

Rédacteur : S. RICHARD

COMPTE RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE Du 20 septembre 2021

Etaient présents :

→ Représentants CLCV :

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

→ Représentant ALI :

- Michel HISLEN, représentant ALI

→ Représentantes CGL :

- Laurence MAGDZIAREK Administratrice élue
- Nicole ENGEL, représentante CGL

→ Excusé :

- Denis MILTGEN Administrateur élu

Y assistaient :

- Jérôme DAL BORGIO, Directeur Général de l'OMh
- Isabelle VEILLERETTE, Secrétaire Générale de l'OMh
- Sylvain RICHARD, Directeur de la Proximité
- Estelle BRASSEUR, assistante du Directeur de la Proximité

1. Informations générales sur l'avancement du NPNRU

S RICHARD présente l'avancement du projet du NPNRU.

J DAL BORGIO informe les membres du CCL que le 21 septembre aura lieu l'inauguration des Espaces du Bel'véd'AIR composé d'une espace pédagogique et de l'appartement « chez vous demain », situé au 10^{ème} étage de l'entrée 17 du Tilleul Argenté. Des sessions de visites seront organisées pour l'ensemble des collaborateurs, associations et partenaires de l'OMh.

J DAL BORGIO propose d'organiser le prochain CCL du 11 octobre à l'espace pédagogique.

2. Label QualiHm :

Avant la présentation par I VEILLERETTE des conclusions de l'auditeur, J DAL BORGIO précise aux membres du Conseil de Concertation Locative qu'il porte une grande importance à la qualité du service rendu aux clients-locataires. Le CCL doit être une co-construction des projets de l'OMh.

Présentation des conclusions de l'auditeur suite à l'audit de vérification QualiHm des 24 et 25 juin

Concernant le plan DT06 – PAA 4 et PAA 5 sur la gestion des encombrants, J DAL BORGIO demande aux membres du CCL ce que leurs associations de locataires peuvent proposer pour lutter contre ces incivilités et rappelle que le coût de la propreté s'élève à 200 000 € chaque année.

S GRUY précise que des actions ont été menées en mai et juin, avec la CLCV et ALI-CGL afin de sensibiliser les locataires sur cette problématique. Elle rappelle également que la CLCV prévoit environ 11 actions chaque année.

Présentation des plans d'action d'amélioration actualisés et de l'avancement des deux projets de gestion de site sur le Tilleule Argenté et l'Allée de la Prairie

À l'issu de ces présentations, signature de chacun des représentants des locataires élus des Plans d'Actions QualiHm

3. Echange sur la dématérialisation des avis d'échéance

J DAL BORGIO informe les membres du CCL que l'Office envisage de dématérialiser les avis d'échéance (à ce jour, 36% sont déjà envoyés par mail), l'édition des avis d'échéance coûte à l'OMh 15 000 € tous les ans. Une application mobile va être mise en place, en plus de l'extranet pour pouvoir dématérialiser les documents transmis aux locataires.

Afin d'accompagner les locataires vers cette transition numérique, un plan de communication sera élaboré et le personnel de proximité sera formé pour renseigner sur les démarches à suivre et les inciter à créer leur compte.

L MAGDZIAREK alerte les membres du CCL concernant la dématérialisation des avis d'échéance en précisant qu'il y a une fracture numérique, que tous les locataires ne pourront pas consulter les documents car ne sont pas équipés en conséquence. L. MAGDZIAREK indique qu'elle n'est pas favorable à la dématérialisation des avis d'échéance ni en 2021, ni en 2022.

J DAL BORGIO rassure en présentant les résultats d'une enquête réalisée en 2016 par l'Office qui indique qu'il y a 5 ans, 77 % des locataires de l'OMh avaient un accès à internet et que pour les personnes restantes un accompagnement sera prévu. J DAL BORGIO propose d'engager cette dématérialisation par étape en commençant par le secteur d'Haussonville au printemps. Des points d'étapes seront formalisés pour identifier les éventuelles difficultés et adapter notre démarche (communication...). La 2ème phase sera enclenchée en juillet 2022 avec l'envoi d'avis échéances dématérialisés sur le secteur du Plateau de Haye.

J DAL BORGIO présente les différents moyens à la disposition des locataires pour payer leurs loyers (paiements en ligne, prélèvement automatique, virement, TIP, TIP chèque, chèque, Eficash). Il précise que la solution Eficash va être abandonnée à moyen terme par l'Office car celle-ci représente une charge de 24 000€ par an. En effet, l'Office participe à hauteur de 3€50 par règlement pour 8€ facturés par La Poste. Il est proposé aux membres du CCL de procéder en 2 étapes :
Baisser la part de l'Office à 1€50 à partir du 1^{er} janvier et ne plus prendre part aux frais à compter du 1^{er} juillet 2022.

L MAGDZIAREK souhaite un arrêt sans délai du moyen de paiement Eficash, car le locataire paye des frais sur cette prestation.

S GRUY s'oppose à un arrêt brutal de cette prestation car celle-ci est utilisée par plus de 10% des locataires pour diverses raisons et valide la proposition du Directeur Général d'augmenter progressivement les frais à la charge du locataire.

4. Réflexion sur l'augmentation des loyers post réhabilitation thermique

J DAL BORGIO informe les représentants des locataires qu'à chaque réhabilitation thermique, l'Office a la possibilité d'augmenter ses loyers de 10 %, puisque des économies d'énergie seront réalisées grâce à la performance énergétique des bâtiments.

Jusqu'à présent cette augmentation n'était pas appliquée. Aussi, le Directeur Général souhaite appliquer une augmentation des loyers de 5% lorsqu'un immeuble sera réhabilité thermiquement.

5. Points divers : état d'avancement des travaux du logement situé 43B Bd des Aiguillettes à Villers les Nancy, questions diverses

Madame Gruy remet un dossier récapitulatif de l'avancement des travaux engagés dans un pavillon loué et demande à être informée des délais d'interventions pour les reprises et travaux restants à engager.

Sylvain Richard l'informe qu'une réponse sera formalisée en reprenant chaque point et rappelle que l'Office a investi 16 500€ dans ce pavillon pour améliorer l'isolation thermique.

Fin de la séance à 16h30