

ACTIVITE

ñoselis

UNE AUTRE VISION DE L'HABITAT

2017



MOSELIS EN MOUVEMENT

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



2017 : L'ANNÉE DE LA TRANSITION DIGITALE

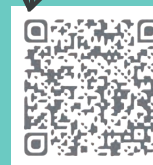
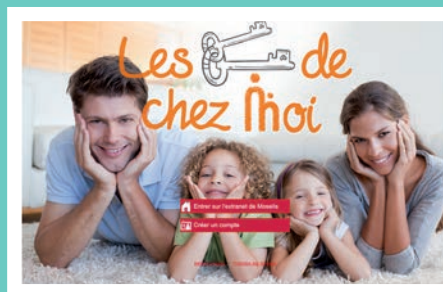
- *www.moselis.fr : en juillet, notre site fait peau neuve et passe en mode responsive design*

Une charte graphique sobre et actuelle, des rubriques identifiées par cible, et une large part dédiée à notre offre commerciale en location et en vente. Un véritable outil au service de la commercialisation.



- « *Les clés de chez moi* » : en octobre, nos clients locataires disposent d'un espace dédié

Sur leur espace personnalisé, les locataires peuvent désormais consulter leur compte, suivre leurs réclamations et disposer de toutes les informations utiles pour bien vivre dans leur logement.



- *Premiers états des lieux dématérialisés formalisés sur le territoire Grand Est*
A la clé : réactivité et efficacité, pour le client comme pour Moselis. La démarche sera progressivement étendue au reste du territoire.



QUALITÉ DE SERVICE

Première étape vers le label Quali'Hlm

Soucieux de valoriser sa politique qualité de service, Moselis a fait le choix de rejoindre le dispositif de labellisation Quali'Hlm, mis en œuvre par notre branche professionnelle. Préalable indispensable à cette certification, un diagnostic conseil Habitat-Qualité-Services initié par ARELOR dans le cadre d'une démarche collective a été réalisé en fin d'année.



L'enquête triennale qualité de service

Réalisée au printemps 2017, l'enquête a livré ses résultats fin juin. Avec un taux de 87,1% de satisfaction globale, Moselis conforte son bon positionnement régional.

La marque Moselis Promotion assoit sa notoriété

C'est sous cette bannière que tous les produits d'accession (vente de logements du patrimoine, lots à bâtir dans les lotissements, logements neufs cédés en VEFA) sont aujourd'hui vendus. Une charte visuelle bien identifiée, un espace vitrine dédié à Thionville, la conduite de nombreuses actions de marketing, des campagnes de commercialisation ciblées, ... Née en janvier 2016, Moselis Promotion dispose aujourd'hui d'une belle visibilité.



CHIFFRES CLÉS

MOSELIS, ACTEUR ÉCONOMIQUE DE PREMIER PLAN

29 500 factures traitées
57 M€ de commandes
 > soit **32 M€** en exploitation
 > et **25 M€** en investissement
186 marchés publics attribués
pour un montant total de **40,1 M€**



Photo : Anne Wengé et Sébastien Yutz - Schott Architecte

PATRIMOINE

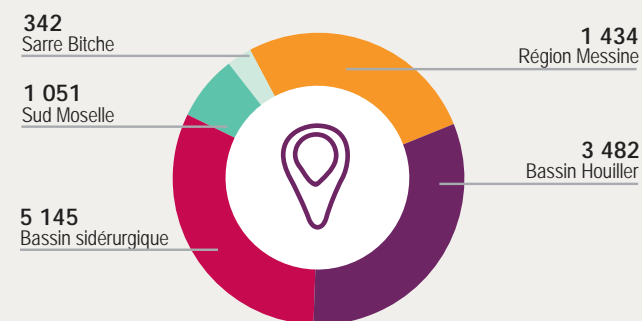
11 454 logements sociaux dont
 > **10 555** collectifs
 > **899** individuels
1 résidence étudiante
50 logements gérés pour le compte de tiers
311 logements gendarmerie soit **31** brigades
5 structures pour seniors
2 résidences sociales
3 pensions familiales
1 structure d'hébergement
60 cellules commerciales
6 522 garages, boxes et stationnements privatifs extérieurs

