



Bilan annuel d'activités 2018

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Conseil d'Administration du 21 mars 2019

DIRECTION GENERALE ADJOINTE *Stratégie et Politiques Locatives*

Lille Métropole Habitat – OPH de la Métropole Européenne de Lille

Tél 03.20.88.50.12

425 Boulevard Gambetta
59200 Tourcoing

www.lmh.fr

Bilan annuel

Ce document constitue le rapport annuel d'activités du Conseil de Concertation Locative de l'année 2018. Examiné en séance du CCL du 28 février, ce bilan est soumis à l'examen du Conseil d'Administration de LMH du 21 mars 2019.

Il témoigne de la tenue de 4 séances du Conseil de Concertation Locative au cours desquelles 15 sujets ont été inscrits à l'ordre du jour et ont fait l'objet d'informations, d'échanges et de débats.

Ce nombre de 4 séances s'explique par l'organisation et la tenue de l'Election des Représentants de Locataires, le 7 décembre 2018, ayant empêché la tenue de la traditionnelle séance du CCL du mois de décembre en amont du Conseil d'Administration.

17 réunions de travail ont structuré 6 axes thématiques:

- Concertation sur le projet d'entreprise LMH2020 (3 réunions).
- Elections des Représentants de locataires: 2 réunions de la commission pré-électorale et 2 réunions de la commission électorale
- Négociation relative à l'accord collectif « Grille de vétusté – Barème des réparations locatives (2 réunions)
- Présentation de l'outil « ELLIPSO » de dématérialisation de l'Etat des Lieux (1 réunion)
- Groupe « Antennes de téléphonie mobile » (5 réunions)
- Qualité de service – Contrats et service (2 réunions)

Conformément à l'engagement pris lors de la renégociation du Plan de Concertation Locative en 2014, 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.

C'est notamment la raison pour laquelle il est attendu un équilibre 50%/50% des sujets inscrits à l'ordre du jour, ce que confirme ce bilan avec 7 sujets dits stratégiques et 7 sujets relevant du champ traditionnel d'examen des dossiers concernant la vie quotidienne des locataires.

Liste des 14 points inscrits aux 4 ordres du jour, les compte-rendus des séances sont annexes :

- Le bilan des dynamiques de peuplement 2018
- La présentation du budget 2018
- Le bilan annuel d'activités du CCL
- La création d'un Groupement d'Intérêt Economique avec Vilogia
- La restitution du projet LMH2020
- Les impacts de la mise en œuvre de la Réduction du Loyer de Solidarité
- La revalorisation des loyers
- Le cadre législatif et technique de l'installation du compteur LINKY.
- Les conventions d'assurance eu égard aux nouvelles dispositions prises par les compagnies d'assurance.
- La régularisation annuelle des charges.
- La présentation de l'espace collaboratif interne « Pandora ».

Bilan annuel

- La dématérialisation de l'Etat des Lieux à la faveur de l'adoption d'une nouvelle grille de vétusté.
- La programmation 2019 des réhabilitations
- Les Repérages Amiante Avant Travaux (RAAT)

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 68 631,92€ 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, 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 18 568€ a ainsi été mobilisé pour que les associations CNL et CLCV bénéficient respectivement des financements complémentaires suivants : 9 701,36 € et 8 866,89 €.

Bilan annuel

BILAN CONSOMMATIONS CCL 2018						
	AFOC	CLCV	SOS HLM	CNL	CGL	TOTAL
Frais de gestion - Frais Généraux - Bureautique, informatique	1 608,05 €	1 529,17 €		2 500,00 €		5 637,22 €
Impression, photocopies, documentation	3 500,00 €	1 850,00 €		3 500,00 €		8 850,00 €
Formations	4 000,00 €	4 600,00 €		4 000,00 €		12 600,00 €
Projets, Actions	1 919,00 €	4 900,00 €		3 500,00 €		10 319,00 €
Fongibilité des lignes		8 866,89 €		9 701,36 €		18 568,25 €
SOUS TOTAL	11 027,05 €	21 746,06 €	0,00 €	23 201,36 €	0,00 €	55 974,47 €
Indemnités Conseil de Concertation Locative (Max. total 5416,90 €)	285,10 €	627,22 €	627,22 €	456,16 €	342,12 €	2 337,82 €
Indemnités Groupes de travail liés aux CCL	513,18 €	855,30 €	1 881,66 €	627,22 €	114,04 €	3 991,40 €
TOTAL	11 825,33 €	23 228,58 €	2 508,88 €	24 284,74 €	456,16 €	62 303,69 €
Mise à disposition local (EDF, Eau..)-	3 082,93 €	565,99 €		2 679,31 €		6 328,23 €
CONSOMMATION TOTALE	14 908,26 €	23 794,57 €	2 508,88 €	26 964,05 €	456,16 €	68 631,92 €

Bilan annuel

	CCL du 27 mars 2018	CCL du 17 mai 2018	CCL du 13 septembre 2018	CCL du 12 octobre 2018
AFOC				
Mme Françoise DE VRIEZE	X	X	X	X
Mme Annie HOLLEMAERT	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée
Mme Nathalie CARLIER	Excusée	Excusée	Excusée	Excusée
Mme Nadine IGEJTAL				X

	CCL du 27 mars 2018	CCL du 17 mai 2018	CCL du 13 septembre 2018	CCL du 12 octobre 2018
CGL				
M. Farid ZIGHEM	Excusé	X	X	X
M. Patrick MASSON	Excusé	Excusé		
M. Alain MAZZOLENI	X	Excusé	X	X

	CCL du 27 mars 2018	CCL du 17 mai 2018	CCL du 13 septembre 2018	CCL du 12 octobre 2018
CLCV				
Mme Annie DESQUIENS	X	X	X	X
Mme Arlette HAEDENS	X	X	Excusée	Excusée
M. Joël PARMENTIER	X	Excusé	X	X
Mme Edith COKELAER	X	Excusée	X	X

	CCL du 27 mars 2018	CCL du 17 mai 2018	CCL du 13 septembre 2018	CCL du 12 octobre 2018
CNL				
M. Alain PREVOST	X	X		
Mme Christine QUENESSON	X	X	X	X
M. Gérard GUILBERT			X	X
M. Abdel ZAIRI	X	X	Excusé	X

	CCL du 27 mars 2018	CCL du 17 mai 2018	CCL du 13 septembre 2018	CCL du 12 octobre 2018
SOS HLM				
M. Denis DASSONVILLE	X	X	X	X
Fernand VANKEIRSBILCK	X	X	X	X
M. Karim ZIDI	Excusé	Excusé	Excusé	Excusé
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	X	Excusée	X	X

	CCL du 27 mars 2018	CCL du 17 mai 2018	CCL du 13 septembre 2018	CCL du 12 octobre 2018
UFC QUE CHOISIR				
M. Modeste MBULI BONYENGWA	Excusé	Excusé	X	Excusé

