



# Bilan annuel d'activités 2017

## CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Conseil d'Administration du 14 mars 2018

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 2017. Ce bilan est soumis à l'examen du Conseil d'Administration de LMH du 14 mars 2018.

Il témoigne de la tenue de 5 séances du Conseil de Concertation Locative au cours desquelles 20 sujets ont été inscrits à l'ordre du jour et ont fait l'objet d'informations, d'échanges et de débats.

12 réunions de travail ont structuré 6 axes thématiques:

- **antenne relais** : 6 réunions.
- **Etat des lieux**: 2 réunions
- **contrôle des prestations contractuelles**: 1 réunion
- **enveloppe relative à la tarification des loyers**: 1 réunion
- **individualisation des frais de chauffage**: 1 réunion
- **Qualité de service**: 1 réunion

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 20 points inscrits aux 5 ordres du jour*, les compte rendus des séances sont annexés:

- les assurances
- le contrôle des prestations techniques
- la téléphonie mobile
- l'individualisation des frais de chauffage et les outils de communication
- le bilan annuel d'activités du Conseil de Concertation Locative
- le bilan des dynamiques de peuplement
- Les conventions partenariales et le déploiement du Fonds d'initiatives des locataires
- la présentation du BIM
- la régularisation annuelle des charges
- l'individualisation des contrats de fourniture
- les compteurs gazpar et Linky
- la loi Informatique et Libertés
- la Convention d'Utilité Sociale
- la révision annuelle des loyers
- Les réhabilitations 2018 et la préprogrammation
- le calendrier de mise en œuvre de la dématérialisation des Etats des lieux
- le Projet de loi de finances 2018
- le management de la propreté
- la grille de vétusté

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 en totalité 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 20 786€ a ainsi été mobilisé pour que les associations CNL, CLCV et AFOC GL bénéficient respectivement des financements complémentaires suivants : 9 186€ - 5 600€ - 6 000€.

BILAN CONSOMMATIONS CCL 2017						
	AFOC	CLCV	SOS HLM	CNL	CGL	TOTAL
Frais de gestion - Frais Généraux - Bureautique, informatique (2500 € /asso)	2 500,00 €	2 500,00 €	2 081,81 €	2 500,00 €	479,00 €	10 060,81 €
Impression, photocopies, documentation (3500 € /asso)	3 500,00 €	3 372,38 €	1 044,61 €	3 500,00 €		11 416,99 €
Formations (4000 € /asso)	4 000,00 €	3 800,00 €	960,00 €	4 000,00 €		12 760,00 €
Projets, Actions (3500 € /asso)	3 500,00 €	3 500,00 €		3 500,00 €		10 500,00 €
<b>SOUS TOTAL</b>	<b>13 500,00 €</b>	<b>13 172,38 €</b>	<b>4 086,42 €</b>	<b>13 500,00 €</b>	<b>479,00 €</b>	<b>44 737,80 €</b>
Indemnités Conseil de Concertation Locative (Max. total 5416,90 €)	228,08 €	570,20 €	342,12 €	171,06 €	570,20 €	1 881,66 €
Indemnités Groupes de travail liés aux CCL (max.total 2280,80 €)	285,10 €	456,16 €	456,16 €	399,14 €	399,14 €	1 995,70 €
<b>TOTAL</b>	<b>14 013,18 €</b>	<b>14 198,74 €</b>	<b>4 884,70 €</b>	<b>14 070,20 €</b>	<b>1 448,34 €</b>	<b>48 615,16 €</b>
Mise à disposition local (EDF, Eau..) (2500 € /asso)	1 353,00 €	552,05 €		1 521,26 €		3 426,31 €
Fongibilité des lignes	6 000,00 €	5 600,00 €		9 186,00 €		20 786,00 €
<b>CONSOMMATION TOTALE</b>	<b>21 366,18 €</b>	<b>20 350,79 €</b>	<b>4 884,70 €</b>	<b>24 777,46 €</b>	<b>1 448,34 €</b>	<b>72 827,47 €</b>
Monsieur MBULI Modeste - UFC QUE CHOISIR						
Participation CCL	171,06 €					
Participation groupes de travail CCL						
<b>TOTAL</b>	<b>171,06 €</b>					

## ANNEXES – COMPTE-RENDUS DES CCL ANNEE 2017

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
Réunion du jeudi 9 février 2017

**Présents :**

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Régis CAILLAU	1 <sup>er</sup> Vice-président de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
M. Joël PARMENTIER	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Alain PREVOST	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Patrick MASSON	CGL
M. Alain MAZZOLENI	CGL
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
<b><u>Participants LMH</u></b>	
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. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
M. Damien GUTH	Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement
Mme Livia FAYOLLE	Responsable de la gestion des sinistres et des contentieux
Mme Alexia WATINE	Chargée de Communication
<b><u>Rapporteur</u></b>	
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives

**Excusés :**

M. Alain CACHEUX	Administrateur de LMH
M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
Mme Christine QUENNESSON	CNL
Mme Fadila BILEM	CNL
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Hamid BOUKRAA	SOS HLM

**Points à l'ordre du jour :****1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 2 décembre 2016**

Monsieur DASSONVILLE fait part de désaccords sur les remarques formulées lors du précédent CCL sans que celles-ci ne concernent les termes mêmes de l'approbation du procès-verbal.

**2/ Les assurances par Madame Livia FAYOLLE**

A l'issue de l'exposé, le Président pose plusieurs questions concernant la nature des moyens mis à la disposition du bailleur face à un locataire non assuré qui peut en avoir parfaitement conscience ainsi que sur les incidences financières possibles de ce choix opéré par LMH.

Madame FAYOLLE répond que LMH adresse, en accompagnement du quittancement, un courrier au locataire un mois avant la fin de son échéance d'assurance. Il y a donc une systématique de l'alerte auprès du locataire dont on rappelle qu'il est invité à déposer son attestation d'assurance dans son espace personnel de l'extranet ou à la transmettre au Centre Relation Client qui a pris cette compétence autrefois exercée par les agences et antennes.

De plus, elle indique que ce choix ne présente pas d'incidences financières pour LMH puisqu'il a été mûrement réfléchi en concertation avec l'assureur qui en a accepté les termes. Il n'y a donc pas de changement sur le montant des primes.

Monsieur CAILLAU complète cette analyse en rappelant que cette cotisation d'assurance honorée par le bailleur n'augmente pas puisque LMH prend en charge la garantie et celle-ci devrait normalement être favorable si nous parvenons à baisser le nombre de locataires non assurés.

Concernant le risque de voir un locataire se complaire dans un système visant à ne pas prendre volontairement d'assurance, il est précisé que ce risque doit être limité grâce au suivi exercé par les chargés de gestion locative. Toutefois, il apparaît clairement, en cas de sinistre, que le traitement de la situation individuelle d'une absence d'assurance doit être posé. Et c'est dans ce cadre notamment que la capacité du bailleur à mobiliser la clause résolutoire doit être mobilisée par l'envoi d'un commandement de quitter les lieux.

Madame DEBRABANDERE insiste sur le fait que ces situations doivent être appréciées au cas par cas : dans une résidence concernée par des locataires posant des difficultés d'ordre général, la mobilisation de la clause résolutoire permettrait d'exercer une pression de manière ciblée. C'est particulièrement le cas du locataire à l'origine de plusieurs sinistres.

Le Président souhaite par ailleurs connaître la position des autres bailleurs suite aux décrets d'application de la loi ALUR.

Madame FAYOLLE relate que beaucoup se posent aujourd'hui des questions sans que des décisions aient été prises à ce jour.

Monsieur PARMENTIER juge utile l'alerte du locataire via extranet même s'il rapporte une situation personnelle démontrant un décalage dans le temps entre l'alerte et la date d'échéance de sa propre assurance.

Monsieur ZIGHEM témoigne de sa situation personnelle, de l'utilité de pouvoir dématérialiser le dépôt de son assurance et interroge les services sur les frais de poursuite encourus pour les locataires sinistrés.

Madame FAYOLLE rappelle que l'assureur peut effectivement agir en notre lieu et place mais que majoritairement il ne le fait pas.

Monsieur ZIGHEM complète ses propos en rappelant la responsabilité des associations représentatives, de contribuer à l'information des locataires notamment sur ces risques encourus.

Madame FAYOLLE précise que la prochaine campagne de communication s'appuiera sur des exemples locatifs très concrets pour attirer, de nouveau, l'attention des locataires dont beaucoup pensent toujours être assurés. Certains se sont malheureusement aperçus qu'ils avaient tout perdu après un sinistre.

Madame DEBRABANDERE rappelle que ces situations représentent des coûts de gestion pour LMH en plus de l'impayé que cela génère. C'est la raison pour laquelle ce raisonnement global a dicté LMH dans ce choix.

Monsieur M'BULI questionne sur la double assurabilité lorsque le bailleur ne répond pas au problème en cas de sinistre pour moisissure par exemple. Dans cette situation, le locataire peut-il faire intervenir son propre assureur ?

