

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE PATRIMOINE COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 23 MAI 2023

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

Etaient présents :

Représentants des associations de locataires :

C.L.C.V : Mr MICHEL
Mme CUNIN
Mme GRUY
Mr JAGER
Mr LIBERT
Mme CALORE
Mme CLEMENT

C.G.L : Mme CAMUS
Mme MARTIN
Mr GUERBER
Mme ENGEL

Représentants de mmH : Mr MOLINERO
Mr BOURGOIN
Mme MANSION
Mme BERTHOLD
Mme RUP

Destinataires : Les participants

I – APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CCL PATRIMOINE DU 20 SEPTEMBRE 2022

Le compte rendu du Conseil de Concertation Locative Patrimoine du 20 septembre 2022 est approuvé à l'unanimité.

II – AIDE FINANCIERE SUR LA REGULARISATION DES CHARGES 2022

En 2022, les locataires ont été fortement impactés par la hausse des coûts des énergies et du gaz en particulier, l'année 2023 a démarré avec une forte inflation qui risque de fragiliser encore un peu plus la situation financière des locataires les plus précaires. Face à ce risque important, l'accompagnement des locataires en difficulté est une priorité pour mmH.

Compte tenu de ces éléments, mmH propose de mettre en place un dispositif spécifique de soutien financier et d'accompagnement pour les locataires qui rencontreraient de nouvelles difficultés en lien avec la situation économique, la hausse importante des provisions pour charges ou la régularisation des charges 2022.

Les dépenses récupérables des chaufferies collectives gaz (hors chauffage urbain) avaient déjà fortement augmenté en 2021 et ont encore augmenté de 37% en 2022. Pour ces chaufferies, les dépenses sont passées de 787 K€ en 2020 à 2 005 K€ en 2022.

Près de 1800 locataires sont concernés par ce type de chauffage collectif et subissent donc des augmentations de charges bien plus importantes que les autres locataires.

Afin d'atténuer l'impact de cette hausse, mmH propose de prendre à sa charge une partie de la régularisation 2022 sur le poste de chauffage collectif gaz en déployant une aide d'un montant global de 600 000 €.

Chaque locataire ayant une régularisation débitrice du poste de chauffage (et eau chaude) aura une prise en charge par mmH d'environ 70% de son solde débiteur dans la limite du solde général de sa régularisation de charges. Cette prise en charge exceptionnelle sera automatiquement intégrée à la régularisation des charges des locataires concernés, le montant moyen s'élève environ à 450€.

Cette aide exceptionnelle vient en complément des deux fonds d'aides spécifiques déjà déployés par mmH dont l'enveloppe globale s'élève à 250 000€.

Un premier fonds d'aides est mobilisable par le biais du dispositif Soli'Al mis en place par Action Logement. mmH participe à ce fonds à hauteur de 100 000€, avec un abondement par Action Logement de 50 000€ permettant ainsi d'obtenir une enveloppe disponible de 150000€.

mmH a déployé un fonds spécifique d'un montant de 100 000€ pour répondre à des situations de locataires en difficulté qui ne répondraient pas à l'intégralité des critères définis par Soli'Al.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ☞ souhaite obtenir des explications sur la méthode de répartition qui sera retenue pour attribuer l'aide exceptionnelle aux locataires et connaître le montant de cette aide

mmH : ☞ a fait le choix de venir en aide aux locataires qui subissent les augmentations de charges les plus importantes. Pour ce faire, une aide inédite, provenant des fonds propres de l'organisme, d'un montant de 600 000 € sera proposée à la validation des membres de notre Conseil d'Administration le 16 juin prochain.

S'agissant du mode de répartition, le calcul tiendra compte du différentiel entre la dépense réelle et le montant des provisions appelées et des précédentes régularisations de charges.

CLCV : ☞ demande la date d'arrêt de la période de chauffe

mmH : ☞ l'arrêt est imminent, sachant de la période peut varier chaque année en fonction des aléas météorologiques.

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

L'ensemble immobilier bénéficiant de travaux d'amélioration énergétique situé à Longuyon est constitué de 50 logements répartis sur les 3 bâtiments suivants :

- ✓ 14 logements situés bâtiment « les Violettes » - 1 et 2 rue Prud'homme,
- ✓ 18 logements situés bâtiment « les Myosotis » 1 A rue Grunenwald
- ✓ 18 logements situés bâtiment « les Pervenches » rue du bois des Sergents

La réhabilitation énergétique permettra 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 A après travaux pour les bâtiments « Violettes » et « Pervenches » et à une étiquette DPE B après travaux pour le bâtiment « Myosotis ».

