

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Exercice 2015



ÉDITO	3
COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
L'OPH DE LA MEUSE EN BREF	4
Temps forts	6
Lutte contre la vacance	7
Organigramme	8
GESTION DU PATRIMOINE	10
Coût global	10
Gros entretien	13
MAÎTRISE D'OUVRAGE	14
Constructions neuves	14
Réhabilitations	16
Acquisitions - Démolitions	17
QUALITÉ DE SERVICE	18
Un office qui accompagne tous ses locataires	18
Un office créateur de lien social	19
BILAN SOCIAL	22
La Commission d'Attribution des Logements	22
Le projet IDEAL	23
La demande de logements	24
Le profil des demandeurs	25
BILAN COMMERCIAL	26
Offre commerciale	26
Profil des ménages	28
Médiation	30
Suivi des impayés	31
LES SERVICES SUPPORTS	32
Périmètre et enjeux	32
Événements marquants	32



L'année 2015 a été marquée par la multiplication de nos actions pour favoriser le confort et l'information de nos clients avec une exigence de rigueur dans toutes les Directions, sans exception.

Ainsi, la Gazette du Résident a été lancée, pour communiquer régulièrement sur nos projets, tant en maîtrise d'ouvrage que sur les outils permettant d'améliorer la transparence de notre gestion. Le Portail locataire de suivi des charges a été mis en ligne, en partenariat avec notre prestataire, et la signalétique de nos locaux de proximité a été renforcée pour permettre une meilleure localisation par les locataires.

Sur le plan opérationnel, l'OPH a livré 145 logements neufs sur le département. Il s'agit principalement de réalisations dans le cadre de l'ORU de Verdun et de Bar-le-Duc, mais qui démontrent notre volonté de maintenir l'exigence de qualité sur notre patrimoine. Parallèlement, l'effort sur la réhabilitation lourde de notre parc s'intensifie et les premiers résultats sont désormais visibles dans les communes les plus peuplées comme Verdun, Bar-le-Duc, Commercy et Saint-Mihiel.

La lutte contre la vacance demeure notre priorité majeure, avec la volonté de tout mettre en œuvre pour surmonter cet obstacle. Nous avons créé en interne une mission spécifique pour élaborer un plan d'actions et fédérer l'entreprise autour de cet objectif fondamental.

La "remise en état de logements" a été identifiée comme l'un des leviers clés. Ainsi, l'intensification de ce travail mené par les entreprises extérieures vise une qualité optimale et complète des produits livrés à destination de la Direction de la Clientèle.

Le contexte financier demeure contraint, mais l'OPH de la Meuse amplifie ses actions dans tous les domaines comme le traitement des impayés, la maîtrise des coûts de personnel et de fonctionnement. L'exigence de rigueur et de qualité concerne toutes les Directions qui agissent avec un seul objectif : œuvrer au service du locataire !

Sylvie Mermet-Grandfille
Directeur Général

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Serge Nahant

Président de l'OPH de la Meuse
Conseiller Départemental

Gérard Abbas

Conseiller Départemental - Maire

Danielle Combe

Conseillère Départementale

Jean-François Lamorlette

Conseiller Départemental

Véronique Philippe

Conseillère Départementale

Samuel Hazard

Conseiller Départemental - Maire

Emmanuelle Simon

Adjointe au Maire

Thierry Deglin

Représentant de la Caisse d'Épargne Lorraine
Champagne Ardenne

Jean-Louis Dumont

Député de la Meuse et Président de l'USH

Marie-Alice Plard

Adjointe au Maire

Jean-Marie Bradfer

Maire

Michel Jubert

Président de la CCI de la Meuse

Catherine Seraine

Directrice du CAUE

Lucette Lamousse

Représentante de l'AMIE

Jacques Hospital

Représentant de Plurial Entreprises

Thierry Serres

Représentant de la CAF de la Meuse

Pierre Van De Woestyne

Représentant de l'UDAF

Bernard Delawœvre

Représentant de la CFDT

Gérard Bertier

Représentant de la CGT

Bernard Adrian

Représentant des locataires INDECOSA CGT

Alain Couturier

Représentant des locataires
Confédération Générale du Logement

Pierre Chantier

Représentant des locataires
Association Indépendante des Locataires

Brahim Mohammed-Belkacem

Représentant des locataires
Association FO Consommateurs

L'OPH DE LA MEUSE

EN BREF

Commencées en 1913 à la demande du Conseil Général de la Meuse, les études relatives à la création d'un Office meusien furent suspendues pendant la Grande Guerre.

Le 30 avril 1919, le Conseil Général de la Meuse, sous la présidence d'André MAGINOT, adoptait le principe de la création d'un Office de l'Habitat. Après avis du Comité permanent du Conseil Supérieur des Habitations à Bon Marché en date du 24 septembre 1919, Monsieur Raymond POINCARE, Président de la République française, signait le 24 novembre 1919 le décret portant création d'un OPHBM pour le département de la Meuse. Le 16 avril 1920, un arrêté préfectoral nommait les membres du premier Conseil d'Administration.

D'abord appelé Office Public d'Habitations à Bon Marché (OPHBM) puis Office Public Départemental d'Habitation à Loyer Modéré (OPDHLM), puis Office Public d'Aménagement et de Construction (OPAC), puis plus récemment qualifié d'Office Public de l'Habitat (OPH), l'Office a souvent changé d'identité sans jamais

renier sa vocation première : aider les communes à satisfaire leurs besoins dans le domaine du logement social.

Issu d'une longue histoire ponctuée de lois et de décrets qui se retrouvent dans le Code de la Construction et de l'Habitation, l'Office propose aujourd'hui près de 10 000 logements sur 134 communes du département.

Cette mission se traduit par un engagement quotidien visant à apporter un meilleur confort ainsi qu'un cadre de vie plus agréable à l'ensemble des locataires. Qu'il s'agisse de nouvelles constructions, de réhabilitations ou d'opérations de renouvellement urbain, les projets engagés incarnent parfaitement cette volonté affichée d'offrir un savoir-faire et un service de qualité aux collectivités locales et à leurs représentants en matières d'habitat et d'équipement.



LES TEMPS FORTS



GESTION DE CRISE OPÉRATIONNELLE PENDANT LA MINI-TORNADE

16 septembre 2015, 17 heures, le service d'astreinte de l'OPH de la Meuse a été mobilisé suite aux dégradations liées aux intempéries qui ont frappé le département.

Après le passage de la mini-tornade à Robert-Espagne, la cellule de crise mise en place par la Direction Générale, incluant service technique, partenaires et personnel administratif de l'OPH, a pu s'organiser de 17h à 1h du matin pour subvenir aux besoins les plus urgents de ses locataires.

