

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022





Patrick  
LECURIEUX-DURIVAL  
*Président du Conseil  
d'Administration  
MEDEF*



Éric  
PICOT  
*Vice-Président du Conseil  
d'Administration  
CFDT*



À l'aube d'une révolution de nos systèmes économiques, d'avancées majeures en matière d'intelligence artificielle, au prise avec la mondialisation qui impacte nos milieux de vies, des tensions sur les modes de consommation des ménages etc., le secteur de l'habitat social, à la confluence de multiples branches sectorielles, impulse par son positionnement de nouvelles habitudes et des comportements plus vertueux.

De la construction à l'animation résidentielle, le groupe Action Logement déploie des plans stratégiques déclinés par ses filiales dont OZANAM : des actions significatives de conception et d'intégration tant au niveau des partenaires que des bénéficiaires du logement.

Un rôle d'influence particulier d'autant que le logement, en plus des aspects sanitaires et sécuritaires, intègre de nouveaux besoins liés au bien-être, au travail à domicile, aux réductions des consommations énergétiques par exemple.

En Martinique, la demande de logement social se maintient, depuis plusieurs années, à un haut niveau. Cette expression du besoin est significative des nouveaux modes d'habiter : reflet du besoin d'individualité, de confort, d'intimité, d'autonomie mais aussi d'épanouissement des demandeurs, à tous les âges. La demande de logement est particulièrement boostée par le phénomène de décohabitation des générations et par la taille réduite des ménages (1 à 2 personnes), par l'hypercentralisation des activités au centre de l'île, par la faiblesse de l'offre locative privée et de ses coûts notamment.

Le Logement, ce lieu du quotidien, est un espace de lien social : avec l'autre, les voisins, le quartier, la commune. Le logement est central pour l'établissement des interactions sociales. Notre gestion du logement social participe aussi à cette mise en mouvement par l'animation des espaces situés en rez-de-chaussée, la gestion des Locaux Collectifs Résidentiels (LCR), les relations avec les partenaires territoriaux et par le biais du personnel OZANAM.

L'isolement que nous avons expérimenté avec la crise sanitaire a mis en lumière des conséquences sur les équilibres physiques et mentaux. De nombreuses études confirment que les relations humaines sont une source et une raison de bien-être. Si l'utilisation des outils de connexion nous ont permis de maintenir un lien, de travailler ou d'avoir des loisirs, cette façon de communiquer a révélé également des limites : des échanges distanciés, des fractures numériques (pour des raisons économiques, d'approches des technologies notamment). La communauté sociale se doit de se structurer afin d'apporter des réponses différenciées aux plus vulnérables et d'agir positivement afin de maintenir l'accès aux services d'aides et d'accompagnements à tous et pour tous.

À OZANAM, le service prend une autre dimension avec le fonctionnement en agences territoriales ; 4 périmètres qui ont pour ambition d'apporter plus de proximité et de réactivité, gage, nous le souhaitons, d'une amélioration de nos échanges. 2 d'entre-elles sont désormais délocalisées et accueillent en territoire à Saint-Pierre, à Ducos et bientôt à Trinité. Nous avons ce devoir de rester à l'écoute de tous. En ce sens, les associations de locataires ont un rôle primordial. Elles nous permettent de faire le lien avec les clients.

2022 a été une année électorale. Nous tenons à signifier l'importance de ces mandats auprès du Conseil d'Administration. Ces représentants bénévoles œuvrent au sein d'OZANAM et contribuent à la gestion de notre organisme. Nous remercions chaleureusement les clients qui ont participé à cet exercice de représentation et souhaitons un excellent mandat à nos 3 élus.



Frédéric CARRE  
*Président du Conseil d'Administration*  
**ACTION LOGEMENT**  
**IMMOBILIER**



