

LILLE MÉTROPOLE HABITAT

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2022

**LMH**  
LE BAILLEUR SOCIAL DE LA MEL



# SOMMAIRE

4 | **LMH 2022 EN CHIFFRES**

6 | **LA GOUVERNANCE**

8 | **LE PROJET D'ENTREPRISE CAP 26**

12 | **DÉFI 1 :  
AMÉLIORER LE PARC DE LOGEMENT**

22 | **DÉFI 2 :  
ANIMER LE PEUPLEMENT**

32 | **DÉFI 3 :  
GARANTIR UNE GESTION DURABLE**



## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

J'ai endossé en 2022 la première année complète de fonction depuis mon élection de Présidente de Lille Métropole Habitat, en septembre 2021.

2022 m'a permis de comprendre les défis actuels du monde du logement social et d'appréhender dans le même temps la plénitude de mes responsabilités au sein de LMH.

Ainsi, il est primordial de renforcer et de fluidifier les relations entre le bailleur et ses locataires, en créant des approches simples et humaines au quotidien, synonymes de respect mutuel.

LMH est un compagnon de vie essentiel de nos locataires, et ce dans toutes les étapes qui se présentent à eux : choix de carrière, évolution de la famille, volonté de changer de lieu de vie... Nous les accompagnons et les guidons dans une mutation par nature complexe à raison de la pénurie relative de logements.

La paix et la sécurité doivent être préservées afin que chacun puisse vivre sereinement. LMH et ses partenaires mettent en œuvre compétence et énergie pour offrir un cadre de vie prometteur aux habitants.

Tout ceci constitue le fer de lance des ambitions de LMH et je m'engage à ce que chaque jour, tous les collaborateurs de LMH se dévouent à cette cause magnifique, au service de nos résidents, pour construire ensemble le bailleur social métropolitain de demain !

*Anne Voituriez, Présidente de LMH*

## ÉDITO CROISÉ



## LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec beaucoup d'enthousiasme et de détermination que j'ai rejoint l'aventure Lille Métropole Habitat en mars 2022. Cette année fut une année charnière, pleine de défis et de véritable transition pour LMH qui entre dans une nouvelle phase de son développement.

Après une période intense liée à la fusion des Offices de Lille, Tourcoing et Roubaix au sein de LMH, la Métropole Européenne de Lille, collectivité de rattachement, entend donner un nouvel élan à son Office. En effet, les enjeux sont conséquents en termes de patrimoine et de peuplement dans un contexte économique et énergétique qui fragilise la situation de tous les locataires, notamment les plus précaires.

En tant qu'acteurs du logement social, nous devons agir pour répondre à la demande très forte en matière de logement social, offrir à tous un logement digne et assurer l'équilibre territorial tout en accompagnant la transition écologique. Le défi est immense.

Afin d'y répondre le plus efficacement possible, LMH fait le choix d'un nouveau plan stratégique, CAP 26, dont l'objectif fondamental est de proposer un patrimoine de qualité aux métropolitains. Pour cela, nous nous engageons à réhabiliter 10 000 logements sur 10 ans et à en créer 5 000 sur cette même période.

C'est le chantier de la décennie ! LMH sera au rendez-vous pour bâtir ensemble un avenir durable et solidaire.

*Maxime Bitter, Directeur Général de LMH*



# LMH 2022 EN CHIFFRES

## DONNÉES SOCIALES

**35 308**

logements actifs  
dont **68%** en QPV  
répartis sur

**855** résidences  
et **52** communes  
de la MEL

**746** collaborateurs

## QUALITÉ DE SERVICE

**7/10**  
de satisfaction  
globale des locataires

**64,04%**  
d'appels décrochés

**201 657**  
appels traités

## PEUPLEMENT

**7,3%**  
taux de rotation

**6,4%**  
taux de vacance  
dont **2,8%** vacants  
techniques et **0,8%** vacants  
commerciaux

**2026**  
logements attribués  
dont **616** mutations  
(23% de mutations NPRU)  
**21%** au profit du 1<sup>er</sup> quartile LEC  
dont **640** bénéficiaires au titre  
d'Action Logement

## DONNÉES FINANCIÈRES

**184,2 M€**  
chiffre d'affaires

**12,4 M€**  
autofinancement  
net courant

## PATRIMOINE

**42 833m<sup>2</sup>**  
de foncier acquis

**64** ventes dans  
l'ancien

**267** logements  
réhabilités

**253**  
livraisons neuves



# LA GOUVERNANCE

## » Les 23 administrateurs de LMH (en date du 3 janvier 2023)

L'année 2022 fut marquée par l'arrivée au 1<sup>er</sup> mars 2022 de **Maxime BITTER, Directeur Général de LMH**, nommé par délibération 21/A152 du 13 décembre 2021.

Le Conseil d'Administration de LMH a connu quatre modifications de désignations de ses membres, nécessitant pour chaque ajustement une note d'information en Conseil d'Administration, un vote par délibération pour les membres des Commissions et une mise à jour de l'extrait KBIS de LMH.

Le **nouveau Plan Stratégique de Patrimoine de LMH a été voté à l'unanimité** au Conseil d'Administration du 12 décembre 2022, fixant ainsi sa feuille de route qui définira son offre de logements pour les prochaines années.

Organisées tous les quatre ans, les élections des représentants de locataires siégeant au Conseil d'Administration se sont tenues le 13 décembre 2022, à l'issue d'un processus engagé depuis le mois d'avril 2022 pour la négociation du protocole d'accord électoral.



**Anne VOITURIEZ**  
Présidente de Lille Métropole Habitat, Maire de Loos, Vice-Présidente de la Métropole Européenne de Lille (MEL) en charge de l'habitat et du logement



**Jean-François DEVILLERS**  
Vice-Président de LMH, personnalité qualifiée désignée par la MEL



**Anissa BADERI**  
Adjointe au Maire de Lille en charge de l'habitat



**François-Xavier CADART**  
Maire de Seclin



**Bérengère DURET**  
Adjointe au Maire de Tourcoing chargée de l'habitat, du logement et de la Commission de l'amélioration de l'habitat



**Yvon PETRONIN**  
Maire de Warneton



**Ghislaine WENDERBECQ**  
Adjointe au Maire de Roubaix

### Personnalités qualifiées, élus locaux, désignées par la MEL



**Nicole CREPIN**  
Adjointe au Maire de Templemars en charge de l'action sociale, des retraités, des séniors et de l'emploi



**Philippe SIBILLE**  
Adjoint au Maire de HEM, à la solidarité entre les générations, à l'habitat, au logement et à la politique de la ville



**Marcel-Alain LEQUENNE**

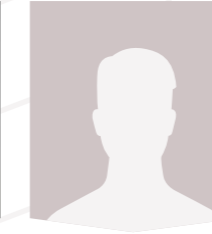
### Représentant d'une association portant sur l'insertion ou le logement des personnes défavorisées, désigné par la MEL



