

Logis Méditerranée



Proches
de vous
pour
longtemps



Logis Méditerranée
Groupe Logement Français

“

C'est parce que
vos besoins
sont importants
que notre
responsabilité
est grande...



2 679 logements gérés

14 communes d'implantation

34 collaborateurs

2,5 M€ consacrés à l'entretien
du patrimoine en 2010

Données chiffrées au 31/12/2010.

La Gouvernance de Logis Méditerranée

Logis Méditerranée est pilotée par un Conseil de surveillance et un Directoire. Le Conseil de surveillance nomme les membres du Directoire, fixe les grandes orientations et assure un contrôle régulier sur la gestion de la société. Le Directoire, responsable de la direction des affaires de Logis Méditerranée, dispose des pouvoirs nécessaires lui permettant d'appliquer sur le terrain les décisions stratégiques.

Les collectivités territoriales, qui sont actionnaires et siègent au Conseil de surveillance, prennent part à la définition de la stratégie de Logis Méditerranée.

Nous investissons dans le développement mais aussi dans l'entretien et la réhabilitation de notre patrimoine.



Quel regard portez-vous sur l'activité de Logis Méditerranée en 2010 ?

Pour Logis Méditerranée, qui est une jeune société, 2010 a été une année de consolidation et de préparation d'une phase de croissance. Nous avons mené un travail de fond qui porte ses premiers fruits en 2011, avec l'acquisition de 162 logements à Vitrolles et des premières livraisons de programmes neufs. Au total, 176 nouveaux logements devraient être livrés en 2011, à Marseille, Roquevaire et Salon-de-Provence. Nous avons aussi structuré notre organisation, notamment en ce qui concerne notre activité de syndic, avec la création d'un Pôle copropriété dédié. C'est une dimension importante pour notre développement futur, car ce savoir-faire en matière de gestion de copropriétés nous permet de nous positionner favorablement dans les opérations d'acquisition-amélioration.

Quelles sont aujourd'hui vos perspectives de développement ?

Logis Méditerranée souhaite marquer son ancrage territorial dans les Bouches-du-Rhône, en maintenant son développement. Le contexte ayant changé avec le vote de la loi de Finance 2011 et la perspective du désengagement de l'État, nous avons revu notre stratégie. En effet, notre développement se fera toujours par la production neuve, mais également par de l'acquisition. Nous restons donc sur des chiffres élevés : d'ici 2016, environ 600 nouveaux logements devraient s'ajouter à notre patrimoine actuel. Par ailleurs, nous restons très investis dans l'entretien et la réhabilitation du patrimoine existant, conformément aux engagements affichés lors de la reprise d'éléments du patrimoine Coopération et Famille. Nous démarrons ainsi en juin 2011 à Vitrolles une importante opération de requalification qui représente un budget de 5 millions d'euros.

Qu'en est-il de la relation avec les locataires ?

Elle est plus que jamais un élément clé de notre stratégie. Nous nous sommes engagés aujourd'hui, avec les deux autres sociétés du Groupe implantées en PACA, dans la démarche Diagnostic Habitat Qualité de Service proposée par l'USH. Elle va nous permettre, à partir du diagnostic réalisé en 2010, d'aller encore plus loin dans l'amélioration de notre qualité de service, en agissant sur le terrain, au plus près des attentes des habitants.

Sandrine Bordin,
présidente du Directoire



De solides bases pour une croissance durable

Dans une région où la demande en logements sociaux est forte, Logis Méditerranée mène une **politique de développement ambitieuse et réaliste dans les secteurs clés des Bouches-du-Rhône**.



CAMPAGNE SALVIA

Aubagne (13)
44 logements collectifs
et 18 maisons individuelles PLA

Avec une proportion élevée de ménages pauvres, la région PACA enregistre un décalage croissant entre les prix de l'immobilier et les niveaux de revenus des ménages. Implantée dans les départements des Bouches-du-Rhône et du Vaucluse, Logis Méditerranée détient un patrimoine de près de 2 700 logements. La société s'attache à répondre aux besoins dans les secteurs qui connaissent un développement économique rapide et où la demande de logement social est la plus élevée, autour de la communauté urbaine Marseille-Provence-Métropole et dans les communautés d'agglomération du Pays d'Aix-en-Provence, d'Aubagne et de l'Étoile, de l'Agglomération et SAN Ouest Provence.