146
communes
d'implantation

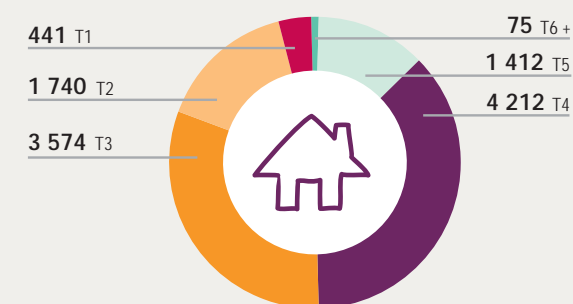
& 23
intercommunalités
partenaires

186
collaborateurs

Répartition des logements sociaux par bassin d'habitat



Répartition des logements sociaux par typologie



Répartition des logements sociaux par agence



DÉVELOPPER

Sainte-Marie-aux-Chênes - Architecte : AUA Lorraine

Architecte : Crapineau Simonet

6 PROGRAMMES LOCATIFS EN COURS DE CONSTRUCTION : 154 LOGEMENTS À VENIR

- › À BEHREN-LÈS-FORBACH
27 appartements, rue Albert Camus et rue des Alouettes
- › À CHÂTEL-SAINT-GERMAIN, Résidence La Clouterie
24 appartements (VEFA), rue de Verdun
- › À CLOUANGE
15 appartements (VEFA) : 9 collectifs et 6 individuels, rue du Maréchal Joffre
- › À GUERTING, Résidence seniors
7 pavillons, rue de Ham
- › À MAIZIÈRES-LÈS-METZ, Résidence Roma
47 appartements (VEFA), voie Romaine
- › À YUTZ, Résidence Séquoia
34 appartements dont 20 aménagés et connectables, réalisés en partenariat avec le Conseil Départemental de la Moselle pour faciliter "Le Bien Vieillir à domicile", rue des Artisans



La Clouterie à Châtel-Saint-Germain - CHA architectes

122 NOUVEAUX LOGEMENTS MIS EN SERVICE EN 2017

3 PROGRAMMES NEUFS LIVRÉS

- › À BEHREN-LÈS-FORBACH
6 pavillons, rue des Vergers
- › À MARANGE-SILVANGE, Résidence Les Jardins de Gaïa
36 appartements, rue des Vergers
- › À SAINTE-MARIE-AUX-CHÊNES
33 appartements, rue Georges Clémenceau

1 PROGRAMME EN ACQUISITION-AMÉLIORATION

- › À YUTZ, ancienne Cité des Douanes
46 appartements, rue du Général de Gaulle

1 TRANSFORMATION D'USAGE

- › À BERTRANGE
1 local professionnel transformé en logement, rue de la Cigale

2 PROGRAMMES D'ACCESSION SOCIALE EN COURS DE CONSTRUCTION

- › À THIONVILLE, Résidence Le Clos des Sarments
9 appartements commercialisés par Moselis Promotion, Côte des Roses
- › À YUTZ, Résidence Wengé
9 appartements commercialisés par Moselis Promotion, rue des Artisans

ET UN TROISIÈME PROGRAMME EN COMMERCIALISATION

- › À FAMECK, Résidence Bahia
9 appartements commercialisés par Moselis Promotion, rue de Saône

Zoom sur

À Marange-Silvange, la Marjottée achève sa mue

La résidence Les Jardins de Gaïa dévoile ses atouts verts !

Implanté sur ce quartier depuis 1952, Moselis a engagé au milieu des années 2000 un vaste programme de requalification qui a conduit à la réhabilitation de 100 logements, à la démolition de 60 autres, à la construction de 32 logements et à la réalisation d'un lotissement de 9 parcelles. La résidence « Les Jardins de Gaïa », située sur l'emprise foncière des bâtiments démolis, constitue la dernière étape de requalification du quartier. Certifié Habitat & Environnement - Très Haute Performance Énergétique, ce nouvel ensemble BBC traduit de manière concrète l'engagement de Moselis dans le développement durable : des espaces optimisés, une conception bio-climatique, l'exploitation de matériaux naturels (bardage en terre cuite, toiture végétalisée, gestion optimisée des eaux pluviales), un chauffage de type individuel centralisé et télégéré... Pour les locataires, le confort d'un logement fonctionnel dans un environnement bien pensé et une meilleure maîtrise des charges énergétiques. Les 40 appartements de type 2, 3 et 4 sont très lumineux et offrent des surfaces de 59 à 85 m². Ils disposent tous d'un balcon ou d'un jardin privatif.