Madame FAYOLLE rappelle que la moisissure appartient à une famille de sinistre rarement couverte par les assurances contractées par les locataires. Soit le locataire a souscrit une protection juridique et une solution amiable peut être trouvée avec le bailleur. Sinon, il est normal que l'assureur du locataire n'intervienne pas. Ceci est particulièrement le cas des sinistres dus aux vols et aux vandalismes.

### 3/ Le contrôle des prestations techniques

Après un exposé que Monsieur ZIGHEM trouve très intéressant, il regrette que nous ne disposions pas de chiffres permettant de valoriser ce qui relèverait des prestations demandées par le locataire et celles à l'initiative du bailleur. Nous pourrions alors établir un lien avec la qualité d'entretien dans le patrimoine.

Monsieur GUTH rappelle que ces entretiens interviennent dans le cadre d'une prestation forfaitaire et ne génère pas d'incidences forfaitaires. Le budget consacré par LMH ne change qu'à la marge dans le cadre classique des clauses de renégociation avec les prestataires.

Le Président souligne qu'au-delà du coût, le problème est de disposer d'une traçabilité pour qualifier l'efficacité des interventions des entreprises dont certaines pourraient ne pas avoir de démarches qualitatives sachant qu'elles peuvent intervenir à plusieurs reprises.

Madame DEBRABANDERE démontre à ce propos, la pertinence des éléments exposés par Monsieur GUTH sur la prochaine mise en œuvre d'une interface informatique avec la GRL qui traduira la vigilance exercée sur la qualité de service fournie par les entreprises.

Monsieur PARMENTIER intervient sur deux aspects : la nécessité de pouvoir disposer des informations concernant les plannings de passage des entreprises et la nécessité pour le locataire, de pouvoir disposer d'un quitus papier attestant de la réalité des faits.

Madame DEBRABANDERE exprime une divergence sur ce point de vue puisque le but est d'inciter le locataire à recourir à son espace personnel de l'extranet en précisant que les agences peuvent toujours être sollicitées, le cas échéant, dans l'accompagnement du locataire et notamment son information.

Monsieur PARMENTIER relate la situation du locataire qui aurait un désaccord sur la nature des prestations et qui, ne disposant pas de la version papier, peut se trouver dans l'ignorance. A cela, il lui est répondu que l'intérêt de l'interface informatique sera de rendre le locataire acteur de la démarche.

Madame DE VRIEZE soulève la situation des interventions multiples obligeant le locataire à se rendre disponible plusieurs demi-journées. Hors, des défaillances d'interventions devraient faire l'objet de sanctions financières.

Monsieur GUTH rappelle que les entreprises interviennent contractuellement à la demi-journée. La conversation se poursuit sur la nécessité de redonner cette information aux locataires dans le cadre de leurs droits et devoirs à l'instar de ce qui a été fait avec la conception du dernier Livret des Locataires disponible sur notre site internet.

Il est également indiqué que lorsqu'un temps d'intervention d'un prestataire dépasse la demi-journée en raison même de la nature des travaux, le locataire doit en être informé pour convenir avec lui d'un autre rendez-vous.



Monsieur GUTH rappelle enfin que parmi les trois actions couvertes par les visites préventives, le chauffage étant celui le plus compliqué, opérées par un seul prestataire. LMH a privilégié un seul interlocuteur pour que le locataire soit mobilisé le moins possible.

#### **4/ La téléphonie mobile**

Monsieur PARMENTIER souhaite que lui soit précisé le montant exact de la redevance perçue par LMH des opérateurs. Il lui est répondu que la somme est de 940 000 € brut.

Monsieur PARMENTIER salue les avancées grâce à ce groupe de travail qui favorise les négociations et permet des adaptations. Pour autant, il exprime une inquiétude relative aux nombreuses nouvelles demandes exprimées par les opérateurs concernant les termes de l'amendement de la nouvelle convention.

Monsieur GUTH invite les associations à formuler leurs remarques comme convenu lors de la prochaine réunion du groupe de travail. Il précise que l'un des enjeux majeurs de cette nouvelle convention sera de poser clairement les conditions de l'implantation des antennes par une implantation physique respectueuse de l'environnement.

Monsieur M'BULI entend connaître les dispositions prises par LMH en termes d'information des locataires vivant dans une copropriété.

Monsieur GUTH rappelle qu'ils le sont systématiquement à l'implantation de la téléphonie mobile et qu'il appartient ensuite au syndic de copropriété de garantir leurs informations notamment aux nouveaux entrants.

A la crainte exprimée par Monsieur PARMENTIER d'un risque d'une éventuelle dégradation de la valeur d'un bien, il est rappelé que des antennes sont implantées sur tout le territoire, ce qui n'entraîne pas de risque particulier et localisé sur le patrimoine de LMH. De surcroît les accédants à la propriété de logements situés sur le parc ancien de LMH ont acquis leur bien après installation de ces antennes.

#### **5/ L'individualisation des frais de chauffage**

Monsieur PARMENTIER soulève la situation des trames en dalle qui représentent un non-sens économique tout en ne respectant pas la légalité du maximum. Il indique que l'idéal serait de garantir aux locataires de ne pas utiliser leurs appoints en journée grâce à une température de 19°C maintenue en heures pleines.

En complément, le Président souhaite être éclairé sur cette notion de tranche 14-17°.

Monsieur GUTH indique que l'on peut atteindre 19°, voire davantage, avec les trames en dalle, mais que cela dépend essentiellement du dimensionnement de celle-ci lors du chantier de construction. Aussi certaines résidences ne permettent pas d'aller au-delà d'une température de base de 14° minimum garantis, et que le système est conçu pour apporter un appoint via les convecteurs situés dans les logements. Il est par contre évident que ce confort peut être amélioré lorsque la résidence a bénéficié d'une réhabilitation thermique. Cette tranche de degré fournit une base.

Madame DEBRABANDERE insiste sur le fait que cela relève de contraintes techniques et que nous ne disposons pas d'alternative pour garantir une température de base à 19° sur toutes ces résidences.

Sur ces considérations, le Président acte qu'on doit regretter ce type de situations qu'il convient de bien expliquer aux locataires afin qu'ils ne pensent pas que nous ne ferions pas.

Madame DE VRIEZE confirme qu'il est très difficile de l'expliquer aux locataires et propose que cette dimension locative intègre le contrat de location afin de garantir la bonne information du locataire.

Madame BULLAERT propose de voir avec le service communication pour concevoir un document spécifique qui serait distribué aux locataires, de ces quelques résidences spécifiques du patrimoine.

Sur une situation précise sur Tourcoing, il est acté d'organiser une réunion de travail spécifique de compréhension du calcul des charges de chauffage.

#### **6/ Bilan d'activités du CCL en 2016**

La présentation n'a pas fait l'objet de commentaires.

#### **7/ Questions diverses**

Madame DE VRIEZE soumet une idée aux autres associations consistant à adhérer au principe que LMH puisse augmenter les acomptes mensuels de chauffage en cours d'année à la faveur d'un hiver plus rigoureux que les trois dernières années. Cette question sera inscrite au prochain CCL du 17 mars.

La séance est levée.

**Le prochain CCL aura lieu le : vendredi 17 mars à 16 h**

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
Réunion du vendredi 17 mars 2017

**Présents :**

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Régis CAILLAU	1 <sup>er</sup> 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
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Farid ZIGHEM	CGL
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. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
Mme Alexia WATINE	Chargée de Communication

**Rapporteur**

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

**Excusés :**

M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
Mme Fadila BILEM	CNL
M. Hamid BOUKRAA	SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Alain MAZZOLENI	CGL
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR

Points à l'ordre du jour :

**1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 9 février 2017**

Le compte-rendu est approuvé par la majorité

**2/ Présentation du bilan annuel des dynamiques de peuplement par José ARNOUX**

Au terme de la présentation, Monsieur DASSONVILLE s'interroge sur l'éventuel lien entre la vacance et la demande de logement. Le Président, Didier MANIER, lui indique qu'il n'y a de rapport direct établi entre ces deux indicateurs.

Amélie DEBRABANDERE rappelle le contexte des politiques publiques recherchant de meilleurs équilibres territoriaux. C'est la raison pour laquelle, notre idée n'est plus de relouer les logements dans les délais les plus brefs puisque notre intérêt est de retrouver davantage de diversité en considérant la mixité sociale comme un levier du mieux vivre ensemble.

Farid ZIGHEM indique apprécier la transmission de tous ces éléments statistiques tout en convenant qu'une politique de peuplement demeure très difficile à mettre en œuvre dans les commissions d'attribution des logements. Que contiennent ces mots de mixité sociale et de politiques de peuplement ? Que signifie l'origine, un actif ou un quartier ? Il complète ses propos en rappelant que les CAL sont souveraines et leurs membres décident en âme et conscience de proposer par exemple un demandeur salarié. Mais, la difficulté est que ce salarié peut devenir un chômeur et être confronté à des impayés conséquents. C'est pourquoi, selon lui, il convient de rechercher des équilibres de peuplement notamment par les loyers. D'où la nécessité de cibler des panels de personnes afin de ne pas recréer des ghettos.

