



Bilan annuel d'activités 2016

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Conseil d'Administration du 23 mars 2016

DIRECTION GENERALE ADJOINTE *Stratégie et Politiques Locatives*

Lille Métropole Habitat – OPH de la Métropole Européenne de Lille

Ce document constitue le rapport annuel d'activités du Conseil de Concertation Locative de l'année 2016. Examiné en séance du CCL du 17 mars, ce bilan est soumis à l'examen du Conseil d'Administration de LMH du 23 mars 2016.

Il témoigne de la tenue de 7 séances du Conseil de Concertation Locative au cours desquelles 32 sujets ont été inscrits à l'ordre du jour et ont fait l'objet d'informations, d'échanges et de débats.

Il convient d'ailleurs d'agrémenter ces chiffres des 24 réunions de travail qui ont structuré 6 axes thématiques :

- Répartiteurs : 12 réunions ont été consacrées à l'examen de l'évolution du cadre législatif et réglementaire concernant l'individualisation des frais de chauffage.

- Tarifification des loyers : 2 réunions ont été consacrées à la mise en œuvre de cette dimension de la stratégie des loyers à LMH.

- Antennes relais : 7 réunions d'instruction réglementaire et de veille.

- Politique de la Ville : une séance « formation » a été organisée pour améliorer la connaissance des membres des associations des enjeux de la nouvelle géographie prioritaire de la ville et de la mise en œuvre des plans d'actions triennaux.

- Récupération des charges du personnel : une réunion de présentation et de validation des travaux des services concernant la mise en œuvre et les impacts du passage au coût réel au titre de la régularisation annuelle des charges 2015.

- le Coworking en partenariat avec Humanis sur la stratégie du vieillissement.

Une attention toute particulière est maintenue afin que le CCL soit, au delà de l'information et de l'échange sur les périmètres classiques des activités de notre organisme, davantage associé aux champs de notre propre gouvernance et aux enjeux croisés de nos partenaires institutionnels.

Liste des 32 points inscrits aux 7 ordres du jour, les compte-rendus des séances sont annexes:

- Point d'étape sur la mise en œuvre des politiques publiques
 - Les enjeux des scénarios de la programmation ANRU
 - Le plan de la gestion de la demande et l'équilibre territorial
 - Le calendrier et les modalités de travail dans les Quartiers Prioritaires de la Ville
- Bilan annuel des attributions 2015
- Enjeux de la nouvelle géographie de la politique de la Ville
- Bilan annuel des activités du CCL
- Résultats de l'enquête de satisfaction
- La politique des loyers, la tarification à la relocation
- Bilan des ventes 2015 et la stratégie des ventes soumise au Conseil d'Administration
- Organisation de l'évènement dédié aux Habitants Relais
- Les charges 2015
- Le vieillissement
- L'habitat participatif
- Les offres anormalement basses
- Evolution des modalités d'octroi du FIL
- Bilan des activités du Centre Relation Clients au second semestre 2015
- Bilan du centre des urgences techniques
- Résultats des deux consultations des locataires sur le contrat « robinetterie » et le contrat « SUN »
- La révision annuelle des loyers
- La tarification des loyers : situations particulières de résidences
- L'individualisation des frais de chauffage
- La création du Comité des usagers
- La présentation de la programmation des réhabilitations
- Création d'une communauté spécifique CCL dans notre réseau social
- Modification du Règlement intérieur des Commissions d'Attribution des Logements
- Présentation du dispositif ZEN PARK
- Affectation des ressources de la tarification aux travaux d'entretien dans le patrimoine
- Le bilan annuel des travaux de changement de revêtements de sol
- La suppression des 8€ accordés au locataire souscripteur du prélèvement automatique.

Par ailleurs, le CCL dispose d'un budget annuel d'un montant total de 87 697,70€ (*soit 2,77€ par logement*), caractérisant les moyens mis à la disposition par LMH aux associations membres selon cinq grandes lignes budgétaires afférentes:

- les indemnités pour présence aux séances du CCL et aux groupes de travail;
- les frais de gestion et frais généraux;
- le budget impression-reprographie et documentation ;
- le budget formation ;
- le budget projets et actions.

Ce budget a été consommé à hauteur de 64 769,09€ en 2016 (*soit 75% du total contre 49% en 2015*) grâce notamment à la mise en œuvre de la fongibilité entre associations du budget du Plan de Concertation Locative (PCL)

Il avait été acté, lors de la renégociation du plan de concertation locative en 2015, le possible recours à un partage des lignes budgétaires pour répartir les moyens alloués non consommés.

Une réunion organisée en octobre a acté collectivement d'une première mise en œuvre nécessitant:

- le dépôt par les associations de demandes de financements complémentaires.
- l'accord des associations non consommatrices de la totalité de leur budget annuel.

Un budget total de 14 160€ (16% du total) a ainsi été mobilisé pour que les associations CNL, CLCV et AFOC GL bénéficient respectivement des financements complémentaires suivants: 3 720€ - 4 940€ et 5 500€.

Par ailleurs, la fongibilité entre les lignes budgétaires d'une association a été entérinée afin de favoriser la souplesse du financement par LMH des activités des associations selon leurs propres dynamiques internes.

BILAN CONSOMMATIONS CCL 2016

	AFOC	CLCV	SOS HLM	CNL	CGL	TOTAL
Frais de gestion - Frais Généraux - Bureautique, informatique (2500 €/asso)	2 190,63 €	2 501,55 €	1 366,80 €	2 500,00 €		8 558,98 €
Impression, photocopies, documentation (3500 €/asso)	3 500,00 €	3 500,00 €	343,93 €	3 500,00 €		10 843,93 €
Formations (4000 €/asso)	4 000,00 €	4 000,00 €		4 000,00 €		12 000,00 €
Projets, Actions (3500 €/asso)	3 500,00 €	3 500,00 €		3 500,00 €		10 500,00 €
SOUS TOTAL	13 190,63 €	13 501,55 €	1 710,73 €	13 500,00 €		41 902,91 €
Indemnités Conseil de Concertation Locative (Max. total 5416,90 €)	342,12 €	1 425,50 €	855,30 €	627,22 €	513,18 €	3 763,32 €
Indemnités Groupes de travail liés aux CCL (max.total 2280,80 €)	228,08 €	1 140,40 €	1 881,66 €	285,10 €		3 535,24 €
TOTAL	13 760,83 €	16 067,45 €	4 447,69 €	14 412,32 €	513,18 €	49 201,47 €
Mise à disposition local (EDF, Eau..) (2500 €/asso)				1 407,62 €		1 407,62 €
Fongibilité des lignes	5 500,00 €	4 940,00 €		3 720,00 €		14 160,00 €
CONSOMMATION TOTALE	19 260,83 €	21 007,45 €	4 447,69 €	19 539,94 €	513,18 €	64 769,09 €

PRESENCE CONSEILS DE CONCERTATION LOCATIVE - ANNEE 2016						
CCL du 29 Janvier 2016	CCL du 17 mars 2016	CCL 4 mai 2016	CCL du 23 mai 2016	CCL du 7 juin 2016	CCL du 25 octobre 2016	CCL du 2 décembre 2016

AFOC LGL

Mme Françoise DE VRIEZE	X	Excusée	X	X	X	X	X
Mme Annie HOLLEMAERT	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée
Mme Nathalie CARLIER	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée

CGL

M. Farid ZIGHEM	X	X	X	Excusé	X	Excusé	X
M. Patrick MASSON	X	X	X	Excusé	Excusé	X	X
Mme Françoise BELVAL	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée			
M. Francis MESNIL Remplace Mme BELVAL					X	Excusé	Excusé

CLCV

Mme Annie DESQUIENS	X	X	X	X	X	Excusée	X
Mme Arlette HAEDENS	X	X	X	X	X	X	X
M. Joël PARMENTIER	X	X	X	X	X	X	X
Mme Edith COKELAER	X	X	X	X	X	Excusée	X

CNL

M. Alain PREVOST	X	X	Excusé	X	X	X	X
Mme Christine QUENNESSON	X	X	X	Excusée	Excusée	X	Excusée
Mme Fadila BILEM	X	X	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée

SOS HLM

M. Denis DASSONVILLE	X	X	X	X	X	X	X
M. Hamid BOUKRAA Remplace M. DELATTRE		Excusé	Excusé	Excusé	Excusé	Excusé	Excusé
M. Karim ZIDI	X	Excusé	X	X	X	Excusé	X
Mme Irène NGOUBO	X	X	X	Excusée	Excusée	X	Excusée
M. Gérard DELATTRE	X						

UFC QUE CHOISIR

M. Modeste MBULI BONYENGWA	X	Excusé	X	Excusé	Excusé	X	X
-------------------------------	---	--------	---	--------	--------	---	---

ANNEXES – COMPTE-RENDUS DES CCL ANNEE 2016**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**

Réunion du vendredi 29 janvier 2016

Présents :

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Régis CAILLAU	1 ^{er} Vice-président de LMH
M. Alain CACHEUX	Administrateur de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
M. Joël PARMENTIER	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Patrick MASSON	CGL
M. Alain PREVOST	CNL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
Mme Fadila BILEM	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Gérard DELATTRE	SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
<u>Participants LMH</u>	
Mme Amélie DEBRABANDERE	Directrice Générale
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
Mme Fanny BULLAERT	Directrice du Territoire Sud
M. Mathieu GRIMBERT	Directeur de la Clientèle
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine

M. Damien GUTH	Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement
Mme Eve FLAMENT	Assistante du Président

Rapporteur

Mme Justine CARON	Chargée d'Etudes - DGA-SPL
-------------------	----------------------------

Excusés :

M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
Mme Françoise BELVAL	CGL
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique

Approbation du compte rendu du CCL du 2 décembre 2015.

Points à l'ordre du jour :**1/ Point d'étape sur la mise en œuvre des politiques publiques**

- ❖ **Les enjeux des scénarii de la programmation ANRU par Monsieur Olivier SCHUBNEL, Directeur du Développement et du Patrimoine.**

Le Président Didier MANIER resitue le contexte global du Programme National de Renouvellement Urbain 2 (NPNRU) qui, pour LMH, concerne principalement les communes de Lille, Roubaix et Tourcoing. Des échanges sont déjà intervenus avec les maires des communes et une rencontre est programmée avec la Métropole Européenne de Lille pour identifier ses ambitions et lui décrire les moyens dont dispose LMH.

Amélie DEBRABANDERE précise qu'actuellement nous sommes dans une phase de finalisation du protocole de préfiguration. Toutes les études seront engagées dans ce cadre pour définir les plans d'action opérationnels. C'est la raison pour laquelle cette synthèse aujourd'hui inscrite à l'ordre du jour du CCL, a été soumise à l'examen du Conseil d'Administration du mois de décembre.

Il s'agit des premières analyses réalisées en interne croisant les enjeux financiers et patrimoniaux. Nous sommes donc en première phase d'analyse.

Olivier SCHUBNEL rappelle que ce programme concernera 85 communes soit 1.1 millions d'habitants.

A l'évocation d'une statistique, Monsieur Alain CACHEUX s'interroge sur les 85% de logements sociaux de la MEL. Il précise que c'est dans les Quartiers Prioritaires de la Ville que l'on retrouve 85% de logements sociaux. Le Président Didier MANIER confirme qu'il faut changer le libellé du power point.

(l'information est rectifiée en ce sens: les quartiers politiques de la Ville concentrent 85 % des logements sociaux de l'agglomération"

A l'interrogation de Monsieur Alain PREVOST sur les chiffres définitifs de démolition, le Président Didier MANIER précise que, pour l'instant, ce ne sont que des hypothèses et qu'il faut attendre la confirmation des ambitions de la Métropole Européenne de Lille. Amélie DEBRABANDERE insiste sur le fait qu'aucun chiffre n'est encore définitif et que le sens des études est de pouvoir figer, d'ici 1 à 2 ans, les périmètres précis et notamment le chiffre des démolitions.

Olivier SCHUBNEL revient sur des éléments du calendrier avec, notamment en juin 2016, la signature du protocole de préfiguration, suivie de 18 à 24 mois d'études afin d'aboutir à la signature des conventions ANRU Quartiers par Quartiers.

Madame Françoise DE VRIEZE s'interroge sur les répercussions de ces démolitions par rapport au fonctionnement des Commissions d'Attribution des Logements. Elle reprend l'exemple de Marcel Bertrand et la nécessité d'anticiper les solutions de relogement. La population de Concorde est très paupérisée, et il faut donc veiller à prendre en compte les difficultés du quartier.

Le Président Didier MANIER assure que des garanties seront prises afin de répondre aux attentes des locataires impactés par ces démolitions.

Amélie DEBRABANDERE précise également que LMH anticipera les relogements comme ce fut le cas avec la résidence Marcel Bertrand, dans le cadre du Plan Stratégique de Relogement (PSR). La question de la décohabitation et du loyer de sortie est essentielle. Un PSR en adéquation entre loyer de demain et d'aujourd'hui, sera mis en place tout en alertant les pouvoirs publics sur les difficultés à venir. On veut maintenir le dialogue sur les niveaux de réhabilitation. Il est en effet intéressant de conserver des logements peu coûteux et des loyers accessibles. Dans la reconstitution de l'offre, 40% seront des PLAI.