■ Une croissance soutenue

L'activité de Logis Méditerranée se développe aujourd'hui dans le cadre fixé par une Convention d'utilité sociale (CUS) dont le projet sera signé avec l'État avant le 30 juin 2011. Cette convention précise notamment les objectifs de production de logements sociaux de la société sur six ans. Alors que les dispositifs de financement du logement social connaissent une profonde mutation, Logis Méditerranée a identifié en 2010 plusieurs axes pour assurer une croissance pérenne et saine de son activité. La société s'est engagée sur la production d'environ 300 logements d'ici 2013, puis sur un objectif de développement minimum de 100 logements

par an, à partir de 2014. Cette progression sera réalisée en partie par une production neuve et des acquisitions-améliorations avec une prévision d'au moins 40 logements par an. Enfin, Logis Méditerranée a décidé d'accélérer la vente aux locataires afin de dégager les ressources financières nécessaires à cette production.

■ Un effort de promotion ciblé

Pour accélérer la production de nouveaux programmes, Logis Méditerranée peut s'appuyer, depuis 2008, sur une équipe Promotion implantée en PACA. Les efforts de cette équipe dédiée ont permis de lancer plusieurs opérations dans des secteurs clés du département des Bouches-du-Rhône, représentant au total 424 logements, livrables entre 2011 et 2013. En 2010, 199 logements ont été mis en chantier, et quatre autres programmes, représentant 131 logements, ont été financés. La stratégie de croissance de Logis Méditerranée passe aussi par une politique d'acquisition qui permet à la jeune société d'étoffer rapidement son patrimoine. En 2011, Logis Méditerranée a ainsi acquis auprès d'Habitat Marseille Provence 162 logements à Vitrolles.

■ De nouvelles ressources pour le développement

Dans un contexte où les financements publics sont en recul, la vente de logements aux locataires représente pour les sociétés du Groupe Logement Français un apport de ressources important. On estime en effet que la

“ Une production d'environ 300 logements d'ici 2013.



LES ORMEAUX
Vitrolles (13)
211 logements PLA

CHIFFRES CLÉS

30 %
de la population
de la région PACA dispose
de revenus inférieurs
à la moitié des plafonds HLM.

199 logements
ont été mis en chantier
par Logis Méditerranée
en 2010.

40 logements
par an en moyenne,
c'est l'objectif d'acquisition
de patrimoine que se fixe
Logis Méditerranée
à l'horizon 2016.

vente d'un logement permet de financer la construction d'un à trois logements neufs. Le plan stratégique de patrimoine de Logis Méditerranée a donc prévu de vendre chaque année une partie de son patrimoine locatif, de façon à améliorer le financement de son développement. Ainsi, dans le cadre de la CUS, la société s'est engagée à vendre une vingtaine de logements par an jusqu'en 2013 puis une dizaine par an entre 2014 et 2016.

■ Une expertise forte : la gestion de copropriétés

La vente de logements et l'acquisition de patrimoine existant apparaissent aujourd'hui comme deux leviers puissants pour permettre à Logis Méditerranée de mener à bien sa mission. Dans ce contexte, la société dispose d'un atout différenciant important : Logis Méditerranée, qui a racheté en 2009 une partie du patrimoine de Coopération et Famille, a en effet repris et développé le savoir-faire de syndic de cette autre société du Groupe, aussi bien en matière d'accompagnement du processus de vente aux locataires que dans la gestion de copropriétés. La société gère aujourd'hui 19 copropriétés. Compte tenu des objectifs affichés par le Groupe Logement Français en matière de vente HLM, elle est naturellement amenée à assurer la mission de syndic des nouvelles copropriétés sur son territoire. Grâce à sa triple expertise de bailleur social, de syndic et de propriétaire et à l'action de ses équipes de proximité (basées dans les unités locales de gestion territorialisées), elle sait en effet gérer la mixité de statuts au sein d'une même résidence. Logis Méditerranée fait également appel à l'expertise du GIE Logement Français sur des sujets techniques : équipements, fonctionnement social et urbain, gestion des ressources humaines...

“ Un partenaire
à la hauteur
de nos attentes.”