Il ajoute que le quartier de La Bourgogne vit bien alors que les images données de cet endroit sont déphasées pour un demandeur à qui un logement dans ce quartier serait proposé. C'est à ce propos que les habitants doivent être les acteurs du changement d'image de leur propre lieu de vie.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que LMH a une politique historique de loyers bas engendrant un public logé plutôt plus fragile que les autres bailleurs. C'est pourquoi, nous nous trouvons face à des situations durablement plus compliquées. Le critère « ressources » est celui retenu par les politiques publiques et par la MEL pour juger de la nature de l'occupation sociale d'un patrimoine. Naturellement, il existe d'autres critères permettant de qualifier cette occupation. Il n'en demeure pas moins que LMH est un organisme désireux de diversifier son occupation sociale car il y a une vraie nécessité à rééquilibrer nos politiques de peuplement. Le renouvellement urbain est un autre levier naturel à la faveur d'investissements lourds. Cela prend du temps mais l'image d'un quartier peut changer au long terme comme le bilan annuel le montre dans les patrimoines des agences Grand Sud et Roubaix Est. C'est pour cela que le bailleur est un acteur parmi d'autres de ces dynamiques de changement.

Farid ZIGHEM comprend que LMH prenne à bras le corps cette problématique en bénéficiant du contexte du NPNRU.

Alain CACHEUX resitue la modestie de ces contributions financières publiques pour le bailleur.

Amélie DEBRABANDERE illustre un autre levier en la matière, à savoir la mobilisation de l'interbailleur qui est en cours d'étude avec les services de la MEL qui déterminent les contributions respectives de chaque bailleur métropolitain.

Arlette HAEDENS indique que toutes ces politiques posent question notamment sur les conditions d'accès au logement de ceux qui ont les moyens les plus faibles. L'environnement économique étant ce qu'il est, il convient de savoir que les loyers ne sont pas toujours en adéquation. On qualifie la mixité sociale à partir des ressources alors que celle-ci est importante dans son ensemble.

Amélie DEBRABANDERE précise que la mixité sociale est ici vue dans une approche républicaine exprimant l'idée de ne pas concentrer des profils sociaux identiques en un même lieu.

Farid ZIGHEM rappelle qu'une politique de peuplement nécessite de la construction et donc une mobilisation foncière. A ce propos, il souhaite savoir s'il existe un dialogue constructif aujourd'hui entre LMH et les collectivités territoriales et si le bailleur dispose réellement des moyens de construire notamment des villes carencées ?

Didier MANIER illustre cette problématique par la bonne volonté ou non des élus locaux qui pour certains sont pour et d'autres sont en résistance. Il s'agit ici de volontés politiques. Notre très inégale répartition territoriale pose problème comme nous le savons et c'est pourquoi il faut être vigilant sur les reconstitutions de l'offre dans les communes où nous sommes invités à démolir. Par ailleurs, quelles sont les communes qui nous accueilleront ? Globalement, nous devons constater qu'il existe aujourd'hui beaucoup d'outils mais très peu de moyens coercitifs.

Amélie DEBRABANDERE complète les propos en précisant que LMH n'est pas privilégié en termes de foncier même si la MEL est notre autorité politique de tutelle. Et n'oublions pas qu'au-delà des volontés politiques, nous sommes de plus en plus fréquemment confrontés aux recours des riverains lors de tout dépôt de permis de construire.

Alain PREVOST met en évidence les souhaits des locataires dont la très grande majorité ne désire pas quitter son quartier et sa commune.

Didier MANIER mentionne même le cas d'un quartier comme La Bourgogne avec des futures réhabilitations de résidences qui auront davantage comme effet de voir des locataires désireux de rester vivre dans leur quartier.

Françoise DE VRIEZE témoigne de l'environnement qui est en effet essentiel ainsi que de la qualité des équipements offerts aux habitants, comme les écoles.

Amélie DEBRABANDERE évoque les attitudes des locataires qui envisagent très difficilement de quitter leur quartier et leur commune comme s'ils s'auto censureraient ne parvenant pas à se projeter. C'est pourquoi, il est important que le bailleur prenne ce rôle et qu'il contribue à ouvrir les horizons pour favoriser cette capacité à quitter un lieu de vie. C'est cette démarche proactive que LMH a conduite dans le cadre des relogements de la résidence Marcel Bertrand à Lille.

### 3/ Présentation des conventions partenariales et du Fonds d'Initiatives (FIL) aux locataires par les Directions Territoriales

Avant la présentation détaillée des partenaires et des opérations associées, le Président souhaite que soient précisées les modalités générales d'instruction et d'attribution de ces financements, Arlette HAEDENS exprimant pour sa part une information sur les critères d'instruction.

Youssef CHOUAF indique qu'il s'agit d'associations identifiées par les métiers du social exerçant dans les directions territoriales. Les dossiers sont instruits dans des logiques de cofinancement.

Amélie DEBRABANDERE précise la cohabitation entre des projets menés avec des structures locales et les initiatives relevant du FIL pour lequel une enveloppe est dédiée avec une instruction spécifique par les services.

Fanny BULLAERT complète ces éléments en indiquant que les conventions évoquées traduisent des démarches partenariales du bailleur avec des structures associatives locales accompagnant le bailleur. Ces conventions concernent de très faibles montants n'intégrant pas les mises en concurrence auxquelles nous recourons pour des marchés de plus grande ampleur avec des opérateurs spécifiques. Concernant les enveloppes globales, elles demeurent constantes n'étant ni à la baisse mais pas en hausse non plus.

A la fin de la présentation par Youssef CHOUAF, Arlette HAEDENS s'étonne du montant de 20 000€ accordés à l'association Home des Flandres qui héberge des personnes âgées susceptibles d'être accompagnées par des services sociaux classiques. Madame HAEDENS trouve anormal que l'argent des locataires soit ainsi utilisé.

Amélie DEBRABANDERE justifie cette démarche par les attendus des politiques publiques exprimées auprès des bailleurs via par exemple l'appel à projet des 10 000 logements accompagnés.

Ce que confirme Alain CACHEUX qui indique, au-delà de la modestie de la somme, qu'un organisme Hlm ne peut pas se désintéresser de l'accompagnement de ces personnes en difficulté. Il estime d'ailleurs que c'est dans son intérêt même de gestionnaire. Le bailleur ne peut pas se contenter de loger des gens ou alors il conviendrait également de supprimer des dispositifs comme les agents d'ambiance.

Pour sa part, Fanny BULLAERT indique que de nombreux bailleurs interviennent en ce sens et sur des sommes bien plus conséquentes que celle évoquée avec le Home des Flandres.

Didier MANIER estime qu'il faut simplement être très vigilants eu égard aux autres demandes tout aussi légitimes. D'où cette idée de concevoir une fiche par projet avec les objectifs.

Françoise DE VRIEZE juge qu'il serait important que l'on puisse disposer davantage de détails des projets, ce que confirme Monsieur PARMENTIER qui juge que l'approche et la compréhension des projets seraient meilleures pour les représentants associatifs.

Monsieur PREVOST interroge sur l'utilité d'avoir financé un vide grenier alors que cette structure associative à vocation à engendrer des recettes.

Monsieur PARMENTIER lui relate la vraie dimension de création de lien social de cette démarche, ce qui fonde parfaitement le financement obtenu auprès de LMH.

A l'issue de la présentation thématique de Fanny BULLAERT, Farid ZIGHEM souhaite obtenir des informations sur le projet de communication engageante sur Lille s'étonnant du financement à une structure privée.

Fanny BULLAERT spécifie la situation du groupement de commandes piloté par la Ville de Lille qui finance comme l'ANRU ce projet inclus dans le renouvellement urbain. Cette participation financière est donc parfaitement maîtrisée sur un plan juridique et relève d'une spécificité liée à une convention de recherche.

Denis DASSONVILLE demande des explications concernant le refus par LMH de financer des travaux de pose d'une grille à la résidence ALSACE.

Amélie DEBRABANDERE lui rappelle les conditions d'adoption par le Conseil d'administration de décembre des grandes enveloppes composant le budget annuel de l'organisme. Ces enveloppes ne permettent pas en décembre de connaître d'ores et déjà leur utilisation.

Concernant la résidence ALSACE, Fanny BULLAERT invite les représentants associatifs de SOS Locataires à s'engager auprès des habitants pour mieux connaître l'ensemble des initiatives portées à ce jour.

Concernant les Fonds d'initiatives aux locataires, plusieurs locataires sollicitent des services la possibilité de procéder à des avances de frais, de l'ordre de 50% par exemple, pour éviter que des locataires n'engagent trop de dépenses, voire ne puissent pas porter des projets à leur terme. Il est proposé de regarder avec les services si cette avance ou acompte ne nécessite pas que l'action soit comptablement clôturée, donc réalisée, pour permettre le remboursement. Une avance partielle sera instruite.

