

EXERCICE
2020

Rapport D'ACTIVITÉ



Logiest 

Groupe ActionLogement

Le mot

D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

2020 a été une année inédite du fait de la pandémie mondiale qui a fortement impacté l'activité économique et le fonctionnement social de notre pays. Nos organisations ont été soumises à rude épreuve. Le calendrier des élections municipales de 2020 s'est ajouté à ce contexte exceptionnel.

Face à cette année sans précédent, nos gouvernances locales et nos équipes sont restées à la barre et en première ligne au service quotidien de nos missions d'accompagnement des locataires fragilisés, des entreprises et des territoires dans des conditions de travail particulièrement difficiles.

Nos organisations ont démontré leur capacité de résilience. Nos salariés ont démontré leur engagement à servir leur utilité sociale au service de l'économie locale. Nos gouvernances ont démontré, dans chacune de nos sociétés, leur sens des responsabilités auprès des élus et des partenaires économiques.

Malgré ce contexte, l'année 2020 fut exceptionnelle et remarquable en termes de résultats.

Exceptionnelle avec plus de 42 000 agréments nouveaux obtenus pour le logement social et intermédiaire et près de 3 000 réservations en accession sociale à la propriété. Nous démontrons ainsi notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centre-bourgs.

Remarquable avec 54 % des attributions de logements au profit des salariés dans nos ESH et plus de 75 % dans les sociétés de logement intermédiaire. Action Logement Immobilier favorise l'équilibre des quartiers et des villes pour plus de mixité sociale. Notre progression en vente HLM témoigne de notre engagement à accompagner le parcours résidentiel de nos locataires en mobilisant tous les atouts du Groupe. Notre mobilisation en faveur de la restructuration HLM illustre une nouvelle politique de croissance externe et de partenariats motivés par des relations de confiance que nos filiales ont tissé localement au fil du temps.

Au nom de l'ensemble du conseil d'administration d'Action Logement Immobilier je souhaite vous remercier de votre engagement dont les réalisations quotidiennes font la grandeur du groupe Action Logement.

L'année 2021 débute avec un contexte favorable comme l'illustre l'avenant à la convention quinquennale 2018-2020 signé le 15 février dernier avec l'Etat : par-delà le développement et la mission d'utilité sociale pour les territoires qui nous réunit, l'accent sera porté sur l'effort de production, l'accession à la propriété, l'accompagnement des parcours résidentiels des jeunes et salariés et la contribution au renouvellement urbain.

Face au contexte de crise économique et sociale, nous devons réussir tous ensemble sur tous les territoires en métropole et en outre-mer. Nous prendrons notre part active à la relance économique et je sais pouvoir compter sur votre mobilisation pour servir l'ambition des partenaires sociaux pour le logement des salariés.



ActionLogement 
IMMOBILIER

Pierre ESPARBES
*Président du Conseil
d'Administration d'Action
Logement Immobilier*



Le mot du PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2020 aura été une année exceptionnelle à bien des égards.

Dans la période de crise sanitaire que nous vivons, pour le moins inédite, les sujets de santé et d'environnement sont plus que jamais au cœur de l'actualité, révélant de nouveaux enjeux et de nombreux défis à relever.

Les équipes Logiest ont su faire face en unissant leurs forces autour d'un plan de gestion de crise efficace, et ont mobilisé toutes leurs ressources afin d'assurer, chaque jour, leurs missions au service de nos clients, de nos partenaires et de nos territoires.

L'année 2020 a ainsi démontré l'agilité et la résilience de notre société, réalisant une année avec de nombreux indicateurs et résultats financiers encore mieux orientés que l'année précédente :

- baisse de la vacance commerciale,
- maîtrise de l'impayé locatif,
- forte activité en développement d'opérations neuves, ainsi qu'en réhabilitation/adaptation de notre parc immobilier,
- forte progression de l'activité vente Hlm pour favoriser le parcours résidentiel tout en générant des ressources financières indispensables.

Avec le concours d'Action Logement et fort de la solidité des partenariats construits dans ses bassins d'intervention, Logiest démontre, encore une fois, son investissement dans sa mission d'utilité sociale au service de ses clients et des territoires.

Demain, un nouveau chapitre va s'ouvrir au travers de la fusion annoncée avec la Société Lorraine d'Habitat de Nancy, permettant l'émergence d'un acteur de référence sur les secteurs de Moselle et Meurthe-et-Moselle.

Ensemble, nous conjuguerons nos talents, et porterons les valeurs du groupe ACTION LOGEMENT au cœur de nos territoires, en s'attachant à répondre aux besoins d'une société en mutation dans une approche sociale, solidaire et respectueuse du défi environnemental.



M. Gérard HUGUIER
Président

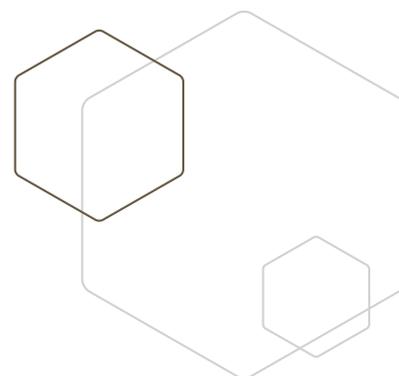


M. Jean-Pierre RAYNAUD
Directeur Général



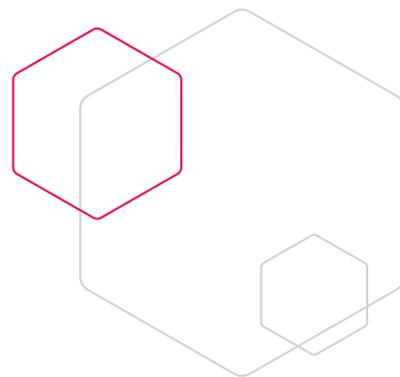
Sommaire

Le mot d'Action Logement Immobilier	2	Sélection de programmes en renouvellement urbain	45
Le mot du Président et du Directeur Général	3	Conventions NPNRU	48
IDENTITÉ 2020	6	Sélection de programmes en acquisition amélioration	49
Ancrage territorial	7	ZOOM SUR	
		Programme « Coup de Pouce Chauffage »	53
ACTIVITÉ 2020	8	ZOOM SUR	
Chiffres-clés au 31.12.2020	8	Crise sanitaire et activité de construction	55
Actionariat et capital	9	SATISFAIRE LE CLIENT, INNOVER SOCIALEMENT	56
Organisation et management	10	Profil des nouveaux entrants	58
Le groupe Action Logement	11	Attributions de logements	62
ZOOM SUR		Vacance	62
La déontologie chez Logiest	13	Charges locatives	63
DÉVELOPPER DES OFFRES NOUVELLES ET INNOVANTES DE « SOLUTIONS LOGEMENTS », ET PARTICIPER À LA TRANSFORMATION DES QUARTIERS	14	Recouvrement et contentieux	65
Chiffre clés	16	Gestion sociale	71
Sélection de programmes en opérations neuves	18	Lien social	74
Accession sociale	26	Logements adaptés au vieillissement et au handicap	79
Sélection de programmes en accession sociale	27	Prévention et sécurité	80
Vente patrimoniale	30	Gestion des sinistres	83
Sélection de programmes en vente patrimoniale ...	33	Poursuivre activement le déploiement de nouveaux services numériques pour nos clients	87
Promotion de l'offre	34	FOCUS SUR	
Sélection de programmes en réhabilitation	36	L'application mobile très bien notée par ses clients utilisateurs	89



FOCUS SUR		
Opération de revalorisation et résidentialisation à Metz-Nord : des landing pages dédiées pour les locataires	91	Logements des jeunes
Plus d'écoute et un meilleur suivi des demandes clients	92	Opération de désamiantage en site occupé
La satisfaction clients	93	La musique comme outil au service du mieux vivre
FOCUS SUR		Newsletters DIALOG'
Se réinventer commercialement	94	
PROMOUVOIR L'EXPERTISE MÉTIER ...	95	PERSPECTIVES D'ACTIVITÉS 2021
Politique des Ressources Humaines	96	Feuille de route 2021
Systèmes d'information	98	Programmes futurs
Audit et contrôle interne	99	Accession sociale
Délégations et transversalité	100	Vente HLM
Activités du pôle achats	102	Commercialisation et fidélisation
Activités du pôle juridique	104	Satisfaire le client
Mise en conformité RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données	106	Logements adaptés
ZOOM SUR		Régularisation des charges
Une communication bienveillante accentuée pendant la crise Covid-19	107	Pôle assurance
		Gestion sociale
FOCUS	109	Sécurité et prévention
Un évènement annuel fédérateur pour l'ensemble des collaborateurs	110	Politique des Ressources Humaines
Logiest en action face à la crise sanitaire	111	Systèmes d'information
		ZOOM SUR
		L'action phare du groupe de travail « digital » smart 2022 : optimiser notre présence sur le web
		Eléments postérieurs à la clôture

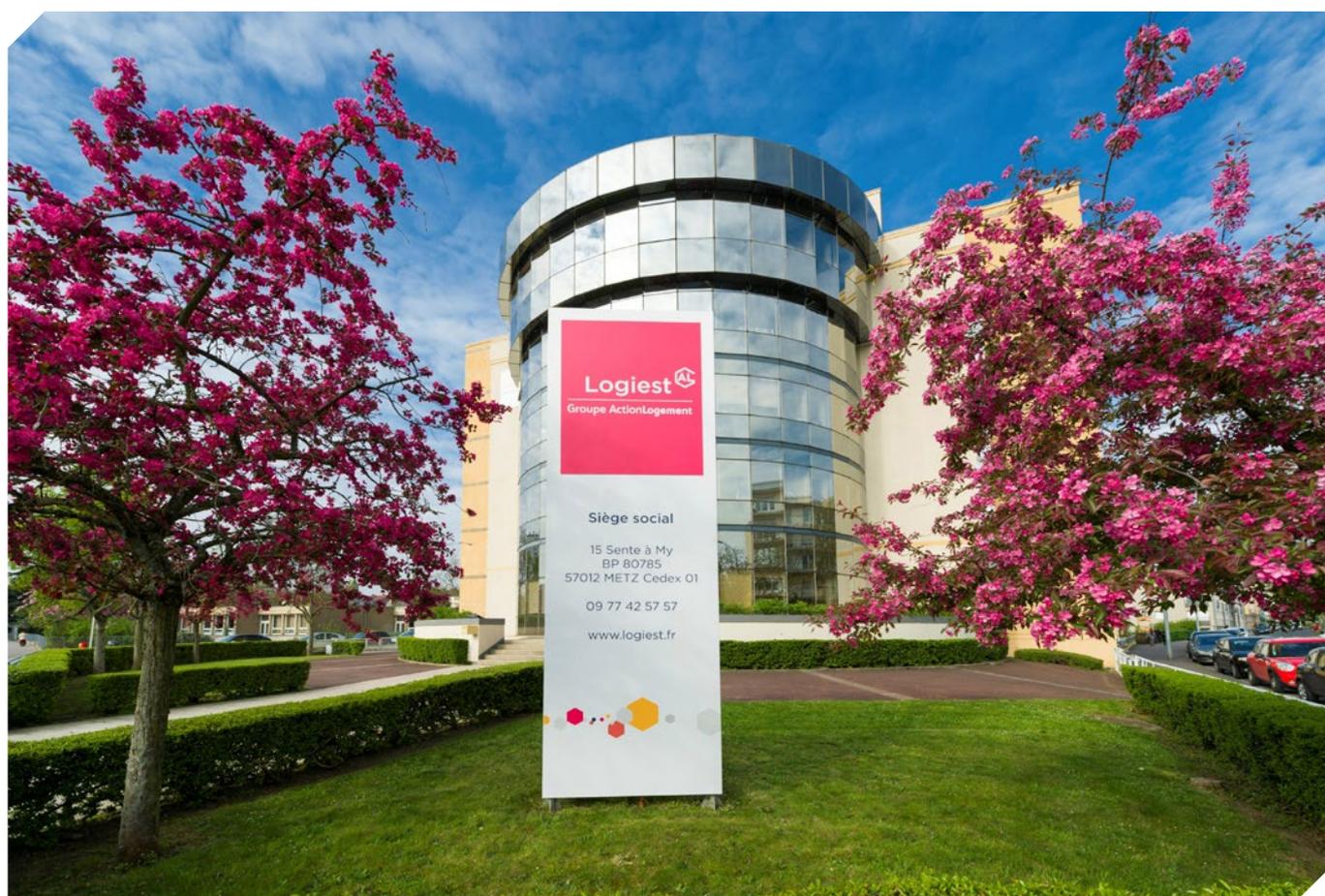
Identité 2020



**19 300 logements
et plus de 300
collaborateurs**

Logiest est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) qui a pour mission de proposer une offre de logement attractive et accessible au plus grand nombre sur le territoire Lorrain.

Filiale du groupe national Action Logement, son actionnaire de référence avec la Caisse d'Épargne Grand-Est Europe (CEGEE), Logiest gère au 31.12.2020 plus de 19 300 logements et compte plus de 300 collaborateurs.



Ancrage TERRITORIAL

Logiest est présent sur plus de 126 communes dans le Grand Est.

Implanté principalement en Moselle qui concentre 87 % de son patrimoine, Logiest poursuit essentiellement sa dynamique de développement au niveau de la région messine et du sillon lorrain, ainsi que sur le bassin de Thionville et la zone frontalière luxembourgeoise, qui dénombrent d'importants besoins en logements.

Logiest est constitué de **5 agences** situées à Metz, Thionville, Woippy, Saint-Avold et Forbach, avec **24 points d'accueil** qui assurent la gestion du patrimoine et la relation de proximité avec les clients sur le territoire.

■ IMPLANTATIONS SUR LE TERRITOIRE

Agences

Agence de Thionville
Agence de Woippy
Agence de Metz
Agence de Saint-Avold
Agence de Forbach

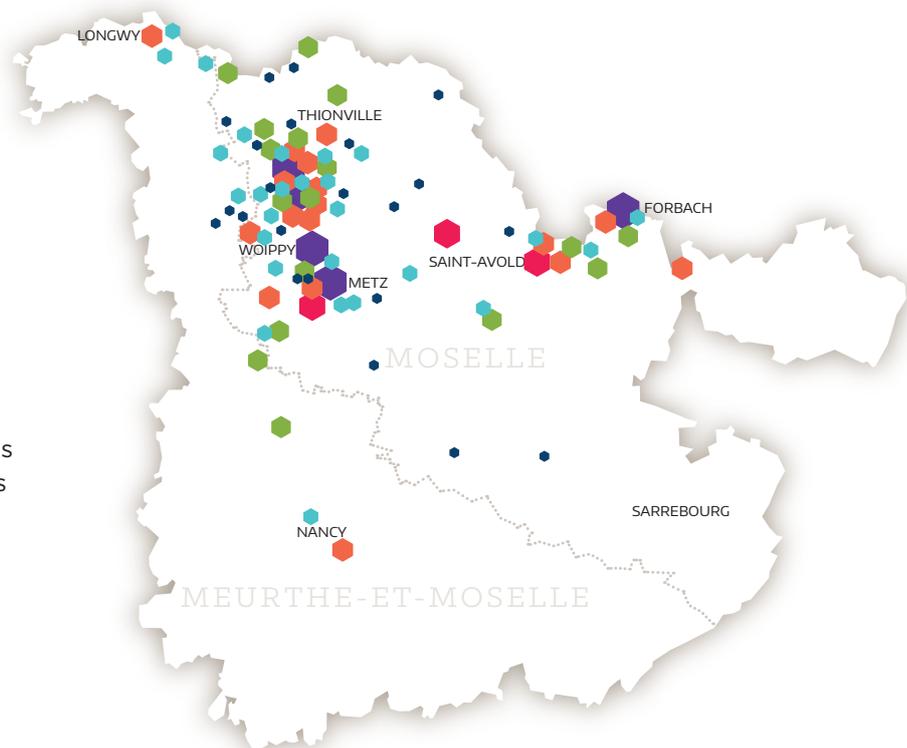
Nouvelles réalisations 2020

Moselle (57)

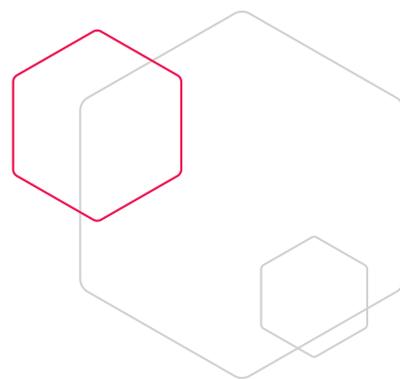
- Saint-Julien-lès-Metz : 36 logements
- Noveant-sur-Moselle : 22 logements
- Metz, rue Verlaine (Bon Secours) : 92 logements
- Homécourt : 15 pavillons
- Talange : 48 logements
- Florange : 11 pavillons
- Marange-Silvange : 31 logements
- Talange : 12 logements mixtes
- Audun-le-Tiche : 52 logements
- Metz, Coteaux de la Seille : 9 pavillons
- Metz, Coteaux de la Seille : 14 logements
- Yutz : 5 logements
- Metz, Copro Bernadette : 4 logements
- Hayange : 8 pavillons

Meurthe-et-Moselle (54)

- Pompey : 16 logements mixtes
- Conflans-en-Jarnisy : 22 logements
- Mars-la-Tour : 12 logements



Activité 2020



CHIFFRES CLÉS AU 31.12.2020

102,3 M€
chiffre d'affaires

21 M€
ressources nettes internes,
soit 26% des loyers

9,9 M€
résultat net

313
collaborateurs

19 332
logements (parc total)

1 756
entrées

409
logements construits
ou acquis

390
logements rénovés

232
logements mis en chantier

138
logements vendus
(y compris ONV et foyers)

70
logements démolis

5
contrats de réservation
en accession sociale neuve
(réservations brutes)



Actionnariat & CAPITAL

RÉPARTITION DU CAPITAL AU 31.12.2020

INFORMATIONS 2020	Nombre d'actions	Pourcentage détenu
PACTE D'ACTIONNAIRES / Action Logement Immobilier + CEGEE	358 250	91,81 %
CEGEE	101 927	26,12 %
Action Logement Immobilier	256 323	65,69 %
Néolia	30 044	7,70 %
(Action Logement Immobilier + Néolia)	(286 367)	(73,39 %)
Autres Actionnaires	1 890	0,49 %
TOTAL	390 184	100 %

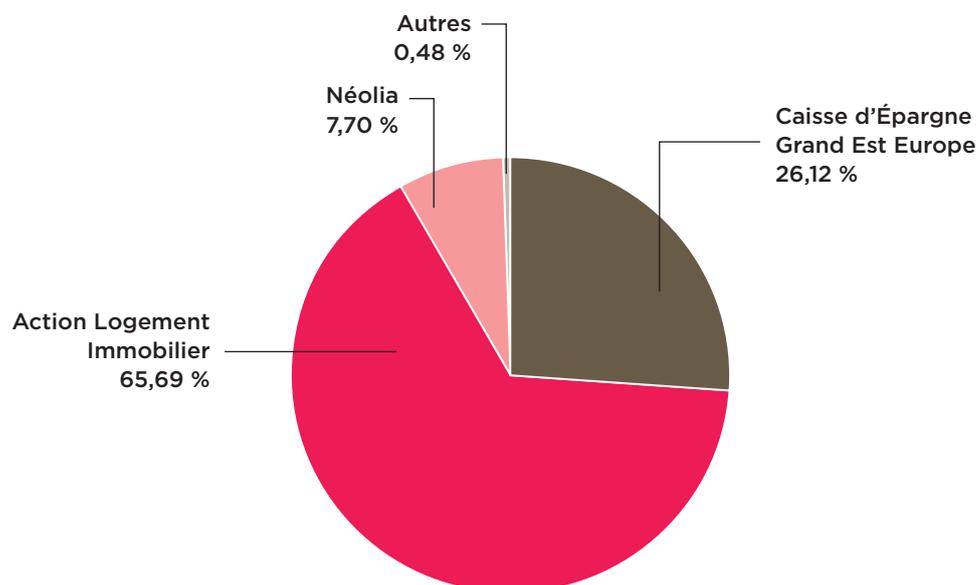
Valeur nominale de l'action : 20 €

Montant du Capital Social : 7 803 680 €

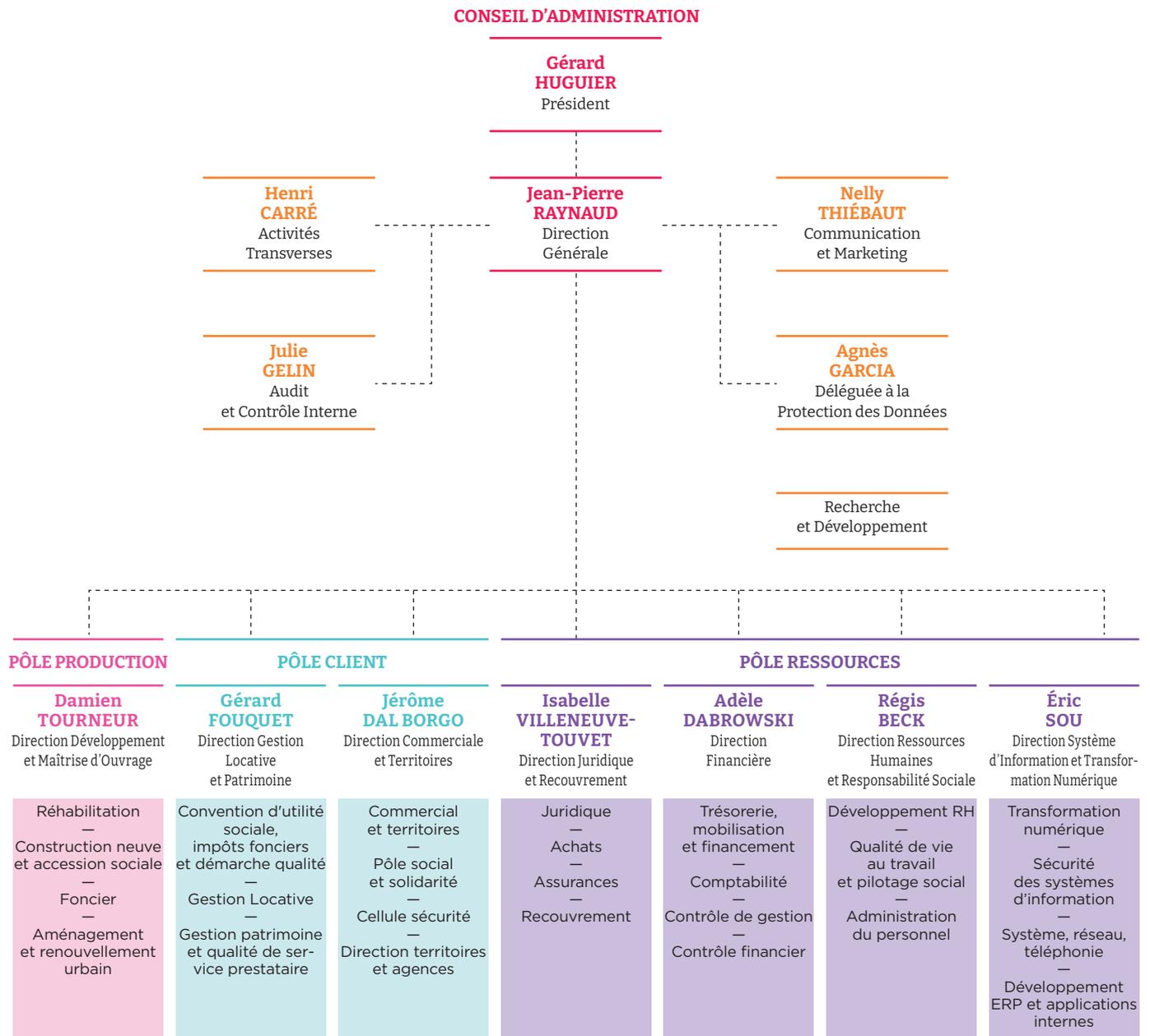
incluant Augmentation du Capital Social en date du 15.09.2020

Émission de 67 320 actions pour une valeur de 1 346 400 €.

L'ACTIONNARIAT

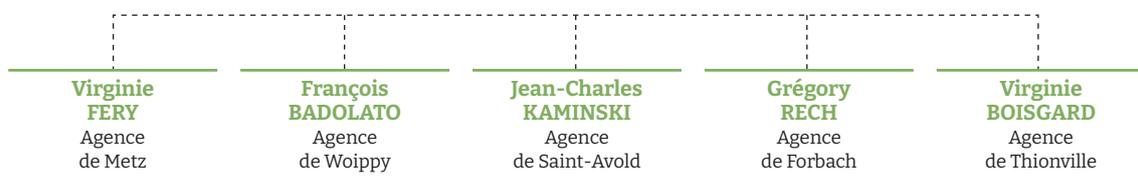


Organisation & MANAGEMENT



5

agences de proximité à votre service



Le groupe ACTION LOGEMENT

Action Logement, organisme paritaire, piloté par les organisations patronales et syndicales de salariés, gère la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) afin de faciliter l'accès au logement pour les salariés et de favoriser leur accès à l'emploi. Les missions du Groupe contribuent à améliorer la situation du logement en France, participant ainsi au développement de l'attractivité économique et de l'équilibre social des territoires. Cette forte action traduit une mobilisation et une ambition de renforcer l'accès au logement pour les jeunes et les salariés, mais aussi de soutenir la relance de la construction et de la rénovation, rejoignant ainsi deux priorités nationales, l'emploi et le logement. Le Groupe Action Logement déploie ses activités au service du lien emploi-logement au travers de deux structures : Action Logement Immobilier (ALI) et Action Logement Service (ALS).

■ NOTRE ACTIVITÉ DE SERVICES

Action Logement accompagne les salariés dans leurs parcours résidentiel et professionnel en leur proposant des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement, et donc à l'emploi. Le Groupe concentre ses efforts sur l'accompagnement des publics prioritaires que sont les salariés aux revenus modestes ou en mobilité, et les jeunes en accès à l'emploi ou en formation.

Afin de relever ces défis, le Groupe s'appuie sur l'expertise de ses équipes dans leurs différents métiers liés au logement et sur la dynamique partenariale qu'il a mise en place au cœur des régions avec les différents acteurs du logement. Sa capacité à proposer des solutions innovantes lui permet également de répondre toujours mieux aux évolutions de la société.

Chiffres clés de l'activité

- **510 924** aides délivrées, dont 64 % aux moins de 30 ans,
- **258 813** aides en faveur de la sécurisation locative,
- **20 198** prêts accession et travaux,
- **103 252** aides et services accordés à des salariés en situation de mobilité ou de recrutement,
- **21 507** aides et services accordés à des salariés en difficulté,
- **107 154** logements attribués, dont 42,1 % aux moins de 30 ans.

Chiffres Action Logement au 31.12.2019

■ NOTRE ACTIVITÉ IMMOBILIÈRE ET NOTRE PATRIMOINE

Action Logement construit et gère des logements sociaux et intermédiaires, en contribuant aux enjeux d'écohabitat, d'évolution de la société et de mixité sociale, afin de répondre aux besoins spécifiques des territoires.

Avec un patrimoine de plus d'un million de logements répartis sur l'ensemble du territoire, le Groupe est en capacité d'accompagner efficacement les collectivités dans leur politique locale de l'habitat et de leur proposer une offre globale répondant aux problématiques du logement. Afin de dynamiser sa production de logements abordables, le Groupe recentre son activité et ses ressources sur le logement social, conjuguant utilité sociale et performance économique. Le Groupe porte également une attention particulière à la qualité de la gestion locative de ses immeubles, pour garantir à ses locataires un cadre de vie agréable et assurer la pérennité de son patrimoine.

Chiffres clés de l'activité

Un patrimoine de 1 032 499 logements, dont 966 127 logements sociaux (ESH*) et 66 372 logements intermédiaires et divers (hors ESH) :

- **21 032** logements livrés,
- **29 497** logements mis en chantier,
- **42 038** logements programmés (agrément obtenu),
- **2 558** logements en accession sociale à la propriété,
- **7 258** ventes HLM dont 4 948 ventes à l'unité (comprenant les ventes ONV),
- **2 442** logements acquis en externe
- **25 200** logements mis en réhabilitation,
- **1 369** logements démolis.

**Entreprise Sociale pour l'Habitat*

Chiffres Action Logement au 31.12.2019

■ NOTRE ACTIVITÉ DE FINANCEMENT DES BAILLEURS SOCIAUX

Contribuer au financement de la construction de logements sociaux et intermédiaires est l'une des missions principales d'Action Logement. Le Groupe poursuit et renforce cette action en faveur des bailleurs sociaux dans le cadre de la Convention quinquennale 2018-2022, qui prévoit 5,5 milliards d'euros pour la production et la réhabilitation de logements sociaux et intermédiaires. Cet engagement est complété par le Plan d'Investissement Volontaire, que le Groupe a présenté en janvier 2019 et qui comprend notamment 2,75 milliards d'euros pour produire plus et moins cher.

Ce soutien financier prend la forme de prêts, de dotations en fonds propres, de la bonification de Prêts de haut de bilan ou encore de l'Opérateur National Vente HLM (ONV).

Chiffres clés de l'activité

- **1 446 M€** pour le financement direct des bailleurs sociaux, soit :
 - **140 M€ d'apports en capital,**
 - **928 M€ de prêts aux bailleurs,**
 - **333 M€ pour la capitalisation de l'ONV*,**
 - **45 M€ de prêts pour le NPNRU**,**
- **1 119 M€** pour le locatif social et **121 M€** pour le logement intermédiaire,
- **101 426** logements sociaux financés,
- **56 829***** droits de réservation acquis (dont 86 % en droits uniques).

* Opérateur National de Vente HLM

** Nouveau programme national de renouvellement urbain

*** Y compris PHB 2.0

Chiffres Action Logement au 31.12.2019

■ NOTRE ACTIVITÉ DE FINANCEMENT DES POLITIQUES PUBLIQUES

Action Logement intervient depuis plus de vingt ans dans la politique nationale de renouvellement urbain. Aux côtés de l'ANRU, le Groupe poursuit son engagement dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), qu'il finance à hauteur de 70 %. Le NPNRU est doté de 12,1 milliards d'euros de concours financiers, dont 8,7 milliards d'Action Logement.

Par ailleurs, en s'engageant dans le programme national Action Cœur de Ville, Action Logement confirme sa mobilisation en faveur de tous les territoires. Dans le cadre d'un cofinancement global de 5 milliards d'euros sur cinq ans, le Groupe consacre 1,5 milliard à la revitalisation du centre des 222 villes moyennes éligibles.

Chiffres clés de l'activité

- **634 M€** pour le financement des politiques publiques liées au logement, soit :
 - **475 M€ pour l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU),**
 - **100 M€ pour Foncière Logement,**
 - **50 M€ pour le Fonds National des Aides à la Pierre (FNAP),**
 - **9 M€ pour l'Agence Nationale pour l'Information sur le Logement (ANIL),**
- **206 M€** pour le financement d'opérations dans le cadre du plan national Action Cœur de Ville.

Chiffres Action Logement au 31.12.2019



Zoom sur LA DÉONTOLOGIE CHEZ LOGIEST

Logiest s'engage dans la lutte contre la corruption.

Dans le contexte de la Loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, Logiest est engagée dans une démarche déontologique forte et impliquante qui affirme son identité, sa mission d'utilité sociale et les valeurs qu'elle porte.

Cette ligne de conduite s'applique à l'ensemble des activités de la société à travers les métiers de ses 300 collaborateurs.

En ce sens, **tous les salariés et administrateurs de Logiest ont été formés** par le Groupe Action Logement en 2020. Ils seront sensibilisés de manière continue pour exercer leurs missions dans le respect des principes prévus par la charte de déontologie commune à l'ensemble du groupe Action Logement.



Logiest a déployé des actions concrètes parmi lesquelles :

- **l'élaboration et le déploiement d'un Code de conduite anti-corrupcion** : il rassemble les lignes de bonne conduite en matière de lutte contre la corruption et aborde de manière synthétique les situations auxquelles les salariés peuvent être confrontés dans l'exercice de leur métier. Il a été validé à l'automne 2020 par le Conseil d'Administration et le CSE de Logiest,
- **la mise en place d'une cartographie internes des risques de corruption** visant à identifier les principaux risques auxquels Logiest doit faire face en vue d'adapter ses plans d'actions,
- **l'évaluation de la conformité des entreprises avec lesquelles nous travaillons** a été initiée,
- le suivi et l'amélioration du **dispositif de contrôle interne** et d'évaluation des mesures prises.

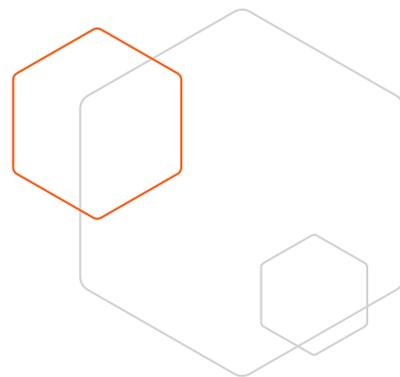
Ces actions viennent en complément des dispositifs du Groupe ACTION LOGEMENT déployé au sein de ses structures :

- **Charte de Déontologie**,
- **Dispositif d'alerte interne WHISTLE B** permettant de signaler toute entrave au code de bonne conduite.

Ces actions se poursuivront en 2021.

Développer

*des offres nouvelles
et innovantes de « solutions
logements » et participer
à la transformation
des quartiers*



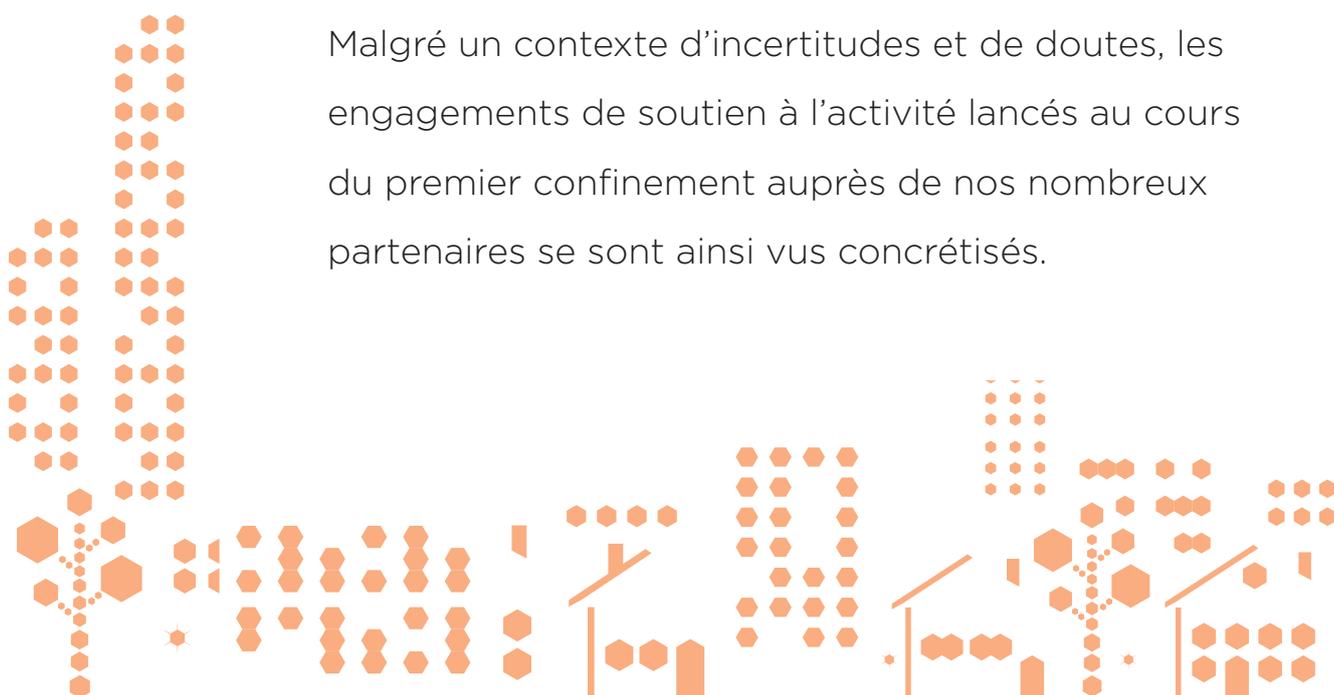


Des offres nouvelles et innovantes

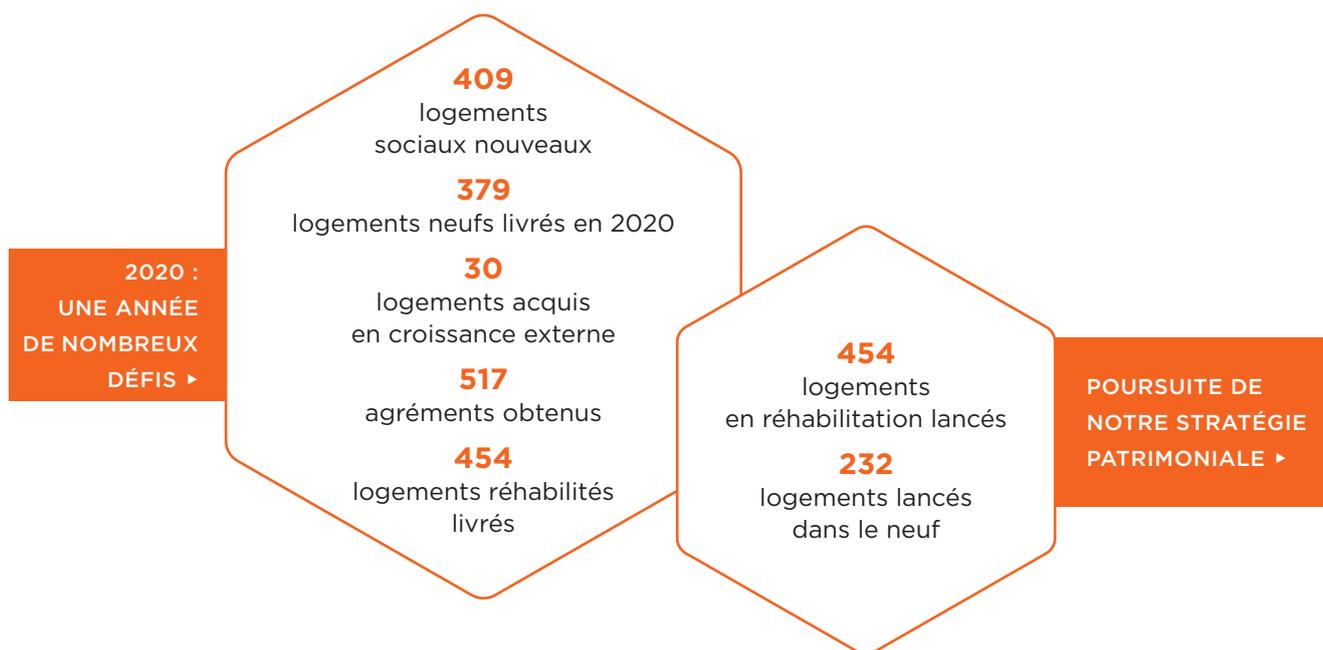
Face à la crise sanitaire, Logiest a déployé très rapidement une stratégie de gestion à distance et 100 % dématérialisée avec pour objectif de maintenir la production et la réhabilitation « quoiqu'il en coûte », afin de soutenir les demandeurs de logements, les clients locataires, les collectivités, ainsi que l'activité économique du BTP et de l'immobilier sur nos territoires.

Grâce à la mobilisation et l'agilité des équipes de notre ESH, l'année 2020 a été couronnée de succès avec une dynamique de développement et de réhabilitation forte, conformément à l'orientation du Groupe : 517 agréments obtenus (objectif de 510) et 454 logements ont été lancés en réhabilitation (objectif recalé de 450).

Malgré un contexte d'incertitudes et de doutes, les engagements de soutien à l'activité lancés au cours du premier confinement auprès de nos nombreux partenaires se sont ainsi vus concrétisés.



CHIFFRES CLÉS



■ DÉVELOPPER ET ADAPTER L'OFFRE D'HABITAT AU TRAVERS DE SOLUTIONS INNOVANTES PRENANT EN COMPTE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ET LES NOUVELLES CONTRAINTES SANITAIRES

La crise n'a pas freiné nos ambitions ; bien au contraire, elle nous a conduit à innover conjointement afin de permettre l'aboutissement de nos projets, et de **favoriser la construction de lieux de vie adaptés au télétravail généralisé, prenant en compte les nouvelles façons d'appréhender le cadre de vie.**

Nos actions entreprises depuis plusieurs années dans le cadre de notre démarche RSE, relayée au travers du projet d'entreprise SMART 2022, et visant notamment à favoriser la qualité des espaces, des flux, et de la relation à l'environnement d'une manière générale avec la **certification de toutes nos opérations neuves NF Habitat HQE (Haute Qualité Environnementale)**, a permis à nos clients de vivre un confinement plus apaisé : cadre de vie agréable, confort acoustique, espaces extérieurs...

D'autre part, maintenir un **rythme élevé d'entretien et de rénovation du parc** avec des contraintes sanitaires importantes et jusqu'alors inconnues a requis un investissement sans faille de tous les acteurs : **notre objectif de qualité de service pour toujours mieux accompagner nos clients vers des solutions logement adaptées, a pris encore plus de sens.**

Notre souhait de poursuivre notre mission sociale en permettant l'accès aux logements de qualité au plus grand nombre, fut notre « fil d'Ariane » pour permettre la livraison et l'aboutissement de projets de tous types, tels que par exemple de la résidence jeunes actifs à AUDUN-LE-TICHE, du logement familial à SAINT-JULIEN-LES-METZ, et également des pavillons seniors à CONFLANS-EN-JARNISY.

Ces actions concrètes ont rendu possible le **maintien d'une activité presque continue dans la durée** avec comme conséquence des paiements réguliers et rapides pour soutenir la trésorerie de nos partenaires-entreprises du bâtiment.

■ RESTER AU CŒUR DE L'ACTION EN SOUTENANT NOS TERRITOIRES ET LES POLITIQUES NATIONALES EN FAVEUR DE L'URBANISME DE DEMAIN

Toujours dans une dynamique de poursuite de ses engagements sociétaux, Logiest a répondu aux appels à projets en lien avec la relance et la préservation de l'environnement :



Plan de relance RÉHABILITATION

Appel à projets destiné à soutenir la mise en œuvre de solutions performantes de rénovation énergétique des logements du parc locatif social ▶ 2 opérations déposées pour un total de 149 logements représentant 8,4 M€ d'investissement.



Appels à projets « FONDS FRICHES »

Appel à projets pour la reconversion des friches issues d'anciens sites industriels ICPE ou sites miniers ▶ 14 dossiers déposés représentant 8,5 M€ dont la 1^{ère} phase débutera au 2nd trimestre 2021.

Concours EAU ET QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE de l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse pour lequel Logiest a été lauréat du prix spécial « Aménagement Urbain » pour son projet de résidentialisation NPNRU de Metz Nord concernant 701 logements.

