

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE PATRIMOINE  
COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 17 SEPTEMBRE 2020**

Direction Relation Clientèle

**Etaient présents :**

**Représentants des associations de locataires :**

**CLCV : Mme CLEMENT  
Mme GRUY  
M. JAGER (secrétaire de séance)**

**ALI - CGL : Mme ENGEL  
M. HISLEN  
Mme MARTIN**

**Représentants de mmH : M. REMY  
M. ADAM  
Mme MANSION**

**Destinataires : Les participants  
M. MOLINERO**

## **I – APPROBATION COMPTE RENDU DU CCL DU 30 JUIN 2020**

L'ensemble des participants approuvent le compte rendu du Conseil de Concertation Locative du 30 juin 2020.

**La CLCV** fait néanmoins remarquer qu'elle souhaite obtenir des compléments d'information, en ce qui concerne les charges, dans le cas d'un différentiel entre la somme des compteurs individuels et le général faisant notamment référence au dernier compte rendu du CCL et à des éléments figurant dans le compte rendu d'un CCL qui s'est tenu en 2009 (étant précisé dans ce compte rendu que, en cas de différentiel, celui-ci ne serait pas imputé aux locataires).

A la suite du CCL, Mme HOPFNER, Responsable Service Facturation et Charges a apporté les éléments suivants :

Il y a 2 cas de figure :

1. Pour les immeubles individualisés, il ne peut pas y avoir un écart entre le compteur général et les compteurs des locataires et des parties communes car la relève est faite à distance, le même jour. S'il existe un différentiel, il est admis que mmH le prendrait à sa charge car il serait la conséquence d'une fuite.
2. Pour les immeubles non individualisés, la relève ne se fait pas le même jour et les écarts sont dus à ces différences de périodicité, mais il s'agit bien de la consommation d'eau des locataires. Nous récupérons donc cette consommation. Toutefois, une étude peut être faite si une anomalie est constatée (fuite par exemple), le surcoût est alors pris en charge par mmH.

Des copies de factures de certains bâtiments ont été adressées à la CLCV conformément à leur demande.

## **II – PROTOCOLE D'ACCORD, ENTRE MMH ET LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES, VISANT A RENFORCER L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITE ECONOMIQUE LIEE A LA CRISE SANITAIRE : BILAN D'ETAPE**

La crise sanitaire que nous traversons accentuant la crise économique et sociale, l'Union sociale pour l'habitat, les fédérations qui la composent et les cinq associations nationales de locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation, ont rendu publiques, cinq propositions communes pour soutenir les locataires fragilisés.

mmH et les associations locales de locataires (CLCV et ALI-CGL) ont souhaité décliner ces engagements à travers un protocole d'accord signé par l'ensemble des parties le 2 juillet 2020.

Le bilan porte sur les éléments suivants :

- Contact renforcé avec les locataires les plus fragiles.
- Délais de règlement : il est à préciser que les impayés ont un peu augmenté sur cette période, mais de manière modérée.
- Régularisation des charges 2019 : des délais de paiement ont été proposés pour toute régularisation débitrice.
- Accompagnement par mmH des locataires pour la mobilisation des dispositifs d'aide existants (le FSL, Action Logement, les CCAS, la CAF et les droits ouverts par l'Etat au titre de la crise sanitaire).

La période d'évaluation du protocole ayant été courte, un bilan plus exhaustif pourra être présenté lors d'un prochain CCL Patrimoine.

### **Synthèse des interventions des représentants des locataires**

- ➔ Pas de remarque formulée par les associations de locataires.

### **III – PROPOSITION D'AUGMENTATION DES LOYERS AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2021**

Les loyers pratiqués sont révisés chaque année au 1<sup>er</sup> janvier en fonction de l'indice de référence des loyers (IRL) du 2<sup>ème</sup> trimestre, sans dépasser les prix maximums fixés.

Au cours des deux dernières années, les évolutions des loyers ont été de 1,25% en 2019 et 1,53% en 2020.

