

RAPPORT D'ACTIVITÉ EXERCICE 2018

OPII
DE LA MEUSE



L'exercice 2018 fut un exercice complexe, du fait de la mise en œuvre des composantes de la loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique), notamment en ce qui concerne la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS) qui aura privé notre Office d'une part significative de ses recettes.

L'OPH de la Meuse aura su réagir promptement, en remettant immédiatement à plat son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) compte tenu de cette évolution de son environnement juridique et financier.

Il aura également perçu les premiers fruits de sa lutte contre la vacance des logements, en voyant son pourcentage reculer pour la première fois depuis 2013. Le prévisionnel budgétaire à 10 ans, dans lequel a été intégré ce nouveau PSP, anticipe une poursuite de cette baisse de la vacance.

Pour autant, les derniers éléments de concertation avec l'Etat portés à notre connaissance, suggèrent la continuation de la baisse des APL et corrélativement des loyers, à hauteur de 3 millions d'euros par an à compter de l'exercice 2020 en ce qui concerne l'OPH de la Meuse. Dans ces conditions, la poursuite de notre activité au service des locataires, ne pourra se faire qu'à la condition du strict respect de nos objectifs déclinés dans le nouveau PSP, à savoir une baisse de la vacance, ainsi qu'une grande maîtrise de nos frais de structure. Les marges de manœuvre sont faibles, mais nous savons compter sur la motivation et sur les compétences de l'ensemble des équipes afin de sortir par le haut de cette remise en cause du modèle des Offices.

Malgré cet environnement défavorable, l'OPH de la Meuse entend poursuivre son programme de réhabilitation des logements – réhabilitations thermiques notamment -, en y investissant plus de 72 millions d'euros sur les dix prochaines années.

Tous ces projets sont le fruit du professionnalisme des équipes de l'OPH de la Meuse, mais aussi de l'implication sans faille des Administrateurs de son Conseil d'Administration. Nous les remercions tous vivement pour leur engagement au service de nos locataires.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de ce rapport d'activité 2018.

Serge Nahant, Président

Sylvie Mermet-Grandfile, Directeur général







ÉDITO	2
COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	6
L'OPH DE LA MEUSE EN BREF	6
Temps forts	7
Organigramme	8
Chiffres clés	10
MAÎTRISE D'OUVRAGE	12
Les opérations lancées en 2018	13
Les livraisons en 2018	14
Les démolitions	16
Focus	17
GESTION DU PATRIMOINE	18
Gros entretien	18
Préparation des logements avant relocation	20
Service technique de proximité	20
Chiffres clés	21
COMMUNICATION & QUALITÉ DE SERVICE	22
BILAN SOCIAL	24
Une médiation renforcée	24
Logistique	25
Le relogement suite à démolition	26
Demande de logements	26
Le profil des demandeurs	27
BILAN COMMERCIAL	28
L'offre commerciale	29
Le profil des ménages présents	29
Le profil type de l'occupant	30
L'accession à la propriété	30
Le suivi des impayés	31
LES SERVICES SUPPORTS	32
Direction des Ressources Humaines	32
Service des Marchés	33
Les archives déménagent	34
Direction des Systèmes d'Information	34
Direction Administrative et Financière	34

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Serge NAHANT

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

Gérard ABBAS

Conseiller Départemental du canton
de Bar-le-Duc 2 - 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 2 - Maire de Bar-le-Duc

Yves PELTIER

Conseiller Départemental du canton
de Belleville-sur-Meuse
Maire de Belleville-sur-Meuse

Emmanuelle SIMON

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

Thierry DEGLIN

Personnalité qualifiée

Jean-Louis DUMONT

Président de l'Union Sociale pour l'Habitat
(USH)

Marie-Alice PLARD

Adjointe au Maire de Saint-Mihiel

Jean-Marie BRADFER

Personnalité qualifiée

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

Corinne PERIDON

Représentante des locataires,
Confédération Générale du Logement

Brahim MOHAMMED-BELKACEM

Représentant des locataires, Assoc. FO
Consommateurs

L'OPH DE LA MEUSE en bref

Acteur majeur du logement social dans le département, l'OPH de la Meuse gère quelques 10 000 logements, répartis sur 126 communes. Un ancrage territorial étendu, résultant d'un souhait commun à l'Office et aux communes, de permettre à tous de se loger dans les meilleures conditions.

Créé le 24 novembre 1919 à l'issue de la 1^{ère} Guerre Mondiale, l'Office Public d'Habitations à Bon Marché (OPHBM) de la Meuse a pour premier objectif de reconstruire et d'assurer aux familles protection, hygiène et soins. Les épidémies sont en effet une cause majeure de mortalité, en raison de l'insalubrité des logements des classes populaires, et poussent à s'engager dans un progrès social, porté par le logement social.

L'histoire de l'OPH de la Meuse est étroitement liée aux évolutions sociétales, parfois impulsées par le logement social. Dans les années 1960-1980, les grands ensembles sont ainsi le symbole de la modernité et le vecteur de la diffusion massive du confort sanitaire. La période des 30 glorieuses est marquée par une nette amélioration des conditions de vie et un bilan spectaculaire de constructions à l'échelle nationale.

En 2007, les OPAC (Office Public de l'Aménagement et de la Construction) deviennent des OPH (Offices Publics de l'Habitat), et changent à cette occasion de régime législatif.

En 2012, l'OPH de la Meuse rachète le patrimoine de la SAVTB 55, bailleur privé dont le territoire s'étend sur le nord meusien. L'OPH de la Meuse devient alors le principal bailleur social du département.

La loi Borloo de 2003 crée l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU). Il faut rebâtir certains quartiers Hlm afin de mieux les intégrer à la ville. Les opérations de déconstruction/reconstruction s'engagent.

En 2016, l'OPH de la Meuse accentue sa politique de déconstruction des grands ensembles pour privilégier les petits collectifs et ainsi adapter son offre aux nouvelles attentes de la population. Cette même année, l'Office souhaite se doter d'un outil structurant et reconnu pour renforcer sa qualité de service. S'engageant dans une politique d'amélioration continue, l'OPH de la Meuse est labellisé Quali'Hlm en 2017, une labellisation confirmée en 2018.

À l'aube de son centenaire, notre Office, fidèle aux valeurs qui l'ont porté dès sa création mais aussi tourné vers l'avenir, poursuit un double objectif social et écologique : nos constructions, comme nos réhabilitations, sont le reflet de notre engagement en matière de transition énergétique et environnementale.

1^{er} janvier 2012

2017

1971

Les OPHBM deviennent Office Public de l'Aménagement et de la Construction (OPAC).

L'OPH de la Meuse rachète le patrimoine de la SAVTB 55, avec qui il travaille main dans la main depuis de nombreuses années, devenant ainsi le principal bailleur social du département.

Poursuivant son élan dans l'amélioration continue de ses prestations, l'OPH de la Meuse devient admissible au label Quali'HLM, une labellisation confirmée en 2018.



24 novembre 1919

Création de l'Office Public d'Habitatons à Bon Marché (OPHBM) de la Meuse. À la fin de la guerre, le pays est à reconstruire. Une économie en forte croissance et des entreprises qui embauchent abondamment imposent la construction de grands ensembles, capables de loger ce flot d'ouvriers. Les OPHBM font ainsi entrer le confort moderne dans la vie de la classe ouvrière avec, entre autres, l'installation systématique d'une salle de bains dans les logements (une révolution à l'époque !).

2007

Les OPAC deviennent Offices Publics de l'Habitat (OPH), établissements publics à caractère industriel et commercial.

2016

L'Office accentue sa politique de déconstruction des grands ensembles pour privilégier les petits collectifs, plus prisés, et adapter son parc aux nouveaux modes de vie.

2019

L'OPH de la Meuse fête ses 100 ans !

