

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE PATRIMOINE COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 24 MAI 2022

Direction Relation Clientèle
F. MOLINERO
Téléphone 03 83 17 55 48

Étaient présents :

Représentants des associations de locataires :

CLCV : Mme CLEMENT
Mme GRUY
M. JAGER
M. MICHEL

CGL : Mme CAMUS
Mme MAGDZIAREK
Mme MARTIN

Représentants de mmH : M. REMY
Mme BERTHOLD
Mme MANSION
Mme RUP

Destinataires : Les participants

I – APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CCL PATRIMOINE DU 21 SEPTEMBRE 2021

Le compte rendu du Conseil de Concertation Locative Patrimoine du 21 septembre 2021 est approuvé à l'unanimité.

II – TRAVAUX D'AMELIORATION ENERGETIQUE PRESENTATION DES TRAVAUX REALISES A HERSERANGE ET PROPOSITION D'AUGMENTATION DES LOYERS

Les ensembles immobiliers situés avenue de la Concorde et avenue du Luxembourg à Herserange comprenant 188 logements bénéficient d'une importante réhabilitation énergétique afin d'améliorer le confort et la performance environnementale des logements et de réduire les dépenses de charges des locataires. Les principaux travaux sont énoncés. Outre les améliorations de la performance énergétique, des travaux visant la sécurité, l'accessibilité et le confort des logements sont également réalisés.

Il est rappelé que les travaux réalisés permettront de passer d'une étiquette DPE (D avant travaux) à une étiquette DPE (**B ou C après travaux**) et d'atteindre ainsi un **niveau BBC rénovation** après travaux.

Les principaux travaux ainsi que les hausses de loyers programmées à hauteur de 5 % proposées à l'issue des travaux réalisés fixés en janvier 2024 ont été présentés dans le détail aux membres du CCL Patrimoine.

Il est à préciser que les loyers pratiqués par mmH sont toujours inférieurs aux loyers plafonds des conventions APL et que ces hausses de loyer sont suivies d'une révision du montant des APL et devraient être compensées par le gain énergétique découlant des travaux réalisés. La marge actuelle entre les loyers pratiqués et les loyers maximums des conventions est de 13.04 % pour l'avenue du Luxembourg et de 11.14 % pour l'avenue de la Concorde.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

mmH : ➔ Sollicite l'avis des associations sur le dossier et l'augmentation des loyers

CGL : ➔ est favorable à cette augmentation car les gains économiques et énergétiques obtenus à l'issue des travaux permettront aux locataires de réaliser des économies- non négligeables eu égard au contexte économique actuel.

CLCV : ☞ refuse cette augmentation des loyers compte tenu du contexte actuel, indiquant qu'elle se répercutera sur le budget des familles les plus modestes. Ajoute que ces logements sont déjà amortis depuis plusieurs années par mmH et par conséquent le montant des travaux ne devrait pas être répercuté sur les locataires.

mmH : ☞ : rappelle que les travaux de réhabilitation qui sont réalisés vont permettre d'atteindre une étiquette énergétique proche de celle de nos programmes de constructions neuves et qu'à cela viennent s'ajouter des travaux visant à améliorer le confort de vie des locataires. De plus, le taux des loyers de ces bâtiments se situe dans une fourchette basse. Le montant total des travaux réalisés s'élève à plus de 6 M€, ce qui représente en moyenne par logement plus de 34 000 €.

CLCV : ☞ demande des précisions sur les économies que les locataires peuvent espérer obtenir à l'issue des travaux

mmH : ☞ Les précédentes réhabilitations effectuées sur le grenelle 1 et 2 démontrent que sur la base des factures EDF/GRDF les gains financiers obtenus après une réhabilitation énergétique permettent aux locataires de faire une économie sur leur consommation de GAZ de 32 % à 47 % en fonction des bâtiments. Par exemple, la réhabilitation de Tomblaine a permis aux locataires de réaliser un gain énergétique de 28 %, sur Dombasle de 42 % et Blainville sur Madon de 34 %. Notre retour d'expérience nous permet aujourd'hui d'affirmer que ces travaux sont réellement favorables aux locataires.

