

LogiEst

Nouveau look



La lettre d'information des **Partenaires**

ÉDITO

Yann Chevalier, Directeur Général de LogiEst

Les locataires, défi et cœur de notre engagement

Propriétaires et locataires sont trop souvent opposés, et chacun, de ce fait, a trop tendance à réagir de façon corporatiste. Rien n'est aussi vain !

Dans notre secteur du logement social, et particulièrement chez LogiEst, les besoins, les contraintes, le confort voire les envies des locataires et des demandeurs de logement, sont l'axe fondamental de nos projets, de nos réalisations et de notre gestion.

Nos rapports avec les associations de locataires se font dans le respect mutuel et maintenant en confiance. Cela nous permet d'exposer la façon dont nous imaginons le futur de nos services auprès des locataires et d'organiser avec leurs représentants les outils et méthodes de demain. Les avancées de LogiEst en 2014 se feront vraiment dans la dématérialisation des échanges, des flux d'information et des services à destination de nos locataires et des demandeurs de logement. Refonte du site internet pourtant revu il y a trois ans, application mobile pour permettre l'adaptation de nos outils aux nouveaux comportements de nos locataires, mais aussi

grand chantier de modernisation de l'organisation du travail de nos collaborateurs. Ces axes nous paraissent être les ressorts du futur et du renforcement de la qualité de nos prestations, que nous voulons toujours plus dynamiques et plus performantes.

Autre axe important de 2013 qui s'élargit en 2014, la production partagée de services. L'accord intervenu sur la mise au point du contrat d'entretien multiservices de notre patrimoine en est un fort exemple. L'expérimentation en Alsace est concluante. Son développement en Lorraine se fera en 2014 et 2015. Ce contrat permet une meilleure responsabilité de chacun dans l'entretien du logement et surtout une amélioration du confort des locataires, dans le respect de leurs ressources, souvent fragiles.

La mise au point et maintenant le fonctionnement de nos comptages d'eau facturés en temps réel permettent aussi au locataire de maîtriser ses consommations et facturations.

Enfin, pour nos productions futures, nous cherchons à imaginer le locataire de demain et d'après-demain. Qui sera-t-il ?

Que vaudra-t-il ? Quelles seront ses capacités et ses contraintes ?

Ainsi, l'adaptation de notre parc au vieillissement, la production de logements « seniors », la possible mutabilité de certains de nos programmes, la préparation du futur est une priorité essentielle.

LogiEst est un bailleur responsable et impliqué. Après la refonte de sa charte d'utilisation des services informatiques, LogiEst vient d'adopter une charte de déontologie. Elle affiche nos engagements et les garanties que nous offrons à nos collaborateurs, locataires, demandeurs et fournisseurs.

Plus que jamais, nos locataires comptent sur nous et sont le cœur de notre engagement.

**« Ose rêver,
ose essayer.
Ose te tromper.
Ose avoir du succès.
Vas-y. Je te lance
un défi. »**

Kingsley Ward



À votre service

Le contrat multiservices s'étend en Moselle | p.2



En action

1 748 logements raccordés au réseau de chauffage urbain UEM | p.3



Le rôle du responsable d'action sociale | p.4





Le contrat multiservices s'étend sur le territoire mosellan

Depuis le 1^{er} janvier 2014, les locataires LogiEst qui relèvent de l'agence de Metz, soit 3 144 ménages, bénéficient du contrat multiservices. Mis en place avec succès début 2013 en Alsace, ce dernier doit s'étendre en 2015 sur trois agences supplémentaires : Woippy, Thionville et Saint-Avold, soit 7 548 logements.

Les locataires bénéficient d'un contrat qui permet d'optimiser les coûts en réalisant plusieurs entretiens et réparations locatives lors d'une seule intervention, réduisant ainsi les dépenses. C'est la CGMI (Compagnie Générale de Maintenance Immobilière), une PME indépendante spécialisée depuis 20 ans dans la maintenance immobilière, qui remplit cette mission et met à disposition de LogiEst son expertise.



Le multiservices pour seulement 9,10 €/mois.



LogiEst lance une application mobile

C'est une petite révolution dans le domaine HLM : LogiEst lancera cet été une application mobile gratuite et sécurisée, entièrement dédiée à ses locataires. Ceux-ci pourront consulter leur compte, télécharger leur dernier avis d'échéance, payer leur loyer en ligne, modifier leurs coordonnées téléphoniques ou mail, s'informer sur les travaux en cours dans leur immeuble, être guidés dans diverses démarches (sinistre, déménagement, etc.), recevoir des conseils sur l'entretien de leur logement, la sécurité, les écogestes... Un outil fonctionnel pour avoir LogiEst toujours à portée de main !



