

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE PATRIMOINE COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 25 MAI 2021

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

Etaient présents :

Représentants des associations de locataires :

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

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

**Représentants de mmH : M. MOLINERO
M. REMY
M. BOURGOIN
Mme BRICARD
Mme MANSION
Mme RUP**

Destinataires :

Les participants

I – APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CCL PATRIMOINE DU 17 SEPTEMBRE 2020

Le compte rendu du Conseil de Concertation Locative Patrimoine du 17 septembre 2020 est approuvé à l'unanimité.

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

L'ensemble immobilier situé rue du 8 mai 1945 à Homécourt constitué de sept bâtiments comprenant 104 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, le confort des logements, l'accessibilité, et l'attractivité des bâtiments 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 après travaux**) et d'atteindre ainsi un **niveau BBC rénovation** pour les bâtiments Renoir, Rembrandt et Fragonard et d'une étiquette DPE (C après travaux) pour les bâtiments Buffet, Courbet, Le Lorrain et Monet.

Les principaux travaux ainsi que les hausses de loyers programmées à l'issue des travaux réalisés fixés au 15 septembre 2021 (augmentation de 5%) 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.

De plus, les résultats issues de mesures effectuées par un bureau d'études sur une précédente réhabilitation à Seichamps, réalisée sur la base des relevés GRDF avant et après réhabilitation démontrent que les gains financiers obtenus après cette réhabilitation énergétique permettent aux locataires concernés de faire une économie sur leur consommation de GAZ de 32 % à 47 % en fonction des bâtiments.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

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

ALI-CGL : ➡ ne souhaite pas se prononcer → abstention.

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 devraient pas être répercutés sur les locataires.

mmH : rappelle que les travaux de réhabilitation qui sont réalisés vont permettre d'atteindre une étiquette énergétique équivalente à 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.

CLCV : Indique que les locataires de Vand'Est rencontrent des difficultés pour se chauffer. La température atteint péniblement 19 degrés en hiver dans les pièces de vie en raison de la mauvaise isolation des logements et demande si des travaux d'isolation sont programmés sur ce quartier.

mmH : Informe que ces travaux ne sont pas inscrits à ce jour dans nos programmes prévisionnels.

III – PRESENTATION DE LA REGULARISATION DES CHARGES DE L'ANNEE 2020

Hugues BOURGOIN présente sa direction et Aurélie BRICARD qui a pris récemment ses fonctions en qualité de Responsable du service Facturation et Charges, ainsi que la synthèse de la régularisation des charges de l'année 2020 :

- La période de consultation a lieu entre le 17 mai et le 18 juin 2021.
- L'imputation sur les comptes aura lieu fin juin. La régularisation définitive sera visible sur l'avis d'échéance du mois de juin (réception début juillet).
- La régularisation est créditrice à hauteur de 1 504 589 € (en légère hausse par rapport à 2019).
- 16 908 locataires ont été régularisés en 2020, l'analyse des soldes fait apparaître que :
 - 74 % ont obtenu une régularisation de charges créditrice (71 % en 2019),
 - 26 % ont eu une régularisation de charges débitrice (29 % en 2019).
 - 67 % de l'ensemble des locataires ont une régularisation qui se situe dans une fourchette comprise entre – 150 € et + 150 € (62 % en 2019).
 - 13 % des locataires ont une régularisation créditrice supérieure à 300 € (15 % en 2019).

De manière globale, certains postes ont évolué à la hausse ou à la baisse compte tenu de la passation de nouveaux marchés ou encore des variations du prix de l'énergie.

Un ajustement des provisions sera effectué en lien avec le service recouvrement et après analyse de la capacité financière des ménages concernés.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ demande des explications concernant la répartition du chauffage collectif.

mmH : ➔ Indique que dans le cas de l'individualisation des frais de chauffage, ceux-ci s'effectuent selon les dispositifs législatifs. Les frais totaux de l'ensemble liés au chauffage sont repartis à 30 % par rapport aux surfaces des logements et 70% au prorata des consommations individuelles par rapport à celle de l'ensemble.

CLCV : ➔ n'est pas satisfait de la présentation du nouveau relevé individuel de régularisation de charges, indique que le précédent relevé était bien plus compréhensible.

mmH : ➔ la présentation du RIR est défini par notre éditeur informatique SOPRA, et ne peut donc pas être modifié.

CLCV : ➔ souhaite connaître le montant de soldes débiteurs et des montant créditeurs

mmH : ➔ s'est engagé à transmettre cette information :

Les soldes créditeurs représentent 2 072 384€
Les soldes débiteurs représentent 591 873€

CLCV : ➔ demande si des contrôles réguliers sont réalisés afin de déceler des fuites éventuelles dans les logements qui peuvent être à l'origine d'une surconsommation.

mmH : ➔ Les fuites d'eau lorsqu'elles sont d'une manière ou d'une autre décelées (par le locataire ou mmH) font l'objet d'une intervention technique au domicile du locataire. Les consommations d'eau excessives liées à un problème technique qui ne sont pas de la responsabilité du locataire ne sont pas répercutées sur celui-ci. Après analyse, les provisions de charges sont ajustées notamment pour l'eau, les postes avec un contrat d'entretien sont bien maîtrisés.

