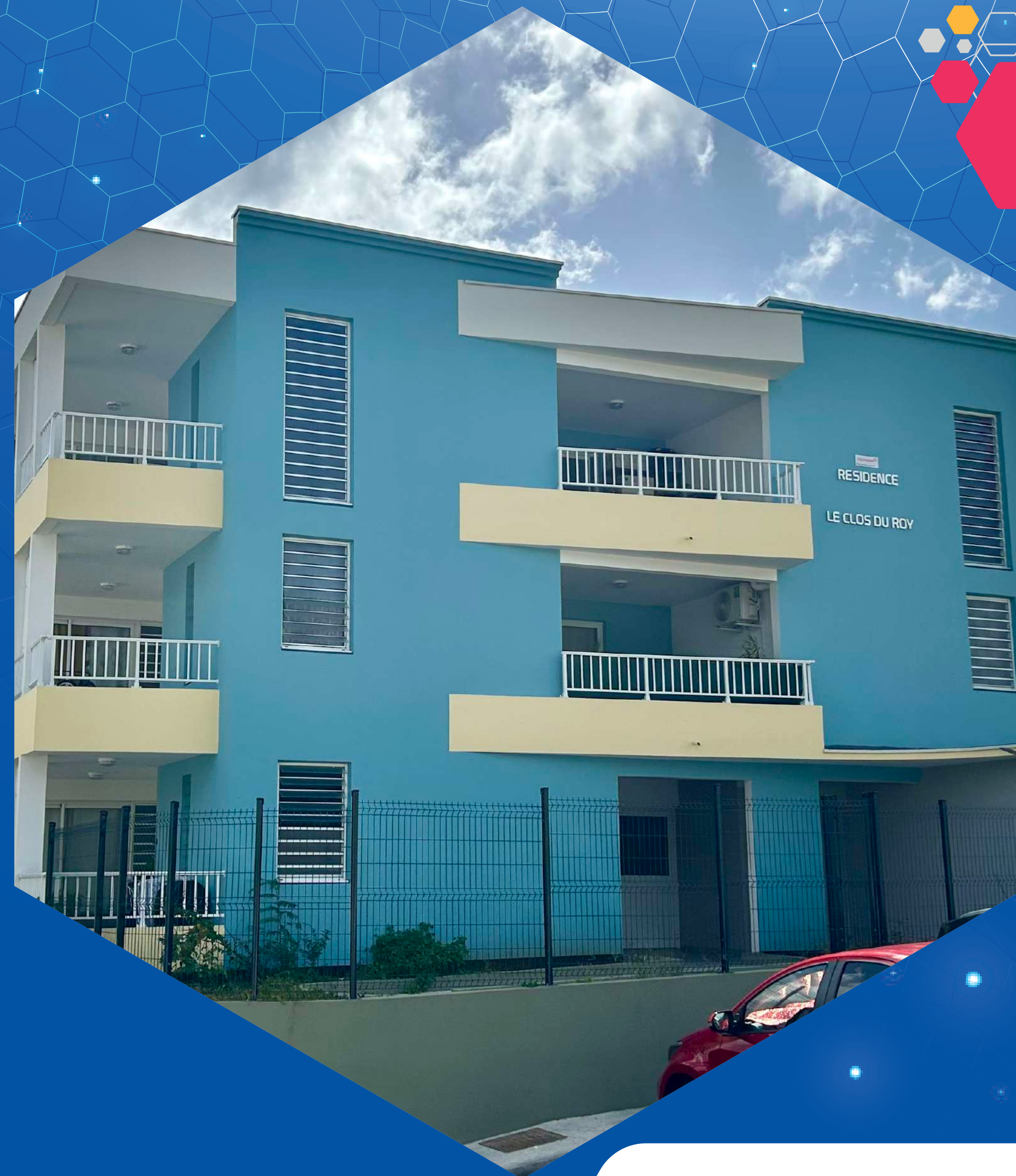


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023





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



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



Le logement est un besoin de base, un besoin nécessaire à chacun pour vivre et s'épanouir. En tant que bailleur social, nous relevons au quotidien le défi de loger la population en tenant compte des caractéristiques de chaque ménage (typologie, ressources, accessibilité déplacements, etc.). Derrière chaque dossier, c'est une histoire, un quotidien, des possibilités, des complexités parfois. Nous avons à faire se rejoindre le logement rêvé et le logement proposé. Quelquefois, il est nécessaire que le projet du ménage soit revu pour s'adapter au logement que nous proposons en particulier avec l'hyper concentration de la demande sur les trois communes que sont Fort-de-France, le Lamentin et Schoëlcher.

Notre mission est de produire un logement qui répond aux besoins. Un logement qui participe à la structuration de l'aménagement du territoire. Un logement qui apporte la réponse de l'Etat au droit au logement.

Organisme paritaire, fruit du dialogue social, OZANAM est au cœur de l'action économique, sociale et environnementale de la Martinique. OZANAM contribue à façonner l'urbanité. Mieux bâtir la ville, c'est favoriser une ville plus esthétique, plus humaine et plus animée. Mieux bâtir la ville, c'est être en capacité de proposer de meilleures conditions de vie, durablement, aux Martiniquais.

Mieux bâtir la ville, c'est répondre aux besoins mais aussi et surtout les anticiper. C'est un équilibre difficile à créer singulièrement au regard des conditions foncières, financières, économiques et sociales que nous connaissons.

Les solutions expérimentées par OZANAM, depuis sa création, ont toujours été motivées par la proactivité. Société pionnière dès 1920, cette ardeur persiste. Les équipes d'OZANAM sont mobilisées, avec une veille active des avancées professionnelles, qui apportent de la nouveauté dans nos réalisations. Elles sont mobilisées avec toutes les entités du Groupe Action Logement pour faire avancer la cause du logement en Martinique.

Une cause noble, que celle du logement, c'est le premier poste de dépenses des ménages. Il représente 30 à 45 % du budget en fonction de la précarité des ménages! Un poste de dépenses qui est exacerbé par le coût de la vie: sur 12 mois, les prix de l'énergie ont progressé de 10,9 %, les produits alimentaires de 7,1 %, les prix du transport de 4,5 %, l'habillement de 2,7 % selon l'INSEE. Des variations tarifaires galopantes qui impactent le quotidien et le bien-être des locataires dans un contexte où la différence de prix est de 38 % avec l'hexagone.

Le cap donné par Action Logement concernant les économies d'énergies contribue à agir pour le pouvoir d'achat des ménages avec des engagements ambitieux que nous mettons en œuvre localement.

Les équipes d'OZANAM ont contribué en 2023 à infléchir ces facteurs socio-économiques et environnementaux par:

- la livraison de 247 logements,
- l'intégration d'équipements économes au sein de notre patrimoine immobilier, la promotion des écogestes auprès des clients,
- l'installation d'épiceries solidaires et des points d'échanges avec les partenaires territoriaux, par exemple, pour accompagner les familles.

Par son rayonnement, OZANAM valorise également toute l'économie du bâtiment. Nous sommes le 3^{ème} donneur d'ordre de la Martinique et travaillons avec près de 400 entreprises. Une position qui nous place à l'avant-garde pour soutenir les entreprises martiniquaises. Un effet d'entraînement par le biais de nos commandes pour qu'elles puissent permettre d'améliorer les équipements, les procédés constructifs, les matériaux au service des clients.

Les Martiniquais sont encore nombreux à chercher à se loger. Notre dynamique contribue à répondre à leurs besoins et à ceux du futur. Continuons d'avancer et de faire mieux! Merci à tous ceux qui nous permettent de réaliser notre activité de la meilleure façon possible.



Frédéric CARRÉ
Président du Conseil d'Administration
ACTION LOGEMENT
IMMOBILIER



Le mot d'Action Logement Immobilier

En 2023 nous sommes restés fixés sur notre priorité : soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires tout en appuyant l'économie locale en cette période de crise.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2023 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Le contexte n'a vraisemblablement jamais été aussi défavorable au développement immobilier depuis des décennies révélant les prémices d'une crise majeure avec ses répercussions sociales et sur l'économie locale. Pour autant, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec le lancement de plus de 37 500 ordres de service de nouveaux logements abordables. Nous confirmons en 2023 un niveau élevé de production en maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale de logements abordables ainsi que notre part de logements sociaux et très sociaux. Avec ces nouveaux logements et les 106 000 attributions de logements en 2023 dont 62 % au bénéfice des salariés, nos filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel des salariés avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

En 2023, Action Logement Immobilier a été totalement engagé sur tous les territoires pour soutenir la filière du logement et contribuer à atténuer les effets de la crise sur nos partenaires économiques en achetant de nombreux logements auprès de la promotion privée dans le cadre de l'AMI « 30 000 logements pour l'emploi » initié par le Groupe. Par leur mobilisation, par leur réactivité et expertise reconnue, nos filiales immobilières ont su relever le défi et se positionner pour l'acquisition de plus de 30 000 logements neufs en quelques mois. Par cette action inédite en France, nos filiales honorent l'engagement du Groupe et ont permis la production de logements sociaux et intermédiaires sur tous les territoires.