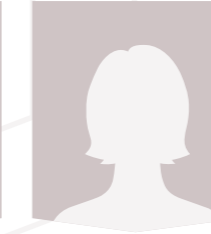
**Henri DELIGNE**



**Philippe LAMBLIN**



**Marc LEVERT**



**Sarah NEYRINCK**

### Personnalités qualifiées désignées par la MEL

### Représentants des locataires (mandat 2023 - 2026)



**Annie DESQUIENS**  
CLCV



**Gérard GUILBERT**  
CNLS9



**Françoise DE VRIEZE**  
AFOC



**Yannick MASSIET**  
INDECOSA CGT NORD



**Luc DEBEUNNE**  
Action Logement Services



**Véronique DELCOURT**  
CAF du Nord



**Josiane DELEMER**  
UDAF

### Représentants des structures

### Représentants des organisations syndicales



**Marie-Odile DEROO**  
Syndicat CFDT



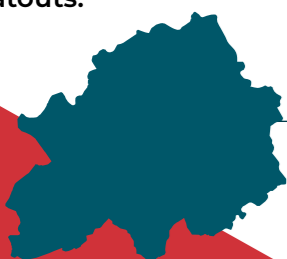
**Matthias WATTELLE**  
Syndicat CGT

# PROJET D'ENTREPRISE CAP 26

## L'ESSENTIEL

### » Notre contexte

+	-
<p>LMH représente 25% du patrimoine social de la MEL.</p> <p>50% du parc social de Lille appartient à LMH.</p> <p>6,6/10 de satisfaction client globale</p> <p>+300 agents sur le terrain au quotidien</p> <p><b>Une présence forte sur la MEL et une relation de proximité solide sont nos principaux atouts.</b></p>	<p>68% des logements situés en Quartier Politique de la Ville</p> <p>Un peuplement fragile</p> <p>25% des logements doivent être réhabilités pour éviter la précarité énergétique</p> <p>Des finances saines mais de lourds investissements à venir</p> <p><b>Une image dégradée due à un peuplement fragile et à un patrimoine dégradé sont des failles sur lesquelles travailler pour assurer notre pérennité.</b></p>



## LE MONDE DE L'HABITAT CHANGE,

### LMH DOIT EN ÊTRE MOTEUR

#### » Les enjeux du logement social dans la Métropole Européenne de Lille

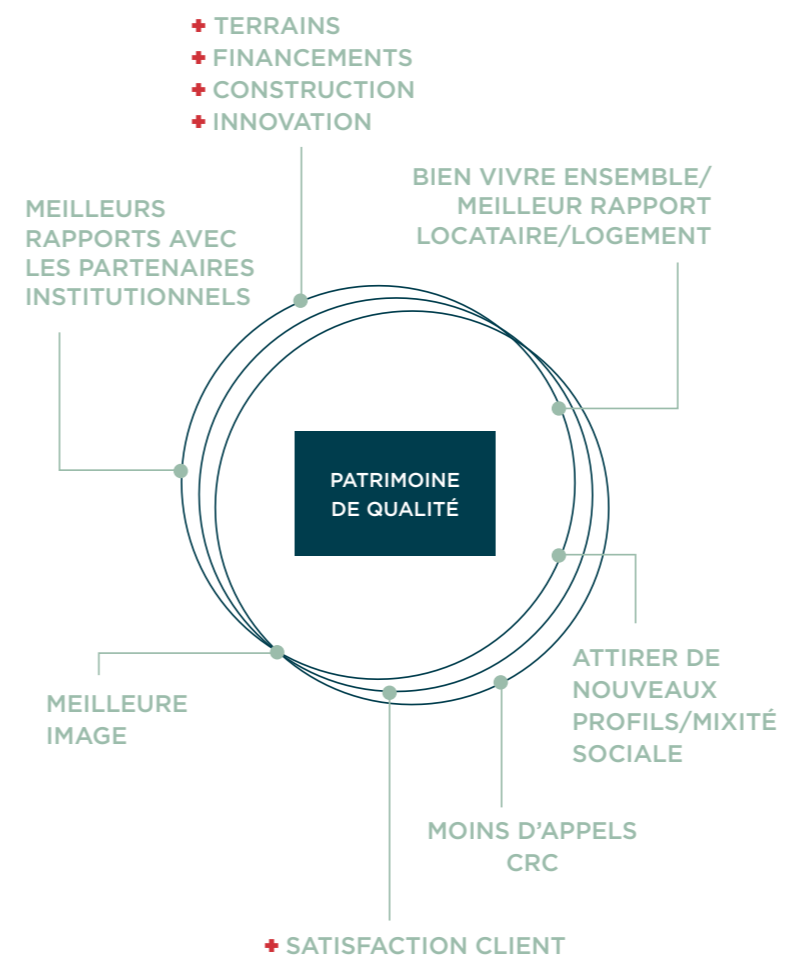


#### » De LMH à CAP26 : passer d'un prisme bailleur/locataire à locataire/logement



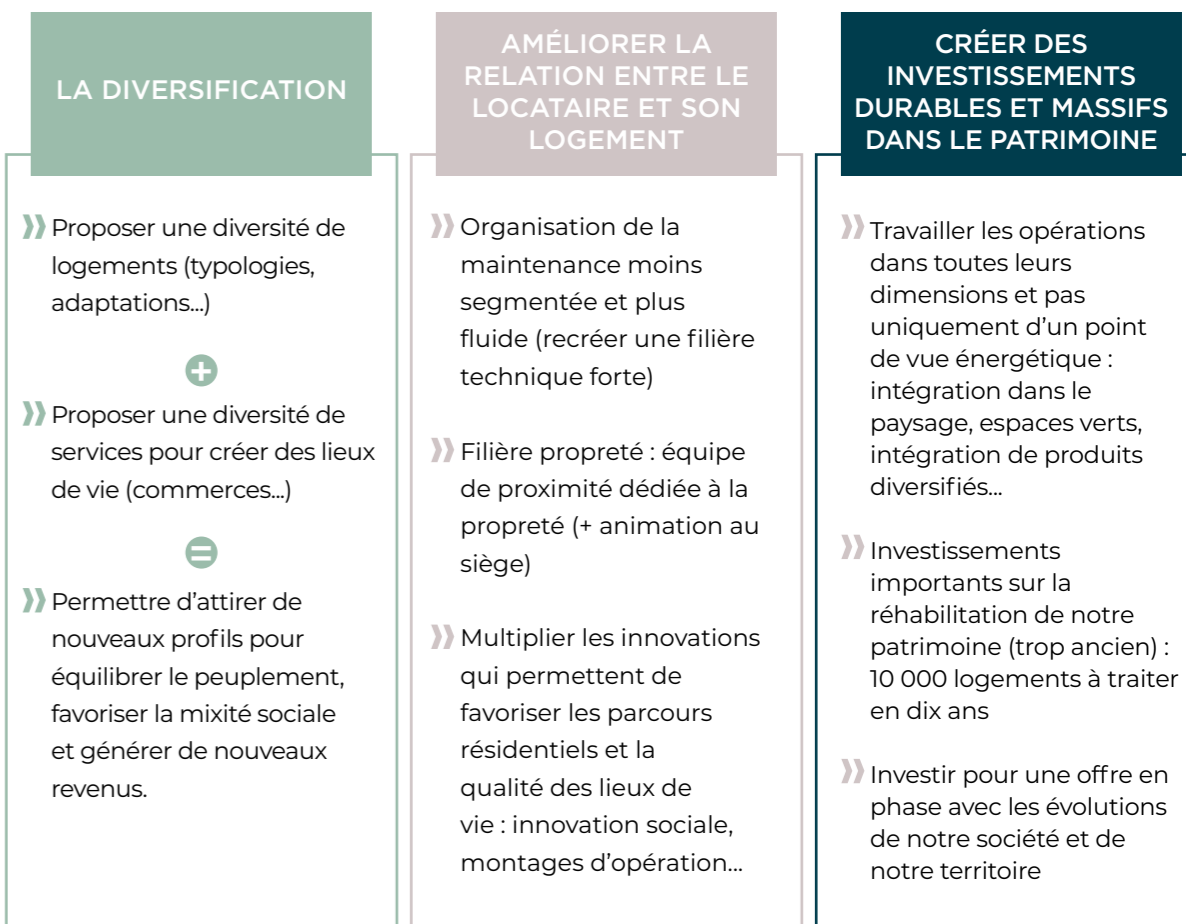
## LE PATRIMOINE : CLÉ DE VOUTE

### POUR CRÉER UN CERCLE VERTUEUX



## CAP26 : 3 AXES POUR FAIRE DE LMH

### UN BAILLEUR ATTRACTIF



## LES CLÉS DE LA RÉUSSITE



### NOUVELLE CONVENTION D'OBJECTIFS ET DE MOYENS AVEC LA MEL = + DE POSSIBILITÉS D'INVESTISSEMENTS

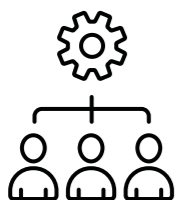


### MAINTENIR UN DIALOGUE DE QUALITÉ AVEC :

- INSTITUTIONNELS = + OPPORTUNITÉS (foncier, projets)
- PRESTATAIRES = MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE
- PARTENAIRES = RELATION DE CONFIANCE



### VÉHICULER UNE NOUVELLE IMAGE = LMH CHANGE !



PRÉVOIR UNE ORGANISATION ADAPTÉE À NOS AMBITIONS = + D'AUTONOMIE, + DE RESPONSABILITÉS, + DE FLUIDITÉ POUR UNE MEILLEURE EFFICACITÉ AU SERVICE DES LOCATAIRES

## POURQUOI UNE NOUVELLE ORGANISATION ?

Nécessité de spécialiser nos missions et nos postes en fonction des enjeux et des activités. Structurer l'organisation autour des notions de «proximité localisée» et «animation et expertise globalisées». Cela se traduit entre autres par l'évolution des agences et la création de nouvelles directions.