Bilan annuel

ANNEXE – COMPTE-RENDUS DES CCL – ANNEE 2018

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE Réunion du mardi 27 mars 2018

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 Annie DESQUIENS	Administratrice de LMH - CLCV
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Joël PARMENTIER	CLCV
M. Alain PREVOST	CNL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
M. Abdel ZAÏRI	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Fernand VANKEIRSBILCK	SOS HLM
M. Alain MAZZOLENI	CGL
<u>Participants LMH</u>	
Mme Amélie DEBRABANDERE	Directrice Générale
M. José ARNOUX	Directeur Général Adjoint Stratégie et Politiques Locatives
Mme Eve FLAMENT	Assistante du Président
Mme Christelle MARGÉE	Directrice du Territoire Sud
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 Alexia WATINE	Chargée de Communication
M. Sébastien MILLIERE	Directeur de la Clientèle

Bilan annuel

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. Karim ZIDI

SOS HLM

M. Farid ZIGHEM

CGL

M. Afif BENYAHYA

Direction Générale - Conseiller Technique

M. Patrick MASSON

CGL

A l'ouverture de la séance par le Président, Monsieur DASSONVILLE questionne l'obligation des locataires à accepter la pose du compteur LINKY et indique que EDF lui a confirmé au téléphone que cela n'était pas obligatoire.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que cette question a déjà été soulevée lors d'un Conseil de Concertation Locative en 2017 et réitère qu'il s'agit ici d'une relation entre un locataire abonné et un fournisseur. LMH n'est pas un acteur d'une démarche réglementaire nationale.

En complément, Olivier SCHUBNEL confirme qu'il s'agit d'une obligation récemment confirmée au Parlement par le rejet de plusieurs amendements déposés par des opposants.

La CLCV indique par ailleurs que le courrier adressé au locataire ne mentionne que les avantages du dispositif sans que le destinataire soit informé de son caractère obligatoire ou non.

José ARNOUX mentionne l'existence d'une rubrique « Vrai du faux » sur le site internet de l'association UFC Que Choisir mettant en évidence que c'est une démarche nationale transposant une directive européenne, la rendant obligatoire et exposant l'abonné en cas de refus.

Le Président contextualise la question dans un cadre public démontrant actuellement de nombreuses manifestations d'oppositions illustrant des positions contraires à ce que la loi confirme de son côté. Il propose que les services rédigent une note rassemblant les éléments en notre possession et qu'elle soit adressée par écrit aux associations membres du Conseil de Concertation Locative.

Bilan annuel

1/ Présentation du budget 2018 par Amélie DEBRABANDERE

En amont de celle-ci, le Président souhaite s'exprimer sur plusieurs points.

Le contexte d'élaboration et d'adoption de ce budget reflète les difficultés auxquelles sont confrontés les organismes Hlm depuis plusieurs mois et l'instruction du projet de loi de finances : gel des loyers, instauration d'une réduction de loyer de solidarité, proposition de nouvelles conditions de négociations des prêts, nouveau calcul du dispositif de mutualisation à la CGLLS...

Ce budget traditionnellement adopté en décembre a donc été reporté en mars sans que nous ne disposions, au final, de toutes les informations et les garanties utiles. Au global, LMH a dû trouver environ 12 M€ d'économies pour boucler un budget qui est composé à hauteur de 92% de recettes locatives.

Le Président indique que nous sommes dans une situation des plus délicates avec d'ores et déjà des incidences concrètes sur le fonctionnement de l'Office et sur le quotidien des locataires. En termes de projection, notre fond de roulement fond « comme neige au soleil » pour verser dans le négatif dès 2020.

Le Conseil d'Administration a décidé d'adopter une résolution par laquelle nous alertons la Métropole Européenne de Lille sur le besoin par LMH, d'une aide particulière et sur la nécessité de celle-ci à privilégier notre organisme Hlm dans le cadre de l'enveloppe financière dévolue au NPNRU qui, contrairement à l'ANRU 1 où LMH en bénéficiait alors à hauteur de 80%, est désormais envisagée à proportion des patrimoines concernés par les projets des villes.

Il conclut en pensant que ce contexte mis en œuvre depuis plusieurs mois, témoigne probablement d'une intention financière de réduction des dépenses publiques couplée d'une intention idéologique de mettre à bas le modèle économique et social des bailleurs dans des perspectives, à terme, de rachat par des entreprises privées.

Après l'exposé d'Amélie DEBRABANDERE, Monsieur PREVOST souhaite être informé du calendrier de mise en œuvre de la réduction de loyer de solidarité (RLS) et des modes de communication auprès des locataires bénéficiaires.

Amélie DEBRABANDERE indique que les bailleurs restent dans l'attente par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales des informations sur les ressources des locataires bénéficiaires de l'APL afin de pouvoir calculer le montant de leur RLS et déterminer ensuite le montant de la réduction de leur APL. En l'état, si la RLS est applicable au 1^{er} février sa mise en œuvre ne pourra pas intervenir avant le mois de mai.

Monsieur PREVOST poursuit la conversation en souhaitant comprendre si demain des remplacements de chaudières seraient organisés au cas par cas ou collectivement.

Amélie DEBRABANDERE répond qu'ils demeureront collectifs mais ces programmations de travaux seront malheureusement étalés, certains ayant été gardés prioritairement et d'autres étant effectivement reportés dès 2018.

Monsieur PARMENTIER interroge le maintien de l'affectation d'une partie de l'enveloppe financière de la tarification aux logements vacants, dont la pertinence des travaux pour favoriser une mise en location a été démontrée.

Bilan annuel

Cette démarche demeure d'actualité, le Président indique que cela relève bien de la décision du Conseil d'Administration de tracer la réaffectation des gains.

Monsieur PARMENTIER indique avoir connaissance de la disparition du standard à la relocation lors de certains états des lieux.

Amélie DEBRABANDERE lui indique qu'aucune consigne n'a été donnée en ce sens.

Monsieur ZAIRI estime que ce budget 2018 est très précis mais les propos entendus démontrent qu'après 2020 la situation de l'organisme Hlm risque de devenir d'une grande complexité pour garantir toutes ses missions de service public.

Un échange intervient sur l'éventuelle incidence de ce budget sur les missions de proximité du bailleur puisqu'il constate des efforts significatifs de baisse des frais de fonctionnement.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que les frais de fonctionnement sont en baisse maintenant depuis 4 années et se concrétisent également en 2018 par un gel de certains remplacements et recrutements relevant essentiellement de métiers du siège social : en conséquence, ce budget n'affecte pas la qualité de service rendue en proximité, en particulier en agence. Toutefois, l'organisme ne peut plus ne pas s'interroger sur les conditions d'exercice de son organisation de proximité.

Monsieur ZAIRI évoque une autre problématique, la réactivité des agences à répondre aux locataires.

