

# Rapport d'activité Responsable 2022



Groupe  
Loir&Cher Logement  
CoGECO



# Sommaire

Edito des Présidents du Groupe Loir&Cher Logement - CoGeCo  
loir&Cher Logement, filiale du Groupe Arcade-VYV  
Temps forts 2022

## Notre Responsabilité Environnementale et Sociale

- 01** Une production ambitieuse pour répondre aux besoins des territoires
- 02** Développer les pratiques vertueuses au quotidien
- 03** Intégrer la santé et le bien-vivre de nos clients aux enjeux de l'habitat
- 04** Mettre nos clients au cœur de nos priorités
- 05** Favoriser le parcours résidentiel

## Notre Responsabilité Territoriale et Economique

- 06** Privilégier l'humain au cœur de nos projets
- 07** Favoriser la collaboration clientèle et partenariale
- 08** Animer nos résidences et soutenir les initiatives locales engagées sur le long terme



Maryse GHARBI  
Présidente de  
Loir&Cher Logement



L'année 2022 semblait s'annoncer plus sereine que les années précédentes largement impactées par la pandémie de COVID 19, qui a entraîné des bouleversements majeurs dans notre vie et dans le fonctionnement des entreprises.

Hélas, le 24 février 2022 l'invasion de l'UKRAINE par la RUSSIE « la plus grande menace pour la paix en EUROPE depuis la seconde guerre mondiale » selon de nombreux dirigeants mondiaux a anéanti nos espoirs d'une année plus paisible. Les vives tensions sur le marché de l'énergie et l'augmentation du coût de l'énergie qui en a découlé et les répercussions sur le montant des charges et du chauffage de nos locataires ont été au cœur de nos préoccupations.

De plus, l'augmentation du coût des matériaux et les difficultés d'approvisionnement qui sont apparues, ont pesé sur le rythme de nos réhabilitations et sur le lancement des opérations neuves.

En dépit de ce contexte peu favorable notre société a mobilisé l'ensemble de ses énergies et continué son activité, notamment en consacrant une somme de 7.270 K euros à la rénovation de son patrimoine.

Nous avons recherché le meilleur peuplement possible des quartiers, tout en préservant l'accueil des plus défavorisés puisque 76,89 % de nos attributions de logement l'ont été au profit de demandeurs disposant de ressources inférieures à 60 % du plafond fixé par la législation pour accéder au logement social.

Nous sommes restés actifs dans l'accompagnement des familles en difficultés et avons veillé tout particulièrement au relogement des femmes victimes de violences et des réfugiés Ukrainiens, ceci en lien avec les services de la préfecture. Conformément aux orientations du groupe ARCADE-VYV dont nous sommes partenaires, une attention spécifique a été portée sur le volet santé de nos locataires afin de pouvoir proposer à nos locataires futurs ou en place une offre de logements et de services destinés à promouvoir la santé dans et par le logement. Enfin, nous avons poursuivi notre action en vue de résorber la vacance structurelle.

Le fait marquant de 2022 sera, sans nul doute, l'avancée des travaux d'extension et de rénovation de notre siège social, qui lors de sa mise en service mi 2023, favorisera l'accueil de notre clientèle dans des conditions optimales, le bien-être au travail de nos collaborateurs et ceci dans un bâtiment bas carbone innovant et économe en énergie.

Je remercie le Conseil d'Administration, la direction générale et l'ensemble du personnel pour le travail fourni, et je reste confiante puisque "pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir mais de le rendre possible" (Antoine de Saint Exupéry)

Maryse GHARBI,  
Présidente de Loir&Cher Logement

Joël Chalumeau  
Président CoGeCo



Chaque année apporte son lot de nouvelles trop souvent moins réjouissantes les unes que les autres, 2022 n'y aura pas échappé.

La hausse des taux d'intérêts et des coûts des matériaux, une inflation galopante, le trop faible niveau des plafonds de ressources, le durcissement des conditions d'accès aux prêts bancaires et le désengagement manifeste de l'état en matière d'accession sociale, ne favorise pas notre activité de constructeur de maisons individuelles.

Cette crise économique sociale et financière contraint les acquéreurs potentiels à différer leur projet.

Cependant, je voudrais partager mon optimisme et ma confiance tant qu'il y aura des femmes et des hommes de bonne volonté, car CoGeCo a toujours pour espoir de relancer l'activité de constructeur de maisons individuelles et d'étendre des scénarios de prestations de service dans le cadre de vente à rénover.

Dans ce contexte pour le moins défavorable, l'analyse du dossier individuel de situation élaboré par la fédération des coop, à partir des données financières et comptables, fait ressortir que la société CoGeCo reste classée parmi les sociétés saines et solides.

Ce bon résultat obtenu en majeure partie grâce à une gestion de syndic rigoureuse, performante et évolutive des 1.530 lots que composent les 32 copropriétés gérées. Le syndic de la coopérative CoGeCo étant de plus en plus sollicité par de nouvelles copropriétés.

Avec le savoir-faire de nos équipes, l'extension et la modernisation de notre siège social qui, par sa conception innovante, répond au delà des normes écologiques les plus exigeantes du moment. Ce qui ne manquera pas d'apporter une réelle plus-value à la qualité des services rendus.

C'est pour moi une nouvelle occasion d'adresser mes remerciements à chacun des membres du service copropriété, à la direction générale et à l'ensemble des collaborateurs qui oeuvrent chaque jour, pour que notre groupe soit à la hauteur de ses ambitions, toujours dans le respect de la mission qui nous est confiée. Et les encourager à continuer dans le même sens, tant qu'il sera possible de le faire.

Joël CHALUMEAU  
Président CoGeCo

## Loir&Cher Logement, filiale du Groupe Arcade-Vyv

### Une mission d'intérêt général

Généraliste de l'habitat depuis plus de 40 ans, le Groupe Arcade-VYV est le 4<sup>ème</sup> acteur sur le marché du logement social.

A travers son engagement pour un logement favorable à la santé de ses occupants, le groupe Arcade-VYV développe une ambition pour tous les territoires, pour tous et chacun, à tous les moments de la vie. Il promeut un habitat à la fois accessible économiquement et propice au mieux-vivre et à la santé qui permet d'accompagner les personnes dans une expérience de vie saine, désirable et résiliente.

