



L'APPLICATION MON LOGIEST PASSE LE CAP DES 10 000 COMPTES CLIENTS

Logiest met le développement du service client via le digital au cœur de ses préoccupations. C'est pourquoi, 4 ans après la mise en place de l'avis d'échéance en ligne, Logiest a décidé de mettre fin progressivement à l'édition papier. Ce projet s'est déroulé en plusieurs phases, agence par agence, sur l'année 2019.

Le mois précédent l'arrêt de l'avis d'échéance papier, les clients se voyaient déjà recevoir un SMS d'information et leur dernier avis d'échéance papier. L'agence de Metz fut la première agence à commencer le déploiement en novembre 2018, qui s'est terminé en octobre 2019 avec l'agence de Saint-Avold. Au total, 5 agences et plus de 17 000 clients étaient concernés.

Cette mise en place progressive a ainsi permis aux clients de s'approprier leur compte et ses bénéfices et aux collaborateurs de se former au changement. Chaque client est informé par SMS tous les mois, de la publication de son **avis d'échéance sur son compte client web et application mobile**. Une relance est prévue en cas de besoin. Cette dématérialisation a permis une évolution rapide du nombre de comptes clients créés pour arriver aujourd'hui à plus de 10 275 comptes activés. Au total, **56 % des utilisateurs sont abonnés aux notifications** pour être alertés de la publication de leur avis d'échéance.

L'application mobile MON LOGIEST a connu une belle progression en termes de notation par ses utilisateurs en 2019 en passant d'une note globale sur le Play Store et l'App Store de **2,6 à 3,5/5**.

Payer son loyer, télécharger son avis d'échéance, demander une quittance de loyer, déposer une réclamation, suivre en temps réel l'évolution de ses consommations, etc.

Le tout sans bouger de chez soi. C'est désormais simple comme bonjour avec le compte client Mon Logiest !

Logiest, Entreprise Sociale pour l'Habitat, a pour mission de proposer une offre de logement attractive et accessible au plus grand nombre sur la Lorraine.

Filiale du groupe national Action Logement, Logiest gère aujourd'hui près de 19 500 logements et compte près de 300 collaborateurs.