Le Président indique que ce sujet est indépendant du budget mais qu'il s'agit ici du nerf de la guerre de la qualité de service, à savoir répondre rapidement. Il juge que la numérisation est de ce point de vue un levier d'amélioration en termes de rapidité, de réduction des frais de fonctionnement et de traçabilité des échanges entre locataires et les services.

Madame HAEDENS demande si la pré-programmation en réhabilitation validée en octobre est remise en cause par ce budget : il est indiqué que celle-ci est toujours d'actualité.

2/ Bilan annuel d'activités du CCL par José ARNOUX

Au terme de la présentation, plusieurs échanges interviennent sur des axes d'amélioration recherchés et souhaités à l'avenir : il est ainsi convenu que les documents afférents aux sujets inscrits à l'ordre du jour devraient être communiqués aux membres une dizaine de jours en amont du CCL afin de favoriser la prise de connaissance et la nature des échanges. Cette remarque est également formulée pour les groupes de travail thématiques. Les exemples de management de la propreté ou du livret des locataires sont ainsi valorisés comme sujets sur lesquels la concertation pourrait être plus constructive. La mise en œuvre de cette mesure est actée et permettra des retours d'expériences puisque selon la thématique des sujets, leur complexité et leur calendrier d'instruction et de validation, des adaptations pourraient se révéler utiles.

Bilan annuel

3/ La création d'un Groupement d'Intérêt Economique avec Vilogia par Amélie DEBRABANDERE

Amélie DEBRABANDERE complète ses propos en indiquant que les chefs de projets deviennent des interlocuteurs uniques sur leurs périmètres respectifs notamment pour contribuer à une réduction, par exemple, des temps de représentation. Bien entendu, chaque organisme conserve son autonomie à l'instar de l'ingénierie financière qui est spécifiquement mutualisée pour le NPNRU sans que cela remette en cause l'existence d'une ingénierie chez chaque bailleur.

Elle indique également que les instances représentatives du personnel de chaque bailleur ont voté ces dispositions à l'unanimité.

Madame HAEDENS estime donc que ce GIE ne change rien aux locataires.

Monsieur Régis CAILLAU, 1^{er} Vice-Président ayant pris la présidence de séance, rappelle que ce GIE est construit à un moment où toutes les équations financières du NPNRU ne nous sont pas connues. Ce qui invite Madame DE VRIEZE à relater l'opposition récente entre Action Logement et le gouvernement concernant le financement du renouvellement urbain.

Amélie DEBRABANDERE confirme cette tension résultant d'une récente disposition prise par l'Etat en défaveur d'Action Logement et conclut sur la qualité de cette démarche partenariale entre nos deux organismes, autre illustration d'une évolution culturelle.

Madame DE VRIEZE estime que tout cela s'inscrit effectivement dans l'air du temps.

4/ Le bilan 2017 des dynamiques de peuplement par José ARNOUX

Monsieur CAILLAU estime que toutes ces ambitions complexes appellent de plus en plus d'indicateurs croisés rendant très complexe la gestion quotidienne du travail des métiers de la gestion locative et des CAL. Il est désormais attendu un véritable travail de dentelle nécessitant de jongler avec tous les objectifs, toutes les priorités et les difficultés rencontrées lors des commissions. Il cite l'interventionnisme des Maires tel que cela s'est très récemment manifesté avec la nouvelle Maire de Saint André qui a implicitement refusé la mise en œuvre de l'équilibre territorial à des fins de mixité sociale.

Madame DE VRIEZE témoigne de toutes ces difficultés comme celles de la mise en location de 20 maisons individuelles sur Lille Sud pour lesquelles 300 demandes de logement pouvaient être analysées. Comment garantir-on une vision humaine au risque de devenir de simples techniciens de l'attribution ? Elle évoque ainsi la nature des candidatures proposées par Action Logement dont on constate le récent dépôt alors que beaucoup de demandes anciennes n'obtiennent pas de réponse.

Amélie DEBRABANDERE estime qu'il y a une volatilité plus forte des demandes de salariés par nature. Là encore, le scoring intégré aux futures propositions de la loi ELAN devrait être un outil d'aide à la décision des chargés de gestion locative sans remettre en cause la souveraineté des CAL puisque le scoring interviendra avant les CAL là où aujourd'hui des métiers exercent une sélection par eux-mêmes en amont.

Bilan annuel

Il est indiqué que le Président a acté la réduction du nombre de CAL à 2 afin de satisfaire plusieurs attendus : de plus grande conformité de notre fonctionnement avec les équilibres territoriaux, de réduction du coût de fonctionnement et de meilleure présence en CAL par un nombre plus restreint d'administrateurs désignés.

Madame DE VRIEZE en profite pour mentionner l'investissement qualitatif de Monsieur COCHETEUX, atteint par la limite d'âge dans sa représentation de la CAF à LMH.

En marge de ces discussions, Monsieur DASSONVILLE souhaite un éclairage sur l'importance de certains endettements constatés en Commission des arbitrages sociaux et des contentieux ainsi qu'une réponse sur l'enregistrement d'un dépôt de documents concernant une enquête SLS.

Sur le premier point, Monsieur CAILLAU lui indique avoir déjà répondu à cette interrogation lors d'une précédente commission. Sur le deuxième point, il sera fait le point dès demain avec le SRC sur la date d'enregistrement du document par le service.

5/ Questions diverses :

La CLCV aimerait soulever quelques situations particulières insatisfaisantes dans les réponses apportées par le Groupe Bernard lors de l'enquête SLS, notamment par l'envoi de courriers dont les contenus peuvent ne pas être appropriés aux situations personnelles des requérants.

Il est vrai qu'il s'agit de lettres type pouvant créer certains malentendus même s'il est constaté par les services de LMH que beaucoup de relances relèvent de réponses incomplètes de locataires.

Madame HAEDENS évoque également la question de la prise en charge des 60€ de frais d'ouverture de compteurs lors des réhabilitations.

Amélie DEBRABANDERE rappelle qu'il s'agit d'un abonnement direct à ILEO et que ces frais incombent aux locataires.

Monsieur PARMENTIER indique que ces frais ne sont pas mentionnés dans l'accord collectif d'une réhabilitation.

Amélie DEBRABANDERE rappelle qu'elle n'est pas opposée à modifier cette disposition qu'il convient d'intégrer dans les prochaines négociations concernant les futures réhabilitations.

Le Président CAILLAU clôture la séance.

