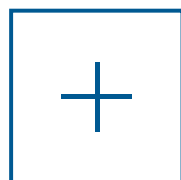


LogiEst

Construire pour l'avenir.

Actions et ambitions
Données 2015/2016



logiEst

LE MOT DU PRÉSIDENT



RIGUEUR, INNOVATION, OUVERTURE SOCIALE

Le travail des équipes de LogiEst en 2015 a permis, cette année encore, de produire une offre nouvelle de bon volume et empreinte d'une qualité de conception et de construction que nous voulons toujours meilleure et garantie. Celles-ci ont également assuré la reprise d'importants patrimoines rachetés, et ont continué de moderniser et d'améliorer le parc existant, dans le droit fil du plan stratégique patrimonial 2010-2018.

Dans le même temps, nombre de réflexions, d'actions concourent à organiser la vie future de notre société dans les propositions à sa clientèle, dans les réponses à ses partenaires, au premier lieu desquels sont l'Etat et les collectivités locales. Ces projets et travaux s'appuient notamment sur le formidable accélérateur que représentent les outils digitaux.

Le contexte de crise, qui sévit depuis maintenant plus de six années, nous amène également à nous adapter constamment pour répondre aux nouveaux besoins sociaux de nos locataires et des demandeurs de logement.

En fin d'année, l'exigence d'une meilleure organisation des pratiques de la société, en particulier d'achats et d'exécution de ses commandes s'est affirmée. Les équipes de LogiEst ont répondu présent pour renforcer les garanties de déontologie, d'organisation et de contrôle qu'elles doivent aux locataires, demandeurs de logement et partenaires.

Cette démarche de rigueur, d'innovation et d'ouverture sociale se fait dans un contexte de morosité et d'incertitude économique et sociale. C'est un exercice stimulant pour LogiEst, ses administrateurs, ses collaborateurs, destiné à apporter une réponse rapide et de qualité sur le territoire que notre société contribue à animer en Lorraine et en Alsace, depuis plus de cinquante ans.

Je vous propose de naviguer sur rapport2015.logiest.fr pour découvrir l'ensemble des projets déployés par les équipes de LogiEst en 2015 et 2016 pour satisfaire les demandes du présent et les nécessités du futur.

Gérard HUGUIER,
Président de LogiEst

UN NOM, UNE IDENTITÉ FORTE

LogiEst est une Entreprise sociale pour l'habitat qui a pour mission de développer et de proposer une offre de logements accessibles aux personnes aux revenus modestes sur les territoires de Lorraine et d'Alsace. LogiEst est classé parmi les 150 premières entreprises lorraines avec un chiffre d'affaires de plus de 85 millions d'euros.



270 collaborateurs
dont 40 % de femmes

- 15 300 logements
- 120 collectivités locales partenaires
- LogiEst a travaillé en 2015 avec 315 entreprises, dont 39 architectes

DYNAMISER LA RELATION CLIENTS

LogiEst souhaite identifier plus clairement les attentes de ses clients et les accompagner au mieux dans la recherche d'un logement qui leur correspond et dans leur parcours de vie en tant que locataire. La société mise aussi pleinement sur une approche digitale de ses services pour enrichir le contact avec ses clients et leur apporter au quotidien souplesse et réactivité.



Des charges en baisse
grâce à la télérelève :
eau chaude : ↓ 14 %
eau froide : ↓ 5 %

- Plus de 1 250 locataires utilisateurs de l'application " Mon LogiEst "
- 104 000 € dédiés à l'adaptation de 22 logements pour des seniors ou PMR
- Plus de 550 logements adaptés aux PMR

PRÉSERVER NOS VALEURS, S'ENGAGER DANS LE CHANGEMENT

LogiEst s'est engagée depuis plus de 4 ans dans un élan social visant à impulser de nouvelles pratiques et de nouveaux modes d'organisation favorisant la transversalité et l'émergence de projets participatifs au sein de ses équipes.

136

collaborateurs formés
à la gestion du stress
de septembre 2015
à mai 2016

- 93 consultations lancées en 2015 pour un montant de plus de 24 M€ HT
- Une démarche fournisseurs renforcée, basée sur la coopération et l'évaluation

QUEL LOGEMENT POUR DEMAIN ?

