



# Logiest

## NOUS SOMMES QUI VOUS ÊTES

Données d'activité  
2017/2018

# LE MOT DU PRÉSIDENT



## **L'année 2017 fut, à bien des égards, exceptionnelle.**

En effet, notre société a lancé le processus opérationnel de fusion avec Néolia Lorraine début 2017, avec pour date cible une absorption au 31 décembre 2017. En l'espace d'un an, avec l'appui du groupe Action Logement, nous avons réussi avec succès, tant sur le plan juridique qu'organisationnel, à lancer notre nouvelle ESH Logiest. En parallèle à la synergie des deux structures, nous avons tenu à maintenir nos engagements auprès de nos clients et de nos partenaires.

Nos 330 collaborateurs ont œuvré, chaque jour, afin d'offrir des solutions d'habitat de qualité et des services adaptés à notre clientèle, tout en assurant, en tant que partenaire privilégié des collectivités une réponse aux besoins des territoires sur lesquels sont positionnés nos 22 000 logements.

Nous avons ainsi livré plus de 700 logements neufs, lancé des travaux de réhabilitation sur plus de 1200 logements avec l'accompagnement du prêt haut de bilan et ce, tout en assurant un service de qualité, avec un taux de vacance moyenne qui baisse de 1 point et un taux de satisfaction client qui s'élève à plus de 85 %.

Enfin, tout comme nos confrères, nous sommes mobilisés afin de faire face aux profondes mutations du monde HLM.

Si l'année 2017 fut, à bien des égards, exceptionnelle, les nouveaux challenges qui se profilent pour les années à venir représentent un véritable défi pour les organismes, que nous nous ferons forts, avec le concours d'Action Logement Immobilier, de relever avec brio !

**GÉRARD HUGNIER**  
*Président*

## UNE STRUCTURE RENFORCÉE

Logiest est un acteur du groupe national Action Logement qui travaille au développement de l'offre de logement social sur le territoire lorrain. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et sa fusion avec Néolia Lorraine, Logiest a franchi un nouveau cap, s'est réorganisée, pour affronter plus sereinement la mutation profonde que connaît actuellement le mouvement HLM.



**330** collaborateurs  
et collaboratrices

- **6** agences sur le territoire lorrain
- **22 000** logements
- **142** collectivités locales partenaires
- **460** entreprises partenaires pour construire et rénover

## PRODUIRE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

Logiest poursuit son développement, notamment sur les territoires tendus proposant un logement de qualité à un coût maîtrisé, dans un environnement attrayant pour ses clients. Pour répondre aux enjeux du vieillissement de la population, Logiest poursuit en parallèle sa politique d'adaptation de l'habitat de manière globale et sur les secteurs où la requalification de l'offre est primordiale. Par ailleurs, sa politique de rénovation ambitieuse permet à Logiest de proposer à ses clients un patrimoine classé à 70% à l'étiquette énergie A à C, tandis que la moyenne en région est de 34% (Fédération des ESH 2016).



**730** nouveaux  
logements livrés

- **354** logements rénovés
- **1 267** logements lancés en réhabilitation
- **307** logements lancés en démolition
- **70%** du patrimoine détient l'étiquette énergie A à C

## SATISFAIRE LE CLIENT, INNOVER SOCIALEMENT

Logiest souhaite se rendre plus proche de ses clients en déployant des solutions nouvelles en matière d'habitat et de services, personnalisées et adaptées à leurs besoins. Améliorer notre qualité de service, favoriser le développement du lien social dans les quartiers, prévenir, responsabiliser, font partie intégrante des actions menées par nos équipes au quotidien pour proposer un cadre de vie agréable autour du logement et concourir au bien-être de nos clients.