Cet AMI, première historique pour notre Groupe, est une réussite collective et la démonstration de notre mobilisation générale au service de la filière tout en restant fidèle à nos engagements pour le logement des salariés sur les territoires à enjeux. Je souhaite vivement féliciter nos gouvernances locales, bénévoles et engagées, nos dirigeants expérimentés et déterminés et enfin l'ensemble des salariés du pôle immobilier du Groupe Action Logement.

Cette mobilisation s'est accompagnée d'une accélération de notre réponse à la décarbonation : notre bilan carbone révèle une baisse de 5 % de nos émissions de gaz à effet de serre à fin 2023.

Nous savons pouvoir compter sur nos filiales pour déployer nos ambitions de sobriété énergétique, une construction verte exemplaire et une rénovation massive de notre parc pour préserver le pouvoir d'achat de nos locataires.

Le contexte économique inflationniste et de taux d'intérêt élevés vient contraindre fortement la solidité financière du secteur du logement et nous suivons au plus près la santé financière de nos filiales immobilières.

Notre modèle d'économie sociale et solidaire doit primer pour conjuguer l'utilité sociale et la performance environnementale, économique et sociale : c'est notre originalité, c'est notre fierté collective au service du logement des salariés d'entreprises et du développement des territoires.

CHIFFRES-CLÉS

11 170

logements locatifs
avec 256 logements spécifiques
EHPAD et foyers

10 914

logements
locatifs sociaux

+ 280

logements libres

181

résidences

13 642

lots en gestion

146

espaces commerciaux,
associatifs, professionnels

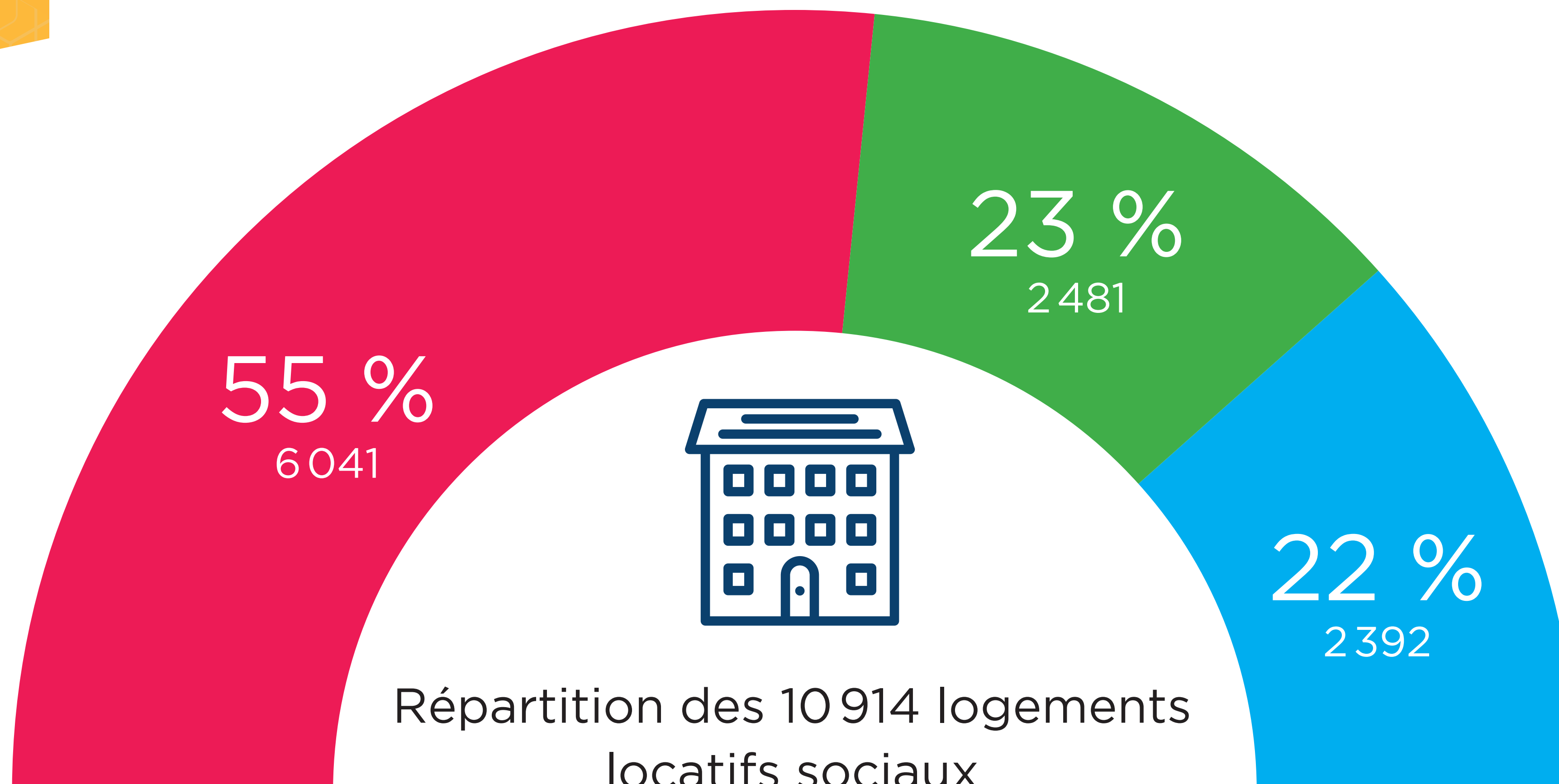
2 317

locaux annexes

30 762

personnes logées

EHPAD: Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes



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



13 359

demandeurs
de logement social

CACEM 6 418 • 50 %
ESPACE SUD 3 399 • 27 %
CAP NORD 2 902 • 23 %

72 % des demandeurs souhaitent
un T2 ou un T3
43 % de familles monoparentales
48 % sont hébergés chez un tiers
31 % sont au chômage
81 % ont des ressources inférieures
aux plafonds LLTS



247

logements
réceptionnés
sur 8 résidences dont
des opérations acquises
dans l'ancien

10 villas proposées en PSLA



557

logements
en suivi de construction
dans l'année



Taux de rotation:

4,8 %

(5,1 % en 2021
4,9 % en 2022)

dont 68 clients mutés au sein
du patrimoine locatif

CHIFFRES-CLÉS



62 M€

chiffre d'affaires
+6,7 % par rapport à 2022



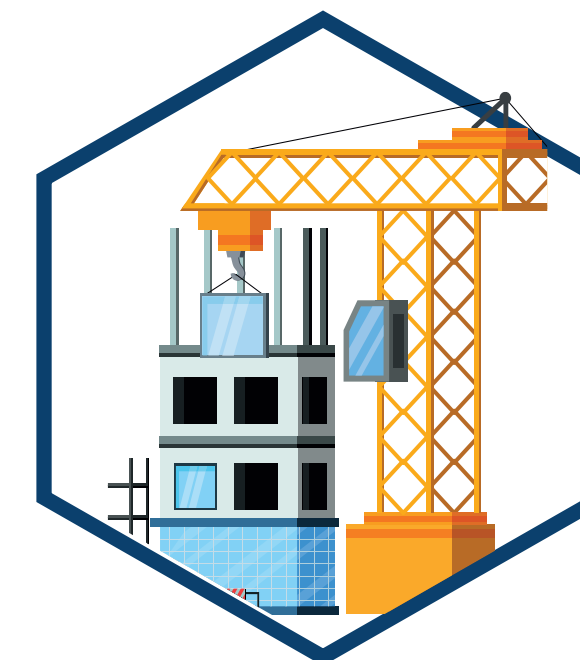
617

clients entrés



121

logements mis en chantier



310

logements en projet
pour 11 opérations immobilières



5 M€

investissement neuf

7 M€

maintenance



1,2 M€

résultat
de l'exercice



54 %

de clients bénéficiaires
de l'Allocation Logement
soit 5 614 foyers
(contre 5 563 en 2022)



95 salariés en CDI

101,73 collaborateurs
en équivalent temps plein

247
logements
LIVRAISONS
2023

Une offre diversifiée à la fois par les catégories de financements, par le mode de production et par nature (neuf et achat dans l'ancien)



Fort-de-France

- 36 logements*
- 12 Armantine Desaix
 - 8 Kayali Ravine Vilaine
 - 6 Galyvjo Renéville
 - 10 Marat Terres-Sainville



Lamentin

- 188 logements*
- 64 Roses d'Acajou Acajou Prolongé
 - 54 Acalypha Pelletier
 - 70 Petit Bourg Cannelle Basse Gondeau