#### 4/ Questions diverses

En question diverse, Françoise DE VRIEZE évoque la rigueur hivernale qui nous impose peut être de réviser les acomptes mensuels afin qu'il n'y ait pas de trop importants décalages lors de la régularisation annuelle des charges.

Il est rappelé que LMH révisé annuellement en janvier des acomptes mensuels sur la base des consommations réelles des trois dernières années. Il s'avère que 2016 a été une année effectivement plus froide mais intervenant après deux années douces, voire très douces. C'est pour cela qu'une majorité de locataires était créditrice en mai 2016. L'année 2016 devrait normalement rééquilibrer les chiffres. Il est retenu d'évaluer les consommations à la fin de cette période hivernale pour qualifier les éventuels écarts.

Enfin, concernant le point d'information complémentaire sur les assurances et considérant les malentendus qui ont jalonné cette demande, le Président souhaite que ces demandes fassent l'objet d'une saisine officielle auprès de son secrétariat.

La séance est levée.

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
Réunion du mardi 16 mai 2017

**Présents :**

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Régis CAILLAU	1 <sup>er</sup> 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
Mme Christine QUENNESSON	CNL
M. Abdel ZAIRI	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Patrick MASSON	CGL
M. Alain MAZZOLENI	CGL

**Participants LMH**

Mme Amélie DÉBRABANDERE	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. Jean Pierre MOISSON	Directeur Administratif et Financier
Mme Karine BACQUART	Direction Administrative et Financière
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
Mme Guillemette LESCURE	Direction du Développement et du Patrimoine
M. Damien GUTH	Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement
Mme Florence GUIOT	Responsable Service Communication
Mme Alexia WATINE	Chargée de Communication

**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
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
M. Hamid BOUKRAA	SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord

**Points à l'ordre du jour :****1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 17 mars 2017**

Le compte-rendu est approuvé par la majorité

En propos liminaires à la réunion, la CLCV relate les conditions d'invitation à la réunion du groupe de travail thématique piloté par Monsieur Damien GUTH concernant le délai de prévenance qui n'était pas satisfaisant et le refus de son report.

La CLCV ajoute que la qualité de membre du CCL mentionnée sur le courrier à Madame HAEDENS, à qui l'invitation a été adressée en sa qualité de responsable associatif, a induit en erreur sur l'information des autres représentants de l'association susceptibles de participer au groupe de travail.

Damien GUTH reconnaît la contrainte du calendrier n'ayant pas permis ni d'inviter plus tôt, ni de pouvoir reporter cette réunion. Il s'engage à ce que le compte-rendu de la réunion d'installation du groupe soit communiqué le plus rapidement possible. Il est par ailleurs précisé que ces invitations seront doublées, pour la CLCV, auprès de leur Union Départementale.

**2/ La présentation du BIM**

A l'issue de la présentation, Madame HAEDENS estime que cet outil est une avancée sur le plan des informations ainsi que sur les conditions de travail. Elle complète ses propos en signalant plus particulièrement deux aspects :

- Cela pourrait améliorer l'expertise du locataire usager et favoriser son association plus large par les métiers et les techniciens. Cela ne manquera pas de rééquilibrer la participation respective des publics concernés.
- La gestion informatique des données accélérera la connaissance et la traçabilité des changements, Madame HAEDENS relatant le cas du carnet d'entretien du logement.

Monsieur PARMENTIER évoque une récente présentation lors d'une réhabilitation dont la qualité des données techniques a effectivement permis d'offrir des informations précises sur la volumétrie des balconnières. Manifestement, ces nouvelles données ne manqueront pas de favoriser l'aide à la décision grâce par exemple aux plans en 3D. Les avancées pourraient être très significatives.

Le Président Didier MANIER contextualise le sujet et son aspect totalement novateur en précisant que nous en sommes encore aux balbutiements et qu'il est important que tout le monde intègre cette échelle du temps eu égard aux attentes de chacun. Cet outil sera une source de progrès à la condition que tout le monde joue le jeu.

Madame DESQUIENS aimerait connaître le calendrier de mise en œuvre de cet outil à LMH et les incidences financières.

Le Président MANIER complète la demande concernant les prochains échéanciers et la nature des incidences sur le plan informatique.

Guillemette LESCURE rappelle que l'assistance à maîtrise d'ouvrage aboutit en septembre avec des propositions relatives à l'acquisition du matériel informatique et au calendrier de numérisation du patrimoine existant. Elle cite l'expérience d'Habitat 76 qui est un organisme Hlm ayant ainsi consacré trois années à la numérisation des données patrimoniales. De ce point de vue, cela projette LMH en 2020.

Sur le plan financier, les estimations portent sur une somme de 2,5M€ en mesurant les économies possibles en termes de retours sur investissement (économies sur les marchés juridiques, sur les contrats, les gains éventuels en termes d'emploi...).

Françoise DE VRIEZE voit un gros avantage pour la qualité des présentations aux locataires car ces dynamiques permettront aux locataires de pouvoir mieux se projeter. A quelle échéance ces présentations dynamiques pourraient-elles intervenir à LMH ?

Olivier SCHUBNEL rappelle que LMH demande d'ores et déjà des maquettes et il nous faut regarder si nous pouvons intégrer des présentations à l'instar de l'animation virtuelle conçue lors d'Immotissimo.

Amélie DEBRABANDERE évoque pour sa part une autre approche qualitative de l'outil en termes de commercialisation des logements par les métiers de la gestion locative. Elle invite à mesurer les avantages pour les prospects et les gains de temps substantiels lors de l'instruction des dossiers. L'exploitation du BIM dépasse largement l'exploitation technique du bâtiment.

A l'évocation par Monsieur PARMENTIER de plans ne compilant pas toutes les données techniques lors d'une réhabilitation, Amélie DEBRABANDERE explique que les bases documentaires seront justement actualisées. C'est ce prérequis technique et informatique qui représente le coût le plus important. De plus, cela permettra de rendre plus globalement le locataire acteur d'une démarche plus interactive.

Monsieur PARMENTIER interroge les conditions d'appropriation de l'outil par les collaborateurs de LMH ainsi que sa souplesse.

Amélie DEBRABANDERE précise que ce sont d'abord les techniciens chargés d'opération qui seront les premiers formés. Ensuite, il conviendra d'emmener d'autres métiers vers cet outil structurant de la transformation digitale.

### 3/ La régularisation annuelle des charges.

Pendant la présentation, Karine BACQUART précise que la méthode de calcul de l'eau demeure la même mais le prix et sa facturation ont changé : ainsi, plus la consommation augmente, plus la hausse est constatée. De même, le prix de l'abonnement pratiqué par ILEO diffère selon que l'on est un particulier ou un résident d'un ensemble collectif. Par ailleurs sur un plan d'information, la reprise de la délégation de service public par ILEO oblige à faire apparaître plus de lignes sur le quittancement. C'est la raison pour laquelle, cette obligation et le format du quittancement nous ont invités à concevoir un tableau désormais situé en page 4 de la notice d'information adressée aux locataires.

Les associations souhaitent que la taille du tableau soit revue l'an prochain de manière à le rendre plus lisible.

Monsieur ZAÏRI demande à ce que lui soit précisée la nature des charges appelées sur la résidence Château.

### 4/ L'individualisation des contrats de fourniture

A l'issue de la présentation, Madame HAEDENS rappelle que la CLCV est depuis très longtemps en faveur du rattachement direct aux fournisseurs. Avec ILEO, les citoyens ne sont désormais plus tous logés à la même enseigne, notamment dans l'iniquité d'accès au chèque eau. Elle rappelle qu'il y a un engagement entre ILEO et la MEL pour accélérer la pose de 10 000 compteurs chez les bailleurs sociaux. C'est une démarche globale importante notamment lors des réhabilitations.

Des échanges s'en suivent sur les frais d'accès à l'abonnement : Madame HAEDENS rappelle qu'ils sont pris en charge lors des réhabilitations. Monsieur GUTH complète en indiquant que cela n'enlève en rien le fait que le locataire aura bien un dû auprès d'ILEO.

Amélie DEBRABANDERE précise que tous les locataires signent lors d'une réhabilitation mais que lors d'une mutation le nouveau locataire doit à nouveau signer pour accéder aux services. Il ne s'agit pas d'un coût à l'équipement mais d'un dû à l'accès aux services.

Monsieur PARMENTIER évoque des caractéristiques techniques pouvant empêcher de souscrire.

Monsieur GUTH insiste sur le fait que l'on peut accélérer le processus. Mais il y a une nécessité de diagnostiquer la compatibilité des équipements ainsi que les budgets à programmer en conséquence. En conclusion, il ne s'agit pas ici de dire que LMH n'a pas d'intérêt mais de rappeler qu'Iléo n'a pas forcément d'intérêt à avoir beaucoup plus d'abonnés directs.

