

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE PATRIMOINE COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 04 JUIN 2024

Direction des Ressources
Locatives et du Numérique
H. BOURGOIN
Téléphone 03 83 17 55 48

Etaient présents :

Représentants des associations de locataires :

C.L.C.V.: Mr MICHEL
Mme CUNIN
Mme GRUY
Mr JAGER
Mr LIBERT
Mme CALORE
Mme CLEMENT

C.G.L.: Mme CAMUS (secrétaire de séance)

Représentants de mmH : Mr BOURGOIN
Mme BIRON
Mme BURTART
Mme RUP

Destinataires : Les participants

I – APPROBATION DU COMPTE RENDU DU CCL PATRIMOINE DU 26 SEPTEMBRE 2023

Le compte rendu du Conseil de Concertation Locative Patrimoine du 26 septembre 2023 est approuvé à l'unanimité.

II – TRAVAUX D'AMELIORATION ENERGETIQUE PRESENTATION DES TRAVAUX REALISES A SAINT-MAX ET PROPOSITION D'AUGMENTATION DES LOYERS

mmH a fait l'acquisition le 1^{er} avril 2019 de l'ensemble immobilier situé à SAINT MAX constitué de 56 logements résidence « Le Clos des Vignes » 73 rue Gambetta et de 50 logements résidence « Maquis de Ranzey » sise au 6,8 et 10 rue du Brisson, totalisant 106 logements, faisant l'objet d'une présentation et bénéficiant d'une réhabilitation énergétique.

La réhabilitation énergétique permettra d'améliorer le confort et la performance environnementale des logements et de réduire les dépenses de charges des locataires. Les principaux travaux sont énoncés ainsi que le coût moyen prévisionnel des travaux. Outre les améliorations de la performance énergétique, des travaux visant la sécurité, l'accessibilité et le confort des logements qui sont également réalisés.

Les travaux menés au sein de la résidence « Le Clos des vignes » permettront de passer d'une étiquette DPE C avant travaux (132 kWhep/m².an), à une étiquette prévisionnelle DPE B après travaux (73 kWhep/m².an).

Le coût moyen des travaux par logement s'élève à 17 921.25 € HT, soit un total de 1 003 590.01 € HT. La partie des travaux énergétiques représente par logement 8 312.91 € HT, soit un coût total de 465 523.17 € HT.

Les travaux exécutés au sein de la résidence « Maquis de Ranzey » permettront de passer d'une étiquette DPE D avant travaux (219 kWhep/m².an), à une étiquette prévisionnelle DPE C après travaux (137 kWhep/m².an).

Le montant moyen des travaux par logement s'élève à 41 977.01 € HT, soit un total de 2 098 850.71 € HT. La partie des travaux énergétiques représente par logement 23 308.17 € HT, soit un coût total de 1 165 408.64 € HT.

La date prévisionnelle de fin de travaux est fixée à novembre 2024.

Une augmentation des loyers de 5 % est proposée à l'issue des travaux pour les locataires en place et de 5 % à la relocation dans la limite du taux maximum pour les logements de la résidence « Le Clos des Vignes », sachant que la marge actuelle entre les loyers pratiqués et les loyers maximums des conventions oscillent entre 1.5 % et 10 % pour 50 logements. Pour 3 logements la marge actuelle se situe entre 2.9 % et 9.96 % et est de 10 % pour un logement en PLALM (Prêt Locatif Aidé à Loyer Minoré).

Concernant la résidence « Maquis de Ranzey », il est proposé une augmentation des loyers de 5 % à l'issue des travaux et de 5 % à la relocation dans la limite du taux maximum, sachant que la marge actuelle entre les loyers pratiqués et les loyers maximums des conventions varie entre 3.5% et 8.9 %.

mmH a sollicité une subvention auprès du fonds européen de développement régional pour la résidence Maquis de Ranzey, d'un montant de 175 000 €. La résidence le Clos des Vignes est quant à elle non éligible.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➡ souhaite connaître la date d'application de l'augmentation des loyers, et si son implémentation ne pourrait pas être différée d'un an pour permettre aux locataires de mesurer l'impact du gain énergétique attendu

mmH : ➡ la date d'application de l'augmentation des loyers n'est pas actée à ce jour. En tout état de cause, elle n'interviendra pas immédiatement après la fin des travaux mais dans les mois qui suivent. Un courrier sera adressé au préalable aux locataires.

