

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2021



moselis

**L'**année 2021 aura été particulière à bien des égards. En tout premier par le contexte sanitaire qui aura nécessité de multiples ajustements économiques pour le bon déroulement et l'organisation de nos chantiers, et imposé des périodes de confinement entraînant l'avènement du télétravail au-delà de notre charte. Également, par l'aboutissement des conséquences de la loi Elan sur le regroupement des organismes Hlm en deçà d'un certain seuil de logements gérés, et la décision prise par les collectivités de rattachement de Moselis et de l'OPH Portes de France Thionville de fusionner ces deux outils au service des territoires.

Tout au long de cet exercice 2021, les objectifs affichés par la Direction générale de Moselis auprès de ses équipes tendaient à répondre, encore mieux, aux besoins des territoires, dans leur diversité, ainsi qu'à notre mission de service public auprès de nos locataires.

## Trois objectifs proposés en 2021 :

- + réussir la fusion en étant pro-actif et concourir, chacun à son niveau, à la mise en place d'un outil de travail performant et professionnel ;
- + s'impliquer dans notre projet d'entreprise axé sur des finances saines et une qualité de service exemplaire, organisée autour de nos engagements du label Quali'Hlm ;
- + s'appropriier les outils informatiques, qui avaient pour vocation d'évoluer afin de répondre aux attentes des usagers et faciliter leur travail au quotidien.

## Quatre axes métiers avec une sensibilité particulière :

- + la lutte contre la vacance commerciale et technique ;
- + la maîtrise des impayés ;
- + la propreté de notre patrimoine ;
- + le traitement des réclamations.

## Relever les défis d'aujourd'hui et de demain

Moselis, ses collaborateurs et ses parties prenantes s'inscrivent au quotidien dans une optique de relever les défis d'aujourd'hui et de demain.





Ces derniers peuvent être présentés de manière synthétique ainsi :

- + consolider notre assise financière afin d'investir au service des Mosellans, malgré un contexte financier tendu (dispositif de Réduction de loyer de solidarité) ;
- + mettre à disposition du plus grand nombre des logements de qualité en tant que bailleur et promoteur social ;
- + réussir le défi énergétique et environnemental en matière de gestion et de développement de notre parc dans un souci constant de maîtrise des charges pour nos locataires ;
- + anticiper et répondre au mieux aux attentes de nos clients locataires par un service de proximité et une réactivité exemplaires ;
- + améliorer en permanence la qualité de vie des habitants, proposer de nouveaux services destinés à nos locataires ;
- + renforcer les liens avec les collectivités locales dans la mise en œuvre de leurs politiques de logement ;
- + élaborer des projets innovants en relation avec les besoins des territoires ;

- + proposer une offre de logements pour tous, accompagner les personnes en difficulté ;
- + poursuivre le développement de notre parc immobilier avec un objectif de 20 000 logements, cap nécessaire pour assurer notre pérennité ;
- + réussir notre transition digitale ;
- + asseoir notre engagement dans la responsabilité sociétale et environnementale des entreprises.



## FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

-  + Groupes de travail pour la fusion entre l'OPH Portes de France Thionville et Moselis (approche métiers, pratiques, organisation...)
-  + Accompagnement à la migration informatique pour un outil commun
-  + Négociation d'un accord « anticipé d'adaptation » pour l'harmonisation des pratiques sociales avec les organisations syndicales représentant les personnels de l'ancien OPH Portes de France Thionville et Moselis
-  + Elaboration de la Convention d'Utilité Sociale avec les services de l'Etat

### Janvier

- + Mise en place d'une nouvelle procédure de livraison pour la satisfaction de nos locataires et la qualité interne
- + Lancement d'un double audit : pour le quittancement et la régularisation des charges

### Février

- + Démarrage du projet de Convention d'Utilité Sociale
- + Recrutement d'une AMO pour l'accompagnement à la fusion entre l'OPH Portes de France Thionville et Moselis
- + Lancement du programme « 1 000 nouvelles chaudières individuelles » pour nos locataires

### Mars

- + Démarrage de la réflexion pour un nouveau NPNRU de l'agglomération de Forbach
- + Fusion des deux PSP (Plan Stratégique de Patrimoine)
- + Lancement d'un groupe de travail pour la lutte contre la vacance
- + Groupe de travail pour une meilleure gestion des impayés (GIMLOR)
- + Relance du marché diagnostic amiante

### Avril

- + Expérimentation BIM sur une opération de Saint-Avold
- + Lancement d'une Conception Réalisation pour la réhabilitation de 298 logements sur Carling, Creutzwald, Château-Salins, Dieuze et Falck
- + Validation d'une nouvelle trame de réservation notariale VEFA

### Mai

- + Démarrage de la réhabilitation de 80 logements à Stiring-Wendel
- + Réflexion sur l'organisation cible de Moselis
- + Comité d'accompagnement GReNEFF (projet européen)
- + Assemblée générale d'Arelor (organisation professionnelle des organismes Hlm de Lorraine)