Une relation durable

Magali Lingois-Diot,
directrice PRU
de la ville
de Vitrolles



Vitrolles est, avec Aix-en-Provence, la ville de la Communauté du Pays d'Aix qui compte la plus forte proportion de logements sociaux. Nous essayons d'offrir des solutions de logements pour l'ensemble de notre population et de créer des parcours résidentiels. Logis Méditerranée détient aujourd'hui 55 % du parc social de la commune, c'est dire si nos attentes sont fortes vis-à-vis de ce bailleur ! Depuis la reprise par Logis Méditerranée du patrimoine de Coopération et Famille, nous constatons que Logis Méditerranée est réellement dans une logique de gestion sociale et patrimoniale de proximité. Cela s'est traduit notamment par une baisse des mesures d'expulsion. Logis Méditerranée utilise tous les outils de partenariat que nous avons mis en place, que ce soit pour la gestion des impayés, le surendettement, ou les problématiques de prévention tranquillité publique. Même si le quartier des Hermès n'est pas concerné par le PRU, nous appliquons pour la réhabilitation de ce quartier avec Logis Méditerranée la même méthodologie que pour les projets PRU/GUSP. La ville, comme le bailleur, sort gagnante de ces discussions d'égal à égal sur les grands enjeux auxquels nous devons répondre.

“ Un partenariat
étroit avec
les collectivités.”

Une action responsable

Philippe Urban,
chef de
programme
GIE Promotion
PACA



Pour développer un projet d'habitat social, il est indispensable de construire une bonne relation avec la commune concernée. Nous sommes vraiment des partenaires de l'équipe municipale. À Roquevaire, par exemple, en complément d'une première opération de 59 logements, la commune nous a choisis comme opérateur pour proposer un projet de 28 logements supplémentaires et une crèche de 40 berceaux, sur un terrain qu'elle avait acquis face à la première opération. Nous avons présenté le projet avant le dépôt du permis de construire, pour recueillir les impressions et les premières remarques. Ces 89 logements sont actuellement en travaux pour une livraison 2012.

Agir pour la qualité de vie

Confort, sécurité et performance énergétique : aujourd'hui, bien vivre dans son logement, dans sa résidence et dans son quartier, **c'est bénéficier d'équipements et de services de qualité, sans dégrader son pouvoir d'achat.**

Améliorer la qualité de vie des locataires est une préoccupation centrale pour les équipes de Logis Méditerranée. Avec un patrimoine de près de 2 700 logements, la société a consacré en 2010 des investissements importants à l'entretien et à la requalification de certaines résidences. Ces efforts répondent à plusieurs enjeux : offrir un cadre de vie de qualité aux habitants, améliorer le confort des logements et permettre aux locataires de réaliser des économies de charges.

■ Rénover, requalifier, pour une meilleure qualité de vie au quotidien

Sur les 2 679 logements gérés aujourd'hui par Logis Méditerranée, un millier ne nécessitent pas d'intervention lourde. Ils font partie d'un patrimoine récent, qui a bénéficié d'une construction de qualité et d'un suivi d'entretien. En revanche, certains actifs du parc demandent des interventions importantes. Celles-ci ont été établies et programmées dans le cadre de son plan stratégique de patrimoine. À Vitrolles, Logis Méditerranée est donc partie prenante d'une opération importante : la requalification du quartier des Hermès, où la société compte 212 logements. Le programme de travaux a été finalisé en 2010 et validé par la commune de Vitrolles. Il porte sur la remise en ordre des espaces privés et collectifs, au travers d'interventions sur le stationnement, les circulations et les espaces verts. Il vise aussi une modernisation des immeubles, avec un triple objectif d'image, de sécurisation et d'amélioration thermique. Enfin, la rénovation des logements doit permettre d'améliorer leur niveau de confort et de générer des économies de charges pour les locataires. À terme, d'autres résidences de l'unité de gestion de Vitrolles devraient aussi bénéficier de rénovations destinées à les amener au niveau de qualité fixé par le Groupe Logement Français.

