

Exercice

**2017**

# Rapport d'activité

**OPII**  
DE LA MEUSE

# Sommaire

**Édito** \_\_\_\_\_ p.03

**Composition du conseil d'administration** \_\_\_\_\_ p. 04|05

**L'OPH de la Meuse en bref** \_\_\_\_\_ p.06|09

- | Les temps forts 2017
- | Organigramme
- | Répartition des charges

**Maîtrise d'ouvrage** p.10|15

- | Un engagement dans la lutte contre la vacance
- | Les livraisons en 2017
- | Les démolitions en 2017

**Gestion du patrimoine** \_\_\_\_\_ p.16|19

- | Un exercice de transversalité
- | Focus sur le coût de la chaleur
- | Chiffres clés

**Qualité de service** \_\_\_\_\_ p.20|23

- | Un label qualité au service des locataires de l'Office
- | Enquête de satisfaction triennale
- | Un nouveau logiciel d'évaluation Kizéo
- | Une communication au service de la qualité
- | Zoom sur la mobilisation

**Bilan social** \_\_\_\_\_ p.24|27

- | La demande locative
- | Chiffres clés

**Bilan commercial** \_ p.28|31

- | Pratiques commerciales
- | Chiffres clés
- | Faciliter l'accès à la propriété
- | Médiation
- | Suivi des impayés

**Les Services supports** \_\_\_\_\_ p.32|38

- | Service des Marchés
- | Chiffres clés
- | Service des Archives
- | Service des Ressources Humaines
- | Service Juridique
- | Département des Systèmes d'Information
- | Département Administratif et Financier

# Édito

Pour l'OPH de la Meuse, l'année 2017 fut une année encore pleine de projets.

Elle a été caractérisée par l'accélération des programmes de réhabilitation notamment en site non occupé. C'est non seulement un effort considérable d'amélioration du confort du locataire mais aussi de son cadre de vie.

Nous avons une volonté de réaffirmer notre préoccupation majeure de contribuer à la maîtrise des dépenses concernant le logement.

Par ailleurs, 2017 a surtout été marquée au plan national par les dispositions de la loi de finances adoptée en fin d'année après plus de 4 mois de mobilisation de l'ensemble du monde HLM. L'institution de la réduction de loyer de solidarité concomitante à une baisse des APL pour nos locataires les plus précaires va grever nos capacités d'investissement dans les années à venir.

Malgré cet environnement contraint et dans l'attente de la promulgation de la loi Elan (Evolution du Logement, de l'Aménagement et de la transition Numérique) qui porte en son sein une restructuration du secteur du logement social, l'OPH de la Meuse reste mobilisé pour parfaire sa qualité de services.

Notre première source de motivation reste la satisfaction de nos locataires.

Tout ceci nécessite un fort professionnalisme des salariés que je remercie pour leur implication ainsi que l'ensemble des membres du conseil d'administration qui a su nous donner les moyens de notre action.

Le Directeur Général  
Sylvie MERMET-GRANDFILLE





Rue de la Poterne, Verdun

# Composition du conseil d'administration

## **Serge NAHANT**

Président de l'OPH de la Meuse  
et Conseiller Départemental  
du canton de Dieue-sur-Meuse

## **Gérard ABBAS**

Conseiller Départemental du canton  
de Bar-le-Duc | Maire de Fains-Véel

## **Danielle COMBE**

Conseillère Départementale  
du canton de Commercy

## **Jean-François LAMORLETTE**

Conseiller Départemental du canton  
de Clermont-en-Argonne

## **Martine JOLY**

Conseillère Départementale  
du canton de Bar-le-Duc  
Maire de Bar-le-Duc

## **Yves PELTIER**

Conseiller Départemental  
Maire de Belleville-sur-Meuse

## **Emmanuelle SIMON**

Adjointe au Maire de Ligny-en-  
Barrois, en charge du logement

## **Thierry DEGLIN**

Représentant de la Caisse d'Épargne  
Lorraine Champagne-Ardenne

## **Jean-Louis DUMONT**

Président de l'Union Sociale  
pour l'Habitat

## **Marie-Alice PLARD**

Adjointe au Maire de Saint-Mihiel

## **Jean-Marie BRADFER**

Maire d'Écouvieux

## **Michel JUBERT**

Personnalité qualifiée

## **Catherine DUMAS**

Directrice du CAUE

## **Philippe PELTIER**

Représentant de l'UDAF

## **Lucette LAMOUSSE**

Représentante de l'AMIE

## **Marie-Hélène SIMON-BEAUXEROIS**

Représentante de la CAF de la Meuse

## **Michel HUARD**

Représentant Action Logement

## **Bernard DELAWOEVRE**

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

LES TEMPS FORTS  
DE L'ANNÉE 2017

FÉVRIER

Enquête triennale

MARS

Plan de relogement  
de la Côte Sainte-  
Catherine

MAI

Mise en chantier  
de la Côte Sainte-  
Catherine

JUIN

Audit sur l'intégralité du  
Département Gestion Locative  
pour définir une stratégie de  
commercialisation complémentaire

AOÛT

Lancement du  
nouveau site  
internet

OCTOBRE

Mobilisation des équipes en  
réaction au projet de loi de  
finances du gouvernement

NOVEMBRE

Déménagement  
de l'Agence de  
Bar-le-Duc

DÉCEMBRE

21 décembre :  
labellisation  
Quali'HLM,  
label au service  
des locataires  
de l'OPHL'OPH  
de la Meuse  
en bref

PRINCIPAL BAILLEUR SOCIAL DU DÉPARTEMENT,  
L'OPH DE LA MEUSE GÈRE QUELQUES 10 000  
LOGEMENTS RÉPARTIS SUR 132 COMMUNES.  
LES 183 COLLABORATEURS DE L'OFFICE  
CONCENTRENT LEUR ACTION QUOTIDIENNE VERS  
UN OBJECTIF COMMUN : PERMETTRE À CHACUN DE  
SE LOGER ET OFFRIR UN CONFORT DE VIE OPTIMAL  
À SES RÉSIDENTS.

Fort d'une expérience de près de 100 ans sur le territoire  
meusien, l'OPH de la Meuse a su évoluer au rythme des  
changements sociétaux, en participant, dans la réflexion  
et sur le terrain, à la mutation des territoires. Souhaitant  
transformer les diverses contraintes réglementaires en  
véritables opportunités, notre Office s'engage aujourd'hui  
plus que jamais, à relever les défis de la sobriété  
énergétique et du développement durable au service de  
la population meusienne et du tissu économique local.  
Soucieux d'offrir un véritable parcours résidentiel  
à ses clients, l'OPH œuvre, outre à la construction et  
à la réhabilitation de son parc immobilier, à faciliter  
l'accès à la propriété, en proposant des biens à des prix  
attractifs et à des conditions préférentielles.

## Retour sur quelques temps forts

## LUTTE CONTRE LA VACANCE

Compte tenu des enjeux financiers à court et moyen terme  
pour l'OPH de la Meuse, ce dernier a mis en place, fin  
2015, un plan d'actions pour endiguer le phénomène de la  
vacance, particulièrement marqué dans notre département.

L'Office se fixe pour objectif  
d'agir sur tous les registres  
possibles :

- amélioration de la qualité de service (démarche Quali'HLM),
- montée en puissance de la remise en état des logements (dotations budgétaires en hausse en 2016 et 2017),
- réhabilitation du patrimoine en vue de renforcer son attractivité (modernisation du parc, résidentialisation, amélioration des performances énergétiques de nos immeubles, etc.),
- dynamisation des démarches commerciales visant à rechercher de nouveaux clients,
- conduite d'une communication plus « offensive » et plus valorisante sur notre offre, etc.

Mais au-delà des seules mesures techniques contenues dans ce document, l'OPH de la Meuse est animé d'une volonté de modernisation. En effet, après avoir pris plusieurs dispositions quant au fonctionnement de son Département Gestion du Patrimoine et Maîtrise d'Ouvrage (DGPMO) de sorte d'en accroître l'efficacité, notre entreprise a souhaité re-questionner celui du Département Gestion de la Clientèle, support de la fonction commerciale, en première ligne pour répondre à la problématique de la vacance.