Schoelcher

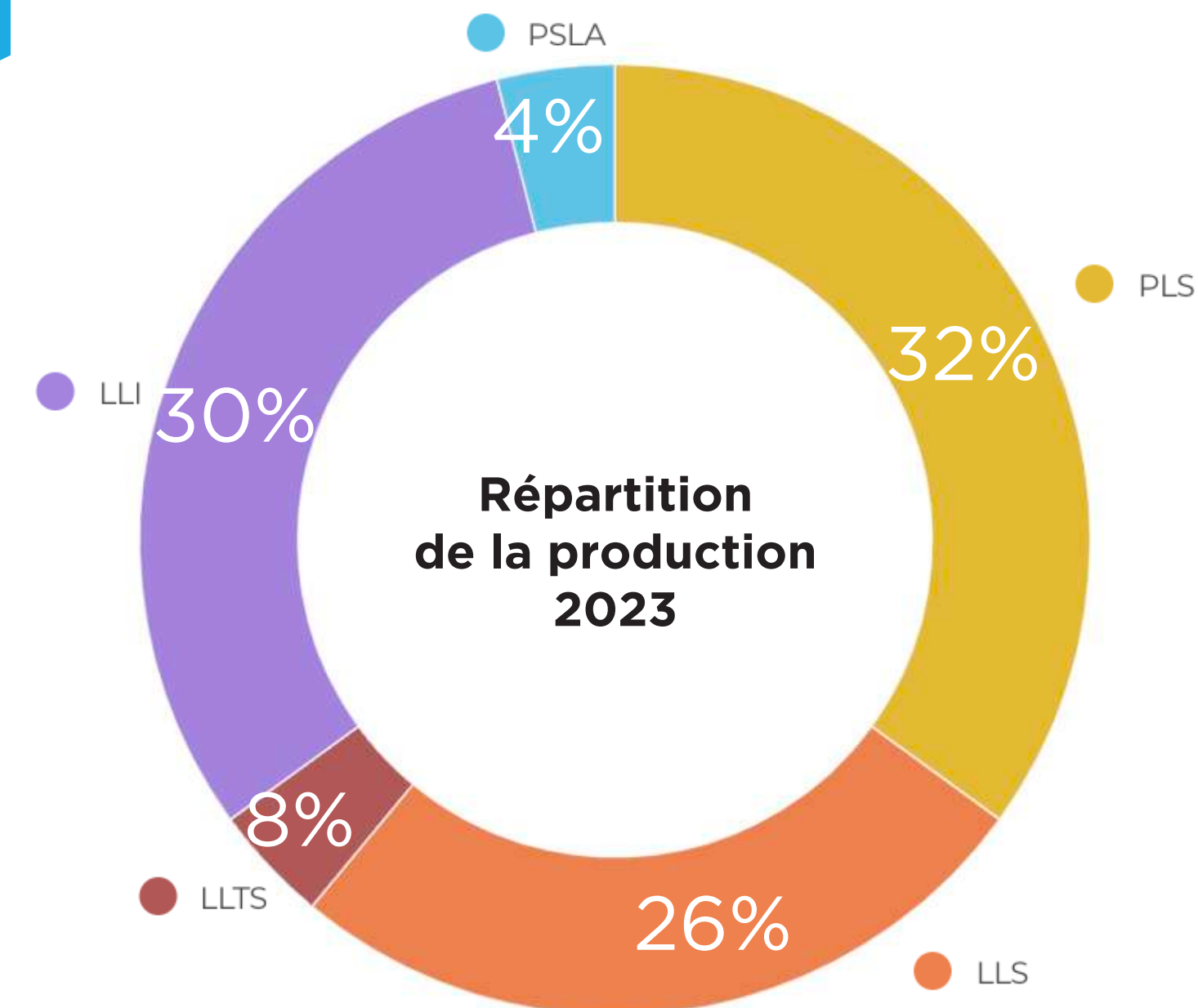
- 23 Le clos du Roy Plateau Roy

*Une production immobilière exclusive sur la zone la plus demandée de l'île, la zone CACEM.
Près de 7 000 demandes de logement social enregistrées sur ces 3 communes.*

257 logements
avec les 10 logements en PSLA
• 163 logements acquis
en Vente en État Futur d'Achèvement (VEFA)
• 76 logements en acquisition
• 18 logements
en Maîtrise d'Ouvrage Direct (MOD)

*Nombre de logements
par catégorie de financement*

83 PLS
76 LLI
68 LLS
20 LLTS
10 PSLA



*PSLA: Prêt Social Location Accession
PLS: Prêt Locatif Social
LLS: Logement Locatif Social
LLTS: Logement Locatif Très Social
LLI: Logement Locatif Intermédiaire*



Antoine ROFFIAEN
Directeur Général

Le Directeur Général anime la réalisation de l'activité, en lien avec la feuille de route du Groupe Action Logement, avec l'intention de répondre aux défis contemporains et d'agir positivement pour le territoire, les partenaires ainsi que les clients.

Être bailleur social, une société à mission, pour un avenir durable

L'ambition d'OZANAM d'agir en cohérence avec le territoire et pour le territoire a été renforcée avec un plan d'action à plusieurs visées :

- ◆ produire du logement, réduire la vacance et valoriser les loyers,
- ◆ moderniser notre patrimoine pour offrir un cadre résidentiel rénové à nos clients,
- ◆ augmenter la réponse des entreprises du BTP afin de nous permettre de réaliser nos travaux,
- ◆ contribuer à la neutralité carbone et aux économies d'énergie portées par le Groupe,
- ◆ diversifier nos produits avec la commercialisation des logements en vente HLM et le Prêt Social Location Accession (PSLA), très demandé par la population et les élus,
- ◆ mesurer la satisfaction client avec la même grille de lecture que les filiales Groupe afin d'améliorer notre service client.

Notre année a été marquée par un engagement sociétal fort auprès de la population avec nos entreprises partenaires qui nous ont permis notamment d'innover.

Nous avons aussi largement communiqué auprès du grand public et des professionnels sur :

- nos engagements en tant qu'entreprise responsable avec notamment une émission en radio pour promouvoir l'éco-citoyenneté,
- notre manière de réaliser l'activité pour une meilleure compréhension mutuelle.

Animer et donner un sens à nos engagements pour susciter l'adhésion, tel est mon rôle et celui des équipes d'OZANAM. Nous cherchons à aller plus loin, à développer les discours et les outils pour partager avec notre écosystème la nécessité d'anticiper et de gérer les transitions démographiques, écologiques et techniques.

Une transition démographique qui sera majeure en Martinique compte tenu de son ampleur. Les conséquences seront sans nul doute massives. 30 % de nos résidents ont plus de 60 ans et les demandeurs de logement sociaux âgés sont de plus en plus nombreux. Nous aurons à trouver des solutions protéiformes par des réflexions et des expérimentations, certaines sont lancées. Il faudra notamment trouver les gestionnaires et les partenaires sur cette question sociétale afin d'absorber le volume de bénéficiaires et d'avoir un maillage du territoire efficient.

Cette dynamique OZANAM la construit dans le dialogue pour une émulation collective, pour être utile, au service de notre vocation première: l'accueil et le maintien dans le logement.

L'année a été marquée par des faits de violences graves vis-à-vis de nos sous-traitants et de nos salariés. Le 4 juillet, j'ai adressé une lettre ouverte pour dénoncer ces drames et ces agissements qui entachent la relation client et mettent en danger du personnel en fonction de représentation du bailleur.

Nous avons pris le parti de chercher à consolider les liens locaux pour resserrer les mailles entre partenaires: police, gendarmerie, services municipaux, justice, intervenants de proximité. Une chaîne de prescripteurs avec laquelle nous sommes engagés et avec qui nous travaillons en synergie.

Nous espérons ainsi contribuer, par cette entente, à une dynamique globale visant à préserver la tranquillité de tous et à faciliter la réalisation du travail de notre personnel et de ceux agissant en notre nom.

Au terme d'un projet d'entreprise, le Plan de Développement Stratégique qui a mobilisé le personnel dans une optique d'efficacité et de performance autour des fondamentaux du métier, OZANAM a réuni ses managers pour apporter un autre regard sur les relations professionnelles au travail.

Le PDS ayant été apprécié par 65 % du personnel, notamment par son impact positif, il s'agissait de poursuivre sur la dynamique collaborative et co-construite.

Cet élan collectif, autour du projet d'entreprise, a été un moment clé pour faire « société » et mieux faire partager le sens. Une dynamique équivalente sera maintenue en 2024 pour rester dans cette cohérence de l'action.

Manager en mode participatif au quotidien: pour améliorer la résolutions des problèmes, développer l'autonomie et réguler les divergences

Le service déployé auprès du client commence à l'intérieur de l'entreprise

Mieux se connaître pour mieux se faire comprendre et interagir positivement avec ses correspondants: un résumé des objectifs de la formation qui s'est déroulée en 2023 et qui visait à faire partager de nouvelles méthodes de travail et d'échanges entre collaborateurs.

Deux séquences, une spécifique au Comité de direction et une autre avec les managers ont été réalisées pour inviter à interagir sur d'autres modes, à partager des ressentis pour faire émerger le meilleur dans les interactions professionnelles. En prolongement, des séances de coachings ont été organisées pour une dizaine de participants.

Une incitation au changement de postures qui a pour objectif de valoriser les personnalités et les prédispositions naturelles. L'individuel vient enrichir le collectif de travail par des mécanismes relationnels et des échanges itératifs qui apportent des regards croisés bâtissant ainsi la cohésion de l'équipe.