### Logement santé : l'humain au cœur de l'habitat

Allier le meilleur de la maîtrise d'ouvrage immobilière avec le meilleur des services de santé, tel est le cadre de travail de l'alliance des deux Groupes Arcade et VYV. En s'appuyant, sur la définition de la Santé selon l'OMS : "La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie et d'infirmité", le Groupe Arcade VYV a initié en 2020 la démarche de Logement Santé, le logement étant un déterminant de santé essentiel.

"Une expérience de vie  
Saine Désirable Résiliente"

groupe  
Arcade  
vyv



### Le label mon logement santé

Le Groupe VYV a créé en mars 2022 le label "Mon Logement Santé" visant à garantir, pour tous les moments de la vie, un habitat qui agit de manière positive sur la santé.

Le label "Mon Logement Santé" offre plus que la simple assurance d'une habitation de qualité. Il est la promesse d'une expérience de vie saine, désirable et résiliente. Opter pour un logement labellisé "Mon Logement Santé", c'est faire le choix d'un

environnement bénéfique à la bonne santé physique, sociale et mentale.

Depuis mars 2022, un dispositif de labellisation dédié s'applique ainsi aux opérations du Groupe. Il implique un vérificateur externe et un comité de labellisation.

## Les temps forts



Blois- Inauguration de la Fresque d'Alber



Romorantin – Pose de 1<sup>ère</sup> pierre  
50 logements  
en collaboration avec Terres de Loire Habitat



Blois - Construction de l'extension  
du siège social



Les journées sécurité  
pour l'ensemble du personnel

7461  
logements gérés

7.113 logements

34 logements (conventions spéciales, gendarmerie...)

158 équivalents logements (foyers)

144 logements en résidences étudiantes

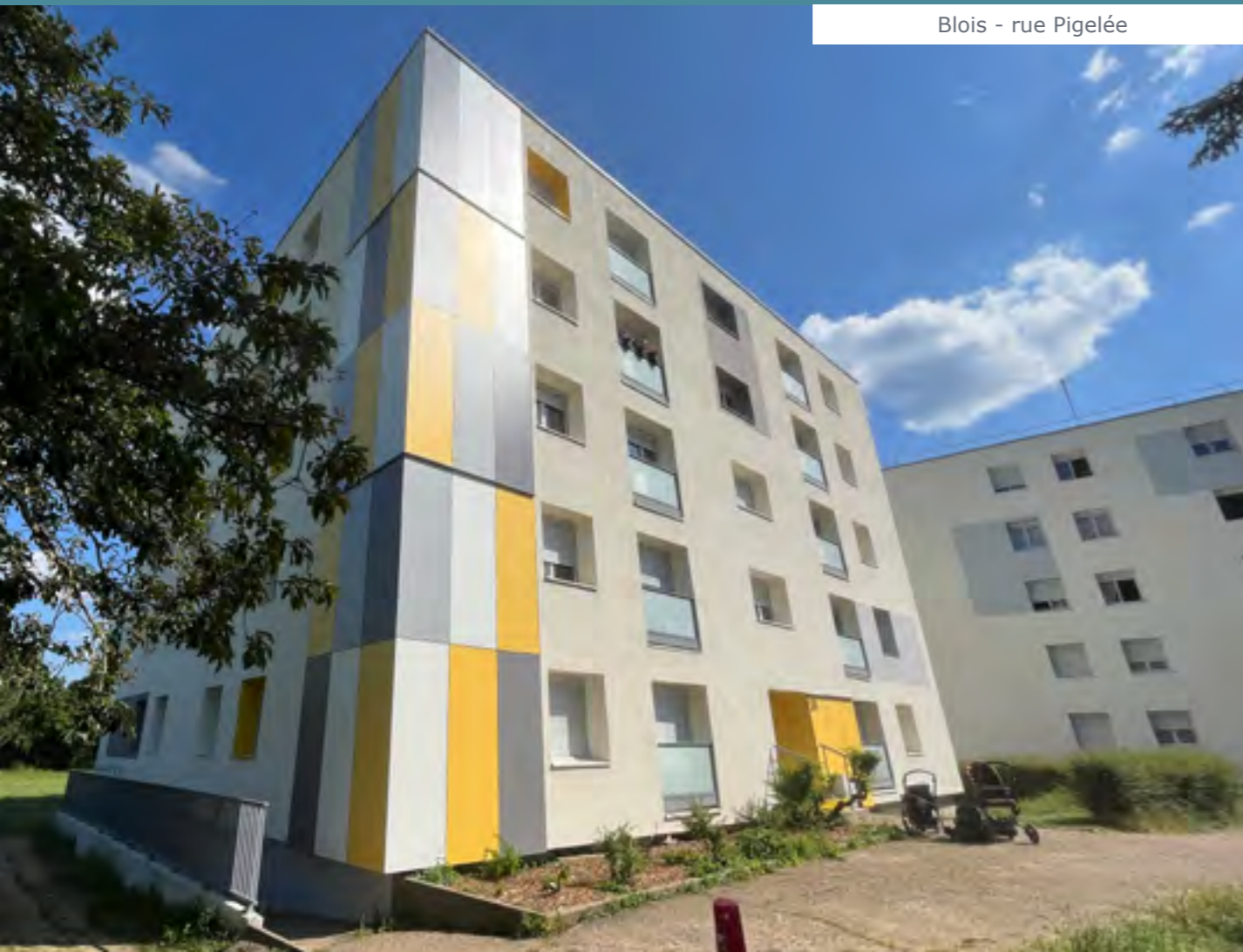
12 logements en mandat de gestion

## Notre Responsabilité Environnementale et Sociale

Loir&Cher Logement est un bailleur de proximité qui entend continuer de jouer un rôle au plus près du terrain, par sa présence au cœur des quartiers, afin d'assurer un rôle social de premier plan et ainsi contribuer activement à la cohésion sociale.

Il participe également dans la lutte contre le changement climatique à travers les programmes de constructions et de réhabilitations, et dans les pratiques de fonctionnement.

