

Rédacteur : E. BRASSEUR

COMPTE RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE Du lundi 4 avril 2022

Etaient présents :

→ Représentants CLCV :

- Agnès ROBERT, Administratrice élue
- Jocelyne SANTERRE, Administratrice élue
- Guy REPI, Administrateur élu
- Sylvie GRUY, représentante CLCV
- Bernard MICHEL, président CLCV 54

→ Représentants la CGL :

- Laurence MAGDZIAREK Administratrice élue
- Bernadette CAMUS représentant la CGL UD57

Etaient excusés :

- Denis MILTGEN Administrateur élu ALI-CGL
- Michel HISLEN, représentant ALI

Y assistaient :

- Jérôme DAL BORGO, Directeur Général
- Isabelle VEILLERETTE, Secrétaire Générale,
- Séverine BESSE, Directrice Juridique,
- Eric GERY, Directeur de la Gestion locative, des systèmes d'information et du contrôle de gestion,
- Francis NOVIANT, Responsable des équipements techniques,
- Stéphanie ROUSSELOT, Directrice de la Maîtrise d'ouvrage, du développement et du foncier,
- Estelle BRASSEUR, Assistante de la Directrice de la Proximité

1. Présentation de l'enquête de satisfaction locataires
2. Déroulement des élections de locataires
3. Point d'avancement sur le projet de réorganisation de l'Office
4. Point sur la dématérialisation des avis d'échéances
5. Point sur la restitution de la taxe d'ordures ménagère de 2018
6. Point sur l'augmentation du prix du gaz pour la production de chauffage et d'eau chaude
7. Projet de réhabilitation 131 et 133 rue de la Colline à Nancy
8. Points divers

J DAL BORGIO informe les membres du Conseil de Concertation Locative du départ de l'Office de Sylvain Richard, Directeur de la Proximité, le 11 avril prochain. Nathalie Carturan, Directrice de la Maintenance, du patrimoine et de la sécurité, assurera l'intérim jusqu'à la mise en place de la nouvelle organisation en septembre 2022.

1. Présentation de l'enquête de satisfaction locataires

Au vue de l'ordre du jour conséquent et au temps qu'il faut consacrer à ce sujet, J DAL BORGIO informe du report de ce point au Conseil de Concertation Locative du 10 juin 2022. Il précise toutefois que les résultats de l'enquête ont déjà été présentés au Conseil d'Administration et aux équipes de terrains, et que l'objectif minimum de 80% de satisfaction client a été atteint. Une enquête similaire sera réalisée tous les ans pour mesurer plus fréquemment la qualité du service rendu aux locataires.

2. Déroulement des élections de locataires

S BESSE présente le calendrier électoral des élections des représentants des locataires et informe qu'une convocation sera adressée à l'ensemble des associations pour les inviter à une première rencontre le 27 avril prochain à l'Office. Elle précise que, lors de ces élections, 5 représentants des locataires seront élus.

3. Point d'avancement sur le projet de réorganisation de l'Office

I VEILLERETTE fait un point d'étape aux membres du CCL sur l'avancement du projet de réorganisation de l'Office destiné à assurer la pérennité de l'Office, à améliorer sa performance économique tout en maintenant la qualité de service rendu aux locataires. Elle rappelle qu'il n'y a pas de conséquences sur l'emploi, chaque collaborateur aura une place au sein de l'Office.

Quatre grands pôles ont été identifiés : Production (maîtrise d'ouvrage actuelle), Clients (Proximité, maintenance, patrimoine, sécurité et pole commercial actuel), Ressources (juridique, ressources humaines, comptabilité, gestion locative) et Direction Générale (Qualité, NPNRU, communication). Six groupes de travail ont été constitués et se rassemblent

régulièrement afin de construire les futures directions : Proximité/ client, Commercial/ location, Management des prestataires, Maitrise d'ouvrage, Ressources humaines, Pôle ressources.

Le nouvel organigramme est validé par le Directeur général et sera présenté pour avis au CSE le 25 avril. Le CSE aura un mois pour rendre son avis (deux mois s'il sollicite un expert).

I VEILLERETTE précise que parallèlement à cette réorganisation, un audit a été réalisé sur le Pole Multiservices ; les conclusions seront présentées également au CSE et à l'équipe du Pôle.