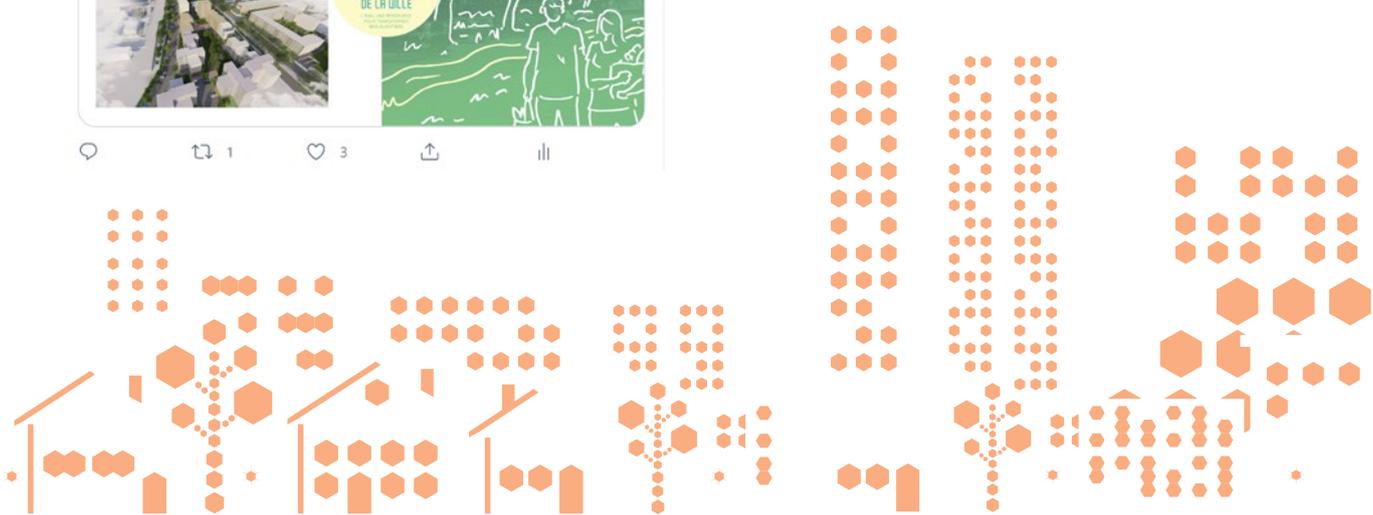
■ DÉVELOPPER NOS EXPERTISES AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS ET DE NOS CLIENTS

Dans un souci d'efficacité, Logiest renforce ses équipes avec :

- **la spécialisation des compétences accession sociale à la propriété** : arrivée d'un référent accession sociale en charge de l'ensemble des opérations en lien étroit avec la Direction Commerciale, afin d'accompagner notre ambition stratégique de développement de l'accession sociale neuve à la propriété,
- **la création d'un pôle aménagement** : arrivée de moyens pour structurer la démarche et mettre en œuvre la valorisation de fonciers complexes au profit de l'un développement long terme de Logiest tout en poursuivant nos actions de renouvellement urbain dans le cadre des différents programmes NPNRU dans lesquels Logiest s'est engagé.

■ ASSURER NOTRE MISSION D'UTILITÉ SOCIALE EN VALORISANT LES COMPÉTENCES PAR LE RETOUR À L'EMPLOI

Enfin, dans le cadre du projet d'entreprise SMART 2022, **Logiest a également décidé d'intégrer une clause d'insertion sociale à l'ensemble de ces marchés** de travaux et de ces marchés de prestation de services (ménages et espaces verts) visant à favoriser le retour à l'emploi des publics fragiles. Cette généralisation démarre dès le 1^{er} janvier 2021.



Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**



Performance thermique

RT 2012 **-10 %**



Talange

Rue de Metz

Impasse des Roseaux

Construction de 7 pavillons
et d'un collectif de 5 logements



DESCRIPTIF

À mi-chemin entre Metz et Thionville, à 2 minutes de l'autoroute A31, Logiest a développé une nouvelle offre avec la construction d'un programme locatif mixte proposant un et des pavillons bénéficiant d'un jardin et d'un abri de jardin. Le programme comporte 15 places de parking et un garage.

SURFACE DES 5 LOGEMENTS

COLLECTIFS

- 2 T2 d'environ 47 m²
- 3 T3 d'environ 67 m²

SURFACE DES 7 LOGEMENTS

INDIVIDUELS

- 7 T3 d'environ 62 m²

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

1,8 M € TTC

ARCHITECTE

IMHOTEP Architecture

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action logement Services, Ville de Talange



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Livraison en août 2020

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**

Performance thermique
RT 2012 -20%



ÉCO
QUARTIER



Metz

Coteaux de la Seille

Rue Haute Rive

Construction d'un programme mixte en accession et en locatif

29 logements collectifs et 9 pavillons locatifs

Dispositif CLEA

Expérimentation de la gestion de partage des informations concernant les logements,

« Carnet numérique du bâtiment »



DESCRIPTIF DU PROJET

Fort du succès des opérations livrées dans le quartier des Coteaux de la Seille, Logiest poursuit son développement et vient compléter l'offre locative du secteur. Cette opération mixte est composée de 3 bandes de logements dont 2 sont destinés à la location. La rue Haute Rive située en hauteur de l'opération accueille 2 bâtiments collectifs et surplombe les 9 pavillons locatifs. Chaque pavillon dispose d'un jardin.

SURFACES MOYENNES

- 13 T2 environ 44 m²
- 18 T3 environ 63 m²
- 5 T4 environ 88 m²
- 2 T5 environ 93 m²

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

5,8 M€ TTC

ARCHITECTE

VPA - Vincent POIGNON

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Metz Métropole, SAREMM, Ville de Metz



DATE DE LIVRAISON

Livraison en octobre 2020 et février 2021

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**

Performance thermique
RT 2012 -10%



Hayange

Boucle Brigitte Bardot

Construction de 18 pavillons individuels jumelés

DESRIPTIF DU PROJET

Dans un lotissement pavillonnaire proche des axes routiers, Logiest a développé une nouvelle offre de logements locatifs possédant notamment une aire de stationnement aménagée devant chaque pavillon, en complément des 9 garages individuels. Des abris de jardin seront également implantés au fond de chaque parcelle.

SURFACES MOYENNES

- 15 T4 environ 82 m²
- 3 T5 environ 100 m²

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

3 M€ TTC

ARCHITECTE

ABC Architecte DPLG

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action logement Services, Communauté d'agglomération du Val de Fensch, Ville d'Hayange



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Livraison novembre 2020

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**



Conflans-en-Jarnisy

Clos Robert Schumann

Construction de 22 pavillons locatifs
(15 PLUS - 7 PLAI)

DESRIPTIF DU PROJET

Situé au centre de Conflans-en-Jarnisy, dans un quartier pavillonnaire à proximité de toutes les commodités (école, pharmacie, tabac), Logiest propose un programme locatif de pavillons disposant chacun d'un jardin privatif, d'un abri de jardin et d'une terrasse. L'opération offre 6 garages et 26 places de stationnement aérien dont 11 places PMR.

SURFACES MOYENNES

- 2 T2 de 50 m² PLAI
- 5 T3 de 62 m² PLAI
- 4 T2 de 50 m² PLUS
- 11 T3 de 62 m² PLUS

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

3,9 M€ TTC

ARCHITECTE

AUA LORRAINE

PARTENAIRES

DDT 54, CDC, CD 54, Ville de Conflans-en-Jarnisy



DATE DE LIVRAISON

Livraison en décembre 2020

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**

Performance thermique

RT 2012 -20%



Marange-Silvange

58/60 rue Saint-François

Construction de 31 logements collectifs

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce programme proposant de confortables logements locatifs collectifs de petites typologies, dotés d'un balcon favorisant le bien être, est idéalement situé au sein de Marange-Silvange, bourgade très attractive des côtes de Moselle, adossée aux 2 axes autoroutiers majeurs de la région (A4 et A31). Cette opération propose également 16 places de parking souterrain et 2 garages individuels.

SURFACES MOYENNES

- 14 T2 de 49 m² moyen
- 17 T3 de 69 m² moyen

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

4 M€ TTC

ARCHITECTE

C OZOG ARCHITECTE / CEB HUMBERT / BET LUPIN

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action Logement Services, CD 57, COM COM Pays Orne Moselle, Ville de Marange-Silvange



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Livraison en juillet-août 2020

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**

Performance thermique
RT 2012 -20%



Homécourt

Lotissement

« Les Hauts Coteaux »

Rue Lucie Aubrac

Construction de 15 pavillons

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce programme de logements locatifs agrémentés de jardins et terrasses est situé dans un lotissement de la ville d'Homécourt, en Meurthe-et-Moselle, à mi-chemin entre Metz et Thionville. Il dispose de 15 garages individuels en extérieur et 31 places de stationnement. Il offre 10 % de logements adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite et 100 % des logements sont accessibles. Les maisons sont équipées de volets roulants électriques.

SURFACES MOYENNES

• 15 T3 de 70 m²

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

1,9 M€ TTC

ARCHITECTE

VIVRÔPAYS D'HOMÉCOURT

PARTENAIRES

DDT 54, CDC, Action Logement



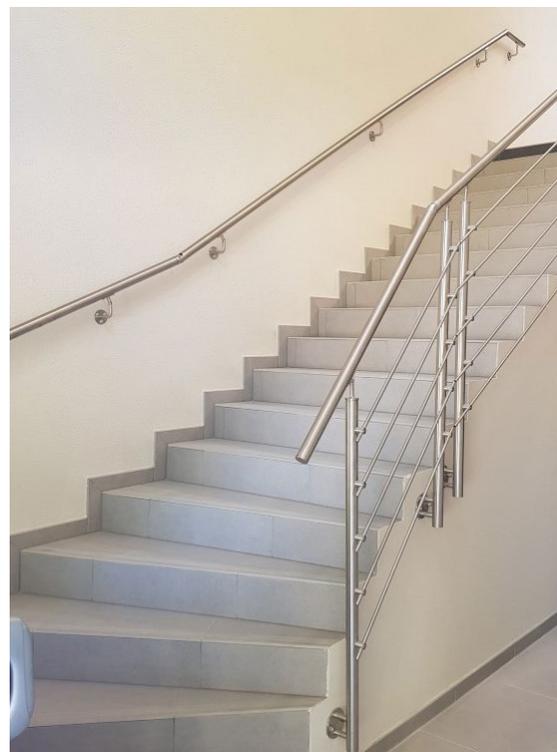
Services, CD 54, Ville d'Homécourt

DATE DE FIN DE TRAVAUX

Livraison en mai 2020

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**

Performance thermique
RT 2012 -20%



Novéant-sur-Moselle

14 et 16 rue de la Dalle

Construction de 22 logements collectifs

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce programme locatif composé de 2 bâtiments, est situé dans une zone d'aménagement à proximité de la gare de Novéant, sur l'axe routier Nancy-Metz. Il offre 10 % de logements adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite et 100 % des logements sont accessibles. Les deux bâtiments sont équipés de volets roulants électriques.

SURFACES MOYENNES

- 8 T2 de 50 m²
- 9 T3 de 74 m²
- 5 T4 de 85 m²

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,8 M€ TTC

ARCHITECTE

Martel Promotions

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action Logement Services, CD 57, Communauté de Communes Mad et Moselle, Ville de Novéant-sur-Moselle



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Livraison en mai 2020

Sélection de programmes en **OPÉRATIONS NEUVES**

Performance thermique

RT 2012**Yutz***Rue des Cheminots**Construction de 31 logements collectifs et 11 pavillons***DESCRIPTIF DU PROJET**

Ce programme locatif est situé au cœur d'un lotissement récemment aménagé dans un quartier de la « Cité Basse » de Yutz. Il est composé de 2 bâtiments mitoyens avec ascenseurs et de 11 maisons individuelles accolées en deux groupes.

Les pavillons disposent chacun d'un garage, une place de stationnement et un jardin à l'arrière. Les logements collectifs disposent de 31 places de stationnement dont 5 adaptées aux Personnes à Mobilité Réduite pour les logements du RDC, de balcons ou terrasses dont 4 avec jardins.

SURFACES MOYENNES DES 11 MAISONS INDIVIDUELLES

- 5 T4 de 82 m²
- 6 T5 de 108 m²

SURFACES MOYENNES DES 31 LOGEMENTS COLLECTIFS

- 18 T2 de 49 m²
- 13 T3 de 66 m²

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

5,9 M€ TTC

PROMOTEUR

BOUYGUES IMMOBILIER

**PARTENAIRES**

DDT 57, CDC, Action Logement Services, CD57, Communauté d'Agglomération Portes de France-Thionville, Ville de Yutz

**DATE DE FIN DE TRAVAUX**

- Livraison de 5 maisons en novembre 2020
- Livraison des 6 maisons restantes et des 31 logements collectifs prévue au cours du 1^{er} semestre 2021

Accession SOCIALE

■ L'OFFRE DE LOGEMENTS EN PSLA EN PLEIN ESSOR (PRÊT SOCIAL LOCATION ACCESSION)

Ce dispositif d'Etat, visant à permettre aux bailleurs de construire des logements en vue de leur commercialisation à prix modéré, et permettant ainsi l'**accession à la propriété des ménages modestes** ne pouvant faire face aux prix de la promotion privée, poursuit son attractivité commerciale et la demande ne cesse de progresser. En effet, les nouveaux enjeux sociétaux liés à la crise sanitaire, ont fait émerger un **besoin prégnant de sécurisation et de confort d'habitat**, entraînant une croissance de la demande, notamment sur les pavillons avec jardin.

■ UN RYTHME SOUTENU DANS LA STRATÉGIE PATRIMONIALE

Evènements marquants :

- Signature des actes et livraison des 10 logements à Woippy - rue Jean-François de la Pérouse.
Livraison réalisée à 100 %



- Construction des 9 pavillons en PSLA à Metz Coteaux de la Seille.
Livraison prévue à l'été 2021
Réservation de 100% des logements



- Lancement de la commercialisation de 5 parcelles à Haucourt-Moulaine

■ UNE COMMUNICATION ALTÉRÉE MAIS ACTIVE

- Présence au Salon Immobilier Régional à la rentrée 2020, malheureusement perturbé par la crise sanitaire, avec des conditions de rencontre avec les clients défavorables
- Création d'objets publicitaires à destination de nos clients et prospects : clés USB, mugs, jetons de caddie
- Communications via le site internet



Sélection de programmes en **ACCESSION SOCIALE**

LOGEMENTS
PSLA

Performance thermique

RT 2012 -20%



Augny

15, rue de la libération

Démolition d'une ancienne ferme et construction d'un programme mixte de 8 pavillons en accession sociale PSLA et de logements locatifs sénior

DESCRIPTIF DU PROJET

Situé dans un secteur prisé du sud messin, la Commune d'Augny est idéalement située aux portes de la ville de Metz et au bord de la zone Actisud. Cette offre d'accession à la propriété s'intègre parfaitement dans ce village pavillonnaire. S'agissant d'une construction mixte, ces pavillons compléteront l'offre locative d'appartements, dont un bâtiment à orientation « séniors », construits simultanément. Composé de 1 à 2 niveaux, l'orientation des maisons ainsi que leurs ouvertures offriront un maximum d'apport solaire.

TYPE DE LOGEMENTS

8 pavillons PSLA

SURFACES DES LOGEMENTS EN ACCESSION

- 6 T4 d'environ 80 m²
- 2 T5 d'environ 90 m²

ARCHITECTES

Klein + Hassler - Architectes DPLG

AUTRES ÉLÉMENTS

VALORISANT LE PROJET

Le PSLA permet l'accession à la propriété d'un pavillon sur une commune comme Augny où le marché est élevé. Ce financement offre l'exonération de taxe foncière durant 15 ans, la TVA à taux réduit (5.5 %) et les avantages de l'achat neuf (frais de notaire réduits, garanties de l'accession sécurisée).

PRIX DE VENTE PRÉVISIONNEL

T4 et T5 : compris entre 200 000 et 250 000 €

Selon conditions de ressources des ménages et réglementation relative au PSLA en vigueur

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action Logement Services. Metz Métropole, Ville d'Augny



DATE DE LIVRAISON

1^{er} semestre 2023

Sélection de programmes en **ACCESSION SOCIALE**

Performance thermique
RT 2012 -20%



ÉCO
QUARTIER



Dispositif CLEA

Expérimentation de la gestion de partage des informations concernant les logements,

« Carnet numérique du bâtiment »



Metz

Coteaux de la Seille

Construction d'un programme mixte de 9 pavillons en accession sociale PSLA et de logements individuels et collectifs en locatif

DESRIPTIF DU PROJET

Éco-quartier à vocation d'habitat mixte pavillonnaire et collectif, ce projet s'inscrit dans la continuité de notre première opération, déjà réalisée dans le quartier des Coteaux de la Seille. Cette offre d'accession à la propriété vient compléter la réalisation actuelle de pavillons et de collectifs destinés à la location. Composés de 1 à 2 niveaux, ils se situent en partie basse du terrain devant lesquels se trouveront 2 places de stationnement.

SURFACES DES LOGEMENTS EN ACCESSION

- 2 T3 d'environ 68 m²
- 5 T4 d'environ 80 m²
- 2 T5 d'environ 90 m²

ARCHITECTE

VPA - Vincent POIGNON

AUTRES ÉLÉMENTS VALORISANT LE PROJET

Grâce au PSLA, l'accession à la propriété d'un pavillon devient réalisable sur Metz. Ce financement offre l'exonération de taxe foncière durant 15 ans, la TVA à taux réduit (5.5 %) et les avantages de l'achat neuf (frais de notaire réduits, garanties de l'accession sécurisée).

PRIX DE VENTE DES BIENS

- T3 : 179.000 €
- T4 : 209.000 €
- T5 : 229.000 €

PARTENAIRES

Etat, DDT 57, CDC, Metz Métropole, SAREMM, Ville de Metz



DATE DE LIVRAISON

Printemps 2021

Sélection de programmes en **ACCESSION SOCIALE**CADRE
ANRUPerformance thermique
RT 2012 **-10 %**

Woippy

Rue Jean-François de la Pérouse
Construction de 10 logements intermédiaires en accession sociale à la propriété

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce programme est situé au cœur d'un quartier disposant de toutes les infrastructures telles que le Métro pour les transports en communs, des écoles, un collège. Logiest a construit une opération très proche proposant une offre de commerces de proximité. Les logements en rez-de-chaussée disposent d'un jardin et les logements en étage sont équipés de terrasses ou balcons. L'objectif de ce projet est de proposer une offre en accession à la propriété

de qualité dans un quartier en plein renouvellement. Tous les logements sont à ce jour vendus.

TYPE DE LOGEMENTS

10 logements intermédiaires en accession

SURFACES DES LOGEMENTS EN ACCESSION

- 2 T2 d'environ 44 m²
- 6 T3 d'environ 60 m²
- 2 T4 d'environ 76 m²

ARCHITECTES

Klein + Hassler - Architectes DPLG

AUTRES ÉLÉMENTS VALORISANT LE PROJET

Ce projet est intégré au programme ANRU et bénéficie de

subvention permettant une baisse du prix d'acquisition, rendant cet achat attractif. La conception en logement intermédiaire permet également de faire baisser les charges de copropriété.

PRIX DE VENTE DES BIENS

T2 au T4 : compris entre 82 000 € et 150 000 €

PARTENAIRES

CDC, ANRU, Ville de Woippy



DATE DE LIVRAISON

Mai 2020

Vente

PATRIMONIALE

Une année exceptionnelle malgré une crise sanitaire

La structuration du département Vente de Logiest depuis 2018, intégrant une augmentation substantielle du plan de vente, a permis d'amortir les effets de la crise sur l'activité au cours de l'année 2020. L'arrêt des visites de logements, relatif aux périodes de confinement, s'est vu remplacé par un travail de fond sur le maintien du lien et le renforcement des échanges avec nos locataires occupants.

Une cartographie des bâtiments inscrits au plan de vente a également été réalisée, permettant ainsi aux équipes de cibler leur accompagnement auprès des ménages désireux d'acheter, représentant 22% des ventes annuelles.

Ces actions, combinées à la mise en vente de biens attractifs, ont permis de porter le résultat de Logiest à 98 ventes, hors Organisme National des Ventes.

Ainsi, l'année 2020 devient l'année de référence en matière de résultats financiers pour notre société.

■ TRAVAIL DE FOND SUR LE STOCK DE VENTE

Synoptique de bâtiment

Amnéville - Résidence Gavriloff-Abbaye									
2 ^{ème}	M. et Mme X T3 SEUL COUPLE 253701010007	VENDU	M. et Mme X T3 SEUL RETRAITÉ 253701010009	VENDU	M. et Mme X T3 COUPLE RETRAITÉ 253701010017	VENDU	VENDU	VENDU	M. et Mme X T3 SEUL RETRAITÉ 253702010027
1 ^{er}	VENDU	M. et Mme X T4 SEUL RETRAITÉ 253701010007	VENDU	VENDU	VENDU	VENDU	VENDU	M. et Mme X T4 COUPLE CDI 253702010023	VENDU
RDC	VENDU	VENDU	M. et Mme X T3 SEUL RETRAITÉ 253701010003	VENDU	VENDU	VENDU	VENDU	M. et Mme X T4 COUPLE RETRAITÉ 253702010020	VENDU
	4 rue de l'Abbaye			2 rue de l'Abbaye			10 rue Roland Gavriloff		

L'étude menée auprès des locataires des programmes appartenant au stock de vente a permis de profiler les ménages, et par conséquent, de planifier les actions à déployer dans les résidences en stock :

- Locataires ne souhaitant pas accéder à la propriété
- Locataires occupant un logement inadapté à la situation du ménage
- Ascendants ou descendants du locataire souhaitant accéder à la propriété
- Locataires souhaitant accéder à la propriété

Vente **PATRIMONIALE**

■ **RYTHME DE VENTE**

Conformément à sa stratégie commerciale visant à étoffer son plan de vente afin de répondre aux besoins des territoires, Logiest parvient à organiser un cycle de réassort annuel. Par ailleurs, la volumétrie de vente de logements implique désormais une professionnalisation des études préalables à la commercialisation des programmes de vente. Enfin, les différentes phases de montage des projets de vente se déclinent en fin d'année commerciale et sont proposées à la validation du Conseil d'Administration de Logiest au mois de décembre de chaque année.

■ **LIBÉRATION DE PROGRAMME**

Le resserrement des besoins en personnel de la centrale nucléaire d'EDF Cattenom les a conduit à restituer le parc loué à Logiest, qui a choisi de l'inscrire directement au patrimoine en vente.



En effet, la commercialisation de maisons individuelles de qualité sur la commune de Thionville constitue une action privilégiée, et positionne sur le marché des biens d'exception, rares sur ce bassin d'habitat.

En un temps record de 2 mois les 20 pavillons se sont vu engagés dans des promesses de vente.

■ **VENTE RESPONSABLE**

Le Groupe Action Logement invite ses filiales à déployer ses services, notamment la charte d'engagements « So'Syndic » dédiée à maîtriser les copropriétés issues de la vente HLM, par laquelle Logiest organise l'acculturation de ses partenaires syndics professionnels aux préceptes d'une gestion socialement responsable. Ces valeurs se retrouvent dans l'accompagnement des copropriétaires et dans la qualité de service qui leur est rendue. Ces actions deviennent des points forts de Logiest, qui s'assure ainsi la recommandation de ses clients satisfaits.

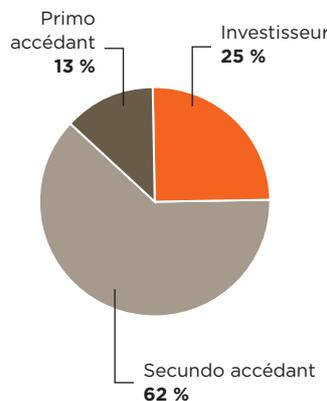
■ **VENTE EN BLOC**

En 2020, Logiest maintient son lien avec l'Opérateur Nationale des Ventes en validant la cession d'un programme immobilier de 40 logements réhabilités situé à Boulay-en-Moselle.

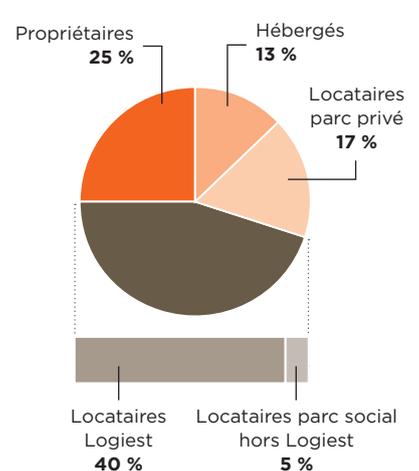
■ **PROFIL DES ACQUÉREURS**

Logiest, par son programme de Vente HLM, assure une promotion de l'accession à la propriété à destination, en priorité, de ses locataires. La grande majorité de ses acquéreurs sont des salariés entre 30 et 50 ans, représentant la catégorie des primo-accédants. Ces données sont utilisées comme critères cibles dans l'analyse du peuplement des programmes immobiliers dans les futurs plans de vente.

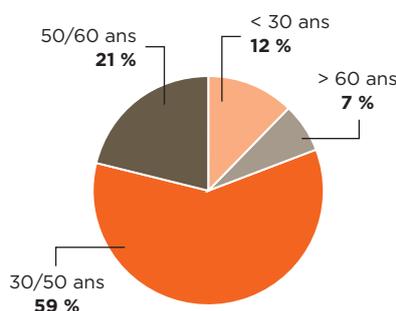
Type d'acquéreur



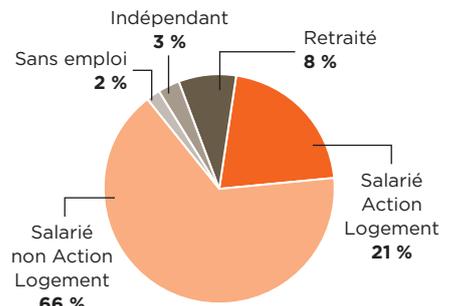
Statut des acquéreurs



Tranche d'âge des acquéreurs



Catégorie socio-professionnelle des acquéreurs



Vente **PATRIMONIALE**

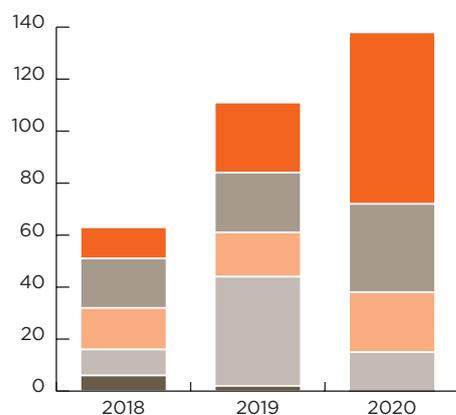
■ **PROFILAGE DES VENTES**

La progression des ventes de 120% depuis 2018, est la résultante d'un travail de réassort important au sein de nos territoires. C'est aussi les effets de l'action de l'Opérateur National des Ventes (ONV), formidable accélérateur des ventes pour les bailleurs sociaux.

- **Ventes 2018** : 63 logements : 43 appartements / 20 pavillons
- **Ventes 2019** : 111 logements : 53 appartements / 25 pavillons / 33 appartements à l'ONV
- **Ventes 2020** : 138 logements : 72 appartements / 26 pavillons / 40 appartements à l'ONV

Progression des ventes de logements par territoire

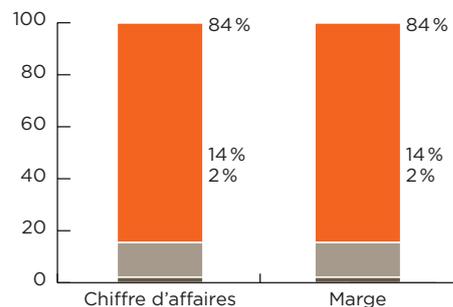
TERRITOIRE	2018	2019	2020
Agence de WOIPPY	6	2	0
Agence de THIONVILLE	10	42	15
Agence de METZ	16	17	23
Agence de FORBACH	19	23	34
Agence de SAINT-AVOLD	12	27	66



- Agence de Saint-Avold
- Agence de Forbach
- Agence de Metz
- Agence de Thionville
- Agence de Woippy

Résultats financiers

	Chiffre d'affaires	Marge	Chiffre d'affaires	Marge
Stationnements	175 399 €	175 399 €	2 %	2%
ONV	1 550 944 €	1 011 944 €	14 %	14%
Logements	9 554 210 €	5 994 178 €	85 %	83%
TOTAL	11 280 553 €	7 181 521 €	100 %	100 %



- Logements
- ONV
- Stationnements

Sélection de programmes en **VENTE PATRIMONIALE**

■ MOSELLE EST

FORBACH

Pavillons rue Pierre Corneille



COURCELLES-CHAUSSY

Pavillons Clos des Buissons



FREYMING-MERLEBACH

Rue des Mineurs et rue Sainte-Barbe



Nouveaux programmes 2020

FORBACH

Rue des Gardes et rue des Fleurs



THEDING

Impasse André Malraux



SAINT-AVOLD

Résidence du Faubourg



■ TERRITOIRE DE THIONVILLE ET MEURTHE-ET- MOSELLE NORD

AMNÉVILLE

rue GAVRILOFF



Nouveaux programmes 2020

THIONVILLE

*Boucle
des Roseaux*



GANDRANGE

rue sous la Côte



■ METZ ET PÉRIPHÉRIE

METZ

*19-21-23 rue Saint-Gengoulf
et 8 place Sainte-Glossinde*



METZ

Une accession réussie



Promotion de L'OFFRE

■ PROMOUVOIR L'EXPERTISE DE LOGIEST EN MATIÈRE D'AMÉNAGEMENT

Une plaquette a été éditée afin de promouvoir l'activité aménagement nouvellement créée au sein de Logiest et mettre en avant toute l'expertise que peut proposer la société en la matière. Celle-ci été diffusée à l'ensembles des communes partenaires de Logiest et remise à l'occasion de rendez-vous professionnels avec des collectivités locales organisés par le service Aménagement.

Une page web dédiée a également été créée sur le site **logiest.fr**



■ METTRE EN AVANT LES ACTIVITÉS ET LES RÉUSSITES DE LOGIEST AUPRÈS DE SES PARTENAIRES

Comme chaque année, le Rapport de Gestion de la société, véritable vitrine des activités de la société, de ses compétences et de ses expertises, a été mis en ligne via la réalisation d'un site web spécialement dédié :

<https://rapport2019.logiest.fr/>

Une campagne de diffusion à 320 partenaires et institutionnels de Logiest (communes, communautés de communes, métropoles, associations, fournisseurs,...) a été réalisée en septembre 2020, totalisant **un taux d'ouverture de 30%** (excellent au regard du taux d'ouverture moyen de campagnes e-mailing BtoB dans le secteur de l'immobilier qui est de 23%).

Une plaquette a également été réalisée et communiquée à toutes les communes et EPCI où Logiest est implantée ou a des projets en cours/à venir, soit 128 diffusions.



Promotion de L'OFFRE

■ DYNAMIQUE D'INVESTISSEMENTS ET RÉFLEXION SUR L'HABITAT DE DEMAIN MIS EN AVANT AU SEIN D'UN PLAN MÉDIA

En 2020, plusieurs publi-reportages ciblés ont été réalisés au sein de différents médias locaux et nationaux afin de porter ces sujets majeurs :

- Interview du Directeur Développement & Maîtrise d'Ouvrage au sein d'un publi-dossier dans Le Moniteur du 26-06-2020 sur le thème « L'Habitat de demain après la crise », avec pour objectif de présenter notre vision en terme d'évolution de l'habitat afin de répondre aux nouveaux besoins de nos clients ou des personnes en recherche de logement, suite à la crise sanitaire.
- Publi-reportages pour mettre en avant le plan d'investissement de Logiest 2019-2021 et ses programmes phares du moment :

PUBLI-DOSSIER HABITAT SOCIAL

LOGIEST COMMENT IMAGINER L'HABITAT DE DEMAIN APRES LA CRISE ?

Plan de Groupe Action Logement, Logiest est une entreprise sociale pour l'habitat, créée en Lorraine en 1982, en vertu de la loi relative à l'habitat social, elle a pour mission de promouvoir l'habitat social et de répondre aux besoins de logement de nos clients.

Quelles sont les nouvelles tendances du logement ?

Ce ne sont pas seulement les nouvelles offres de logements qui ont changé mais aussi les attentes des clients. Les clients sont de plus en plus exigeants et recherchent des logements qui leur offrent un cadre de vie agréable, des équipements modernes et des services de proximité.

Comment imaginer l'habitat de demain ?

Le logement de demain sera plus durable, plus économe en énergie et plus connecté. Il sera également plus inclusif et offrira de nouvelles formes de services et de prestations.

Quels sont les enjeux de demain ?

Les enjeux de demain sont de répondre aux besoins de logement de nos clients, de promouvoir l'habitat social et de contribuer à la construction d'une société plus juste et plus inclusive.

L'EMPLOI, LA POLITIQUE SOCIALE, LA SOLIDARITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE

Logiest signe un programme d'investissements de 160 M€ sur la période 2019-2021

Renforcer l'attractivité de ses logements existants et concevoir de nouveaux produits en adéquation avec les attentes de toute personne en recherche d'un logement est un enjeu décisif pour Logiest. C'est pourquoi cet acteur majeur du logement social a signé récemment une convention de partenariat avec la Banque des Territoires pour financer son programme d'investissement. Une dynamique collective au service de ses clients actuels et futurs !

3 opérations phares en cours de chantier

AUDUN-LE-TICHE / EcoParc de Michéville
52 appartements dédiés aux jeunes qui entrent dans la vie active

METZ / Cour Impérial / Démolition et reconstruction de 123 logements locatifs

THIONVILLE / Transformation d'un immeuble de bureaux en 41 appartements locatifs du T2 au T4 et un local commercial

Publi-reportage Le Moniteur sur l'habitat de demain suite à la crise COVID / Réalisé en 06-2020

Double-page dans la revue « Nouvelles parlementaires de la Moselle » / Réalisé en 06-2020

LOGIEST SIGNE UN PROGRAMME D'INVESTISSEMENTS DE 160 M€ SUR LA PÉRIODE 2019-2021

Renforcer l'attractivité de ses logements existants et concevoir de nouveaux produits en adéquation avec les attentes de toute personne en recherche d'un logement est un enjeu décisif pour Logiest. C'est pourquoi cet acteur majeur du logement social a signé récemment une convention de partenariat avec la Banque des Territoires pour financer son programme d'investissement. Une dynamique collective au service de ses clients actuels et futurs !

160 M€ seront investis jusqu'en 2021 :

- 113 M€ destinés à mettre en chantier près de 800 nouveaux logements certifiés à la norme Habitat HCE.
- 47 M€ consacrés à la rénovation de plus de 3 000 logements existants.

2 OPÉRATIONS PHARES en cours de chantier

AUDUN-LE-TICHE / EcoParc de Michéville
52 appartements dédiés aux jeunes actifs

THIONVILLE / Transformation d'un immeuble de bureaux en 41 appartements locatifs du T2 au T4 et un local commercial

La Semaine

PUBLI-REPORTAGE : LOGIEST signe un programme d'investissements de 160 M€ sur la période 2019-2021

Le programme d'investissement de 160 M€ de Logiest vise à améliorer le cadre de vie de nos clients et à répondre à leurs besoins de logement. Ce programme est financé par la Banque des Territoires.

Publi-reportage au sein de l'hebdomadaire La Semaine print & site web / Réalisé en 01-2020

Publi-reportage au sein du quotidien Le Républicain lorrain print & site web / Réalisé en 01-2020

Sélection de programmes en RÉHABILITATION

Performance thermique

C VERS B



HQE®

BBC-effinergie
Rénovation

Amnéville

Rue de Lorraine

et rue de Douaumont

Réhabilitation technique
de 112 logements collectifs

DESRIPTIF DU PROJET

Ce projet consiste en une opération de réhabilitation thermique et technique de 112 logements collectifs, répartis en 4 bâtiments situés sur la commune de d'AMNEVILLE. Cette rénovation vise à améliorer la performance technique et thermique des logements et la qualité de vie des locataires.

Amélioration thermique

- Création de ventilation Hygro B
- Pose de robinet thermostatique dans les logements
- Remplacement des équipements techniques en chaufferie et sous-stations (3)

- Pose de vanne d'équilibrage en pieds de colonne chauffage
- Ravalement de façade et isolation des pignons d'immeuble
- Remise en état des sous bassement d'immeuble
- Réfection et isolation thermique des toitures terrasse

Amélioration technique dans les logements et parties communes

- Remplacement des appareils sanitaires (meuble vasque évier, WC)
- Mise en conformité électrique suivant la norme NFC 15-100
- Traitement des pièces humides (murs, sols, plafonds)
- Réfection des parties communes (Portes d'entrées - Contrôle d'accès)
- Remplacement des portes palières

- Remplacement des boîtes aux lettres
- Travaux de peinture dans les communs

TYPE DE LOGEMENTS

- 21 F3
- 70 F4
- 21 F5

ARCHITECTE

Atelier Création Architecture

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,7 M€ TTC

PARTENAIRES

CDC, Ville d'Amnéville



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Décembre 2020

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

D VERS B**Créange***Rue Bir Hakeim**Réhabilitation énergétique
de 18 logements collectifs***DESCRIPTIF DU PROJET**

Ce projet consiste en la réhabilitation de 18 logements, répartis sur 3 bâtiments situés en périphérie du centre-ville, dans un environnement calme et verdoyant, et vise à améliorer les performances énergétiques de ce programme.

Réhabilitation énergétique

- Mise en place d'une isolation thermique extérieure
- Remplacement des menuiseries extérieures

- Mise en place de chaudières individuelles murale gaz à condensation et remplacement des radiateurs
- Remplacement de la VMC (type hygro B)

Requalification des 18 logements

- Réfection totale des pièces humides (sols, murs, plafond, appareils sanitaire)
- Mise en sécurité électrique des logements et parties communes
- Remplacement des portes palières
- Réfection des parties communes (portes d'entrées, murs, plafonds, boîtes aux lettres)
- Réfection des toitures
- Création d'aires à conteneurs

MAÎTRE D'ŒUVRE

JD Conseils

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

950 K€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, FEDER soutien financier européen, Ville de Créange

**DATE DE FIN DE TRAVAUX**

Avril 2020

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

E VERS C



Fameck

Avenue Jeanne d'Arc
Réhabilitation énergétique
de 24 logements collectifs

DESRIPTIF DU PROJET

La réhabilitation de ces 24 logements s'inscrit dans une volonté d'améliorer le cadre de vie des locataires et de participer activement à la baisse des consommations.

Réhabilitation énergétique

- Isolation thermique par l'extérieur
- Isolation des sous-sols
- Remplacement des menuiseries extérieures

- Remplacement des chaudières individuelles
- Remplacement de la VMC

Amélioration du cadre de vie

- Mise en sécurité électrique des logements et des parties communes
- Remplacement des portes palières
- Réfection des parties communes
- Mise en place de points d'apports volontaires enterrés

MAÎTRE D'ŒUVRE

DSP INGENIERIE

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

870 K€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, FEDER soutien financier européen, Ville de Fameck



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Juillet 2021

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

E VERS D



Farébersviller

Rues Molière, Montesquieu, Zola et Verlainne

Réhabilitation énergétique de 26 pavillons et démolition d'1 logement

DESRIPTIF DU PROJET

Lotissement composé de 26 pavillons du T4 au T7, ce patrimoine est situé dans une commune développée et diversifiée offrant aux locataires des solutions de mobilité, d'activité, d'éducation et de loisir. Le projet s'inscrit dans le vaste programme de réhabilitation entrepris pour améliorer la qualité thermique du patrimoine et le cadre de vie des locataires.

Réhabilitation énergétique

- Remplacement des menuiseries extérieures
- Remplacement des radiateurs électrique par des convecteurs intelligents à inertie
- Remplacement de la VMC

Requalification des 26 logements

- Mise en sécurité électrique des logements
- Réfection des toitures et remplacement des zingueries
- Sécurisation des conduits de cheminées
- Ravalement des façades

MAÎTRE D'ŒUVRE

BT INTERFACE

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

925 K€ TTC

SOUTIEN FINANCIER EUROPÉEN (FEDER)

59 K€

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, FEDER soutien financier européen, Ville de Farébersviller



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Mars 2020

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

F VERS C**Farébersviller***Rues Molière et Montesquieu**Réhabilitation énergétique de 53 logements***DESCRIPTIF DU PROJET**

Ensemble immobilier de 53 logements de type T2 à T5 répartis sur 4 bâtiments collectifs situés dans une commune développée et diversifiée, offrant aux locataires des solutions de mobilité, d'activité, d'éducation et de loisir. Ce projet a pour objectif d'alléger la charge thermique des locataires et d'améliorer leur confort de vie.

Réhabilitation énergétique

- Mise en place d'une isolation thermique extérieure
- Remplacement des menuiseries extérieures
- Installation de chaudières individuelles murale gaz à condensation et remplacement des radiateurs
- Remplacement des VMC (type hygro B)

**Requalification de 53 logements**

- Réfection totale des pièces humides (sols, murs, plafond, appareils sanitaire)
- Mise en sécurité électrique des logements et des parties communes
- Remplacement des garde-corps des balcons
- Remplacement des portes palières
- Réfection des parties communes (portes d'entrées, sols, murs, plafonds, boîte aux lettres)
- Réfection des toitures et des zingueries
- Insertion de points d'apports volontaires

**MAÎTRE D'ŒUVRE**

BT INTERFACE

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,2 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, FEDER soutien financier européen, Ville de Farébersviller

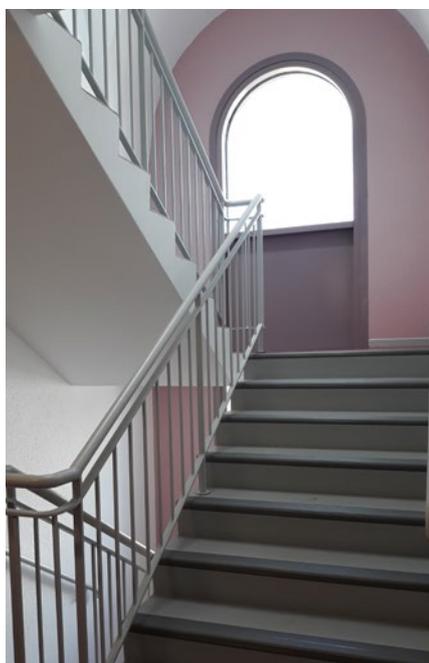
**DATE DE FIN DE TRAVAUX**

Décembre 2020

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

C VERS B



Faulquemont

Square Victor Minker
Réhabilitation énergétique
de 38 logements

DESCRIPTIF DU PROJET

Situé à proximité du centre-ville de Faulquemont, ce patrimoine est composé de 2 bâtiments proposant 38 logements de type T1 au T5. Cette opération s'inscrit dans notre démarche continue d'amélioration thermique du patrimoine et du cadre de vie de nos locataires.

Réhabilitation énergétique

- Mise en place d'une isolation thermique extérieure
- Remplacement de l'isolation sous dalle dans les garages
- Remplacement des menuiseries extérieures
- Remplacement des châssis de toit
- Remplacement de la VMC (type hygro B)

Requalification de 38 logements

- Réfection totale des pièces humides (sols, murs, plafond, appareils sanitaire)
- Mise en sécurité électrique des logements et parties communes
- Remplacement des portes palières
- Réfection des parties (sols, murs, plafonds, boîte aux lettres)
- Réfection des toitures et des zingueries
- Réfection des cheminements extérieurs

MAÎTRE D'ŒUVRE

JD CONSEILS

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

1,6 M€ TTC

SOUTIEN FINANCIER EUROPÉEN (FEDER)

20 K€

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, FEDER soutien financier européen, Ville de Faulquemont



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Mai 2020

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

F VERS C

Petite Rosselle

*Rue de la Frontière
et rue Principale*

*Réhabilitation thermique
de 44 logements collectifs*

DESRIPTIF DU PROJET

Ce projet consiste en une opération de réhabilitation de 44 logements collectifs situé sur la commune de Petite Rosselle. Ce projet de rénovation vise à améliorer la performance énergétique des logements et la qualité de vie des locataires.