CLCV : ☞: souhaite qu'un bilan des gains énergétiques obtenus par site soit présentés lors d'un prochain CCL Patrimoine.

mmH : ☞ : nous prenons note de cette requête.

CLCV : ☞ signale que les entreprises qui réalisent les travaux ne respectent pas toujours les rendez-vous fixés.

mmH : ☞ Les chargés d'opérations en charge des travaux réalisent des points réguliers avec les entreprises afin de s'assurer du bon déroulement des opérations.

CLCV : ☞ souhaite connaître les critères qui permettent de déterminer les sites qui peuvent faire l'objet d'une réhabilitation

mmH : ☞ les critères sont déterminés en fonction du niveau de performance du bâtiment, de l'état de vétusté, des travaux ou opérations de réhabilitation déjà réalisés

CLCV : ➔ demande si les halls d'entrée des immeubles sont équipés de panneaux d'affichage

mmH : ➔ c'est effectivement le cas

CLCV : ➔ souhaite avoir des informations sur les abonnements de chauffage individuel

mmH : ➔ 9 500 logements bénéficient d'un mode de chauffage individuel pour lequel chaque locataire gère son abonnement

CLCV : ➔ comment fonctionne une chaudière à ventouse ?

mmH : ➔ La chaudière à ventouse n'est pas un type de chaudière à proprement parler. Il s'agit en effet d'un dispositif concernant l'évacuation des fumées occasionnées par la combustion ainsi que son alimentation en air. Cette opération s'effectue en simultanée, à travers un conduit doté de 2 tubes concentriques. Son installation garantit aussi un excellent rendement du système de chauffage, tout en assurant une utilisation sûre et une ergonomie sans faille.

III – TRAVAUX D'AMELIORATION ENERGETIQUE PRESENTATION DES TRAVAUX REALISES A LAXOU ET PROPOSITION D'AUGMENTATION DES LOYERS

L'ensemble immobilier situé 52 bis et 52 ter rue Marius Piant à Laxou comprenant 44 logements bénéficie d'une importante réhabilitation énergétique afin d'améliorer le confort et la performance environnementale des logements et de réduire les dépenses de charges des locataires. Les principaux travaux sont énoncés. Outre les améliorations de la performance énergétique, des travaux visant la sécurité, l'accessibilité et le confort des logements sont également réalisés.

Il est rappelé que les travaux réalisés permettront de passer d'une étiquette DPE (D ou E avant travaux) à une étiquette DPE C et d'atteindre ainsi un **niveau BBC rénovation** après travaux.

Les principaux travaux ainsi que les hausses de loyers programmées à hauteur de 5 % proposées à l'issue des travaux réalisés fixés en janvier 2024 ont été présentés dans le détail aux membres du CCL Patrimoine.

La marge actuelle entre les loyers pratiqués et les loyers maximums des conventions est de 10,38 %. Le coût moyen des travaux par logement s'élève à 44 301 €, soit un coût total de 1 949 250 € HT.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

mmH : ➔ Sollicite l'avis des associations sur le dossier et l'augmentation des loyers

CGL : ➔ favorable à cette augmentation

CLCV : ➔ refuse cette augmentation

CLCV : ➔ les locataires des Gradins Jardins souhaiteraient obtenir des informations sur le déroulement de la réhabilitation et sur les modalités de réalisation des travaux d'isolation des murs extérieurs compte tenu de la configuration du site et être consultés sur les travaux qui sont envisagés.

mmH : ➔ les locataires pourront s'exprimer lors de la réunion publique qui sera organisée au préalable.