FOCUS SUR QUELQUES TEMPS FORTS

JANVIER Portes ouvertes : visite du logement témoin du 2 allée des Vosges à Bar-le-Duc.

MARS Concrétisation de notre partenariat avec l'association Fête le mur, à l'occasion de l'inauguration de la nouvelle infrastructure tennistique.

SEPTEMBRE Campagne "Payez moins cher votre énergie".

NOVEMBRE > Élection des représentants des locataires.

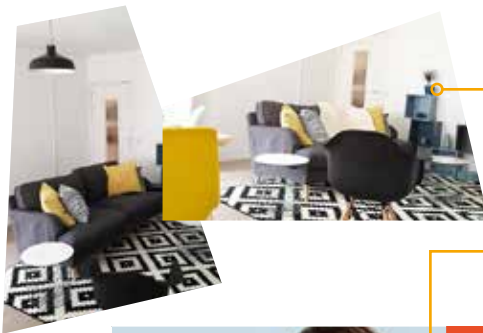
> Lancement de la charte d'engagement prestataires pour les marchés d'entretien et de maintenance : notre démarche d'amélioration continue prend désormais une dimension collective, à travers cet engagement partagé pour l'optimisation des interventions techniques. 25 entreprises ont répondu présent.

> Formation de 13 salariés pour l'obtention du statut de garde particulier.

DÉCEMBRE > Audit Quali'HLM et confirmation de notre label.

> Élection des membres du 1^{er} Comité Social et Economique (CSE).

> Bar-le-Duc, 15 rue du Moulin : livraison des travaux d'aménagement de l'agence commerciale de l'OPH. Le département Maîtrise d'Ouvrage service "ressource" pour l'aménagement des locaux OPH.



ophmeuse.fr
03 29 45 12 22
L'OPH de la Meuse
dans chaque quartier,
à vos côtés !

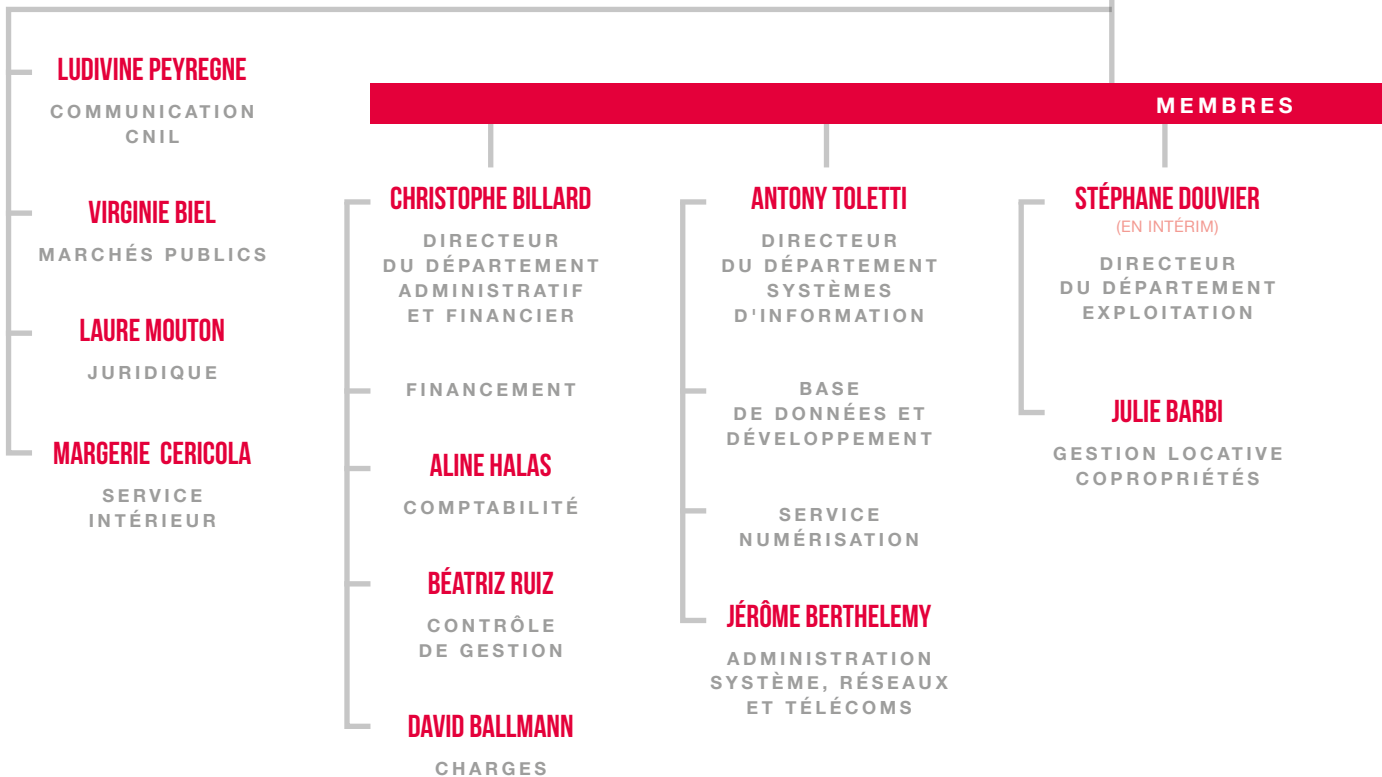


ORGANIGRAMME

au 1^{er} mars 2019

**SYLVIE
MERMET-GRANDFILLE**
DIRECTEUR
GÉNÉRAL

**HÉLÈNE REITH
MARGERIE CERICOLA**
ASSISTANTES
DE DIRECTION



DU CODIR

STÉPHANE DOUVIER

DIRECTEUR
DU DÉPARTEMENT
RELATIONS
CLIENTS

CÉLIA TARDY

SITE TERRITOIRE
NORD

STÉPHANE DOUVIER

SITE TERRITOIRE
SUD

CATHERINE ARNAUD

LOGISTIQUE
TERRITOIRE NORD

DJILALI DJAHER

LOGISTIQUE
TERRITOIRE SUD

RACHEL BOIZET

VENTES

MYRIAM BONOMI

PÔLE INGÉNIERIE
SOCIALE

NADINE FONTAINE

IMPAYÉS

FRANÇOIS JEUNIAUX

DIRECTEUR
DU DÉPARTEMENT
GESTION DU
PATRIMOINE

BENOÎT LAURENT

GROS ENTRETIEN &
RENOUVELLEMENT
COMPOSANTS

STÉPHANE KUBANY

PROXIMITÉ

FRANÇOIS JEUNIAUX

PRÉPARATION
DE LOGEMENTS

CHRISTINE LIOGIER

SINISTRES
ASSURANCES
FONCIER

STÉPHANE SAUCE

CONTRATS
DE MAINTENANCE

LUDOVIC LERAT

PLATEFORME
D'APPROVISION-
NEMENT

DELPHINE RICARD-LEHALLE

DIRECTEUR
DU DÉPARTEMENT
MAÎTRISE
D'OUVRAGE

DÉVELOPPEMENT
CONSTRUCTION
NEUVE

RÉHABILITATION

DÉMOLITION

ANNE-SOPHIE ARNOULD

DIRECTEUR
DES RESSOURCES
HUMAINES

ADP - PAIE
DÉVELOPPEMENT
& POLITIQUE RH

RÉSULTAT D'EXPLOITATION 2018



› PRODUITS

LOYERS 36 249 586 €	AUTRES PRODUITS 710 196 €	TOTAL DES RECETTES 36 959 782 €
-------------------------------	-------------------------------------	---

› RÉPARTITION DES CHARGES

ANNUITÉS D'EMPRUNT 13 235 055 € 35,8% DES RECETTES	MAINTENANCE PATRIMOINE 7 192 272 € 19,5% DES RECETTES	MASSE SALARIALE (hors récup/régie) 6 366 652 € 17,2% DES RECETTES
TAXES FONCIÈRES 4 782 745 € 12,9% DES RECETTES	FRAIS DE GESTION 2 848 530 € 7,7% DES RECETTES	PERTES SUR CHARGES/IMPAYÉS 1 292 668 € 3,5% DES RECETTES





MAÎTRISE D'OUVRAGE

Poursuite de nos actions en matière de rénovation énergétique



Verdun, square Jean Moulin

La programmation de 2018 fut résolument tournée vers l'amélioration thermique avec des logements certifiés BBC (Bâtiment Basse Consommation) ou HPE (Haute Performance Energétique) rénovation selon les cas.

