

Lorsque le logement n'est plus adapté à la composition familiale de ses clients, en cas de sous-occupation ou de suroccupation, VIVEST propose un relogement soit à l'ensemble du ménage, soit à certains membres du ménage. Elle applique les obligations relatives aux situations de sous-occupation de ses logements après une étude approfondie de chaque situation.

Les occupants d'un logement situé en périmètre de vente sont considérés comme prioritaires pour bénéficier d'un relogement.

En l'absence d'offre immédiatement disponible, VIVEST exerce une veille sur les préavis de départ qu'elle reçoit, pour le cas où ils correspondraient aux besoins de ses clients prioritaires.

Au-delà des critères de priorité du CCH, les grands principes de notre politique d'attribution sont les suivants :

- Relogement des publics prioritaires et notamment les demandeurs sortant de structures d'hébergement d'urgence et DALO
- Relogement des salariés (volonté actionnariale)
- Relogement des personnes âgées ou en perte de mobilité sur du parc adapté
- Favoriser la mixité sociale voire intergénérationnelle.

A ce jour, la maîtrise des équilibres de peuplement s'appuie sur des analyses des équipes pluridisciplinaires en agences et à la DT 54 (commerciales, gestionnaires...).

Le patrimoine qui appartenait à la SLH ne comporte que quelques logements en QPV, pour la plupart situés en périmètre de vente. Ainsi l'ensemble des attributions se situe hors QPV.

La diversité de ce patrimoine est un facteur très propice à la mixité de populations au sein des quartiers et communes. Son intégration exemplaire, voire sa transparence dans le tissu urbain, facilite l'acceptation de ces logements sociaux par un voisinage et des institutionnels qui pourraient se montrer réticents à cet égard.

### **8.2.2 Engagements de VIVEST en faveur de la mixité sociale**

Comme prévu par l'article L.441-1 du Code de la construction et de l'habitation, issu de l'article 70 la loi Égalité et citoyenneté du 27 janvier 2017, pour les EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat (PLH) ou ayant la compétence en matière d'habitat et au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), VIVEST s'engage à :

- S'assurer qu'au moins 25% des attributions annuelles (suivies de baux signés) pour ses logements sociaux situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, soient effectuées en faveur des ménages relevant du premier quartile
- S'assurer qu'au moins 50% des attributions annuelles pour ses logements sociaux situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, soient effectuées en faveur des ménages relevant du deuxième, troisième et quatrième quartile

A noter qu'un arrêté du 30 juin 2021, publié au Journal officiel du 17 juillet, fixe le plafond de ressources des demandeurs de logement social du premier quartile de revenus.

Dans le cadre de la présente CUS, VIVEST n'envisage pas de s'engager dans « l'expérimentation loyer » qui permet, lors de la relocation, pour une partie des logements et pour les demandeurs dont les ressources sont inférieures à 80% des plafonds PLA I de baisser certains loyers pour qu'ils n'excèdent pas les plafonds APL.

### 8.2.3 Les engagements pour l'accueil des personnes à difficultés économiques et sociales

Une proximité des conseillères sociales avec la présence d'une conseillère dans chacune de nos cinq agences décentralisées (Metz, Woippy, Thionville, Saint-Avold, Forbach) et au sein de la délégation territoriale 54 permet d'optimiser :

- Le délai de traitement des demandes de logement correspondant aux caractéristiques des publics prioritaires,
- L'accompagnement de nos clients les plus fragilisés,
- La prévention et le traitement des impayés locatifs cumulés à des difficultés sociales.

Les conseillères sociales sont désormais membres des CALEOL décentralisées afin d'apporter leur expertise sur les demandes présentées et de veiller à l'adéquation entre l'offre et la demande.

Une Commission d'Action Sociale (CAS) mensuelle dont l'objectif est de réunir des compétences pluridisciplinaires en interne (le responsable de la cellule sécurité, la responsable du service recouvrement, la responsable coordinateur commercialisation, la responsable du pôle social et son équipe) afin de débattre sur des dossiers présentant une problématique complexe. A l'issue de chaque CAS un relevé de décisions est établi et suivi.

En Moselle :

- La coordination du suivi des dossiers reconnus prioritaires par la DDCS est assurée par notre chargé de mission action sociale qui représente les bailleurs sociaux du département en commission de médiation et participe systématiquement à la Commission Technique Inter Bailleurs. Il coordonne le suivi du traitement des dossiers reconnus prioritaires, notamment les DALO et les publics réfugiés et sortant de centre d'hébergement afin de faciliter et de fluidifier leur instruction dans les meilleurs délais.  
Aucun dossier pris en charge par VIVEST n'a fait l'objet d'un recours auprès du Tribunal Administratif.
- Un partenariat étroit avec les structures d'hébergement : les conseillères sociales sont missionnées pour nouer des liens avec les structures d'hébergement sur leurs territoires respectifs :
  - Agence de Metz : AIEM, AEA, CMSEA, Armée du Salut, AMLI
  - Agence de Woippy : AIEM, AEA, AMLI, ADOMA
  - Agence de Thionville : Athènes, AMLI, Armée du Salut
  - Agence de Saint-Avold : Horizon, CMSEA
  - Agence de Forbach : ADOMA, UDAF, CMSEA.
- Des rencontres entre le pôle social et les services du département (FSL) afin de présenter l'organisation interne de chacune des deux structures et d'échanger sur les modes de fonctionnement notamment dans le cadre du relogement et de l'accompagnement des ménages les plus fragiles.

En Meurthe-et-Moselle :

SLH a toujours satisfait à ses engagements en atteignant – et dépassant – son objectif annuel (environ 90 relogements) fixés par la convention relative à la mobilisation du contingent préfectoral

En cours de bail, les personnes rencontrant des difficultés ~~spécifiques~~ pour se maintenir dans le logement sont ~~de même~~ rencontrées par la chargée de mission sociale qui mobilise le cas échéant les partenaires utiles pour la mise en œuvre des droits et aides auxquelles elles pourraient avoir accès.

Un fort partenariat a été développé avec la Caisse d'Allocations Familiales, les travailleurs sociaux, de secteur ou associatifs, et les partenaires publics intervenant dans la situation des ménages en difficulté : Conseil Départemental et Métropole du Grand Nancy pour les aides aux impayés, DDCS pour la prévention des expulsions. VIVEST est signataire de la charte de prévention des expulsions liée au PDALHPD.

En cas de besoin avec les dispositifs d'appui en santé mentale, COPSIL, RAPP, et services de soins psychiatriques sont sollicités.

VIVEST participe très régulièrement aux réunions d'examen des situations des personnes en difficulté :

- Commissions territoriales pour le droit au logement (CTDAL) pour l'accès au logement
- Commission de prévention des expulsions (CAPPEX) lorsque des dossiers SLH sont concernés.

Concernant le maintien à domicile des personnes âgées, une charte a été signée avec la Ville de Nancy et bientôt avec la Ville de Villers les Nancy. VIVEST est également membre du réseau MONALISA qui lutte contre l'isolement des personnes âgées. Ce réseau est actuellement actif sur le territoire de la Métropole du Grand Nancy.