LogiEst s'attache à mieux cerner les besoins des ménages en matière d'aménagement et de situation du logement, tout en veillant à maintenir l'attractivité de son offre, en terme de rapport coût/qualité.



85 % du patrimoine en classe énergétique C

- **Plus de 1 600** logements construits et **4 800** logements rénovés ces 5 dernières années
- **45 M€** investis en construction neuve et rénovation locative en 2015
- **Plus de 500** logements seniors réalisés ou en cours de construction

DIALOGUE ET SOLIDARITÉ FACE À LA PRÉCARITÉ

LogiEst s'attache à apporter une réponse adaptée à la situation fragile des demandeurs, mais aussi aux attentes de ses partenaires et des pouvoirs publics, en privilégiant une disponibilité et un échange permanents.



60 % des locataires bénéficient de l'APL en 2016 contre **55 %** en 2015

- **Plus de 750** rencontres organisées avec des locataires en difficulté (**+19 %** en un an)
- **15** ateliers d'insertion soutenus par LogiEst, soit plus de **130** jeunes mobilisés

RAPPORT FINANCIER

LogiEst s'est attachée en 2015 à poursuivre une gestion financière dynamique et maîtrisée dans un contexte économique et social fragile. Les principaux indicateurs témoignent d'une situation rassurante permettant d'envisager le développement de la société avec sérénité.

7%

d'autofinancement courant des produits locatifs

- **85 M€** de chiffre d'affaires
- **691 M€** d'actif (net d'amortissements)
- Loyers (hors supplément de loyer) **4 217 €** au logement, soit **351€ / mois**
- Annuité payée **1 814 €** au logement **43 %** des loyers

INITIATIVES

57 LOGEMENTS À BAN-SAINT-MARTIN (57)

LogiEst a réalisé fin 2015 un projet d'envergure sur la commune de Ban-Saint-Martin, aux portes de la Ville de Metz.

Une offre mixte de 57 logements locatifs est répartie au sein de petits ensembles collectifs harmonieux aux couleurs chaudes et vives, ou de pavillons, dont 5 sont proposés en accession sociale sécurisée.



DÉMARCHE ACTIVE ENVERS NOS FOURNISSEURS

LogiEst souhaite impulser une politique d'achat active basée sur un partenariat efficace, coopératif et évalué avec ses fournisseurs. L'objectif : être plus performant dans la qualité des prestations réalisées, avec à la clé plus de satisfaction pour LogiEst comme pour ses clients.

NOUVEAU LOOK POUR LE SITE LOGIEST.FR

Afin de proposer de nouveaux services à nos locataires, personnes en recherche d'un logement, collectivités, entreprises, partenaires, LogiEst revisite régulièrement ses outils web & digitaux. Un coup de neuf est ainsi en cours sur l'ergonomie du site web et les services apportés, en vue notamment d'optimiser la relation commerciale avec nos clients.



UNE PLATEFORME D'ACCUEIL CLIENTS DÈS 2017

LogiEst travaille à la mise en place d'une plateforme d'accueil et d'un outil de gestion de la réclamation clients pour un lancement en début d'année 2017.

Un nouveau pas franchi envers nos clients qui sera vecteur d'amélioration de la qualité du service rendu au quotidien.

FORMER NOS COLLABORATEURS À LA GESTION DU STRESS

En matière de formation, la DRH met chaque année en avant une thématique qui répond aux besoins et aux problématiques de LogiEst.

Les incivilités subies par les collaborateurs en contact direct avec la clientèle et la pénibilité qu'engendrent les métiers de proximité ont donné lieu à une session de formation sur la gestion du stress et de l'agressivité.



NOUVELLE DIMENSION POUR " FLÂNERIE À BORNY "

"Flânerie à Borny" est un projet initié par l'association Bouche à Oreille et mené tout au long de l'année à travers une programmation d'ateliers de pratiques artistiques et culturelles qui conduisent à la réalisation d'un grand événement en septembre : "Flânerie à Borny, les habitants font les spectacles", un parcours de spectacles vivants organisé dans les rues du quartier.



Consultez le rapport d'activité complet sur
rapport2015.logiest.fr



LogiEst
15 Sente à My
BP 80785
57012 METZ Cedex 01
TÉL. 03 87 65 63 11