
CDD (Hors CDD de remplacement)	1,52	8,07	1,16 %
Intérim	0	0	0,26 %

Nous avons connu des difficultés de recrutement sur l'année 2022.

Nous avons donc fait appel à l'intérim pour certains remplacements.

RH 1.2

Apprentissage, professionnalisation, Parcours Emploi Compétence

	2020	2021	2022
Parcours emploi compétence / anciens contrats aidés	0 salarié	0 salarié	0 salarié
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	8,8 salariés	7 salariés	9 salariés
Stagiaires	0 stagiaire	1 stagiaire	1 stagiaire

RH 1.3

Répartition des salariés par âge

Âge	2020		2021		2022	
	Hommes (en %)	Femmes (en %)	Hommes (en %)	Femmes (en %)	Hommes (en %)	Femmes (en %)
< 30 ans	-	-	1,1	10,2	2,7	10,2
30-39 ans	-	-	6,5	23,7	7	23
40-49 ans	-	-	10,2	16,7	8,6	16
> 50 ans	-	-	10,8	21	11,2	21,4

RH 1.4

Répartition des salariés par catégorie et par genre

Catégories		2020		2021		2022	
Ouvriers		0	0	0	0	0	0
Employés		-	-	16,1	50,5	16,6	49,7
Agents de maîtrise		4,9	11,9	4,3	12,9	4,3	13,4
Cadres		5,4	7,6	6,5	7	6,4	6,4
Directrices et cadres dirigeantes		5,41	1,1	6,45	1,1	2,1	1,1

RH 1.5

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2020	2021	2022
Travailleurs handicapés employés durant l'année	13	12	13
Équivalent en ETP	11,1	7,6	9,8
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (€)	37 912	32 095	24 300
Contribution collectée par l'URSSAF (€)	0	0	0

RH 1.6

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*

(en K€)	2020		2021		2022	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Employés	na	na	26,3	27,3	27,1	27,6
Agents de maîtrise	33,2	34	32,7	33,4	34,1	33,8
Cadres	55,5	53	52,7	50,3	55,8	52,8

RH 1.7 Écart de rémunérations

	2020	2021	2022
Salaire médian	30 K€	28,9	29,4 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	3,5	3,4	3,32

RH 1.8 Index de l'égalité professionnelle

Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année	2020	2021	2022
		96 %	89 %

RH 1.9 Description des pratiques - politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité

- Application stricte de l'article 1132-1 du code du Travail : Le recrutement se fait uniquement sur l'adéquation entre les compétences du candidat et les besoins de l'entreprise pour le poste concerné, mutation interne, notation et évaluation annuelle, rémunération, intéressement,...
- Aménagement de poste pour les personnes en situation de handicap
- Plan de formation soutenu et accessible à tous



RH2

Employabilité et évolution professionnelle

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique ; nombre d'heures)

RH 2.1

Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	Nb de salariés	Nb d'hrs	Nb de salariés	Nb d'hrs	Nb de salariés	Nb d'hrs
Employés	na	na	122	1982	135	2260
Agents de maîtrise	24	472	27	626	33	411
Cadres	20	422	23	582	18	206
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	8	102	8	266	8	108

Plan de formation soutenu en 2022 dans le cadre de la stratégie de la relation clients mise en place avec le label LIVIA : tous les collaborateurs en relation directe avec les clients ont été formés selon un programme spécifique mis en œuvre pour LOGÉAL. Les collaborateurs ont également suivi des sessions de formation à la gestion de l'agressivité, de coaching de l'accueil téléphonique, de renforcement des compétences sur les outils informatiques, tels que le pack Office, les logiciels métiers, etc...

RH 2.2

Accès à la formation

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Part des salariés hommes et femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	94,44 %	68,7 %	98,11 %	93,23 %	90,91 %	100 %

RH 2.3

Mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année	18	11	13
dont : nombre de promotions internes dans l'année	13	6	8
Total de postes pourvus dans l'année	47	34	37

RH3

Santé et bien-être des salarié(e)s

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme

RH 3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur

Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	12,56 %	12,81 %	14,27 %
Autres avantages sociaux	Prime vacances, prime d'ancienneté, gratification médaille du travail, journée enfant malade rémunérée, subrogation de salaire à 100% dès le 1 ^{er} jour en cas de maladie et maternité (à l'issue de la période d'essai), mutuelle prise en charge à 100% pour le salarié, part employeur de 60% sur la valeur faciale du ticket restaurant Art 83		

RH 3.2

Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)

Taux d'absentéisme global	9,55 %	5,67 %	6,54 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,53 %	0,63 %	0,85 %

RH 3.3

Accidents du travail et maladies professionnelles

Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	8	9	8
--------------------------------------	---	---	---

RH 3.4

Accident du travail : taux de fréquence et de gravité

Taux de fréquence des accidents du travail	5,61 %	13,93 %	13,4 %
Taux de gravité des accidents du travail	1,04 %	0,16 %	0,78 %

RH 3.5

Taux de rotation du personnel

	-	-	22,47 %
--	---	---	---------

RH 3.6

Contribution de l'employeur au CE

Montant en K€	72	88,41	75,21
% de la masse salariale	1,2	1,41	1,18

RH 3.7 Description des pratiques - Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

- Politique anti harcèlement prévue dans le règlement intérieur

- Prévention des risques TMS (équipements adaptés et ergonomiques, mise en place de colonnes enterrées pour notre personnel de proximité), études des postes

