

COMPTE RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Du Lundi 10 octobre 2022

Etaient présents :

→ Représentants CLCV :

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

→ Représentants la CGL :

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

Y assistaient :

- Jérôme DAL BORGIO, Directeur Général
- Nathalie CARTURAN, Directrice Relations Clients & Territoires
- Isabelle VEILLERETTE, Directrice Déléguée Ressources, Qualité & Transversalités
- Patricia PETRY, Directrice Parcours Résidentiel et Solidarités
- Valérie THIRION, Gestionnaire Relations Clients & Territoires

Ordre du jour du conseil :

1. Présentation de la nouvelle organisation
2. Augmentation des loyers 2023
3. Lancement de l'enquête de satisfaction 2022
4. Bilan de la création des comptes clients
5. Réflexion partagée sur l'évolution du marché Multi technique (prestations supplémentaires)
6. Présentation nouvelle grille tarifaire des stationnements
7. Déménagement de l'Agence Imm'Oh
8. Plan de sobriété énergétique
9. Questions diverses

1 Présentation de la nouvelle organisation

L'organigramme est projeté aux participants et commenté par M. DAL BORGIO.

L'un des objectifs de la réorganisation était de revisiter l'organigramme en actualisant l'articulation managériale. Précédemment, 13 personnes étaient rattachées au directeur général aujourd'hui on en recense 7.

M. DAL BORGIO précise également que le CODIR est désormais composé de 8 Directeurs.

M. DAL BORGIO précise que la réorganisation a été rationalisée en prévision de la fin du NPNRU (2024/2025), le patrimoine de l'OMh sera diminué de 540 logements au terme du projet.

Le Directeur souligne également que tous les départs des salariés n'ont pas été remplacés. Afin que les salariés puissent s'exprimer sur leur poste dans la nouvelle organisation, un baromètre social sera lancé courant octobre.

Nathalie CARTURAN développe l'organigramme Pole Relations Clients & Territoires :

- Découpage du patrimoine en 3 territoires (Plateau de Haye, Haussonville, Nancy-Centre), chacun redistribué en 3 secteurs.

Nathalie CARTURAN précise que l'actualisation des fiches Responsables Habitat est en préparation pour une diffusion début 2023.

Patricia PETRY, explique aux membres la sectorisation du Pole Parcours Résidentiel : 1 ou 2 commercial rattaché à 1 territoire, idem pour les technico-commerciaux (chargés de la remise en état des logements suite à état des lieux de sortie).

Les 2 directions ont souhaité bâtir une équipe territoriale regroupant les collaborateurs destinés à travailler ensemble au service des locataires (Responsable Habitat/Commerciaux/Mission sociale/Technico commerciaux)

2 Augmentation des loyers 2023

M. DAL BORGIO informe les membres du CCL que l'Office va présenter le projet d'augmentation de 3.6 % des loyers à compter de janvier 2023 lors du CA du 20 octobre 2022.

Compte tenu de la situation financière de l'OMh, il n'était pas possible de faire moins.

Pour rappel, les loyers n'ont pas subi d'augmentation en 2021/2022. Ce manque engendre à fin 2022 une perte de 300 000 € sur les recettes de l'OMh.

La clause de revoyure de la RLS est en cours de discussion avec les pouvoirs publics ; si elle est revue à la hausse, cela représenterait une perte de 350 000 € pour l'OMh (60% des locataires sont bénéficiaires de l'APL).

Les membres du CCL expriment unanimement leur position défavorable sur la hausse des loyers, mais indiquent qu'ils sont conscients de la situation dans laquelle se trouve l'OMh.

L'APL est en hausse pour les bénéficiaires mais reste insuffisante et ne profite pas à tous les locataires.

Guy REPI, au nom des associations, indique que chacun souhaite que la situation financière de l'OMh soit favorable, et demande si l'OMh ne peut pas interpeller l'Etat par rapport à l'augmentation des loyers.

