

Rédacteur : E. BRASSEUR

COMPTE RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE Du 29 novembre 2021

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
- Nicole ENGEL

→ Représentants ALI :

- Denis MILTGEN Administrateur élu

Etaient excusés :

- Sylvie GRUY, représentante CLCV
- Michel HISLEN, représentant ALI

Y assistaient :

- Jérôme DAL BORGO, Directeur Général
- Sylvain RICHARD, Directeur de la Proximité
- Estelle BRASSEUR, Assistante du Directeur de la Proximité

1. Présentation projet de réhabilitation de 68 logements à Jarville
2. Point sur la dématérialisation des avis d'échéance
3. Augmentation annuelle des loyers
4. Présentation du projet PEP'S (Performance Engagement Proximité Satisfaction Service) portant sur la réorganisation interne de l'Office
5. Questions diverses

Présentation projet de réhabilitation de 68 logements à Jarville :

J. DAL BORG présente le projet de réhabilitation des bâtiments de l'Office à Jarville aux membre du CCL. Il précise qu'une réunion publique s'est tenue le 18 novembre dernier pour informer les locataires du projet à venir et qu'un sondage sera réalisé auprès des clients-locataires pour renommer chaque bâtiment avec un nom de train célèbre.

Les travaux débuteront en janvier 2022 et dureront 16 mois.

Point sur la dématérialisation des avis d'échéance

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

Mme MILTGEN demande comment feront les personnes qui n'ont pas internet, pour accéder à leurs avis d'échéance.

J. DAL BORG répond que les clients-locataires n'ayant pas internet pourront passer au paiement par prélèvement automatique.

L. MAGDZIAREK demande s'il sera possible d'afficher chaque mois la lettre d'info dans les halls d'entrées.

S. RICHARD précise que la volonté de l'Omh est de réduire les impressions papier pour des raisons de coût et d'écologie et que cela n'irai pas dans le sens de notre démarche. Le patrimoine de l'Office est composé de 400 entrées (il faudrait 800 affiches pour afficher les recto/verso) et les panneaux d'affichages sont déjà bien fournis en documents d'informations.

L. MAGDZIAREK fait part des remontées d'informations de certains clients-locataires seniors qui ne sont pas à l'aise avec les applications (concernant le développement d'une application pour consulter ses avis d'échéances et suivre son compte locataire).

J. DAL BORG informe qu'il faut orienter les clients-locataires à se rapprocher de de leur responsable de site qui leur montrera la marche à suivre pour consulter ses avis d'échéance. Un SMS sera adressé prochainement aux clients-locataires pour les inciter à créer leur compte locataire.

Il faudra également étudier la possibilité d'envoyer un SMS aux clients-locataires pour les informer du solde de leur compte et donc de la somme à régler, chaque mois.

S. RICHARD ajoute qu'un courrier sera adressé prochainement aux clients-locataires d'Haussonville pour les inciter à créer leur compte et leur communiquer un mot de passe provisoire.

Augmentation annuelle des loyers :

J. DAL BORG informe les membres du CCL qu'il sera proposé aux membres du Conseil d'Administration d'augmenter les loyers à compter du 1^{er} janvier 2022.

En effet, compte tenu de l'évolution de l'Indice de Révision des Loyers du 2^o trimestre 2021, il sera proposé d'appliquer une augmentation de 0.42% en masse au 1^{er} janvier 2022.

L'augmentation des loyers est indispensable pour renforcer les moyens nécessaires à l'entretien, la maintenance et le développement du patrimoine dont les objectifs sont fixés par le plan stratégique de patrimoine.

Cette augmentation est possible au 1^{er} janvier 2022 pour les organismes HLM sous réserve d'une directive gouvernementale qui suspendrait ou limiterait cette augmentation.

J. SANTERRE fait part de sa position en tant que représentante des locataires et de la CLCV :
« Nous sommes contre la hausse des loyers de 0.42 % pour 2022.

Les locataires ont subi depuis quatre ans une baisse de 5 euros sur les APL, qui ne cesse d'être renouvelée.

Le contexte sanitaire exige des sacrifices déstabilisant le budget des locataires et engendrant des surcoûts.

Les prix grimpent dangereusement sur la plupart des produits de première nécessité, et les salaires ne suivent pas.

La pauvreté a fortement progressé, avec un million de personnes supplémentaires sous le seuil de pauvreté en un an.

Une hausse de 0.42 % des loyers aurait un impact faible sur le budget des bailleurs et n'apporterait aucune amélioration sur l'entretien des logements.

Au nom de la solidarité entre bailleurs et locataires, la CLCV appelle donc à la stabilisation des loyers pour l'année 2022. »

J. DAL BORG indique à J SANTERRE qu'elle rappelle la baisse de 5€ des APL, mais qu'elle ne mentionne pas la Retenue Loyer Solidarité qui est à la charge du bailleur. La RLS vient compenser la baisse des APL des locataires qui est bien plus importante que 5€.

B. CAMUS estime que ce n'est pas rendre service aux locataires que d'augmenter les loyers et précise que la CGL se prononce contre cette proposition d'augmentation des loyers.

J. DAL BORG rappelle que l'Office a gelé les loyers par deux fois ces cinq dernières années.

Les rentrées financières de l'Office ont diminué puisque, dans le cadre du NPNRU, nous sommes entrés dans la phase de relogement des locataires sur le parc existant. En créant de la vacance technique, c'est donc le montant du quittancement qui est inférieur.