Amélioration énergétique des logements

- Isolation thermique des bâtiments
- Remplacement des menuiseries extérieures PVC
- Suppression du chauffage électrique

- Mise en place de chaudière à condensation
- Mise en conformité de la VMC

Travaux d'amélioration dans les logements et parties communes

- Remplacement des appareils sanitaires (meuble vasque évier, WC)
- Mise en conformité électrique suivant la norme NFC 15-100
- Traitement des pièces humides (murs, sols, plafonds)
- Réfection des parties communes (portes d'entrées - contrôle d'accès)

TYPE DE LOGEMENTS

- 4 F1
- 11 F2
- 12 F3
- 13 F4
- 4 F5

ARCHITECTE

JD CONSEILS

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

1.5 M€ TTC

SOUTIEN FINANCIER EUROPÉEN (FEDER)

277 K€

PARTENAIRES

CDC, CD57, FEDER soutien financier européen, Ville de Petite Rosselle



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Février 2020

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

F VERS C**Petite Rosselle***Rue Huber**Réhabilitation thermique
de 45 logements collectifs***DESRIPTIF DU PROJET**

Ce projet consiste en une opération de réhabilitation de 45 logements collectifs situés sur la commune de Petite-Rosselle. Ce projet de rénovation vise à améliorer la performance énergétique des logements et la qualité de vie des locataires.

**Amélioration énergétique
des logements**

- Isolation thermique par l'extérieur
- Remplacement des menuiseries extérieures PVC
- Suppression du chauffage électrique
- Mise en place de chaudière à condensation
- Mise en conformité de la VMC
- Isolation des combles

**Travaux d'amélioration dans les
logements et parties communes**

- Remplacement des appareils sanitaires (meuble vasque évier, WC)
- Travaux de mise en conformité électrique suivant la norme NFC 15-100
- Traitement des pièces humides (murs, sols, plafonds)
- Remplacement des fenêtres de toit
- Réfection des parties communes (portes d'entrées - contrôle d'accès),
- Reprise des cheminements extérieurs
- Mise en place de containers enterrés

TYPE DE LOGEMENTS

- 12 F2
- 24 F3
- 9 F4

ARCHITECTE
URBAME**COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL**

1.5 M€ TTC

**MONTANT DE LA SUBVENTION
FEDER**

222 K€

PARTENAIRES

CDC, CD57, FEDER soutien financier européen, Ville de Petite Rosselle

**DATE DE FIN DE TRAVAUX**

Septembre 2020

Sélection de programmes en **RÉHABILITATION**

Performance thermique

E VERS C

Rombas

*11 rue Holgosse**Réhabilitation énergétique
de 4 logements*

DESCRIPTIF DU PROJET

La réhabilitation de ces 4 logements s'inscrit dans une volonté d'améliorer la qualité de vie de nos locataires et de participer activement à la baisse de leurs consommations énergétiques.

Réhabilitation énergétique

- Isolation thermique par l'extérieur et l'intérieur
- Isolation des sous-sols
- Remplacement des menuiseries extérieures
- Remplacement des chaudières individuelles
- Remplacement de la VMC

Amélioration du cadre de vie

- Mise en sécurité électrique des logements et des parties communes
- Réfection des embellissements des pièces humides
- Remplacement des équipements sanitaires
- Remplacement des portes palières
- Réfection des parties communes



MAÎTRE D'ŒUVRE
URBAME

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL
275 K€ TTC

PARTENAIRES
DDT 57, CDC, Ville de Rombas



DATE DE FIN DE TRAVAUX
Juin 2020



Sélection de programmes en **RENOUVELLEMENT URBAIN**

Performance thermique

E VERS C



HQE®

BBC-effinergie
Rénovation



Hombourg Haut

Impasse des Genêts

Réhabilitation énergétique de 50 logements

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce projet s'inscrit dans le cadre du programme régional d'intervention sur la cité « Chênes-Chapelle » de Hombourg-Haut, dans lequel Logiest s'est engagé sur l'adaptation de son parc immobilier situé dans le Quartier Prioritaire Ville « Chapelle ». Afin de répondre aux besoins du territoire, le projet global comprend la démolition de 81 logements transposés en 13 lots à construire, la réhabilitation pour vente de 10 pavillons, ainsi que la réhabilitation de 50 logements locatifs.

Réhabilitation énergétique

- Remplacement du complexe d'étanchéité en toiture
- Mise en place d'une isolation thermique extérieure

- Isolation des plancher haut des garages
- Remplacement des menuiseries extérieures
- Mise en place de sèche serviette en salle de bains
- Remplacement des robinets de radiateur par des robinets thermostatiques

Requalification des logements

- Réfection totale des pièces humides (sols, murs, plafond & appareils sanitaire)
- Remplacement des ventilations : moteurs, entrées et sorties d'air
- Mise en sécurité électrique des logements
- Remplacement des portes palières
- Remplacement de l'interphonie par de la visiophonie

Requalification des bâtiments

- Remplacement du système de désenfumage
- Remplacement de l'éclairage extérieur

- Mise en sécurité électrique des parties communes
- Remplacement des pores de garages
- Embellissement des entrées (sols, murs, plafonds, boîte aux lettres, affichage divers)
- Création d'aires à conteneurs

MAÎTRISE D'ŒUVRE

Cabinet URBAME

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,15 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action Logement Services, FEDER soutien financier européen, ANRU, Commune de Hombourg-Haut



ActionLogement
SERVICES

DATE DE FIN DE TRAVAUX

Août 2021

**CADRE
NPNRU**


Metz Nord

Résidentialisation de 701 logements
Résidentialisation, Démolition,
Sécurisation

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce projet s'inscrit dans la continuité des actions de residentialisation du quartier Woippy Saint-Eloi menées par Logiest dans le cadre de l'ANRU1. Il s'agit de redonner aux locataires des espaces extérieurs qualitatifs en traitant autant les questions de stationnement, de collecte des ordures ménagères que de végétalisation des cœurs d'îlots sans oublier le traitement des réseaux souterrains comme le chauffage urbain. Le projet a reçu le prix spécial « aménagement urbain » de l'agence de l'eau Rhin Meuse

LES ACTIONS LOGIEST

Réhabilitation des logements, halls et cages d'escalier

- 78 logements réhabilités,
- 33 halls et cages d'escaliers rafraichis.

Remplacement des conteneurs d'ordures ménagères

- mise en place de 7 points d'apport volontaires des déchets.

Augmentation de la capacité de stationnement

- démolition du parking Richet, désaffecté et création de 40 places de stationnement,
- reprise de l'étanchéité du parking Pierre et Marie Curie.

Restaurer l'attractivité des espaces collectifs extérieurs

- traitement des limites séparatrices et renouvellement du mobilier urbain,
- mise en accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (surélévation du sol et création de rampes),
- verdissement du quartier par la plantation de 341 arbres et 5000 m² de haies et massifs,
- rénovation de 3 aires de jeux.

Déconnexions et infiltrations des eaux pluviales

Par cette action, Logiest est lauréat du prix spécial aménagement urbain de l'Agence de l'eau Rhin Meuse.

Sélection de programmes en **RENOUVELLEMENT URBAIN**

AVANT TRAVAUX



Sécurisation du quartier

- mise en place de vidéo-surveillance dans les halls sensibles,
- remplacement des portes défaillantes par des portes renforcées
- changement de l'interphonie,
- reprise de l'éclairage extérieur.

Chauffage urbain

Mise en place du chauffage urbain sur les résidences Roux, Corneille et Curie.



PROJET



Convention Street-art

- création d'une identité de quartier,
 - habillage du mobilier urbain,
 - concentration des œuvres,
- ouverture à un public extérieur et mise en mouvement de flux,
 - fresques d'envergure,
 - évènement type « jam sessions »,
- appropriation par les habitants (concertation/vote),
 - participation des jeunes du quartier (ateliers).

MAÎTRE D'ŒUVRE

Groupement LE DORE PAYSAGE / URBAME

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

6,44 M€ TTC

PARTENAIRES

État français, CDC, Metz Métropole, ANRU, L'Agence de l'eau Rhin Meuse, programme Alvéol, Ville de Metz



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Juin 2021

Conventions

NPNRU

En 2020, à l'issu d'une période de co-construction avec les territoires, les services de l'Etat et de l'ANRU, Logiest a concrétisé son engagement dans le Nouveau Plan National de Renouveau Urbain (NPNRU) par la signature de :

► CONVENTION NPNRU AVEC LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE FREYMING-MERLEBACH

- 406 logements Logiest seront impactés par le NPNRU sur ce territoire
- Logiest investira plus de 10,5 M€, avec un accompagnement de 5,1 M€ de l'ANRU dont 4,2 M € de subvention.

Cet accompagnement financier (notamment des démolitions) permettra à Logiest de retendre l'offre de logement social sur le territoire, et d'en améliorer la qualité par d'importantes opérations de réhabilitation.

► CONVENTION NPNRU AVEC LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DE FORBACH PORTE DE FRANCE

- 209 logements Logiest seront impactés par le NPNRU sur la CAFPF.
- Logiest investira plus de 8 M€, avec un accompagnement financier de 1.7 M€ de l'ANRU dont 1 M€ de subvention.

Par la signature de cette convention le 1^{er} mars 2020, Logiest marque sa volonté d'accompagnement des territoires de Moselle Est dans la recomposition de leur offre de logements sociaux, notamment via la construction de 50 logements neufs sur Behren-lès-Forbach, Forbach et Stiring Wendel.

► PROTOCOLE D'ENGAGEMENT NPNRU AVEC METZ MÉTROPOLE

Logiest a également signé en 2020 un protocole d'engagement sur le NPNRU de Metz Métropole. La convention sera signée avec cette collectivité en 2021.

Sélection de programmes en **ACQUISITION AMÉLIORATION**



Longwy

32, avenue de Saintignon

Acquisition Amélioration

de 6 logements collectifs locatifs



DESCRIPTIF DU PROJET

Ce projet est implanté à proximité de nos programmes des rues de Metz et Lavoisier. Cette implantation au cœur de la Ville de Longwy confortera la présence de Logiest sur le marché locatif. Actuellement inoccupée, cette ancienne bâtisse bourgeoise servait de lieux de culte au niveau du rez-de-chaussée et comprenait des appartements à l'étage. L'ensemble sera entièrement rénové pour créer 6 logements tout en conservant les éléments architecturaux de l'ancienne bâtisse. Les abords seront traités avec soins et les arbres seront conservés en l'État.

SURFACE DES 14 LOGEMENTS COLLECTIFS

- 4 T2 environ 52 m²
- 2 T3 environ 73 m²

ARCHITECTE

A Concept

AUTRES ÉLÉMENTS VALORISANTS SUR LE PROJET

Cette opération s'intègre dans le programme « Action Cœur de Ville » visant à redynamiser les centres villes.

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

3 435 612 € TTC

PARTENAIRES

DDT 54, CDC, Action Logement Services, CD 54, Ville de Longwy



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Fin 2021



Sélection de programmes en **ACQUISITION AMÉLIORATION**

Performance thermique
RT 2012 -10%



Pompey

Rue Sainte-Anne

Construction de 2 pavillons et acquisition-amélioration d'un collectif de 14 logements

DESRIPTIF DU PROJET

Dans la commune de Pompey, Logiest a procédé à la transformation des anciens locaux de la CPAM en un collectif de 14 logements auxquels ont été ajoutés 2 pavillons bénéficiant chacun d'un jardin. L'ensemble est complété par 18 places de stationnement extérieures et 6 garages. Ce programme bénéficie d'une situation idéale à 8 minutes à pied de la gare, à mi-chemin entre une zone commerciale et une zone industrielle. Les pavillons visent une certification BBE+ Habitat Qualité RT2012 -10%, quant au collectif, une certification BEE/HPE RENOVATION 2019 Habitat Qualité.

SURFACE DES 14 LOGEMENTS COLLECTIFS

- 9 T2 d'environ 43 m²
- 5 T3 d'environ 59 m²

SURFACE DES 2 LOGEMENTS INDIVIDUELS

- 2 T4 d'environ 76 m²

ARCHITECTE

AAP – Agence Architecture Prud'Homme

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,4 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 54, CDC, Action Logement Services, Bassin de Pompey, Ville de Pompey



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Livraison prévue en juin 2020

Sélection de programmes en **ACQUISITION AMÉLIORATION**

Performance thermique

RT 2012



Thionville

Rue de Villars

Transformation d'un immeuble d'anciens bureaux en 41 logements collectifs locatifs et une cellule tertiaire

DESCRIPTIF DU PROJET

En tant qu'acteurs du logement social, Logiest et le groupe Action Logement sont engagés dans le plan national Action Cœur de Ville (ACV) dont l'objectif est de développer l'attractivité des villes moyennes, en favorisant le maintien ou l'implantation de logements et de commerces en cœur de ville, redynamisant ainsi les centres-bourgs tendant à se désertifier.

Cette action confortant le rôle moteur de Logiest dans le développement du territoire, s'inscrit également dans le cadre du partenariat entre Action Logement et la Ville de Thionville, formalisé dans une convention immobilière signée le 20 novembre 2018. Ce programme

est la 1^{ère} opération financée sur la ville par Action Logement dans le cadre d'Action Cœur de Ville.

Logiest va ainsi proposer un programme locatif neuf en centre-ville de Thionville : un immeuble anciennement composé de bureaux sera reconverti en 41 logements collectifs locatifs et une cellule tertiaire. Le groupe Action Logement a participé au financement de ce programme à hauteur de 1,07 M€ (prêt/subvention).

Cette offre destinée à un public mixte proposera des appartements en PLS, PLUS et PLAI afin de faciliter l'accès au logement pour tous. La capacité de Logiest à proposer des solutions innovantes notamment à travers ce projet de transformation, lui permet de répondre toujours mieux aux évolutions sociétales.

Son intervention dans le cadre d'Action Cœur de Ville vise la création d'une offre locative adaptée aux besoins des salariés afin

de contribuer à la mixité sociale ; ainsi 8 logements seront réservés sur ce programme à des salariés d'entreprises locales.

TYPOLOGIE DES LOGEMENTS

Du T2 au T4

ARCHITECTE

Jean Denis Sagan

COÛT GLOBAL

7,8 M€ TTC

PARTENAIRES

État, DDT 57, CDC, Action Logement Services, Communauté d'Agglomération Portes de France-Thionville, Ville de Thionville



DATE DE LIVRAISON

Juin 2020

Sélection de programmes en **ACQUISITION AMÉLIORATION**



Thionville

Rues de Verdun et des Grains

Acquisition de 10 logements et de cellules commerciales

Acquisition et cession d'usufruit par l'EPFGE en 2020

DESCRIPTIF DU PROJET

À proximité du centre ville de Thionville et à proximité des axes autoroutiers, Logiest a acquis ce bâtiment composé de 10 logements en parfait état ayant pour objet d'être conventionnés en PLS. Ceci permettra de diversifier l'offre locative en centre ville à tarif abordable. Ce programme est complété par 2 cellules commerciales en rez-de-chaussée.

Une réflexion est menée quant à la possibilité d'implanter notre future agence commerciale en lieu et place de ces locaux commerciaux.

SURFACES

- 2 locaux commerciaux : surface habitable totale de 409 m²
- 10 logements en PLS : surface habitable totale de 657 m²

COÛT GLOBAL

2,6 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, EPFGE, Ville de Thionville



DATE DE LIVRAISON

Entrée en gestion : décembre 2020

ZOOM SUR

Programme « Coup de Pouce Chauffage »

La lutte contre le réchauffement climatique nécessite de nouveaux modèles de développement, plus sobres en énergie et plus sains envers l'environnement. Le contexte actuel oblige une transition au niveau énergétique et une réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES).



Logiest a ainsi lancé en 2019 le programme appelé « Coup de Pouce Chauffage », adossé au dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE). Ce programme a pour objectif le remplacement des vieilles chaudières à gaz par de nouvelles chaudières à condensation à très hautes performances énergétiques (THPE).

Dans cette optique, Logiest s'est engagé dans une démarche visant à accroître la performance énergétique et environnementale globale de son patrimoine, prévoyant sur plusieurs années des travaux conséquents sur une part importante de son parc immobilier.

Un vaste programme de travaux portant sur le remplacement de composants, et notamment sur les chaudières murales individuelles, a ainsi été projeté, afin de développer et améliorer la qualité de service, en favorisant d'une part la réduction du couple loyer et charges, et d'autres parts le confort de vie des locataires.



La prime « Coup de pouce Chauffage » est un dispositif mis en œuvre par le gouvernement français. Il propose une aide financière sous forme de prime accordée aux ménages qui entreprennent de réaliser des travaux d'économies d'énergie sur le chauffage de leur logement. Cette aide s'applique également à toute société ayant une gestion de patrimoine, tels que les bailleurs sociaux. La prime « Coup de pouce Chauffage » est principalement destiné à favoriser le remplacement de vieilles chaudières par des modèles plus récents à très haute performance énergétique ou par des alternatives telles qu'une pompe à chaleur.

Zoom sur PROGRAMME “ COUP DE POUCE CHAUFFAGE ”

CHIFFRES CLÉS

2 ans
de travaux
205 programmes
concernés
3 800 logements
améliorés

■ OPÉRATIONS EN COURS : DE 2019 À OCTOBRE 2021

Entamé en 2019, le programme de remplacement des chaudières à gaz individuelles dans les logements sera clôturé au 31 octobre 2021, suite au nouvel arrêté publié le 16 février de cette même année.

Les sociétés MUST et ENGIE HOME SERVICES, actuellement exploitantes sur le patrimoine Logiest en chauffage individuel, sont en charge de la réalisation des travaux sur l'ensemble de leurs secteurs respectifs.

Logiest aura remplacé près de 3 800 chaudières à fin octobre 2021.

Cette opération qui s'est déroulée sur plus de 2 années complètes a été fortement impactée par la crise sanitaire, puisque se déroulant majoritairement en sites occupés. Malgré les diverses contraintes qui ont pu être rencontrées, notamment sur les plannings et les délais, les travaux se sont déroulés dans les meilleures conditions possibles, et l'objectif sera atteint pour cette fin d'année.



■ PROGRAMME DE TRAVAUX SPÉCIFIQUES

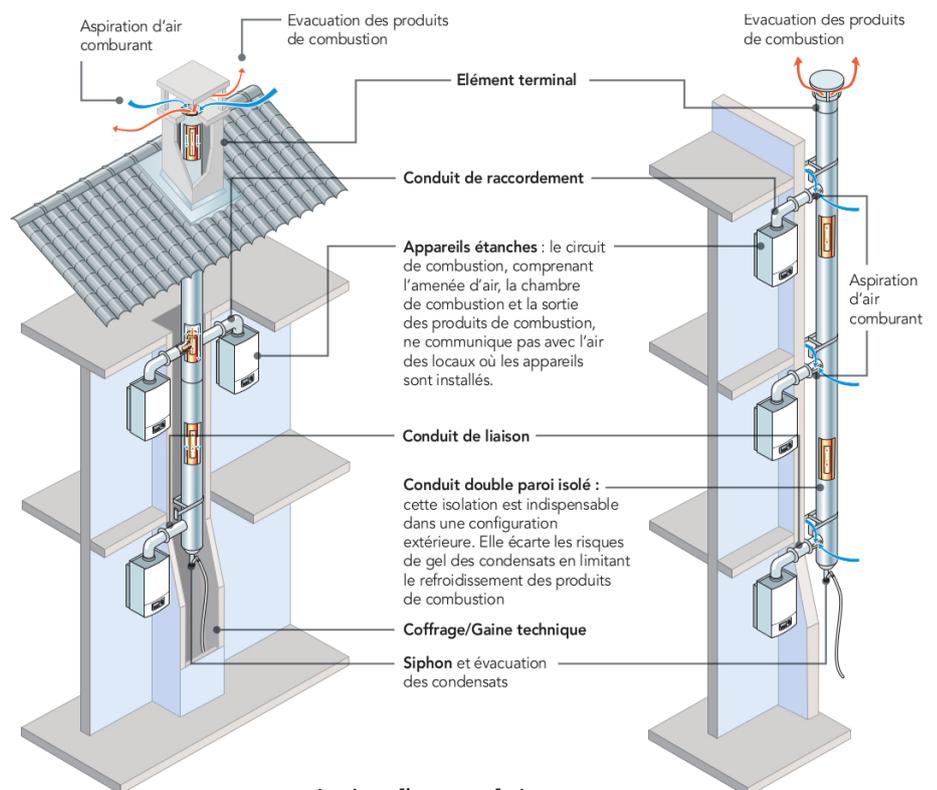
Au sein de cette opération de 3 800 logements, se trouve une spécificité dans certains bâtiments collectifs. En effet, 800 logements comprennent une chaudière murale raccordée directement sur une ventilation mécanique contrôlée fonctionnant au gaz (VMC Gaz).

Logiest a souhaité mettre à profit les travaux en cours afin de remplacer, sur ces 800 logements spécifiques, le système complet de VMC.

Dans certains cas une VMC hygro-réglable de type B sera mise en place, alors que dans d'autres cas un système de conduits 3CEp sera installé.

Le conduit 3CEp se définit comme un Conduit Collectif pour Chaudière Étanche Pression. Ce système touche deux sites distincts et comprendra près de 200 logements raccordés par ces conduits.

Ce système est installé dans l'objectif de pouvoir mettre en place des chaudières à condensation à très hautes performances énergétiques. Ce qui n'aurait pas pu être le cas si ces conduits n'avaient pas été mis en place.



Principe d'un conduit 3CEp

ZOOM SUR

Crise sanitaire et activité de construction

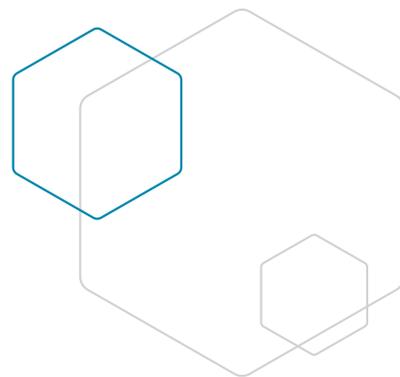
Face à la soudaineté et à l'ampleur exceptionnelle de la crise sanitaire, la protection des salariés a été pour Logiest, dès le mois de mars 2020, une priorité absolue, qu'il s'agisse du personnel de la société ou de nos partenaires. Par ailleurs, Logiest et Action Logement, pleinement conscients de leur rôle d'utilité sociale et d'acteur économique dans cette période, ont souhaité mettre en œuvre des accompagnements concrets au profit des territoires et des acteurs économiques locaux.

D'une part, dans un esprit de responsabilité en tant que maître d'œuvre, Logiest a réagit à compter du premier jour, et organisé la **mise en application de suspension de délais** par le biais d'ordres de service d'arrêt de chantier, afin de garantir à tous l'équité dans la gestion des plannings, et de formaliser une garantie de reprise des travaux dans le respect des règles sanitaires. La reprise des chantiers n'a pu se faire qu'à condition que tous les équipements de protection individuels soient fournis et les gestes barrières assurés et respectés.

D'autre part, dans un souci de soutien envers ses partenaires, Logiest a procédé à la **mise en paiement immédiat de l'ensemble des factures traitées** par virement, y compris les factures à termes non échus, afin d'assouplir les conditions de trésorerie des entreprises dans de telles circonstances.

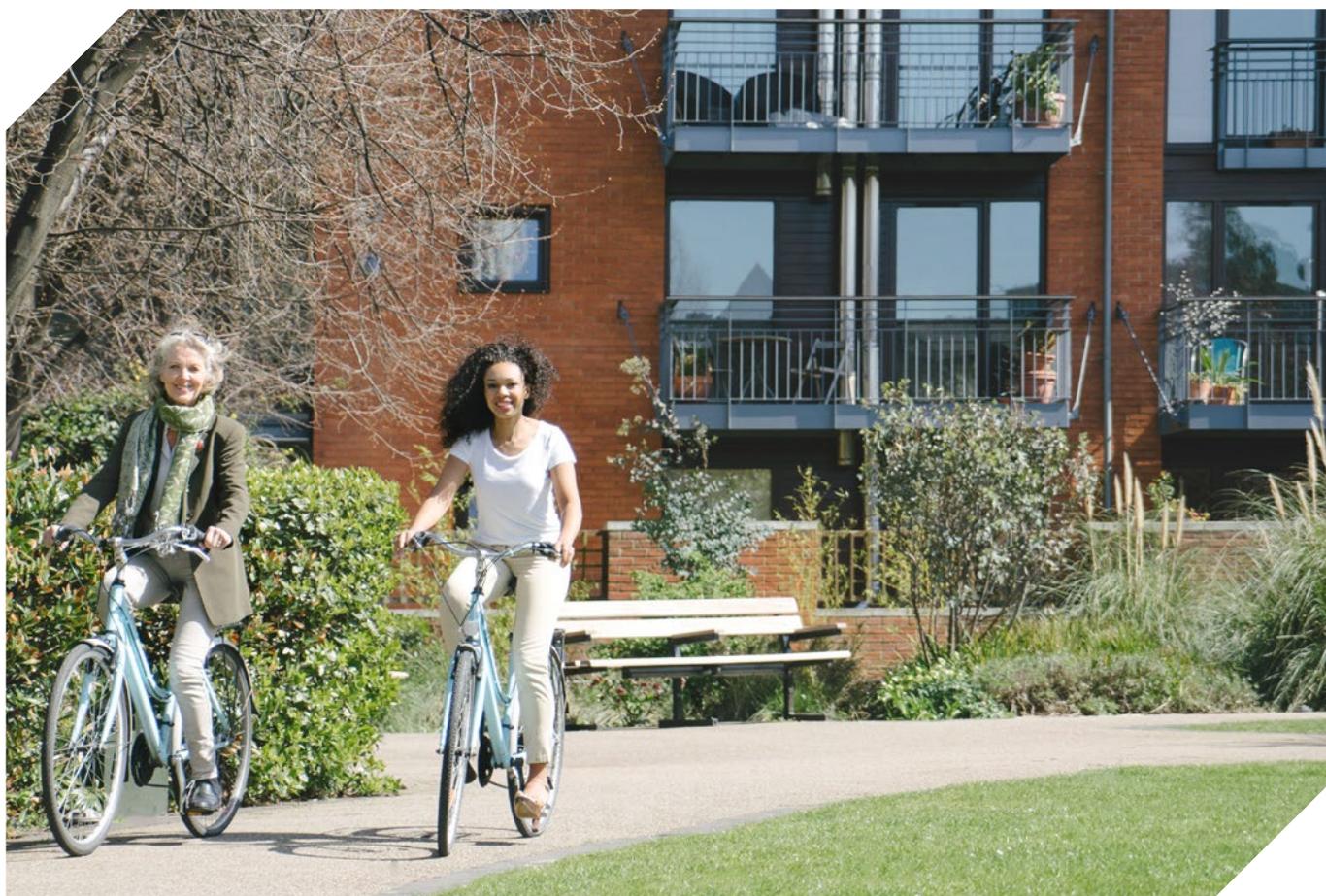
À compter du 17 mars 2020, Logiest a mis en place une organisation de crise permettant à 124 collaborateurs de télétravailler et d'assurer à distance le règlement de toutes les factures sans difficulté. Les équipes de la maîtrise d'ouvrage ont donc pu poursuivre leurs activités de conception et de phase d'étude afin de **garantir aux entreprises l'accès à la commande publique**, malgré les circonstances, par le biais de publications régulières sur notre site internet et sur la plate-forme « marchés-sécurisés.fr » ; les adhérents ont ainsi pu prendre connaissance de l'ensemble des appels d'offres, source d'activité économique future sur le territoire.

En somme, face aux contraintes, **de nouvelles méthodes de travail agiles et efficaces ont émergé**, et auront, pour certaines, vocation à perdurer. En effet, malgré les difficultés rencontrées, et grâce à l'investissement de ses équipes, Logiest aura réussi à atteindre ses objectifs 2020, tirant les enseignements qu'il se doit de cette expérience qui n'est malheureusement pas encore arrivée à son terme.



Satisfaire le client Innover socialement

*Consolider notre labellisation et renforcer
nos missions sociales et sociétales*



Logiest, 1^{er} bailleur lorrain à obtenir la labellisation QUALI HLM en 2018, se trouve en 2020 dans l'année de consolidation du label, validée au cours d'un audit de vérification positionné à 18 mois de l'obtention. **Logiest a réussi avec succès cet audit en pérennisant les actions entreprises et confirmant les engagements pris initialement, malgré le contexte sanitaire défavorable.**

- Le Comité de Pilotage Qualité de Service, avec l'appui des équipes, travaille à toujours augmenter le niveau d'expertise de nos pratiques :
- déploiement de conventions de services adossées à des marchés de prestations de services (nettoyage des communs, suivi et exploitation des chaufferies...)
- mise en place de visites de courtoisie 3 mois après l'entrée des nouveaux clients
- plans d'actions spécifiques sur les sites de "non qualité"
- réflexion sur notre GRC niveau 2 à destination des services et pôles supports (recouvrement, charges, SAV...)

Ces actions et réflexions ont permis en 2020 d'atteindre notre objectif de satisfaction clients (78%), nous laissant espérer des résultats au-delà du seuil de 80% en 2021, grâce à l'implication et l'engouement toujours plus grand de nos équipes de terrain sur le sujet.

Par ailleurs, fortement attaché à sa mission sociale, d'autant plus prégnante dans le contexte de crise sanitaire, **Logiest a su être réactif afin d'épauler ses locataires dans ce moment d'instabilité et d'inquiétude.** Ainsi, les collaborateurs du Pôle Social et des Solidarités se sont rapidement appropriés les conditions de télétravail et ont mené une « veille Séniors », appelant près de 4000 clients séniors sur 2020, afin de s'assurer de leur sécurité, de prévenir les situations d'isolement, et de mettre en œuvre les actions nécessaires le cas échéant.

En parallèle, des actions symboliques de solidarité et d'entraide ont vu le jour, afin d'améliorer le quotidien de nos locataires, via notamment la mise en place de décorations et sapins de Noël dans une vingtaine de halls d'immeubles, la distribution de cadeaux...

Cette année aura ainsi été une année riche en émotion et en enseignement pour nos équipes et pour nos locataires.



Profil des NOUVEAUX ENTRANTS

■ PROFIL DES DEMANDEURS ET NOUVEAUX ENTRANTS 2020*

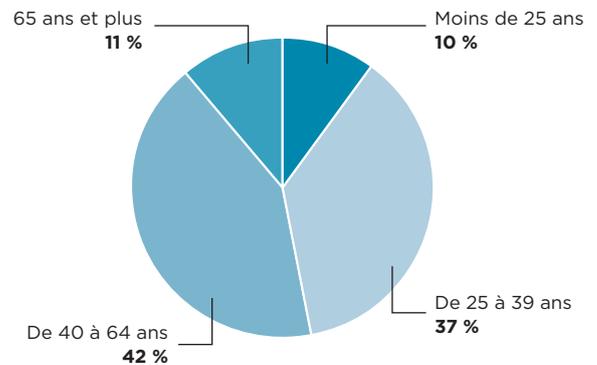
Une action maintenue en faveur du logement des jeunes

En 2020, Logiest maintient son action en faveur du relogement des moins de 40 ans : tandis que la part des moins de 40 ans est à la baisse au niveau des demandeurs de Moselle et Meurthe-et-Moselle (47%), elle demeure à près de 60% parmi les entrants Logiest.

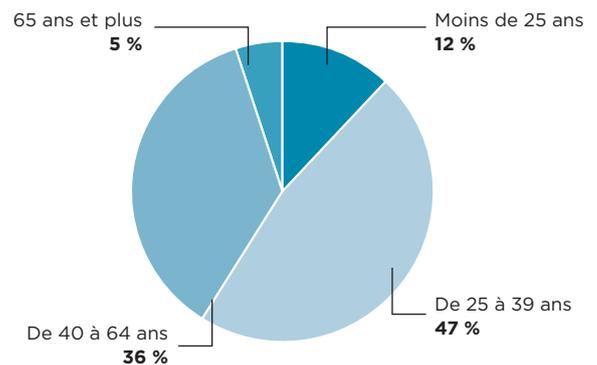
Concernant plus particulièrement les attributions Logiest aux moins de 25 ans, la tendance est identique à celle de l'an passé (12%), cohérente avec la tendance départementale (13%).

Quant aux « séniors » (65 ans et plus), les locations à leur profit reculent d'un point par rapport à 2019. Néanmoins, des entrées dans les lieux sont d'ores et déjà programmées pour l'année à venir grâce à la livraison d'un programme de 22 logements entièrement dédié à ce public.

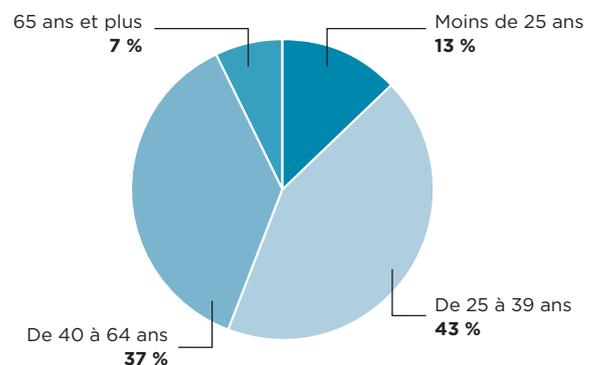
Demandeurs Moselle et Meurthe-et-Moselle



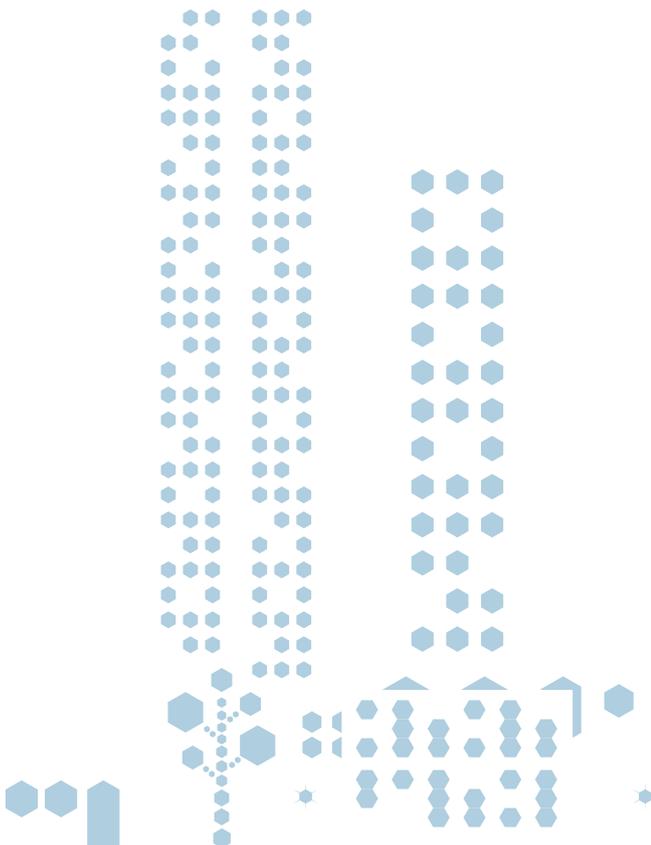
Attributaires entrants Logiest



Attributaires entrants Moselle et Meurthe-et-Moselle



*Sources : données demandeurs chiffres clés DREAL Grand Est
Nouveaux entrants = données attributaires CAL 2020 parc conventionné, hors résidence universitaire de Saint-Avold. Données basées sur l'âge du demandeur principal.



Profil des **NOUVEAUX ENTRANTS**

Une tension de marché accrue concernant l'offre en petits logements

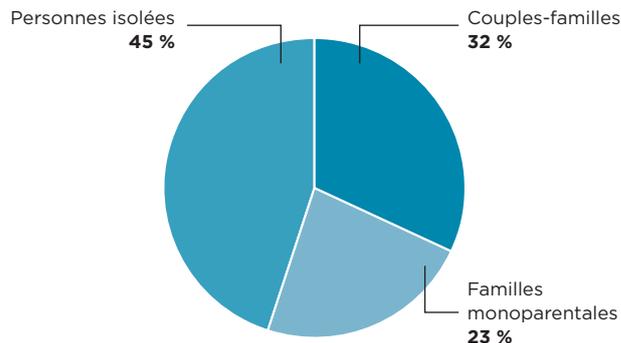
En recul de 3% par rapport à l'an dernier, la part des personnes seules attributaires Logiest, demeure en décalage avec celle des demandeurs de Moselle et Meurthe-et-Moselle : 45% de personnes isolées parmi les demandeurs départementaux contre 33% parmi les attributaires Logiest.

Cette tendance se retrouve au niveau des typologies attribuées : que ce soit à l'échelle de Logiest ou des départements de Moselle et Meurthe-et-Moselle, les petits logements représentent 28% des attributions alors qu'ils représentaient initialement 44% des logements recherchés.

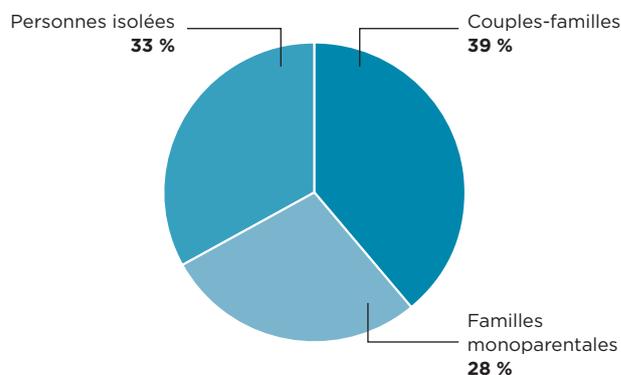
A contrario, bien que la demande de logement porte principalement sur les logements de taille moyenne (50 % des demandes enregistrées à l'échelle des 2 départements), la tension pour les T3/T4 est moins importante. En effet, deux tiers des logements attribués aux entrants 2020 correspondent à des T3 ou T4, et plus des deux tiers des nouveaux contrats ont bénéficié à des couples ou des familles.

Une attention particulière a été accordée aux familles monoparentales, en progrès de + 2 % parmi les entrants Logiest par rapport à 2019. Elles représentent environ 28 % des entrants Logiest alors qu'elles ne sont identifiées qu'à hauteur de 23 % au sein des demandeurs de Moselle et Meurthe-et-Moselle.

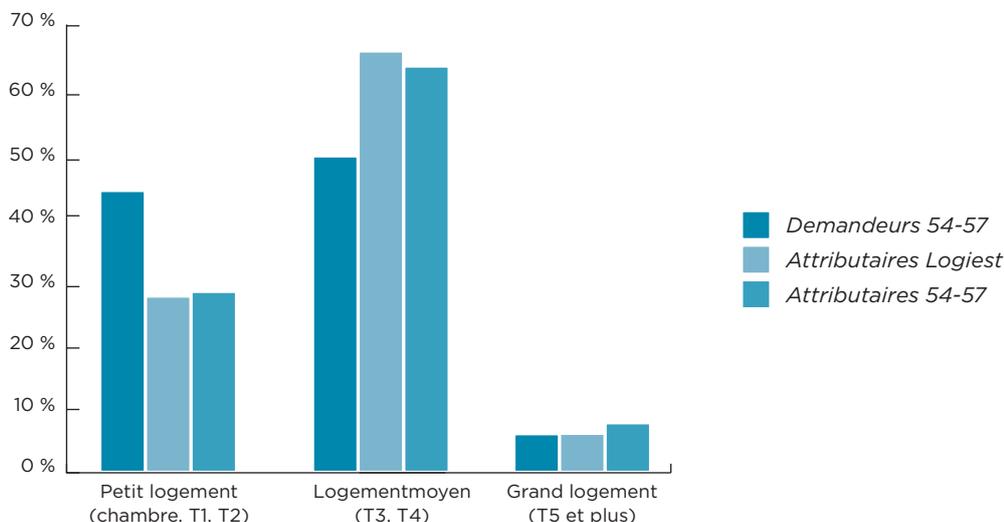
Demandeurs Moselle et Meurthe-et-Moselle



Attributaires entrants Logiest



Types de logements demandés et attribués

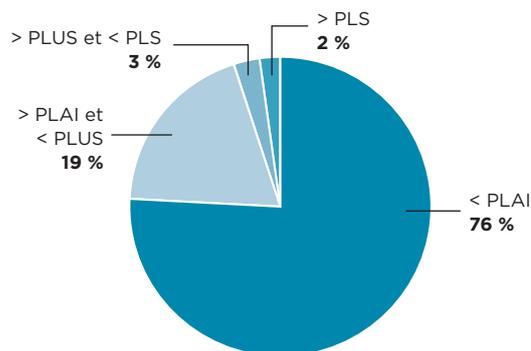


Profil des **NOUVEAUX ENTRANTS**

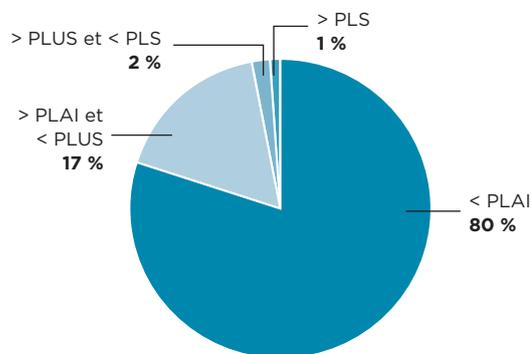
Un accroissement de la part des ménages les plus modestes

En 2020, 80 % des ménages logés par Logiest ont des revenus fiscaux en deçà des plafonds « PLAI ». En augmentation de 3 % par rapport à 2019, cette tendance s'explique d'une part, par l'augmentation du nombre de ménages concernés au niveau des demandeurs et par une action plus accentuée cette année en faveur des familles monoparentales ; d'autre part, par l'attribution d'un plus grand nombre de logements financés en PLAI dans le cadre par exemple des nouveaux programmes, impliquant nécessairement des locations au profit des ménages les plus modestes.