### 5/ Compteurs GAZPAR et LINKY

Monsieur PARMENTIER prend la parole en précisant que ces déploiements ne peuvent se faire si un Maire y est opposé à l'instar de ce qui est arrivé dans certaines communes au motif des craintes concernant les ondes émises ou le caractère privé des données.

Monsieur PREVOST indique que sur ces dossiers, la Métropole Européenne de Lille est compétente et donc un Maire ne peut de fait s'y opposer dans le cadre de l'intercommunalité.

Madame HAEDENS demande à ce que toute gestion clientèle soit réorientée par le bailleur vers le prestataire considérant qu'il n'incombe aux équipes de LMH de gérer ces situations.

Amélie DEBRABANDERE estime au contraire que l'information par LMH des locataires sur les incidences des travaux est utile et nécessaire même si nous n'irons pas au-delà de ce que nous avons à faire. Mais nous sommes conscients que les locataires ne manqueront pas de se tourner vers nos propres structures. C'est la raison pour laquelle, nos collaborateurs sont informés pour éviter tout dérapage.

Monsieur PARMENTIER précise que la CLCV a participé à une première réunion de restitution sur les ondes et des précisions ont été demandées. Il rapporte par ailleurs qu'un locataire dépassant la puissance souscrite peut ne plus disposer de l'accès aux services.

Enfin, Damien GUTH précise que la lecture des informations destinées aux locataires demeure technique puisque les références sont en joules et non en KWh. Quant aux rythmes de télétransmission des informations depuis le compteur, cela intervient à deux reprises quotidiennement.

#### **6/ La loi Informatique et Libertés**

Monsieur PARMENTIER revient sur un sujet précédemment évoqué lors de CCL sur la problématique de transmission des données des compteurs d'eau aux locataires. Rien ne s'oppose sous l'angle de la loi à leur transmission.

Afif BENYAHYA précise que la problématique de la transmission ne se pose pas de ce point de vue : notre prestataire n'est lui-même pas en conformité avec la Loi informatique et Liberté et il ne peut pas assurer LMH du respect de cette loi. Les garanties n'étant pas réunies, LMH a pris la décision de ne pas opérer de transmission.

Afif BENYAHYA cite ainsi une contrainte de la Loi avec la possibilité, interdite par celle-ci, de voir le nouvel occupant d'un logement à pouvoir disposer des données personnelles de consommation du précédent locataire.

#### **7/ La communication aux locataires sur l'individualisation des frais de chauffage**

Sur ce sujet, Monsieur PARMENTIER juge que nous pourrions aller plus loin sur l'accès et la compréhension des locataires de leurs niveaux de consommation.

Damien GUTH reprécise qu'il convient de faire attention car cette information porte sur des unités de consommations et que cela risque de susciter des erreurs d'interprétation. De même, il y a une distinction à opérer entre le niveau de connaissance pour décrypter l'information du compteur et les modalités de calcul postérieures au relevé par le prestataire.

La séance est levée.

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
Réunion du vendredi 6 octobre 2017

**Présents :**

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Alain CACHEUX	Administrateur 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. Abdel ZAIRI	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Patrick MASSON	CGL
M. Alain MAZZOLENI	CGL
<b><u>Participants LMH</u></b>	
Mme Amélie DEBRABANDERE	Directrice Générale
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
Mme Eve FLAMENT	Assistante du Président
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
M. Jean Pierre MOISSON	Directeur Administratif et Financier
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
Mme Guillemette LESCURE	Direction du Développement et du Patrimoine
M. Damien GUTH	Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement
M. Frédéric VARLET	Directeur du Patrimoine et de la Production
M. Mathieu GRIMBERT	Directeur de la Clientèle
M. François DREUX	Chargé de Mission Politique de la Ville et Sureté
Mme Alexia WATINE	Chargée de Communication
<b><u>Rapporteur</u></b>	
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives

**Excusés :**

M. Régis CAILLAU	1 <sup>er</sup> Vice-président de LMH
M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
M. Hamid BOUKRAA	SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
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 16 mai 2017**

Le compte-rendu est approuvé par la majorité

Après l'approbation du procès-verbal, Alain CACHEUX souhaite s'exprimer sur la gravité du contexte politique concernant le logement social. Il contextualise les deux milliards d'€ de prélèvements envisagés sur le logement social, dont 1,7 milliard au titre de la réduction des APL, 150 millions d'€ de blocage des loyers ainsi qu'une baisse des financements consacrés aux aides à la pierre.

Il juge qu'il s'agit d'un véritable coup de massue aux conséquences potentielles considérables et en premier lieu pour les locataires avec la réduction mensuelle de l'APL de 5€ qui sera prorogée en 2018. De plus, ce texte instaure un Sur Loyer de Solidarité (SLS) dès le premier euro de dépassement, ce qui ne manquera pas de toucher de nombreuses personnes aux ressources modestes. Il précise que la grande majorité des locataires ne constatera rien sur sa quittance.

Concernant les organismes Hlm, les projections laissent apparaître que 122 organismes seront rapidement « dans le rouge » et ce sont, peut-être à terme, 174 organismes qui pourraient se trouver en grande difficulté financière. La conséquence immédiate sera de les obliger à recourir à une seule variable, une maintenance patrimoniale dont les locataires seront les victimes car elle provoquera une dégradation du cadre de vie.

Alain CACHEUX complète son propos en indiquant que les élus locaux doivent être sensibilisés car ils seront également des victimes collatérales compte tenu des garanties apportées par les collectivités : un organisme Hlm à la CGLLS doit mettre ses loyers aux plafonds, doit se restructurer en interne et doit être aidé par des collectivités locales mobilisées financièrement à hauteur équivalente de l'aide financière apportée par la CGLLS.

Enfin, de telles mesures impacteraient naturellement toutes les activités patrimoniales de construction et de réhabilitation. C'est la raison pour laquelle, la Fédération Nationale des OPH a décidé de se battre dans le cadre d'un positionnement unanime de l'USH. Il se pourrait que nous obtenions gain de cause à la condition d'une mobilisation très forte de tous les acteurs victimes de ces intentions gouvernementales.

Le Président Didier MANIER rappelle qu'il est intervenu à la Métropole Européenne de Lille afin qu'une motion soit prochainement adoptée et insiste sur la nécessaire sensibilisation du maximum de personnes face à cette situation dramatique remettant en cause le modèle français du logement social. Derrière ces économies budgétaires se cachent des choix idéologiques.

Madame DE VRIEZE ne peut qu'approuver ces constats en jugeant qu'il s'agit d'une très mauvaise nouvelle pour les locataires en n'oubliant pas qu'il y aura également des menaces sur l'emploi dans les organismes. Plus précisément, l'exemple de la structure nationale envisagée pour favoriser l'accès à la propriété illustre ce décalage avec les réalités sociales de locataires ne pouvant pas acheter. L'AFOC est aujourd'hui pleinement acteur pour soutenir des lettres ouvertes.

Pour la CGL, Monsieur ZIGHEM témoigne que le législateur est bien souvent en méconnaissance du milieu Hlm et les locataires sont systématiquement considérés comme des « vaches à lait ». On ne peut pas accepter de voir la réduction de l'APL des étudiants. Il précise ne pas connaître la perspective pour LMH de telles dispositions mais il apparaît évident que cela mettra à mal tout ce qui a été entrepris depuis de nombreuses années.

Madame HAEDENS, de la CLCV, estime que les locataires sont directement concernés par ces mesures qui s'inscrivent dans le temps. La CLCV rappelle ainsi qu'elle a toujours été opposée à la vente du patrimoine.

## **2/ La Convention d'Utilité Sociale**

*Point d'information sur le calendrier d'adoption des environnements thématiques de la CUS d'ici décembre 2017*

Après les propos liminaires de Monsieur José ARNOUX, DGA, Madame DEBRABANDERE, Directrice Générale, rappelle que naturellement le contexte ne nous permet de connaître précisément les contenus de cette CUS, puisque à ce jour les pertes financières envisagées pour LMH seraient de l'ordre de 19 millions d'€. Toutefois, nous devons continuer de travailler en ce sens.

*Présentation de l'environnement thématique « des politiques patrimoniales » de la CUS*

A l'issue de la présentation croisée de Monsieur SCHUBNEL et de Madame LESCURE, Monsieur PARMENTIER interroge les services sur l'importance du nombre de logements à détruire et demande où ces locataires seront relogés ? Il évoque la démolition de logements à Villeneuve d'Ascq pour favoriser un projet de desserte du centre commercial en souhaitant savoir si une indemnisation est envisagée ? Enfin, concernant la résidence « la Cousinerie », il détaille les préconisations de la CLCV sur la révision de la note d'attractivité de celle-ci considérant la présence de trois lignes de bus.

Le Président considère sur le second point que l'approche est réductrice car il y a une vraie ambition politique à réorganiser le centre-ville de la commune, la Ville et la MEL désirent justement rééquilibrer la dimension historiquement commerciale.

