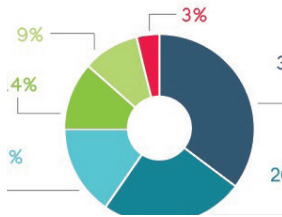


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

OPII
DE LA MEUSE



Répartition des charges



SOMMAIRE

ÉDITO – Page 3

CONSEIL D'ADMINISTRATION – Page 4

POLITIQUE RH – Page 6

ORGANIGRAMME – Page 7

CHIFFRES CLÉS – Pages 8 & 9

TEMPS FORTS – Pages 10 & 11

MAITRISE D'OUVRAGE
& PATRIMOINE – Page 12

RELATIONS CLIENTS
Bilan social et commercial – Page 16



ÉDITO

2019 marque la fin d'un siècle riche d'histoire, d'utilité sociale et de défis relevés pour l'OPH de la Meuse dont l'engagement à vos côtés reste constant !

Trouvant nos origines dans la construction et l'accès au logement d'après-guerre, nous assurons, aujourd'hui encore, notre mission d'accompagnement vers le logement des plus vulnérables. **Loger, est notre métier, mais la réalité est multiple : veiller aux équilibres territoriaux tout en accomplissant notre mission sociale, garantir des services de qualité et de proximité, répondre par une offre renouvelée et nouvelle aux besoins sans cesse en évolution des habitants et du territoire,** sont autant d'impératifs qu'il nous faut appréhender au quotidien en tant que bailleur.

Cette année encore, **les projets menés ont été nombreux au sein de l'OPH.** On peut citer la réalisation de l'ilot de constructions durables à Verdun, la réhabilitation des logements de la rue de la Passerelle à Bar-le-Duc, ou encore, les opérations de relogement des locataires de la Côte Sainte Catherine à Bar-le-Duc... **des actions qui permettent d'œuvrer au développement et à l'attractivité de notre département.**

Malgré des contraintes réglementaires croissantes et des équilibres budgétaires fragilisés par la contribution imposée aux bailleurs sociaux de financement des Aides Pour le Logement (APL), l'OPH de la Meuse reste mobilisé à faire que l'effort commun puisse maintenir à un bon niveau les indicateurs de gestion et garantir une maîtrise des charges en poursuivant la baisse que l'on connaît dans la lutte contre la vacance depuis 2017.

Cette année encore, nous poursuivons les chantiers menés, principalement à travers **la satisfaction client, les réhabilitations, les constructions, l'entretien du patrimoine,** tout en renforçant notre engagement dans le développement durable qui participera sans nul doute à l'amélioration de la qualité de vie des ménages.

Le cadre réglementaire s'applique une nouvelle fois à nous avec la loi ELAN (Loi pour l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique) qui impose un regroupement des bailleurs sociaux, dont le nombre de logements est inférieur à 12 000 avant le 31 janvier 2021. Aussi, nous travaillons à faire en sorte de trouver l'issue la plus adaptée, tant pour nos locataires que pour nos collaborateurs.

« Il n'y a de permanent que le changement » et c'est dans le sens de cette citation empruntée à Héraclite d'Ephèse que l'OPH de la Meuse continue d'exister tout en réaffirmant nos valeurs de proximité, d'utilité sociale et de qualité.

2020 sera inéluctablement **une année charnière pour l'office dans les décisions stratégiques,** mais nous avons démontré au fil des années, notre capacité à nous adapter et à nous investir **pour un habitat solidaire et proche des territoires,** notamment grâce à la mobilisation des collaborateurs et à la confiance de la gouvernance. Il nous faudra alors encore accentuer nos efforts et nos résultats pour défendre notre modèle social en matière d'habitat et notre ancrage territorial.

Sylvie MERMET-GRANDFILLE

Directrice Générale

CONSEIL D'ADMINISTRATION



Serge NAHANT
Président de l'OPH de la Meuse

Gérard ABBAS
Vice-président de l'OPH de la Meuse
Conseiller départemental – Maire

CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX

Danielle COMBE
Martine JOLY
Jean-François LAMORLETTE
Yves PELTIER

PERSONNES QUALIFIÉES

Jean-Marie BRADFER
Thierry DEGLIN
Catherine DUMAS Directrice du CAUE
Jean-Louis DUMONT Président de l'USH
Michel JUBERT
Marie-Alice PLARD
Emmanuelle SIMON

LOCATAIRES

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

Nicole RACHED
Représentante des locataires

REPRÉSENTANTS INSTITUTIONS

Hubert BODET Représentant de l'AMIE
Michel HUARD
Représentant Action Logement
Philippe PELTIER Représentant de l'UDAF
Marie-Hélène SIMON-BEAUXEROIS
Représentante de la CAF de la Meuse

ORGANISATIONS SYNDICALES

Gérard BERTIER Représentant de la CGT
Bernard DELAWOEVRE
Représentant de la CFDT





Alain COUTURIER, Représentant élu des locataires de l'OPH de la Meuse

« Locataire du parc HLM depuis 1974, d'abord à la SA VTB 55, puis à l'OPH de la Meuse, je m'investis dans le monde social depuis plusieurs dizaines d'années. Aujourd'hui, cela fait 6 ans que j'occupe la fonction de représentant des locataires au sein de l'OPH de la Meuse. Mon rôle est de les accompagner afin que leurs droits soient respectés, leurs demandes traitées et les informations transmises correctement. Notamment, en assistant aux différentes instances de l'OPH : conseils d'administration, conseils de concertation locatif, réunions pour la réhabilitation et la démolition dans diverses communes du département. Je mets un point d'honneur à rester à l'écoute de tous et dans le dialogue aussi bien avec l'OPH qu'avec les locataires, pour trouver des solutions adaptées. Tenace, je suis particulièrement vigilant à l'hygiène, la propreté et le respect de tous. »

NOTRE POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES

*L'HUMAIN EST AU CŒUR DES ENJEUX ET AU SERVICE DES VALEURS FORTES QUI FONDENT L'OPH DE LA MEUSE :
DIVERSITÉ, ENGAGEMENT, ÉQUITÉ & SOLIDARITÉ*

Investir dans le capital humain, **c'est apporter des solutions qualitatives à un mode de fonctionnement pour favoriser la réussite collective.** La politique ressources humaines de l'office s'engage dans ce sens à **accompagner les collaborateurs dès le recrutement par :**

- Une procédure d'intégration complète sur les 6 premiers mois d'embauche,
- Une aide à la mobilité interne,
- L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes,
- Le développement des compétences via un plan de formation ciblé,
- Le maintien d'un bon niveau de dialogue social avec les partenaires sociaux.