Un plan de relogement d'urgence a été proposé à l'ensemble des 80 personnes originellement logées dans les immeubles dont les toitures ont été endommagées.

Si la majorité d'entre elles ont pu être hébergées provisoirement par des proches, une vingtaine de familles ont été accueillies dans un hôtel barisien mis à disposition par l'OPH. Un repas leur a été offert à leur arrivée et une cellule d'aide a été mise en place dès le lendemain matin.

Pendant ce temps, les équipes techniques de l'OPH et les entreprises de couvreurs ont travaillé à la mise "hors d'eau" des bâtiments en intervenant sur les toitures dans des conditions climatiques difficiles, tout d'abord en procédant au bâchage des immeubles puis en procédant à la remise en place des tuiles.

En tout, plus d'une trentaine de personnes se sont mobilisées avec pour même objectif de venir en aide le plus rapidement possible aux sinistrés.



Mini-tornade - Robert-Espagne



LA LUTTE CONTRE LA VACANCE

Comme nombre de bailleurs sociaux dont le patrimoine se situe en zone « détendue », l'OPH de la Meuse est confronté à un taux de vacance élevé (10,85% de vacance courante au 31 décembre 2015), ce qui est notamment explicable par l'évolution démographique du département.

L'endiguement de la vacance constitue donc un enjeu majeur pour notre Office, par ailleurs engagé dans un protocole CGLLS (Caisse de Garantie du Logement Locatif Social) depuis 2012.

Compte tenu des enjeux financiers à moyen terme pour l'Office, il a été décidé de mettre en place un dispositif d'action contre la vacance au sein même de l'OPH de la Meuse (création d'une "cellule dédiée"), afin de rechercher de nouveaux leviers et d'exploiter mieux encore ceux qui sont actuellement utilisés. Cela passe, à titre d'illustration, par l'amélioration de la qualité du service rendu à la clientèle et l'adaptation de notre patrimoine aux attentes des locataires.

Dans ce cadre, et en vue d'élaborer un plan d'action opérationnel qui a été présenté en Conseil d'Administration puis à l'ensemble du personnel, quatre thématiques-clés ont été traitées en 2015 :

- › L'attractivité du patrimoine ;
- › la relation et l'accueil client ;
- › la politique marketing ;
- › la politique de communication de l'Office.

Enfin, au-delà des seuls aspects techniques mentionnés ci-dessus, ce projet transversal est porteur d'une volonté de "modernisation et d'adaptation" des outils et des pratiques professionnels devant toucher plusieurs fonctions de l'Office qui interagissent.



1 306
logements vacants
sur 10001 logements

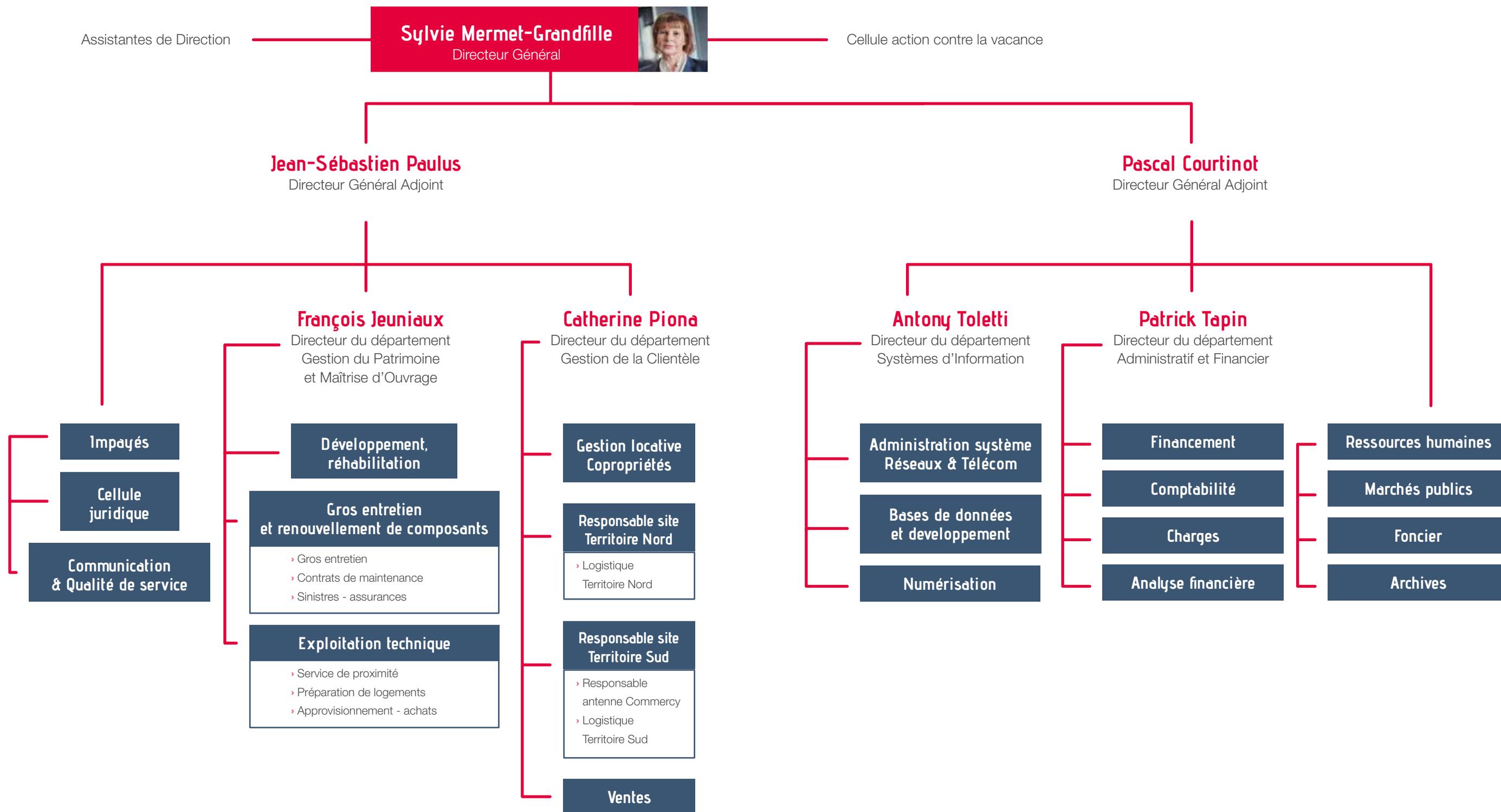
221

logements en vacance
stratégique

1085

logements en vacance
locative et technique

ORGANIGRAMME



GESTION DU PATRIMOINE

GROS ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT DE COMPOSANTS

COÛT GLOBAL



La Direction du Patrimoine est mobilisée sur deux fronts majeurs. D'une part, la gestion de toutes les demandes d'interventions quotidiennes introduites par les locataires, et d'autre part, le nécessaire entretien du parc. En effet, si la Maîtrise d'Ouvrage gère les constructions neuves, les réhabilitations lourdes et les démolitions, il revient à la Gestion du Patrimoine la responsabilité d'assurer la pérennité du parc immobilier et sa sécurité au quotidien.