“ **Engagée dans une démarche de développement durable, Logis Méditerranée s'attache à réduire l'empreinte environnementale de son patrimoine.** ”



LES MAS DE CAPELETTE
Senas (13)
50 logements PLUS et PLA

■ Une gestion durable et responsable

L'objectif de Logis Méditerranée, sur l'ensemble de son parc, est de garantir quotidiennement et durablement la sécurité, le confort de vie et le pouvoir d'achat de ses résidents. Pour élaborer une stratégie adaptée à la performance des différents bâtiments qu'elle possède, la société a confié à un bureau d'études la réalisation d'un diagnostic de la qualité technique de son patrimoine en 2010. Cet état des lieux doit permettre d'optimiser les outils de gestion patrimoniale de façon à arbitrer et à programmer les interventions techniques. Il permettra aussi d'adapter le parc à l'évolution des besoins et des techniques (contrôle d'accès, télévision, comptage, sécurisation...). Mieux connaître son patrimoine, c'est aussi mieux maîtriser sa gestion dans le temps et agir là où c'est nécessaire. Engagée, comme toutes les sociétés du Groupe Logement Français, dans une démarche de développement durable, Logis Méditerranée s'attache à réduire l'empreinte environnementale de son patrimoine. Plus globalement, la diminution de la consommation d'énergie est un objectif présent dans toutes les opérations de construction neuve et de réhabilitation d'immeubles entreprises par Logis Méditerranée.

CHIFFRES CLÉS

477 euros par logement et par an,
c'est le budget d'entretien du patrimoine de Logis Méditerranée pour la période 2010/2016.



LES COUDRIERS
Marseille (13)
55 logements PLA

Réduire les charges

L'entretien et la rénovation constituent aussi des enjeux économiques pour Logis Méditerranée et ses résidents. Le remplacement d'équipements anciens, les travaux de plomberie ou d'électricité, l'amélioration de la performance thermique des logements génèrent une économie de charges pour les locataires. En avril 2010, le Groupe Logement Français a signé avec EDF une convention de gestion qui permet de valoriser les économies d'énergie réalisées à l'occasion de travaux de rénovation ou de constructions neuves. Sept résidences de Logis Méditerranée ont bénéficié de ce dispositif et ont permis la vente de 8 055 600 kWh, soit l'équivalent d'un montant de 34 684 euros TTC.

Cette approche responsable vaut également pour les logements gérés en copropriété. Logis Méditerranée a pris en compte dans son plan stratégique les enjeux auxquels vont être confrontés les copropriétaires dans les années à venir. Plusieurs expérimentations majeures, orientées vers le développement durable, la maîtrise des charges d'exploitation et l'optimisation du financement des investissements, ont ainsi été menées en 2010. Elles permettent une meilleure appropriation des enjeux par les copropriétaires, mais aussi par les financeurs externes.

“ Nous sommes capables de signer une promesse de vente en deux mois.”

Une action responsable

Sophie Breuil,
responsable Développement GIE promotion PACA



Créée en 2006, Logis Méditerranée est une société récemment implantée dans les Bouches-du-Rhône et qui doit donc convaincre les communes dès les premiers contacts.

Nos atouts pour convaincre : outre l'appartenance au Groupe Logement Français, qui mutualise ses expertises et ses ressources, c'est aussi notre réactivité sur le terrain. Nous sommes ainsi en mesure de signer une promesse de vente dans un délai de deux mois et de déposer un permis de construire dans les deux mois suivants.

À plusieurs reprises, cet engagement a permis d'écourter les délais et a largement contribué à valoriser notre intervention auprès des élus.

Notre activité repose sur un objectif de financement de 100 à 150 logements par an.

Nous pouvons atteindre cet objectif à la fois par des acquisitions en VEFA de logements auprès de différents promoteurs (30 %) et par la réalisation en production propre de nos projets (70 %).



Apprendre à devenir copropriétaire

Pour aider les locataires qui achètent leur logement à apprendre leur « métier » de copropriétaire, Logis Méditerranée a lancé plusieurs actions en 2010. La société a élaboré un règlement de copropriété type. Elle a aussi mis au point une formation et un livret d'accueil pour familiariser les nouveaux propriétaires avec le fonctionnement d'une copropriété. Enfin, elle mène avec la Direction de la promotion du Groupe une réflexion sur le meilleur montage juridique dans les opérations de construction neuve à statut mixte pour garantir l'efficacité de la gestion patrimoniale dans la durée.