A l'interrogation de Madame Françoise DE VRIEZE quant au devenir de Concorde et notamment la possibilité de construire de petites entités pour étudiants, Amélie DEBRABANDERE rappelle qu'il y aura une diversification de l'offre à terme sur le site qui sera portée par la SPL Euralille.

Toutefois, le Président Didier MANIER insiste sur le fait que la Ville de Lille considère actuellement l'offre de logements étudiants suffisante notamment dans le parc privé. Il mentionne aussi la volonté de la Ville de mettre un terme à ce que l'on appelle au caractère mono bailleur de ce quartier.

Amélie DEBRABANDERE souhaite que l'offre soit totalement reconstituée sur la Ville de Lille mais hors Quartiers Prioritaires, ce qui représente encore aujourd'hui un vrai point de divergence avec la Ville de Lille, qui n'envisage cette reconstitution qu'à hauteur de 50% sur Lille pour LMH.

Concernant la réhabilitation de la Bourgogne, Olivier SCHUBNEL rappelle que tous les espaces extérieurs appartiennent à la ville de Tourcoing.

Amélie DEBRABANDERE ajoute que le Maire de Tourcoing souhaite la démolition de 700 logements pour LMH sur les 1300 au total. Ce chiffre reste à préciser mais il demeure un écart substantiel par rapport au niveau de démolition envisageable pour Lille Métropole Habitat.

S'il existe aujourd'hui une divergence avec la Ville de Lille, c'est en termes de calendrier alors que les écarts sont significatifs avec la Ville de Tourcoing. Le schéma directeur du quartier est moins abouti et offre moins de visibilité.

Monsieur ZIGHEM commente le chiffre de 1300 logements à démolir. S'il convient qu'il peut être défendu, à quel financement correspond-il ?

Le Président Didier MANIER rappelle qu'il n'y a pas d'interdit mais il est essentiel de se poser la question de la faisabilité : est-ce la ville qui apportera les subventions complémentaires pour financer le projet ? De plus, le relogement se fera où ?

Car la volonté de la ville de Tourcoing est actuellement de reconstituer l'offre à l'extérieur de la commune.

Monsieur Alain PREVOST s'interroge sur le nombre de démolitions prévues à la Bourgogne, soit environ la moitié, ainsi que le financement alloué à cette opération.

Le Président Didier MANIER confirme cette difficulté à reloger cette population en dehors de la commune de Tourcoing mais cette décision sera, in fine, prise au niveau de la Métropole Européenne de Lille.

Sur le volet roubaisien et le quartier de l'Alma, Amélie DEBRABANDERE souligne qu'il n'existe aucune divergence entre la ville de Roubaix et Lille Métropole Habitat quant au nombre de démolitions prévues, soit environ 200. Il ne reste qu'à définir les plans d'action qui seront engagés car plusieurs bailleurs sont présents. Il n'y a donc pas de divergences majeures sur le volume de démolition mais il convient de noter que le projet n'est pas encore définitivement abouti.

Madame Arlette HAEDENS pose la question de la nature du rôle des associations. Le Président Didier MANIER précise que cette participation interviendra une fois les accords signés avec les villes. Amélie DEBRABANDERE ajoute que la participation tient une place plus importante qu'auparavant et qu'elle est sanctuarisée dans le programme de l'ANRU.

José ARNOUX complète le propos en rappelant la création par la loi des conseils citoyens auxquels les associations peuvent contribuer. La concertation des habitants demeure une compétence exclusive à l'initiative des municipalités. LMH, pour sa part, veillera à informer le plus régulièrement possible les associations des évolutions des dossiers et des éléments de calendrier.

Monsieur Alain CACHEUX souhaite une vigilance accrue et une fermeté de la Direction et du Conseil d'Administration vis-à-vis des négociations et met en garde sur une contribution moindre de la part des collectivités locales. Il est primordial que Lille Métropole Habitat ne se mette pas en difficulté face à des sollicitations non réalisables.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que pour l'ANRU 1, Lille Métropole Habitat avait perçu 25 millions des collectivités locales. A cet effet, la Métropole Européenne de Lille a déjà communiqué sur sa future enveloppe globale qui serait de 26 millions pour l'ensemble des bailleurs et la totalité des actions NPNRU. Par conséquent, nous sommes très éloignés de l'ambition du NPNRU 1. Le principe étant de respecter la règle minimale du maintien de l'autofinancement net sur la période pour LMH, c'est-à-dire ne pas descendre en dessous de 5% des loyers, afin de ne pas mettre l'organisme en difficulté financière.

Le Président Didier MANIER insiste sur le fait que ce n'est que le début du projet et que la pression sera forte.

- ❖ **La présentation des points de l'ordre du jour de la convention intercommunale du logement du 21 janvier 2016 : « Plan de la gestion de la demande » et « équilibre territorial » par Monsieur José ARNOUX, Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives.**

José ARNOUX revient sur la Convention Intercommunale du Logement qui s'est tenue récemment et l'information selon laquelle une délibération sera adoptée en juin à la Métropole Européenne de Lille. D'ici là, un délai permettra de recueillir les avis des communes et de l'ensemble des partenaires sur les deux avant-projets afin d'enrichir la délibération finale.

Ces avant-projets seront également soumis au Conseil d'Administration de LMH du mois de mai et seront naturellement inscrits à l'ordre du jour du Conseil de Concertation locative du mois de mai.

- ❖ **Le calendrier et les modalités de travail dans les Quartiers Prioritaires de la Ville par Monsieur José ARNOUX, Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives.**

Concernant la politique de la ville, la Métropole Européenne de Lille a accordé un semestre supplémentaire afin que les bailleurs puissent approfondir leurs démarches de travail avec les villes. L'échéance du 31 décembre 2015 étant trop courte, la contractualisation avec les villes des plans d'actions triennaux devra intervenir le 30 juin 2016 au plus tard. Le bilan annuel sera présenté par la suite au Conseil de Concertation Locative.

Monsieur Alain PREVOST insiste sur le fait de tenir compte des avis des villes qui vont supporter encore davantage les abattements de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties.

Madame Arlette HAEDENS revient sur une réunion de la Métropole Européenne de Lille organisée le 17 décembre 2015 à ce sujet et s'interroge sur l'absence des associations. Elle souhaite connaître la raison.

2/ Evolution des modalités d'octroi du FIL par Madame Fanny BULLAERT, Directrice du Territoire Sud.

Fanny BULLAERT rappelle le principe du Fond d'Initiative des Locataires destiné à soutenir les projets de création de lien social portés par des habitants du patrimoine de LMH, à titre individuel ou en qualité de membre d'une structure collective.

Fanny BULLAERT insiste sur l'évolution significative des modalités d'octroi des subventions du FIL. Effectivement, celles-ci se baseront sur la teneur et la qualité des projets et non plus selon une logique de guichet.

Concernant le Territoire Sud, le montant du FIL est de 8000€, pour le Territoire Nord il est de 6000€.

Fanny BULLAERT souhaite mettre en place un jury qui attribuera les subventions. Trois séances seront organisées avec un représentant des locataires.

A l'occasion des prochaines ICLL, ce dispositif sera présenté et le volume financier défini.

Madame Edith COKELAER souhaite que le projet de la résidence Charles Six perdure (entretien des bacs de fleurs) car il permet de maintenir le lien social entre les locataires.

Madame Arlette HAEDENS s'interroge sur la capacité à déterminer si la nature du projet nécessite le financement du FIL et pourquoi parle-t-on d'individu ?

Le Président Didier MANIER précise qu'un locataire peut ne pas appartenir à une association.

Concernant le financement des projets, Amélie DEBRABANDERE précise qu'il existe un accompagnement dispensé par les collaborateurs des pôles « développement social ».

Le Président Didier MANIER souhaite que l'on plafonne le montant de la subvention mais pas le nombre de projet. Amélie DEBRABANDERE complète le propos en indiquant que le plafond restera de 800 € mais pourra englober plusieurs projets.

Fanny BULLAERT insiste sur l'importance d'amener d'autres projets afin de monter en charge en termes de citoyenneté. Une information sera faite dans le magazine des habitants, des flyers et affiches seront apposés au sein des résidences, entités et Directions des Territoires.

Madame Edith COKELAER attire l'attention sur l'importance de ne pas supprimer les projets déjà existants.

3/ Bilan des activités du Centre Relation Clients au second semestre 2015, par Monsieur Mathieu GRIMBERT, Directeur de la Clientèle.

Mathieu GRIMBERT rappelle que le numéro du Centre Relations Clients est le suivant : 09.70.249.249 Le numéro a été modifié suite à une tarification surtaxée pour les numéros de type 0811. Pour mémoire, la suppression de l'ensemble des lignes téléphoniques des agences est également intervenue au 1^{er} janvier 2016.

Sur l'année 2015, le CRC a comptabilisé 63 103 appels concernant 14 000 locataires différents sur les 32 000 logements de notre parc. Ce qui représente en moyenne 493 appels par jour. Environ 45% des locataires ont utilisé au moins une fois le service.

Madame Farida BILEM reconnaît que si elle s'est interrogée à l'époque sur la mise en place du CRC, le bilan présenté par le service est satisfaisant. Néanmoins, elle mentionne le taux important des relances (25%).

A son interrogation sur les chiffres de la Gestion Relation Client, Mathieu GRIMBERT précise que sur 63 103 appels reçus en 2015, 45 000 affaires ont été créées par le CRC (39 138 réponses de 1^{er} niveau contre 5132 réglées par le back office) et 18 573 ont entraîné des relances sur des affaires déjà existantes.

Le Président Didier MANIER précise que les locataires sont souvent satisfaits de la première réponse apportée. La création du CRC est donc positive, cependant il est nécessaire de faire un suivi qualitatif du devenir des appels (traitement et suivi).

Mathieu GRIMBERT souhaite un travail plus global sur l'ensemble de la traçabilité des demandes, une analyse sur les délais, sur le taux de relance par types et natures d'affaires. Il rappelle l'objectif du CRC qui est d'être joignable facilement et d'apporter une réponse rapide.

Le CRC n'est pas un outil d'amélioration du traitement des affaires car il s'agit d'un mode de contact comme un accueil téléphonique ou le site internet.

De ce point de vue, Madame BILEM estime qu'il est positif d'avoir des statistiques et de noter une amélioration du service public en termes de joignabilité. Amélie DEBRABANDERE complète les propos en indiquant que les collaborateurs du centre d'appel disposent d'une formation continue pour répondre le mieux possible aux différentes demandes.

A l'interrogation de Monsieur Alain CACHEUX sur l'avancée de la mise en place d'un comité d'usager, Mathieu GRIMBERT souhaite respecter le calendrier et mettre en place ce comité en mars 2016.

4/ Bilan du centre des urgences techniques par Monsieur Damien GUTH, Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement.

Damien GUTH nous présente le bilan des astreintes de 2015 et le marché passé avec ATELIANCE. En matière de qualité de service, sur 10 appels reçus, 7 sont traités et 3 sont perdus.

Le Président Didier MANIER s'interroge sur la notion de délai d'attente anormalement long. Damien GUTH précise que cette notion n'est pas intégrée au cahier des charges.

Le Président Didier MANIER insiste sur l'obligation de résultat du prestataire et sur la nécessité d'être exigeant vis-à-vis de la prestation qui doit être fournie. Car, nous ne pouvons pas accepter d'indiquer un % de qualité de service fixé à 85% alors que nous obtenons actuellement 70%.

Monsieur Farid ZIGHEM demande à connaître le coût du marché (40000€) et que le prix devrait être minoré en fonction d'une qualité obtenue moindre.

A l'interrogation du Président Didier MANIER quant à l'impact plus important de l'astreinte sur certaines agences, Amélie DEBRABANDERE précise qu'il s'agit des 4 agences les plus importantes de notre organisme.

Madame Arlette HAEDENS souhaite obtenir un complément d'information relatif au coût de certaines interventions relatives aux pannes d'électricité et aux menuiseries. Damien GUTH lui précise qu'il y a deux types d'astreinte possibles : la différence est justifiée par la nature de l'intervention couverte ou non par nos contrats d'entretien et de maintenance.

Madame François DE VRIEZE attire l'attention sur la facturation directement adressée à certains locataires sur certaines interventions en astreinte. Il faudrait rappeler le caractère d'urgence de ce service.

Damien GUTH précise qu'ATELIANCE informe systématiquement le client que telle prestation peut être facturée si elle n'est pas considérée comme urgente ou si le locataire souhaite qu'une entreprise de nos marchés intervienne chez lui en urgence. Le cadre d'astreinte est systématiquement sollicité par l'astreinte pour qualifier la nature de la réponse apportée aux locataires dans ces situations.

Madame Arlette HAEDENS s'interroge sur la question de savoir si la notion de ce qui est locatif et ce qui ne l'est pas est suffisamment claire pour ATELIANCE. Damien GUTH rappelle qu'un répertoire de procédure (le chevalet) est transmis à notre prestataire afin de le guider.

José ARNOUX souligne le rôle essentiel du cadre d'astreinte en cas de difficulté.

A l'interrogation de Monsieur Denis DASSONVILLE quant au vandalisme des boîtes aux lettres, Mathieu GRIMBERT indique que réglementairement, l'entretien et le remplacement des serrures est à la charge du locataire mais qu'en fonction de la situation, il arrive que ce soit pris en charge par Lille Métropole Habitat.

Le Président Didier MANIER rappelle que s'il s'agit d'une usure naturelle, le bailleur, en bonne intelligence, prendra en charge le remplacement.

