

Rédacteur : V. THIRION

COMPTE RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE
Du vendredi 10 juin 2022

Etaient présents :

→ Représentants CLCV :

- Agnès ROBERT, Administratrice élue
- Jocelyne SANTERRE, Administratrice élue
- Guy REPI, Administrateur élu

→ Représentants la CGL :

- Laurence MAGDZIAREK Administratrice élue
- Bernadette CAMUS représentant la CGL UD57
- Denis MILTGEN Administrateur élu ALI-CGL

Etaient excusés :

- Sylvie GRUY, représentante CLCV
- Bernard MICHEL, président CLCV 54

Y assistaient :

- Nathalie CARTURAN Directrice de la Proximité par intérim, Directrice Pole Maintenance & Sécurité du Patrimoine
- Isabelle VEILLERETTE Secrétaire Générale
- Eric GERY Directeur Gestion Locative & Charges
- Stéphanie ROUSSELOT Directrice Maîtrise d'Ouvrage
- Valérie THIRION, Assistante de la Directrice Pole Maintenance & Sécurité du Patrimoine

Ordre du jour du conseil :

1. Présentation de l'enquête de satisfaction locataires,
2. Présentation des plans d'actions issus de l'enquête de satisfaction locataires,
3. Point d'avancement sur le projet de réorganisation de l'Office,
4. Présentation du projet de réhabilitation du bâtiment 1/3 boulevard de l'American Légion,
5. Présentation du projet de dématérialisation des avis d'échéance sur le secteur Plateau de Haye,
6. Présentation de la régularisation des charges.

En préambule du conseil Nathalie CARTURAN informe les membres que suite au départ de Sylvain RICHARD, elle est en charge de la Direction de la Proximité par intérim, jusqu'au 1^{er} septembre 2022 date de la mise en place de la nouvelle organisation.

1. Présentation de l'enquête de satisfaction locataires

I VEILLERETTE présente les résultats de l'enquête de satisfaction locataires : le taux de satisfaction (82 %) est satisfaisant mais la satisfaction est parfois insuffisante par rapport aux attentes sur certains items qui font l'objet de plans d'actions.

2. Présentation des plans d'actions issus de l'enquête de satisfaction locataires

Objectif : améliorer la qualité du service rendu et la satisfaction de nos clients-locataires

I VEILLERETTE présente les axes d'amélioration et développe les thématiques :

- Sécurité
- Relations locataires
- Etat des logements
- DIT
- Propreté des parties communes/abords
- Ascenseurs
- Information/ communication

Un pilote et le cas échéant, les parties prenantes internes/externes seront nommés pour chaque thématique.

Les membres du CCL sont satisfaits des actions proposées.

I VEILLERETTE demande aux membres du CCL s'ils ont des suggestions à faire sur le thème « relations locataires » ;

- Mme MAGDZIAREK dit être sollicitée par ses voisins qui n'arrivent pas à joindre le Responsable de Site
 - ☞ Il est rappelé que le Responsable de Site est l'interlocuteur privilégié et qu'il faut encourager les locataires à laisser un message pour être recontacté par le collaborateur dès qu'il sera disponible

- Mme SANTERRE nous fait part de son insatisfaction des prestations de nettoyage réalisées par la société ATTALIAN, lors du remplacement du gardien
 - ☞ La remarque sera transmise à la société de nettoyage pour amélioration
 - Mme MAGDZIAREK souhaite savoir l'OMh envisage l'assermentation des gardiens
 - ☞ N CARTURAN lui explique que l'OMh s'interroge mais que la réflexion n'a pas abouti du fait sa complexité à la mettre en place.
 - M. REPI : « la vidéosurveillance dans les entrées peut-elle servir à identifier les auteurs de dépôts sauvages devant les entrées? »
 - ☞ N CARTURAN lui explique qu'il n'y pas de système de vidéosurveillance dans toutes les entrées. Le dispositif est lié à la sécurité intérieure des entrées.
 - L'OMh n'est pas autorisé à filmer sur la voie publique car la vidéosurveillance est soumise à réglementation.
- N CARTURAN explique aux membres le fonctionnement de la vidéosurveillance dans nos bâtiments (n° de téléphone à appeler, télésurveilleurs, anonymat de l'appelant...).

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

I VEILLERETTE présente aux membre du CCL le nouvel organigramme dans le cadre du projet de réorganisation PEPS 2022.

L'organigramme a été validé par le CSE et présenté aux salariés le 31 mai dernier.

Comme évoqué lors du précédent CCL, quatre grands pôles sont identifiés :

- **Direction Relations Clients et Territoires** : regroupe la direction Proximité et le pole Patrimoine (équipements techniques/sécurité/ Pole PMS) → Nathalie CARTURAN
- **Direction Parcours Résidentiel et Solidarité** : regroupe l'accueil, le service commercial, le service vente-copropriété et la création d'un pôle solidarité → Patricia PETRY
- **Direction Développement et Valorisation du patrimoine** : regroupe la maîtrise d'ouvrage et la création d'un pôle ressources et perspectives →Stéphanie ROUSSELOT
- **Direction Déléguée Ressources, Qualité et Transversalité** : regroupe la mission qualité, la direction juridique, la direction ressources humaines et des responsabilités sociales, la direction ressources locatives et digitales et la direction financière (autorité fonctionnelle du Directeur Général) → Isabelle VEILLERETTE

La nouvelle organisation sera présentée au Conseil d'Administration du 17 juin 2022.

