



# Activité 2014



hoselis

# ● ● ● Moselis en mouvement

## Une année 2014 placée sous le signe de l'innovation !

Répondre aux besoins des territoires en proposant aux communes qu'elles soient urbaines ou rurales des projets personnalisés,

S'inscrire dans une démarche de long terme en faveur du développement durable,  
Satisfaire quotidiennement les attentes de ses clients locataires en déployant

à leur attention une véritable politique de qualité de service,  
Dans chacune des actions menées, Moselis n'a pas hésité

à sortir des sentiers battus  
en se tournant vers des solutions innovantes.

### ● ● ● Relations clientèle, Objectif : service gagnant !

#### → Ouverture de son Centre Relation Clientèle

Mis en service le 1<sup>er</sup> juillet, ce service concentre et structure l'ensemble des sollicitations des locataires au travers d'un accueil téléphonique personnalisé. Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h, des téléconseillers accueillent, enregistrent et organisent le traitement de toutes leurs demandes.



#### → Et extension de son service d'assistance urgence

En plus des week-ends et jours fériés, ce service est désormais accessible chaque jour de 18 h à 8 h du matin.  
Moselis est désormais joignable 7j/7 24 h/24.



### ● ● ● Production et rénovation de patrimoine, Une nouvelle vision de l'habitat

#### → Qualité certifiée... Et récompensée !

Confort de l'habitat et maîtrise des charges, c'est l'objectif recherché sur chacun de ses programme neufs par Moselis. Une Qualité garantie par la certification d'un organisme dédié. En 2014, Moselis s'est vu décerner le prix du 1500<sup>ème</sup> logement certifié par CERQUAL. Une récompense qui vient couronner près de 20 ans d'approche qualitative dans la construction neuve.

Une démarche qui sera dorénavant appliquée au travers de la certification Patrimoine Habitat à chaque programme de réhabilitation.



#### → Répondre aux besoins spécifiques... Préserver l'autonomie des seniors en concevant un Habitat Innovant et Solidaire

Offrir aux seniors en perte d'autonomie une vie confortable et sécurisée dans leur logement en leur ouvrant l'accès à une plate-forme numérique dédiée, c'est le sens du programme expérimental qui sera initié à Yutz, Zac de la Tuilerie. En collaboration étroite avec le Conseil Général de la Moselle, Moselis a jeté les bases d'une résidence de 18 logements pré-équipés d'une plate-forme numérique de services à disposition des locataires seniors. La résidence devrait sortir de terre fin 2015.



Saint-Julien-lès-Metz  
Résidence Les Jardins de  
Grimont  
68 logements BBC (VEFA)  
Architectes : Bolle & Bondué





# ● ● ● Développer

## Production de patrimoine

### 100 logements mis en service, soit 10 programmes

- 8 programmes neufs, soit 87 logements

**ARS-SUR-MOSELLE**, Le Domaine de la Mance, rue Jean Ferrat - 8 logements BBC (VEFA)

**CORNY**, Résidence Stanislas, rue de Nancy - 12 logements BBC

**KNUTANGE**, Les Résidences du Figuier, rue de Lorraine - première tranche de 12 pavillons

**MANOM**, Résidence Saint-Louis, rue Saint-Louis - 5 logements

**MOULINS-LES-METZ**, Résidence Les Parnassies, rue de Chaponost - première tranche de 11 logements BBC (VEFA)

**ROMBAS**, Résidence de l'Imprimerie, rue de la Marne - 9 logements BBC (VEFA)

**THIONVILLE**, Côte-des-Rosés, chemin du Coteau - 10 pavillons BBC (ANRU)

**UCKANGE**, Résidence Les Lys, Le Champ du Roy - 20 logements BBC (ANRU)

- 1 programme de 3 logements en transformation d'usage

**GUENANGE**, transformation d'usage de la gendarmerie - création de 3 logements neufs en rez-de-chaussée

- 1 programme d'acquisition-amélioration de 10 logements

**FLORANGE**, rue de Bourgogne - 10 logements

### 151 logements en cours, soit 6 programmes

**AUDUN-LE-TICHE**, Les Jardins de Villeroy, Pointe d'Alzette - 28 logements BBC (VEFA)

**KNUTANGE**, Les Résidences du Figuier, rue de Lorraine - seconde tranche de 24 logements BBC

**MOULINS-LES-METZ**, Résidence Les Parnassies, rue de Chaponost - seconde tranche de 15 logements BBC (VEFA)

**ROMBAS**, Résidence la Traviata, rue Verdi - 38 logements BBC et 1 local de bureaux

**SAINT-JULIEN-LES-METZ**, Résidence Les Jardins de Grimont, route de Bouzonville - 34 appartements BBC (VEFA 1<sup>re</sup> tranche)

