

Logiest



La lettre d'information des **Locataires**

SERVICE AUX LOCATAIRES

Centre
d'appels
Logiest:
plus que
jamais
à votre
écoute !



Actualité
Forums seniors :
Logiest présent !
| p.2



À votre service
Damien Tourneur,
directeur développe-
ment et maîtrise
d'ouvrage | p.4



En action
Audun-le-Tiche :
52 appartements
pour jeunes actifs
| p.6

Logiest 
Groupe ActionLogement



FORUMS SENIORS

Logiest présent !

À l'écoute des besoins de son public, Logiest a participé aux forums seniors de Maxéville et Custines, les 17 et 24 novembre derniers. Les équipes locatives et vente étaient présentes pour faire découvrir les programmes et les projets en accession sociale destinés aux seniors : pavillons T2 et T3 de plain-pied ou encore appartements en résidence avec ascenseur ou en rez-de-chaussée d'immeubles proches des centres-villes et des services. Une offre diversifiée qui permet à cette population de rester le plus longtemps possible à domicile dans des logements adaptés.

Nouveau logo pour Logiest

Dans le cadre de la réforme du 1 % Logement et de la création du groupe national Action Logement, Logiest change d'identité visuelle et affiche depuis le 1^{er} janvier un nouveau logo. Vous le découvrirez progressivement sur nos supports papiers et numériques, enseignes, vitrines, dans les prochains mois.

Logiest 

Groupe ActionLogement

Déménagements en vue

Depuis novembre dernier, le point d'accueil de la Grange-aux-Bois accueille les locataires de Logiest au 33 boulevard d'Alsace à Metz-Borny. L'équipe sera rejointe par celle du point d'accueil actuellement situé au 1 rue du Languedoc. Dans un même souci de qualité de service et d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, d'autres points d'accueil seront prochainement regroupés à Fameck, Metz-Vallières, Woippy et Stiring-Wendel. Le point d'accueil de Jarville-la-Malgrange sera quant à lui transféré à Nancy.



Soutenir la jeunesse

Partenaire de deux projets, l'un en Alsace et l'autre en Moselle, Logiest montre une nouvelle fois son implication dans les initiatives rassemblant les jeunes : le premier s'inscrit dans le cadre de la réhabilitation du quartier de Bourtzwiller avec la création d'une toile de béton sur la face d'un immeuble située à l'entrée du quartier, réalisée avec des collégiens de Bourtzwiller. Le second projet concerne l'ouverture d'un espace de création dédié au média local BornyBuzz à Metz Borny. À l'occasion de son inauguration, le 27 novembre, était organisé l'événement « 42 h et qu'ça Buzz ! » auquel Logiest était associé. Il a réuni durant un week-end vidéastes et habitants des quartiers de Metz.



SERVICE AUX LOCATAIRES

Logiest, plus que jamais à votre écoute



Afin d'optimiser sa démarche qualité, Logiest a mis en place un Centre de Relation Clients (CRC) qui assure un accueil téléphonique optimal à ses locataires et une continuité du service en dehors de ses heures d'ouverture. Le dispositif, opérationnel à compter du 15 février 2017, garantit un traitement et un suivi efficace des demandes grâce à une centralisation des appels. Concrètement, si vous cherchez à joindre Logiest, il vous suffira

de composer un numéro unique qui vous oriente directement vers le Centre de Relation Clients. Ce dernier enregistrera votre demande, vous renseignera et la transmettra si nécessaire vers le service concerné au sein de Logiest ou vers un de ses partenaires.

Une garantie d'efficacité et de suivi

Associé à un logiciel de gestion des demandes, le Centre de Relation Clients

de Logiest offre l'avantage de centraliser la réclamation formulée par téléphone ou par écrit, et d'améliorer le traitement et le délai de réponse. Pour en savoir plus, rendez-vous en page 8, rubrique « Logipratique ».

Info pratique :

Le numéro unique 09 77 42 57 57 pour joindre Logiest, sera disponible à compter du 15 février 2017.