CLCV : ➔ sollicite des informations concernant nos pratiques pour régulariser les immeubles en copropriété

mmH : ➔ La gestion est identique, la première régularisation des charges est faite par le syndic et mmH établi la régularisation d'après les éléments qui lui ont été transmis.

CLCV : demande quel est le nombre de logements en copropriété.

mmH : s'est engagé à transmettre cette information :

Le nombre de logements mmH en copropriété représente environ 500 logements

ALI CG : Intervient suite à la présentation des soldes de la régularisation et indique qu'une régularisation débitrice inférieure ou égale à 150 euros impacte le budget des familles les plus modestes.

mmH : notre objectif consiste à ajuster avec toujours plus de finesse le montant résiduel à la charge du locataire en adaptant au mieux les provisions versées mensuellement. Nos services restent à l'écoute des locataires en difficulté qui ne doivent pas hésiter à nous contacter.

ALI CG : indique qu'il n'est pas précisé que les locataires qui ont une régularisation débitrice inférieure à 150 euros peuvent contacter nos services.

mmH : nous prenons note de cette remarque pour l'année prochaine afin que des solutions adaptées soient proposées aux locataires concernés.

IV – INFORMATION SUR LE MOYEN DE PAIEMENT EFICASH

EFICASH est un moyen de paiement en lien avec la Banque Postale qui permet aux locataires de payer en espèce leurs loyers aux guichets des bureaux de poste. La Banque Postale a progressivement augmenté les tarifs de ce service, passant au 1^{er} janvier 2021 à 8 € par encaissement, au lieu de 3,6 €.

mmH a décidé de demander à compter du quittancement du mois de juin 2021 une contribution financière de 4 euros aux locataires utilisant ce moyen de paiement, afin de partager les frais.

En parallèle, nous avons proposé aux locataires d'autres solutions de paiement gratuites tel que le prélèvement automatique afin de leur éviter de payer ce surcoût. 1 764 locataires sont ainsi concernés.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

➡ Pas de remarque formulée par les associations de locataires.

V – PRESENTATION DES EVOLUTIONS DE L'EXTRANET LOCATAIRE

L'extranet continue son évolution engagée depuis janvier 2020.

Les nouvelles fonctionnalités proposées aux locataires sont :

- ➔ Le renouvellement du portail internet depuis le 1^{er} janvier 2020, plus ergonomique que le précédent.
- ➔ Plus de souplesse dans le règlement par carte bancaire
- ➔ L'accès aux coordonnées des différents contacts du locataire (mmH et fournisseur sous contrat)
- ➔ L'affichage des relevés de compteurs
- ➔ L'accès aux avis d'échéance en PDF
- ➔ La possibilité de dématérialiser l'avis d'échéance

De plus, les locataires peuvent depuis le mois de mai, s'ils le souhaitent, déposer leur attestation d'assurance sur leur espace locataire.

Présentation de l'interface en séance.

L'extranet va encore évoluer notamment pour permettre aux locataires de déposer une réclamation et de suivre son évolution.

Une application mobile sera également proposée et reprendra en partie les fonctionnalités proposées par l'extranet dans un format et une utilisation adaptée pour l'utilisation sur smartphones.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : souhaite connaître le format du fichier à privilégier pour télécharger l'attestation d'assurance

mmH : le format PDF est à privilégier

CLCV : évoque un dysfonctionnement rencontré lors du dépôt d'une réclamation chez un autre bailleur en indiquant que le locataire a été dans l'obligation de saisir un créneau de disponibilité pour valider l'opération, demande si la procédure de dépôt d'une réclamation sera identique sur le portail de mmH

mmH : ce ne sera pas le cas pour mmH.

VI – BILAN QUALITE 2020 ET ORIENTATIONS 2021

F. Molinero rappelle que depuis le début de la crise sanitaire nos services ont été confrontés à une recrudescence sans précédent d'actes de vandalisme, d'incivilités, de logements squattés et d'incendies. Malgré ce contexte, et afin d'assurer la sécurité de nos locataires, nos services ont été contraints de remplacer à plusieurs reprises les systèmes de vidéo-surveillance qui ont fait l'objet de dégradations volontaires dans certains de nos immeubles. La récurrence de ces actes engendre d'importantes dépenses pour mmH.

