



## Extrait du Registre des Délibérations du Conseil d'Administration

Séance du 28 JUIN 2022

### 20220628\_CA04\_1 - Rapport d'activité de la Régie - Année 2021 - Information

Le Conseil d'Administration de LIMOGES HABITAT s'est réuni le mardi 28 juin 2022 à 17 heures dans les locaux du siège, 224 rue François Perrin à Limoges, et en visioconférence via l'outil Teams.

#### **Ont participé :**

Madame Catherine MAUGUIEN-SICARD, Présidente

Monsieur Nicolas REROLLE, Vice-président

Mesdames Martine BOUCHER, Christiane CHEYPE, Danielle DUVALET, Catherine JARRY, Renée LUCAS, Samia RIFFAUD, Administratrices

Messieurs Jean-Luc BONNET, Jacky BOUHIER, Jean-Yves ESTOUP, Alexandre HAROUCHI, Jean-Marie LAGEDAMONT, Jean-François LANDRON, Franck LETOUX, Michel NYS, Patrick PIMPAUD, Dominique RENAUDIE, Eric SCHALTEGGER, Xavier TRACOU, Administrateurs

Monsieur Eric MULLER, Direction Départementale des Territoires, représentant le Commissaire du Gouvernement

Madame Céline MOREAU, Directrice générale

#### **Absents excusés :**

Monsieur René ARNAUD, Administrateur, ayant donné pouvoir à Monsieur LAGEDAMONT

Madame Sarah GENTIL, Administratrice, ayant donné pouvoir à Madame MAUGUIEN-SICARD

Madame Marie HERNANDEZ, Administratrice, ayant donné pouvoir à Madame RIFFAUD

Monsieur Bertrand MACHAT, Administrateur, ayant donné pouvoir à Monsieur REROLLE

Monsieur Gérard RUMEAU, Administrateur, ayant donné pouvoir à Madame MAUGUIEN-SICARD

Monsieur Serge JAMMET, Administrateur

Monsieur Raphaël ALARCON, Secrétaire du Comité Social et Economique

Monsieur Bernard BEAUBREUIL, représentant Alliance Offices Habitat

#### **Absent :**

Monsieur Laurent GUERY, Administrateur

La séance est ouverte à 17 heures sous la présidence de Madame MAUGUIEN-SICARD, Présidente.

Historiquement, Limoges habitat possède une régie qui œuvre au quotidien pour l'entretien du patrimoine et au service des locataires avec une astreinte 7j/7, 24h/24.

Elle est composée d'ouvriers polyvalents et qualifiés qui assurent au quotidien les interventions techniques d'entretien et de maintenance du patrimoine, ainsi que les travaux de remise en état des logements. On y associe les fonctions support directes et l'encadrement

Dans son rapport rendu définitif le 8 aout 2021, l'ANCOLS fait plusieurs observations concernant la régie, et en particulier le suivi financier de son activité. Elle souligne l'insuffisante traçabilité de celle-ci, le besoin de la mise en place d'une comptabilité analytique, d'une comparabilité avec le secteur concurrentiel et d'un management renforcé.

Plusieurs dispositions ont été prises depuis 2020 visant à améliorer le suivi de l'activité et à mieux anticiper l'évolution de son organisation. L'évolution de la régie constitue également l'un des axes forts des orientations stratégiques adoptées par le Conseil d'administration lors de sa séance du 28 octobre 2021. Ces orientations confirment également les types d'intervention à conforter au sein de la régie, déjà inscrites dans les orientations stratégiques de 2020.

Les mesures déjà prises sont ainsi les suivantes :

- Pour un meilleur suivi d'activité, création d'un poste au 1<sup>er</sup> janvier 2021 de gestion administrative de l'activité de la régie, pour la réalisation de la saisie des fiches journalières (activités quotidiennes de chaque ouvrier) permettant un réel suivi de l'activité des ouvriers
- Révision des process entre la DAF et la DPD pour améliorer le suivi financier et supprimer les traitements erratiques,
- Dans l'optique d'une plus grande lisibilité de l'activité, remise à plat du calcul réel du coût régie,  
Cette méthodologie sera mise en œuvre au 1<sup>er</sup> juillet 2022 avec le calcul du cout régie 2021.
- Concernant l'organisation, création d'un poste responsable de service maintenance/patrimoine bâti/régie travaux à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 et renforcement du suivi administratif et financier par l'adjointe à la direction du patrimoine et développement.