Le Président souhaite obtenir un éclairage sur les appels concernant le chauffage. Damien GUTH précise que ces appels découlent très majoritairement d'une panne totale (chauffage ou eau).

Le Président Didier MANIER s'interroge sur ce que fait l'astreinte lorsqu'elle est confrontée à des problèmes de comportement. Damien GUTH confirme que selon les cas, ATELIANCE peut prendre les mesures nécessaires sinon le cadre d'astreinte est sollicité.

5/ Résultats des deux consultations des locataires sur le contrat « robinetterie » et le contrat « SUN » par Monsieur José ARNOUX, Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives.

José ARNOUX revient en premier lieu, sur les résultats du contrat de robinetterie remis sur table. On remarque une légère baisse de la participation (15.42% de participation sur 31 011 locataires consultés, consultation en 2012 : 19.28%) cependant plus de 80% ont répondu « OUI ».

Madame Arlette HAEDENS considère que ceux qui étaient favorables au contrat ne devaient pas répondre en vertu de l'article 42 et ajoute que l'absence de lettre T n'incitait pas les locataires à répondre.

José ARNOUX rappelle que les modalités de mise en œuvre de la précédente consultation étaient strictement identiques. Il rappelle que la nécessité de devoir adresser le courrier dans les trois jours suivant le CCL n'a pas permis de mettre des Lettres T à la disposition des locataires.

Madame Arlette HAEDENS aurait préféré que soit rappelé qu'il ne s'agissait pas d'un nouveau contrat de robinetterie mais uniquement de sa prolongation.

Concernant l'accord collectif SUN, José ARNOUX souligne deux éléments importants à apprécier : d'une part, une participation de 4 points supérieurs au vote concomitant sur le contrat robinetterie et surtout un recul de plus de 22 points du vote favorable. Manifestement, les locataires ont tenu à manifester une opposition grandissante à cette « offre sociale » qui ne semble plus répondre qualitativement aux attendus de la consommation.

Mathieu GRIMBERT insiste sur l'évolution de la population qui n'a plus besoin d'un réseau câblé. L'usage allant davantage à la mobilité.

Le Président Didier MANIER rappelle que les technologies se développent, que l'offre est importante en terme de services avec des prix tout aussi avantageux rendant ainsi l'offre SUN moins attractive.

La séance est levée.

Le prochain CCL aura lieu : jeudi 17 mars 2016 à 16H

Coordonnées

Lille Métropole Habitat – OPH de la Métropole Européenne de Lille
425 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing
Tél 03.20.88.50.00
www.lmh.fr

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Réunion du jeudi 17 mars 2016

Présents :

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Alain CACHEUX	Administrateur de LMH
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
M. Joël PARMENTIER	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Patrick MASSON	CGL
M. Alain PREVOST	CNL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
Mme Fadila BILEM	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM

Participants LMH

Mme Amélie DEBRABANDERE	Directrice Générale
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
Mme Eve FLAMENT	Assistante du Président

Rapporteur

Mme Justine CARON	Chargée d'Etudes - DGA-SPL
-------------------	----------------------------

Excusés :

M. Régis CAILLAU	Vice-président de LMH
M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL

Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
M. BOUKRAA Hamid	SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
Mme Françoise BELVAL	CGL
Mme Fanny BULLAERT	Directrice du Territoire Sud

Approbation du compte rendu du CCL du 29 janvier 2016.

Points à l'ordre du jour :

1/ Présentation du bilan annuel des attributions 2015 par Monsieur José ARNOUX, Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives.

José ARNOUX indique qu'une réunion de travail annuelle est intervenue le vendredi 11 mars en présence du Président et de la Directrice générale de LMH, des Présidents et membres des trois commissions d'attributions, des adjoints au logement et des techniciens des principales Villes. Cette rencontre a permis un véritable échange croisant les éléments de bilan des attributions 2015 aux enjeux des dynamiques de peuplement proposées par la Convention Intercommunale d'Equilibre Territorial (CIET).

Il est rappelé que les objectifs seront à terme fixés par commune et par bailleur et répondent à une notion de mixité sociale.

José ARNOUX insiste sur le fait que le bilan de 2015 est une photographie et fige les éléments tels qu'ils sont afin de pouvoir qualifier les axes de travail 2016 et comprendre les éventuelles difficultés à lever.

Présentation est faite des grands enjeux des constatations établies par le document remis sur table.

Le Président Didier MANIER présente Youssef CHOUAF, nouveau Directeur du Territoire Nord.

Monsieur Farid ZIGHEM remercie José ARNOUX pour ce travail de restitution. Néanmoins, il regrette que le livret n'ait pu être distribué quelques jours avant afin que les associations puissent en prendre connaissance. Il insiste sur le fait que les CAL sont souveraines dans leurs décisions et que les Présidents des CAL prendront en considération les orientations choisies par LMH.

Le Président Didier MANIER rappelle qu'il n'y aura pas d'incompatibilité entre la souveraineté légitime des commissions d'attribution et les ambitions de l'équilibre territorial qui fixeront des tendances, des objectifs pour aider les instances à prendre des décisions.

Ces politiques de peuplement représentent un véritable outil d'aide à la prise de décision.

Monsieur Alain CACHEUX précise que les CAL ont toujours été confrontées à des difficultés mais ces nouvelles orientations ont bien pour finalité de contribuer à un meilleur équilibre social des résidences afin d'éviter les ghettos.

Si la grille de peuplement permet de déterminer un minimum d'équilibre de peuplement dans chaque résidence, celui-ci peut être mis à mal par la paupérisation croissante de la demande exprimée. Alain CACHEUX rappelle qu'il ne suffit pas de répartir la pauvreté pour la faire diminuer.

Concernant la politique des loyers, il faut baisser le prix des loyers sans pour autant fragiliser l'économie des organismes. Mais comment réaliser cela ?

Monsieur Alain CACHEUX souligne que 90% des logements de LMH se répartissent sur les quatre grandes villes : Lille, Roubaix, Tourcoing, Villeneuve d'Ascq. Les plus petites villes ne souhaitent pas accueillir cette population précaire. De plus, les habitants sont attachés à leur quartier et ne souhaitent pas le quitter.

Amélie DEBRABANDERE souligne que les collaborateurs de LMH continueront de proposer 3 dossiers en CAL mais ces demandes devront être plus homogènes, notamment devront présenter le même profil. Ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Il est important d'avoir conscience que près d'une fois sur deux le rang 1 refuse et le logement peut être attribué au locataire en rang 2 ou 3 au profil très différent de celui retenu en rang 1 par la commission.

Par ailleurs, il est rappelé que la Métropole Européenne de Lille va définir des objectifs de rééquilibrage social en considérant la notion de « ressources » du locataire alors que les bailleurs recourent aux revenus. Une clarification devra intervenir car nous ne parlons pas aujourd'hui de la même chose.

Aux propos portés sur l'attachement des locataires à un relogement dans la proximité, Amélie DEBRABANDERE ajoute qu'il est essentiel de nuancer l'attachement aux quartiers et reprend l'exemple de Marcel Bertrand, où une partie de la population a été relogée dans d'autres quartiers suite au travail pédagogique des conseillers sociaux.

Monsieur Farid ZIGHEM s'interroge sur la manière d'améliorer les conditions de l'habitat et insiste sur le fait que seul le travail peut les améliorer et non le déplacement de cette population paupérisée vers d'autres quartiers. C'est la conjonction entre la volonté du bailleur et les politiques de la ville mises en place, qui doit amener à des conditions de vie meilleures.

D'autre part, concernant le nombre d'impayés, il n'est pas effectif d'observer un taux d'impayés plus élevé dans les quartiers où la paupérisation est la plus présente.

A cette affirmation, le Président Didier MANIER n'est pas convaincu et rappelle, en tant que membre de la commission des arbitrages sociaux et contentieux (CASC), que l'expulsion n'est prononcée qu'en cas de mauvaise foi avérée.

Madame Arlette HAEDENS s'interroge sur cette notion de mixité sociale et sur l'avenir des locataires les plus en difficulté. Elle considère que c'est une véritable utopie.

Le Président Didier MANIER rappelle que les attributions de logement interviennent majoritairement au bénéfice des personnes aux ressources les plus modestes et qu'il faut appréhender autrement les critères d'attribution.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que tous les bailleurs seront naturellement mis à contribution pour une répartition plus équilibrée de cette population en difficulté. Il faut instaurer un « mieux vivre ensemble dans nos quartiers » même si la mise en pratique de ces dynamiques de peuplement entrainera automatiquement de la vacance. Seule une volonté affirmée et partagée permettra d'y arriver.

Monsieur Farid ZIGHEM considère que la MEL devrait apporter un soutien financier aux bailleurs afin de ne pas les mettre en difficulté.

❖ **Les enjeux de la nouvelle géographie de la politique de la Ville par Monsieur José ARNOUX, Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives.**

Les deux volets de la politique de la ville de LMH se composent du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) et du Contrat de ville.

C'est ce dernier aspect qui sera présenté aujourd'hui en CCL.

Le contrat de ville couvre deux grands champs d'actions : d'une part, la charte métropolitaine de la gestion urbaine et sociale de proximité (GUSP) et les 7 grands items thématiques le définissant et, d'autre part, les six thèmes classiques de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB).

Les plans d'action triennaux, pierres angulaires du contrat de ville établi entre la municipalité concernée et le bailleur, ont pour objectif de déterminer les moyens supplémentaires, (exemple le fait de renforcer le personnel de proximité dans les résidences en quartier prioritaire de la ville, action déjà existante) et les moyens spécifiques, (exemple : dégager un moyen non mis en œuvre à ce jour) au bénéfice des habitants des QPV.

José ARNOUX rappelle le principe de l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) qui ne peut être vu comme un avantage fiscal.

Indépendamment des champs d'intervention de la GUSP et de la TFPB, il est rappelé qu'un travail entrepris au plan national a permis de déterminer 6 indicateurs à satisfaire pour pouvoir prétendre à la valorisation de la TFPB.

José ARNOUX restitue le calendrier de travail de 2016.

Le 30 juin 2016 demeure une étape de validation par les villes des contrats de ville mais il semblerait que les services de l'Etat acceptent de considérer cette étape comme une validation d'intentions programmatiques enrichies, la définition qualitative des plans d'actions serait programmée pour une validation au 30 décembre 2016.

Un groupe de travail sera constitué pour présenter ces intentions programmatiques aux représentants des associations qui doivent actuellement être mobilisées par les collectivités territoriales.

José ARNOUX insiste sur la difficulté à mettre en œuvre ces contenus de plans d'actions car il s'agit d'une nouveauté, et donc d'une opportunité à saisir. Toutefois, la définition des actions se heurte naturellement à la rencontre, jamais mise en œuvre à ce jour, entre deux ingénieries : celle des villes et celle du bailleur.

Le Président Didier MANIER insiste sur les débats qui doivent être menés dans les conseils municipaux.

A l'interrogation de Madame Arlette HAEDENS, à propos de la place des habitants dans cette démarche, José ARNOUX indique que la convention territoriale, à la demande de la MEL, est rédigée par les villes et le document est public et en libre consultation. Les bailleurs ont seulement connaissance des grandes orientations et cette démarche s'inscrit véritablement dans une pratique collaborative avec les villes.

José ARNOUX rappelle que les démarches sont à l'initiative des villes et que les bailleurs doivent s'adapter aux différentes méthodes de travail. La Direction Départementale des Territoires et de la Mer (DDTM) a consenti à reculer d'un an la démarche afin de favoriser le mieux possible ce travail de collaboration.

A l'interrogation de Madame Annie DESQUIENS qui souhaite qu'avant le 30 juin, les associations aient connaissance des perspectives, José ARNOUX répond qu'en fonction des avancées des premières réunions de travail, le bailleur pourra communiquer.

Le Président Didier MANIER insiste sur l'organisation obligatoire d'une réunion de travail entre LMH et les représentants des locataires avant le 30 juin 2016.

❖ **La présentation du bilan annuel d'activité du CCL par José ARNOUX, Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives.**

Le Conseil de Concertation Locative s'est réuni à 5 reprises et a examiné 21 sujets. Environ un tiers des sujets relevaient de la stratégie d'entreprise.

Les associations de locataires souhaitent que leur soient transmis les apports sur les groupes de travail concernant la procédure de réhabilitation. La trame de l'accord collectif réhabilitation est transmise à la suite à ce compte-rendu.

❖ **Questions diverses**

Les associations souhaitaient qu'une information leur soit apportée sur les travaux entrepris par les groupes de travail sur la téléphonie mobile, les charges personnelles et d'individualisation des frais de chauffage.

José ARNOUX précise que les charges feront l'objet d'une présentation spécifique aux associations ultérieurement puisque la Direction Administrative et Financière est en phase de recueil de toutes les informations permettant de vérifier et de stabiliser les données.

Pour sa part, Olivier SCHUBNEL précise concernant la téléphonie que le compte-rendu a été adressé aux participants et qu'une nouvelle réunion aura lieu prochainement.

A propos des frais d'individualisation de chauffage, LMH poursuit ses études pour déterminer les niveaux de consommation des résidences en fonction des seuils identifiés par la loi mais dans l'attente de précisions complémentaires que les décrets devraient apporter lors de leur publication.

