



ACTIVITE

VITE

2018

inoselis

UNE AUTRE VISION DE L'HABITAT

Moselis en mouvement



Moselis poursuit la rénovation thermique de son parc

En 2017, le vaste plan de rénovation thermique se poursuit. A l'horizon 2020, 1 444 logements auront bénéficié d'une réhabilitation énergétique et technique. Pour nos locataires et leurs familles : un environnement résidentielisé et sécurisé, aux espaces repensés, un nouveau confort, des charges maîtrisées, une nouvelle qualité de vie !



ADAPTER SES TERRITOIRES

AUX NOUVELLES ENTITÉS INSTITUTIONNELLES

L'unité de gestion Sillon Mosellan sur les rails

Pour répondre efficacement aux besoins des territoires, Moselis a décidé d'adapter l'organisation de ses services de proximité aux périmètres des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), dont la compétence logement est désormais renforcée, ainsi qu'aux nouveaux territoires départementaux. Après la création de l'unité de gestion Grand Est en 2017, la réorganisation s'est poursuivie sur le Sillon Mosellan. Depuis juin 2018, la nouvelle unité de gestion regroupe les patrimoines des agences commerciales de Metz, Rombas et Thionville, couvre 2 territoires départementaux, 84 communes et 12 EPCI.

Ce nouvel espace compte 6 956 logements sociaux.

NOUVELLE UNITÉ DE GESTION SILLON MOSELLAN

3 AGENCES COMMERCIALES

2 TERRITOIRES DÉPARTEMENTAUX
84 COMMUNES ET 2 EPCI

6 956 LOGEMENTS SOCIAUX



quali
hlm

La qualité de service
en actions et en preuves

QUALITÉ DE SERVICE

Seconde étape vers le label Quali'Hlm

L'optimisation de notre service aux clients est en marche. Après la réalisation du diagnostic Habitat Qualité Service fin 2017, un plan d'actions d'améliorations a été élaboré. Validé par le Conseil de Concertation Locative, ce plan a reçu l'aval du comité de labellisation Quali'Hlm de l'Union Sociale pour l'Habitat qui a déclaré Moselis « admissible » au label.

Une labellisation professionnelle attendue qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et garantira à nos locataires la qualité de notre accompagnement au quotidien.

SOMMAIRE

Moselis en mouvement p. 2-3

Chiffres clés p. 4-5

Développer p. 6-7

Renouveler, valoriser p. 8-9

Gérer, accompagner les habitants p. 10-11

Chiffres clés

PATRIMOINE

12 090
LOGEMENTS SOCIAUX DONT

- 11 388 logements familiaux
- 311 logements gendarmerie soit 31 brigades
- 270 chambres étudiantes
- 3 pensions de famille
- 1 structure d'hébergement
- 4 résidences autonomie
- 1 établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- &
- 60 locaux professionnels
- 6 818 garages, boxes et stationnements privatifs extérieurs
- › Moselis gère également 50 logements pour le compte de tiers

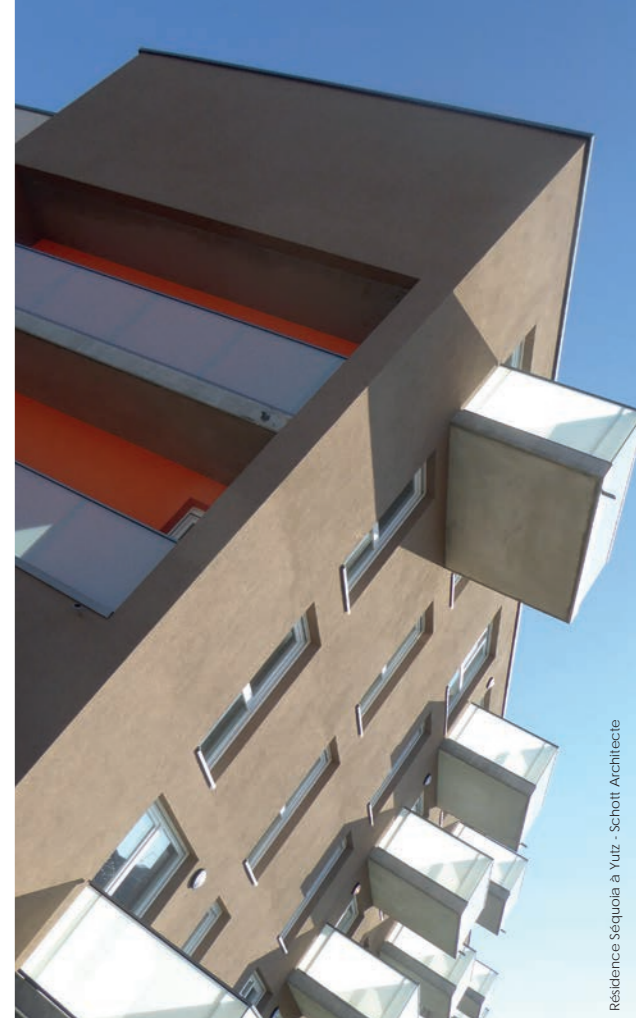


142
COMMUNES ET
23
INTERCOMMUNALITÉS PARTENAIRES



MOSELIS, ACTEUR ÉCONOMIQUE

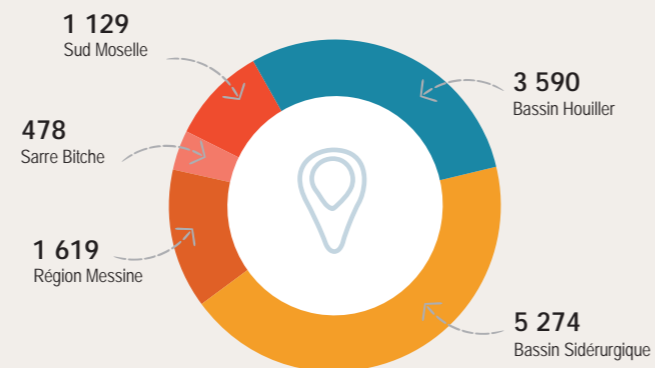
- 130 marchés publics attribués pour un montant total de 47 M€
- 27 000 factures traitées
- 22 M€ de dépenses d'exploitation
- 28 M€ de dépenses d'investissement
- 700 entreprises partenaires



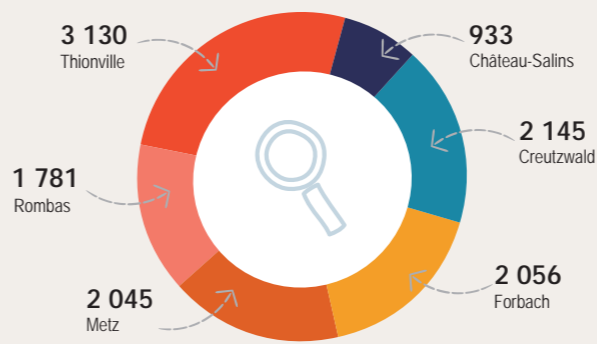
Résidence Séquola à Yutz - Schott Architecte



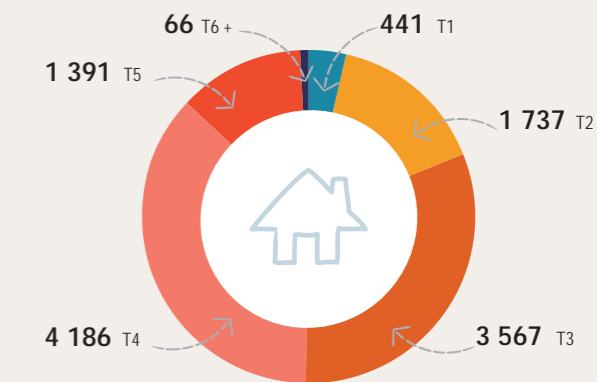
Répartition des logements sociaux par bassin d'habitat



Répartition des logements sociaux par agence



Répartition des logements familiaux par typologie



Développer

4 PROGRAMMES NEUFS LIVRÉS EN 2018

68 NOUVEAUX LOGEMENTS MIS EN SERVICE

- › CHATEL-SAINT-GERMAIN, Résidence La Clouterie
24 appartements (VEFA), rue de Verdun
- › FREYMING-MERLEBACH, Espace Condorcet
3 logements créés, rue du Pensionnat
- › GUERTING
7 pavillons seniors, rue de Ham
- › YUTZ, Résidence Séquoia
34 appartements, rue des Artisans, dont 20 intègrent le projet Habitat Innovant et Solidaire



La Clouterie à Châtel-Saint-Germain - GHA Architectes



ET AUSSI...

moselis
promotion

1 programme en accession sociale
livré par Moselis Promotion

- › YUTZ, Résidence Wengé - rue des Artisans
9 appartements
et 1 espace de bureaux en rez-de-chaussée acquis par le
Conseil Départemental de la Moselle pour accueillir
le Centre Moselle Solidarités

8 PROGRAMMES LOCATIFS EN COURS DE CONSTRUCTION

209 LOGEMENTS À VENIR

- › BEHREN-LÈS-FORBACH
27 appartements, boulevard Charlemagne
- › CLOUANGE
15 appartements (VEFA) : 9 collectifs et 6 individuels,
rue du Maréchal Joffre
- › FAMECK, Résidence Antinéa
31 appartements, rue de Saône
- › FAMECK
10 logements gendarmerie, rue de Saône
- › LE BAN-SAINT-MARTIN, Les Résidences Rives
de Ban
54 appartements (VEFA), avenue du Général de Gaulle
- › MAIZIÈRES-LÈS-METZ, Résidence Roma
47 appartements (VEFA), voie Romaine
- › SAINTE-MARIE-AUX-CHÊNES
14 pavillons seniors (VEFA), rue du Gâtinais
- › THIONVILLE Volkrange
11 pavillons (VEFA), route de Marspich



Résidences Rives de Ban au Ban-Saint-Martin - Architectes : Artech

ET AUSSI...

moselis
promotion

2 programmes d'accession sociale en cours de construction
commercialisés par Moselis Promotion

- › FAMECK, Résidence Bahia
10 appartements, rue de Saône
- › THIONVILLE, Résidence Le Clos des Sarments
9 appartements, rue du Presbytère



ZOOM SUR ...

**Le développement
d'une offre de
pavillons seniors**

La prise en compte des données démographiques liées au vieillissement de la population a amené Moselis à développer une offre d'habitat adapté aux seniors, en complément des actions d'adaptation technique des logements pour favoriser le maintien à domicile de ses locataires vieillissants. Fort d'une expérience acquise dans la réalisation de résidences autonomie,

et soucieux de répondre à la demande des communes rurales, Moselis développe depuis près de 10 ans une offre locative dédiée aux seniors d'aujourd'hui en proposant un parc de pavillons adaptés. Derniers en date : 7 pavillons situés au cœur du village de Guerting et mis en service au début de l'été 2018. Un programme de 14 pavillons à ossature bois est en cours à Sainte-Marie-aux-Chênes et un programme de 28 pavillons standardisés sur 5 communes devrait démarrer en 2019.



Pavillons seniors à Guerting, rue de Ham - Architecte : Pierre-Henri Herrmann

Renouveler, Valoriser

Coup d'accélérateur sur la rénovation thermique

Précurseur dans les démarches d'économie d'énergie, Moselis reste fidèle à sa politique de lutte contre la précarité énergétique et de maîtrise des charges locatives. Initié en 2016, le vaste plan de rénovation du patrimoine se poursuit. Programmes de réhabilitation de grande envergure et opérations coup de pouce se conjuguent pour optimiser l'éco-performance du patrimoine.



Lutte contre la précarité énergétique Opérations "Coup de pouce" !

- Fin de la campagne de remplacement de 968 chaudières individuelles débutée en 2017
- Démarrage d'une campagne d'isolation thermique par l'extérieur en 2018/2019 pour 11 groupes immobiliers, soit 444 logements

Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

> A Thionville, Côte des Roses

La nouvelle convention ANRU sera sur les rails début 2019. Le projet de relogement des locataires de la tour du Chevreuil, vouée à la démolition, démarrera au premier trimestre.

> A Forbach

Les quartiers du Wiesberg et de Bellevue ont été retenus pour un ambitieux programme de rénovation. Une attention particulière sera portée à la population des gens du voyage sédentarisés des quartiers du Widem et du Bruchgraben dont le relogement est rendu nécessaire par l'obsolescence de leur habitat.

LIVRÉS

1 programme de réhabilitation
107 logements

> HAYANGE

107 appartements, rue Pasteur et rue Jean-Jaurès
Les travaux ont concerné l'amélioration énergétique du bâtiment grâce à la création d'une chaufferie gaz centralisée couplée avec des panneaux solaires thermiques en remplacement d'un système de chauffage électrique individuel.

EN COURS DE TRAVAUX

6 programmes de réhabilitation
Soit 295 logements

> FAULQUEMONT

15 appartements, rue Marc Reiss

> FORBACH

148 appartements, quartier de la Petite Forêt

> PHALSBOURG

60 appartements, lotissement Longchamp

> SAINT-AVOLD

20 appartements, rue du Château-d'eau

> TERVILLE

12 logements, rue du 8 mai 1945

> THIONVILLE

40 appartements, route de Manom

1 programme d'amélioration après acquisition

> YUTZ, ancienne Cité des Douanes
46 appartements et aménagement de locaux pour Moselis, rue du Général de Gaulle

EN PRÉPARATION DE CHANTIER

11 programmes
Soit 752 logements

> AMNÉVILLE

30 appartements, rue Gabriel-Péri et rue Vaillant-Couturier

30 appartements, place de la Liberté

52 appartements, rue Saint-Jean et rue Schuman

196 appartements, rues de Verdun, de Montauban et Maurice-Barrès

> FREYMING-MERLEBACH

37 appartements, rue du Pensionnat

50 appartements, avenue de la Paix

> HAGONDANGE

84 appartements, rues Croizat et Lutz

> MORHANGE

30 appartements, immeubles Bouleau et Acacia

17 appartements, immeuble Anémone

> ROMBAS

136 logements, rues des Mésanges, des Fauvettes, des Pinsons, impasse des Rossignols

90 logements, Champs Robert

A l'horizon 2020, près de 1 500 logements supplémentaires bénéficieront d'une étiquette énergétique optimisée.



Amnéville, place de la Liberté - Conception/réalisation - Efrage

Forbach, quartier de la Petite Forêt

Gérer, Accompagner les habitants

ACCOMPAGNER LES INITIATIVES LOCALES ET FAVORISER LE "BIEN VIVRE ENSEMBLE"

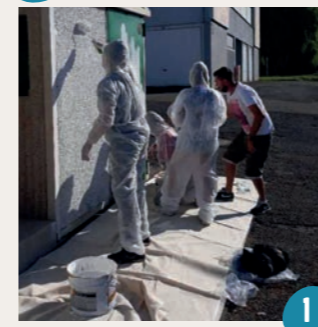
MOUVEMENTS LOCATIFS

- 946 logements attribués (chiffre en baisse de 10,2 % par rapport à 2017)
 - > 934 à des ménages : 77 % sont des nouvelles attributions et 23 % sont des mutations internes à Moselis ou en provenance d'un autre bailleur social
 - > 12 au profit d'associations œuvrant pour l'insertion et 1 logement pour les besoins de service de Moselis
- Un taux de rotation de 8,7% (taux en diminution depuis 2016)

LES INDICATEURS CLÉS

- 5 648 locataires des logements conventionnés sont bénéficiaires de l'Aide Personnalisée au Logement soit 51,21 %. Le montant moyen de l'APL est de 106 €
- La vacance subie affiche un taux de 4,56 % avec 519 logements vacants
- Le loyer moyen diminue, il passe de 324 € à 314 €.
- En 2018, Moselis n'a procédé à aucune revalorisation de ses loyers
- 298 locataires, soit 2,62 % des clients sont assujettis au Supplément de Loyer de Solidarité en 2018

2



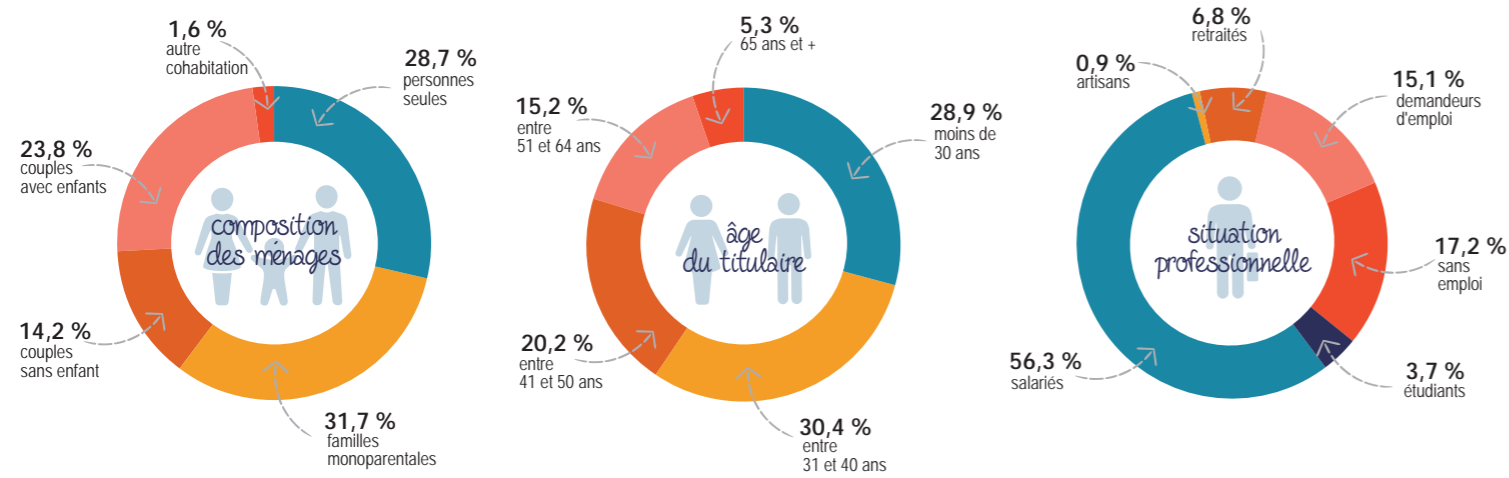
1

3



- **A Forbach**
 - Au Wiesberg : au printemps, déploiement de la campagne d'affichage « Stop aux encombrants » créée par les jeunes du quartier lors d'un atelier vidéo/photos
 - A Bellevue : en été, atelier jeunes sur l'embellissement des abris conteneurs (photo 1)
- **A Metz Vallières**
 - En février, l'agence a invité les habitants de la Résidence Le Noble Champ à une après-midi sensibilisation aux économies d'énergie
- **A Talange**
 - Franc succès en octobre pour la deuxième édition du Challenge de basket inter-quartiers (Breuil et Croizat), sous la houlette du gérant d'immeubles et avec le soutien du personnel d'agence (photo 3)
- **A Hayange, Grands Bois**
 - Atelier jardinage de printemps pour petits et grands aux jardins partagés
- **A Yutz, Terrasses des Provinces**
 - Deux ateliers jeunes « peinture » (photo 2) se sont déroulés pendant les vacances d'hiver et de printemps. Ils ont abouti, d'une part, à la remise en peinture d'une partie des soubassements et d'autre part, à l'ouverture d'un café associatif, nouveau lieu de convivialité du quartier dans les locaux de la ludothèque

PROFIL DES NOUVEAUX CLIENTS



L'extranet clients « Les Clés de chez moi »

La communication menée pour promouvoir ce nouveau service lancé à l'automne 2017 a porté ses fruits puisque, fin 2018, l'espace « Les Clés de chez moi » franchissait la barre des 900 comptes ouverts. Depuis septembre 2018, nos clients ont accès à leurs avis d'échéances en ligne sur leur espace sécurisé. La mise à disposition d'informations spécifiques à un groupe immobilier a été expérimentée sur la réhabilitation de la route de Manom à Thionville.

Bientôt le chantier ! Un guide pratique de la réhabilitation

Informier, expliquer et rassurer, c'est l'objectif du livret remis dorénavant à chaque ménage concerné avant le lancement des travaux. Un guide pratique comprenant toutes les infos utiles pour le bon déroulement du chantier : nature des travaux, plannings, contacts utiles, ... De quoi mieux supporter les désagréments liés au chantier de rénovation, souvent bruyant et poussiéreux.



QUALITÉ DE SERVICE

Traçabilité et efficacité Le traitement de la sollicitation en action

23 376 sollicitations. Un chiffre en hausse de plus de 40 % par rapport à 2017.

- > 96 % de ces demandes ont été traitées dans les 30 jours
- > 86 % de ces sollicitations ont transité par notre Centre de la Relation Clients
- > 93 % des demandes sont d'ordre technique
- > Le nombre de demandes de type administratif a diminué de 15 %
- > Le nombre de sollicitations de type délit/incivilité est en augmentation de 95 % par rapport à 2017
 - Dans ce registre, la plainte pour dépôt d'ordures se classe toujours première avec 28 %, suivie par la plainte relative au vandalisme et aux dégradations qui passe à 21 % en 2018

> Cette augmentation résulte de la mise en place de notre nouveau contrat "Tranquillité Robinetterie" qui propose un dépannage illimité en cas de fuite sur tous les robinets d'arrivée d'eau sanitaire et sur les chasses d'eau.



moselis



3 rue de Courcelles
BP 25040
57071 METZ Cedex 03

moselis.fr / contact@moselis.fr



Le Département

Moselis œuvre
aux côtés du
Conseil Départemental
de la Moselle
pour la mise en place
de la politique de l'habitat
en Moselle.