A la première question, le Président rappelle qu'il y a eu une réunion publique avec les locataires dont les logements seront démolis. Monsieur SCHUBNEL complète les propos en précisant qu'il s'agit d'une démolition hors ANRU dans le cadre d'une spécificité puisque LMH est propriétaire d'un bail à construction. Des négociations sont engagées pour acquérir du foncier et reconstituer de l'offre locative (rue de la Cimaïse).

Sur ces propos, la Directrice Générale rappelle que LMH n'a aucun intérêt à reconstituer de l'offre locative en centre-ville où il est déjà très présent.

Enfin, concernant la troisième question de Monsieur PARMENTIER, le Président indique que nous prenons bonne note de ces précisions liées à l'actualisation du plan stratégique du patrimoine (PSP).

Monsieur PREVOST demande si l'on connaît actuellement les engagements en matière de démolition sur Tourcoing et le nombre de logements qui seraient démolis.

La Directrice Générale précise que globalement, il manque 63 millions d'€ sur la totalité d'un dossier qui n'est pas figé et qui, à ce titre, nécessite des compléments d'informations sur les niveaux d'engagements des communes concernées.

Le Président indique que les démolitions sont en négociation. Le dossier métropolitain porte sur 2 700 démolitions mais des ajustements doivent intervenir. Le positionnement de LMH a été d'entendre ces volontés et donc de ne pas les rejeter. Ensuite, il convient d'examiner dans le détail en sachant que LMH serait concerné à hauteur de 1464 démolitions sur les 2700. LMH est naturellement le bailleur le plus impacté puisque le plus présent sur le territoire métropolitain.

Monsieur PREVOST rappelle que les habitants de la Bourgogne n'iront jamais vivre ailleurs et l'objectif de la municipalité de 45% de relogements extérieurs à la commune n'est pas tenable.

Le Président explique que nous sommes au début d'un processus, les habitants auront également à s'exprimer sur ces aspects les concernant directement.

Monsieur ZIGHEM indique qu'il faudra beaucoup de courage au bailleur dans ce contexte de forte baisse de leurs fonds propres. Il s'interroge sur la qualité de la démarche inter-bailleurs dans la gestion des mutations.

Le Président rappelle que Vilogia est autant concerné que LMH sur la Bourgogne. La municipalité entend démolir davantage que reconstruire, la balle est dans son camp d'un point de vue de l'information et des explications.



Alain CACHEUX partage les propos de Monsieur ZIGHEM et c'est pourquoi il est important de sensibiliser les partenaires sur ces documents d'orientations dans ce contexte de pertes des moyens de travailler. Des alternatives plus raisonnables doivent être proposées.

Monsieur ZAÏRI souhaite savoir si les terrains des résidences démolies procurent des revenus à l'organisme ?

La Directrice Générale indique que l'organisme cherche toujours à reconstituer une offre locative avant de démolir. Ce n'est pas facile et c'est pourquoi, les choses interviennent souvent de manière concomitante. Il faut savoir que le foncier libéré n'a pas vocation à être reconstruit in situ et d'ailleurs nous ne sommes pas autorisés à le faire sauf dérogation exceptionnelle. Ces terrains sont valorisés dans le cadre du plan de financement.

Au-delà de ces emprises foncières, il convient de ne pas oublier qu'il y a également la politique d'achat de réserves foncières favorisant les opérations tiroirs au long terme.

Monsieur ZIGHEM souhaite obtenir des précisions sur les participations financières lors des démolitions. Il lui est précisé que l'ANRU subventionne à hauteur de 3 00€ par logement.

*La présentation des enjeux de la Politique de la ville et des éléments de bilan en matière d'abattement sur la Taxe foncière des propriétés bâties n'appelle pas de commentaires et de questionnement particulier.*

### ***3/ La révision annuelle des loyers.***

La publication de l'Indice de Revalorisation des Loyers (IRL) du second semestre le place à 0,75%, niveau auquel LMH peut prétendre augmenter ses loyers en 2018. Pour information, cette hausse générerait une recette locative annuelle de l'ordre du million d'euros. Il s'avère que les récentes communications gouvernementales ont affirmé le souhait de geler cette augmentation des loyers en 2018 par les bailleurs sociaux (Projet de Loi de Finance 2018).

La Directrice Générale indique les termes prévus par le projet de loi de finance qui ne nous dispense pas pour autant d'adopter une délibération en ce sens même s'il est fortement probable qu'il y ait un gel.

Le Président entend recueillir les avis des associations de locataires estimant qu'il n'est peut-être pas judicieux de proposer une hausse de loyer alors que nous savons qu'il y aura un gel de celle-ci.

Monsieur PREVOST s'étonne que le parc privé et leurs propriétaires ne soient pas concernés. A cela, la Directrice Générale rappelle que le gouvernement n'en a pas la capacité légale. Le Président explique que le Président de la République leur a demandé de contribuer à une baisse globale des loyers.

Monsieur ZIGHEM indique que gérer, c'est anticiper. LMH a toujours été vigilant avec une politique modérée des loyers. La CGL est favorable à son adoption tenu compte de cette gestion historiquement ancrée.

Madame HAEDENS comprend que cette hausse de 0,75% est peu importante. Le contexte de la baisse des APL rend toutefois les choses très difficiles même si l'on peut comprendre l'intérêt pour l'organisme de prévoir cette recette locative. La CLCV n'est pas systématiquement contre une hausse de loyer quand elle est faible de manière à maintenir l'entretien des logements. Mais, cette année vu le contexte et la baisse de l'APL, elle ne peut pas être pour.

Madame DE VRIEZE attend de connaître la position de ses propres instances dans un contexte où cette hausse des loyers pourrait être mal perçue par des locataires déjà concernés par une baisse de l'APL.

L'association SOS Locataires est contre cette hausse des loyers considérant la modestie des moyens financiers des locataires dans le patrimoine.

Monsieur ZAÏRI explique que si l'on s'arrête à la baisse de l'APL, cette hausse ne peut pas être acceptée. Mais celle-ci doit servir la qualité de service et il convient de faire très attention à ce qui pourrait devenir une double sanction. Il ajoute que l'on a par ailleurs à LMH la garantie que ce million d'€ de recettes locatives sera automatiquement injecté dans la politique de maintenance.

La Directrice Générale rappelle que la baisse de l'APL est compensée en termes de coût par le bailleur : voter cette délibération revêt une forme militante car nous avons besoin de cette faible hausse.

Madame HAEDENS ajoute que le gouvernement propose que les moins pauvres paient pour les plus pauvres.

Monsieur ZIGHÈM estime que l'on ne peut pas rentrer dans les deux débats de la volonté gouvernementale et de la gestion patrimoniale du bailleur. Certes, toute hausse des loyers est réhivitoire mais il convient d'avoir une approche de gestion en bon père de famille.

Le Président conclut en indiquant que toute hausse des loyers n'est jamais facile et il comprend que cela soit compliqué pour les associations.

#### ***4/ Opérations de réhabilitations : programmation prévisionnelle 2018 et pré-programmation 2019***

A l'issue des propos de Monsieur VARLET, des éclaircissements sont sollicités par Madame HAEDENS concernant les travaux au bénéfice des maisons de la rue Chardin à Villeneuve d'Ascq. Elle rappelle que ce sont des maisons qui n'ont pas bénéficié de travaux depuis 30 ans. Elle s'étonne d'ailleurs de voir ces travaux inscrits dans le programme en réhabilitation, car c'est une remise en état et non une réhabilitation, rien n'étant prévu à l'intérieur des logements même pas la mise en sécurité de l'électricité qui date de l'origine, soit plus de 40 ans.

La Directrice Générale insiste sur le fait que cette programmation en réhabilitation des maisons se justifie pleinement par la lourdeur des travaux et de leurs coûts très importants.

Monsieur VARLET précise que nous sommes à un coût moyen de 43 000€ au logement, soit un niveau moyen proche de celui d'un logement réhabilité. Il complète en indiquant qu'il s'agit d'une opération par ailleurs très particulière puisqu'il y a des fissures dues à des dépressions de terrain.

Par ailleurs, le Président rappelle qu'il y a bien eu un diagnostic dans chaque logement puis une réunion publique. La concertation est bien réelle sur ce patrimoine et elle se poursuivra sur le suivi nécessaire au long terme.

Madame HAEDENS interroge les services sur le coût de réfection des 5 logements vacants depuis plusieurs années, dont l'un depuis 8 ans, et espère que ces travaux seront bien faits pour ne pas avoir à recommencer dans 20 ans.

Monsieur ZAÏRI interroge les modes opératoires en présence de l'amiante à l'origine de peurs chez le locataire et qui nécessitent sans doute des précautions particulières du bailleur et des prestataires.

Sur cet aspect, le Président indique qu'il faut être très vigilant sur ce que l'on dit en la matière. Lorsque la présence d'amiante est avérée, toutes les procédures sécurisées sont prises en lien notamment avec l'inspection du travail. Pour ce qui est du ressort de la peur du locataire, celui-ci peut faire le choix de ne pas rester dans son logement pendant les travaux.