**2 360** entrées  
dans les lieux

- Une qualité de service de **92%** atteinte par le centre de relation clients lancé début 2017
- Plus de **3 000** clients connectés à l'application mobile MON LOGIEST et à l'extranet client
- **116** logements du parc social adaptés au vieillissement et au handicap
- **835** ménages rencontrés par nos conseillères sociales pour trouver des solutions de relogement
- **640** ménages rencontrés par le service contentieux pour étudier avec eux des solutions à leurs difficultés de règlement du loyer
- **30 K€** mobilisés en 2017 pour des ateliers d'insertion et des actions de prévention de la délinquance

## PROMOUVOIR L'EXPERTISE MÉTIER

Adapter les métiers, l'organisation et les systèmes d'information face aux nouveaux enjeux est une nécessité. L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de Logiest sont fortement impliqués pour construire la société de demain sur des outils et process pérennes et évolutifs.



**31** collaborateurs et collaboratrices recrutés en 2017, dont **11** en CDI

- De nouveaux **accords d'entreprise** signés pour adapter l'organisation face aux évolutions
- **31** postes proposés dans le cadre de la création de nouveaux métiers, mobilités internes ou évolutions de carrières
- Un nouveau **système d'information** déployé pour préparer l'avenir
- La cellule achats a lancé **118** consultations en 2017, pour un montant de **58 M€ HT**.

## DONNÉES FINANCIÈRES



**12 M€** de ressources internes (soit 12,6% des loyers)

- **120 M€** de chiffre d'affaires
- **9,8 M€** d'autofinancement net HLM (soit 10,4% des produits)
- **13 M€** de résultat
- **47 M€** investis en construction neuve
- **28 M€** investis en réhabilitation

## LE GROUPE ACTION LOGEMENT

Depuis soixante ans, la vocation d'Action Logement, acteur de référence du logement social en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Action Logement gère paritairement la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC), versée par toutes les entreprises du secteur privé d'au moins 20 salariés.



**39 470** aides et services attribués aux salariés

### Dans le Grand-Est :

- **11** filiales immobilières dont Logiest
- **6 352** ménages logés
- **68 M€** investis dans la région pour la production de logements locatifs

ActionLogement 

# LA DYNAMIQUE LOGIEST EN 2018

## ENGAGER UNE RELATION NOUVELLE, CONNECTÉE, AVEC NOS CLIENTS

Logiest développe sa stratégie de communication multicanale avec de nouveaux services proposés en 2018 à ses clients : envoi de réclamations via l'application mobile Mon Logiest, création d'un extranet sur le site web, lancement d'une version tablette et relookage graphique de l'application. Son objectif : simplifier la relation bailleurs-locataire tout en lui apportant une valeur ajoutée et s'adapter aux attentes et usages de ses clients. Logiest déploie également en 2018 sa nouvelle campagne de communication pour toucher les personnes en recherche d'un logement en Lorraine selon leurs besoins et leur situation de vie. Un travail de fond pour dynamiser et affirmer la visibilité de la marque.



## METZ / BONSECOURS

En tant que partenaire du développement urbain aux côtés de la ville de Metz, Logiest réalise une opération de 123 logements locatifs sociaux sur le site de l'ancien hôpital Bonsecours à Metz, en hypercentre. Un projet emblématique et multipartenarial qui a pour objectif de redynamiser cet îlot urbain. 92 logements réalisés en VEFA et 21 logements en usufruit social seront labellisés NF Habitat HQE, soit une performance thermique 20% supérieure à la norme en vigueur. La livraison est prévue fin 2019.



## UN PROGRAMME INNOVANT À MARANGE-SILVANGE / BIM

Au cœur d'un nouveau quartier dynamique de Marange-Silvange, 22 appartements et 8 pavillons locatifs sociaux sont livrés en juin 2018. L'innovation est au cœur de ce projet : élaboré à partir de la démarche BIM (Building information modeling), qui est la représentation géométrique d'un bâtiment en 3D, une première pour Logiest. Ces logements basse consommation seront équipés de thermostats connectés permettant aux locataires de gérer leurs factures via une application mobile, d'interrupteurs sans fil ou encore d'un panneau d'affichage numérique dans le hall de l'immeuble. La livraison est prévue au printemps 2018.