JUIN 2017 : AUDIT INTERNE  
POUR PLUS DE PERFORMANCES

Au printemps 2017, l'OPH de la Meuse a eu recours aux services d'un cabinet spécialisé pour établir un diagnostic de l'organisation, du fonctionnement et des pratiques professionnelles, ainsi que des outils de pilotage du Département Gestion de la Clientèle. L'objectif : identifier les points forts, mais également les fragilités au regard de notre stratégie d'entreprise et organisation générale. Il s'en est suivi l'élaboration d'un plan d'actions venant enrichir celui qui fut bâti fin 2015. Celui-ci vise globalement à améliorer les

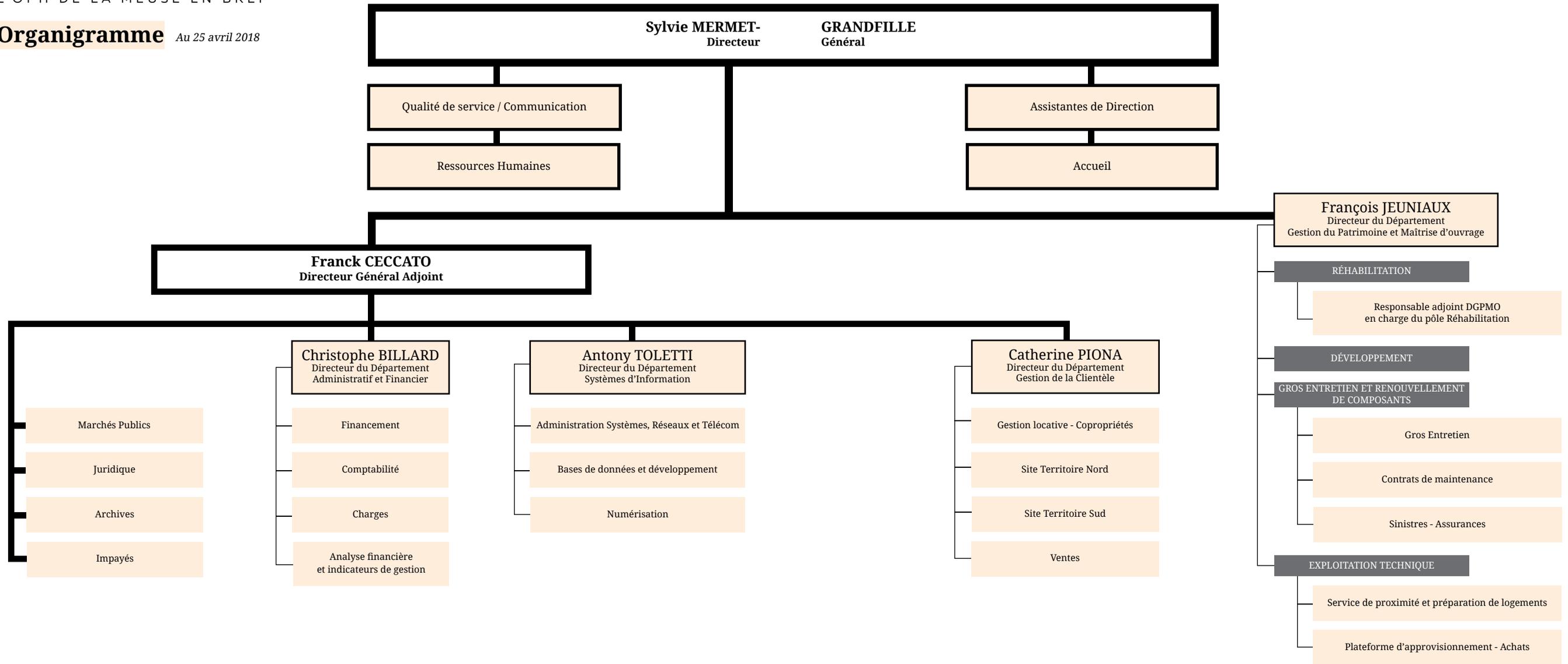
performances organisationnelles et commerciales de l'Office.

DÉCEMBRE 2017 :  
PREMIER LABEL POUR L'OFFICE

La commission d'attribution du label a validé la mise en œuvre des 9 plans d'actions-amélioration proposés dans le cadre du diagnostic qualité. L'OPH de la Meuse est par conséquent labellisé Quali'HLM depuis le 21 décembre 2017. La démarche se poursuit néanmoins vers la prochaine étape de « confirmation du label ». Celle-ci doit se dérouler avant le mois de juin 2019 et reconduira l'attribution pour 18 mois.



Rue du Lieutenant Tourtay, Verdun



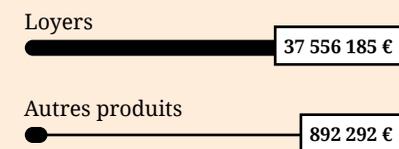
## Répartition des charges 2017

### RÉPARTITION GÉNÉRALE



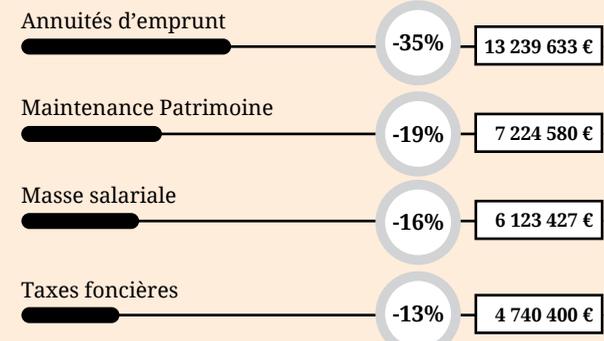
### RÉPARTITION DES CHARGES PAR RAPPORT AUX LOYERS

#### PRODUITS



**TOTAL 38 448 477 €**

#### CHARGES



**TOTAL 35 852 264 €**

**AUTOFINANCEMENT +7% 2 596 213 €**

# Maîtrise d'ouvrage

## Un engagement dans la lutte contre la vacance

Grâce à un programme de réhabilitation ambitieux, les études menées sur 2016 ont laissé place à une année 2017 marquée par le démarrage de chantiers reflétant les engagements du plan stratégique du patrimoine.



Rue de Bourgogne, Bar-le-Duc

5 Amélioration thermique : 1, 2, 3 et 4 rue de Bourgogne à Bar-le-Duc, réhabilitation lourde de 68 logements et création d'ascenseurs.

## Les livraisons en 2017

### LES RÉHABILITATIONS

Démarrage de 5 chantiers emblématiques représentant 292 logements :

- 1 Opération Vosges/Lorraine à Bar-le-Duc, réhabilitation lourde de 66 logements en site non occupé.  
**Prix de revient = 3 565 K€ TTC**  
↳ dont gros entretien = 554 K€ TTC
- 2 2 rue Eugénie Garnichat – 10 et 12 avenue Haie Herlin à Revigny-sur-Ornain, réhabilitation lourde de 52 logements en site non occupé.  
**Prix de revient = 3 147 K€ TTC**  
↳ dont gros entretien = 393 K€ TTC
- 3 5, 7, 9 et 11 rue de la Passerelle à Bar-le-Duc, réhabilitation énergétique de 32 logements en site occupé.  
**Prix de revient = 819 K€ TTC**
- 4 2 à 14 rue de la Poterne à Verdun, réhabilitation énergétique de 58 logements en site occupé.  
**Prix de revient = 1 426 K€ TTC**
- 5 7 à 17 rue Charlemagne à Verdun, réhabilitation de 84 logements en site occupé.  
**Prix de revient = 962 K€ TTC**  
↳ dont gros entretien = 66 K€ TTC



Allée des Vosges, Bar-le-Duc



Rue de la Passerelle, Bar-le-Duc



Rue des Fauvettes, Ligny-en-Barrois

### Amélioration thermique

Les objectifs de rénovation énergétique des bâtiments existants définis dans le cadre de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte (TECV) visent un parc de « bâtiments basse consommation » à l'horizon 2050. C'est pour répondre à ces objectifs ambitieux de rénovation qu'ont débuté les études concernant l'amélioration thermique de plus de 520 logements :

- 1 1 à 12 rue des Fauvettes à Ligny-en-Barrois, réhabilitation énergétique de 68 logements en site occupé.
- 2 15, 16, 17 et 18 rue du Pré l'Évêque à Verdun, amélioration thermique de 174 logements en site occupé.
- 3 9 rue de Popey à Bar-le-Duc, amélioration thermique de 16 logements en site occupé.
- 4 28, 30, 32 rue Edmond Morelle à Commercy, amélioration thermique de 32 logements en site occupé.

ZOOM SUR

**REVIGNY-SUR-ORNAIN**

Retour sur la réhabilitation de 54 logements : réalisation des travaux immeuble par immeuble.