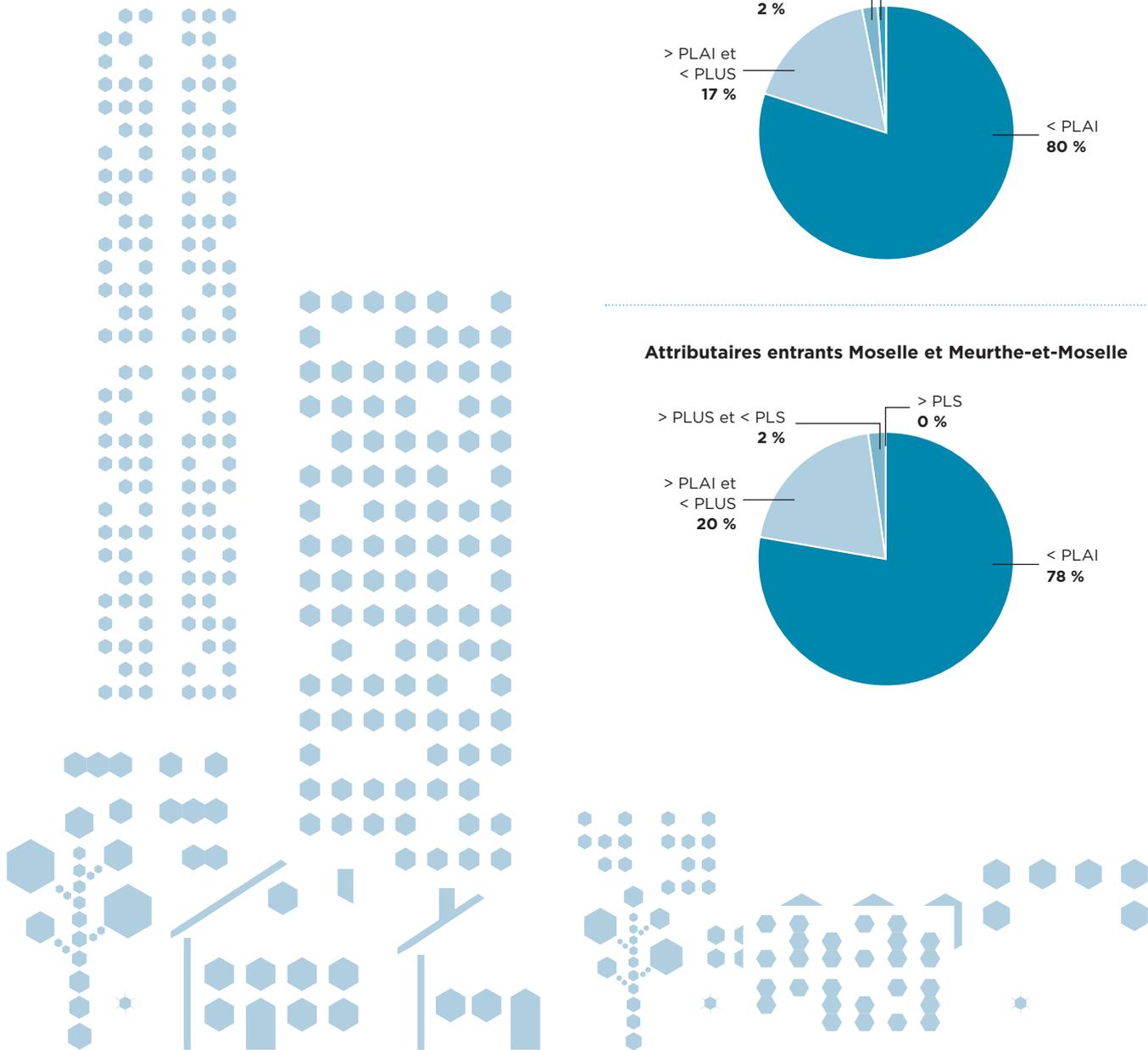
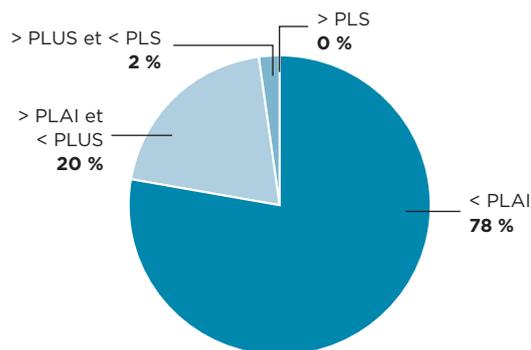
Demandeurs Moselle et Meurthe-et-Moselle



Attributaires entrants Logiest



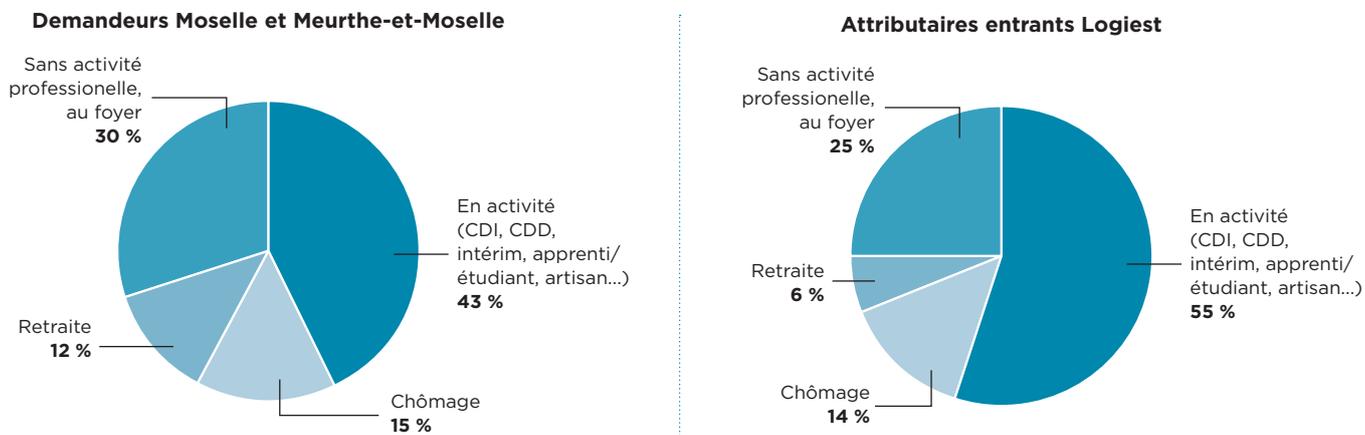
Attributaires entrants Moselle et Meurthe-et-Moselle



Profil des NOUVEAUX ENTRANTS

Une intervention appuyée en faveur des salariés

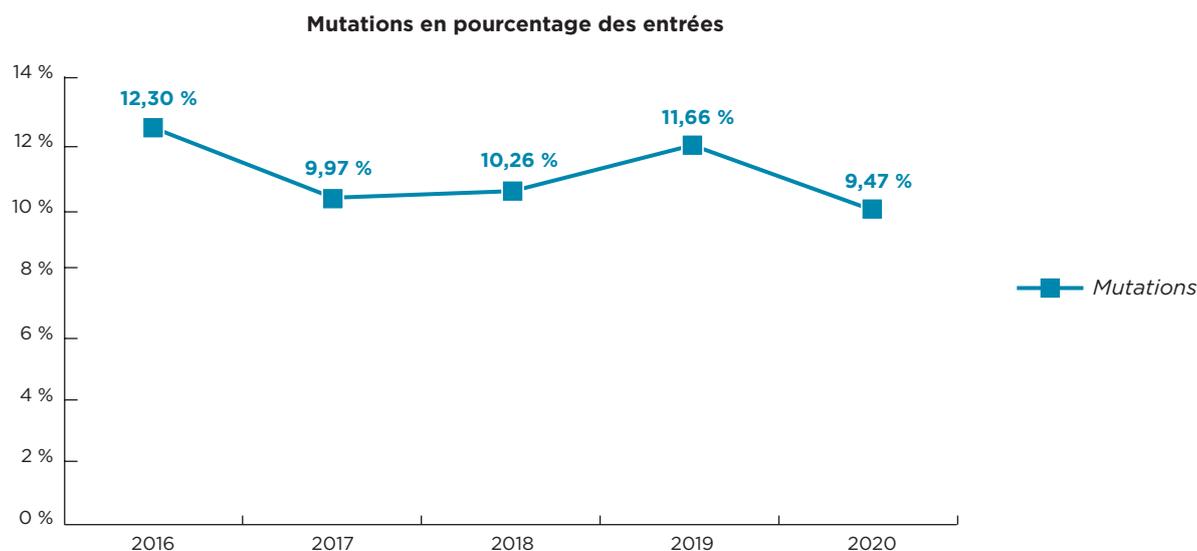
En 2020, Logiest a maintenu son implication en faveur des salariés avec un taux de 55 % de personnes en activité professionnelle parmi les nouveaux entrants, alors qu'ils représentent seulement 43 % des demandeurs à l'échelle départementale.



Une mobilité dans le parc ralentie

Le volume de mutations internes (165) est en recul pour l'année 2020, le plus bas des 5 dernières années ; les mutations représentent néanmoins environ 11 % des sorties de l'année. Cette baisse peut s'expliquer par le ralentissement de l'activité lié aux confinements successifs et à la réduction du temps disponible favorable aux mutations.

Le déploiement de Comités Relogements au sein des agences et de l'Examen de l'Occupation des Logements pour les communes en zone B1 permettront d'organiser et d'accentuer la mobilité au sein du parc.



Mutations en pourcentage des entrées

NB : valeur 2016 = données non consolidées; le patrimoine alsacien n'a pas été pris en compte pour 2018

Attributions de LOGEMENTS

Une intensification de l'activité des Commissions

Les trois Commissions de Metz/Woippy, Saint-Avold/Forbach et Thionville se sont réunies au total 121 fois au cours de l'année 2020 contre 135 fois en 2019. Cet écart s'explique par l'arrêt temporaire des Commissions en début de confinement.

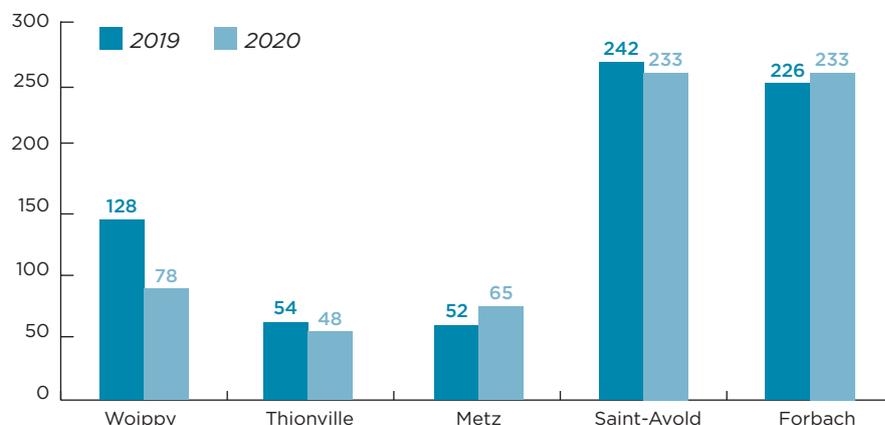
Dès le mois de mai 2020, les Commissions ont repris leur rythme habituel sous forme de visioconférences. Le nombre de situations étudiées en 2020 est en nette hausse (environ 3 400 contre 2 500 en 2019). Ces situations étudiées représentent 2 574 demandes pour 1 708 logements à attribuer (contre 1540 logements en 2019).

VACANCE

Une vacance globale en baisse

Malgré le contexte et l'arrêt de l'activité une partie de l'année, la vacance globale est en baisse de 27 logements entre 2019 et 2020. Un déséquilibre perdure entre le Sillon Mosellan et le secteur de la Moselle Est, où elle est en baisse malgré tout.

Année	Woippy	Thionville	Metz	Saint-Avold	Forbach
2018	242	74	54	234	301
2019	128	54	52	242	226
2020	78	48	65	233	233
% 2020	2,17%	1,07%	1,76%	7,24%	6,40%

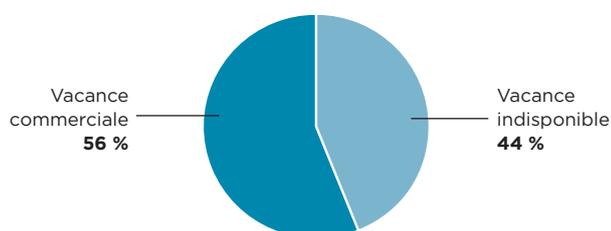


La vacance technique

La baisse de la vacance commerciale est pondérée par l'augmentation de la vacance technique de 18 logements.

En effet, les périodes de confinement n'ont pas été favorables à l'aboutissement des procédures juridiques, des projets de démolition ou encore des traitements des sinistres.

Année	Vacance commerciale	Vacance indisponible	Total
2018	905	476	1381
2019	702	505	1207
2020	657	523	1180
écart	-45	18	-27



Charges LOCATIVES

La régularisation des charges 2019

La régularisation des charges 2019 a été établie début septembre 2020 pour l'ensemble de notre patrimoine, soit 18 581 logements au 31 décembre 2019 (y compris les 33 logements de Cattenom vendus à l'ONV en toute fin d'année).

À cette occasion, Logiest a poursuivi ses efforts de digitalisation de son activité et a mis à disposition de l'ensemble des locataires présents, une version dématérialisée des décomptes de charges 2019, en lieu et place des traditionnels décomptes « papier » (remis néanmoins sur demande du client si nécessaire).

Les décomptes des personnes morales, locations particulières, ANGDM et locataires sortis ont fait l'objet d'un traitement différencié et d'un envoi postal.

Conditions climatiques (données Météo France)

Degrés Jours Unifiés	
ANNEE CIVILE	MOSELLE
2015	2 449,05
2016	2 671,90
2017	2 582,15
2018	2 373,15
2019	2 449,10
	+ 3,2 %

Pour un lieu donné, le « Degré Jour » est une valeur qui représente l'écart entre la moyenne des températures maximales et minimales d'une journée donnée, et un seuil de température préétabli, soit 18 °C concernant les Degrés Jours Unifiés.

Les valeurs indiquées sont celles de la station météo de Metz Frescaty pour la période de chauffe de l'année concernée.

En 2019, le chauffage collectif a fonctionné du 1^{er} janvier au 21 mai puis du 25 septembre au 31 décembre, soit 239 jours.

Les valeurs enregistrées pour 2019 sont légèrement supérieures à celles de 2018 (+ 3,2 %).

Les répartiteurs de frais de chauffage

- En 2018 : 2 885 logements étaient équipés de répartiteurs de frais de chauffage.
- En 2019 : 2 162 logements supplémentaires ont été équipés de ces appareils.

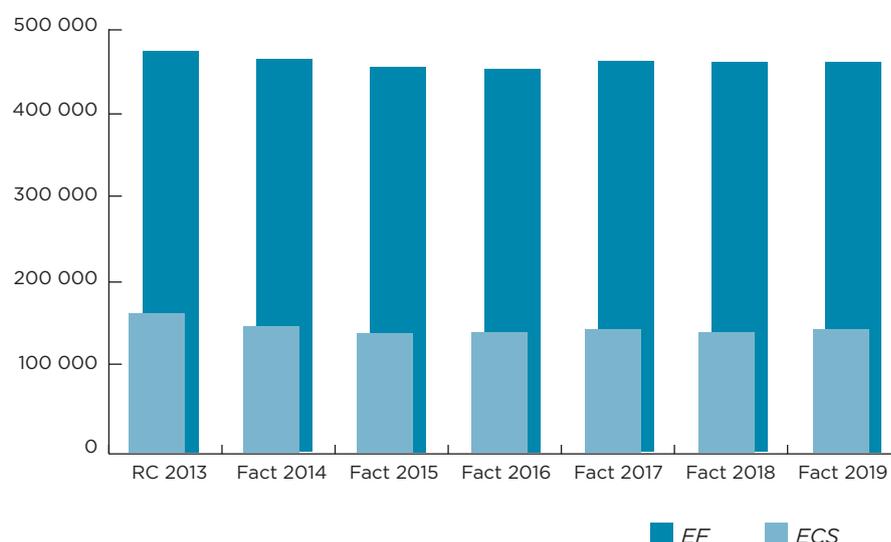
Désormais, pour un peu plus de 5 000 logements, et conformément à la réglementation en matière de répartition des dépenses de chauffage, nos clients peuvent agir sur leur consommation de chauffage.

En effet, pour les logements concernés, 70 % de la facture de chauffage est répartie au prorata de la consommation individuelle, les 30 % restant étant calculés au prorata de la surface de chacun des logements.

Consommations d'eau des locataires

Depuis la mise en place, en 2014, de la facturation mensuelle réelle, les consommations individuelles d'eau de nos locataires sont inférieures d'environ 15 % aux moyennes nationales. Une légère hausse (+ 2,5 %) est cependant constatée au niveau de l'eau chaude en 2019.

Pour rester sur un périmètre constant, les chiffres présentés ci-dessus sont issus d'une sélection de plus de 7 000 logements identiques depuis 2014. En 2019, ce système a été étendu aux immeubles ex-NEOLIA-LORRAINE.



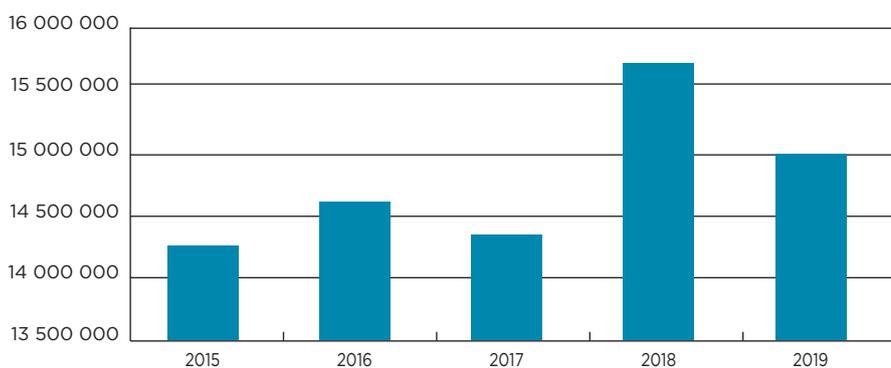
Charges **LOCATIVES**

Les principaux équipements des logements couverts par des contrats d'entretien

- 17 837 logements sous contrats Multiservice
- 2 338 Chauffe-Eau électriques
- 9 385 Chaudières Individuelles Gaz
- 10 158 logements équipés d'une Ventilation Mécanique Sanitaire

Montant des charges récupérables

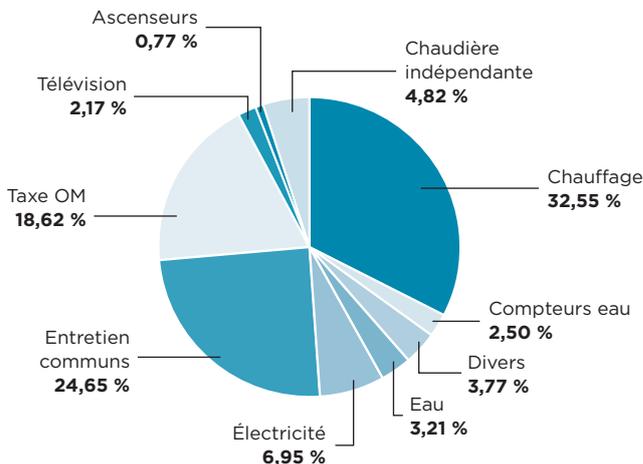
Le montant global des charges récupérables, pour l'année 2019, s'élève à un peu plus de 15 M€.



Ce montant est inférieur à celui de 2018 mais la comparaison est délicate en raison notamment des variations de patrimoine (nouveaux programmes, démolitions, ventes...) et du différé de traitement des charges de copropriétés issues de la vente HLM.

Répartition des dépenses de charges 2019

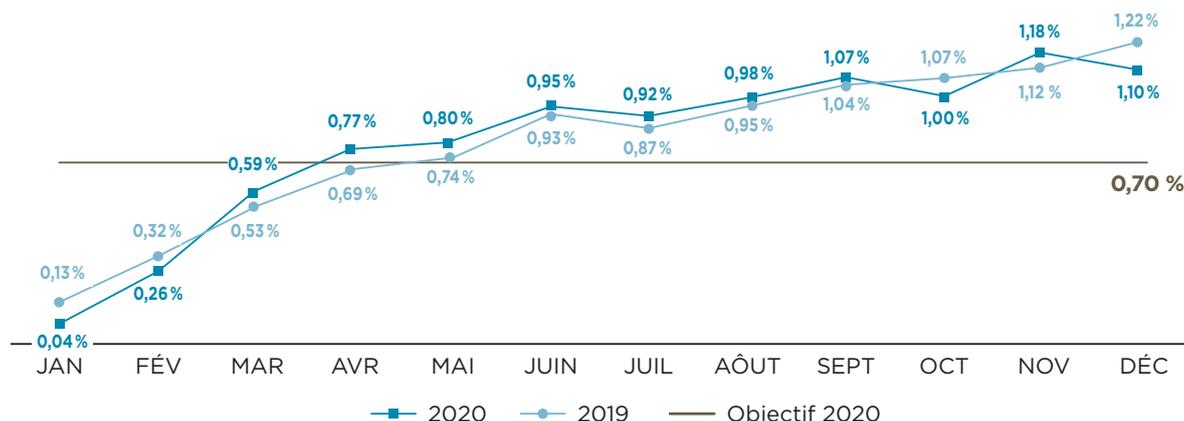
Faisant suite à une année de régularisation 2018 fortement impactée par d'importants changements de patrimoine, d'organisation et de logiciel, Logiest poursuit en 2019 l'optimisation de sa gestion des dépenses récupérables, et développe la qualité du service rendu auprès de ses clients au travers notamment de la dématérialisation des décomptes de régularisation.



Recouvrement et CONTENTIEUX

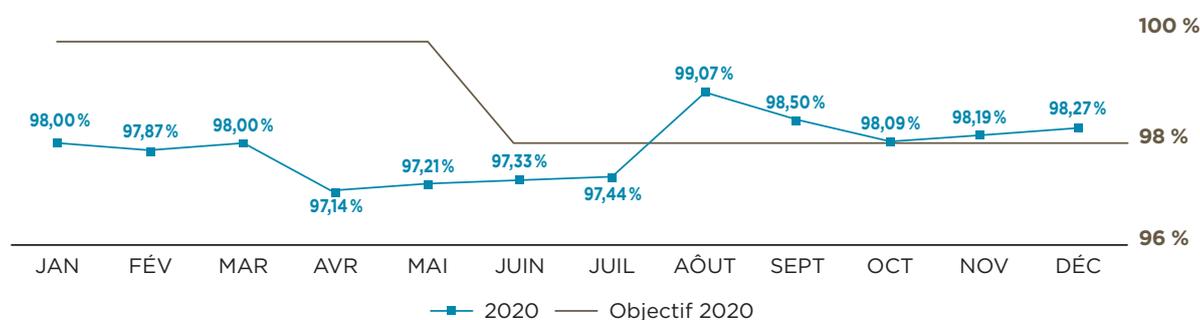
■ LES IMPAYÉS LOCATIFS

Variation des impayés en pourcentage du quittancement sur 12 mois glissants



Le taux de variation des impayés en pourcentage du quittancement évolue à 1,10 % ; en baisse par rapport à 2019. Le taux de recouvrement sur 12 mois apparaît en décembre 2020 à 98,27 %.

Taux de recouvrement mensuel sur 12 mois glissants



Au stade précontentieux, les impayés des locataires présents représentent un taux moyen de 1,54 % contre 1,62 % en 2019.

Le taux moyen des impayés des locataires présents, en procédure contentieuse, est de 2,94 % contre 2,76 % en 2019.

Pour les locataires sortis en règlement amiable, le taux moyen est de 1,04 % contre 1,06 % en 2019 et pour les locataires en contentieux sortis de 2,91 % contre 2,62 % en 2019.

Recouvrement et **CONTENTIEUX**

■ **NOMBRE DE DOSSIERS TRANSFÉRÉS EN « CONTENTIEUX LOCATAIRES PRÉSENTS »**

Le nombre de dossiers transférés par agence a baissé de 15 % par rapport à 2019 ; seule l'agence de Forbach accuse une augmentation de 38 % par rapport à l'année précédente.

En parallèle, le volume d'impayés transféré d'un domaine à l'autre baisse également pour toutes les agences (- 8 %), sauf pour l'agence de Woippy avec + 79 %.

Enfin la dette moyenne par dossier transféré continue à augmenter puisqu'elle est aujourd'hui de 2 697 € contre 2 514 € en 2019.

Nombre de dossiers transférés du domaine précontentieux au contentieux

Agences	2019	2020	Variation en %
WOIPPY	42	58	38
METZ	65	47	-28
THIONVILLE	71	59	-17
SAINT-AVOLD	49	39	-20
FORBACH	52	35	-33
TOTAL PRESENTS	279	238	-15

Volume d'impayés (en K€) transférés du précontentieux au contentieux par agence (hors surendettement et sortis)

Agences	2019	2020	Variation en %
WOIPPY	90 959	163 244	79
METZ	209 451	145 630	-30
THIONVILLE	181 234	182 506	1
SAINT-AVOLD	124 987	76 830	-39
FORBACH	94 802	73 832	-22
TOTAL PRESENTS	701 433	642 042	-8

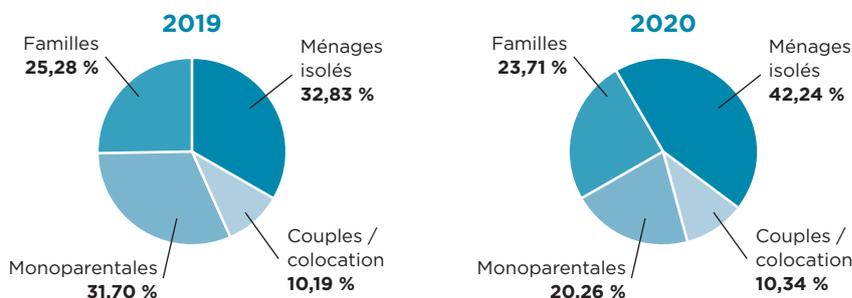
■ **PROFIL DES MÉNAGES PASSÉS**

EN CONTENTIEUX EN 2020

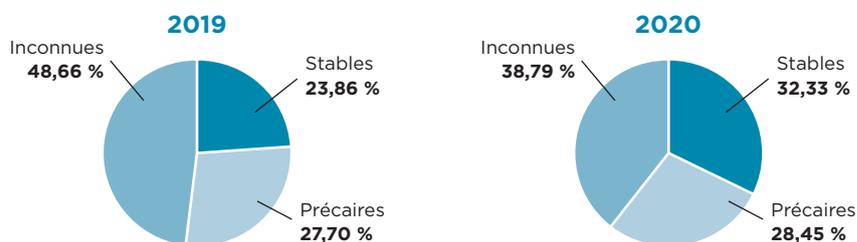
La tendance déjà constatée depuis 2019 se confirme et augmente de façon importante puisqu'en 2020 ce sont à nouveau les ménages isolés qui représentent la catégorie la plus importante des dossiers passés au contentieux avec 42,24 %. En revanche, les familles monoparentales sont moins présentes qu'en 2019 puisqu'elles ne représentent plus que 20,26 % des dossiers.

S'agissant de la nature des ressources de ces foyers, plus de 38 % des familles ont des ressources inconnues au moment du passage du dossier en contentieux, contre 48 % en 2019. Cette amélioration facilite le traitement social de l'impayé.

Répartition en % des types de ménages passés au contentieux



Répartition en % par types de ressources par ménage



De fait, la proportion de ménages ayant des ressources stabilisées telles qu'un salaire augmente de 8,5 points par rapport à 2019, et la proportion de ménages ayant des revenus précaires augmente très légèrement (+ 0,3 point).

À préciser également que, pour l'ensemble de la société, 23 % des familles passées au contentieux sont entrées dans les lieux depuis moins de 2 ans, soit une baisse de 7 points par rapport à 2019.

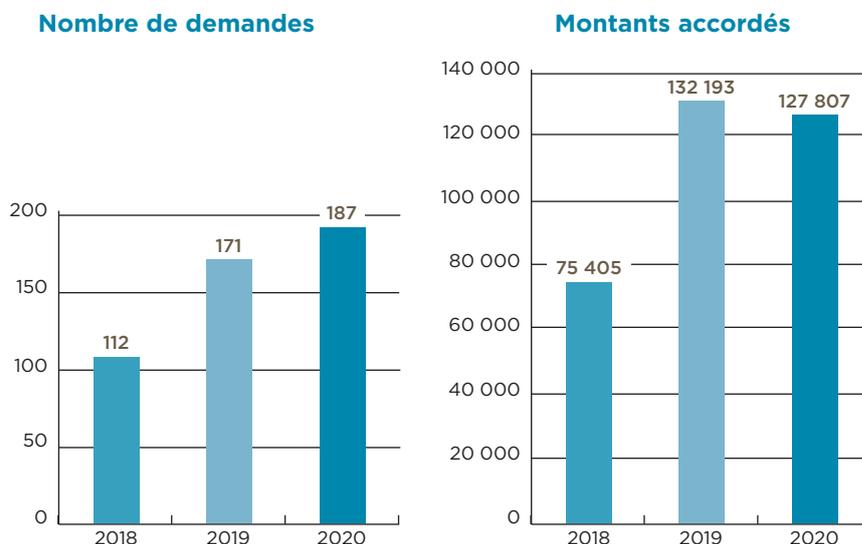
■ AIDES FSL IMPAYÉS DANS LE CADRE DU MAINTIEN DANS LES LIEUX ET AIDES ALS

Fonds de Solidarité Logement - FSL

La tendance déjà constatée en 2019 s'accroît en 2020 puisque le Service Recouvrement a sollicité de nombreuses fois le Fonds de Solidarité Logement dans le cadre d'une demande de subvention pour maintien dans les lieux ou d'un apurement/relogement.

Ainsi, en 2020, 187 dossiers ont été soumis à la Commission FSL ; le montant de subventions accordées est de 127 807 € sachant que nous sommes dans l'attente de décision pour encore 32 dossiers.

Subventions FSL



Aides Action Logement Services - ALS

Dans une volonté partagée de soutenir les ménages durant la crise, Logiest s'est rapproché d'Action Logement Services afin de connaître les aides proposées par leurs services, en l'occurrence :

- des prêts pour salariés en difficultés,
- des aides financières ou subventions.

Les familles salariées rencontrant des difficultés de paiement ont ainsi été encouragées à contacter ALS afin de vérifier si elles étaient éligibles à l'une ou l'autre des aides proposées.

Ainsi, en 2020, 26 familles ont été orientées vers ALS pour obtenir, soit une aide de 150 €, soit un prêt ou une subvention.

■ EXPULSIONS

Concernant les expulsions, nous avons obtenu 29 concours de la force publique, soit une baisse de 31 % par rapport à 2019 :

- 19 familles ont été expulsées
- 6 familles ont quitté les lieux avant l'exécution du concours
- 3 familles ont bénéficié d'un sursis à expulsion de 6 mois.

Les expulsions ont été les plus nombreuses pour les agences de Forbach et de Woippy, avec 10 familles expulsées. La dette moyenne au moment de l'expulsion a augmenté et passe à 12 742 €.

Il convient de préciser que la période hivernale, compte tenu du contexte sanitaire, a été considérablement élargie (de mars 2020 au 10 juillet 2020) et que les autorisations d'expulser ont toutes eu lieu entre juillet et octobre 2020, ceci expliquant la faiblesse du nombre d'expulsions.

	Nb de CFP obtenus	CFP exécutés			Familles ayant soldé		Familles parties avant exécution CPF		
		Nb	Dette à l'expulsion	Dette moyenne	Nb	Total réglé	Nb	Dette à la sortie	Dette moyenne
2019	42	31	321 808,76	10 380,93	2	6 291,43	8	59 909,44	7 488,68
2020	29	19	242 106,26	12 742,43	0	0,00	6	53 782,44	8 963,74

Recouvrement et **CONTENTIEUX**

■ **LES IMPAYÉS DES LOCATAIRES SORTIS**

Le nombre de ménages partis en impayés locatifs continue de baisser en 2020 puisque 445 familles ont quitté les lieux contre 545 en 2019 (en lien avec le taux de rotation).

Suite à cette forte baisse de familles sortantes en impayés, le volume d'impayé global est moins important qu'en 2019 (1 168 k€ en 2020 contre 1 377 k€ en 2019).

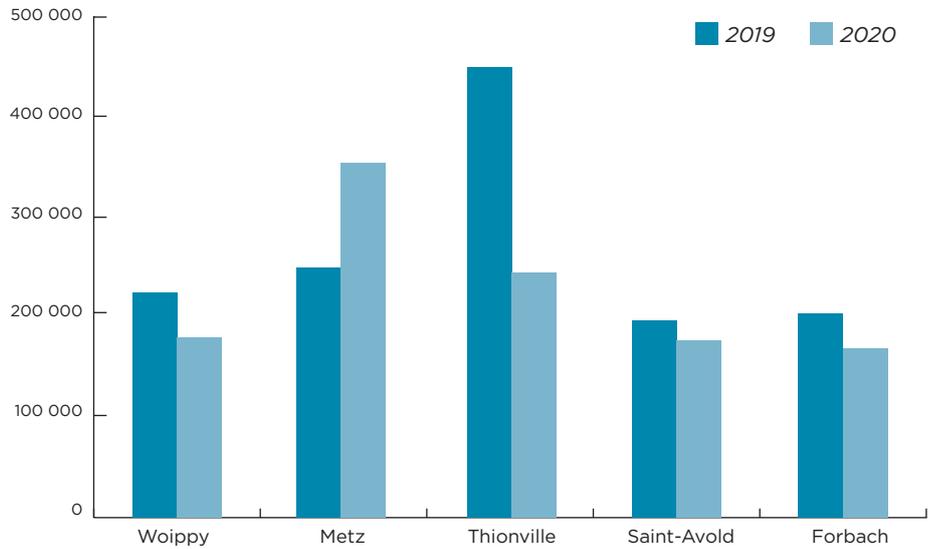
La dette moyenne par foyer partant est de 2 626 € en 2020 contre 2 525 € en 2019 (loyers impayés + réparations locatives)

La proportion sur cet exercice reste sensiblement identique à l'an passé.

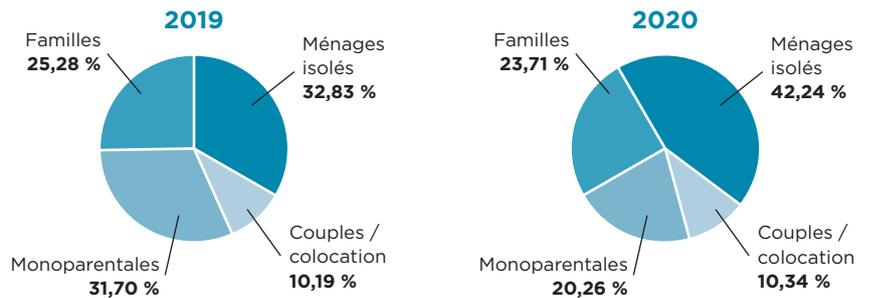
Les impayés des locataires sortis s'établissent en moyenne à 1,04 % pour le précontentieux (Pré ctx) et 2,91 % pour le contentieux (Ctx).

Le recouvrement de ces impayés est pour l'essentiel externalisé. En effet, constatant que les débiteurs partent de plus en plus souvent sans laisser d'adresse, sont de plus en plus difficiles à relocaliser et de moins en moins souvent solvables, Logiest a choisi de confier la gestion de ces dossiers à des prestataires extérieurs spécialisés pour une durée de 6 mois dès le départ des lieux.

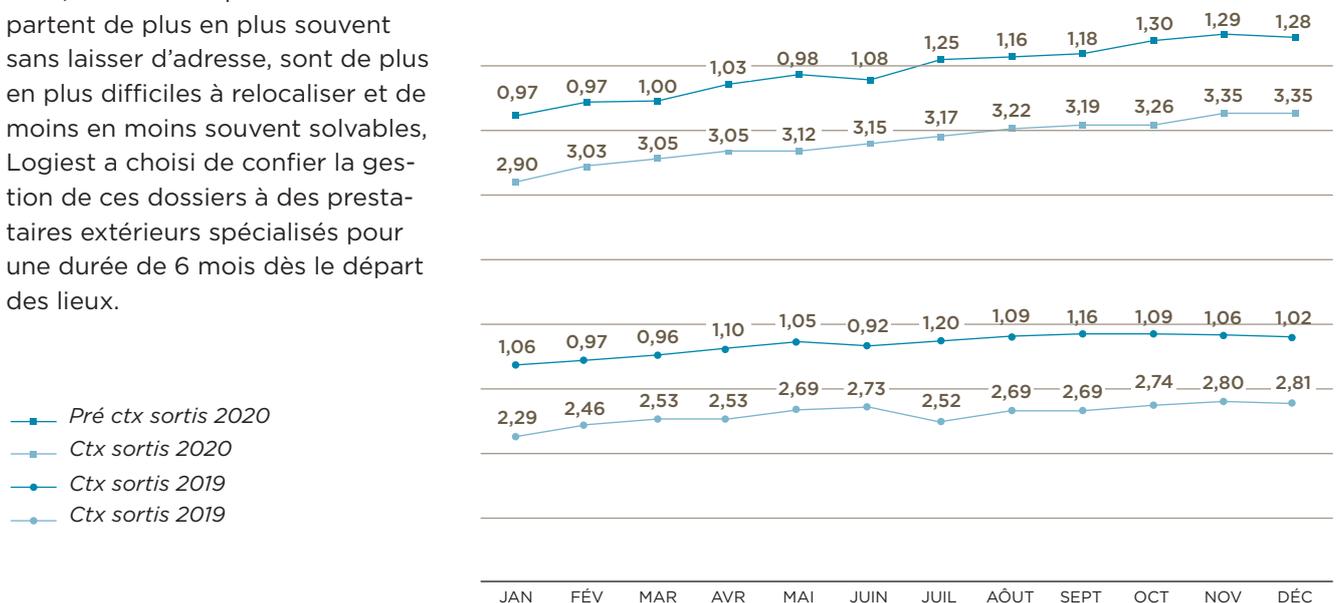
Volume d'impayés à la sortie par agence



Ratio en % réparations locatives et impayés (en %)



Stock d'impayés sortis en % du quittancement sur 12 mois glissants (comparaison avec n-1)



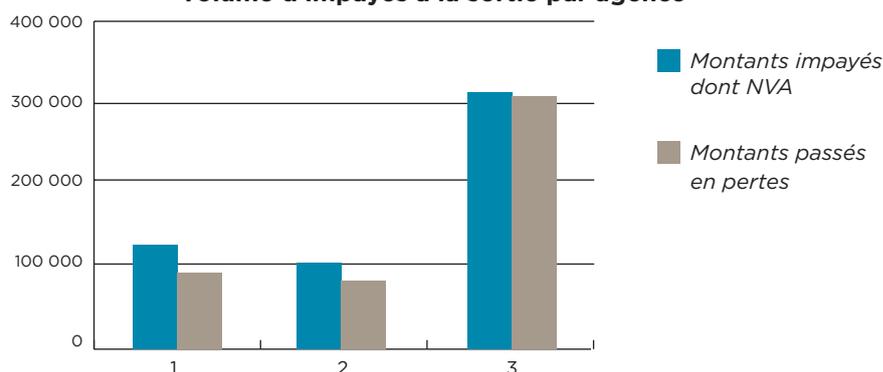
■ COMMISSIONS DE PASSAGE EN PERTE 2020

Ces commissions ont pour but d'examiner les dossiers de locataires (sortis pour la plupart) et dont la situation a été déclarée irrémédiablement compromise par des sociétés de recouvrement ou par des huissiers de justice.

- 3 commissions de passage en perte ont eu lieu, les 28 mai 2020, 7 septembre 2020 et 11 décembre 2020.
- 92 dossiers ont été examinés pour un montant d'impayés (NVA incluses) de 545 k€.
- 482 k€ ont été passés en perte.

Commissions	Dossiers présentés	Montants impayés (dont NVA)	Montants passés en perte
28-mai-20	26	121 590,29	95 185,92
07-sept-20	29	108 706,58	73 704,48
11-déc-20	37	314 707,73	313 959,89
	92	545 004,60	482 850,29

Volume d'impayés à la sortie par agence

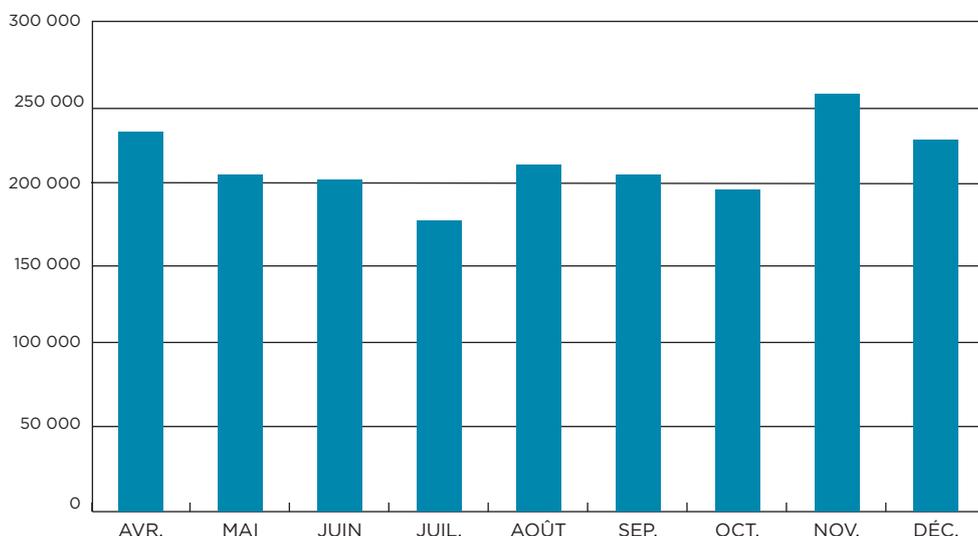


■ MISE EN PLACE D'UN MODE DE RÈGLEMENT SUPPLÉMENTAIRE

Depuis le 31 mars 2020 un nouveau mode de paiement a été mis en place : MONETICO. Les locataires, présents et sortis, peuvent ainsi régler par téléphone, au moyen de leur carte bancaire, auprès des collaborateurs du Pôle Recouvrement.

Du 31 mars 2020 au 31 décembre 2020, 1 930 k€ ont été encaissés via l'outil MONETICO.

Volumes encaissés



■ CONTENTIEUX DIVERS

Dossiers de contentieux locatifs

Pour 2020, 14 dossiers en contentieux locatifs divers sont en stock, dont les dossiers ayant fait l'objet d'un passage en Commission Départementale de Conciliation.

Il est constaté une très forte baisse du nombre de dossiers en Commission Départementale de Conciliation suite à la suspension de toutes les commissions depuis avril 2020 en lien avec la crise sanitaire. Ainsi en 2020, 2 commissions se sont réunies (au cours du 1er trimestre 2020) contre 13 commissions en 2019.

Par ailleurs, aucun locataire n'a assigné Logiest en 2020 ; contre 8 familles en 2019.

La provision financière au 31 décembre 2020 est de 20 k€, contre 23 k€ au 31 décembre 2019.

Dossiers de succession vacante

Le nombre de dossiers en gestion a augmenté de 18 % par rapport à l'année précédente :

- 50 dossiers suivis en 2019 dont 40 toujours en cours de gestion
- 61 dossiers suivis en 2020 dont 52 toujours en cours de gestion

L'impact du Covid et de la mortalité des plus âgés expliquent en partie cette hausse.



Gestion SOCIALE

Depuis septembre 2020, Logiest a repensé une nouvelle organisation de son Pôle Social et des Solidarités afin d'adapter au mieux son activité aux nouveaux besoins des Clients et des Collectivités partenaires.

Les Conseillères Sociales

Au nombre de cinq, à raison d'une par agence, les Conseillères Sociales sont désormais entièrement dédiées à l'accompagnement des publics fragilisés :

- lors de leur accès au logement,
- lors du maintien dans le logement, suite à des difficultés rencontrées dans leur parcours de vie.

Elles apportent au Service Recouvrement un soutien dans la prévention des impayés et la lutte contre les expulsions, en menant un accompagnement social à long terme en cette période difficile pour tous.

