L'essentiel 2022



CHIFFRES CLÉS AU 31/12/2022

99 ME DE TRAVAUX RÉALISÉS

79,4M€ INVESTIS SUR LE PARC EXISTANT

INVESTIS EN OFFRE

soit 217 logements (hors PSLA) mis en chantier, 74 logements réceptionnés.

(entretien courant et gros entretien).

RENOUVELÉ

(logements neufs ou réhabilités 2015 - 2025).

ETIQUETTE ÉNERGÉTIQUE

D'ÉTIQUETTES

sur le total des logements.

D'ÉTIQUETTES A. B et C

sur l'ensemble du patrimoine. Éradication des étiquettes F et G LABELLISÉ PASSIVHAUS DE LA RÉGION SUD

36.4% DES MARCHÉS TRAVAUX ET ENTRETIEN COMPRENNENT DES CLAUSES RSE

86.54% DES MARCHÉS TRAVAUX INCLUENT DES CLAUSES RSE

Avec l'objectif 2025 : 80% tous marchés confondus.

PERSONNES LOGÉES

52 000

TAUX DE SATISFACTION CLIENT

76,2%

108,8M€ HORS CHARGES LOCATIVES

22 000 LOGEMENTS

PLACES EN FOYER LOGEMENT

INDEX ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES

94/100









C Logirem, pionnière du logement durable

Face au changement climatique, nous sommes confrontés à des défis depuis trop longtemps ignorés. Notre mission essentielle est de transformer la ville, faire de nos logements des espaces résilients, économes en énergie et respectueux de l'environnement, en accord avec notre démarche d'habitat éco-responsable.

En repensant nos pratiques de construction et de réhabilitation, en investissant dans des technologies et des matériaux durables et en favorisant l'utilisation d'énergies renouvelables dans une recherche d'efficacité énergétique, nous réduisons notre impact sur la planète tout en améliorant le confort de nos habitants.

Contribuer à minimiser notre empreinte sur l'environnement, c'est également favoriser l'économie circulaire, encourager la réutilisation, privilégier les pratiques de gestion responsable des déchets.

Nos locataires sont au cœur de nos actions ; en sensibilisant les résidants aux enjeux environnementaux, en les informant sur les pratiques durables et en les encourageant à adopter des comportements respectueux de l'environnement, nous participons à l'indispensable prise de conscience collective.

Tout ceci n'est possible que grâce à l'engagement quotidien de nos collaboratrices et collaborateurs. Logirem et ses équipes partagent une même ambition que reflète notre projet d'entreprise. Nous sommes heureux de vous en montrer une illustration.

Bonne Lecture!

Fabienne Abecassis Directrice Générale

Logirem

Jean-Charles Pietrera

Président du Conseil d'Administration de Logirem Membre du Directoire en charge du Pôle Finances et Opérations de la Caisse d'Epargne CEPAC

*SE BONIFIER

Pionnière de la RSE, Logirem s'est engagée à familiariser l'ensemble de ses collaborateurs avec les actions sociales, sociétales et environnementales portées par l'entreprise.

Logirem les a impliqués en poursuivant, en 2022, les actions RSE initiées en 2021 : qualité de service aux habitants, qualité de vie au travail, insertion professionnelle, Fondation Logirem...

Une politique d'achat innovante

qui intègre des clauses sociétales, environnementales et prenant en compte le développement durable :

- Élargissement du réseau de fournisseurs.
- Diversification des méthodes d'achat : un marché de conception-réalisation en 2022, la simplification de certains processus marché pour être davantage attractifs pour les PME locales.
- Des clauses RSE systématiques dans nos achats :
- Insertion professionnelle.
- Chantier propre.
- Chantier vert.
- Objectifs environnementaux.
- Faibles nuisances et produits BBC rénovation.







Nous avons pour objectif de **fluidifier notre relation aux habitants et partenaires** et **tendre au «***zéro papier*» grâce, notamment, à la digitalisation de nos outils.

Actions majeures réalisées en 2022 :

La digitalisation de la relation fournisseurs :

- Les fournisseurs peuvent déposer leurs factures numériques sur une plateforme en ligne.
- Un outil de signature électronique a été mis en place pour les marchés de travaux.
- Pour répondre à la vigilance et à la récupération des documents légaux, Logirem a choisi la plateforme E-attestation.
- Des ateliers d'accompagnement des fournisseurs sont organisés pour

leur permettre de se familiariser avec nos outils numériques.