Une méthode clé pour la collaboration

Si la réalisation du travail repose sur un partage des tâches, sur une description du périmètre de chacun, c'est dans l'interaction que beaucoup d'activités se finalisent. Au-delà de l'ordonnancement, cette formation est venue proposer de remettre du liant pour favoriser notre capacité à agglomérer nos aptitudes dans un but commun.

Souvent résumé sous l'appellation « management », cet art de faire atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs a été décrit pour OZANAM et constituera une charte interne.

Une nouvelle culture qui prendra le temps d'imprégner les pratiques pour de nouvelles postures, de nouveaux modes de relations, support d'une qualité de vie au travail, de l'accomplissement de nos missions, du soutien du collectif de travail pour aller vers un service rendu de qualité (au client, au partenaire ou au fournisseur).



Une approche intégrative qui considère les besoins physiologiques, les temps de concentration et de travail pour améliorer l'efficacité de l'équipe. Une matrice basée sur des outils, des méthodes et une posture pour accompagner les collaborateurs au développement de leurs compétences, au maintien de leurs motivations notamment par le biais de la valorisation du travail réalisé.

OZANAM mobilise son personnel sur le changement climatique et invite à l'éco-responsabilité

Les écogestes au travail sont un premier espace de concrétisation des engagements sociétaux

*Le recours
à des prestataires
éco-responsables.
(recyclage du papier, réduction
des plastiques, recours à des
structures d'insertion, etc.).*

*3,33 %
de la masse salariale affectée
à la formation.*

*73 % des salariés formés
dans l'année.*

*3 679 heures
de formations assurées.*

Depuis plusieurs années, OZANAM a intégré dans sa culture d'entreprise des actions de sensibilisation aux écogestes pour :

- ◆ inciter à la participation de chacun,
- ◆ mettre en mouvement l'entreprise en lien avec sa stratégie de responsabilité sociétale afin de réussir la transition lancée par le Groupe Action Logement.

Le développement durable et la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE)

se pensent dans toutes les directions opérationnelles de l'entreprise. L'objectif est d'animer et de donner un sens à cette démarche : le service ressources humaines a intégré dans son plan de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) une démarche proactive pour intégrer cette sensibilisation écologique. Ainsi, la montée de compétences est enrichie avec un parcours intra basé sur l'approche des métiers, sur la réalisation de nos activités pour avoir un impact significatif à la fois sur la gestion de notre patrimoine et sur le quotidien de nos clients.

L'engagement environnemental s'est traduit par :

- ◆ un exposé sur le réchauffement climatique avec Pascal SAFFACHE (professeur des Universités, directeur du master « Aménagement durable des espaces insulaires » et géographe) qui a décrit les effets sur le milieu de vie et les projections pour les prochaines années,
- ◆ un atelier sur la fresque du climat pour rendre compte des actions humaines et de leurs conséquences,
- ◆ une intégration de cette dynamique dans les pratiques professionnelles pour faire évoluer la façon d'exercer le métier.

*OZANAM est
aussi un acheteur responsable :
nos achats de biens et de services sont réalisés
en considérant leurs impacts environnemen-
taux, sociaux et économiques. Une stratégie
achats Groupe est en cours d'élaboration, elle
donnera le cadre volontariste d'intégration et
de légitimation de la politique RSE de l'en-
treprise. Une équipe acheteur, un sourcing et
une évaluation des fournisseurs telles sont les
prochaines étapes pour définir notre
politique achats.*



OZANAM lauréat du trophée Groupe des bonnes pratiques RH : faire vivre les convictions dans l'exercice du métier.

OZANAM a désigné un référent décarbonation et un référent RSE tous les deux membres du comité de direction et donc placé ce sujet au cœur des priorités stratégiques.

L'acculturation aux enjeux écologiques se réalise à partir des engagements et des objectifs définis dans les plans de décarbonation, des économies d'énergies et RSE édités par le Groupe Action Logement.

Un effet levier pour que les salariés soient aussi les ambassadeurs dans leurs foyers.

Plusieurs actions ont été réalisées en 2023, axées sur les prises de consciences relatives au milieu de vie : respect du bâti, éco-responsabilité, alerte sur les incivilités et les violences. Une volonté d'être le porte-voix d'une résilience sociale qui engage chacun à aller vers des pratiques plus citoyennes.

L'ANTICIPATION ET LA PRÉVENTION DES RISQUES

OZANAM a contribué, en relais de communication, à la diffusion du site internet mis en place de la Préfecture Martinique et ses partenaires dédié aux « bons comportements à adopter face aux risques ». À partir d'une carte de la Martinique et en immersion à 360°, l'internaute est plongé dans un environnement de vie afin de voir les consignes de sécurité.

La société s'est aussi engagée dans le Plan Séisme Antilles (PSA) qui a pour objectif de sécuriser les ménages par rapport au risque sismique. Des exercices d'évacuation sont réalisés, les points de rassemblement identifiés afin de faciliter les réflexes en cas de survenance d'un événement.



Le challenge des économies d'énergies d'Action Logement

OZANAM a relayé le challenge Energic conçu par le Groupe Action Logement. Une plateforme digitale pour connaître de façon ludique les enjeux écologiques (jeux, quiz, communautés, etc.). Un outil numérique qui a permis de toucher tous les publics dans toute la France.

Faire des économies sans diminuer le confort

- ◆ Le village ECCO DOM des éco-gestes: l'USHOM et ses partenaires diffusent les méthodes et moyens de réduire les consommations énergétiques dans les DOM.
- ◆ Le salon VALORA avec le partenariat d'OZANAM pour promouvoir le développement durable et l'économie circulaire.
- ◆ Après une expérimentation au siège social, la technologie Hydraloop chez ECOTIME sera installée au sein de 2 résidences afin de valoriser les eaux grises. La solution permet une économie de 45% d'eau potable et un rejet moindre d'eaux usées.

12 000 euros
de VHU enlevés
sur le patrimoine
OZANAM



La station d'épuration en filtres plantés a été présentée sur un stand pendant les deux jours de manifestation et Antoine ROFFIAEN, Directeur Général OZANAM a été invité à la conférence sur le développement durable.



Du 27 juin au 2 juillet, un village pour sensibiliser aux pratiques éco-responsables.

OZANAM se mobilise pour un mode de vie plus durable

Une approche multidimensionnelle et globale

Le vieillissement de la population, un enjeu majeur

La Martinique est la collectivité la plus âgée de France. D'ici 2030, la part de la population de plus de 60 ans représentera 40 % du peuplement de l'île avec une augmentation de 30 % des dépendances sévères.

Une démographie qui met au défi toutes les sphères d'intervenants privés et publics. Pour le bailleur social qu'est OZANAM, qui loge plus de 30 500 Martiniquais, c'est à la fois :

- ◆ contribuer à répondre à la demande de logement avec ses différentes formes (logement autonome, hébergement, résidence spécialisée par exemple),
- ◆ gérer la population vieillissante présente dans son parc locatif avec un âge moyen du contractant à 54 ans,

- ◆ penser un parcours résidentiel en lien avec l'accessibilité des résidences et l'adaptation des logements en considérant les caractéristiques individuelles des bénéficiaires (budget, mobilité, aidants familiaux, etc.).

Un partenariat est en cours avec ENEAL foncière médico-sociale du Groupe Action Logement pour améliorer l'offre de logement à destination des aînés. OZANAM est également engagée dans plusieurs projets pour le logement des seniors (MARPA*, cohabitation intergénérationnelle, par exemple).

La territorialisation comme objectif stratégique

La consolidation des présences territoriales avec l'ouverture de l'agence territoriale Sud à Ducos en plus de celle du Nord Caraïbe située à Saint-Pierre.