## I. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA REGIE

### A. LE PERSONNEL

En 2021, la régie est constituée de 51 personnes, représentant 50 ETP.

- 37,83 ouvriers qualifiés (ETP) dans les métiers de plombiers, menuisiers, serruriers, ouvriers polyvalents, peintres, soliers, électriciens,
- 6 jardiniers et chauffeur (ETP)
- 2 administratifs (ETP)
- 4,17 encadrants (ETP)

48 hommes et 3 femmes

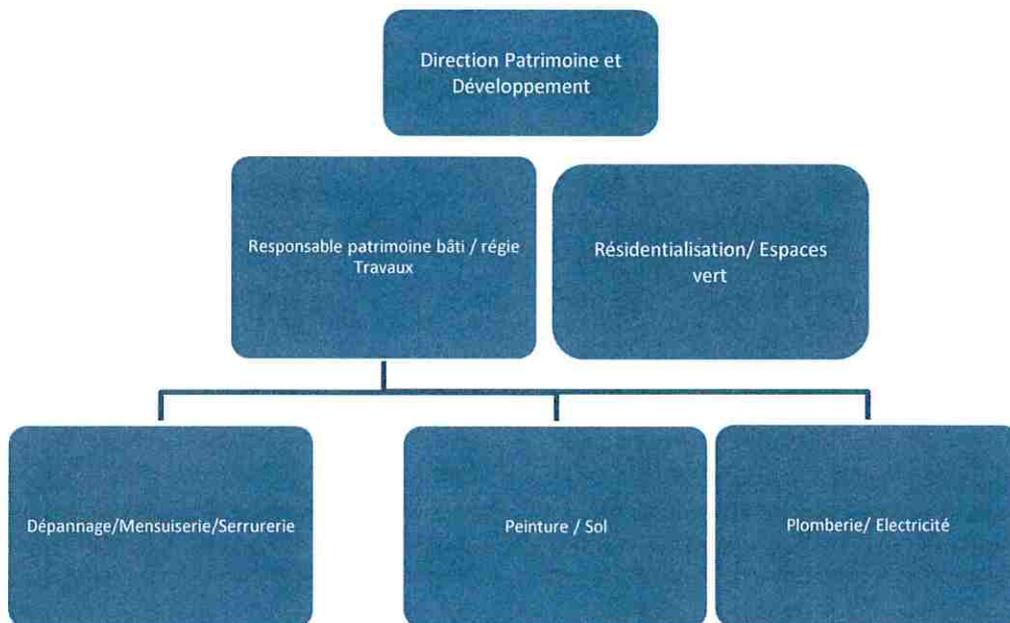
28 salariés et 23 fonctionnaires

La moyenne d'âge est de 47 ans.

Nombre équivalent EPT	2019	2020	2021
Total	61.43	57.78	49.93
Régie	50.10	50.18	44.15
Espaces verts	11.33	7.68	5.78

## B. L'ORGANISATION

La régie est rattachée à la Direction Patrimoine et Développement. Placée sous l'autorité d'un responsable, elle est organisée en ateliers.



## C. UN CENTRE TECHNIQUE

L'ensemble de ces équipes est regroupé dans un seul lieu situé en zone nord de Limoges, facilement accessible près des grands axes de circulation. Deux bâtiments abritent pour l'un les bureaux, ateliers et magasin, l'autre les vestiaires, salle de restauration et de repos.

Ces locaux ont été entièrement rénovés et adaptés aux diverses activités en 2015.

Les fournitures sont commandées par le service achat et gérées et stockées par le magasin.

## II. MISSIONS DE LA REGIE

Les missions de la régie relèvent de trois activités principales :

- la remise en état des logements pour la réalisation de travaux divers avant la remise en location,
- l'activité maintenance, entretien et dépannages réalisée dans les parties communes des ensembles immobiliers et dans les logements occupés,
- l'activité d'entretien des espaces verts et le ramassage des encombrants.

La régie assure également des activités complémentaires au service des locataires :

- l'intervention sur devis dans le cadre des réparations locatives,
- un service d'astreinte 24/24 et 7/7.