La digitalisation de la relation client :

- Par le développement d'une nouvelle version de l'application locataires, avec des fonctionnalités enrichies.
- Par le démarrage de la dématérialisation totale des dossiers et courriers locataires, la numérisation de tous les documents locataires est enclenchée!
- L'accompagnement et l'information de nos locataires aux nouveaux outils.

SE BONIFIER



- Recul de la date de mise en route du chauffage au 1er novembre.
- Respect de la consigne réglementaire de chauffe à 19°C.
- Affichage digital des consommations individuelles de frais de chauffage.
- Campagne sur les éco-gestes diffusée sur notre site internet, notre application Logirem+, par mail et par sms.
- Organisation d'un webinaire en partenariat avec Finances & Pédagogie à destination de nos locataires pour prévenir et lutter contre la précarité énergétique, en lien avec le Groupe Habitat en Région.
- Développement du partenariat avec Civigaz, afin de détecter les situations de précarité et orienter nos locataires vers les acteurs locaux compétents : maîtrise des consommations énergétiques, isolement, difficultés de paiement des factures, etc

POUR NOTRE PATRIMOINE

- Éradication des passoires thermiques F et G d'ici 2024.
- Renforcement du plan de réhabilitation permettant d'améliorer la performance énergétique avec l'objectif BBC Rénovation.

POUR NOS COLLABORATEURS

- Logirem a renforcé ses actions déjà en place de respect des consignes en termes d'économies d'énergie (chauffage, climatisation, éclairage, ...).
- Anticipation du Décret Tertiaire : réalisation d'un audit énergétique des locaux de notre siège Boulevard National à Marseille (seul local concerné par le décret).



SE BONIFIER

Un patrimoine responsable

Croizat, Baudin et Jolivet

Port-Saint-Louis-du-Rhône (13)

583 logements réhabilités dans le cadre d'une opération en conception réalisation exploitation maintenance (CREM). Certification BBC Effinergie Rénovation.



Denis Papin - Port-de-Bouc (13)

96 logements réhabilités :

- Traitement thermique de l'enveloppe BBC rénovation (étanchéité, menuiseries extérieures, isolation des façades).
- Réfection des pièces humides, mise en sécurité électrique
- Performance énergétique B+.



La Savine - Marseille 15^{ème} (13)

Les curages et désamiantage préalables à la démolition des derniers bâtiments se sont poursuivis.

La renaturation du site a démarré avec l'implantation de 2 000 m² de jardins gérés par les Restos du Cœur et, devant son succès, une seconde tranche de 2000 m² a été contractualisée. Ces jardins procurent une quinzaine d'emplois en insertion et fournissent des paniers hebdomadaires.



NICE - Résidence Les Jardins de Trachel

La résidence Les Jardins de Trachel à Nice primée (06)

Logirem, avec la résidence Les Jardins de Trachel à Nice, est lauréate du Palmarès Régional de l'Habitat 2022 et a été sélectionnée au Village des architectes 2022 du Congrès National de l'USH. Elle a ainsi bénéficié d'une vitrine exceptionnelle avec un stand dédié à sa résidence niçoise. Les Jardins de Trachel est le premier bâtiment Passiv'haus de la région Sud.

Amandine et Terra Rossa - Ajaccio (2A) Réception partielle de 174 logements dans la résidence Finosello:

- Traitement thermique de l'enveloppe BBC rénovation (étanchéité, menuiseries extérieures, isolation des facades).
- Réfection des pièces humides, mise en sécurité électrique
- Performance énergétique B+.







Livraisons constructions



et adaptés aux personnes à mobilités réduites et âgées.

Paul Landowski - Six Fours les Plages (83)

■ 32 logements



Rue Vernier - Nice (06)

■ 18 logements



Avola - Marseille 12^{ème} (13)

■ 20 logements

■ 10 accession PSLA



En 2022, 76,2 % de nos clients **sont satisfaits de la qualité de service** (+3 % par rapport à 2021 et une hausse de près de 5 % des « *tout à fait satisfait* »).

Près de 87 % des locataires **sont satisfaits de leur qualité de vie** dans la résidence et de leurs relations de voisinage. Nous constatons également une nette amélioration de la satisfaction sur le fonctionnement des équipements communs de la résidence, des contacts avec Logirem, de l'information et de la communication

À souligner également **la nette amélioration sur le traitement de la demande technique** (+7 % de satisfaction et +4 % environ de satisfaction quant au délai de réponse).