- + Remise à niveau de la GTC (dispositif centralisé d'optimisation de nos chaudières collectives)

### Juin

- + Charte clauses d'insertion Conseil Départemental de la Moselle
- + Comité de Concertation Locative
- + Renforcement de notre Centre de la Relation Clients

### Juillet-Août

- + Deux accords-cadre multi-attributaires (peinture/revêtement de sol/carrelage et étanchéité/couverture/zinguerie)
- + Validation de la CUS par les services de l'Etat
- + Dossier de financement pour la rénovation des FPA de Maizières-lès-Metz et Creutzwald
- + Raccordement au chauffage urbain du parc de Moselis à Rombas
- + Conclusions de l'audit informatique : moderniser nos outils et infrastructures
- + Mise à jour de la cartographie des risques
- + Signature de l'accord « anticipé d'adaptation » pour l'harmonisation des pratiques sociales entre l'OPH Portes de France Thionville et Moselis le 9 août

### Septembre

- + Arrêté du Préfet de Moselle pour la fusion entre l'OPH Portes de France Thionville et Moselis
- + 81<sup>ème</sup> Congrès national des Hlm
- + Marché compteurs d'eau chaude, d'eau froide, d'énergie thermique et de répartiteurs de frais de chauffage
- + Marché d'exploitation d'installations collectives de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire

### Octobre

- + Accord de la ville de Fameck pour une nouvelle gendarmerie portée par Moselis
- + Congrès des OPH à Dijon
- + Echange avec la coopérative Le Nid pour un cadre partenarial

### Novembre

- + Rencontre de 12 intercommunalités de la Moselle pour présentation de la CUS
- + Installation de notre nouveau Conseil d'administration
- + Marché subséquent pour la fourniture de gaz de la chaufferie Saint-Pierre à Thionville
- + Attribution du marché pour la réhabilitation de 80 logements à Volmerange-lès-Mines

### Décembre

- + Attribution du marché pour la rénovation énergétique de 255 logements sur Bitche et Sarreguemines

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE DES TERRITOIRES

- + 8 logements vendus et 136 logements en vente
- + 1 parcelle vendue et 20 lots en vente
- + 29 logements agréés
- + 213 logements en cours de construction
- + 136 logements neufs livrés
- + 226 réhabilitations en cours
- + 402 réhabilitations réceptionnées
- + 866 rénovations en étude
- + 1 033 logements accessibles
- + 107 interventions pour des travaux d'accessibilité

## RÉDUIRE NOTRE IMPACT ÉCOLOGIQUE

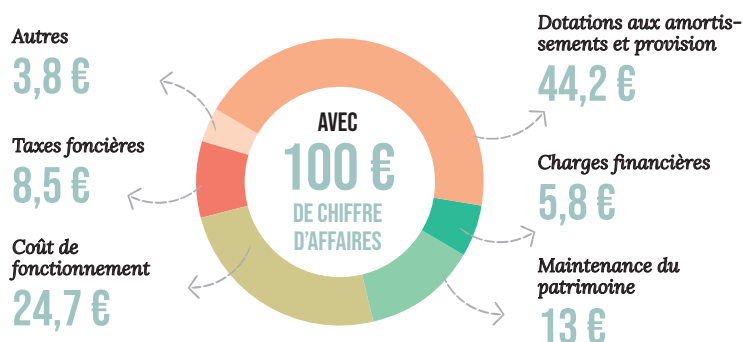
- + 136 logements répondant a minima à la norme RT 2012 - 20 %
- + 1 504 logements en étiquette E, F qui passent en A, B ou C
- + 9 000 logements en chauffage collectif bénéficiant d'un GTC (dispositif d'optimisation de chauffage centralisé)
- + 1 000 chaudières basse consommation installées

## FAVORISER L'ENGAGEMENT ET LA SOLIDARITÉ

- + 223 collaborateurs dont 18 fonctionnaires
- + 16 embauches
- + 27 départs (départs en retraite inclus)
- + 1 230 heures de formation
- + 6 stagiaires, 3 alternants, 2 CDD
- + Indice égalité hommes/femmes de 93/100
- + Taux d'absentéisme de 7,55 %  
> soit 5 347 jours (dont 377 liés au Covid)
- + 42 % du personnel sans aucune absence
- + 14 accidents du travail dont 3 accidents de trajet

## CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE LOCALE ET DURABLE

- + 61,1 M€ de chiffre d'affaires
- + 60,7 M€ de loyers quittancés
- + 3,7 M€ de RLS (Réduction de Loyer de Solidarité) grévant d'autant notre capacité d'investissement
- + 19,4 % d'autofinancement, soit 11,8 M€
- + 510 entreprises partenaires dont + de 8/10 mosellanes
- + 34,8 M€ investis dans l'économie en Moselle dont  
> 14,1 M€ au bénéfice du développement  
> 12,2 M€ pour la rénovation de notre patrimoine  
> 8,5 M€ d'entretien
- + 573 équivalents emplois locaux soutenus ou créés