RENOUVELER, VALORISER

Maintenir l'attractivité de notre patrimoine, lutter contre la précarité énergétique, offrir confort et qualité de vie à nos clients locataires : trois enjeux qui motivent notre politique d'entretien et de rénovation

A Rombas, le quartier Villers-Rousseau se renouvelle et s'affiche BBC !



Les 120 appartements de cet ensemble immobilier du début des années 60 ont fait peau neuve.

Outre le remplacement des menuiseries extérieures, des équipements sanitaires et la mise aux normes électriques, le programme de réhabilitation a bénéficié d'un volet thermique conséquent portant sur le chauffage, la ventilation et l'isolation. Ce programme est la première réhabilitation BBC certifiée Patrimoine Habitat - BBC rénovation réalisée par Moselis. Label qui prend en compte la qualité de l'enveloppe et des parties communes, le confort et la performance des logements, la sécurité incendie et la santé des occupants.

Un réaménagement des espaces extérieurs, intégrant le nouveau mode de collecte des ordures ménagères réalisé en partenariat avec la commune et la CCPOM, a finalisé le projet.

LIVRÉS



*4 programmes de réhabilitation
soit 265 logements*

- › À FORBACH, rue du Nord et rue Lepinseck
60 appartements
- › À ROMBAS, rue de Villers et rue Jean-Jacques Rousseau
120 appartements (BBC Effinergie Rénovation)
- › À SAINT-AVOLD, chemin Saint-Hilaire
35 appartements
- › À THIONVILLE, rue de la Perdrix
50 appartements (BBC Effinergie Rénovation)

MIS EN CHANTIER



*4 programmes de réhabilitation
soit 355 logements*

- › À FORBACH, Petite Forêt
148 appartements
- › À HAYANGE, rue Pasteur et rue Jean-Jaurès
107 appartements
- › À PHALSBURG, lotissement Longchamps
60 appartements
- › À THIONVILLE, route de Manom
40 appartements

Lutte contre la précarité énergétique : opérations coup de pouce !

- remplacement des menuiseries extérieures de 760 logements
- remplacement de 968 chaudières individuelles

Deux campagnes de grande ampleur qui complètent les programmations de travaux annuelles GE IMMO !

INVESTISSEMENT 2017

- › Réhabilitations : **10 534 000 €**
- › Entretien du patrimoine : **5 901 000 €**

DANS LES CARTONS POUR 2018



*3 programmes de réhabilitation
soit 248 logements*

› AMNÉVILLE, HAGONDANGE ET ROMBAS

GÉRER, ACCOMPAGNER LES HABITANTS

LES MOUVEMENTS LOCATIFS

- › **1 035 logements attribués** (chiffre en baisse de 10,2 % par rapport à 2016)
- › dont **1 010** à des ménages :
- **76,63 %** sont des nouvelles attributions
- **23,37 %** sont des mutations internes à Moselis ou en provenance d'un autre bailleur social.
- › et **24** au profit d'associations œuvrant pour l'insertion et un logement pour les besoins de service de Moselis.
- › Un **taux de rotation de 9,10 %** (en légère diminution par rapport à 2016)

LES INDICATEURS CLÉS

- › **5 580** locataires des logements conventionnés sont bénéficiaires de l'APL, soit **50,9 %**
Le montant moyen de l'APL est de **122 €**
- › La vacance subie est en augmentation et affiche un taux de **4,62 %** avec **529** logements vacants
- › Le loyer moyen diminue, il passe de **325€ à 324€**
En 2017, Moselis n'a pas procédé à une revalorisation de ses loyers
- › **278** locataires, soit **2,4 %** des clients, sont assujettis au Supplément de Loyer de Solidarité en 2017

Challenge de basket inter-quartiers à Talange

QUALITÉ DE SERVICE

16 105 sollicitations ont été traitées
dont **94 %** dans les **30 jours**

- › **77 %** de ces sollicitations ont transité par notre Centre de la Relation Clients
- › Les demandes d'ordre technique sont majoritaires (**77,5 %**)
- › Le nombre de demandes de type administratif a diminué de **10 %**
- › Le nombre de sollicitations de type délit/incivilité est en augmentation de **29 %** par rapport à 2016. La plainte pour dépôt d'ordures se classe première, suivie par la plainte relative au vandalisme et dégradations.