### ZOOM SUR L'AGENCE : + AUTONOME ET + RESPONSABLE

Experte dans ses domaines, qui gère l'opérationnel de manière autonome et qui incarne la proximité et la relation directe aux locataires.

#### Organisation de l'agence :

GESTION LOCATIVE	MAINTENANCE/TECHNIQUE	CADRE DE VIE	PROPRETÉ
Gestion administrative des locataires de l'entrée dans les lieux jusqu'à la sortie du logement. Accompagnement des situations de précontentieux. Montée en puissance du rôle social.	Spécialisation de notre ligne d'intervention technique pour traiter les problèmes à la source efficacement. Contrôle des prestations réalisées par les prestataires.	Des chargés de cadre de vie en présence continue sur certaines résidences pour créer et faire vivre le lien social. Renforcer le rôle de l'agence dans l'animation et la veille sociales. Créer des partenariats utiles à l'agence. Traiter des situations complexes.	Spécialisation de la mission propreté. Création d'une équipe de nettoyage regroupée pour assurer un standard défini de qualité. Cette équipe, organisée en régie, assure sur l'ensemble du patrimoine de l'agence la mission de propreté.

#### SIÈGE EN PILOTAGE ET ANIMATION DES FILIÈRES

## NOUVELLE GOUVERNANCE, NOUVEAUX ENJEUX, NOUVELLE IDENTITÉ

Les ambitions et les changements initiés par CAP26 se sont accompagnés d'un changement d'image auprès des collaborateurs, des locataires et des partenaires qu'ils soient institutionnels ou professionnels.

#### Le nouveau logo et la nouvelle signature



Le «M» symbolise la rencontre, le lien entre LMH et ses partenaires, ses locataires. Il symbolise le contrat de confiance.

Dans le «H» se distingue le métier d'acteur de l'habitat et la raison d'être : fournir des logements de qualité sur le territoire de la métropole lilloise. Les formes rectilignes du logo renvoient à la solidité, la robustesse et la confiance.

Le nouveau logo est simple, clair, lisible et moderne. Il marque une vraie rupture avec l'ancienne identité.

#### La nouvelle gamme colorimétrique

Le gris béton et le rouge brique sont les deux couleurs principales. Elles ont été choisies pour leur symbolique :

- ▶ La brique : matériau caractéristique de la région.
- ▶ Le béton : en référence au métier de constructeur et synonyme de solidité.

#### L'identité visuelle

Parce que changer le logo ne suffit pas à opérer un changement d'image dans les esprits, c'est l'ensemble du territoire graphique de LMH qui a été retravaillé pour plus de cohérence avec le nouveau logo.

En 2022, la nouvelle identité a commencé son déploiement sur la papeterie, la signalétique et les canaux de communication print et digitale.



# DÉFI 1

## AMÉLIORER LE PARC DE LOGEMENTS

### OFFRIR UN PATRIMOINE DE QUALITÉ

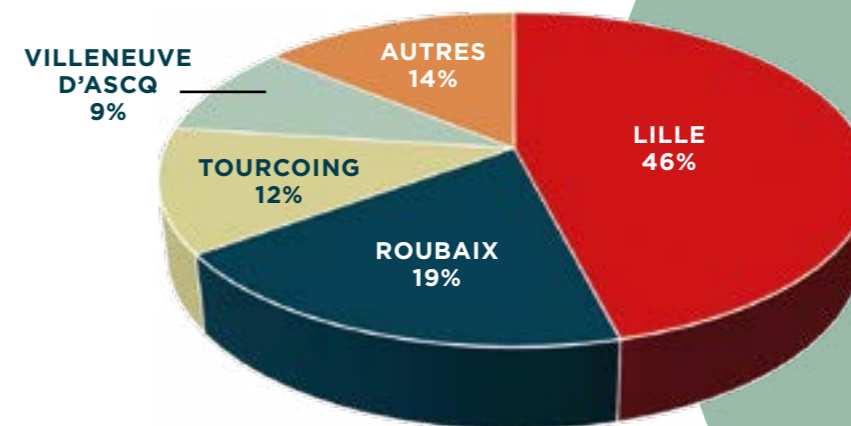
Avec 35 308 logements répartis sur 855 résidences et 52 communes, le parc LMH est bien mieux réparti sur le territoire qu'il y a dix ans. Néanmoins le patrimoine est situé à près de 70% en quartiers «Politique de la Ville», dans les quartiers les plus fragiles de la métropole.

Le parc a aussi des fragilités physiques : environ 25% des logements, soit 9 000 unités, présentent une étiquette énergétique E, F ou G (8 500 étiquettes E et 500 étiquettes F ou G). Suite au décret du 11 janvier 2021, les logements qui consomment trop d'énergie ne pourront plus être loués dans les prochaines années. C'est ainsi le maintien d'un quart du parc social de LMH qui est en jeu.

LMH est présent dans 52 des 95 communes de la Métropole Européenne de Lille.

L'office représente 25% du patrimoine social de la MEL. Lille, Roubaix, Tourcoing et Villeneuve d'Ascq regroupent 86% du parc LMH.

#### Logements LMH répartis sur le territoire de la MEL



#### La composition du parc LMH

- 35 308 logements
- Présence dans 52 communes des 95 de la MEL
- 68% des logements sont en QPV
- L'office représente 25% du patrimoine social de la MEL
- 29 009 logements en collectifs, soit 89% des résidences
- 470 logements semi collectifs, soit 1%
- 3 030 logements individuels, soit 9%
- 91% sont en pleine propriété
- 9% en bail à construction ou emphytéotique
- 266 baux commerciaux
- 14 657 places de parkings
- 2 671 logements foyers et produits spécifiques soit 32 résidences
- L'âge moyen du patrimoine se situe entre 42 et 45 ans

## La réhabilitation pour lutter contre l'habitat indigne et accompagner la transition écologique

### LES PROJETS DE RÉHABILITATION LMH EN 2022

546 logements lancés (330 hors foyers, 138 foyers, 78 résidentialisations)

267 logements livrés (250 réhabilitations, 17 foyers)

43 M€ TTC de budget d'investissement

Pour décider des actions à réaliser sur son patrimoine, LMH s'appuie sur 3 axes d'analyse :

- » Un axe marché
- » Un axe attractivité
- » Un axe économique

### Démarrage des travaux de réhabilitation en 2022

#### RONCQ Résidence du Ferrain

19 logements semi collectifs  
Budget total : 1,8 M€ TTC  
Étiquette DPE actuelle : G  
Étiquette DP visée : B  
Travaux : isolation par l'extérieur, remplacement des radiateurs électriques, des menuiseries extérieures de la VMC et pose de panneaux photovoltaïques



- 14 -



#### ROUBAIX Basse Masure

78 logements collectifs  
Budget total : 5,9 M€ TTC  
Étiquette DPE actuelle : D  
Étiquette DP visée : C  
Travaux : isolation par l'extérieur, réfection du système de chauffage, remplacement menuiseries extérieures, embellissements parties communes, et réfection système de ventilation...