Les principaux travaux ainsi que les hausses de loyers programmées à hauteur de 5 % proposées à l'issue des travaux réalisés fixés en décembre 2023 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 les 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 s'élève à 20.56%.

Compte tenu de l'écart peu important entre le taux actuel appliqué et le taux maximum de la convention, les associations et représentants de locataires sont informés que mmH ne prévoit pas d'augmentation de loyer pour les locataires en place suite à la réhabilitation mais une augmentation des loyers de 2.78% à la relocation

IV – TRAVAUX D'AMELIORATION ENERGETIQUE PRESENTATION DES TRAVAUX REALISES A CIREY SUR VEZOUZE ET PROPOSITION D'AUGMENTATION DES LOYERS

L'ensemble immobilier situé à Cirey sur Vezouze constitué de 27 pavillons bénéficie d'une importante réhabilitation énergétique afin d'améliorer le confort des locataires et de réduire les dépenses de charges. Les pavillons sont répartis comme suit :

- ✓ 10 pavillons situés du 1 au 10 place des Rossignols,
- ✓ 9 pavillons situés du 1 au 9 place des Mésanges
- ✓ 8 pavillons situés 1,3,5,7,9,11,13,15 rue des Pervenches

Les principaux travaux sont présentés. Outre les améliorations de la performance énergétique, des travaux visant la sécurité, l'accessibilité et le confort des logements sont également réalisés.

Les travaux réalisés permettront de passer d'une étiquette DPE « F » avant travaux, à une étiquette prévisionnelle « C » après travaux ce qui permettra d'obtenir un gain énergétique estimé de 30 %.

Les associations et représentants de locataires sont informés que mmH prévoit une hausse des loyers à hauteur de 5 % à l'issue des travaux, fixés en novembre 2023.

La marge actuelle entre les loyers pratiqués et les loyers maximums des conventions s'élève à 11 % pour l'ensemble des logements sauf pour un logement dont la marge est de 7.2 %.

Le coût moyen des travaux par logement s'élève à 74 365.24 € TTC, soit un coût global de 2 007 861.48 € TTC.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ demande si mmH perçoit des fonds d'aides européens, des dotations de l'Etat dans le cadre de ces travaux de rénovation énergétique et si les taxes foncières sur les propriétés bâties sont versées sur les réhabilitations

- **mmH** : ➔ pour les 50 logements sur Longuyon - bâtiment Violettes, Myosotis et Pervenches, une subvention FEDER (pas encore obtenue) d'un montant prévisionnel de 63 000 €.

- Pour les 27 pavillons sur Cirey-sur-Vezouze - place des Rossignols, place des mésanges et rue des Pervenches, mmH a obtenu une subvention Plan de Relance du Conseil Départemental de Meurthe et Moselle de 270 000 €.

La TFPB ne rentre pas dans le calcul. A titre informatif, le montant global de la taxe foncière de mmH s'élève à plus de 8M€

CLCV : ➔ indique qu'une partie des travaux réalisés relève davantage de travaux de mises aux normes et de conformité, et de gros entretien, et souhaiterait connaître indépendamment le coût de l'investissement consacré aux travaux de réhabilitation énergétique en dissociant le coût des travaux énergétiques et le coût des travaux complémentaires.

mmH : ➔ prend acte de cette requête et rappelle que ces travaux permettront d'atteindre une étiquette énergétique proche de celle de nos programmes de constructions neuves auxquels s'ajoutent des travaux qui vont améliorer le confort de vie des locataires et qui plus est leurs permettront de faire des économies sur leurs factures d'énergie.

CLCV : ➔ souhaite être conviée aux réunions publiques et être concertée notamment sur la nature des travaux qui sont réalisés et ce afin de disposer d'informations qui permettront de répondre aux questionnements et inquiétudes des locataires

mmH : ➔ les dates des prochaines réunions publiques seront dorénavant communiquées aux présidents de chaque association. S'agissant du choix des travaux, les associations peuvent être concertées uniquement sur les travaux d'embellissements et relevant du cadre de vie des locataires. Les travaux de rénovation énergétique sont dirigés par un bureau d'études qui nous orientent sur les choix à faire compte tenu des importantes contraintes réglementaires et environnementales auxquelles nous sommes aujourd'hui confrontés.