Phase 1

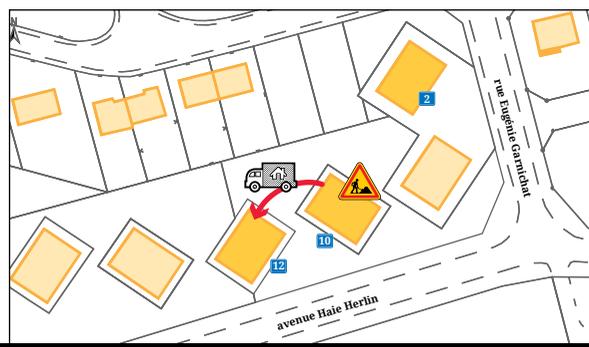
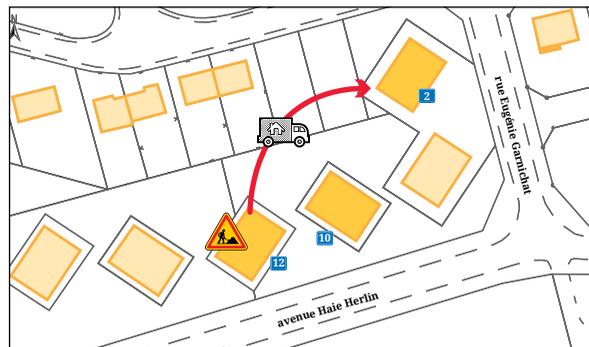
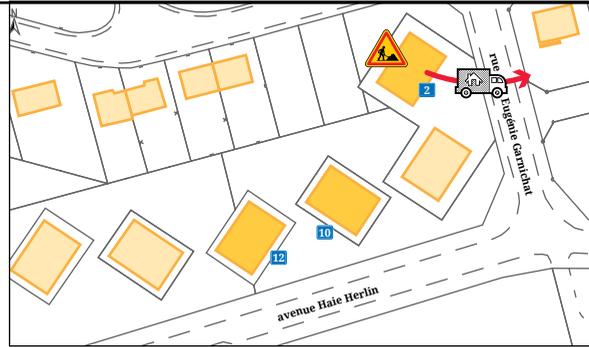
- **2 rue Eugénie Garnichat** : déménagement des 5 locataires vers les logements vacants au sein du parc OPH de la commune.
- **Septembre 2017 / juin 2018** : réalisation des travaux.

Phase 2

- **Juillet 2018** : déménagement des locataires du 12 avenue Haie Herlin au 2 rue Eugénie Garnichat réhabilité (14 locataires).
- **Août 2018 / janvier 2019** : réalisation des travaux au 12 avenue Haie Herlin.

Phase 3

- **Janvier 2019** : déménagement des 9 locataires du 10 avenue Haie Herlin au 12 avenue Haie Herlin réhabilité.
- **Février 2019 / juillet 2019** : réalisation des travaux au 10 avenue Haie Herlin, y compris démantèlement chaufferie.



**SAINT-MIHIEL**

- 1 à 4 place Payot
- Réhabilitation de 32 logements

Total prix de revient : **613 K€ TTC**  
↳ dont gros entretien = 153 K€ TTC



**VOID-VACON**

- 1 rue de Strasbourg
- Réhabilitation de 8 logements

Total prix de revient : **234 K€ TTC**



**VERDUN**

- 22 rue André Malraux et 23, 24 et 25 rue du Lieutenant Tourtay
- Réhabilitation ANRU de 68 logements

Total prix de revient : **1 608 K€ TTC**  
↳ dont gros entretien = 131 K€ TTC



Rue du Cachon, Haironville



**LES CONSTRUCTIONS NEUVES**

**VERDUN**

73 rue Pierre Demathieu

- Construction neuve ANRU de 16 logements PLUS
- Total prix de revient : **2 577 K€ TTC**



**Les démolitions en 2017**



**LIGNY-EN-BARROIS**

18, 19, 20 et 21 rue des Tilleuls

- 32 logements

Total prix de revient : **492 K€ TTC**

**ACCÉLÉRATION DU PROGRAMME DE DÉMOLITION**

Un vaste programme de démolition a été mis en place en 2017, dans la continuité des années précédentes, afin de répondre aux nouveaux enjeux urbains. **L'objectif étant de proposer des logements plus en adéquation avec les demandes des locataires.**



Rue du Colonel Lebel, Saint-Mihiel

**46 logements**  
6 à 12 rue  
du Colonel Lebel  
SAINT-MIHEL

**16 logements**  
16 rue du Général  
de Gaulle  
SAINT-MIHEL

**10 logements**  
10 rue Saint-Christophe  
LIGNY-EN-BARROIS

**48 logements**  
2, 4 et 5 allée des Roses  
SAINT-MIHEL

**52 logements**  
4 rue Eugénie Garnichat et  
14 et 16 avenue Haie Herlin  
REVIGNY-SUR-ORNAIN

**51 logements**  
7 et 11 allée des Vosges  
et 1 rue de Lorraine  
BAR-LE-DUC

**13 logements**  
Lotissement la Cardine  
LES ISLETTES



Le plan de relogement a permis de reloger près de 50 familles et la préparation qualitative d'autant de biens.

**Ces démolitions d'une grande ampleur représentent un coût de près de 4 000 K€.**

**Démarche de qualité engagée**

La certification NF Habitat- NF Habitat HQE est notamment le moyen de proposer des logements de qualité certifiés avec de nombreux bénéfices pour les locataires : un habitat sain, sûr, confortable avec des dépenses maîtrisées et un environnement respecté – en adéquation avec leurs attentes.

Démarche de labellisation pour deux opérations :

- Opération Vosges/Lorraine à Bar-le-Duc, démarche de labellisation en cours NF Habitat
- Opération Bourgogne à Bar-le-Duc, démarche de labellisation en cours NF Habitat HQE



# Gestion du patrimoine



Allée des Vosges, Bar-le-Duc

## Un exercice de transversalité

La gestion du patrimoine, c'est prévenir les risques liés au vieillissement des bâtiments et adapter le patrimoine à la réglementation, aux nouvelles technologies, en entreprenant des opérations de gros entretien et de renouvellement de composants. C'est aussi, **répondre aux besoins de nos locataires** tout en optimisant la gestion des immeubles, tenir compte des contraintes budgétaires et réglementaires ainsi que la prise en compte croissante du développement durable.

### LONGEVILLE-EN-BARROIS | Rue des Chennevières | 20 logements

- Remplacement des volets et portes de garage
- Remise en peinture des façades
- Remplacement installation chauffage centrale

Montant des travaux : **199 K€ HT**



### LÉROUVILLE | Rue de la Libération | 12 logements

- Remplacement des menuiseries extérieures
- Remise en peinture des façades

Montant des travaux : **85 K€ HT**



### BAR-LE-DUC | 47 rue du Bourg | 5 logements

- Remplacement des menuiseries extérieures
- Remplacement de la porte du bâtiment
- Nettoyage et traitement de la façade

Montant des travaux : **117 K€ HT**



## NOMBRES DE RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

Alarme	8
Aménagement	79
Ascenseurs	122
Carrelage	33
Chauffage	1335
Couverture	224
Dégât des eaux	8
Dysfonctionnement chaudière	907
Electricité	1440
Embellissements	77
Espaces verts	72
Fermetures bâtiments	651
Feux divers	9
Humidité   Moisissures	121
Hygiène	64
Infiltrations	613
Interphonie	432
Maçonnerie	105
Menuiserie	2161
Mise hors gel logements vacants	302
Mobilier intérieur	96
Plâtrerie	71
Plomberie sanitaire	4331
Réseau télécommunication	3
Revêtements de sols	127
Sécurité	381
Serrurerie   Quincaillerie	850
Télévision	348
Ventilation	257
Vitrierie	122
Voirie réseau distribution	233

## Focus sur le coût de la chaleur

Les impératifs de la gestion du patrimoine sont d'œuvrer pour proposer un parc attractif, de poursuivre nos efforts de réhabilitation énergétique en réduisant les déperditions de nos bâtiments et ce, afin de séduire un plus grand nombre de clients et agir sur la vacance. C'est pourquoi en 2017, la Gestion du Patrimoine a concentré une partie de ses moyens pour travailler le long d'un axe particulièrement sensible : le coût de la production de chaleur.

### Rénovation de l'ensemble des chaufferies collectives du patrimoine

Fin 2017, toutes les chaufferies et sous-stations desservant nos immeubles collectifs ont été rénovées ! Tous les contrats de gestion ont été renégociés et comprennent à présent une garantie totale (P3) et un service de télégestion accessible aux techniciens de l'OPH. Dans tous les cas, nous avons choisi de rester maître de l'approvisionnement en énergie, stratégie qui s'est révélée intéressante pour nos locataires.

### Remplacement de 3 000 chaudières individuelles par des chaudières haute performance

Afin d'être en mesure de bénéficier du dispositif « Coup de pouce économies d'énergie », lancé le 23 février 2017 par le ministère de la Transition écologique et solidaire (prime de 800 € par chaudière), l'OPH a préparé au cours du second semestre 2017, le renouvellement de 3 000 chaudières vieillissantes de son parc qui en comporte 6 000 avec :

- La signature d'un accord cadre à « grande échelle » avec des partenaires ayant souscrit à ce programme, et étant disposés à mobiliser globalement des aides pour un montant de 2 200 k€ : CTR et EDF.