#### ROUBAIX Le pays

(Résidence autonomie)  
Transformation de 80 logements étudiants en 61 logements  
Résidence Autonomie et Mouvaux Vallon vert Foyer (personnes âgées)  
78 logements.



### Les chantiers en cours de réhabilitation en 2022



#### ROUBAIX Boulevard de Reims 90 logements

Budget total : 6,2 M€ TTC  
Étiquette DPE actuelle : F  
Étiquette DPE visée : C  
Travaux : isolation par l'extérieur, remplacement menuiseries, isolation toitures terrasse, mise en conformité des installations électriques, remplacement de la VMC, restructuration des salles de bain, embellissements

#### VILLENEUVE D'ASCQ Centre Ville 341 logements

Budget total : 26,6 M€ TTC  
Étiquette DPE actuelle : E  
Étiquette DP visée B  
Travaux : isolation par l'extérieur, remplacement menuiseries, isolation toitures terrasse, mise en conformité des installations électriques, remplacement de la VMC, remise en peinture et pose sols souples, remise en état des parkings...



- 15 -





**VILLENEUVE D'ASCQ**  
**Château**  
**47 logements livrés**

276 logements collectifs  
47 logements livrés en 2022  
225 logements livrés en 2021  
Chantier commencé en 2017  
Coût total : 27 729 516.32€ HT

**ROUBAIX**  
**Nouveau Roubaix 200**  
**88 logements livrés**

200 logements collectifs  
88 logements livrés en 2022  
112 logements livrés en 2021  
Chantier commencé en 2018  
Coût total : 11 285 000 € TTC



**HELLEMES**  
**Chapelle d'Élocques**

69 logements collectifs sur 344 logements  
56 logements livrés en 2021  
Chantier commencé en 2019  
Coût total : 30 268 617.48 € TTC



**Assurer la maintenance des logements existants**

Une attention particulière est donnée à la maintenance du parc existant, vieillissant et nécessitant donc des actions correctives régulières. Pour palier cela sur le long terme, LMH met en place des solutions pérennes :

**Ascenseurs : un plan de remédiation engagé**

LMH lance une nouvelle consultation pour les ascenseurs comprenant notamment un audit complet de ses 718 ascenseurs à réaliser sur la première moitié de l'année 2023.

**Chauffage : un plan Marshall sur les 3 prochaines années**

- » 19 opérations planifiées pour 3 ans sur sites présentant un état de vétusté critique en matière de chauffage collectif ou en matière d'eau chaude collective.
- » 8 chantiers terminés en 2022 pour un montant de 1 856 000 €
- » Ajustement du plan avec intégration des futurs raccordements au réseau de chauffage urbain.

**Eau : un traitement généralisé**

L'ensemble du parc des 184 sous-stations de chauffage a été traité avec la pose de systèmes d'adoucisseur et une modification des réseaux qui sont désormais protégés contre l'oxydation.

## Les acquisitions et la construction

### LE DÉVELOPPEMENT FONCIER

En 2022, ce sont 5 nouvelles communes qui rejoignent le périmètre LMH :

- » Tressin
- » Emmerin
- » Bouvines
- » Sainghin en Mélantois
- » Péronne en Mélantois

Acquisition de 42 833 m<sup>2</sup> de foncier pour un potentiel de 275 logements

Une programmation de 307 logements (vs 164 logements en 2021)

La signature de 9 contrats de réservations auprès des promoteurs soit 186 logements (vs 72 logements en 2021).

L'année 2022 a été marquée par l'acquisition de fonciers d'exception tels que :

- ▶ Le 31 avenue de Flandres à Villeneuve d'Ascq
- ▶ Le Palais des Métiers à Croix
- ▶ Le 75 boulevard Gambetta à Lille

### Construction neuve

- ▶ 253 logements livrés en 2022, contre 75 en 2021
- ▶ 235 ordres de service lancés et 29 réitérations, contre 81 en 2021
- ▶ 205 appels d'offres de maîtrise d'œuvre
- ▶ 159 appels d'offres de travaux
- ▶ 157 dépôts de permis de construire, contre 78 en 2021
- ▶ 261 dépôts de demandes de financement, contre 154 en 2021

### Les résidences livrées et le nombre de logements :

- ▶ **MOUVAUX** - Isabelle Colas  
20 logements
- ▶ **HAUBOURDIN** - Simone Veil  
17 logements
- ▶ **RONCHIN** - Gisèle Halimi  
40 logements
- ▶ **BONDUES** - Jardins de la Malterie  
6 logements
- ▶ **NEUVILLE EN FERRAIN** - Caserne des Douanes  
6 logements
- ▶ **TEMPLEMARS** - Clos des Érables  
18 logements
- ▶ **ILLIES** - Puits Gaulois  
24 logements
- ▶ **SANTES** - Pays Perdu  
16 logements
- ▶ **QUESNOY SUR DEULE** - Ange Gardien  
33 logements
- ▶ **BAUVIN** - Chemin des Sautés  
32 logements
- ▶ **LOMME** - Multilomme  
21 logements
- ▶ **TOURCOING** - Gabelous  
5 logements
- ▶ **WATTRELOS** - Basanos  
15 logements



QUESNOY SUR DEULE - Ange Gardien



NEUVILLE EN FERRAIN - Caserne des douanes



RONCHIN - Gisèle Halimi



BONDUES - Jardins de la Malterie



SANTES - Pays perdu



TEMPLEMARS - Clos des érables

## Les projets innovants de l'année 2022

Le secteur du Bâtiment représente 20% des émissions de gaz à effet de serre en France. Pour y remédier, les pouvoirs publics ont fixé un objectif : atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. C'est en ce sens que LMH inclut des solutions innovantes pour parer cette consommation excessive.

### LILLE, 216 RUE NATIONALE



Ce projet est l'un des 20 lauréats de l'Appel à Manifestation d'Intérêt lancé par le Ministère de la Culture et le ministre en charge du

Logement, parmi 100 projets en France.

Il porte le Sceau d'Excellence « Engagé pour la qualité du logement de demain » et valorise le savoir-faire de LMH sur le plan national et international.



Ce chantier vise la restructuration d'un bâtiment tertiaire en 21 logements collectifs.

La Banque des Territoires, partenaire du projet, co-finance à hauteur de 165 000 € pour des études spécifiques et innovantes.

### LILLE - RÉSIDENCE SOLEIL LEVANT

À Lille, la résidence Soleil Levant connaît une rénovation énergétique importante. Les 175 logements collectifs à la consommation énergétique F seront bientôt classés C, pour un chantier d'un budget de 4M€ TTC.



### LILLE - RÉSIDENCE LES SARRAZINS

La résidence Les Sarrazins, dans le quartier de Wazemmes à Lille, a été sélectionné pour être l'un des 4 sites pilotes du projet européen RINNO 2020. Celui-ci vise à tester sur différents sites des outils et technologies qui permettront de diminuer les délais et les coûts d'études d'un chantier, en améliorant les performances des bâtiments afin de massifier, à terme, la rénovation énergétique. Ce chantier de 5M€ permettra de passer d'un DPE F à C.

### SECLIN - ENERGIESPRONG

La solution ENERGIESPRONG dans le quartier de la Mouchonnière, à Seclin : 41 logements en conception réalisation seront livrés fin 2024. EnergieSprong est une méthode innovante qui vise une rénovation énergétique performante rapide, abordable et garantie sur le long terme.