Madame Arlette HAEDENS a regretté qu'au groupe de travail le document présenté ne reprenait que les arguments de LMH et non les observations des associations, notamment l'AFOC et la CLCV, transmises à LMH en février 2014. Elle souhaite disposer d'un tableau récapitulatif reprenant les consommations résidence par résidence.

Le Président Didier MANIER rappelle que les dispositions réglementaires ne sont pas définies à ce jour. Monsieur Alain CACHEUX complète les propos du Président en précisant que la Loi de transition énergétique a effectivement acté le principe mais il manque les décrets d'application dont nous ne connaissons pas le calendrier de publication.

Il est rappelé la communication intervenue à l'initiative de l'Union Sociale de l'Habitat qui s'est clairement opposée à cette loi, les associations de locataires ayant elles-mêmes des positions très mitigées.

Considérant cette expectative, le Président Didier MANIER insiste sur la nécessité de poursuivre le travail de calcul de la consommation de chaque résidence, plus particulièrement sur les 27 résidences en cours d'analyse.

Olivier SCHUBNEL précise que les résultats de l'ensemble du patrimoine LMH seront communiqués aux associations.

En question diverse et à l'interrogation de Madame Irène NGOUBO NGANGUE sur le calendrier de construction d'un mur le long de sa résidence Alsace pour éviter des intrusions, Amélie DEBRABANDERE précise que le projet est en cours et qu'il est porté par la ville de Lille.

Pour information, un courrier de réponse à la signature de la Directrice générale a été adressé à Madame NGOUBO NGANGUE le lundi 21 mars.

Madame Annie DESQUIENS souhaite, au cas où LMH dispose du guide de copropriété en format papier ainsi que du document de l'USH « Votre demande de logement pas à pas », en avoir un exemplaire.

La séance est levée.

Le prochain CCL aura lieu : Mercredi 4 mai à 16H

Coordonnées

Lille Métropole Habitat – OPH de la Métropole Européenne de Lille

425 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing

Tél 03.20.88.50.00

www.lmh.fr

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Réunion du mercredi 4 mai 2016

Présents :

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Régis CAILLAU	Vice-président de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
M. Joël PARMENTIER	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Patrick MASSON	CGL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
<u>Participants LMH</u>	
Mme Amélie DEBRABANDERE	Directrice Générale
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
M. Jean-Pierre MOISSON	Directeur Administratif et Financier
M. Mathieu GRIMBERT	Directeur de la Clientèle
Mme Vanessa BLONDEEL	Responsable des Politiques Locatives
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
<u>Rapporteur</u>	
Mme Justine CARON	Chargée d'Etudes - DGA-SPL
<u>Excusés :</u>	
M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
M. Alain CACHEUX	Administrateur de LMH

Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
M. Alain PREVOST	CNL
Mme Fadila BILEM	CNL
M. BOUKRAA Hamid	SOS HLM
Mme Françoise BELVAL	CGL
Mme Fanny BULLAERT	Directrice du Territoire Sud
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
Mme Eve FLAMENT	Assistante du Président

Points à l'ordre du jour :

1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 17 mars 2016

Observations :

Monsieur Denis DASSONVILLE s'interroge sur la notion de « mauvaise foi avérée » employée page 4 du procès-verbal et comment la justifier. Le Président Didier MANIER justifie l'emploi de cette expression en rappelant que LMH met tout en œuvre pour éviter l'expulsion et que celle-ci intervient lorsque le locataire fait preuve de mauvaise foi. Monsieur Denis DASSONVILLE soulève une autre interrogation, page 4 du PV, relative à l'expression « les attributions de logement interviennent majoritairement au bénéfice des personnes aux ressources les plus modestes » ; il considère que ce n'est pas le cas et parle de « copinage ».

Le Président Didier MANIER insiste sur le respect de l'approbation d'un procès-verbal actant ce qui a été exprimé en séance. Si des désaccords doivent être exprimés, ils doivent impérativement l'être en séance et non pas à posteriori.

Monsieur Farid ZIGHEM rappelle que la CAL est souveraine dans les décisions d'attributions et que les membres siégeant dans les trois instances de LMH ont été élus par le Conseil d'Administration sur la base de candidatures exprimées.

Le compte-rendu est approuvé après ces observations. Monsieur Denis DASSONVILLE s'abstient.

2/ Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction par Monsieur Mathieu GRIMBERT, Directeur de la Clientèle

Présentation par le Cabinet « Règle de 3 » des principaux éléments de l'enquête opérée auprès des 5200 locataires rencontrés en face à face.

Le Président Didier MANIER remercie le cabinet pour cette présentation et insiste sur la vocation de cette enquête qui est d'obtenir une photographie à l'instant T, nous permettant de voir là où nous sommes le plus performants, là où nous avons des marges de progrès et de repérer quels sont les outils pour répondre favorablement.

Il s'agit d'un exercice qui a la vertu de la transparence ne relevant ni de l'autosatisfaction, ni de l'auto-flagellation. Il y a un juste milieu et il y a des vérités entre les deux.

Il est important de se donner les moyens de s'améliorer. A ce propos, le Président souhaite la mise en place d'un outil de suivi dématérialisé pour la gestion des demandes de travaux techniques afin que les délais d'intervention soient raisonnables. Il est nécessaire de faire cet effort de traçabilité notamment vis-à-vis des entreprises que l'on sollicite afin que nous soyons pour elles un client pour lequel leurs prestations doivent être égales à celles de leurs clients privés.

Car LMH et nos prestataires ont des obligations de résultat.

Le cabinet « Règle de trois » précise que les locataires souhaitent avant tout connaître l'avancée de leur demande pas tant le délai. Le fait de savoir où en est la demande permet de rassurer.

Monsieur Alain PREVOST évoque l'envoi des SMS permettant la qualification de la satisfaction. L'association SOS locataires indique que beaucoup de locataires expriment leur insatisfaction et ne comprend pas que l'on puisse dire dans cette enquête que les gens sont satisfaits.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que LMH a équipé, en 2011, ses agents de proximité de terminaux informatiques, et qu'en janvier 2015, a été mis en place l'extranet locataires, une interface personnalisée du suivi global des demandes. C'est une véritable voie de la traçabilité et de l'information donnée aux locataires.

Actuellement, 15% des locataires sont enregistrés dans l'extranet, une campagne de communication vient d'être menée à ce sujet.

Monsieur Joël PARMENTIER estime avoir des réponses sur le suivi mais pointe un bémol concernant le suivi informatique en attirant l'attention par rapport au compte locataire résident, qui parfois clôture une demande non instruite ou en cours de traitement.

Monsieur Patrick MASSON signale le cas de prestataire ne sachant pas réparer un interphone.

A l'interrogation de Madame Irène NGOUBO NGANGUE relative aux demandes de changement de revêtement de sol exprimées par des locataires vivant depuis longtemps dans leurs logements, Amélie DEBRABANDERE rappelle la procédure (un courrier doit être envoyé à l'agence concernée) et précise qu'un budget important est consacré à ce type de travaux.

A ce propos, le Président Didier MANNIER souhaite qu'un point global puisse être prochainement présenté aux associations.

Monsieur Modeste MBULI BONYENGWA s'étonne de la tonalité ambiante des résultats de cette enquête et estime que la satisfaction d'un locataire se fait prioritairement sur sa situation personnelle et ses problèmes particuliers. En marge de cette réflexion, il s'interroge sur la possibilité de déclarer une résidence non habitable, notamment parce qu'elle se caractérise par des nuisances sonores conséquentes.

Le Président Didier MANIER rappelle qu'il faudrait un diagnostic pour offrir des clés de compréhension.

Mathieu GRIMBERT précise que ce sont des résultats globaux présentés ce jour et que des approches plus territorialisées sur 23 sites offrent une autre mesure de la satisfaction permettant de prioriser les actions.

De même, des corrélations entre les démarches de l'entreprise et l'évolution de la notation des locataires étaient certaines analyses à l'instar des réhabilitations, des gros entretiens, des travaux de chauffage en réseau ou en équipements et, enfin, des moyens en termes de personnel de proximité.

Tous les résultats ont été partagés en interne.

Madame Arlette HAEDENS souhaite que les résultats des approches territorialisées soient communiqués aux représentants des locataires.

Monsieur Joël PARMENTIER estime qu'au vu du taux d'insatisfaction par rapport au chauffage, il serait intéressant d'obtenir les bilans à l'issue des saisons de chauffe après réhabilitation. Amélie DEBRABANDERE rappelle qu'une démarche en interne a été engagée après les réhabilitations, mais qu'il faudra attendre une à deux saisons de chauffe. Les résultats seront transmis aux locataires concernés.

Madame Irène NGOUBO NGANGUE regrette les agressions, dégradations et problèmes liés à la consommation de drogues à la « Résidence Alsace ». Elle s'interroge sur la date de construction d'un mur entourant la résidence. Le Président Didier MANNIER rappelle qu'il s'agit d'un calendrier de travail de la ville de Lille.

Concernant cette enquête, le Président souhaite que soit fixée d'ici 5 à 6 mois une réunion pour faire le point sur les critères d'insatisfaction. Il rappelle que toute réclamation doit faire l'objet d'une réponse et qu'il souhaite davantage de réactivité et d'effort par rapport à la traçabilité même s'il indique que l'organisme Hlm ne peut pas tout faire.

3/ Présentation de la politique des loyers par Madame Amélie DEBRABANDERE, Directrice Générale

La politique des loyers est un levier important pour maintenir la capacité de financement de LMH dans un contexte marqué, à LMH, par une tradition de politique des loyers très modérée générant aujourd'hui un manque à gagner annuel de 15,7M€. Le contexte d'inflation proche de 0% ne nous offre pas de possibilités de rentrées financières venant à minima compenser l'évolution des coûts.

C'est la raison pour laquelle, la tarification des loyers à la relocation est aujourd'hui proposée, à l'instar de ce que pratique la grande majorité des bailleurs depuis longtemps.

Le Président Didier MANIER insiste sur le fait qu'il s'agit d'une disposition légale, appliquée par l'ensemble des bailleurs métropolitains, et qu'il est nécessaire pour LMH de mettre en œuvre cette disposition considérant effectivement le manque à gagner pour LMH.

Le Président intervient pour caractériser cette tarification comme une opportunité financière à saisir dans un paysage financier connu : pas de recettes supplémentaires et un désengagement de l'Etat à l'instar de la faiblesse de la probable participation financière au NPNRU.

Il est donc normal que nous allions en ce sens dès lors qu'il y a une traçabilité des recettes et le réinvestissement d'un tiers de cette somme annuelle dans des travaux de confort au bénéfice des locataires.

Madame Arlette HAEDENS questionne l'opportunité d'une demi-mesure et interroge dans le cas des réhabilitations.

Monsieur Farid ZIGHEM précise que les loyers chez LMH sont déjà bas et n'ont connu que de faibles augmentations. Soit nous faisons des économies et nous n'aurons rien. Soit nous mettons en place cette tarification et nous aurons des améliorations de services attendues. Il complète en rappelant que cette pratique ne concernera que les logements à la relocation et des nouveaux locataires connaissant les conditions d'entrée.

Il faut aujourd'hui admettre le rapport qualité/prix de LMH. Nous sommes confrontés à une réalité et ce serait dommageable de ne pas la valider.

Mathieu GRIMBERT souligne l'examen lors de l'attribution du logement du critère de l'adéquation entre ressources et loyer appliqué, critère pris en compte en matière de taux d'effort.

Madame François DE VRIEZE s'interroge sur la difficulté à trouver des salariés et à continuer de proposer des loyers corrects par rapport aux revenus des ménages. Amélie DEBRABANDERE rappelle que cela ne sera pas un obstacle majeur à la mixité sociale puisque les politiques de bas loyers favorisent les personnes à faibles ressources.

Madame Arlette HAEDENS souhaite une véritable transparence et traçabilité concernant le réinvestissement du tiers de ce budget annuel.

L'engagement est pris de pouvoir établir un bilan de mise en œuvre qui sera présenté en début d'année 2017.

Amélie DEBRABANDERE évoque une mise en place au 1^{er} juillet 2016, s'il n'existe aucune opposition.

4/ Présentation du bilan des ventes 2015 et stratégie des ventes soumise au Conseil d'Administration du mois de mars par Monsieur Mathieu GRIMBERT, Directeur de la Clientèle

La vente, en marge de sa vocation première visant à favoriser le parcours résidentiel des locataires du parc d'habitat social, est devenu un véritable levier financier et permet la construction de logements neufs ou des réhabilitations.

45 logements ont fait l'objet d'une cession en 2015 avec une prédominance de la vente de logements individuels et de grandes typologies.

Mathieu GRIMBERT rappelle qu'il n'est pas possible pour LMH de vendre à des personnes morales ou à des sociétés civiles immobilières.

La vente d'un logement ancien va permettre le financement en moyenne de 6 logements neufs en fonds propres. A noter, 40% de nos acquéreurs ne sont pas issus du parc social.

La vente est également un outil au service des politiques d'équilibre territorial, alternatif aux démolitions en site ANRU, et permettant de proposer une offre de logements plus diversifiée.

LMH a décidé de maintenir son service vente avec ses 4 collaborateurs polyvalents. En réalisant entre 60 et 100 ventes par an, l'internalisation reste la solution la plus avantageuse.