Convention avec l'hôpital de La Ciotat

Afin d'être solidaire avec le personnel hospitalier, Logirem, avec le Groupe Habitat en Région, a fait le choix de leur faciliter un meilleur équilibre vie personnelle – vie professionnelle en proposant des logements proches de leur lieu de travail via des partenariats locaux avec les hôpitaux. Pour cela, Logirem et la SAC Habitat en Région Sud-Est ont signé une convention avec l'hôpital de La Ciotat en 2022.

Partenariat avec le Groupe La Poste

Comme les autres sociétés du Groupe Habitat en Région. Logirem et la Poste ont conclu une convention sur les droits de réservation.

Logirem, qui place le client et sa satisfaction au cœur de sa stratégie avec un objectif de 85 % de clients satisfaits à horizon 2025, a mis en œuvre 10 chantiers prioritaires d'actions. La quasi-totalité de ces chantiers concourent à l'atteinte de cet objectif et plus particulièrement le chantier visant à prévenir et améliorer le suivi et le traitement des demandes locataires.

Dans le cadre de ce chantier, un diagnostic a été réalisé auprès des collaborateurs et des locataires, afin de mieux identifier les marges de progrès et apporter des actions correctives, qui seront testées et mises en œuvre courant 2023.

Un diagnostic de notre processus de gestion des réclamations clients a été réalisé dans le but de mesurer sa performance et améliorer la satisfaction clients.

Pour un meilleur accompagnement des locataires

Avec le projet "Les Outils du Précontentieux" porté dans le cadre du Projet d'entreprise LOGIREM 2025, l'ensemble des chargés de clientèle dispose désormais d'outils plus opérationnels tels que des tableaux mensuels automatisés de suivi des actions précontentieuses, des SMS de relance, un suivi simplifié des plans d'apurement pour un meilleur accompagnement des locataires.

À titre d'exemple - Fonds de solidarité

Logirem a mis en place des fonds de solidarité pour aider les locataires fragilisés, notamment, par la crise sanitaire ou encore énergétique, une initiative inscrite dans la plan stratégique d'Habitat en Région.

1 126 HEURES

DE TRAVAIL D'INTÉRÊT GÉNÉRAL - TIG Executées en 2022

En 2022 Logirem a poursuivi le développement des travaux d'intérêts généraux au sein de son parc, en étroite collaboration avec les services du ministère de la Justice : une première dans la région.

Au service des séniors

Face au vieillissement de la population, Logirem a élaboré une stratégie pour un meilleur accueil et maintien à domicile des séniors :

- Développement d'une offre nouvelle de logements adaptés au vieillissement dans le parc de logements réhabilités mais aussi dans le neuf.
- Déploiement de partenariats facilitant le lien entre les professionnels et favorisant le maintien du lien social, à titre d'exemple :
 - Convention avec la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) pour le co-financement des travaux d'adaptation du logement au maintien à domicile.
 - Partenariats avec les acteurs de la psychiatrie pour le maintien à leur domicile des personnes touchées par des problèmes de santé mentales.
 - Soutien par la Fondation à de nombreux projets d'action de lien social, d'inclusion numérique pour rompre l'isolement.

- Diffusion d'une culture « vieillissement et handicap » au sein de l'entreprise : 100 % des collaborateurs en lien avec cette clientèle seront formés en partenariat avec la CARSAT (personnels en charge de la gestion locative) et avec Handitoit Provence (techniciens) à la connaissance de la problématique du vieillissement.
- Pour les locataires de 75 ans et plus, un diagnostic personnalisé avec évaluation de la situation dans leur habitat leur est proposé. Il permet d'identifier et de prévenir les situations de perte d'autonomie mais surtout d'accompagner et favoriser le maintien à domicile des locataires les plus fragiles. ■



2 370 **SENIORS**

DE PLUS DE 75 ANS PARMI LES HABITANTS DE NOTRE PATRIMOINE

Lutter contre l'isolement des personnes âgées, c'est contribuer au bien vivre ensemble et favoriser le développement des solutions d'habitat adaptées.





La qualité de vie au travail est un des axes prioritaires du projet d'entreprise. Nous sommes convaincus que le bien-être et la motivation des salariés conditionnent la performance de notre entreprise. Logirem a ainsi à cœur que tous ses collaborateurs soient outillés pour faire face aux mutations du monde du travail et bénéficient des moyens nécessaires à l'exercice de leur métier, aujourd'hui et demain.