# DÉFI 2

## ANIMER LE PEUPELEMENT

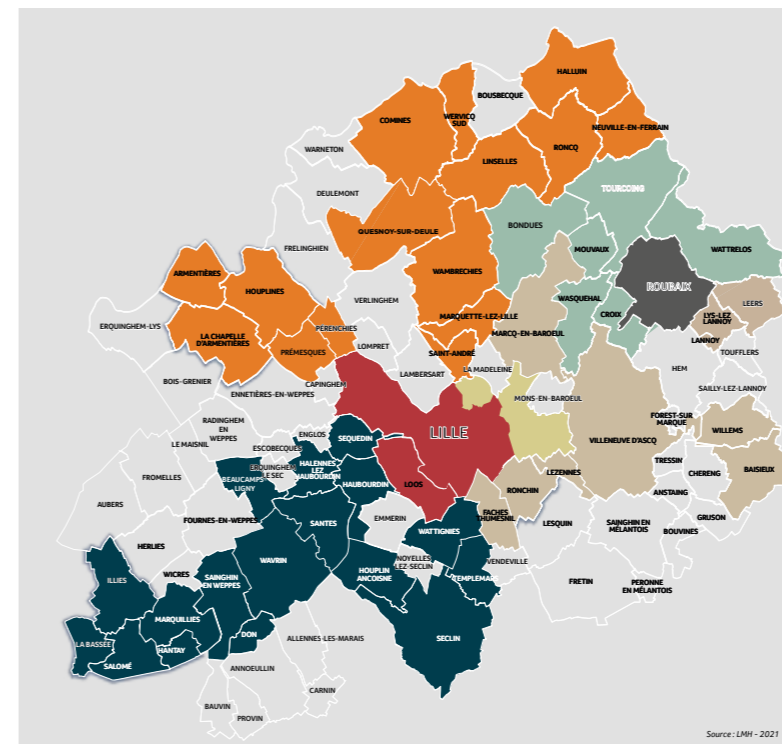


### AMÉLIORER LA RELATION ENTRE L'HABITANT ET L'HABITAT



#### CARTOGRAPHIE DE L'IMPLANTATION LMH

- Agence Lille Filature
- Agence Lille Eurasud
- Antenne des Weppes
- Antenne des Bords de Lys
- Agence Villeneuve d'Ascq
- Agence Tourcoing
- Agence Roubaix



Source: LMH - 2021

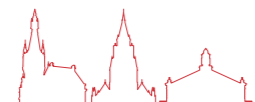
Appuyée par une équipe de 367 collaborateurs investis dans la gestion du territoire, la Proximité se compose de 5 directeurs d'agence, 2 responsables d'antenne, la direction des politiques sociales, la direction des politiques de la ville, le pôle accueil et relation clients (CRC) ainsi qu'une régie de travaux. L'ensemble des équipes s'anime autour de deux actions majeures : améliorer la relation habitant / habitat et contribuer à la vie des résidences.

Les agences et leurs périmètres ont été repensés en 2022. Celles-ci sont nées de regroupement d'agences, en fonction des enjeux du territoire : Lille, Roubaix, Tourcoing, Villeneuve d'Ascq, les Weppes et les Bords de Lys.

## LES AGENCES LMH



• **Roubaix**  
82 rue de Nancy



• **Tourcoing**  
29, rue Roger Salengro



• **Lille Filature**  
124 rue de Douai



• **Antenne des Bords de Lys**  
7, rue des Fusillés  
59280 Armentières

• **Lille Eurasud**  
174 Faubourg des Postes



• **Antenne des Weppes**  
2, Avenue Jude Blanckaert  
59113 Seclin



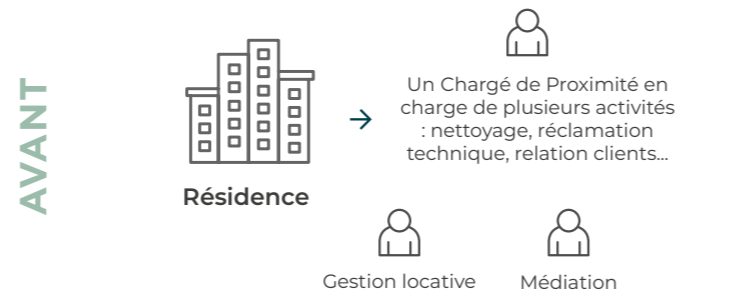
• **Villeneuve d'Ascq**  
23 rue des Vétérans

Chaque agence s'organise autour du pilotage de 5 activités : la gestion locative, l'exploitation technique, la propreté, la médiation et la concertation locative et de la qualité de vie résidentielle. Cette nouvelle organisation permet aux agences de gagner en autonomie et de collaborer plus étroitement avec les associations et élus locaux.

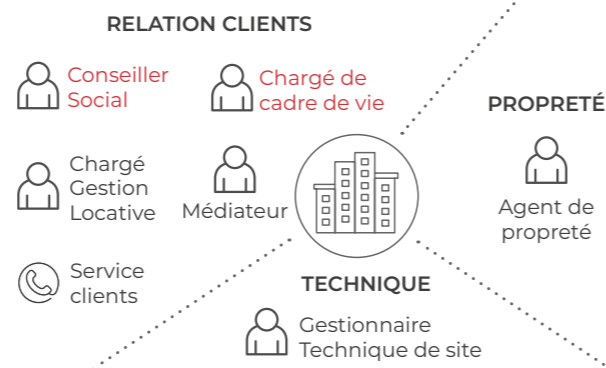
## DES ÉQUIPES REPENSÉES ET DES MÉTIERS CRÉÉS

### Les interlocuteurs de votre résidence

Pour mieux répondre aux problématiques du quotidien et renforcer la proximité, LMH fait évoluer ses métiers. Spécialisation et expertise sont au coeur de cette nouvelle organisation.



**EN 2023**



### » Renforcer la propreté des résidences

Une équipe de proximité a été créée spécifiquement pour le maintien de la propreté, animée et pilotée en agence par un cadre propreté, dans le but de faire des parties communes des lieux de vie et de rencontres agréables pour tous.

### » Favoriser un cadre de vie agréable

L'équipe de proximité se compose d'un chargé de cadre de vie, d'un médiateur et d'un conseiller social, pilotée par un responsable gestion locative. Cette filière a pour vocation de créer des logements et des résidences agréables, synonymes de bien vivre ensemble et favorisant l'implication de chacun : tout ceci favorisant des parcours résidentiels plus fluides.



### » Maintenir la qualité des logements

Les gestionnaires techniques de sites veillent à la vie de la résidence (curatif, préventif), gèrent le contrôle et le suivi des prestataires et traitent directement les problèmes techniques dans les logements. Une formation particulière a été réservée afin d'avoir la capacité de traiter ces problématiques plus rapidement et durablement.

## Contribution active à la vie des résidences et des locataires

L'année 2022 a multiplié les moments d'échange, de rencontre et de proximité. Cette dernière valeur constitue l'un des piliers majeurs de LMH et s'illustre par l'accompagnement de la vie des locataires et des résidences au quotidien.

# FEVRIER FÉVRIER

### LMH s'implante à Marquillies pour la seconde fois

Livrée fin 2021, la résidence Brigitte Merveille est inaugurée et marque la seconde implantation de LMH dans cette commune. Ce sont ainsi 9 logements neufs qui rejoignent le patrimoine du bailleur et traduisent, en ce début d'année, la volonté d'étendre sa présence sur l'ensemble du territoire de la MEL. Il s'agit de la 1ère résidence inaugurée par Anne Voituriez depuis son élection en tant que Présidente de LMH quelques mois plus tôt.



# MARS MARS

### LMH et la MEL se mobilisent pour l'accueil des réfugiés ukrainiens

La guerre en Ukraine a eu pour conséquence un départ massif de plusieurs centaines de milliers de personnes cherchant à se réfugier. LMH et la MEL, sa collectivité de rattachement, ont répondu à l'appel en se mobilisant pour apporter une solution adaptée aux familles ukrainiennes, contraintes à l'exode. Un recensement des logements d'urgence a ainsi été organisé.