## Le mot d'Action Logement Immobilier

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

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

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

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

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

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



## CHIFFRES-CLÉS

10 923

logements locatifs  
avec 256 logements spécifiques  
EHPAD et foyers

10 667

logements  
locatifs sociaux

+204

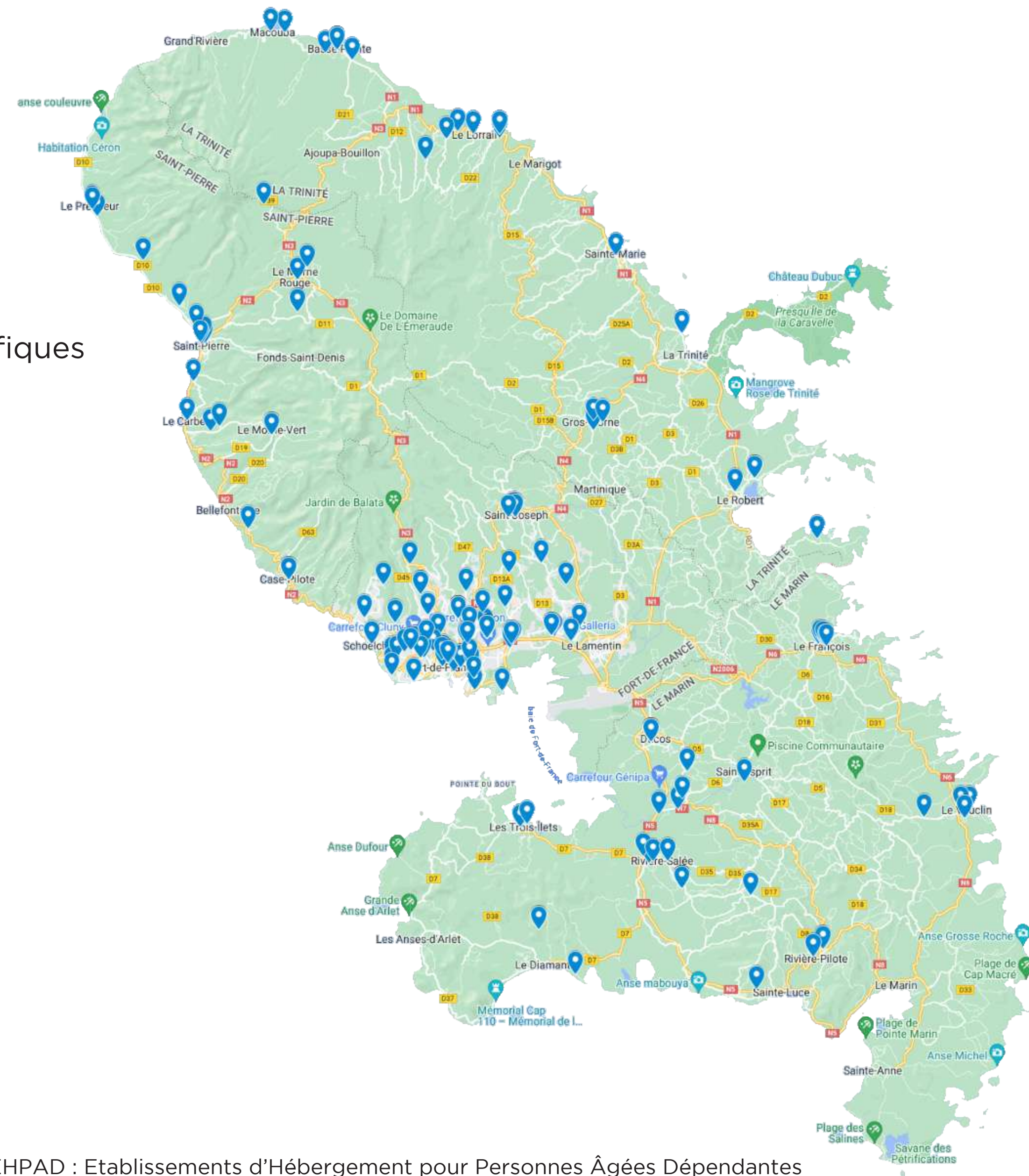
logements libres

915

garages

181

résidences



11 867

lots en gestion

143

espaces commerciaux,  
associatifs, professionnels

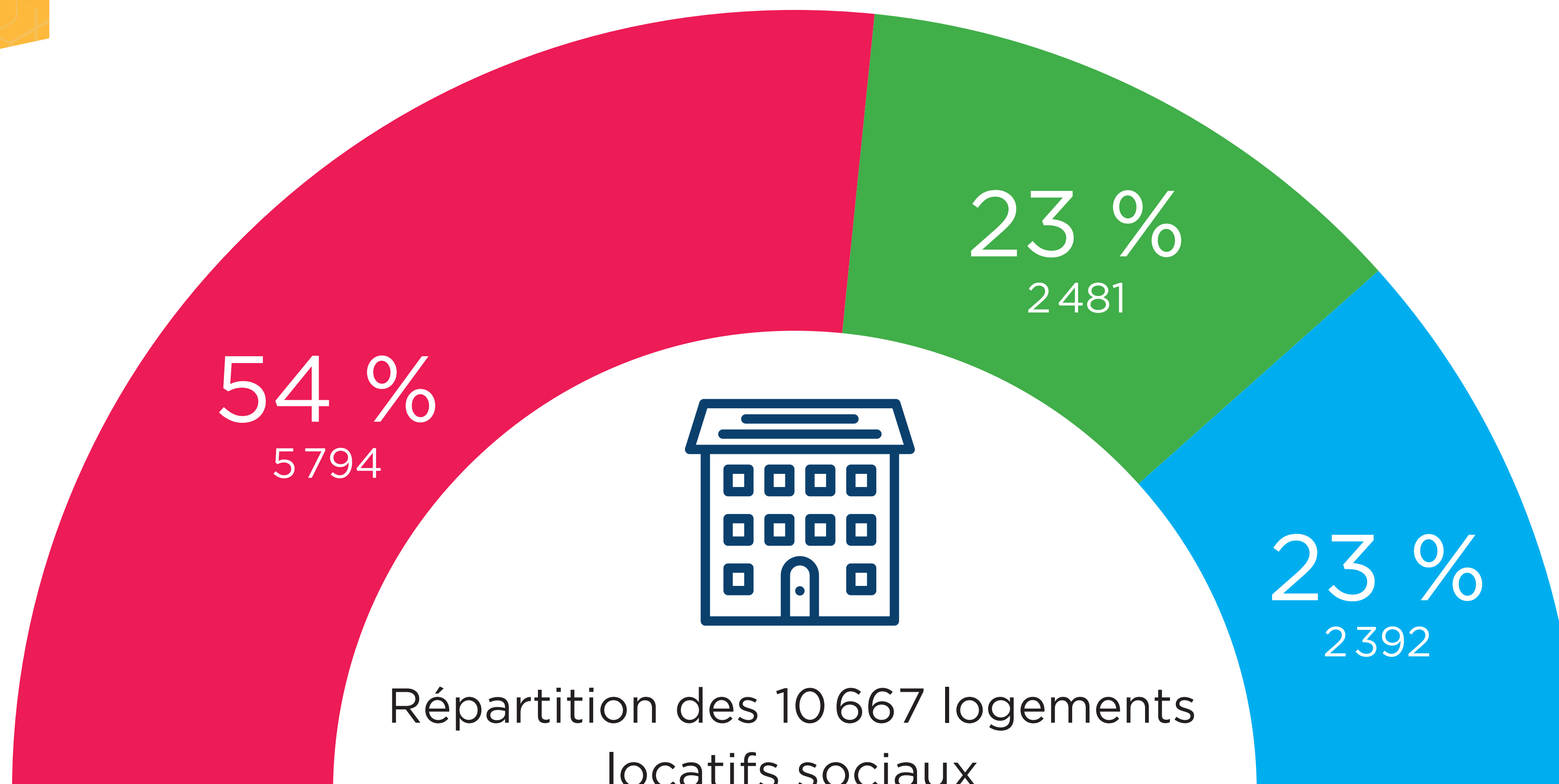
2 306

locaux annexes

30 350

personnes logées

EHPAD : Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes



■ CACEM ■ ESPACE SUD ■ CAP NORD  
sur 27 des 34 communes de Martinique



**11 822**

demandeurs  
de logement social

CACEM 6 245 • 53%  
ESPACE SUD 3 040 • 26%  
CAP NORD 2 537 • 21%



**113**

logements  
mis en service  
en 2022,  
répartis sur  
4 résidences



**623**

logements  
en suivi de construction  
dans l'année



Taux de rotation :  
4,90%  
(5,1% en 2021)

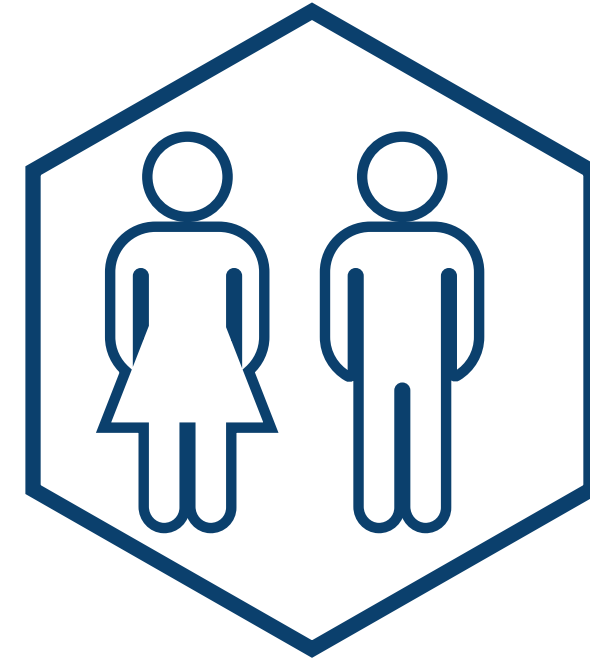
dont 65 clients mutés au sein  
du patrimoine locatif

## CHIFFRES-CLÉS



**58 M€**

chiffre d'affaires  
**+1,47%** par rapport à 2021



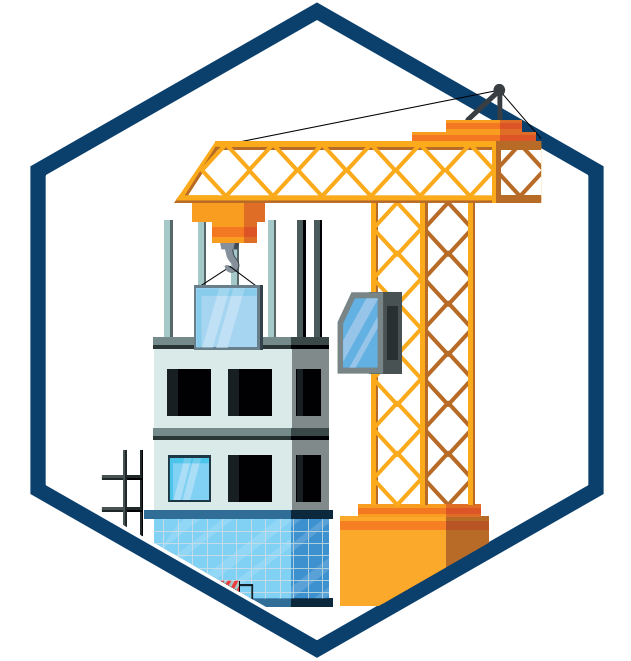
**779**

clients entrés



**154**

logements mis en chantier



**623**

logements en projet



**24 M€**

investissement neuf

**5 M€**

maintenance



**3 M€**

résultat  
de l'exercice



**54%**

de clients bénéficiaires  
de l'Allocation Logement  
soit 5 563 foyers



**97 salariés**

les collaborateurs Ozanam en CDI

# 113 logements LIVRAISONS 2022



Une opération au centre-bourg de Schoelcher qui permet une localisation idéale à proximité des commerces, services et loisirs.