Notre Office opère ainsi une montée en gamme de ses logements, alliant économies d'énergie, confort et respect de l'environnement.

Ces rénovations énergétiques de grande ampleur visent un triple objectif :

- › répondre au besoin d'amélioration technique des bâtiments ;
- › atteindre les objectifs environnementaux fixés par la réglementation ;
- › participer à la réduction des charges locatives, qui constitue un enjeu societal fort.

LES OPÉRATIONS LANCÉES EN 2018

> BAR-LE-DUC, OPÉRATION BOURGOGNE

Lancement de la consultation des entreprises concernant la réhabilitation en site non occupé de 68 logements et la création d'ascenseurs.

Durée totale des travaux

17 mois dont 1 mois de préparation – 15 lots

Début des travaux

3^e trimestre 2018

Prix de revient de l'opération

4 800 000 € TTC

Objectifs

> Disposer d'une véritable proposition architecturale mettant en valeur les bâtiments existants et contribuer ainsi à la renaissance du quartier.

> Profiter de l'exposition unique de cet ensemble immobilier pour en faire une vitrine du patrimoine "nouvelle génération".

> Mettre en œuvre une démarche de certification NF Habitat HQE, visant à apporter de nouvelles réponses aux enjeux et attentes dans l'habitat, au bénéfice de la qualité de vie, du respect de l'environnement et de la performance économique.



> VERDUN, ALLÉE DU PRÉ L'EVÊQUE

Lancement des travaux d'amélioration thermique de 174 logements, niveau Haute Performance Énergétique Rénovation – (HPE Rénovation) Amélioration thermique, traitement de l'enveloppe, réfection de l'étanchéité des toitures terrasses, remplacement des menuiseries extérieures, contrôle d'accès, mise en sécurité gaz et incendie, création VMC.

Prix de revient

3 565 865,99 € TTC

Durée des travaux

18 mois



> LIGNY-EN-BARROIS, RUE DES FAUVETTES

Démarrage du chantier d'amélioration thermique de 66 logements.

Niveau de performance énergétique après travaux

BBC Rénovation

Durée du chantier

16 mois

Programme des travaux

Amélioration thermique : Isolation Thermique par l'Extérieur (ITE), isolation des locaux non chauffés, contrôle d'accès, réfection halls et parties communes, remplacement des menuiseries, remplacement des portes palières, des chaudières, des VMC, et travaux de mise en conformité incendie, électricité et gaz.

Une des particularités de cette opération de réhabilitation en site occupé est le travail mené en collaboration avec la DREAL et la LPO (Ligue de protection des oiseaux). La présence de nids d'hirondelles, inévitablement détruits au moment des travaux, nécessitera en fin de chantier la mise en œuvre de nids artificiels en compensation. Un accompagnement de la LPO sur toute la durée du chantier vise à garantir la conformité des engagements de l'OPH de la Meuse en matière de respect de la biodiversité.

Prix de revient de l'opération de réhabilitation des 66 logements

2 507 000 € TTC - env 38 k€/ logement



LES LIVRAISONS EN 2018

> BAR-LE-DUC, 2 ALLÉE DES VOSGES

Livraison de la tranche 2 (avril) 18 logements - Opération "Vosges-Lorraine".

> BAR-LE-DUC, 1 ALLÉE DES VOSGES

Livraison de la tranche 1 (mai) 15 logements - Opération "Vosges-Lorraine".

Premières étapes d'une réhabilitation lourde qui a pour objectif de redessiner le quartier de la Côte Sainte-Catherine, en proposant une gamme de logements renouvelée, moderne et de qualité supérieure, qui coïncide avec les attentes actuelles de la société.

- › Mise en conformité gaz et sécurité incendie.
- › Isolation par l'extérieur.
- › Remplacement des menuiseries, des VMC et réfection à neuf des logements.

Montant des travaux

3 760 000 € TTC

Une réhabilitation qui répond aux enjeux environnementaux et offre un confort augmenté aux locataires ainsi que des charges réduites. À ce jour, les deux immeubles livrés présentent un taux de vacance quasiment nul.







Revigny-sur-Ornain,
2 rue Eugénie Garnichat



Revigny-sur-Ornain,
10 & 12 avenue de la Haie Herlin

> REVIGNY-SUR-ORNAIN, 2 RUE EUGÉNIE GARNICHAT ET 10 & 12 AVENUE DE LA HAIE HERLIN

Réhabilitation de 52 logements.

Livraison de la tranche 1 (18 logements) 2 rue Eugénie Garnichat.

Prix de revient de l'opération de réhabilitation des 52 logements
3 075 000 € TTC - env 57 k€/ logement.

Durée totale des travaux

Septembre 2017 à mai 2019 soit 20 mois.

Suite aux travaux de réhabilitation, la consommation énergétique moyenne passera de 213 kWh/m²/an (étiquette D) à 76 kWh/m²/an (étiquette B), soit au niveau BBC Rénovation.

Les tranches 2 et 3 en cours de travaux seront livrées en mai 2019, elles concernent les bâtiments 10 et 12 avenue de la Haie Herlin.

> BAR-LE-DUC, 5, 7, 9, ET 11 RUE DE LA PASSERELLE

Réception des travaux de l'opération d'amélioration thermique de 32 logements.

Niveau de performance énergétique après rénovation
HPE Rénovation.

Prix de revient

853 000 € TTC soit 26 k€ / logement.

- > Amélioration thermique (isolation thermique par l'extérieur, isolation des combles et des locaux non chauffés).
- > Réfection des halls et parties communes.
- > Mise en conformité sécurité incendie.
- > Électricité et gaz.
- > Remplacement de chaudières.
- > VMC.

LES DÉMOLITIONS

La décision de détruire certains bâtiments s'impose face à la baisse démographique que connaît le département de la Meuse, provoquant un taux de vacance particulièrement élevé sur une partie de notre parc locatif.

L'année 2018 est ainsi marquée par la phase opérationnelle des démolitions prévues au Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

> REVIGNY-SUR-ORNAIN, 4 RUE EUGÉNIE GARNICHAT ET 14 & 16 AVENUE DE LA HAIE HERLIN

Démolition de 50 logements.

Prix de revient

700 000 € TTC

> COMMERCY, 8 & 10 RUE DU CHAUFOUR

Lancement de la démolition de 16 logements.

Coût des travaux

270 000 € TTC

Durée des travaux

4 mois



> VERDUN, 2, 4, 6, 8, 10, 12 & 14 RUE DE LA POTERNE
réhabilitation de 58 logements

Les principaux axes de travaux réalisés en site occupé sont les suivants :

- > réfection à neuf des toitures ;
- > amélioration des performances thermiques des logements ;
- > embellissement et mise en conformité sécurité incendie des parties communes ;
- > sécurisation des entrées d'immeubles (contrôle d'accès avec visiophonie) ;
- > rénovation complète d'un logement témoin.

Ces travaux ont permis de traiter l'intégralité de l'enveloppe des bâtiments, de façon à améliorer considérablement l'isolation thermique des logements, engendrant une diminution importante des charges de chauffage et un confort supplémentaire pour les locataires, de redonner aux immeubles une image plus contemporaine et de revaloriser le site.

Quelques chiffres

Prix de revient de l'opération de réhabilitation des 58 logements

1 426 039,75 € TTC - env. 25 k€/logement.