1° Bilan qualité 2020 :

L'audit de suivi n°2 mené entre le 6 et le 9 octobre 2020 par l'AFNOR a fait état d'aucune non-conformité et les points sensibles ont été levés. L'auditeur a relevé 4 nouveaux points sensibles suite à cet audit.

L'audit de renouvellement se tiendra en octobre 2021.

F. Molinero présente :

- Les entreprises qui ont été évaluées,
- Les résultats des évaluations de chaque entreprise pour l'année 2020 :

Réalisée sur les prestations d'entretien courant et la maintenance des équipements techniques, les notations annuelles ont été réalisées. 4 marchés ont fait l'objet d'une évaluation tout au long de l'année 2020 au regard du contexte sanitaire lié à la COVID 19. Les associations de locataires ont été concertées par téléphone.

➤ 11 entreprises ont obtenu une note égale ou supérieure à 70/100. 2 entreprises ont obtenu une note inférieure à 70/100.

Pour s'assurer du respect des engagements, le référentiel Qualibail impose la mise en place de modalités de pilotage et de suivi en ce qui concerne les services du bailleur tout comme les entreprises titulaires des différents marchés.

En effet, durant la période de 1^{er} confinement, les entreprises ont été confrontées à des difficultés, ont pris du retard dans les visites préventives et n'ont assuré que les interventions de dépannages ayant un réel caractère d'extrême urgence. L'absentéisme des techniciens (nombreux ont été et sont touchés par la COVID 19), le rattrapage du retard évoqué précédemment, un problème technique survenu avec leur centrale d'appels cumulé à la période de mise en chauffe ont généré une insatisfaction grandissante de nos locataires en octobre. Pour gagner davantage en termes de réactivité, de planification et de suivi, la Direction de Must a mis en place mi-décembre une nouvelle organisation au sein de son agence de Nancy, a procédé à des recrutements de techniciens et a augmenté l'amplitude des horaires de travail.

F. Molinero poursuit et présente :

- Les différentes démarches de suivi et de contrôle (audits internes, appels mystères, autocontrôles, Tableau de bord Qualibail 2020 », sur 39 indicateurs, 7 indicateurs sont en deçà de l'objectif fixé :
- Les résultats des enquêtes de satisfaction « entrants », « sortants », « réhabilitation » et « propreté » pour 2020 :

- Les résultats des enquêtes « nouveaux entrants » sont satisfaisants (une satisfaction globale de 76%).
 - Les résultats des enquêtes « nouveaux sortants » : A leur départ, 72% (+12 points) des locataires ont exprimé leur satisfaction pour l'accueil réservé tout au long de leur séjour
 - 86% (+ 13 points) pour la clarté des informations fournies lors la visite conseil (pré-état des lieux) et de l'état des lieux de sortie
 - 61% pour le fonctionnement des équipements du logement
- Les résultats de l'enquête « réhabilitation » à Frouard pour les bâtiments Paul Eluard et Albert Camus
 - Les résultats des demandes « d'intervention technique »
 - Les résultats d'enquête propreté : 921 réponses (taux de réponse de 18%) sur 5215 locataires contactés
 - *Les espaces extérieurs :*
 - 52,5% (+3,5 points) de clients satisfaits de la propreté des espaces verts
 - 54% de la propreté des stationnements
 - 49% (-3 points) de la propreté des voiries et trottoirs
 - Les contrôles de la prestation nettoyage des parties communes et espaces extérieurs
 - Le bilan sur le traitement des réclamations en 2020

2° Les enjeux et orientations 2021

- ✓ Fédérer l'ensemble des Directions autour de la qualité de service
- ✓ Diminuer les demandes d'interventions techniques et réclamations des nouveaux clients
- ✓ Améliorer la satisfaction client sur les réclamations techniques en logements occupés
- ✓ Améliorer la satisfaction client sur la propreté des résidences
- ✓ Valoriser le capital humain et mobiliser « l'intelligence collective »
- ✓ Poursuivre la digitalisation de la relation clients
- ✓ Pérenniser et renforcer nos actions de fidélisation
- ✓ Concerter et partager avec les associations des locataires
- ✓ Poursuivre et pérenniser nos actions de cadre de vie sur les QPV

Ainsi que les 2 évènements majeurs en 2021 :

- ✓ Le renouvellement de la certification Qualibail à l'automne 2021
- ✓ Le lancement de l'enquête de satisfaction triennale au printemps avec des résultats attendus à l'été 2021

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ demande qui gère la notation des entreprises

mmH : ➔ il s'agit du comité de suivi et de pilotage de la mission qualité. Les associations de locataires ont un avis consultatif. Si les résultats obtenus sont inférieurs 70%, on procède à la mise en place d'un plan d'actions. Si l'entreprise obtient consécutivement des résultats inférieurs à 70 %, on applique des pénalités.

A noter que la prestation nettoyage n'a pu être réalisée dans des conditions normales pendant le 1^{er} confinement compte tenu du contexte sanitaire.

