



# LIMOGES HABITAT

Envoyé en préfecture le 27/06/2023

Reçu en préfecture le 27/06/2023

Publié le

ID : 087-278708516-20230621-20230621\_CA02\_2-DE



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

Séance du 21 JUIN 2023

### 20230621\_CA02\_2 - Rapport d'activité de la régie – Année 2022

Le Conseil d'Administration de LIMOGES HABITAT s'est réuni le mercredi 21 juin 2023 à 16 heures 30 dans les locaux du siège, 224 rue François Perrin à Limoges.

#### **Ont participé :**

Madame Catherine MAUGUIEN-SICARD, Présidente

Monsieur Nicolas REROLLE, Vice-président

Mesdames Martine BOUCHER, Sarah GENTIL, Marie HERNANDEZ, Catherine JARRY, Aya Ekoun Debora KOUAKOU, Administratrices

Messieurs Philippe CHADELAS, Rachid EL BOUTAYBI, Jean-Yves ESTOUP, Laurent GUERY, Serge JAMMET, Jean-Marie LAGEDAMONT, Michel NYS, Patrick PIMPAUD, Dominique RENAUDIE, Administrateurs

Monsieur Lionel ECLANCHER, Direction Départementale des Territoires, représentant le Commissaire du Gouvernement

Monsieur Raphaël ALARCON, Secrétaire du Comité Social et Economique

Madame Céline MOREAU, Directrice générale

#### **Absents excusés :**

Madame Samia RIFFAUD, Administratrice, ayant donné pouvoir à Madame MAUGUIEN-SICARD

Monsieur Xavier TRACOU, Administrateur, ayant donné pouvoir à Madame MAUGUIEN-SICARD

Messieurs Jean-Luc BONNET et Gérard RUMEAU, Administrateurs, ayant donné pouvoir à Monsieur REROLLE

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

Monsieur Franck LETOUX, Administrateur, ayant donné pouvoir à Madame BOUCHER

Monsieur Eric SCHALTEGGER, Administrateur, ayant donné pouvoir à Monsieur JAMMET

Madame Danielle DUVALET, Administratrice

Messieurs Georges DAMIANO et Jean-François LANDRON, Administrateurs

Monsieur Bernard BEAUBREUIL, représentant Alliance Offices Habitat

#### **Absent :**

Monsieur Jacky BOUHIER, Administrateur

La séance est ouverte à 16 heures 30 sous la présidence de Madame MAUGUIEN-SICARD, Présidente.

Envoyé en préfecture le 27/06/2023

Reçu en préfecture le 27/06/2023

Publié le

ID : 087-278708516-20230621-20230621\_CA02\_2-DE



Vu le Code de la Construction et de l'habitation, et notamment son article R421-16,  
Vu le rapport présenté,

Le Conseil d'Administration délibère,

- Approuve à l'unanimité le rapport d'activité de la régie 2022.

Formalités de publicité effectuées

le **27 JUIN 2023**

Pour extrait conforme,  
Limoges, le **27 JUIN 2023**  
LA PRESIDENTE  
Catherine MAUGUIEN-SICARD



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.



## 20230621\_CA02\_2 - Rapport d'activité de la Régie - Année 2022

Envoyé en préfecture le 27/06/2023  
Reçu en préfecture le 27/06/2023  
Publié le  
ID : 087-278708516-20230621-20230621\_CA02\_2-DE



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.

### I. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA REGIE

#### A. LE PERSONNEL

En 2022, la régie est constituée de 55 personnes, représentant 48.67 ETP, (50 ETP en 2021)

- 38.02 ouvriers qualifiés (ETP) dans les métiers de plombiers, menuisiers, serruriers, ouvriers polyvalents, peintres, soliers, électriciens,
- 4.4 jardiniers et chauffeur (ETP)
- 2 administratifs (ETP)
- 4,25 encadrants (ETP)