Le prochain CCL aura lieu le jeudi 17 mai 2018 à 16 H

Bilan annuel

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE Réunion du jeudi 17 mai 2018

Présents :

M. Didier MANIER	Président de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE	Administratrice de LMH - AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS Mme Arlette HAEDENS	Administratrice de LMH - CLCV CLCV
M. Alain PREVOST Mme Christine QUENNESSON M. Abdel ZAIRI	CNL CNL CNL
M. Denis DASSONVILLE M. Fernand VANKEIRSBILCK	Administrateur de LMH - SOS HLM SOS HLM
M. Farid ZIGHEM	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 Christelle MARGEE	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 Alexia WATINE	Chargée de Communication
M. Sébastien MILLIERE	Directeur de la Clientèle
Mme Livia FAYOLLE	Responsable service Sinistres et Contentieux
M. Régis DECAT	Juriste Assurance
Mme Karine BACQUART	Responsable Facturation Locataires

Rapporteur

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

Excusés :

M. Régis CAILLAU	1 ^{er} 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

Bilan annuel

Mme Nathalie CARLIER	AFOC LGL
M. Joël PARMENTIER	CLCV
Mme Edith COKELAER	CLCV
M. Karim ZIDI	SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Patrick MASSON	CGL
M. Alain MAZZOLENI	CGL
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique

1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 27 mars 2018

Le PV est approuvé à la majorité

2/ Le compteur LINKY

Les représentants d'ENEDIS ont été invités par le Président pour disposer d'une présentation globale des enjeux liés à l'installation de cet équipement, lequel défraie régulièrement la chronique depuis plusieurs mois. Considérant les échanges intervenus en CCL, le Président a souhaité qu'un temps puisse être consacré à ce sujet.

Au terme d'une présentation contextualisant ce dossier, les échanges débutent par les interrogations de Monsieur DASSONVILLE sur la dimension obligatoire de l'installation pour le client.

Enedis précise d'emblée que ce n'est pas elle qui rend obligatoire l'installation. Cette installation est effectivement obligatoire tel que cela est indiqué dans le contrat de fourniture d'électricité dans la mesure où le compteur est le dernier organe du réseau de distribution, propriété d'Enedis. Dans ce contrat de fourniture, il est précisé que le distributeur doit pouvoir accéder à la technologie du compteur. Il est indiqué que les refus d'installation n'étaient de fait pas prévus.

Le Président questionne Enedis sur l'éventualité d'un refus d'installation.

Enedis répond que la relève à pied du compteur sera facturée.

Monsieur ZAÏRI relève donc qu'il n'y a pas de sanction prise dans les faits. Dans un autre registre, il aimerait disposer d'informations sur l'émission des ondes et les démarches d'Enedis en matière de prévention de la santé car, comme pour l'amiante, il a fallu attendre plusieurs décennies avant de prendre conscience de la nocivité des émissions. Il évoque aussi l'éventualité d'un risque lié à leur concentration à un endroit.

Enedis indique que la problématique des ondes est venue des Etats Unis car les premiers modèles étaient équipés d'émetteurs radio. En France, cette polémique s'est éteinte car nous utilisons des ondes électromagnétiques. On ne peut pas cacher le fait que ces compteurs émettent des ondes mais leur niveau n'a jamais été qualifié de nocif par les instances nationales qualifiées et il est démontré que des équipements tels le téléphone en émettent bien plus. Certes, le téléphone est un équipement choisi par le consommateur là où le compteur est imposé.

Bilan annuel

Le Président indique qu'il convient ici de répondre à la rumeur.

Monsieur PREVOST aimerait que lui soit confirmée l'absence d'incidences financières.

Enedis rappelle que le prix de l'énergie n'est pas fixé par eux-mêmes mais par la commission de régulation des énergies. Cette dernière a demandé à ce qu'il n'y ait pas d'augmentation des tarifs malgré le coût de fabrication de l'équipement et les frais de déplacement de la pose. Seul un « dérapage de cause extérieure » pourrait justifier une incidence financière pour le client.

Madame HAEDENS évoque la protection des données et la confidentialité de celles-ci par Enedis.

Enedis indique que le compteur mesure la consommation totale et pas la nature des consommations. Il est clair qu'Enedis disposera de données techniques parce que c'est la nature même de leur activité de conseil pour qualifier les services susceptibles d'être proposés aux clients. Rappelons qu'un client peut prendre la main sur son équipement y compris en effaçant les données.

Il est précisé que la CNIL a formulé auprès d'Enedis des engagements et des consentements.

Monsieur ZAÏRI s'interroge sur la durée de conservation des données.

Il lui est indiqué que le compteur garde ces données pendant trois mois, le data center jusque une année en sachant que cela n'est pas très utile à Enedis.

Monsieur ZIGHEM indique avoir compris que le coût de fabrication et d'installation du compteur est intégralement pris en charge par Enedis mais il aimerait savoir quelles sont les dispositions prises par Enedis en matière d'emploi.

Il lui est répondu que ce déploiement génère 200 emplois dans la région des Hauts de France puisque ces travaux ne peuvent se concevoir que par le recrutement de personnes habitant à proximité des zones à équiper. Les entreprises retenues emploient des salariés recrutés en lien avec les services de pôle emploi. Ces personnes ont été formées de manière appuyée car des interventions techniques de cette nature présentent beaucoup de dangers. *(Il est demandé de joindre le power point d'Enedis au compte-rendu)*

3/ La régularisation annuelle des charges

Madame HAEDENS regrette que le prélèvement automatique différé depuis l'an dernier pour le paiement des charges, ce qui est une avancée, ne s'applique pas plus généralement, illustrant son propos par le SLS qui a, cette année encore, mis en difficulté des locataires. Elle estime que cette démarche serait un levier supplémentaire de lutte contre les impayés.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que les locataires sont autant redevables des charges que du loyer et aucun organisme ne prélève que le loyer car le prélèvement automatique est bien un levier d'optimisation du recouvrement. D'autant que le locataire a la possibilité d'étaler le paiement des charges en le demandant à son agence.

Bilan annuel

4/ Les conventions d'assurance

Après la présentation par Livia FAYOLLE des modifications intervenant à compter du 1^{er} juin en matière de convention d'assurance, Madame HAEDENS fait part de l'attitude courante et pratique des locataires qui appellent majoritairement LMH en cas de sinistre. Ils ne connaissent pas CIDRE.

Considérant la proposition par LMH de concevoir des outils de communication afin de sensibiliser les locataires aux nouvelles modalités de mise en œuvre, Madame HAEDENS souhaite que les associations contribuent aux contenus de cette information.

Madame DEVRIEZE confirme l'importance de cette communication et se montre très perplexe quant à la bonne mise en œuvre de ces nouvelles modalités. Comment le bailleur sera-t-il prévenu demain ? Quelle réponse patrimoniale et technique ? Elle illustre ses propos d'une gestion d'un sinistre chez une locataire dont elle a été témoin récemment.

La CNL est inquiète du positionnement futur du locataire concerné qui pourrait être tenté de faire lui-même les travaux compte-tenu du processus de prise en charge financière opéré à distance sans expertise physique et contradictoire.

De même, et concernant cette fois-ci l'amiante, le locataire pourrait faire des travaux en méconnaissance.