Dans cette optique, Logirem a entamé depuis fin 2020 une démarche d'amélioration de la qualité et des conditions de travail. Cette démarche, qui se traduit au travers de nos politiques RH, englobe de nombreux aspects de la vie au sein de l'entreprise : le management et l'engagement, les relations au travail, le contenu du travail, la santé au travail, les compétences et les parcours professionnels, et enfin l'égalité professionnelle.

5 actions prioritaires ont été déployées en 2022 :

- Ateliers transverses siège / directions territoriales et interdirections.
- Création de "Matinées d'accueil des nouveaux collaborateurs".
- Formation management à distance.
- Temps de présence RH sur le terrain.
- Club métier "managers et QVT".

Développement des compétences

Dans le cadre du projet d'entreprise LOGIREM 2025, le chantier "Développer l'employabilité des collaborateurs" est dédié au développement des compétences et des parcours professionnels.

Ce chantier intègre notamment les actions liées à la démarche Qualité de Vie au Travail favorisant la transversalité, le partage d'informations et le transfert de compétences.

De nouvelles formations

Pour accompagner le déploiement du projet d'entreprise LOGIREM 2025, des formations à la résolution de problèmes en équipe se sont tenues en 2022.

Bonnes pratiques en matière d'emploi

■ Le tutorat

En s'appuyant sur une démarche d'engagement volontaire des collaborateurs, le dispositif de tutorat a permis à 23 salariés tuteurs d'être formés et à 25 salariés nouveaux entrants de bénéficier d'un tutorat dans le cadre du parcours d'intégration.

Forum retraite du 30 novembre 2022

Afin de préparer le départ à la retraite et d'organiser le transfert des connaissances et savoir-faire précieusement acquis, un temps d'information adressé aux salariés de 57 ans et plus a permis d'avoir une meilleure visibilité sur la réglementation en viqueur.

Afin de poursuivre la promotion de notre entreprise et de nos métiers, des partenariats ont été reconduits avec des acteurs locaux tels que le PLIE - Emergences, 100 Chances 100 Emplois, Les Entreprises pour la Cité. Le Label Empl'itude Marseille Provence a été reconduit pour la 4ème fois, et pour les 3 prochaines années. Depuis plus de 10 ans, Logirem obtient le Label Empl'itude Marseille Provence, première gratification territoriale en France.

Cette distinction conforte ainsi notre engagement sociétal en faveur de l'emploi et récompense nos actions et bonnes pratiques en matière d'emploi et de ressources humaines.











collaborateurs aidants...

La fondation Logirem au service des territoires

La Fondation est un « booster » pour le financement des projets de développement social des territoires. Elle accompagne, initie et soutient des projets culturels, éducatifs et sociaux portés par des associations au profit des territoires et des habitants. Parmi les nombreuses actions menées : la réalisation d'un livre de cuisine «Les enfants de Marseille cuisinent le monde» conçu par une quarantaine d'élèves de Félix Pyat (Marseille 3ème), le soutien à l'orchestre les Petits Violons des Calanques composé d'enfants des écoles primaires du quartier, ou encore la sensibilisation à la danse contemporaine pour des enfants voisins de KLAP Maison pour la danse dans le 3ème arrondissement de Marseille.















PASCAL
POUYET
Président du
Conseil d'Administration



FRANÇOIS RIEU Directeur général délégué du Groupe Habitat en Région

"

Grâce à notre modèle décentralisé, en résonance avec celui des Caisses d'Epargne, nous œuvrons au cœur des territoires pour mieux répondre aux besoins des habitants et de nos partenaires."

> L'année 2022 a été riche. Commencée dans un climat d'incertitude, après deux années de pandémie, elle s'est clôturée en laissant un tableau assombri, la guerre en Ukraine ayant entraîné des répercussions mondiales, tant sur le plan économique - hausses du coût de l'énergie, des matières premières et du livret A - que social. Dans ce contexte, le Groupe Habitat en Région a bien résisté, en participant à l'effort de construction avec 3610 livraisons en 2022, et en maintenant un niveau d'investissements élevé pour la réhabilitation et l'entretien du parc. Toutes nos actions ont été guidées par la volonté de répondre aux besoins des territoires, avec comme boussole l'habitant au cœur de tout. Nous avons su garder le cap, celui fixé par notre plan stratégique, dont 2022 était la première année pleine d'application, en mettant en œuvre nos engagements, des engagements à la mesure de l'importance des enjeux. À commencer par la transition écologique, avec la réhabilitation des logements étiquetés F et G et un recours accru à l'économie circulaire, mais aussi l'accessibilité, en construisant encore plus de logements adaptés, ou encore l'accompagnement des seniors pour anticiper l'évolution démographique. Pour nos collaborateurs, des efforts massifs en formation ont été