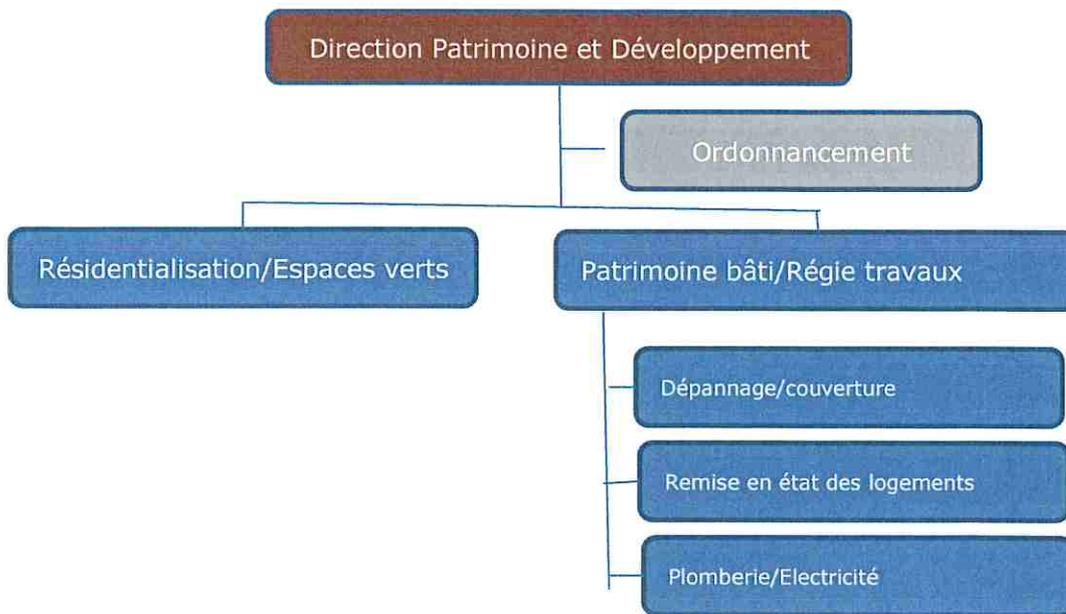
52 hommes et 3 femmes

Nombre équivalent ETP	2019	2020	2021	2022
Total	61.43	57.78	49.93	48.67
Régie	50.10	50.18	44.15	43.97
Espaces verts	11.33	7.68	5.78	4.70

#### 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.

Concernant l'organisation, un poste de responsable de service maintenance/patrimoine bâti/régie travaux à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 a été créé, le suivi administratif et financier renforcé, par l'adjointe à la direction patrimoine et développement.



### 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 DE CHANTIERS	% en heures d'intervention	En ETP	Equivalent ETP%
Remise en état de logement	2 436	88 %	43,97	81 %
Entretien et maintenance	5 690			
Espaces verts et encombrants		12 %	4.70	9 %

#### Localisation des interventions

ACTIVITES			
NOMBRE D'INTERVENTION	Parties communes	Logements occupés	Logements vides
Remise en état de logement	0	0	2 436
Entretien et maintenance	1 717	3 973	0

#### Interventions par corps d'état

ACTIVITES					
NOMBRE D'INTERVENTION	Plomberie	Peinture	Sols	Menuiserie	Electricité
Remise en état de logement	878	426		814	318
Entretien et maintenance	1 827	120		2 273	1 470

### 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	57 %	43 %
Entretien et maintenance	88 %	12 %

#### 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 Commerciale. La cellule coordination oriente les travaux vers les différents ateliers en fonction de la nature des travaux et de

leurs disponibilités. Les travaux sont commandés aux entreprises lorsque le plan de charge de la régie est complet.

942 logements ont fait l'objet de travaux de remise en état à la relocation, soit 91 logements de moins qu'en 2021.

Cette baisse est liée à la réduction de la rotation de 8,84 % à 8,26 %, ainsi que la nécessité de cerner les interventions au regard des besoins de logement à la relocation dans le but de maîtriser les budgets alloués.

Les 942 logements réalisés (1 033 en 2021) ont été traités de la manière suivante :

- 62,63% (590) des logements sont réalisés conjointement par la régie et les entreprises (63,60% en 2021)
- 25,37% (239) des logements sont réalisés uniquement par la régie (17,81% en 2021)
- 12% des logements (113) sont réalisés uniquement par les entreprises (18,59 % en 2021)

Le montant moyen des travaux varie en fonction du type de réalisation :

- 3 274 € HT pour remise en état classique avant relocation (voir détail ci-dessous)
- 6 806 € HT dans le cadre ANRU,
- 14 276 € HT lors de mise aux normes label senior (LhAAB),
- 15 668 € HT en présence d'amiante.

Le coût moyen d'un chantier de remise en état classique est de 3 274 € HT dont :

- 1 823 € HT pour la peinture
- 631 € HT pour la plomberie
- 368 € HT pour les sols
- 170 € HT pour la menuiserie
- 100 € HT pour le ponçage
- 99 € HT pour le nettoyage
- 83 € HT pour l'électricité

68 % des chantiers sont d'un montant supérieur à 1 000 € HT (57% supérieur à 2 000 € HT)

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 2022, de 32 jours, dont 16 jours de chantier pur
- en 2021, de 50 jours, dont 22 jours de chantier pur
- en 2020, de 65 jours, dont 38 jours de chantier pur (période de confinement)
- en 2019, de 50 jours, dont 27 jours de chantier pur

Ces délais ont encore été réduits grâce à une meilleure coordination des chantiers.