CLCV : ➔ souligne que mmH n'est pas suffisamment à l'écoute des locataires, notamment en ce qui concerne les réclamations portant sur l'entretien des communs.

mmH : ➔ nous sommes à l'écoute des locataires mais nous n'avons pas la maîtrise de tous les paramètres notamment sur les actes d'incivilités, et concernant les dégradations volontaires dans les parties communes.

CLCV : ➔ demande pourquoi on ne déloge pas les personnes qui squattent un logement

mmH : ➔ rappelle la réglementation en vigueur, mmH ne peut pas expulser en l'état les squatteurs, ni pénétrer dans un logement vacant squatté depuis plus de 48h, même accompagné des services de Police. Dans ce cadre-là mmH dépose une plainte et fait établir un constat par voie d'huissier puis attend la décision de justice en vue de l'expulsion des occupants.

CLCV : ➔ fasse à la recrudescence des incivilités en tout genre, demande si des ateliers pédagogiques pourraient être mis en place

mmH : ➔ va étudier cette demande

CLCV : ➔ indique que le quartier de Vand'Est nécessite une plus grande vigilance

mmH : ➔ nous allons apporter une vigilance particulière sur certains immeubles de Vand'Est car il a été constaté une dégradation du cadre de vie (incivilités et propreté)

CLCV : ➔ demande qui réalise les contrôles de nettoyage

mmH : ⇒ le responsable de site note la qualité du nettoyage réalisé par notre prestataire.

CLCV : ⇒ intervient concernant les pannes récurrentes d'ascenseurs qui occasionnent de nombreux désagréments, notamment compte tenu des délais de réparation et de la répercussion sur les charges des locataires

mmH : ⇒ les délais de réparation varient en fonction de la nature et de l'ampleur des réparations mais également en fonction des délais d'approvisionnement de certaines pièces, délais qui compte tenu du contexte actuel ont parfois été allongés.

S'agissant des actes de malveillance, nous rappelons que les réparations sont prises en charge par notre compagnie d'assurances et ne sont pas répercutées sur les locataires.

VII – PRESENTATION DES BILANS SYNTHETIQUES 2020 REALISES DANS LE CADRE DES CONVENTIONS D'UTILISATION DE L'ABATTEMENT TFPB

Bilans 2020

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 2020 (par QPV et par EPCI) est donc présentée aux membres du CCL Patrimoine.

Nous retiendrons que :

- Pour 5 QPV : le montant du bilan est inférieur au montant de l'abattement obtenu.
- L'écart négatif entre les actions réalisées et le montant de l'abattement sur ces QPV est le résultat de la situation tout à fait exceptionnelle que nous avons connue en 2020.

- Pour le QPV Voltaire à Longwy, cet écart résulte également du fait qu'un certain nombre d'actions n'ont pas été retenues par la collectivité.

Malgré le contexte et les difficultés évoquées ci-dessus, la somme des bilans de l'ensemble des QPV est bien supérieure au montant global de l'abattement (+ 85 156,51 euros) pour l'année 2020.

Le bilan détaillé par QPV ainsi que les programmes d'actions prévisionnels 2021 peuvent être adressés aux représentants de locataires qui en font la demande (transmission possible par messagerie électronique ou voie postale).

Synthèse des interventions des représentants des locataires

⇒ Pas de remarque formulée par les associations de locataires.

VIII – BILAN FINANCIER DES CCL 2020 / POINT BUDGETAIRE DES CCL 2021

Bilan 2020 :

mmH fait un point des budgets 2020 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-CGL, nous n'avons pas procédé au versement du reliquat.

Globalement, peu de dossiers ont été présentés en 2020 en vue de solliciter un soutien financier dans le cadre du budget associatif compte tenu notamment du contexte sanitaire.

Budget 2021 :

Dans le cadre du plan de concertation locative élaboré pour la période 2019-2021, des moyens financiers supplémentaires ont été mis à disposition des associations siégeant au sein des CCL, portant le budget annuel global 2021 à **27 892 €**.

Le budget global de l'année 2021 s'élève à 27 892 €. Il se décompose en 2 parties :

- Budget de fonctionnement (subvention annuelle, enveloppe formation, indemnisation des représentants) : 13 946 €

- Budget associatif (soutien projets de quartier/actions d'information et de sensibilisation) : 13 946 €

En synthèse, on retiendra que :

- La subvention annuelle a été versée aux deux associations à la suite de la signature de l'annexe financière.
- mmH reste dans l'attente des demandes des associations en ce qui concerne l'utilisation du budget associatif
- **Synthèse des interventions des représentants des locataires**
- ➡ Pas de remarque formulée par les associations de locataires.

IX – QUESTIONS DIVERSES

- ➡ Pas de question diverse hormis les compléments d'information sollicités lors de la présentation des différents sujets.