Les actions sont certes moins spectaculaires et souvent moins visibles mais restent les garantes de la longévité, de la sécurité et de la qualité du bâti de l'OPH de la Meuse.

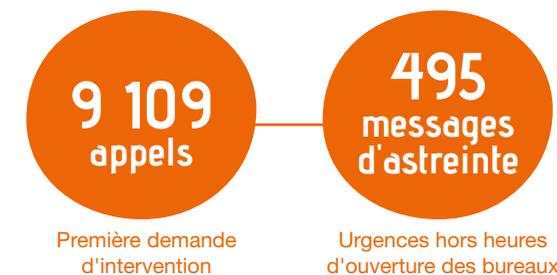


Le service de proximité en renfort de la qualité de service

GESTION DES DEMANDES D'INTERVENTIONS

On constate par ailleurs une action accrue sur le terrain avec un nombre de demandes d'interventions en nette hausse pour atteindre 14 610 demandes dont 12 779 traitées et clôturées, soit un taux de 87,5% de dossiers clôturés.

Les équipes ont ainsi géré :



LES PROXIMITÉS

Afin d'améliorer la signalétique des proximités, un effort particulier de communication a été engagé pour permettre à nos clients de bien visualiser les lieux de rencontre, renforçant la qualité de service et la disponibilité de l'organisme. Ce service regroupe 17 techniciens répartis en 9 secteurs de proximité et 3 gestionnaires d'appels.



Plateforme unique d'approvisionnement

LES MAGASINS

L'OPH de la Meuse gère trois magasins situés à Verdun, Bar-le-Duc et Commercy, mobilisant plus de dix collaborateurs. Ces magasins délivraient le matériel que les collaborateurs venaient retirer sur place.

Une vaste réorganisation du magasin a permis d'optimiser ces services en inversant le processus. Ainsi, il a été prévu un seul lieu d'approvisionnement situé à Commercy et la mise en vente des deux autres magasins.

Depuis, le magasin est géré par une équipe qui assure les préparations et les livraisons directement dans les secteurs de proximité. Ainsi, la fourniture de matériels aux équipes a augmenté, favorisant un gain de temps dans les logements au service des locataires et un renforcement du travail opérationnel tout en limitant les frais de fonctionnement.

Par conséquent, les commandes se font informatiquement, sont préparées et livrées favorisant une rationalisation et une optimisation des coûts.

GESTION DES VÉHICULES

Afin de permettre aux collaborateurs d'intervenir dans les meilleures conditions techniques, l'OPH de la Meuse a adapté sa flotte automobile en équipant ses véhicules de tous les aménagements permettant de disposer en permanence du matériel nécessaire. Enfin, les nouveaux équipements ont permis d'augmenter le nombre d'interventions techniques en optimisant le rapport qualité/prix des moyens engagés sur le terrain.

LA PRÉPARATION DE LOGEMENTS

Le niveau d'exigence est en constante augmentation. L'action de l'équipe de remise en état de logements se poursuit, mais le travail des équipes en interne montre ses limites opérationnelles. Il est pourtant absolument nécessaire d'amplifier une reconquête systématique du patrimoine délaissé pour lutter efficacement contre la vacance. Le travail mené par les entreprises extérieures permet de relouer rapidement des logements pourtant jugés un temps irrécupérables. Les résultats qualitatifs de ces produits révèlent des écarts particulièrement probants.

Les efforts pour favoriser une réelle transversalité entre la Direction du Patrimoine (agissant comme prestataire) et la Direction de la Clientèle doivent s'intensifier. C'est cette complémentarité qui permettra une action efficace dans la reconquête du marché.

Dans ce sens, une action forte a été engagée sur l'ensemble du département, en complément de la réhabilitation des bâtiments. Les enjeux de ces actions concernent le confort et l'esthétique des logements, les moyens de maîtrise des charges comme les thermostats programmables permettant une maîtrise du chauffage, la visiophonie, ou encore la reprise complète des pièces humides.



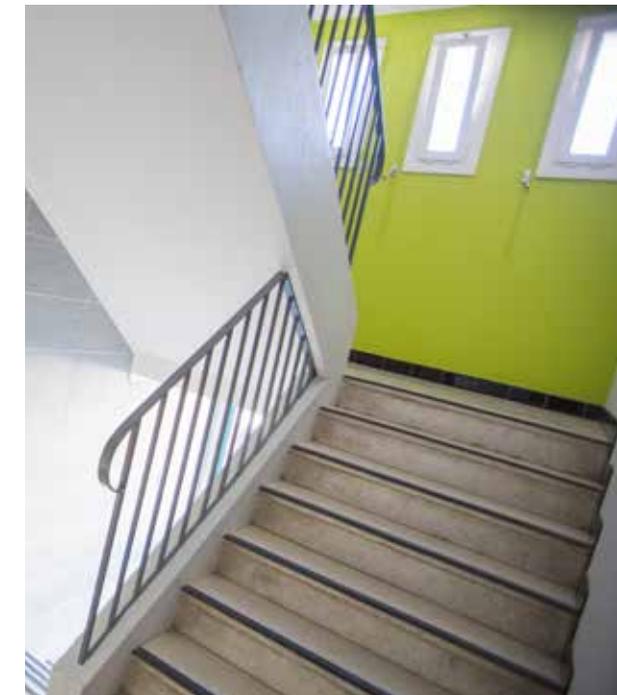
LES INTERVENTIONS

Intervention	Coût
VMC	266 207 €
Réparation ou remplacement	109 069 €
Entretien VMC collectives	157 138 €
Coût ascenseurs	68 662 €
Coût interphonie et visiophonie	10 207 €
Chaudières individuelles	556 864 €
Remplacement de chaudières individuelles	96 328 €
Entretien chaudières individuelles	460 535 €

GROS ENTRETIEN

Le service Gros Entretien a œuvré à la remise en état de cages d'escaliers et soubassements de façades, à la réhabilitation légère sur les rues Bouvreuils et Bergeronnettes à Ligny-en-Barrois avec le remplacement de 60 chaudières à condensation, au remplacement des toitures-terrasses au 2, 4, 6 rue Jean Pache à Verdun sur une centaine d'aménagements de salles de bains à destination des personnes à mobilité réduite (PMR) et sur l'intégralité du département, à des remises aux normes incendie, gaz, électricité, des travaux d'isolation, d'assainissement, de contrôle d'accès, menuiseries, ravalements de façades, etc.