Compte tenu de la perte de loyers occasionnée par la mise en place de la réduction de loyer de solidarité (perte s'élevant à 2.7 M€ en 2018, 3.0 M€ en 2019 et portée à 4.5 M€ à partir de 2020) et afin de mettre en œuvre le programme de développement défini dans le Plan Stratégique Patrimonial et de Gestion Sociale ainsi que d'atteindre les objectifs fixés dans la Convention d'Utilité Sociale, il est proposé d'augmenter les loyers des logements, garages et annexes **de 0.66 % au 1<sup>er</sup> janvier 2021.**

A titre d'exemple, pour un logement T3 de 85 m<sup>2</sup>, l'augmentation de 0.66% représente 1.80 € d'augmentation.

## **Synthèse des interventions des représentants des locataires**

➤ ALI-CGL : N'est pas favorable à cette augmentation de loyers. L'association précise que cette augmentation vient s'ajouter à des charges parfois élevées sur certaines résidences telles que la Résidence des Jardins fleuris à Malzéville.

➤ CLCV : N'est pas favorable à cette augmentation des loyers.

## **IV – AMELIORATION ENERGETIQUE : PRESENTATION DES TRAVAUX ET PROPOSITIONS D'AUGMENTATION DES LOYERS**

Dans le cadre de son programme de travaux d'amélioration énergétique, mmH intervient en 2020 sur des secteurs situés sur les communes de Dieulouard et Joeuf :

- Dieulouard : 70 logements situés 1 à 7 rond-point des chauffours
- Joeuf : 30 logements situés 85, 87, 89 boulevard Clémenceau et 20 logements situés 110 et 112 rue de Franchepré

Outre les améliorations de la performance énergétique, des travaux visant la sécurité, le confort des logements et l'attractivité des bâtiments sont également réalisés, selon les besoins des sites.

Les travaux détaillés ainsi que les hausses de loyers programmées à l'issue des travaux réalisés en 2020 (augmentation de 5% pour Dieulouard et 3% pour Joeuf) sont présentés aux membres du CCL Patrimoine.

Il est à préciser que, malgré les hausses de loyer, les loyers plafond ne sont pas atteints.

Ces hausses de loyer doivent être suivies d'une révision du montant des APL et devraient, en principe, être compensées par le gain énergétique découlant des travaux réalisés. Pour ces deux sites, les travaux réalisés permettront en effet de passer d'une étiquette énergétique D à une étiquette B (niveau BBC rénovation) ou C.

Ces propositions seront soumises au Conseil d'Administration et à l'accord du Préfet.

Afin de mesurer les gains énergétiques issus des précédentes réhabilitations, une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage a été confiée au bureau d'étude S2E (Sécurité, Energie, Environnement).

Nous avons déjà obtenu de premiers résultats. Il apparaît qu'il y a un décalage entre les prévisions et les dépenses réelles mais plusieurs éléments peuvent expliquer cet écart comme par exemple les usages des locataires en matière de chauffage, le niveau d'occupation des logements (les estimations sont basées sur un nombre de personnes présentes qui peut être différent de l'occupation réelle...).

Un nouveau point pourra être réalisé lors d'un prochain Conseil de Concertation Locative.

### **Synthèse des interventions des représentants des locataires**

**CLCV** : ➡ L'association fait remarquer que, pour avoir des résultats concrets, il aurait été intéressant de comparer les factures des locataires avant et après travaux plutôt que de partir sur des prévisions.

**mmH** : ➡ Indique que ce type de fonctionnement peut poser problème dans le cas de déménagements de locataires.

**mmH** : ➡ Sollicite l'avis des associations sur le dossier et l'augmentation des loyers.

**ALI-CGL** : ➡ Ne se prononce pas dans l'attente des résultats définitifs.

**CLCV** : ➡ Ne se prononce pas dans l'attente des résultats définitifs.

## **V – ASSURANCES MULTI RISQUES HABITATION GRAND EST : DEMARCHE INITIEE PAR ARELOR**

Les bailleurs HLM de la région Grand Est se sont engagés avec ARELOR pour offrir à leurs locataires une assurance multirisques habitation à bas coût et comprenant un niveau de garanties complet.