## A. Les activités principales

### 1) Activités de la régie

#### Répartition globale synthétique des interventions totales par mission

ACTIVITES	NOMBRE D'INTERVENTIONS	% en heures d'intervention	En ETP	Equivalent ETP%
Remise en état de logement	1 624	51 %	24,5	48%
Entretien et maintenance	13 376	38 %	19,5	40%
Espaces verts et encombrants		11 %	6	12%

#### Localisation des interventions

ACTIVITES			
NOMBRE D'INTERVENTION	Parties communes	Logements occupés	Logements vides
Remise en état de logement	0	0	841
Entretien et maintenance	2 921	10 455	0

#### Interventions par corps d'état

ACTIVITES					
NOMBRE D'INTERVENTION	Plomberie	Peinture	Sols	Menuiserie	Electricité
Remise en état de logement	712	235	177	302	198
Entretien et maintenance	4 929	0	0	4 573	3 874

### 2) Activités entre la régie et entreprise

#### Répartition des interventions entre la régie et les entreprises

ACTIVITES		
NOMBRE D'INTERVENTION	Régie Lh	Entreprises
Remise en état de logement	43 %	57 %
Entretien et maintenance	90 %	10 %

#### 1. La remise en état des logement (REL)

La remise en état des logements avant relocation est assurée pour une part en régie et d'autre part par des prestataires externes via des accords-cadres renouvelés tous les 3 ans.

La répartition des interventions entre régie et entreprises est décidée au regard de la charge de travail des équipes de la régie ; il est fait appel à des entreprises dans l'objectif constant de réaliser les travaux dans les meilleurs délais et de permettre une remise en location rapide.

Chaque logement fait l'objet d'une commande de travaux réalisée puis chiffrée par un chef de chantier.

Les commandes de travaux sont validées chaque semaine en transversalité entre les directions patrimoine développement et proximité.

La cellule coordination oriente les travaux vers les différents ateliers en fonction de la nature des travaux de leurs disponibilités. Les travaux sont commandés aux entreprises lorsque le plan de charge de la régie est complet.

Les 1033 logements réalisés 2021 ont été traités de la manière suivante :

- 63.60% (657) des logements sont réalisés conjointement par la régie et les entreprises
- 18.59% des logements (192) sont réalisés uniquement par les entreprises (chiffre important du fait de travaux spécifiques comme les Lhaab, désamiantage.)
- 17.81% (184) des logements sont réalisés uniquement par la régie

La durée d'immobilisation des logements, la vacance technique (durée entre la date de la commande et la fin du chantier y compris réalisation des diagnostics obligatoires) est :

- en 2021, de 50 jours, dont 22 jours de chantier pur
- en 2020, de 65 jours, dont 38 jours de chantier pur
- en 2019, de 50 jours, dont 27 jours de chantier pur

La dégradation de cet indicateur en 2020 est la conséquence de la suspension des principales interventions pendant le 1<sup>er</sup> confinement.

Les orientations stratégiques 2021, réaffirmées pour 2022, confirment la volonté de développer la polyvalence des équipes de la régie afin d'optimiser les délais d'intervention et maîtriser la durée l'immobilisation des logements.

## 2. L'entretien courant et la maintenance

Cette activité a pour objectif de réaliser de petites interventions dans un temps rapide dans les logements occupés et les parties communes. Elle est réalisée par 40 % des effectifs de la régie. (19,5 ETP) et représente 90% des interventions de ce type. En effet, 10% seulement de l'activité est externalisée.

Les entreprises sont sollicitées pour des interventions spécifiques et importantes (ex : remplacement d'une colonne d'eau sur plusieurs étages), les interventions en façade et toiture

En 2021, 13 376 interventions de dépannage (maintenance et entretien courant) ont été exécutées en régie :

- 2 921 en parties communes
- 10 455 en logements occupés

Un atelier Dépannage intervient en priorité sur l'entretien courant des logements occupés. Ces interventions sont complétées par les ateliers Electricité et Menuiserie.

Pour les interventions en logements occupés, le locataire est contacté par les services techniques à J+24h maximum par l'agence ou le gardien, après le signalement afin de convenir d'un rendez-vous.

Le suivi et le travail en cours sur la régie doit permettre de mieux connaître les délais d'intervention réels chez le locataire et la clôture des interventions. Ce suivi de l'activité devra se faire en transversalité entre les directions patrimoine et développement et proximité.