Il faut également noter un travail de remplacement progressif de l'éclairage des parties communes par un éclairage LED favorisant les économies d'énergie, l'instauration progressive de la visiophonie, le remplacement de portes d'immeubles, la création de VMC basse consommation et l'installation de volets roulants électriques apportant un confort supplémentaire aux locataires.



76 logements ont bénéficié d'une remise en état complète pour un montant de 385k€

MAÎTRISE D'OUVRAGE

L'INNOVATION AU SERVICE DES LOCATAIRES

Avec la poursuite de l'ORU de Bar-le-Duc et Verdun, ce sont 145 logements neufs qui ont été livrés en 2015. Ces réalisations viennent apporter un visage de modernité et de nouveauté sur la Côte Sainte-Catherine à Bar-le-Duc mais également en ville basse, à Verdun et sa périphérie.

La finalisation des travaux de réhabilitation à Verdun, Bar-le-Duc, Souilly, Ecouvieux, Sommedieu vient également renforcer l'attractivité de plusieurs ensembles immobiliers. Les efforts portent tout autant sur l'isolation et l'esthétique extérieures que sur le confort intérieur avec comme objectif permanent, les

économies de charges et le confort du locataire. Ces efforts importants visent à redonner une dynamique positive aux ensembles collectifs.

Deux démolitions d'importance à Commercy et Ligny-en-Barrois viennent également redonner des possibilités de développements urbains et permettre la création de nouvelles activités, toujours en lien avec les communes d'implantation.

Ces réalisations se poursuivent et viennent apporter un visage concret à l'action opérationnelle de l'OPH de la Meuse.

PROGRAMMES DE CONSTRUCTIONS NEUVES LIVRÉS EN 2015

Au total,
145 logements
neufs en 2015



THIERVILLE

Rue des Orchidées • 10 logements • 1 840 K€



VERDUN

Impasse du Couguay • 7 logements • 1 170 K€



VERDUN

Chemin de la Grande Muraille • 24 logements • 3 595 K€



VERDUN

Avenue Kennedy • 12 logements • 1 517 K€



BAR-LE-DUC

Allée des Cévennes • 14 logements
1 738 K€



Avant

Après

BAR-LE-DUC

Rue de la Maréchale • 26 logements
2 417 K€



DIEUE-SUR-MEUSE

Rue Entre Deux Haies • 20 logements • 2 435 K€



TREVERAY

Route de Biencourt • 4 logements • 708 K€



VERDUN

Rue Dame Zabée • 4 logements • 668 K€



SOUILLY

Rue Petite • 4 logements • 542 K€



VERDUN

Rue Michelet Malraux • 114 logements • 3 546 K€



VERDUN

Rue de la Marne • 6 logements • 846 K€



ECOUVIEZ

Route de Montmédy • 14 logements • 1 407K€

ACQUISITIONS



VERDUN

Route des Minimes • 20 logements • 669 K€



PROGRAMMES DE RÉHABILITATIONS



SOMMEDIÈUE

EHPAD • 12 rue du Parc
536 K€



BAR-LE-DUC

Rue du Coq • 11 logements • 651 K€

EXEMPLES DE DÉMOLITIONS



COMMERCY

Rue Charles Dumont • 48 logements
959 K€ dont 262 K€ de capitaux restants dus



LIGNY-EN-BARROIS

Rue des marronniers • 8 logements
175 K€ dont 50 K€ de capitaux restant dus

QUALITÉ DE SERVICE

UNE DÉMARCHE TRANSVERSALE

UN OFFICE QUI ACCOMPAGNE TOUS SES LOCATAIRES

La qualité de service a pour objectif d'améliorer la satisfaction client pour, à terme, fidéliser et répondre aux attentes de nos locataires. Cette vocation d'amélioration est de la responsabilité de l'ensemble des services et s'illustre par des actions précises en 2015, notamment portées par le Service Communication et Qualité de service.

LA GAZETTE DU RÉSIDENT

Motivé par la volonté d'accroître le lien avec les locataires, l'OPH de la Meuse a créé la Gazette du Résident. Ce magazine vise à présenter le travail de nos équipes et invite le locataire à s'exprimer. La 1^{ère} Gazette du Résident a été distribuée auprès de l'ensemble des locataires le 21 octobre 2015. Ce nouveau rendez-vous semestriel a pour objectif de créer un dialogue continu, et de faire découvrir ou redécouvrir les événements qui font l'actualité de notre entreprise et qui ponctuent son quotidien.

REDÉFINITION DE LA PÉRIODICITÉ DES CAL (COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS)

Dorénavant, les CAL sont plus fréquentes (toutes les deux semaines au lieu d'une fois par mois) afin de répondre à une attente forte des demandeurs et de gagner en réactivité. Le temps d'attente des personnes désireuses d'obtenir un logement à l'OPH est réduit.



LE GUIDE DE BIENVENUE DU LOCATAIRE

Le kit du locataire laisse la place au Guide de bienvenue du locataire. Cette nouvelle version corrigée, inscrite dans la démarche Qualité de service, rappelle aux locataires qu'un numéro et une adresse uniques sont à leur disposition pour toutes leurs questions et courriers.



UN OFFICE CRÉATEUR DE LIEN SOCIAL

FÊTE DES VOISINS : UN BEL ENGOUEMENT POUR CE 15^{ÈME} ANNIVERSAIRE

Plus de 400 de nos locataires ont participé à la quinzième édition de la Fête des Voisins le 29 mai dernier. Un bel engouement, soutenu par la distribution de kits de convivialité par nos équipes (nappes, biscuits apéritifs, gaspacho, t-shirts, etc) pour les participants qui le souhaitent.

LE BILAN SOCIAL

LA MODERNISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'OPH de la Meuse, par la dimension sociale que revêt sa mission, joue un rôle essentiel. Il met en œuvre des moyens humains et financiers conséquents afin d'accompagner au mieux les demandeurs dans leurs démarches de recherche de logements.

En 2015, près de 57% des demandeurs ont des revenus inférieurs à 30% des plafonds retenus pour pouvoir

accéder à un logement social, alors qu'ils n'étaient que 53% en 2014. L'OPH de la Meuse se doit donc d'aider au mieux cette clientèle, qui cumule parfois les difficultés économiques et sociales, en proposant rapidement aux demandeurs un logement adapté tant à leurs besoins qu'à leur situation personnelle.

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS (CAL)

DÉCISIONS DE LA CAL

Les dispositions de la loi ALUR ont modifié les différentes décisions pouvant être prises par la Commission d'Attribution des Logements. Ainsi, l'attribution sous condition suspensive est désormais réservée à certains dossiers de demandes de logement qui ne sont pas complets. L'attribution de logement sous réserve d'obtention d'un cautionnement du Fonds de Solidarité pour le Logement ou d'un LOCA PASS n'est plus autorisée. Cet important changement a conduit l'OPH de la Meuse à revoir ses pratiques d'attribution

de logements ainsi que ses méthodes de travail en amont de la Commission en concertation avec les Maisons de la Solidarité et les Services du Conseil Départemental.