Typologies : 1 T1 • 13 T2 • 3 T3



18 logements qui viennent compléter l'offre locative dans le quartier de Ravine Vilaine, non loin du centre-ville de Fort-de-France.

Typologies : 10 T3 • 8 T4



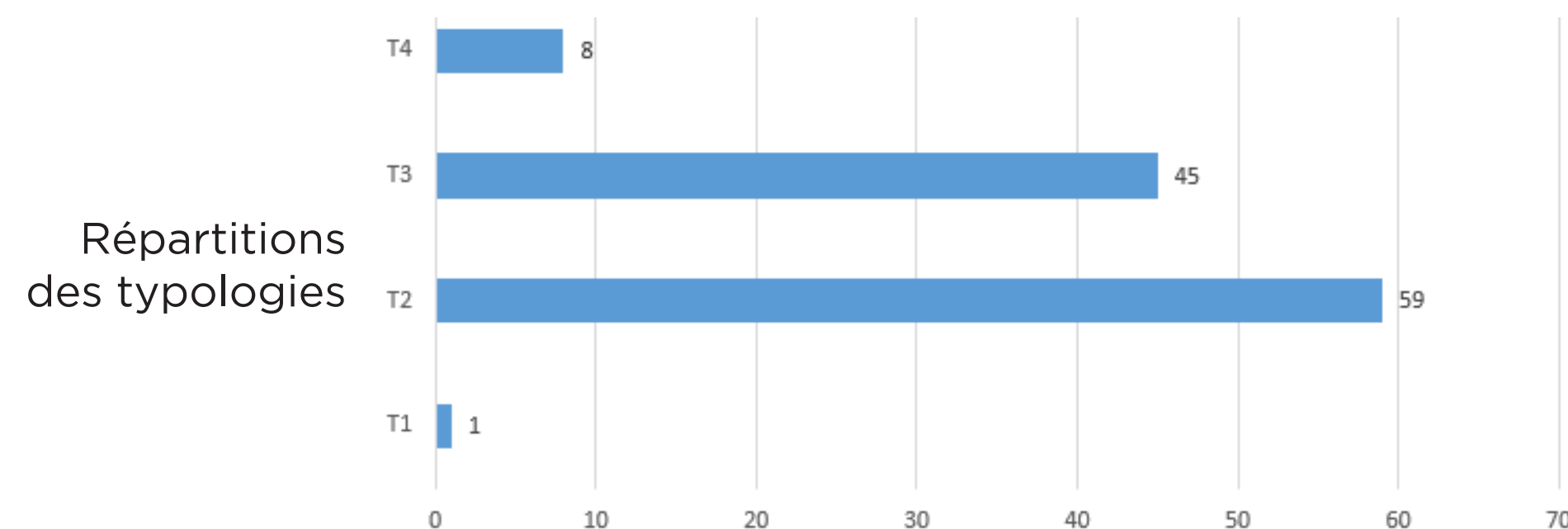
Située à Crozanville, la résidence dispose de 69 logements répartis sur 4 bâtiments. Elle permet de loger de façon privilégiée des ménages seniors sur un bâtiment.

Typologies : 41 T2 • 28 T3



9 logements réalisés en cœur de ville, en continuité urbaine. Une centralité qui contribue à la redynamisation du centre-ville de la Capitale.

Typologies : 5 T2 • 4 T3



Une majorité de logements de petites tailles correspondant à la demande exprimée.

*PLS : Prêt Locatif Social*  
*LLS : Logement Locatif Social*  
*LLTS : Logement Locatif Très Social*

## Des plans, clés de la transformation d'OZANAM menée par l'ensemble des salariés, animée par la ligne managériale et pilotée par le comité de direction



Antoine ROFFIAEN  
*Directeur Général*

Au début de l'année 2022, nous étions encore dans une situation de crise sanitaire. Notre première réunion du personnel de l'année a été réalisée en visio-conférence.

Nous avons partagé ensemble l'intérêt de poursuivre notre stratégie de gestion sur 5 axes :

- La pertinence de nos dépenses,
- L'amélioration de nos recettes par une gestion plus performante (vacances, impayés, etc.),
- L'ajustement de nos actions sur l'essentiel,
- Le service client pour réaliser pleinement notre mission,
- L'épanouissement du personnel (avec une nouveauté, la mise en place d'un entretien annuel d'activités comme levier de dialogue et de progression).

La volonté d'agir et d'organiser l'entreprise afin d'obtenir le meilleur service attendu engage des mécanismes de progression pour améliorer les appréciations de nos parties prenantes : Action Logement, État, Collectivité Territoriale de Martinique (CTM), Établissements Publics de Coopération Intercommunales (EPCI), Mairies, clients, salariés, administrateurs, etc.

Ces perspectives à 2023 ou à 2029 viennent construire par étapes le panel des actions soutenues par le comité de direction, la communauté des managers et les salariés. Cet engagement collectif a été soutenu par un plan de développement de compétences transversales.

La singularité d'OZANAM et ses positionnements ont été co-construits pédagogiquement par un dialogue régulier et cohérent (avec les représentants du personnel, le personnel, les Directions et les agences territoriales) pour mener à la finalité attendue : obtenir un travail efficace en considérant les conditions d'exercice.

*En 2022, l'activité d'OZANAM a été impactée par l'inflation, la rareté des matériaux et la baisse du pouvoir d'achat.*

*Depuis le repli des flux mondiaux liés à la pandémie COVID 19, aux différents confinements, à la guerre en Ukraine et avec une actualité sociale forte en Martinique en fin 2021, l'économie subit des répercussions en particulier avec l'élévation des coûts de transports, de l'alimentaire, des matières premières, etc.*

*Ces augmentations ont des conséquences significatives sur le BTP (demande de révision de prix, changements de composants, défaillances d'entreprises, etc.) et les citoyens (prix de l'énergie +6,2%, alimentation +0,9%, produits manufacturés +0,5% et services +0,2%). La hausse des prix sur 1 an est de 4,9% : un contexte aggravant une situation sociale déjà préoccupante.*

## Le projet d'entreprise : Plan de Développement Stratégique (PDS)

*Année intermédiaire  
avant la finalisation  
en 2023.*



88%  
*de taux  
d'avancement.*

65%  
*du personnel est satisfait  
de l'élaboration du PDS  
et apprécie sa pertinence.*

64%  
*du personnel  
ayant répondu dit avoir perçu  
un impact positif au PDS.*

Enquête de satisfaction sur le PDS  
du 09 au 30 juin 2022  
auprès du personnel

Le Plan « CAP 2023 » met en œuvre une stratégie de redressement de l'entreprise. C'est une démarche de retour vers l'efficacité globale et la performance avec une orientation stratégique forte et claire : professionnaliser les équipes, l'organisation et les processus de travail autour des fondamentaux du métier de bailleur social. À fin d'année 2022, 88% du PDS est réalisé ou en cours de réalisation.