## METZ-BORNY / COUR DU LANGUEDOC

Au sein de la ville de Metz dans le quartier de Borny, Logiest réhabilite, résidentialise et démolit un ensemble de logements datant de 1968, situés Cour du Languedoc. Ce projet ANRU soutenu par l'Etat, Metz Métropole et la Ville de Metz permet d'ouvrir le quartier sur son environnement et d'apporter de nouvelles perspectives aux résidents. 154 logements sont ainsi rénovés au label BBC Rénovation, 136 logements démolis et l'ensemble résidentialisé. L'opération sera finalisée début 2019.



## TOHU BAHUT, UNE NOUVELLE INITIATIVE PRIMÉE AU FOND D'INNOVATION SOCIALE DE LA FÉDÉRATION DES ESH

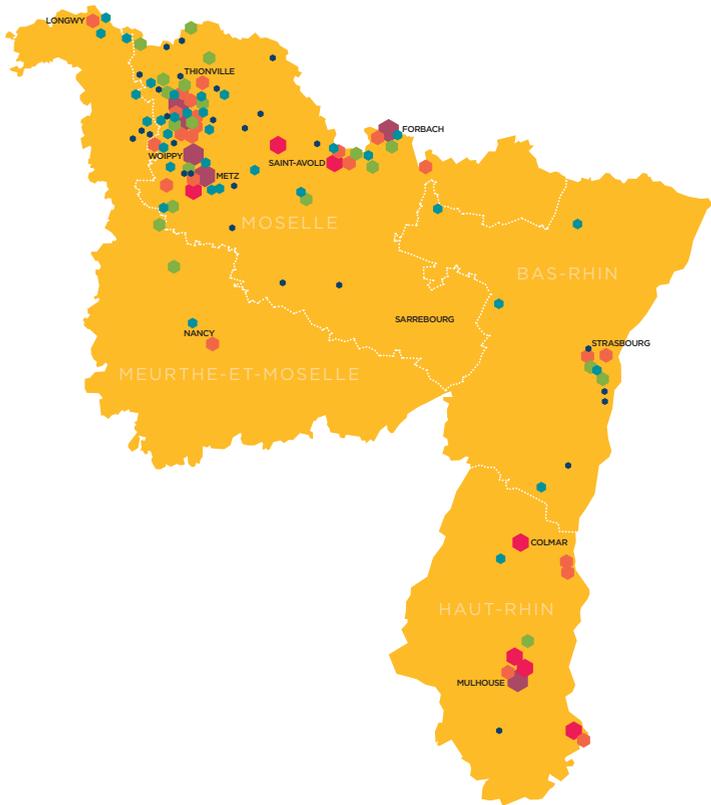
Logiest et l'association Bouche-à-Oreille (BAO) renouvellent leur partenariat à Metz : «Tohu Bahut», le camion épicerie culturelle qui sillonnent les rues à la rencontre des habitants des quartiers de Borny, des Hauts de Vallières, de La Grange-aux-Bois. Une idée originale pour déplacer l'art et la culture, découvrir des talents, faciliter l'intégration de nouveaux habitants... Concerts, ateliers, spectacles seront proposés tout au long de l'année. Une initiative récompensée au Fonds pour l'innovation sociale de la Fédération des ESH.



## UNE DÉMARCHE RENFORCÉE DANS LE CADRE DU RGPD

Suite à la mise en place du règlement européen sur la protection des données, Logiest poursuit sa démarche en sensibilisant ses collaborateurs et les prestataires avec lesquelles elle travaille pour informer et être transparent à l'égard des personnes dont les données sont collectées et traitées. Notre volonté est d'être réactifs et impliqués pour renforcer la relation de confiance avec nos clients.





## Patrimoine Logiest



Consultez le rapport d'activité complet sur  
**[rapport2017.logiest.fr](http://rapport2017.logiest.fr)**

**Logiest** 

**Groupe ActionLogement**

15 Sente à My  
 BP 80785  
 57012 METZ Cedex 01  
 Tél. 09 77 42 57 57