## LA SATISFACTION DE NOTRE CLIENTÈLE

- + **107 000** appels reçus par notre Centre de la Relation Clients
- + **31 500** réclamations dont **88,2 %** traitées sous **15** jours
- + **3 235 M<sup>3</sup>** d'encombrants gérés
- + **98,3 %** de taux de disponibilité de nos ascenseurs
- + **82,5 %** des locataires satisfaits de Moselis
- + **83,6 %** des locataires satisfaits de leur logement
- + **87,6 %** des locataires satisfaits de l'accueil réservé par Moselis
- + **76,1 %** des locataires satisfaits de la qualité des actions mises en place par Moselis pour assurer la continuité du service pendant les périodes de confinement
- + **78 %** des locataires satisfaits du traitement des réclamations techniques
- + **87 %** des locataires satisfaits du service fait (enquête après intervention d'une entreprise)

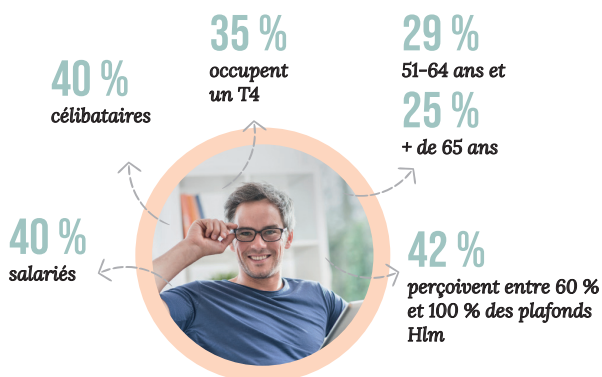
## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

- + **330** mesures Fonds de Solidarité Logement mobilisées dont
  - > **214** pour l'accès
  - > **116** pour le maintien
- + **2,4 M€** d'impayé soit **3,4 %** des loyers et charges de l'exercice
- + **5,5 %** de nos locataires perçoivent des APL

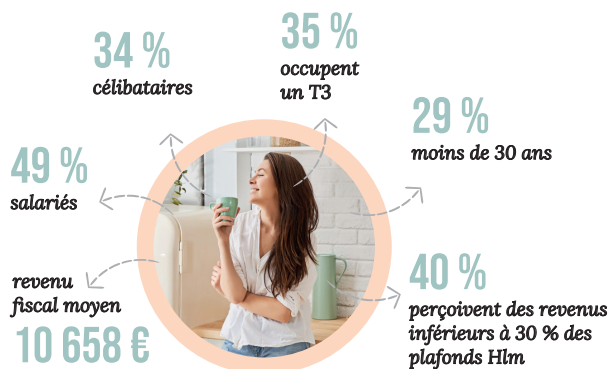
## NOTRE ACTIVITÉ LOCATIVE

- + **1 204** attributions soit **25 %** des entrées dans un logement social en Moselle
- + **135** attributions en quartiers prioritaires de la politique de la ville (**11,2 %** de nos attributions)
- + **95** mutations internes (**9,7 %** de nos attributions)
- + **305** attributions à des ménages relevant du public prioritaire
- + **38** logements attribués à des associations d'insertion
- + Vacance commerciale de **5,1 %** (739 logements) soit **3,3 M€** de perte de loyers

### NOS CLIENTS LOCATAIRES



### NOS NOUVEAUX LOCATAIRES



# Moselis

## MÉMO 2021

**15 291** LOGEMENTS RÉPARTIS SUR

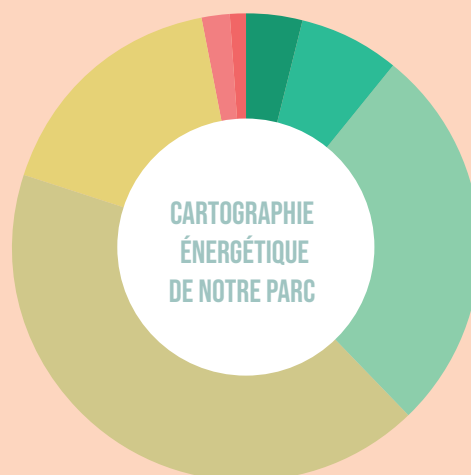
**146** COMMUNES

DONT **17 %** AU SEIN DE QUARTIERS DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

ET **6 %** CONCERNÉ PAR UN PROJET DE RÉNOVATION URBAINE

**30 000** LOCATAIRES

LOYER MOYEN DE **361 €**



**80 %** DU PARC AVEC UNE ÉTIQUETTE A À D

A 4 % B 7 % C 27 % D 42 % E 17 % F 2 % G 1 %



3 rue de Courcelles  
BP 25 040  
57 071 METZ Cedex 3

[moselis.fr](http://moselis.fr)  
[contact@moselis.fr](mailto:contact@moselis.fr)

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

**MOSLI**  
MOSELLE SANS LIMITE

**Moselle**  
L'Eurodépartement