Les actions principales réalisées :

- Mise en œuvre du Plan de développement des compétences (200K€/an)
- Evaluation du niveau des compétences en interne par métier  
Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP)
- Cartographie des risques de l'entreprise
- Sécurisation des procédures d'attribution des logements
- Reconstitution des loyers plafonds et validation de la politique de revalorisation des loyers
- Mise en place d'un plan de lutte contre la vacance
- Mise en place du Plan Stratégique du Patrimoine
- Optimisation du montage financier des opérations
- Sécurisation des processus comptables
- Amélioration de l'analyse prospective et rétrospective.



Un travail et un engagement collectifs réalisés avec l'ensemble des collaborateurs qui portent leurs premiers résultats :

- baisse significative de la vacance,
- amélioration nette du taux de recouvrement,
- réduction du délai global de règlement des fournisseurs,
- 81 millions d'investissement mobilisés au titre du Plan d'Investissement Volontaire (PIV).

4,22 %  
*de la masse salariale affectée  
aux dépenses liées  
à des actions de formation.*

96%  
*du personnel a suivi  
une formation dans l'année.*

3 061 heures  
*de formation dispensées.*

## Des projets pour l'organisation et pour la qualité de vie au travail

◆ **Le développement des compétences** est un des axes prioritaires : l'enjeu central est la mise en place d'un parcours de formation pertinent en lien avec nos différents métiers.

◆ **Le lancement de séminaires de management** auprès de l'encadrement soit 15 participants afin de développer d'autres approches professionnelles en s'appuyant sur une démarche individuelle et une prise en compte de l'équipe. L'objectif est d'aboutir à une vision partagée du manager OZANAM et de constituer une Communauté managériale cohérente et forte.

En appui, le dialogue managérial a pris une nouvelle forme à travers l'entretien annuel revisité.

◆ **La réorganisation des services** marchés, informatique, du contrôle de gestion a été effectuée pour regrouper les services par domaines de compétences.

◆ **De nouveaux outils** pour améliorer notre service rendu : application Sowell qui facilite le signalement patrimonial (incident-contrôle), dématérialisation et externalisation du traitement des enquêtes locatives (OPS/SLS), déploiement des outils de mobilité, etc. L'intégration des modes de travail collaboratifs a permis d'améliorer le partage des données pour plus de flexibilité.

Dans l'optique d'améliorer la **qualité de vie au travail** : la mise en place des horaires individualisés permettant d'organiser les temps de travail en fonction de contingences personnelles tout en considérant les exigences des services (plage horaire d'arrivée, de départ et plage fixe). Une enquête a été menée auprès du personnel pour proposer cette mise en place organisationnelle.

OPS : Occupation du Parc Social (enquête peuplement)  
SLS : Supplément de Loyer Solidarité (enquête ressources)



## 2022, ANNÉE DE RENFORCEMENT DE LA STRUCTURATION ET DE LA SÉCURISATION

◆ **Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)** : outil de réflexion stratégique pour un programme maîtrisé technique-ment et financièrement pour la période de 2022 à 2028.

4 axes stratégiques :

- Entretenir et améliorer le patrimoine existant afin de proposer une offre qualitative,
- Être acteur de la transition sociale et environnementale du territoire,
- Développer et renouveler l'offre de logements pour répondre à la diversité des besoins,
- S'inscrire aux cotés des politiques publiques pour accompagner la transformation du territoire.

L'investissement prévu est de l'ordre de 638,2 millions d'euros décliné comme suit :

- 42% d'interventions sur le parc locatif existant,

- 58% consacrés à la production neuve de logements.

Pour garantir la faisabilité du Plan, de nombreuses itérations ont été réalisées avec la Direction Financière, afin notamment de croiser ces projections avec le PMT (Plan à Moyen Terme).

◆ **Le Plan à Moyen Terme (PMT) 2021-2030** : pour s'assurer que l'entreprise réponde à ses échéances financières à venir. Les grands équilibres sont projetés sur 10 ans avec comme période de référence les années 2020 à 2023.

Au terme de la période, le parc sera de 13 137 logements (dont 2 728 livraisons), et 4 365 logements seraient lancés en réhabilitation. Le plan d'investissement représentera 983 M€ reparté pour 63% en opérations nouvelles, 36% en travaux immobilisés et 1% en démolition.

◆ **La revalorisation des loyers** : au 1er janvier 2022, la société OZANAM a procédé à une revalorisation des loyers pratiqués à la relocation (tarif de la location revu à l'entrée d'un nouveau locataire) sur certaines résidences et à une augmentation collective des loyers de 0,42% (sauf quelques résidences).



**PRIORITÉS POUR  
LA MARTINIQUE**

- *Soutenir la revitalisation des centres-bourg,*
- *Agir pour le logement des jeunes,*
- *Agir pour la relance économique et la construction durable,*
- *Accompagner le développement équilibré du territoire.*

**PIV Innovation**

- *Station d'épuration de Chapelle : démantèlement et remplacement d'une station obsolète,*
- *Grands ensembles pour vivre autrement dans les quartiers d'habitat social,*
- *Installations hydraloop pour l'usage des eaux grises en résidence sociale.*

**Bilan projets Plan d'investissement Volontaire (PIV)**

Action Logement a facilité via le PIV des actions concrètes pour agir sur le logement : la société OZANAM a bénéficié de prêts à taux fixes distribués par le Groupe sur 47 opérations totalisant 2 231 logements (neufs et existants) répartis comme suit :

- 544 logements « centre-bourg »
- 150 logements « jeunes »
- 1 537 logements en réhabilitation.

Au total pour les années 2021 et 2022, une enveloppe de 80,13M€ de prêt PIV a été octroyée à OZANAM afin de répondre aux enjeux de production à l'échelle du territoire mais aussi de contribuer à l'effort de construction en Martinique.

**Le Plan d'Investissement Volontaire** est une mesure mise en place par Action Logement visant à favoriser la construction, la rénovation et l'acquisition de logements. Le PIV soutient l'activité du BTP, encourage le développement de l'offre locative et d'accession en faveur des salariés.

**Dossiers des  
« Grands Ensembles »**

En tant que bailleur social, OZANAM contribue à la construction du paysage urbain et de certains quartiers qualifiés de « grands ensembles ». Ces résidences comptent de 400 à plus de 900 logements pour un total de près de 7 000 logements répartis sur 20 quartiers. 5% de la population martiniquaise y habite soit 20 000 personnes.

OZANAM lance une réflexion innovante et transversale intégrant l'attractivité, la dynamique sociale et territoriale, les aspects techniques et urbanistiques.

**Deux objectifs :**

- Aboutir à des solutions en vue de l'amélioration du cadre de vie des habitants.
- Favoriser le mieux « Vivre Ensemble ».

Ce projet, estimé à près 1 million d'euros, émerge au « PIV - Axe innovation » du Groupe Action Logement.

Les études pré-opérationnelles ont débuté au 3ème trimestre 2022.

Ce dossier porte sur les 4 premiers grands ensembles identifiés suivants qui représentent 2 445 logements où vivent 6 000 résidents :

- La Batelière (Schœlcher)
- Thorailles (Rivière-Salée)
- Langellier Bellevue (Fort-de-France)
- Maniba (Case-Pilote).