- Une étude préalable d'adaptation de ces chaudières sur les immeubles du patrimoine concerné qui a nécessité 4 mois de travail.
- Le lancement d'un marché de travaux pour un montant proche de 5 000 k€.

### Mise en place des moyens de régulation et répartition des frais sur les installations collectives

Durant l'été 2017, tous les radiateurs du patrimoine collectif ont été équipés de vannes thermostatiques associées à des dispositifs de comptage ou de répartition de l'énergie télé-relevée. Ceci afin que nos locataires soient en mesure de moduler le chauffage dans leur logement, et faire ainsi une économie substantielle lors de la prochaine saison de chauffe.

## CHIFFRES CLÉS

### MAINTENANCE

# 7 225 K€

Total des coûts de maintenance

## 4 845 K€

Montant alloué au gros entretien (dont coûts Régie interne de 414 K€)

## 2 380 K€

Montant alloué aux dépenses d'entretien courant (dont coûts Régie interne de 965 K€)



## 2 580 K€

Montant estimatif des dépenses alloué au renouvellement de composants

### Coût de la chaleur



## 7 000

VANNES  
THERMOSTATIQUES



## 4 500

RÉPARTITEURS



## 150

COMPTEURS  
D'ÉNERGIE

### DIVERS



## 740 000 €

Fournitures atelier et magasin



## 9

Antennes de proximité



## 677

Bons de travaux régie / préparation des logements\*

\* Hors bons de travaux entreprise



## 18

Marchés de maintenance technique\*\*

\*\* Hors marchés entretien des espaces verts, nettoyage et désinsectisation

# Qualité de service



Grand Place, Marville

## Un label qualité au service des locataires de l'Office

Depuis 2016, notre Office s'est résolument engagé dans la labellisation Quali'HLM.

Outre nos actions quotidiennes mises en place depuis 2014, il est apparu évident d'acter notre engagement dans une démarche d'amélioration continue à travers un label destiné aux organismes adhérents d'une Fédération membre de l'Union Sociale pour l'Habitat. Ce projet piloté en interne par la Responsable Qualité de Service a abouti en 2017 à la validation de 9 PAA (Plan d'Actions-Amélioration) par la Commission de labellisation. Véritable valeur ajoutée et vecteur de motivation, le travail autour de l'obtention du label a permis aux équipes de se mobiliser autour d'un projet commun, de donner du sens à nos actions et d'activer les derniers leviers d'un travail qui se veut plus transversal que jamais.

Ainsi, a été présenté en décembre 2017, le dossier qui a permis à l'OPH de la Meuse d'obtenir le label Quali'HLM.

Parmi les actions mises en place figurent entre autres :

- La création d'un CODIR  
Qualité qui est garant de la pérennité de la démarche
- La création d'une charte d'engagement prestataires
- La mise en place d'indicateurs liés à l'entretien des bâtiments qui inclut la propreté et le technique.



La démarche qualité a néanmoins revêtu un aspect plus large. D'autres projets sont venus alimenter la nouvelle politique d'amélioration continue tels que :

- La modernisation de l'outil de gestion des courriers entrants
- La mise en œuvre progressive de la GPEEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences)
- La possibilité d'un retour qualitatif sur les ventes

## Enquête de satisfaction triennale

L'année 2017 a également vu la réalisation de l'enquête triennale portant sur la satisfaction des locataires. De nombreuses

questions posées au panel de locataires pris en compte concernaient les pratiques internes du département. Les conclusions de l'enquête ont été synthétisées sous forme d'un graphique distinguant les points forts et les points faibles.

Sont ainsi considérés comme des atouts à préserver : l'accompagnement pour accéder à un nouveau logement et la qualité de l'accueil et des relations bailleur-client. Des efforts devront être accrus concernant les thématiques suivantes : **la propreté des parties communes, la propreté des espaces extérieurs et la propreté générale.** C'est dans ce but qu'a été déployé le projet **Kizéo** (cf. encadré ci-contre).

Enfin, le traitement des autres demandes a été détecté comme un point faible nécessitant une action prioritaire. Les importants changements organisationnels liés à l'audit et conduits à l'intérieur du Département Gestion Locative cette année, devraient, en partie, **permettre d'améliorer l'efficacité du traitement de ces demandes.**



## Un nouveau logiciel d'évaluation : Kizéo

Suite aux différentes enquêtes de satisfaction réalisées auprès des locataires (triennale et locataires entrants), il est clairement apparu que la satisfaction liée à la propreté des parties communes et des abords des immeubles n'était pas optimale. En effet, selon l'enquête annuelle 2016, seuls 80%\* des locataires interrogés se disaient satisfaits de la propreté du hall d'entrée et de l'ascenseur de leur immeuble et 77% d'entre eux seulement se révélaient satisfaits de la propreté de la montée d'escalier. Ces chiffres peuvent sembler corrects de prime abord mais sont à nuancer au regard de la satisfaction globale des locataires qui s'établit à 93%.

 93%\*\*

## de satisfaction globale

L'OPH de la Meuse a donc choisi de mettre l'accent sur la propreté des parties communes et abords d'immeubles en se dotant d'un outil permettant d'évaluer l'état de ces espaces lors de visites ponctuelles. **Le logiciel Kizéo offre la possibilité aux collaborateurs se rendant dans un bâtiment de noter selon divers critères la propreté des lieux, de signaler les dysfonctionnements éventuels et de joindre des photos.** Si l'état de ces espaces n'est pas jugé convenable, une intervention correctrice est programmée rapidement.

\* Enquête interne OPH Locataires entrants de plus de 3 mois.

\*\* Résultat enquête interne OPH Contrôle entretien des bâtiments 2017.

## Une communication au service de la qualité

Le Service Communication a eu pour objectif durant cet exercice d'accompagner le changement induit par la démarche qualité. Plusieurs projets ont été réalisés afin de répondre aux objectifs inscrits dans la stratégie qualité de service :

### DYNAMISER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

- **Refonte intégrale du site internet**, tant sur le fond que sur la forme. Aujourd'hui dédié à la clientèle, il répond aux besoins des locataires et futurs locataires : recherches simplifiée, accès à l'information en moins de deux clics. Les rapports ont montré que depuis la refonte de notre site internet, le nombre de visites a doublé.



- Afin d'accompagner au mieux ce virage qualité, **la Gazette du résident est passée au format bimestriel.**



- **Aménagement de l'accueil physique du client**, une image professionnelle et standardisée a été mise en place, incluant des supports de communication institutionnels.

### OPTIMISER ET UNIFIER NOS OUTILS DE GESTION

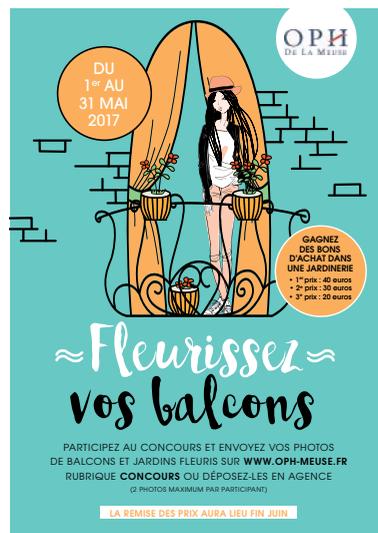
- **Optimisation de la photothèque** Outil de centralisation des photos, elle permet au service communication administrateur de valider la qualité des photos diffusées et de les mettre à disposition des salariés.

### DES ACTIONS AU PROFIT DES LOCATAIRES

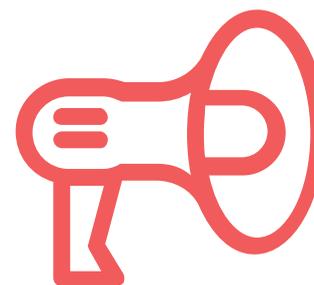


Le Service Communication a su agir en support au niveau de la qualité de service tout en redynamisant ses propres objectifs institutionnels, mais également opérationnels, tels que :

- **Fête des voisins**
- **Semaine HLM**



- **Concours des balcons fleuris**
- **Campagne d'incitation au prélèvement automatique.** Elle a été l'occasion de travailler sur un projet transversal avec le Département Gestion Locative. Cette campagne s'est conclue par une bascule de **185** nouveaux clients en prélèvement automatique durant la période du 20 septembre au 31 octobre 2017.



## Zoom sur la mobilisation

Le 17 octobre 2017, La Fédération Nationale des Offices Publics de l'Habitat a appelé chaque Office sur son territoire à une demi-journée « morte », demi-journée à laquelle les collaborateurs de l'OPH de la Meuse ont répondu en nombre. Ainsi, ils étaient plus d'une centaine à s'être rassemblés pour protester contre le projet de loi de finances 2018.