CLCV : ➡ évoque le choix des équipements de sécurité qui sont installés, et notamment le remplacement de l'interphonie et des portes hall

mmH : ➡ a fait le choix d'installer des interphones filaires classiques URMET, et précise pour répondre à certaines sollicitations que les visiophones ne peuvent être déployés dans toutes les résidences eu égard aux caractéristiques techniques et/ou technologiques requises ; en outre, le coût de la maintenance d'un visiophone serait plus élevé pour les locataires

CLCV : ➡.souhaite être associée à la concertation lors de la phase de diagnostic et en particulier concernant le choix des travaux

mmH : ➡ prend acte de cette demande sur laquelle les parties ont échangé fin 2023.

mmH : ➡ demande l'avis aux associations sur la proposition d'augmentation des loyers

CLCV : ➡ est contre l'augmentation

CGL : ➡ est contre l'augmentation

III – TRAVAUX D'AMÉLIORATION ÉNERGÉTIQUE PRÉSENTATION DES TRAVAUX RÉALISÉS À NANCY ET PROPOSITION D'AUGMENTATION DES LOYERS

L'ensemble immobilier faisant l'objet d'une présentation et bénéficiant d'une réhabilitation énergétique, est situé à NANCY 3 rue du Président Schuman. Il est constitué à l'origine de 16 logements qui après reconfiguration de 6 logements de type 1 bis en 4 logements de type 2, représentera 14 logements après travaux.

La réhabilitation énergétique permettra d'améliorer le confort et la performance environnementale des logements et de réduire les dépenses de charges des locataires. Les principaux travaux sont énoncés. Outre les améliorations de la performance énergétique, d'autres travaux sont également réalisés dans les parties communes, à l'intérieur des logements et à l'extérieur, visant la sécurité, l'accessibilité et le confort des logements.

Les travaux réalisés permettront de passer d'une étiquette DPE «E» avant travaux (276 kWhEP/m².an), à une étiquette DPE C après travaux (102 kWhEP/m².an) .

La date prévisionnelle de fin de travaux est fixée à septembre 2024.

Le coût moyen des travaux par logement est de 42 834.08 € HT, soit un coût total de 599 677.17 € HT. La partie des travaux énergétiques représente par logement 26 948.11 € HT, soit un total de 377 273.66 € HT.

Une augmentation des loyers de 3% est proposée à l'issue des travaux pour les locataires en place qui ne bénéficient pas de balcon et de 5% pour les locataires en place qui disposent d'un balcon. Il est également proposé d'appliquer un tarif à la relocation correspondant à 13.24 €/m² de surface utile, ce qui représente une majoration de 5 % du taux initial.

mmH ne percevra pas de subvention pour cette opération de réhabilitation énergétique car la résidence Schuman est non conventionnée.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

mmH : ➡ demande l'avis aux associations sur la proposition d'augmentation des loyers

CLCV : ➡ est contre l'augmentation

CGL : ➡ est contre l'augmentation

III – PRESENTATION DES BILANS SYNTHETIQUES 2023 REALISES DANS LE CADRE DES CONVENTIONS D'UTILISATION DE L'ABATTEMENT DE TFPB

Bilans 2023

Dans le cadre des conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB, nous nous sommes engagés à transmettre un bilan des actions réalisées sur l'année écoulée et à présenter un programme d'actions prévisionnel pour l'année en cours, à l'ensemble des signataires (communes, EPCI, Etat).

Pour favoriser les échanges et dans un souci de transparence, nous avons également souhaité présenter ces éléments aux membres des Conseils de Concertation Locative.

Une synthèse chiffrée des bilans des actions 2023 (par QPV et par EPCI) est donc présentée aux membres du CCL Patrimoine.

Nous retiendrons que :

Trois QPV (Les Provinces à Laxou, les Mouettes à Champigneulle et Voltaire à Longwy) pour lesquels le montant du bilan est inférieur au montant de l'abattement.

Quartier des Provinces à Laxou :

- ✓ Peu de patrimoine mmH sur ce quartier
- ✓ Une configuration permettant difficilement la réalisation d'actions d'animation (1 bâtiment voué à la démolition, 2 bâtiments programmés en réhabilitation et un certain nombre de logements répartis sur 3 copropriétés)
- ✓ Pas de travaux de gros entretien réalisés sur ce quartier en 2023 compte tenu du NPNRU.