Madame Arlette HAEDENS s'interroge sur la durée d'inoccupation de certains logements qui n'arrivent pas à être vendus. Mathieu GRIMBERT précise qu'il existe un dispositif de gestion des stocks et une véritable collaboration entre les agences et le service vente. Si aucune piste n'est trouvée dans les 6 à 9 mois, le logement est remis dans le parcours locatif. De plus, il est demandé aux agences d'effectuer quelques travaux permettant de valoriser le produit.

Amélie DEBRABANDERE rappelle qu'il est important d'encadrer la vacance et précise que la situation des logements de la rue Chardin auxquels se réfère Madame HAEDENS n'est nullement une généralité à LMH.

Madame Arlette HAEDENS soulève les problèmes générés par les copropriétés notamment en termes de régularisation annuelle des charges. Amélie DEBRABANDERE précise que les copropriétés sont gérées par le syndicat de Partenord Habitat. A ce jour, il n'existe pas de remontées particulières à ce sujet. Mathieu GRIMBERT rappelle que chaque année, le bailleur transmet les informations à la Métropole Européenne de Lille qui observe le fonctionnement des copropriétés.

A la question de la CNL relative aux conditions de fixation du prix à la vente, il est indiqué que ce sont les domaines qui fixent les prix selon une grille. Le Code de la Construction et de l'Habitation autorise plus ou moins 35% de cette estimation. Il existe différentes décotes : décote de 5% pour les locataires du parc social, décote de 10% pour les locataires LMH, décote de 10% plus décote par rapport à l'ancienneté (maximum 13.5%) quand il s'agit de l'occupant du logement. Le prix de vente des logements LMH est inférieur de 30% environ aux prix du marché.

Madame Christine QUENNESSON estime une différence de 30 à 35% par rapport aux estimations de France Domaine et des professionnels de l'immobilier.

A l'interrogation de Monsieur Joël PARMENTIER à propos des quotas plafond, Mathieu GRIMBERT rappelle que les quotas sont pris par décision du Conseil d'Administration, soit environ 30%. Une fois que le plafond est atteint, il n'y a plus de vente sur le site. Il existe trois résidences avec un quota de 49% sur décision du CA.

A l'interrogation de Monsieur Joël PARMENTIER quant aux attributions, Amélie DEBRABANDERE rappelle qu'en termes de logement individuel, il existe plus de demandes que d'offres et que LMH essaye d'être le plus objectif possible en appliquant les critères réglementaires au premier chef.

Mathieu GRIMBERT précise qu'il s'agit d'un marché classique. Sont privilégiés les locataires occupants, les locataires du bailleur, les locataires dans l'ensemble du Département, les personnes physiques locataires ou propriétaires du parc privé. Les critères pris en compte vont être l'ancienneté du dossier, l'adéquation entre composition familiale et typologie proposée.

A l'interrogation de Monsieur Farid ZIGHEM quant à la possibilité du Maire de proposer tel ou tel logement à la vente, Amélie DEBRABANDERE précise que, réglementairement, la ville n'est pas consultée. Mais nous sollicitons systématiquement son avis pour des raisons faciles à comprendre de synergie locale.

Mathieu GRIMBERT complète le propos en rappelant qu'en ce qui la concerne, la MEL a l'obligation de demander l'avis aux communes, certaines autorisant sous restriction.

5/ Présentation de l'organisation de l'évènement dédié aux Habitants Relais par Monsieur Youssef CHOUAF, Directeur du territoire Nord

Information sur la journée du 29 juin 2016 à 16 heures au siège de LMH. Le principe étant de convier les associations de locataires, Habitants Relais, à une manifestation festive destinée à valoriser leurs investissements dans les projets LMH d'amélioration du cadre de vie et du bien vivre ensemble. Les invitations seront envoyées courant juin.

6/ Questions diverses

Une future présentation du magazine « Lille Mag » sera organisée concernant l'Habitat Participatif au Bois Blanc.

José ARNOUX revient sur l'erreur de photo dans le magazine des habitants. Notre intention était de mettre une photo du Conseil de Concertation Locative.

La séance est levée.

Le prochain CCL aura lieu : Mardi 7 juin à 17H

Coordonnées

Lille Métropole Habitat – OPH de la Métropole Européenne de Lille

425 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing

Tél 03.20.88.50.00

www.lmh.fr

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Réunion du lundi 23 mai 2016

Présents :

M. Didier MANIER

Président de LMH

M. Régis CAILLAU

Vice-président de LMH

Mme Françoise DE VRIEZE

Administratrice de LMH - AFOC LGL

Mme Annie DESQUIENS

Administratrice de LMH - CLCV

Mme Arlette HAEDENS

CLCV

M. Joël PARMENTIER

CLCV

Mme Edith COKELAER

CLCV

M. Alain PREVOST

CNL

M. Denis DASSONVILLE

Administrateur de LMH - SOS HLM

M. Karim ZIDI

SOS HLM

Participants LMH

Mme Amélie DEBRABANDERE

Directrice Générale

M. José ARNOUX

Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives

M. Afif BENYAHYA

Direction Générale - Conseiller Technique

Mme Eve FLAMENT

Assistante du Président

Mme Fanny BULLAERT

Directrice du Territoire Sud

M. Youssef CHOOUAF

Directeur du Territoire Nord

M. Jean-Pierre MOISSON

Directeur Administratif et Financier

Mme Karine BACQUART

Direction Administrative et Financière

Mme Vanessa BLONDEEL

Responsable des Politiques Locatives

M. Olivier SCHUBNEL

Directeur du Développement et du Patrimoine

M. Damien GUTH

Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement

Rapporteur

Mme Justine CARON

Chargée d'Etudes - DGA-SPL

Excusés :

M. Henri DELIGNE

Vice-président de LMH

M. Alain CACHEUX

Administrateur de LMH

Mme Annie HOLLEMAERT

AFOC LGL

Mme Nathalie CARLIER

AFOC LGL

Mme Christine QUENNESSON	CNL
Mme Fadila BILEM	CNL
M. BOUKRAA Hamid	SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
Mme Françoise BELVAL	CGL
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Patrick MASSON	CGL

Régularisation des charges 2015, présentation aux associations de locataires

Il s'agit d'un Conseil de Concertation Locative spécifiquement consacré à la présentation des chiffres de la régularisation annuelle des charges comportant cette année une modification significative relative à la méthode de calcul des charges de personnel récupérables.

Karine BACQUART précise que le décompte sera envoyé à partir du 26 mai et que la facturation se fera sur juin et juillet 2016. Comme chaque année, tous les remboursements (quel que soit le montant) et les rappels de charges inférieurs à 15 euros passeront sur l'avis d'échéance du mois de juin. Pour les rappels de charges supérieurs à 15 euros, ils passeront sur les avis d'échéance des mois de juin (50%) et juillet (50%).

La nouveauté est le passage au coût réel pour la récupérabilité des charges du personnel. Par conséquent, pour chaque profil de poste on effectue le calcul suivant : Heures ventilées au niveau le plus fin (bâtiment/entrée), **multiplié** par le taux horaire réel du collaborateur, **multiplié** par le pourcentage de récupération lié au profil du poste, **moins** les Indemnités Journalières perçues par LMH pour chaque collaborateur, **plus** la facturation intermédiaire imputée au niveau le plus fin (bâtiment/entrée).

Karine BACQUART présente l'ensemble des résultats locataires concernant les charges générales, l'eau et le chauffage.

Monsieur Joël PARMENTIER revient sur le poste *Eau* et s'interroge sur la mutualisation du prix de l'eau. Karine BACQUART précise que le prix de l'eau, soit 3,63 € du m³ correspond au prix de l'eau commun à tout le monde + le coût de l'abonnement (coût moyen).

Madame Arlette HAEDENS soulève un problème d'équité entre les citoyens de la MEL, en particulier vis-à-vis des locataires HLM qui ne bénéficieraient pas, selon elle, des mêmes avantages en termes de prix de l'eau, notamment dus à l'introduction par le nouveau prestataire de la délégation de service public de tarifs préférentiels pour les petites consommations.

Considérant la baisse du prix de l'abonnement au compteur, les locataires Hlm en moyenne plus gros consommateurs se trouveraient de fait davantage pénalisés.

Le Président Didier MANIER souhaite que des projections soient faites entre les eaux du Nord et Iléo. De plus, Madame Arlette HAEDENS complète son propos en précisant que la notion du coefficient familial n'est pas prise en compte, ce que conforte Monsieur Régis CAILLAU.

A l'interrogation de Monsieur Joël PARMENTIER quant à l'absence d'informations liées à la télé relève et à la mise à disposition de certaines données dans l'espace client des résultats, Damien GUTH précise qu'il existe actuellement des difficultés vis-à-vis de la CNIL dans la communication de ces données, dues à la problématique de gestion d'entrée et de sortie de nos locataires dans notre Patrimoine.

La solution envisagée depuis plusieurs mois par les services consiste à transmettre ces données via notre propre portail LMH, nécessitant la mise en place d'une passerelle.

Concernant le calendrier de sa mise en œuvre, Afif BENYAHYA rappelle que nous sommes tributaires de notre prestataire SOPRA et que la situation devrait être résolue d'ici le 1^{er} semestre 2017.

Concernant l'accès à des données trimestrielles, Damien GUTH précise qu'il s'agit d'un versement automatique par IKOS des index.

Il est par ailleurs rappelé par la Direction Administrative et Financière la mise en œuvre, cette année, de la disposition demandée par les associations de locataires : la régularisation des charges ne sera prélevée qu'au mois d'août, ce qui laissera aux locataires concernés un mois supplémentaire pour se rapprocher de l'agence en cas de difficulté.

Le Président Didier MANIER s'interroge, à ce propos, sur les moyens mis en œuvre par LMH pour favoriser le prélèvement automatique rappelant qu'il est important qu'il y ait des objectifs de résultat.

Jean-Pierre MOISSON rappelle que 30% des locataires LMH sont en prélèvement automatique. Amélie DEBRABANDERE complète le propos, en rappelant qu'il existe déjà des objectifs chiffrés fixés à chaque agence, suivis via des indicateurs mensuels, et qu'il était nécessaire de sécuriser le locataire dans la régularisation des charges. Si nous organisons annuellement des campagnes d'information et de sensibilisation, le plus important demeure les démarches engagées par les chargées de gestion locative lors de la signature du bail.

Madame HAEDENS rappelle les motifs pour lesquels elle ne souhaite pas en l'état faire la promotion du prélèvement automatique auprès des locataires.

Mme Annie DESQUIENS souhaite que soit transmis le récapitulatif des charges par agences et résidences. Karine BACQUART transmettra ce document dans les meilleurs délais.

Madame Arlette HAEDENS ne comprend pas pourquoi la surface n'est pas indiquée sur la régularisation des charges, ce qu'un autre organisme a développé cette année. Karine BACQUART indique que le logiciel ne le permet pas mais que l'information apparaît sur le contrat de location. Madame Arlette HAEDENS souhaite que cette information soit transmise une fois par an.

A la question du Président Didier MANIER qui s'interroge sur la nature de la difficulté à produire cette information, Karine BACQUART précise qu'il s'agit d'un problème de développement informatique.

En complément, Amélie DEBRABANDERE insiste sur le fait que cette information est bien disponible pour le locataire dans son contrat de location, mais pas dans ce document « Charges » car cela nécessiterait un développement informatique qui ne nous paraît pas prioritaire compte tenu du coût engendré et de l'utilité d'une telle information.

Monsieur Joël PARMENTIER complète le propos en indiquant ne pas disposer non plus de la surface du groupe ou de son entrée et Monsieur ZIDI demande s'il peut y avoir des erreurs de chiffres. Madame BACQUART rappelle qu'il ne peut plus y en avoir concernant l'eau puisque les chiffres correspondent à la télé relève disponible depuis l'installation des compteurs d'eau « intelligents »

Le Président Didier MANIER souhaite que LMH se rapproche de VILOGIA pour voir comment ils ont intégré cette donnée mais insiste sur le fait que tout locataire désireux de pouvoir disposer de cette information peut saisir son agence dans le cadre des situations particulières.

Amélie DEBRABANDERE ajoute qu'un outil de communication sera adressé aux locataires avec les nouveautés de cette régularisation 2015 et ajoute que la majorité des locataires en demande d'informations se rend directement en agence et s'informe auprès de nos collaborateurs.

Monsieur Joël PARMENTIER, ainsi que l'ensemble des membres du CCL, remercient Madame BACQUART pour son travail.

La séance est levée.

Le prochain CCL aura lieu : Mardi 7 juin à 17H

Coordonnées

Lille Métropole Habitat – OPH de la Métropole Européenne de Lille
425 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing
Tél 03.20.88.50.00 - www.lmh.fr

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Réunion du mardi 7 juin 2016

Présents :

M. Didier MANIER	Président de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
M. Joël PARMENTIER	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Alain PREVOST	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Francis MESNIL	CGL

Participants LMH

Mme Amélie DEBRABANDERE	Directrice Générale
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
Mme Eve FLAMENT	Assistante du Président
M. Youssef CHOOUAF	Directeur du Territoire Nord
Mme Vanessa BLONDEEL	Responsable des Politiques Locatives
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
M. Mathieu GRIMBERT	Directeur de la clientèle
Mme Julie XAVIER	Responsable Pôle Innovation Sociale
Mme Florence GUIOT	Responsable communication
Mme Catherine DARRY	Attachée de presse

Rapporteur

Mme Justine CARON	Chargée d'Etudes - DGA-SPL
-------------------	----------------------------

Excusés :

M. Régis CAILLAU	Vice-président de LMH
M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
M. Alain CACHEUX	Administrateur de LMH
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL

Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
Mme Fadila BILEM	CNL
M. BOUKRAA Hamid	SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
M. Patrick MASSON	CGL
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
Mme Fanny BULLAERT	Directrice du Territoire Sud

Points à l'ordre du jour :

1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 4 mai 2016

Monsieur Denis DASSONVILLE vote contre l'approbation du procès-verbal vis-à-vis de l'autonomie des décisions des commissions d'attribution.