**OZANAM**

Groupe ActionLogement

## 2022, ANNÉE DE DÉPLOIEMENT DE STRATÉGIE INNOVANTE ET RESPONSABLE

Des consultations dans le cadre de la stratégie de développement durable et de la transition énergétique d'OZANAM ont été lancées au deuxième trimestre 2022 pour les lots suivants :

- Photovoltaïques
- Eau chaude solaire
- Gestion des eaux pluviales
- Optimisation de l'éclairage extérieur
- Mobilité électrique
- Gestion des déchets et jardins partagés.



Après le démantèlement de la station d'épuration, OZANAM installe une station en filtres plantés d'un montant de 2 000 000 €, avec le concours financier de :

- Action Logement (Innovation) 800 000 €
- AFD 600 000 €
- Office de l'eau 400 000 €
- Fonds propres 200 000 €.



### Déploiement de la stratégie bas carbone et économies d'énergie

Comme les autres filiales du Groupe, OZANAM s'engage en faveur d'un leadership sur les questions environnementales, sur une relance durable en accompagnant les entreprises afin de participer à faire d'Action Logement la première foncière bas carbone en production, exploitation et réhabilitation.

- 10% d'économies d'énergie en 2 ans,
- -55% d'émissions carbone dès 2030,
- Contribution à la neutralité carbone à l'horizon 2040.

Composé de 8 axes et 20 engagements, le plan pour les économies d'énergie et la décarbonation définit les conditions pour la mise en oeuvre d'une transition énergétique dans tous les champs d'activité du Groupe.

## 2022, ANNÉE DE DÉPLOIEMENT DE STRATÉGIE INNOVANTE ET RESPONSABLE

Le Groupe Action Logement souhaite :

- incarner un leadership sur les questions environnementales,
- participer à une relance durable et accompagner les entreprises vers une décarbonation de l'économie,
- devenir la première foncière bas-carbone pour l'ensemble de ses process immobiliers de production, de réhabilitation et d'exploitation.

### Le défi de la dématérialisation et de la responsabilité sociétale de l'entreprise

OZANAM a lancé en interne plusieurs chantiers de modernisation de ses pratiques et de ses modes relationnels :

◆ de nouveaux outils pour améliorer le service rendu : application Sowell qui facilite le signalement patrimonial (incident-contrôle), dématérialisation et externalisation du traitement des enquêtes locatives (OPS/SLS), déploiement des outils de mobilité, par exemple.

◆ la gestion numérique des factures fournisseurs, l'extranet en cours de conception, les avis d'échéances bientôt dématérialisés, comme le courrier et les archives.

Nos pratiques internes et externes évoluent dans tous les domaines de l'entreprise. Cette démarche correspond à la feuille de route du Groupe Action Logement. Elle est concomitante avec nos considérations de réduction des frais et des charges (consommation électrique, consommable, sobriété numérique, etc.) et pour l'usage des énergies renouvelables.

### Le projet de restructuration du siège social d'OZANAM à Pointe de Jaham, Schoelcher

La société a également engagé, dans le cadre de sa stratégie de développement durable et de transition énergétique, une réflexion sur la rénovation du siège social en considérant le bâti, les équipements et les circulations. Un audit énergétique a été réalisé, associé à un projet de refonte technique et organisationnel afin d'améliorer les espaces de travail, de réunions, d'archivages, de reprographies et d'attentes. Seront concernés les espaces extérieurs, les toitures, les sols, l'isolation, l'éclairage, le confort thermique, etc.



5,2/10  
une appréciation  
très moyenne du site.

93% du personnel  
ayant répondu  
se dit intéressé  
par le projet.

Enquête en ligne  
menée auprès du personnel  
du 8 au 23 décembre 2022  
pour connaître l'approche des espaces  
collectifs et individuels : appréciation  
du site, aménagement du bureau  
et évolution des techniques de travail.

Les attentes principales  
du personnel :

- apporter un environnement de travail renouvelé et significatif,
- sécuriser les locaux avec des espaces communs soignés et conviviaux,
- répartir les bureaux, les salles de réunions en lien avec les directions et les métiers pour favoriser la collaboration.



## 2022, ANNÉE DE DÉPLOIEMENT DE STRATÉGIE INNOVANTE ET RESPONSABLE

Site internet OZANAM 2022  
18 912 utilisateurs  
78 941 pages vues

- En moyenne 2 000 connexions par mois
- Les pages les plus consultées : payer son loyer et offres de locations,
- 75% des connexions réalisées via un smartphone.

# Une dynamisation de la digitalisation et de la communication externe

La feuille de route digitale a été mise en place notamment avec l'usage

- du réseau social LinkedIn,
- des plateformes de commercialisation connues du grand public,
- d'applications génératrices d'avis afin d'améliorer la note de l'entreprise.



OZANAM Groupe Action Logement  
Satisfaire les besoins des clients tant en termes de produits que de services



Pour rendre compte auprès de la sphère professionnelle (recrutement, appel d'offres, événements, etc), la société OZANAM s'est dotée d'une page LinkedIn depuis juillet 2022. Cette présence permet d'améliorer particulièrement notre communication à l'endroit de la sphère institutionnelle, politique et du Groupe Action Logement.



Première matinée d'information de la maîtrise d'ouvrage avec les maîtres d'œuvres (architectes, OPC - Ordonnancement Pilotage et Coordination, BET - Bureau d'Etudes Techniques) organisée le 19 mai 2022 pour :

- sensibiliser sur les volumes d'opérations à lancer dans les prochaines années,
- préciser les attendus du Maître d'Ouvrage de l'esquisse au parfait achèvement.

Cet échange, avec un relais médiatique fort, a permis de redéfinir un cadre d'échanges avec les participants afin de fiabiliser et sécuriser le montage, le suivi et l'exécution des opérations.



## 2022, ANNÉE DE DYNAMIQUE TERRITORIALE

**OZANAM**  
*5ème donneur d'ordre  
de la Martinique*

### DEVELOPPEMENT DE LA PRODUCTION :

- Agréments logements neufs  
6 opérations pour un montant de 29 M€  
pour un total de 218 logements
- Agréments réhabilitation  
et confortement parasismique  
4 opérations pour un montant de 5,6 M€  
pour un total de 562 logements
- Opérations mises en chantier en 2022  
5 opérations pour un total de 154 logements
- Opérations en cours de constructions 2022  
21 opérations pour un total de 556 logements
- Permis de construire  
4 opérations validées  
pour un total de 47 logements

## OZANAM, un acteur majeur de l'économie locale

En 2022, la Société OZANAM est le cinquième plus important donneur d'ordre de la Martinique.

Le volume total des achats effectués en 2022 représente :

- 20,7 millions d'euros avec 216 entreprises ayant bénéficié de la commande d'OZANAM (construction et travaux),
- 14,3 millions d'euros d'autres commandes auprès de 165 entreprises martiniquaises.

Avec 67,17 % des achats effectués à des PME.

## Egalité femme / homme

Fruit d'une politique d'égalité salariale menée depuis plusieurs années, OZANAM se place au même niveau que la société Aéroport Aimé CÉSAIRE (SAMAC) ou de la caisse du Crédit Mutuel.

**99/100**  
*Index égalité*

## Accession à la propriété

- 16 ventes réalisées en 2022 sur les parcelles viabilisées de Sigy au VAUCLIN et de Lajus au CARBET
- 56 logements en commercialisation au titre de la vente HLM à l'occupant répartis sur 3 sites (Fort-de-France, Robert, Basse-Pointe)
- 3 opérations en PSLA agréées dont 2 en cours de construction : 10 villas au Lamentin, 29 appartements à Schoelcher et un projet à La Joyau. Au 31/12/2022, la quasi-totalité des logements avait fait l'objet de réservations.