Un lien historique existe avec les associations en charge de l'accompagnement social des ménages les plus fragiles, notamment avec l'ARS Réinsertion Sociale et ARELIA. Depuis plusieurs dizaines d'années, la SLH leur donne en location des appartements en CHRS éclaté ou en bail glissant.

Ces associations mènent ensuite leurs actions d'accompagnement selon leur domaine d'expertise.

Plus récemment, de nouveaux partenariats se sont développés avec d'autres associations œuvrant soit en faveur :

- De l'accueil des réfugiés, comme FRANCE HORIZON ou REALISE,
- De personnes handicapées (AEIM, Ecole de la Vie Autonome, Association ENSEMBLE
- Du logement des jeunes travailleurs : ADALI.

Le travail de partenariat se manifeste également au travers des actions conjointes menées par Union et Solidarité, l'association des bailleurs sociaux de la Métropole du Grand Nancy. Ainsi VIVEST remplit plus que sa part dans la recherche de logements destinés à des publics spécifiques.

A titre d'exemple, dans le cadre de la mobilisation en comité technique des réfugiés, les bailleurs sont sollicités pour aider au logement des ménages concernés : depuis la mise en place du dispositif en mai 2018, 65 familles ont été relogées et parmi elles, 11 l'ont été par la SLH. De même, l'association ARS Insertion a sollicité UES pour élargir sa capacité d'hébergement de demandeurs d'asile. 16 logements lui ont en conséquence été attribués par les bailleurs sociaux de la Métropole dont 5 par la SLH.

#### **8.2.4 Politique mise en œuvre en faveur des publics prioritaires**

La multiplicité des différents contingents et de leurs critères d'éligibilité rend difficile le suivi des attributions au profit des ménages prioritaires au sens de l'article L 441-1 du CCH.

Un certain nombre de ces critères de priorité est visé par les objectifs de relogement définis par les services préfectoraux et que VIVEST s'attache à atteindre en 1<sup>er</sup> lieu.

La fragilité et la précarité croissantes, notamment économique des demandeurs et attributaires (rapport CAL profil attributaires) sont le reflet de l'action de VIVEST dans le relogement des publics rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou cumulant des difficultés financières et d'insertion sociale.

Parallèlement, VIVEST participe au relogement des locataires du parc social en situation de handicap et non éligibles au titre du contingent préfectoral.

Dans le respect des dispositions règlementaires et de sa politique d'attribution, VIVEST confirme son engagement de relogement des publics prioritaires visés par le CCH à hauteur de 25 % des attributions du parc non réservé.

Action Logement (notamment pour le relogement des salariés sortants d'une période de chômage de longue durée) et les collectivités territoriales par le biais de leur CCAS de leurs services sociaux, interviennent régulièrement en faveur des ménages cumulant des difficultés d'ordre économiques et sociales.

L'engagement d'autres partenaires comme l'AGIRC/ARRCO en faveur des personnes âgées en perte de mobilité permet de diversifier les relogements des publics prioritaires effectués par Logiest.

### 8.2.5 Intermédiation locative

#### Logiest :

Un partenariat multiple et de qualité, nous permet aujourd'hui de nous adapter à l'évolution de notre environnement en développant des réponses sur mesure ; ainsi 217 sous locations ont été réalisées en 2020.

Notre partenariat s'appuie sur 25 structures différentes présentes en Moselle et Meurthe-et-Moselle :

Association	Nombre de logements
AFAST	8
AIEM	59
AMLI	19
ARELIA	2
ARS	3
Association Est Accompagnement	13
ASSOCIATION FONDATION BOMPARD	2
ASSOCIATION HORIZON	10
Association LA BELLE PORTE	1
ATHENES GESTION LOCATIVE	2
CCAS METZ	2
CCAS PASSERELLE LOGEMENT	1
CENTRE DEPARTEMENTAL DE L'ENFANCE	4
CHS de SARREGUEMINES	2
CMSEA	24
Etap Habitat	10
FJT Ste CONSTANCE	1
FONDATION VINCENT DE PAUL	2
FOYER DES JEUNES OUVRIERS A. RISSE	2
FRANCE HORIZON	2
FRANCE HORIZON CADA	2
Habitat et Humanisme	2

LA MOUETTE	7
MOISSONS NOUVELLES	4
UDAF	33
<b>Total général</b>	<b>217</b>

Ces logements sont répartis sur 25 communes :

Ville	Nombre de logements
ARS SUR MOSELLE	3
BOULAY	3
CREHANGE	1
CREUTZWALD	2
FAMECK	1
FAREBERSVILLER	1
FLORANGE	5
FORBACH	15
FREYMING-MERLEBACH	6
HAGONDANGE	2
HAM SOUS VARSBERG	1
HAUCOURT MOULAINE	8
HOMBOURG HAUT	14
JARVILLE	10
MACHEREN	3
METZ	80
MONTIGNY LES METZ	5
PETITE ROSSELLE	1
ROMBAS	1
SAINT-AVOLD	12
STIRING-WENDEL	10
TALANGE	1
UCKANGE	5
VALMONT	8
WOIPPY	19
<b>Total général</b>	<b>217</b>

Cette organisation permet un maillage important sur tous les territoires de notre parc locatif.

En complément du tableau ci-dessus, quelques précisions sur des dispositifs financés par l'Etat :

- Dans le cadre du Logement d'Abord :
  - Convention Jury/Bailleurs : 2 logements mobilisés
  - Dispositif d'Abord Toit : 3 logements mobilisés
  - Habitat Inclusif : 6 logements mobilisés
- Sollicitations de la DDCS :

- Hébergement d'urgence : 10 logements mobilisés
- Résorption du bidonville de Borny : 2 logements mobilisés.

Par ailleurs :

- Six logements sont loués dans le cadre du dispositif « Familles Gouvernantes ».
- Logiest a répondu à un appel à projet dans le cadre du dispositif « Le logement d'abord, 10 000 logements accompagnés », en lien avec le CMSEA de Forbach et a reçu un avis favorable pour son projet « Un abri pour la vie ».  
Ce dernier consiste à reloger des personnes victimes de violence dans un délai de 48 heures, sur son parc locatif social, en leur permettant de bénéficier à la fois d'un accompagnement social et psychologique mais également administratif et technique.  
L'objectif est de les mettre à l'abri le plus rapidement possible, tout en leur permettant de se reconstruire.
- Un partenariat avec les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) par l'intermédiaire de la DDCS et de l'outil SYPLO nous permet notamment de répondre, dans les meilleurs délais, aux demandeurs sortant d'hébergement ou réfugiés.
- La présence des opérateurs en Commission Technique Inter Bailleurs (CTIB) a permis également d'améliorer les délais de traitement de ces demandeurs.

#### Perspectives et projets en lien avec les axes majeurs du PDALPD

- Avec l'UDAF, un projet de construction d'une pension de famille et d'une résidence accueil sur Hombourg-Haut, recensant 29 logements sous forme de pavillons de type 2 et une salle d'animation pour accueillir des publics fragilisés économiquement mais également psychologiquement.
- Avec l'AIEM, un projet de pension de famille sur Woippy, recensant 9 logements dont 1 dédié à la gouvernante et qui devrait permettre de favoriser l'insertion d'un public éloigné de l'emploi et fragilisé par un cumul de difficultés économiques et sociales.