DAMIEN TOURNEUR, DIRECTEUR DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

Le locataire au cœur des projets

1 500 logements à livrer dans les 2 ans, 5 projets de renouvellement urbain en cours, des centaines d'appartements à réhabiliter... Damien Tourneur occupe un poste stratégique au sein de Logiest.

Fort de plus de 15 années d'expérience dans le logement social, Damien Tourneur est depuis le 1^{er} septembre 2016 à la tête de la direction du développement et de la maîtrise d'ouvrage (DDMO) qui couvre 4 pôles : le foncier-vente, la production neuve, la réhabilitation et la politique de la Ville. « *Mon positionnement est stratégique. Je porte des décisions et défends des positions construites dans une vision globale de l'entreprise et qui s'intègrent dans un projet de territoire. Chacun de nos projets est présenté à un comité d'engagement transversal qui regroupe les principales directions de Logiest.* »



17 personnes composent la DDMO de Logiest.

logement social qu'il estime indissociable de la production de services. « *Dans un secteur de plus en plus concurrentiel, le logement est devenu un bien de consommation courante. L'écoute active joue un rôle primordial.* » Passionné et investi, Damien Tourneur fait de la notion de service une priorité depuis le début de sa carrière. « *Les fondements du logement social doivent être défendus à tous les niveaux. J'essaie de porter les valeurs d'humanisme et de réponse sociale, dans un secteur qui s'est considérablement transformé ces 20 dernières années. En constante évolution et soumis à des contrôles rigoureux, notre métier va de pair avec la co-construction et l'adéquation des attentes et des besoins des locataires.* »

Une écoute bienveillante

Le directeur de la DDMO porte avec conviction la vision de production de

Logiest.fr fait peau neuve !

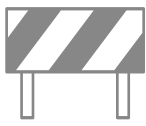
Plus ergonomique, plus pratique, entièrement relooké : depuis quelques jours, notre nouveau site Internet est en ligne ! Afin d'être encore plus proche de vous et de vous offrir toujours plus de services, nous l'avons repensé pour mieux répondre à vos besoins et être en adéquation avec les usages actuels du digital.

De nombreuses nouveautés vous attendent sur logiest.fr :

- vous tenir au courant des dernières actualités de votre agence et de la société ;
- vous guider dans vos démarches (payer mon loyer en ligne, changement de situation, assurance du logement...);
- trouver de nombreux conseils pour vous accompagner dans votre vie dans le logement (application smartphone MON LOGIEST, multiservices, entretien, éco-gestes, sécurité, démarche civilités...);
- géolocaliser sur une carte nos points d'accueils, agences, notre patrimoine et nos annonces (location et vente) dans la rubrique « Logiest près de chez vous » ;
- vous informer en détail sur le logement social via l'espace « Logement social, mode d'emploi » ;
- faire connaissance avec nos métiers et notre structure via l'espace « Rejoindre Logiest » ;
- consulter en ligne les derniers numéros de la lettre de Logiest... N'attendez plus pour le découvrir !

Le site logiest.fr attire plus de 20 000 visiteurs par mois.





RÉSIDENCE LE JULES VERNE

60 nouveaux logements à Thionville



Situé dans un secteur géographique stratégique proche de tous les accès routiers et autoroutiers permettant d'accéder au Luxembourg et à Metz, un nouveau programme immobilier est en construction rue de Verdun à Thionville. Deux années de travail ont été nécessaires afin de développer ce projet dans un quartier en cours de mutation depuis quelques années, où le développement durable sera mis au premier plan. Il comprend la création d'un nouvel ensemble de 60 logements (T2 et T3), la résidence le Jules Verne, et la rénovation de la maison de maître existante. Ces nouvelles résidences, qui seront acquises en VEFA par Logiest, ont été confiées au Groupe C&C immobilier, spécialisé dans la promotion immobilière et la réalisation de logements neufs.

Le 25 novembre, avait lieu la pose de la première pierre, en présence de Jean-

Pierre Raynaud, Directeur Général de Logiest. Quelques jours plus tard, la démolition des anciens hangars et la préparation des plates-formes ont permis de réaliser les fondations de la résidence le Jules Verne.