## Cap des 100 salariés franchi

La progression de l'entreprise engendre une augmentation de la masse salariale, en 2022. OZANAM compte au total 104 salariés (dont 7 CDD), 2 contrats de professionnalisation et 4% de travailleurs en situation de handicap.

## Participation à la Convention Territoriale d'Action Logement

*Les jeunes, la construction durable et l'innovation au coeur des échanges pour une Martinique, terre d'expérimentation*

Action Logement a réuni les élus, les services de l'État, les partenaires territoriaux, associatifs et les acteurs du bâtiment pour échanger sur 3 tables rondes :

- ◆ Accompagner la jeunesse, vecteur d'un avenir durable de la Martinique,
  - ◆ S'engager pour une construction durable et une qualité de vie en centre-bourg,
  - ◆ Innover, source de création de valeur en Martinique. Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).
- Une occasion pour bénéficier des regards croisés des différents intervenants sur les transitions démographiques, environnementales en cours et pour évoquer les projets, les moyens disponibles ainsi que les synergies à créer.



Convention territoriale du CTAL Martinique  
le 11 octobre au Campus Skill Form - Salle Hervé Honoré

## Plus proche du patrimoine et des clients pour renforcer le service rendu

L'agence territoriale constitue un levier puissant d'action pour agir au plus près du territoire en gestion locative, technique et sociale.

Ses atouts à l'échelle du territoire :

- ◆ faire preuve d'agilité,
- ◆ agir avec une équipe pluridisciplinaire dédiée,
- ◆ prendre en compte les spécificités géographiques, sociales et humaines.

Les capacités décisionnelles décentralisées, avec la référence du territoire, devraient favoriser les synergies d'actions avec les pouvoirs publics, les associations, les usagers.

C'est aussi un enjeu professionnel pour maintenir une dynamique de cohésion de l'équipe OZANAM.

Une organisation en agences territoriales concrétisée par des implantations locales.

En décembre : inauguration de l'agence territoriale de CAP NORD à Saint-Pierre et acquisition du local situé à Trinité.

Préparation du local qui sera occupé par l'agence territoriale ESPACE SUD à Ducos.



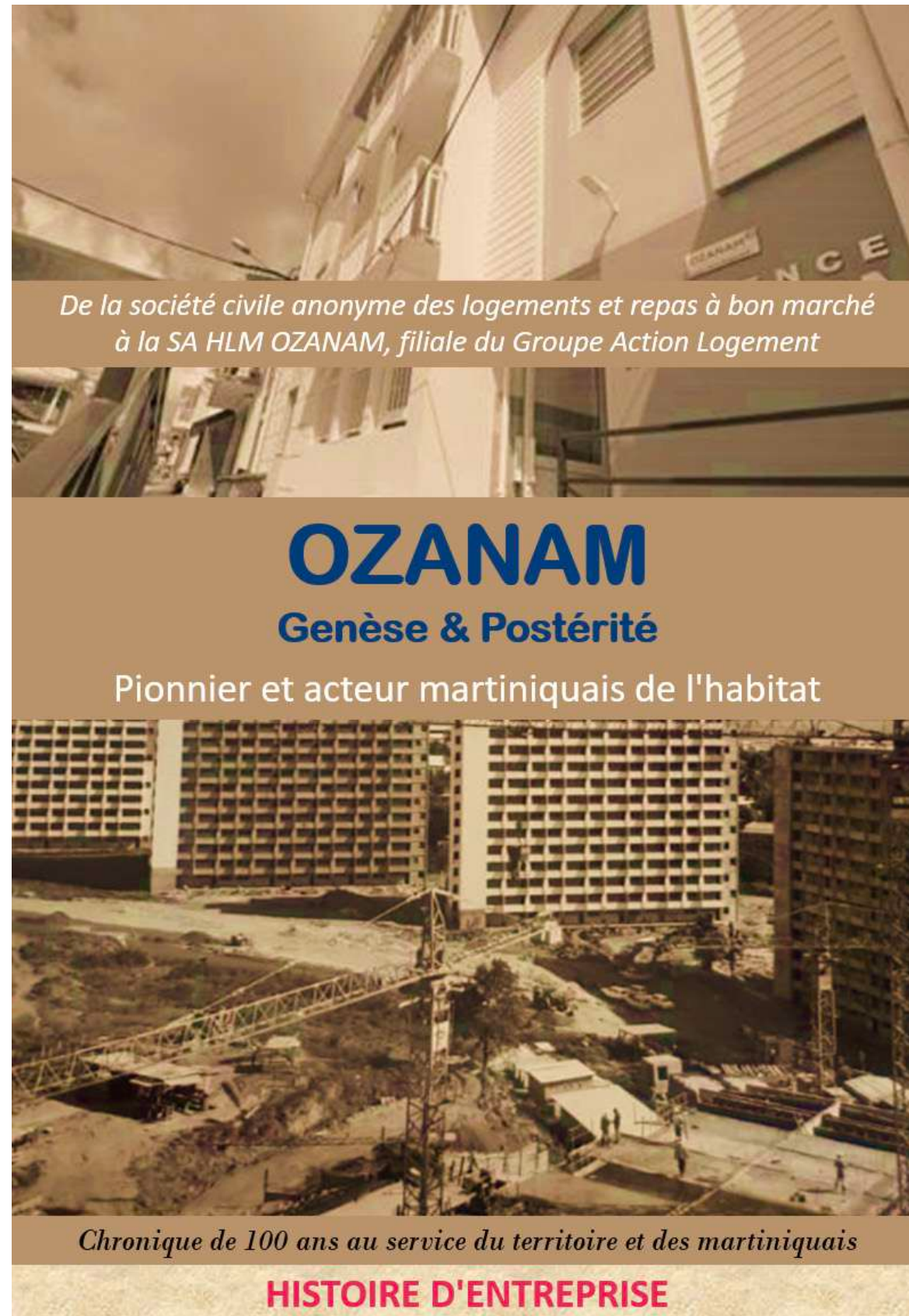
Première commission  
en territoire



## FAITS MARQUANTS 2022

### OZANAM PARTICIPE

OZANAM se souvient de sa genèse, de son histoire et se projette dans l'avenir avec un film de 17 minutes.



- Salon de l'immobilier, du logement et du crédit les 7 et 8 octobre avec OPEN SOFT SYSTEM
- Coulisses du bâtiment les 13 et 14 octobre avec la Fédération Française du Bâtiment (FFB)
- Assises du bien vieillir co-organisées avec la Collectivité Territoriale de Martinique (CTM)
- 5ème édition du salon Alé Viré et au lancement de sa plate-forme dédiée
- Séminaire USHOM pour la territorialisation de l'habitat
- Forum D'Clic Logement organisé par le Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes - CLLAJ Martinique



## FAITS MARQUANTS 2022

### OZANAM SOUTIENT

- Festival MAGMA de CAP NORD du 5 au 18 décembre
- Développement des éco gestes : programme ECCO DOM adapté à l'environnement urbain
- Réseau NQT - Nos Quartiers ont du Talent - pour l'accompagnement des jeunes
- La MILCEM - Mission Locale du Centre de la Martinique - se dote d'un bus mobile pour aller à la rencontre du plus grand nombre au sein des résidences sociales
- Signature de protocole d'accord Action Logement ESPACE SUD, CAP NORD, CACEM
- Lancement de la formation à la digitalisation des acteurs du BTP
- Organisation du tremplin musical 2022
- Journée internationale des droits des femmes et communication sur l'index égalité femme homme
- Mobilité avec City'up



## FAITS MARQUANTS 2022

### OZANAM S'ENGAGE



#### ◆ Le 29 septembre au Congrès HLM, OZANAM signe la charte relations fournisseurs achats responsables

Dans le cadre de sa démarche Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), en cohérence avec les attentes du Groupe Action Logement, la société OZANAM adhère à la Charte « Relations Fournisseurs Achats Responsables » (RFAR).