((

Nous poursuivrons notre trajectoire en 2023 avec nos 3 300 collaborateurs. Ensemble, nous réaffirmons les convictions et les valeurs qui nous unissent : utiles, solidaires et engagés dans les territoires."

déployés. Pour nos locataires, nous nous sommes attachés à améliorer notre dispositif d'écoute, dans l'optique d'une qualité de service accrue, et nous avons renforcé l'accompagnement des plus fragiles. Au fonds de solidarité que nous avions lancé en 2021 pour aider les jeunes et les familles en difficulté économique, se sont ajoutées de nouvelles mesures pour lutter contre la précarité énergétique et favoriser l'inclusion. Toutes ces initiatives témoignent de la pertinence de notre modèle décentralisé, en résonance avec celui des Caisses d'Epargne car c'est en œuvrant au cœur des territoires que nous pouvons le mieux répondre aux besoins des habitants et de nos partenaires. Finalement, le Groupe a démontré en 2022 sa capacité à innover et à être force de réflexion et de propositions pour s'adapter aux enjeux de l'habitat social de demain. Malgré un environnement économique dégradé, nous poursuivrons en 2023 nos actions avec nos 3300 collaborateurs. Ensemble, nous réaffirmons les convictions et les valeurs qui nous unissent : utiles, solidaires et engagés dans les territoires.











Collaborateurs

241 000

logements et équivalents logements

5 429 logements mis en chantier (réhabilitations)



3 026 logements mis en chantier construction neuve (hors PSLA)



478 000 personnes logées



3610 logements neufs et VEFA livrés

logements anciens vendus (ventes HLM)



logements neufs vendus en accession sociale



98,82 % Taux de recouvrement des logements familiaux



1,85 % Taux de vacance commerciale



UN LIEN FORT AVEC LES CAISSES D'EPARGNE

La gouvernance du Groupe, assurée par les 15 Caisses d'Epargne régionales et le Groupe BPCE, banquier historique du logement social, dessine un modèle parfaitement adapté aux enjeux du territoire.



UN GROUPE D'EXPERTISES EN PROXIMITÉ

Pour faire vivre cette relation directe avec le territoire, le Groupe a choisi un mode d'organisation décentralisé et innovant : la société anonyme de coordination (SAC).

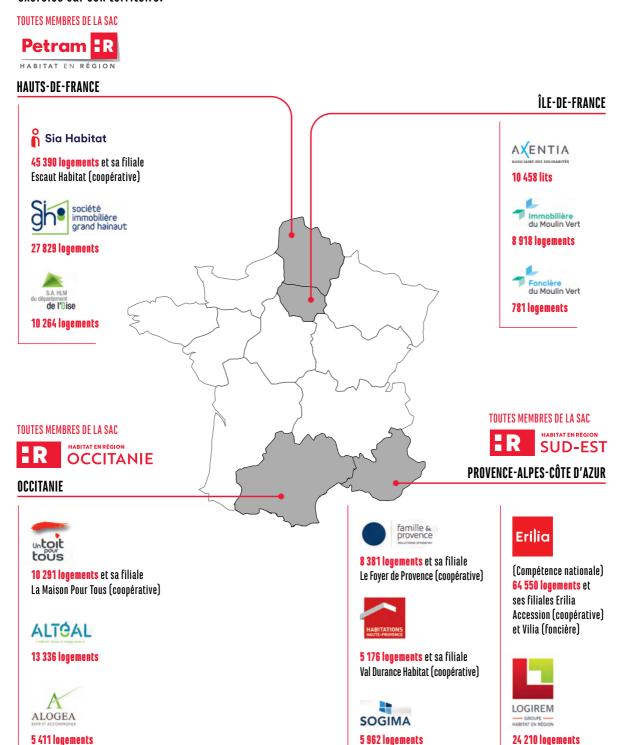
Chaque SAC propose une offre globale sur son territoire en additionnant les savoir-faire de chacun de ses membres. Le Groupe définit la stratégie et les ambitions nationales, anime cette communauté, mutualise et pilote les projets nationaux au bénéfice des entreprises.





UN MODÈLE TERRITORIALISÉ

Implanté dans les territoires, le Groupe Habitat en Région associe tous les bénéfices de la mutualisation des moyens à la préservation des expertises locales : chacune de nos 20 filiales est une société de plein exercice sur son territoire.



LOGIREM