# MAI MAI

### Nouvelle gestion de recyclage des déchets ménagers

En lien avec les nouvelles règles de gestion des déchets pilotées par la MEL, deux nouvelles prestations ont été mises en place par LMH : la collecte et le recyclage des déchets non conformes en mai 2022 et les prestations dominicales de rotations des bacs en septembre 2022. Par ailleurs, 35 points de collecte supplémentaires ont été identifiés afin d'assurer la collecte des encombrants dans le patrimoine de LMH, près de 80% des résidences collectives étant désormais conventionnées.



### La fête des voisins fait son grand retour dans les résidences

Après 2 ans d'absence, la fête des voisins revient officiellement entre le 16 et le 22 mai. Les locataires ont ainsi pu se réunir autour d'un repas, afin de partager un moment convivial. Solidarité, proximité, cordialité, lien social, simplicité sont les maîtres mots de ces rencontres que LMH a à cœur d'accompagner humainement, avec ses agents sur le terrain, et financièrement en participant aux budgets le jour J.



# 2022

# JUILLET

## JUILLET

### LMH et l'association Gapas construisent une résidence en habitat inclusif à Hellemmes

22 studios, des locaux collectifs, un emplacement idéal à proximité du métro et de toutes commodités... LMH et le Gapas construisent ensemble une résidence en habitat inclusif rue François Marceau à Hellemmes. Le foyer de vie permettra d'accueillir des personnes en situation de handicap accompagnées sur place par l'association. Anne Voituriez, Présidente de LMH, et Mélina KONRAD, Directrice régionale Hauts-de-France du Gapas ont officiellement contractualisé le 6 juillet 2022 cette démarche partenariale. La livraison est prévue en 2026.



### Un programme neuf d'exception lancé à Bauvin

LMH a lancé la vente d'un nouveau lotissement au coeur de Bauvin. Un très beau programme neuf de 6 maisons individuelles en location-accession dans ce lotissement proche de tous commerces et néanmoins à la campagne. Livraison faite début 2023.



# SEPTEMBRE

## SEPTEMBRE

### La résidence Brève Breughel à Villeneuve d'Ascq fait peau neuve

Mardi 20 septembre, les travaux de réhabilitation de la résidence Brève Breughel ont été inaugurés en présence de l'ensemble des parties prenantes du chantier, des partenaires, des locataires et des collaborateurs LMH. Construite en 1978, cette résidence de 292 logements a fait l'objet d'une réhabilitation d'envergure de plus de 24 mois pour un montant d'environ 17,7 M€.



# NOVEMBRE NOVEMBRE

## 1 an du CAP : le Centre d'Accueil et de Prévention des conjoints violents fait le bilan

Le SCJE (Service de Contrôle Judiciaire et d'Enquêtes), met en place, en partenariat avec LMH et le Ministère de la Justice, un dispositif innovant mêlant en un lieu unique accompagnement et éviction temporaire des conjoints violents. L'objectif est d'offrir une prise en charge pluridisciplinaire des auteurs présumés de violences conjugales à différents stades de la procédure (avant ou après une condamnation).

Ouvert depuis le 8 novembre 2021, le CAP a dressé le bilan sur une année de fonctionnement de cette structure unique en France. Ce sont ainsi 384 personnes qui ont été prises en charge par la structure dont 75 qui ont été hébergées pour un total de 4.455 nuitées. Les personnes hébergées le sont en moyenne pour une durée de 6 semaines. Les premières études sur le dispositif montrent que les taux de récurrence sont très inférieurs à ceux observés avant que cette structure n'existe.



12 FRANCE www.libération.fr facebook.com/liberation @libe Libération Mercredi 27 Août 2022

## Violences conjugales «J'ai fait une connerie, il faut que j'assume»

À Lille, un centre travaille pour accompagner des personnes poursuivies pour violences conjugales, dans la grande majorité des hommes, en les hébergeant afin de prévenir la récurrence. Un long processus, associant écoute et responsabilisation pour briser le déni.

Par **STÉPHANIE MAURICE**  
Correspondante à Lille  
Photos **STÉPHANIE DURBOMEL**,  
**HANS LUCAS**

Derrière la porte blindée, les grilles. Un indicateur amène Anthony (24 ans, pour son entretien avec Bilal, enquêteur social, 32 ans), dans une chambre étroite. Combien d'heures de garde à vue ? Le dossier est le plus, Bilal ne sait rien de l'affaire qui le concerne, juste la catégorie des faits qui sont reprochés à Anthony : violences conjugales. Il est 13h15, le questionnaire débute, au service de base d'indication au juge. Dans son surbrèvement rouge V6, Anthony s'est pas dérangé, il a été conduit deux fois par le passé, pour dégradations, « il est effrayé de voir venir des policiers de derrière la porte, avec un casque pour dormir ».

Bilal entre dans le vif de la suite : quand les personnes mises en cause pour ce type de délits sont vraiment conscientes qu'elles ne sont pas innocentes, elles se réfèrent. Pour Anthony : « J'ai fait une connerie, et faut que j'assume » la suite, en attendant, peuvent

l'héberger pendant son contrôle judiciaire, dans l'attente de son procès. Depuis novembre 2021, un nouveau dispositif, le centre d'accueil et de prévention (CAP), entièrement dédié aux personnes poursuivies pour violences conjugales sous contrôle judiciaire, permet à une vingtaine de contrôleurs judiciaires, psychologues, travailleurs sociaux et enquêteurs en itinérance professionnelle de les suivre jusqu'à leur jugement. Ils y sont même hébergés, pour leur éviter la rue quand ils sortent de leur garde à vue avec une interdiction de retourner au domicile conjugal. L'initiative a été leur plusieurs jours une procédure, du débutement au procès.

### Signaux d'alerte

Dans la salle de vente de son bureau, municipal, l'enquêteur s'adresse à l'enquêteur qui lui a dit Anthony. Il passe un appel à la victime, la contacte : « on est dans le vif, mais la suite : répondre. Bilal grimace. Il veut avoir une substance d'accompagnement pour éviter une manifestation et un éventuel retour au domicile conjugal. Constatation de faits, violences répétées, pas d'amis, entourage plat, les signaux d'alerte sont là. Mais les



Un homme s'entretient avec son contrôleur judiciaire.



Dans la métropole lilloise, au sein du foyer d'accueil géré par le Service de contrôle.

## 4<sup>e</sup> édition du Job Dating : LMH à la recherche de ses futurs talents

Après trois éditions en ligne pour cause de COVID-19, LMH a décidé de retourner à un format plus classique pour son dernier Job Dating de l'année 2022. Les objectifs de ces événements sont de recueillir un maximum de candidatures afin de recruter sur certains métiers peu connus du logement social mais également promouvoir la marque employeur. Avec 150 entretiens réalisés pour 212 inscrits sur la plateforme, cette session a été un franc succès.

**MARDI 15 NOVEMBRE 2022**  
De 14h00 à 20h00

## JOB DATING

**AU SIÈGE DE LILLE MÉTROPOLE HABITAT**  
425 BOULEVARD GAMBETTA 59200 TOURCOING

**» Nous recrutons sur Lille, Roubaix, Tourcoing et la Métropole Lilloise**

- Assistant(e)s relation clients
- Chargé(e)s d'opérations (stratégie patrimoniale, construction neuve)
- Conseiller(e)s commerciaux
- Gestionnaires techniques de site
- Chargé(e)s de gestion locative
- Chargé(e)s de propreté
- Chargé(e)s de relogement

**Je m'inscris avant le 15 novembre sur [www.lmh.fr](http://www.lmh.fr)**

Inscription obligatoire

Le bailleur social de la MCL  
35 000 logements  
170 collaborateurs

# NOVEMBRE NOVEMBRE





# DÉFI 3

## GARANTIR UNE GESTION DURABLE



## LA RELATION CLIENTS

La gestion de LMH ne peut s'opérer qu'en remplissant l'objectif double et essentiel d'offrir un parc de qualité mais aussi, et surtout, d'entretenir des liens durables avec nos locataires.