Enquête contrat Robinetterie

› **Bientôt la fin des "surprises" sur les factures d'eau !**

Une chasse d'eau en panne, un robinet qui fuit... sont des désagréments aux conséquences fâcheuses si les locataires ne sont pas en mesure d'effectuer eux-mêmes ces réparations d'ordre locatif. Avant de mettre en place un service préventif et curatif, Moselis s'est assuré de la pleine adhésion de ses locataires en organisant une vaste enquête auprès d'eux. 72,26 % des locataires ayant répondu s'étant déclarés favorables, le service se mettra donc en œuvre au printemps 2018 pour un coût mensuel inférieur à deux euros !

Sensibilisation

› **Mes déchets, j'en fais quoi ?**



Chaque année, la gestion des déchets constitue un thème majeur dans nos actions de sensibilisation. En 2017, la transition des modes de collectes en cours sur différentes intercommunalités a nécessité la mise en œuvre d'un accompagnement encore plus étroit des habitants. Afin de préserver la sécurité et le cadre de vie de tous, deux collaborateurs « jeunes volontaires en service civique » ont multiplié les actions sur Metz et dans le sillon mosellan : rencontres-animations avec les habitants au pied des points d'apport volontaire, affiches, remise de guides, réalisation d'un jeu pédagogique, ...

**Accompagner les initiatives locales
et favoriser le « bien vivre ensemble »**

À Forbach



Atelier Jeunes au Wiesberg : 5 affiches et 1 vidéo pour lutter contre les encombrants



Esprit guinguette pour la fête du quartier Bellevue

À Talange



Atelier Jeunes au quartier du Breuil : création d'un Jardin potager dans les espaces verts



Challenge de basket inter-quartiers (Breuil et Croizat)

À Rombas



Renouveau du Villers-Rousseau : benne débarras, sensibilisation au tri et aux gestes éco-citoyens dans le bus appart éco-matin



Et création d'un Jardin d'aromates

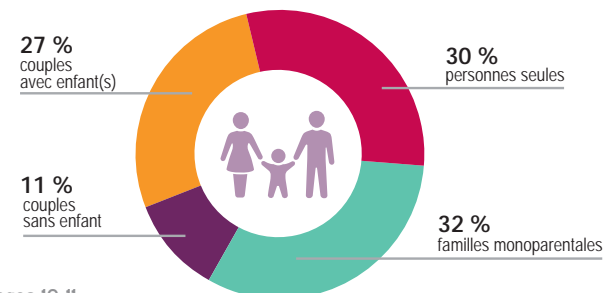
À Sarrebourg



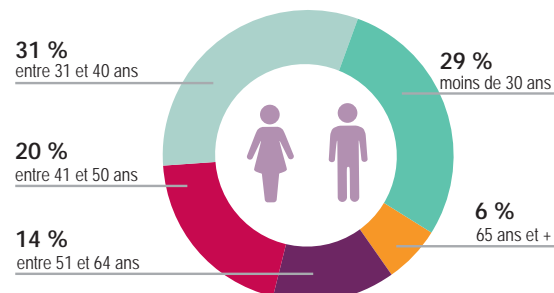
Quartier Les Scientifiques : création d'un aménagement floral dans les espaces verts