À l'issue de cette mobilisation, la Direction de l'OPH de la Meuse avait rencontré la presse pour faire part de ses inquiétudes.

**Pour rappel :** la loi de finances 2018 prévoit une baisse de 32 € d'APL par mois en moyenne pour certains de nos locataires. Une baisse d'APL intégralement compensée par l'OPH de la Meuse via une baisse des loyers du même montant. Cet effort, imposé par la loi, diminuera fortement notre capacité d'investissement pour les années à venir.

Plus de 200 Offices ont fermé leurs portes le temps d'un après-midi et proposé des manifestations et assemblées générales.



# Baisses DES APL TOUS CONCERNÉS!

La Fédération et les 256 Offices Publics de l'Habitat qu'elle représente se mobilisent pour défendre notre modèle de logement social.

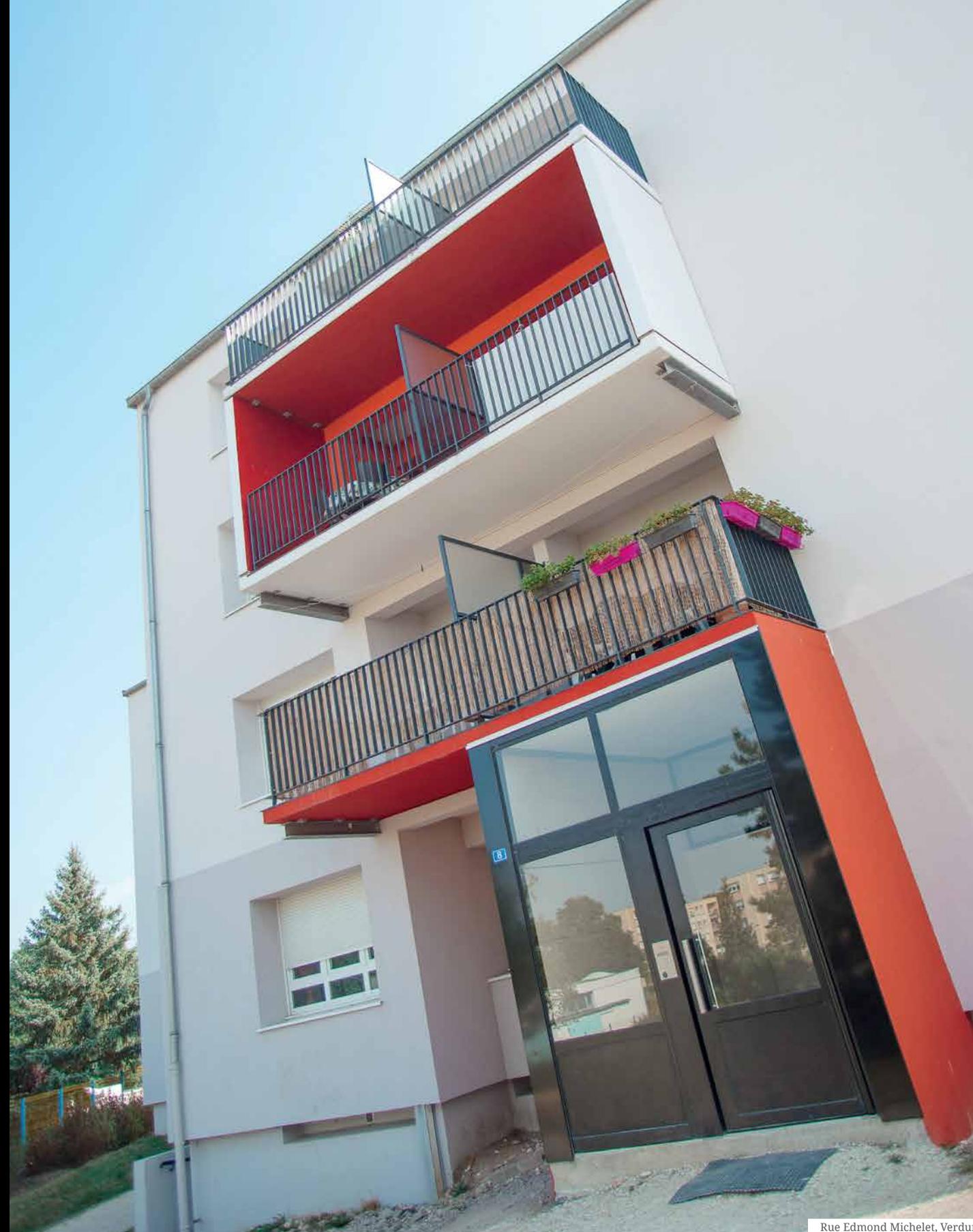
Signez la pétition en ligne [www.vivelapl.org](http://www.vivelapl.org)



# Bilan social

## La demande locative

L'évolution de la demande locative sociale en Meuse poursuit une tendance constatée depuis de nombreuses années, à savoir : **une précarisation grandissante des demandeurs couplée à une prédominance des personnes isolées.** Sans surprise, les localisations souhaitées demeurent les deux grands pôles urbains (Verdun et Bar-le-Duc), à moindre degré, Commercy et ses environs.



Rue Edmond Michelet, Verdun

## CHIFFRES CLÉS

### DEMANDES DE LOGEMENTS PAR TERRITOIRE\*



**2 625**  
demandes au total



- ↳ dont 348 demandes de plus d'un an
- ↳ dont 750 demandes de mutation

PROFIL-TYPE DU DEMANDEUR DE LOGEMENT



Âge  
**36 à 50 ans**



Situation familiale  
**vit seul**



Revenu  
**< 30% au smic**

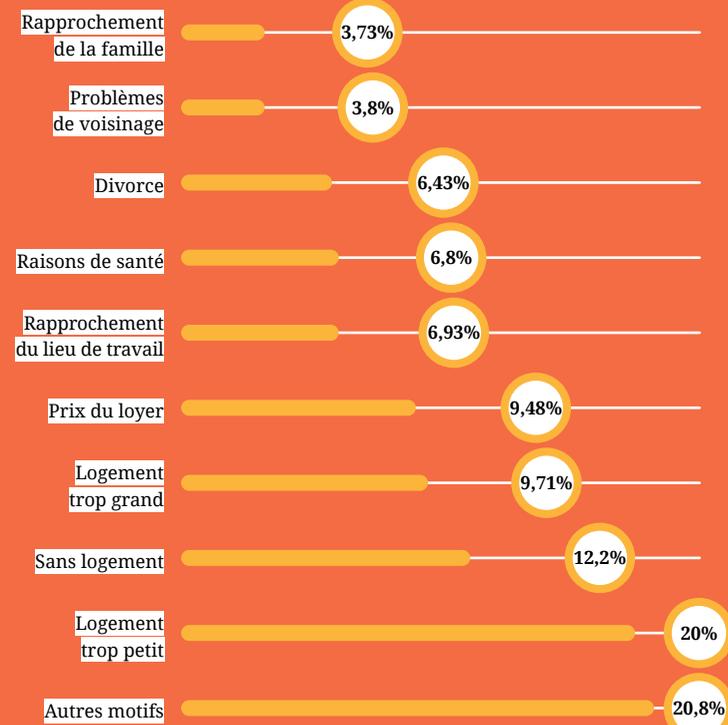


Activité  
**Inactif**



Type de logement  
**T3**

Motifs des demandes de logement



PROFIL-TYPE DE L'OCCUPANT



Âge  
**51 à 65 ans**



Situation familiale  
**vit seul**



Revenu  
**< 30% aux plafonds de ressources**



Activité  
**Inactif**

OCCUPATION DU PARC

**3 218**  
contrats

**4 886**  
contrats

**8 104** contrats au total



# Bilan commercial



Allée des Vosges, Bar-le-Duc

## Pratiques commerciales

2017 aura été marquée par la mise en œuvre d'un audit du Département Gestion Locative afin de définir une stratégie de commercialisation forte. D'ores et déjà, l'organisation interne autour des états des lieux de sortie a été revue afin de faciliter l'entrée de nouveaux locataires (désemplissage des parties annexes et sécurisation des points d'accès des logements).

## ZOOM SUR LE CONTINGENT PRÉFECTORAL

L'OPH de la Meuse gère par délégation le contingent préfectoral. Le représentant de l'État dans notre département réserve 25% des attributions à des publics prioritaires (DALO, sortants d'hébergement, personnes victimes de violences conjugales...). En 2017, 33 contrats ont été signés dans le cadre de ce dispositif réglementaire.

## COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS (CAL)

Nombre de CAL sur l'année	25
Nombre de dossiers présentés	2457
Nombre de dossiers attributaires	1151
dont attributaires mutations OPH	235

## CHIFFRES CLÉS

### OFFRE SUR LE TERRITOIRE

#### TERRITOIRE NORD

339 garages et parkings

54 locaux commerciaux et professionnels

3802 logements

6135 logements

#### TERRITOIRE SUD

767 garages et parkings

111 locaux commerciaux et professionnels

L'OPH de la Meuse est présent sur 132 communes du département, réparties sur 2 territoires.