VISIOCONFÉRENCE

L'OPH de la Meuse a décidé de moderniser le fonctionnement de sa CAL en installant un dispositif de visioconférence permettant d'offrir un lieu de réunion plus proche aux Maires du Nord de la Meuse tout en conservant des débats réactifs et fluides. Cet outil offre la possibilité de mettre

en relation de manière interactive le siège de notre organisme, où sont réunis les Maires et membres de la CAL, et l'agence de Verdun où sont conviés les élus du Nord Meusien.

Des essais ont eu lieu au cours de l'année 2015 afin d'effectuer un paramétrage efficace et précis du système. Ils ont suscité un vif intérêt de la part des membres de la CAL qui ont adhéré fortement à la démarche.



LE PROJET IDEAL

En 2015, la Caisse d'Allocations Familiales de la Meuse a souhaité mettre en place, en concertation avec l'OPH de la Meuse, le projet IDEAL. Ce dernier vise à simplifier les démarches du locataire et à raccourcir le délai d'attente entre la signature du bail et le versement de l'Aide Personnalisée au Logement.

Lors du rendez-vous de signature d'un contrat de location, le chargé de clientèle administratif recueille auprès du locataire consentant, les informations nécessaires à la CAF pour procéder à l'instruction de sa demande d'APL.

Celles-ci sont transmises directement à la CAF par le biais d'une application informatique après la signature d'un formulaire relatif à l'acceptation du dispositif.

Ce procédé de dématérialisation de la demande d'APL offre l'avantage d'accompagner le locataire dans la réalisation d'une formalité qui peut s'avérer parfois compliquée. Ce système permet également de diminuer le délai entre l'entrée dans les lieux du locataire et le versement de la première APL et d'éviter des situations d'impayés temporaires pénalisantes.

LE BILAN COMMERCIAL

DES ACTIONS POUR FACILITER L'ENTRÉE DANS LE PARC LOCATIF

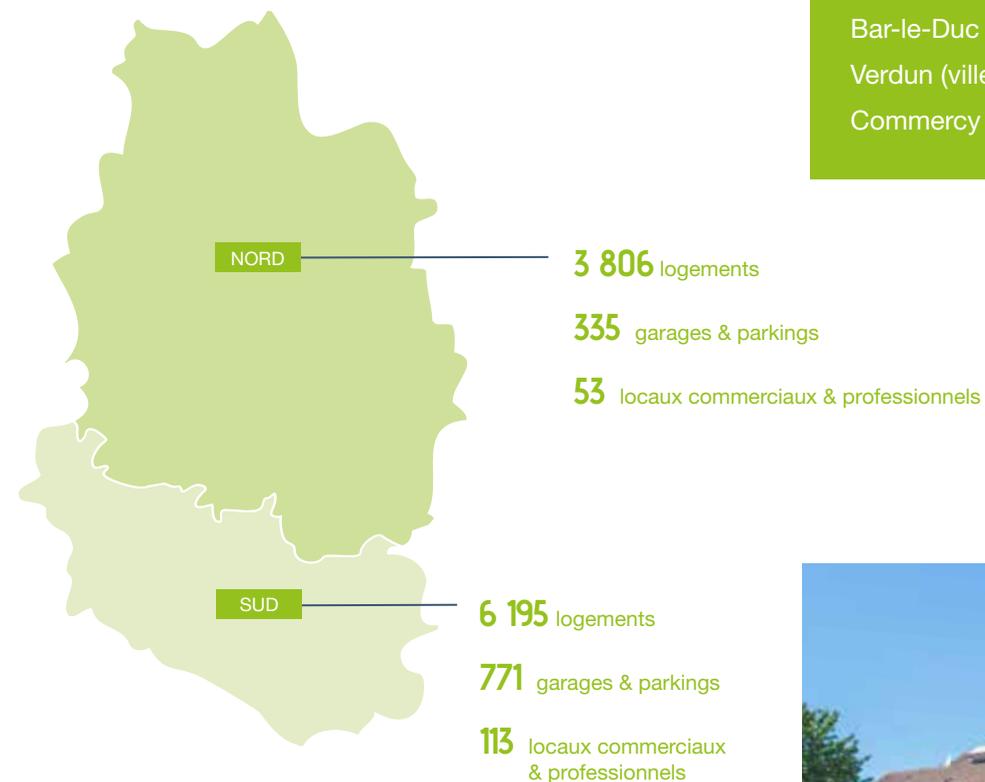
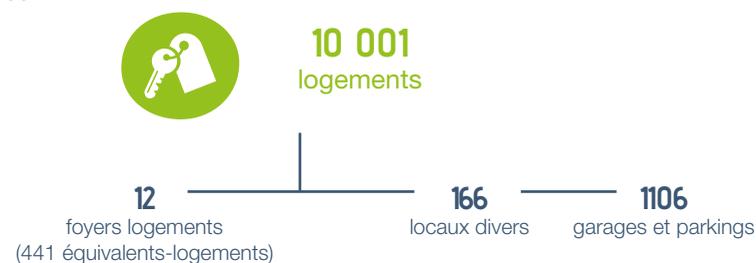
Dans le cadre de la lutte contre la vacance, l'OPH de la Meuse a mobilisé en 2015 ses ressources et ses équipes. Ces dernières poursuivent les efforts amorcés en 2014 quant à l'élargissement de la clientèle de l'office et à la fidélisation des locataires présents.

Les services de la gestion locative ont dû s'adapter au cours de l'année écoulée à de nouvelles méthodes de travail et se sont attelés à modifier leur organisation. Ces changements n'ont été opérés que dans un seul et unique but : la satisfaction du locataire.

L'OPH de la Meuse cherche perpétuellement à améliorer la qualité du service rendu aux locataires, mais aussi aux demandeurs. Dans cette optique, il peut s'appuyer notamment sur le nouvel outil élaboré par l'Etat pour continuer à progresser dans une dynamique de changement. En effet, le Portail grand public inauguré courant 2015 apporte un modernisme nécessaire à la relation bailleur social-demandeur.