**SARREBOURG**, Cité Lorraine, rue de Lorraine - 12 pavillons BBC (ANRU)



### 141 logements mis en chantier, soit 8 programmes

- 7 programmes neufs, soit 138 logements

**AMNEVILLE**, rue de la Gare - 21 logements BBC (VEFA)

**BEHREN-LES-FORBACH**, ZAC cœur de ville, rue de la liberté - 14 pavillons BBC (ANRU)

**FLEURY**, Résidence Les Marronniers, rue Lucien Albert - 12 logements

**HAYANGE**, rue de Tivoli - 18 logements BBC

**FREYMING-MERLEBACH**, Quartier Arc-en-Ciel, reconstitution de l'offre ANRU - 10 pavillons individuels BBC

**SAINT-JULIEN-LES-METZ**, Résidence Les Jardins de Grimont, route de Bouzonville - 34 appartements BBC (VEFA 2<sup>de</sup> tranche)

**YUTZ**, ZAC de l'aéroparc, rue Caroline Aigle - 29 appartements BBC (VEFA)

- 1 programme de 3 logements en transformation d'usage

**FORBACH**, transformation d'usage d'anciens locaux de gendarmerie, square Delinot - création de 3 logements

### Et aussi...

- 200 logements en montage pour 2015 y compris ANRU et accession

- 254 logements à l'étude



### ● ● ● Favoriser la mixité sociale, un enjeu du bien vivre ensemble

Concevoir des programmes immobiliers dans lesquels les habitants se sentent bien constitue une de nos priorités ; au-delà de la qualité et de la diversité architecturale, Moselis a ainsi à cœur de réaliser des projets favorisant la mixité sociale en termes de statut d'occupation (location ou accession), d'âge (jeunes, seniors, ...), de composition familiale (familles, couples, personnes isolées, ...), ou encore de catégories socio-professionnelles... Une approche constructive qui constitue un moyen de combattre l'exclusion et la fracture sociale.

→ **A Fleury, un programme d'aménagement global pour répondre aux attentes communales**

La collaboration étroite engagée avec la commune a permis la réalisation d'un programme global d'aménagement comprenant un lotissement de **9 parcelles** commercialisées en 2013 et la mise en chantier de la Résidence Les Marronniers ; petit collectif de **12 appartements** en 2014.

→ **A Yutz, un projet mixte comprenant un volet expérimental**

Ce projet, initié dans le cadre d'une procédure de conception-réalisation, débutera fin 2015. Il comprendra **10 logements dédiés à l'accession sociale**, un local d'activité et **30 logements locatifs**. 18 de ces appartements locatifs seront par ailleurs équipés en domotique afin de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie.



# • • • Valoriser, sensibiliser



## Réhabilitations

### 4 programmes de réhabilitation livrés, soit 50 logements

CREUTZWALD, rue des giroflées - 36 logements

GUENANGE, ancienne gendarmerie, place de l'Hôtel de Ville - 6 logements

HAYANGE, rue du Duc de Fleury - 4 logements

MAIZIERES-LES-METZ, rue Sainte-Marie - 4 logements

### 2 Programmes de réhabilitation mis en chantier, soit 35 logements

FORBACH, square Delinot, ancienne gendarmerie - 14 logements rénovés et 3 logements créés

FORBACH, Foyer Espoir, rue nationale - réhabilitation des 21 logements de la Résidence Sociale

### 1 chantier de réfection complète des installations de chauffage

YUTZ, Quartier Les Terrasses des Provinces - 248 logements

Le programme de réqualification des installations de chauffage initié en 2012 s'est achevé en juillet par le raccordement de l'ensemble à la nouvelle chaufferie biomasse de la commune.

### 1 programme de transformation-requalification mis en chantier

YUTZ, Quartier Les Terrasses des Provinces - transformation de 4 T5 en 8 T2 pour pallier l'absence de petits logements sur le secteur

Au-delà du développement de son patrimoine, Moselis s'implique au quotidien dans l'entretien, la rénovation et la mise en valeur des bâtiments existants. Sa politique patrimoniale, planifiée jusqu'à l'horizon 2021, s'inscrit dans son engagement qualité au service de sa clientèle.

Investissement  
2014

Réhabilitations  
1 400 000 €  
Entretien Patrimoine  
7 420 000 €



## • • • Concertation locative avant travaux

Avant chaque programme de rénovation, Moselis ouvre largement le dialogue avec les locataires. 5 programmes débuteront en 2015 ; 236 familles ont eu l'occasion d'échanger sur leurs attentes lors de réunions d'écoute préalables à la définition du programme de travaux. La discussion se poursuivra en 2015 avec des réunions dédiées à la présentation des programmes, la visite des logements témoins, des réunions d'information chantier, et bien sûr tout au long des programmes de rénovation.