De plus, un cabinet de consultants vient en support dans ce projet de réorganisation. Une newsletter est adressée tous les mois à l'ensemble du personnel afin de faire un point d'information sur l'avancement du projet. Ont été également mis en place des « petits déjeuner PEP'S » et une adresse mail dédiée a été créée.

Enfin, il y aura un processus de nomination pour l'affectation des postes, la répartition des bureaux sera revue et il faudra ensuite modifier, actualiser les procédures et la charte de l'Office.

J DAL BORGGO précise que cette réorganisation de l'OMh anticipe aussi la sortie du NPNRU, car l'Office va perdre plus de 500 logements, ce qui représente l'équivalent d'un site.

Un des buts de cette réorganisation est bien de renforcer la satisfaction client. Les responsables de site gagneront en autonomie en gérant eux-mêmes leurs budgets.

Un travailleur social va être recruté et un pôle des solidarités sera créé. Cela permettra de revoir la problématique des seniors et des publics fragiles (accès et maintien). L'accent sera mis sur une augmentation des adaptations de logement (quarante par an) pour le maintien à domicile de nos aînés.

Les Espaces Accueil Clients vont être adaptés. Le nouveau bureau de Sarah Muckenstrum, Responsable de Site Nancy Centre, va être inauguré courant du mois de mai. Une première information du déménagement de son bureau a déjà été mentionné dans la lettre d'infos aux locataires du mois de mars et un rappel sera réitéré dans celle du mois d'avril. D'ici deux à trois ans, tous les espaces d'accueil clients seront rénovés.

I VEILLERETTE précise qu'un séminaire de la Proximité s'est déroulé le jeudi 31 mars pour exploiter les résultats de l'enquête de satisfaction. Ont également été évoqués : le traitement les réclamations DIT (demandes interventions techniques) ainsi que toutes les demandes diverses pour renforcer la qualité du service rendu.

J DAL BORGGO informe que suite à notre demande, le diagnostic Quali'Hlm 3^{ème} cycle sera reporté au mois de mars 2023. En effet, la nouvelle organisation de l'OMh débutera en septembre 2022, il n'est pas apparu opportun de réaliser ce diagnostic à l'automne 2022. L'Office sera donc maintenu dans le label (2^{ème} cycle) jusqu'en juin 2023.

I VEILLERETTE rappelle que pour maintenir le label Quali'Hlm, il faut au préalable réaliser un diagnostic, ensuite élaborer des plans d'action et d'amélioration qui sont signés par les

membres du CCL, puis 18 mois plus tard un auditeur externe à l'Office vient à la rencontre des membres du CCL.

4. Point sur la dématérialisation des avis d'échéance

Présentation de l'avancement de la dématérialisation des avis d'échéance mis en place depuis le mois de janvier pour le secteur Nancy Centre/Haussonville, et à compter du 1^{er} juillet 2022 pour le secteur du Plateau de Haye.

L MAGDZIAREK rappelle que les seniors sont les premiers touchés et n'ont pas forcément d'accès aux nouvelles technologies ou à une connexion internet.

J DAL BORGIO précise que le personnel de terrain est à la disposition des clients pour les accompagner dans cette transition numérique et qu'il est possible de se rendre à leurs bureaux pour demander l'édition d'un avis d'échéance.

S GRUY informe que la CLCV a débuté dès 2001 à faire des ateliers numériques pour accompagner les locataires à la transition numérique et précise que l'exclusion numérique n'est pas liée à l'âge.

G REPI a été informé que J DAL BORGIO a rencontré le collectif d'Haussonville le 4 mars dernier et souhaite savoir si un accompagnement est prévu pour les locataires qui souhaitent conserver les avis d'échéance en version papier ?

J DAL BORGIO rappelle que l'OMh fait de la pédagogie depuis plus de six mois à ce sujet. Une application mobile va voir le jour prochainement, l'accès aux avis d'échéance sera donc plus ergonomique et donc plus aisé. Un SMS informant du reste à payer est adressé tous les mois à nos clients et un TPE (Terminal de paiement électronique) vient d'être mis à disposition à l'accueil du siège. Enfin, le nombre de prélèvements automatiques a augmenté.

Il sera toutefois possible d'identifier et de prendre contact avec les locataires de plus de 65 ans qui n'ont pas créé leurs comptes locataires et qui ne paient pas leurs loyers par prélèvement automatique. L'Office leur adressera un courrier avec un coupon réponse à remettre à l'agence d'Haussonville s'ils souhaitent que nous leur adressions leurs avis d'échéance par courrier.