Un partenariat très fort est développé entre la SLH et les associations en charge de l'accompagnement social des ménages les plus fragiles, ainsi qu'avec les différents intervenants sociaux. Un lien historique existe notamment avec l'ARS Réinsertion Sociale et ARELIA. Depuis plusieurs dizaines d'années, la SLH leur donne en location des appartements en CHRS éclaté ou en bail glissant.

Ces associations mènent ensuite leurs actions d'accompagnement selon leur domaine d'expertise.

Plus récemment, de nouveaux partenariats se sont développés avec d'autres associations, œuvrant soit en faveur :

- de l'accueil des réfugiés, comme FRANCE HORIZON ou REALISE
- de personnes handicapées : AEIM, Ecole de la Vie Autonome, Association ENSEMBLE
- du logement des jeunes travailleurs : ADALI.

#### Pour SLH :

Des conventions sont passées avec certaines associations, donnant un cadre à des partenariats et organisant les mises en locations et les glissements de baux. Les baux font néanmoins toujours l'objet d'un examen et d'une attribution par la Commission d'Attribution des Logements.

Au 31 décembre 2020, 2 logements (4 au 31/12/2019) sont loués à des associations de réinsertion avec possibilité de transfert de bail lorsque le ménage devient autonome : 1 à l'ARS et 1 à France Horizon.

3 transferts ont été réalisés, au bénéfice de 2 sous-locataires de France Horizon et d'1 sous-locataire de l'ARS.

69 logements sont loués à des associations sans possibilité de transfert de bail :

ARELIA	6 logements
A.R.S. rue de Graffigny (4017)	9 logements
A.R.S.	33 logements
OHS Ecole de la Vie Autonome	5 logements
REALISE	6 logements
France Horizon	2 logements
Association ENSEMBLE	3 logements
ADALI	5 logements

Le travail de partenariat se manifeste également au travers des actions conjointes menées par Union et Solidarité, l'association des bailleurs sociaux de la Métropole du Grand Nancy. Ainsi la SLH remplit plus que sa part dans la recherche de logements destinés à des publics spécifiques.

A titre d'exemple, dans le cadre de la mobilisation en comité technique des réfugiés, les bailleurs sont sollicités pour aider au logement des ménages concernés : depuis la mise en place du dispositif en mai 2018, 195 familles ont été relogées et parmi elles, 28 l'ont été par la SLH. De même, l'association ARS Insertion a sollicité UES pour élargir sa capacité d'hébergement de demandeurs d'asile. 16 logements lui ont en conséquence été attribués en urgence en 2019 par les bailleurs sociaux de la Métropole dont 5 par la SLH.

### 8.2.6 Mutations

#### Faciliter les parcours résidentiels, la mobilité résidentielle, le droit au maintien dans les lieux (développement qualitatif indicateur PP-5)

- ✓ Adaptation de la politique de loyer, des typologies, des éléments de confort aux évolutions des ménages
- ✓ Descriptif du dispositif de mutation mis en place, nombre de mutations internes prévues et réalisées, données chiffrées sur les mutations dans le cadre du RU, entre les QPV et les hors QPV, moyens mis en œuvre pour favoriser les mutations en réponse aux objectifs de mixité

Cette tendance en matière de mobilité au sein du parc social se retrouve à l'échelle des départements de la Moselle et de la Meurthe-et-Moselle.

La politique de développement, de réhabilitation et d'adaptation menée par VIVEST favorise la mobilité au sein du parc social notamment dans les secteurs les plus détendus.

Les plans de relogement menés en vue des démolitions sur les communes de Hombourg-Haut, Saint-Avold et Faulquemont ainsi que les mutations liées aux opérations de réhabilitation, notamment Cour du Languedoc à Metz, immeuble « SONO » rue Corneille Agrippa à Woippy sont venus influencer sur le nombre de mutations internes dans le parc VIVEST au cours des dernières années.

En Meurthe-et-Moselle SLH ne disposant que très peu de patrimoine en QPV, les relogements en provenance des opérations NPNRU réalisées sur ces territoires, dépendaient des sollicitations de nos

confrères bailleurs. SLH s'est toujours montrée solidaire et a participé au relogement des locataires concernés chaque fois que son patrimoine le lui a permis.

Sur les prochaines années à venir, VIVEST s'attachera à maintenir son rôle et son investissement dans la mobilité des locataires au sein du parc social en visant un taux de 30 % des attributions consacrées à ces ménages. Les obligations pesant par ailleurs sur les attributions en matière de relogement des publics prioritaires rendent difficilement possible l'atteinte d'un taux moyen plus élevé. L'objectif de la CUS sera donc de s'attacher à une approche plus qualitative de la mobilité au sein du parc entre QPV et hors QPV.

L'atteinte des objectifs de mutation sera conditionnée par l'attractivité de l'offre de VIVEST au regard de celles d'autres bailleurs sociaux. Les opérations de construction neuve ou de réhabilitation viendront influencer sur les mouvements et souhaits de départ des locataires.

Par ailleurs, le volume de parc disponible sur le territoire sera une composante essentielle dans l'atteinte de l'objectif.

Sur le secteur de la Moselle Est, cet indicateur pourra être biaisé par les relogements des locataires de la SNI Sainte Barbe non assimilés à du parc social.

La montée en puissance de notre politique de vente sur la durée de la CUS impactera également à double titre le volume des mutations :

- Logement libéré non remis en exploitation et fléché à la vente
- Mutations internes favorisées sur le patrimoine en vente, les possibilités de commercialisation étant plus importantes sur des biens vacants.

VIVEST finalise actuellement un guide des engagements et des bonnes pratiques pour favoriser la mobilité interne de ses locataires au sein du patrimoine. Dans un second temps ce guide servira de support à l'élaboration d'une charte.

Ainsi VIVEST s'engagera à :

- Accompagner ses clients dans leur demande de mutation au sein de son parc immobilier
- Assurer une transparence des réponses apportées à ses clients par la création d'une instance interne dédiée en charge de l'examen et du suivi des demandes
- Traiter les demandes de relogement de ses clients selon un ordre de priorité équitable et préalablement défini.
- Valoriser les comportements vertueux de ses clients et récompenser leur fidélité
- Eviter le paiement d'un double loyer pendant la phase de déménagement et transférer le dépôt de garantie
- Mobiliser des experts tout au long de la procédure de relogement pour accompagner ses clients fragilisés

Les objectifs sont de :

- Fluidifier et améliorer le dispositif de mutation interne existant,
- Renforcer la satisfaction client et fidéliser ses locataires
- Promouvoir et accompagner l'accession sociale à la propriété.
- Renforcer la transparence et l'équité de notre politique d'attribution dans le cadre des mutations internes en lien avec nos partenaires

VIVEST vise 15 % de ses attributions annuelles aux ménages déjà clients de son parc immobilier (en intégrant les mutations à l'initiative de VIVEST liées aux relogements dans le cadre des plans de démolitions et de ventes, ...).

VIVEST marque ainsi sa volonté de fidéliser ses locataires en leur offrant un parcours résidentiel positif répondant à leurs besoins.