Les projets diversifiés, en raison des nombreux métiers qui composent l'entreprise, permettent de proposer à chacun des parcours riches et des challenges professionnels variés.

16 entrées en
2019

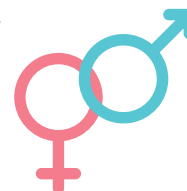
165
collaborateurs

L'ÉGALITÉ HOMME-FEMME, UNE PRIORITÉ POUR L'OFFICE

L'OPH de la Meuse mène une politique ressources humaines homme/femme qui se veut des plus exemplaires grâce à :

98/
100

- **Un index de l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes** à hauteur de 98/100 pour l'office en 2019, cela révèle parfaitement **la volonté de promouvoir cette mixité professionnelle pour une meilleure richesse opérationnelle et collective.**
- **Un nouvel accord collectif d'entreprise** relatif à l'égalité professionnelle homme/femme **signé en juin 2019** par la Direction Générale et les organisations syndicales de l'OPH de la Meuse, visant à maintenir les actions pour préserver l'égalité professionnelle dans la réalité des faits et ainsi développer la mixité au sein de l'entreprise par le management au féminin.



ORGANIGRAMME



Sylvie
MERMET-GRANDFILLE

Directrice Générale



Jonathan
WICKE

Secrétaire Général



Charles
GOURVENNEC

Directeur du
département maîtrise
d'ouvrage &
patrimoine



Anne-Sophie
ARNOULD

Directrice du
département
ressources
humaines



Antony
TOLETTI

Directeur du
département
système
d'information



Célia
MUTLU

Directrice du
département
administratif et
financier



Stéphane
DOUVIER

Directeur du
département
relations
clients

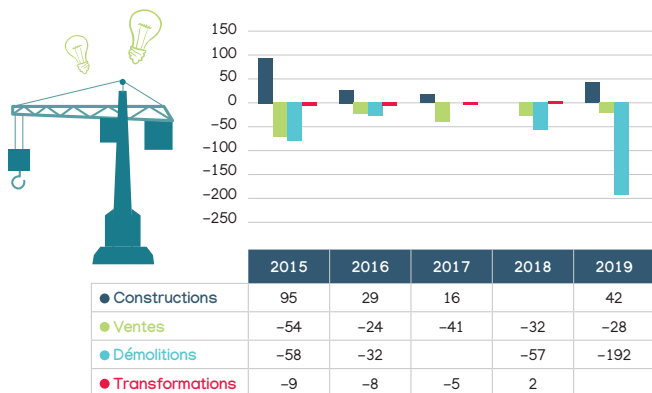
Anne-Sophie ARNOULD, Directrice des ressources humaines

« Les femmes vont moins oser et attendre de répondre à 100 % aux qualités requises pour solliciter une promotion dans le cadre de leur progression professionnelle. Notre accord s'engage sur des actions telles que la formation des femmes nouvellement promues, ou encore, des actions de sensibilisation RH auprès des managers. L'OPH de la Meuse souhaite aller plus loin dans sa démarche RH à destination des collaborateurs avec l'élaboration d'ici 2021 d'une charte équilibre vie professionnelle et responsabilités familiales. »

CHIFFRES CLÉS

ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

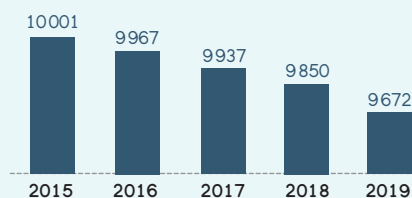
Évolution du parc locatif par nature d'opération



Dans le cadre de son Plan Stratégique du Patrimoine, l'OPH de la Meuse poursuit les opérations prévues en vue **d'améliorer l'attractivité de son parc locatif.**



Nombre de logements familiaux à la fin de la période



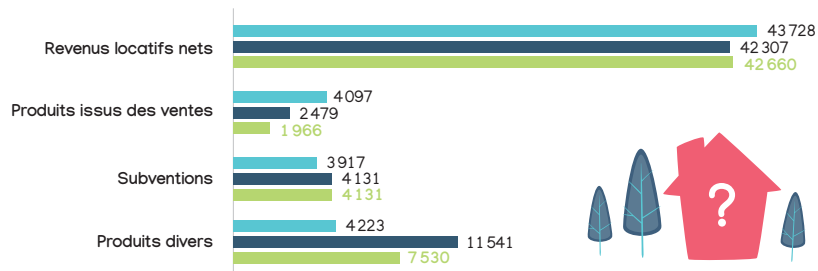
Ainsi, le nombre de logements familiaux continue de diminuer, conséquence de **l'optimisation constante** de l'occupation du parc locatif.

ÉVOLUTION DES PRODUITS PAR CATÉGORIE (EN K€)

■ 2017 55 965 ■ 2018 60 459 ■ 2019 56 287

Les revenus locatifs se maintiennent à hauteur de 43 M€, et représentent 76 % du total des produits.

À noter, que la RLS mise en place depuis 2018, **venant en diminution des loyers**, a représenté près de 1,5 M€ en 2018, et près de 1,7 M€ en 2019.



Les principaux indicateurs financiers de l'exercice 2019 sont relativement satisfaisants, notamment en comparaison avec le budget et au regard d'une réglementation toujours plus contraignante. Ainsi, le compte de résultat fait apparaître un résultat net comptable positif de 1 585 K€, et se décompose avec 56 287 K€ de produits et 54 702 K€ de charges.