Soyons responsables

Parce que la notion de mieux vivre ensemble est essentielle pour LogiEst, la société a communiqué fin 2013 sur l'engagement moral et le respect mutuel entre les locataires et le personnel de proximité de LogiEst. « Il est important de sensibiliser les locataires sur certaines nuisances qu'ils provoquent auprès d'autres habitants et

sur les agressions physiques et verbales dont sont victimes certains de nos collaborateurs de terrain », précise Bertrand Garcia, Directeur RH. Pour lutter contre ces agissements, LogiEst a élaboré un dispositif de soutien qui commence par le dépôt d'une « main courante » et peut conduire à une procédure en résiliation de bail du locataire à l'origine de l'agression.

23 agressions verbales et /ou physiques à l'encontre de notre personnel de proximité en 2013.

Une facturation au plus juste

Durant l'année 2013 a été remplacée l'intégralité des compteurs d'eau individuels des locataires LogiEst. Réalisée dans le cadre d'un contrat de location, d'entretien et de relève de 10 ans avec Ocea Smart building, une filiale de la Lyonnaise des eaux, la pose de ces 19 600 nouveaux compteurs est sur le point d'être finalisée. Ces derniers sont équipés d'un système de télé-relève, opérationnel depuis le 1^{er} janvier. L'objectif : obtenir mensuellement les index

de chaque locataire et facturer la consommation au plus juste. Auparavant, ces données étaient collectées deux fois par an par radiofréquence. Grâce aux nouveaux compteurs reliés en permanence à la base informatique du prestataire, LogiEst les reçoit mensuellement. Terminées les estimations, les locataires recevront à chaque avis d'échéance une facture correspondant à leur consommation d'eau du mois précédent.

19 600 compteurs remplacés.



INAUGURATION À METZ-WOIPPY

1748 logements raccordés au réseau de chauffage urbain UEM

En décembre dernier à Metz-Woippy, Gérard Huguier, Président de LogiEst, Yann Chevalier, Directeur Général, Francis Grosmanin, Directeur Général de UEM et de nombreuses personnalités, ont inauguré le raccordement de 1748 logements situés quartiers Pré-Génie et Saint-Éloy au réseau de chauffage urbain biomasse. Après un an et demi de travaux, les chaufferies des immeubles ont été transformées

en sous-stations pour les raccorder au réseau UEM. Ces transformations ont été accompagnées par des travaux de réhabilitation thermique avec 1547 logements passés en classe énergétique C, soit une économie de chauffage de 30 % à 50 %. Une vaste opération qui permet aux locataires des immeubles raccordés de bénéficier d'un coût minoré de 10 %, en plus de l'économie générée par les travaux de réhabilitation.



BEHREN-LÈS-FORBACH

Valoriser par la résidentialisation

Un programme d'ampleur mené par LogiEst s'achève rue Joliot Curie, à Behren-lès-Forbach. Dans le cadre de la convention ANRU, une opération de démolition de 26 logements a permis l'aménagement d'une route et d'un nouveau parking et 69 logements ont été réhabilités. Pour passer en classe énergétique C, LogiEst a isolé les toitures-terrasses, installé une VMC et procédé à divers travaux : pose de fenêtres en PVC double vitrage, de volets roulants, logements remis aux normes électriques, changement des appareils sanitaires... Les portes d'entrée des 5 bâtiments sont désormais équipées d'un contrôle d'accès à carte magnétique et d'un interphone. LogiEst a réalisé des travaux de résidentialisation en tenant compte des usages des habitants, consultés par enquête et invités à des réunions publiques. Des cheminements piétons et une aire de jeux ont été créés et des bancs et barrières végétales installés. Une clôture délimite l'espace privé de l'espace public et deux parkings de 27 et 16 places complètent le stationnement en sous-sol.

VOLGELSHEIM

Nouveaux pavillons pour le Bourg Vauban

Le long des rues de l'Orme et des Vosges à Volgelsheim, 22 pavillons LogiEst, aux teintes ocre, jaune et gris, ont été mis en location en décembre dernier. Cette opération s'inscrit dans le cadre de la revalorisation globale du « Bourg Vauban » engagée depuis plusieurs années. En accord avec la Ville de Volgelsheim, LogiEst a démoli un plus de 300 logements collectifs entre 1992 et 2006 et reconstruit un nouveau quartier qui apporte une offre d'habitats pavillonnaires et collectifs. Depuis 2009, 61 pavillons, 16 logements collectifs et 16 logements intermédiaires ont été réalisés pour répondre aux nouveaux modes de vie et aux attentes des habitants. En ossature bois, les 22 nouveaux pavillons construits en 18 mois sont labellisés BBC. Du T3 au T5, tous bénéficient d'un jardin privatif et d'un parking ou garage.