Livia FAYOLLE justifie pour toutes ces raisons l'idée de voir LMH proposer une sorte de pré-constat établi qui offrirait un accompagnement et des garanties aux locataires. Car la qualité du renseignement est vraiment posé, LMH risque de perdre la sinistralité de son patrimoine.

La CNL indique que toute activité sur le patrimoine doit se faire dans le respect du bailleur et il convient, à ce titre, de l'inscrire dans les obligations du locataire.

L'opinion est partagée d'une claire volonté des assureurs de faire l'économie des expertises comme cela existe déjà.

La question des locataires sans assurance est posée : Livia FAYOLLE répond que LMH se retournera contre le locataire.

4/ Espace collaboratif PANDORA

Alexia WATINE du service communication présente l'espace collaboratif que LMH se propose d'ouvrir dans son réseau social interne, PANDORA, aux membres du CCL qui pourront ainsi se connecter en temps réel à un environnement principalement dédié aux ressources documentaires, aux conversations en ligne et à la dématérialisation des échanges entre LMH et les associations représentatives.

Au terme de la diffusion d'une vidéo de présentation, il est proposé aux membres de communiquer leurs coordonnées mail pour ouvrir un accès en précisant que chacun peut être formé à la compréhension et à l'usage de ce nouvel environnement collaboratif.

Bilan annuel

5/ Point divers

Madame HAEDENS aimerait que lui soit expliquée une démarche actuellement communiquée auprès de certains locataires d'une visite domiciliaire effectuée par une entreprise : Damien GUTH précise que ce sont des travaux réalisés gratuitement par des entreprises dans le cadre de notre cession de nos droits en certificats d'économies d'énergie (CEE) conformément à une délibération adoptée il y a quelques temps par le bureau du Conseil d'Administration.

Il complète ses propos en indiquant que ce courrier informe le locataire du démarrage de visites préalables sans que ces travaux concernent naturellement tout le patrimoine de LMH. Il est indiqué que cette délibération sera de nouveau partagée auprès des membres du prochain bureau, parmi lesquels siègent des représentants associatifs

La séance est levée.

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE Réunion du jeudi 13 septembre 2018

Présents :

M. Didier MANIER	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. Gérard GUILBERT	CNL
Mme Christine QUENNESSON	CNL
M. Denis DASSONVILLE	Administrateur de LMH - SOS HLM
M. Fernand VANKEIRSBILCK	SOS HLM
Mme Irène NGOUBO NGANGUE	SOS HLM
M. Farid ZIGHEM	CGL
M. Alain MAZZOLENI	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

Bilan annuel

M. Barthélemy PERIN	Directeur Ressources
Mme Christelle MARGEE	Directrice du Territoire Sud
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord
Mme Florence GUIOT	Responsable de la Communication
Mme Alexia WATINE	Chargée de Communication
M. Sébastien MILLIERE	Directeur de la Clientèle
M. Jean-Pierre MOISSON	Directeur Administratif et Financier
M. Guillaume CROHEM	Responsable des Politiques Locatives

Rapporteur

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

Excusés :

M. Régis CAILLAU	1 ^{er} 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 Arlette HAEDENS	CLCV
M. Abdel ZAÏRI	CNL
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Patrick MASSON	CGL
M. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique

1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 17 mai 2018

Le PV est approuvé à la majorité

2/ Restitution de la concertation sur le projet d'entreprise LMH2020 par la Directrice Générale

Cette restitution concerne les différentes étapes de concertation menées par la Direction Générale, à la demande du Conseil d'Administration du mois de mai, relatives au projet d'entreprise LMH2020 et plus particulièrement aux dispositions d'amélioration de la qualité de service aux locataires en relais de proximité (agence et antennes).

Madame DESQUIENS estime que la suppression envisagée de l'agence Porte des Postes et le regroupement des agences roubaisiennes est un bouleversement et propose de réfléchir à l'expérimentation d'une nouvelle manière d'accueillir les locataires avant d'envisager des mesures de cette nature.

Madame NGOUBO NGANGUE juge pour sa part qu'une suppression est gênante.

Bilan annuel

Madame DE VRIEZE relate la position des représentants de l'AFOC dont l'attention a été attirée par cette suppression susceptible de ne pas favoriser une bonne prise en charge des spécificités territoriales et des publics concernés. L'idée d'expérimenter des étapes préalables à une réorganisation en profondeur est posée.

Le Président indique ne pas être favorable à une réorganisation territoriale qui date de 2016. Il craint que ceci risque d'être mal compris se référant à la disparition d'instances locales d'insertion au titre du Conseil Général du Nord. Il indique que ceci risque d'être prématuré.

Ainsi, il indique que si il est le premier défenseur de la dématérialisation notamment pour des économies de papier, cette démarche nécessite d'initier nos locataires au risque de créer une fracture numérique. Un organisme Hlm n'étant pas une administration comme une autre, il estime que les travaux recherchant l'amélioration de la qualité de service aux locataires peuvent être menés indépendamment de cette réorganisation car il demeure attaché à la proximité humaine et aux garanties de réactivité aux réponses.

Concernant le Centre Relation Clients, il nous faut voir clair sur ses éléments de forces et de faiblesses. Quelle que soit la qualité du CRC, le locataire doit pouvoir se rendre en agence. Il convient d'être réaliste et ce projet ne peut se limiter à la réduction du nombre des agences.

Amélie DEBRABANDERE rappelle que notre réflexion n'a jamais été guidée par un retrait en termes de proximité puisque les points de contact, qu'il s'agisse d'agences ou d'autres lieux de rendez-vous, ont toujours été des invariants du dossier. Nous allons avancer sur les accueils personnalisés, sur la qualité d'une relation des collaborateurs tournée exclusivement sur la relation aux clients. Nous travaillons également à la montée en puissance du CRC.

Monsieur ZIGHEM précise que les demandes exprimées par les locataires relèvent exclusivement de la mutation et du suivi de la réclamation technique. La personnalisation des rendez-vous en agence pourrait augmenter le travail des agents sur des sujets déjà connus et partagés. Il craint que cette personnalisation place l'agent en difficulté.

Monsieur DASSONVILLE évoque le manque de confidentialité ressenti par certains locataires se rendant à l'accueil de l'agence Eura-Centre.

Amélie DEBRABANDERE lui précise qu'il est important de comprendre la notion de rendez-vous et celle d'accueils personnalisés. Notre projet est de ne plus maintenir un accueil anonyme en agence, corrélé à une file d'attente ne permettant pas de respecter une réelle confidentialité. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons que ce soit le CRC qui, soit apporte une réponse de premier niveau, soit propose un rendez-vous avec le bon interlocuteur à la convenance du locataire.

De ce fait, l'agent vous reçoit dans un environnement apaisé en ayant pu préparer cette rencontre. Nous évitons ainsi le contexte de l'impréparation potentiellement source d'insatisfaction et de tension.