Les Chargées de Développement et d'Accompagnement Social

Au nombre de trois, couvrant les territoires de la Moselle Est, du bassin Messin et du bassin Thionvillois, les Chargées de Développement et d'Accompagnement Social ont pour missions :

- l'accompagnement social des publics fortement fragilisés dont les conditions d'habitat représentent un danger pour eux ou pour autrui,
- la réalisation de diagnostics sociaux à différentes échelles (afin de définir des projets de développement immobilier en adéquation avec les besoins des territoires, des analyses sont réalisées, croisant à la fois des données relatives à l'occupation sociale, les services présents et les besoins en logements sociaux),
- les plans de relogements lors des opérations de démolition.

Le Chargé de Mission Action Sociale

Agissant en qualité de Référent des bailleurs sociaux de la Moselle, il participe aux commissions de médiation et coordonne le relogement des publics reconnus comme étant prioritaires et urgents par les services de l'Etat lors des commissions techniques inter bailleurs. Informé de tous les nouveaux dispositifs mis en place dans le cadre du logement d'abord ou de l'hébergement d'urgence, il favorise l'implication de Logiest dans les actions de terrain, et de fait, l'atteinte des objectifs fixés par la DDCCS - Direction Départementale de la Cohésion sociale.

■ CHIFFRES CLÉS

Accompagnement des publics les plus fragiles

- **490 évaluations sociales ont été réalisées**, soit 490 ménages rencontrés afin d'étudier leur demande de logement et de leur proposer le bien le mieux adapté à leur situation. 324 ménages, soit 66%, étaient issus des publics éligibles au contingent préfectoral.
- **225 interventions sociales ont été réalisées** auprès de nos clients :
 - **64% dans le cadre des impayés**
 - **13% dans le cadre de demandes de mutation**
 - **11% dans le cadre de troubles d'occupation dans le logement ou de situations de marginalisation**
 - **11% pour d'autres motifs (troubles de voisinage, ...)**
- **11 ménages ont fait l'objet d'une analyse sociale** suite à une demande d'aménagement de leur logement, en lien avec le service Adaptation, et 6 aménagements ont été réalisés (soit 55%).
- Enfin, **261 demandes d'aides à l'accès au logement et au maintien** ont été rédigées et envoyées au Fonds de Solidarité Logement (FSL), et 85 fiches bailleurs transmises.

■ RELOGEMENTS DES PUBLICS EN SITUATION PRÉCAIRE

Convention préfectorale pour le logement des ménages prioritaires en Moselle

L'objectif préfectoral assigné à Logiest en 2020 s'élève à 353 relogements.

- **373 attributions ont été prononcées pour les ménages prioritaires** dont 358 sont comptabilisés au titre du Contingent Préfectoral, soit un objectif atteint à 101 %.
 - 17 recours DALO ont été pris en charge dont 7 attributions.
 - 38 protocoles Borloo ont été signés et seront intégrés au résultat.
- **212 logements ont été loués au titre de la sous-location**, avec un tissu partenarial qui se développe, notamment en Meurthe et Moselle, permettant d'atteindre le nombre de 25 structures partenaires.
- **229 relogements ont été réalisés au profit de ménages sortant d'hébergement**, répondant également à une forte attente des services de l'Etat.

Globalement, **59 % des attributions sont localisées hors QPV.**

Trois opérations spécifiques ont été menées :

- 17 attributions au titre de l'hébergement d'urgence dans le parc social afin de répondre à la contrainte de désengorgement des hôtels sociaux et à la restructuration de certaines résidences sociales.
- 2 ménages relogés dans le cadre de l'opération de relogement « Bidonville de Metz Borny ».
- 3 ménages relogés dans le cadre de l'opération de relogement « Copropriété Les Dahlias Forbach »

Convention préfectorale pour le logement des ménages prioritaires en Meurthe-et-Moselle

Une nouvelle convention cadre 2019-2021, portant sur la mobilisation du contingent réservé par l'Etat pour le logement des personnes prioritaires en Meurthe et Moselle, a été signée le 27 mai 2019. L'objectif de relogements assigné à Logiest pour l'année 2020 est de 26 logements.

En 2020, **28 ménages éligibles au Contingent Préfectoral 54 ont été relogés dans notre parc**, ce qui représente plus de 100 % de l'objectif fixé.

Convention avec les associations dans le cadre du dispositif du « Logement d'abord »

- Dispositif « D'Abord Toit » : 3 attributions ont été prononcées pour des publics présentant des parcours de vie chaotiques et d'errance suivis par l'AIEM.
- Convention avec le CHR de Jury : 1 ménage a été relogé dans le cadre de cette convention.
- Dispositif d'habitat inclusif avec le CMSEA « Le Haut Soret » : 6 ménages ont été relogés dans le cadre de ce dispositif.



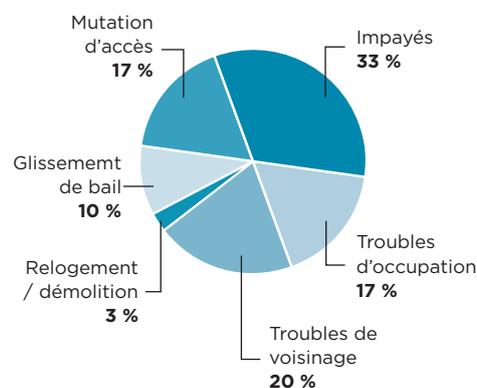
■ COMMISSION D'ACTION SOCIALE (CAS)

Instance interne pluridisciplinaire, la Commission d'Action Sociale réunit une fois par mois les référents recouvrement, sécurité, locatif et social, afin d'étudier ensemble les solutions les plus adaptées à des situations complexes, en confrontant la vision de chaque service.

La Commission d'Action Sociale s'est réunie à 11 reprises et a étudié 27 dossiers pour les motifs suivants :

- impayés locatifs : 10
- demandes de logement ou mutation : 5
- troubles de voisinage : 6
- troubles d'occupation : 5
- glissements de bail : 3
- relogement suite à démolition : 1

À ce jour, 37% des dossiers examinés sont clôturés suite aux propositions collégiales apportées.



■ OPÉRATIONS DE RELOGEMENTS INTERNALISÉES OU NON

(en lien avec les agences et la direction du développement et de la maîtrise d'ouvrage)

HOMBOURG-HAUT « Le Ruisseau »

MOUS (Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale) confiée à AMLI (Association pour l'Accompagnement, le Mieux-être et le Logement des personnes Isolées) : le relogement de 15 ménages a été entrepris ; au 31 décembre 2020, seul 1 ménage est encore présent.

BORNY

Démolition des entrées 27-29 boulevard d'Alsace : 22 relogements internalisés ont été entrepris ; au 31 décembre 2020, 50 % des ménages étaient relogés. La complexité de cette opération réside dans le fait que les locataires souhaitent majoritairement rester sur le quartier de Borny, et 4 d'entre eux sont en attente de T5.



Lien SOCIAL

Comme chaque année, de nombreuses actions sont menées au sein des quartiers afin de créer du lien social, d'encourager au respect de l'environnement et de favoriser le mieux vivre ensemble.

■ ATELIERS JEUNES

Sur l'ensemble du parc Logiest, **6 Ateliers Jeunes** ont été réalisés en 2020, pour un budget de 15 k€. Au total, ce sont **55 jeunes qui se sont investis pour améliorer le cadre de vie des habitants.**

Confection de maisons à oiseaux, ça chante à LA GRANGE AUX BOIS !

Un chantier, des oiseaux et des insectes.

6 jeunes adolescents de la Grange aux Bois se sont investis aux côtés de l'APGIS pour participer au projet écolo organisé dans le cadre des Ateliers Jeunes financés par la ville, la DDCS et Logiest.

Sensibilisé à la faune et à la flore urbaine, le groupe a construit et installé 20 nichoirs pour oiseaux et 10 hôtels à insectes dans les arbres pour le plus grand plaisir des habitants.



Des meubles de jardin à COCHEREN pour se détendre sur la place de la Mairie

Un groupe de 4 garçons et 3 filles ont participé durant les vacances de Février à un Atelier Jeunes encadré par le Centre Social de Cocheren, antenne de L'ASBH de Freyming Merlebach.

Ils ont ainsi participé à la réalisation d'une aire de pique nique, située Place de la Mairie à Cocheren.

En contre partie du travail fourni, ces jeunes recevront une bourse pour financer un court séjour sportif d'hiver à Puy-Saint-André (proche de Briançon).



Lien SOCIAL



Des entrées personnalisées à YUTZ

5 collégiens ont été choisis pour participer à l'Atelier Jeunes porté par le centre social Ô COULEURS DU MONDE de Yutz.

Chacun est en charge de la réalisation d'une plaque d'immeuble en béton cellulaire, une œuvre d'art qui sera bientôt posée sur nos entrées d'immeuble rue de Provence à Yutz.



Vive la récup à FAMECK ! Réalisation d'un Totem à base d'aspirateurs

En collaboration avec l'AISF, 14 jeunes âgés de 14 à 18 ans ont créé un totem de 3 mètres de hauteur à base de matériaux recyclés afin de leur donner une deuxième vie et de sensibiliser les habitants au tri sélectif.

La sculpture a été installée sur le quartier Rémelange en haut de l'avenue Jean Mermoz. Elle a été surélevée par un socle où a été apposée une plaque retraçant le nom des jeunes participants et partenaires.

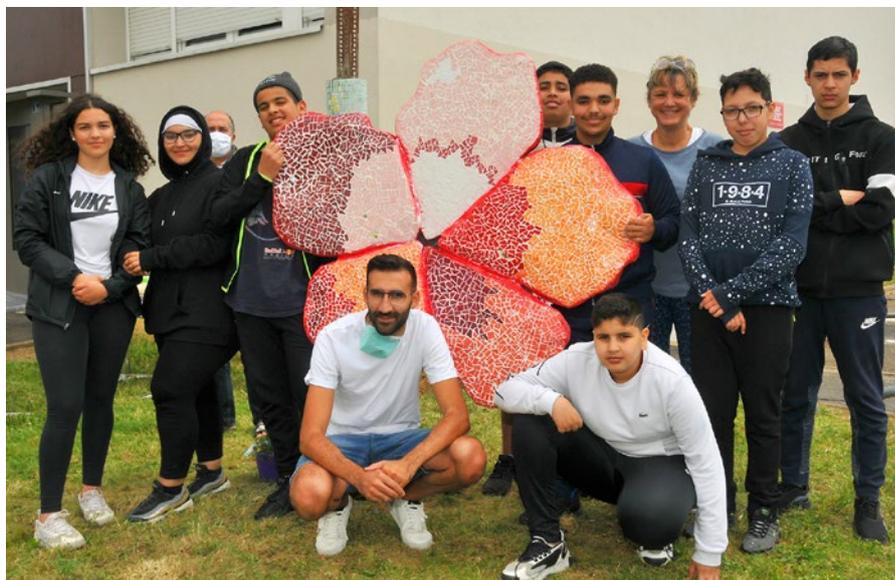
Son originalité ne passe pas inaperçue et agrmente toutes les discussions !

Une fleur géante pour embellir la rue des Dahlias à UCKANGE

Pendant cinq jours, huit jeunes adolescents se sont impliqués dans ce projet de création d'une fleur géante, encadré par une artiste et le Centre social Le Creuset.

Le dernier jour, les jeunes ont convié les habitants de la rue des Dahlias à assister à la pose de leur sculpture à hauteur de l'entrée 6.

Un parterre de fleurs viendra ceinturer le totem.



Lien SOCIAL

■ CHANTIERS EDUCATIFS

En 2020, **4 chantiers éducatifs** ont eu lieu sur l'ensemble du patrimoine de Logiest. Au total **26 jeunes adultes âgés de 18 à 21 ans se sont investis afin d'améliorer le cadre de vie des habitants**. En contrepartie, Logiest a participé au financement de leurs projets respectifs à hauteur de 16 250 € ; pour la plupart, cette bourse servira au financement du permis de conduire.



A FREYMING MERLEBACH, création de meubles de jardin pour les résidents du foyer du Warndt

À Freyming, les pensionnaires du foyer de travailleurs immigrés, aujourd'hui retraités, ont le sourire. Six jeunes sont venus poser les tables, bancs et poubelles en bois qu'ils ont eux-mêmes fabriqués les huit jours précédents.

Ces travaux ne constituent pas un chantier classique de confection de meubles.

Il s'agit d'un chantier éducatif mené par l'association Moissons Nouvelles, et financé conjointement par Logiest, la commune et la communauté de communes.



avant



après

A STIRING-WENDEL, redonner des couleurs au Square des Mineurs

Six jeunes se sont lancés dans une opération de réhabilitation d'un local destiné au stockage des poubelles, au square des Mineurs, à STIRING-WENDEL.

Une opération menée par le CMSEA, en lien avec Logiest, la ville de Forbach et la communauté d'agglomération. Le but pour ces jeunes : financer leur permis de conduire ou leurs études.

■ ANIMATIONS PENDANT LE CONFINEMENT

C'est à l'initiative de l'association Bouche à Oreille que le free style s'est invité à la cour du Languedoc pour le plus grand plaisir des résidents qui ont admiré le spectacle depuis leur balcon, dans le respect du confinement et des mesures sanitaires.



■ ACTIONS SOLIDAIRES

VEILLE SENIORS

La crise sanitaire a modifié les certitudes de chacun, imposant de revoir une grande partie de ses habitudes. L'habitat social ne fait pas exception à la règle.



Parmi tous les questionnements qu'elle soulève, la Covid-19 interroge le rapport à la solidarité et au vivre ensemble : le voisin ce n'est pas seulement celui qui vit à côté et que l'on croise de temps en temps, c'est aussi un acteur de notre vie en collectivité.

Au niveau social, dès le début du **premier confinement**, la question de l'isolement s'est posée avec acuité. Pour y répondre, Logiest a mis sur pied une cellule d'écoute active : « **Les petites dames du téléphone** » ont ainsi contacté **3 500 locataires âgés de plus de 60 ans afin de garder le contact, de les rassurer, de les aider dans leurs démarches quotidiennes (portage de courses et de repas, paiement du loyer, etc.) mais aussi de détecter et solutionner les situations à risque**. Cette démarche a été très appréciée par nos locataires et leurs familles, et a permis, dans certains cas, d'éviter de sérieuses complications.

Cet été, en raison de la canicule, le dispositif a été reconduit afin d'assurer une veille sanitaire. Encore une fois, la bienveillance des équipes a été remarquée et a contribué à resserrer les liens avec nos clients.

Puis, avec l'arrivée de la **deuxième vague**, il a de nouveau fallu s'adapter et innover : dès les premiers jours, **2 785 notes d'informations destinées aux seniors âgés de 70 ans et plus ont été envoyées** contenant de l'information pratique et de nombreux contacts utiles (assistante sociale, associations locales, CCAS des communes, n° vert national de soutien psychologique, Stopblues Covid, etc.).

À l'approche des fêtes de Noël, pour apporter un peu de réconfort, **Logiest a installé des sapins de Noël dans certaines entrées d'immeubles**. En raison de l'impossibilité d'organiser les goûters de Noël, Logiest a distribué à 88 seniors Amnévillois des colis de produits d'hygiène et de beauté, colis transmis par l'association « l'atelier 17.91 ».

Les résultats ont dépassé les attentes : le dispositif initial qui devait permettre d'accompagner les plus fragiles pendant la crise a parfaitement rempli sa mission, il a également permis d'identifier de nombreuses initiatives de solidarité et de comprendre que la bienveillance existait toujours entre voisins.



« A 3 plus forts pour un emploi ! » Dispositif Lauréat d'ALINOV 2020

Logiest, souhaitant **favoriser l'insertion professionnelle de ses clients à la recherche d'un emploi**, s'est appuyé sur l'initiative d'une association spécialisée « La Cravate Solidaire Metz », et sur les valeurs et l'investissement de ses salariés, pour imaginer le projet « À 3, plus forts pour un emploi ! ».

L'objectif est de mettre les compétences des structures au service de ces personnes durant toute la durée de leur parcours d'insertion, via 3 aspects fondamentaux :

- d'une part **le coaching, le travail sur l'image et la confiance en soi**,
- d'autre part **un tutorat et la découverte de l'entreprise** par le biais de stages professionnels,
- et enfin la **mise à disposition de véhicules ou de navettes** levant les freins de la mobilité.

► Une trilogie gagnante vers l'emploi !



« UN ABRI POUR LA VIE » Dispositif Lauréat d'ALINOV 2019

Ce dispositif imaginé en 2019, permet aux victimes de violences familiales d'accéder en urgence à un logement via des démarches simplifiées, et de bénéficier d'un accompagnement psychologique et social afin de retrouver au plus vite confiance en soi et stabilité.

Deux familles ont fait la demande et bénéficié de ce dispositif durant l'année 2020, en collaboration avec le CMSEA Espoir, qui leur a apporté tout le soutien nécessaire dans leurs démarches : ouverture des droits, accompagnement psychologique, bons alimentaires...

En mars, la première famille a pu intégrer un logement de type 3 entièrement équipé par Logiest juste avant la période du confinement. En novembre, la seconde famille a intégré un pavillon de type 5, partiellement meublé.

Logiest dispose d'un budget alloué à la mise en œuvre de ce dispositif et d'un contingent de logements disponibles afin de pouvoir apporter une solution immédiate en cas de sollicitation. Ce dispositif naissant permet donc toute latitude pour évoluer et répondre à la demande.



Un triporteur sur le quartier du Beerenberg à FREYMING MERLEBACH

Le triporteur électrique constitue un outil original pour aller au contact de la population : le lien avec les habitants s'effectue en douceur au plus près des lieux de vie et de rassemblements.

Le quartier du Beerenberg fait l'objet d'une restructuration importante dans le cadre de L'ANRU. Il est ainsi envisagé la démolition de 6 immeubles, la résidentialisation des immeubles restants ainsi que la reconstitution de l'offre sur site.

Durant cette période délicate, le triporteur servira de relais pour recueillir la parole des habitants et échanger sur l'évolution des travaux. Il permettra d'apaiser les tensions, de créer de l'animation de proximité et d'être à l'écoute des habitants.

L'acquisition du triporteur est réalisée par la maison des associations de l'ASBH de Freyming Merlebach, il est cofinancé par l'ensemble des bailleurs présents sur le territoire.

Logements adaptés

AU VIEILLISEMENT ET AU HANDICAP

■ ADAPTATIONS DE LOGEMENTS

En 2020, dans le contexte de crise sanitaire lié à la COVID 19, Logiest a procédé à l'**adaptation de 120 logements** afin de permettre à ses clients en perte d'autonomie ou en situation de handicap de rester dans leur logement, voire d'accéder à un logement adapté :

- 68 logements ont fait l'objet d'une adaptation suite à une demande émanant de clients locataires ou de clients prospects.
- 52 logements ont fait l'objet d'une adaptation dans le cadre de travaux de réhabilitation de nos immeubles.

Par ailleurs, **142 logements supplémentaires ont bénéficié d'une adaptation dite « mineure ».**

Ces travaux, considérés comme petits aménagements (motorisations de volets roulants, des toilettes surélevées, mains courantes, ...), ne sont pas comptabilisés comme une adaptation de logement, mais sont néanmoins essentiels au bien-vivre de nos clients locataires :

- 18 logements ont fait l'objet d'une adaptation mineure suite à une demande émanant de clients locataires ou de clients -prospects.
- 124 logements ont fait l'objet d'une adaptation mineure dans le cadre de travaux de réhabilitation importants.



Au global, 183 demandes d'adaptation ont été réceptionnées sur l'année écoulée, dont 28 concernant des logements vacants destinés à loger les clients confrontés à une perte de mobilité. Une réponse a été apportée à chaque demande d'adaptation.

Prévention et SÉCURITÉ

■ SÉCURITÉ ET TRANQUILLITÉ

Mise en place des équipements de protection durant le cadre de la crise sanitaire

La priorité 2020 de Logiest fut de mobiliser les équipements nécessaires à la reprise des équipes en présentiel dès le mois de Mai, et à l'accueil client en toute sécurité. Cette exigence s'est concrétisée par la commande et la distribution de masques, de gel hydro alcoolique et de virucide, ainsi que l'installation de plexiglass, de marquages au sol, etc.

L'ensemble de ces mesures furent essentielles à la poursuite de notre activité durant la période de confinement, notamment via des distributions et réassorts de matériel et fournitures directement auprès des équipes par la Cellule Sécurité.

La reprise ne pouvant être envisagée qu'à la condition impérative de garantir un haut niveau de protection physique des collaborateurs face au risque de contamination dans le cadre de leurs missions, Logiest a su, dans un délai contraint, mobiliser les moyens nécessaires tout en portant une attention particulière à l'achat de fournitures responsables, françaises et de qualité.

Chiffres clés

- **81 k€** de fournitures déployées pendant la crise sanitaire auprès de l'ensemble des équipes et locaux professionnels
- **8 500 masques lavables** de fabrication française distribués
- **50 masques FFP3** réutilisables cédés à l'Hôpital Robert Schumann
- **30 sites Logiest** accueillant du public ont été dotés de l'ensemble des éléments nécessaires au respect des gestes barrières et à la prévention contre le virus Covid-19



Déploiement d'ALITRANQUIL

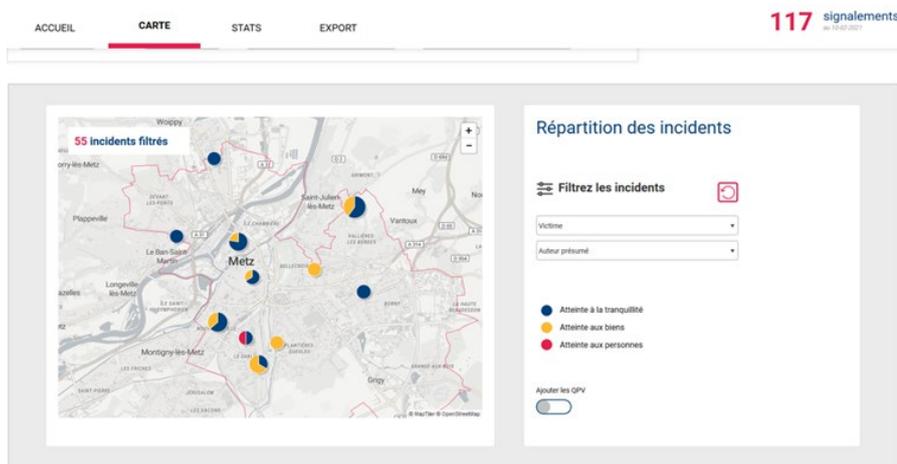
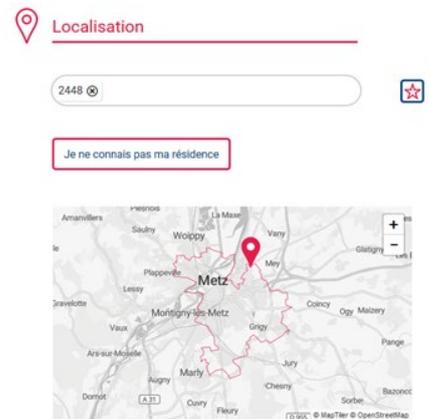


ALI TRANQUIL est un outil opérationnel développé par le Groupe Action Logement afin de permettre le signalement et le suivi des incivilités permettant d'objectiver, sur l'ensemble de notre patrimoine, la présence d'atteintes à la tranquillité (non-respects du règlement intérieur, agressions à l'encontre des clients et collaborateurs, dégradations, etc.)

Il permet aux Conseillers Habitat et Gérants d'Immeuble d'utiliser leur smartphone de manière intuitive afin de signaler en quelques secondes l'adresse et le type d'incivilité, avec photo à l'appui, et d'alerter le manager d'un fait constitutif d'une incivilité mineure ou caractérisée.

ALI'TRANQUIL représente également un outil d'aide à la décision qui permettra à Logiest et à ses équipes d'orienter ses choix en matière d'aménagements et d'investissement relatifs à la sécurité et de prévention situationnelle.

SIGNALER UN INCIDENT



■ AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE GESTION URBAINE ET SOCIALE DE PROXIMITÉ

Mise en service d'un Pôle associatif d'envergure à la Cour du Languedoc de Metz-Borny, suite à la réception de l'opération de réhabilitation

Afin de répondre aux besoins de nos clients et de renforcer le maillage associatif au sein du quartier de Metz-Borny, Logiest a saisi l'opportunité de l'opération de réhabilitation et du basculement des entrées côté rue de la Cour du Languedoc, pour créer 9 cellules associatives d'ores et déjà occupées par des partenaires et acteurs de la vie quotidienne et citoyenne des habitants.

- **Unis Cité** : porte les services civiques
- **Borny Buzz** : médiation numérique et création d'un studio vidéo pour un média de quartier ambitieux et qualitatif
- **Apsis-Emergence** : club de prévention spécialisé
- Les PEP 57 : les Pupilles Enseignement Public qui œuvrent à l'aide à la parentalité et l'aide aux devoirs



Prévention et **SÉCURITÉ**

- **Metz Pôle Service** : acteur local de la réinsertion professionnelle (local femmes et hommes de ménage et local médiation)
- **Bouche à Oreille** : partenaire de longue date de Logiest, l'association portera le futur studio de musique qui servira d'outil pour l'émergence des talents issus du quartier, de la ville, de la métropole et au-delà.

Ce projet et cette stratégie sont encrés dans une volonté d'agir tant sur le bâti que sur l'humain, avec pour ambition de proposer une qualité de service équivalente à des secteurs hors-QPV et une offre de services renforcée. L'ensemble des acteurs mentionnés ci-dessus disposent désormais de la possibilité d'être au plus près de nos locataires, dans des locaux de qualité mis gracieusement à disposition.

Participation de Logiest à la Politique de la Ville et à la Cohésion Sociale au travers de nombreux ateliers jeunes au sein des Quartiers Prioritaires Ville des territoires d'action de Logiest.

La prévention de la délinquance passe avant tout par des actions d'encadrement des enfants de locataires désireux de se raccrocher à des projets fédérateurs et générateurs de lien social, projets auxquels Logiest apporte sa contribution conformément à sa politique RSE et sa volonté d'agir sur le « mieux vivre ensemble ».



Atelier de prévention spécialisée autour de la thématique de l'esprit d'équipe avec l'APSIS-Emergence sur le quartier de la Patrotte.

■ PREVENTION DE LA DÉLINQUANCE

Ouverture de postes de Travaux d'intérêt général

Logiest est, depuis 2014, habilitée par le Ministère de la Justice comme structure d'accueil pour des personnes condamnées à des peines de Travaux d'Intérêt Général (TIG).

Chiffres clés 2019/2020

- **8 postes** de Travaux d'Intérêt Général ont été ouverts chez Logiest
- **18 personnes** ont exécuté un TIG au sein de Logiest durant les deux dernières années
- Soit un total de **1360 heures** de travail

Afin de créer une passerelle entre la justice pénale et les besoins et problématiques auxquelles nous sommes confrontés en tant que bailleur social, l'accueil de TIG donne l'opportunité à des jeunes femmes et hommes de réintégrer la société par le travail et ainsi réparer le préjudice commis. Cette alternative à une peine d'emprisonnement peut aller de 280 à 400 heures.

L'implication de Logiest comme structure d'accueil et acteur de la vie civile permet d'affecter des justiciables sur des tâches d'entretien du patrimoine (nettoyage, piquage papiers, encombrants, menus travaux, etc.).

Gestion des SINISTRES

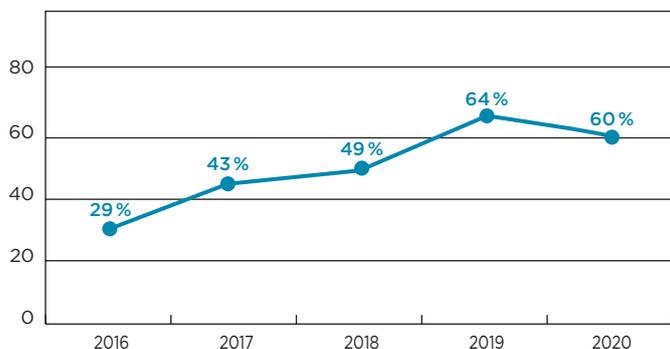
■ RÉSULTATS SINISTRALITÉ MULTIRISQUE HABITATION

Le suivi étroit et centralisé de tous les sinistres de la société est garant d'une stabilité de la sinistralité, malgré la crise sanitaire que connaît le pays en 2020.

RAPPEL : ratio sinistre/ prime depuis la mise en place du contrat multirisque Habitation

2016	29 %
2017	43 %
2018	49 %
2019	64 %
2020	60 % à fin juin 2020

Moyenne des bailleurs sociaux 110 %



Logiest a continué dans la même dynamique pour obtenir un maintien de la sinistralité depuis la fusion avec Néolia Lorraine, notamment en vue de la mise en concurrence du contrat Multirisque Immeuble - MRI qui arrivait à échéance à fin juin 2020.

Dans un contexte d'un marché d'assurances extrêmement haussier des coûts des contrats d'assurance (+30 %), ces résultats ont permis d'obtenir un renouvellement du contrat MRI de la société avec un excellent taux de prime et les mêmes garanties.

Consommation franchise annuelle par année

Montant de l'autofranchise annuelle 410 000 € au 01.01.2018

HDI GLOBAL - fin de contrat au 31.06.2020

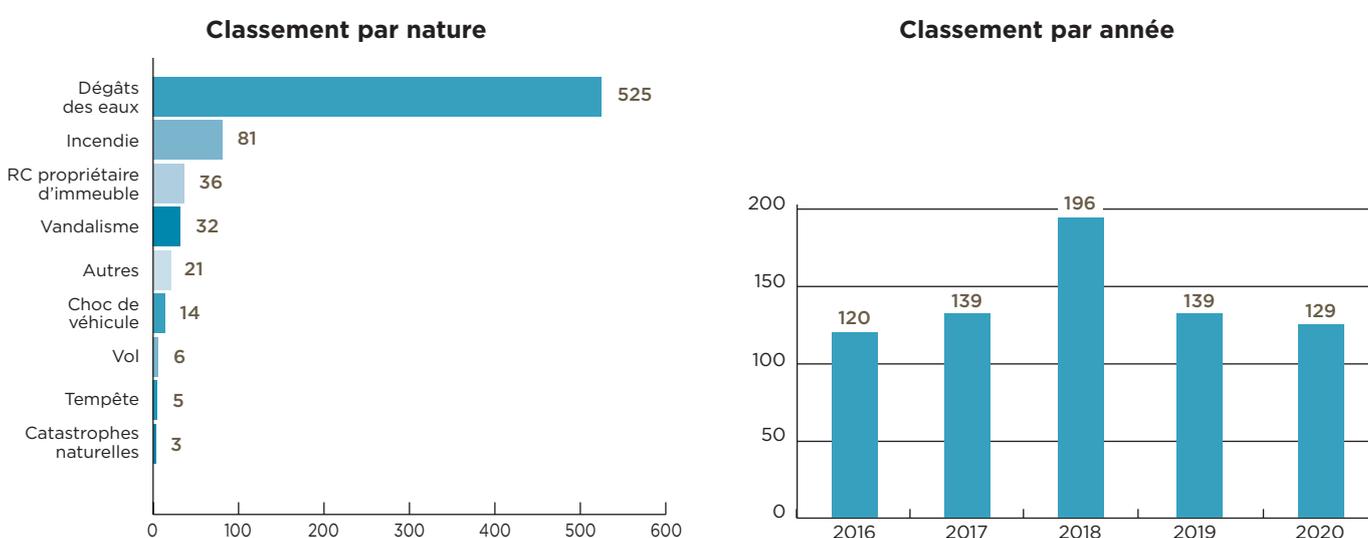
Années	Nombre de sinistres	Montant franchise annuelle imputée	Montant franchise annuelle évaluée	TOTAL
2016	120	143 163,49 €	- €	143 163,49 €
2017	139	104 701,95 €	2 850,00 €	107 551,95 €
2018	197	126 566,96 €	5 243,62 €	131 810,58 €
2019	139	228 584,95 €	60 029,62 €	288 614,57 €
2020 (1 ^{er} semestre)	80	178 672,15 €	70 667,51 €	249 339,66 €
Total général	675	781 689,50 €	138 790,75 €	920 480,25 €

SMA Courtage - Prise d'effet au 1^{er} juillet 2020

2 ^{ème} semestre 2020	Nombre de sinistres	Montant franchise annuelle imputée	Montant franchise annuelle évaluée	TOTAL
juillet	16	- €	100 000,00 €	100 000,00 €
août	6	60 323,32 €	5 880,24 €	66 203,56 €
septembre	11	- €	22 718,72 €	22 718,72 €
octobre	7	- €	40 700,00 €	40 700,00 €
novembre	11	10 176,68 €	7 225,09 €	17 401,77 €
décembre	2	- €	2 687,00 €	2 687,00 €
Total général	53	70 500,00 €	179 211,05 €	249 711,05 €

Gestion des **SINISTRES****Chiffres depuis la prise effet du marché****(contrat HDI)**

Nombre de sinistres déclarés	723
RAPPORT SP	51 %
Coût des dommages	2 180 k€
Coût client	166 k€
Coût compagnie (y compris franchise annuelle)	907 k€
Budget prime HT	1 886 k€
% clos	87,4 %
% clos sans suite	60,4 %

Sinistres déclarés depuis la prise effet du marché

Les sinistres dégâts des eaux sont les plus fréquents, mais ce sont les sinistres incendies qui impactent la sinistralité par le coût important des réparations des dommages subis sur le patrimoine.

La sinistralité en dégâts des eaux est parfaitement maîtrisée par une bonne gestion de la convention d'indemnisation d'assurance IRSI. Une parfaite connaissance de la convention, pourtant défavorable aux propriétaires bailleurs, permet de maîtriser la recherche en responsabilité de Logiest et surtout de limiter le coût des dommages présentés par les tiers, en évitant de faire porter les dommages sur le contrat d'assurance du propriétaire.

■ CHIFFRES CLÉS

Lors de la crise sanitaire, la télé expertise a été mise immédiatement en place par Logiest, grâce à la dématérialisation de tous les dossiers sinistres et la connaissance de l'évènement via le progiciel métier ULIS SINISTRES.

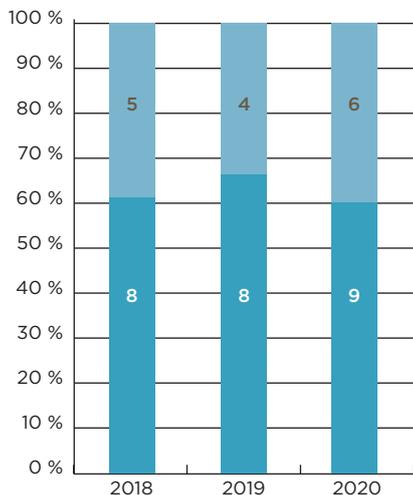
Ce progiciel métier a subi une évolution au cours de l'année 2020, devenant un outil de gestion transversal entre les différents services de Logiest. Il permet également d'établir des reportings précis sur la gestion du risque pour Logiest.

- **628 sinistres saisis** sur la base sinistre ULIS dont 447 relevant de la multirisque habitation
- **161 convocations à expertise** (hors Dommage Ouvrage)
- **129 sinistres ouverts auprès de notre assureur multirisque habitation** dont 21 sinistres incendies (mineurs et majeurs)

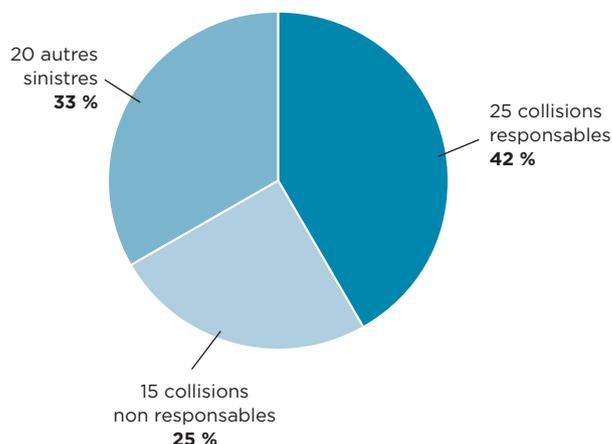
■ FLOTTE AUTOMOBILE ET MISSION COLLABORATEURS

Chiffres clés

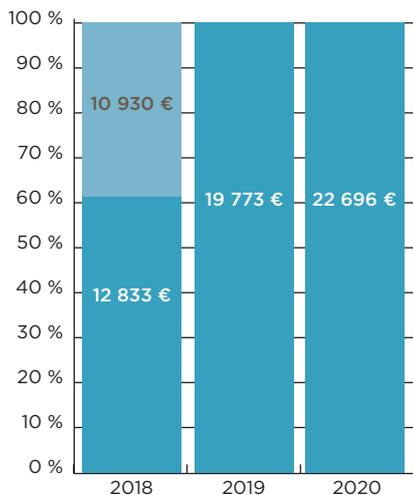
Nombre de sinistres flotte automobile



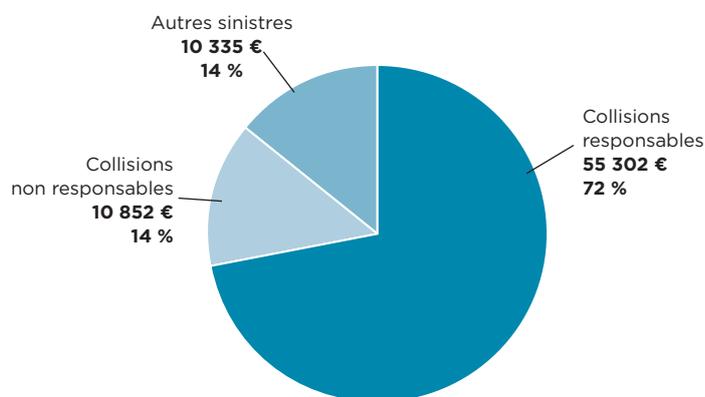
Répartition des sinistres sur l'ensemble des déclarations de la période d'étude



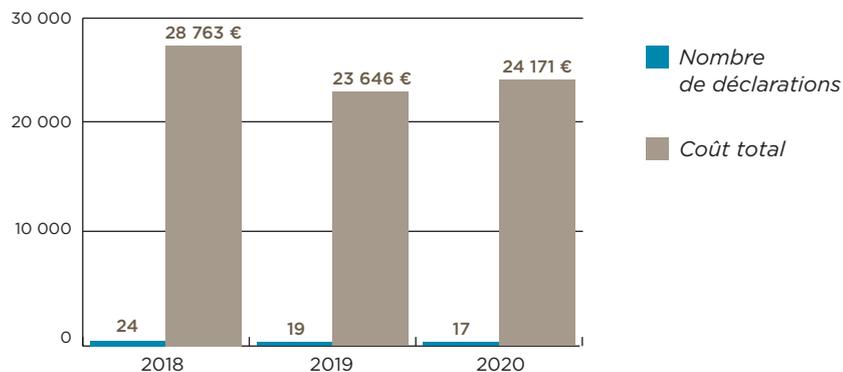
Coût des sinistres en € flotte automobile



Part du montant des collisions responsables sur la charge sinistres totale de la période d'étude



Nombre de sinistres mission collaborateurs



Contrat SMACL 2018-2021

Malgré la campagne de sensibilisation auprès de tous les conducteurs, le nombre de sinistres en 2019 et 2020 reste élevé. La SMACL a résilié son contrat en début d'année 2020 en raison de cette mauvaise sinistralité. Des nouvelles conditions tarifaires ont été proposées avec une augmentation de + 53 %.

■ RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

La société a déclaré sur le contrat responsabilité civile professionnelle des dossiers pour des chutes corporelles sur le patrimoine de Logiest et pour des dommages immatériels (troubles de jouissance) que subiraient les locataires. Ces déclarations sont en augmentation, et s'appuient souvent sur les protections juridiques souscrites dans le cadre des contrats multirisques habitation (15 réclamations en protection juridique pour 2020).

La recherche en responsabilité de Logiest via la protection juridique des locataires a cependant été maîtrisée par Logiest grâce à son niveau d'expertise et à un travail en transversalité afin de limiter la saisine des tribunaux par ces tiers.

■ ASSURANCE CYBER ET FRAUDE

En raison de risques importants d'attaques malveillantes sur les réseaux informatiques tant, au niveau national qu'international, Logiest a souscrit un contrat d'assurance CYBER et FRAUDE au cours de l'année 2020 pour la protection de son réseau informatique et contre toute malveillance.

■ PÔLE RESSOURCES

En 2020, le service assurance a poursuivi son action, avec notamment :

- une formation des nouveaux collaborateurs entrants, ou nommés en agence, chargés de la déclaration interne des sinistres et du suivi technique (parcours d'intégration),
- la rédaction de procédures internes et de fiches processus pour une transversalité entre les différents services,
- la dématérialisation de l'ensemble des dossiers sinistres grâce à l'évolution du progiciel métier ULIS.

Logiest a maintenu son activité assurantielle tout au long de la crise sanitaire afin de répondre dans les meilleurs délais à ses clients concernant la prise en charge des dommages liés à un événement accidentel sur le patrimoine.

L'approche analytique des dossiers menée par les services est également vecteur d'un maintien de la sinistralité de la société.

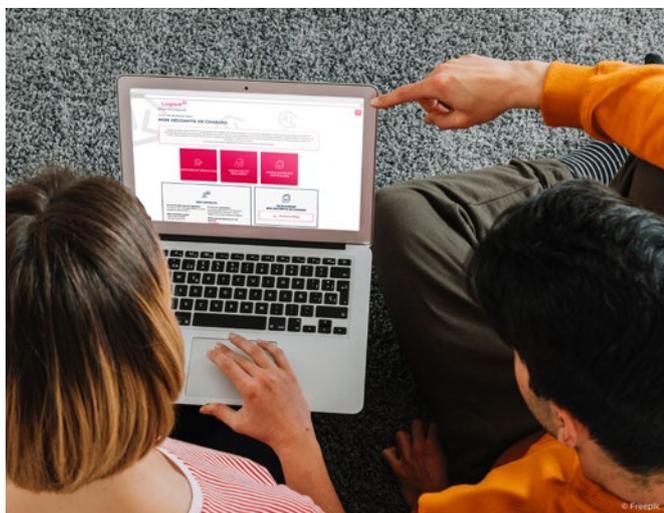


Poursuivre activement le déploiement de **NOUVEAUX SERVICES NUMÉRIQUES** pour nos clients

■ DÉPLOIEMENT D'UN NOUVEL ESPACE SUR LE COMPTE CLIENT MON LOGIEST : « MON DÉCOMPTÉ DE CHARGES »

Afin de poursuivre sa démarche de dématérialisation des process de mise à disposition de documents à ses clients, et dans la continuité de l'avis d'échéance et de la demande de quittance, Logiest a déployé l'accès numérique au décompte de charges. L'objectif est de mettre à disposition un espace complet sur le compte client afin de permettre la parfaite compréhension du mode de fonctionnement de la régularisation annuelle des charges, de connaître les personnes à contacter et d'avoir accès en permanence à la régularisation de charge annuelle en téléchargement.

Le projet a été réalisé en moins d'1 mois pour être opérationnel au 1^{er} septembre 2020.



■ PROMOTION DU COMPTE CLIENT MON LOGIEST

Afin de promouvoir ce tout nouveau service auprès de ses clients et faciliter la transition numérique des usages, Logiest a mené différentes actions auprès de ses clients en premier lieu, puis de ses partenaires institutionnels :

- Campagne SMS et e-mailing
- Création d'affiches pour espaces d'accueil et hall d'entrée d'immeubles
- Mise en place d'actualités sur le site web et d'articles au sein des newsletters DIALOG'
- Promotion en interne et auprès des instances (Com' AL, USH, Fédé ESH, Arelor)

Si vous avez des difficultés à visualiser cet email, cliquez ici

Logiest
Groupe ActionLogement

Votre décompte de charges est en ligne

NOUVEAU !