Progresser ensemble

Comment améliorer en permanence le niveau de satisfaction des locataires et des résidents ? **C'est en écoutant les habitants que les équipes de Logis Méditerranée progressent et innovent.**

La qualité de service est au cœur de l'activité des sociétés du Groupe Logement Français et la satisfaction des locataires est l'un des indicateurs clés qui orientent leurs actions d'amélioration. Cette satisfaction est mesurée chaque année dans le cadre d'un baromètre et les résultats obtenus constituent depuis 2007 une variable de l'intéressement des salariés au résultat de l'entreprise. Fin 2010, 78,4 % des locataires de Logis Méditerranée se disaient satisfaits du service rendu ; le taux de locataires très satisfaits ayant progressé de 1,7 point pour atteindre 22 %. L'objectif de Logis Méditerranée est de porter ce chiffre à 30 % sur la période 2011/2016, tout en se maintenant à un taux de satisfaction globale de 80 %.

■ Une démarche volontariste

Pour mieux mobiliser ses équipes autour de cette ambition, Logis Méditerranée a choisi d'aller plus loin, en adhérant, avec les deux autres sociétés du Groupe implantées en région PACA, à la démarche qualité proposée par l'Union sociale pour l'habitat (USH), « Habitat Qualité de Service » (HQS). Cette approche repose sur une expertise réalisée par un auditeur externe. Un diagnostic a donc été réalisé en juin 2010. Il a mis en évidence la nécessité de clarifier les processus de la chaîne de services, mais aussi le rôle des personnels de proximité qui contribuent à l'image et à l'ambiance des résidences. Cette première étape a permis de mettre en place un plan d'actions dès 2011. Chez Logis Méditerranée, les premières initiatives concernent la gestion de la relation avec les locataires et notamment le traitement des réclamations ainsi que la mise en place de contrôles par les gérants, avec le gardien concerné, sur l'entretien et la qualité de vie dans chaque résidence.



CLOS LUPA
Aubagne (13)
31 maisons individuelles PLUS et PLA

■ La concertation, clé de voûte du mieux vivre ensemble

Depuis plusieurs années, le Groupe Logement Français renforce la dimension participative de sa relation avec les locataires. Les représentants des locataires de Logis Méditerranée ont donc été largement sollicités et écoutés sur les grands projets de l'année 2010, à l'occasion de cinq réunions du Conseil de concertation locative. Ces rencontres ont permis de présenter l'enquête de satisfaction 2009 ainsi que le plan d'action proposé pour maintenir un niveau de satisfaction supérieur à 80 %. Par ailleurs, le programme de réhabilitation engagé dans le quartier des Hermès à Vitrolles a donné lieu à un important effort de concertation avec les habitants, notamment au travers d'une réunion d'information avec les locataires. Enfin, l'implication de Logis Méditerranée dans une démarche HQS a été très favorablement perçue par le Conseil de concertation locative.

■ Préparer l'avenir

Logis Méditerranée a fait réaliser par un prestataire un diagnostic de son parc pour lui permettre de bâtir une politique « vieillissement et adaptabilité ». Actuellement, 13 % des ménages occupant le parc ont 60 ans et plus et 3 % seulement ont plus de 75 ans. Toutefois, les projections démographiques prévoient un accroissement rapide et massif de la population



LE MALTAVERNE
Marseille (13)
28 logements PLUS et PLA

de jeunes retraités d'ici dix ans. Aujourd'hui, 66 % des résidences du parc Logis Méditerranée sont potentiellement accessibles (sans intervention ou moyennant des interventions légères). Logis Méditerranée s'est dotée d'un budget annuel consacré à l'adaptation de son patrimoine aux personnes à mobilité réduite ou vieillissantes.

66 % des résidences du parc Logis Méditerranée sont potentiellement accessibles.



Un espace dédié aux résidents sur Internet

La dernière enquête de satisfaction menée auprès des résidents du Groupe Logement Français a fait émerger le besoin d'une information disponible à tout moment en lien avec leur vie quotidienne.

Le Groupe a ainsi décidé de créer un espace Internet dédié avec pour objectifs :

- **d'améliorer la satisfaction du locataire par une « communication de service ».** L'espace permettra de renforcer le sentiment de disponibilité du bailleur face aux questions et aux urgences des habitants. Pour leur faciliter la vie, tous les documents pratiques et utiles seront librement téléchargeables ;
- **de conforter le travail de terrain.** L'espace complètera le travail des gardiens d'immeubles, CGL et RGH en proposant un référentiel d'information accessible à tous et leur fera gagner du temps avec moins de questions posées en direct ou par téléphone ;
- **de renforcer l'image des sociétés :** des professionnels, centrés sur le service, accessibles et dynamiques.