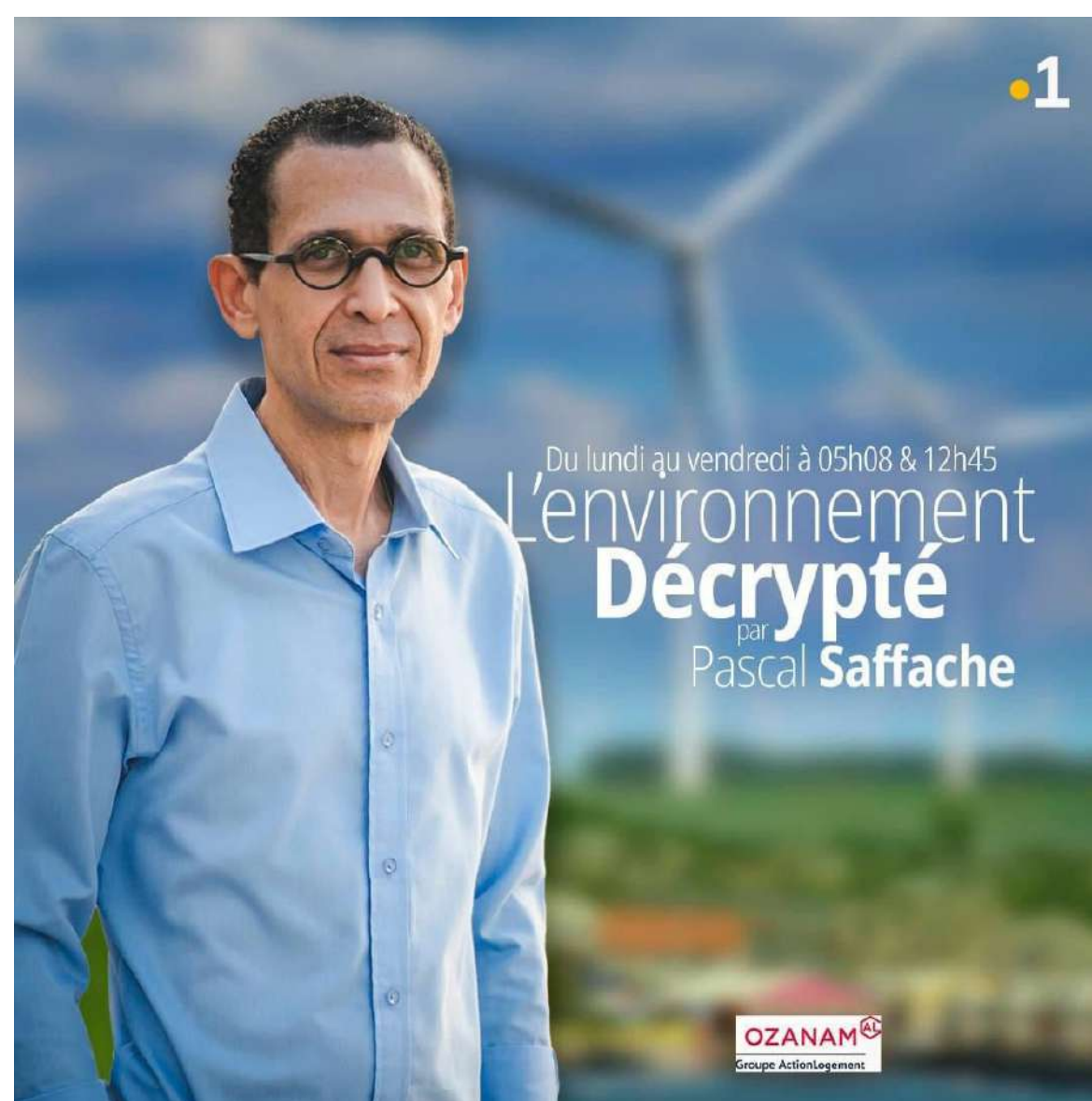
- ◆ Un atout pour des relations plus étroites avec les clients et le territoire.
- ◆ Une image renforcée auprès du grand public.
- ◆ Des partenariats locaux bénéfiques pour tisser le maillage social et améliorer les services disponibles dans nos résidences.



*MARPA : Maison d'Accueil et de Résidence pour Personnes Agées

Une émission pour une prise de conscience environnementale adaptée en Martinique

Une émission en radio parrainée par OZANAM qui a permis d'expliquer les enjeux environnementaux afin d'engager chacun dans des pratiques plus responsables et durables. La chronique « L'environnement décrypté » a été diffusée quasiment toute l'année (du 27 février au 30 juin et du 4 septembre au 29 décembre) et reste disponible en replay.



Sur l'une des radios les plus écoutées de l'île, des spots de 3 minutes ont rendu accessibles les grandes questions environnementales adaptées à notre environnement caraïbéen et inciter chacun à des pratiques plus responsables et durables. La géographie, les fonctionnements climatiques, les risques naturels, les actions anthropiques ont été présentés de façon pédagogique afin d'explicitier le lexique environnemental (réchauffement climatique, bilan carbone, retrait de côte, etc.).

Cette action s'inscrit dans le cadre :

- ◆ du plan stratégique et opérationnel du Groupe Action Logement visant à la décarbonation et aux économies d'énergies.
- ◆ de la stratégie RSE du Groupe, responsabilité sociétale des entreprises.

OZANAM prend part par cette production locale adaptée à l'information-sensibilisation du grand public aux enjeux sociétaux.



UNE SOLUTION INNOVANTE DE TRAITEMENT DES EFFLUENTS

*La station en filtres plantés
du quartier Chapelle à Saint-Joseph,
exemplaire pour la Caraïbe*

La station, après avoir été inaugurée en novembre, a suscité l'intérêt et dès décembre, une visite technique a été organisée pour présenter le système innovant et écologique.

OZANAM accompagnée de ses partenaires a présenté dans le cadre du projet CARIBSAN (projet européen), cette infrastructure qui intéresse la Caraïbe et en particulier l'île de Sainte-Lucie.

Un projet exceptionnel par son emprise au sol de 2 000 m² et par sa capacité de traitement à 900 équivalent habitants. Le système repose sur un système gravitaire et racinaire avec des plantes endémiques.

Un dispositif breveté vient compléter le processus de traitement « rhizosph'air » : il facilite l'épuration des effluents par une aération forcée. Une réalisation martiniquaise qui devrait permettre un retour d'expérience en France et à l'international.

LES ENGAGEMENTS GROUPE:
UNE ÉCOUTE DU TERRITOIRE
POUR DES SOLUTIONS
ADAPTÉES

**10 novembre: 1^{ère} convention
inter-territoriale Antilles
Guyane à Cayenne**

200 représentants des territoires de Guyane, de Guadeloupe et de Martinique étaient rassemblés autour de Bruno ARCADIPANE, Président du Groupe Action Logement.

À la suite de cette convention, la délégation Action logement s'est rendue en Martinique pour faire le bilan des engagements en matière de décarbonation et d'amélioration des conditions de vie. Engagés pour déployer la stratégie du Groupe en faveur des Outre-Mer, les représentants du Groupe paritaire ont rencontré les acteurs martiniquais pour échanger sur les besoins du territoire et valoriser les actions engagées en faveur du logement abordable et durable.

Le groupe paritaire se fixe les objectifs de 10 % d'économie d'énergie d'ici 2024, de -55 % d'émissions carbone dès 2030 et de tendre vers la neutralité carbone à l'horizon 2040

**8
axes**

**20
engagements**

Le plan 30 000

Le 11 juillet 2023, Action logement s'est engagé dans un plan d'envergure visant à capter 30 000 logements « pour soutenir le secteur de l'immobilier, stimuler l'accèsion à la propriété et favoriser l'emploi ».

Une nouvelle forme d'action par laquelle les promoteurs peuvent proposer leurs offres de bien immobilier à l'achat via un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI).

La marque employeur Action Logement est une composante de notre image interne et externe. C'est l'ADN de l'entreprise qui permet aussi un intérêt pour OZANAM.

77 % des personnes en recherche d'emploi considèrent l'engagement d'une entreprise comme un critère de valeur important dans son choix d'employeur.

*Des résultats 2023 solides
du Groupe qui démontrent
la robustesse du modèle paritaire.
44 000 nouveaux logements
40 000 logements réhabilités
750 000 salariés accompagnés*



...pour faciliter la compréhension de nos activités

Site internet

22 174

utilisateurs

jusqu'à **2 500**
connexions mensuelles

+1 690

visiteurs nouveaux dans l'année

49 actualités

LinkedIn

2 262

abonnés (création du compte
en juillet 2022)

5 964

vues de la page

206 posts

110 229 impressions

Des rendez-vous avec les professionnels du BTP

Avec des communications Grand Public dans France-Antilles, sur LinkedIn, le site internet et par communiqué auprès des représentants de la filière et des médias.

Des rendez-vous avec les médias en radio...

« Mieux vaut le savoir »
sur Martinique La Première avec 3 émissions
- Olivier LAFARGUE, sur la relation clientèle dans le cadre des travaux,
- Joris Etienne, sur la filière BTP,
- Gaëlle RAJOSEFA, sur les marchés
« Mardi Éco » sur Radio Caraïbes International (RCI),
- Le 12 décembre, Antoine ROFFIAEN pour un panorama du logement social aux côtés de l'USHOM, Sabrina MATHIOT et de la SMHLM, Prescilla RASCAR-MOUTOUSSAMY.

Une information de vigilance diffusée aux clients concernant la cybermalveillance.

...et en télévision

« Kouté sa » sur Zitata TV le 14 février
- Joris Etienne, concernant le travail initié avec la filière BTP.
« Face à face » sur ViàATV avec Antoine ROFFIAEN invité le 22 septembre en réponse à la lettre ouverte sur les violences diffusée le 4 juillet.



LES PUBLICATIONS

Agendas des Mairies, des EPCL, livret d'accueil du CHU, Créola, Antilla, Chambre de métiers, Batimag, France-Antilles

Un publi-communiqué dans le magazine EWAG sur la 1^{re} convention inter-territoriale Antilles-Guyane avec une parution Guadeloupe-Martinique-Guyane et la réalisation d'un support vidéo présenté à la convention.

Un court-métrage APPARENCES tourné à Maniba, à Case-Pilote. Réalisation Olivier OZIER-LAFONTAINE dans le cadre de la collection « Contes et Légendes des Antilles, d'aujourd'hui, d'hier et de demain » initié par la Collectivité Territoriale de Martinique.