Blois - rue Pigelée



# 01

## Une production ambitieuse pour répondre aux besoins des territoires

Soucieuse des générations futures et dans une logique d'amélioration continue, Loir&Cher Logement mène une politique environnementale volontariste en s'appuyant sur différents axes d'intervention dans le but de maîtriser et réduire les impacts de ses activités sur l'environnement.

### Construire et réhabiliter dans le respect des normes environnementales

Dans le cadre du Plan Stratégique du Patrimoine, l'entreprise construit, réhabilite et entretient annuellement un parc de plus de 7.400 logements.

Dans ce contexte, nous avons choisi de systématiser l'application de normes environnementales exigeantes en vigueur pour toutes les constructions neuves et recourir à l'utilisation de matériaux durables et performants dès que cela est possible pour nos réhabilitations. Près de 50 % des logements implantés à Blois sont raccordés au réseau de chaleur urbain engagé dans une démarche écologique.



Lamotte-Beuvron - La Faisanderie



## Modernisation du siège social

Le Groupe Loir&Cher Logement – CoGeCo a poursuivi au cours de l’année 2022 des travaux de grande ampleur de rénovation et d’extension de son siège social situé à Blois. 20 entreprises issues de la Région Centre-Val de Loire travaillent sur ce chantier dont 12 du Loir-et-Cher.

Le projet a été conçu de façon à favoriser le confort de notre clientèle et le bien-être au travail des collaborateurs tout en intégrant les orientations de notre stratégie RSE.

Un bâtiment performant énergétiquement conçu autour d’intentions bioclimatiques valorisant les ressources naturelles (soleil, vent et lumière) et solutions passives pour réduire sa consommation et garantir un confort d’usage. L’objectif est d’aménager l’espace recevant du public et de construire un bâtiment exemplaire, bas carbone, innovant et économe en énergie en doublant sa surface, pour ainsi développer son activité.



Blois - Les Sarrazines  
180 logements - 6.100.000 € TTC



Trophée de l’insertion  
du Loir-et-Cher en novembre 2021



Prix du Prêt Vert  
de La Banque Postale en juin 2022



92 tonnes de bois  
et autres matériaux biosourcés

## La construction remarquable suscite l’intérêt

Au cours de l’année, des visites ont été organisées pour découvrir ce bâtiment conçu dans une démarche environnementale vertueuse.

Dans le cadre de l’appel à projet FEDER 2021-2027 portant sur les bâtiments démonstrateurs en efficacité énergétique, Loir&Cher Logement, en partenariat avec le CAUE 41, Envirobat et Fibois, a organisé des visites et des échanges autour de la construction du siège social. Ces moments d’échanges entre professionnels du bâtiment, architectes et public intéressé ont confirmé l’intérêt grandissant de l’ensemble des acteurs de la construction à ces systèmes constructifs et techniques innovants.



Vendôme – Avenue Gérard Yvon  
30 logements - 1.400.000 € TTC



Romorantin – Les Favignolles  
18 logements - 846.000 € TTC



Blois - La Pinçonnaière  
59 logements - 3.222.000 € TTC

Lamotte-Beuvron - La Faisanderie  
108 logements - 2.000.000 € TTC

Vendôme - Les Rottes  
104 logements - 3.300.000 € TTC



Mont-près-Chambord – Les Patios Montais  
11 pavillons et 27 appartements - 4.638.000 € TTC



St-Dyé-sur-Loire – ZAC de la Couture  
8 pavillons - 1.200.000 € TTC



Cormeray – Clos de Mareau  
9 pavillons - 1.800.000 € TTC



Romorantin - Aldi  
20 logements - 2.511.000 € TTC

Romorantin – Résidence Accueil  
20 appartements - 2.135.000 € TTC

Contres – rue des Charmilles  
9 pavillons - 1.517.000 € TTC

# 02

## Développer les pratiques vertueuses au quotidien



Limiter les consommations... Notamment les consommables (papier, cartouches d'encre et toner, etc.) à leur strict minimum. Développer le système de bonus RSE afin d'accélérer les bonnes habitudes.



Gérer et recycler au maximum les déchets de l'entreprise en offrant une seconde vie au matériel obsolète de l'entreprise. Pour exemple, une grande partie du mobilier existant sera réemployé dans le cadre des travaux de modernisation et d'extension du siège social Le tri des déchets de fonctionnement (papier, carton, plastique, verre, piles, cartouches d'imprimante, ampoules basse consommation) confié en outre à des prestataires d'insertion sociale.



Réduire les dépenses énergétiques en adoptant une attitude responsable de régulation des températures (automatique ou manuelle), équiper ses locaux et les parties communes des immeubles d'ampoules basse consommation et à veiller à l'extinction de l'éclairage en dehors des heures de présence.



Intégrer la dimension écologique dans tout investissement ou renouvellement de matériel en favorisant le matériel bureautique et produits de nettoyage éco-labellisés, en choisissant des partenaires et des fournisseurs engagés pour l'environnement.





### Journée nettoyage mer

Loir&Cher Logement poursuit son engagement social en accélérant son implication au service du "mieux-vivre ensemble" afin d'améliorer le cadre de vie de ses locataires. Face aux incivilités, aux saletés de plus en plus fréquemment constatées dans les halls d'entrée et dans

les cages d'escalier, Loir&Cher Logement a fait le choix de passer à l'action en s'appuyant sur son réseau partenarial et les acteurs locaux. Une matinée de grand nettoyage des abords d'immeuble dans le quartier Le Clos de Lanneray à Mer a été organisée. Au total, plusieurs kilos de déchets ont été ramassés, la Ville de Mer s'est mobilisée pour l'occasion.

L'objectif étant de faire prendre conscience aux locataires de l'utilité de maintenir les espaces communs propres et de respecter le travail des agents de proximité et leur environnement.

## 03

### Intégrer la santé et le bien-vivre de nos clients aux enjeux de l'habitat

Associer, prévenir, sensibiliser les locataires et les propriétaires à une démarche responsable en leur permettant d'être acteur de leur consommation et du bien vivre dans leur habitat.

Acteur phare de logement social en Loir-et-Cher, nous sommes engagés dans des réhabilitations respectueuses de l'environnement. Ces réhabilitations permettent aussi de sensibiliser les locataires et copropriétaires au "consommer mieux" (économie d'énergie), aux risques dans les logements et aussi au "bien vivre ensemble" en encourageant la coopération et la solidarité.