Le Président complète les propos en indiquant qu'il convient de poursuivre la présentation du projet aux équipes car un projet pas compris ne peut pas être partagé et il devient un échec. Les collaborateurs doivent le comprendre ce qui nécessitera également des points d'avancée auprès des instances CCL et Conseil d'Administration.

Nous rediscuterons à l'avenir des dimensions de ce projet d'entreprise.

Bilan annuel

A la faveur d'une évocation du dossier Linky, Madame DE VRIEZE informe les participants qu'elle a la preuve de l'utilisation par ENEDIS de ses données personnelles via un contact sollicité auprès d'elle par Direct Energie.

L'association SOS demande confirmation de la réception par le locataire d'un courrier l'informant du changement de son compteur et repose la question de l'obligation du locataire à accepter ce remplacement. Monsieur GUILBERT informe avoir reçu ce courrier le lendemain de son remplacement.

Le Président indique très clairement que ce remplacement est obligatoire et que le locataire ne peut pas s'y opposer. Le problème aujourd'hui n'est pas le remplacement mais les modalités de son remplacement. D'ailleurs, une décision très récente d'un tribunal administratif confirme que le locataire ne peut pas s'opposer au remplacement mais peut s'opposer à une entrée dans son logement dès lors qu'il n'a pas été informé en amont.

2/ La dématérialisation des états des lieux (EDL) par Sébastien MILLIERE, Directeur de la Clientèle

En propos liminaires, José ARNOUX contextualise ce travail dans un calendrier plus large comportant notamment l'adoption d'un accord collectif relatif à la grille de vétusté et au barème des réparations locatives. Les associations ont récemment été invitées à communiquer leurs positions en termes de signature.

A l'issue de la présentation, Monsieur ZIGHEM s'interroge sur les très nombreux états des lieux de locataires présents qui, de fait, n'ont pas été dématérialisés. Certains locataires ont effectué des travaux à leur charge sans que cela ait été tracé administrativement par LMH. Cela risque de poser un problème de conformité. Il demande par ailleurs si la non-signature par un locataire d'un EDL bloque bien la relocation du logement.

Le Président interroge les services sur la traçabilité et les délais de réalisation des travaux à propos desquels les Managers Techniques de site se sont engagés lors des EDL.

Sébastien MILLIERE rappelle le contexte d'un EDL, en ce sens qu'il s'agit d'un constat, d'une photographie à un instant T copartagé avec le locataire. L'EDL numérisé intègre les travaux qui doivent être réalisés générant la création informatique d'une affaire que le CRC tracera.

Christelle MARGEE indique que cette traçabilité est aujourd'hui garantie par le bon de commande dont un double est communiqué au locataire.

Monsieur PARMENTIER indique que, de mémoire, un feuillet carbone est remis au locataire comportant les informations sur les engagements du bailleur. Il se demande comment cela sera désormais tracé dans le cadre d'une numérisation. Par ailleurs, il souhaite savoir si cette numérisation recourt à un stylo ou maintenant nous une dactylographie de l'écrit ?

Madame DESQUIENS estime que la complexité des situations nécessite vraiment une présentation de l'outil informatique afin d'en saisir toutes les dimensions. Monsieur MILLIERE confirme cette prochaine présentation en groupe restreint.

Le Président demande à ce que lui soit précisé les modalités décisionnelles de remise en location après EDL sortant. De même, qu'entend-on par systématisation de la visite de courtoisie et dans quel délai ?

Bilan annuel

Monsieur ZIGHEM juge que cet outil est bien conçu et pertinent et qu'il convient d'admettre qu'il bénéficiera pleinement à tous les locataires entrants même s'il faut admettre qu'il ne pourra prendre en considération les EDL entrants des locataires présents. Il faut être confiant dans la future gestion en bon père de famille.

Monsieur MILLIERE propose de rassembler les réponses aux différentes questions. Tout d'abord, il n'y aura pas de recours au stylet puisque le commentaire est soit pré-rédigé ou soit rédigé pour plus de lisibilité. Le pavé commentaire de la première page permet aux MTS de mentionner toutes les informations travaux relatives à chaque pièce et à chaque équipement.

Par rapport au sol, la mise à plat de la grille de vétusté considérera la problématique du logement pour déterminer si cela relève ou non de la facturation en réparation locative.

Le standard à la relocation est aujourd'hui une commande activée pour tout nouveau locataire, généré automatiquement par l'informatique à chaque résiliation de bail. Naturellement, si d'autres travaux complémentaires sont estimés indispensables à la relocation, ils seront réalisés.

Enfin, la visite conseil est très importante en la systématisant à moins de un mois dès la réception de la résiliation. Il rappelle également pour ce qui pourrait relever de la volonté de dépasser un conflit entre un collaborateur de LMH et un locataire, qu'un autre collaborateur de LMH peut être mobilisé de réaliser cette visite de courtoisie.

Quant à l'éventualité soulevée d'un contentieux sur un EDL sortant, le bailleur mobilise un huissier, les frais sont alors partagés. Ces situations demeurent fort heureusement très marginales.

Amélie DEBRABANDERE complète les propos en rappelant que les Directeurs d'agence et responsables d'antenne fixent annuellement leur taux de vacance prévisionnel respectif. A ce titre, ce calcul intègre désormais un délai de remise en location en proratisant un nombre de jours anticipant une vacance technique. Cette démarche facilite la fixation d'objectifs de performance aux agences et antennes. Elle précise qu'à ce jour, les crédits dédiés aux conditions de relocation sont intégralement consommés.

Monsieur DASSONVILLE demande si un EDL est systématiquement réalisé après une réhabilitation ou la réalisation de travaux pris en charge par le locataire.

Madame DE VRIEZE demande quel est le nombre de clés lors d'une entrée dans le logement.

Christelle MARGEE lui répond que ce nombre est fixé à la typologie avec 2 clés pour un type 2, 3 clés pour un type 3.... Bien entendu, le locataire peut disposer de clés supplémentaires dès lors qu'il le justifie. Ces clés supplémentaires lui sont alors facturées.

Monsieur ZIGHEM réitère ses plus grandes réserves quant aux conséquences des décisions gouvernementales concernant tout particulièrement l'impact financier pour les organismes Hlm : il ne peut résulter qu'un affaiblissement financier des organismes et leur moindre capacité financière à construire et à entretenir leurs patrimoines.

Bilan annuel

3/ Les impacts de la mise en œuvre de la Réduction de Loyer de Solidarité par Messieurs Guillaume CROHEM, Responsable des Politiques Locatives et Jean-Pierre MOISSON, Directeur Administratif et Financier.

Au terme de la présentation, Monsieur PARMENTIER interroge les services sur la lisibilité pour le locataire de la mise en œuvre de la RLS. Il lui est indiqué que cela apparait sur le quittancement depuis celui de juin 2018 dans le respect de la rétroactivité fixée par la loi, à savoir une application depuis le mois de février.