OZANAM
3^{ème} donneur d'ordre
de la Martinique

DEVELOPPEMENT DE LA PRODUCTION 2023

- Agréments logements neufs
2 opérations pour un montant de 5M€
et un total de 26 logements
- Opérations mises en chantier en 2022
2 opérations pour un total de 121 logements
- Logements en cours de construction : 557

OZANAM, un pilier de l'économie martiniquaise

En 2023, la société a notifié 168 marchés, se plaçant après le Centre Hospitalier Universitaire Pierre Zobda Quitman et la Collectivité Territoriale de Martinique. Les marchés ont concerné les prestations de services, la construction neuve, la réhabilitation et les études. 42 M€ de marchés ont été notifiés notamment en raison de la relance des principaux accords-cadres de gestion locative des logements (entretien courant, gardiennage, nettoyage).

Égalité professionnelle

La société emploie en moyenne 103 collaborateurs sur l'année tous statuts confondus. Au 31 décembre, l'effectif est de 95 salariés en CDI, 8 CDD dont 2 apprentis et 1 intérimaire (63% de femmes et 37% d'hommes). OZANAM obtient un excellent score pour l'année 2022.

99/100
Index égalité

Ventes

- 6 ventes de parcelles ont été réalisées sur Sigy au Vauclin et Lajus au Carbet.
- 2 villas et 2 appartements ont été commercialisés dans le cadre de la vente HLM à l'occupant.
- 10 villas ont été proposées en PSLA.
- 29 appartements font l'objet de contrat de réservations en PSLA.

Contexte local du logement social

Le parc social au 1^{er} janvier 2023 est de 34 929 logements en progression de 1,5 % sur 1 an. Bien que la population est en baisse constante depuis 2007 avec un solde migratoire et naturel négatif, la demande de logement social reste élevée en raison notamment de l'importance du phénomène de décohabitation.

Les défis à relever :

- apporter une offre adaptée aux évolutions sociétales et notamment démographiques en considérant l'impact du vieillissement massif, le télétravail, les ressources des ménages,
- accompagner le vieillissement des résidents en place pour le maintien à domicile et pour organiser les passerelles quand le logement autonome ne sera plus possible,
- amplifier la réhabilitation du parc existant en explorant de nouvelles formes d'habitat (équipement, typologie réduite par la découpe du logement, etc.).

Échanges avec les associations

Le Conseil de Concertation Locatif, espace d'échanges entre les membres des associations de locataire a été réuni le 13 décembre 2023 sur l'ordre du jour suivant :

- organisation d'OZANAM,
- engagement de la Charte Qualité Groupe,
- retour sur l'enquête de satisfaction
- le plan de concertation locatif a été signé le 16 janvier 2023.



OZANAM

Groupe ActionLogement

OZANAM EN TERRITOIRE: LES AGENCES



Inauguration des résidences de Fort-de-France et du Lamentin en présence de Koumaran PAJANIRADJA, Directeur Général d'Action Logement Immobilier



Le logement des jeunes facilité avec le CLLAJ et l'Agence sud

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

141 logements neufs répartis sur 5 résidences viennent compléter et diversifier l'offre locative sur la commune la plus demandée de l'île.

3 résidences en centre-ville :

- ◆ Chalvari, 25 logements locatifs sociaux en face du marché de Fort-de-France,
- ◆ Macadam, 9 logements intermédiaires sur le boulevard Général de Gaulle,
- ◆ Lakou, 20 logements intermédiaires à la rue Jean Jaurès non loin de la Mairie de Fort-de-France.

Et 2 en périphérie :

- ◆ Belle Baie, 69 logements (55 logements locatifs sociaux et 14 logements locatifs très sociaux),
- ◆ Belle Pa, 18 logements locatifs sociaux dans le quartier de Ravine Vilaine.

OZANAM a également présenté sa nouvelle opération menée avec l'ARCAVS, Agence de Réhabilitation et de Construction à Vocation Sociale: la rénovation d'un ancien bâtiment abandonné à usage administratif.

Une résidence de 70 logements sera réalisée spécifiquement pour le public jeune avec des studios en coeur de ville à proximité de tous les services, commerces et moyens de transports.

Le Maire de la Ville de Fort-de-France a rappelé que 80 % de la population martiniquaise est éligible au logement social et que Fort-de-France est la commune la plus demandée par les 12000 demandeurs de logement social.



Une mini-crèche au sein du quartier Thorailles à Rivière-Salée
Un service de proximité au plus près des bénéficiaires pour dynamiser le quartier • Mars



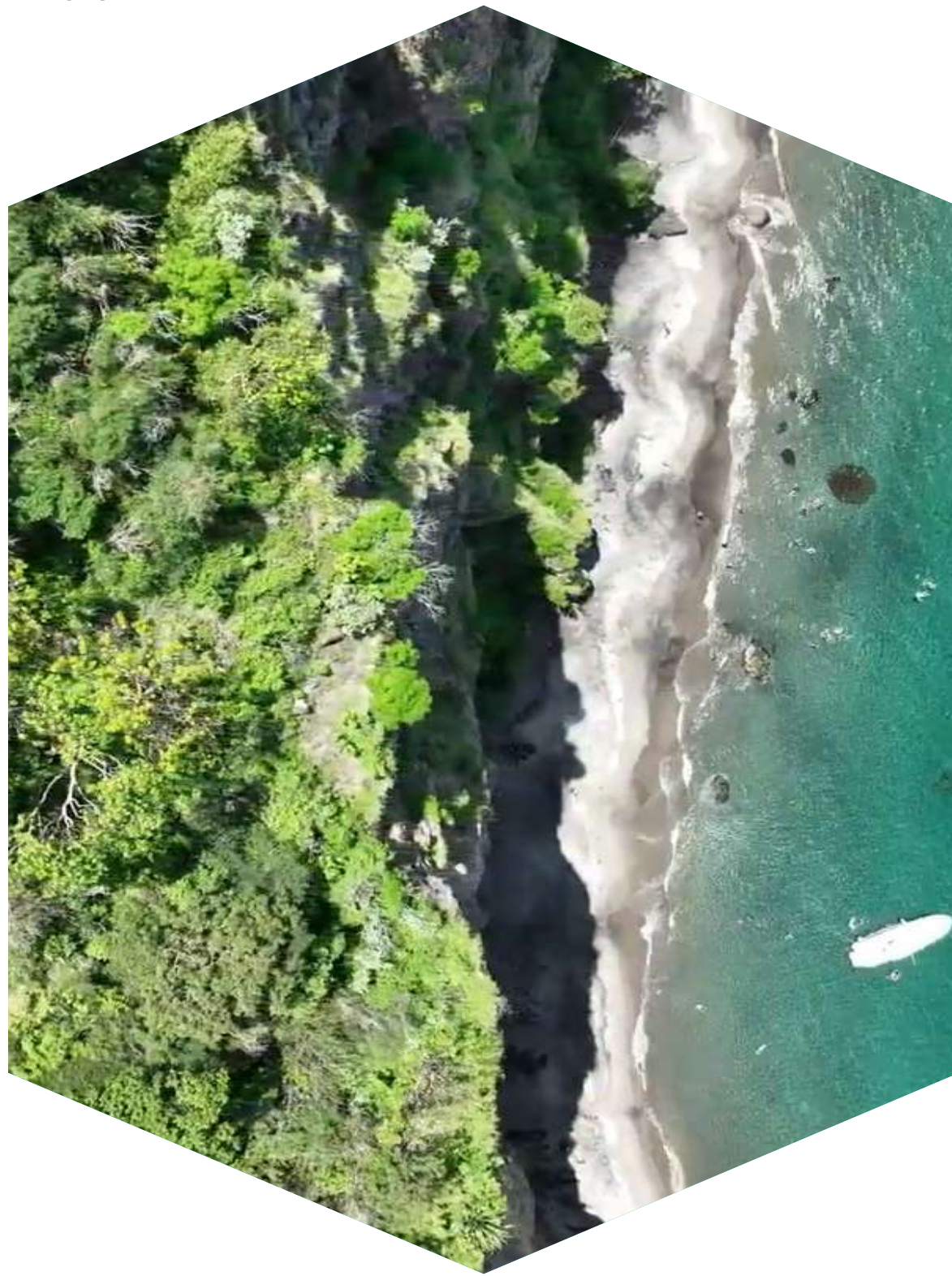
Une épicerie solidaire et sociale au Prêcheur
Un point solidarité au Lorrain pour sauvegarder le lien social et répondre aux besoins de la population avec les partenaires de proximité • Septembre



Le forum du CLAJJ au Morne-Rouge • Juin

FAITS MARQUANTS 2023 OZANAM PARTICIPE

OZANAM a produit un film promotionnel de 5 minutes sur l'intégration des enjeux environnementaux avec un sujet principal, celui du retrait de côte. La Martinique pourrait perdre 5% de sa surface d'ici à 2100.



Calendrier des actions menées...