Durée totale des travaux

16 janvier 2017 à 6 avril 2018 soit 15 mois.

Suite aux travaux de réhabilitation, la consommation énergétique moyenne passe de 244 kWh/m²/an (étiquette E) à 90 kWh/m²/an (étiquettes B & C), soit niveau HPE Rénovation.



FOCUS

SUR L'AMÉLIORATION THERMIQUE DE 32 LOGEMENTS

> BAR-LE-DUC, 5,7,9 & 11
RUE DE LA PASSERELLE

"Le projet architectural propose de répondre au programme élément par élément, avec des systèmes constructifs simples associés à une volonté d'inscrire l'intervention dans la durée et de valoriser ce lieu. Une attention particulière est portée sur les espaces partagés et la manière d'y introduire les éléments du programme dans une harmonie générale visant à améliorer la qualité de vie des habitants et des riverains". Boris GANDY, architecte en charge des études de maîtrise d'œuvre.

Programme des travaux

Clos couvert : isolation thermique des combles, isolation thermique par l'extérieur, isolation du plancher bas des caves et vides sanitaires, remplacement des portes de halls d'entrée par des portes métalliques.

Parties communes : création d'un contrôle d'accès, remise en état des halls d'entrée (carrelage, éclairage, embellissement, remplacement des boîtes aux lettres), rénovation des cages d'escalier et paliers (peinture, électricité, remplacement et des portes palières, création d'un système de désenfumage).

Logements : remplacement des chaudières individuelles gaz, réfection des tableaux électriques et de la VMC.

Espaces extérieurs : mise aux normes d'accessibilité PMR des entrées, traitement de l'éclairage extérieur, création d'abris conteneurs.

QUELQUES CHIFFRES

Prix de revient de l'opération de réhabilitation des 32 logements

852 980,68 € TTC - 26 k€/logement.

Durée totale des travaux : 12 mois, du 17 novembre 2017 au 13 novembre 2018.

Suite aux travaux de réhabilitation, la consommation énergétique moyenne passe de 264 kWh/m²/an (étiquette E) à 84 kWh/m²/an (étiquette B), soit le niveau BBC Rénovation.



AVANT

E

APRÈS

B



Varenes-en-Argonne,
lotissement des Bas Menuis

GROS ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT DE COMPOSANTS : OPÉRATIONS EMBLÉMATIQUES

Le Pôle Gros Entretien gère la mise en sécurité et la mise en conformité du patrimoine immobilier de l'OPH. Il répond aux sollicitations des locataires et aux signalements des techniciens de proximité dont la mission est de veiller sur le patrimoine.

En collaboration étroite avec le service Sinistres, le Pôle supervise également les travaux de réparation des dommages survenus sur nos biens suite à un sinistre (incendie, dégât des eaux, etc.).

Au-delà des interventions ponctuelles, le Pôle assure l'entretien du parc au travers d'opérations de renouvellement des composants (remplacement de couvertures, de menuiseries, etc.) qui **garantissent la pérennité, la sécurité et la qualité de notre parc.**

L'OPH s'engage également sur des actions d'amélioration de l'habitat. Il accompagne notamment les locataires dans l'aménagement de leur logement suite à des pertes de mobilité et dans leur recherche d'économie d'énergie.

En 2018, plus de 190 logements ont bénéficié d'aménagement PMR, et plus de 210 logements ont bénéficié de travaux d'isolation des combles.

Ces actions manifestent la volonté de l'Office de fidéliser et d'améliorer l'attractivité de ses logements.

> GONDRECOURT-LE-CHÂTEAU

Rues Danseu, Vaux Dom Gerard et Portes aux Champs, 43 logements.

Remplacement de toitures, isolation des combles et création d'une VMC.

Montant des Travaux

558 191,18 € HT.

> NAIVES-ROSIÈRES

Rue du Parc, 12 logements.

Remplacement couverture, ravalement de façades et menuiseries extérieures.

Montant des Travaux

218 933,36 € HT.



Avant



Après



> ÉTAIN

Rue François-Villon, avenue de la Vignette, 30 logements.

Réfection des allées de garage en béton désactivé.

Montant des travaux

40 750,10 € HT.

Après



Avant



> SOMMEBEUE

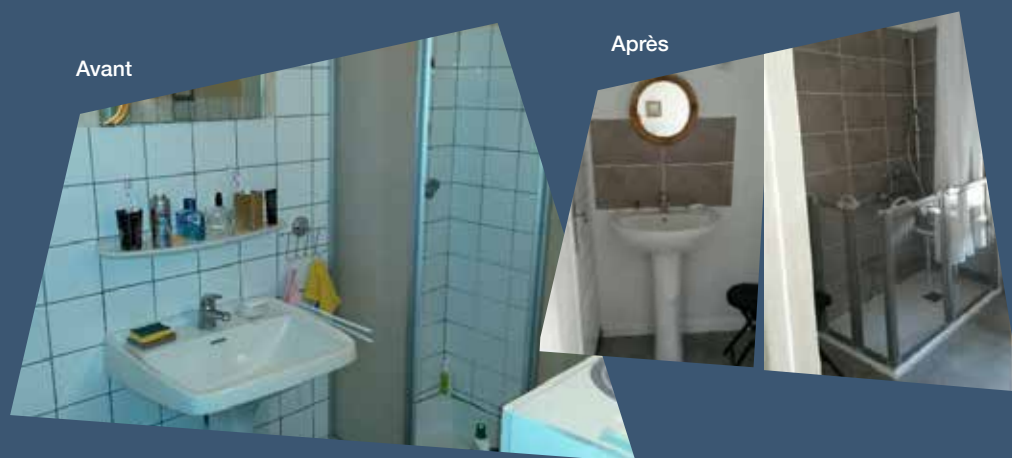
21 rue des Pâtis Bas, 11 logements.
Remplacement des pompes à chaleur air/air.

Montant des travaux

41 522,00 € HT.

> MONTMÉDI

4 rue Brunswig.
Rénovation des salles de bains.



LA PRÉPARATION DES LOGEMENTS AVANT RELOCATION

Depuis quelques années, l'effort consacré à la remise en état des logements vacants avant commercialisation s'accroît, dans l'objectif d'améliorer la qualité de nos logements et de faire face à des dégradations de plus en plus conséquentes.

En secteur particulièrement détendu et concurrencé par l'offre des bailleurs du privé, nous nous devons de proposer à nos clients des logements de plus en plus attractifs.

L'OPH a réorganisé les équipes en charge de la remise en état des logements en un Pôle de préparation de logements composé d'un service administratif de planification et d'équipes de techniciens de régie encadrés par les coordonnateurs de préparation.

Le Pôle assure la remise en conformité avant commercialisation de 80 logements par mois en moyenne. Bien entendu, la réfection des sols et la reprise des embellissements nécessite le concours grandissant et indispensable d'un grand nombre de partenaires : les artisans du secteur. En 2018, ce sont 1124 logements qui ont été repris par le Pôle, afin d'être remis dans le circuit de la commercialisation. Le coût moyen nécessaire à la remise en circulation d'un logement toutes dépenses internes et externes confondues s'élevait cette année à 2 145 €, soit un budget total annuel de 2 411 000 €.

LE SERVICE TECHNIQUE DE PROXIMITÉ

Le Pôle Service de Proximité se compose de 20 techniciens polyvalents et expérimentés. Son rôle consiste à répondre, le plus souvent le jour même, aux sollicitations diverses transmises par la plateforme téléphonique recueillant les réclamations des locataires (fuites d'eau, panne de chauffage, problème d'éclairage dans les communs, etc.).