57%

du parc est situé en milieu urbain

2734 à Bar-le-Duc  
925 à Commercy  
1974 à Verdun

### PROFIL-TYPE DE L'ATTRIBUTAIRE



Âge

26 à 35 ans



Situation familiale

vit seul



Situation professionnelle

Inactif



Revenu du demandeur

< 30% aux plafonds de ressources



Type de logement

T3

## Faciliter l'accès à la propriété

En 2017, ce sont au total 639 logements qui figurent au programme de vente après ajout de 19 nouveaux logements entre 2016 et 2017. Durant cet exercice, le Service Ventes s'est attaché à suivre le protocole CGLLS dont l'objectif était de 30 ventes. Ce sont 41 biens au total qui ont été vendus : **33 pavillons et 8 logements collectifs**.

Le travail a porté principalement sur le parcours client jusqu'à l'accession à la propriété. **Ainsi près d'une vente sur deux a bénéficié à nos locataires**, grâce à un travail de relance commerciale sur l'ensemble du parc : **près de 600 locataires ont reçu une information sur la possibilité d'acquérir leur résidence** ainsi que le fascicule « Comment devenir propriétaire ».

- 11 biens ont été vendus à leurs propres locataires
- 9 biens aux locataires d'un autre logement OPH
- 21 personnes étaient extérieures à l'OPH.

Fort des objectifs qualité, une enquête de satisfaction auprès des nouveaux propriétaires a été mise en place au mois de mars :

- 6 mois après la vente, les nouveaux propriétaires sont contactés par téléphone pour les questionner sur la qualité d'accueil, d'écoute et de conseil.
- Bilan : **15 % sont satisfaits et 85 % très satisfaits.**

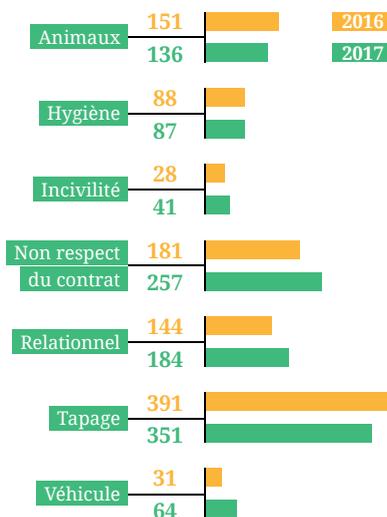
**85 %** de nouveaux propriétaires très satisfaits.

## Médiation

Le champ d'intervention des deux médiatrices sociales de l'OPH de la Meuse est très varié. Si en 2017, le principal motif de réclamation des locataires faisant appel à un médiateur reste le tapage diurne ou nocturne, il est à noter que des problématiques très diverses requièrent également la mise en place d'une procédure de médiation, telles que la détention d'animaux bruyants, le stationnement anarchique des véhicules ou bien le manque d'entretien des logements. **La résolution des conflits nécessite une collaboration étroite entre notre organisme et différents intervenants** : les Mairies, Communautés d'Agglomérations,

services de police et de gendarmerie ainsi que les acteurs œuvrant dans le domaine social comme les associations en charge des mesures de protection des majeurs et les services sociaux et judiciaires. **Afin de coordonner l'action de toutes les parties, un Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance a notamment été mis en place dans le Sud du Département.** La Médiation recherche avant tout des solutions amiables par le dialogue et la présence sur le terrain, aux troubles de voisinage. Dans les cas extrêmes, le Service Juridique intervient alors pour se pourvoir en justice afin de garantir la jouissance

paisible de nos locataires. Nous intervenons alors avec impartialité et en respect des procédures judiciaires diligentées par le parquet.



## Suivi des impayés

L'objectif principal du Service est de **diminuer le montant de l'impayé dans le respect du protocole CGLLS**.

L'année 2017 s'est ainsi inscrite dans la continuité de l'année 2016 en travaillant le partenariat avec les services sociaux, notamment dans le cadre de la CCAPEX. L'objectif étant d'avoir un discours unique auprès

des personnes en situation d'impayés. La priorité est d'inciter le locataire à reprendre le paiement du loyer courant pour permettre le rétablissement des droits APL.

Afin de préserver le lien avec le locataire, une médiatrice sociale est venue rejoindre le Service. **Sa mission principale est de**

**maintenir le contact entre les locataires en situation d'impayés et l'OPH ou de le rétablir s'il a été rompu.** À tout stade de la procédure, directement au domicile du locataire, elle cherche avant tout à comprendre la situation d'impayés pour pouvoir accompagner au mieux le locataire dans la recherche de solution et favoriser le maintien dans les lieux.

### MONTANT DES IMPAYÉS (LOGEMENTS D'HABITATION) CHIFFRES 2017

	Montant	Nbre de dossiers	DETTES TOTALES	NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS
IMPAYÉS LOCATAIRES PRÉSENTS	847 956€	1 383	3529 777€	2 457
Dont < à 3 échéances non soldées	241 043€	909		
Dont 3 à 12 échéances non soldées	471 930€	442		
Dont > à 12 échéances non soldées	134 983€	32		
DETTE LOCATAIRES PARTIS	2 681 821€	1 074		

### SAISINE DE L'APL (SDAPL)

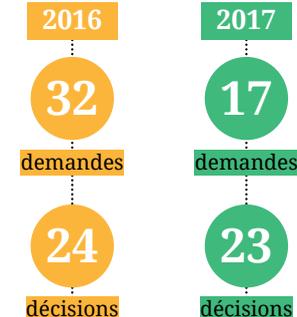


### DOSSIERS DE SURENDETTEMENT

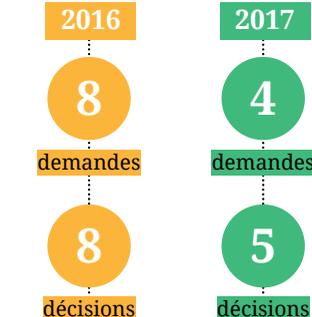


Le nombre des dossiers de surendettement a diminué de **25,2%** entre 2016 et 2017.

### FOND DE SOLIDARITÉ



### LOCAPASS





Rue de la Maréchale, Bar-le-Duc

# Les Services supports

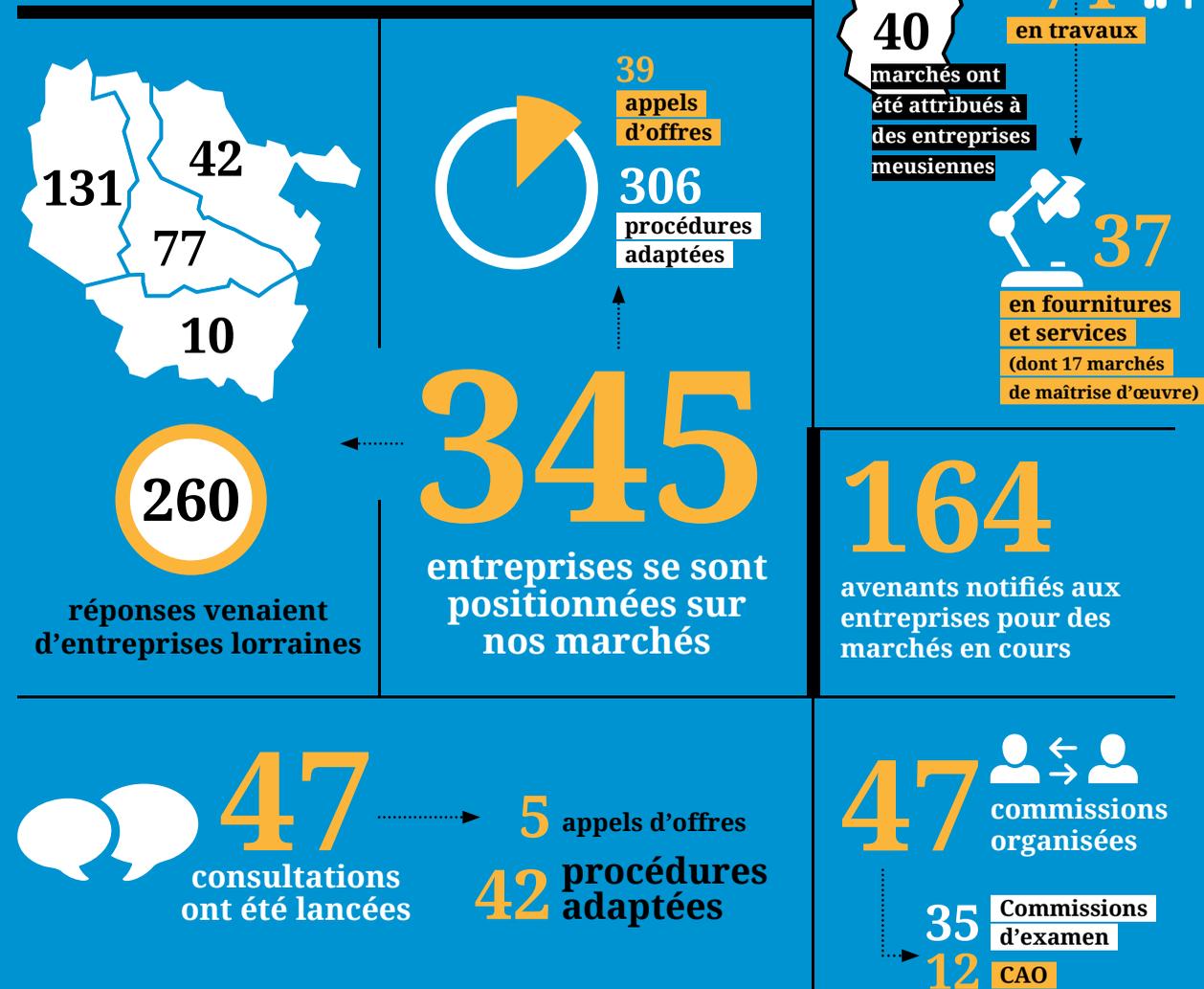
Les « Services supports » de l'OPH se positionnent **dans un rôle d'appui, d'assistance et de conseil** auprès tant de nos Services opérationnels que de la Direction Générale. Les champs qu'ils couvrent sont très larges : communication, finances, comptabilité et charges, marchés publics, juridique, ressources humaines, impayés, archives de l'organisme et systèmes d'information.