AUTOFINANCEMENT COURANT (EN K€)

Résultats de l'exploitation 2019

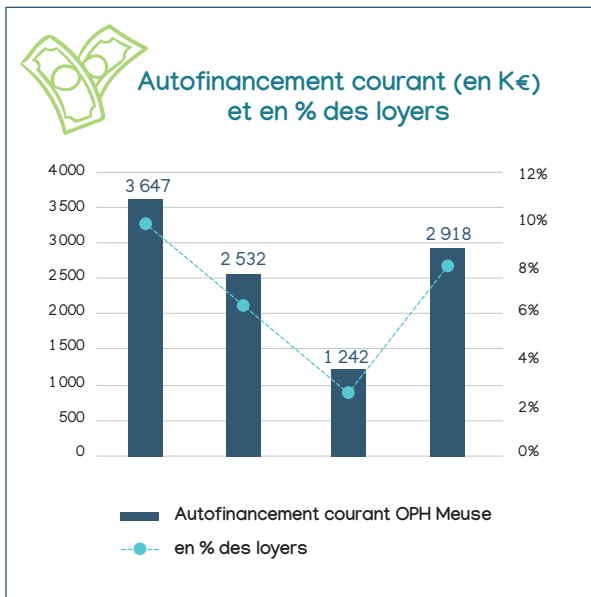
PRODUITS
de l'activité courante
37 684 K€



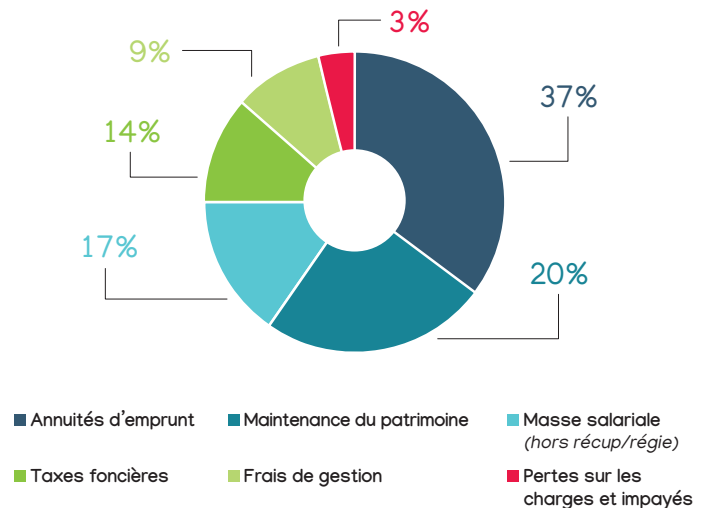
CHARGES
de l'activité courante
34 766 K€



AUTOFINANCEMENT COURANT
2 918 K€



Répartition des charges



L'autofinancement courant constitue l'indicateur en matière de ressources nettes provenant de l'activité d'exploitation. Il progresse fortement (plus du double de son niveau de 2018), ce qui démontre que l'année 2019 a été particulièrement bien maîtrisée.

Les résultats financiers de l'année 2019 sont satisfaisants, supérieurs aux prévisions, grâce à l'optimisation du parc locatif et aux efforts réalisés pour maîtriser les équilibres de gestion. Ces bons résultats ont été obtenus malgré les mesures subies telles que l'application de la RLS pour la 2^{ème} année consécutive imposée par la loi de Finances, à laquelle il faut ajouter la hausse de la cotisation à la CGLLS (+92 %).

TEMPS FORTS

100 BOUGIES !

Depuis sa création en 1919 et au fil des décennies, l'OPH de la Meuse a su se transformer au rythme des changements sociétaux en participant à la mutation du paysage urbain de la Meuse. La célébration de ce centenaire a permis de se remémorer tout le chemin parcouru à travers l'histoire de l'office,

grâce à une exposition de 6 panneaux retraçant l'ensemble de ces évolutions au cours des années. Petit aperçu en images ! L'occasion pour l'OPH de la Meuse de mettre en place **des actions exceptionnelles** : témoignages d'habitants, organisation de jeux-concours et présentation d'un spectacle participatif... pour fêter cet anniversaire avec les locataires et les collaborateurs.



LE PLEIN D'ÉNERGIE !

Pour une meilleure maîtrise de la consommation d'énergie, l'OPH de la Meuse a installé 6 567 répartiteurs de frais de chauffage (RFC) dans 1191 logements et a équipé 143 logements de compteurs thermiques en 2019, afin que les locataires puissent mesurer et être acteur de leur consommation individuelle de chauffage. Ces nouvelles installations s'ajoutent à un partenariat mis en place avec plusieurs bailleurs sociaux du Grand Est et Place des énergies dans le cadre d'achat groupé d'énergie. Ce dispositif permet aux locataires qui le souhaitent de bénéficier de tarifs réduits pour la fourniture de gaz et d'électricité.

C'EST LA FÊTE !



L'OPH maintient son engagement dans l'organisation de la **Fête des Voisins** en mettant à disposition des kits de table, affiches, ballons... pour faciliter les échanges lors d'un moment convivial. Permettre aux locataires de se rencontrer et partager des moments uniques, fait partie des missions de l'office pour favoriser le lien social au sein du patrimoine.

MARCHÉS NUMÉRIQUES

Une nouvelle dynamique a été donnée fin 2018 dans la **dématérialisation de la commande publique**. Tout au long de l'année 2019, les pratiques ont été renforcées par le service qui a su s'adapter avec succès à cette nouvelle démarche permettant ainsi la dématérialisation quasi-intégrale des marchés publics.

UNE GARANTIE DES LOCATAIRES NON ASSURÉS

Depuis la loi ALUR, le bailleur peut souscrire une assurance pour le compte du locataire, en cas de défaut d'assurance pour couvrir d'éventuels sinistres locatifs. L'OPH de la Meuse a mis en oeuvre ce projet à l'été 2019. Au 31 décembre, **962 locataires étaient facturés au titre de l'assurance afin de couvrir les risques locatifs.**

FIN DU PROTOCOLE



En 2019, s'est achevé le protocole de consolidation financière signé en 2013, celui-ci visait à participer au développement du parc de l'OPH, grâce aux concours financiers de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) et du département.

SUR LE COURT

L'OPH de la Meuse développe sa mission de créateur de lien social en **soutenant les initiatives locales et en participant à des événements diversifiés sur le département.** C'est pourquoi, l'OPH s'investit auprès d'associations telles que **Fête le Mur Meuse et l'Union Tennis Bar-le -Duc** pour participer au développement d'actions destinées, entre autres, à promouvoir la pratique du tennis auprès des plus jeunes des quartiers prioritaires.



DES ÉQUIPES ASSERMENTÉES

13 gardes particuliers ont accédé officiellement au titre d'agents assermentés, après avoir prêté serment auprès du tribunal d'instance. Ils sont amenés à **constater par procès-verbal tous délits et contraventions portant atteinte aux propriétés de l'office**, le Procureur de la République décide des suites à donner.