La démarche a pour objectif de permettre à nos locataires d'être bien assurés pour leur logement et les sinistres qu'ils pourraient causer et pour les bailleurs, d'augmenter le nombre de locataires assurés (concernant mmH, il est estimé entre 8% et 10% de locataires non assurés).

ALTIMA, filiale de MAIF, a été le seul organisme à répondre à la consultation lancée par ARELOR. A noter que ALTIMA développe depuis un an une offre similaire avec plusieurs bailleurs en France et bénéficie d'un certain recul sur le monde HLM.

Une convention de partenariat a donc été signée le 25/09/2019 avec l'Union Régionale HLM Grand Est et ALTIMA.

L'offre d'ALTIMA est présentée à l'ensemble des membres du CCL (tous les détails de l'offre figurent dans le document remis et présenté aux membres du conseil).

En termes de calendrier, le lancement doit être effectué en 2 temps :

- 1) Novembre 2020 : mise en place pour 2 organismes pilote (mmH et OMH). Un point doit être réalisé en janvier pour évaluer les éventuelles difficultés rencontrées sur cette 1<sup>ère</sup> phase de lancement.
- 2) Mars 2021 : lancement prévisionnel pour tous les organismes.

### **Synthèse des interventions des représentants des locataires**

**CLCV** : ➡ Indique qu'il faudrait une communication renforcée pour bien informer les locataires notamment en diffusant largement l'information sur facebook, site internet...

**mmH** : ➡ Confirme la nécessité de bien communiquer et indique que des supports de communication pourront être remis aux associations de locataires.

**CLCV** : ➡ Interroge sur l'opération « Hlm Grand Est Energie » présentée à la fin de l'année 2018 et qui consistait en l'achat groupé d'énergie.

**mmH** : ➡ Indique qu'un point pourra être fait sur ce dossier lors d'un prochain CCL.

## **VI – ETAT DES LIEUX NOMADE**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, mmH a dématérialisé l'ensemble des états des lieux qui sont désormais réalisés sur tablette.

Une démonstration est faite aux membres du CCL.

Il est précisé que les modalités de réalisation des états des lieux restent inchangées pour le locataire.

Tout comme précédemment, l'ensemble de l'état des lieux est revu avec le locataire avant signature. Le document lui est ensuite envoyé par mail ou courrier.

Il est indiqué que les visites conseils sont, elles aussi, réalisées sur tablette.

### **Synthèse des interventions des représentants des locataires**

**CLCV** : ➡ Interroge sur les démarches à suivre en cas de contestation.

**mmH** : ➔ En cas de contestation, les démarches restent inchangées : un courrier peut être adressé à l'agence de proximité. Les locataires peuvent également saisir la commission départementale de conciliation.

⇒ *Le document présenté en réunion est joint au présent compte-rendu.*

## **VII – EXTRANET « MON COMPTE LOCATAIRE »**

meurthe & moselle HABITAT a fait évoluer son extranet dont la 1<sup>ère</sup> version proposait peu de services aux locataires.

La nouvelle interface, plus ergonomique, est compatible avec tablettes et smartphones.

Pour les locataires en place, plusieurs modes d'inscription sont possibles. Une réflexion est en cours pour encourager les inscriptions des nouveaux locataires.

De nombreuses fonctionnalités sont proposées aux locataires :

- Paiement en ligne
- Relevé de compte : 6 mois en affichage, 12 mois par mail
- Possibilité de visualisation des rubriques de charges
- Coordonnées des interlocuteurs de l'agence de proximité et, depuis peu, des prestataires
- Relevé des compteurs (historique de la consommation)

De nouvelles fonctionnalités sont en cours d'étude telles que la mise à disposition d'avis d'échéance et encore la possibilité de saisir des réclamations sur l'espace locataire.

