

Logiest



La lettre d'information des **Partenaires**

ÉDITO

Co-construire, ensemble

2016 a été l'année de nouvelles ambitions pour notre société par la constitution du Groupe Action Logement. Afin d'optimiser notre qualité de service et répondre aux enjeux des territoires, une note de trajectoire visant à rapprocher notre société de Néolia Lorraine, à horizon fin 2017, a été validée par les instances. Ainsi, 2017 sera l'année de construction d'un projet structurant et valorisant pour constituer une ESH forte qui répond à ses ambitions :

- offrir un habitat de qualité, adapté aux besoins des territoires et de notre clientèle ;
- développer la qualité du service rendu à notre clientèle ;
- valoriser les femmes et les hommes qui s'engagent chaque jour à répondre aux clients et partenaires ;
- développer la révolution numérique dans tous les domaines d'activité.

Ces 4 enjeux seront valorisés au sein d'une démarche engagée autour de la Responsabilité sociétale de l'entreprise. Celle-ci réaffirme le sens de nos actions en cohérence avec notre orientation stratégique dont les partenaires que vous êtes sont pleinement partie prenante. Cette démarche co-construite nous permettra de proposer un cadre de vie amélioré et durable à notre clientèle.



Jean-Pierre Raynaud,
Directeur Général
de Logiest

Nouvelle identité visuelle pour Logiest

Suite à la réforme d'Action Logement et la création d'un groupe unique au niveau national, Logiest affiche depuis le 1^{er} janvier une nouvelle identité visuelle déclinée selon le nouveau logo d'Action Logement, dans le but d'impulser une marque commune fédératrice.

Logiest 

Groupe ActionLogement

En effet, le groupe Action Logement s'organise désormais autour de 3 nouvelles entités :

- **Action Logement Groupe**: cette association pilote le groupe Action Logement, les relations avec l'État ;
- **Action Logement services**: cette société devient le collecteur unique de la participation des entreprises à l'effort de construction (PEEC) et porte l'offre de produits et services à destination des salariés des entreprises. Elle se substitue aux 20 collecteurs du 1 % Logement, comme Plurial Entreprises et Logilia ;
- **Action Logement Immobilier**: cette société porte l'ensemble des participations du 1 % Logement dans les ESH et autres structures immobilières. Elle se substitue donc à l'actionnariat Plurial Entreprises et Logilia au sein de Logiest.

Logiest fait ainsi partie depuis le 1^{er} janvier d'un groupe national de plus de 18 000 salariés et plus de 950 000 logements sur l'ensemble du territoire. Une campagne de lancement est en cours pour informer nos clients locataires de ce changement. Ce nouveau logo sera progressivement déployé sur les supports papiers, numériques, les enseignes et vitrines de Logiest.



Actualité

Forums seniors :
Logiest présent !
| p.2



En action

Damien Tourneur,
directeur
développement et
maîtrise d'ouvrage
| p.3



Centre d'appels
Logiest : plus que
jamais à l'écoute
de ses locataires
| p.4



L'art, c'est quoi ?

Très impliqué dans les initiatives rassemblant les jeunes, Logiest est partenaire du projet « Toile de Béton 3 », qui s'inscrit dans la réhabilitation du quartier de Bourtwiller à Mulhouse, avec la création d'une toile de béton sur la face d'un immeuble située à l'entrée du quartier, réalisée par des collégiens de Bourtwiller. Le 25 novembre dernier, dans le cadre de cet ambitieux projet démarré en 2016, avait lieu à Mulhouse une soirée-débat sur le thème « L'art c'est quoi ? », organisée par le centre socioculturel Pax, Logiest et le collège de Bourtwiller. Les habitants du quartier ont pu échanger sur le sujet autour de l'artiste Jamel Béribèche.



Un nouveau local pour BornyBuzz

Le média de proximité BornyBuzz situé à Metz Borny et géré par l'association La Passerelle, a fêté le 27 novembre dernier l'inauguration de son nouvel espace de création. Ce dernier est situé 49 rue d'Alsace dans les anciens locaux du point d'accueil Logiest. À cette occasion, était organisé un événement intitulé « 42 h et qu'ça Buzz ! », auquel Logiest était associé. Il a réuni durant un week-end vidéastes et habitants des quartiers de Metz, qui ont créé ensemble une série de courts-métrages exprimant leurs talents et leurs passions. Une projection au sein de la BAM (Boîte à Musique), suivie de la remise des prix a clôturé l'événement.

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.



Forums seniors : Logiest présent !

À l'écoute des besoins de son public, Logiest a participé aux forums seniors de Maxéville et Cus-tines, 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.