Notre équipe de proximité est quotidiennement sur le terrain pour améliorer la tranquillité en collaboration avec les collectivités territoriales afin de prévenir les troubles de voisinage.

### Maîtrise de l'augmentation des charges

2022 est sans nul doute marquée par la crise internationale de l'énergie causée par le conflit Ukrainien, pour limiter la facture d'énergie, la remise en chauffe des bâtiments a été décalée. Habituellement, le chauffage collectif est démarré entre début et mi-octobre, cette année le chauffage urbain de Blois a été remis en route le 24 octobre et sur le reste du patrimoine L&CL, au début du mois de novembre.

Grâce au Groupe Arcade-Vyv, nous avons pu négocier des prix préférentiels pour les contrats d'approvisionnement des énergies. En effet, nous regroupons les appels d'offres en vue d'obtenir de meilleurs tarifs et ainsi optimiser les coûts pour le locataire.

De plus, Loir&Cher Logement déploie un vaste programme de réhabilitation thermique des bâtiments les plus énergivores, changement des fenêtres, isolation des bâtiments, remplacement des chaudières individuelles, mise en place de VMC...

En outre, plusieurs solutions ont été mises en place afin de responsabiliser la consommation en énergie des locataires tels que

- VOLTALIS (Boîtier connecté qui permet de suivre sa consommation électrique et de piloter même à distance ses appareils de chauffage)
- KoKlico (phase de test en 2022 - mise en place de sonde pour permettre l'individualisation des frais de chauffage)

D'autres solutions sont à l'étude pour faire baisser encore davantage les consommations.



La Semaine Européenne du Développement Durable

### Catalogue d'affiches



Un catalogue d'affiches a été créé comme outil de communication pour les équipes de proximité. Il permet de communiquer de manière plus réactive et percutante en direction des clients (affichage dans les halls d'immeuble et boîtage ponctuel pour les pavillons). Ces affiches informent sur les bonnes pratiques ou le respect du personnel ou encore alerte en cas d'incivilité pour un mieux vivre ensemble.





## Oh punaise !!

Si les punaises de lit avaient disparu dans les années 1950 en France, la recrudescence de ces insectes sur le territoire national est une réalité.

Face à ce phénomène, les personnes se sentent souvent démunies. Afin d'apporter des solutions aux familles, la Ville de Blois, le Conseil Départemental de Loir-et-Cher, Quartiers Proximité, le CIAS, l'ADIL et les bailleurs sociaux se sont unis pour mettre en place un plan de prévention et de lutte contre les punaises de lit.

Afin de sensibiliser les familles et de prévenir le plus en amont possible, une campagne de communication intitulée "OH PUNAISE !!!" est mise à disposition de l'ensemble des partenaires. Ce kit comprend :

- un dossier explicatif sur les punaises de lit afin de mieux les identifier et un mémo sur les gestes à adopter en "urgence" et ceux à proscrire absolument,
- une campagne d'affichage composée de 3 affiches.

### Une prise en charge rapide des familles

Un cas de punaises de lit est signalé ? Il faut agir vite !

Un schéma en 5 étapes permet d'une part d'accompagner au mieux la famille et, d'autre part de pouvoir rapidement intervenir de manière efficace dans le logement.



### Former les équipes partenaires

Des sessions de formation inter-acteurs accessibles aux professionnels se déroulent chaque année. Le but est de présenter les caractéristiques des punaises de lit (apparence, mode de vie, reproduction...), les précautions à suivre pour éviter la contamination, les bonnes pratiques face à une infestation (éviter la prolifération) et préparer l'intervention du prestataire. Cette formation est l'occasion également de présenter le kit de communication à l'ensemble des acteurs et d'exposer le schéma d'accompagnement des familles.

### Une carte interactive pour détecter et suivre les cas de punaises de lit

La carte interactive sur l'ensemble de l'agglomération blésoise est alimentée par les différents partenaires. Elle permet aux bailleurs sociaux ou privés et à la Ville de tracer la présence de cas de punaises de lit et ainsi rester vigilants à l'échelle du quartier.

**Avant la venue du professionnel de désinsectisation 3 gestes à adopter**

- Passer méticuleusement l'aspirateur** notamment dans les replis des matelas, les plinthes, les fissures... Toutes les cachettes susceptibles de plaire aux punaises.
- Penser à jeter systématiquement le sac de l'aspirateur** après usage (l'aspirateur ne tue pas les punaises, elles restent et prolifèrent dans le sac).
- Laver les vêtements, housses et rideaux** en machine à partir de 60° pendant au moins 30 minutes. Pour les vêtements ne pouvant pas être lavés à plus de 60°, congeler pendant 72 heures à -20°. Les stocker dans des sacs plastiques (ex : sacs poubelle) fermés hermétiquement.

**Afin de réduire les risques de propagation, ne jamais déposer les objets infestés ou les poubelles contenant les objets infestés dans les parties communes, le local poubelle ou les containers enterrés de votre immeuble. Transportez-les directement à une déchetterie.**

**Ne tentez pas de résoudre le problème par vous-même ! 3 gestes à éviter**

- Ne pas entreprendre d'évacuer le matelas** en le transportant au travers de l'appartement et dans les escaliers sous peine de contaminer tout l'appartement et la cage d'escalier.
- Attention aux insecticides classiques !** Les insecticides vendus dans le commerce n'auront aucun effet. Pire, ils risquent de neutraliser l'efficacité du traitement professionnel.
- Ne pas secouer les draps par la fenêtre**, les punaises de lit se fixeraient sur la façade de l'immeuble et reviendraient de plus belle.

>>> Tous ces gestes ne sont pas des solutions « miracle », ils n'extermineront pas les punaises de lit, seul le traitement d'un professionnel garantit l'efficacité.  
>>> Ne ressentez aucune culpabilité, il n'y a aucune honte à avoir des punaises de lit.

Pour tous renseignements, contactez nous ! 0254 555 353



## Mettre nos clients au cœur de nos priorités

Cette orientation induit une grande polyvalence des collaborateurs, avec une gestion en portefeuille qui permet aux clients d'avoir un interlocuteur unique. Le chargé de clientèle dédié privilégie une relation de confiance et de proximité avec ses clients afin de répondre plus efficacement à ses demandes et assure un meilleur suivi. "Chaque client est privilégié".