La réactivité de la régie est un enjeu majeur qui doit permettre de réaliser des interventions de petits dépannages, de sécurisation dans les meilleurs délais et apporter un service de proximité de qualité.

La polyvalence des interventions doit permettre également un gain de temps d'interventions sur les sites, ce savoir-faire est à renforcer et pérenniser.

Afin de permettre une approche plus pratique, la direction Communication et la direction Patrimoine et Développement appuyées par le service numérique vont établir une grille de satisfaction qui sera transmise à chaque intervention aux locataires afin d'établir un indicateur de qualité.

### 3. Les espaces verts et encombrants

La régie comprend également une équipe Espaces verts, composés de 6 ouvriers spécialisés (jardiniers / chauffeurs), représentant 12 % des effectifs de la régie chargée de l'entretien des espaces, tonte, plantation, entretien des massifs, ainsi que de l'enlèvement des encombrants.

Cette équipe entretient environ 9 % de la surface des espaces verts de Limoges habitat (19 000 m<sup>2</sup>) ; la majeure partie (190 000 m<sup>2</sup>, soit 91 %) étant confiée par marchés à des entreprises privées spécialisées.

Le traitement des déchets verts est en très forte baisse avec un travail effectué d'alimentation de bacs à compost, de mushing, en 2021 seulement 520 kilos ont été mis en dépôt sur la plateforme de Beaune Les Mines

L'équipe Espaces Verts est intervenue à hauteur de 9 600 heures.

L'entretien des espaces sont des charges récupérables auprès des locataires, 4 894 heures d'intervention ont été récupérées à ce titre, soit environ 51% de l'activité de cette équipe de régie.

Parallèlement, elle est également chargée de l'évacuation des encombrants, 265 tonnes ont été évacuées en 2021 soit une baisse de 20 % par rapport à 2020, cette baisse est due à un meilleur traitement des déchets valorisés (cartons, ferraille, pneus, bois, écrans, électroménager...), ceux-ci étant de 59 tonnes en 2021 contre 21 tonnes en 2020.

Bien que l'activité ne mobilise qu'un ETP à la régie (chauffeur d'un camion benne), celle-ci est essentielle dans l'amélioration du cadre de vie des locataires.

La problématique des encombrants nécessite un traitement quotidien que Limoges habitat prend en charge bien que la compétence soit partagée avec les services de Limoges Métropole. Pour y remédier, les gardiens sont également fortement mobilisés.

## B. Les interventions complémentaires

### 1. Dépannage sur réparations locatives

Dans le cadre de cette activité, dans un souci d'apporter des solutions rapides et de qualité à sa clientèle et répondre à la difficulté rencontrée par les locataires pour faire intervenir des entreprises qualifiées pour des petites interventions, Limoges habitat a mis en place, depuis 2012, une offre de dépannage sur les équipements du logement dont l'entretien est à la charge du locataire (décret 87-113 du 26 août 1987).

Ces interventions font l'objet d'un devis, que le locataire est libre d'accepter ou non, sur la base des tarifs validés par le Conseil de Concertation Locative. Chaque prestation intègre le coût horaire régie, un coût de déplacement, et le prix du matériel. Elle est facturée aux locataires.

En quelques chiffres :

- 378 devis réalisés et acceptés
- Montant total 30 540 € refacturés aux locataires
- Soit 81 € en moyenne par intervention.

Ce service apporté dans le cadre des réparations locatives nécessite une attention particulière sur la refacturation de ces travaux aux locataires.

Un travail transversal avec les différentes directions impliquées permet d'optimiser et qualifier ces interventions.

## 2. L'astreinte

Limoges habitat assure également un service d'astreinte en capacité d'intervenir 7jours/7 pour les urgences techniques et la sécurité des biens et des personnes.

12 ouvriers de la régie assurent ce service à tour de rôle, en binôme avec des gardiens d'immeuble, sous l'autorité d'un cadre d'astreinte.

En chiffres, sur 2021 :

- 552 interventions en astreinte,
- 1 505 heures de sortie,
- 2 h 43 durée moyenne d'intervention.

Les interventions concernent principalement le chauffage et le débouchage de réseaux, les fuites des appareils sanitaires, les problèmes électriques.