III – PRESENTATION DU REFERENTIEL HABITAT SENIORS

Face au vieillissement grandissant de la population, les enjeux liés à l'adaptation de notre patrimoine et de nos services sont multiples. La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Elle donne la priorité au domicile, impliquant une attention particulière à la prévention et à l'aménagement des logements des séniors.

mmH met en place une démarche d'accompagnement au vieillissement au profit de ses propres locataires ainsi qu'à celui des ménages qui souhaitent accéder à un logement dans son patrimoine.

mmH a fait le choix de réserver prioritairement cette démarche aux personnes âgées de 75 ans et plus avec une attention particulière pour les situations de sous occupation et celles des locataires logés en étages dans des bâtiments sans ascenseur. Cela concerne environ 10 % des locataires présents dans le patrimoine.

mmH a également développé des partenariats avec l'Office d'Hygiène Sociale de Lorraine, la CARSAT Nord/Est et le Conseil Départemental 54 ainsi qu'avec d'autres organismes qui développent des services à destination des séniors.

IV – PRESENTATION DES BILANS SYNTHETIQUES 2021 REALISES DANS LE CADRE DES CONVENTIONS D'UTILISATION DE L'ABATTEMENT TFPB

Bilans 2021

Dans le cadre des conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB, nous nous sommes engagés à transmettre un bilan des actions réalisées sur l'année écoulée et à présenter un programme d'actions prévisionnel pour l'année en cours, à l'ensemble des signataires (communes, EPCI, Etat).

Pour favoriser les échanges et dans un souci de transparence, nous avons également souhaité présenter ces éléments aux membres des Conseils de Concertation Locative.

Une synthèse chiffrée des bilans des actions 2021 (par QPV et par EPCI) est donc présentée aux membres du CCL Patrimoine.

Nous retiendrons que :

- Pour 2 QPV (Les provinces à Laxou et Voltaire à Longwy) : le montant du bilan est inférieur au montant de l'abattement obtenu. Les raisons de cet écart négatif entre les actions réalisées et le montant de l'abattement sont :

Le quartier des Provinces à Laxou :

- Peu de patrimoine mmH sur ce quartier.
- Une configuration permettant difficilement la réalisation d'actions d'animation.
- Pas de travaux de gros entretien réalisés sur ce quartier en 2021 compte tenu du NPNRU.

Le quartier Voltaire à Longwy :

- L'écart résulte, pour l'essentiel, du fait qu'un certain nombre d'actions n'ont pas été retenues par la collectivité.

Malgré les éléments évoqués ci-dessus, la somme des bilans de l'ensemble des QPV est bien supérieure au montant global de l'abattement (+ 563 369.37 euros) pour l'année 2021.

L'ensemble des conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB arrivant à échéance le 31 décembre 2022, devront être prorogées ou renégociées pour une application en 2023.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ demande comment sont déterminées les communes qui figurent dans les QPV

mmH : ➔ indique que le périmètre des QPV, qui date de 2015, a été fixé par les services de l'Etat dans le cadre de la politique de la ville, selon un certain nombre d'indicateurs.

CLCV : ➔ s'interroge sur le secteur de Jarville la Californie pour lequel le montant du bilan était précédemment inférieur au montant de l'abattement obtenu

mmH : ➔ le montant des actions réalisées a été une seule fois inférieur au montant de l'abattement sur ce quartier. En cumul, sur la période allant de 2016 à 2020, la somme des bilans sur ce QPV est bien supérieure au montant global de l'abattement (+ 129 785.36 €)

V – BILAN FINANCIER DES CCL 2021 / POINT BUDGETAIRE DES CCL 2022

Bilan 2021 :

mmH fait un point des budgets 2021 consacrés aux CCL (budget fonctionnement et budget associatif) ainsi que des différentes dépenses.

Conformément au Plan de Concertation Locative, dans la mesure où au moins une action de formation/sensibilisation ou un projet associatif a été réalisé et compte tenu de la transmission des éléments de bilan, il a été procédé au versement du reliquat du budget associatif (dans la limite de 2 000 € tel que défini dans le PCL) à la CLCV.

Aucun élément n'ayant été transmis par l'ALI et la CGL, nous n'avons pas procédé au versement du reliquat.

Budget 2022 :

Dans le cadre du plan de concertation locative élaboré pour la période 2019-2021 (prorogé par avenant pour l'année 2022), des moyens financiers supplémentaires ont été mis à disposition des associations siégeant au sein des CCL, portant le budget annuel global 2022 à **27 960 €**.

