

Rédacteur : S. RICHARD

## COMPTE RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE Du 11 mai 2021

### **Etaient présents :**

#### → Représentants CLCV :

- Agnès ROBERT, Administratrice élue
- Jocelyne SANTERRE, Administratrice élue
- Guy REPI
- Sylvie GRUY

#### → Représentants ALI affiliée à la CGL :

- Denis MILTGEN Administrateur élu
- Laurence MAGDZIAREK Administratrice élue
- Nicole ENGEL, représentant ALI

### **Y assistaient :**

- Isabelle VEILLERETTE, Directrice Générale par intérim
- Christophe DETHOREY, Responsable du Secteur Nancy Centre/ Haussonville
- Etienne MEURGUE, Responsable de Secteur Plateau de Haye/ Vieille Ville
- Sylvain RICHARD, Directeur de la Proximité

## **1. Présentation des prestataires de nettoyage intervenant dans les parties communes des immeubles de l'OMh.**

Les sociétés DERICHEBOURG et ATALIAN sont titulaires de marchés de nettoyage depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour une période d'un an renouvelable 3 fois par tacite reconduction, soit jusqu'au 31 décembre 2024.

La Société DERICHEBOURG, qui était déjà titulaire du précédent marché, intervient sur le secteur de Nancy Centre/Haussonville. Elle est titulaire d'un deuxième lot qui comprend le nettoyage des logements vacants avant leur mise en location, sur l'ensemble du parc de l'OMh. La société DERICHEBOURG est représentée par Madame Rostoucher, responsable d'Agence, accompagnée par Madame Ravat, contrôleuse technique.

La société ATALIAN intervient sur le secteur du Plateau de Haye, il s'agit de son 1<sup>er</sup> marché pour l'Office. Elle est représentée par Monsieur Girardon, Directeur opérationnel et Madame Faiq, chargée de clientèle.

Chaque représentant présente sa société, son organisation, les moyens mis en œuvre pour répondre au cahier des charges défini par l'OMh : les moyens humains, les matériels et produits, les moyens de contrôles.

## **2. Projets de Gestion de Site**

### **Site Tilleul Argenté – Cèdre Bleu Chef de Projet : Etienne Meurgue**

#### Contexte :

Suite au diagnostic pour le renouvellement du label Quali'Hlm réalisé juin 2019, le bilan a été très positif avec de nombreux points forts, mais ce diagnostic a aussi permis d'identifier des points d'alerte mineurs et de confirmer 2 situations complexes sur le Plateau de Haye. Cela concerne le TA et le CB, mettant en avant des difficultés concernant la sécurité et la propreté sur le site.

Pour encore améliorer la qualité du service rendu à nos locataires, il a été décidé de travailler en mode projet pour traiter cette situation complexe. C'est-à-dire qu'un groupe de travail a été constitué par un chef de projet (groupe de travail : collaborateurs, locataires et représentant des locataires, partenaires (MGN – associations du quartier).

Dans une 1<sup>ère</sup> étape ce groupe de travail a réalisé début juillet un diagnostic en marchant sur le site du TA pour identifier les points forts et dysfonctionnements. Il était question avant tout de regarder l'environnement, les équipements, les accès au site, les abords de l'immeuble et les parties communes.



#### Constats des points forts :

- Beaucoup d'espaces verts aérés.
- Devant le bâtiment espace de convivialité, d'échanges de rencontre entre les habitants.
- Mobilier urbain en nombre.
- Parking suffisamment éloigné des entrées.
- Accès piéton très large entre les entrées et le bâtiment.

#### Causes de complexité :

- Les allées devant le bâtiment : la présence du calcaire ne permet pas de garder les entrées propres.
- Manque d'éclairage devant les halls d'entrée (privilégier un éclairage en hauteur).
- Absence de locaux pour les vélos ou poussettes.
- Emplacement des poubelles à revoir.
- Renforcer le contrôle d'accès (3 ventouses et renforts dans montants).
- Suppression des plantes malodorantes en pied d'immeuble.
- Suppression des passages traversant.
- Rajout de mobiliers urbain devant l'école MOSELLY (bancs).
- Éviter les plantations devant les vitres de hall (projections lors des intempéries).
- Privilégier les garde-corps non ajourés (éviter les pare-vues hétéroclites et la pollution visuelle en pied d'immeuble).
- Déploiement de la vidéosurveillance dans les parties communes (étages).

5 fiches de projet ont été rédigées suite aux constats réalisés :

1. Gestion des espaces extérieurs  
(Pilote E. MEURGUE)
2. Gestion des encombrants  
(Pilote E. MEURGUE)
3. Gestion de la propreté des abords  
(Pilote E. MEURGUE)
4. Constats de dysfonctionnement à incorporer au NPNRU  
(Pilote M. COLLOT)
5. Gestion du système de vidéosurveillance  
(Pilote N. CARTURAN)

E. Meurgue décrit la fiche N°1 pour en expliquer le principe, les 4 autres fiches étant rédigées selon les mêmes codes.

### **Site Allée de la Prairie**

#### **Chef de Projet : Christophe Dethorey**

Selon le même principe que pour le PGS du Tilleul Argenté et du Cèdre bleu, un diagnostic en marchant, complété par des interviews de locataires et nos retours d'expériences, a permis d'identifier 7 axes de travail qui ont été déclinés en fiches projets :

1. Supprimer les sentiers  
(Pilote C. DETHOREY)
2. Gérer les espaces extérieurs  
(Pilote C. DETHOREY)
3. Travailler sur l'occupation sociale  
(Pilote P. PETRY)
4. 4Bis. Réhabiliter  
(Pilote S. ROUSSELOT)
5. Gérer les déchets  
(Pilote C. DETHOREY)
6. Etudier le devenir du terrain MGN  
(Pilote C. DETHOREY)

7. Etre attentif à la politique de peuplement  
(Pilote P. PETRY)

C. Dethorey décrit la première fiche.

### **3 Plan d'actions N°4 – gestion de la propreté des parties communes** **Responsable du Plans d'Actions : Sylvain Richard**

Le diagnostic pour le renouvellement du label Quali'Hlm réalisé juin 2019 avait permis d'identifier 5 points d'alerte mineurs parmi lesquels figure la propreté globale des parties communes.

Un plan d'action (N°4) a été élaboré à travers des groupes de travail incluant également un représentant de locataires.

Le résultat de ce travail collectif a permis de définir un Plan de Propreté qui a été validé en comité de pilotage le 10 février 2021 et dont les modalités sont décrites ci après :

#### Les objectifs du Plan Propreté :

- Assurer le même niveau de service partout pour une meilleure satisfaction de nos locataires
- Avoir une culture commune partagée sur la propreté
- Instaurer une professionnalisation du nettoyage
- Faire participer les locataires à l'amélioration de la propreté : les informer, les sensibiliser

S. Richard décrit les différentes étapes de ce plan de propreté qui est joint en annexe.

#### **ANNEXES :**

Présentation par la société Derichebourg

Présentation par la société Atalian

Fiche Action N°1 – PGS Tilleul Argenté et Cèdre Bleu

Fiche Action N°1 – PGS Allée de la Prairie

Plan de propreté