L'accompagnement du locataire tout au long de son parcours résidentiel est un axe majeur dans la stratégie d'amélioration de la qualité de service du Groupe Loir&Cher Logement - CoGeCo.

**Demain, J'emménage !**

A la recherche d'une maison ou d'un appartement à louer ?  
**Contactez-nous, nous avons sûrement le logement idéal pour vous !**

**0254 555 353**  
www.loir-et-cher-logement.fr  
Loir&Cher Logement - Cogeco

### Une campagne publicitaire

Le logement social étant méconnu et surtout mal considéré, la plupart des gens n'ose pas ou n'a même pas idée que plus de 60 % des familles peuvent prétendre à un logement social. C'est pourquoi une campagne de publicité a été menée dans la presse locale.

### Des Portes-ouvertes à Vendôme et Salbris

Des portes ouvertes ont été organisées à Vendôme rue Jean Le rond d'Alembert afin que les potentiels clients puissent visiter plus facilement les logements : une opération immobilière de 25 appartements en plein centre-ville de Vendôme.

Également à Salbris, une journée Portes ouvertes à l'espace de proximité a été menée, l'occasion de faire connaître le lieu, de rencontrer les habitants et de pouvoir échanger avec eux. Des décorations de Noël ont été confectionnées avec les enfants.





## Enquête triennale de satisfaction

Dans une perspective d'amélioration continue de sa qualité de service, Loir&Cher Logement mesure, tous les trois ans par l'intermédiaire de l'enquête de satisfaction,

le ressenti des locataires autour de la relation avec le bailleur, l'usage quotidien du logement et des parties communes mais aussi la vie de quartier.

Loir&Cher Logement est engagé avec une vingtaine de bailleurs sociaux de la région Centre et avec l'appui de l'USH Centre dans une démarche collective d'enquête de satisfaction des locataires. Cette année, un échantillon représentatif et aléatoire de locataires Loir&Cher Logement (environ 10% soit 700 locataires) a répondu à cette enquête.

Signe de reconnaissance de nos efforts pour améliorer la qualité du service rendu, 82,9% des locataires sont "tout à fait" à "plutôt satisfaits" contre 17,2 % ne sont "plutôt pas" à "pas du tout satisfaits" de Loir&Cher Logement.

-  **7.8** l'accueil lors des contacts
-  **7.7** l'information et la communication
-  **7.3** le fonctionnement des équipements technique des parties communes
-  **7.2** Le traitement des demandes techniques dans les parties communes ou sur les équipements et espaces extérieurs
-  **7.1** la qualité de vie dans le quartier
-  **6.9** la propreté des espaces extérieurs
-  **6.8** la propreté des parties communes
-  **7.4** le traitement des demandes administratives
-  **6.3** le fonctionnement des équipements dans le logement
-  **5.5** le traitement des demandes technique pour le logement

### 7.3

La satisfaction globale vis-à-vis de Loir&Cher Logement

## Des efforts à poursuivre dans la gestion de vos demandes

Si nos locataires soulignent la qualité des contacts avec leur bailleur, le traitement des demandes techniques est un point d'attention. Afin d'apporter des solutions concrètes, rapides et de faciliter les démarches, Loir&Cher Logement poursuit à la fois sa transition numérique et procède à la modernisation de l'ensemble des outils de la relation client.

Les clients ont également attiré l'attention sur les équipements notamment l'état des fenêtres et l'ensemble des menuiseries. Un vaste programme de réhabilitation a été entrepris, étalé sur plusieurs années, afin d'apporter un meilleur confort de vie, et permettre de réduire les factures d'énergie.

Malgré le travail quotidien de nos équipes de proximité ainsi que le renforcement d'actions de sensibilisation, les incivilités sont de plus en plus nombreuses et ne permettent pas d'obtenir le niveau de qualité égal sur chaque secteur. Loir&Cher Logement reste engagé pour maintenir un bien vivre ensemble dans les quartiers.

## Développer l'accompagnement des locataires en difficulté

Nos équipes se mobilisent en intervenant auprès des familles le plus en amont possible pour leur apporter un appui adapté en fonction des problèmes qu'elles rencontrent.

Ainsi, un accompagnement individuel ciblé peut être proposé grâce aux compétences de nos équipes (conseillère sociale et chargés de recouvrement) pour l'accompagnement social et financier, une chargée de médiation pour apaiser les tensions entre locataires. Le groupe s'implique dans l'insertion des familles les plus démunies et l'accueil des plus défavorisées. Il participe au relogement des femmes victimes de violence dans le cadre du protocole signé avec la Préfecture.



## L'accompagnement lors de la hausse du prix des énergies

En conséquence des hausses des factures (énergie, carburant, alimentation), les locataires n'ont plus de quoi payer leur logement. C'est ainsi qu'on voit parmi les locataires se trouvant en difficultés financières, en plus des familles ayant peu de revenus (bénéficiaires du RSA ou des prestations familiales) s'ajoutent des retraités et des salariés mais dont la retraite ou le salaire, légèrement supérieur aux plafonds, ne leur permet plus de régler toutes les factures, dont le loyer.

Ces "travailleurs pauvres" n'entrent pas dans les catégories pouvant bénéficier d'aides telles que l'APL ou les différentes primes gouvernementales.

En conséquence, les impayés de plus de 3 mois se maintiennent pour le moment mais ce sont les petits impayés de moins de 3 mois qui ont une tendance à évoluer. Grâce aux chargés de clientèle dédiés, aux chargés de recouvrement et à la conseillère sociale travaillant en équipe, nous sommes alertés le plus en amont possible de situations qui pourraient "déraper" et ainsi nous accompagnons et trouvons des solutions efficaces pour améliorer le quotidien des locataires. Des facilités de paiement peuvent être mis en place.

*566 familles accompagnées en 2021 et 587 en 2022.*

05

## Favoriser le parcours résidentiel

L'attribution d'un logement social est adaptée à la composition de la famille et à ses revenus. Naissance, séparation, perte d'emploi, vieillissement... avec le temps les besoins évoluent et le logement devient alors inadapté. La diversité de notre patrimoine locatif nous permet de répondre à ces attentes.