- ◆ 13 au 18 mars - La Karavan'BDJ, dispositif Boussole des Jeunes pour aider à leur accompagnement
- ◆ 11 mai - 1^{er} salon des professionnels de l'amiante organisé par les chantiers de Trenelle
- ◆ 17 juin - Salon VALORA consacré au développement durable et à l'économie circulaire
- ◆ 20 au 22 juin - Forum D'clic Logement des Jeunes - CLLAJ Martinique
- ◆ 27 septembre - Journée du logement
- ◆ 30 septembre - La caravane bien vivre ensemble organisée par la ville de Ducos
- ◆ 2 octobre - Les coulisses du bâtiment

... avec des accueils au sein des quartiers

- ◆ Les Points Services Particuliers (PSP)
- ◆ Le réseau ServiBus



La matinale NQT Le club des mentors

Le réseau NQT, acronyme pour « NOS QUARTIERS ont des TALENTS », est une association qui œuvre pour l'insertion des jeunes diplômés des quartiers. Elle propose par le biais de partenariats avec les entreprises locales, d'avoir des « mentors » qui accompagnent, tels des tuteurs, les jeunes en demande de guidance vers le milieu professionnel. Le club des mentors est un regroupement des tuteurs des différentes organisations partenaires qui peuvent ainsi discuter de leurs retours d'expériences, partager des astuces et des méthodes pour agir au mieux auprès des jeunes. OZANAM est adhérent depuis 2017.



Les coulisses du bâtiment, le rdv annuel

La société OZANAM s'est associée à la Fédération Française du Bâtiment (FFB) pour permettre aux jeunes de découvrir les métiers de la filière. Un partenariat renouvelé sur cette manifestation annuelle qui est relayée dans toute la France: plus de 250 chantiers étaient ouverts. Une occasion pour 70 jeunes en provenance des lycées, des collèges, du Régiment du Service Militaire Adapté (RSMA), des missions locales et des demandeurs d'emploi d'échanger en direct avec les professionnels d'OZANAM mobilisés pour les accueillir et expliquer le cycle de vie du bâtiment.



FAITS MARQUANTS 2023 OZANAM SOUTIENT

La filière BTP

2 rencontres ont eu lieu avec le BTP

Le 12 février et le 11 octobre avec plusieurs axes d'échanges :

- ◆ Les missions d'OZANAM,
- ◆ Les modalités de réalisations des opérations immobilières en logement social,
- ◆ Les travaux à réaliser en construction, entretien, accessibilité ou dans le cadre de réhabilitation,
- ◆ Les engagements développement durable (équipements du parc ancien et neuf, responsabilité sociétale de l'entreprise, clause d'insertion, etc.),
- ◆ Les modalités de réponses aux commandes d'OZANAM et les obligations associées,
- ◆ Les conditions de règlements fournisseurs et les délais.

Le plan décarbonation du Groupe ainsi que les engagements en termes de financement ont été présentés.

Un accent particulier a été porté sur l'importance de la formation et de l'anticipation pour répondre aux enjeux.



Le vendredi 1^{er} décembre, la société OZANAM Groupe Action Logement a apporté son soutien à l'action menée par le COBATY. Le COBATY est une association qui regroupe les professionnels du bâtiment, de l'architecture, de l'urbanisme, de l'environnement, etc.: tous ceux qui interviennent dans l'acte de construire.

Les membres ont pour objectif de promouvoir la profession notamment par des échanges:

- ◆ des ti kozé ou rencontres sur des thèmes, cette année le sujet portait sur l'éco-construction en milieu tropical avec l'intervention de plusieurs professionnels locaux,
- ◆ des mises à l'honneur de jeunes scolarisés dans les filières du BTP pour les encourager dans leurs parcours.

En plus du partenariat financier, un stage d'immersion sur la thématique de l'éco-construction a été proposé au lauréat du BTS au sein de la Direction du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage d'OZANAM.



Mercredi 19 avril, Action Logement, OZANAM et la CTM se lient pour l'hébergement des jeunes actifs de retour en Martinique

Ce dispositif permet de capter jusqu'à 50 logements, sur une année, pour que les jeunes ayant un projet professionnel d'installation puissent bénéficier d'un lieu d'accueil transitoire. Il s'inscrit dans la convention-cadre signée en mars 2022 qui définit l'axe de partenariat: accompagner la production de solutions d'hébergement pour les jeunes.

Ainsi la Collectivité Territoriale de Martinique poursuit sa politique familiale en lien avec les transitions sociales (démographie, vieillissement, réduction des actifs, précarité, etc.) et le Groupe Action Logement, quant à lui, affirme son action en faveur du lien emploi-logement en territoire avec un dispositif inédit par son ampleur et ses caractéristiques.

Mardi 3 octobre sur le stand d'Action Logement au congrès HLM de Nantes « Toutes les énergies pour le logement »

OZANAM et le CLLAJ Martinique se sont engagés à promouvoir une nouvelle forme d'habiter en Martinique pour les jeunes et les personnes âgées résidentes du parc social.

Un partenariat noué avec le CLLAJ Martinique qui depuis 20 ans est à l'écoute des jeunes de moins de 30 ans et recherche des solutions d'épanouissement spécifiques. S'appuyant sur les opportunités de la loi ELAN, les deux parties s'accordent à mettre en œuvre ce dispositif innovant d'habitat en cohabitation inter-générationnelle solidaire au sein du parc résidentiel d'OZANAM.



Les objectifs:

- ◆ Créer une nouvelle forme d'habitat à loyer très modéré dans le parc social pour les jeunes actifs, à la recherche de solutions rapides, pour de courtes durées, notamment sur des secteurs à forte tension locative.
- ◆ Apporter une réponse à l'isolement et à la solitude de certaines personnes âgées locataires du parc social d'OZANAM, facteurs aggravants de la perte d'autonomie.
- ◆ Répondre à la problématique de sous-occupation de logements sociaux par des seniors pour lesquels la mutation dans le parc est rendue difficile aux vues des surcoûts de loyers de logements plus récents.
- ◆ Faire de la solidarité dans et par l'habitat un générateur de convivialité et de solidarité entre les deux générations. Concrètement, OZANAM réalise des travaux d'adaptation dans les logements pour permettre la cohabitation; le CLLAJ Martinique accompagne les jeunes dans le contrat locatif accueillant/hébergé.



Présentation du dispositif Hydraloop chez Ecotime de recyclage des eaux grises expérimenté au siège social qui sera déployé sur 2 résidences avec un financement Plan d'Investissement Volontaire (PIV) Innovation.



FAITS MARQUANTS 2023 OZANAM S'ASSOCIE

27 septembre Journée du logement

Cette première édition de la journée du logement, était organisée par la DEAL Martinique - Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement avec l'appui de la Préfecture. De 9h à 17h, l'événement gratuit a attiré de nombreux martiniquais venus s'informer, découvrir et prendre des contacts pour améliorer leurs conditions de logement. Plus de 1300 personnes s'étaient



pré-inscrites à la journée, ce qui témoigne de l'engouement pour le sujet. L'objectif, présenté par l'organisateur, était de permettre au grand public d'avoir une occasion de se familiariser avec les dispositifs d'aides et d'interagir avec les professionnels du secteur.

17 octobre Présentation du Livre blanc de l'USHOM

8 axes de changement et 40 mesures pour l'habitat en Outre-mer pour combler les retards. Un plaidoyer pour des politiques ascendantes en lien avec les territoires, en rapport avec les conditions de ressources, les coûts de construction, les aides au logement.



Les événements Groupe

- ◆ Tremplin music'AL, concours musical 100 % numérique pour gagner son showcase.
- ◆ Concours photographique interne Groupe sur la biodiversité en ville.
- ◆ Actions en faveur des parcours de formations réglementaires et pour la cybersécurité.
- ◆ Challenge Energic - accompagnement environnemental des clients Action Logement pour diminuer l'impact énergétique et réduire le bilan carbone sur 6 mois.
- ◆ Challenge sportif.
- ◆ Conférence en webinaires sur le développement durable (climat / biodiversité / numérique responsable).
- ◆ Tous connectés, l'événement pour tous les collaborateurs avec un grand quiz à l'occasion des 70 ans.



Campagne de la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH)

« Entreprendre ensemble par l'habitat abordable pour une société plus durable, solidaire et humaine » : des affiches ont été apposées au siège et en agence territoriale.



70 ans d'Action Logement

Le paritarisme a été célébré en juillet 2023 avec les représentants des filiales, des comités régionaux et territoriaux.

Un moment exceptionnel pour réaffirmer le logement dans sa dimension fondamentale pour une existence décente et digne. Le lien emploi-logement a été le fil rouge, en relation étroite avec la croissance économique.

Le film « Générations Action Logement » a été dévoilé et une exposition photographique sur le thème du logement « l'unité dans la diversité » a représenté chaque filiale.



La photo choisie et exposée pour représenter OZANAM

Un engagement d'OZANAM à agir pour le développement durable

Du 18 septembre au 8 octobre, OZANAM a communiqué auprès de ses salariés autour des 5 GESTES visant à limiter sa consommation d'énergie liée à l'éclairage, aux appareils, pour améliorer l'usage des mails et réduire l'usage du papier par exemple.



Le 8 décembre, tous les collaborateurs du Groupe ont été invités dans le cadre de la journée mondiale du climat à un webinar sur la sobriété et les écogestes.

Bacs de récupération du papier pour l'alimentation de la filière de recyclage.