Madame Haedens regrette qu'il n'y ait eu qu'une réunion d'information et pas de concertation.

Monsieur PARMENTIER souhaite savoir si l'on étudie le raccordement à ILEO lors des réhabilitations ?

Les services lui répondent que ce raccordement est systématiquement étudié et peut ne pas intervenir s'il y a des raisons techniques ne le permettant pas.

A la question de la nature du report de la réhabilitation de la résidence Trudaine en 2018, le Président justifie ce choix par l'urgence d'inscrire prioritairement des travaux lourds sur Brève Breughel.

***5/ Information sur le calendrier de travail de la « dématérialisation des Etats des Lieux (EDL) » couvrant les activités du standard à la relocation, des états des lieux jusqu'à la grille de vétusté***

A l'issue de la présentation de la démarche de travail engagée en interne de LMH sur cette dématérialisation des Etats des Lieux, Monsieur PARMENTIER demande s'il est normal de supprimer la totalité des versions papier, surtout lorsqu'il s'agit ici de versions contradictoires de documents administratifs. Pour lui, ceci n'est pas pensable.

Monsieur GRIMBERT lui répond en justifiant qu'un état des lieux est un constat, et non une comparaison, susceptible de générer une facturation. A partir du moment où un état des lieux a été réalisé puis signé électroniquement par le locataire, il ne peut plus y avoir de modification ultérieure. La démarche administrative est sécurisée.

Madame DE VRIEZE aimerait que cette dématérialisation soit concertée dans certaines de ces étapes : Monsieur GRIMBERT justifie cette impossibilité due aux acquisitions et aux adaptations techniques des matériels, telle l'intégration des bases de données.

Par ailleurs, Monsieur GRIMBERT rappelle que ce travail concernera la révision légitime de la grille de vétusté, datée de 2006 à LMH, qui doit faire l'objet d'un accord collectif dont la signature est envisagée au prochain CCL du 28 novembre. Une notification aux locataires complétera ce volet réglementaire.

A la demande du Président désirant que les associations puissent découvrir cet outil et ses apports, une démonstration de ce qui existe dans d'autres organismes interviendra. Deux groupes de travail thématiques seront organisés pour notamment présenter l'outil et ses fonctionnalités en amont du paramétrage.

*Point d'information sur les DAAF à la demande de l'association AFOC*

Madame DE VRIEZE indique avoir reçu, depuis sa demande, toutes les informations des services. Pour sa part,

Monsieur PREVOST ne comprend pas les problèmes liés au changement de la pile, celle-ci étant soudée à l'appareil et nécessitant le changement complet de celui-ci. Il souhaite savoir à qui incomberait la prise en charge financière.

Monsieur SCHUBNEL précise qu'il s'agit majoritairement de DAAF intégrant une pile longue durée de 10 ans, période au terme de laquelle il convient de remplacer uniquement la partie rattachée au socle.

Le Président inscrit à l'ordre du jour du prochain CCL un point d'information permettant de savoir exactement ce qu'il en est.

*Point d'information sur la démarche CLEO*

Madame DE VRIEZE explique avoir essayé de se connecter en vain à deux reprises et aimerait savoir dans quelle mesure l'adhésion de AUCHAN à ce dispositif lie notre organisme à cette grande surface.

Monsieur GRIMBERT resitue le contexte de cette démarche de sensibilisation du grand public aux comportements responsables en matière de consommations énergétiques. Cette démarche est d'ailleurs soutenue nationalement par le Ministère de l'Environnement du précédent gouvernement. AUCHAN finance cette démarche au titre de ses obligations en termes de valorisation des économies d'énergies. De fait, il n'y a donc pas de lien ou de transaction entre LMH et AUCHAN, tout particulièrement pour la mise à disposition de bases de données.

La séance est levée.

**Prochain CCL : le mardi 28 novembre à 16 h**

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
Réunion du mardi 28 novembre 2017

**Présents :**

Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Alain PREVOST	CNL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
M. Abdel ZAÏRI	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
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
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
Mme Cathy PIHET	Directrice Générale Adjointe Ressources
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
M. Damien GUTH	Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement
M. Mathieu GRIMBERT	Directeur de la Clientèle
Mme Florence GUIOT	Responsable de la Communication
Mme Alexia WATINE	Chargée de Communication

**Rapporteur**

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

**Excusés :**

M. Didier MANIER	Président de LMH
M. Régis CAILLAU	1 <sup>er</sup> Vice-président de LMH
M. Henri DELIGNE	Vice-président de LMH
M. Alain CACHEUX	Administrateur de LMH
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Administrateur de LMH - UFC QUE CHOISIR
Mme Annie HOLLEMAERT	AFOC LGL
Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
M. Fernand VANKEIRSILCK	SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Joël PARMENTIER	CLCV
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Alain MAZZOLENI	CGL
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
Mme Fanny BULLAERT	Directrice du Territoire Sud

La séance est ouverte par Madame Françoise DE VRIEZE, Présidente en l'absence du Président de LMH et des deux Vice-Présidents.

### **1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 6 octobre 2017**

A la demande exprimée d'approbation du procès-verbal, Monsieur PREVOST demande que ses propos relatifs aux DAAF soient complétés puisque son interrogation sur « à qui incomberait la prise en charge financière » n'est pas mentionnée. Le procès-verbal sera modifié en ce sens.

Monsieur DASSONVILLE s'abstiendra puisqu'il n'a reçu le procès-verbal que ce jour.

Il est précisé par Monsieur ARNOUX que Monsieur DASSONVILLE se réfère au procès-verbal modificatif suite à quelques demandes rectificatives de la CLCV, le procès-verbal initial ayant été adressé bien antérieurement.

### **2/ Point par la Directrice Générale sur l'actualité législative**

La situation demeure très imprévisible à ce jour puisque le Mouvement Hlm continue de demander le retrait intégral de l'article 52 du projet de loi de finances. Des rencontres se poursuivent avec les ministères et c'est dans ce cadre que des propositions ont été formulées concernant une hausse de la TVA dans la construction et la réhabilitation ainsi que des mesures d'augmentation de la contribution financière des organismes Hlm à la CGLLS.

C'est la raison pour laquelle, la Direction générale a réuni les membres de la Commission des Finances pour leur présenter plusieurs scénarios à des fins d'arbitrages budgétaires afin qu'une délibération d'orientation budgétaire puisse être adoptée lors du prochain Conseil d'Administration, en préalable à un Conseil d'Administration qui se tiendra en février ou en mars pour l'adoption définitive d'un budget 2018. Une prochaine Commission des Finances est organisée le 13 décembre à ces fins.

### **3/ Le Management de la propreté par Monsieur Youssef CHOUAF**

A la faveur d'une proposition mentionnée par Monsieur CHOUAF relative à l'opération de remise à niveau de la propreté des parties communes lorsque cela le nécessite, Madame HAEDENS interroge le fondement de cette opération et de sa refacturation aux locataires de l'entrée concernée : elle estime que le bien-fondé de cette démarche oblige à savoir pourquoi cette entrée serait devenue sale et en quoi cela devrait systématiquement être à la charge des locataires ? Qu'est une remise à niveau ?

Madame DEBRABANDERE indique qu'une remise à niveau de la propreté résulte d'une conjonction de circonstances dues aux conditions de nettoyage, aux comportements des locataires et à un phénomène du temps obligeant à nettoyer en profondeur pour remettre à niveau.

Madame HAEDENS ajoute que les modes de faire des personnels de proximité peuvent être qualitativement variables et cela ne relève pas de la responsabilité des locataires.

Monsieur CHOUAF précise que c'est pourquoi notre plan d'actions propose une professionnalisation des agents et des méthodes. Le standard de la propreté résulte bien d'une capacité identique de faire et de la possibilité de pouvoir partir d'une remise à niveau.

A l'évocation de situations concrètes par Monsieur DASSONVILLE de missions, selon lui, mal exercées par certains personnels de proximité, Madame DEBRABANDERE rappellent les conditions d'exercice difficiles, parfois extrêmement délicates, des missions de nettoyage. Il faut savoir resituer le nettoyage d'une entrée dans un contexte global.

Madame COKELAER indique le cas de sa résidence au sein de laquelle il est constaté quotidiennement les agissements d'un locataire identifié versant de l'eau dans l'ascenseur. Tout le monde sait mais rien n'est entrepris à l'encontre de cette personne.

A l'issue de ce premier débat, Monsieur CHOUAF reprend sa présentation. Au terme de celle-ci, Monsieur PREVOST constate que l'on ne parle que des parties communes et il juge qu'un accord collectif est indispensable pour imputer les frais d'intervention de la brigade propreté. Il s'étonne par ailleurs de constater que le comité des usagers a été mobilisé sur cette réflexion et pas les associations membres du CCL.