Le quartier des Mouettes à Champigneulle :

- ✓ L'absence de valorisation de dépenses pour la collecte des encombrants.

A noter que les modes de gestion ont été modifiés afin de pouvoir à nouveau valoriser les dépenses en 2024.

Des chantiers jeunes en partenariat avec l'association « jeunes et cité » ont toutefois été mis en place sur ce quartier ainsi que sur le quartier de la Penotte à Frouard.

- ✓ Certaines de nos actions n'ont pas été reconduites en 2023 sur ce secteur (Défi propreté, Kiosque d'information et les actions de sensibilisation de l'association SI TOIT LIEN). A noter que ces actions sont réalisées de manière intermittente entre les différents QPV où mmH est présent.
- ✓ L'absence de dépenses pour des petits travaux d'amélioration du cadre de vie en 2023.

Le quartier Voltaire à Longwy :

- ✓ L'écart résulte, pour l'essentiel, du fait qu'un certain nombre d'actions n'ont pas été retenues par la collectivité.
- ✓ Par ailleurs, nous avons validé le soutien d'un certain nombre d'actions pilotées par la ville mais aucune facture ne nous est parvenue à la date du bilan.

Pour ces 3 quartiers, des actions complémentaires sont prévues en 2024

Malgré les éléments évoqués ci-dessus, la somme des bilans de l'ensemble des QPV est bien supérieure au montant global de l'abattement **(+ 562 862.46 euros)** pour l'année 2023.

L'ensemble des conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB reconduites par avenant à la fin de l'année 2023 doivent faire l'objet d'une renégociation dans le courant de l'année 2024.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➡ indique qu'il serait intéressant de disposer du détail des actions réalisées

mmH : ➡ le détail des actions réalisées en 2023 par QPV peut être transmis sur demande des associations à Madame MANSION

CLCV : ➡ rétorque que le choix des actions relève de mmH

mmH : ➡ dans le cadre des conventions de l'abattement TFPB, des programmes d'actions visant à soutenir les objectifs de qualité du cadre de vie, de cohésion et de développement social sont proposés annuellement à l'ensemble des signataires, pour chaque QPV. Nous prenons l'exemple de la thématique « pour faire vivre nos

quartiers », pour laquelle mmH organise des manifestations (trophées du Fair Play, opérations de fleurissement, chantiers jeunes), en lien avec certaines associations partenaires comme Jeunes & Cité ou Réciprocité, et autour desquelles nous communiquons largement. Ce dossier est présenté chaque année aux membres du Conseil d'Administration.

CLCV : ☞.Mr Jager évoque dans le cadre de la convention tripartite signée depuis une dizaine d'année sur la commune de Vandoeuvre pour la gestion des locaux associatifs les difficultés financières rencontrées par certaines associations pour le paiement des charges locatives dont le montant annuel avoisine les 2 000 €. Une demande de convention est en cours sur Jarville.

mmH : ☞: Hormis sur la commune de Vandœuvre-lès-Nancy où les charges locatives sont prises en charge par la ville, l'ensemble des associations disposant d'un local associatif doivent s'acquitter de charges locatives. Elles sont en effet redevables des charges consommées par leurs adhérents (eau, chauffage...). Le montant des charges varie en fonction de la typologie des locaux et de l'usage.

mmH : ☞ prend l'exemple d'un item sur un quartier de Haussonville « renforcement de la présence de personnel de proximité » Une présence renforcée et notamment du gardien sur certains quartiers prioritaires de la ville permet d'obtenir une prise en charge partielle de son salaire dans le cadre de l'abattement de la TFPB.

CLCV : ☞. relève qu'ils ne sont pas associés aux missions de l'agent de développement social et urbain

mmH : ☞ la rubrique intitulée « agents de développement social et urbain », issue de la nomenclature nationale du cadre de l'abattement de TFPB, englobe 2 services :

- le service Développement social dont font partie les chargés d'accompagnement social missionnés pour accompagner les familles en difficulté, les locataires dans le cadre des opérations de relogement de l'ANRU, les familles qui rencontrent des problématiques de savoir vivre ensemble sur d'autres territoires.
- le service innovation sociale et partenariats en charge, entre autres, d'élaborer et de mettre en œuvre un programme de manifestations dans les quartiers (Trophées du Fair-Play, A fleur de quartier...); actions pour lesquelles les associations sont systématiquement invitées à participer. Ainsi, au titre de l'année 2024, la CLCV a participé aux Trophées du Fair-Play (étape de Vandoeuvre et Champigneulles) et à la manifestation « A fleur de quartier » à Champigneulles.