### • 5 programmes concernés

BOULAY, rue de Siedborn - 10 logements

FAULQUEMONT, rue Eckman-Chatrian - 21 logements

ROMBAS, quartier Villers-Rousseau - 120 logements

SAINTE-AVOLD, chemin Saint-Hilaire - 35 logements

THIONVILLE, rue de la Pérrix - 50 logements

A Rombas, le quartier Villers-Rousseau se réinventera avec les habitants. Le projet de requalification intégrera des événements autour de la culture et du bien vivre ensemble, en association avec la Ville et le centre social à proximité.



## • • • Lutter contre la précarité énergétique

Précursor dans les démarches d'économie d'énergie, Moselis poursuit sa politique de maîtrise des charges.

L'éco-performance de son patrimoine s'affiche ainsi comme un véritable objectif social.

Un objectif qui se traduit par :

- la production de logements économies en énergie labellisés HPE, THPE et normés BBC
- la réhabilitation thermique de son parc existant
- la mise en œuvre d'actions de sensibilisation régulières à l'attention de sa clientèle telles que :

• L'organisation de réunions de sensibilisation sur le bon usage du BBC

• La promotion du Défi familles à énergie positive

Une équipe de locataires s'est ainsi classée 4<sup>ème</sup> au plan régional avec 29,44 % d'économies lors de l'édition 2013/2014. Les familles de l'équipe ont été récompensées lors d'une remise des prix en septembre à Thionville. Franc succès pour l'édition 2014/2015 : avec pas moins de 45 familles inscrites et 6 équipes constituées soit une par agence commerciale. À

la clé : de belles économies pour tous, ainsi que des bons d'achats décoration offerts par Moselis pour les équipes les mieux classées à la fin du défi.



## • • • Et s'inscrire dans une politique de développement durable

Politique d'optimisation foncière, chantiers propres, collectes sélectives des déchets, sensibilisations aux éco-gestes, ... Moselis ne limite pas son approche environnementale aux préoccupations énergétiques mais va bien au-delà. Une démarche réalisée en partenariat étroit avec les collectivités, les entreprises ou les structures dédiées.

# ● ● ● Accompagner les habitants

## Favoriser le bien vivre ensemble

Faire en sorte que chacun de ses clients locataires bénéficie d'un service de qualité et vive au mieux dans son quartier est une ambition partagée par l'ensemble des collaborateurs de Moselis. Pour y répondre, notre politique de proximité s'appuie sur des campagnes de sensibilisation régulières autour du bien vivre ensemble, la diffusion de supports de communication adaptés ou encore le développement d'actions spécifiques en lien étroit avec nos partenaires locaux.

### → Informer



### → Sensibiliser...

Propreté : chacun son tour !



### → Animer ...

- Marquer l'arrivée d'un point compostage



- Soutenir les initiatives de quartier



- Associer les jeunes au travers d'ateliers



- Pour s'y retrouver dans les réparations locatives

### Qui fait quoi ? Suivez le guide !

Un robinet qui fuit, un interrupteur cassé, une chaudière en panne... Difficile pour le client de s'y retrouver dans le décret qui fixe les obligations du bailleur et du locataire en matière d'entretien et de réparations dans le logement. Pour clarifier les choses et simplifier les démarches, Moselis a édité un guide pratique. Pour chaque pièce du logement, ce guide répond à la question "qui prend en charge ?". Coloré et explicite, il a été remis à tous les clients. Finies les questions, place aux solutions !



- Pour comprendre son décompte de charges

## ● ● ● Qualité de service aux clients : un enjeu prioritaire

Engagé de longue date dans une démarche qualité de service au travers d'évaluations régulières : enquête triennale de satisfaction, enquêtes nouveaux entrants, enquêtes locataires sortants, enquêtes ponctuelles propreté, Moselis mesure la pertinence de son action et détermine son plan d'action qualité de service.



### → 88,4 % de clients satisfaits !

Et un taux de recommandation qui s'élève à 90,10 %...  
Réalisée début avril auprès d'un échantillon représentatif de 1 022 locataires (soit 10 % du nombre de clients), l'enquête de satisfaction triennale a livré ses résultats à l'automne.

En progression sensible par rapport à la dernière enquête, ces chiffres viennent récompenser la mobilisation de nos équipes. Si les locataires sont globalement satisfaits de la qualité de notre accueil, du niveau de communication et de la qualité de vie de leur quartier, ils font émerger des attentes fortes dans la prise en compte et le suivi des demandes techniques ainsi que dans le registre propreté.

Ces deux axes restent des points prioritaires de vigilance dans notre mission quotidienne.



# moselis

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



3 rue de Courcelles - BP 25040 - 57071 METZ Cedex 3  
[moselis.fr](http://moselis.fr) - [contact@moselis.fr](mailto:contact@moselis.fr)