CLCV : ➔ demande quel sera l'impact financier de ces opérations sur les locataires.

mmH : ➔ l'augmentation sera calculée en fonction du montant actuel du loyer et sera compensée par le gain énergétique découlant des travaux réalisés et rappelle que le montant des APL sera révisé et revalorisé. Elle représentera en moyenne 24€/logement sur Cirey-sur-Vezouze et 12 €/logement sur Longuyon.

CLCV : ➔ s'agissant de logements anciens, certains travaux incombent au propriétaire et auraient déjà dû être engagés.

mmH : ➔ précise que depuis la mise en location de ces bâtiments de nombreux travaux ont déjà été effectués. Rappelle que le bailleur a pour obligation principale de délivrer un logement décent et ne portant pas atteinte à la sécurité ou à la santé du locataire.

CLCV : ➔ évoque dans le cadre des travaux de réhabilitation programmés les inquiétudes soulevées par les locataires des Gradins Jardins à Frouard

mmH : ➔ le cabinet d'architectes, les entreprises qui réaliseront les travaux, la chargée d'opérations et les collaborateurs de l'agence pourront répondre aux questions des locataires lors de la réunion publique qui est organisée sur site le 15 juin à laquelle les associations représentatives des locataires peuvent également assister.

CLCV : ➔ relève que ces augmentations vont impacter les familles les plus précaires

mmH : ➔ est parfaitement conscient de la situation et des difficultés que peuvent rencontrer certains locataires, c'est la raison pour laquelle mmH a fait le choix de déployer des aides en faveur des plus défavorisés telles que celles évoquées précédemment et ce malgré un contexte inflationniste qui impacte également les finances de l'organisme et qui nous contraint à réduire certains de nos budgets.

CLCV : ➔ indique que ces travaux sont très onéreux de part et d'autre et génèrent tout de même de l'insatisfaction.

mmH : ➔ 85 % des locataires interrogés lors des enquêtes qui sont réalisées chaque année ou de manière aléatoire sont satisfaits de leur logement.

CLCV : ➔ soulève un manque de communication, demande que des efforts soient faits en ce sens et notamment lors des opérations de rénovation énergétique

mmH : ➔ en prends note.

CLCV : ➔ demande des explications sur le remplacement des menuiseries extérieures à Longuyon

mmH : ➔ les châssis et les ouvrants seront remplacés afin de répondre aux normes d'isolation en vigueur.

CLCV : ➔ souhaite savoir si nous avons étudié la possibilité d'installer des panneaux solaires photovoltaïques

mmH : ➔ les études démontrent que l'entretien de ces installations est particulièrement onéreux, et qu'il engendre des charges supplémentaires qui incombent aux locataires, c'est pour cette raison que nous n'optons pas pour ces travaux.

CLCV : ➔ indique que les logements sur Vand'Est sont mal isolés

mmH : ☞ précise que les immeubles sont classés avec une étiquette énergétique C et que des travaux de remplacement de fenêtres ne sont pas prévus à moyen terme

V – PRESENTATION DES BILANS SYNTHETIQUES 2022 REALISES DANS LE CADRE DES CONVENTIONS D'UTILISATION DE L'ABATTEMENT TFPB

Bilans 2022

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 2022 (par QPV et par EPCI) est donc présentée aux membres du CCL Patrimoine.

Nous retiendrons que :

Pour deux QPV (les Provinces à Laxou et Penotte à Frouard) le montant du bilan est inférieur au montant de l'abattement. Les raisons de cet écart négatif entre les actions réalisées et le montant de l'abattement sont :

- Quartier des Provinces à Laxou :

- Peu de patrimoine mmH sur ce quartier.
- Une configuration permettant difficilement la réalisation d'actions d'animation (1 bâtiment voué à la démolition, 2 bâtiments programmés en réhabilitation et un certain nombre de logements répartis sur 3 copropriétés).
- Pas de travaux de gros entretien réalisés sur ce quartier en 2022 compte tenu du NPNRU.

- Le quartier Penotte à Frouard :

- Baisse des dépenses pour la collecte des encombrants.
- Baisse des dépenses liées aux actes de vandalisme.
- Pas de surcoût relatif à la maintenance des parties communes et la remise en état des logements vacants.
- Il est à préciser qu'une partie du quartier a fait l'objet d'une réhabilitation. Une seconde phase de réhabilitation doit débuter dans le courant de l'année ; elle concernera les Gradins Jardins. Les dépenses relatives aux « travaux de gros entretien » sont donc en diminution.