M. DAL BORGIO fait part d'une réflexion en cours sur la mise en place d'un fonds d'aide pour les impayés « accidentels ».

Mme MAGDZIAREK demande si l'OMh applique un plan de sobriété dans le cadre du NPNRU.
→ Le Directeur l'informe que des équipements existants seront réutilisés (ex. WC) afin de limiter le coût de l'énergie dans la fabrication.

3 Enquête de satisfaction

Isabelle VEILLERETTE précise aux membres que l'enquête de satisfaction n'est désormais plus triennale mais annuelle.

L'enquête téléphonique sera réalisée par notre prestataire ENSOME et se déroulera du 17 au 28 octobre 2022, auprès de 15% des locataires du parc.

Le questionnaire (95 questions) portera sur les sujets :

- Accueil
- Fonctionnement des équipements,
- Communication
- Propreté
- Conditions d'entrée dans le logement

- Qualité du cadre de vie
- Traitement des demandes techniques

Les résultats de l'enquête seront présentés au Conseil d'Administration, au CCL et à nos locataires dans une lettre d'Info début 2023.

4 Bilan création des comptes clients

Nathalie CARTURAN informe les membres qu'à ce jour 3199 comptes clients sont créés, dont :

- 1624 sur le secteur Haussonville/Nancy-Centre
- 1575 sur le secteur Plateau de Haye

Ce qui représente 47.90 % du parc (6678 logements).

Un bilan sera fait au fur et à mesure des prochains CCL.

Il est rappelé que par le biais de l'espace locataire outre la consultation de l'avis d'échéance, chacun peut y déposer l'attestation d'assurance, procéder au règlement du loyer, consulter la lettre d'info.

Mme SANTERRE remarque que seule la lettre d'info du mois en cours est disponible, il n'est pas possible de consulter celles des mois antérieurs.

→ Nathalie CARTURAN évoquera cette remarque avec Eric GERY et la tiendra informée.

Mme GRUY évoque le remboursement de la TEOM (taxe ordures ménagères 2018), intitulée « OD » sur l'avis d'échéance. Les locataires n'ont pas compris de quoi il s'agissait, il n'y aurait pas eu de courrier d'information adressé aux locataires.

5 Réflexion sur l'évolution du marché multi technique

Le marché multi technique est actuellement confié à la société ISERBA et arrive à échéance fin 2022. Il englobe l'entretien des chaudières, chauffe-bains, le contrôle du DAAF, la robinetterie et un contrôle visuel sur l'électricité et les gardes corps.

Le prochain marché sera conclu pour 2 ans au lieu de 4 actuellement afin de permettre d'engager la réflexion sur l'évolution des prestations

Nathalie CARTURAN évoque la réflexion en cours sur l'intégration pour le prochain marché, d'un bordereau qui permettrait à nos locataires de faire appel au prestataire retenu, pour des menues travaux d'ordre locatif :

- Prise de courant/interrupteur
- Remplacement d'un cylindre
- Remplacement de lamelles volet roulant, etc.

Les avis sont mitigés sur le sujet aussi, Nathalie CARTURAN précise que la réflexion se fera en association avec les membres du CCL.

Les membres font remarquer que lors du passage du technicien, les locataires n'ont pas connaissance des informations saisies sur le PDA.

→ Nathalie CARTURAN évoquera cette remarque avec ISERBA lors du prochain bilan et fera un retour aux membres du CCL.

Il pourra être également prévu un temps d'échange avec le prochain attributaire du marché multi technique.

6 Présentation nouvelle grille tarifaire des stationnements

Patricia PETRY précise aux membres que lors de la signature d'un contrat logement, il est systématiquement proposé au futur locataire la location d'un emplacement de parking/garage en fonction de la situation du logement.

La gestion des emplacements de parkings, garages, box motos (demande, signature) est désormais assurée par le Pôle Commercial (auparavant Gestion Locative).