- Mise en place d'un groupe de travail sur la QVT (état des lieux et préconisations pour le déploiement des actions)

GOV 1

Instances de décision et systèmes de management

2020

2021

2022

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales

GOV 1.1 Évaluations / Certifications des systèmes de management 1	Champ	Management et organisation		
	Nom	ISO 9001		
	Périmètre	Toutes activités		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	1996 / 2020		
Évaluations / Certifications des systèmes de management 2	Champ	Qualité des services et relation clients		
	Nom	LIVIA		
	Périmètre	Tous sites et toutes activités		
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2021		

L'année 2021 a vu le déploiement du label LIVIA, concrétisé avec la labellisation pour une durée de 3 ans. L'audit intermédiaire à 18 mois est programmé en 2023. La certification ISO9001 est valable sur la période 2021-2023.

GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en comité de Direction	50 %	50 %	42,9 %
	Part de femmes en conseil d'Administration ou de Surveillance	50 %	55,6 %	55,6 %

GOV 1.3 Description des pratiques - éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

En 2022, le contenu du code de déontologie a été mis à jour pour répondre aux obligations de neutralité de la part des salariés, dans le cadre de leurs missions l'ensemble des salariés a suivi une séance de sensibilisation.

En 2022, le livret des administrateurs membres du CA a été mis à jour pour rappeler les droits et les devoirs et intégrer le principe de neutralité.

En 2023, l'objectif est de mettre en œuvre une charte à destination des fournisseurs.

GOV 1.4 Description des pratiques - organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

L'activité institutionnelle en 2022 a nécessité l'organisation de :

- 4 conseils d'Administration
- 4 bureaux
- 118 commissions d'attribution de logements (25 au Havre / 30 à Yvetot, dont 4 exceptionnelles / 34 à Sotteville / 29 à Pavilly)
- 23 commissions d'appel d'offres
- 4 commissions d'appel d'offres exclusives au marché mutualisé assurances TERRITOIRE & HABITAT NORMAND porté par LOGÉAL
- 2 commissions des ventes.

**GOV 2****Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts**

2020

2021

2022

▲ Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; actions de partenariat ou de mécénat ; relations sociales

GOV 2.1

Satisfaction des locataires

Date de la dernière enquête de satisfaction	2020	2021	2022
Date de l'avant dernière enquête de satisfaction	2019	2020	2021
Date l'enquête de satisfaction avant cela	2018	2019	2020
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête	81 %	78 %	84 %
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - avant dernière enquête	83 %	81 %	78 %
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - enquête avant cela	83 %	83 %	81 %

Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête de satisfaction des locataires : "Vous diriez de la prestation offerte par LOGÉAL que vous en avez été...? Posée à un panel de 150 locataires.

Les taux de satisfaction des locataires en 2022 sont à des niveaux très hauts de performance et la majorité des taux de satisfaction est supérieure aux moyennes régionales, voire nationales. Ces résultats sont la récompense des actions mises en œuvre dans le cadre de la stratégie relation-clients que LOGÉAL a déployée depuis plusieurs années.

GOV 2.2

Satisfaction des salariés

Date de la dernière enquête de satisfaction des salariés	na	na	2017
Part des salariés qui se déclarent satisfaits des conditions de travail - dernière enquête	na	na	70,4 %

Le baromètre social est programmé en 2023

GOV 2.3

Nombre de conventions actives avec les associations locales

Nombre de conventions actives avec les associations	1	6	10
---	---	---	-----------

Commentaires généraux - conventions passées avec des associations

Agence d'Yvetot : 3 conventions renouvelées en 2022 allant jusqu'en 2024 : Comités de quartiers Sud / Est / Ouest

Activités Sociales : 7 conventions signées

GOV 2.5 Description des pratiques - dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Dialogue social avec les réunions CSE et SSCT. Conclusion d'accords réguliers. Entretiens annuels et entretiens professionnels.

GOV 2.6 Description des pratiques - relations et coopération avec les locataires et les représentants

- 2 Conseil de Concertation Locative

- 6 diagnostics sociaux en marchant (1 QPV Centre ancien Le Havre, quartier de l'Eure / 1 QPV Barentin / 4 QPV Cléon)

- 1 réunion publique réalisée par l'agence de Sotteville avec les occupants d'une résidence sur la Métropole de Rouen

GOV 2.7 Description des pratiques - sécurité informatique et gestion des données personnelles

Le plan d'action initié en 2020 a été poursuivi en 2022 : des nouveaux outils, procédures, fiches réflexes, ont été mis en œuvre à destination des salariés. Le matériel informatique et l'infrastructure ont été revus.



Notre projet d'entreprise :

“ ENSEMBLE 2025 ”

Nos 3 piliers

1 La satisfaction &
la qualité de vie de nos clients

2 La gestion responsable des ressources
humaines & la qualité de vie au travail

3 La performance énergétique
de nos bâtiments &
la transition environnementale


LOGÉAL
IMMOBILIÈRE
ENSEMBLIER EXPERT ET INNOVANT

5 rue Saint-Pierre
76190 YVETOT
Tél : 02 35 95 92 00

www.logeal-immobiliere.fr

Suivez-nous sur :




TERRITOIRE
& HABITAT
NORMAND


LIVIA
PROJET & QUALITÉ


EurHo-GR
EUROPEAN HOUSING
GLOBAL REPORTING


afaq
ISO 9001
Qualité
AFNOR CERTIFICATION