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

Le locataire au cœur des projets

« **M**on positionnement est stratégique. Je porte des décisions et défends des positions construites dans une vision globale d'entreprise et qui s'intègrent dans un projet de territoire. Chaque projet est présenté à un comité d'engagement transversal de Logiest. » Fort de plus de 15 années d'expérience dans le logement social, Damien Tourneur est depuis septembre 2016 à la tête de la DDMO. Dans une logique de synergie, il assume la même fonction chez Néolia Lorraine, entité également dirigée par Jean-Pierre Raynaud. Il porte avec conviction la vision de production de logement

social qu'il estime indissociable de la production de services. « Le logement est devenu un bien de consommation courante. L'écoute active joue un rôle primordial. » Le directeur 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, notre métier va de pair avec la co-construction et l'adéquation des attentes et des besoins des locataires. »



POLITIQUE D'ACHATS

Des engagements partagés

En ce qui concerne sa politique d'achats, Logiest est pleinement ancrée dans une logique de recherche de prestations de qualité. « Nous sommes très attentifs à la qualité des interventions tant au niveau des travaux que des services rendus par les fournisseurs afin d'optimiser la satisfaction de l'ensemble de nos locataires », souligne Carole Vautrin, responsable achats. Rattachée à la direction juridique, la cellule achats de Logiest développe une politique d'achats active basée sur un partenariat efficace, coopératif et évalué avec ses fournisseurs. « Les consultations des marchés publics sont ouvertes à toutes les entreprises quelle que soit leur taille. Logiest a des projets ambitieux et attend une concurrence dans tous les secteurs d'activité. »

**Logiest lance
chaque année
près de 100
consultations.**

La démarche fournisseurs

Côté sécurisation des marchés, la cellule achats rappelle, dès l'attribution, ses principes contractuels d'exécution des marchés et les attentes pour la prestation attendue. En 2015, Logiest a engagé une démarche d'évaluation fournisseurs. Une notation, transmise en fin d'année à chaque fournisseur, est attribuée en fonction de la bonne exécution du marché et des éventuels incidents, et, dans ce dernier cas, sur les corrections apportées. Pour garantir aux locataires une prestation de qualité, Logiest coopère avec ses fournisseurs partenaires dans la définition préalable des besoins.

Pour voir les appels d'offres en cours, rendez-vous sur www.logiest.fr, rubrique partenaires puis appels d'offres.

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.

Gandrange :

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,
rendez-vous sur
notre site logiest.fr



SERVICE AUX LOCATAIRES

Logiest, plus que jamais à l'écoute de ses locataires

Afin d'optimiser sa démarche qualité, Logiest a mis en place un Centre de Relation Clients qui assure un accueil téléphonique optimal à ses clients 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 un locataire cherche à joindre Logiest, il lui suffira de composer un numéro unique qui l'oriente directement vers le Centre de Relation Clients. Ce dernier enregistrera sa demande, le renseignera et la transmettra si nécessaire vers le



service concerné au sein de Logiest ou vers un de ses partenaires.

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.

Notre site fait peau neuve

Parce que nous souhaitons être encore plus proches et accessibles de nos différents publics et leur offrir plus de services, notre site Internet a été entièrement relooké. Une nouvelle version plus fluide et plus ergonomique, mise en ligne il y a quelques jours. Notre ambition commerciale est affirmée avec la mise en

ligne de nouveaux programmes locatifs ou en vente.

■ Plus de 60 % des consultations sur notre site portent sur nos offres de logements en location et vente. Aussi nos annonces ont été optimisées et présentent désormais l'environnement du logement, à savoir les services disponibles à proximité, comme les écoles.
■ Pour répondre au mieux aux attentes des prospects, une partie consacrée au logement social détaille son fonctionnement et les moyens d'y prétendre.
À découvrir également :

- un fil d'actualité consacré aux agences ;
- la géolocalisation sur une carte de notre présence sur le territoire (agences, points d'accueil, notre patrimoine, nos biens à louer ou à vendre).
- En tant que partenaire, vous retrouverez nos projets et réalisations en cours, notre rapport d'activité et les dernières lettres partenaires, notre actualité dans le domaine du logement senior, notre politique d'achat avec nos fournisseurs ou encore notre organigramme. La version mobile sera elle aussi relookée dans les prochaines semaines, afin d'être en adéquation avec le nouveau site.



Logiest à taille humaine

Faire découvrir au grand public les hommes et les femmes qui œuvrent ensemble chaque jour pour accompagner les personnes dans l'accès au logement, être à leur écoute tout au long de leur parcours de vie de locataires et travailler main dans la main avec les différents partenaires locaux : tel est l'objectif du clip tourné l'automne dernier par Logiest. Axée sur les collaborateurs, cette vidéo donne une image positive et humaine de l'entreprise. La diversité des métiers et le rôle de chacun dans la société sont mis en avant par les 25 collaborateurs du siège et des agences qui ont été associés, avec enthousiasme, à ce projet. L'occasion pour Logiest de réaffirmer ses fondamentaux et sa raison d'être, tout en démontrant sa capacité à s'adapter et à se transformer, notamment dans la perspective du rapprochement avec Néolia Lorraine.