### Vieillir chez soi...

Loir&Cher Logement a pour priorité d'offrir à chaque client, et à chaque moment de sa vie, la meilleure solution de logement.

Dans le contexte actuel de vieillissement de la population, sont mis en place des modes d'accompagnement et des services de proximité pour faciliter le quotidien des personnes âgées.

Conscients de l'isolement qu'ils peuvent connaître, nous mettons aussi un point d'honneur à leur proposer des logements dans des résidences qui favorisent la convivialité tel que Les Patios.

*Nos équipes accompagnent les locataires dans leur maintien à domicile pour répondre au mieux à leur situation*

Des travaux d'adaptation si nécessaire sont réalisés pour garantir le maintien à domicile des personnes âgées ou à mobilité réduite. Confrontée à une population vieillissante et à une demande de logement toujours plus forte de la part des seniors, il est nécessaire d'anticiper et d'aménager nos logements pour que nos locataires puissent rester autonomes.

Face à un souhait légitime de maintien à domicile, les personnes déjà locataires qui voient leur santé évoluer et leurs besoins changer peuvent demander des travaux d'adaptation : installation ou aménagement d'une douche, rampe d'accès au logement et/ou à l'immeuble. De plus, grâce au Groupe Arcade-Vyv, Loir&Cher Logement donne la possibilité aux personnes âgées de consulter gratuitement un ergothérapeute qui évalue et propose les travaux nécessaires au maintien à domicile.



En 2022,  
52 ménages  
ont pu bénéficier  
d'un aménagement  
personnalisé  
de leur logement.

### Loir&Cher Logement, avec le Groupe Arcade-Vyv, développent le projet logement santé

La promesse d'une expérience de vie saine par des logements alliant haute qualité sanitaire du bâti et services de santé et mieux-vivre, proposant ainsi aux habitants un environnement promoteur de santé au quotidien.

Le logement santé contribue également à assurer une meilleure inclusion sociale des personnes et offre une alternative à l'accompagnement en institution. Ce logement doit être respectueux de l'environnement et permettre une protection des personnes.

#### Une expérience de vie saine

La promesse d'une expérience de vie saine par des logements alliant haute qualité sanitaire du bâti et services de santé et mieux-vivre, proposant ainsi aux habitants un environnement promoteur de santé au quotidien.

#### Une expérience de vie désirable

La promesse d'une expérience de vie désirable pour tous et chacun, adaptable aux parcours de vie, un cadre propice au lien social et à la solidarité, recourant à des innovations sociales et technologiques au service du mieux-vivre.

#### Une expérience de vie résiliente

La promesse d'une expérience de vie résiliente favorisant le lien à la nature et s'appuyant sur la mobilisation collective, afin de répondre et s'adapter aux dérèglements : événements climatiques comme chocs sanitaires.

### Les engagements

- Intégrer la qualité de l'air intérieur dès la conception, ainsi que dans le choix des matériaux et des équipements du logement,
- Proposer des espaces ou des solutions incitant à la pratique d'activités physiques pour tous les âges,
- Mettre à disposition des habitants une information santé de qualité et adaptée produite par le groupe VYV,
- Donner accès à tous les habitants à un service de télé-conseil santé 24H/24 et 7J/7.



## L'accession à la propriété sécurisée

De par sa double nature de société coopérative et de société d'habitations à loyer modéré, l'organisme se destine essentiellement à favoriser l'accession à la propriété des ménages aux ressources modestes voire très modestes, en veillant toutefois à ne créer aucune situation de surendettement ou d'échec de parcours résidentiel.

Le Groupe Loir&Cher Logement - CoGECO est en mesure de proposer un parcours abouti à chaque client. Grâce à son offre sécurisée, la location-accession (PSLA) et la construction de maisons individuelles (CCMI), notre équipe accompagne étroitement les accédants durant toute la phase en amont de leur accession, par un conseil personnalisé des plus attentif touchant toutes questions financières, administratives, juridiques et techniques.

### La vente Hlm

L'année 2022 a fixé de nouveaux objectifs pour permettre d'accroître notre offre en accession à la propriété : la vente Hlm. Au total, 32 biens issus de notre patrimoine sont mis en vente à Blois, Mennetou-sur-Cher, Pierrefitte-sur-Sauldre, Orcay et Salbris. Certains biens comme à Salbris bénéficieront de travaux avant la vente notamment le remplacement des chaudières. Une communication spécifique et un nouveau poste dédié ont été créés pour informer et accompagner au mieux les prospects.



Le Clos de La Maçonnerie à Blois compte 4 pavillons en accession sociale sécurisée – PSLA.

Des moments conviviaux ont été organisés pour permettre aux futurs acquéreurs de recueillir des informations précieuses sur l'avancée des travaux de construction de leur maison ou même choisir certains éléments de décoration (choix du carrelage, peinture).



### Un syndic de copropriété solidaire

Le groupe n'en continue pas moins d'assumer la fonction de syndic de 32 copropriétés, assurant la véritable mixité sociale des quartiers, encadrées par la filiale CoGECO exerçant déontologiquement la fonction de "syndic solidaire".

Ainsi, les copropriétaires bénéficient d'honoraires de gestion modérés, d'une pratique généralisée de provisions pour grosses réparations, d'appels de fonds mensuels pour charges courantes. En parallèle de la constitution d'un fonds "ALUR" permettant de doter les copropriétés de ressources financières complémentaires afin de mieux supporter le coût de futurs travaux, d'une transparence comptable totale et d'une présence sur site affirmée pour favoriser la concertation entre copropriétaires. Le tout, dans le cadre d'assemblées générales conviviales et avec l'appui des conseils syndicaux impliqués.



Copropriété Les Roses - Blois  
Construite en 1972



Copropriété Poulain - La Chocolaterie - Blois  
Construite en 1999

## Notre responsabilité Territoriale et Economique

Loir&Cher Logement, acteur de l'intérêt général, s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de sa gouvernance par la prise en compte de l'ensemble de ses parties prenantes.

Notre stratégie passe par une économie durable assurant la pérennité de notre structure. L'attractivité commerciale de nos logements dépend de la qualité de notre patrimoine pour réduire la vacance dans un marché local détendu et augmenter la solvabilité de nos locataires par des charges d'énergie réduites.