Françoise DE VRIEZE aimerait savoir si l'impact financier peut déjà être mesuré sur la dynamique patrimoniale de l'organisme.

Amélie DEBRABANDERE indique que nous sommes sur des temps longs et les répercussions ne se feront réellement ressentir à 2 ou 3 années dès lors que l'on ajustera la volumétrie de nos investissements à notre niveau de fonds propres. C'est dans ce cadre que nous sollicitons la MEL pour nous aider à maintenir ces niveaux d'investissements.

Madame DESQUIENS témoigne de la difficulté des associations à faire œuvre de pédagogie auprès des locataires sur les impacts financiers de la RLS. Le Président complétant le propos en valorisant cette règle de l'Etat de mettre tout sur le dos des bailleurs à propos de dispositions techniques que le locataire ne peut pas comprendre.

La séance se termine par un message de Monsieur ZIGHEM tenant à informer les membres de l'instance de l'aggravation de l'état de santé de Monsieur Patrick MASSON, membre dévoué du CCL de LMH depuis de nombreuses années et militant convaincu de la défense du logement social et des locataires sur Tourcoing. Ses jours sont malheureusement comptés et il tenait à ce que sa personnalité et son engagement soient ici mentionnés.

Madame DESQUIENS rappelle, dans cet esprit, le décès d'Alain PREVOST qui avait assisté à notre dernier CCL.

La séance est levée.

Le prochain CCL aura lieu le vendredi 12 octobre 2018 à 16 H

Bilan annuel

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE Réunion du vendredi 12 octobre 2018

Présents :

M. Didier MANIER	Président de LMH
Mme Françoise DE VRIEZE Mme Nadine IGUEJTAL	Administratrice de LMH - AFOC LGL AFOC LGL
Mme Annie DESQUIENS M. Joël PARMENTIER Mme Edith COKELAER	Administratrice de LMH - CLCV CLCV CLCV
M. Gérard GUILBERT Mme Christine QUENNESSON M. Abdel ZAÏRI	CNL CNL CNL
M. Denis DASSONVILLE M. Fernand VANKEIRSBILCK Mme Irène NGOUBO NGANGUE	Administrateur de LMH - SOS HLM SOS HLM SOS HLM
M. Farid ZIGHAM M. Alain MAZZOLENI	CGL 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. Afif BENYAHYA	Direction Générale - Conseiller Technique
M. Barthélemy PERIN	Directeur Ressources
Mme Christelle MARGEE	Directrice du Territoire Sud
M. Sébastien MILLIERE	Directeur de la Clientèle
M. Jean-Pierre MOISSON	Directeur Administratif et Financier
M. Olivier SCHUBNEL	Directeur du Développement et du Patrimoine
M. Damien GUTH	Directeur de l'Exploitation et de l'Approvisionnement
M. Frédéric VARLET	Directeur du Patrimoine net de la Production
Mme Alexia WATINE	Chargée de Communication
Mme Emilie HERBAUT	Chargée de Communication

Rapporteur

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

Bilan annuel

Excusés :

M. Régis CAILLAU	1 ^{er} 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 Nathalie CARLIER	AFOC LGL
Mme Arlette HAEDENS	CLCV
M. Karim ZIDI	SOS HLM
M. Youssef CHOUAF	Directeur du Territoire Nord

La séance est ouverte par le Président qui demande une minute de silence en la mémoire des deux membres du Conseil de Concertation Locative décédés récemment, Messieurs Alain PREVOST et Patrick MASSON.

1/ Approbation du procès-verbal du CCL du 13.09.2018

Le PV est approuvé à la majorité

Avant d'entamer le premier point de l'ordre du jour et après avoir obtenu approbation du procès-verbal de la précédente séance, le Président désire communiquer aux membres du CCL les éléments de réponse à la tribune politique du Maire de Roubaix considérée comme une attaque « en bonne et due forme ». Il complète ses propos en indiquant avoir écrit à tous les membres des instances de LMH afin que ces éléments de réponse puissent être partagés.

La réponse au Maire de Roubaix ne s'inscrit nullement dans la polémique. Nous avons un débat à la Métropole Européenne de Lille concernant cette enveloppe de 100M€ au bénéfice de LMH au titre des compensations gouvernementales. Le Président rappelle que si nous n'avons pas d'aides particulières, nous serions devant des problèmes insurmontables.

Il conclut en considérant qu'il s'agit ici de viles attaques à l'heure où nous constatons que le projet communal le moins abouti est celui de Roubaix. De ce point de vue, on peut considérer que le Maire de Roubaix a emprunté l'idée que la meilleure défense est l'attaque.

Monsieur ZIGHEM prend la parole pour croire que Monsieur DELBAR ne connaît pas grand-chose au logement social et il s'étonne de voir le Maire de Roubaix s'offusquer d'une telle aide financière alors qu'il n'est pas sans méconnaître la réalité des conséquences financières sur les capacités du bailleur. Il rappelle, qu'en 2006, il était personnellement pour la fusion entre LMH, organisme reconnu de bonne gestion, et l'OPAC de Roubaix qui était notoirement en faillite. Et d'indiquer qu'il n'a pas souvenir d'avoir entendu la droite s'offusquer alors de cette aide financière apportée par LMH.

Il termine son propos en indiquant qu'il craint pour les locataires que la politique très modérée des loyers de LMH ne puisse être maintenue dans ces conditions : s'il n'entend pas faire de la politique dans cette instance, il rappelle que si faire de la politique consiste à s'occuper des autres, ces personnes sont bien les locataires en l'occurrence.

Bilan annuel

Monsieur ZAÏRI indique qu'il s'agit d'une posture politique à deux ans des municipales.

Avant que le premier point ne soit abordé, le Président indique à Monsieur Parmentier que la demande d'inscription à l'ordre du jour parvenue hier ne peut pas être prise en considération. Monsieur Parmentier indique qu'il se rapprochera des services pour éclairer ses interrogations soulignant la qualité des travaux du groupe et l'apport qualitatif de l'environnement Pandora pour le partage des ressources documentaires.

2/ La présentation de la programmation Réhabilitation 2019

Indépendamment des questions posées relatives à chaque résidence, ce compte-rendu met en exergue les interrogations suivantes :

Monsieur ZAÏRI aimerait savoir ce que l'on entend par amélioration thermique et il souhaite également savoir ce qu'il en est d'un désamiantage complet et ou partiel ?

Monsieur VARLET lui répond à propos de la résidence Chapelle d'Elocques qu'il s'agit d'un bâtiment non isolé et la réhabilitation thermique a donc vocation à lui donner cette isolation. Concernant l'amiante, il y en a très peu et c'est ce qui justifie une opération en tiroir dans le contexte de logements vidés. C'est pourquoi, nous pouvons considérer que les locataires ne seront pas confrontés à des désagréments puisqu'ils n'habiteront pas les logements durant les travaux.