Cette démarche s'inscrit **dans la politique de qualité de service de l'OPH et vise le respect de l'environnement et du cadre de vie**, pour un meilleur confort pour tous.

Pour vous permettre de profiter d'un cadre de vie paisible et agréable, **nos équipes de terrain sont désormais assermentées.**

Elles sont ainsi en capacité de **verbaliser toute incivilité constatée** (nuisances sonores, dépôts sauvages d'encombrants, dégradations volontaires, etc.).

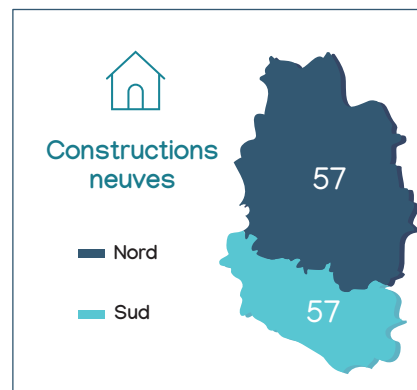
Plus d'informations sur www.oph-meuse.fr



MAÎTRISE D'OUVRAGE & PATRIMOINE

REPRISE DES CONSTRUCTIONS NEUVES

Événement majeur, la **construction neuve** a repris au sein de L'OPH de la Meuse en 2019, avec plus de **18 M€ investis** dans la réalisation de 114 logements. Les travaux s'effectueront sur 8 ans, 75 % de cette production étant réalisée durant les 4 premières années de cette période. Ainsi l'office entend **développer son parc tout en participant au renouvellement urbain**. Ces logements seront plus en phase avec les modes de vie d'aujourd'hui et la demande actuelle, grâce à des logements individuels sous forme de petites unités notamment à destination des personnes âgées.



LIVRAISON : 42 LOGEMENTS DURABLES EN QPV

Cette année, l'office voit naître le **premier quartier durable** de son parc, avec la livraison de **bâtiments basse consommation (BBC)** à Verdun. Certifié « **Habitat & Environnement** » ces logements, ont été conçus avec des équipements de qualité dans un cadre où la végétation prend toute sa place. Opération emblématique, cet îlot d'habitations se compose de **7 maisons individuelles et de 35 habitations mitoyennes dont 32 accessibles aux personnes à mobilité réduite**. Ce premier quartier durable, annonce la volonté pour l'OPH de s'orienter vers une démarche éco-responsable.

Patrick LHONORE, Chargé d'opérations

« Dès l'attribution du marché d'installation de l'îlot de constructions durables à l'OPH de la Meuse, j'ai été en charge de la réalisation de 42 logements, quartier des Planchettes à Verdun. Les travaux de construction ont commencé début 2017, après une phase de remise aux normes environnementales suite à la démolition de 72 logements HLM entre 2013 et 2014.

14 entreprises ont œuvré sur le chantier pour permettre de livrer et réceptionner, juin 2019, l'ensemble de ces nouveaux logements. Aujourd'hui, nous assurons notre mission de suivi auprès des locataires jusqu'en juillet 2020. »



RÉHABILITATIONS EN 2019

La remise en état du patrimoine est primordiale dans le cadre de l'entretien des logements et essentielle dans la lutte contre la vacance. C'est pourquoi, l'investissement est continu dans le cadre des réhabilitations. Cela se traduit par des travaux d'entretien courants, de la remise en état ou de l'adaptabilité des logements. Il s'agit également des réhabilitations lourdes qui ont concerné **214 logements en 2019**. Sur les 6 prochaines années, il est prévu de réhabiliter plus de 330 logements par an, tant en individuel qu'en collectif.

214
réhabilitations
lourdes en 2019

FOCUS SUR LES PRINCIPAUX CHANTIERS DE RÉHABILITATION

Isolation thermique des bâtiments, changement des menuiseries, réfection des parties communes et privatives.



Revigny-sur-Ornain : avenue Haie Herlin / rue E. Garnichat
3 bâtiments ● 52 logements
Montant des travaux : 2,1 M€



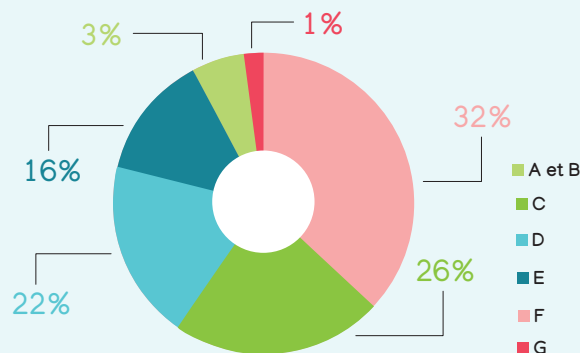
Ligny-en-Barrois : avenue des Fauvettes
3 bâtiments ● 68 logements
Montant des travaux : 2 M€



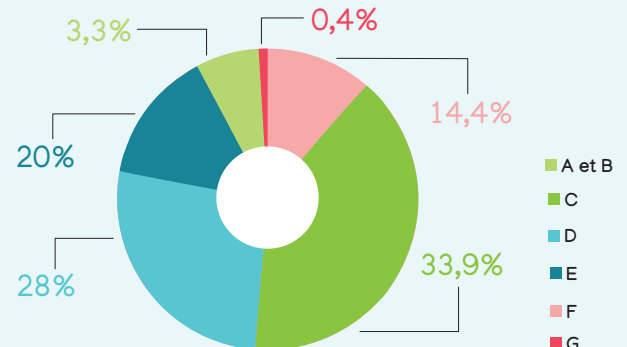
Bar-le-Duc : rue de Lorraine / allée de Bourgogne
5 bâtiments ● 67 logements
Montant des travaux : 3,8 M€.