Votre décompte de régularisation des charges 2019 et sa notice explicative sont disponibles sur votre compte client web et application android **dès maintenant !** Bientôt disponible sous IOS.

! Ces documents ne seront plus envoyés par courrier

TELECHARGER MON DÉCOMPTÉ DE CHARGES

Rendez-vous sur votre espace **TELECHARGER MON DÉCOMPTÉ DE CHARGES**

APP MOBILE sur **LOVER-CHARGES**

NOUVEAU !

VOTRE DÉCOMPTÉ DE CHARGES DÉMATÉRIALISÉ

Logiest vous informe que votre **décompte de régularisation des charges 2019 et sa notice explicative** seront disponibles en téléchargement sur votre compte client à compter du **1^{er} septembre 2020**.

Ces documents ne seront plus envoyés par courrier

Rendez-vous à partir du **1^{er} septembre** sur votre compte

WEB : espace TELECHARGER MON DÉCOMPTÉ DE CHARGES
APPLICATION MOBILE : espace LOVER-CHARGES

Vous n'avez pas encore de compte client ? Créez-le dès maintenant et facilitez vos démarches avec Logiest sur logiest.fr > Mon compte ou sur l'application **MON LOGIEST**

! Si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter, contactez votre conseiller habituel. Pour en savoir plus sur le compte client, rendez-vous sur logiest.fr > Locataires > Compte client

Poursuivre activement le déploiement de **NOUVEAUX SERVICES NUMÉRIQUES** pour nos clients

Une nouvelle vidéo en motion design a également été réalisée en juin 2020 pour mettre en avant les tous derniers services mis en ligne sur le compte client et inciter toujours plus de clients à se connecter et à profiter de la simplicité de ces services.

De façon globale, Logiest a mené, tout au long de l'année, des campagnes de promotion autour du compte client pour développer sa notoriété auprès des clients qui n'ont pas encore créé un compte, auprès des collaborateurs en interne, et notamment de ses ambassadeurs sur le terrain, mais aussi auprès du grand public : Promotion du compte client via e-mailing clients, promotion du compte client via post LK, site web, suivi et animation auprès de l'interne via envoi statistiques mensuelles commentées.

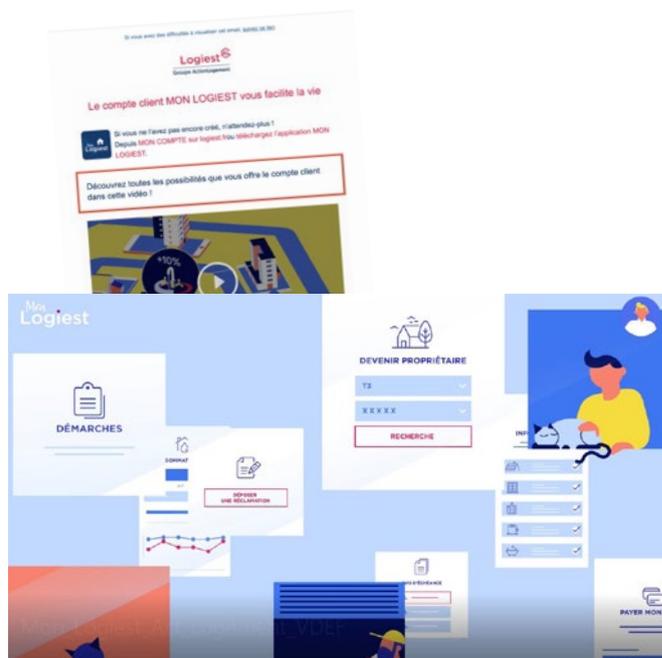
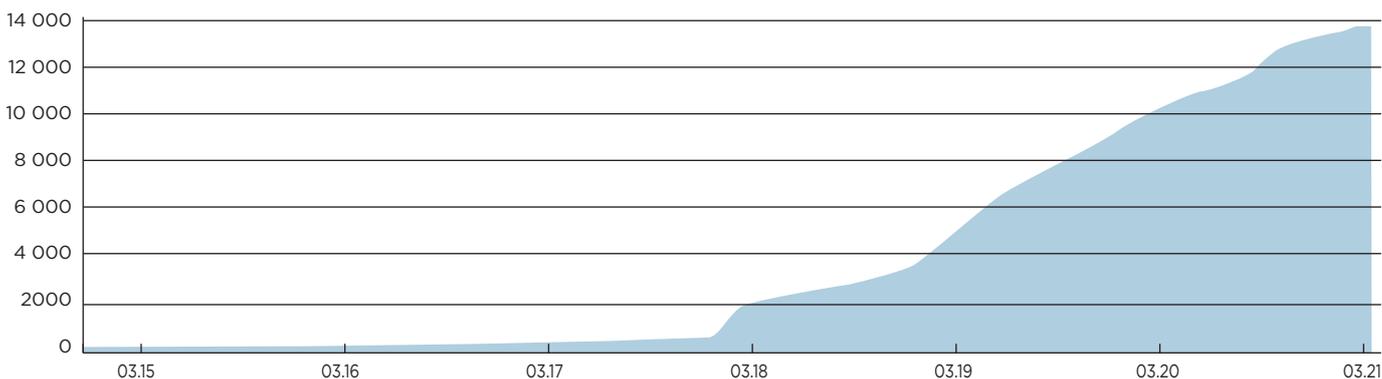
■ UNE FRÉQUENTATION TOUJOURS EN HAUSSE SUR LE COMPTE CLIENT ET LE SITE WEB

Le compte client MON LOGIEST

Le nombre de comptes clients créés a continué d'augmenter en 2020. Cette hausse a certainement été boostée par les impacts de la crise sanitaire et par la nécessité pour les clients d'entrer en contact avec Logiest plus facilement via le compte client afin de déposer leurs demandes administratives et techniques. En effet, une hausse des demandes formulées via le canal « compte client » a été constatée.

La mise en place du décompte de charges en ligne entre également en ligne de compte ; tout comme l'implication et l'accompagnement des Conseillers Habitats, des Chargés de Recouvrement et des Assistantes Commerciales qui contribuent à accélérer le processus d'adhésion des clients qui pourraient encore avoir une réticence à entrer en relation avec Logiest de manière digitale.

Evolution du nombre de comptes clients activés



Chiffres clés compte client « Mon Logiest »

- **13 660 comptes clients activés** à fin 2020 (contre 9 300 comptes fin 2019), soit 78% des locataires connectés
- **58 % des créations de compte** sont réalisées sur l'interface web du compte client,
- **2 500 règlements du loyer par mois** (contre 2 100 fin 2019), soit plus de 800 000 € réglés en ligne chaque mois
- **70% des paiements du loyer en ligne** se font depuis l'interface web
- **Entre 1000 et 1300 réclamations formulées** depuis le compte client à partir de mars 2020
- **18% des utilisateurs abonnés aux notifications** pour connaître les nouveaux logements mis en vente (+7% par rapport à 2019)
- **30% des utilisateurs abonnés aux notifications** pour être informés des **travaux** dans leur résidence (+10% par rapport à 2019)

Poursuivre activement le déploiement de **NOUVEAUX SERVICES NUMÉRIQUES** pour nos clients

FOCUS SUR

L'application mobile très bien notée par ses clients utilisateurs

L'application mobile Mon Logiest poursuit sa progression en terme de satisfaction clients en 2020 : sa note est passée de 3,5/5 à **4,2/5** sur le playstore (android), soit nettement supérieure à la moyenne des ESH.

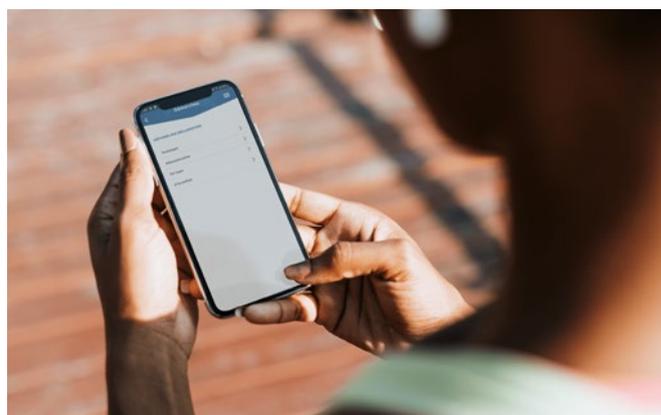
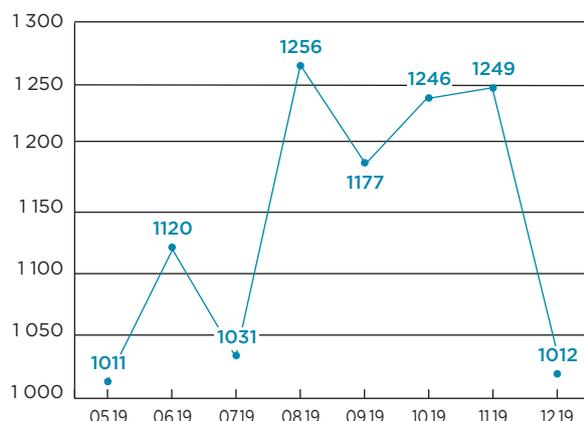


Evolution du nombre de demandes clients réalisées via MON LOGIEST entre 2019 et 2020

Evolution du nombre de demandes compte client



Evolution du nombre de demandes canal compte client



Le nombre de demandes clients a connu une forte évolution depuis le début de la crise sanitaire et a même **dépassé en avril et en juin 2020 le nombre de demandes effectuées par téléphone.**

Poursuivre activement le déploiement de **NOUVEAUX SERVICES NUMÉRIQUES** pour nos clients

■ LE SITE WEB LOGIEST.FR POURSUIT SA PROGRESSION APRÈS 4 ANS D'EXISTENCE SOUS SA FORME ACTUELLE

Le site internet de Logiest continue de progresser depuis sa dernière refonte en 2017 :

- ▶ **31 000 visites mensuelles en moyenne, soit + de 6500 visites/mois de plus par rapport à 2019.**

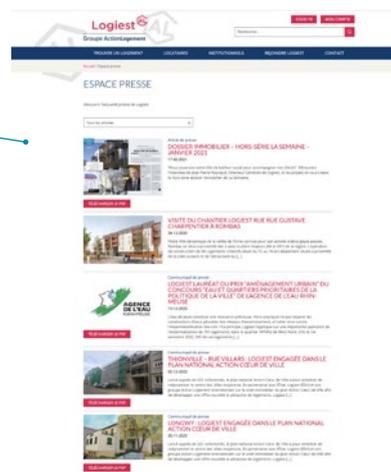
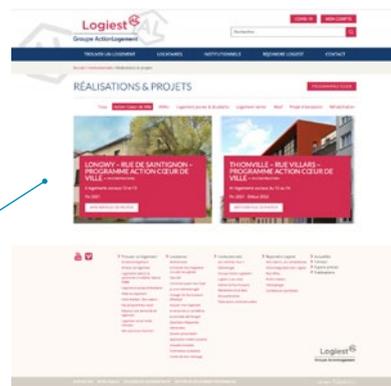
Chiffres clés compte site web logiest.fr

- **+ 26 % de fréquentation** par rapport à 2019
- **62 % de visiteurs** depuis smartphones ou tablettes (+2 % par rapport à 2019)
- La page « Trouver un logement » représente **37 % des visites** sur l'ensemble des pages visitées sur le site
- La durée moyenne des visites sur notre site est de **3 minutes et 13 secondes** (temps supérieur au temps moyen qui est compris entre 2 et 3 minutes)

Afin de proposer un site dynamique, le service communication & marketing digital qui supervise l'administration du site est épaulé par 50 collaborateurs qui contribuent à son actualisation, dans le respect de la ligne éditoriale.

En 2020, les évolutions suivantes ont été réalisées sur le site web pour le rendre plus attractif et en phase avec les besoins de promotion de nos activités et avec les attentes des visiteurs :

- une page dédiée aux **Programmes financés par le Fonds européen de développement régional (FEDER)** a été créée. Ces programmes étaient en effet auparavant intégrés sans distinction au sein de la page « Réalisation et projets »,
- les programmes Logiest engagés dans le **plan national Action Cœur de Ville** ont été mis en valeur au sein des pages « Réalisations & projets » et « Espace presse », permettant d'affirmer l'engagement de Logiest et d'Action Logement dans la redynamisation des centres villes des villes moyennes sur son territoire d'action,
- une page dédiée à « **l'expertise aménagement** » a également été créée suite au développement de l'activité Aménagement, renouvellement urbain et valorisation foncière au sein de Logiest,
- la page « **Espace presse** » a été développée et optimisée pour rendre encore plus visibles les publications presse mettant en avant Logiest et valoriser nos plans médias (publireportages, communiqués de presse, dossiers presse, etc.),
- **déontologie** : Logiest est engagée dans une démarche déontologique forte et impliquante, c'est pourquoi une nouvelle page a été créée sur le site web pour présenter nos actions ainsi que celles du Groupe Action Logement. Des références et renvois à cette démarche ont été réalisés sur différentes pages du site pour une mise en avant complète et une visibilité accrue,



Poursuivre activement le déploiement de **NOUVEAUX SERVICES NUMÉRIQUES** pour nos clients

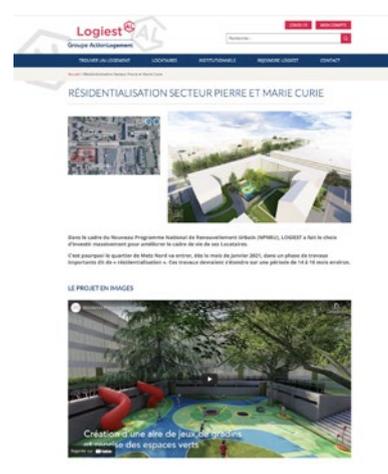
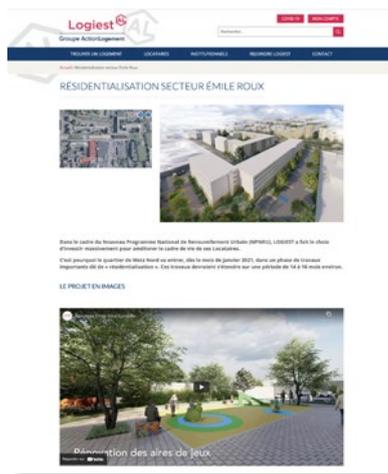
Par ailleurs, dès le début de la crise sanitaire Covid-19 et afin d'informer nos clients rapidement des dispositions mises en œuvre au sein de notre entreprise pour répondre à leurs besoins, **une page spécifique COVID-19** accessible depuis la page d'accueil du site a été mise en place. Cette page est actualisée lors de chaque nouvelle évolution qui impacte nos clients avec information par campagne sms et e-mailing : <https://www.logiest.fr/covid-19/>



FOCUS SUR

Opération de revalorisation et résidentialisation à Metz-Nord : des landing pages dédiées pour les locataires

Afin que les locataires des 701 logements de ce programme puissent se rendre compte du projet en images et suivre le planning des travaux, 4 landing pages ont été créées (une page par secteur transformé) et communiquées auprès des locataires concernés par des campagnes sms régulières portées par le Responsable du Projet :



- <https://www.logiest.fr/secteurs/residentialisation-secteur-bellevue/>
- <https://www.logiest.fr/secteurs/residentialisation-secteur-emile-roux/>
- <https://www.logiest.fr/secteurs/residentialisation-secteur-pierre-et-marie-curie/>
- <https://www.logiest.fr/secteurs/residentialisation-secteur-saint-exupery-pasteur-boileau/>

Plus d'écoute et un meilleur suivi DES DEMANDES CLIENTS

► **Plusieurs publics pour un enjeu : la satisfaction client**

Écouter, accompagner et surtout satisfaire nos différents publics, voilà notre ambition !

Pour ce faire, plusieurs éléments sont à disposition de notre clientèle :

Le numéro unique, 09 77 42 57 57, mis en place en 2017, est à disposition pour l'ensemble des demandes (numéro Cristal non surtaxé et facturé au prix défini par l'opérateur).

Le Centre de Relation Clients (CRC) traite tous les appels, et répond aux demandes, en s'appuyant sur les workflows et la base de connaissance liée à la Gestion des Réclamations Clients (GRC).

Une application mobile et un extranet permettent également à nos clients de contacter Logiest à tout moment : 1 040 demandes/mois en moyenne sur 2020 via ces canaux qui sont synchronisés avec la GRC.

Avantage majeur : l'historique complet est centralisé en un outil unique ; une vision 360° efficace pour le CRC, les Conseillers Habitat, les Responsables d'agences, etc.

Quelques chiffres

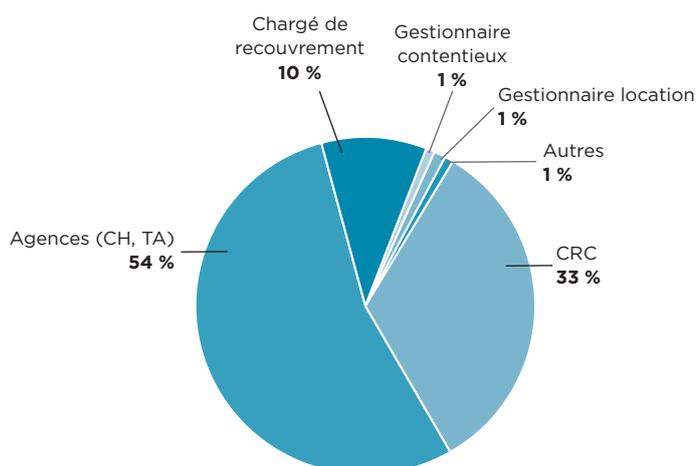
CRC

- Qualité de service ligne « relation client » moyenne de 88 % (objectif marché de 90 %)
- Qualité de service ligne « standard » moyenne de 71 %
- Durée moyenne de traitement de 4 minutes / appel
- Un traitement direct de la réclamation client de 33 % réalisé par le CRC

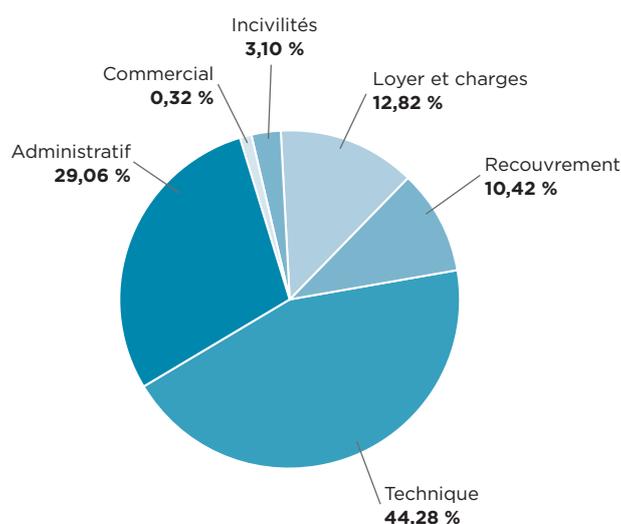
GRC

- 58 425 réclamations saisies en 2020
- 80 utilisateurs permanents

Répartition des demandes par unité de traitement



Répartition des demandes par catégorie



La satisfaction CLIENTS

■ LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

Pour la 3ème année consécutive, l'enquête a été confiée à AVISO CONSEIL, société spécialisée indépendante basée à LYON, et comptant un nombre de références important dans le logement social. Cette enquête téléphonique a été réalisée du 20 au 28 août 2020 auprès d'un panel représentatif de 1 800 locataires, soit environ 10 % de nos clients :

► **77,5 %**

de clients sont satisfaits,

► **74,2 %** de clients recomman-

deraient Logiest à leurs connaissances.

La satisfaction globale progresse de 3 points par rapport à l'an dernier et la recommandation de 2 points, ce qui est significatif et très encourageant.

- L'agence de Saint-Avold reste, de très loin, celle où le résultat est le meilleur avec près de 88 % des clients satisfaits
- Toutes les autres agences progressent également à l'exception de celle de Metz où le résultat est très proche de celui de 2019.

L'attractivité des logements est en hausse (80 % de satisfaits), de même que le fonctionnement des équipements du logement et du chauffage.

Nos clients sont toujours près de 3/4 à être satisfaits du contrat multiservice que nous leur proposons et, même si nous devons encore progresser, 85 % d'entre eux se déclarent satisfaits des visites annuelles, et 77 % de la qualité des interventions.

Nos marges de progrès se situent essentiellement au niveau de la propreté des parties communes et du traitement des demandes. Nombreux sont nos clients à souhaiter également une amélioration du cadre de vie, de la qualité des espaces et services publics.

Durant la crise sanitaire, 80 % des clients ont été satisfaits des informations données par Logiest sur les services maintenus ou à contacter, mais une grande partie d'entre eux a regretté une dégradation de l'entretien des résidences durant cette période.

Les moyens de nous contacter ont évolué, les 2/3 des locataires disposant d'internet ont utilisé notre espace client sur internet au cours de l'année écoulée.

Toutes les appréciations recueillies seront bien évidemment analysées pour nous permettre la mise en place d'actions afin de répondre au mieux aux attentes exprimées.

■ LABELLISATION QUALI'HLM



**Logiest : 1^{er} bailleur
mosellan à obtenir
le Label Quali'Hlm**

Le 11 Juin 2019, Logiest obtenait le label Quali'Hlm : une 1ère en Moselle ! S'agissant d'une véritable démarche d'amélioration continue, le maintien du label devait être confirmé par le Comité de Labellisation à l'issue d'un audit de vérification qui devait être réalisé 18 mois après l'obtention du label.

L'audit a été réalisé début Novembre 2020 par le cabinet indépendant Habitat et Territoires Conseil pour une présentation de notre candidature au Comité de Labellisation du 10 Décembre 2020.

Notre dossier a été fortement apprécié par les membres du Comité tant sur le travail effectué que sur l'avancement tout à fait satisfaisant des Plans d'Action et d'Amélioration élaborés.

Le maintien du label nous a donc été accordé pour une nouvelle période de 18 mois, soit jusqu'en juin 2022.

Les conclusions de rapport de l'auditrice reflètent parfaitement l'engagement de Logiest :

« Le projet stratégique de l'entreprise a deux dimensions socles : la qualité de service, et la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Pour développer ces deux socles, l'organisme s'appuie sur le développement du digital en articulation avec la proximité et le terrain.

La démarche Quali'Hlm a créé une dynamique au sein des équipes, et une fierté collective, grâce à une mobilisation à tous les niveaux de l'entreprise. La Direction, comme le management intermédiaire, l'agence et le terrain sont tous mobilisés autour de la qualité de service et sont dans une démarche d'amélioration continue. Les équipes de terrain en particulier ont intégré les objectifs de qualité de service, et en ont fait pour beaucoup un challenge. »

FOCUS SUR

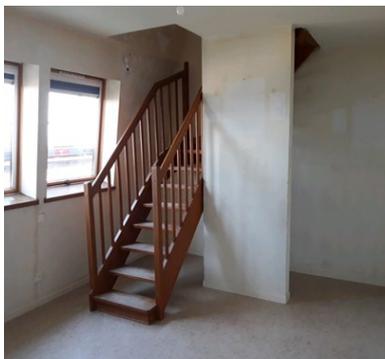
Se réinventer commercialement

► Le Home-Staging Virtuel et visites virtuelles

La dynamique des pôles commerciaux de nos agences commerciales s'engage dans l'utilisation de nouveaux outils numériques permettant une présentation attractive de nos produits.

Les visites virtuelles présentent les biens disponibles à distance tout en permettant aux clients, dans le cadre des restrictions liées aux mesures sanitaires, de se projeter dans leur futur bien.

Le home-staging virtuel constitue une approche novatrice et résolument moderne pour permettre aux candidats locataires de se projeter dans leur futur habitat.



Avant



Après

► Les CALEOL dématérialisées

Dans le contexte sanitaire précaire de l'année 2020, et avec le maintien des activités commerciales aboutissant à la présentation des dossiers de candidatures aux Commissions, la poursuite du traitement des dossiers a pu être assurée grâce à une adaptation à distance des séances de Commission d'Attribution et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).

Les outils ayant été déployés, la relation étroite avec les membres des CAELOL s'est poursuivie dans un esprit de transparence et de clarté, contribuant à l'atteinte des objectifs de notre politique de peuplement.

► Les signatures électroniques

La modernisation des outils, accélérée par la situation sanitaire, participe à la qualité de service rendue à nos clients nouveaux entrants. Conforme à sa démarche globale de digitalisation, Logiest s'est engagé vers une dématérialisation des procédures maîtrisée et engagée via le projet de Gestion Electronique des Données (GED).

Néanmoins, l'entretien de signature a été conservé, en effet, l'étape de signature du bail reste un moment privilégié de la relation commerciale avec nos futurs clients que nous tenions à conserver.



Promouvoir l'expertise métier

Dans la continuité de l'année précédente dédiée à concrétiser ses axes stratégiques en terme de qualité de service, de satisfaction client et de digitalisation, l'année 2020 devait être consacrée à la poursuite de ses axes et au déploiement d'activités répondant aux nouveaux enjeux fondamentaux de la profession, tels que l'accès social et l'activité d'aménagement par exemple.

Face à la crise sanitaire, les équipes se sont mobilisées afin de poursuivre cette trajectoire, au-delà des contraintes extraordinaires, et se sont également mobilisées afin de répondre aux nouveaux enjeux émanant de ce contexte particulier, aussi bien pour les salariés que pour les locataires et les collectivités.

Ainsi, soudés et unis, les collaborateurs de Logiest ont fait preuve de résilience et d'agilité, et chacun à sa mesure et dans son domaine d'expertise, a su apporter des solutions et des projets novateurs afin de répondre aux besoins stratégiques, opérationnels, sociaux et économiques qui en ont découlé.

En parallèle, l'année aura été marquée par le démarrage du rapprochement des structures Logiest et SLH en vue de leur fusion projetée au 30 Juin 2021. Ainsi, des groupes de travail se sont formés, afin de promouvoir le partage des valeurs des deux entités, mais aussi le partage d'expériences et de compétences, dans le but de dessiner la structure de demain.

Une année donc riche sur le plan humain et au cours de laquelle, Logiest, encore plus qu'à l'accoutumé, a su compter sur les forces vives qui l'animent !



Politique des RESSOURCES HUMAINES

■ CRISE SANITAIRE 2020

Face à la crise sanitaire, l'un des premiers enjeux pour Logiest fut d'assurer la santé et la sécurité des collaborateurs, tout en maintenant une continuité d'activité afin d'assurer son rôle social reconnu d'utilité publique. Un double objectif qui a bel et bien été rempli.

Dans un cadre transparent et concerté, Logiest a mis en œuvre un ensemble de mesures visant à prévenir tout risque en lien avec le contexte sanitaire.

Ces mesures se sont traduites par :

- la création et la mobilisation régulière d'une cellule de crise composée des membres du Comité exécutif et des services Communication et Audit & contrôle interne,
- des échanges réguliers avec les partenaires sociaux et tout particulièrement avec la Commission santé, sécurité des conditions de travail et la médecine du travail,
- le déploiement d'un télétravail généralisé et encadré pour les populations pouvant travailler depuis leur domicile,
- la mise à disposition de matériel informatique et de protection en nombre (masques, gants, gel hydro alcoolique...),
- la mise en place de mesures visant à lutter contre l'isolement social,
- la nomination de référents Covid, interlocuteurs privilégiés sur les missions de santé et de sécurité,
- et la création de procédures adaptées aux différents contextes de travail.

Malgré ce contexte troublé, Logiest fait le bilan d'une année marquée par la capacité d'adaptation et de mobilisation de ses équipes.

■ POLITIQUE DE PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Engagée depuis deux ans dans une politique de prévention des risques psychosociaux (RPS), Logiest a poursuivi sa démarche par la restitution des résultats de l'enquête RPS menée au cours du dernier trimestre 2019, ainsi que l'enquête concernant le vécu professionnel suite à la crise sanitaire menée au mois de juin 2020.

Logiest a été ravie de constater une baisse significative du niveau de stress par rapport à l'année 2019, ainsi que l'adhésion des collaborateurs à la stratégie de l'entreprise durant la crise sanitaire.

La seconde étape consistant à comprendre plus en détail les résultats de l'enquête et à impliquer les collaborateurs dans la recherche de solutions concrètes et réalistes a été menée avec succès.

En parallèle, l'ensemble des managers ont été formés et sensibilisés aux risques psychosociaux au début de l'été 2020, et un module e-learning de sensibilisation aux RPS a également été déployé auprès de tous les salariés.

■ NOUVEAU SIRH

Un nouvel environnement SIRH - Système d'Information des Ressources Humaines a commencé à être déployé. Celui-ci vise à disposer, à terme, d'outils et de systèmes de gestion des Ressources Humaines performants, intégrés et dématérialisés, avec un spectre large touchant aux domaines suivants :

- paie & administration du personnel,
- reporting social et budgétaire,
- gestion des talents,
- gestion des temps/activités,
- gestion des notes de frais.

Ainsi, l'ensemble des collaborateurs bénéficient depuis le mois de novembre 2020 d'un portail personnalisé permettant d'accéder à l'ensemble des services et applications Ressources Humaines en place dans la société.

Politique des RESSOURCES HUMAINES

L'ensemble du processus de campagne des entretiens annuels d'évaluation et entretiens professionnels a aussi été dématérialisé. Fin 2020, grâce à la mobilisation des équipes et à l'effort d'appropriation des collaborateurs, la toute première campagne d'entretien annuels entièrement dématérialisée a pu se dérouler dans de bonnes conditions.

■ POLITIQUE RSE – RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Au travers de son projet d'entreprise SMART 2022, Logiest s'est fermement engagé dans sa démarche RSE afin de répondre aux enjeux sociétaux et environnementaux.

Sur l'année 2020, et malgré la crise sanitaire, les référents et pilotes du projet d'entreprise se sont rencontrés en visioconférences et ont poursuivi leur travail autour du projet d'entreprise afin de formaliser concrètement la démarche RSE et les axes de communication qui y sont associés.

La stratégie RSE de Logiest a ainsi été structurée à partir d'un référentiel autour de 4 piliers :

- attractivité et cohésion des territoires,
- bien-vivre des demandeurs, clients et habitants,
- durabilité environnementale et responsabilité des achats,
- gestion responsable des ressources humaines et bien-être des collaborateurs.

Sans oublier le volet communication, qui est un aspect fondamental de la RSE et du dialogue avec les parties prenantes permettant de mobiliser, fédérer, faire évoluer les pratiques, se différencier, etc.

■ POLITIQUE ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE F/H

Logiest met en œuvre depuis deux années, des actions fortes et concrètes afin de promouvoir l'égalité professionnelle.

Le travail ainsi engagé a permis de dépasser les objectifs fixés ; en témoigne l'index d'égalité femme/homme, dont l'indice a atteint le score de **92/100 pour l'année 2020**.

Cette évolution est le résultat d'une politique d'égalité professionnelle et de rémunération attentive, objective et concertée.

■ FORMATION SST INTERNE

En lien avec sa politique de prévention des risques pour la santé et la sécurité des collaborateurs, Logiest a formé en 2020, 2 formateurs internes afin de dispenser les formations de Sauveteurs Secouristes du Travail. La société est ravie de pouvoir compter sur l'engagement et l'implication de ses deux futurs formateurs internes.

■ FORMATION DÉVELOPPEMENT DE LA MATURITÉ NUMÉRIQUE

Avec la mise en place d'un portail collaboratif, de la dématérialisation des états des lieux et des notes de frais via le nouveau SIRH et, plus globalement, dans un contexte de digitalisation des outils et processus, l'un des enjeux majeurs pour Logiest en 2021 sera d'accompagner le développement de la maturité numérique de son personnel de terrain.

À cet effet, un groupe de travail aura pour mission de définir, au printemps 2021, les modalités exactes d'accompagnement du personnel de terrain, notamment concernant l'évaluation du niveau de maturité numérique, la mise en place de formations adaptées et l'équipement en matériel informatique.

Systemes D'INFORMATION

2020 fut en avant tout l'année de la mobilité numérique, accélérée par la crise sanitaire : assurer la continuité de service dans le télétravail et maintenir le lien social auprès de tous les collaborateurs dans un système d'information sécurisé ont été les actions phares de cette année, tout en poursuivant les projets de transformation numérique de Logiest dans le cadre du projet d'entreprise SMART 2022.

■ DÉVELOPPEMENT ACCÉLÉRÉ DE LA MOBILITÉ NUMÉRIQUE

Une politique favorisant la **mobilité numérique des collaborateurs** a été entreprise à partir de 2019 via l'équipement des Agences et des Points d'Accueil en tablettes numériques, et via le renouvellement des téléphones portables obsolètes afin de promouvoir la communication descendante, le travail collaboratif et afin d'améliorer la Qualité de Service vis-à-vis des clients.

En 2020, son déploiement a été accéléré par la crise sanitaire qui a entraîné une dotation de plus d'une centaine d'ordinateurs portables afin de permettre le télétravail de la majorité des collaborateurs. Logiest dispose désormais d'un parc de presque 200 ordinateurs portables et 240 téléphones mobiles.

De nouvelles solutions logicielles ont été également mises en œuvre afin de maintenir le lien social auprès des collaborateurs et assurer la continuité de service. Un outil de visioconférence et une solution de signature électronique des documents ont été déployés en un temps record.

■ SÉCURISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

Dans un contexte de risques élevés de cyberattaque, le système d'information de Logiest a élevé son niveau de sécurisation par l'installation de nouveaux outils de détection des attaques et la mise en place de campagnes périodiques de sensibilisation des risques d'attaques informatiques auprès des collaborateurs.

Sur le plan applicatif, la revue et le paramétrage des habilitations fonctionnelles des applicatifs se sont poursuivis en lien avec la Déléguée à la Protection des Données et l'Auditrice Interne.

■ DÉMATÉRIALISATION DES PROCESS MÉTIERS

La nouvelle GED, plus adaptée aux besoins des métiers, permettant de partager les informations à l'ensemble des collaborateurs de manière simple et rapide, et interfacée avec le progiciel métier ULIS, a été déployée à l'automne 2019. La GED/LAD des factures fournisseurs de l'Agence de Metz a été la première à être mise en place, puis s'est généralisée en 2020 à l'ensemble des Agences et à des services du Siège.

La dématérialisation de l'envoi des courriers a été accentuée par la généralisation de la solution Simplissimo à une majorité de collaborateurs, permettant de réduire les délais et coûts d'envois postaux et contribuer à la démarche écoresponsable de Logiest de réduction des impressions papier.



Audit et CONTRÔLE INTERNE

■ AUDIT INTERNE

Mission du plan d'audit interne

L'activité de l'audit interne s'est poursuivie au cours de l'exercice 2020 et s'est adaptée à la conjoncture.

Une mission a été réalisée sur la gestion des premiers mois de la crise Covid-19.

Le suivi des recommandations

Un suivi semestriel des recommandations adressées à Logiest dans le cadre des audits internes et externes est effectué. Ces recommandations visent notamment à :

- mettre Logiest en conformité aux lois et aux règlements,
- améliorer l'efficacité et la fiabilité des processus internes,
- maîtriser et identifier les risques, qu'ils soient opérationnels, financiers, informatiques, de corruption, etc.

Au cours de l'année 2020, 67 recommandations ont été mises en place.

Au 31 décembre 2020, il existe un stock de 78 recommandations à suivre, qui concernent l'ensemble des services et directions de Logiest.

■ CONTRÔLE INTERNE

Depuis 2019, les résultats des contrôles internes effectués sont reportés dans un Rapport Trimestriel de contrôle interne à destination de la Direction Générale, du Comité Exécutif et présenté annuellement au Comité d'Audit et des Comptes. Ce reporting s'est poursuivi en 2020.

Aux 13 contrôles mis en place en 2019 se sont ajoutés 12 nouveaux contrôles formalisés en 2020. Ceux-ci ont été élaborés avec les collaborateurs en charges des activités et visent à couvrir les risques identifiés dans les cartographies des risques opérationnels et de corruption. Sur ces 25 contrôles, 23 ont notamment une portée anti-corruption.

■ CARTOGRAPHIE DES RISQUES

La cartographie des risques opérationnels mise à jour en Décembre 2019 a donné lieu à un plan d'action suivi au cours de l'année 2020, avec 8 risques identifiés comme étant à piloter.

Parmi les actions déployées en 2020, on peut citer notamment :

- la rédaction d'une procédure de gestion de crise,
- la poursuite de la mise en conformité de Logiest à la loi anti-corruption,
- la mise en place d'une gestion dématérialisée des diagnostics,
- des contrôles opérationnels.
-
- Enfin, d'autres actions en cours seront suivies durant l'exercice 2021.

■ CONFORMITÉ À LA LOI SAPIN 2

Des actions ont été mises en place visant à se conformer à la Loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

Parmi les actions concrètes, on peut citer :

- la définition des rôles et des responsabilités dans le dispositif anti-corruption de Logiest,
- la mise à jour du code de conduite anti-corruption,
- la mise à jour de la cartographie des risques de corruption et d'un plan d'action visant à réduire les risques identifiés,
- la mise en place d'une communication interne et externe relative à la lutte contre la corruption et plus globalement à la déontologie,
- le suivi et l'amélioration du dispositif de contrôle interne anti-corruption,
- la mise en place de l'évaluation de l'intégrité des tiers,
- la mise à disposition et la communication auprès des salariés et administrateurs d'un dispositif d'alerte interne,
- le cas échéant, le traitement des alertes internes issues du dispositif d'alerte mis à disposition par le groupe Action Logement.

Ces actions sont en lien étroit avec la démarche déontologique de Logiest.

Délégations et TRANSVERSALITÉ

Le service Délégations et Transversalité, a été mis en place à la fin de l'exercice 2018, avec pour mission, la mise en place et le pilotage de projets transversaux, ainsi que des délégations et des procédures internes en lien avec le contrôle interne. Il assure, au besoin, la coordination des contrôles externes.

L'activité 2020 a été profondément marquée par la pandémie, durant laquelle le service a été mobilisé afin d'assurer une présence physique sur site permettant une gestion dématérialisée du courrier entrant, le traitement des chèques entrants ainsi que les dépôts en banque au cours de cette période.

■ PROCÉDURES

Au cours de l'exercice, 22 nouvelles procédures ont été mises en place et diffusées. Elles concernent :

- les achats,
- la gestion des contrats d'assurance et déclaration des sinistres
- le contrôle CNIL,
- la gestion des litiges fournisseurs
- la gestion des demandes d'exercice de droit des personnes,
- la violation des données, fraude au Président et au locataire, Ransomware,
- la mobilisation des financements,
- le quittancement,
- les écritures d'opérations diverses sur les comptes locataires
- la gestion des contentieux présents - Recouvrement des dettes et/ou expulsions,
- la gestion des contentieux présents - Prévention des expulsions et plans d'apurement et protocoles d'accord «BORLOO»,
- la gestion des contentieux présents et sortis - Demandes d'indemnisation à l'Etat,
- la gestion des précontentieux et contentieux présents - CAF et CAPEX,
- la gestion des précontentieux et contentieux présents - Aides au maintien dans les lieux, relogement et mise en place d'un suivi budgétaire,

- la gestion des précontentieux présents et sortis et des contentieux présents et sortis - Surendettement,
- la gestion des précontentieux et contentieux sortis - Gestion des débiteurs sortis,
- la gestion des précontentieux présents - Recouvrement amiable des dettes,
- la Gouvernance - Organisation des conseils, comités et commissions,
- le budget,
- la gestion des chèques entrants,
- les rôles et responsabilités dans le dispositif anticorruption/déontologie de Logiest,
- la gestion de crise.

D'autres procédures, initiées au cours de l'exercice, sont en phase de finalisation et seront mise en place au début du prochain exercice :

- la vente de patrimoine,
- la gestion des certificats d'économie d'énergie (CEE),
- l'évaluation de la conformité des tiers.

Ces documents sont accessibles en ligne et par le biais d'un outil bureautique élaboré mis en place au cours des exercices précédents avec un accès rapide par lien hypertexte.



Délégations et **TRANSVERSALITÉ**■ **DOSSIERS
TRANSVERSES****Gestion du parc automobile**

La gestion, l'optimisation et la rationalisation du parc automobile s'est poursuivie sur l'exercice. Le marché de location de véhicules signé en 2018 est arrivé à terme au mois de décembre 2020 ; un nouvel appel d'offre a été effectué avec l'aide d'un prestataire spécialisé. Ainsi un nouveau titulaire a été désigné et le marché sera progressivement déployé sur 2021.

Convention d'Utilité Sociale (CUS) et Plan Stratégique Patrimonial (PSP)

La Convention d'Utilité Sociale prévue en signature avant le 31 décembre 2019 ayant été reportée d'un an, soit au 31 décembre 2020, les travaux d'actualisation du dossier ont été entrepris au cours du 1^{er} semestre 2020. Cependant, un nouveau report d'un an ayant été acceptée par les services de l'Etat dans le cadre de la fusion Logiest-SLH, le projet devra finalement être déposé pour le 30 juin 2021.

Le Plan Stratégique Patrimonial, partie intégrante de la Convention d'Utilité Sociale, ayant fait l'objet d'une actualisation au Conseil d'Administration du 25 avril 2019, devra également être revu dans le cadre du prochain dépôt de la CUS.

Délégations de pouvoirs, de signatures et procurations postales

Les délégations font l'objet d'une actualisation régulière en fonction des besoins et de l'organisation.