Madame DEBRABANDERE rappelle aux représentants associatifs qu'ils peuvent participer au comité des usagers et qu'ils sont les bienvenus.

Madame PIHET précise que les charges récupérables sont fixées par un décret lequel stipule que la condition essentielle est que les missions des personnels doivent être clairement identifiées. Par ailleurs, il convient de satisfaire une autre condition, à savoir que les locataires aient connaissance en toute transparence des modalités et des conditions d'intervention appelant des charges complémentaires.

Monsieur DASSONVILLE souhaite parler de la pénibilité et évoque pour ce faire des changements de personnels qui ne sont pas toujours appréciés des locataires.

Madame DEBRABANDERE lui répond en jugeant qu'il ne faut pas confondre la pénibilité et une qualité de service qui peut être portée différemment selon les personnels travaillant plus ou moins selon les attendus de LMH et des locataires. C'est pour cela que ce plan d'actions fixe des axes de progrès pour le personnel car LMH a conscience de ces réalités. Cela nécessite des actions de formation. C'est bien parce que toutes les situations ne sont pas parfaites que LMH y a réfléchi pour apporter des solutions.

Monsieur DASSONVILLE juge que c'est important d'avoir un personnel qualifié pour constater sur le terrain.

Madame DEBRABANDERE lui signale que cela relève bien du rôle du manager qui doit veiller à la progression des missions du personnel de terrain.

Monsieur CHOUAF complète en indiquant que c'est la logique de notre travail que de veiller à l'harmonisation des missions, des prestations et donc de la qualité du travail.

Madame HAEDENS interroge les services sur le fait que des locataires ne sont plus informés de l'absence de personnels de proximité posant la question de la continuité de service.

Madame DEBRABANDERE lui répond que cela résulte d'une absence d'harmonisation des pratiques entre agences avec certaines rédigeant des courriers et d'autres ne le faisant pas systématiquement.

Madame DE VRIEZE interroge les missions de l'inspecteur verbalisateur et en quoi son action pourrait s'inscrire plus globalement avec les actions municipales citant l'exemple des trottoirs de Vauban sales le samedi matin.

Monsieur CHOUAF précise que des actions partenariales existent déjà en matière de propreté à l'instar des collectes événementielles organisées par LMH pour la collecte des déchets et des encombrants. Il convient donc de les développer. D'autres champs d'actions n'impliquant pas le personnel de LMH existent par la mobilisation de partenaires associatifs encadrant des publics en parcours d'insertion. Pour autant, il n'en demeure pas moins que nous sommes confrontés à la problématique d'une gestion de ressources humaines sur des temps autres que ceux des horaires classiques : c'est aussi pour cela que l'externalisation fait partie des possibilités à mobiliser.

Enfin, l'inspecteur verbalisateur serait un agent assermenté à la capacité d'intervention sur des sanctions pénales. Il convient de préciser que l'argent des amendes serait destiné au Trésor Public et non à LMH. Il s'agit ici d'aller au-delà de la dissuasion sur des faits plus importants et plus graves.

Madame DESQUIENS aimerait connaître plus précisément le calendrier de mise en œuvre de ce plan d'actions ayant compris que certaines actions sont déjà mises en œuvre et d'autres à inscrire dans le temps. Si 2020 peut paraître loin, cela pourrait justement permettre une évaluation des actions progressivement mises en œuvre.

Monsieur CHOUAF répond que le calendrier global doit être précisé et il partage la démarche de l'évaluation qui est justement reprise par la préconisation 13 du plan d'actions au travers d'une culture du pilotage.

Madame DESQUIENS interpelle les services sur les résidences tourquennoises dont nombre d'entrées sont laissées au soin des locataires pour garantir la propreté contrairement aux résidences lilloises et roubaisiennes.

Monsieur CHOUAF explique que cette situation est bien connue à LMH et a suscité une réflexion qui ne répond pas à une équation très particulière sur Tourcoing : le personnel de proximité n'est composé que de Chargés de proximité. La prise en charge du nettoyage des escaliers et des paliers par ce personnel engendrerait pour les locataires des hausses de charges très importantes.

Madame DEBRABANDERE indique que c'est un problème de calibrage des effectifs aux conséquences importantes en matière de charges sans que cela nécessite de contractualiser par un accord collectif.



Madame PIHET précise que ces hausses seraient de l'ordre d'un tiers. Ces caractéristiques du personnel se retrouvent dans les indicateurs RH du patrimoine de Tourcoing qui demeurent inférieurs au reste du patrimoine LMH pour ces raisons de prise en charge des missions par les locataires. Les solutions se trouvent à la marge dans des ajustements de personnel.

Monsieur MASSON s'étonne de ces chiffres éloignés de ceux dont il avait eu connaissance il y a plusieurs années.

Madame HAEDENS indique, à contrario, avoir connaissance de locataires qui aimeraient prendre en charge le nettoyage de leurs entrées. Les situations sont très différentes. Quoi qu'il en soit, il serait judicieux de veiller à ce que ce plan d'actions puisse être mis en œuvre parfois que sur des parties du patrimoine pour mesurer la satisfaction des locataires.

Monsieur ZAÏRI se pose la question des gains de productivité recherchés par cette brigade qui pourrait parfaitement être mutualisée à celle d'un autre bailleur, une forme de brigade inter-bailleur. Par ailleurs, il interroge les services pour savoir si ces personnes seraient recrutées ou seraient d'astreinte.

Madame DEBRABANDERE explique qu'il s'agit bien d'un redéploiement de personnel. La mutualisation pourrait être pertinente sauf que dans ce cas de figure cela ne changerait rien au coût facturé aux locataires puisque celle-ci serait établie en fonction du temps de travail et de la prestation réalisée. Elle complète son propos en indiquant que d'autres organismes LMH facturent depuis longtemps ce type de prestations spécialisées aux locataires.

Madame PIHET illustre cette dimension par les facturations établies aux usagers par les établissements accueillant beaucoup de fréquentation. Ce mode brigade est celui qui est apparu comme le plus économique pour LMH sans être plus cher aux locataires.

Madame HAEDENS considère que les travaux de nettoyage de cette brigade relève du gros entretien et non de l'entretien courant. Ce à quoi, Madame DEBRABANDERE répond que c'est réglementairement de l'entretien courant.

Madame QUENESSON demande l'établissement d'un planning des interventions pour favoriser le contrôle des charges.

Ces débats se concluent par la proposition de Madame DE VRIEZE de constituer à terme un groupe de travail entre associations pour suivre cette mise en œuvre. Ce à quoi, Madame DEBRABANDERE propose de l'installer dans quelques mois pour garantir une capacité d'évaluation.

#### ***4/ La grille de vétusté par Monsieur Mathieu GRIMBERT***

Au terme de la présentation par Monsieur GRIMBERT, Madame HAEDENS précise que les signataires de l'accord collectif sont les associations membres du CCL et non le CCL. Elle regrette que les deux groupes de travail se soient tenus dans un délai de 8 jours et qu'un seul mois soit laissé aux associations pour valider le contenu du projet d'accord collectif.

Par ailleurs, elle conteste le recours à une nouvelle grille de vétusté puisqu'il existe déjà un accord collectif signé en son temps à l'initiative de l'association régionale HLM. Si une nouvelle grille est mise en œuvre, est-ce une démarche d'amélioration de son contenu ou non ?

Enfin, elle ne comprend pas pourquoi cet accord inclurait une valeur résiduelle puisqu'un équipement qui a fait sa vie ne dispose plus d'une valeur résiduelle.

Monsieur GRIMBERT prend bonne note de la rectification à apporter au power point et précise que nous instruisons une nouvelle grille de vétusté conformément à la loi ALUR intégrant la grille de vétusté et les facturations locatives à la validation d'un nouvel accord collectif. L'accord collectif de l'ARH ne concerne qu'une partie des équipements alors que notre grille établira une liste très importante de ceux-ci et sera plus globale. Quant à la valeur résiduelle, le débat existe sur son adoption et il revient aux associations de formuler des remarques en ce sens.

Madame HAEDENS regrette le court délai du travail demandé aux associations.

#### 5/ Pont d'information sur les DAAF

Les précisions apportées par Monsieur GUTH n'appellent pas de commentaires.

Au titre des questions diverses, la CLCV renouvelle son souhait de disposer du planning des interventions de la pose des répartiteurs et regrette qu'il ne soit pas fait mention dans les courriers d'information adressés aux locataires de la possibilité de pose d'un robinet thermostatique un an après l'intervention offrant une possibilité de moduler le chauffage.

Monsieur GUTH sait que cette demande de planning lui avait été formulée dans un groupe de travail et il sera joint au compte rendu qu'il n'a pu envoyer dans les délais impartis. Il en profite pour informer les représentants associatifs d'un taux de pose des répartiteurs dans 80% des logements au terme du premier avis de passage.

La modification du contenu du courrier sera effectuée par le Service Communication.

La séance est levée.

**Le prochain CCL aura lieu le jeudi 15 février 2018 à 16 h**