Un tournant est à noter dans la stratégie de l'OPH en 2019, avec la réhabilitation énergétique du parc de l'office, afin de passer la quasi-totalité du patrimoine en étiquettes A à E. Ce qui représente des réhabilitations importantes pour un montant de 8,7 M€ en 2019.

||| Étiquettes énergétiques 2019



||| Étiquettes énergétiques 2026



DÉMOLITIONS EN 2019

Chaque année le département maîtrise d'ouvrage et patrimoine opère un vaste travail d'entretien et de rénovation du parc immobilier de l'OPH. Cela passe aussi par la démolition de biens considérés comme trop obsolètes, ou encore, de patrimoine situé dans des zones très peu demandées du fait de la diminution de la population. En 2019, l'OPH de la Meuse a mené des chantiers de démolitions de vaste envergure, pour un montant global de 3,294 M€ :



Bar-le-Duc :

> Allée des Vosges : 46 logements

Commercy :

> Rue du Chaufour : 16 logements

Les Islettes :

> Lotissement Cardine : 17 logements

233 logements réceptionnés dans le cadre des démolitions

logements en instance de démolition **317**

Saint-Mihiel :

> Rue Lebel : 44 logements

> Allée des Roses : 48 logements

> Rue Général De Gaulle : 16 logements

Revigny-sur-Ornain :

> Avenue de Haie-Herlin : 46 logements



Haie-Herlin, Revigny-sur-Ornain



Allée des Vosges, Bar-le-Duc

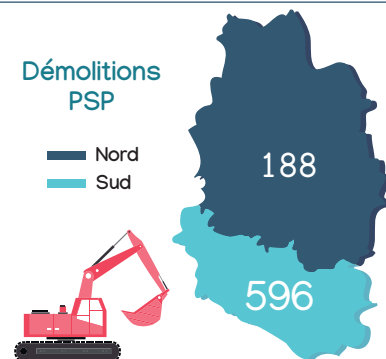
POLITIQUE DE DÉMOLITION 2018-2027

Au 31 décembre 2019

Le montant des travaux envisagés par le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) 2018-2027 s'élève à 16,3 M€. 784 logements sont concernés dans le cadre de ce PSP.

Démolitions PSP

■ Nord
■ Sud



RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

En 2019, ce sont plus de 14 000 réclamations techniques qui ont été reçues et traitées pour satisfaire au bien-être des locataires.

Une cellule administrative composée de 3 personnes, en lien direct avec les locataires, enregistre les réclamations et les communique aux 18 collaborateurs de terrain en charge de gérer les différentes situations.

Les 5 salariés du magasin approvisionnent et distribuent le matériel nécessaire afin d'assurer la plus grande réactivité des interventions sur l'ensemble du département.

Enfin, les entreprises partenaires en contrat avec l'OPH assurent les missions nécessitant une technicité particulière ou des moyens supplémentaires.

→ EN CHIFFRE :

- 709 urgences traitées : sécurité, dégâts des eaux, incendies, pannes d'ascenseurs, canalisations bouchées...
- 1 253 missions de maintien des systèmes de chauffage individuel ou collectif,
- 663 interventions de rétablissement de réseaux de télécommunication et de réception de la télévision,
- 2 045 entretiens d'étanchéité et de clôture des immeubles,
- 4 992 réparations de plomberie et ventilation,
- 1 527 réparations liées aux appareils électriques,
- 3 057 services d'entretien et de menus-travaux.



REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS AVANT RELOCATION

Afin d'offrir des logements de qualité et en bon état locatif, plus de 1000 logements ont été remis en état en 2019 pour la relocation par notre équipe et nos partenaires pour un montant 2 933 k€.



RELATIONS CLIENTS

BILAN SOCIAL & COMMERCIAL

L'OFFRE COMMERCIALE

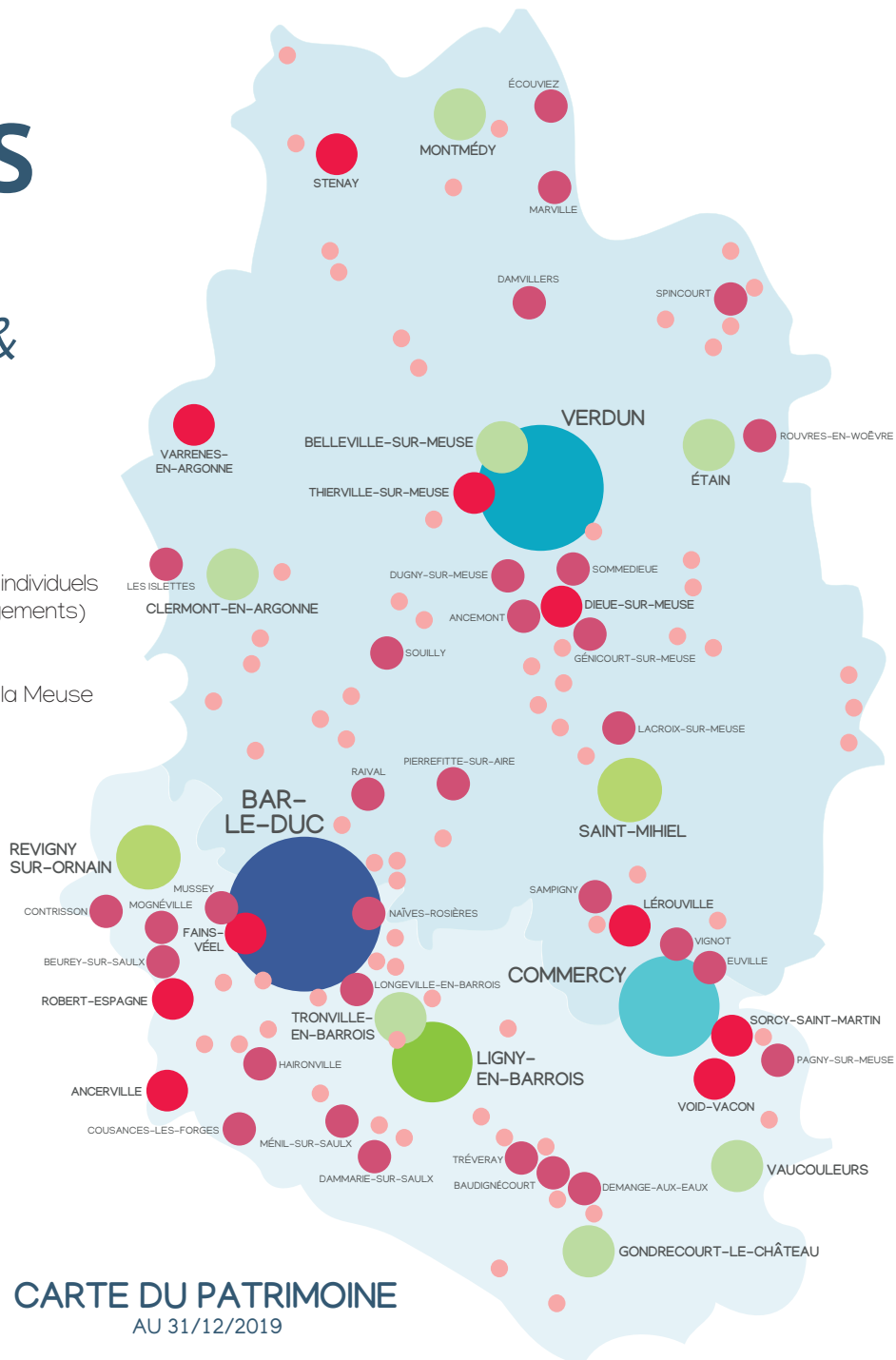
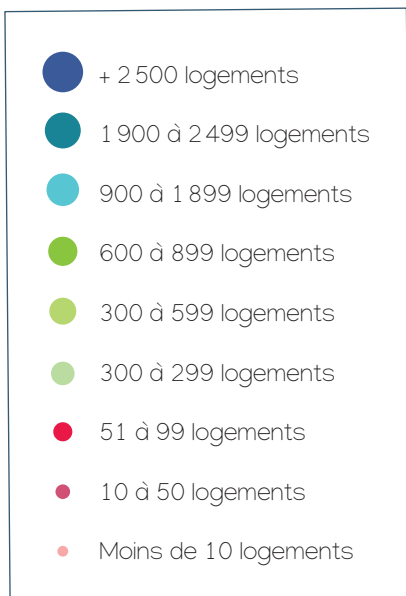
Nombre de logements : 9 672 dont 2 310 individuels