La maison de maître, située en front de rue et dont les travaux de rénovation ont débuté en 2015, est quant à elle achevée. Une micro-crèche privée et installée au rez-de-chaussée, ainsi que des bureaux et logements d'habitations, viennent compléter la restauration de cette belle demeure. Les travaux de façade seront réalisés au printemps prochain.

Un programme ambitieux et 10 % plus performant que la norme RT 2012 en vigueur, dont le montant d'acquisition par Logiest s'élève à 6,8 M€, financés par la Caisse des Dépôts et Consignations, des fonds propres, des subventions de l'État et du dispositif 1 % Logement.

Nouvelles mises en location

Metz :

29 appartements (T2 au T4), dont 4 T2 adaptés aux personnes à mobilité réduite, livrés en juillet 2016.

Woippy :

33 appartements (T2 et T3), dont 4 T2 et 2 T3 adaptés aux personnes à mobilité réduite, livrés en septembre 2016.

Gandrangé :

6 pavillons seniors (T2 et T3) livrés en décembre 2016.

Verny :

16 pavillons (T4 et T5) livrés en janvier 2017.

Strasbourg :

18 appartements (T1 au T4), dont 1 T1 et 7 T2 adaptés aux personnes à mobilité réduite, livrés en février 2017.



Pour plus d'informations, consultez régulièrement notre site logiest.fr



Devenez propriétaire

À Spicheren, dans un environnement calme et verdoyant, Logiest vend un bel appartement en 2^e et dernier étage avec parking.

Le logement T5 de près de 90 m² dispose d'un salon-séjour avec accès direct sur un balcon, d'une cuisine séparée, de 3 chambres partiellement mansardées, d'une salle de bains et d'un WC indépendant. Équipé de chauffage individuel gaz, l'appartement est classé D au diagnostic de performance énergétique. L'acquisition d'un garage est possible. Prix de vente : 80 500 €.

Pour tout renseignement, contactez Patricia Wallerich du service Vente du patrimoine au 03 87 65 18 78.



AUDUN-LE-TICHE

52 appartements pour jeunes actifs

L'environnement et la préservation des ressources sont au cœur du projet de logements pour jeunes actifs, actuellement en construction sur l'Écoparc d'Audun-le-Tiche. Il prévoit une résidence 20 % plus performante que le standard RT 2012 et qui aura la double certification H&E (Habitat & Environnement) et Qualitel. Elle proposera 52 appartements, tous traversants ou avec une double orientation. Les séjours seront situés plein sud afin de maximiser l'apport énergétique solaire et minimiser les besoins en chauffage des futurs locataires. Les deux parties des bâtiments (habitation et

balcons) seront conçues en structures indépendantes et autoporteuses afin d'éviter les ponts thermiques.

La production d'eau chaude

L'eau chaude sanitaire sera obtenue par préchauffage de l'eau froide via un système de récupération des calories des « eaux grises ». Ces dernières, issues de l'utilisation quotidienne (douches, machines à laver...) sont cumulées dans un échangeur qui en récupère les calories pour préchauffer l'eau froide. Un système qui permet une réduction de 50 % de l'énergie nécessaire à la production d'eau chaude. Des panneaux

solaires permettront d'obtenir l'appoint de production d'eau chaude sanitaire.

L'électricité des parties communes

Grâce à des panneaux photovoltaïques, l'alimentation électrique sera gérée en autoconsommation. Par ailleurs, l'énergie produite par les ascenseurs en phase de descente sera convertie en électricité et stockée pour l'alimentation des parties communes.

L'environnement et les déplacements

Quant au ramassage et au tri des ordures ménagères, il se fera via des points d'apport volontaire. Les espaces verts seront traités en prairie fleurie, gage de biodiversité et d'esthétisme, permettant ainsi un entretien réduit (fauchage plus tardif et moins fréquent).

Enfin, l'Écoparc devrait être raccordé à une ligne de transport en commun Audun-le-Tiche/Luxembourg, qui entraînerait une réduction de l'utilisation des véhicules légers des résidents et donc la production des gaz à effets de serre.