Par ailleurs VIVEST réserve 10 % des logements de ses programmes neufs à ses locataires.

En règle générale, l'objectif de VIVEST est marqué par une volonté forte d'accompagner les locataires tout au long de leur parcours résidentiel, en proposant une offre de logement adaptée et pertinente. VIVEST s'attache dans l'instruction des dossiers, à prioriser les demandes de mutations relatives à l'inadéquation entre le logement et les besoins réels du locataire.

Une mutation permet non seulement de fidéliser les locataires, d'améliorer la satisfaction mais aussi de prévenir les situations d'impayés.

Le volume de mutations internes au parc VIVEST restera donc soumis à la disponibilité de l'offre, au niveau de la demande et au respect de la politique d'attribution en la matière.

### **Indicateurs PP5 et PP5 complémentaires**

#### **Finalité**

Favoriser la mobilité des locataires du parc social locatif, aux fins d'une meilleure adéquation entre les besoins des locataires et leur logement.

#### **PP5 – Nombre de mutation de locataires déjà logés dans le parc d'un organisme**

Attribution à des locataires déjà logés dans le parc social, quel que soit l'organisme bailleur

Objectifs fixés annuellement

Niveau de détail : par département et par EPCI

Données à fournir mais qui n'entrent pas dans l'indicateur

En cumul sur la période 2021 à 2023

Niveau de détail : par département et par EPCI

Nom de l'organisme	VIVEST		
Statut	ESH	Dép. siège social	57
N° SIREN	362 801 011	Nombre de LLS	21 758

PP-5. Nombre de mutations de locataires déjà logés dans le parc de l'organisme ou d'un autre organisme de logement social, réalisées vers le parc de l'organisme, parmi le nombre total des attributions, par année.						
Numéro et nom du département (format : XX - XXXXXX)	Sous-ensemble (ensemble du département ou EPCI retenu par le préfet)	Référence : Mutations de locataires du parc social de 2018 à 2020, parmi le nombre total d'attributions		Engagements annuels en %		
				2021	2022	2023
54-Meurthe-et-Moselle	Ensemble du département	371	25%	30%	30%	30%
54-Meurthe-et-Moselle	Métropole du Grand Nancy	235	27%	28%	28%	30%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté d'Agglomération de Longwy	24	21%	10%	15%	15%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes de Vexouze en Piémont					
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes du Bassin de Pompey	37	22%	30%	30%	30%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes Meurthe Mortagne Moselle					
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes Terre Lorraine du Longuyonnais	Parc en vente				
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes du Pays de Colombey et du Sud Toulais	0	0%	patrimoine mais non significatif		
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes de Seille et Grand Couronné	1	8%	patrimoine mais non significatif		
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes du Territoire de Lunéville à Baccarat					
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes Mad et Moselle	15	28%	30%	30%	30%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes Moselle et Madon	18	26%	15%	15%	15%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de communes du Pays Audunois et du Bassin de Landres	5	25%	25%	30%	30%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes Orne Lorraine Confluences	12	24%	25%	25%	30%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes du Bassin de Pont à Mousson	12	26%	25%	30%	30%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes du Pays du Sânon					
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes des Pays du Sel et du Vermois	8	36%	30,00%	30,00%	30,00%
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes du Pays du Saintois					
54-Meurthe-et-Moselle	Communauté de Communes Terris Toulaises	4	33%	30,00%	30,00%	30,00%
57-Moselle	Ensemble du département	1 280	29%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France	141	27%	30%	30%	30%
57-Moselle	Metz Métropole	473	29%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté d'Agglomération Portes de France-Thionville	49	28%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté d'Agglomération Sarreguemines Confluences	13	27%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté d'Agglomération du Val de Fensch	101	33%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté d'Agglomération Saint-Avold Centre Mosellan	145	28%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté de Communes Sarrebourg Moselle Sud	2	40%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté de Communes de l'Arc Mosellan	37	37%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté de Communes du Pays de Bitche	Parc en vente				
57-Moselle	Communauté de Communes Bouzonvillois-Trois Frontières					
57-Moselle	Communauté de Communes de Cattenom et Environs	3	13%	15%	15%	20%
57-Moselle	Communauté de Communes du District Urbain de Fauquemont (DUF)	30	39%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté de Communes de Freyming-Merlebach	53	35%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté de Communes Rives de Moselle	45	20%	20%	20%	25%
57-Moselle	Communauté de Communes Haut Chemin-Pays de Pangé	Parc en vente				
57-Moselle	Communauté de Communes Houve-Pays Boulgeois	20	29%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté de Communes du Pays Haut Val d'Alzette	13	39%	30%	30%	30%
57-Moselle	Communauté de Communes du Pays Orne Moselle	84	26%	25%	30%	30%
57-Moselle	Communauté de Communes du Souhlois					
57-Moselle	Communauté de Communes du Sud Messin					
57-Moselle	Communauté de Communes du Warndt	71	43%	30%	30%	30%

PP5 complémentaire– Nombre de mutation de locataires déjà logés dans le parc d'un organisme

<b>Nom de l'organisme</b>	<b>VIVEST</b>		
<b>Statut</b>	ESH	<b>Dép. siège social</b>	57
<b>N° SIREN</b>	<b>362 801 011</b>	<b>Nombre de LLS</b>	<b>21 755</b>

**Données chiffrées en accompagnement de l'indicateur PP-5, à l'échelle de tout le patrimoine de l'organisme, s'il est tenu de prendre des engagements pour cet indicateur : le nombre de mutations internes prévues et réalisées, par année.**

	Prévision en nombre, par année		
	2021	2022	2023
Prévision du nombre de mutations internes	230	230	230

## **Chapitre 9 – Politique du Service Rendu (SR)**

### **9.1 Stratégie Qualité de Service**

#### **9.1.1 Nouvelle organisation de proximité**

A LOGIEST une nouvelle organisation de proximité a été déployée en 2018 avec une spécialisation des métiers.

A l'occasion de la fusion entre LOGIEST et SLH la même organisation sera étendue au patrimoine attaché à la Direction Territoriale 54.

Ces équipes de « terrain » sont rattachées en Moselle aux 5 agences commerciales de proximité au sein desquelles l'adjoint au responsable d'agence (ARA) est en charge du management des conseillers habitat (CH) et par conséquent de la qualité de service. Sur la DT 54 nous retrouvons un responsable territorial en charge de la relation client et un adjoint.

Au total plus de 120 collaborateurs travaillent ainsi au quotidien au sein de 30 points d'accueil répartis sur tous nos territoires d'implantation, pour être au plus près de nos clients.

#### **9.1.2 Les principaux outils**

##### Centre de relation clients (CRC) externalisé

Un numéro unique, le 09 77 42 57 57, pour le traitement de l'ensemble des appels (numéro Cristal non surtaxé et facturé au prix défini par l'opérateur).

Un accueil téléphonique optimal via une plateforme pour nos locataires, partenaires, collectivités locales, demandeurs de logement, etc. Et une continuité du service en dehors des heures d'ouverture.

##### Gestion des réclamations clients (GRC)

Mise en place d'un logiciel de gestion des réclamations de nos locataires.