10 foyers logements (388 équivalents logements)

157 locaux divers

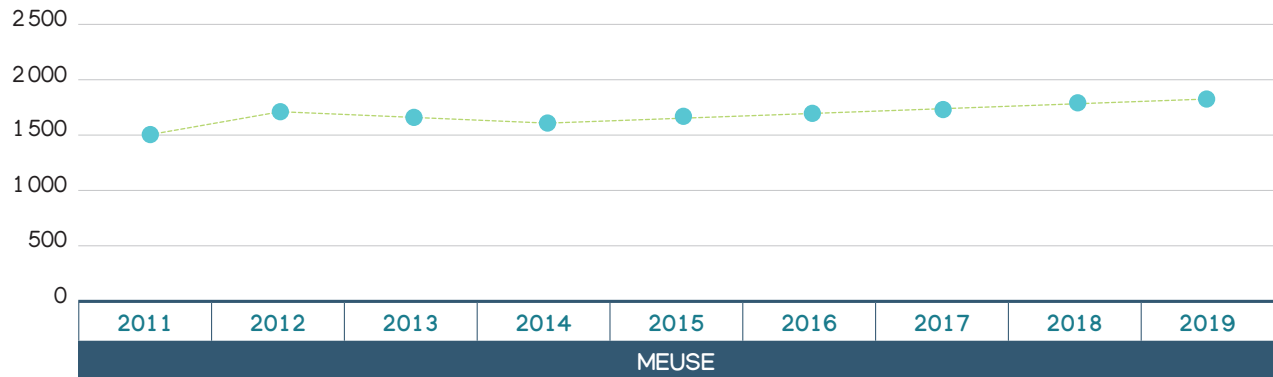
1 105 garages

Patrimoine réparti sur 125 communes de la Meuse



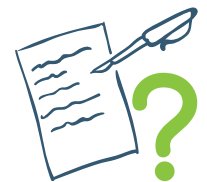
UNE PRESSION DE LA DEMANDE TOUJOURS FAIBLE SUR LE DÉPARTEMENT EN 2019

Évolution du stock des demandes depuis décembre 2011



Année	Nombre de demandes
2012	1762
2013	1672
2014	1611
2015	1648

Année	Nombre de demandes
2016	1667
2017	1678
2018	1756
2019	1832



(*Source SNE chiffres clés / Meuse)

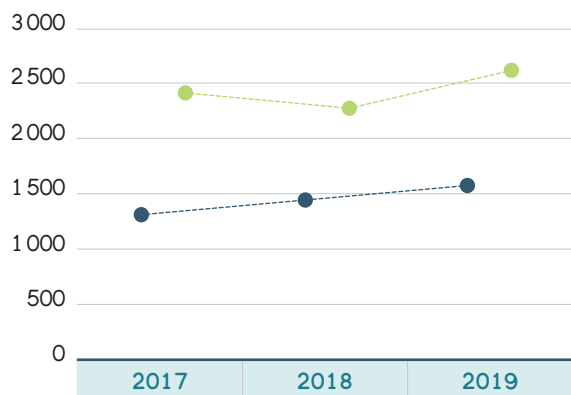
Avec un stock de demandes en attente relativement faible et constant entre 2012 et 2019, le département de la Meuse, se classe en territoire détendu. On compte, en effet, 1,5 demandes en 2019 pour une attribution (un ratio égal à 1 signifie que **toutes les demandes de logement social sont satisfaites sur l'année**). A l'échelle de la région le ratio est de 2,7.

Sur le département de la Meuse, plus de deux tiers de la demande de logement social en attente est répartie sur 3 villes : **Verdun, Bar-le-Duc et Commercy** au détriment du territoire rural.

Deux tiers de la vacance locative se concentre sur des logements de grande taille et plus de la moitié en dehors des trois pôles urbains cités. L'OPH de la Meuse se confronte donc à une offre locative sociale insuffisante en petites typologies T1/T2 (20 %) par rapport aux besoins des demandeurs de logements qui sont pour 49 % des personnes seules.