Pour une efficacité optimale, le responsable de secteur et son adjoint sont basés à proximité du patrimoine dont ils ont la charge. Leur action n'est pas limitée au dépannage de nos clients, car ils veillent aussi sur le patrimoine et signalent tout dysfonctionnement rencontré au cours de leurs déplacements. **Vigilants quant à la qualité de vie de nos locataires, ils contribuent largement à conserver ce lien si utile entre l'Office et ses clients.**

En 2018, **14 987 sollicitations ont été solutionnées et clôturées pour une satisfaction toujours plus grande de nos locataires.**

CHIFFRES CLÉS MAINTENANCE

TOTAL DES COÛTS
DE MAINTENANCE

7 192 K€

MONTANT ALLOUÉ AU GROS ENTRETIEN
(DONT COÛTS DE RÉGIE INTERNE DE 435 K€)

4 713 K€

2 479 K€

MONTANT ALLOUÉ AUX DÉPENSES
D'ENTRETIEN COURANT (DONT COÛTS
DE RÉGIE INTERNE DE 1 015 K€)



COMMUNICATION ET QUALITÉ DE SERVICE

Un soutien à la dynamique
des services



Beurey-sur-Saulx, rue du Tacot



FÊTE LE MUR

L'OPH de la Meuse est partenaire de l'association Fête le mur Meuse, qui permet à tous d'accéder au tennis, dans un objectif de mixité et de cohésion sociale.

La nouvelle infrastructure de la Côte Sainte-Catherine à Bar-le-Duc a été inaugurée le 8 septembre 2018, en présence de Yannick NOAH.

L'association dénombre aujourd'hui 74 licenciés, issus des quartiers prioritaires mais aussi de tous horizons.

L'objectif : éduquer et insérer par le sport, en proposant une pratique sportive à des publics qui pensent bien souvent ne pas avoir les moyens d'y accéder. Ici, l'équipement est fourni par Fête le mur.



VIVEZ PLUS HAUT !

Une campagne d'information a accompagné la réhabilitation des bâtiments situés allée des Vosges, rue de Lorraine et allée de Bourgogne à Bar-le-Duc. Trois panneaux ont été implantés en divers emplacements sur le quartier de la Côte Sainte-Catherine.



Côte Sainte Catherine
LE QUARTIER SE REDESSINE
 2015 • 2021

- 642 LOGEMENTS RÉHABILITÉS
- PLUS DE 24 MILLIONS D'EUROS D'INVESTISSEMENT
- CONSTRUCTION D'ESPACES VERTS
- MISE AUX NORMES DES APPARTEMENTS

OPH DE LA MEUSE

Côte Sainte Catherine
PRENEZ DE LA HAUTEUR
 2015 • 2021

Opération Bourgogne :

- RÉFECTION À NEUF DE 48 LOGEMENTS
- PLUS DE 4,5 MILLIONS D'EUROS D'INVESTISSEMENT
- MISE EN ŒUVRE D'ASCENSEURS
- LOGEMENTS CERTIFIÉS NF HABITAT H0E
- PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE OPTIMALE

OPH DE LA MEUSE

Côte Sainte Catherine
VIVEZ PLUS HAUT
 2015 • 2021

Opération Vosges-Lorraine :

- RÉFECTION À NEUF DE 68 LOGEMENTS
- PLUS DE 3 MILLIONS D'EUROS D'INVESTISSEMENT
- LOGEMENTS CERTIFIÉS NF HABITAT
- PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE OPTIMALE

OPH DE LA MEUSE

AGIR CONTRE LES INCIVILITÉS

En novembre 2018, 13 salariés de l'OPH de la Meuse ont suivi une formation afin d'obtenir le statut de garde particulier. Les salariés concernés sont amenés à être régulièrement, voire quotidiennement, sur le terrain : agents de proximité, médiatrices, responsables d'agence... L'assèrmentation les dotera d'un nouvel outil face aux incivilités puisqu'ils pourront, après prestation de serment auprès du tribunal d'instance, constater et verbaliser toute infraction commise dans le parc de l'OPH, et ainsi maintenir un cadre de vie appréciable et favoriser les rapports de bon voisinage.

UNE QUALITÉ DE SERVICE CONFIRMÉE

Le 20 décembre 2018, le comité de labellisation Quali'Hlm a constaté les résultats obtenus et l'efficacité des plans d'actions d'amélioration mis en place dans nos services depuis 2017, et a ainsi confirmé le maintien du label Quali'Hlm jusqu'au 21 décembre 2020. C'est l'implication de tous dans l'amélioration du service client qui est ici reconnue.



Fains-Veel, 9 rue du Presbytère

UNE MÉDIATION RENFORCÉE

En 2018, le premier motif de trouble de voisinage reste le tapage diurne ou nocturne. Il est à noter une recrudescence des interventions pour incivilités.

Notre service Médiation intervient, sur l'ensemble de ces problématiques, avec le concours de différents intervenants (mairies, services de police ou de gendarmerie, acteurs œuvrant dans le domaine social). Le dialogue, la présence sur le terrain et les solutions amiables sont toujours privilégiés.

En 2018, on comptabilise 1457 réclamations. Les problèmes d'hygiène sont en augmentation, passant de 87 à 179 réclamations. Néanmoins, on peut constater une baisse concernant les véhicules et le non-respect du contrat.

Sur le volet relogement, dans le cadre des opérations de démolition ou de réhabilitation en site non QPV de notre Office, 30 locataires ont bénéficié de l'accompagnement de nos équipes sur le secteur sud du département.

Dans l'objectif de renforcer la satisfaction de ses locataires, l'OPH a créé fin décembre 2018 le Pôle Ingénierie Sociale, qui a pour mission :

- › d'améliorer la gestion des troubles de voisinage et des comportements inadaptés, avec une harmonisation des procédures amiables et juridiques ;
- › d'accompagner les locataires dans les opérations de démolition ou de réhabilitation, avec une attention particulière portée sur la mixité et le peuplement dans nos immeubles ;
- › de renforcer l'accueil et l'accompagnement des ménages en grande précarité dès l'entrée dans le logement et tout au long du parcours locataire.

Développer le mieux vivre ensemble par des plans d'actions spécifiques sur les différents secteurs favorise le maintien de nos locataires en place et fait partie intégrante de notre stratégie de lutte contre la vacance.

Les relations avec nos partenaires extérieurs sont également au cœur de notre quotidien. Des rencontres régulières avec l'UDAF, l'ATM (Association Tutélaire de la Meuse) et le Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance ont été engagées afin d'améliorer nos dynamiques communes.



> MOTIFS DES RÉCLAMATIONS
RELEVANT DE LA MÉDIATION



ANIMAUX
162



RELATIONNEL
246



HYGIÈNE
179



INCIVILITÉ
56



VÉHICULE
43



**NON RESPECT
DE CONTRAT**
223



TAPAGE
548

LOGISTIQUE

Nos équipes de Logistique travaillent tous les jours au plus près de nos locataires, afin de leur offrir un cadre de vie à la hauteur de leurs attentes. 27 agents d'entretien sur l'ensemble du département ont pour mission le nettoyage régulier des parties communes, l'enlèvement des encombrants, le nettoyage des logements après travaux, ainsi que le rafraîchissement des cages d'escaliers et halls d'entrées. Une équipe administrative de 7 agents complète ce dispositif.

L'objectif de la Logistique est de fidéliser et de satisfaire nos clients en leur offrant une qualité de service irréprochable et une proximité terrain.



Avant



Après

LE RELOGEMENT SUITE À DÉMOLITION

> RÉUNION DE CONCERTATION DES LOCATAIRES concernant la démolition de 162 logements, impasse des Ardennes à Bar-le-Duc

Les objectifs de cette opération inscrite dans le PSP 2018-2027 sont les suivants :

- > renouveler le cadre urbain de la Côte Sainte-Catherine ;
- > éradiquer la vacance.