La livraison est prévue en 2019.



3 livraisons au programme

- Au 128 de la route de Mitelhausbergen à Strasbourg, « Les Mégolithes » regroupe 18 logements, dont 8 adaptés pour les seniors, équipés de grandes baies vitrées et de terrasses dallées. La résidence, acquise en VEFA (Vente en l'état futur d'achèvement) par Logiest, est située dans le quartier de Cronembourg, à proximité des commerces et du transport en commun.
- Rue Mélina Mercouri à Lingolsheim, Logiest a construit 60 appartements du T2 au T4 répartis dans 4 bâtiments au cœur de l'écoquartier des Tanneries. D'une durée de 26 mois, les travaux vont s'achever d'ici fin janvier.
- À Metz, la reconversion de l'ancienne manufacture des tabacs touche à sa fin. 91 logements collectifs (T1 au T4 en duplex) seront proposés à la location en mai 2017. Logiest était associé avec Bouygues Immobilier pour ce programme exceptionnel situé rue Belle Isle, à deux pas du centre-ville.

JARVILLE-LA-MALGRANGE

Réhabilitation de 64 logements

Logiest engage en avril une opération de réhabilitation de 64 logements, à Jarville-la-Malgrange. D'une durée de 15 mois, les travaux visent à réduire la facture de chauffage et à améliorer le confort des locataires des 8 entrées de 4 bâtiments situés square Maurice Barrès. Logiest avait racheté l'ensemble début 2015 à ICF Habitat. Grâce à l'individualisation du chauffage gaz et l'installation d'une ventilation mécanique, les logements passeront de la classe D à C. La réfection des cuisines et des salles de bain de tous les appartements, le changement des appareils sanitaires et la rénovation des balcons seront complétés par le remplacement des portes d'entrée et palières ainsi que par la mise en sécurité électrique des logements et des communs. L'aménagement d'un local poubelles à l'extérieur est également programmé.

Bien vivre dans votre logement

En tant que locataire, il vous appartient d'effectuer l'entretien courant de votre logement afin de le maintenir en bon état et de respecter certaines règles de savoir-vivre au quotidien. Rappel de quelques fondamentaux !

Stockage des effets personnels : pas dans les parties communes

Chaussures, vélos, jouets pour enfants, poussettes... En aucun cas vous ne devez stocker vos effets personnels dans les parties communes de votre immeuble. Les halls, couloirs, paliers et escaliers doivent rester libres. Aucun remisage n'est admis, même à titre temporaire. Non seulement ils encombrent l'espace que vous partagez avec vos voisins, mais ils sont autant d'obstacles qui empêchent également la bonne intervention des secours en cas d'évacuation de l'immeuble. Ils peuvent amplifier considérablement les dégâts lors d'un incendie. Quant aux éléments dont vous souhaitez vous séparer et qui n'entrent pas dans la classification des ordures ménagères (matelas, appareils électroménagers, meubles...), ils doivent être évacués par vos soins, notamment dans les déchèteries. En cas d'enlèvement par la municipalité, renseignez-vous auprès de votre responsable de secteur pour savoir où peut avoir lieu le dépôt des encombrants. Pour rappel, le local réservé aux ordures ménagères ainsi que les espaces verts ne sont pas destinés à les accueillir !

Lingettes nettoyantes : une fois usées, direction la poubelle

Les lingettes d'hygiène corporelle, de bébé ou encore d'entretien ménager, ne doivent pas être jetées dans vos WC, même si une mention sur l'emballage vous y autorise. Elles ne sont pas biodégradables, bouchent les canalisations et entraînent un dysfonctionnement du réseau d'assainissement individuel et collectif. Cela peut, dans certaines circonstances, engendrer d'importantes conséquences : en cas