Centralisation et enregistrement de la réclamation formulée par téléphone, par écrit, oralement, ou encore via notre site internet ou l'application mobile. L'objectif est de parvenir à une transmission rapide de la demande et une amélioration du traitement et du délai de réponse.

Le CRC avec un numéro unique et la GRC sont opérationnels depuis le 15 février 2017 pour Logiest et depuis le 1<sup>er</sup> février 2018 pour les clients post-fusion (ex Néolia Lorraine) et depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021 pour les anciens locataires SLH.

##### Les avantages du CRC/GRC

Ils permettent d'améliorer notre qualité de service et de développer la relation client via :

- L'uniformisation des pratiques au sein de la société
- Le traitement de la demande (taux de décrochés important du CRC pour les appels des clients, partenaires ou collectivités locales)
- Le délai de réponse optimisé
- La traçabilité des demandes clients via l'outil GRC
- Un reporting pour piloter la gestion des réclamations via l'outil GRC
- Des interactions avec les prestataires : pour des demandes liées à une anomalie technique sous contrat, l'outil GRC génère des mails automatiquement vers les prestataires. Les prestataires sont invités à répondre au mail, cette réponse est ensuite intégrée automatiquement dans l'outil GRC
- Des enquêtes de satisfaction « à chaud » liées aux prestations. Le résultat de ces enquêtes participera à déterminer la notation fournisseur.

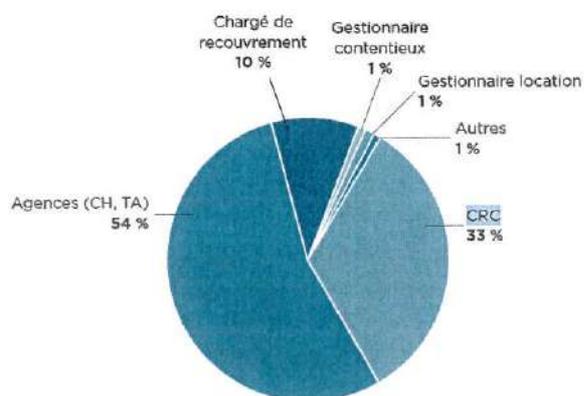
## CRC

- Qualité de service ligne « relation client » moyenne de 88% (objectif marché de 90 %)
- Qualité de service ligne « standard » moyenne de 71 %
- Durée moyenne de traitement de 4 minutes / appel
- Un traitement direct de la réclamation client de 33 %réalisé par le CRC

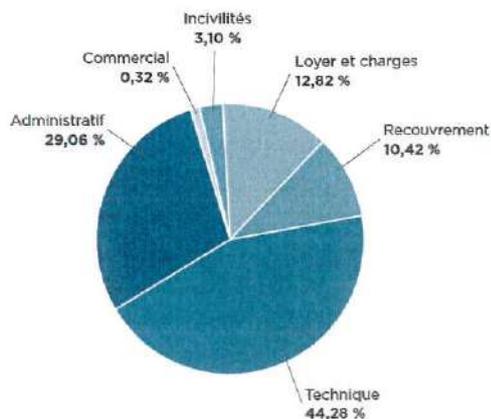
## GRC

- 58 425 réclamations saisies en 2020
- 80 utilisateurs permanents.

**Répartition des demandes  
par unité de traitement**



**Répartition des demandes  
par catégorie**



## Contrat multiservices et autres marchés et contrats

- Généralisation du multiservices sur l'ensemble du parc, au 1<sup>er</sup> juillet 2021, grâce à la signature de nouveaux accords collectifs avec les associations de locataires.  
Il s'agit de faire réaliser, par un même prestataire, toutes les interventions techniques pouvant s'avérer nécessaires dans un logement. Pour les interventions d'ordre locatif, une partie du coût de la prestation est réglée par le client, sous forme de redevance mensuelle.  
L'objectif est d'apporter une meilleure réponse à la réclamation technique à l'intérieur du logement.
- Pour permettre une remise en location plus rapide et dans de meilleures conditions de nos logements vacants, la réalisation des diagnostics immobiliers a été repensée, un label hygiène (nettoyage des logements par un prestataire) et un label électrique (conformité attestée par CONSUEL, travaux de remise en état et relamping LED) ont vu le jour.
- des marchés à bons de commande sont mis à disposition des agences pour la réalisation des travaux dans les logements vacants.

### 9.1.3 Deux organismes labellisés Quali'Hlm



#### **Logiest : 1er bailleur mosellan à obtenir le Label Quali'Hlm**

Le 11 Juin 2019, Logiest obtenait le label Quali'Hlm : une 1ère en Moselle ! S'agissant d'une véritable démarche d'amélioration continue, le maintien du label devait être confirmé par le Comité de Labellisation à l'issue d'un audit de vérification qui devait être réalisé 18 mois après l'obtention du label. L'audit a été réalisé début Novembre 2020 par le cabinet indépendant Habitat et Territoires Conseil pour une présentation de notre candidature au Comité de Labellisation du 10 Décembre 2020. Notre dossier a été fortement apprécié par les membres du Comité tant sur le travail effectué que sur l'avancement tout à fait satisfaisant des Plans d'Action et d'Amélioration élaborés. Le maintien du label nous a donc été accordé pour une nouvelle période de 18 mois, soit jusqu'en juin 2022.

Les conclusions de rapport de l'auditrice reflètent parfaitement l'engagement de Logiest :  
« Le projet stratégique de l'entreprise a deux dimensions socles : la qualité de service, et la responsabilité sociale des entreprises (RSE). Pour développer ces deux socles, l'organisme s'appuie sur le développement du digital en articulation avec la proximité et le terrain.  
La démarche Quali'Hlm a créé une dynamique au sein des équipes, et une fierté collective, grâce à une mobilisation à tous les niveaux de l'entreprise. La Direction, comme le management intermédiaire, l'agence et le terrain sont tous mobilisés autour de la qualité de service et sont dans une démarche d'amélioration continue. Les équipes de terrain en particulier ont intégré les objectifs de qualité de service, et en ont fait pour beaucoup un challenge. »

Pour y parvenir un comité de pilotage de la qualité de service a été mis en place au sein de l'entreprise, ainsi que des référents « qualité de service » clairement identifiés aujourd'hui.

Des clubs métiers ont été installés et sont en charge :

- De la mise en œuvre de projets spécifiques
- De veiller à la bonne transmission des informations aux équipes de terrain
- Et d'impliquer largement ces dernières dans la démarche.

Nos représentants des locataires, très sensibles aux questions liées à leur cadre de vie et aux services que nous pouvons leur apporter, sont associés systématiquement aux travaux qui sont menés (conseils de concertation locative, diagnostics en marchant sur les sites de non qualité).

Action Logement Immobilier travaille actuellement à la mise en place d'une charte d'engagements relative à la qualité de service offerte par les ESH.

Ces engagements constitueront un socle commun qui devra être appliqué par chaque filiale, mais que chaque filiale pourra aussi dépasser selon son degré d'avancement sur certains sujets et selon les spécificités du territoire dans lequel elle s'inscrit.

La dynamique engagée à LOGIEST, concrétisée et stimulée par le label QUALI'HLM, met en évidence une convergence des actions réalisées ou à venir avec celles envisagées par Action Logement.