Malgré les éléments évoqués ci-dessus, la somme des bilans de l'ensemble des QPV est bien supérieure au montant global de l'abattement (+ 474 310,70 euros) pour l'année 2022.

L'ensemble des conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB arrivant à échéance le 31 décembre 2023, celles-ci devront être prorogées ou renégociées pour une application en 2024 et les périmètres des QPV pourraient être modifiés.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ demande des explications sur le choix des périmètres des QPV et sur l'élaboration des programmes d'actions

mmH : ➔ Les conventions TFPB sont signées par l'État, la collectivité en charge du contrat de ville, les communes sur lesquelles les actions sont mises en œuvre ainsi que par les bailleurs. Les périmètres des QPV sont fixés par décret par le ministère de la ville en fonction du revenu par habitant, les revenus sont comparés aux revenus moyens de l'agglomération dans laquelle se situe le quartier.

Les programmes d'actions prévisionnels sont élaborés compte tenu des besoins recensés sur les quartiers, les projets associatifs et institutionnels dans le respect du cadre national fixé au moment de l'élaboration des conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB (6 axes ont été définis). Tout au long de l'année, mmH organise sur les quartiers concernés des manifestations, des actions culturelles et citoyennes pour favoriser le bien vivre ensemble.

Les conseils citoyens peuvent être associés aux échanges sur les contrats de ville et conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB.

CLCV : ➔ souhaite obtenir des précisions concernant les actions réalisées sur le quartier Saint Michel Jericho à Saint-Max

mmH : ➔ transmettra le détail des actions qui ont été réalisées sur ce site.

mmH : ➔ précise qu'un formulaire devra dorénavant être complété par chaque association pour formaliser les demandes de subventions des projets à venir. Ce document sera transmis aux présidents de chaque association.

VI – BILAN FINANCIER DES CCL 2022 / POINT BUDGETAIRE DES CCL 2023

Bilan 2022 :

mmH fait un point des budgets 2022 consacrés aux CCL (budget fonctionnement et budget associatif) ainsi que des différentes dépenses.

Suite à la négociation du Plan de Concertation Locative et de l'annexe financière pour la période 2023/2025, le budget annuel global des CCL, au titre de l'année 2023 s'élève à 27 840 €, il se décompose en deux grandes parties :

- ✓ Le budget de fonctionnement correspondant à 75 % du budget global s'élève à 20 880 €
- ✓ Le budget associatif correspondant à 25 % du budget global s'élève à 6 960 € pour soutenir les projets de quartier, les actions d'information et de sensibilisation.

Le budget des CCL 2023 est présenté, on note qu'aucun dossier n'a été transmis à fin mai.

VII – PRESENTATION DU BILAN QUALITE 2022 ET ORIENTATIONS 2023

1°- Bilan qualité 2022 :

La stratégie qualité de mmH s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses processus, la modernisation de ses outils et l'évolution de son organisation au service de la satisfaction clients.

Elle est parfaitement intégrée à la stratégie globale de mmH formalisée à travers son projet d'entreprise 2018/2023, élaboré avec l'ensemble des salariés et de parties prenantes.

La certification Qualibail obtenue en juin 2012, puis renouvelée en 2015, 2018 et 2021 atteste de ses engagements en matière de qualité de service. En septembre 2022, un audit de suivi a, une fois encore, validé la conformité de mmH à cette certification.

L'audit de suivi réalisé en 2022 a soulevé 4 points sensibles sur les items suivants :

- Les visites conseils : disparité dans leur réalisation

- La propreté des parties communes : écart entre la perception des locataires et les résultats des contrôles réalisés par les agences de proximité
- Le parcours résidentiel (adaptation des logements) : les modalités d'éligibilité ne sont pas assez souples
- L'organisation et gestion documentaire : non-respect du circuit de validation

Des audits internes sont menés sur les mois de mai et juin par une équipe d'auditeurs étoffée, composée de 8 personnes qui établissent et formalisent les rapports d'audits.

La version 4 de Qualibail sortira en septembre 2023. L'audit de renouvellement prévu en septembre 2024 devra se conformer aux nouveaux engagements de la nouvelle version de Qualibail.

Dans le cadre du suivi et du pilotage, les entreprises sont évaluées, trimestriellement, semestriellement ou annuellement. Les entreprises Must et Pro Impec ont formalisé un plan d'actions en raison d'évaluations inférieures à 70% (en dessous de l'objectif fixé).