Les orientations stratégiques 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 des effectifs de la régie.

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 2022, 8 126 chantiers de dépannage (maintenance et entretien courant) (13 376 interventions en 2021) ont été exécutées en régie dont :

- 1 460 en parties communes (2 921 en 2021)
- 3 820 en logements occupés (10 455 en 2021)

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.

La réflexion concernant l'amélioration du suivi de l'activité de la régie et la mise en place d'indicateurs qualité n'a pas encore été engagée, cependant 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.

### 3. Les espaces verts et encombrants

La régie comprend également une équipe Espaces verts, composés de 5 ouvriers spécialisés (jardiniers / chauffeur), représentant 4,4 ETP chargés 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.

La tonte raisonnée a été généralisée et la création d'une plateforme de compostage permet de traiter les déchets verts sans aucun dépôt sur les plateformes communautaires.

Parallèlement, elle est également chargée de l'évacuation des encombrants, en complément de la collecte (211 tonnes) réalisée par notre partenaire la Boite à papier. 198 tonnes ont ainsi été évacuées en 2022 par les services de la régie, en forte baisse par rapport à 2021, grâce à un meilleur traitement des déchets valorisés (cartons, ferraille, pneus, bois, écrans, électroménager...), ceux-ci étant de 69 tonnes en 2022 contre 59 tonnes en 2021.

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 :

- 466 devis réalisés et acceptés (378 en 2021)
- Montant total 41 728 € refacturés aux locataires (30 540 € en 2021)  
Soit 90 € en moyenne par intervention (81 € en 2021)

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

Les gardiens, grâce à une grille de référence des principales interventions, sont en mesure d'établir un devis à la demande du locataire ; si celui-ci l'accepte devis, les travaux sont planifiés et réalisés par la régie.

Ce travail transversal entre directions 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 2022 :

- 504 interventions en astreinte,
- 1 405 heures de sortie,
- 2 h 43 durée moyenne d'intervention. (2 h 47 en 2021)

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 coût régie a été établi en prenant les critères suivants :

- Effectifs de la régie (Collaborateurs hors encadrements) : 43,97 ETP
- Effectif global de Limoges Habitat : 280 salariés
- La Masse salariale de la régie : 1 942 320 euros
- Les jours travaillés : 253 jours pour 2022
- Les frais de gestion (chiffre DIS) : 5 335 000 euros

Cout horaire	Au 1er janvier 2022	Au 1 <sup>er</sup> janvier 2023
Régie	33,37 €	37,43 €
Espaces verts	36,31 €	40,83 €

Le calcul du coût régie établi à partir des données 2022 fait apparaitre :

Coût horaire au 1 <sup>er</sup> juillet 2023	Hors encadrement
Régie travaux	40,94 €
Régie Espaces Verts	40,28 €

Pour information avec encadrement  
intermédiaire

42,17 € (régie travaux)  
41,10 € (régie Espaces verts)

### IV. SATISFACTION LOCATAIRE

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

La dernière enquête réalisée en 2022 montre que sur un échantillon représentatif de locataires ayant bénéficié d'une intervention technique dans leur logement, 82 % sont satisfaits. Cette évaluation est stable par rapport à 2019.

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

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.

La prochaine enquête sera réalisée en 2025.

\*\*\*\*\*

Limoges habitat est doté d'une régie qui intervient avec réactivité et professionnalisme sur l'ensemble du parc de l'Office. Elle a la chance de posséder en interne de nombreux corps d'état.

Elle est apparue au cœur des enjeux lors de la prestation d'accompagnement à 360° réalisée par HTC dans la droite ligne des observations de l'ANCOLS lors de son dernier rapport et de l'audit flash réalisé par la FOPH.

Si les grandes orientations de l'Office ont été confirmées, la stratégie mise en place au sein de la régie nécessite d'être affinée. Le travail est engagé pour asseoir et conforter son rôle majeur au service de l'Office et des locataires.

En effet, alors que les effectifs sont en diminution depuis plusieurs années et que des interrogations subsistent au sein des équipes quant à son devenir, il apparaît indispensable aujourd'hui d'affirmer la volonté de la maintenir.

La régie doit constituer un axe fort du projet de l'Office.

Ainsi, il a été décidé de créer, dès 2023, une direction de la régie à part entière et de recruter son directeur afin de préciser et conduire le projet.

Il s'agira notamment d'affiner le positionnement de la régie pour chacun de ces champs d'intervention (remise en état des logements, dépannage) par rapport aux entreprises et, en lien avec les directions proximité et commerciale, de préciser la stratégie et les standards en matière de remise en état des logements (différentiation, standardisation des prestations réalisées et refacturation aux locataires).

o

o

o