Ce programme s'inscrit dans les opérations de démolition et de réhabilitation ayant pour but de restaurer une trame urbaine cohérente et de répondre aux nouveaux enjeux de la politique de la ville. Il permettra à terme d'imaginer un nouveau projet de ville. 91 familles seront relogées avant la démolition. La concertation est une étape clé de la réussite du relogement. L'expérience acquise lors des précédentes opérations de démolition, la création du service d'Ingénierie sociale et le développement de la transversalité entre les départements Maîtrise d'Ouvrage et Gestion de la Clientèle ont participé à la réussite du lancement de ce plan de relogement.

Les travaux de démolition débuteront au cours du 4^e trimestre 2019, pour une durée de 11 mois.

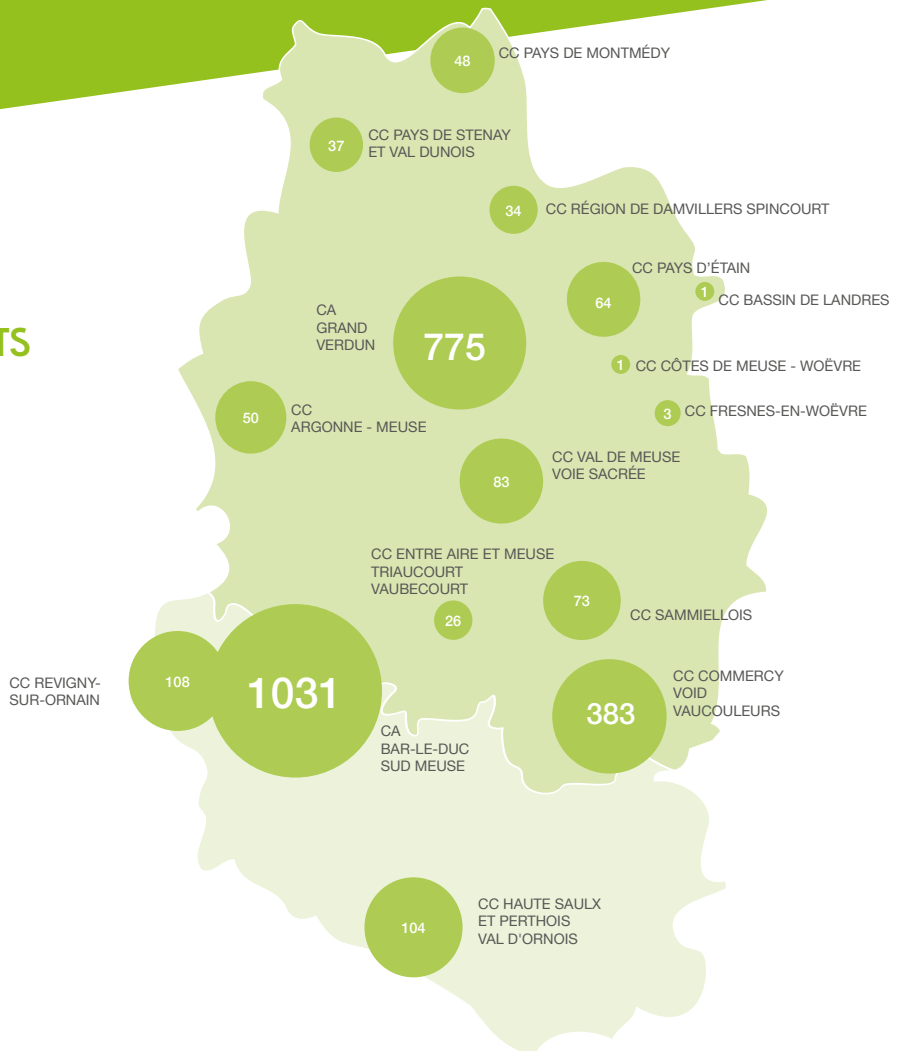
Coût total prévisionnel de l'opération de démolition
2 800 000 € TTC.



LA DEMANDE DE LOGEMENTS

2825

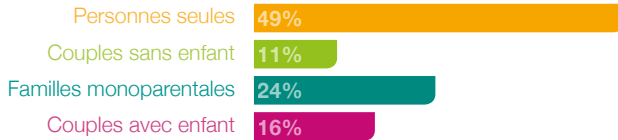
DEMANDES DE LOGEMENTS



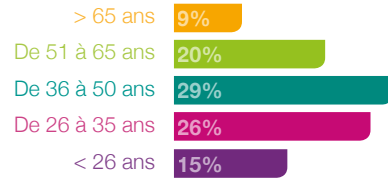
LE PROFIL DES DEMANDEURS



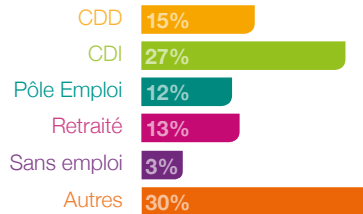
COMPOSITION FAMILIALE



ÂGE DU CHEF DE FAMILLE



STATUT DU DEMANDEUR



REVENUS DU DEMANDEUR



LE PROFIL TYPE DU DEMANDEUR

SITUATION FAMILIALE

vit seul

ÂGE

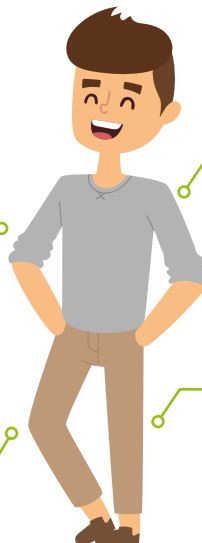
entre 36 et 50 ans

ACTIVITÉ

inactif

REVENU

inférieurs de 30 % aux plafonds de ressources



BILAN COMMERCIAL

Une stratégie commerciale proactive



Combles-en-Barrois, impasse des Bois

Les actions déployées par notre Office au niveau de la dynamique commerciale et de la relation client ont permis d'inverser la courbe de la vacance en passant de 1 540 à 1 373 logements vacants sur l'année 2018, avec une baisse significative de la vacance supérieure à 3 mois.

La vacance commerciale est passée de 12,19% en 2017 à 10,08% en 2018.

La recherche active de nouveaux clients par nos équipes, en adéquation avec une dynamique de mixité sociale dans nos immeubles, a engendré **1136 contrats de location**. En parallèle, on comptabilise 1077 sorties en 2018 contre 1155 en 2017, soit -7,3%.

Nous pouvons constater une forte demande de logements de type 1, 2 et 3 qui représente 58% de nos baux signés sur l'année. Les personnes seules constituent 45% des locataires entrants.

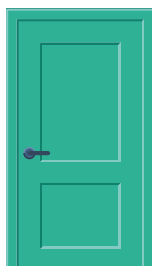
Sur la totalité des baux signés, les locataires sont pour 48% en activité professionnelle, contre 43% en 2017.

Pour réussir cette diminution de la vacance, nous avons proposé en Commission d'attribution de logements :

- 1446 logements en 2018, contre 1328 en 2017 (+118) ;
- 2334 candidats en 2018, contre 2457 en 2017 (-123) ;
- 1316 attributaires en 2018, contre 1151 en 2017 (+165).

Notre taux de mutation est de 16,26% sur le département.

L'OFFRE COMMERCIALE



9 850 logements
dont **2 326** logements individuels

10 foyers logements
(388 équivalents logements)

158 locaux divers

1 107 garages et parkings

> COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

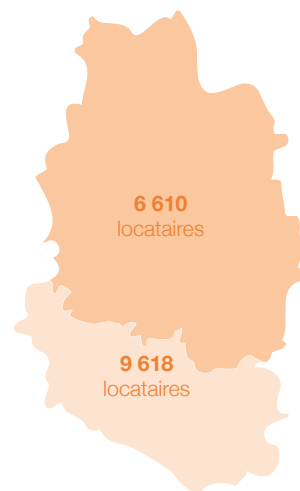
24 CAL sur l'année

2 334 dossiers présentés

1 316 dossiers attributaires

dont **214** mutations OPH

16 228 locataires présents

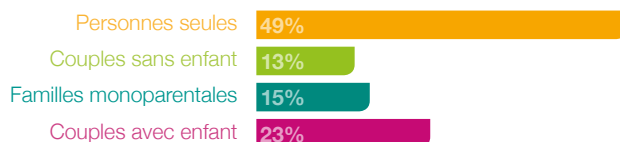


L'OPH de la Meuse est présent sur 126 communes (contre 132 en 2017, une baisse qui résulte de la fusion de communes).