Au 31/12/2021, la vacance des emplacements parkings/garages représentait 46.43 % soit une perte mensuelle de 65000 €.

Les membres du CCL prennent conscience de l'impact financier pour l'OMh.

Suite au comité d'engagement du 8 février 2022, il a été proposé de moduler la tarification suivant la nature et la localisation du stationnement car des tarifs identiques étaient pratiqués sur l'ensemble du patrimoine :

Nature :

- Stationnement aérien, aérien couvert, souterrain, boxé

Localisation :

- Zone Hyper Centre, Urbaine (ville), Plateau de Haye, Rurale

Tarification envisagée :

- Stationnement aérien de 10€ (zone rurale) à 20€ (zone hyper centre)
- Stationnement couvert de 20€ (zone rurale) à 30€ (zone hyper centre)
- Stationnement souterrain de 25€ (zone rurale) à 40€ (zone hyper centre)
- Stationnement box de 35€ (zone rurale) à 70€ (zone hyper centre)

Afin de réduire la vacance, l'OMh a également conclu un partenariat avec YESPARK, qui prend en charge la location de 160 stationnements aériens/souterrains : à ce jour 75 emplacements ont été loués.

YESPARK reverse à l'OMh 60% sur le prix de la location.

Toutefois, si des locataires de l'Office souhaitent louer un stationnement, il n'y a aucune difficulté pour se désengager avec YESPARK.

7 Déménagement de l'Agence Imm'Oh

Le bail de l'agence commerciale (située 26 Rue St Léon) arrivant à terme en avril 2023, l'Evêché souhaite récupérer les locaux qui seront loués à une association.

Patricia PETRY informe les membres que l'agence sera installée au 108 Rue Stanislas.

L'OMh est dans l'attente de l'accord « accès PMR » et « ERP » pour procéder aux travaux.

L'installation de la nouvelle agence commerciale est envisagée pour fin janvier 2023.

8 Plan de sobriété énergétique

Nathalie CARTURAN nous informe que la Mairie de Nancy et la Métropole ont établi leur plan de sobriété.

L'OMh s'engage également dans son propre plan de sobriété qui se présente en 3 volets :

- Le volet engagement OMh en tant qu'employeur
- Le volet engagement OMh en tant que bailleur
- Le volet engagement OMh en tant que donneur d'ordre

La réflexion des engagements OMh en tant qu'employeur/en tant que bailleur porte principalement sur :

- **Les actions générales** (ex désigner un(e) ambassadeur(trice) de la sobriété)
- **L'eau** (ex : installer 100 % de pack économie, sensibiliser les locataires par des campagnes de communication)
- **Le chauffage/climatisation** (ex. supprimer 100 % des installations de chauffage ou climatisation mobiles et optimiser le fonctionnement des installations collectives, optimiser les consignes de température ,19 ° en journée/16 ° en réduit de nuit)
- **L'électricité** (ex. sensibilisation des collaborateurs aux bons gestes (coupure équipements informatiques, éclairage...), équiper en Led et détection de présence 100 % des parties communes y/c parking)
- **Le transport** (ex. diminuer l'usage du transport personnel : développer l'utilisation du vélo électrique, l'usage des transports en commun et le covoiturage, veiller à la disponibilité et au bon usage des locaux vélo existants sur le patrimoine)

Le volet engagement OMh en tant que donneur d'ordre portera essentiellement sur les actions générales, par exemple :

- Intégrer le volet « sobriété » dans le cahier des charges des constructions neuves
- Regrouper les commandes pour diminuer les coûts de gestion
- Dématérialiser au maximum nos procédures
- Recourir aux réunions en distanciel pour réduire les coûts de transports et d'organisation

L'OMh réfléchit à l'implication des locataires dans le dispositif notamment en déployant

- Une communication pour sensibiliser aux bons gestes
- Une boîte à idées sous forme d'adresse mail....

9 Questions diverses

Néant

L'ordre du jour ayant été abordé sans question diverses la réunion est clôturée.