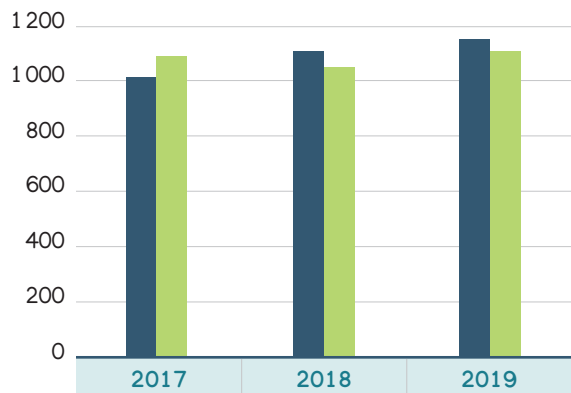
ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS : 2 602 DOSSIERS EXAMINES EN CALEOL

La Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) est composée de 6 membres désignés par le CA dont un représentant des locataires, du préfet ou de son représentant, des maires des communes accueillant les logements, des présidents d'EPCL ou leurs représentants avec voix délibératives et se réunit tous les 15 jours pour nommer les futurs attributaires des logements. Sur l'année 2019, 1 526 logements et 2 602 candidats ont été présentés, soit une moyenne de 1,7 candidats par logement. Le nombre de logements présentés en CALEOL ne cesse d'augmenter en passant de 1 328 en 2017 à 1 526 en 2019. L'OPH de la Meuse présente 127 logements et 217 demandeurs par mois en moyenne en CALEOL.



Année	Nombre de logements présentés	Nombre de candidats présentés
2017	1 328	2 457
2018	1 446	2 334
2019	1 526	2 602

SORTIES ET ENTRÉES EN 2019



Année	Entrées	Sorties
2017	1 001	1 155
2018	1 165	1 077
2019	*1 189 soit 1 064	**1 153 soit 990

*dont 125 relogements / ** dont 163 démolitions

L'OPH de la Meuse dénombre **1 153 départs sur l'année 2019** dont 163 dans le cadre des démolitions. Il est important de préciser que plus de **85 % des locataires sont restés dans le parc de l'office et dans leur quartier** suite à la démolition de leur immeuble. On constate que 60 % des départs de l'OPH sont concentrés sur 3 villes, Bar-le-Duc 32 %, Commercy 7 % et Verdun 19,8 %.



1 189 entrées ont été recensées en 2019,
dont 125 relogements dans le cadre du renouvellement urbain.

Depuis 2017, on constate une diminution du nombre de départs des locataires avec 80 départs en moins par an en moyenne. Le maintien des locataires dans le parc de l'office s'explique par le **renforcement de la qualité de service** rendu au quotidien, grâce aux collaborateurs qui œuvrent pour :

- Accueillir et accompagner le demandeur de logement
- Faciliter l'entrée dans le nouveau logement
- Assurer un accompagnement personnalisé
- Garantir la maintenance des équipements
- Favoriser le parcours résidentiel du locataire
- Maintenir la propreté et contribuer à la qualité du cadre de vie

Une équipe de **23 personnes** est dédiée au nettoyage, aux menues-réparations et à la sortie des ordures ménagères

+ de 2 500

réclamations traitées par le pôle logistique (principalement enlèvement des encombrants et prestations complémentaires nettoyage).



Noël GIARD, Agent de nettoyage à Verdun

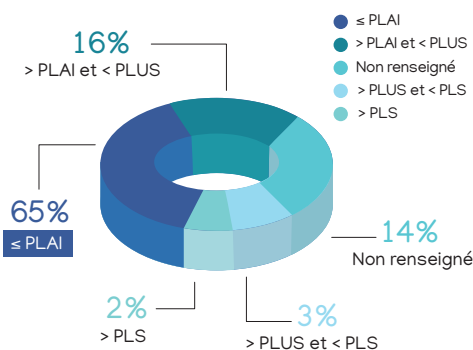
«Ma principale activité en tant qu'agent d'entretien au sein de l'OPH est de réaliser le nettoyage des bâtiments dont je m'occupe. Je vérifie également que les locaux techniques et couloirs de caves ne soient pas encombrés et veille au bon maintien de ces espaces.

Le plus compliqué au quotidien pour moi est de constater que parfois mon travail n'est pas respecté par certains locataires. Ce métier nécessite d'être soigneux, rigoureux et organisé. Je suis constamment sur le terrain et le plus souvent, le premier en contact avec les locataires. J'apprécie ce côté humain et je prends le temps d'échanger avec eux pour instaurer une relation de confiance.»

SYNTHÈSE SOCIALE

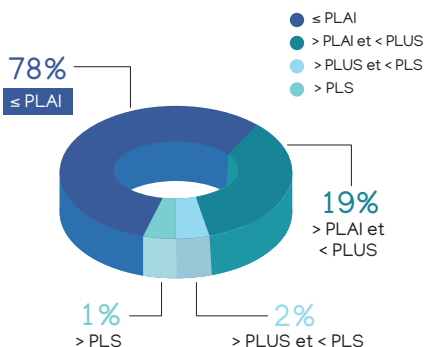
DEMANDEURS

Répartition des demandeurs par plafonds de ressources HLM



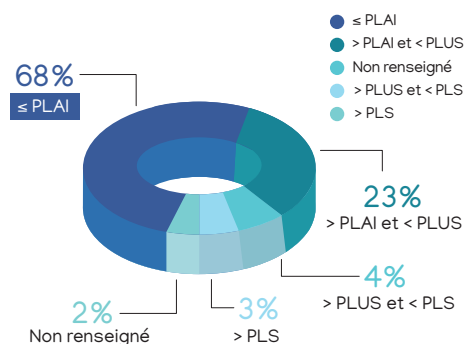
NOUVEAUX LOCATAIRES

Répartition des nouveaux locataires par plafonds de ressources HLM

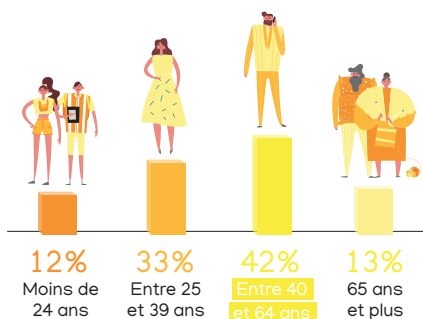


LOCATAIRES EN PLACE

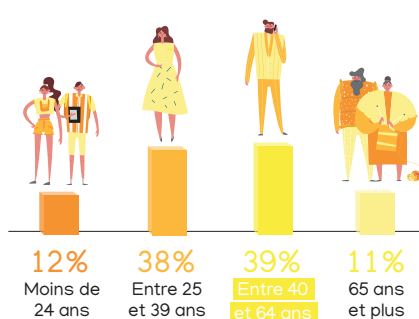
Répartition des locataires en place par plafonds de ressources HLM