Dans le cadre de la permanence de sécurité, des appels mystères sont réalisés auprès du prestataire lors des jours fériés, le week-end et en dehors des horaires d'ouverture des agences.

Des enquêtes de satisfaction sont menées tout au long de l'année auprès des nouveaux locataires, des clients ayant quitté mmH, suite à travaux dans les logements occupés et dans le cadre de réhabilitation. Elles sont réalisées de manière dématérialisées (mails et sms) et le taux de retour se situe en moyenne autour de 20%.

Quelques chiffres issus de l'enquête menée auprès des nouveaux locataires :

- ✓ Satisfaction globale : 80% (+2 points)
- ✓ Recommandation : 87% (+6 points)
- ✓ **92%** satisfaits de l'écoute accordée et de la clarté des informations fournies lors de la signature du contrat (+8 points)
- ✓ **85%** satisfaits de l'état des lieux d'entrée
- ✓ **70% (+3 points)** jugent la propreté du logement lors de l'emménagement satisfaisantes (84% dans le neuf)

- ✓ **78%** disent avoir formulé une réclamation technique dans les semaines qui ont suivi leur emménagement. (64% neuf)
- ✓ **57%*** (+6 points) sont satisfaits du résultat et de la rapidité des demandes d'interventions techniques (49% dans le neuf)

2 - Les orientations qualité 2023

L'ambition de mmH porte sur le fait de donner une nouvelle dimension à cette démarche qualité en inscrivant notamment l'ensemble des services de l'entreprise dans une logique d'amélioration continue.

3 grands axes

1. Développer l'écoute clients

Objectifs :

- ✓ Améliorer l'expérience client
- ✓ Fidéliser la clientèle
- ✓ S'assurer de l'adéquation entre l'offre et la demande (logements et services)

2. Fluidifier la relation client

Objectifs :

- ✓ Faciliter l'accès à nos services
- ✓ Améliorer le suivi des échanges avec nos locataires
- ✓ Développer une communication ciblée et instantanée

3. Etendre la démarche qualité à l'ensemble des process de l'entreprise

Objectifs :

- ✓ Piloter la démarche qualité de façon transverse et dans une logique d'amélioration continue
- ✓ Mesurer la performance de l'ensemble des acteurs de la qualité de service
- ✓ Diffuser la culture client au sein de l'entreprise

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

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ s'interroge sur le faible taux de réponse obtenu lors des enquêtes de satisfaction qui oscille entre 20 et 30 %

mmH : ➡ les enquêtes sont réalisés par SMS et par mail, malgré nos relances, nous ne pouvons contraindre quiconque à y répondre.

CLCV : ➡ souhaite recevoir les résultats de l'enquête réalisées suite aux interventions des prestataires et fournisseurs par agence

mmH : ➡ nous en prenons note

CLCV : ➡ suggère que nos services laissent un message vocal sur le répondeur des clients qui ne répondent pas systématiquement aux appels inconnus, en raison de fréquents démarchages téléphoniques. Force est de constater un manque de communication et des difficultés notables à joindre certains collaborateurs, demande si le personnel sera formé pour répondre à ses orientations. Souhaite connaître le pourcentage de locataires en impayé par secteur pour mesurer les difficultés et ainsi apporter sa contribution pour trouver conjointement des solutions.

mmH : ➡ des réunions de travail pourront être organisées afin d'évoquer les difficultés de certains secteurs.

CLCV : ➡ relève des divergences entre la perception de mmH et le ressenti des locataires sur le terrain

mmH : ➡ malgré les actions mises en place, nous sommes conscients que les incivilités, le non-respect des parties communes, génèrent de l'insatisfaction. Les contrôles effectués par nos agents sont réalisés en fonction du passage de l'entreprise que nous réévaluons en fonction de la prestation demandée. Il est vrai que certains sites peuvent rencontrer des problèmes d'hygiène soit dans les heures qui suivent le passage de l'entreprise et en particulier le week-end. En effet, ces sites nécessiteraient un entretien continué notamment le week-end mais le surcoût de ces prestations viendrait augmenter les charges de nos locataires.

Toutefois, nous prenons à notre charge des nettoyages soutenus sur les immeubles rencontrant des problématiques d'incivilité, ces derniers sont définis tous les ans voire deux fois par an en fonction de la vie du site.