Mais il s'agira également d'aller plus loin sur certains sujets et d'en traiter de nouveaux.

Ce positionnement du client au cœur de la stratégie groupe nous conforte dans les orientations prises depuis plusieurs années à LOGIEST.

L'enquête Qualité de Service, que nous avons réalisée en septembre dernier, met en évidence une progression encourageante de la satisfaction de nos clients et cela malgré les difficultés liées à la crise sanitaire et l'agilité dont nous devons faire preuve pour nous adapter à ce contexte si particulier.

C'est aussi une récompense pour les équipes et pour les efforts fournis.

La « culture client » diffuse de plus en plus largement au sein de nos collaborateurs.

Nous devons aller encore plus loin, développer les partenariats, exiger davantage de nos prestataires, continuer à moderniser nos outils.

Le client, et plus largement notre responsabilité sociétale et environnementale, sont l'ADN de notre projet d'entreprise.

### **SLH : une Labellisation Quali'Hlm depuis janvier 2020**

Afin de renforcer le service rendu aux locataires, d'identifier des pistes de progrès et de pouvoir rendre compte de la dynamique d'amélioration auprès de ses clients et partenaires, la SLH s'est engagée dans une démarche de labélisation Quali'Hlm.

La SLH souhaitait inscrire cette démarche de labellisation et plus globalement l'enjeu d'amélioration de la qualité de service au cœur de son projet d'entreprise. Il s'agissait pour les équipes de conduire ensemble un véritable projet de modernisation et d'adapter la relation clientèle aux nouveaux usages, notamment en développant les outils digitaux au service de la relation clientèle.

Les axes de la politique qualité définie par la SLH placent le résident au cœur de son projet en contribuant à :

- Améliorer le cadre de vie et la tranquillité résidentielle ;
- Agir sur l'amélioration de la propreté des bâtiments et des espaces extérieurs ;
- Améliorer la prise en compte, le traitement et le suivi des réclamations ;
- Engager les prestataires et fournisseurs dans une démarche active d'amélioration du service ;
- Fidéliser les locataires, favoriser la mobilité et les parcours résidentiels ;
- Simplifier et fluidifier le parcours clients en prenant en compte les enjeux de la transformation numérique.

#### **9.1.4 Les enquêtes de satisfaction**

En réponse à la demande d'Action Logement, Logiest a décidé de mesurer annuellement la satisfaction de ses locataires.

Pour mémoire, la première enquête annuelle Qualité de Service a été réalisée en octobre 2018

En 2020 et pour la 3ème année consécutive, l'enquête a été confiée à AVISO CONSEIL, société spécialisée indépendante basée à LYON, et comptant un nombre de références important dans le logement social.

Cette enquête téléphonique a été réalisée du 20 au 28 août 2020 auprès d'un panel représentatif de 1 800 locataires, soit environ 10 % de nos clients :

- ▶ 77,5 % de clients sont satisfaits,
- ▶ 74,2 % de clients recommanderaient Logiest à leurs connaissances.

La satisfaction globale progresse de 3 points par rapport à 2019 et la recommandation de 2 points, ce qui est significatif et très encourageant.

- L'agence de Saint-Avoid reste, de très loin, celle où le résultat est le meilleur avec près de 88 % des clients satisfaits
- Toutes les autres agences progressent également à l'exception de celle de Metz où le résultat est très proche de celui de 2019.

L'attractivité des logements est en hausse (80 % de satisfaits), de même que le fonctionnement des équipements du logement et du chauffage.

Nos clients sont toujours près de 3/4 à être satisfaits du contrat multiservice que nous leur proposons et, même si nous devons encore progresser, 85 % d'entre eux se déclarent satisfaits des visites annuelles, et 77 % de la qualité des interventions.

Nos marges de progrès se situent essentiellement au niveau de la propreté des parties communes et du traitement des demandes.

Nombreux sont nos clients à souhaiter également une amélioration du cadre de vie, de la qualité des espaces et services publics.

Durant la crise sanitaire, 80 % des clients ont été satisfaits des informations données par Logiest sur les services maintenus ou à contacter, mais une grande partie d'entre eux a regretté une dégradation de l'entretien des résidences durant cette période.

Les moyens de nous contacter ont évolué, les 2/3 des locataires disposant d'internet ont utilisé notre espace client sur internet au cours de l'année écoulée.

Toutes les appréciations recueillies seront bien évidemment analysées pour nous permettre la mise en place d'actions afin de répondre au mieux aux attentes exprimées

SLH réalisait pour sa part une enquête triennale dans le cadre d'une commande groupée avec ARELOR. La dernière remonte à avril 2017, celle initialement prévue en 2020 ayant été reportée en 2021 du fait de la crise sanitaire.

84.3 % des locataires de la SLH se sont déclarés satisfaits ou très satisfait.

L'évaluation de l'enquête portait notamment sur les services suivants :

	Taux de locataire satisfait ou très satisfait en 2014	Taux de locataire satisfait ou très satisfait en 2017
Qualité du cadre de vie	84.3 %	77.5 %
Propreté générale de l'immeuble	73.8 %	65.2 %
Fonctionnement des équipements collectifs	82 %	80.6 %
Fonctionnement des équipements du logement	82.9 %	74.3 %
Qualité de l'accueil et des relations avec la SLH	89.3 %	90.3 %

Traitement des interventions techniques	55.6 %	60.5 %
Information et communication de la SLH	79.1 %	80.2 %
L'entrée dans les lieux, l'état général du logement	70.2 %	76.8 %

### 9.1.5 L'action sociale dans les quartiers

Un réseau partenarial étoffé avec les associations locales telles que : AIEM, CMSEA, Espoir, Horizon, ASBH, TELOJE, Régies de quartiers, nous permet d'intervenir sur différents volets de l'action sociale tels que l'accompagnement social, l'insertion par l'économique, le logement des jeunes, la mise en place d'ateliers jeunes pour améliorer la qualité de vie des habitants, les chantiers éducatifs...)

Notre ambition est de promouvoir l'innovation sociale au service de nos clients et de renforcer cette synergie multi partenariale afin de nous adapter à leurs besoins et à l'évolution de notre environnement.

Plusieurs projets ont été primés, au niveau national, ces dernières années : « Tohu Bahut », « Troc et Sel », « Flânerie », « Bruit de Cour ».

De nombreuses actions sont menées au sein des quartiers afin d'y amener partage et convivialité et de favoriser le bien vivre ensemble.

Comme chaque année, de nombreuses actions sont menées au sein des quartiers afin de créer du lien social, d'encourager au respect de l'environnement et de favoriser le mieux vivre ensemble.

### ATELIERS JEUNES

Sur l'ensemble du parc Logiest, 6 Ateliers Jeunes ont été réalisés en 2020, pour un budget de 15 k€. Au total, ce sont 55 jeunes qui se sont investis pour améliorer le cadre de vie des habitants.

#### **Confection de maisons à oiseaux, ça chante à LA GRANGE AUX BOIS !**

Un chantier, des oiseaux et des insectes.  
6 jeunes adolescents de la Grange aux Bois se sont investis aux côtés de l'APSIS pour participer au projet écolo organisé dans le cadre des Ateliers Jeunes financés par la ville, la DDCS et Logiest.  
Sensibilisé à la faune et à la flore urbaine, le groupe a construit et installé 20 nichoirs pour oiseaux et 10 hôtels à insectes dans les arbres pour le plus grand plaisir des habitants.