### La relation clients en quelques chiffres

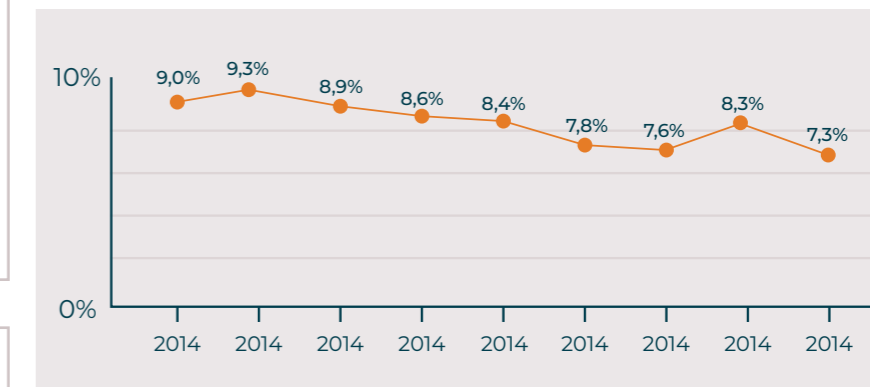
- ▶ **314 883** appels entrants au Centre de Relation Clients
- ▶ **201 657** appels traités
- ▶ Une durée moyenne de communication de **3 minutes 39 secondes**
- ▶ **12** agents connectés simultanément en moyenne
- ▶ Près de **10 000** messages traités provenant de l'extranet
- ▶ Près de **30 000** mails reçus et traités

### Les locataires qui ont décidé de faire confiance à LMH en 2022

- ▶ 87 commissions d'attribution de logements
- ▶ 7 522 dossiers étudiés
- ▶ 2 026 attributions de logements
- ▶ 30 % de mutations

### Une rotation historiquement basse

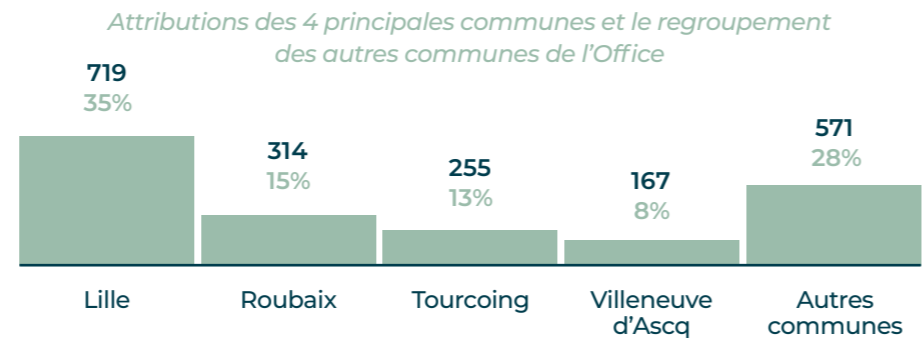
En s'élevant à 7,3%, le nombre de départ du parc LMH en 2022 perd un point par rapport à 2021 et n'a ainsi jamais été aussi bas.



## La Ville de Lille concentre 35% des attributions

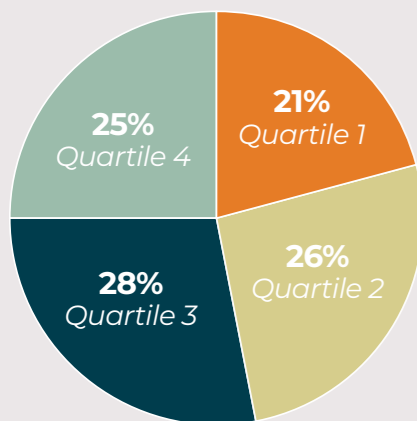
Les attributions de logements se font principalement dans des résidences lilloises (35%).

Cependant, un tiers des attributions se fait dans des communes plus petites, notamment dans les Weppes, ce qui démontre ainsi la dynamique de LMH à proposer une offre différente en s'implantant dans des secteurs hors quartiers prioritaires de la ville.



## Une mixité sociale établie

En 2022, l'équilibre des 25% par quartiles de ressources est quasiment atteint, tendant donc vers une mixité sociale équilibrée du parc de logements LMH :



## LMH et le renouvellement urbain

Dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) contractualisé par l'ANRU, et pour toutes opérations de démolition ou de requalification lourde de logements locatifs sociaux, l'accompagnement au relogement des ménages représente un enjeu primordial piloté par la META (formée par LMH et Vilogia).

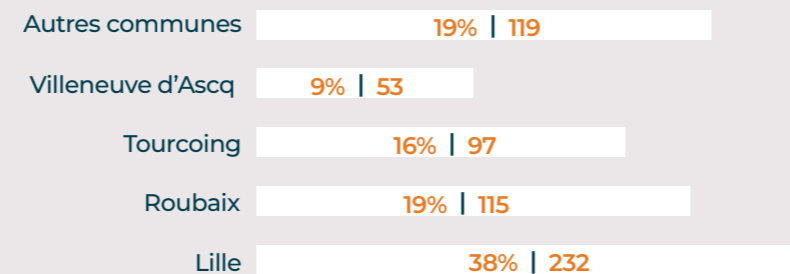
Cela représente pour LMH :

- ▶ 3 communes concernées : Lille, Roubaix et Tourcoing,
- ▶ 20 opérations de déconstruction, soit 1500 logements
- ▶ 10 opérations de requalification
- ▶ 2 200 ménages à reloger
- ▶ 172 ménages LMH relogés en 2022

## Des demandes de mutation stables depuis 2 ans

Le pourcentage de ménages en demande de mutation (19%) ne connaît pas d'évolution notable depuis 2020. En 2022, LMH a répondu à un tiers de ces demandes : le processus demeure complexe dans un contexte de renouvellement urbain couplé à une saturation de l'offre de logements sur la métropole. Malgré cela, LMH garde pour objectif sur les prochaines années d'atteindre 35% de mutation.

### Taux de mutation par communes



## LMH ACCESS

LMH Access, l'agence produits diversifiés, a été créée en 2022.

Celle-ci regroupe l'ensemble des activités autres que la location de logements locatifs et sociaux.

LMH Access s'organise autour de 5 activités, avec l'intégration d'une compétence technique pour mieux répondre aux exigences de nos clients et partenaires :

1. La commercialisation des commerces et parkings,
2. La vente de patrimoine neuf et ancien,
3. Le suivi et la gestion des copropriétés,
4. La gestion locative des produits spécifiques,
5. La gestion des antennes et panneaux publicitaires.

Les objectifs étant de :

- ▶ Garantir à LMH des revenus complémentaires lui permettant de continuer à entretenir son patrimoine et développer de nouveaux projets.
- ▶ Diversifier l'offre afin de permettre aux habitants de trouver dans leur quartier : activité tertiaire, emploi, santé, éducation, lien social.
- ▶ Améliorer la relation aux locataires commerçants en vue d'un développement de cette activité répondant à un objectif de diversification.