Au 17/09, on recensait 2 527 inscrits.

⇒ *Le document présenté en réunion est joint au présent compte-rendu.*

Conformément au Plan de Concertation Locative élaboré pour la période 2019-2021, le budget 2020 a été calculé en tenant compte du prix au logement déterminé dans le cadre du PCL (2 €) et du nombre logements dans l'organisme au 31/12/2019.

L'annexe financière présentant ce budget 2020 a été signée par l'ALI-CGL et la CLCV au début de l'année 2020.

Le budget global de l'année 2020 s'élève à 28 524 €. Il se décompose en 2 parties :

- Budget de fonctionnement (subvention annuelle, enveloppe formation, indemnisation des représentants) : 14 262 €
- Budget associatif (soutien projets de quartier/actions d'information et de sensibilisation) : 14 262 €

En synthèse, on retiendra que :

- o La subvention annuelle a été versée aux deux associations en début d'année.
- o Hormis cette subvention, aucune dépense n'a été enregistrée (à la date du CCL) sur les budgets dédiés à la formation.
- o En ce qui concerne le budget associatif, plusieurs demandes de soutien financier ont été adressées par la CLCV. Elles ont été validées pour un montant total de 2 117.98 €

• **Synthèse des interventions des représentants des locataires**

**CLCV** : ➡ Indique qu'une partie du budget associatif devrait être dédié à des besoins structurels des associations locales telle que le paiement des fournitures énergétiques pour l'utilisation de leurs locaux ou encore d'autres coûts liés au fonctionnement des associations.

**mmH** : ➡ mmH indique que la subvention annuelle, revalorisée dans le cadre du dernier Plan de Concertation Locative, est destinée à la prise en charge des frais de fonctionnement des associations liés à la concertation. mmH précise également que, tel que prévu dans le PCL, en cas de reliquat en fin d'exercice du budget associatif, celui-ci est reversé aux associations siégeant aux Conseils de Concertation Locative dans la limite de 3 000 € maximum par association (sous



réserve d'avoir réalisé au minimum 1 action de concertation/sensibilisation et d'avoir transmis un bilan d'activités de l'année écoulée).

En complément des échanges ayant eu lieu en réunion, mmH souhaite rappeler les montants qui seront potentiellement versés aux associations (en-dehors du financement du projet/action spécifique) à la fin de l'année 2020 :

- 4 726 € de subvention annuelle pour la CLCV + le reliquat du budget associatif plafonné à 3 000 € (sous réserve du respect des conditions rappelées ci-dessus).
- 3 536 € pour l'ALI-CGL de subvention annuelle + le reliquat du budget associatif plafonné à 3 000 € (sous réserve du respect des conditions rappelées ci-dessus).

## IX – QUESTIONS DIVERSES

**ALI-CGL** : ➔ Souhaite revenir sur certains postes de charges récupérables en ce qui concerne la « Résidence Jardins fleuris » à Malzéville et plus particulièrement l'électricité des communs dont elle juge le montant des dépenses élevé.

L'association souhaiterait connaître le détail de la consommation et donc la dépense correspondant aux différents équipements présents dans le bâtiment (suppresseur, ascenseur...).

**mmH** : ➔ Renseignement pris auprès du service Facturation et charges à l'issue de la réunion, il n'est pas possible de distinguer la consommation des différents équipements (1 compteur pour l'ensemble des équipements). La consommation globale, comparée à celle de bâtiments de même type, n'est pas incohérente. Concernant les éclairages extérieurs, mmH va étudier la possibilité d'équiper les lampadaires d'ampoules LED.

**ALI-CGL et CLCV** : ➔ Souhaiteraient savoir si les systèmes de vidéo gardiennage déployés au 1 Saint-Saëns à Jarville et 2 Breda à Vandœuvre-lès-Nancy sont actifs.

**mmH** : ➔ mmH confirme que les 2 dispositifs sont en fonctionnement (information déjà confirmée à l'issue du CCL).