L'OFFRE COMMERCIALE

L'OPH de la Meuse en 2015 c'est :

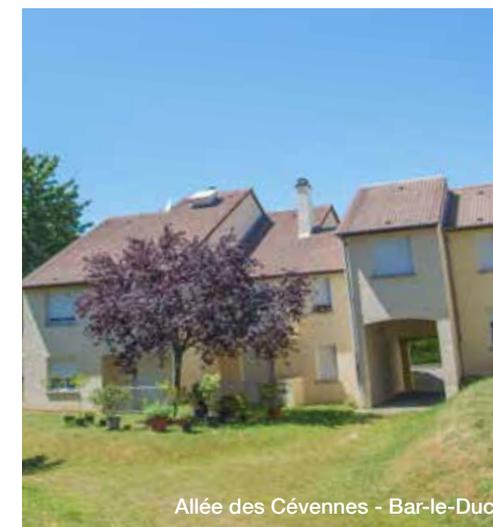


L'organisme est présent sur 134 communes du département réparties sur 2 territoires.



56 % DU PARC EST SITUÉ EN MILIEU URBAIN

Bar-le-Duc (ville): 2 746 logements
Verdun (ville): 1 956 logements
Commercy (ville): 928 logements



LE PROFIL DES MÉNAGES PRÉSENTS DANS LE PATRIMOINE

2015

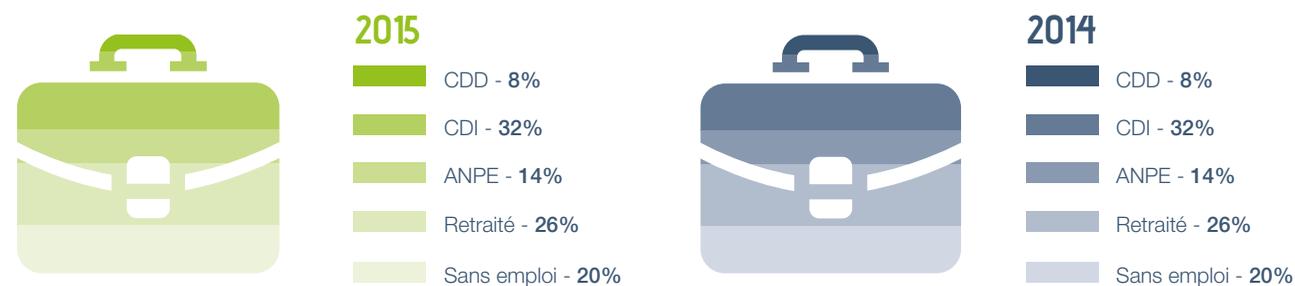
COMPOSITION FAMILIALE (%)



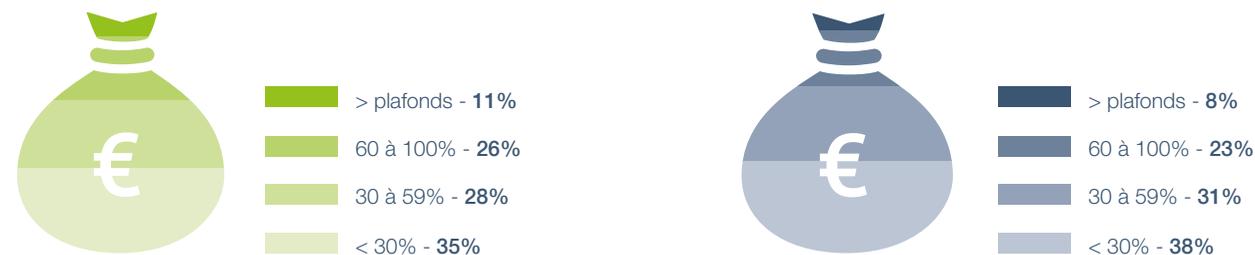
ÂGE DU CHEF DE FAMILLE



ACTIVITÉ DU CHEF DE FAMILLE



REVENUS DES FAMILLES (%)



LA SIGNATURE DU CONTRAT DE BAIL

En 2015, la procédure afférente à la signature d'un bail de logement a été revue. L'état des lieux entrant du locataire et la signature du bail ont été dissociés.

L'état des lieux est effectué en amont de la signature du contrat qui se déroule dorénavant en agence. Ce procédé possède de nombreux avantages. En effet, le locataire peut prendre le temps de regarder attentivement son logement lors de l'état des lieux et se concentrer uniquement sur sa visite sans se soucier des formalités administratives. Le chargé de clientèle a, quant à lui, plus de temps pour délivrer les informations essentielles au sujet du logement, de son environnement et de ses équipements.

La formalisation d'un rendez-vous réel pour la signature d'un contrat de bail dans un bureau marque également une étape importante pour l'OPH de la Meuse car cette action met en exergue le professionnalisme et la rigueur des collaborateurs de la Gestion locative. Le locataire ayant déjà visité son logement auparavant est plus attentif aux questions qui lui sont posées et aux conseils prodigués. Il est, de plus, serein car l'état des lieux de son logement est déjà effectué et est enclin à écouter le chargé de clientèle énumérer les clauses importantes du contrat de location et les devoirs qu'il devra respecter en tant que locataire.

Cette modification organisationnelle a aussi permis la mise en œuvre du projet IDEAL, qui facilite l'accompagnement du demandeur dans ses démarches pour obtenir l'Aide au Logement Personnalisé (voir Bilan social).

PORTAIL GRAND PUBLIC

Afin de faciliter les démarches des demandeurs de logement social, le Ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité a mis en place, courant 2015, le Portail grand public. Ce site internet offre la possibilité, au demandeur qui le souhaite, de déposer directement sa demande de logement en ligne. Cette dernière est ensuite envoyée au Serveur National d'Enregistrement (SNE) qui l'enregistre puis la transfère aux bailleurs sociaux concernés. Les mêmes informations que celles exigées dans le formulaire CERFA doivent être fournies par le demandeur.

Pour valider sa demande, le demandeur doit justifier de son identité. Deux alternatives sont alors possibles :

- le demandeur joint une copie numérique de son justificatif d'identité ou de son titre de séjour lors de la saisie de sa demande sur internet ;
- le demandeur n'est pas en mesure de joindre un document numérique justifiant de son identité. Il doit alors se déplacer au guichet de l'une de nos agences afin de présenter un justificatif. Après avoir vérifié celui-ci, nos services valident sa demande en ligne.

Dans les deux hypothèses, le demandeur reçoit quelques jours après son dépôt de demande de logement, une attestation d'enregistrement départemental lui indiquant le numéro d'enregistrement de sa demande appelé numéro unique. La demande de logement social est ensuite instruite par nos services comme une demande de logement déposée en format papier.