### Des meubles de jardin à COCHEREN pour se détendre sur la place de la Mairie

Un groupe de 4 garçons et 3 filles ont participé durant les vacances de Février à un Atelier Jeunes encadré par le Centre Social de Cocheren, antenne de L'ASBH de Freyming Merlebach.

Ils ont ainsi participé à la réalisation d'une aire de pique nique, située Place de la Mairie à Cocheren.

En contre partie du travail fourni, ces jeunes recevront une bourse pour financer un court séjour sportif d'hiver à Puy-Saint-André (proche de Briançon).



### Des entrées personnalisées à YUTZ

5 collégiens ont été choisis pour participer à l'Atelier Jeunes porté par le centre social O COULEURS DU MONDE de Yutz.

Chacun est en charge de la réalisation d'une plaque d'immeuble en béton cellulaire, une œuvre d'art qui sera bientôt posée sur nos entrées d'immeuble rue de Provence à Yutz.



### Vive la récup à FAMECK ! Réalisation d'un Totem à base d'aspirateurs

En collaboration avec l'AISF, 14 jeunes âgés de 14 à 18 ans ont créé un totem de 3 mètres de hauteur à base de matériaux recyclés afin de leur donner une deuxième vie et de sensibiliser les habitants au tri sélectif. La sculpture a été installée sur le quartier Rémelange en haut de l'avenue Jean Mermoz. Elle a été surélevée par un socle où a été apposée une plaque retraçant le nom des jeunes participants et partenaires. Son originalité ne passe pas inaperçue et agrmente toutes les discussions !

### Une fleur géante pour embellir la rue des Dahlias à UCKANGE

Pendant cinq jours, huit jeunes adolescents se sont impliqués dans ce projet de création d'une fleur géante, encadré par une artiste et le Centre social Le Creuset. Le dernier jour, les jeunes ont convié les habitants de la rue des Dahlias à assister à la pose de leur sculpture à hauteur de l'entrée 6. Un parterre de fleurs viendra ceinturer le totem.



### ■ CHANTIERS EDUCATIFS

En 2020, 4 chantiers éducatifs ont eu lieu sur l'ensemble du patrimoine de Logiest. Au total 26 jeunes adultes âgés de 18 à 21 ans se sont investis afin d'améliorer le cadre de vie des habitants. En contrepartie, Logiest a participé au financement de leurs projets respectifs à hauteur de 16 250 € ; pour la plupart, cette bourse servira au financement du permis de conduire.



### A FREYMING MERLEBACH, création de meubles de jardin pour les résidents du foyer du Warndt

À Freyming, les pensionnaires du foyer de travailleurs immigrés, aujourd'hui retraités, ont le sourire. Six jeunes sont venus poser les tables, bancs et poubelles en bois qu'ils ont eux-mêmes fabriqués les huit jours précédents.

Ces travaux ne constituent pas un chantier classique de confection de meubles. Il s'agit d'un chantier éducatif mené par l'association Moissons Nouvelles, et financé conjointement par Logiest, la commune et la communauté de communes.



avant



après

### A STIRING-WENDEL, redonner des couleurs au Square des Mineurs

Six jeunes se sont lancés dans une opération de réhabilitation d'un local destiné au stockage des poubelles, au square des Mineurs, à STIRING-WENDEL.

Une opération menée par le CMSEA, en lien avec Logiest, la ville de Forbach et la communauté d'agglomération. Le but pour ces jeunes : financer leur permis de conduire ou leurs études.

## 9.2 Le logement des personnes âgées et des personnes à mobilité réduite

VIVEST répond aux problématiques liées au **handicap** et au **vieillessement**, auxquelles sont confrontés nos futurs clients ou nos locataires, par le biais d'une offre variée ou par l'aménagement de logements existants.

### 9.2.1 Appartements en résidence seniors

Gérés par un organisme extérieur proposant services de soins et animations, ce type de produit permet aux seniors de bénéficier des avantages de la vie en collectivité tout en préservant leur indépendance. Une solution adaptée en ville ou en zone urbaine pour prévenir l'isolement et la désocialisation.

### **9.2.2 Pavillons neufs T2 et T3 de plain-pied**

Ils permettent à leurs résidents de vivre en toute autonomie, en bénéficiant de services de proximité ou de prestations d'établissements spécialisés. Une solution adaptée pour des seniors qui souhaitent, autant que possible, rester sur la commune où ils vivent et préserver leurs habitudes ou repères.

### **9.2.3 Appartements neufs en immeubles collectifs**

Destinés aux personnes âgées ou à mobilité réduite, Logiest propose des appartements T2 ou T3 en rez-de-chaussée de ces résidences neuves et /ou équipées d'ascenseurs, en vue de favoriser la mixité intergénérationnelle.

Depuis 2016, Logiest réalise, sur chacun de ses nouveaux programmes immobiliers, un minimum de 10 % de logements respectant des critères d'adaptation spécifiques tels que : douches et barres de maintien, WC adaptés, volets roulants motorisés, accessibilité aux extérieurs sans obstacle depuis le logement (terrasses, balcons) ...

Par ailleurs, toutes les entrées de nos nouveaux immeubles collectifs sont désormais équipées d'un ascenseur.

### **9.2.4 Adaptation des logements existants ou de leurs abords**

Pour assurer une bonne qualité de vie à ses locataires et garantir leur maintien à domicile, VIVEST réalise des travaux d'adaptation des logements ou de leurs abords. Après étude de chaque demande, nous réaliserons les travaux possibles et nécessaires qui permettront à nos clients de bien vieillir dans le logement qu'ils occupent parfois depuis de nombreuses années. Nous recherchons des solutions adaptées aux situations de handicap et un référentiel a été élaboré et des partenariats mis en place pour plus d'efficacité.

Pour 2021, nous envisageons :

- Près de 150 adaptations (135 pour logiest + environ pour 15 SLH) réalisées sur notre patrimoine existant
- Une meilleure identification de notre parc de logements accessibles pour offrir à nos équipes et aux collectivités une vision plus claire de notre offre
- Un travail sur la qualification de l'offre pour offrir des logements à coût maîtrisé mais répondant aux mieux aux attentes de nos clients.

### **9.2.5 Partenariats**

- Construction de programmes dans lesquels nous renforçons la mixité intergénérationnelle grâce à la mise en place de conventions de réservation avec les caisses d'AGIRC/ARRCO
- Réflexions en cours avec les Caisses de Retraites pour tisser un partenariat en vue de détecter au plus tôt les situations d'isolement, de perte de mobilité et de logement inadapté au client.

### **9.2.6 Solutions de relogement**

Si les travaux d'adaptation ne sont pas réalisables, Logiest propose également à ses locataires des solutions de relogement vers des appartements proches des services, en rez-de-chaussée ou situés dans un immeuble avec ascenseur.

## 9.2.7 Veille sénior

### VEILLE SENIORS

La crise sanitaire a modifié les certitudes de chacun, imposant de revoir une grande partie de ses habitudes. L'habitat social ne fait pas exception à la règle.