Le budget global de l'année 2022 s'élève à 27960 €. Il se décompose en 2 parties :

- Budget de fonctionnement (subvention annuelle, enveloppe formation, indemnisation des représentants) : 13 980 €
- Budget associatif (soutien projets de quartier/actions d'information et de sensibilisation) : 13 980 €

En synthèse, on retiendra que :

- o La subvention annuelle a été versée à la CLCV et à la CGL à la suite de la signature de l'annexe financière.

Concernant l'ALI, nous sommes dans l'attente d'informations complémentaires concernant le devenir de l'association.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ indique que le reliquat du budget indemnisation des représentants de l'année 2021 devrait être redistribué

mmH : ➔ les associations de locataires pourront évoquer le sujet lors des prochaines négociations sur le nouveau Plan de Concertation Locative. De manière générale, la répartition des budgets alloués, tout comme les modalités de versement (qui ont fait l'objet de remarques au cours de cette année), pourront être également discutées à cette occasion.

A noter, que les élections des représentants de locataires auront lieu entre le 15 novembre et le 15 décembre 2022.

VI – BILAN QUALITE 2021 ET ORIENTATIONS 2022

1°- Bilan qualité 2021 :

La certification Qualibail obtenue en juin 2012, puis renouvelée en 2015, 2018 et 2021 atteste de l'engagement de mmH dans l'amélioration continue de la qualité du service rendu. Malgré le contexte sanitaire dans lequel nous évoluons depuis mars 2020, mmH reste investi plus que jamais sur la qualité de service. A cet effet, l'AFNOR a reconduit la certification à l'automne 2021.

Dans le cadre de sa démarche qualité, et en cohérence avec les objectifs déclinés dans les conventions de gestion urbaine de proximité, et les conventions d'abattement TFPB, mmH met l'accent sur l'amélioration du cadre de vie des habitants sur les quartiers, avec des actions spécifiques sur les quartiers politique de la ville.

Les actions engagées, fondées sur l'amélioration de la qualité du service apporté aux habitants visent à :

- renforcer la présence et la qualité des services de proximité
- impliquer et responsabiliser les habitants
- promouvoir le cadre de vie pour favoriser l'attractivité des quartiers
- développer la professionnalisation des acteurs et améliorer la coopération
- renforcer la satisfaction des habitants pour les fidéliser.

Des audits internes sont menés dès le mois de mai avec l'équipe d'auditeurs internes. De plus des audits croisés sont également réalisés avec Epinal Habitat qui est également certifié Qualibail.

Présentation des résultats de l'enquête triennale de satisfaction réalisés en 2021 :

- Une opinion globale satisfaisante (78 % de satisfaction globale) et ce malgré un contexte socio-économique et sanitaire complexe mais en forte dégradation par rapport à 2017 (90 % de satisfaction globale)
 - Une baisse du niveau de satisfaction dans des proportions modérées ou plus significatives selon les thématiques
 - Des résultats faibles sur certaines thématiques pour les résidences récentes voire en deçà de la moyenne mmH
 - Consolidation des points forts sur l'accueil et la relation client, l'entrée dans le logement, le logement (hors fonctionnement des équipements)
- Des difficultés qui perdurent dans le traitement des demandes d'intervention techniques et concernant la propreté des parties communes et des espaces extérieurs accentuées par des difficultés structurelles et conjoncturels.
 - Une difficulté nouvelle est apparue plus fortement concernant le traitement des demandes autres que techniques telle que les troubles de voisinage, les charges et concernant la demande de logement et de mutation.

2 - Les orientations qualité 2022

mmH a pérennisé son organisation de proximité et a recruté un nouveau gérant sur le quartier Vand'Est et 3 nouveaux régisseurs sur les communes de Saulxures-lès-Nancy ; Dombasle-sur-Meurthe et Longwy.