Cette étape est nécessaire pour engager les travaux de démolition et de réhabilitation qui vont débiter à partir de 2022.

Les logements réhabilités et les nouvelles constructions seront proposés à la location à compter de fin 2023 au plus tôt.

Il faudra donc, comme cela avait été pris en compte dans les prévisions budgétaires, quelques années avant que le montant global des loyers perçus se rapproche du niveau d'avant NPNRU.

Des recherches d'économies de frais de gestions ont été réalisées. Une réorganisation des Directions de l'Office est engagée afin d'être plus efficient, en rationalisant les coûts et en optimisant les recettes, pour améliorer le service aux locataires.

C'est dans ce contexte que la hausse des loyers participe à l'équilibre des comptes de l'Office pour l'année 2022.

J. DAL BORG précise que l'Office doit également supporter les charges des logements vacants puisqu'il est bien entendu que celles-ci ne sont pas payées par les locataires présents.

Les membres du CCL se prononcent contre l'augmentation des loyers pour l'année 2022.

Présentation du projet PEP'S (Performance Engagement Proximité Satisfaction Service) portant sur la réorganisation interne de l'Office

J. DAL BORG informe les représentants des locataires que suite à sa prise de fonction comme Directeur général, il a souhaité engager un projet de réorganisation de l'Office.

L'objectif de la réorganisation est d'améliorer les performances économiques de l'Office tout en maintenant un haut niveau de service pour la satisfaction de nos clients/locataires.

Un consultant, le cabinet Cellance, a été recruté pour nous accompagner dans cette démarche.

C'est dans le cadre du projet PEPS que des collaborateurs ont commencé à se réunir en groupes de travail sur plusieurs thèmes :

- Proximité/ client
- Commercial/ location

- Management de la qualité de service des prestataires
- Maitrise d'ouvrage
- Ressources humaines
- Pôle ressources

D'ici janvier 2022, les groupes de travail devront faire une proposition d'organigramme avec pour chaque Direction : les missions, Pôles, nombres et profils de postes.

En avril 2022, les groupes de travail rendront leurs propositions finalisées sur l'organisation de l'Office en ayant décrit l'ensemble des process.

Le CSE sera consulté au sujet des propositions qui auront été validées par le comité de pilotage et le Directeur Général.

L'objectif est de mettre en place cette nouvelle organisation à la rentrée de septembre 2022.

Des changements de postes ou la création de nouveaux postes pourront être proposés aux collaborateurs volontaires. La réorganisation n'impactera pas les emplois.

J. DAL BORG précise aux membres du CCL qu'ils seront concertés et que la cheffe de projet, I VEILLERETTE, reviendra vers eux dans le courant du mois de janvier, notamment concernant le service de la proximité (appels téléphoniques, permanences...)

Points divers

J. DAL BORG informe les membres du CCL :

- Des recrutements sont en cours pour 2 postes de service civique. Ces collaborateurs participeront à faire vivre et animer les espaces du Belvéd'Air au Tilleul Argentié.
- Le 8 novembre dernier, il s'est rendu à l'ANRU, avec le Président de l'Office, M. KLEIN, et avec les Maires de Vandoeuvre, Maxéville et Malzéville ainsi que les différents bailleurs concernés par le NPNRU. Une aide supplémentaire a été demandée suite au surcoût liés à la présence d'amiante sur le Tilleul Argentié. Une nouvelle subvention, nécessaire pour réaliser le projet, d'un montant de 4.3 millions d'euros a été accordée.
- Le 22 novembre a eu lieu une réunion publique sur le quartier d'Haussonville pour présenter le projet NPNRU. Une cinquantaine de personnes étaient présentes. Les questions se sont orientés vers les problèmes de fissures des pavillons sur le quartier, sur la nature des travaux pour le PNRU ainsi que sur les nuisances qu'ils pourront engendrer.

G. REPI demande la marche à suivre concernant des infiltrations d'eau.

J. DAL BORGO répond qu'il faut contacter son responsable de site pour qu'il fasse un diagnostic, voir d'où provient la fuite et ce qu'il convient de faire.

G. REPI fait part de l'amélioration de l'entretien des espaces verts au Tilleul Argenté et demande à ce que la même chose soit faite pour les Bouleaux.

S. RICHARD précise que des interventions d'élagage au Tilleul Argenté ont été réalisées pour éclaircir les allées piétonnes. Le Tilleul Argenté entrant dans le cadre d'un projet de Gestion de Site, cette problématique avait été identifiée lors d'un diagnostics en marchant.

Il est bien entendu que nous pouvons étudier toute demande d'adaptation des usages concernant les abords des immeubles. Guy Repi pourra se rapprocher du Responsable de secteur pour réaliser une visite conjointe sur site et définir les éventuelles actions à engager.

J. DAL BORGO souligne le fait que ce qui a été fait au Tilleul Argenté doit être appliqué sur d'autres sites.

Prochains Conseils d'Administration:

- 21/01/2022 Conseil d'Administration exceptionnel
- 15/04/2022
- 17/06/2022
- 21/10/2022
- 09/12/2022

Prochains CCL :

- 04/04/2022
- 06/06/2022
- 10/10/2022
- 28/11/2022

Fin de la séance à 12h