Une politique de « maintien à domicile et handicap »

Les enjeux de la politique « maintien à domicile et handicap » se fondent sur la capacité de chaque société du Groupe à adapter son parc pour répondre aux évolutions liées à la démographie, au vieillissement de la population et plus directement aux besoins des locataires et aux personnes handicapées en droit d'obtenir de leur propriétaire les aménagements requis. Pour ce faire, le Groupe s'est adapté et organisé :

- la Gestion locative doit répondre aux sollicitations de plus en plus nombreuses des locataires ;
- la Maîtrise d'ouvrage doit réviser sa politique technique en intégrant la politique "maintien à domicile et handicap" aux pratiques usuelles ;
- la filière sociale doit apporter des réponses de services à la personne de plus en plus précises, avec l'aide de ses partenaires (associations, centres communaux d'action sociale, Conseil général, etc.) pour réussir pleinement son accompagnement social.

Logis Méditerranée s'est engagée dans le traitement du maintien à domicile et du handicap selon une logique de service rendu. Il s'agit principalement d'adapter le patrimoine en repensant l'accessibilité et l'équipement des logements dans une approche non discriminatoire.

“

Bouches-du-Rhône et Vaucluse

Implantation du patrimoine

(au 1^{er} janvier 2011)



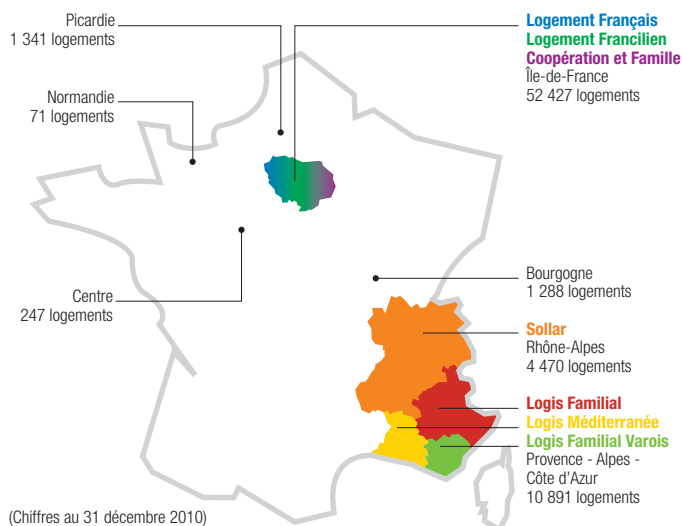


Édition : Direction de la communication Groupe Logement Français - Juin 2011
Crédits photo : C. Adam (Ville de Vitrolles), C. Almodovar,
L. Benevello, F. Breuvert, M. Labelle,
Conception et réalisation : **PUBLI^{ORP}** - 10460

Imprimé en France chez un imprimeur labellisé Imprim'Vert®.



Le Groupe Logement Français



200 000 personnes logées

76 670 logements gérés,
dont 5 935 lots en copropriété,
dans 380 communes

358,4 M€ de loyers consolidés en 2010

1462 nouveaux logements en 2010

Un Groupe dédié à l'essor local de l'habitat

Afin d'accompagner au mieux les politiques de l'habitat déployées par les collectivités territoriales, le Groupe Logement Français a organisé ses structures pour renforcer son ancrage local. Il rassemble aujourd'hui six Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) et un groupement d'intérêt économique (GIE) autour de la société de tête Logement Français, elle-même ESH.

L'organisation du Groupe s'articule autour de deux principes majeurs au service du développement local et à l'efficacité prouvée :

- la mutualisation de ses principaux moyens et savoir-faire transversaux au sein d'un GIE. Cela permet d'offrir aux sociétés du Groupe de nombreuses expertises pour mieux répondre aux enjeux locaux, tout en leur laissant leur pouvoir de décision au plus près du terrain ;

- la cohérence entre le patrimoine géré par les différents opérateurs du Groupe et les périmètres géographiques de compétences des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Ainsi, les élus d'un même territoire ont pour interlocuteur une seule société du Groupe, capable d'appréhender la complexité des enjeux locaux et disposant des moyens professionnels et financiers d'un groupe d'envergure nationale.

Le Groupe Logement Français est un acteur majeur, proche des collectivités locales et performant dans le développement d'un habitat social d'avenir.



www.logismediterranee.fr