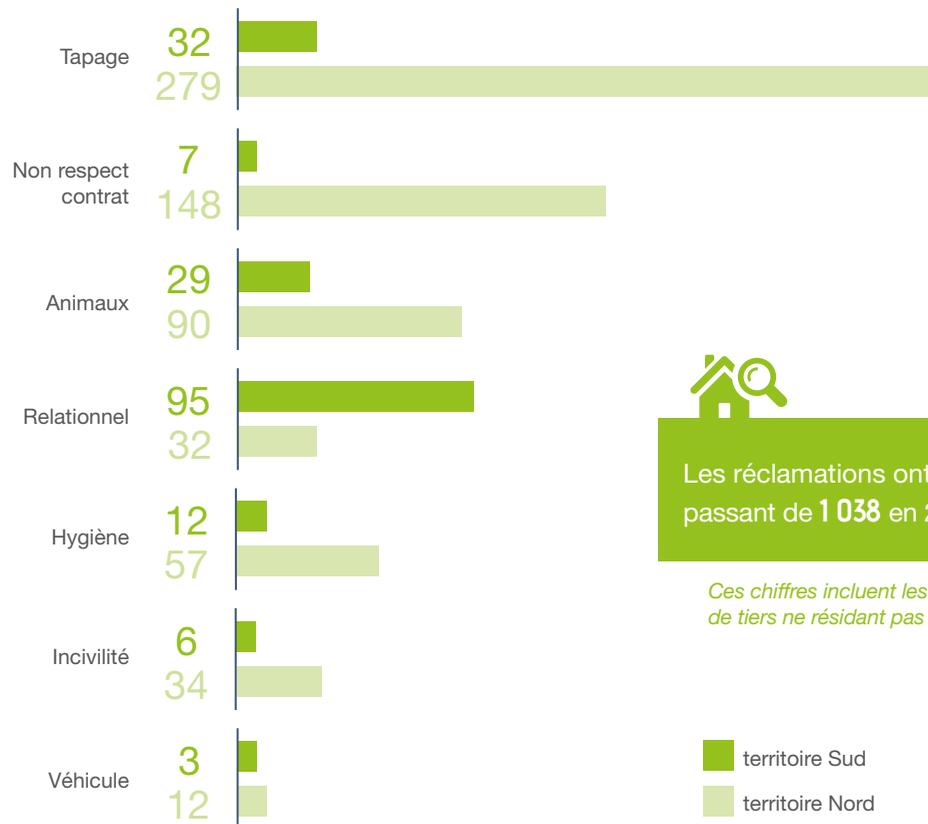


LA MÉDIATION

Le médiateur intervient, à la demande des locataires, afin de mettre en œuvre des outils de prévention et de traitement des troubles de voisinage. A l'écoute, son rôle est de rappeler les règles de vie en collectivité comme le respect de l'autre et la tolérance, dans un objectif de mieux vivre ensemble. Il ne peut néanmoins en aucun cas se substituer aux forces de l'ordre.

Réinstaurer le dialogue suffit parfois à faire renaître ou à développer des relations saines de voisinage. Dans les cas plus complexes, l'alliance des compétences techniques, juridiques et sociales des médiateurs, associées à l'action des partenaires, sont nécessaires pour aboutir à un dénouement positif sur le long terme.

MOTIFS DES RÉCLAMATIONS RELEVANT DE LA MÉDIATION



Les réclamations ont diminué, passant de **1 038** en 2013 à **971** en 2015.

Ces chiffres incluent les réclamations provenant de tiers ne résidant pas dans le parc

■ territoire Sud
■ territoire Nord

LE SUIVI DES IMPAYÉS

SAISINE DE L'APL (SDAPL)



FONDS DE SOLIDARITÉ



LOCAPASS



DOSSIER DE SURENDETTEMENT

191 dossiers en 2014 — **188** dossiers en 2015



Les dossiers de surendettement ont légèrement baissé en 2015

MONTANT DES IMPAYÉS (LOGEMENTS D'HABITATION)

	Montant	Nombre de dossiers
IMPAYÉS LOCATAIRES PRÉSENTS	1 211 716 €	1 570
Dont < 3 échéances non soldées	201 356 €	876
Dont de 3 à 12 échéances non soldées	617 205 €	606
Dont > 12 échéances non soldées	393 155 €	88
DETTE LOCATAIRES PARTIS	2 489 137 €	1 219
DETTE TOTALE PRÉSENTS / PARTIS	3 700 853 €	2 789

La mission du Service Impayés est exclusivement liée au recouvrement des loyers en retard de paiement. L'objectif étant d'accompagner les locataires en difficulté et de trouver des solutions en vue du remboursement de leurs dettes. En 2015, le service s'est mobilisé auprès des locataires présents dans le parc ; grâce à un suivi personnalisé il a pu mettre en place des mesures d'accompagnement, comme par exemple un échéancier de paiement ou les diriger vers les services sociaux. Ces mesures accrues ont permis de diminuer sensiblement le montant des impayés des locataires encore présents dans les logements de 1 324 955 € en 2014 à 1 211 716 € en 2015.

LES SERVICES SUPPORTS

UN SOUTIEN À LA STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Les Services supports de l'OPH de la Meuse contribuent aux grands objectifs de l'Office, notamment en se positionnant en appui de ses Services opérationnels (Département Gestion de la Clientèle, Gestion du Patrimoine & Maîtrise d'Ouvrage, etc.), participant ainsi tout à la fois au bon fonctionnement de l'OPH et aux "grandes causes" de l'entreprise, comme la lutte contre la vacance, par exemple.

En outre, l'une de ses composantes, le Service "Charges", est au contact de nos locataires au quotidien et il fait de la qualité de ses prestations une véritable priorité.

LE PÉRIMÈTRE DES SERVICES SUPPORTS ET LES ENJEUX QU'IL RECOUVRE

Le périmètre de compétences des Services supports de l'OPH couvre le champ de la comptabilité, des finances et des charges, des ressources humaines, des marchés publics, des systèmes d'information, du foncier et des archives.

Les enjeux pour l'OPH sont nombreux et à titre d'illustration, il est question de la qualité de nos comptes, du suivi de notre activité par le biais d'indicateurs fiables, de l'exploitation de toutes les opportunités de financements extérieurs, de l'évaluation et répercussion des charges auprès de nos locataires, de la sécurisation de nos données, de la gestion optimale de nos ressources humaines, de la préservation de la "mémoire" de l'Office par le biais de ses archives, du

respect des règles de la commande publique ou encore de la préservation des intérêts juridiques, financiers et patrimoniaux de l'OPH lors de cessions ou acquisitions foncières.

LES ÉVÈNEMENTS MARQUANTS DE 2015

Ne sont bien entendu décrits ici que les projets-phares de l'exercice concerné, ce qui fait abstraction des actions/missions récurrentes d'un exercice à l'autre.

SERVICE FONCIER

Plusieurs opérations de régularisations foncières ont été effectuées dans le cadre de l'ORU de Verdun.

SERVICES DES ARCHIVES

Nous avons mis en place la nouvelle Charte d'archivage en partenariat avec les Archives Départementales de la Meuse, dont le Directeur assure également le contrôle technique et scientifique de l'Etat sur la conservation, le versement et la destruction d'archives publiques.

SERVICES DES CHARGES

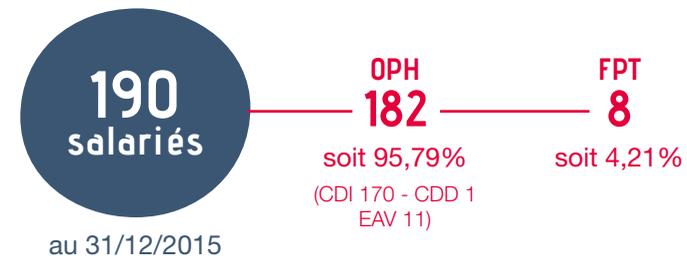
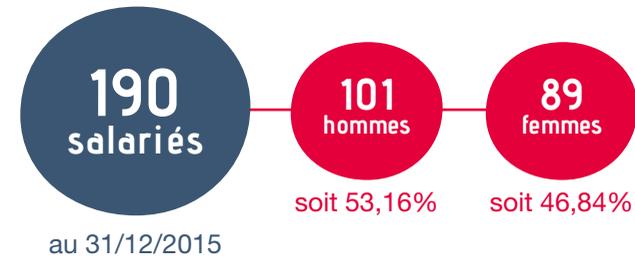
Un outil de suivi a été installé dans les logements équipés de compteurs télé-relèves. Ils permettent une lecture à distance des consommations d'eau des locataires. Les avantages de cet outil sont de suivre et d'analyser en temps réel les données, en mettant en place des alertes (sms, mail...) et détecter des anomalies comme les fuites d'eau (écoulements continus...), les surconsommations, les consommations anormales (consommation d'eau sur une période où le locataire est absent du logement...).



SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

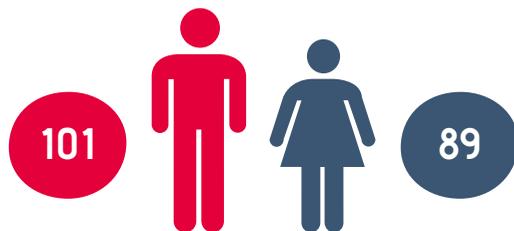
Nous avons posé les premières pierres d'une démarche de gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences au sein de l'OPH de la Meuse, projet majeur pour le devenir de notre entreprise en termes de compétences-clés, notamment.

EFFECTIFS DES SALARIÉS

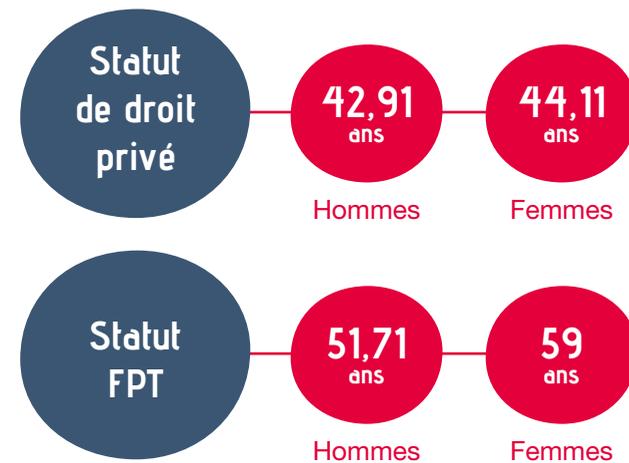


RÉPARTITION HOMMES/FEMMES

RÉPARTITION PAR SEXE



MOYENNE D'ÂGE



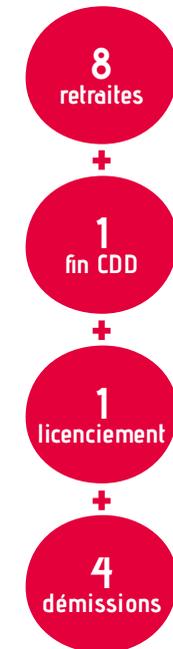
Au 31 décembre 2015, la moyenne d'âge globale est de 44,05 ans contre 43,13 ans en 2014 et 43,50 ans en 2013



Au 31 décembre 2015, 37,89 % de l'ensemble du personnel a moins de 10 ans d'ancienneté (38,38% en 2014 et 33,68% en 2013).
Le personnel ayant entre 10 et 30 ans d'ancienneté représente 48,95 % en 2015 contre 47,48 % en 2014 et 52,11 % en 2013.
Enfin, le pourcentage des 30 ans d'ancienneté et plus baisse, passant de 14,21 % en 2013 et 14,14 % en 2014 à 13,16 % en 2015.

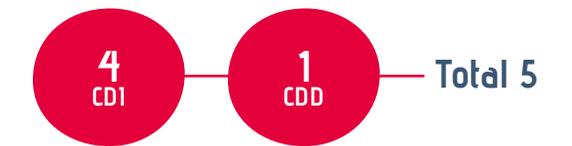
MOUVEMENTS DE PERSONNEL SUR L'ANNÉE 2015

SORTIES DU PERSONNEL



Total 13

ENTRÉES DU PERSONNEL



FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE



SERVICE MARCHÉS

De nombreux marchés ont pu aboutir en 2015. Ils illustrent le très large champ couvert par la commande publique que nous engendrons ainsi que les retombées économiques dont elle est porteuse : marché de Maîtrise d'œuvre pour les travaux de réhabilitation rue Charlemagne à Verdun (ORU), marché de travaux pour la réhabilitation de logements à Ligny-en-Barrois ou encore à Varennes-en-Argonne, marché de prestations d'assurance santé des salariés de l'OPH, accord-cadre pour la fourniture et l'acheminement du gaz naturel pour les différents points de livraison de l'OPH de la Meuse, marché de renouvellement des systèmes et solutions d'impression de l'entreprise, achat de fournitures pour l'approvisionnement du magasin de l'OPH, etc.

DÉPARTEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION

L'année 2015 a été marquée par de nombreuses réalisations ou lancements de nouveaux projets (évolution de la sécurisation du système d'information, mise en place du réseau WiFi, déploiement de nouvelles solutions informatiques, participation aux projets Logicash, procédures et Commission d'attribution des logements, poursuite de la numérisation du dossier client, etc.).

DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Ce Département a défini, en 2015, les bases d'une analyse fiscale approfondie concernant les trois impôts suivants : TVA, Taxe foncière et Taxe sur les salaires.





16 rue André Theuriet
CS 30195 - 55005 Bar-le-Duc Cedex

Retrouvez nous sur

» oph-meuse.fr

 [@OPHdelaMeuse](https://twitter.com/OPHdelaMeuse)

 [OphdelaMeuse](https://www.facebook.com/OphdelaMeuse)