La nomination des collaborateurs pré-affectés et l'appel des candidatures aux postes à pourvoir (entretiens, décisions, ...) ont débuté le 3 juin et prendront fin le 30 juin 2022.

Le calendrier de déploiement est le suivant :

- De juin à septembre : préparation et déploiement de la nouvelle organisation
- Décembre : fin des principales démarches et actions liées au déploiement

- M. MILTGEN demande s'il y aura du personnel en moins
 - ☞ I. VEILLERETTE lui répond qu'il n'y a aucune suppression de personnel et par contre précise la création de postes :
- Gestionnaire Management des Prestataires
- Gestionnaire Relations Clients et Territoires
- Gestionnaire Ressources et Prospectives
- Contrôleur de Gestion (poste pourvu au 1^{er}/07/2022)
- Chargé d'accompagnement social
- Technico-commercial
- Gestionnaire Polyvalent

4. Présentation du projet de réhabilitation du bâtiment 1/3 boulevard de l'American Légion,

S. ROUSSELOT nous rejoint pour présenter aux membres du CCL le programme de réhabilitation du bâtiment Pershing.

Les travaux porteront essentiellement sur la rénovation thermique (chaudières, façades, dépose des loggias, pose de VMC), avec pour objectif de changer l'étiquette énergétique du bâtiment.

Actuellement, la classe énergétique du bâtiment est E et après travaux elle sera B.

Sont également prévus :

- Rénovation des salles de bain
- Remplacement des fenêtres
- Reprise partielle de l'installation électrique des logements
- Rafranchissement des halls d'entrées et parties communes
- Remplacement des ascenseurs
- Aménagement d'un local vélos, aménagement des espaces extérieurs,

Un logement sera mis à disposition pour la base vie du chantier qui est confié à BOUYGUES et un autre logement dit « de courtoisie » sera à disposition des locataires (logement témoin).

Les travaux débuteront en septembre 2022 et finiront en mai 2023.

Les loyers après réhabilitation ne subiront pas d'augmentation.

S. ROUSSELOT indique qu'un second projet est en réflexion pour le bâtiment situé 131/133 rue de la Colline.

5. Présentation du projet de dématérialisation des avis d'échéance sur le secteur Plateau de Haye,

N. CARTURAN présente le bilan des comptes clients créés à ce jour sur l'ensemble du patrimoine :

- 64 % sur le secteur Nancy/Centre Haussonville
- 31 % sur le Plateau de Haye

Dans la continuité de la démarche de la dématérialisation initiée sur le secteur Nancy Centre/Haussonville en octobre dernier, la dématérialisation des avis d'échéances débutera en juillet 2022 sur le Plateau de Haye.

Un courrier va être adressé aux locataires pour faciliter la création du compte locataire via l'extranet : un identifiant et un mot de passe temporaire vont leur être envoyés.

Les personnels de terrain et d'accueil sont à la disposition des locataires qui rencontreraient des difficultés pour la création de leur compte, ainsi que les associations sur site qui vont également servir de relai.

- Mme SANTERRE s'interroge par rapport aux locataires qui ne voudraient pas ou ne pourraient pas adhérer à la dématérialisation

- ☞ N. CARTURAN l'informe qu'ils pourront toujours demander l'envoi de leur avis d'échéance par mail.

6. Présentation de la régularisation des charges.

E. GERY nous rejoint et présente la régularisation des charges aux membres du CCL.

La régularisation des charges pour l'année 2021 est créditrice pour un montant de 637 800,15 €. Elle a été adressée aux locataires fin mars/début avril, avec possibilité de consultation pendant 6 mois. Les sommes dues ou remboursées ont été imputées sur l'avis d'échéance du mois d'avril.

Pour les locataires réglant par prélèvement automatique, un courrier leur a été adressé pour autoriser l'OMh à prélever la somme due.

Au-delà de la somme de 150 € à devoir, l'OMh propose systématiquement de régler en plusieurs fois par un plan d'apurement.

La répartition des charges se décline en 4 « gros » postes :

- ❖ Chauffage
- ❖ Entretien des parties communes
- ❖ Eau
- ❖ Contrat multitechnique

Une étude est actuellement menée sur les fluides pour adapter les provisions des charges en + ou en – à la consommation réelle des locataires

Concernant le bouclier tarifaire pour le gaz, à ce jour, l'OMh est en attente de recevoir les avoirs sur les factures de la part du prestataire afin de les intégrer au bilan de chauffe pour la régularisation de l'année 2022.

Une projection est en cours en fonction des financements dont nous pourrions bénéficier. Eric GERY précise que le bouclier tarifaire pourrait être maintenu jusqu'à la fin de l'année.

- Mme SANTERRE interroge E. GERY sur la taxe enlèvement ordures ménagères 2018
- ☞ L'OMh a été « remboursé » de l'intégralité de la somme due et la réintégration sur les comptes locataires se fera :

- Pour les locataires présents, le montant de la taxe 2018 viendra en déduction sur l'avis d'échéance du mois de juin.
- Pour les locataires présents en 2018, mais sortis à ce jour, ils devront en faire la demande à l'OMh

Tous les sujets ont été évoqués et aucune question supplémentaire n'est soulevée.

La séance est donc levée à 16h15

Prochain Conseil de Concertation Locative le 10/10/2022