Activités du pôle ACHATS

■ INDICATEURS

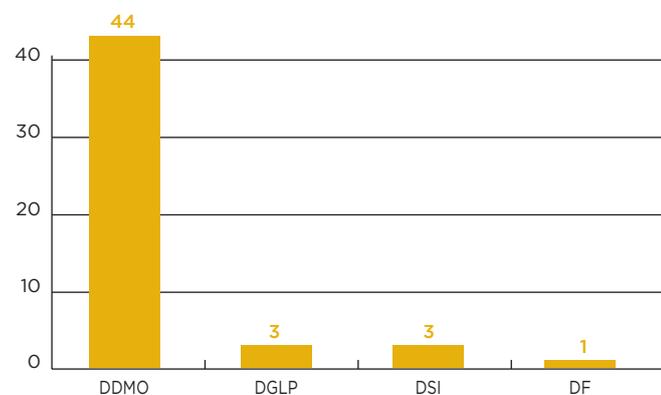
Au cours de l'exercice 2020 :

- 120 lots ont été attribués
- 32 lots ont été déclarés sans suite (insuffisance de concurrence ou offre inacceptable)
- 16 lots ont été déclarés infructueux (absence d'offre)
- 1279 plis ont été ouverts pour 157 dossiers traités en CIPA / CAO, soit + 60 % par rapport à 2019

Type de consultation		Activité 2018	Activité 2019	Activité 2020	Ecart
Dossiers passés en CIPA	Consultations sommaires attribuées entre 40 k€ et 90 k€	30	48	51	+ 6.25 %
	Marché à procédure adaptée entre 90 k€ et les seuils européens de procédures formalisées	39	34	49	+ 44.12 %
	Seuils européens de procédures formalisées • pour les marchés de fournitures et services supérieurs à 214 k€ HT • pour les marchés de travaux supérieurs à 5,35 M€ HT	10	11	20	+ 81.82 %
	Total	79	93	120	+ 29.03%

Évolution triennale de l'activité

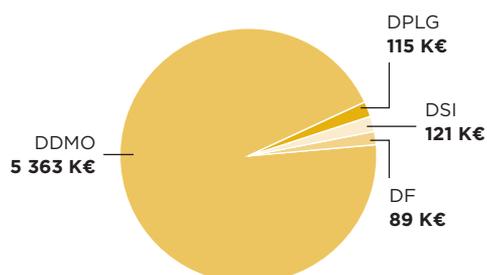
Indicateurs pour les consultations sommaires (entre 40k€ HT et 90 k€ HT)



Légende

- DDMO** : Direction développement et maîtrise d'ouvrage
- DGLP** : Direction gestion locative et patrimoine
- DJR** : Direction juridique et recouvrement
- DSITN** : Direction des systèmes d'information et transformation numérique
- DG** : Direction générale
- DRHRS** : Direction des ressources humaines et responsabilité sociale
- DCT** : Direction commerciale et territoires
- MAPA** : procédure adaptée comprise entre 90 000 € et les seuils européens des procédures formalisées
- AO** : appel d'offre et procédure concurrentielle avec négociation

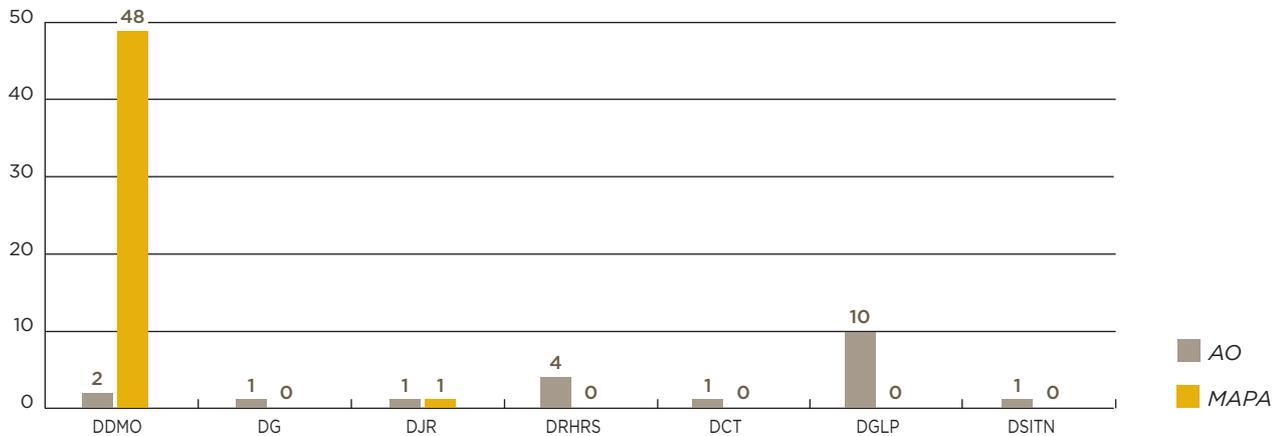
Répartition/volume financier par direction en € ht



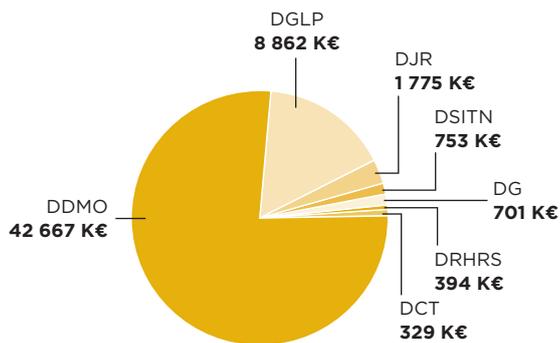
Activités du pôle **ACHATS**

Indicateurs pour les consultations dont le montant est supérieur à 90 k€ HT attribuées en CIPA/CAO

Nombre de consultations > 90 k€ HT par direction



Répartition/volume financier par direction en € HT



Légende

- DDMO** : Direction développement et maîtrise d'ouvrage
- DGLP** : Direction gestion locative et patrimoine
- DJR** : Direction juridique et recouvrement
- DSITN** : Direction des systèmes d'information et transformation numérique
- DG** : Direction générale
- DRHRS** : Direction des ressources humaines et responsabilité sociale
- DCT** : Direction commerciale et territoires
- MAPA** : procédure adaptée comprise entre 90 000 € et les seuils européens des procédures formalisées
- AO** : appel d'offre et procédure concurrentielle avec négociation

■ FAITS MARQUANTS 2020

Volumétrie

Plus de 61 M€ HT ont été attribués au cours de l'année, soit une augmentation de l'activité de près de 29,03 % par rapport à 2019.

Evaluation fournisseur et notation intégrée dans le progiciel ULIS

Afin d'améliorer la traçabilité et la centralisation à un instant «T» de l'évaluation fournisseur, une notation intégrée dans le progiciel ULIS a été mise en place en 2019 avec une notation spécifique définie selon le type de marché : type incident, mode de dégressivité. Il ne s'agit pas d'une évaluation « sanction » mais d'une évaluation « de coaching ». En cas de notation insuffisante, soit un courrier de rappel des obligations contractuelles est envoyé au fournisseur, soit le fournisseur défaillant est convoqué au siège en présence

de la Direction acheteuse concernée et de la Direction Juridique et Contentieux afin que le fournisseur s'engage à mettre en place un plan d'actions d'amélioration.

Saisie des marchés dans le progiciel ULIS

Le pôle achat a participé aux groupes de travail sur la mise en place de la saisie des marchés dans ULIS. L'objectif est de fiabiliser dans le progiciel métier les données essentielles du marché : attributaire, montant, date début, date de fin de marché, forme des prix, avenant.

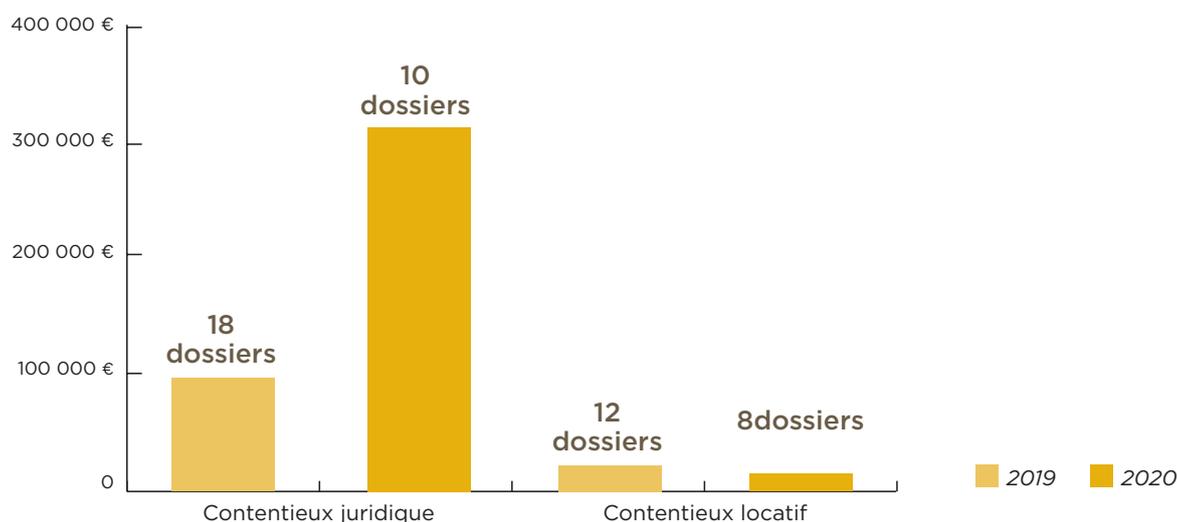
Mise en place de l'outil de signature dématérialisée « You sign »

Une solution de signature dématérialisée de niveau 2 par l'intermédiaire de l'outil « Yousign » a été mise en place, engageant encore davantage Logiest dans son processus de dématérialisation des process.

Activités du pôle JURIDIQUE

■ ACTIVITÉ GESTION DES CONTENTIEUX JURIDIQUES ET LOCATIFS

Stock de litiges / Provision financière



Le nombre de dossiers juridiques en stock a diminué de façon assez significative en 2020.

La provision financière en revanche a été augmentée du fait qu'un dossier, en stock depuis plusieurs années, n'a pas été couvert par l'assureur. Une revalorisation de la provision a donc été réalisée. Plusieurs dossiers juridiques sont en stock depuis plusieurs années : il s'agit essentiellement des contentieux diligentés par des riverains liés à l'activité de construction, notamment du fait de la désignation d'une expertise judiciaire ou des délais de procédure assez significatifs.

Le nombre de dossiers de contentieux locatifs a diminué en 2020, mais il est toutefois observé une recrudescence des recherches en responsabilité de Logiest pour des accidents (principalement des chutes). Si ces dossiers n'aboutissent pas nécessairement à des recours contentieux, nous observons une augmentation des recours dits de « protection juridique » diligentés par les assureurs. Les services assurances et juridique travaillent alors de concert pour produire une réponse qui, la plupart du temps, suffit à clôturer le dossier. À compter de 2021, un recensement de l'exhaustivité de ces recherches en protection juridique sera effectué afin d'objectiver ce nouveau risque.



Activités du pôle JURIDIQUE

► FOCUS sur la mise en place de la conformité des tiers

Logiest a accéléré le déploiement des piliers de la loi Sapin 2 en 2020 en proposant à chaque salarié de suivre une formation en ligne sur les fondamentaux de la déontologie.

Cette formation, sous forme de tutoriel, élaborée et proposée par Action Logement permet à tous de mettre à jour ses connaissances sur des notions par nature juridique et de s'exercer à quelques cas pratiques concrets.

Pour sa part, le pôle juridique a contribué au déploiement du pilier de la conformité des tiers en lançant en fin d'année une campagne de contrôle de la conformité auprès des principaux « tiers » de Logiest : entreprises, promoteurs, partenaires...

Cette collecte documentaire a été réalisée grâce à un taux de retour des tiers de près de 47 %.

En 2021, le contrôle de la conformité sera encadré par une procédure interne élaborée en lien avec le contrôle et l'audit interne, et la conformité des tiers sera systématiquement effectuée pour tout nouveau tiers de Logiest.

► FOCUS sur la procédure de gestion de crise majeure

Après plusieurs mois de travaux collaboratifs, les services de Logiest, soutenus par l'expertise du prestataire ARJUNA, ont finalisé un schéma de gestion de crise majeure, transcrite dans une procédure interne.

Grâce à la contribution active de l'ensemble du Comité Exécutif et du Groupe de Travail Gestion de Crise, un exercice a pu être également réalisé afin de vérifier la pertinence du process et les réflexes de toutes les parties prenantes.

L'identification et la prévention des risques restent des thèmes fondamentaux, c'est pourquoi une session de média training ainsi qu'un nouvel exercice de gestion de crise sont prévus au cours de l'année 2021, dans un processus d'amélioration continue.

► FOCUS sur le relooking de la bibliothèque juridique

Mise en place en 2019, cette bibliothèque a pour vocation de permettre à tout utilisateur de trouver les ressources juridiques de 1^{er} niveau liées à son activité et surtout à l'actualité réglementaire.

On y trouve donc des textes de lois, en lien avec l'actualité, mais également des guides pratiques élaborés par les associations professionnelles, ainsi que des fiches pratiques ou lettres-types proposées par le service juridique.

En effet, l'inflation constante des textes réglementaires dans notre domaine professionnel ne permet pas au service juridique de procéder à une veille juridique exhaustive. Une sélection de textes est donc réalisée par le service, lequel reste la ressource essentielle pour les collaborateurs.

Cette fonction support est essentielle ; il n'en demeure pas moins que le service juridique peut contribuer à l'amélioration des connaissances professionnelles juridiques de 1^{er} niveau et que cette fonction au sein de l'entreprise doit contribuer aussi au plan de développement des collaborateurs en proposant des formations flash ou de 1^{er} niveau.

Le service juridique reste un service d'experts au service de ses clients internes.



Mise en conformité RGPD :

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES



Déléguée à la protection
des données

En vigueur depuis plus de deux ans, **le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a fait ses preuves**, selon un rapport publié par la Commission Européenne en juin 2020, qui fait apparaître que le RGPD a atteint la plupart de ses objectifs et qu'il est considéré comme « **un outil essentiel pour garantir que les individus ont un meilleur contrôle sur leurs données personnelles et que ces données sont traitées dans un but légitime, dans un cadre légal, équitable et de façon transparente** ».

Le RGPD s'est également révélé être un outil souple à l'appui de l'élaboration de solutions numériques dans des circonstances imprévues telles que la crise de la COVID-19. En effet, depuis mi-Mars 2020, la pandémie du coronavirus et le confinement ont bousculé le quotidien numérique des Français : mesures de quarantaine, mise en place de dispositifs de télétravail et d'outils de la continuité pédagogique, traitement de données de santé traitées par les autorités sanitaires et le gouvernement, etc. Dans ce contexte, la CNIL a réorganisé son fonctionnement interne et s'est mobilisée pour continuer d'instruire au mieux les dossiers dont elle est chargée et répondre aux questions des Français.

■ DE NOUVEAUX RÉFÉRENTIELS POUR LA MISE EN CONFORMITÉ

Depuis le début de la crise sanitaire, la CNIL propose sur son site de nombreux outils et documents pour guider les professionnels au

travers des textes de référence publiés en 2020 :

- référentiel relatif à la gestion des ressources humaines (avril 2020),
- lignes directrices et recommandation portant sur l'usage de cookies et autres traceurs (octobre 2020),
- guides pratiques sur différentes thématiques :
 - à destination des Développeurs (janvier 2020),
 - tiers autorisés (juillet 2020),
 - durées de conservation (juillet 2020).

En 2020, l'USH a également soumis à la CNIL pour approbation, un projet de code de conduite visant à encadrer le traitement de données à caractère personnel par les organismes de logement social. Ce code de conduite est un outil de conformité sectoriel qui permet de répondre aux besoins opérationnels des professionnels concernés dans leurs démarches de mise en conformité au RGPD. C'est est un outil juridiquement contraignant qui oblige les adhérents à se conformer aux règles écrites au sein du code. A ce jour, l'USH attend l'avis de la CNIL sur ce texte.

■ LES PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2020

- **Poursuite des sessions de sensibilisation** pour les collaborateurs au siège et en agences et inscription du DPO dans le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs
- **Mise en place ou révision de procédures internes** :
 - Politique interne de protection

des données

- Politique externe de protection des données
- Procédure de gestion des demandes d'exercice de droits
- Procédure de violation des données
- Procédure de contrôle CNIL
- **Mise en place d'un mode opératoire lié à la sous-traitance** pour insertion d'annexes RGPD dans les marchés
- **Poursuite des travaux de mise à jour du registre des traitements**
- **Revue des dispositifs de vidéo-surveillance**
- **Campagne de destruction d'archives papier** et mise en place d'une gestion exclusivement interne de l'archivage

■ LES PRINCIPAUX OBJECTIFS 2021

- **Finalisation du registre des traitements**
- **Distribution d'un dépliant à tous les nouveaux locataires** expliquant l'engagement de Logiest en matière de protection des données
- **Réalisation d'analyses d'impact** sur les traitements existants et ceux à venir, susceptibles d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées
- **Mise en place de contrôles** :
 - des zones de libres commentaires et blocs-notes du progiciel
 - des marchés et des contrats de sous-traitance
- **Mise en place d'une campagne d'archivage régulière**
- **Création d'une newsletter du DPO**

ZOOM SUR

Une communication bienveillante accentuée pendant la crise Covid-19

Face à la crise sanitaire qui a débuté en mars 2020, les équipes de Logiest se sont fortement mobilisées afin de maintenir les activités de la société, parallèlement une communication spécifique a été déployée lors des périodes les plus critiques : en début de la crise, lors du second confinement et à chaque déploiement des nouvelles phases PCA – Plan de Continuité d'Activité et PRA – Plan de Reprise d'Activité.



Tous les canaux habituels de communication, ainsi que de nouveaux leviers, ont été activés pour informer, animer et rassurer les collaborateurs, clients et partenaires.

■ ACTIONS MENÉES SUR LE PLAN DE LA COMMUNICATION INTERNE

- **Notes d'information** présentées en CSE en amont de chaque grande étape de la gestion de la crise (PCA ou PRA).
- **Messages de soutien, de mobilisation et d'encouragements** à destination des collaborateurs
- **Communications régulières pour promouvoir les actions portées par les collaborateurs** et créer un esprit de cohésion et de solidarité entre les salariés
- **Emailings « A distance mais tous en lien ! »** partageant les photos de collaborateurs lors du 1er confinement afin de garder le lien et la solidarité en images
- **Emailings pour communiquer sur la reprise d'activités**
- **Campagne d'affichage** mises à jour sur les mesures de sécurité à respecter sur le lieu de travail.
- **Rappels réguliers** sur des informations importantes.



Zoom sur **UNE COMMUNICATION BIENVEILLANTE**

■ **ACTIONS MENÉES SUR LE PLAN DE LA COMMUNICATION EXTERNE CLIENTS**

- **Une page web spéciale Covid-19 actualisée en temps réel, des PDF, des actualités dédiées avec notamment des conseils pour nos clients** sur les gestes barrières, la gestion et le ramassage des déchets, la bonne utilisation de masques en tissu, des liens pour expliquer simplement les gestes barrières à leurs enfants, la sensibilisation aux violences familiales, la réouverture progressive des espaces d'accueil, ...
- **L'ensemble de ces éléments étaient également accessibles depuis l'application mobile MON LOGIEST** via un encadré permanent mis en place sur la page d'accueil du compte client, dirigeant vers la page web Covid-19.
- **Campagnes emailings et sms régulières** pour informer nos clients des mesures mises en place, des conseils et de l'actualité de Logiest pendant la crise.
- **Campagnes d'affichage mises à jour** sur les mesures de sécurité et gestes barrière à respecter dans les espaces d'accueil de Logiest ou lors de rendez-vous à domicile.

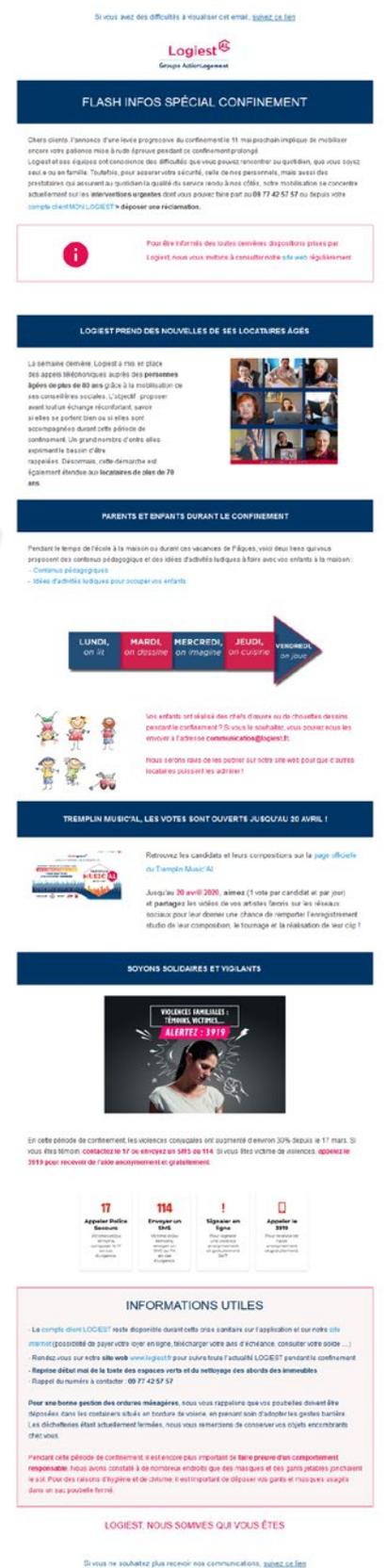


■ **ACTIONS MENÉES SUR LE PLAN DE LA COMMUNICATION EXTERNE PARTENAIRES**

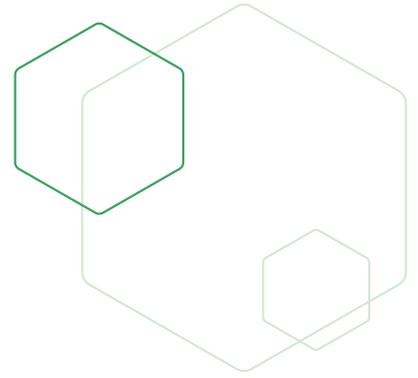
- **Emailings réguliers adressés aux institutionnels, partenaires et fournisseurs** pour les informer des mesures mises en place et de l'actualité de Logiest pendant la crise
- **Posts réguliers** sur LinkedIn.

Pendant les périodes de confinement notamment, **des indicateurs ont fait l'objet d'un suivi attentif et de restitutions régulières auprès de la cellule de crise de Logiest** : volume et montant des loyers réglés en ligne par les clients, suivi de la fréquentation du compte client, suivi du taux de délivrabilité et de lecture des campagnes e-mailing et sms.

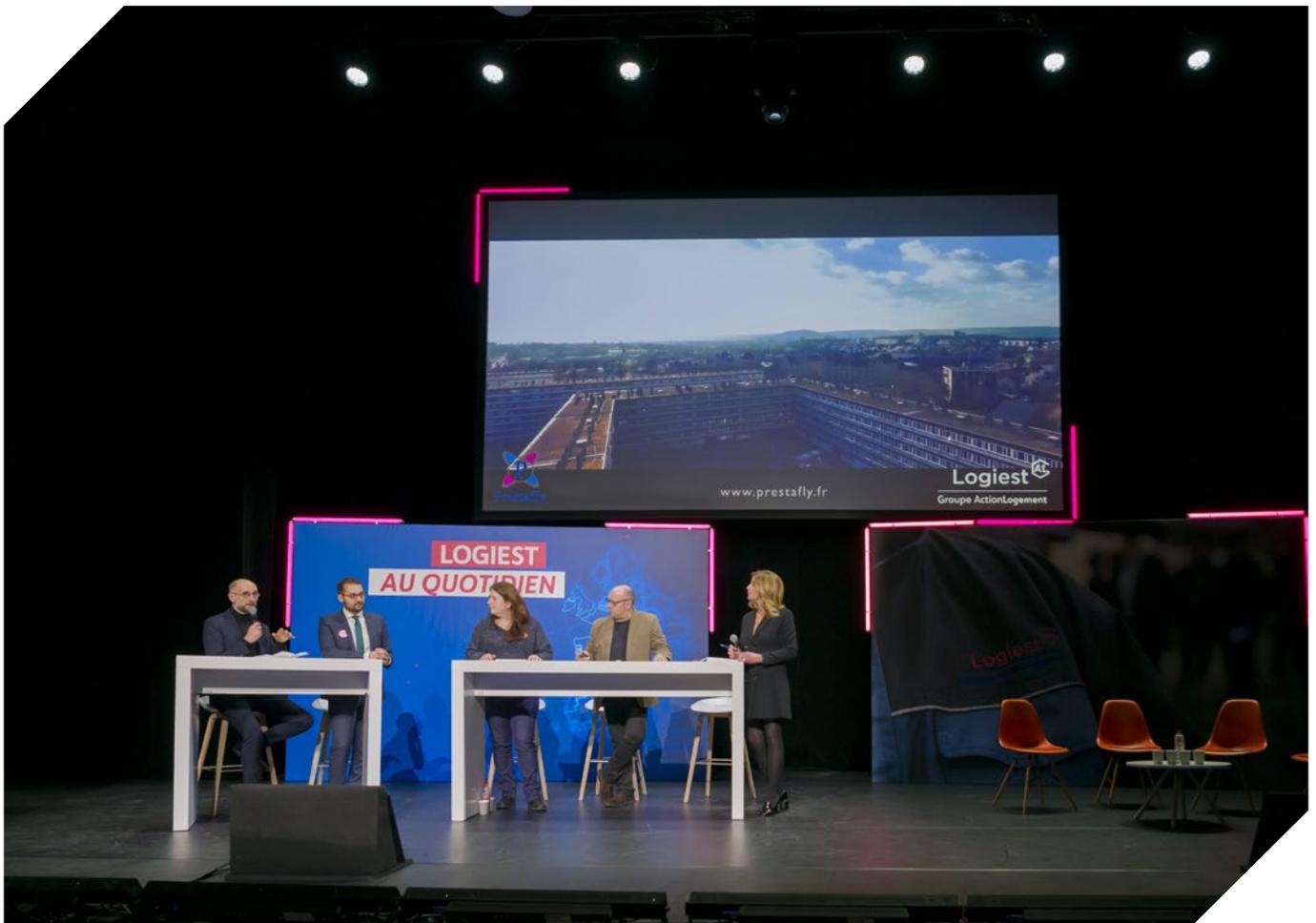
12 campagnes e-mailing et sms ont été réalisées en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire, dont 9 dédiées à nos clients.



Focus



- ▶ **Convention** annuelle
- ▶ Logiest en action face à la **crise COVID 19**
- ▶ Constructions spécifiques **Logement Jeunes**
- ▶ Opération de **désamiantage** en site occupé
- ▶ La musique comme outil au service du **mieux vivre**
- ▶ Newsletters **DIALOG**



Un événement annuel fédérateur POUR L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS

Le 23 janvier 2020, la **convention annuelle Logiest a été accueillie par le Maire de FREY-MING-MERLEBACH** au sein de la salle GOUVY de la commune. Destinée à l'information de ses Collaborateurs et de ses Administrateurs, c'est sous la forme d'un **journal télévisé « Logiest au quotidien, TOUS ENGAGÉS »** que la rétrospective de l'année écoulée et les objectifs de l'année à venir ont été présentés.

L'objectif de Logiest, à travers ce rendez-vous annuel très attendu, est de mettre en avant les femmes & les hommes de la société, ainsi que les partenaires, qui œuvrent chaque jour à faire vivre les missions d'utilité sociale de Logiest et du GROUPE ACTION LOGEMENT. La participation du Directeur Général d'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER, M. Koumaran PAJANIRADJA marque la présence du Groupe aux côtés de Logiest et sa considération pour les actions menées sur les territoires.

Plusieurs temps ont été dédiés lors de l'événement afin de partager la fierté des travaux accomplis reflétant l'engagement et les valeurs de la société, et de profiter également d'un moment de cohésion et de convivialité :

- **la présentation de projets et d'actions, en cours ou à venir, à travers différentes chroniques** mixant interventions de collaborateurs et partenaires sur le plateau, avec des vidéos sur le terrain, témoignant de l'engagement des équipes autour de la relation client, du développement de l'offre et des services, de l'innovation sociale et environnementale, du projet

d'entreprise SMART 2022... Ainsi, une vidéo « Le café du SMART » a été réalisée sur le principe d'un caméra-café pour présenter de manière ludique et décalée les travaux du projet d'entreprise SMART 2022 : <https://www.youtube.com/watch?v=PPQDR-OMb-nl&t=1s>



- **une animation théâtrale** a été organisée avec l'intervention très appréciée du CECA à Bordeaux (centre de formation) en partenariat avec le Théâtre des Beaux-Arts de Bordeaux. L'objectif était de mettre en scène de manière détournée, avec une forme d'ironie bienveillante, la vie en entreprise sur 3 thématiques d'actualité ciblées, telles que les bonnes pratiques du numérique, l'accompagnement au changement et la qualité de vie au travail (QVT).

- **un cocktail dînatoire en musique a eu lieu, ainsi que diverses animations** : exposition de réalisations des ateliers jeunes et de l'association Bouche à Oreille (BAO), stand Gif photos, babyfoot géant...

Les séquences vidéos présentées au cours de cet événement, sont ensuite reprises via nos différents canaux de communication (chaîne YouTube, LinkedIn, site web, e-mailing partenaires) pour communiquer à l'externe sur nos engagements et nos réalisations.



82% de collaborateurs satisfaits et très satisfaits de l'événement.



Logiest en action

FACE À LA CRISE SANITAIRE

Face à la crise sanitaire COVID19, Logiest s'est très rapidement mobilisé afin d'assurer la sécurité des collaborateurs et des locataires ainsi que la préservation du patrimoine, tout en garantissant le maintien des activités essentielles de la structure et en assumant son rôle social, plus que jamais essentiel en cette période.

Dans ce contexte, Logiest a constitué une Cellule de Crise qui a mis en place **un Plan de Continuité d'Activité (PCA)** puis **un Protocole de Reprise d'Activité (PRA)**, qui ont été concertés et validés avec les Instances Représentatives du Personnel et la Médecine du Travail. Ces plans ont été régulièrement actualisés au fil des mois, afin de répondre aux directives gouvernementales et afin de s'ajuster au plus près avec les évolutions de la situation sanitaire.

■ ACTIONS SIGNIFICATIVES DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA) DU 10 MARS AU 10 MAI 2020

Actions immédiates de mise en sécurité du personnel

- **Fermeture du siège**, des agences et des points d'accueil
- **Chaque employé est invité à rester chez lui** pour la période de confinement à l'exception du personnel « PCA » (personnel de terrain mobilisable en astreinte afin de répondre aux besoins de nos locataires).

Actions concernant les collaborateurs

- **Identification des postes clefs et des activités stratégiques**
- **Généralisation du télétravail** pour les postes éligibles
- Pour les autres postes, décision de ne pas mettre en place l'activité partielle tout en assurant le **maintien de l'intégralité des paies**
- Mise en place d'une **cellule d'écoute et d'assistance psychologique**

Actions concernant les clients

- **Fermeture de l'accueil du public et mise en place d'une astreinte** pour les locataires : interventions techniques dans les logements ou parties communes en cas d'urgence
- **Arrêt de toutes les activités de proximité** dans un 1^{er} temps, puis **reprise des activités de tonte, taille, bêchage, désherbage et piquage de papiers** pour les employés d'immeubles et gérants d'immeubles et **remise en place des prestations de nettoyage** sur les entrées les plus sensibles dès que la situation sanitaire l'a permis
- **Mise en place d'une veille senior**
- **Déploiement de TPE (Terminaux de Paiement) virtuels** pour faciliter le recouvrement

Actions concernant la production

- **Mise à l'arrêt des travaux en cours** et structuration des conditions de reprises des entreprises au regard du guide de l'OPPBTB
- **Suspension des délais d'exécution de travaux sans pénalité de retard**
- **Mise en paiement immédiat** de l'ensemble des factures traitées afin de soutenir l'effort économique de nos partenaires
- Lancement d'une **étude de partenariat en soutien à l'activité**

Actions concernant la communication

Communications au fil de l'eau adressées aux salariés, administrateurs, locataires, fournisseurs et partenaires, par différents biais : mails, actuwebs, réseaux sociaux ; portant notamment sur les mesures d'hygiène, l'organisation interne, les aspects Ressources Humaines, le traitement des relations clientèles et partenaires



■ ACTIONS SIGNIFICATIVES DU PROTOCOLE DE REPRISE D'ACTIVITÉ (PRA) : À COMPTER DU 11 MAI 2020

Accueil du public

L'ouverture à la clientèle s'organise progressivement selon les sites : les points d'accueil réouvrent leurs portes, les agences ouvrent au public le matin et sur rendez-vous l'après-midi, et le siège social est ouvert au public uniquement sur rendez-vous.

Mesures collectives

- **Le télétravail reste la norme pour les personnes éligibles conformément aux recommandations gouvernementales.**
- Pour les salariés amenés à travailler en présentiel, un principe de roulement sera appliqué afin de limiter le flux des rencontres et pour que tout collaborateur bénéficie, dans la mesure du possible, d'un bureau où il soit seul
- **Les appels et visioconférences sont privilégiés** ; à défaut, toute réunion devra se tenir selon un protocole défini
- Mise en place d'une **souplesse horaire** afin de fluidifier les déplacements des collaborateurs avec des dispositions particulières pour les collaborateurs identifiés publics fragiles ou en garde d'enfant
- **Des protocoles spécifiques** ont été déterminés pour le contact avec les prospects et la clientèle
- **Un référentiel de modes opératoires** relatifs aux différentes situations de travail a été mis en place ; par ailleurs des Référents Sécurité ont été nommés afin de répondre à toutes questions du personnel.

■ ACTUALISATIONS SUCCESSIVES DES PCA ET PRA EN FONCTION DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION SANITAIRE

Plusieurs Plans de Continuité d'Activité et Protocoles de Reprises d'Activité se sont succédés au cours de l'année, favorisant toujours le télétravail pour l'ensemble des collaborateurs susceptibles d'y accéder, tout en maintenant le service auprès de nos clients locaux. Le dialogue social est riche et régulier, la cellule de gestion de crise suit l'évolution de la situation sanitaire et adapte les mesures nécessaires en fonction de son évolution.

■ ESTIMATION DE L'IMPACT COVID SUR LES COMPTES DE L'EXERCICE 2020

Certains impacts sont quantifiables, d'autres ont été estimés comme suit :

Nature de l'impact	Chiffrage au réel	Impact estimé
Frais de personnel récupérables	+ 186 k€	
Hausse impayés locatifs	+ 323 k€	
Décalage livraisons constructions neuves		+ 395 k€
Hausse vacance commerciale sur 5 mois		+ 150 k€
Dépenses sanitaires et équipements	+100 k€	
Hausse frais de contentieux	+ 83 k€	
Equipements télétravail	+ 115 k€	
Communication de crise	+ 20 k€	
Déplacements / missions / réception	- 154 k€	
Décalage chantiers de réhabilitation		- 6 000 k€ investissement
Soit un impact total estimé à 673 k€		



Logement DES JEUNES

Logiest, dans la droite lignée des axes stratégiques du GROUPE ACTION LOGEMENT, porte une attention particulière au logement des jeunes et développe différentes solutions sur le territoire afin de répondre aux enjeux de formation, de mobilité et d'emploi. En amont du « Plan Jeunes » lancé début 2021 entre le Gouvernement et ACTION LOGEMENT, Logiest propose dès 2020 et à son échelle d'intervention, des solutions logements pour ce public.

Ainsi, en parallèle aux partenariats de droit commun soutenue par le Conseil Départemental de Moselle qui nous incite à réserver des logements pour les publics

de moins de 30 ans en contrepartie des garanties d'emprunt accordées, Logiest apporte également des réponses globales et complètes sous la forme de résidences dédiées au profit du développement des compétences locales et du rayonnement des entreprises et des centres de formation présents sur nos territoires.

Trois programmes innovants ont ainsi été mises en œuvre sur les villes de :

- [Audun-le-Tiche](#)
- [Yutz](#)
- [Metz](#), rue Pasteur, ancien siège de l'URSSAF Lorraine



Performance thermique
RT 2012 -10%



Audun-le-Tiche

Site de Micheville

Construction de 52 logements collectifs Résidence Jeunes Actifs

DESCRIPTIF DU PROJET

Dans une zone Ecoparc proche du Luxembourg, Logiest a développé une nouvelle offre via la construction de 52 logements collectifs pour jeunes actifs avec chauffage gaz collective et places de parking, disposant de différents

aménagement spécifiques :

- un espace foyer
- une laverie
- 51 celliers

Par ailleurs, Logiest poursuit une **politique environnementale poussée** sur l'ensemble de ce programme avec une double

certification NF HABITAT HQE et RT 2012 - 20%, notamment grâce aux dispositifs suivants :

- préchauffage eau froide par panneau solaire
- éclairage commun par des solaires photovoltaïques
- récupération des eaux grises des douches
- suppression des ponts thermiques et points d'apports volontaires

Enfin, une ligne de transport en commun sera raccordée au site afin de limiter l'usage des véhicules et limiter les gaz à effet de serre

SURFACE DES 52 LOGEMENTS COLLECTIFS

- 40 T2 d'environ 45 m²
- 12 T3 d'environ 63 m²

ARCHITECTE

AAG

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

5,5 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action Logement Services, Ville d'Audun-le-Tiche



ActionLogement 
SERVICES

DATE DE FIN DE TRAVAUX

Livraison en septembre 2020

#LoiElan

Yutz

ZAC des Tuileries

Attribution de 18 logements jeunes collectifs au cœur d'un programme de construction de 37 logements PLUS - PLAI

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce programme situé à Yutz, **proche des centres de formation IUT Thionville-Yutz** et des moyens de transport collectifs, favorise la mise en œuvre de la nouvelle disposition de l'article 109 de la Loi Elan, permettant de réserver, au cœur d'un programme de droit commun, des logements spécifiquement pour le public jeunes.

Après concertation avec Action Logement Services confirmant la nécessité de développer des produits répondant aux besoins d'apprentis-étudiants sur le secteur, des **logements de type T2** ont été dirigés à l'attention de ce public.

Il est également envisagé la création de quelques **logements en colocation**, qui pourraient permettre de réduire encore le coût du logement pour les jeunes bénéficiaires.

PARTENAIRES

CDC, Action Logement Services, Ville de Yutz



Logement **DES JEUNES**

Metz

4-6 rue Pasteur

Reconversion de l'URSSAF
en Résidence Jeunes Actifs et Étudiants et Agence Logiest de Metz

DESCRIPTIF DU PROJET

Logiest en collaboration avec le Groupe Action Logement et La Foncière de Transformation immobilière (FTI - filiale du Groupe), ont été lauréat de l'appel à candidature concernant la vente du siège lorrain de l'URSSAF.

Idéalement situé au cœur du quartier Impérial de Metz (secteur sauvegardé), à proximité de la gare et du Mettis, ce bâtiment majestueux offre un potentiel très attractif, permettant de réaliser un projet novateur dans un cadre particulièrement séduisant de 3032 m² dont 1 854 m² dédiés aux logements, répondant aux besoins des Jeunes sur le territoire :

- 81 chambres étudiantes,
- 5 logements types T1,
- 5 logements type T2),



- salle de coworking
- salle de sport,
- résidence conventionnée PLS avec gestionnaire.

En parallèle, un local sera dédié au positionnement de l'Agence Logiest de Metz sur une surface de 402 m².

PARTENAIRES

CDC, Foncière de Transformation Immobilière, Metz Métropole, Ville de Metz



Opération de désamiantage EN SITE OCCUPÉ

Logiest a entrepris l'important chantier de désamiantage de la Tour des Marronniers en plein cœur du quartier des Hauts de Vallières à Metz. Cette opération, d'une durée de 4 mois, a permis de déposer les faux plafonds amiantés de l'ensemble des 18 étages de cet immeuble de grande hauteur, (IGH) tout en permettant la bonne circulation des clients-locataires.

Logiest et la société Lingheld ont relevé le défi de créer des zones de confinement étanches permettant d'assurer les opérations de désamiantage, en toute sécurité pour les habitants et les collaborateurs présents dans la tour. Certains locataires ont cependant dû être hébergés pendant une période de deux semaines en Apart'hôtel, afin de permettre la bonne circulation des ouvriers sur le chantier et l'étanchéité des zones de confinement.



La phase de désamiantage a rapidement été suivie par le remplacement de l'ensemble des faux plafonds qui amorce la reprise de l'ensemble des embellissements des 18 étages : peintures, sols, éclairage, menuiseries...

Quelques chiffres

- **18 étages** désamiantés
- Un investissement de Logiest d'un montant de **600 k€ dont 220 k€ de désamiantage**
- **200 k€** de reprise des embellissements en 2021
- **14 locataires hébergés** à la charge de Logiest, ainsi qu'une remise d'un mois de loyer en compensation de la perte de la jouissance générée pour un montant de 22 k€

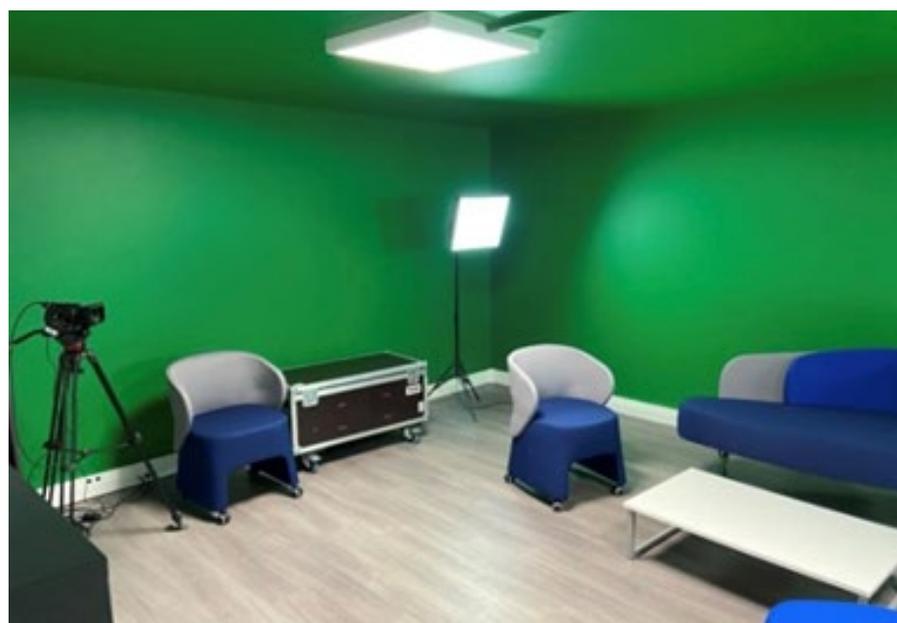


La musique comme outil AU SERVICE DU MIEUX VIVRE

■ CONSTRUCTION D'UN STUDIO VIDÉO – BORN Y BUZZ

L'association **La Passerelle**, identifiée comme ressource numérique pour le quartier de Metz-Borny depuis 1999, a investi ses nouveaux studios vidéo mis à disposition par Logiest en septembre 2020, consécutivement à la réception du projet ANRU de la Cour du Languedoc. Cette action phare de l'année permet d'équiper le quartier de Metz-Borny d'un outil de médiation numérique et culturel professionnel et de qualité.

Développant d'abord une activité autour de l'accès à Internet, puis autour des images numériques et de l'éducation aux médias, l'association a vocation à être un acteur reconnu localement, en développant un large réseau associatif et institutionnel, tout en répondant aux besoins des habitants. Son action est aujourd'hui largement liée à celle du projet « BornyBuzz », qui valorise les compétences rassemblées au sein d'une équipe bénévole de professionnels.



Quelques informations

- D'une surface de **117 m²**, ce nouveau local dispose d'une salle de projection, d'une salle de réunion, de postes informatiques et d'un espace de prise de vue avec un fond vert d'incrustation numérique
- Un investissement de Logiest pour un montant de **21 000 €**
- Une **inauguration le 25 septembre 2020** en présence de Monsieur Tahri, Adjoint à la Politique de la Ville de Metz et de Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture



Newsletter DIALOG'

► Créer et développer le lien avec nos collaborateurs, clients et partenaires

Le nouveau rendez-vous proposé depuis septembre 2019 sous un format digital aux collaborateurs, clients-locataires et partenaires de Logiest continue de séduire : la Newsletter Dialog' déclinée pour chacune de ces trois cibles permet de les informer plus régulièrement et plus simplement de l'actualité de la société, **avec une moyenne de 3 éditions simultanées éditées chaque année.**

Cette nouvelle formule a vocation à traiter de façon plus dynamique l'information, avec un format plus imagé, et sous un angle pédagogique pour les clients. **Malgré la crise sanitaire, en 2020, deux newsletters par cible ont été envoyées, soit 6 newsletters au total.**

Ces newsletters ont été fortement dédiées en 2020 à informer nos cibles des mesures mises en place par Logiest pendant la crise, du maintien de la qualité de service apportée à nos clients et des initiatives déployées pour poursuivre la relation avec nos clients au quotidien. Le contexte difficile impliquait en effet de rassurer et de communiquer sur les actions d'écoute et d'accompagnement engagées.