CLCV : ➡ demande que les conseils citoyens soient consultés et associés aux projets des territoires

mmH : ➡ quand ils existent, les conseils citoyens sont invités par les intercommunalités ou villes à participer aux réunions relatives aux contrats de ville et conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB. Ils sont donc informés des actions programmées (programmes prévisionnels) et des actions réalisées (bilans).

Nous complétons nos propos en évoquant la gestion des encombrants et notamment le service de collecte à domicile qui est proposé aux locataires, sur certains quartiers, pour lutter contre le dépôt sauvage d'objets encombrants et le montant des dépenses engagées par l'office, pour l'enlèvement des encombrants, budget en constante augmentation.

IV – PRESENTATION SYNTHETIQUE DES CONTRATS DE VILLE 2024-2030

Les contrats de ville s'inscrivent dans une démarche intégrée traitant des enjeux de développement économique, de développement urbain et de cohésion sociale. Ils fixent le cadre des projets de renouvellement urbain et prévoient l'ensemble des actions à conduire pour favoriser la bonne articulation entre ces projets et le volet social de la politique de la ville.

L'état et ses établissements publics, l'intercommunalité, les communes, de Département et la Région, ainsi que les autres acteurs institutionnels et l'ensemble de la société civile, en particulier les associations et les habitants des quartiers prioritaires, sont parties prenantes de la démarche contractuelle à chacune de ses étapes.

Dans la perspective de la nouvelle génération des contrats de ville, la géographie prioritaire a été mise à jour sur la base d'une cartographie mise à jour par l'INSEE. Les données ont été transmises aux Préfets qui, sur la base de ces éléments, ont organisé un dialogue avec les élus locaux, afin que le zonage réactualisé puisse être en phase avec la réalité des territoires.

Au 1^{er} janvier 2024, le patrimoine de mmH situé en QPV représente 5 680 logements répartis comme suit :

Métropole du Grand Nancy : 3 855 logements dont

- ✓ 761 logements à Jarville – La Californie
- ✓ 434 logements à Tomblaine cœur de Ville
- ✓ 1051 logements à Vandoeuvre Haussonville / Les Nations

- ✓ 1334 logements à Laxou-Maxéville sur le plateau de Haye et Champ le Bœuf
- ✓ 204 logements à Laxou les Provinces
- ✓ 71 logements à Malzéville Saint-Michel Jéricho / Grands Moulins

Communauté de Communes du Bassin de Pompey : 721 logements dont

- ✓ 391 logements à Champigneulle les Mouettes
- ✓ 330 logements à Frouard la Penotte

Communauté de Communes du Bassin de Pont-à-Mousson :

- ✓ 270 logements PAM Bois le Prêtre / Procheville

Communauté d'Agglomération de Longwy : 834 logements dont :

- ✓ 586 logement à Longwy quartier Voltaire
- ✓ 248 logements à Herserange quartier la Concorde

La seule modification notable concerne le bâtiment 7/9 Mortagne situé à Laxou qui a été intégré au quartier Plateau de Haye du Champ le Bœuf.

Les nouveaux contrats de ville « Engagements Quartier 2030 » ont été conclus au 31 mars 2024. Ils entreront en vigueur pour une durée de 6 ans et feront l'objet d'une actualisation en 2027 afin d'ajuster les priorités identifiées et les stratégies déployées au terme des trois premières années de contractualisation.

Les contrats de ville ont été définis tenant compte des résultats d'une consultation élargie et approfondie des acteurs de la politique de la ville et des habitants des quartiers qui ont pu s'exprimer sur leurs attentes et leurs priorités. Les contrats sont, par conséquent recentrés sur les enjeux locaux les plus prégnants identifiés avec les habitants.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➡ demande que les quartiers en QPV soient exonérés des augmentations de loyers suite aux opérations de réhabilitation

Concernant les axes et enjeux principaux, relève que certaines situations complexes devraient faire l'objet d'un suivi particulier. Evoque notamment la situation d'un locataire du Bassin de Pont-à-Mousson pour lequel la CLCV de Malzéville est intervenue suite à un important arriéré de loyer lié à une surconsommation d'eau résultant d'une fuite sur le réseau pour laquelle l'intéressé n'était pas en capacité de surveiller pour demander l'application de la loi Warsmann qui vise à protéger les consommateurs des factures trop importantes causées par une fuite d'eau.

mmH : ➡ nos services ont parfaitement connaissance de cette situation et ont pris en charge à titre exceptionnel la partie de la facture d'eau dépassant le montant de la consommation réelle à la charge du locataire. Nous avons d'ailleurs adressé début 2023 un courrier à l'UDAF et au locataire afin de les alerter sur cette consommation anormalement élevée.

Notre service développement social assure lorsqu'il en a connaissance un suivi des situations complexes

CLCV : ➡ demande à travailler en étroite collaboration avec le bailleur sur ces situations, pour que la loi Warsmann puisse être appliquée

mmH : ➡ le fournisseur de l'eau est tenu d'avertir le bailleur lorsqu'il a connaissance d'une quelconque anomalie. Le passage à la télé relève dans les années à venir permettra de prévenir ces situations.

IV – BILAN FINANCIER DES CCL 2023 ET POINT BUDGETAIRE DES CCL 2024

Bilan financier 2023 :

mmH fait un point des budgets 2023 consacrés aux CCL (budget fonctionnement et budget associatif) ainsi que des différentes dépenses.

Suite à la négociation du Plan de Concertation Locative et de l'annexe financière pour la période 2023/2025, le budget annuel global des CCL, au titre de l'année 2023 s'élève à 27 840 €, il se décompose en deux grandes parties :

- ✓ Le budget de fonctionnement (subventions annuelles/formations et indemnisation des représentants de locataires) correspondant à 75 % du budget global, soit 20 880 €.
 - ⇒ Nous noterons que les dépenses de la rubrique « indemnisation des représentants » sont supérieures au budget initial, c'est écart résulte de l'organisation de réunions supplémentaires dans le cadre de la négociation du Plan de Concertation Locative et de la tenue d'un Conseil de Concertation Locative extraordinaire en fin d'année 2023.
- ✓ Le budget associatif correspondant à 25 % du budget global, soit 6 960 € pour soutenir les projets de quartier, les actions d'information et de sensibilisation.
 - ⇒ A la date du CCL, deux projets de jardins partagés animés par la CLCV de Champigneulle et de Jarville ont été réalisés.

Point budgétaire 2024 :

Suite à la signature de l'avenant n°1 au Plan de Concertation Locative 2023-2025 et de l'annexe financière 2024, le coût au logement a été revalorisé à 2.10 € par logement. Le budget 2024 global s'élève à 30 087 € et est réparti comme suit :

- ✓ Le budget fonctionnement correspond à 80 % du budget global, s'élève à 24 070 €
- ✓ Le budget associatif correspond à 20 % du budget total pour soutenir les projets de quartier, les actions d'information et de sensibilisation, il s'établit à 6 017 €

Nous noterons que deux projets ont été organisés par la CLCV de Champigneulle, validés par l'UD 54 « Bienvenue en bas de chez nous » à hauteur de 1100 € et le « Jardin des abeilles » à hauteur de 380 €. Les dépenses seront enregistrées à réception des factures.

La CGL n'a pas encore présenté de demande au titre de l'année 2024.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ➔ M. Jager remet en séance une demande de subvention.

mmH : ➔ la demande sera transmise à Madame MANSION.

CLCV : ➔ M. Jager sollicite le nouvel organigramme de mmH

mmH : ➔ prend note de cette requête, l'organigramme sera transmis à Mr JAGER et nous l'informons qu'il est consultable sur notre site internet dans la rubrique « découvrez mmH » « qui sommes-nous ? »

VII – BILAN QUALITE 2023 ET ORIENTATIONS 2024

Bilan qualité 2023

La stratégie qualité de mmH s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses processus, la modernisation de ses outils et l'évolution de son organisation au service de la satisfaction clients.

La certification Qualibail obtenue en juin 2012, puis renouvelée en 2015, 2018 et 2021 atteste de ses engagements en matière de qualité de service. Les audits de suivi menés en septembre 2022 puis en septembre 2023 ont validé la conformité de mmH à cette certification.

En 2023, des groupes de travail transverses initiés en 2022 ont été constitués pour améliorer nos processus internes sur les thématiques suivantes :

- ✓ Le traitement des demandes d'interventions techniques et autres réclamations
- ✓ La propreté des parties communes
- ✓ La tranquillité résidentielles (voisinage)
- ✓ Les délais de relocation
- ✓ La management et le pilotage des entreprises prestataires

Nous poursuivons le travail d'analyse et de gestion de la e-réputation initié en 2023 (réseaux sociaux), et de tous les canaux de communication qui nous permettent de prendre en considération les remarques ou insatisfactions des locataires.

Jusqu'à présent nous procédions à une enquête inter bailleurs pour mesurer la satisfaction tous les 3 ans. Nous avons décidé depuis 2023 de réaliser une enquête tous les ans en septembre sur un échantillon représentatif de 1500 locataires.

87 % de nos locataires sont globalement satisfaits, pourcentage en augmentation de 9 points par rapport à 2021, les résultats sont certes perfectibles selon la thématique déclinée ci-après :

- ✓ Equipements collectifs (ascenseur, porte hall etc) : 76 %
- ✓ Les résidences : 75 %
- ✓ Les logements : 80 %
- ✓ L'accueil : 88 %
- ✓ La facilité à nous joindre : 85 %
- ✓ La qualité des informations transmises : 91 %
- ✓ La propreté des espaces extérieurs : 66 %
- ✓ Le nettoyage des parties communes : 68 %. Des réunions de suivi trimestrielles sont régulièrement organisées avec nos prestataires afin d'échanger sur les axes de progrès à engager

Notre réactivité lors des demandes d'intervention techniques fait partie des axes d'amélioration souhaités, c'est la raison pour laquelle nous organisons régulièrement des réunions de suivi avec nos prestataires afin de les sensibiliser sur nos missions communes de qualité de service. Un nouveau marché a été conclu avec l'entreprise Ardizio, chargée des interventions techniques sur le territoire de Longwy depuis le 17 juin.

Les orientations 2024 :

L'ambition de mmH porte sur le fait de donner une nouvelle dimension à cette démarche qualité en inscrivant notamment l'ensemble des services de l'entreprise dans une logique d'amélioration continue.

La mise en place d'une revue qualité basée sur l'écoute client permet de mettre l'accent sur la culture client et de fédérer chaque collaborateur autour de la satisfaction client.

En 2024, le référentiel Qualibail évolue et s'enrichit de 6 nouveaux engagements avec l'objectif de mieux répondre aux attentes des locataires, de les informer tout au long du traitement de leurs réclamations et de réduire et maîtriser leurs charges.

Ainsi en novembre 2024, mmH sera audité pour son renouvellement de certification Qualibail et devra justifier d'actions concrètes concernant les engagements suivants :

- 1 - Accompagner le locataire dans ses démarches administratives liées au logement.
- 2- Lorsqu'une demande d'intervention technique concerne les espaces communs, l'ensemble des locataires de la résidence doivent être informés de la réception et du traitement de cette demande.
- 3- L'organisme informe le locataire des évolutions de la prise en charge de sa réclamation ainsi que de sa demande d'intervention technique, jusqu'à sa clôture.
- 4- En cas de troubles du voisinage, le locataire pourra solliciter un service de médiation proposé par mmH.
- 5- Suite au calcul de la régulation des charges locatives, les provisions devront être réajustées au plus près des dépenses réelles de la résidence.
- 6- A chaque remplacement de mécanisme complet de chasse d'eau, une chasse d'eau double débit devra être installée.

Synthèse des interventions des représentants des locataires

CLCV : ☹ demande pourquoi l'enquête de satisfaction n'est pas réalisée par courrier, car les locataires ne répondent pas forcément aux numéros de téléphone qu'ils ne connaissent pas. Indique qu'il n'est pas possible de rappeler l'organisme qui mène l'enquête

mmH : ☹. prend note de cette difficulté. Nous avons fait le choix de confier cette mission à un organisme externe, spécialisé dans ce domaine.

CLCV : ☹ demande s'il serait possible de réserver aux associations une petite encart dans la lettre aux locataires diffusée par mmH

mmH : ➡ ce point a déjà fait l'objet d'une réponse dans le précédent compte rendu. Nous rappelons que mmH n'est pas favorable au fait de réserver un encart régulier aux différentes associations de locataires.

En effet, au titre du plan de concertation locative, les associations reçoivent un financement pour leurs actions (dont la communication) leur permettant de diffuser leurs messages en toute autonomie.

Pour autant, sensibles au fondement de cette demande, nous proposons de communiquer à intervalles réguliers les coordonnées des différentes associations dans le journal des locataires. C'est la raison pour laquelle nous avons diffusée dans la lettre des résidents en février 2024, les coordonnées des associations. Cette lettre est consultable sur notre site internet dans la rubrique « Espace locataire » puis « guides pratiques et lettres des résidents »

Nous pourrions également envisager ponctuellement un article ou une interview permettant de valoriser leurs actions.

CLCV : ➡.demande si les coordonnées des associations apparaissent sur le site internet de mmH

mmH : ➡.les coordonnées des associations nationales des locataires figurent sur notre site internet dans la rubrique « Espace locataires » puis « relations avec mmH » dans « plan de concertation locative ». Nous sommes tenus de diffuser les coordonnées des associations de locataires dans le cadre de nos engagements Qualibail.

CLCV : ➡. à partir de combien de réponses obtenues, l'enquête peut-elle être considérée comme représentative

mmH : ➡ nous avons mandaté un prestataire national spécialisé dans les sondages pour mener cette enquête auprès de 1500 locataires. Cette enquête est réalisée sur un panel représentatif de l'ensemble des locataires présents au sein de notre parc locatif. Les données recueillies sont ensuite exploitées et analysées.

CLCV : ➡.Mr Libert indique qu'il est régulièrement interpellé par des locataires de Seichamps concernant des problématiques de stationnement rue des Fléoles, rue des Lupins et parking Emile Gallé et évoque les travaux qui doivent être réalisés dans un bâtiment sinistré laissant apparaître plusieurs trous dans le toit depuis au moins deux années, situé au 2 rue des Fléoles.

mmH : ➡. s'agissant du sinistre évoqué, nous avons obtenu début avril l'accord des compagnies d'assurances et consécutivement à cela nous avons consulté des entreprises pour engager les travaux de réfection. Nous rappelons que nos services ne peuvent engager les travaux de réfection tant que les experts des assurances n'ont pas rendu leurs conclusions.

Nous avons bien connaissance des difficultés de stationnement sur ce secteur et de l'insatisfaction qu'elles génèrent. Aujourd'hui, les emplacements sont gratuits, les options qui s'offrent à mmH pour répondre aux attentes des locataires sont réduites, car si nous décidions de privatiser des emplacements au bénéfice des locataires mmH pour y installer un arceau de parking, cela aurait inévitablement une incidence d'une part sur le quittancement des locataires et d'autre part des conséquences pour certains riverains. Notre agence de proximité reste à l'écoute des locataires et des associations pour évoquer ce sujet.

CGL : ➡ relève que les organismes HLM ont toujours des résultats satisfaisants, qui ne reflètent pas les propos recueillis sur le terrain.

mmH : ➡. les locataires qui s'adressent aux associations sont généralement les plus mécontents. Toutefois, nous sommes bien conscients que des marges de progrès sont attendus notamment sur certains items

CLCV : ➡ sont satisfaits des prestations de nettoyage réalisées par l'entreprise SNI
Indique suite à la lecture du nouvel engagement du référentiel Qualibail suivant :-
« Lorsqu'une demande d'intervention technique concerne les espaces communs, l'ensemble des locataires de la résidence doivent être informés de la réception et du traitement de cette demande ». que les locataires d'une résidence de Jarville de 10 étages sont restés 5 jours sans ascenseur, sans aucune information.

mmH : ➡ procédera à l'analyse de la situation évoquée. Nous allons généraliser à court terme, un nouveau mode de communication, qui permettra d'informer par SMS simultanément l'ensemble des locataires d'une résidence sur le traitement et les délais de résolution d'un dysfonctionnement technique dans les parties communes par exemple, et ce grâce à la mise en place d'un nouvel outil informatique.

CLCV : ➡ suite à la lecture du nouvel engagement « en cas de troubles de voisinage, le locataire pourra solliciter un service de médiation proposé par mmH » demande si les associations pourraient être tenues informées des suites qui seront apportées aux situations relevant de la médiation

mmH : ➡ Mr DI BLASI, responsable sécurité et tranquillité résidentielle travaille actuellement sur cet engagement

CLCV : ➡ souhaiterait en être tenue informée dès que la procédure sera établie pour orienter les locataires confrontés à cette problématique

mmH : ➡ en prend note

CLCV : ➡ concernant le 5^{ème} engagement relatif aux provisions de charges, souhaiterait que les locataires aient connaissance des ajustements de charges qui sont pratiqués au fil de l'eau ou disposent d'information sur l'extranet locataire.

mmH : ➡ en sont informés sur l'avis d'échéance. Les petits ajustements de charges sont généralement appliqués en début d'année dès que nous avons connaissance de l'augmentation de l'indice de certains contrats ou en période de régularisation de charges lorsque des ajustements plus conséquents sont nécessaires (ex : augmentation de la consommation d'eau). Il serait effectivement techniquement possible d'intégrer une information sur l'extranet du locataire.

CLCV : ➡ suite à la lecture du nouvel engagement « A chaque remplacement de mécanisme complet de chasse d'eau, une chasse d'eau double débit devra être installée » : demande si une documentation est remise au locataire pour expliquer le fonctionnement du mécanisme et les avantages qu'il présente en terme d'économie.

mmH : ➡ ce sujet pourrait effectivement faire l'objet d'une communication aux locataires

CLCV : ➡ demande qui traite les demandes techniques

mmH : ➡ l'agence de proximité est chargée de répondre aux sollicitations du locataire en premier niveau et de l'orienter vers le bon interlocuteur. Le responsable de site gère la vie du bail au quotidien et les problématiques rencontrées au sein du logement. De plus, les locataires disposent des coordonnées des prestataires à contacter en priorité dès qu'un problème survient sur un équipement (chaudière, ascenseur...)

CGL et CLCV : ➡ certains bailleurs n'adressent plus les avis d'échéance par courrier. En effet, les quittances, lorsqu'elles sont demandées par les locataires, les bailleurs sont tenus de les envoyer par voie postale.

mmH : ➡. aujourd'hui, nous incitons notamment lors de la signature du contrat de location les nouveaux locataires à opter pour l'avis d'échéance dématérialisé. Nous cherchons à déployer de plus en plus ce mode de fonctionnement. Cependant, les locataires qui le souhaitent ont toujours la possibilité de recevoir leur avis d'échéance par courrier.

VII – QUESTIONS DIVERSES

CLCV : ➡.des locataires rechargent les batteries de leur vélo ou trottinette sur l'électricité des communs, ce qui aurait engendré une augmentation de la consommation électrique dans certains immeubles

mmH : ➡. nous sommes bien conscients que certains locataires utilisent les prises électriques des communs à des fins personnelles. L'augmentation constatée ne peut résulter à elle seule de ces pratiques, car le coût de l'électricité entre 2022 et 2023 a été multiplié par trois.

CLCV : ➡. suite au décret qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2024 concernant les données d'adressage, a constaté que les entrées de certains immeubles sur la commune de Jarville ne seraient pas identifiées

mmH : ➡.nous n'avons pas connaissance de cela, nous invitons Mr JAGER à convenir d'un rendez-vous auprès de la responsable de l'agence de Jarville, afin de réaliser une visite sur site.

CLCV : ➡. Monsieur LIBERT demande quel est le programme de rénovation de façade ou d'entretien de nos bâtiments situés avenue de l'Europe à Seichamps ? Les façades sont couvertes de noir de pollution et ne donnent pas une très bonne image du cœur de ville de Seichamps, des photos ont été envoyées à ce sujet.

mmH : ➡. ces travaux ne sont pas inscrits au budget 2024. Les photos ont été transmises à notre Direction de l'immobilier et du développement.

CLCV Mr LIBERT : ➡. quel est le programme d'entretien et de signalisation au sol de nos parkings extérieurs ?

mmH : ➡. nous avons transmis ce sujet à la direction de l'immobilier et en informons également l'agence de proximité

CLCV Mr LIBERT : ➡. pouvez-vous nous expliquer pourquoi mmH s'est retiré d'un projet immobilier avenue de l'Europe sur Seichamps ?

mmH : ➡.le Conseil d'Administration de mmH par délibération du 16 juin 2023 a décidé l'abandon de l'opération de construction de 24 logements locatifs avenue de l'Europe à Seichamps face à la situation de blocage entre les différentes parties et suite à l'étude sur l'équilibre financier prévisionnel de cette opération qui n'était plus conforme aux orientations arrêtées dans le plan stratégique de patrimoine pour garantir l'équilibre pluriannuel d'exploitation de mmH