Le compte-rendu est approuvé par la majorité.

2/ Le vieillissement, par Madame Julie XAVIER, Responsable Service Innovation Sociale

Actuellement, nos statistiques illustrent la présence dans notre patrimoine de 6 400 ménages de 65 ans et plus. Les estimations extrapolent à 10 000 ménages en 2040. Environ 8% des demandes de logement émanent de personnes âgées et 6.6% de nos attributions se font au profit de personnes de plus de 65 ans. Une véritable problématique apparaît, la sous-occupation, qui amène une perte pour notre organisme de 740 000€ par an.

Le projet « Octave », piloté par la Métropole Européenne de Lille permet de mettre en œuvre une solidarité entre voisins et une permanence téléphonique. Le coût du service est de 72€ par mois. Illies est la première livraison « Octave » qui a vu le jour dans la Métropole.

Monsieur Joël PARMENTIER s'interroge pour savoir si la facturation du loyer est directe dans le cas d'un EHPAD. Amélie DEBRABANDERE précise que le projet n'est pas encore stabilisé sur le plan du financement mais qu'il faut garder à l'esprit que le loyer est appliqué au logement et que les services, dont la partie soin, est prise en charge par l'EHPAD.

Julie Xaxier précise que l'objectif est d'offrir un logement adapté hors EPHAD.

Le Président Didier MANIER rappelle que dans un premier temps, nous privilégions le maintien à domicile et que dans un second temps le client locataire peut avoir besoin d'aide sans pour autant aller en EHPAD. Il faut créer ce maillon car la demande est forte.

Et il y a des effets d'aubaine qu'il convient de saisir. On essaie d'apporter des services à domicile pour que les personnes ne soient pas orientées dans un second temps en établissement spécialisé. Il y a donc à inventer un maillon intermédiaire avant le temps de la très forte médicalisation de la personne.

Concernant la résidence du Lion d'Or dans le quartier de Saint Maurice, le projet s'est dessiné à la faveur de l'extension de l'EPHAD situé à proximité et d'une proportion importante de personnes âgées dans cette résidence.

Madame Annie DESQUIENS interroge les services pour savoir si ces projets concernent aussi le patrimoine existant et le cas particulier des réhabilitations. Y a-t-il une approche particulière ?

Le Président précise qu'ils feront l'objet d'une approche particulière. Mathieu GRIMBERT complète les propos en expliquant que cela est tout l'enjeu de la réflexion menée en collaboration avec la Chaire afin de réfléchir à la présence et au maintien de cette population dans nos logements ainsi que sur la problématique de la sous-occupation.

Madame Annie DESQUIENS s'interroge sur la programmation évoquée de la résidence Jaquart et son absence d'examen en CCL. Amélie DEBRABANDERE précise que cette résidence avait un nom différent au début de sa programmation, présentée et actée en 2016. Le travail de co-construction avec les habitants a été mis en œuvre de manière qualitative mais a engendré un rallongement du délai de la concertation.

Madame Annie DESQUIENS juge qu'il serait peut être intéressant de s'interroger sur les termes d'une modélisation possible.

Monsieur Joël PARMENTIER évoque le cas de la ville de Wasquehal où il existe un service d'aide à domicile ainsi que la production d'enquêtes d'adaptabilité du logement.

Monsieur Denis DASSONVILLE précise que les clients locataires âgés souhaitent rester le plus longtemps possible dans leur logement et cite quelques situations particulières.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que les conseillers sociaux de Lille Métropole Habitat instruisent ces accompagnements et qu'il convient de dire que certaines situations ne permettent pas l'adaptation. Par conséquent, l'accompagnement va se mettre en place afin de trouver un logement adapté (Ex : changement d'une baignoire par une douche).

Le Président Didier MANIER insiste sur le fait de sensibiliser les deux parties, à la fois le bailleur et le client locataire. Il faut leur proposer de déménager pour un logement mieux adapté mais pas plus cher afin d'éviter des situations de sous-occupation et libérer des grandes typologies. De plus, le Président précise que dans le cas où le client locataire souhaite un logement plus petit, ça ne devrait poser aucun problème.

Madame Françoise DE VRIEZE souhaite que soit prise en compte la parole des futurs occupants et aimerait que les représentants des locataires soient intégrés dans les instances établissant le cahier des charges. Concernant les logements « octaves », elle s'interroge sur la qualité des services comparativement à d'autres produits et évoque le coût des services de la résidence Patios d'Or qui posent un réel problème en termes de prise en charge.

Le Président rappelle que ce qui a été présenté ce jour est une palette d'offres. LMH est un bailleur et les logements adaptés du projet « Octave » sont proposés sans les mêmes prestations que dans d'autres résidences dans le cadre d'une collaboration avec d'autres partenaires pionniers.

Amélie DEBRABANDERE intervient sur ce qui est un point de vigilance, à savoir le coût des services, que ce soit dans le parc existant ou dans l'offre neuve.

A l'interrogation de Madame Françoise DE VRIEZE sur le choix de la ville d'Illies pour ce projet et sa capacité à pouvoir proposer des candidatures, le Président Didier MANIER indique que c'est une volonté politique du Maire qu'il nous faut naturellement étudier notamment en termes de faisabilité tout en réfléchissant aux services proposés pour le 4^{ème} mais aussi le 5^{ème} âge.

Monsieur Farid ZIGHEM félicite LMH d'aborder le sujet du vieillissement, véritable projet innovant qui témoigne que la problématique est prise en considération par le bailleur.

Il rappelle que très souvent les personnes âgées restent dans leur logement passé l'âge de 70 ans et qu'il n'y a aucun moyen de les obliger à le quitter. Il existe une loi qui ne permet pas de changer la baignoire en douche sinon il faudrait corriger la surface. Monsieur Farid ZIGHEM complète son propos en encourageant un partenariat avec la Belgique qui propose une offre sénior importante. La mixité sociale peut se baser sur l'âge mais surtout pas l'origine.

Le Président Didier MANIER précise qu'il est possible d'expulser une personne même si elle a 75 ans. Les aînés ont les mêmes droits et devoirs que tous clients locataires. Il faut intégrer le respect vis-à-vis des aînés. De plus, le Département du Nord est celui où l'on trouve le plus de personnes âgées, environ 400 000. Avant il n'y avait pas assez d'offre pour répondre aux besoins, ce qui a favorisé la mise en place d'un partenariat avec la Belgique. Nous rattrapons le retard même si les offres en Belgique semblent moins onéreuses.

La mise en place de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) est en train d'endiguer le phénomène belge. On ne construit plus suffisamment par rapport à une demande grandissante. La notion de propriété va évoluer avec un retour de plus en plus fort des séniors dans le logement social.

3/ L'habitat participatif par Monsieur Mathieu GRIMBERT, Directeur de la Clientèle

Le Président Didier MANIER remercie les collaborateurs de LMH pour leur travail. L'habitat participatif est un concept ancien porté par des groupes d'individus, majoritairement pour la réalisation de logements individuels en accession à la propriété et en auto construction/promotion.

Dans les années 70, LMH avait déjà un projet d'habitat participatif à la Cousinerie. Ce projet a fini par être abandonné car les locataires, à l'initiative du site, ont quitté la résidence pour accéder à la propriété et les locataires suivants ne se sont pas investis.

Il existe un véritable vide juridique au niveau de l'impact financier des espaces collectifs mutualisés qui ne peuvent pas être affectés ni au logement, ni à la résidence. Julie XAVIER précise qu'il serait souhaitable que ces espaces aient un statut spécifique.

Madame Françoise DE VRIEZE se demande si les personnes qui deviennent locataires sont choisies par le groupe d'habitants ou si leur dossier passe en commission d'attribution. Mathieu GRIMBERT rappelle que nous sommes dans le droit commun et que le groupe choisit les futurs locataires mais chaque dossier passe en CAL, plusieurs dossiers sont présentés. On retrouve donc bien la notion de cooptation. Ces demandeurs adhèrent également à la charte de vie de la résidence qui remplace le règlement intérieur d'une résidence normale.

A l'interrogation de Monsieur Farid ZIGHEM quant à la gestion du syndic, Mathieu GRIMBERT indique que la gestion se fera de manière bénévole.

A la demande de Madame Edith COKELAER, les modes de financement sont rappelés.

- PLS : le moins subventionné, permet de fixer des loyers plus importants entre 100 et 120% des plafonds.
- PLA : ressources < à 60% des plafonds PLUS
- PLUS : mode de financement le plus classique, prêt locatif d'utilité sociale

Madame Edith COKELAER souhaite connaître les modalités dans le cas où un locataire LMH est intéressé par un futur projet d'habitat participatif. Mathieu GRIMBERT précise qu'une personne intéressée sera intégrée au groupe d'habitants. Si aucun groupe n'est constitué, LMH le mettra en place.

Le Président Didier MANIER souhaite que soit menée une évaluation pour voir comment le projet évolue. Cette démarche est très intéressante dans une société très individualiste mais il faut apprécier les contraintes et les faire partager.

La construction d'une relation de confiance « habitants-bailleur » reste fragile.

4/ Les offres anormalement basses par Monsieur Olivier SCHUBNEL, Directeur du Développement et du Patrimoine

Amélie DEBRABANDERE rappelle que depuis le 1^{er} avril 2016 de nouvelles directives européennes s'appliquent. LMH s'en tenait jusqu'ici au code des marchés publics.

Finalement, cette nouvelle réglementation engendre peu d'impact pour LMH malgré quelques nouveautés comme la négociation favorisée et le sourcing.

L'objectif est de mettre à l'écart des offres considérées anormalement basses pouvant présenter des risques pour le maître d'ouvrage.

LMH a signé le 23 mars 2016, en lien avec la FFB, une charte des bonnes pratiques sur la détection et l'élimination des offres anormalement basses.

Des faisceaux d'indices sont caractérisés pour repérer les offres anormalement basses, par la prise en compte du prix, des caractéristiques des offres, la comparaison avec les autres offres, l'estimation de l'acheteur ou encore l'utilisation d'une formule mathématique. On élimine les offres supérieures à 20% (offres les plus hautes) et les offres inférieures à 10% par rapport à la nouvelle moyenne (offres anormalement basses).

Monsieur Denis DASSONVILLE souhaite un véritable contrôle de la sous-traitance. Amélie DEBRABANDERE précise que ce domaine est très règlementé.

Elle complète son propos en disant que le prix n'est pas le seul critère mais que celui de la qualité est aussi pris en compte. Par conséquent, l'approche du mieux disant est bien favorisée.

Le Président Didier MANIER insiste sur la volonté de LMH de faire appel aux entreprises de la région tout en respectant la législation.

Monsieur Joël PARMENTIER salue le suivi des travaux à la Cousinerie.

5/ Points divers

Aucun point divers

La séance est levée.

Le prochain CCL aura lieu le : Mardi 25 octobre à 16h

Coordonnées

Lille Métropole Habitat – OPH de la Métropole Européenne de Lille
425 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing
Tél 03.20.88.50.00 - www.lmh.fr

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Réunion du mardi 25 octobre 2016

Présents :

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Régis CAILLAU	1 ^{er} Vice-président de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
M. Joël PARMENTIER	CLCV
M. Alain PREVOST	CNL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
M. Patrick MASSON	CGL

Participants LMH

Mme Amélie DEBRABANDERE	Directrice Générale
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
Mme Eve FLAMENT	Assistante du Président
Mme Fanny BULLAERT	Directrice du Territoire Sud
M. Mathieu GRIMBERT	Directeur de la Clientèle
M. Damien GUTH	Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement
M. Frédéric VARLET	Directeur du Patrimoine et de la Production
M. Antoine LAMARLE	Contrôleur de Gestion

Rapporteur

M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
----------------	---

Excusés :

M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
M. Alain CACHEUX	Administrateur de LMH
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
Mme Fadila BILEM	CNL
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Hamid BOUKRAA	SOS HLM

M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Francis MESNIL	CGL
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
M. Jean-Pierre MOISSON	Directeur Administratif et Financier
Mme Vanessa BLONDEEL	Responsable des Politiques Locatives

Points à l'ordre du jour :

1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 7 juin 2016

Le compte-rendu est approuvé par la majorité.

2/ La révision annuelle des loyers, par Madame Amélie DEBRABANDERE, Directrice générale.

Il est rappelé que la loi ALUR introduit un changement concernant l'indice IRL de référence puisqu'il s'agit de l'indice du deuxième trimestre qui est désormais considéré et non plus le troisième : celui-ci s'établit à 0% et ne nécessite donc pas de discussion puisqu'il acte une absence d'augmentation de loyer en 2017.

La Directrice générale informe les membres du CCL que la délibération examinée en CA sera présentée dans cet état d'esprit.

3/ La tarification des loyers : situations particulières de résidences, par Madame Amélie DEBRABANDERE, Directrice générale.