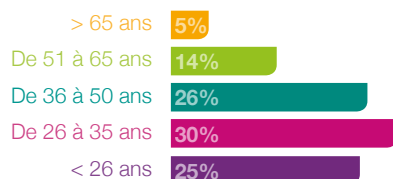
LE PROFIL DES MENAGES PRÉSENTS



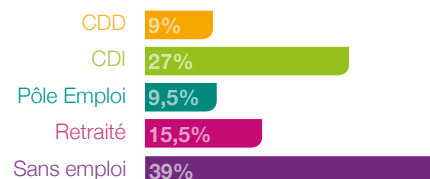
COMPOSITION FAMILIALE



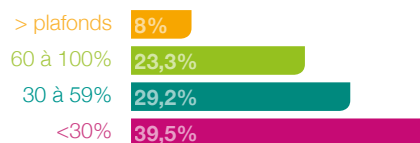
ÂGE DU CHEF DE FAMILLE



ACTIVITÉ DU CHEF DE FAMILLE



REVENUS DU DEMANDEUR



LE PROFIL TYPE DE L'OCCUPANT

SITUATION FAMILIALE

vit seul

ACTIVITÉ

sans emploi

ÂGE

entre 51 et 65 ans

REVENU

inférieurs de 30 %
aux plafonds
de ressources



57% DU PARC
est situé en milieu urbain

BAR-LE-DUC

2 729
logements

VERDUN

1 972
logements

COMMERCY

923
logements

ADAPTABILITÉ DES LOGEMENTS

LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PMR

TERRITOIRE SUD

741

TERRITOIRE NORD

397

LOGEMENTS ACCESSIBLES ET AMÉNAGÉS AUX PMR

TERRITOIRE SUD

154

TERRITOIRE NORD

123

L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Le programme de vente compte 322 biens. L'OPH a réalisé 32 ventes en 2018 dont 23 pavillons et 9 logements collectifs sur l'ensemble du département :

- › 11 biens ont été vendus aux locataires en place ;
- › 4 aux locataires d'un autre logement ;
- › 17 à des personnes extérieures à l'OPH.

La relation client a également évolué au sein du service Vente en renforçant l'accueil client et l'écoute. Pour preuve, **91% des nouveaux propriétaires sont satisfaits et très satisfaits d'avoir acquis un bien à l'OPH** (enquête réalisée sur 33 ventes entre juin 2017 et juin 2018).

PORTES OUVERTES SUR LA CÔTE SAINTE-CATHERINE

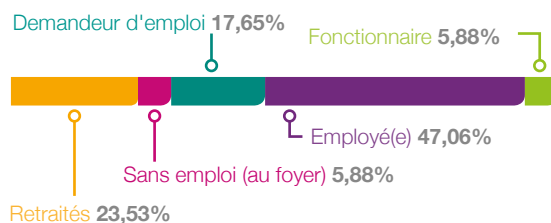
Le 27 janvier 2018, une journée portes ouvertes a permis de faire découvrir les logements réhabilités du secteur, via la visite de notre appartement témoin du 2 allée des Vosges. Cette opération s'inscrit dans le projet plus global de revalorisation du quartier de la Côte Sainte-Catherine.

Par l'organisation de cette journée portes ouvertes, sous la forme d'un "café-chantier", l'OPH a souhaité présenter in situ, dans un logement, l'ensemble des interventions et des équipements qui sera réalisé dans le cadre de ce programme de réhabilitation.

Cette journée a été l'occasion pour 50 personnes de découvrir les logements. L'ensemble du bâtiment a été reloué entre le 16 avril et le 29 mai.



› RÉPARTITION PAR CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE DES NOUVEAUX LOCATAIRES



LE SUIVI DES IMPAYÉS

SAISINE DE L'APL (SDAPL)

238
DOSSIERS
PRÉSENTÉS

FONDS DE SOLIDARITÉ

24
DEMANDES
11
DÉCISIONS
8 880 €
PERÇUS

LOCAPASS

21
DEMANDES
5
DÉCISIONS
12 154 €
PERÇUS

SAISINE DE L'APL (SDAPL)

51
DOSSIERS
EN 2018 SOIT UNE
BAISSE DE 43% PAR
RAPPORT À 2017

MONTANT DES IMPAYÉS AU 31/12 (LOGEMENTS D'HABITATION)

	NOMBRE DE DOSSIERS	MONTANT
Impayés locataires présents	1 492	833 346 €
Dont < 3 échéances non soldées	973	229 114 €
Dont de 3 à 12 échéances non soldées	485	454 006 €
Dont > 12 échéances non soldées	34	150 226 €
Dettes locataires partis	1 039	2 693 905 €
DETTE TOTALE PRÉSENTS / PARTIS	2 531	3 527 251 €



LES SERVICES SUPPORTS



Verdun, rue Pierre Demathieu

RESSOURCES HUMAINES : LE SALARIÉ AU CŒUR DU PROJET D'ENTREPRISE

L'OPH de la Meuse poursuit le déploiement d'une politique RH ambitieuse, qui place ses collaborateurs au cœur de la performance de l'entreprise. C'est dans ce cadre que de nombreux chantiers RH ont été amorcés pour accompagner nos collaborateurs dans leur trajectoire professionnelle, leur évolution et le développement de leurs compétences. À ce titre, un travail d'optimisation des entretiens annuels d'évaluation a été réalisé, afin de favoriser davantage l'échange et le dialogue, et d'instaurer ce moment comme acte de reconnaissance et de valorisation de nos collaborateurs.

Par ailleurs, la fin 2018 a vu s'amorcer le projet GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences), avec entre autres la rédaction de fiches de postes qui seront finalisées courant 2019.

EFFECTIF TOTAL

171

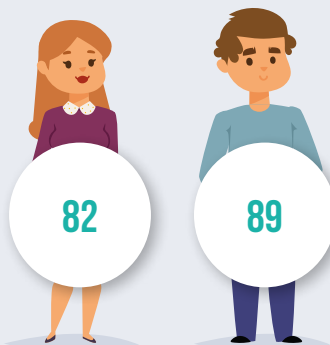
NOMBRE TOTAL FPT

7

NOMBRE TOTAL DROIT PRIVÉ

164

RÉPARTITION PAR SEXE



MOYENNE D'ÂGE GLOBALE

46 ANS

MOYENNE D'ÂGE FPT

55 ANS

MOYENNE D'ÂGE DROIT PRIVÉ

46 ANS

10

ENTRÉES

ENTRÉES/SORTIES 2018

23

SORTIES

ANCIENNETÉ EN NOMBRE DE SALARIÉS

53

MOINS DE 10 ANS

95

DE 10 À 30 ANS

23

> À 30 ANS

En 2018, 1 039 heures de formation ont été suivies par 63 collaborateurs soit 147,5 jours.

SERVICE DES MARCHÉS

> VERS LA DÉMATÉRIALISATION DES MARCHÉS

Depuis le 1^{er} octobre 2018, de nouvelles obligations propres à la dématérialisation des marchés publics s'imposent aux acheteurs publics. L'OPH a donc pris les mesures en interne pour se conformer aux dispositions réglementaires en la matière. En effet, le processus nécessaire à la passation d'un marché doit, dorénavant, être réalisé de manière numérique et sécurisée pour l'ensemble des marchés supérieurs à 25 000 € HT.