## Les élections des représentants des locataires

En 2022, les locataires ont été appelés à participer à l'élection de leurs représentants. Ces représentants, au nombre de 3, sont élus pour une durée de 4 ans, pour faire entendre la voix des locataires auprès des instances de décision de Loir&Cher Logement concernant les choix stratégiques et opérationnels liés à l'avenir des logements.

Pendant leur mandat, ils seront au service du bien-vivre des résidents et seront impliqués dans les décisions concernant les questions d'intérêt général : travaux à entreprendre, entretien des parties communes, évolution des loyers, maîtrise des charges, gestion de la résidence, avenir du quartier, etc., autant de sujets sur lesquels ils pourront être sollicités et s'exprimer au nom des habitants.

L'UFC Que Choisir a obtenu 2 sièges au Conseil d'Administration représentés par Bernard PARNAUDEAU et Lorène GREGOIRE et la CSF a obtenu 1 siège représenté par Francine GAUDECHOUX.



Bernard PARNAUDEAU  
UFC Que Choisir



Lorène GREGOIRE  
UFC Que Choisir



Francine GAUDECHOUX  
CSF



## 06

## Privilégier l'humain au cœur de nos projets

Les principes de responsabilité sociale et éthique guident Loir&Cher Logement dans sa gestion des ressources humaines et ses actions auprès de ses collaborateurs. Ces engagements se traduisent par une politique proactive composée de deux volets :

Loir&Cher Logement s'engage pour le bien-être auprès de ses collaborateurs et s'attache, au travers de son organisation, à contribuer à leur épanouissement.

Afin de développer et de promouvoir la diversité, nous sommes engagés dans le développement d'une culture de promotion de l'égalité des chances, de respect de l'autre et de ses différences. Cet engagement s'applique dans toutes les étapes de la gestion des ressources humaines telles que l'embauche, la formation, l'avancement ou encore la promotion professionnelle des collaborateurs. Il s'agit pour nous, d'encourager l'inclusion sociale.

### Une équipe, à vos côtés

Par leurs actions et leur contact journalier avec les locataires, les équipes de proximité et administrative participent fortement à l'amélioration de la qualité de service rendu. De plus, grâce à leur mobilisation très forte, les relations bailleurs-locataires sont d'ailleurs l'un des points forts de notre organisme : 86 % des locataires de Loir&Cher Logement sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé.



### Projet d'entreprise

Loir&Cher Logement souhaite imaginer sa propre vision de la relation client : la réactivité, le service et l'humanité pour faire la différence avec la concurrence. Le but n'étant pas uniquement de se démarquer mais également d'apporter des services novateurs aux prospects et clients-locataires.

L'équipe de Loir&Cher Logement souhaite avant tout satisfaire sa clientèle et ainsi développer son image.

Repenser la relation client chez L&CL, c'est remettre le client et locataire au centre de nos préoccupations. Toutes les équipes sont mobilisées et chaque service contribue à la satisfaction du client : proximité / régie / Gestion Locative et commercial / Syndic de copropriété / patrimoine / finances...

C'est par cette volonté que le projet CoCliCo (COeur, CLient, COhésion) est né.

#### Réactivité, Service, Humanité

Ce projet d'entreprise doit prendre en compte notre stratégie RSE déjà établie et également notre volonté à devenir certifiée Quali'Hlm.

Dans ce projet d'entreprise, l'ensemble des collaborateurs est sollicité et notamment le personnel de proximité qui doit être impérativement ambassadeurs et acteurs autour des différentes actions menées.

Les salariés, en mode collaboratif, permettront de structurer la conduite du changement L&CL. Aussi, divers ateliers, animations et moyens ont été mis en œuvre et à disposition pour faire fructifier les idées de chacun en vue d'améliorer notre relation client et notre façon de travailler. Les systèmes d'information, l'esprit participatif et l'accompagnement sont inmanquablement précieux dans la réussite de ce projet.

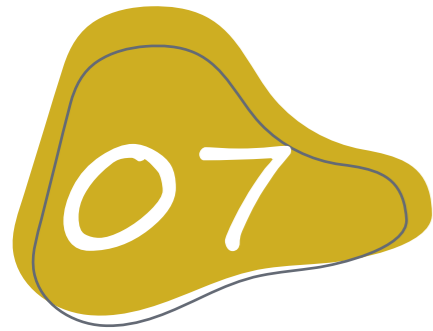


### Teams déj'

Des petits déjeuners se sont déroulés par service pour présenter le projet mis en œuvre. Le but étant de mobiliser l'ensemble des équipes pour s'approprier le projet, engager la conduite du changement et ainsi pouvoir définir le rôle de chacun. Ces "petits-déj'" permettent de communiquer sur la raison d'être et les valeurs de l'entreprise (Réactivité, Service, Humanité) et rassembler les collaborateurs autour d'un projet commun. Ces instants ont été remplis de bonnes idées et ont permis de lever plusieurs pistes d'amélioration.

### Vis ma vie !

Dans ce même cadre, un "vis ma vie" entre un chargé de clientèle et un responsable de site a été mené. Le principe est de partager le quotidien d'un collaborateur pendant 1 journée pour ainsi lever les préjugés, échanger sur les difficultés rencontrées, limites et les astuces du métier. Ce procédé permet également de se rendre compte des tâches de chacun pour mieux appréhender leur rôle.



## Favoriser la collaboration clientèle et partenariale

Loir&Cher Logement observe une veille et une incitation des fournisseurs au respect des engagements RSE du groupe. L'entreprise s'engage dans la voie des achats responsables avec la perspective de sélectionner ses fournisseurs au regard des enjeux RSE. Certains achats font déjà l'objet d'un examen strict à la lumière de leurs engagements pour progressivement étendre cette politique à tous les achats. Les fournisseurs sont associés à la démarche afin de les inciter à progresser dans la prise en compte des enjeux environnementaux.

### Marché à bon de commande

En 2022, Loir&Cher Logement a entrepris une démarche engagée en mettant en place des marchés à bons de commande pour les travaux de peinture et de sols dans les logements en relocation. 12 marchés (MBC) ont été conclus sur 3 secteurs géographiques, pour des enveloppes de travaux allant de 40.000 € à 200.000 € et pour lesquelles les entreprises se sont engagées sur des délais d'exécution de travaux relativement rapides.