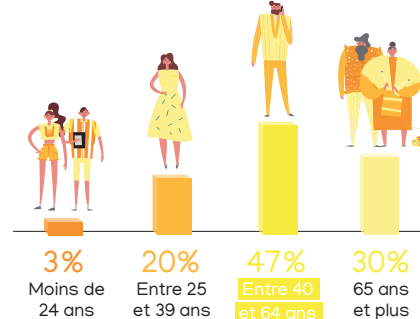
Répartition des demandeurs par tranche d'âge



Répartition des nouveaux locataires par tranche d'âge

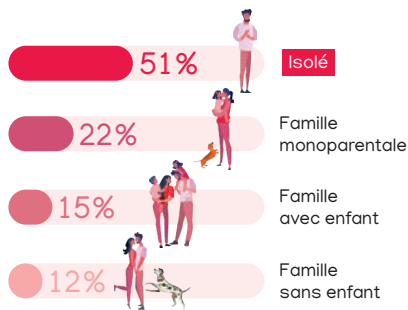


Répartition des locataires en place par tranche d'âge

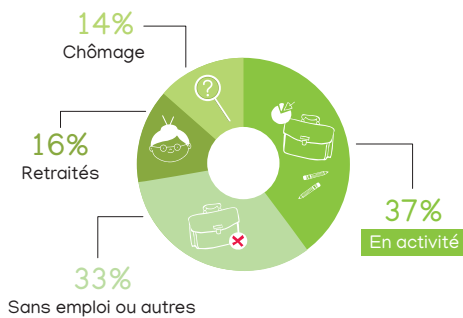


DEMANDEURS

Répartition des demandeurs
par situation familiale

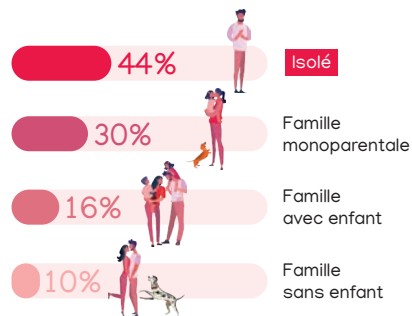


Répartition des demandeurs
par situation professionnelle

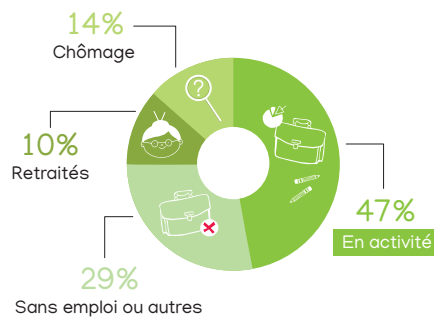


NOUVEAUX LOCATAIRES

Répartition des nouveaux locataires
par situation familiale

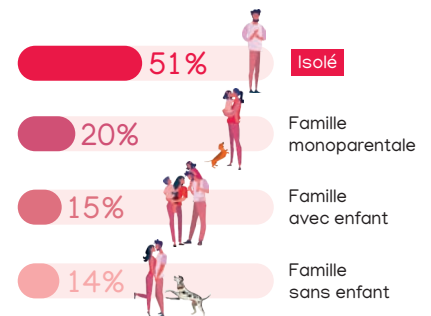


Répartition des nouveaux locataires
par situation professionnelle

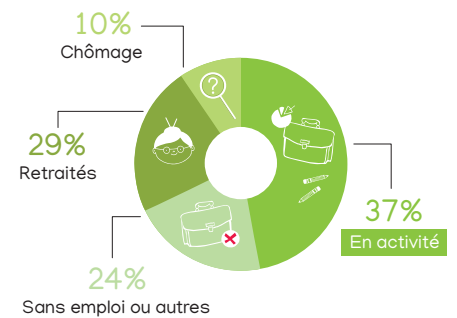


LOCATAIRES EN PLACE

Répartition des locataires en place
par situation familiale



Répartition des locataires en place
par situation professionnelle



UNE BAISSÉ DE LA VACANCE SE CONFIRME EN 2019 GRÂCE AUX EFFORTS DE TOUS !

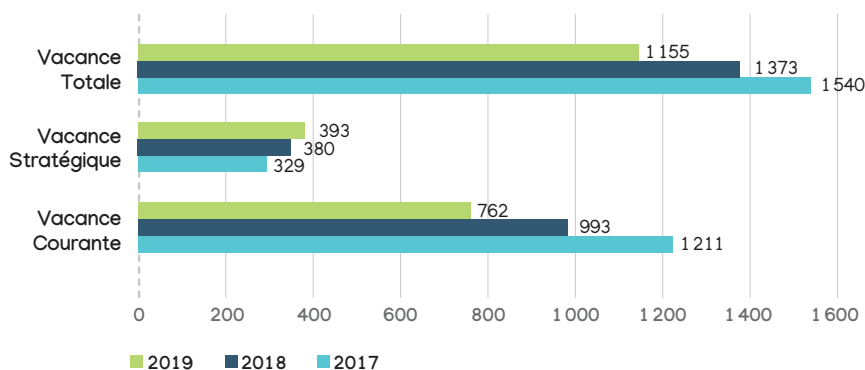
Les actions entreprises par l'OPH dans sa lutte contre la vacance (politique commerciale plus prospective et réactive, indicateurs de suivi, adaptation des loyers, remise en état des logements...) sont concluantes et on constate depuis 2 ans, une baisse de la vacance totale qui est passée de 15,5 % en 2017, à 13,94 % en 2018 et pour finir à 11,94 % en 2019.

La situation est identique sur la vacance courante qui passe également de 12,19 % en 2017, à 10,08 % en 2018 puis à 7,88 % en 2019.

La vacance stratégique a légèrement évolué à la hausse en passant de 3,86 % en 2018 à 4,06 % en 2019, conséquence du plan de démolitions engagé par l'office dans le cadre du plan stratégique patrimonial.



Évolution de la vacance des logements entre 2017 - 2019



1 600 RÉCLAMATIONS DE MÉDIATION TRAITÉES EN 2019

Le service ingénierie sociale oeuvre au quotidien en coopération avec l'ensemble des collaborateurs de l'OPH, pour favoriser le mieux vivre ensemble dans les logements, les immeubles et les quartiers. Il a également permis le relogement de 125 locataires dans le cadre des démolitions en 2019. De plus, il accompagne les situations d'accès et de maintien des locataires en difficulté dans le parc de l'office.

Peggy LERAT & Claire FREIDINGER, