



ACT

VITE



2019



moselis
UNE AUTRE VISION DE L'HABITAT

Moselis en mouvement

- Moselis en mouvement p. 2-3
- Chiffres clés p. 4-5
- Développer p. 6-7
- Renouveler, valoriser p. 8-9
- Favoriser le "bien vivre ensemble" p. 10
- Améliorer la satisfaction clients p. 11



MOSELIS LABELLISÉ QUALI'HLM

L'optimisation de notre service aux clients récompensée

Initié en 2017, le processus de labellisation Quali'Hlm s'est concrétisé le 17 janvier 2020 par l'attribution du label. Cette certification émanant de notre branche professionnelle vient récompenser l'investissement constant et régulier des équipes de Moselis dans l'optimisation de notre service au client.



2019, MOSELIS A 70 ANS

Une belle histoire et de nouvelles ambitions

L'occasion de retracer avec l'ensemble de ses équipes, de ses partenaires et de sa clientèle le chemin parcouru pour devenir l'acteur majeur de l'habitat social en Moselle qu'il est aujourd'hui, et de se projeter dans l'avenir.

« 70 ans au service de l'Habitat Social en Moselle », une rétrospective en image...

Des premiers coups de pioche de 1950 à l'ouverture de son Centre de la Relation Clients en 2014, en passant par la culture de l'expérimentation technique, la prise en compte des attentes particulières des territoires et des besoins sociaux de chaque époque, Moselis a choisi de valoriser au sein d'une vidéo mémoire ce long pan d'histoire, la richesse de son expérience, la variété de ses compétences au service des territoires mosellans. Fruit d'un travail de recherche approfondi, le support retrace les grandes étapes du développement de Moselis, souligne ses valeurs et remercie l'ensemble des acteurs, partenaires et clients qui ont collaboré aux avancées de l'entreprise et à son identité d'aujourd'hui.

...et des ambitions pour demain

Moselis réaffirme avec force ses engagements au service du logement social en Moselle et affiche ses ambitions pour les années à venir :

- › poursuivre son développement au service de l'ensemble des territoires mosellans
- › cultiver l'expérimentation et l'innovation pour relever les défis futurs
- › optimiser, avec ses clients, son engagement Qualité de service



INNOVATION

Confort, qualité et écologie pour notre premier programme Passivhaus

Préserver l'environnement et diminuer le coût des charges locatives sont deux sujets moteurs dans les engagements de Moselis. Le programme de huit logements en cours de réalisation sur Florange y répond totalement et sera parmi les premiers projets sociaux de Moselle à obtenir la certification Passivhaus.

Résolument novateur, ce programme multiplie les techniques et pratiques vertueuses : pompe à chaleur triple service (chauffage, eau chaude sanitaire, ventilation), mesures d'économie d'énergie dans les espaces communs (ampoules basse conso, détecteur de présence, minuteur, ...), espaces verts nécessitant un minimum d'entretien, gestion mutualisée des ordures ménagères et du tri sélectif, ... La charte « chantier responsable » signée par les entreprises intervenantes vient très naturellement conforter cette démarche environnementale affirmée.

Partenaires : Interreg GReNEEFF, Communauté d'Agglomération du Val de Fensch, Eurodépartement Moselle, Banque des Territoires, Action Logement, Climaxion (avec la Région Grand Est et l'Ademe)





Chiffres clés

MOSELIS, ACTEUR ÉCONOMIQUE DE PREMIER PLAN



93 marchés publics attribués pour un montant total de 21 M€



33 984 factures traitées



23.6 M€ de dépenses d'exploitation



39.2 M€ de dépenses d'investissement



779 entreprises partenaires

MOUVEMENTS LOCATIFS

1 132 logements attribués (chiffre en hausse de 16.53 % par rapport à 2018)

- > 1 102 à des ménages
- 76 % sont des nouvelles attributions
- 24 % sont des mutations internes à Moselis (10 %) ou en provenance d'un autre bailleur social (14 %)
- > 30 au profit d'associations œuvrant pour l'insertion

INDICATEURS CLÉS

50.65 % des locataires des logements conventionnés sont bénéficiaires de l'Aide Personnalisée au Logement. Le montant moyen de l'APL est de 106 €.

Le loyer moyen est de 317 €.



185 COLLABORATEURS



PATRIMOINE

12 198

LOGEMENTS RÉPARTIS SUR



142

COMMUNES

UNE OFFRE VARIÉE

POUR LES ÉTUDIANTS

> 180 chambres étudiantes

POUR LES SENIORS

> 4 résidences autonomie
> 1 EHPAD

POUR LES PERSONNES EN GRANDE DIFFICULTÉ

> 3 résidences sociales
> 2 centres d'hébergement et de réinsertion sociale

LOCAUX PROFESSIONNELS

> 31 brigades de gendarmerie comprenant des locaux professionnels ainsi que 311 logements à destination des gendarmes

> 55 locaux professionnels situés le plus souvent en pied d'immeubles et contribuant à la vie des quartiers



Logements par bassin d'habitat

| | |
|---------------------|-------|
| Sarre Bitche | 478 |
| Sud Moselle | 1 124 |
| Région Messine | 1 648 |
| Bassin Houiller | 3 604 |
| Bassin Siderurgique | 5 344 |



Logements par agence

| | |
|----------------|-------|
| Château-Salins | 928 |
| Creutzwald | 2 145 |
| Forbach | 2 070 |
| Metz | 2 068 |
| Rombas | 1 857 |
| Thionville | 3 130 |



Logements par typologie

| | |
|---------|------|
| T1 | 4 % |
| T2 | 15 % |
| T3 | 31 % |
| T4 | 37 % |
| T5 | 12 % |
| T6 et + | 1 % |



Développer

6 PROGRAMMES NEUFS LIVRÉS EN 2019

= 126 NOUVEAUX LOGEMENTS MIS EN SERVICE

5 programmes en location

- › BEHREN-LES-FORBACH
14 appartements, boulevard Charlemagne
- › CLOUANGE
15 appartements (VEFA) : 9 collectifs et 6 individuels, rue du Maréchal Joffre
- › LE BAN-ST-MARTIN, Les Résidences Rives de Ban - 1^{ère} tranche
27 appartements (VEFA), avenue du Général de Gaulle
- › MAIZIERES-LES-METZ, Résidence Roma
47 appartements (VEFA), voie Romaine
- › SAINTE-MARIE-AUX-CHENES
14 pavillons seniors (VEFA), rue du Gâtinais

1 programme en accession sociale commercialisé par Moselis Promotion

- › THIONVILLE, Résidence Le Clos des Sarments
9 appartements, rue du Presbytère

Le Clos des Sarments à Thionville



Résidence Roma à Maizières-les-Metz

Cabinet d'architecture AHTHON & VANDAMME

RÉPONDRE AUX BESOINS DES TERRITOIRES

Moselis développe une offre dédiée aux seniors et aux personnes en situations de handicap



Il se tient ainsi à disposition des collectivités désireuses de maintenir leurs seniors sur la commune. Les pavillons proposés bénéficient des aménagements spécifiques en termes d'accessibilité et de préservation de l'autonomie. Leur typologie T2 ou T3 permet aux occupants de continuer à pouvoir recevoir leurs petits-enfants, et de garder leur mobilier. Gage d'une qualité de vie optimale, les logements sont implantés à proximité des services et des commerces.

8 PROGRAMMES LOCATIFS EN COURS DE CONSTRUCTION

= 183 LOGEMENTS À VENIR

- › BEHREN-LES-FORBACH
13 appartements, boulevard Charlemagne
- › FAMECK, Résidence Antinea
31 appartements, rue de Saône
- › FAMECK
10 logements gendarmerie, rue de Saône
- › FLORANGE
8 appartements passifs, rue Neuve
- › JOUY-AUX-ARCHES, Clos Saint-Joseph
38 appartements (VEFA), rue Grand Rue
- › LE BAN-ST-MARTIN, Les Résidences Rives de Ban 2^{de} tranche
27 appartements (VEFA), avenue du Général de Gaulle
- › TERVILLE
45 appartements (VEFA), place Jean-Jaurès
- › THIONVILLE Volkrange
11 pavillons (VEFA), route de Marspich

Résidence Antinea à Fameck



Architecte : Alain Casari

ET AUSSI...

moselis
promotion

1 programme d'accession sociale en cours de construction commercialisé par Moselis Promotion

- › FAMECK, Résidence Bahia
10 appartements, rue de Saône

ZOOM SUR RIVES DE BAN

Le Ban-Saint-Martin : une résidence côté ville et côté nature

Depuis la fin de l'année 2019, une résidence de qualité a véritablement métamorphosé cette entrée de ville longtemps dégradée. « Rives de Ban », un programme de deux immeubles aux teintes douces et à l'architecture originale, offre, côté ville, une vue sur la Moselle et la cathédrale, et, côté nature, une vue sur le mont Saint-Quentin. Installée au 36 rue du Général de Gaulle au Ban-Saint-Martin, à quelques minutes du centre-ville de Metz, cette résidence entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite propose au total 54 appartements spacieux et lumineux, dont 40 disposent d'un grand balcon. Le premier immeuble a été mis en service en fin d'année.



Une réalisation immobilière Georges, promoteur immobilier, Jean d'Esthe, architecte (Atrech Concept), et Moselis.

Architecte : Ouahid Ghourbi

Renouveler, Valoriser

Isolation des façades, remplacement des chaudières, remplacement des menuiseries extérieures, ... les chantiers de réhabilitation thermique vont bon train. A la clé de notre ambitieux programme de rénovation : une optimisation des étiquettes énergétiques, un nouveau confort thermique ainsi qu'une réduction significative des charges pour nos clients locataires.

EN COURS DE TRAVAUX

12 programmes de réhabilitation
soit 840 logements

- › AMNÉVILLE
30 appartements, rues Gabriel-Péri et Vaillant-Couturier
30 appartements, place de la Liberté
52 appartements, rues Saint-Jean et Schuman
196 appartements, rues de Verdun, de Montauban et Maurice-Barrès
- › FORBACH
148 appartements, quartier de la Petite-Forêt
- › FREYMING-MERLEBACH
37 appartements, rue du Pensionnat
- › HAGONDANGE
30 appartements, rue Ambroise-Croizat
54 appartements, rue Charles-Lutz
- › MORHANGE
17 appartements, immeuble Anémone
- › ROMBAS
136 appartements, rues des Mésanges et des Pinsons,
impasses des Rossignols, rue des Fauvettes
90 appartements, quartier du Champs-Robert
- › SAINT-AVOLD
20 appartements, rue du Château-d'eau

1 programme d'amélioration
après acquisition

- › YUTZ, ancienne Cité des Douanes
46 appartements et aménagement d'une
antenne technique Moselis,
rue du Général-de-Gaulle

Opération
« Coup de pouce »
Fin de la campagne d'isolation
thermique par l'extérieur
2018-2019 pour 11 groupes
immobiliers, soit 444
appartements.

Hagondange, rue Ambroise-Croizat



LIVRÉS

7 programmes de réhabilitation
soit 214 logements

- › FAULQUEMONT
15 appartements, rue Marc-Reiss
- › FREYMING-MERLEBACH
50 appartements, avenue de la Paix
- › MAIZIERES-LES-METZ
7 appartements, rue Bonnegarde
- › MORHANGE
30 appartements, immeubles Bouleau et Acacia
- › PHALSBOURG
50 pavillons et 10 appartements, lotissement Longchamps
- › TERVILLE
12 appartements, rue du 8 mai 1945
- › THIONVILLE
40 appartements, route de Manom

Terville, rue du 8 mai 1945



L'Europe soutient notre programme de rénovation thermique

Avec près de 39 millions d'euros investis pour la période 2014-2020 dans la rénovation énergétique de notre parc immobilier ancien, nous affichons avec force et détermination notre engagement dans la **transition énergétique**. Une mobilisation rendue possible grâce à la **participation de l'Union européenne via le Fonds européen de développement régional (FEDER)**. En moins de 10 ans, 17 projets de rénovation thermique représentant au total 1 357 logements ont bénéficié de ce soutien qui s'élève à plus de 5 600 000 €.

Thionville – Côte des Roses



› Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain : c'est signé !

Une nouvelle convention ANRU a été signée par tous les partenaires au 1^{er} semestre.

Le programme de relogement est en cours pour les 57 familles de la tour du Chevreuil vouée à une prochaine démolition.

Favoriser le "bien vivre ensemble"

Améliorer la satisfaction clients



De nombreuses actions ont égayé la vie des quartiers en 2019

Sensibilisation à l'Environnement



- › Yutz - Terrasses des Provinces : opération encombrants en février
- › Marly : opération de sensibilisation avec les Ambassadeurs du Tri de Metz Métropole en avril
- › Talange - rues Manhès et Croizat : mission « anti-gaspi » autour du bus « Mon appart' éco malin » en octobre. Quiz, conseils avisés et petits cadeaux au programme de l'animation menée par le personnel de proximité en collaboration avec les services du Département de la Moselle
- › Sarrebourg - Primevères : opération « encombrants » en décembre
- › Forbach - Cité des Douanes : animation de fleurissement à l'initiative du gérant. Création d'un parterre de fleurs original et coloré
- › Florange - rue d'Oury : recyclage des anciennes corbeilles à papier en pots de fleurs par les locataires



Forbach, Cité des Douanes - animation fleurissement



Talange, rues Manhès et Croizat - bus "Mon appart' éco malin"



Sarrebourg, Primevères opération "encombrants"



Forbach, Wiesberg - déchetterie mobile



Marly - sensibilisation au tri

Ateliers jeunes



- › Yutz - Terrasses des Provinces : réfection de halls d'entrée avec Apsis-Emergence en avril
- › Creutzwald - Breckelberg, Garang et Fatima : création de potagers hors sol - du 8 au 19 avril
- › Forbach - Bellevue : embellissement des abris conteneurs - du 8 au 12 juillet



Forbach, Bellevue - embellissement des abris conteneurs



Creutzwald, quartiers Fatima et Breckelberg en fête

Soutien aux initiatives locales

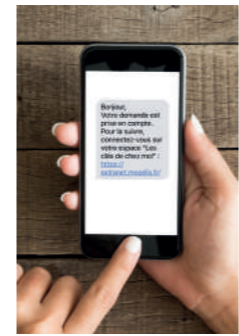


- › Forbach - Bellevue, fête de quartier ASBH le 9 juin
- › Forbach - Petite-Forêt le 15 juin, le Conseil de quartier avait convié les habitants à une fête
- › Creutzwald, les quartiers Fatima et Breckelberg étaient en fête le 28 juin avec l'ASBH
- › Yutz - Terrasses des Provinces : fête de quartier le 22 septembre avec la CLCV
- › Forbach - Bellevue, le 27 septembre : après-midi « Ecobell' - Vers une terre plus belle » organisée par le Conseil de Quartier et l'ASBH. Au menu : ateliers bricolage et détergents maison, escape game, produits locaux, vélos mixeurs, ...
- › Forbach - Wiesberg, 31 octobre : animation « Chaque chose à sa place » organisée par la communauté d'agglomération. Objectif : faire découvrir les avantages de la déchetterie autour d'une mini version installée le temps d'une journée au cœur du quartier

La qualité de service au client au cœur de notre projet d'entreprise

Chacune de nos actions converge ainsi vers l'objectif de satisfaction des attentes de nos locataires. Une politique régulièrement évaluée qui trouve son écho au travers des 3 items forts suivants : proximité, disponibilité et réactivité. La démarche d'amélioration continue initiée dans le cadre du label Quali Hlm vient conforter notre dispositif.

De nouveaux services



- › Avec près de 2 200 ouvertures de comptes fin 2019, l'espace « Les Clés de chez Moi » a déjà séduit près de 20 % de notre clientèle.
- › Côté clients, notre service s'est enrichi d'un dispositif de saisie des demandes en ligne accessible 24h/24 et 7j/7. Ce nouveau canal d'envoi vient consolider notre processus de traitement des réclamations. A l'issue de chaque réclamation enregistrée par le CRC, le client ayant reçu un SMS de réassurance accusant réception de sa demande technique.

› Nouveau pas vers la transition digitale : nos clients dont le loyer fait l'objet d'un prélèvement ont été invités à opter pour la consultation de leur avis d'échéance en ligne. Près d'un locataire concerné sur deux a adhéré à la démarche et ne reçoit plus d'édition papier. Un geste de plus pour le respect de l'environnement.



De nouvelles mesures

S'assurer de la qualité des prestations émises reste une priorité de tous les instants. Deux nouvelles mesures de satisfaction ont été initiées en 2019 et viennent renforcer notre dispositif d'évaluation et d'écoute.

- › Satisfaction du « service fait »
Tous les deux mois, un panel de 150 locataires ayant déposé une réclamation d'ordre technique fait l'objet d'un appel téléphonique, moins de deux mois après la clôture de leur demande, pour mesurer leur niveau de satisfaction. Quatre campagnes ont été réalisées en 2019.
- › Satisfaction Propreté
Afin d'avoir une visibilité parfaite des interventions de nos partenaires entreprises, une enquête est désormais réalisée deux fois par an auprès d'un panel de 807 locataires pour évaluer leur degré de satisfaction sur les prestations fournies. Elle vient conforter les contrôles effectués par nos équipes et permet de corriger rapidement les éventuels dysfonctionnements.

Le traitement de la sollicitation en action

- › 71 984 appels ont été traités par notre Centre Relations Client.
 - › 25 460 sollicitations ont été saisies, un chiffre en hausse de plus de 9 % par rapport à 2018.
 - › 75.5 % de ces demandes ont été traitées dans un délai inférieur ou égal à 14 jours.
 - › 93 % des demandes sont d'ordre technique.
 - › Le nombre de sollicitations de type délit/incivilité a plus que doublé en 3 ans et est en hausse de 23.7 % par rapport à 2018.
- La plainte pour dépôt sauvage d'ordures est toujours première au palmarès des incivilités. Elle a augmenté de 10 % et représente 38 % des sollicitations de ce registre.



moselis

3 rue de Courcelles
BP 25040
57071 METZ Cedex 03

moselis.fr / contact@moselis.fr



MOSLI
MOSELLE SANS LIMITE

Moselle
L'Eurodépartement

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