Parmi tous les questionnements qu'elle soulève, la Covid-19 interroge le rapport à la solidarité et au vivre ensemble : le voisin ce n'est pas seulement celui qui vit à côté et que l'on croise de temps en temps, c'est aussi un acteur de notre vie en collectivité.

Au niveau social, dès le début du **premier confinement**, la question de l'isolement s'est posée avec acuité. Pour y répondre, Logiest a mis sur pied une cellule d'écoute active : « **Les petites dames du téléphone** » ont ainsi contacté **3 500 locataires âgés de plus de 60 ans afin de garder le contact, de les rassurer, de les aider dans leurs démarches quotidiennes (portage de courses et de repas, paiement du loyer, etc.) mais aussi de détecter et résoudre les situations à risque.** Cette démarche a été très appréciée par nos locataires et leurs familles, et a permis, dans certains cas, d'éviter de sérieuses complications.

**Cet été, en raison de la canicule, le dispositif a été reconduit** afin d'assurer une veille sanitaire. Encore une fois, la bienveillance des équipes a été remarquée et a contribué à resserrer les liens avec nos clients.

Puis, avec l'arrivée de la **deuxième vague**, il a de nouveau fallu s'adapter et innover : dès les premiers jours, **2 785 notes d'informations destinées aux seniors âgés de 70 ans et plus ont été envoyées** contenant de l'information pratique et de nombreux contacts utiles (assistante sociale, associations locales, CCAS des communes, n° vert national de soutien psychologique, Stopblues Covid, etc.).

**À l'approche des fêtes de Noël**, pour apporter un peu de réconfort, **Logiest a installé des sapins de Noël dans certaines entrées d'immeubles.** En raison de l'impossibilité d'organiser les goûters de Noël, Logiest a distribué à 88 seniors Amnévillois des colis de produits d'hygiène et de beauté, colis transmis par l'association « l'atelier 17.91 ».

**Les résultats ont dépassé les attentes : le dispositif initial qui devait permettre d'accompagner les plus fragiles pendant la crise a parfaitement rempli sa mission, il a également permis d'identifier de nombreuses initiatives de solidarité et de comprendre que la bienveillance existait toujours entre voisins.**

## 9.3 Le traitement des impayés

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le recouvrement de l'impayé a été professionnalisé avec la mise en place de personnels spécialisés en pôle sur l'ensemble des agences.

Ces pôles sont tous composés de 2 chargés de recouvrement amiable et d'un gestionnaire contentieux et sont animés par une responsable du recouvrement.

Cette responsable est en charge d'améliorer les méthodes de travail en continu tout en s'assurant que le traitement social des impayés est bien pris en compte.

Ce point fait notamment l'objet d'un contrôle accru et collégial lorsqu'est décidé de judiciaireiser le traitement de l'impayé en demandant la résiliation judiciaire du bail.

Ces pôles en agence ont été pensés pour faciliter une gestion de proximité et être plus proches du client et l'accompagner.

Cette installation en agence des pôles recouvrement optimisent les échanges avec les conseillères sociales en facilitant la mise en place d'interventions sociales afin d'accompagner les locataires en

difficultés financières et sollicitation du FSL dans le cadre de la mise en place d'accompagnements sociaux liés au logement.

La proximité géographique de ces collaborateurs facilite les échanges sur les situations particulières et réduisent les délais d'intervention.

Le relationnel avec les travailleurs sociaux en externe est également promu.

L'animation du recouvrement par une collaboratrice responsable du recouvrement a contribué à l'uniformisation de plusieurs process dans chacun des pôles recouvrement :

- Mise en place de campagnes téléphoniques ciblées (nouveaux entrants par exemple)
- Promotion du relogement en interne
- Suivi personnalisé pour les séniors.

Pour les locataires de 65 ans et plus, est prévu un signalement dès qu'est constaté un problème d'impayé doublé d'un comportement qui a appelé l'attention de notre personnel de terrain (changement d'attitude ou ne répond pas aux sollicitations de Logiest).

Le process prévoit alors que soit fait un signalement à l'un des quatre partenaires extérieurs à savoir : CMS, CCAS, CLIC ou pôles gérontologiques.

Ce process est la résultante d'un groupe de travail transversal entre la direction juridique, alors en charge du recouvrement, et du pôle action social de Logiest suite à la survenance de plusieurs dossiers transmis pour un traitement contentieux alors que les locataires étaient âgés et qu'ils étaient relativement anciens en qualité de locataire sans incident de paiement.

L'idée était donc, en échos aux mutations démographiques de vieillissement de la population et de changement sociétaux d'isolement du troisième âge, de détecter au plus tôt des situations dites « à risques ».

Ce process est une vraie réussite précisément parce que nos partenaires extérieurs y ont été associés.

Il existe également un groupe en interne dénommé CAS (Commission d'Action Sociale), également transversal, et qui examine les situations locatives avec des impayés et cumulant d'autres problématiques.

La commission va alors préconiser une intervention sociale pour avoir un bilan plus global et rencontrer la famille.

La CAS pourra ensuite définir l'action la plus adaptée.

Enfin, il existe également une commission exceptionnelle (intégrée à une commission d'admission en pertes) permettant de faire des remises gracieuses à des familles ayant respecté un plan d'apurement pendant plusieurs mois et dont les ressources correspondent au quotient fixé par le Fonds de Solidarité Logement pour leur permettre de solder plus rapidement leur impayé locatif.

## **Chapitre 10 – Contrôle, vie et évaluation de la convention**

### **10.1 Suivi de la convention**

Les parties s'engagent sur un suivi périodique de l'évolution des engagements de cette convention sur la base des indicateurs récapitulés ci-dessus et permettant de rendre compte de la réalisation des objectifs fixés.

### **10.2 Evaluation de la convention**

Le respect des engagements pris est évalué par le Préfet signataire de la convention trois ans après la signature et à l'issue de la convention.

L'évaluation porte sur les indicateurs chiffrés ainsi que sur les développements qualitatifs obligatoires.

### **10.3 Avenants à la convention**

Les parties signataires se réservent la possibilité d'établir tout avenant qui serait utile, soit pour mettre en conformité la présente convention en fonction des textes restant à paraître, soit pour la compléter.

## Résumé de l'acte

### 057-200039865-20220919-2022-09-DB28-DE

**Numéro de l'acte :** 2022-09-DB28  
**Date de décision :** lundi 19 septembre 2022  
**Nature de l'acte :** DE  
**Objet :** Signature de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) de l'Entreprise Sociale pour l'Habitat VIVEST  
**Classification :** 8.5 - Politique de la ville-habitat-logement  
**Rédacteur :** Catherine DELLES  
**AR reçu le :** 22/09/2022  
**Numéro AR :** 057-200039865-20220919-2022-09-DB28-DE  
**Document principal :** 99\_DE-28.pdf

#### Historique :

22/09/22 16:23	En cours de création	
22/09/22 16:24	En préparation	Catherine DELLES
22/09/22 17:06	Reçu	Catherine DELLES
22/09/22 17:07	En cours de transmission	
22/09/22 17:09	Transmis en Préfecture	
22/09/22 17:12	Accusé de réception reçu	