Le Président rappelle que les éléments présentés par la Directrice générale ont fait l'objet d'un travail des services qui a d'ores et déjà été examiné et validé par les membres du bureau avant sa présentation en CCL ce jour et au CA de jeudi prochain.

La Directrice générale rappelle, dans le contexte d'adoption par le CA de la mise en œuvre de la tarification au 1^{er} juillet 2016, l'engagement de LMH d'examiner les situations particulières de résidences dont le taux d'augmentation du loyer à la relocation est très sensiblement supérieur à la moyenne des 13% constatée sur tout le patrimoine.

Des membres des commissions d'attribution des logements ont effectivement soulevé ces situations.

En complément des deux exceptions déjà validées, il s'agit ici de regarder les situations des résidences dont l'écart est supérieur à 20%. Cela concerne 23 résidences très majoritairement réparties sur la commune de Roubaix.

En amont de cette présentation, Amélie DEBRABANDERE justifie les critères retenus pour cette analyse, à savoir les loyers pratiqués, plafond et de référence APL ainsi que les indicateurs du plan stratégique du patrimoine, du taux de rotation et de la vacance.

Ces 23 situations sont présentées, chacune aboutissant soit au maintien de l'augmentation à la relocation, soit à un plafonnement de l'application à un % au loyer de référence APL, soit à l'exclusion du dispositif.

Madame HAEDENS souhaite disposer d'un complément d'information relatif à la situation particulière des résidences Basse Masure et Fosse aux chênes : il lui est répondu qu'il s'agit de résidences dans lesquelles les taux de loyer n'étaient pas harmonisés jusqu'alors entre logements d'une même résidence.

Nous profitons de la tarification pour établir un seul taux de loyer à la relocation.

Cette présentation se conclut par les impacts financiers de ces décisions concernant ces résidences : le manque à gagner pour LMH est estimé à 96K€ en 2016 sur 659K€ de recettes totales liées à la mise en œuvre de la tarification au second semestre de cette année.

Rapporté à la projection 2017, ce manque à gagner serait de 193K€ sur 1,33M€ de recettes.

Madame HAEDENS prend exemple sur la résidence Fontaine Del Saulx, en cours de réhabilitation, pour estimer anormale la mise en œuvre de la tarification sur des logements se libérant en cours de travaux.

Amélie DEBRABANDERE précise que la hausse des loyers due à une réhabilitation n'intervient effectivement qu'à terminaison des travaux. Mais, il est évident que l'organisme poursuit la commercialisation des logements lorsque ceux-ci se libèrent. Il convient donc de ne pas corréliser les deux mécanismes.

Antoine LAMARLE complète les propos en indiquant qu'un seul logement s'est récemment libéré et n'a posé aucun problème de relocation, même concerné par la tarification.

Françoise DE VRIEZE se fait écho des situations d'examen par la CAL de Roubaix soulevant des difficultés de commercialisation dues à cette tarification et exprime son inquiétude relative à la difficulté d'accès au parc social des travailleurs pauvres.

Amélie DEBRABANDERE précise que LMH est parfaitement conscient de ces appréciations et c'est la raison pour laquelle les services ont attentivement listé ces résidences concernées pour disposer d'une approche équilibrée à l'ensemble du patrimoine. Il ne faudrait pas introduire d'inéquité de traitement entre résidences roubaisiennes et les autres.

LMH a, en conséquence, pris la décision d'exclure un certain nombre de résidences roubaisiennes. Par ailleurs, il convient de rappeler que ces décisions s'inscrivent dans une couverture APL optimisée.

Le Président indique que LMH ne peut pas tenir compte de situations trop spécifiques. Ce travail en profondeur veille aussi à tenir compte de nos objectifs en termes de mixité sociale.

Madame HAEDENS conclut qu'il conviendrait d'établir un bilan annuel de cette mise en œuvre pour déterminer les éventuelles incidences en matière de commercialisation à la relocation.

4/ L'individualisation des frais de chauffage par Monsieur Damien GUTH, Directeur de l'exploitation, de l'approvisionnement et de la maintenance

Il s'agit ici d'un point d'étape visant à acter certaines décisions nécessaires après deux réunions d'un groupe de travail thématique du CCL. Ce travail devra naturellement se poursuivre.

A l'issue de la présentation, Monsieur PARMENTIER interroge les services sur la manière dont la puissance du radiateur sera déterminée.

Monsieur GUTH lui indique que cette responsabilité relèvera du prestataire lors de l'installation en déterminant le coefficient de pondération.

Madame HAEDENS rappelle que toutes ces informations concernant les niveaux de consommation à la résidence sont désormais à la disposition des associations, regrettant que cette démarche n'ait pas pu intervenir auparavant malgré une demande exprimée il y a deux années. La conséquence de la nécessité de mettre en application la loi nous place de ce fait devant un mur alors que nous aurions pu y travailler plus sereinement par anticipation. Cela aurait pu être plus constructif.

Elle complète son propos en jugeant que cette loi donnera la possibilité au locataire de pouvoir régler par lui-même sa consommation.

Amélie DEBRABANDERE infirme ces propos en indiquant que LMH ne s'est jamais opposé à ce dialogue et que cette question a bien été abordée lors de précédentes réunions. Toutefois, LMH n'y était pas favorable, tout comme le mouvement HLM et l'USH, puisque nous estimions les coûts de sa mise en œuvre élevés pour des économies somme toute très relatives pour le locataire.

Tant que la loi ne nous y obligeait pas, nous n'étions donc pas favorables à sa mise en œuvre. D'ailleurs, les associations représentatives nationales ont régulièrement exprimé des réserves.

Monsieur PARMENTIER soulève le cas des résidences chauffées par électricité, dont certaines appartenaient à Roubaix Habitat. Madame HAEDENS cite également la spécificité technique de la résidence Palombe.

Damien GUTH indique que l'audit permettra de répondre aux questions relatives à leur état de fonctionnement dans ce nouveau cadre réglementaire.

Régis CAILLAU, 1^{er} vice-président, entend comprendre pourquoi le graphique remis sur table mentionne une décote applicable aux logements situés entre le 7^{ème} et le 10^{ème} étage.

Damien GUTH rappelle qu'il s'agit d'une méthodologie de calcul intégrant une déperdition naturelle de la chaleur due à la hauteur.

Enfin, Madame DE VRIEZE demande qu'on lui explique la différence de consommation de certaines résidences par rapport à d'autres. Damien GUTH lui indique que les réhabilitations thermiques en sont la conséquence. Il précise également que des résidences tourquennoises autorisées à chauffer à 21°C ont vu leurs facturations augmenter sensiblement. Ces consignes ont d'ailleurs été revues depuis.

Cette discussion se conclut par la poursuite prochaine du groupe de travail thématique.

5/ le Comité des usagers, par Monsieur Mathieu GRIMBERT, Directeur de la Clientèle.

Après la présentation, la parole est demandée par Madame HAEDENS qui témoigne de son opposition totale en posant ces questions : quel est l'objectif recherché par LMH ? Y-a-t-il une volonté de court-circuiter les associations représentatives ? Doit-on considérer que les associations représentatives ne sont plus reconnues comme unique porte-parole des locataires ? Les membres des associations ne disposent-ils pas de l'expertise d'usage ?

Elle complète ses propos en estimant que la création du comité des usagers relève de la démagogie et que la CLCV s'y opposera y compris éventuellement par la dénonciation publique.

Amélie DEBRABANDERE replace cette création dans une démarche globale cherchant à associer des locataires aux enjeux de notre organisme, notamment la qualité de service, sans qu'il vise aujourd'hui à installer une forme de concurrence. Les prérogatives du CCL, instance de concertation réglementaire, restent bien évidemment intactes.

Madame DE VRIEZE indique ne pas comprendre son intérêt et évoque des contacts avec des locataires qui s'interrogent sur le sens de ce comité et la nature des implications personnelles attendues. Elle poursuit en indiquant que les attentes des locataires peuvent s'exprimer de manière très variées et parfois paradoxales eu égard à la pertinence des intérêts de l'organisme Hlm.

Elle craint un risque fort de cacophonie dès lors que l'on mobilise des locataires pas ou peu formés à cet exercice.

Monsieur M'BULI partage les sentiments exprimés par les deux associations. Il s'interroge sur l'aspect légal des missions qui seraient confiées aux locataires volontaires. Il exprime un sentiment de double emploi puisque des objectifs assignés au CCL et aux ICLL se retrouveraient également dans ce comité des usagers.

Il en conclut à l'inutilité de l'instance malgré la bonne foi affichée.

Monsieur PREVOST estime que cette instance sera un double emploi à moins qu'il s'agisse de la part de LMH de mettre les associations représentatives au pied du mur.

Amélie DEBRABANDERE réaffirme qu'il n'est pas question d'enlever quoi que ce soit au CCL, qui restera l'instance de concertation par excellence de LMH et le lieu privilégié du dialogue avec les représentants des locataires. Elle est surprise cependant d'entendre des associations estimer que des locataires pourraient ne pas être en mesure de s'exprimer auprès de leur bailleur, comme si cela nécessitait une forme de « professionnalisation ». Elle pense qu'il est important pour LMH de pouvoir recueillir toute contribution de locataire, qu'il soit membre d'une association ou volontaire pour exprimer son point de vue et sa perception du service rendu.

Elle poursuit en insistant sur la volonté de LMH de pouvoir compléter et renouveler les formes de la concertation locative et de la participation en suscitant des formes d'écoute plus larges, en renouvelant les formes de dialogue sur des sujets qui relèvent de la vie courante du locataire. Il s'agit davantage d'un outil permettant de mesurer et d'améliorer la performance de LMH, en particulier dans la qualité du service rendu et la gestion quotidienne.

Parce que tous les sujets ne peuvent d'ailleurs pas être examinés dans cette instance qu'est le CCL.

Madame HAEDENS poursuit ses propos en témoignant de la difficulté actuelle à mobiliser des locataires. Ce comité va fragiliser les bénévoles des associations. Cette initiative est grave et met en danger la démocratie.

Mathieu GRIMBERT tient à exposer les éléments suivants. Ce comité n'a pas de fonction juridique mais LMH est parfaitement légitime à lui octroyer une valeur d'existence. De plus, nous ne sommes pas dans une démarche collective mais sur du volontariat de locataires. Les critères de sélection de ceux-ci favorisent ce volontariat.

Enfin, il indique que l'objet n'est pas de traiter les revendications individuelles, ni des sujets thématiques comme l'individualisation des frais de chauffage à l'ordre du jour de ce CCL, ou les charges locatives de manière plus générale. Les quelques 110 candidats ont exprimé leur envie de contribuer à la prise en compte de leurs expressions. D'ailleurs, ce comité est ouvert aux membres associatifs.

Amélie DEBRABANDERE prend l'exemple des enquêtes de satisfaction menées par LMH qui ne se limitent pas à interroger les seuls locataires membres associatifs.

Mathieu GRIMBERT conclut sur le fait que ce comité nous permettra de mieux prendre en considération les ressentis des locataires. Cela n'a rien à voir avec les champs de compétence du CCL.

6) La présentation de la programmation des réhabilitations par Monsieur Frédéric VARLET, Directeur du Patrimoine et de la Production

Après la présentation, Monsieur PARMENTIER pose deux questions : Comment remplacera-t-on les radiateurs à Wavrin et est-ce que le conseil de la vie sociale de l'EPHAD La Sabotière sera associé à la concertation ?

Sur le premier point, Frédéric VARLET explique que les changements seront réfléchis avec l'entreprise prestataire. Sur le second point, Mathieu GRIMBERT rappelle que la concertation relève de la responsabilité du gestionnaire de l'établissement. Ce conseil sera donc naturellement associé par le gestionnaire au titre des instances consultatives.

Sur un aspect organisationnel plus global, Madame HAEDENS aimerait que les associations puissent disposer de la programmation plus en amont afin de pouvoir satisfaire leurs propres démarches auprès des locataires concernés.

7) Présentation succincte de Pandora, par José ARNOUX, Directeur général adjoint Stratégie - Politiques Locatives.

La publication, début novembre, du nouvel intranet collaboratif des salariés de LMH nous invite à proposer aux associations membres du CCL de pouvoir bénéficier de la création d'un espace collaboratif. Il est annoncé la création en fin d'année, d'un groupe de travail ad hoc permettant aux membres de mieux appréhender les fonctionnalités de cet espace et de pouvoir, le cas échéant, en accepter sa création.

Point divers

Madame HAEDENS aimerait savoir s'il est logique que les agences ne disposent pas du calendrier prévisionnel d'interventions des prestataires chez les locataires.

Damien GUTH explique que les entités de proximité en disposent mais il s'agit de calendriers prévisionnels susceptibles de modifications liées aux charges de travail des entreprises. Quant au siège, son suivi est macro-économique afin de pouvoir qualifier, par exemple, le taux de pénétration ou le taux de visite. Mais en aucun cas le siège ne contrôle les prestations.

Régis CAILLAU indique que si les entreprises peuvent effectivement avoir une difficulté à respecter les calendriers prévisionnels, il n'en demeure pas moins que la réalité de l'intervention doit pouvoir être tracée.

Ce point plus global sera inscrit à l'ordre du jour d'un CCL en début d'année 2017.

La séance est levée.