Impliquées dans de nombreux projets ou dossiers transversaux, ces entités contribuent à la bonne marche de notre entreprise ainsi qu'à **la mise en œuvre de sa stratégie largement centrée sur la lutte contre la vacance**. Les développements relatifs à la communication ainsi qu'aux impayés se trouvent respectivement en pages 22 et 31.

## Service des Marchés

La réglementation nationale ayant encore évolué au cours de l'exercice, l'OPH de la Meuse a dû s'adapter au décret du 10 avril 2017 s'agissant de la constitution de la nouvelle CAO (Commission d'Appels d'Offres : elle procède à l'ouverture des plis et émet un avis sur les candidatures et offres dont la valeur estimée est égale ou supérieure aux seuils européens). Dorénavant la présidence de la CAO ne fait plus partie des attributions du Directeur Général de l'OPH, néanmoins le pouvoir de décision « finale », après avis obligatoire des membres de la Commission, appartient pleinement à ce dernier.

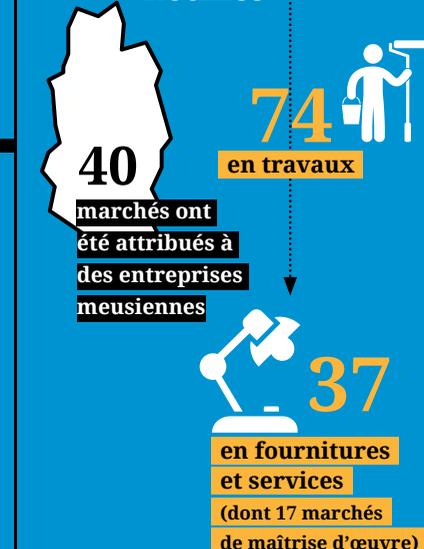
Par ailleurs, l'année a été marquée par l'élaboration d'une charte d'engagement qualité, en vue de sensibiliser et d'obtenir l'adhésion de nos prestataires aux exigences de la qualité de service de notre Office (voir p.20 : Quali'HLM).



## CHIFFRES CLÉS



**111** marchés ont été notifiés



## Service des Archives

Le **tri de nos archives ainsi que le resserrage de notre fonds** (plus de 12 000 boîtes pour environ 1,6 km linéaire à fin 2017) constituent la priorité du Service Archives.

L'exercice a été marqué par la **destruction de 239 mètres linéaires (ml) de documents divers dans le respect de la réglementation** et après visa

du Directeur des Archives départementales de la Meuse qui exerce, au nom de l'État, le contrôle scientifique sur l'ensemble des archives publiques de Meuse.

Ce travail aura permis d'effectuer, début 2018, le versement de 12 ml aux Archives départementales.

Les boîtes versées ont porté, par exemple, sur les PV et délibérations de conseils d'administration de la période 1949 à 2010, soit 60 ans de mémoire de l'Organisme !

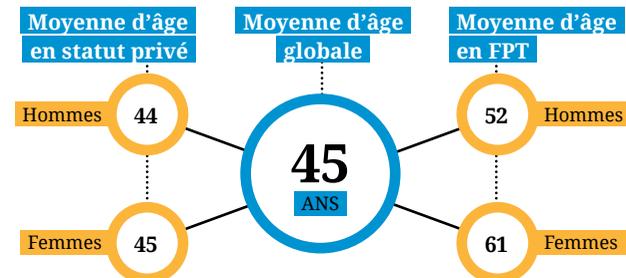
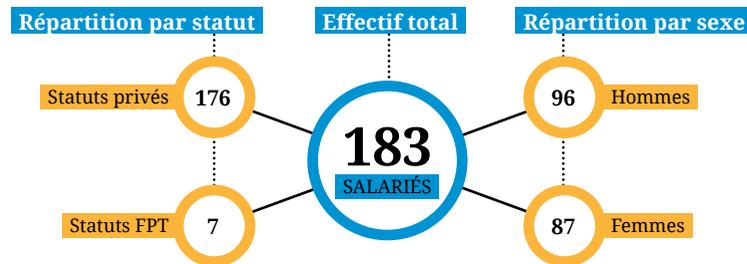
Parallèlement, le Service Archives a répondu, au fil de l'eau, à 176 demandes d'emprunts provenant essentiellement du Département Gestion du Patrimoine et Maîtrise d'Ouvrage (DGPMO), et a géré 22 versements dont le principal concerné est également le DGPMO.

## Service des Ressources Humaines

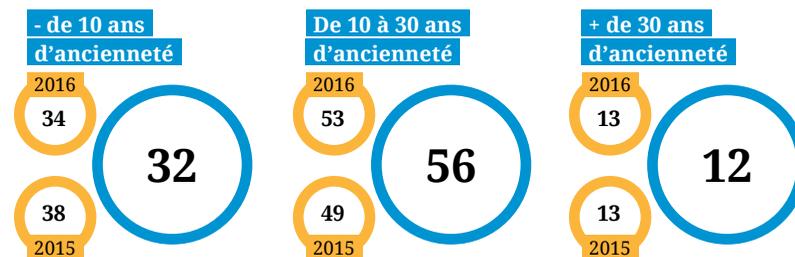
Ce Service s'est investi au cours de l'année dans plusieurs nouveaux dossiers ou projets structurants : **réécriture**, en lien avec le Département Administratif et Financier et la Direction Générale, **de l'accord d'intéressement** 2017/2019, **adhésion à l'assurance chômage** (l'OPH n'étant plus,

dès lors, en auto-assurance), **mise en place du livret d'accueil** pour les nouveaux embauchés, **poursuite de la mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences** (création de fiches de postes pour le Département de la Gestion Locative, redéfinition du contenu des fiches

### EFFECTIFS DES SALARIÉS (AU 31.12.2017)



### ANCIENNETÉ DES SALARIÉS (EN %)



de postes pour d'autres Services), **lancement d'une plateforme téléphonique d'écoute** pour le personnel de l'OPH, etc.

Il est également à noter que **l'exercice 2017 a été particulièrement riche en matière de recrutement** (12 embauches) ou de recours à l'intérim (17 personnes concernées) afin de couvrir les besoins de l'OPH en compétences ou de ne pas altérer la qualité de service en cas d'absence de longue durée de salariés. L'OPH a su pérenniser 6 emplois d'avenir durant l'année 2017.

Enfin, s'agissant de la formation, le Service des Ressources Humaines a contribué à **la réalisation d'un chantier-école** rue des Rosiers à Bar-le-Duc. Il s'agissait d'une première au sein de l'Office et cette opération a concerné un large panel de tâches à effectuer par nos personnels (nettoyage, préparation et remise en peinture complète de 3 entrées).

### MOUVEMENTS DES SALARIÉS



### FORMATION DES SALARIÉS

Nombre global d'heures de formation réalisées  
**1897 heures**  
soit 271 jours

**134** salariés ont effectué au moins une action de formation en 2017



## Service Juridique

Le Service Juridique a été sollicité, en 2017, par la Direction Générale ou les diverses entités de l'OPH, sur un ensemble de dossiers relevant des thématiques suivantes :

• **Encadrement juridique des engagements de l'OPH :** conseils juridiques, rédaction des contrats et conventions atypiques,

• **Procédures contentieuses :** suivi des plaintes, relations avec les auxiliaires de justice, préparation des conclusions avec les avocats, mise en place des constats d'huissier, etc.