En complément et afin de toucher les clients ne disposant pas d'adresse mail ou n'étant pas sensibles aux usages du numérique, **un tabloïd 4 pages en version papier a été réalisé en décembre 2020, à destination des locataires.** Ce support leur permet par ailleurs de garder à portée de main les informations principales qui améliorent leur relation avec Logiest (infos pratiques, nouveaux services...).

L'envoi de newsletters numériques présente l'avantage de **mesurer l'audience et de suivre les évolutions des taux d'ouverture et de lecture de nos éditions pour mesurer la satisfaction de nos clients et la renforcer.**



Chiffres clés newsletters Dialog' 2020

- Newsletter Locataires : très bon taux d'ouverture* de 40 % (constant par rapport 2019)
- Newsletters Partenaires : taux d'ouverture en augmentation à 38% (+ 11 % par rapport 2019) et se situant au dessus de la moyenne des taux d'ouverture pour ce type de support (26 %)
- Newsletters Collaborateurs : taux d'ouverture stables (entre 24 et 26 %)
- 18 000 tabloïd DIALOG' distribués mi-janvier 2021 dans les boites aux lettres des locataires.

* Le taux d'ouverture correspond au ratio de newsletters ouvertes par rapport au nombre d'emails délivrés.



Perspectives d'activités 2021



Malgré le contexte de crise sanitaire connu en 2020, et grâce à ses capacités de résilience, Logiest a dégagé au cours de l'exercice plus de 12 % d'autofinancement et près de 10 M€ de résultat, lui permettant de maintenir une grande solidité financière et d'assurer pleinement ses missions et son rôle social.

Pour l'année 2021, Logiest entend répondre aux nouveaux enjeux sociétaux en déployant un projet d'entreprise innovant et ambitieux, ainsi qu'en répondant aux orientations stratégiques inscrites dans la feuille de route d'Action Logement Immobilier, en lien direct avec le plan de relance national :

- **effort de production** : poursuite à un haut niveau des demandes d'agrément en logements locatifs sociaux, notamment à destination des jeunes,
- **développement de l'accession à la propriété** : poursuite de la stratégie accession sociale Vente HLM visant à favoriser le parcours résidentiel,
- **contribution au renouvellement urbain** : poursuite de la dynamique portée par le groupe et déployée par Logiest sur ses Territoires :
 - NPNRU,
 - Action Cœur de Ville,
 - Plan d'Investissement Volontaire,
 - Réhabilitation thermique du parc,
- **actions en faveur du lien emploi-logement** : poursuite et développement des attributions locataires au bénéfice des salariés d'entreprise.

Parallèlement, l'année 2021 marquera une nouvelle page dans l'histoire des sociétés Logiest et Société Lorraine d'Habitat – SLH, qui, répondant à la feuille de route structuration du Groupe, seront amenées à fusionner au cours de l'exercice.

De la combinaison de leurs expertises, émergera un nouvel acteur de référence sur les territoires de Moselle et Meurthe-et-Moselle, tant dans son rôle social et dans son engagement au côté des Collectivités, qu'en qualité d'acteur économique majeur contribuant au soutien de l'économie locale.

M. Jean-Pierre RAYNAUD
Directeur Général



Feuille de route 2021

CONSTRUCTIONS NEUVES



540

nombre de logements agréés
(dont 40 Plans d'Investissement
Volontaire - PIV)

ACCESSION SOCIALE



15

logements réservés
en accession sociale

VENTE PATRIMONIALE



150

logements vendus
(y compris à l'ONV)

RÉHABILITATIONS



7000

ordres de services lancés
en réhabilitation

dont 460 réhabilitations thermiques

ATTRIBUTION LOCATIVE AU BÉNÉFICE DE SALARIÉS DES ENTREPRISES



50%

Programmes FUTURS

Performance thermique
RT 2012 -20%



Behren-lès-Forbach

Rue Sépard

Construction de 16 logements
individuels

DESCRIPTIF DU PROJET

Situé à proximité de Forbach sa voisine, Behren-lès-Forbach fut très largement impacté par la construction de cité d'ortoir propriété des HBL proposant principalement des logements en habitat collectif. L'opération de construction de 16 Logements individuels propose ainsi une diversification de l'offre et s'inscrit dans la requalification du secteur dans le cadre de l'opération de renouvellement urbain.

Les logements, tous de plain-pied, sont complétés d'un garage et d'un jardin d'agrément, les équipements proposés favoriseront le maintien à domicile des occupants

Enfin, une ligne de transport en commun sera raccordée au site afin de limiter l'usage des véhicules et limiter les gaz à effet de serre.

SURFACE DES 16 LOGEMENTS INDIVIDUELS

- 10 T3 d'environ 66 m²
- 6 T4 d'environ 76 m²

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,5 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action Logement, CD 57, ville de Behren-lès-Forbach



DATE DE FIN DE TRAVAUX PRÉVISIONNELLE

Fin 2021

Programmes FUTURS

Performance thermique
RT 2012 -20%



Longwy

Rue de Metz

Construction de 21 logements collectifs (7 PLAI – 7 PLUS – 7 PLS)

DESRIPTIF DU PROJET

Grâce au soutien du dispositif Action Cœur de Ville, cette opération propose de reconstruire la Ville sur la Ville en venant supprimer une friche sinistrée depuis plus de 10 ans.

À proximité de la frontière Luxembourgeoise, Logiest développe ainsi la construction de 21 logements collectifs sur 4 niveaux de logements et 1 niveau bas ouvert/couvert constitué de parkings et de jardins privés.

SURFACE DES 16 LOGEMENTS INDIVIDUELS

- 5 T1bis de 32 m²
- 7 T2 de 52 m²
- 7 T3 de 66 m²
- 1 T4 de 78 m²
- 1 T5 de 92 m²

ARCHITECTES

P+S – SARL architecture

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

3,4 M€ TTC

PARTENAIRES

Subvention Etat PLAI-A, Subvention EPCI, CDC, Action Logement, Action Cœur de Ville, Ville de Longwy



DATE DE FIN DE TRAVAUX PRÉVISIONNELLE

1^{er} semestre 2023

Programmes FUTURS

Performance thermique
RT 2012 -20%



Rombas

Rue Gustave-Charpentier

Construction de 58 logements collectifs, 42 places de parkings aériennes et 19 places de parkings souterraines

DESCRIPTIF DU PROJET

Située entre l'axe Metz/ Thionville et à proximité des frontières belge, luxembourgeoise et allemande, Rombas est aujourd'hui une commune dynamique et accueillante.

Logiest a donc souhaité accompagner la ville dans son développement et ses enjeux stratégiques afin de résorber le déficit SRU de logements locatifs sociaux. Ce programme propose ainsi une nouvelle offre locative avec de nombreux T2 et T3. Cette opération s'engage activement dans la maîtrise des charges résiduelles, en se joignant au projet de développement du chauffage urbain de la ville. Logiest s'engage ainsi vers une construction verte en maîtrisant son impact environnemental de part sa mise en œuvre constructive, et d'un autre part au travers de son énergie d'exploitation.



TYOLOGIE DES 58 LOGEMENTS COLLECTIFS

- 26 T2
- 22 T3
- 10 T4

ARCHITECTES

BENJAMIN SCHOTT ARCHITECTES / BET SNC LAVALIN / BET SATM / BET HUGUET

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

8,2 M€ TTC

PARTENAIRES

L'Etat, CDC, Action logement services, Communauté de commune du pays Orne-Moselle, Ville de Rombas, EPFGE



DATE DE FIN DE TRAVAUX PRÉVISIONNELLE

Fin du 1^{er} semestre 2022

Performance thermique

G VERS C



Béning-lès-St-Avold

Rue de la gare

Réhabilitation énergétique
de 42 logements

DESRIPTIF DU PROJET

Ces bâtiments, idéalement situés à proximité de la gare, offrent une simplicité de déplacement, leur dévouant une attractivité certaine sur la commune. La réhabilitation thermique de ce programme vise à améliorer les conditions de vie des locataires, et à alléger la charge énergétique des logements.

Réhabilitation énergétique

- mise en place d'une isolation thermique extérieure,
- remplacement des menuiseries extérieures,

- mise en place de chaudières individuelles murales à gaz à condensation et remplacement des radiateurs,
- remplacement de la VMC (type hygro B),
- isolation des sous-faces de dalle de rez-de-chaussée.

Requalification des 18 logements

- réfection totale des pièces humides (sols, murs, plafond, appareils sanitaire),
- mise en sécurité électrique des logements et parties communes,
- remplacement des portes palières et portes de garages,
- réfection des parties communes (murs, plafonds, BAL),
- réfection des toitures des bâtiments et des garages,
- création d'aires à conteneurs.

MAITRE D'ŒUVRE

SATM

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

1,8 M€ TTC

PARTENAIRES

CDC, DDT 57, FEDER, Ville de Béning-lès-St-Avold



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Juin 2021

Performance thermique

F VERS C



Puttelange-aux-lacs

Résidence du parc

*Réhabilitation énergétique
de 40 logements*

DESCRIPTIF DU PROJET

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration des performances énergétiques de son patrimoine, Logiest a procédé à la réhabilitation des 40 logements de la Résidence du Parc à Puttelange-aux-lacs.

Réhabilitation énergétique

- mise en place d'une isolation thermique extérieure au droit des loggias,
- remplacement des menuiseries extérieures,
- mise en place de chaudières individuelles murales à gaz à condensation et remplacement des radiateurs,
- remplacement de la VMC (type hygro B).

Requalification des 18 logements

- réfection totale des pièces humides (sols, murs, plafond, appareils sanitaire),
- mise en sécurité électrique des logements,
- remplacement des portes des logements et des garages,
- réfection des toitures et zinguerie des bâtiments et des garages,
- réfection des aires à conteneurs.

MAITRE D'ŒUVRE

SATM

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

1,98 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, FEDER



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Septembre 2021

Performance thermique

D VERS B

Puttelange-aux-lacs

Rue Pasteur

Réhabilitation énergétique

de 24 logements

DESCRIPTIF DU PROJET

La réhabilitation de ces 24 logements s'inscrit dans une volonté d'amélioration du cadre de vie des locataires et de participer activement à la baisse des consommations énergétiques.

Réhabilitation énergétique

- remplacement du complexe d'étanchéité en toiture,
- mise en place d'une isolation thermique extérieure,
- isolation des planchers hauts des garages,
- remplacement des menuiseries extérieures,
- remplacement de la VMC (type hygro B).

Requalification des logements

- réfection totale des pièces humides (sols, murs, plafond & appareils sanitaire),
- mise en sécurité électrique des logements,
- remplacement des portes palières,
- remplacement de l'interphonie par de la visiophonie.

Requalification des bâtiments

- remplacement du système de désenfumage,
- remplacement de l'éclairage extérieur,
- mise en sécurité électrique des parties communes,
- remplacement des portes de garages,
- embellissement des entrées (sols, murs, plafonds, boîte aux lettres, affichages divers),
- création d'aires à conteneurs,
- réfection des espaces verts et délimitation des parkings.

MAITRE D'ŒUVRE

URBAME

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

870 K€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, FEDER



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Juin 2021

Performance thermique

D VERS C

Sarreguemines

Closerie des Lilas - tranche 1
Réhabilitation énergétique
 de 47 logements

DESCRIPTIF DU PROJET

Ce programme consiste en l'achat de patrimoine des Chemins de Fer, avec une volonté de conserver le patrimoine architectural spécifique.

Une rénovation de fond en comble
 Les travaux se concentrent tout d'abord sur toutes les pièces humides : dans chaque logement, la cuisine, la pièce des toilettes et la salle de bains sont rénovées du sol au plafond, avec installation d'une VMC individuelle et remplacement de la chaudière par un modèle à condensation pour une meilleure performance thermique. Il sera également procédé à la mise en conformité des installations électriques et à la rénovation des façades.

La toiture est isolée selon le procédé Sarking qui consiste en une isolation par l'extérieur. La toiture est remplacée par des panneaux en polyuréthane sur la charpente existante, retuilés avec des matériaux neufs.



Réhabilitation énergétique

- remplacement des toitures avec mise en place d'une isolation en sous face,
- réfection partielle des charpentes,
- révision des menuiseries extérieures,
- mise en place de VMC hygro B individuelle par logement,
- remplacement de la chaudière par un modèle neuf à condensation,
- remplacement des corps de chauffe,
- mise en place de sèche serviette en salle de bains,
- remplacement des robinets de radiateur par des robinets thermostatiques.

Requalification des logements

- réfection totale des pièces humides (sols, murs, plafond & appareils sanitaire),
- mise en sécurité électrique des logements,
- remplacement des portes palières,
- remplacement de l'interphonie par de la visiophonie,
- réfection de logements vacants.

Requalification des bâtiments

- traitement des éclats en façade
- traitement des remontées capillaire en cave,
- ravalement de façade,
- mise en sécurité électrique des parties communes,
- remplacement des portes d'entrées,
- embellissement des entrées (sols, murs, plafonds, boîte aux lettres, affichage divers),
- remplacement de l'interphonie,
- remplacement des murs de soutènements,
- réfection des escaliers communiquant de rue à rue.

ARCHITECTE

Cabinet URBAME

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,8 M€ TTC

PARTENAIRES

CDC, Ville de Sarreguemines



DÉMARRAGE DES TRAVAUX

Novembre 2020

DATE DE FIN DE TRAVAUX PRÉVISIONNELLE

Mars 2022

Performance thermique

RT 2012 -20%



Stiring-Wendel

Rue Nationale

Démolition de l'ancien Hôtel Social en vue de la construction de 17 logements collectifs 100 % adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite

DESCRIPTIF DU PROJET

Le projet consiste en la construction d'un bâtiment collectif de 17 logements atteignant une performance énergétique RT2012 -20%. Il s'agit d'une construction de 3 niveaux avec ascenseur.

Le programme sera doté de technologies innovantes liées à la thermique et l'acoustique des logements, favorisant ainsi le confort des usagers :

- 17 chaudières murales gaz double service à condensation seront installées ainsi que l'ECS à micro-accumulation avec ventouse de raccordement,
- des thermostats d'ambiance connectés à horloge journalière et hebdomadaire accompagneront ces chaudières murales,

- des entrées d'air hygroréglables seront installées sur châssis de fenêtre et des bouches d'extraction type hygroréglables B seront installées,
- enfin, des modules domotiques et passerelles smartphone seront installés avec un ensemble KNX et VDI compris dans les tableaux.

TYPES DE LOGEMENTS

- 10 PLAI et 7 PLUS.

SURFACE DES LOGEMENTS

- 7 T2 de 47 m²
- 10 T3 de 69 m²

ARCHITECTE

Atelier d'Architecture Antoine CASTRONOVO

COÛT GLOBAL PRÉVISIONNEL

2,5 M€ TTC

PARTENAIRES

DDT 57, CDC, Action Logement Services, CD 57, GReNEFF, Ville de Stiring-Wendel



DATE DE FIN DE TRAVAUX

Dernier trimestre 2021

Accession SOCIALE

■ PRÉVISIONNEL DE LANCEMENT DE COMMERCIALISATION EN ACCESSION SOCIALE

De nombreux programmes sont en cours de conceptualisation, en voici quelques exemples :



Augny, 8 pavillons en PSLA



Huckange, 16 pavillons en PSLA



Metz, Grange aux Bois, 21 logements



Metz, route de Lorry, 21 logements en PSLA



Amnéville, rue Saint-Charles,
7 pavillons et 5 logements intermédiaires



Apach,
5 pavillons en VEFA

■ DÉVELOPPEMENT DE VISITES VIRTUELLES ET DE PERSPECTIVE 3 D DES PROGRAMMES NEUFS

Le contexte sanitaire nous invite à réinventer la relation Client en promouvant des outils de communication dématérialisés permettant une projection des programmes immobiliers et une immersion des Clients dans leur futur habitat.

Visite Virtuelle



Perspective nocturne



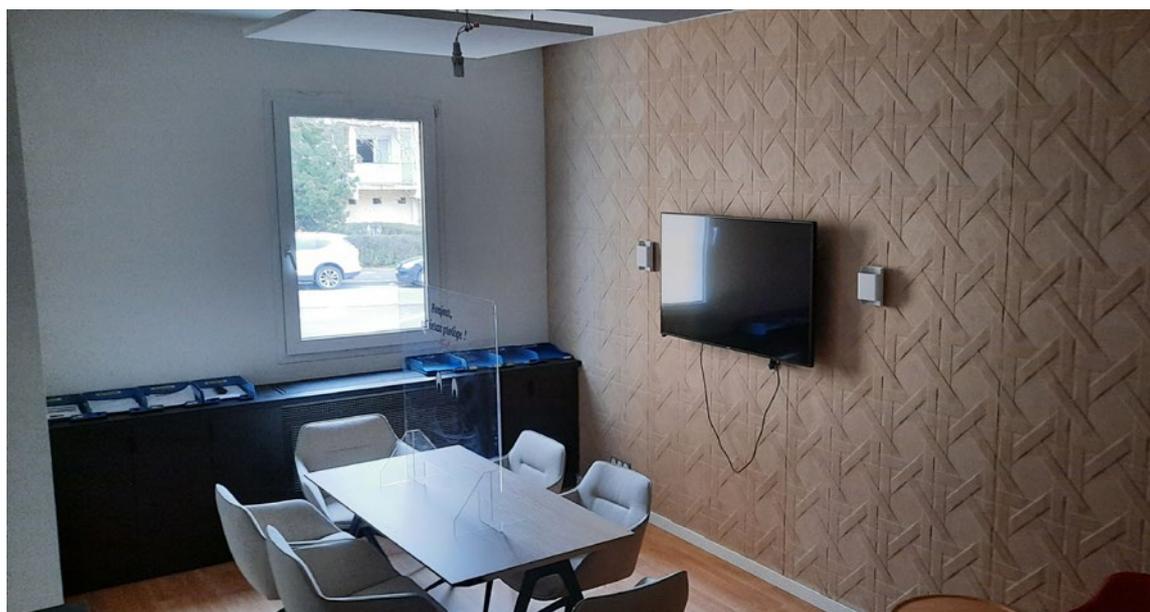
Vue de coupe d'un étage



Vente HLM

■ CRÉATION D'UNE SALLE DE SIGNATURE

La qualité de service et la « phygitalisation » de la relation client nous ont conduit à développer une salle de signature permettant d'accueillir nos clients lors de la signature des compromis de vente. Cet outil permet d'améliorer l'écoute client tout en proposant des méthodes de signature numériques et modernes.



■ **PARTICIPATION À L'APPEL À MANIFESTATION D'INTÉRÊT III (AMI III) DE L'OPÉRATEUR NATIONAL DES VENTES (ONV) D'ACTION LOGEMENT.**



Creutzwald, rue de Strabsourg



Florange - Rue du centre



Marange Silvange, rue de la vallée



Guénange, boulevard du Parc

Pour 2021,
Logiest a inscrit à l'appel
à projet ONV3 :

108

logements locatifs sociaux,
situés dans 5 ensembles
immobiliers



Algrange, rue des peupliers

■ **COMMERCIALISATION DE 245 NOUVEAUX LOGEMENTS**

Logiest a procédé à des demandes d'autorisations de vente sur des programmes attractifs permettant à des ménages modestes d'accéder à la propriété dans des territoires plus tendus ; en voici quelques exemples :



Montigny-lès-Metz, rue des ateliers



Hagondange, rue de Metz



Ham-sous-Varsberg, rue de la gare



Talange, rue Barbusse

Commercialisation et FIDÉLISATION

■ RÉFORME DES ATTRIBUTIONS ET BAISSÉ DE LA VACANCE

L'année 2021 s'annonce comme une année importante en terme d'intégration des réformes réglementaires, permettant de fluidifier la réservation de logements sociaux et la transparence des attributions. Le passage des contingentements en flux d'attribution, et la mise en œuvre de l'ordonnancement de la demande, au travers de la cotation des dossiers de demandes de logement sociaux, sont des temps forts de l'évolution des attributions de logement pour les bailleurs sociaux.

Les équipes commerciales devront s'attacher à conserver la fluidité dans le traitement de la commercialisation des logements vacants, tout en permettant aux demandeurs de bénéficier d'informations quant au suivi de leur dossier de demande de logement.

Cet enjeu impliquera un changement des pratiques dans la relation avec les réservataires de logement, en conservant un esprit d'agilité dans le dispatching des logements pouvant répondre à leurs besoins.

■ CHARTE DE MUTATIONS INTERNES

Action phare du projet d'entreprise SMART 2022, sur la thématique « A vos cotés à chaque étape de votre vie », le travail engagé en 2019 et poursuivi sur l'année 2020, a abouti à une organisation performante afin de satisfaire aux attentes de nos Clients en terme de changement de logement.

Ainsi, la réunion de Comités Relogement au sein de nos Agences commerciales constitue un moment clé de l'étude des demandes et de la communication client.

Début 2021, un guide du relogement inspiré de la charte du parcours résidentiel verra le jour, répondant à un souci de pédagogie et de transparence à l'attention de nos clients demandeurs.

Satisfaire LE CLIENT

L'enquête qualité de service, que nous avons réalisé en Septembre 2020 met en évidence une progression encourageante de la satisfaction clients et cela malgré les difficultés liées à la crise sanitaire et l'agilité dont nous avons dû faire preuve pour nous adapter à ce contexte si particulier.

L'audit Quali'Hlm réalisé en Novembre 2020 a confirmé l'attribution du label en soulignant la dynamique qualité engagée au sein des équipes.

L'objectif pour 2021 sera de dépasser les 80 % de clients satisfaits de Logiest. Pour y parvenir :

- nos efforts porteront sur la problématique de la propreté, tant des espaces intérieurs qu'extérieurs. Les prestations dues au titre du contrat multiservice devront donc impérativement s'améliorer,
- sur la base de l'enquête de satisfaction, des plans d'actions adaptés à chaque Agence ont été définis afin de travailler sur leurs points d'amélioration spécifiques,

- notre outil de gestion des réclamations clients sera déployé vers de nouveaux utilisateurs internes (Direction Développement et Maîtrise d'Ouvrage, chargés de recouvrement, service des charges),
- enfin, la digitalisation de la relation clients, accélérée en 2020 par la crise sanitaire, sera poursuivie.

Logements ADAPTÉS

Les perspectives d'activité s'inscrivent comme suit :

Procéder à l'**adaptation de 135 logements sur le patrimoine existant** en lien avec le Technicien Référent de l'agence, les Conseillères Sociales et les Chargées de Développement et d'Accompagnement Social afin de fidéliser nos publics séniors.

Développer une démarche proactive en adaptant de façon systématique les logements répondant au référentiel « Adaptation », et en ce sens, renforcer le partenariat avec l'ANGDM, l'APF, les Caisses de Retraite, le CALM afin d'identifier les passerelles entre nos structures permettant de répondre au mieux au handicap et au maintien à domicile.

Identifier les logements accessibles sur la base informatique afin de proposer aux équipes et aux Collectivités une vision plus claire de l'offre de logements adaptés, et ainsi mettre en adéquation les besoins avec l'offre disponible.

Régularisation des CHARGES

■ MODIFICATION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS ET DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES FOURNISSEURS

Les tarifs réglementés d'électricité ayant pris fin au 31 décembre 2020, les nouveaux marchés mis en place au 1er janvier 2021 imposent désormais à nos fournisseurs d'électricité la transmission des factures dématérialisées.

Un process, en cours de développement avec le prestataire SERENSIA, nous permettra, à court terme, une comptabilisation automatique de ces factures dans notre progiciel de gestion ULIS.

■ DÉMATÉRIALISATION DES JUSTIFICATIFS DE CHARGES

Outre le gain de temps substantiel escompté, les justificatifs de charges ne feront plus l'objet d'édition « papiers » mais seront disponibles aux locataires directement en version numériques depuis n'importe quel poste informatique à Logiest.

■ INTÉGRATION DU PATRIMOINE SLH

Les premiers ateliers SLH / Logiest visant à permettre l'utilisation du progiciel ULIS par les collaborateurs de SLH ont débuté en 2020. Des travaux d'harmonisation des pratiques en matière de régularisation de charges seront menés courant 2021, et une réflexion est en cours pour généraliser une forfaitisation des charges au départ du locataire, déjà pratiquée par la SLH.



Pôle ASSURANCE

Le pôle assurance s'attachera au cours de l'année 2021 à **développer son rôle de ressource métier / expert** pour les différents services de la société.

La **rédaction des fiches juridiques/assurantielles** sera faite tout au long de l'année afin d'appréhender au mieux toute recherche en responsabilité de Logiest. Une veille juridique en amont permet également de limiter tous recours de tiers par la voie judiciaire.

Parallèlement, **des formations seront menées auprès des collaborateurs** en lien transversal avec le pôle assurance sur des thématiques telles que dégât des eaux / moisissure / survenance de sinistre en garantie décennale et/ ou en cours de garantie de parfait achèvement.

Gestion SOCIALE

► **Objectifs 2021 : dans un contexte sanitaire, économique et social difficile, Logiest renforce encore davantage son soutien aux côtés de ses clients fragilisés.**

■ RENFORCER LA PRÉVENTION DES IMPAYÉS ET DES EXPULSIONS

Dans ce contexte économique particulièrement difficile, Logiest souhaite renforcer l'accompagnement social de ses clients et mettre en place des solutions adaptées permettant de stabiliser leur situation.

- La recherche d'aides financières via le FSL, ou ACTION LOGEMENT demeure une priorité à enclencher dès le fait générateur de l'impayé.
- La recherche d'un logement dont le loyer sera plus adapté à la situation financière est un levier.
- L'orientation des ménages à la recherche d'un emploi au travers du dispositif « A trois plus forts pour un emploi ! » devrait favoriser la réinsertion professionnelle et la capacité financière de ces ménages.

- Enfin, l'écoute et l'orientation vers des professionnels spécialisés viennent compléter l'accompagnement budgétaire afin de maintenir la sérénité au sein de ces ménages fortement impactés.

■ LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT DES SÉNIORS

Logiest souhaite poursuivre l'accompagnement des séniors et met en place des dispositifs permettant de maintenir le contact et de prévenir les situations d'isolement :

- cellules de veille téléphonique, appel aux voisins bienveillants et solidaires,
- partenariat avec l'éducation nationale et les centres sociaux afin de favoriser les échanges intergénérationnels et maintenir le lien social,

- réflexion autour de la mise en place de services à domicile pour faciliter toutes les démarches au quotidien et sécuriser les clients.

■ S'ADAPTER AU VIEILLISSEMENT ET AU HANDICAP

Avec au sein de son parc une population composée de plus de 30% de séniors, Logiest souhaite favoriser le maintien à domicile, en développant l'adaptation de son patrimoine.

Outre le référentiel existant, Logiest engage une démarche proactive envers ses clients, en partenariat avec différents acteurs de la santé, mais également les caisses de retraite et mutuelles.

Une attention particulière est apportée aux clients lors de la phase travaux, et un suivi des demandes sera effectué en relation avec les Chargées de Développement et d'Accompagnement Social.

■ REDYNAMISER LES TERRITOIRES ET FAVORISER LE LIEN SOCIAL

A la recherche de projets d'animation innovants et compatibles aux règles de sécurité sanitaires actuelles, Logiest s'inscrit comme un acteur vecteur de solidarités et de lien social. En effet, développer le partenariat avec les associations locales demeure plus que jamais un véritable enjeu de réussite pour fédérer le « mieux vivre ensemble » et le bien-être.

A l'heure où le confinement oblige les clients à demeurer au sein de leur logement, il est plus qu'urgent de mobiliser les équipes à la recherche de divertissements et d'animations à proximité de leur habitat. L'implication de l'association Bouche à Oreille sur les quartiers prioritaires de la ville de Metz, au travers du projet « le fil rouge » s'inscrit pleinement dans cette démarche.

Sécurité et PRÉVENTION

■ FORMATION DES FUTURS SAUVETEURS ET SECOURISTES DU TRAVAIL (SST)

C'est dans une dynamique de prévention des risques professionnels et de lutte contre les accidents du travail que Logiest a pour ambition de former en interne un plus grand nombre de SST, mais également assurer le maintien et l'actualisation des compétences des collaborateurs déjà formés (recyclage).



Le SST est d'abord un sauveteur

Disposer d'un plus grand nombre de SST, répartis au sein de nos différents sites professionnels, permettra d'intervenir immédiatement et efficacement en cas de survenance d'un accident : arrêter ou limiter une hémorragie dans l'attente de secours, détecter à temps un coup de chaleur, ou tout simplement savoir comment prévenir les secours... En maintes circonstances, ces compétences et réflexes simples à acquérir pourront sauver des vies ou réduire les conséquences d'un accident grave.

Le SST est aussi un préventeur

Le SST contribue aussi de plusieurs manières à la prévention des risques : la formation interne à la prévention des risques professionnels rendra les collaborateurs plus conscients des conséquences de l'accident, plus motivés à adopter un comportement préventif, et feront ainsi progresser la prévention au sein de Logiest.

■ EXPÉRIMENTATION DE L'ASSERMENTATION DE PLUSIEURS GÉRANTS D'IMMEUBLES



En complémentarité des services institutionnels de l'État qui ont la charge d'assurer la sécurité des habitants de nos territoires, Logiest souhaite expérimenter l'assermentation de plusieurs de ses Gérants d'Immeubles au sein de quartiers classés prioritaires de la ville.

Loin de l'idée d'en faire des « auxiliaires de police », la démarche est motivée par une volonté de donner à certaines équipes de proximité, la possibilité de pouvoir constater par procès-verbal des actes d'incivilité, ainsi que des infractions pénales au sein de notre patrimoine.

Cette démarche facilitera les relations entre Logiest et les Forces de l'Ordre, notamment en cas de dépôt de plainte.

Le plus souvent les missions seront préventives et dissuasives : dans une posture de médiation dans un premier temps, elles pourront si nécessaire déboucher sur la refacturation de frais aux locataires (ex : frais de nettoyage à la suite de dégradations). Les procès-verbaux établis porteront essentiellement sur le non-respect du Règlement Intérieur (exemple : hygiène et propreté, nuisances sonores ou olfactives, stationnement).

■ CONSTRUCTION D'UN STUDIO MUSIQUE – PROJET BRUITS DE COUR

Initié de longue date, le partenariat avec l'association Bouche à Oreille (BAO) prendra un nouvel élan avant l'été 2021 avec la mise en service du studio de musique professionnel en plein cœur du quartier de Metz-Borny, concrétisant le projet de BAO d'actions culturelles et d'événements en faveur des habitants. Il entend s'appuyer sur le point d'ancrage de l'association BAO à Borny et sur le nouvel équipement studio professionnel et lieu d'accueil pérenne qu'elle saura inaugurer.



Le studio d'enregistrement musical et sonore de 240 m², construit au sein de notre parking souterrain rue du Roussillon à Metz consécutivement à la finalisation de notre projet ANRU, contiendra un équipement neuf financé par Logiest et ALINOV. Ce nouvel équipement à forte valeur ajoutée aura vocation à voir émerger des talents d'ici et d'ailleurs et ainsi rayonner au-delà-même de Borny et de Metz.



L'année 2021 marquera un point important dans l'histoire de l'association Bouche à Oreille qui fêtera ses 10 ans de présence dans le quartier où la dite association avait commencé à développer son premier grand projet participatif en 2011, « Ensemble Cour du Languedoc ».

Calendrier et chiffres 2021 de bruits de cour – studio musique

- Un équipement neuf de **240 m²**
- **114 000€** d'investissement dont **80 000€** de subvention ALINOV
- Une mise en service programmée en juin 2021

Politique de RESSOURCES HUMAINES

■ POLITIQUE GPEC & REVUE DES TALENTS

La GPEC, Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, est un outil d'accompagnement à la stratégie d'entreprise par la prise en compte du facteur humain.

Dans ce cadre, **la gestion des talents et des potentiels est un enjeu majeur pour Logiest**, d'autant plus dans un contexte en constante évolution. Ainsi, Logiest entend accompagner et impliquer ses salariés dans les transformations actuelles et à venir en leur permettant de se former, d'évoluer, de développer leurs compétences et d'exprimer leurs potentiels.

L'un des éléments structurant de la démarche GPEC sera la **mise en place de « Talent review »** avec pour objectif, à terme, de renforcer la proactivité de Logiest dans la gestion des carrières afin de gagner en compétitivité, en agilité, en flexibilité et en employabilité.

Logiest souhaite prochainement formaliser sa politique de gestion des talents et potentiels, en lien avec les membres du Comité Exécutif mais aussi les partenaires sociaux, avec pour objectif d'aboutir à la **formalisation d'un accord d'entreprise**.

■ ACCORD TÉLÉPERFORMANCE

Logiest mène une concertation depuis le début de l'année 2021 avec les partenaires sociaux, concernant la formalisation d'un accord de télé performance agile et adaptable dans le temps. Celui-ci abordera 4 modalités d'organisation du télétravail : de façon régulière, exceptionnelle, en période de crise et pour favoriser le soin et le retour au travail.

Véritable outil stratégique et organisationnel, les parties signataires de l'accord souhaitent **inscrire le télétravail dans une démarche de performance** au service des clients internes et externes.

Cet accord vise à promouvoir 5 niveaux de performance :

- **performance sociale** en permettant de favoriser l'égalité professionnelle, la conciliation des temps de vie et la santé/sécurité,
- **performance digitale** en accompagnant la transformation numérique et en mettant à disposition de nouveaux outils de communication,
- **performance environnementale** en réduisant les déplacements et en développant la dématérialisation des processus,
- **performance managériale** en développant la confiance, l'autonomie, la responsabilité et la transparence au sein des équipes,
- **performance économique et sociétale** en conciliant l'ensemble de tous ces éléments afin de fidéliser les collaborateurs et attirer de nouveaux talents.

L'accord prévoit des critères d'éligibilité au télétravail fondés d'une part sur des conditions liées à l'activité professionnelle et aux postes de travail et d'autre part sur des critères individuels.



■ MARQUE EMPLOYEUR

À compter du second semestre 2021, Logiest souhaite développer sa marque employeur et **être davantage présent sur les réseaux sociaux professionnels**. Il s'agira ainsi de créer et d'alimenter une page LinkedIn officielle à laquelle l'ensemble des collaborateurs seront invités à se joindre.

En parallèle, pour une plus grande performance, **Logiest a repensé son process de recrutement**. Celui-ci sera mis en place à l'issue de sessions de formation prévues au mois de septembre 2021. Ces sessions, destinées aux managers, leur permettront d'adopter les outils et bonnes pratiques pour une intervention objective, sécurisée et partagée. L'objectif sera de valoriser les actions mises en œuvre dans le cadre de la politique sociale de l'entreprise ainsi que ses valeurs, d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser ses collaborateurs.

■ DÉPLOIEMENT D'UN OUTIL DE GESTION DES NOTES DE FRAIS ET POURSUITE DU PARAMÉTRAGE DU SIRH

Dès le deuxième trimestre 2021, Logiest projette la mise en place d'un outil de gestion des notes de frais ergonomique, simple et entièrement dématérialisé. Celui-ci sera disponible sur ordinateur, tablette et smartphone, et permettra notamment de prendre en photo ses justificatifs, avec remplissage automatique des notes de frais.

Une mise en production effective est programmée au 1^{er} novembre 2021, avec un accompagnement des équipes de proximité dans la prise en main de ce nouvel outil.

En outre, le déploiement des modules du nouveau SIRH se poursuivra : reporting social et budgétaire ; administration du personnel ; formation, etc. Ces évolutions permettront d'informatiser et dématérialiser une grande partie des processus pour un traitement plus rapide et puissant des données.



Systèmes D'INFORMATION

■ DÉVELOPPER LA COMMUNICATION INTERNE ET MAINTENIR LE LIEN SOCIAL AUPRÈS DES COLLABORATEURS

Une solution de Portail Collaboratif sera déployée fin du second semestre 2021 ; cet outil de communication interne très attendu par les collaborateurs sera à la fois simple, ludique et accessible à tous, permettant de fluidifier la communication, de partager des contenus (documents, photos, vidéos, liens, messages, etc.), de travailler en mode projet, et de créer des espaces collaboratifs.

■ POURSUIVRE LA SÉCURISATION ET ASSURER LA RÉSILIENCE INFORMATIQUE DU SYSTÈME D'INFORMATION

Logiest a débuté en décembre 2020 le renouvellement de son infrastructure serveur et poursuivra en 2021 son déploiement, afin de pallier l'obsolescence matérielle et logicielle et afin de répondre aux nouveaux usages des collaborateurs.

La résilience informatique se verra renforcée par la mise en place d'un Plan de Continuité Informatique (PCI) sur le plan de son infrastructure et de la sécurisation du système d'information.

■ POURSUIVRE LA STRATÉGIE DE DIGITALISATION

Après la dématérialisation des factures fournisseurs, Logiest poursuivra la digitalisation du processus client dont l'analyse a été initiée en 2020 par la mise en œuvre d'une nouvelle Gestion Electronique des Documents (GED) portant sur les dossiers locataires.

Cette GED sera couplée avec un processus de signature électronique des contrats de location, qui apportera un gain de temps et de productivité significatif aux différents métiers de l'entreprise. D'autres flux GED seront également implémentés : patrimoine, diagnostics, contentieux, ...

■ PROMOUVOIR L'APPROPRIATION AUX OUTILS NUMÉRIQUES DES COLLABORATEURS

L'appropriation aux outils numériques sera développée auprès des collaborateurs via le lancement d'une enquête de maturité numérique ainsi que de formations internes ou externes sur les fonctionnalités applicatives de l'ERP et les bonnes pratiques en matière d'utilisation sécurisée des outils informatiques, etc.



ZOOM SUR

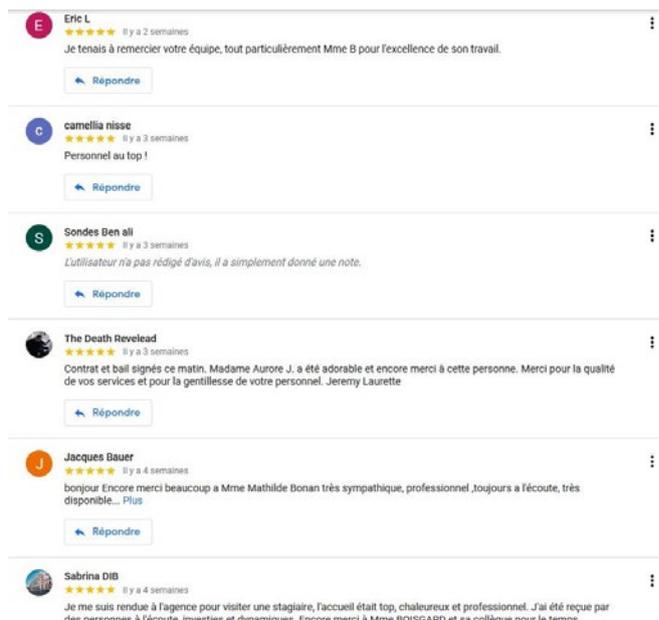
L'action phare du groupe de travail « digital » smart 2022 : optimiser notre présence sur le web

Dans le cadre du projet d'entreprise SMART 2022, un travail collaboratif et de longue haleine, initié en 2020, sera poursuivi et développé en 2021 et 2022, en vue de :

- **optimiser notre présence et notre référencement sur le web,**
- **favoriser la mise en contact clients avec nos espaces d'accueil sur le web,**
- **et développer la culture de l'avis client auprès des équipes.**

L'atteinte de ses objectifs, essentiels en terme de visibilité de Logiest dans l'espace web, passe tout d'abord par :

- **l'intégration et la mise à jour des informations relatives aux 16 espaces d'accueil de Logiest** (5 agences et 11 points d'accueil) sur une plateforme de gestion automatisée afin d'optimiser la visibilité et la fiabilité de ces espaces sur pagesjaunes.fr, ses sites partenaires et Google : adresses, photos vitrines, prestations, horaires, visibilité avis, synchronisation avec Google My Business...),
- **la gestion des établissements Logiest sous la plateforme Google My Business** avec mise en ligne des changements d'horaires liés à la crise sanitaire, ouvertures exceptionnelles...



Il nécessite également **l'investissement des Responsables d'Agences et leurs Adjoints** à qui le projet a été présenté en Septembre 2020 afin de les sensibiliser à la démarche, dont la réussite globale implique leur engagement :

- **les engager dans la promotion de l'actualité de leur agence** sur le web, nécessaire pour optimiser le référencement naturel sur le web,
- **les engager dans une démarche d'animation des avis clients** laissés sur pagesjaunes.fr et Google et une politique de notation incitative envers eux.

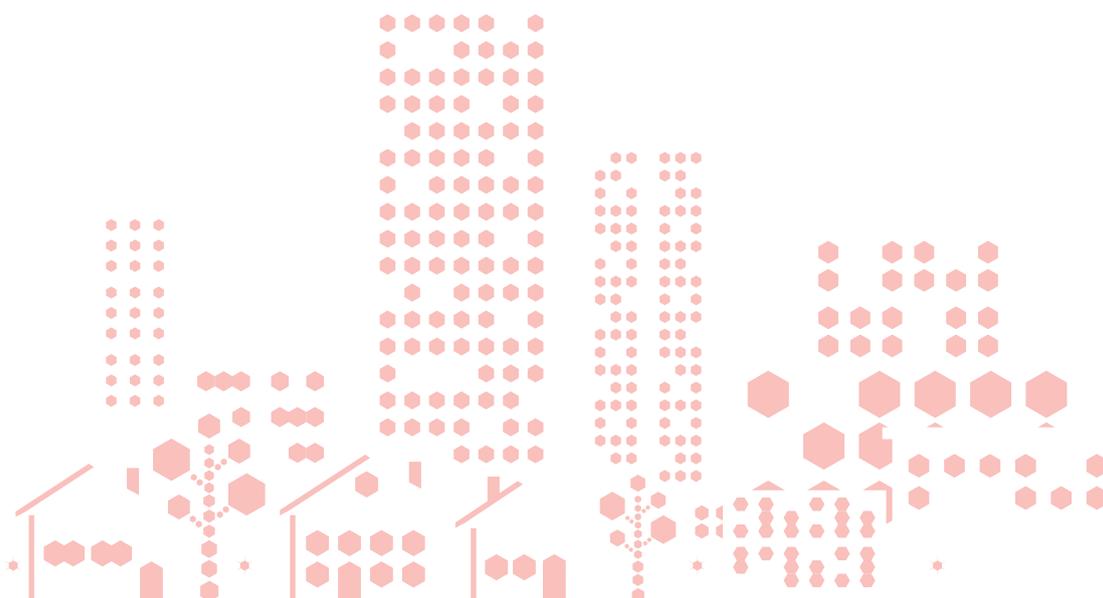
Éléments postérieurs À LA CLÔTURE

En lien avec la crise sanitaire toujours en cours, le Plan de Continuité d'Activité est toujours en vigueur au sein de Logiest, avec des impacts sur l'organisation (ouverture partielle des lieux d'accueil au public) et un télétravail important.

Le 29 janvier 2021, le Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier a validé un calendrier de fusion prévisionnel entre la Société Lorraine d'Habitat (SLH) basée à Nancy et Logiest. La fusion juridique doit être actée au 30 juin 2021, avec un effet rétroactif comptable et fiscal au 01.01.2021.

Les Conseils d'Administration respectifs des 2 structures ont validé cette trajectoire le 17 février 2021.





Logiest 
Groupe ActionLogement

15 Sente à My - BP 80785 - 57012 Metz Cedex 01

www.logiest.fr