Le Président et la Directrice générale complètent les propos en indiquant que sur l'amiante il convient d'être très clair et précis et, par ailleurs, il est confirmé que ces travaux restructurent les logements nous obligeant à les effectuer en milieu inoccupé.

Le président demande aux services de préciser ce que l'on entend par la formule « marché global de performance » ?

Monsieur VARLET explique que LMH recherche, par un appel d'offres, à regrouper tous les acteurs contributeurs de la performance énergétique du bâtiment, du traitement de la légionellose et de la garantie d'un traitement optimal des fuites. Cet engagement est bâti sur une période de 8 ans.

Monsieur PARMENTIER interpelle LMH sur l'absence d'accord collectif lorsqu'il n'y a pas d'augmentation de loyer alors qu'il peut y avoir une augmentation des charges liée à la maintenance. Il considère que la négociation d'un accord collectif pourrait utilement intégrer cette dimension.

Monsieur GUTH lui répond que si des augmentations de charges peuvent effectivement intervenir en termes d'entretien et de maintenance, elles ne seront jamais supérieures aux économies réalisées sur les fluides.

Madame DEBRABANDERE précise qu'il ne s'agit pas d'une création de charges nouvelles mais d'une évolution de montant de charges existantes due au recours à une méthode innovante.

Concernant la réhabilitation programmée de maisons individuelles à Wavrin dont certaines ont été vendues, Monsieur ZAÏRI entend savoir si des discussions sont intervenues avec la copropriété. LMH indique qu'il n'y a pas de copropriété.

Bilan annuel

Monsieur VARLET précise également qu'il s'agit de très grandes typologies en majorité et les études envisagent le raccordement au gaz de maisons individuelles aujourd'hui équipées en électricité.

Concernant une réhabilitation programmée Boulevard de Reims à Roubaix, le Président souhaite connaître les modalités de choix d'une hausse des loyers ?

Sur cette résidence ancienne des années 60 pour laquelle il n'y a pas de convention liée aux modes de financement, la hausse sera de 12% notamment parce que des travaux de confort seront réalisés au niveau de la pièce principale.

Concernant la résidence Quai de Marseille 1, il est précisé que les travaux de fosse septique consistent à raccorder la résidence au tout à l'égout. Concernant l'interrogation de Monsieur ZAÏRI sur l'éventualité de toiture végétalisée, Monsieur VARLET lui indique que cet aménagement est systématiquement étudié mais il convient de rappeler qu'une toiture de cette nature représente un surpoids et une charge locative supplémentaire potentielle liée à son entretien.

Aux questions diverses, les services confirment que la réhabilitation de Triolo a toujours été programmée en 2020 en accord avec le Maire et les logements individuels d'Illies, que LMH a racheté récemment à Vilogia, ne peuvent pas être transformés en logements adaptés en raison de leur petite typologie (de l'ordre de 50m²).

3/ Les RAAT

Au terme de la présentation par Monsieur GUTH, Madame DE VRIEZE demande si, lorsqu'un inspecteur de travail a exprimé un avis, celui-ci peut être contesté par un autre inspecteur ?

Il lui est confirmé que oui et cela pose beaucoup de problèmes aux organismes qui sont confrontés à une absence d'harmonisation des pratiques et d'interprétation des inspecteurs. Un travail est mené en ce sens à l'Union Sociale de l'Habitat.

Monsieur ZAÏRI interroge sur les conditions du choix fait par le bailleur de faire un retrait ou non d'amiante lorsqu'il a connaissance des diagnostics.

Monsieur GUTH lui rappelle cette distinction établie entre travaux programmables et non programmables. Lorsqu'il s'agit de l'entretien courant, un choix est intervenu concernant les logements antérieurs à 1997 dans lesquels nous savons qu'il y a potentiellement de l'amiante. LMH le fait systématiquement, ce qui évitait le repérage.

Désormais, ce repérage est obligatoire et cela nous oblige à modifier notre processus : d'où l'impact financier soulevé lors de la présentation précédente.

Monsieur ZAÏRI souhaite connaître les dispositions prises en matière de transparence de l'information aux locataires lorsque ce repérage permet d'identifier la présence d'amiante, prenant exemple sur une réunion publique à Villeneuve d'Ascq au cours de laquelle il aurait été indiqué aux locataires que ce désamiantage relevait d'une « démarche cadeau » du bailleur.

Bilan annuel

Le Président indique ne pas avoir le sentiment que l'on désamiante par plaisir.

Monsieur GUTH rappelle qu'il n'y a pas d'obligation à désamianter quand bien même l'amiante est interdite. Selon les résultats du diagnostic et en fonction des travaux envisagés, nos discussions peuvent être alimentées par des considérations financières susceptibles de remettre en cause une réhabilitation.

Ainsi, Monsieur VARLET explique qu'à la résidence Château, rien n'a été caché aux locataires puisqu'il leur a été dit que tout serait enlevé ce qui justifie d'ailleurs le coût moyen de l'ordre de 100 000€ au logement. Et de rappeler que parmi les questions auxquelles nous devons répondre lorsque nous désamiantons est celle du traitement d'un déchet spécifique.

Madame DEBRABANDERE complète les propos en rappelant que nous ne sommes pas obligés de désamianter par principe, cela relève des travaux à réaliser : tel est bien le fond de la question. La valeur patrimoniale durable d'une résidence nous guide également dans ce choix, dont les impacts financiers ne sont pas neutres.

Monsieur ZIGHEM rappelle que l'amiante non friable contenue dans les panneaux n'est pas dangereuse en soit mais la problématique se pose lorsqu'elle est ou devient friable. LMH dispose-t-il d'un seul prestataire et les diagnostics interviennent ils dans un seul logement ?

Madame DEBRABANDERE indique que LMH a 6 prestataires et le diagnostic intervient dans tous les logements.

4/ La revalorisation 2019 des loyers

En propos introductifs, Madame DEBRABANDERE rappelle que l'organisme se réfère à l'Indice de Revalorisation des Loyers (IRL) du 2ème trimestre de l'année, soit en l'occurrence 1,25% en 2018.

Le Conseil d'Administration délibérera en octobre sur cette base, sachant qu'à ce jour, rien n'indique que le gouvernement renouvellerait le gel des loyers inscrit dans la loi de Finances 2018.

Pour information, cette hausse représenterait une recette locative de 1,6M€ en 2019 et permettrait de réduire les écarts entre loyers pratiqués et loyers plafonds à 10 points (soit un manque annuel à gagner de 13M€). Elle justifie que la position de LMH est, en ces temps de contraintes budgétaires très fortes, d'appliquer cette hausse.

Monsieur ZIGHEM met en parallèle la politique très modérée des loyers pratiquée par LMH en égard aux autres bailleurs et plus encore au marché privé.

La séance est clôturée.