E GERY précise que pour nos clients, il y a souvent confusion, l'avis d'échéance est pris pour un justificatif de domicile alors que ce n'est pas le cas, c'est la quittance qui fait office de justificatif de domicile.

5. Point sur la restitution de la taxe d'ordures ménagère de 2018

E GERY présente le document sur la restitution de la taxe d'ordures ménagères de 2018 et précise que pour les locataires sortis du parc entre 2018 et 2022, ce sera à ces personnes de reprendre contact avec l'Office car il sera sans doute difficile de retrouver les adresses de ces personnes qui ont quitté nos logements.

6. Point sur l'augmentation du prix du gaz pour la production de chauffage et d'eau chaude

E GERY présente le document sur l'augmentation du prix du gaz pour la production de chauffage et d'eau chaude. Il précise que la régularisation des charges va être adressée aux locataires par courrier ce 6 avril.

J DAL BORGGO informe que la régularisation des charges sera présentée au Conseil d'Administration et au prochain CCL.

F NOVIANT informe les membres du CCL que l'Office dispose d'une dizaine de chaufferie au sein des immeubles du patrimoine. Il sera étudié le fait de couper le chauffage plus tôt et de baisser la température d'un degré, puis coupé plus tôt le soir et remis en route plus tard le matin, et ce afin de permettre une bonne gestion des charges pour nos locataires.

B MICHEL alerte sur le fait que nos locataires pourront de ce fait s'équiper de matériel dangereux du type chauffage à pétrole ou à bain d'huile pour palier à la baisse du chauffage dans les logements.

S GRUY a été contactée par des locataires résidant au 31 rue Gallieni à Jarville et souhaiterait avoir un exemple d'augmentation du prix du gaz pour leur faire un retour.

E GERY transmettra à S GRUY un exemple pour un logement de type 5 courant de cette semaine.

F NOVIANT informe les membres du CCL que l'Office ne peut acheter de l'énergie à tarif réglementé, c'est pour cela que nos clients subissent de fortes hausses des prix du gaz.

E GERY présente le document sur le bouclier énergétique.

B MICHEL précise que la CLCV est la première association à avoir demandé la mise en place du bouclier énergétique.

7. Projet de réhabilitation 131 et 133 rue de la Colline à Nancy

S ROUSSELOT présente le projet de réhabilitation de l'immeuble situé 131 et 133 rue de la Colline à Nancy et précise que les travaux seront réalisés en présence des locataires, car l'immeuble est habité. Les travaux sont prévus pour 2023.

B MICHEL demande si un estimatif de la baisse des charges est déjà disponible ?

J DAL BORGGO répond qu'il peut être envisagé une baisse théorique d'environ 300 KW. D'autre part, il précise que les loyers augmenteront de 3.3% à l'issue de ces travaux de rénovation, pour atteindre le plafonnement des loyers.

B MICHEL souhaite savoir s'il y a un plan de réhabilitation du patrimoine de l'OMh.

J DAL BORGIO informe qu'à la suite du projet de réorganisation de l'Office et après le lancement du NPNRU, un nouveau PSP (Plan Stratégique du Patrimoine) va être établi en fin d'année afin de revoir la stratégie à venir sur le patrimoine de l'Office et précise qu'il faut des moyens financiers pour aller plus vite dans le développement de ces travaux.

L MAGDZIAREK demande si l'OMh disposera d'un contrôle chiffré des économies d'énergie réalisées après travaux ?

S ROUSSELOT répond que cela n'est pas évident et qu'il faudrait connaître le mode de consommation de l'énergie des occupants afin de pouvoir en tirer une tendance.

8. Points divers

L MAGDZIAREK fait part d'incivilités persistantes dans sa résidence (urine dans l'ascenseur).

J DAL BORGIO souhaite revoir la communication sur les incivilités de manière plus directe. Il précise qu'il est possible de proposer une rencontre entre locataires pour parler des problématiques rencontrées dans l'immeuble.

S GRUY informe que pour notre immeuble rue de Gallieni, suite au changement des ballons d'eau chaudes dans la résidence, les locataires ont dû augmenter leur abonnement d'électricité afin que cela corresponde à la consommation des ballons.

Rappel des dates :

- Conseil d'administration le 15/04/2022
- Prochain Conseil de Concertation Locative le 10/06/2022

Fin de la séance à 17h30