## Bilan sur la première année de fonctionnement de LMH Access

- ▶ 95 ventes tout patrimoine confondu, dont majoritairement du patrimoine ancien (64)
- ▶ 240 locaux commerciaux loués sur 12 communes de la MEL
- ▶ Plus de 500 places de parking louées dans 33 résidences
- ▶ 85 copropriétés gérées

## La CAF et l'autofinancement net courant LMH

CAF = 48,9 M€

Maintien de la capacité d'autofinancement aux alentours de 50 M€

**AUTOFINANCEMENT NET COURANT LMH = 12,4 M€, soit 9,4% des loyers**

En k€	2021	BP 2022	2022	Écart réel 2022 / BP 2022	Écart réel 2022 / réel 2021
<b>Loyers et produits des activités</b>	133 159	133 212	133 626	414	457
dont loyers des logements	131 170	131 207	131 000	- 207	- 170
dont réduction loyer solidarité	- 11 912	- 11 777	- 12 050	- 273	- 138
dont autres loyers	11 062	11 099	11 977	878	915
dont produits des activités	2 839	2 683	2 698	15	- 141
<b>Produits financiers</b>	686	619	1404	785	718
Pertes sur charges locatives récupérables	- 3 176	- 3 099	- 3 813	- 715	- 638
Pertes sur créances irrécouvrables	- 2 892	- 2 509	- 2 517	- 8	375
<b>Maintenance d'exploitation</b>	- 23 838	- 26 924	- 25 051	1 873	- 1 213
dont entretien courant	- 19 383	- 20 569	- 20 947	- 378	- 1 563
dont gros entretien	- 4 454	- 6 355	- 4 104	2 251	- 350
Taxe foncière sur les propriétés bâties	- 13 463	- 13 721	- 13 883	- 163	- 420
Frais de personnel (dont intérim)	- 27 671	- 27 916	- 27 923	- 7	- 252
Frais de gestion (hors intérim)	- 8 703	- 10 232	- 8 933	1 298	- 230
CGLLS & mesure de lissage	3 194	2 705	3 293	588	99
Accession : Marge nette de subvention	68	33	- 116	- 148	- 184
Subventions d'exploitation	729	3 011	2 333	- 619	1 603
Charges et produits de gestion courante	552	750	2 104	1 355	1 552
Charges et produits exceptionnels	90	2 155	2 535	379	2 445
Production immobilisée	2093	2 000	2 172	172	79
Charges financières	- 11 422	- 11 189	- 16 292	- 5 103	- 4 870
<b>CAF</b>	<b>49 406</b>	<b>48 896</b>	<b>48 938</b>	<b>41</b>	<b>- 468</b>
<b>Amortissements financiers (hors PSLA et GAIA)</b>	<b>- 37 396</b>	<b>- 37 003</b>	<b>- 35 842</b>	<b>1 161</b>	<b>1 553</b>
<b>AUTOFINANCEMENT LMH</b>	<b>12 010</b>	<b>11 893</b>	<b>13 095</b>	<b>1 202</b>	<b>1 085</b>
<b>AUTOFINANCEMENT NET COURANT HLM</b>	<b>13 679</b>	<b>11 528</b>	<b>12 365</b>	<b>837</b>	<b>- 1 314</b>
Autofi Net Courant HLM en % des loyers	10,5%	8,8%	9,4%	0,6%	- 1,1%

## LE RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET LMH

	2020	2021	2022	Moy. sur 3 ans
Autofinancement net HLM (activité strictement locative)	17,5	13,8	14,9	<b>52,1</b>
Pdts des activités (hors charges récupérées) + pdts financiers	135,5	134,8	135,3	<b>130,9</b>
<b>Ratio d'autofinancement net HLM</b>	<b>12,92%</b>	<b>10,26%</b>	<b>11,04%</b>	<b>11,41%</b>



## RATION LMH / MÉDIANES NATIONALES

	LMH 2019	LMH 2020	LMH 2021	LMH 2022	Médiane 2021 des OPH de + de 20 000 lgt (hors Paris)
Loyers des logements	304 € / mois	301 € / mois	306 € / mois	304 € / mois	339 € / mois
Vacance (le 31/12)	4,4%	5,0%	5,9%	6,9%	4,7%
Poids de la dette	36,9% des loyers	37,0% des loyers	37,5% des loyers	39,8% des loyers	36,6% des loyers
Maintenance (Règie comprise)	18,0% des loyers	18,1% des loyers	18,8% des loyers	19,6% des loyers	15,7% des loyers
Frais de personnel NR (hors Régie)	710 € / lgt	742 € / lgt	762 € / lgt	769 € / lgt	769 € / lgt
Frais de gestion	266 € / lgt	257 € / lgt	252 € / lgt	256 € / lgt	308 € / lgt
Frais de fonctionnement	976 € / lgt 26,6% des loyers	998 € / lgt 27,3% des loyers	1 014 € / lgt 27,4% des loyers	1 044 € / lgt 28,2% des loyers	1 109 € / lgt 25,7% des loyers
Taxe foncière	367 € / lgt 26,6% des loyers	375 € / lgt 10,3% des loyers	383 € / lgt 10,3% des loyers	393 € / lgt 10,6% des loyers	505 € / lgt 11,2% des loyers
Coût des impayés locatifs en % des loyers et des charges	1,1% des loyers & chges	1,0% des loyers & chges	1,0% des loyers & chges	3,1% des loyers & chges	0,9% des loyers & chges
<b>Autofinancement de l'Exploitation Courante</b>	<b>10,2% des loyers</b>	<b>12,1% des loyers</b>	<b>10,5% des loyers</b>	<b>9,4% des loyers</b>	<b>9,9% des loyers</b>
Trésorerie au 31/12	885 € / lgt 2,2 mois de quittance	722 € / lgt 1,8 mois de quittance	1 764 € / lgt 4,3 mois de quittance	816 € / lgt 1,9 mois de quittance	2 483 € / lgt 5,8 mois de quittance
<b>Ratio d'Autofinancement Net (moyenne 3 derniers mois)</b>	<b>8,66% des loyers</b>	<b>10,38% des loyers</b>	<b>10,90% des loyers</b>	<b>11,41% des loyers</b>	<b>11,8% des loyers</b>

## INVESTISSEMENTS

Travaux bâtiments administratifs  
= 100 000€

En K€	2019	2020	2021	2022
Immobilisations incorporelles	1 986	1 695	2 470	3 350
Terrains	1 294	1 655	1 945	2 916
Installations techniques - matériel et outillage	106	128	17	21
Autres immo. corporelles	780	548	676	1 742
Immeubles et immobilisations en cours	68 780	80 182	78 052	92 614
Immobilisations financières	0	1 849	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>72 946</b>	<b>86 057</b>	<b>83 160</b>	<b>100 643</b>



## LE BILAN SYNTHÉTIQUE

Les immobilisations nettes représentent 87,1% du total du bilan. Les dettes financières représentent 53,7% du total du bilan.

Les capitaux propres (dont TP), subventions et provisions représentent 35,4% du total du bilan en 2022.

	2019	2020	2021	2022	Variation 2022 - 2021
Immobilisations incorporelles nettes	4 826	5 554	6 774	<b>8 990</b>	2 216
Immobilisations corporelles nettes	1 142 911	1 175 813	1 207 326	<b>1 248 109</b>	40 782
Immobilisations financières	6 412	8 005	6 213	<b>5 935</b>	- 277
Stocks	5 837	2 949	3 103	<b>4 918</b>	1 815
Créances	41 317	50 925	50 125	<b>95 771</b>	45 646
Trésorerie	91 542	85 468	85 468	<b>86 793</b>	- 15 242
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>1 292 844</b>	<b>1 328 715</b>	<b>1 375 575</b>	<b>1 450 516</b>	<b>74 941</b>
Capitaux et Réserves	209 566	222 529	250 041	<b>273 068</b>	23 027
Résultat	12 963	27 512	23 027	<b>7 610</b>	- 15 417
Subventions	159 283	168 202	170 162	<b>180 868</b>	10 706
Titres participatifs			40 000	<b>40 000</b>	0
Provisions	11 040	11 934	11 831	<b>11 322</b>	- 510
Dettes Financières	791 051	786 253	792 690	<b>779 331</b>	- 13 360
Dettes court terme et PCA	108 942	112 284	87 823	<b>158 318</b>	70 495
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>1 292 844</b>	<b>1 328 715</b>	<b>1 375 575</b>	<b>1 450 516</b>	<b>74 941</b>



**LILLE MÉTROPOLE HABITAT**  
**OPH DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE**  
425, Boulevard Gambetta - 59200 TOURCOING  
Tél. : **09 70 249 249**  
Mail : **clients@lmh.fr**  
**www.lmh.fr**