Sensibilisation régulière des collaborateurs aux enjeux et aux économies d'énergie.

1 journée de télétravail organisée dans l'entreprise.

L'usage de fontaines d'eau a remplacé les bouteilles individuelles.

Gouvernance du Groupe Action Logement en Martinique du 12 au 13 juin

Le Président du Groupe Action Logement, Bruno ARCADIPANE, a rencontré les partenaires territoriaux pour aborder les sujets d'actualités et thèmes prioritaires d'intervention du Groupe.

Il était accompagné d'Edouard QUINCHON, Directeur Territoires et affaires publiques et d'Ibrahima DIA Directeur Outre-mer.

◆ Concrétisation de l'accompagnement d'OZANAM pour les jeunes actifs

Remise des clés à la CTM : du 1^{er} logement capté par OZANAM dans le cadre de la convention signée le 19 avril visant à favoriser l'hébergement des jeunes actifs de retour au pays.

◆ Pose de la 1^{ère} pierre de la résidence de 36 logements en habitats partagés

Ce projet est destiné aux personnes en situation de handicap et aux étudiants en formation.

◆ Pose de la 1^{ère} pierre de la résidence de 130 logements du Docteur Pierre Alier destinée aux professionnels de santé.

La délégation Action Logement en Martinique à la rencontre du territoire, des experts, des politiques et des techniciens du 15 au 18 novembre

À cette occasion, elle a procédé à l'inauguration :

- de la résidence les Roses d'Acajou, au Lamentin,
- des résidences du centre-ville de Fort-de-France et de ses alentours (Chalvari, Macadam, Lakou, Belle Baie, Bel Pa) et à la présentation du projet Desclieux qui vise à recycler un ancien immeuble à usage de bureaux en résidence étudiante.
- de la Station d'Épuration (STEP) en filtres plantés de la résidence Chapelle à Saint-Joseph.



Ibrahima DIA, Directeur Outre-mer Groupe
Koumaran PAJANIRADJA, Directeur Général
d'Action Logement Immobilier
Vincent BRETIN, Directeur territorial Sud-Est
et DROM Action Logement Immobilier

FAITS MARQUANTS 2023 DÉLÉGATIONS ET ÉVÉNEMENTS INTERNES

Du 13 au 17 décembre La délégation ENEAL en Martinique

ÉNÉAL est la foncière médico-sociale du Groupe Action Logement. Elle participe à la structuration de l'offre médico-sociale pour proposer des habitats adaptés et abordables pour le public seniors. Elle accompagne à la gestion des transitions, à la restructuration des établissements. Elle est propriétaire de près de 200 établissements dont 17 EHPAD et 87 résidences autonomes.



- Georges FERNANDEZ, Président
- Mario BASTONE, Directeur Général
- Florent ROUCHY, Directeur des Territoires, de l'Innovation Sociale et Vieillesse

OZANAM a reçu la filiale ÉNÉAL. Des échanges riches sur le contexte local, sur les expériences menées par OZANAM avec ses EHPAD et foyers ainsi que sur les projets futurs avec pour objectif de faciliter l'organisation du territoire et la réponse aux enjeux. Une première prise de contact, sur le terrain, qui devrait ouvrir des champs de réalisations au service de l'utilité sociale du logement.

- ◆ **OZANAM Groupe Action Logement contribue à cette anticipation nécessaire** pour aller vers un nouveau modèle sociétal qui serait une source d'opportunités pour le développement de l'offre de logement: l'objectif étant de prendre soin des aînés.
- **Un impact domiciliaire et de santé publique d'envergure quand le grand âge est vécu à domicile dans 8 cas sur 10.**

◆ Enquête de satisfaction menée auprès des clients locataires

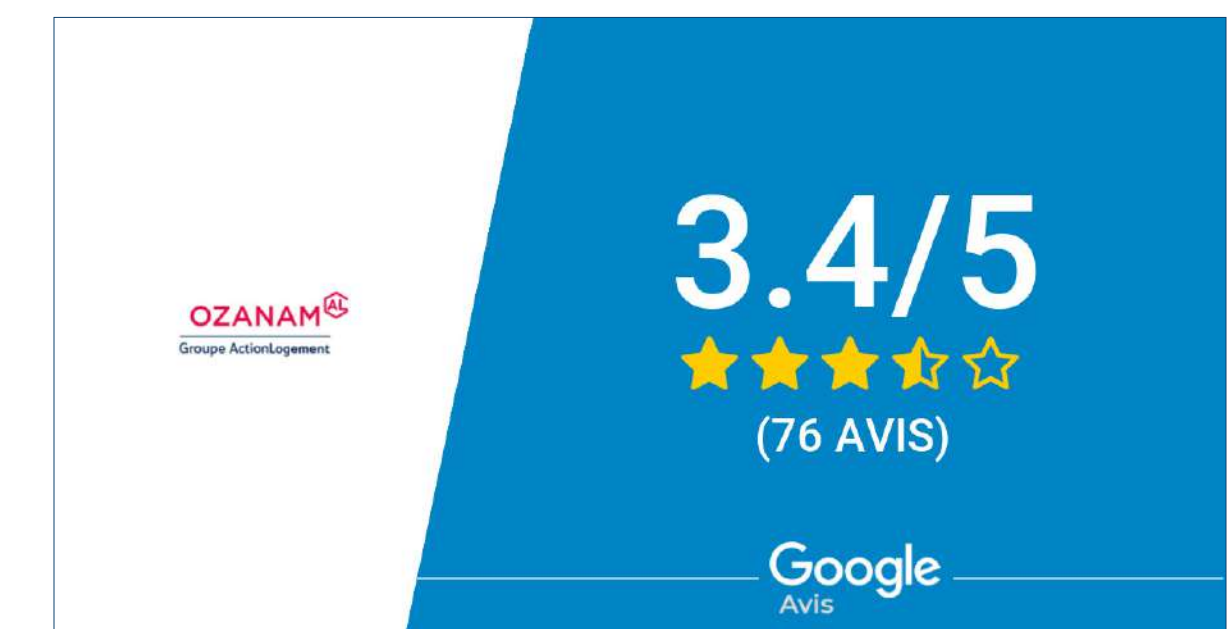
1000 entretiens téléphoniques pour collecter les avis clients (qualité des prestations, relation avec le bailleur, perception de l'environnement, etc.) afin d'identifier les insatisfactions et de définir des priorités d'actions.

66 % des clients interrogés se disent très satisfaits ou assez satisfaits de nos services.

En axes prioritaires:

- les demandes de travaux,
- les interventions en parties communes,
- l'amélioration du logement,
- la qualité de vie dans le quartier.

Un plan d'action a été établi pour améliorer la perception client.



◆ Démarche pour l'amélioration de l'image de la société : gestion de la e-réputation

Dans le but de valoriser les actions réalisées, la solution Immodvisor a été mise en place en janvier 2023. Cette solution démontre notre intérêt à obtenir des avis sur nos prestations et notre souhait d'apporter une expérience client positive. La note d'OZANAM a été améliorée en 2023 sur Google et sur Immodvisor.

ACCÉLÉRER L'OFFRE LOCATIVE PAR LE PRODUIT ET PAR LE SERVICE RÉFLEXION SUR L'ANNÉE 2023

*Des innovations profondes,
techniques, professionnelles
et organisationnelles*

Les opérations immobilières sociales se différencient de moins en moins des bâtis environnants. Les immeubles s'intègrent à la dynamique urbaine, à l'attractivité de la rue: des panoramas lissés dans un environnement respecté, aux architectures variées et inclusives. Une transition remarquable qui marque la rupture avec les productions antérieures qui constituaient de véritables quartiers. Les bailleurs sociaux produisent différemment, innovent pour aller toujours plus vers la qualité. Il s'agit désormais de reconstruire la ville sur la ville, de gérer les risques et d'établir les bases structurelles d'une liaison urbaine plus douce, d'une circulation apaisée et de relations plus citoyennes aux espaces privés et communs.

**L'expérience client fera le choix résidentiel
et constituera un élément clé de décision.**

De nouveaux modes d'interactions et de consommations nous poussent à moderniser nos pratiques: faciliter les contacts, les simplifier, donner de l'autonomie au client, par exemple. C'est un service rendu qui évolue et où chaque interaction avec le client compte. Un nouveau modèle dont il faut donner les contours en conservant le sens de la mission. OZANAM a lancé un groupe de travail sur l'accueil téléphonique, les prémices d'une approche en profondeur pour changer nos modes d'interaction avec nos usagers. L'extranet client devrait, en 2024, permettre l'émergence de ces nouveaux modes d'interactions pour des relations modernisées.

**L'expérience client sera notre devenir à la fois pour créer
et fluidifier les espaces de communication.**

Un exercice de la profession qui fait utilité sociale dans le sens où il s'agit de faire le lien entre l'individuel, le locataire, le collectif, la société. Nous avons à façonner, avec notre écosystème, cette plus-value collective pour contribuer à transformer la sphère sociale. En gérant les transitions contemporaines, nous faisons vivre la finalité sociale qui touche à notre essence: améliorer les conditions de vie de nos concitoyens par le lien emploi-logement.