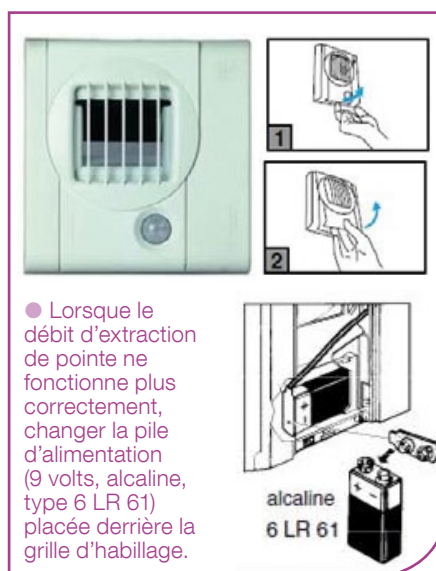
de bouchon d'une colonne commune dans un immeuble, par exemple. Un débordement d'eau usée peut avoir lieu dans un logement, l'inondant d'excréments et créant ainsi des dégâts considérables au logement raccordé juste au-dessus du bouchon. Alors soyez vigilants !

Le coût d'un débouchage est de 250 €.

Bouches d'extraction à pile : n'oubliez pas de la changer

Nous passons jusqu'à 90 % de notre temps en espace clos, il est donc très important de faire attention à la qualité de l'air que nous respirons ! Une bonne ventilation et une bonne aération permettent de réduire la pollution de l'air de votre logement et évitent également la prolifération de champignons. Pour assurer un renouvellement régulier de l'air dans votre logement, notamment dans les pièces humides, ce dernier est équipé d'un système de

ventilation adapté appelé VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée). Veillez à ne pas obstruer ses bouches d'extraction, à les nettoyer régulièrement et, pour les dispositifs qui fonctionnent à pile, à les remplacer dès que nécessaire. Sachez que lorsque la pile est usée, la bouche WC n'émet plus le petit « clac » qui caractérise l'activation du débit de pointe. En cuisine, il n'est plus possible de déclencher la grande vitesse. Il est alors temps de la changer ! Placée derrière la grille d'habillage de la bouche d'extraction, il suffit de déclipser la grille pour y accéder (voir ci-dessous).





Un numéro unique à votre service



Le numéro unique du Centre de Relation Clients de Logiest sera opérationnel en février. Ce dispositif pratique et simple d'utilisation assurera aux locataires et aux partenaires un accueil téléphonique de qualité et un suivi efficace des demandes.

A partir du 15 février 2017, Logiest sera uniquement joignable via un numéro Cristal en 09 non surtaxé et facturé au prix défini par votre opérateur. Le Centre de Relation Clients (CRC) de Logiest procédera à l'enregistrement personnel de chaque réclamation. Il sera ouvert tous les jours de 8h00 à 18h00 et le samedi de 8h00 à 12h00, sauf jours fériés. Voici la marche à suivre pour joindre le CRC de Logiest, et ce, quel que soit le motif de votre appel : renseignement sur le bail, problème technique non résolu par un prestataire, conflit de voisinage... Composez le nouveau numéro 09 77 42 57 57 (en fonction à partir du 15 février 2017).

Vous êtes immédiatement mis en relation avec un serveur vocal, ce dernier vous propose plusieurs options :

« Vous êtes un partenaire ou représentant d'une collectivité locale, merci de composer le 1. »

Ce transfert vers la fonction standard concerne uniquement les partenaires de Logiest ;

« Vous êtes demandeur de logement ou souhaitez changer de logement, merci de composer le 2. »

Si vous tapez 2, votre appel est transféré vers l'accueil commercial de Logiest ;

« Vous êtes locataire, votre demande concerne un dysfonctionnement technique dans votre logement, couvert par vos contrats CGMI, taper 3. »

Si vous tapez 3, votre appel est transféré vers la Compagnie Générale de Maintenance Immobilière ;

« Pour tout autre type de demande, composer le 4. »

Si vous tapez 4, vous êtes mis en communication avec le CRC qui enregistre l'objet de votre appel pour en garantir un suivi personnalisé. En fonction de la nature de votre réclamation, le CRC :

- vous renseigne directement ;
- enregistre votre demande pour une prise en charge par le service concerné.

Un seul numéro pour accéder à tous les services de Logiest à partir du 15 février 2017 : 09 77 42 57 57.