Elle a été conçue en 2010 par la Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats : la Charte RFAR incite toute entreprise, quelle que soit sa taille ou son activité, à adopter des pratiques responsables vis-à-vis de ses fournisseurs, en la sensibilisant aux enjeux inhérents aux achats responsables et à la qualité des relations clients-fournisseurs.

Signée par plus de 2 220 entreprises (dont Bouygues, Eiffage, Caisse des dépôts, Dalkia, Steria, etc.) et 20 filiales d'Action Logement Immobilier, elle comprend un socle de 10 engagements permettant d'initier et de confirmer une démarche d'amélioration continue.

Les grands principes :

- ◇ Conduire le changement et piloter l'amélioration de la relation fournisseurs
  - Communication sur la politique achats
  - Développement de relations fournisseurs mutuellement bénéfiques (comprise dans la politique achat Action Logement) comme la médiation, la diminution des délais de paiement, la gestion du risque de dépendance, la formation, etc.
- ◇ S'engager en faveur d'achats responsables
  - Promotion et sensibilisation auprès des équipes en interne
  - Désignation d'un pilote de la démarche, d'un correspondant PME et d'un médiateur.



#### ◆ Le 29 novembre OZANAM signe un protocole d'accord visant la certification de ses constructions avec CERQUAL

Une certification multicritère :

- Aspects du bâtiment (qualité de vie, respect de l'environnement, performance économique),
- Engagement des professionnels.

Courant 2023, les équipes de CERQUAL se déplaceront en Martinique pour :

- identifier les opérations qui seront engagées en certification,
- organiser les groupes de travail avec les acteurs locaux.

L'objectif est la mise en place « NF Habitat Martinique ».

Cette démarche correspond également à la stratégie bas carbone développée par le Groupe Action Logement.



## FAITS MARQUANTS 2022

### OZANAM S'ASSOCIE

Avec le concours d'Action Logement, la **Fédération du Park Numérique** réalise des actions d'animation et de formation au numérique pour :

- Accompagner à l'usage des technologies,
- Déployer l'employabilité numérique,
- Aider à l'apprentissage et au développement de soi notamment par l'engagement des parents.



Une programmation dans le nord, le centre et le sud afin de proposer au plus grand nombre ces ateliers ludiques et pédagogiques.

Inauguration d'une **salle dédiée à l'haltérophilie** à la résidence la Batelière avec l'association GOA.



La société OZANAM a autorisé le **tournage de la fiction « Zépon »** sur le site de la résidence La Marie à Ducos (appartement et extérieurs). « Zépon » est un conte qui se déroule en Martinique dans le milieu des combats de coqs. « Zépon » signifie éperon en créole. C'est ce qui est ajouté par-dessus les ergots des coqs lors des combats.

Le film, réalisé par Gilles Elie-Dit-Cosaque, raconte le pari d'un homme qui joue son unique fille sur un combat de coqs. Une immersion dans notre culture créole, dans nos paysages avec une pointe d'humour et de poésie.

Découvrez la bande annonce : <https://youtu.be/rvzKjOtbFlg>



Exemple des **animations** en résidence : des ateliers d'improvisation à la comédie pour les jeunes de 8 à 16 ans à la Batelière.

**NOUVEAU A BATELIERE**  
**SAMEDI 5 MARS**  
**ATELIER DÉCOUVERTE GRATUIT**  
**SKETCH**  
**IMPROVISATION**  
**SPECIAL KIDS**  
**AVEC LE MARTINIQUE COMEDY CLUB**  
**& JENESS OZANAM LEVEE**  
**RDV AU LOCAL A COTE DU BÂTIMENT RUBIS**

- Atelier Enfant de 8 à 10 Ans de 10h-11h
- Atelier Enfant de 11 à 14 Ans de 11h-12h
- Repas Offert de 12h à 14h
- Atelier Adolescent de 14 ans et + de 14h à 16h
- Diffusion de film sur Grand Écran de 16h à 19h
- Gouter & Grillade de 16h à 22h
- Animation avec DJ Destro de 19h à 22h

Logos: MARTINIQUE IMPRO LEAGUE, MARTINIQUE COMEDY CLUB, OZANAM Groupe ActionLogement, and a building icon.

FAITS MARQUANTS 2022

OZANAM SE MOBILISE

Face aux enjeux environnementaux spécifiques à l’Outre-Mer, l’Union Sociale pour l’Habitat Outre-Mer (USHOM) a lancé le programme spécifique pour la maîtrise des charges énergétiques **ECCO DOM**.

Il a pour objectif de mener des actions de sensibilisation et d’accompagnement à l’attention des Ultramarins pour l’adoption d’habitudes responsables.

- ◆ Quelques réflexes essentiels pour optimiser ses usages : le choix des appareils économes, la réduction des consommations, le suivi des consommations, etc.
- ◆ Des guides pensés en fonction des territoires avec la complicité des Miss Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion et Guyane.
- ◆ Des parcours ludiques proposés pour le locataire, le personnel de proximité et tous les salariés (vidéos 3D, visites interactives, etc.).
- ◆ La délivrance d’un permis énergie. Les bons plans et astuces sont à partager au sein de la communauté.



Le **développement durable, c’est aussi dans l’entreprise** avec une programmation du 18 septembre au 8 octobre pour sensibiliser aux actions responsables : conférences, ateliers et éco-gestes.



Un programme interne riche et animé pour interpeller sur la responsabilité individuelle.

| DATE  | ACTIONS                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19/09 | Annonce de la semaine du développement durable                                                                                                                                                                                                               |
| 23/09 | Qu’est ce que le développement durable ? Diffusion du programme                                                                                                                                                                                              |
| 29/09 | Exposition fresque du climat au siège avec <b>Martine LHEUREUX</b> en salle visio de 10h à 13h avec un groupe de 15 participants<br><b>Représentation de l’essentiel des enjeux climatiques et du rôle de chacun pour la préservation de l’environnement</b> |
| 04/10 | Présentation de <b>Pascal SAFFACHE</b> en salle polyvalente de 11h à 13h avec l’ensemble du personnel<br><b>Faire de la responsabilité sociétale, un levier d’efficience de l’entreprise</b>                                                                 |

La société OZANAM agit aussi auprès de ses salariés pour la prise en compte des enjeux environnementaux.

*Des challenges internes :*

- *sobriété numérique avec la gestion des espaces de stockage des mails et des fichiers,*
- *sobriété énergétique avec l’éco-consommation (climatiseur, éclairage, etc.).*

*Des actions sociétales*

- *collecte de vêtements pour l’école de la 2ème chance,*
- *communication sur le programme ECCO DOM pour adopter les éco-gestes.*

### ◆ Échange des équipes d'OZANAM avec Valérie FOURNIER

Mercredi 16 novembre, Valérie FOURNIER a rencontré les équipes d'OZANAM accompagnée de Marie-Céline DURAND, Chef de Cabinet - Directrice de la Communication et de Ouardia BABOUR Directrice Fonds pour l'Innovation Sociale. Valérie FOURNIER est Présidente de la Fédération des ESH -Entreprises Sociales pour l'Habitat, qui regroupe les sociétés anonymes, SA d'HLM (180 entreprises). Les ESH regroupent 2,5 millions de logements et 34 000 collaborateurs. Elle est aussi Directrice Générale d'Immobilier 3F depuis le 1er juillet 2020 (Groupe Action Logement) et Présidente du Fonds pour l'Innovation Sociale. La Délégation est aussi venue à la rencontre des autres bailleurs et des services de l'État.