LE PROFIL DES NOUVEAUX CLIENTS

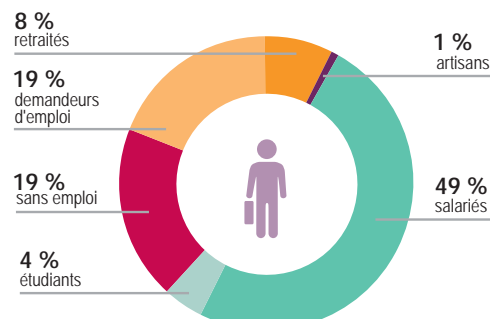
Composition des ménages

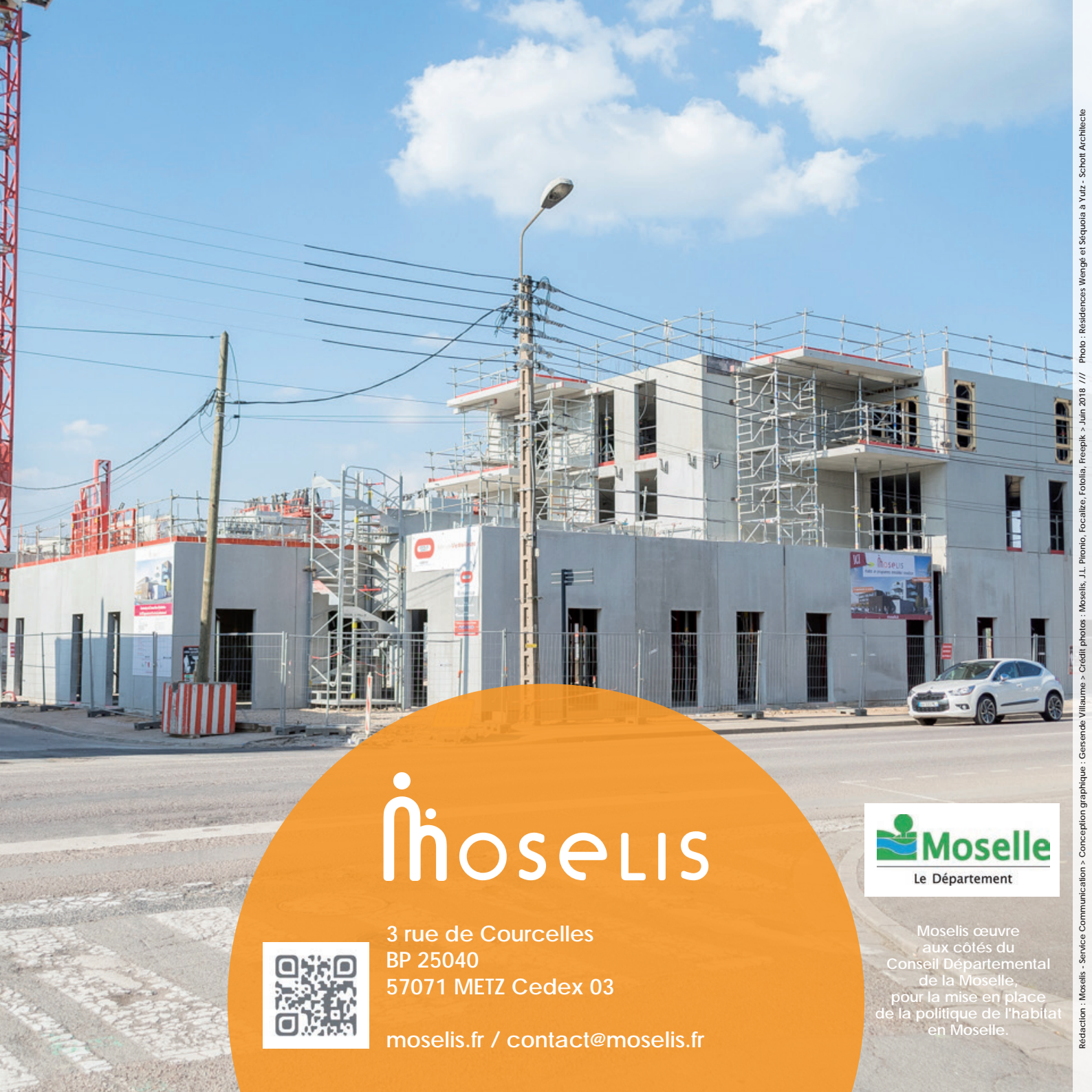


Âge du titulaire



Situation professionnelle





moselis



3 rue de Courcelles
BP 25040
57071 METZ Cedex 03

moselis.fr / contact@moselis.fr



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