## III. COUT REGIE

La méthode de calcul du cout régie a été établi en prenant les critères suivants :

- Effectifs de la régie (Collaborateurs et Encadrements) : 50 ETP
- Effectif global de Limoges Habitat : 287 salariés
- La Masse salariale de la régie : 1 950 936 euros
- Les jours travaillés : 254 jours pour 2021
- Les frais de gestion (chiffre DIS) : 5 468 161 euros

Cout horaire	2019/2021		1er juillet 2022	1er/01/2023
	Appliqué	Nouvelle méthodologie	Appliqué selon nouvelle méthodologie mais en 2 fois our le coût espaces verts	Appliqué
Régie	33,37 €	38,40 €	37,43 €	37,43
Espaces verts	36,31 €	36,91 €	39 €	40,83

Au vu de la crise sanitaire, le cout régie 2020 n'a pas été revalorisé, celui-ci aurait été biaisé par les différents confinements, arrêts, et baisse d'activités.

**Le cout régie sera appliqué à compter du 1<sup>er</sup> juillet de 37.43€**

En revanche, le cout espaces verts augmente de 10.62% malgré une baisse des effectifs. Cela est lié à l'amortissement du matériel restant à charge.

Le cout horaire des espaces verts appliqué par Limoges habitat impacte directement les charges des locataires.

Aussi, au vu du contexte économique et social, il est proposé d'appliquer les couts progressifs suivants aux locataires :

- **Cout horaire espaces verts** appliqué du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2022 : **39 €**
- **Cout horaire espaces verts** appliqué du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 30 juin 2023 : **40.83 €**

## IV. SATISFACTION LOCATAIRE

La satisfaction des locataires est mesurée régulièrement par une enquête triennale.

La dernière enquête réalisée en 2019 montre que sur un échantillon représentatif de locataires ayant bénéficié d'une intervention technique dans leur logement, 82 % sont satisfaits. Cette évaluation est en hausse de 3 points par rapport à 2016.

Ces interventions techniques sont réalisées soit par la régie de Limoges habitat, soit par des entreprises mandatées.

Au regard des résultats de cette enquête, les interventions réalisées par la régie de Limoges habitat sont nettement plus appréciées des locataires qu'il s'agisse du délai de prise de rendez-vous, de la propreté des travaux réalisés et de la durée de l'intervention. 11 points d'écart sont constatés par rapport aux interventions lorsqu'elles sont réalisées par des entreprises mandatées par Limoges habitat.

Limoges habitat par la maîtrise du personnel technique qui intervient au quotidien dans les logements au service de ses locataires, garantit un service professionnel et de qualité avec une prise en charge rapide et efficace.

Une nouvelle enquête sera réalisée en 2022.

### Conclusions

En réponse aux observations de l'ANCOLS, la régie fait l'objet d'une attention toute particulière.

La traçabilité de ses activités engagée depuis le 1er janvier 2021 doit permettre à Limoges habitat d'améliorer ces indicateurs d'activités, en particulier durée et délai d'intervention par corps d'état, dans l'optique d'une amélioration de la performance générale.

Par ailleurs, le principe de développer la polyvalence des ouvriers est confirmé. Cette polyvalence est ainsi recherchée en particulier au sein des ateliers plomberie, peinture et

sols. Ces entités ne sont spécifiques que par leur nom et non plus par leurs missions qui sont « multitâches ». Leurs charges de travail sont réparties en fonction des travaux principaux à réaliser, par exemple si un logement à la relocation comporte 80 % de réfection de peinture et sol et 20 % de menues réparations, l'ensemble des tâches sera confié à l'atelier peinture.

Les objectifs de cette polyvalence sont multiples :

- Professionnalisation des ouvriers
- Optimisation des temps d'intervention
- Gain de temps dans les déplacements avec une gestion des rendez-vous permettant de concentrer les interventions sur un secteur
- Limitation de la durée de chantier lors de la remise en état des logements
- Réactivité et renforcement de la proximité et du service rendu au locataire

Le rapport d'activité de la régie sera réalisé annuellement et sera à compter de 2022, présenté au plus tard lors du Conseil d'Administration de juin de chaque année.

o  
o o

Le Conseil d'Administration prend acte de l'information qui lui est faite.

Formalités de publicité effectuées

le **12 JUIL. 2022**

Pour extrait conforme,

Limoges, le

**12 JUIL. 2022**

LA PRESIDENTE,

Catherine MAUGUIEN-SICARD