La Fédération ESH est membre de l'Union Sociale pour l'Habitat qui représente près de 600 organismes HLM et les 5 Fédérations (OPH -Office Public de l'Habitat, les COOP - Coopératives - Procivis- FNAR- Fédération nationale des Associations Régionales d'Organismes d'Habitat Social).



### ◆ Élections des représentants des locataires

À l'issue d'une campagne d'information, de diffusion des matériels de vote du 21 novembre au 6 décembre et du dépouillement des votes le 7 décembre :

3 représentants ont été élus pour 4 ans au sein du Conseil d'Administration de la société OZANAM.

- 2 sièges pour la Confédération Syndicale des Familles (CSF) Monsieur Michel NATTES et Madame Dominique WILLIAM.
- 1 siège pour l'Association Force Ouvrière Consommateurs de Martinique (AFOC) Madame Sandra CONTOUT.



## OZANAM A LA PRÉSIDENCE DE L'ALS



*L'Association pour le Logement Social a été créée pour permettre un accompagnement social des demandeurs et des résidents des bailleurs sociaux.*

*Cet accompagnement peut être individuel et collectif. L'ALS s'appuie sur le réseau d'acteurs territoriaux pour agir sur le plan social, financier ou médical auprès de nos bénéficiaires.*

*L'ALS réalise notamment la gestion des vacances LLTS (Logements Locatifs Très Sociaux), des actions budgétaires liées à l'entrée et au maintien dans les lieux. Elle soutient le quotidien des habitants, la parentalité, oriente vers les soins ou l'accès aux droits, etc.*

*Elle intervient également auprès des bailleurs dans le cadre de leurs projets urbains pour des diagnostics et des accompagnements (réhabilitations, démolitions-relogements, par exemple). C'est aussi un laboratoire de connaissances, d'analyses et d'innovation au service de notre mission de service public par le développement de projets et d'expertises spécifiques.*

### Une délégation d'Action Logement en visite à la Martinique du 23 au 25 mars

#### MEMBRES DE LA DÉLÉGATION

- Bruno ARCADIPANE, Président Action Logement Groupe
- Nadia BOUYER, Directrice Générale Groupe
- Edouard QUINCHON, Directeur Territoires et Affaires Publiques, Action Logement Groupe
- Ibrahima DIA, Directeur Outre-Mer, Action Logement Groupe
- Elodie VANACKERE, Directrice Projet Outre-Mer, Action Logement Groupe
- Karen ESTEVE, Directrice Régionale Outre-Mer, Action Logement Services

#### REPRÉSENTANTS LOCAUX

- Alain CORIDON, Président du CTAL (Comité Territorial d'Action Logement)
- Éric PICOT, Vice-Président du CTAL
- Jean-Philippe CHILLAN, Directeur d'Action Logement Services
- Sandra MIRAILH, Directrice de projet Antilles-Guyane Plan d'investissement volontaire DROM - Action Logement Services
- Patrick LECURIEUX-DURIVAL, Président d'OZANAM
- Antoine ROFFIAEN, Directeur Général OZANAM

Le CTAL : représentation d'Action Logement en territoire par les partenaires sociaux ACTION LOGEMENT Services : dédié aux besoins de salariés (informations, accès au logement, aides et accompagnement social au bénéfice de l'emploi).



### Un échange entre la délégation d'Action Logement Groupe et les acteurs Locaux

Cet échange a porté sur le contexte, les enjeux et les innovations du territoire.

OZANAM a présenté les opérations suivantes :

- Papin Dupont, Trois Chandelles, Jules Ferry au bourg des Trois-Ilets pour la revitalisation et l'insertion en continuité urbaine,
- La requalification des immeubles ex La Poste-Tri Postal et ex CGSS avec ICADE et l'ARCAVS au centre-ville de Fort-de-France,
- L'offre VEFA promoteur SCCV, Les Roses d'Acajou, représentée par Fabrice BELLIARD qui intègre des dispositions environnementales (signature d'un contrat de partenariat en faveur de la maîtrise énergétique avec EDF),
- L'accompagnement de la Mairie du Prêcheur pour l'opération de mise en protection des biens et des personnes dans le cadre du projet de déplacement du bourg.

Un temps d'échanges a été organisé, le jeudi 24 mars à 11h, avec les administrateurs, les encadrants, le CSE OZANAM (Comité Social et Économique, instance de représentation du personnel) et les salariés d'Action Logement Services.



De gauche à droite :  
Eric PICOT • Jean-Philippe CHILLAN • Antoine ROFFIAEN  
Nadia BOUYER • Ibrahima DIA • Arnaud RENE-CORAIL  
André LESUEUR • Alain CORIDON



# ANIMER LE TERRITOIRE PAR LES IMPLANTATIONS LOCALES

## REFLEXION SUR L'ANNÉE 2022

*Comment réinventer  
la relation client pour créer plus  
de proximité et faire vivre transversale-  
ment notre mission d'utilité sociale ?*

OZANAM s'organise désormais en s'appuyant sur le schéma d'agences territorialisées. Un tournant majeur dans l'approche du service mis à disposition des citoyens. Cette évolution est significative de l'action publique et implique surtout, pour OZANAM, un changement de paradigme qui engage à faire plus et à faire mieux.

Une dynamique territoriale spécifique et une convergence d'entreprise sont à conserver. Cela engage à trouver le juste milieu pour réinventer à la fois les relations partenariales, associatives, mener des expérimentations, trouver des solutions adaptées, innover selon des besoins propres.

Ce gage d'aller au plus près des populations est aussi complexe qu'exigeant : il y a possibilité de créer de nouvelles conditions d'échanges, de relations pour être plus efficaces et générer une pertinence territoriale.

Les agences territoriales auront donc à trouver leurs dynamiques propres tout en intégrant le pilotage global de l'entreprise OZANAM.

### Nos ambitions :

- Faciliter l'accès à nos services jusqu'alors centralisés au siège social pour susciter des déplacements plus vertueux, à proximité des domiciles des usagers,
- Permettre en agence la résolution des problématiques et la mise en place de projets adaptés,
- Accompagner les politiques locales sur leurs besoins spécifiques en relayant les positionnements du Groupe,
- Établir des points de contact et de mobilité pour nos partenaires, nos salariés.

Les agences territoriales sont aussi un moyen de :

- renforcer la citoyenneté par des initiatives visant à encourager les actions des associations pour favoriser le vivre ensemble,
- prévenir les situations de vulnérabilité des clients et les accompagner,
- mesurer les risques par une veille régulière pour une meilleure connaissance du patrimoine,
- connaître encore mieux les attentes des édilités et des usagers.

- Une exigence pour faire et créer de l'habitat avec un maillage de relations plus locales et directes.
- Un engagement à être présent d'une autre manière pour les citoyens ainsi que pour les pouvoirs publics.
- Des pratiques positives pour rendre encore plus le service public attendu à partir du sujet premier « le logement ».

**Une ambition engageante pour répondre aux attentes,  
améliorer l'expérience client et agir en cohérence  
avec une dynamique commune OZANAM Groupe Action Logement.**

**OZANAM** 

Groupe ActionLogement