SEICHAMPS

Un projet en hypercentre

LogiEst doit déposer prochainement le permis de construire pour l'aménagement de 29 logements rue Saint-Lambert, en plein cœur de Seichamps. Deux bâtiments sortiront de terre en lieu et place de commerces implantés actuellement. Accessibles à la propriété par le biais du Prêt Social Location Accession (PSLA), 10 appartements seront répartis en 2 T2, 4 T3 et 4 T4. Un 2^e bâtiment proposera



19 logements locatifs : 6 T2, 9 T3 et 4 T4. C'est la première fois que LogiEst collabore avec François & Henrion, le cabinet d'architectes-urbanistes nancéien retenu pour ce projet. Construits sur 4 niveaux, avec ascenseur, les bâtiments labellisés BBC offriront 29 places de parking en sous-sol. Terrasse, balcon ou jardin privatif agrémenteront chaque logement. La mise en location est prévue courant 2016.



ROGER ADT, RESPONSABLE ACTION SOCIALE

Un rôle multiple



Le responsable action sociale doit à la fois rendre des comptes à l'État et s'impliquer auprès des associations locales.

Entré en 1997 en tant qu'auxiliaire social, Roger Adt représente LogiEst et pilote les dispositifs concernant les publics prioritaires : « L'État nous donne des objectifs de relogement concernant ces ménages et je suis chargé du suivi et du respect de ces engagements. Cela implique de participer aux réunions et aux commissions liées à ces dispositifs et de transmettre des consignes aux agences. » Le responsable action sociale organise et anime également, en lien étroit avec les auxiliaires sociaux, la commission d'action sociale. Il s'agit d'une réunion mensuelle qui traite en interne des

dossiers d'accès au logement ou de mutation présentant des situations particulièrement problématiques.

Aux côtés des associations

Roger Adt est l'interlocuteur des associations qui ont besoin de logements pour des publics fragiles. « LogiEst met à disposition 66 logements au titre de la sous-location, qu'elle soit de transit ou à bail glissant. Ces dispositifs offrent la possibilité à des ménages qui ont eu des difficultés de redevenir des locataires comme les autres. » Dans le cadre des partenariats avec

le secteur associatif, il gère aussi la programmation annuelle des ateliers jeunes : « Afin de dynamiser ce dispositif, nous essayons de diversifier les thématiques pour satisfaire les jeunes comme nos locataires. » Il met en place des réunions de suivi avec l'association Bouche à oreille pour le projet Ensemble Cour du Languedoc et participe aux actions de pédagogie que les jeunes, en service civique à Unis-Cité, proposent aux locataires sur les économies d'énergie. Le suivi d'autres conventions, tournées vers les ménages jeunes ou en difficulté, fait également partie de son quotidien.



Une résidence seniors

En présence de nombreuses personnalités, François Grosdidier, Sénateur-Maire de Woippy et Gérard Huguer, Président de LogiEst, ont inauguré en novembre dernier à Woippy 72 logements seniors BBC. En partenariat avec la ville et le CCAS, LogiEst s'est associé à un projet ambitieux : créer une résidence qui privilégie l'indépendance des seniors tout en leur assurant une prestation d'accompagnement pour prévenir l'isolement et la désocialisation. Cette résidence propose des logements allant du T1 au T3. Une grande salle en rez-de-chaussée ouverte sur un jardin permet l'organisation d'animations culturelles et culinaires. Une gouvernante est présente au quotidien et la Ville de Woippy et le CCAS interviennent pour offrir différents services aux résidents.

15^e Fête des voisins

Le vendredi 23 mai prochain, aura lieu la 15^e édition de la Fête des voisins. L'occasion de partager un moment de convivialité sur les

quartiers d'habitat de LogiEst, mais aussi une façon de renforcer la solidarité et l'échange entre les habitants.

Près de 7,5 millions de Français ont participé à la Fête des voisins en 2013.

ATELIERS JEUNES



Le quartier Boileau à Woippy « à taille humaine »

En octobre 2013, 6 jeunes de 14 à 18 ans se sont plongés le temps d'une semaine dans l'univers de la photographie. Réalisé en partenariat avec APSIS Émergence,

un atelier invitait à réfléchir sur le thème « Le quartier à taille humaine » : à chaque cliché pris dans le quartier Boileau était intégré un élément du corps humain. Des vues d'ensemble ont été réalisées de différents points de vue, à la fois dans la rue et en hauteur, de façon à varier les regards et à présenter un témoignage en image de ce quartier déjà transformé. Des locataires résidant dans les étages ont ainsi fait profiter de leur point de vue les photographes amateurs. Huit tirages grand format sont à découvrir sur les façades d'immeubles LogiEst du secteur Metz-Nord.



www.logiest.fr