27 responsables de sites, 16 gérants et régisseurs sont présents sur l'ensemble du département pour renforcer la qualité du service rendu

mmH poursuit son engagement en matière de qualité de service afin d'améliorer la satisfaction client sur les réclamations techniques ainsi que sur la propreté des résidences et diminuer les réclamations des nouveaux clients. Nous poursuivons et adaptons nos actions de cadre de vie sur les quartiers et en particulier sur les QPV

mmH renforce le management des prestataires au travers de contrôles ponctuels réalisés par les agences et des audits en logements vacants. Nous souhaitons accentuer le rôle du responsable d'agence dans le management des entreprises et adapter les grilles d'évaluations aux marchés renouvelés au 1^{er} janvier 2023. Les entreprises doivent formuler des plans d'actions lorsque les résultats obtenus aux évaluations sont inférieurs à 70/100.

Les entreprises qui assurent l'entretien des parties communes sont évaluées trimestriellement. Des pénalités sont appliquées lorsque des manquements figurant dans le marché sont constatés.

mmH va poursuivre la digitalisation de la relation client, dématérialiser et automatiser la bureautique traitant des sollicitations/réclamations clients et mettre en place un nouveau service sur l'extranet : pré-saisie et suivi d'une réclamation

mmH travaille en concertation avec les associations des locataires en organisant des visites sur sites.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ demande comment sont calculées les pénalités

mmH : ➔ Si l'entreprise obtient des contrôles inférieurs à 75 %, on lui signifie un plan d'actions qu'elle doit mettre en œuvre dans un délai imparti.

Si ce n'est pas le cas, on applique les pénalités qui figurent dans le cahier des clauses techniques particulières et elles sont ensuite répercutées sur le compte locataires des résidents concernés.

CLCV : ➔ souligne que les responsables de site ne sont pas toujours joignables.

mmH : ➔ nous en prenons note et rappelons toutefois que les locataires ont la possibilité de contacter également l'accueil de leur agence via le service vocal interactif et d'envoyer un email.

CLCV : ➔ demande qui réalise les contrôles nettoyage

mmH : ➔ Ce sont les responsables de site, les gérants et les régisseurs.

CLCV : ➔ demande si les pavillons individuels entrent dans les statistiques

mmH : ➔ toutes charges facturées aux locataires peuvent faire l'objet d'un contrôle pour vérifier la bonne exécution de la prestation

CLCV : ➔ souhaite connaître la différence entre les missions réalisées par le régisseur et le gérant d'immeubles

mmH : ➔ le gérant d'immeuble est garant de la gestion de proximité de son secteur immobilier en matière d'entretien courant du parc, de sécurité technique et de la qualité de service rendu à nos locataires. Il réalise des contrôles propreté, des visites de sécurité, traite les réclamations locataires et peut mener des états des lieux d'entrée, des visites pré-état des lieux de sortie ainsi que des visites de courtoisie.

Le régisseur est également garant de la gestion de proximité sur un plus petit secteur immobilier ainsi que de la qualité de service rendu à nos locataires. Il réalise lui aussi des contrôles propreté, des visites de sécurité, traite les réclamations locataires et assure le nettoyage des halls d'entrées et des abords.

Interlocuteurs des locataires au quotidien, ils assurent tous les 2 un accueil de qualité et sont les garants des bonnes relations avec les locataires.

IX – QUESTIONS DIVERSES

CGL : ➔ Madame CAMUS demande si nous disposons d'un état exhaustif des installations de caméras dans nos bâtiments ainsi qu'un suivi des dégradations constatés sur ces équipements.

mmH : ➔ prend note de cette requête et adressera à Madame CAMUS par mail la liste des sites bénéficiant de ces installations ainsi que la liste des équipements ayant bénéficié d'un entretien, d'un dépannage ou d'une réfection suite à des actes de vandalisme.

CLCV : ➔ Monsieur MICHEL nous interpelle au sujet de problématiques soulevées par deux locataires, l'un domicilié à Tantonville et le second à Messein

mmH : ➔ se renseigne et ne manquera pas de tenir informé Mr MICHEL président de la CLCV sur le suivi de ces deux situations.