Le prochain CCL aura lieu le : Vendredi 2 décembre à 16h

Coordonnées

Lille Métropole Habitat – OPH de la Métropole Européenne de Lille
425 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing
Tél 03.20.88.50.00 - www.lmh.fr

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
Réunion du vendredi 2 décembre 2016

Présents :

M. Régis CAILLAU	1 ^{er} Vice-président de LMH
M. Alain CACHEUX	Administrateur de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
M. Joël PARMENTIER	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Alain PREVOST	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Patrick MASSON	CGL
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR

Participants LMH

Mme Amélie DEBRABANDERE	Directrice Générale
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
Mme Eve FLAMENT	Assistante du Président
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
Mme Fanny BULLAERT	Directrice du Territoire Sud
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
M. Damien GUTH	Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement
Mme Vanessa BLONDEEL	Responsable des Politiques Locatives
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
M. Cédric DAVID	Chargé de commercialisation des produits spécifiques - Territoire Sud

Rapporteur

M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
----------------	---

Excusés :

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH

Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
Mme Fadila BILEM	CNL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Hamid BOUKRAA	SOS HLM
M. Francis MESNIL	CGL

Points à l'ordre du jour :

1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 25 octobre 2016

Le compte-rendu est approuvé par la majorité.

2/ Modification du Règlement intérieur des Commissions d'Attribution des Logements par Monsieur José ARNOUX

José ARNOUX rappelle le contexte de la modification du règlement intérieur due à l'application d'un décret de la loi ALUR relatif à la mise en ligne du document lorsque l'EPCI compétent a adopté ses délibérations concernant la loi LAMY. LMH en a profité pour réécrire le document en incluant les principaux objectifs du bailleur en matière de mixité sociale et en précisant deux mesures dérogatoires dans l'examen des demandes de logement.

Madame DE VRIEZE nous interroge quant au montant de 6,50 € de reste à vivre précisé dans le règlement intérieur, conformément à la délibération de la Métropole Européenne de Lille.

Madame DEBRABANDERE explique que jusqu'à présent il n'existait pas de réglementation en la matière fixant un montant précis à respecter. LMH considérait au sein de ses CAL que le niveau de 8€ / jour/personne constituait un seuil de vigilance. Il est donc décidé désormais de s'aligner sur les règles de calcul de la MEL.

Concernant la décision de refus exprimé en CAL par rapport à ce montant, il est rappelé que l'on parle, non de refus, mais de non attribution selon les termes de la loi qui nous ont invités à modifier tous les contenus des lettres adressées par la présidence de CAL à tous les demandeurs, quel que soit leur rang de classement. Ces courriers sont en vigueur à LMH depuis plus d'un mois.

Madame HAEDENS estime que ces courriers favorisent une meilleure lisibilité des décisions des CAL.

Monsieur DASSONVILLE interroge les membres du CCL sur les conditions d'instruction des demandes de logement en se questionnant sur qui fixe les critères et se demandant si les CAL ne sont pas influencées par des consignes, notamment au détriment des demandeurs recommandés par son association.

Madame DEBRABANDERE rappelle qu'il y a une totale équité de traitement entre les demandeurs et qu'il n'existe pas de listes de candidats pré-identifiés. Cette question ne se pose pas. LMH travaille en parfaite transparence, en témoignent les bilans proposés chaque année en réunion de travail.

Monsieur CAILLAU témoigne de toute intervention quelconque, la souveraineté de ces instances n'étant plus à démontrer. La demande est parfaitement anonyme et ne comporte pas, fort heureusement, de référence à une association.

Madame DEBRABANDERE complète les propos en indiquant que les équipes de la gestion locative n'instruisent pas les demandes au regard des associations, considérant la nécessité d'une neutralité ne tenant pas compte de recommandations.

Monsieur DASSONVILLE demande à pouvoir être destinataire de la liste nominative des dossiers positionnés au sein de chaque CAL. Madame DEBRABANDERE lui indique que cela n'est règlementairement pas possible, et que seuls les membres des CAL ont accès à ces informations. Il est d'ailleurs rappelé à Monsieur DASSONVILLE qu'il n'a jamais candidaté pour siéger dans une CAL, ce dont les procès-verbaux des séances du Conseil d'Administration peuvent témoigner.

Monsieur ZIGHEM considère que chaque association représentative de locataires doit faire confiance à LMH et aux représentants associatifs siégeant dans ces commissions. Il rappelle que le taux de rotation est très faible et les demandes très nombreuses. C'est ce qui explique que les délais d'attente sont longs. Il termine en rappelant que les associations n'ont pas à intervenir en recommandant des demandes de logement.

Monsieur CAILLAU le remercie de cette intervention.

3/ Présentation du dispositif ZEN PARK par Monsieur Cédric DAVID, chargé de commercialisation des produits spécifiques à la Direction du Territoire Sud.

Après la présentation du dispositif, Monsieur CAILLAU demande comment l'usage de places réservées se gère lorsque toutes les places de stationnement sont déjà occupées.

Monsieur DAVID explique que le dispositif ZEN PARK propose toujours une place tampon. Il complète son propos par ailleurs, en indiquant que l'opérateur développe une assistance technique avec le recrutement d'un opérateur, ce qui peut nous apporter des renseignements utiles sur le patrimoine en cas de problème.

Madame DEBRABANDERE replace le sujet dans un contexte global de l'entreprise en indiquant que les missions nouvelles confiées aux deux chargés de commercialisation des produits spécifiques représentent un enjeu essentiel à LMH, à une époque où les recettes locatives n'offrent pas de perspectives d'augmentation sur le plan règlementaire. Malgré des plans d'actions déployés en faveur de la commercialisation des parkings, nous sommes confrontés à des limites budgétaires.

L'intérêt de recourir à ce type de prestations est de nous aider à commercialiser des emplacements dans les parkings au-delà de nos propres moyens, de contribuer au renforcement de la sécurisation de ces équipements et d'augmenter nos recettes locatives.

Il s'agit donc d'un modèle intéressant pour LMH mais aussi pour les locataires.

Madame HAEDENS se demande si ces parkings ne basculent pas de fait dans la catégorie des parkings publics. Par ailleurs, elle considère que les 128 emplacements ciblés ne représentent pas beaucoup.

Sur le premier point, Monsieur DAVID indique que ces parkings restent privés car ce n'est qu'une toute petite partie du parking qui est confiée à un gestionnaire.

Concernant la seconde question, Madame DEBRANBANDERE justifie l'idée d'une première expérimentation reprenant des typologies de parkings très différentes répondant à l'intérêt de LMH et bien entendu de ZEN PARK. Leurs localisations les intéressent.

L'idée de LMH n'est pas de ré-ouvrir des parkings nécessitant de gros travaux mais d'optimiser ceux existant. Par ailleurs, la co-utilisation d'un parking contribue à sa meilleure mise en sécurité.

Monsieur DAVID rappelle que tout client de ZEN PARK doit décliner son identité.

Monsieur CAILLAU se demande si nous ne devrions pas pousser la logique de chercher à commercialiser des emplacements uniquement en journée selon le système pendulaire.

Monsieur ZIGHEM se renseigne sur les incidences d'une durée de contrat de deux années qui pourrait être limitée dans le temps à la faveur d'une offre plus concurrentielle par exemple. Qui prendrait alors en charge la signalétique ?

Monsieur DAVID précise que les équipements principaux seraient retirés par le gestionnaire puisqu'il s'agit d'équipements légers.

4/ Affectation des ressources de la tarification aux travaux d'entretien dans le patrimoine par Madame Fanny BULLAERT et Monsieur Youssef CHOUAF, Directeurs territoriaux.

Il est précisé que les travaux présentés en séance sont le fruit de deux réunions de travail avec des représentants associatifs de locataires.

Au terme de la présentation, Madame HAEDENS souhaite obtenir plus d'informations sur la nature des travaux repris par ces perspectives budgétaires. Monsieur CHOUAF lui répond qu'il s'agit des travaux d'embellissement couvrant les travaux de peinture, les revêtements de sol et certains travaux d'intérieur des logements comme le changement du meuble d'évier.

Ainsi que le précise Madame BULLAERT, l'objectif de cette programmation portant sur des budgets au demeurant restreints est de pouvoir faire du qualitatif ++ sur des résidences ciblées, agrémentant le traditionnel standard à la relocation.

Elle complète ses propos en précisant que l'objectif de cette programmation est de pouvoir constater si ces travaux contribuent à l'amélioration de l'attractivité d'un logement considérant les objectifs en matière de mixité sociale.

Monsieur CHOUAF rappelle que les travaux d'amélioration en parties communes ont naturellement été envisagés mais ils engagent des sommes bien plus conséquentes que le budget imparti en l'état des connaissances. Une année de plein exercice à la fin de 2017 permettra peut-être d'envisager cette dimension à bon escient.

Madame DEBRABANDERE indique que les travaux en parties communes relèvent de la compétence du bailleur. D'ailleurs, il peut être constaté sur des résidences dont l'environnement peut être considéré comme « dégradé » que les locataires accordent davantage d'importance à la qualité et à l'attractivité de leur logement.

Bien entendu, la faible portée financière de ce budget ne permet pas d'envisager des mesures d'ampleur même s'il apparaît important de mesurer si ces travaux permettent d'attirer d'autres publics de locataires.

Monsieur PARMENTIER demande à ce que lui soit précisé le terme sous-section 4 puisqu'il a découvert la fin de la gestion des pots de peinture mis à disposition des locataires à cause de l'amiante. Il admet que cette problématique induit une hausse des coûts et limite naturellement les budgets susceptibles d'être consacrés aux gestes commerciaux.

Madame DEBRABANDERE répond qu'il s'agit effectivement d'une intervention dans le contexte de gestion de l'amiante mais sans qu'il y ait plus de spécificités que pour l'ensemble des travaux commandés par LMH. Cela tend à démontrer notre souci de nous prémunir.

Monsieur ZIGHEM intervient sur les projections 2016 et 2017, il interroge la pertinence de consacrer un certain % de l'enveloppe à la relance de cellules commerciales dont nombre sont inoccupées aujourd'hui.

Madame BULLAERT rappelle que les nouvelles missions confiées aux chargés de commercialisation se traduisent par des résultats significatifs en termes de commercialité. Les directions territoriales disposent de budgets ad-hoc, y compris pour les LCR.

La conclusion des discussions consacrées à ce sujet est de pouvoir analyser les impacts de sa mise en œuvre, quitte à devoir le reconsidérer totalement s'il ne s'avérait pas opérationnel et pertinent.

5/ Le bilan annuel des travaux de changement de revêtements de sol par Monsieur Damien GUTH

Madame HAEDENS demande des précisions sur la nature de la commande satisfaite, à savoir ce budget et ces dépenses correspondent-elles à la satisfaction de demandes exprimées par des locataires en particulier ou s'inscrivent dans les travaux à la relocation ?

Madame DEBRABANDERE rappelle que ce budget de 1,5M € représente une enveloppe conséquente correspondant à 17% du budget global dédié à l'entretien courant. Même si LMH s'efforce de pouvoir répondre à des demandes particulières, LMH privilégie les travaux à la relocation pour améliorer l'attractivité et la commercialité des logements.

Il est précisé que la partie orange du tableau remis sur table n'intègre pas les travaux de la réhabilitation, ni le gros entretien. S'il est impossible de pouvoir communiquer à l'échelle des logements, le détail par agence et antenne peut être produit.

A la question de Monsieur CAILLAU concernant le montant moyen dévolu au logement, il est précisé que ces travaux de revêtement de sol concernent majoritairement des pièces particulières du logement et rarement la totalité de celui-ci, d'où cette moyenne statistique de 34 m².

6/ La suppression des 8 € accordés au locataire souscripteur du prélèvement automatique.

Madame DEBRABANDERE rappelle que cette somme est accordée depuis très longtemps à LMH au bénéfice des locataires souscripteurs du prélèvement automatique ou ayant souscrit dans l'année, sans défaut de paiement constaté : cette somme représente aujourd'hui environ 60 000 €.

Il est clairement constaté que cette remise ne présente aucune incidence attractive chez le locataire puisque le taux d'environ un tiers des locataires demeure depuis très longtemps, malgré nos efforts en vue de son adoption par un plus grand nombre.

Ce geste commercial n'apporte pas de dynamique et c'est la raison pour laquelle il sera supprimé.

En points divers, Madame HAEDENS reprend la conversation du précédent CCL relative à la qualité du suivi par LMH des entreprises prestataires en charge de la visite annuelle « robinetterie » et de la faculté accordée aux agences et antennes de disposer de ces informations.

Monsieur GUTH rappelle que les entreprises pour lesquelles il est constaté une absence de facturation ou une absence de visite de logement sont pénalisées ou sont confrontées à un blocage de paiement. Ceci leur sera réexpliqué lors de l'entrevue annuelle organisée par LMH.

Il confirme également qu'un locataire n'ayant pas bénéficié de cette visite bénéficie naturellement d'une absence de facturation de la charge concernée.

Monsieur GUTH rappelle que ce point est programmé à l'examen du premier CCL de 2017 à l'instar du thème des assurances qui a été, dans un premier temps, programmé au CCL de décembre mais a été reporté considérant le calendrier de l'attribution de marchés afférents permettant une présentation plus qualitative en début d'année prochaine.

La séance est levée.

Le prochain CCL aura lieu le : Jeudi 9 février 2017 à 16h

Coordonnées

Lille Métropole Habitat - OPH de la Métropole Européenne de Lille

425 Boulevard Gambetta 59200 Tourcoing

Tél 03.20.88.50.00 - www.lmh.fr