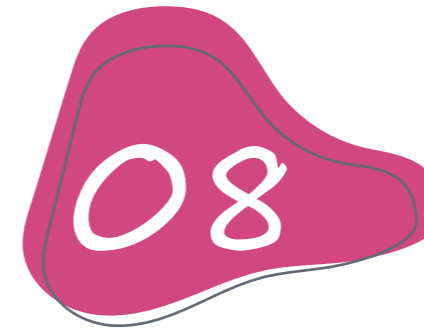
Nous avons pu constater que les résultats obtenus jusqu'à présent sont satisfaisants. Cette approche nous a permis de simplifier considérablement le processus de rénovation des logements vacants, en établissant une relation privilégiée avec des fournisseurs spécialisés dans ces domaines. Grâce à ces marchés à bons de commande, nous avons pu commander les travaux nécessaires au fur et à mesure, sans avoir à passer par des négociations contractuelles à chaque fois. Cela a accéléré les délais de remise en état des logements et amélioré notre réactivité face aux besoins des locataires potentiels.

### Freedz

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de nos services et dans un souci d'amélioration du délai de traitement de nos factures fournisseurs, en 2022, nous nous sommes engagés pour la dématérialisation du traitement des factures.

Aussi, nous avons choisi la plateforme Freedz, une solution de collecte de factures fournisseurs électroniques équivalente à la plateforme Chorus Pro mais pour les structures privées.

L'utilisation de ce portail est entièrement gratuite et sécurisée pour les fournisseurs et le traitement des factures collectées via Freedz est beaucoup plus efficace et rapide. L'engagement de paiement des fournisseurs à moins de 30 jours est ainsi respecté.



## Animer nos résidences et soutenir les initiatives locales engagées sur le long terme

Dans son rôle d'acteur économique du Loir-et-Cher,

Loir&Cher Logement soutient des associations locales dans les quartiers prioritaires et les zones détendues dont la vocation est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des habitants. Nous estimons devoir jouer un rôle en matière de création d'emploi, de santé, de culture, de parentalité, d'accès aux langues et aux sports.

Nous soutenons les parents dans leur rôle éducatif afin d'offrir un avenir rassurant pour la jeune génération. Cet engagement se traduit par un soutien très fort à l'association ZUP de Co qui effectue un travail de terrain essentiel dans la lutte contre les inégalités sociales dans le secteur de l'éducation et de l'insertion sociale.

Pour donner une réelle chance d'égalité républicaine aux élèves en difficulté dans des milieux qui ne favorisent pas assez leur valeur et leur aspiration à un parcours social réussi et/ou ambitieux.

### Nouvelle convention de Gestion Urbaine et sociale de Proximité

Loir&Cher Logement s'est engagé aux côtés de l'Etat, Agglopolys (Communauté d'Agglomération de Blois), la Ville de Blois et les bailleurs sociaux du territoire pour la nouvelle Gestion Urbaine et Sociale de Proximité 2022 - 2025. Démarche visant à améliorer la qualité du cadre de vie dans les quartiers, en renforçant les modalités de fonctionnement social et urbain des territoires de la Politique de la Ville. Cette convention concerne les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) Kennedy / Coty / Croix-Chevalier / Sarazines - Hautes Saules ainsi que deux quartiers de veille, Quinière et Cornillettes soit 2.337 logements concernés (33 % de notre parc).



### Panier bio



Privilégiant le circuit court et l'économie locale, Loir&Cher Logement s'est porté volontaire pour être point de dépôt de "paniers bio" pour les Jardins de Cocagne.

## Faire progresser le lien social et le vivre ensemble pour les familles

Le Groupe Loir&Cher Logement – CoGeCo s’investit dans de nombreuses actions visant à favoriser le lien social et le vivre ensemble pour les familles.

Loir&Cher Logement s’inscrit aussi dans les démarches nationales : la lutte contre les violences faites aux femmes, la Semaine du Développement Durable, la Semaine de la Réduction des Déchets, en partenariat avec les acteurs institutionnels et privés.

A travers ces événements, nous développons l’engagement de nos parties prenantes en matière de respect des enjeux sociaux et environnementaux.

Loir&Cher Logement a su faire preuve de participation à notre approche humanitaire en soutenant les associations d’accueil de migrants et de personnes en situation de handicap ou souffrant de troubles psychiques en mettant à disposition des logements.



Réveillon solidaire



Blois Basket Show



Concours des balcons fleuris



Fête des habitants



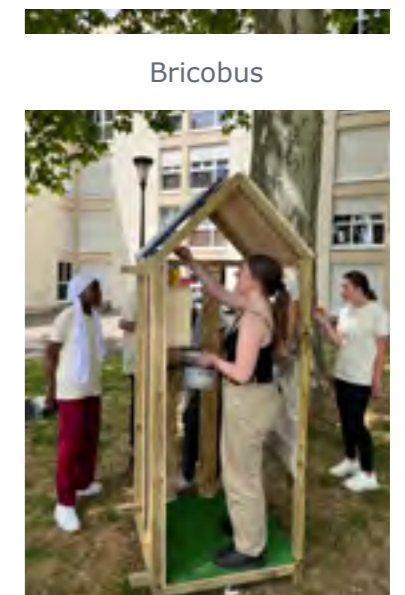
Fête du jardin partagé



Atelier déco pour le réveillon solidaire



Quinière s’décale – fresque Alber



Bricobus



Fête des voisins



### Notre siège social

13 rue d'Auvergne - BP 3318  
41033 Blois cedex  
Téléphone : 0254 555 353

[contact@loir-et-cher-logement.fr](mailto:contact@loir-et-cher-logement.fr)  
[www.loir-et-cher-logement.fr](http://www.loir-et-cher-logement.fr)

  Loir&Cher Logement - CoGeCo

Groupe Loir&Cher Logement - CoGeCo

Rapport d'activité au 31/12/2022

Directeur de la publication :

Éric NADOT, directeur général

Rédaction, création graphique, photographies et impression :

Groupe Loir&Cher Logement - CoGeCo, G.Dubois©



Groupe  
Loir&Cher Logement  
CoGeCo