• **Ventes :** il s'agit notamment de la validation des projets de compromis et des actes de vente avec rédaction des clauses

propres aux OPH. Environ 70 projets ont fait l'objet d'un suivi avec les notaires en 2017,

• **Troubles de voisinage :** appui juridique auprès des Agences de l'OPH, suivi du dossier avec l'avocat, le cas échéant, etc. En 2017, 1 jugement de résiliation de bail pour troubles de voisinage a été rendu à notre profit, et 3 constats d'huissier ont été initiés par le Service Juridique afin de faire cesser les troubles ou faire aboutir la procédure,

• **Incurie :** il s'agit notamment du suivi des dossiers à la plateforme « habitat indigne » et de l'information des actions contentieuses auprès de nos Responsables d'Agences. En 2017, 12 dossiers ont fait l'objet de cette procédure au regard de la situation préoccupante des locataires. Parmi eux, 7 dossiers ont pu être clôturés.

## Département des Systèmes d'Information (DSI)

Afin de moderniser les outils de l'OPH et de les adapter aux usages et à la réglementation, la DSI a mené un ensemble de projets majeurs en 2017.

• **Les projets fonctionnels avec :**

- | **La mise en œuvre du projet Chorus** touchant à la dématérialisation des factures (concerne le Département Administratif et Financier),
- | **L'évolution de l'application Portalimmo Habitat** pour répondre aux évolutions réglementaires (CNIL – SNE),
- | Les études pour **la mise en place de la régularisation des fluides au réel** (concerne le Service des Charges) ainsi que de **la solution de gestion de courrier Maarch** (dans un premier temps sur le périmètre du Département Gestion du Patrimoine et Maîtrise d'Ouvrage),
- | **Le paramétrage de la solution Salvia de gestion des biens physiques** (Département Administratif et Financier et Fonction Achats),
- | La mise en place du **nouveau processus de gestion de la remise en état des logements vacants** (concerne

le Département Gestion de la Clientèle et le Service Remise en état des logements),

| Le développement de l'application mobile **KIZEO** pour la gestion des formulaires de contrôle (démarche Quali'HLM).

• **Les projets techniques avec :**

- | Plusieurs migrations ont été conduites en 2017. Elles ont concerné Exchange 2016, la nouvelle version de **la solution de gestion du temps et des absences KELIO Pro** pour le Service des Ressources Humaines, le nouveau serveur de fichiers ainsi que le nouveau site internet (refonte des interfaces / développement du portail locataire) en lien avec le Service Communication,
- | L'étude et mise en œuvre du **renouvellement de l'infrastructure serveurs et réseaux**.

## Département Administratif et Financier (DAF)

2017 s'est ouvert par la signature d'un avenant au protocole de consolidation financière signé en 2013 et qui proroge jusqu'en 2019 les engagements des parties en présence, tout en dotant notre Office de moyens financiers supplémentaires (CGLLS, Département de la Meuse et GIP Objectif Meuse). Dans ce cadre, le Département Administratif et Financier aura produit, au fil de l'exercice, l'ensemble des indicateurs de gestion qui en relèvent.

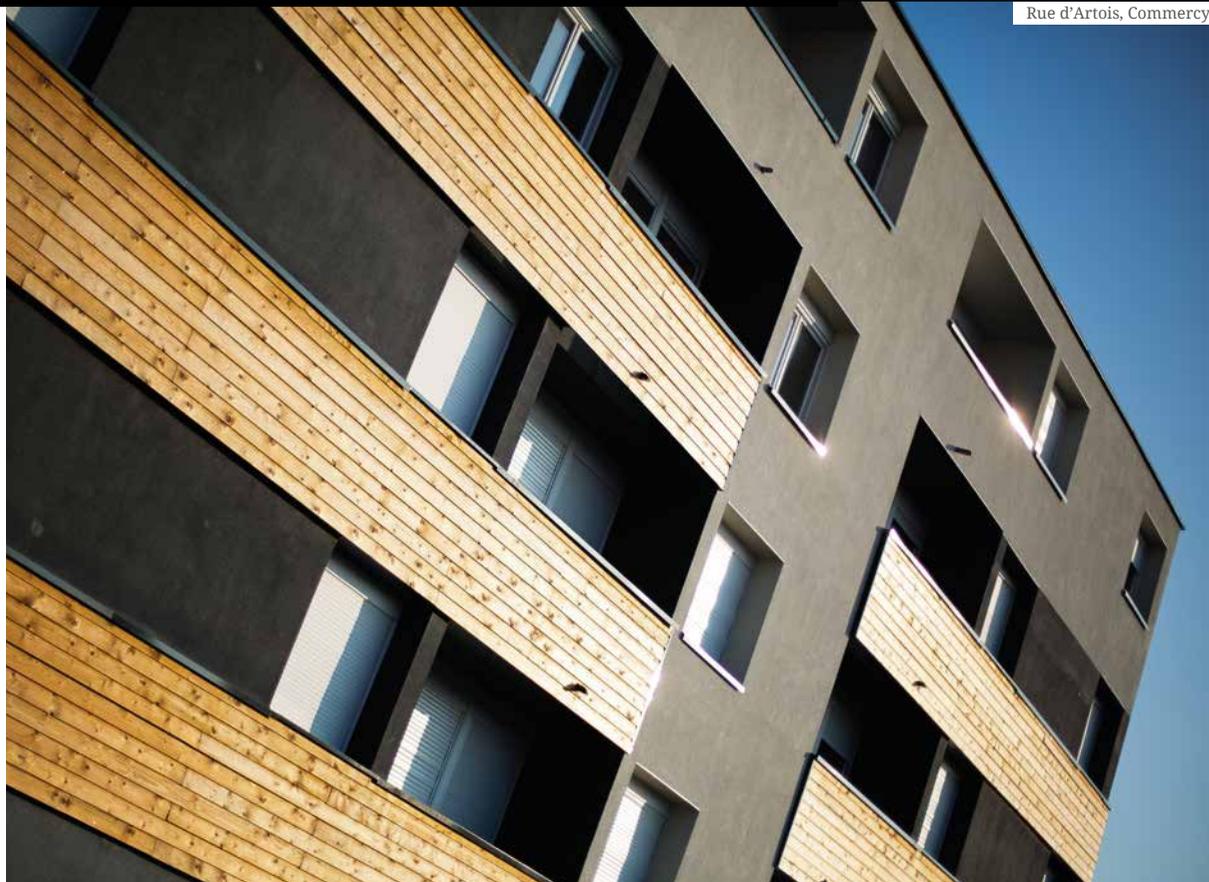
**L'année 2017 aura par ailleurs été dédiée à un certain nombre de projets dont les plus marquants sont les suivants :**

- Ouverture, au 1<sup>er</sup> janvier, du **Portail Chorus Pro** qui impose aux fournisseurs des acteurs publics d'émettre toutes leurs factures par voie électronique pour l'ensemble des biens et des services rendus. Cette obligation concerne également les structures publiques (collectivités locales et établissements publics) qui doivent désormais être en mesure

de recevoir les factures dématérialisées sur le portail Chorus Pro. Si la première phase du processus de dématérialisation a bien débuté en janvier 2017 pour les 500 plus grandes entreprises de France, la mise en place de ce processus se fera de manière progressive jusqu'en 2020.

- Le traitement **d'importants dossiers de dégrèvements de taxes foncières** qui a généré des économies non négligeables pour l'OPH.
- La préparation de la **facturation mensuelle des fluides**, qui devrait être opérationnelle pour le second trimestre 2018 sur une partie test du parc (100 logements). Pour rappel, ce projet consiste à facturer à nos locataires leur consommation d'eau réelle du mois précédent, et non plus une provision avec une régularisation en fin d'année. L'objectif est de sensibiliser les locataires et de constater les problèmes plus rapidement.

Rue d'Artois, Commercy



### OPH de la Meuse • Avril 2018

Imprimé sur papier certifié PEFC 100 %  
 Textes : OPH de la Meuse  
 Images : Bertrand Jamot, OPH de la Meuse  
 Conception / réalisation : AVANCE  
 Imprimerie : Imprimerie Moderne  
 Photo de 1<sup>ère</sup> de couverture :  
 Quartier Saint-Thiébaut, Vaucouleurs  
 Photo de 4<sup>e</sup> de couverture :  
 Allée des Prunus, Saint-Mihiel



**OPH de la Meuse • Avril 2018**

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

Retrouvez-nous sur

 [oph-meuse.fr](http://oph-meuse.fr)

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

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