Si l'OPH souhaite pour le moment laisser un temps d'adaptation aux entreprises, en ne rendant pas obligatoire la signature électronique des offres, notre organisme se trouve au seuil de l'ère du "tout dématérialisé". De la mise à disposition des documents de la consultation jusqu'à la notification du marché, toutes les étapes de la passation sont gérées dorénavant par voie électronique et ce, principalement via notre profil acheteur (www.e-marchespublics.com), offrant un niveau de sécurité et de traçabilité des communications élevé.

> DES MARCHÉS INCLUANT LES IMPÉRATIFS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

En 2018, 72% des marchés notifiés par l'OPH de la Meuse prennent en compte des objectifs de développement durable.

En pratique, nos marchés et procédures de passation introduisent des considérations sociales et environnementales sous la forme de clauses liées aux conditions d'exécution et/ou aux spécifications techniques du marché, ou encore sous la forme de critères de jugement des offres.

Ainsi sur l'année écoulée :

- › 100% des marchés de travaux comportent une disposition environnementale ;
- › 31% des marchés de travaux intègrent des spécifications techniques ayant une incidence sur la performance énergétique ou l'amélioration thermique des bâtiments ;
- › 31% des marchés de travaux comportent des engagements visant à l'obtention d'une certification NF HQE ou H&E ;
- › 19% des marchés comportent une clause sociale.

LES ARCHIVES DÉMÉNAGENT

Cette année, notre service Archives a connu un épisode majeur avec l'externalisation de son fonds.

Répondant aux impératifs propres aux archives publiques, 700 mètres linéaires ont été confiés aux services des Archives départementales de la Meuse. Ces archives dites définitives, c'est-à-dire à durée de conservation longue voire illimitée, concernent majoritairement les documents de maîtrise d'ouvrage et de gestion du patrimoine (plans des constructions et réhabilitations, marchés, etc). Ces documents sont le témoignage précieux de l'évolution du logement social en Meuse, en lien avec sa population, ainsi que des techniques et choix architecturaux à travers les époques.

Les 330 mètres linéaires restants ont été confiés à une société d'archivage.

L'OPH de la Meuse est le 1^{er} service public du département à externaliser la gestion de ses archives.

L'année 2018 a connu un volume de documents éliminés particulièrement élevé, qui s'explique par le tri poussé effectué en amont du déménagement de notre fonds.

DIRECTION DES SERVICES D'INFORMATION

Outre la gestion courante de ce service, le Département informatique a impulsé ou soutenu les projets suivants :

- › finalisation de la mise en œuvre de la solution Maarch Courrier : en lien avec notre démarche de qualité de service, nos services se sont dotés d'un logiciel de gestion électronique du courrier ;
- › mise en œuvre avec le service des charges des évolutions permettant la refacturation directe des charges de fluides ;
- › mise en œuvre avec le service comptabilité des évolutions permettant l'application de la RLS (Réduction de Loyer Solidarité) ;
- › étude et mise en œuvre des évolutions liées à la loi Egalité et Citoyenneté impactant principalement le processus de la commission d'attribution des logements ;
- › mise en œuvre avec la gestion locative des évolutions liées à l'interface avec le SNE (Cerfa v3, Echanges Synchrones).

DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

> SERVICE COMPTABILITÉ

Les faits marquants 2018 pour le service Comptabilité sont les suivants :

- › nouvelle étape dans les factures reçues par CHORUS : depuis le 1^{er} janvier 2018, les entreprises de plus de 250 salariés ont obligation de déposer les factures sur la plateforme CHORUS ;
- › suite à la parution de la loi de finances 2018, la Réduction de Loyer de Solidarité a été mise en application à compter du 1^{er} février 2018 (perte de 1 486 K€ pour l'OPH au titre de l'exercice 2018). Les processus en lien avec les tiers concernés (CAF, MSA, ...) ont été adaptés en conséquence, de même que les traitements en lien avec la Direction des Systèmes d'Information ;
- › la possibilité de faire des Livraisons à soi-même (LASM) à 5,5% sur les travaux d'économies d'énergie et d'accessibilité PMR a été supprimée.

> SERVICE FINANCEMENT

Les missions courantes du service Financement consistent notamment à préparer les comités d'engagement, effectuer et suivre les demandes de subventions et emprunts, et réaliser le suivi des abattements TFPB en QPV.

Fin 2018, le service Financement a été sollicité pour l'élaboration du PSP 2018-2027, dont le montage s'est déroulé en trois phases distinctes :

- › le recensement des besoins techniques par bâtiment. Chiffrages des travaux à effectuer dans le temps. Travail réalisé par la maîtrise d'ouvrage dans l'outil fourni par HTC ;
- › élaboration d'un fichier de notation du patrimoine en fonction de divers critères, notamment ceux axés sur le potentiel locatif et la rentabilité. Cet outil a servi pour un premier arbitrage concernant les stratégies à adopter ;

› la dernière phase est l'intégration des données et stratégies patrimoniales dans l'outil VISIAL dans le but de déterminer le potentiel financier de l'OPH sur 10 ans et d'effectuer un dernier arbitrage "financier". Cette action sera réalisée en 2019.

> CONTRÔLE DE GESTION

En novembre 2018, notre Office s'est doté d'un service de Contrôle de Gestion, afin de disposer d'un reporting régulier de notre activité, de contrôler et améliorer nos performances et de définir des objectifs opérationnels de développement.

Les missions principales de ce service sont les suivantes :

- › élaborer et consolider les outils internes nécessaires au suivi des résultats de l'entreprise ;
- › préconiser des orientations stratégiques visant à optimiser les résultats.

> SERVICE CHARGES

Dans un contexte d'augmentation constante des prix de l'eau et de l'assainissement, et compte tenu de la nécessité de préserver les ressources en eau potable, l'OPH de la Meuse s'est engagé à mettre en place un nouveau dispositif de facturation de l'eau.

Actuellement en application progressive, nous envisageons de déployer ce nouveau mode de facturation sur l'ensemble des bâtiments pour lesquels nous assurons la gestion de l'eau. Ce dispositif a d'ores et déjà été déployé sur plus de 2 700 logements situés sur les communes suivantes :

- › Bar-le-duc, ville basse ;
- › Commercy ;
- › Saint-Mihiel ;
- › Revigny-sur-Ornain.

La dernière phase de déploiement (3 900 logements) aura lieu en mai 2019 pour les communes suivantes :

- › Bar-le-Duc, Côte Sainte-Catherine ;
- › Verdun ;
- › autres communes.

Afin de permettre à nos locataires de suivre leurs consommations d'eau, l'OPH de la Meuse met à leur disposition, gratuitement et dès à présent, un portail internet : **ISI Habitat®**

<https://resident.isihabitat.com/resident/login.seam>

L'objectif étant bien entendu, de permettre à l'ensemble de nos locataires, une meilleure gestion de ses consommations, et ainsi, les aider à réduire efficacement le montant de leurs factures d'eau.

Par quoi se traduit ce nouveau dispositif ?

Les consommations d'eau seront tout simplement facturées chaque mois sur les loyers, selon les consommations réelles de chacun de nos locataires.

Plus de provisions ni de régularisation en fin d'année, mais une facture réelle chaque mois des consommations d'eau individuelles.

Les bonnes pratiques des locataires seront ainsi prises en compte plus rapidement dans l'établissement de leurs factures. En cas d'économies sur les consommations d'eau, les factures diminuent dès le mois suivant !



Portail ISI Habitat®



OPH de la Meuse
Imprimé sur papier certifié PEFC 100%
Directeur de la publication : Sylvie Mermet-Grandfille
Textes : OPH de la Meuse
Images : Bertrand Jamot, OPH de la Meuse, iStock
C'est signé *Billette & Co* | 14903 | mai 2019



Bar-le-Duc, rue du Bourg



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)

 [oph-de-la-meuse](https://www.linkedin.com/company/oph-de-la-meuse)

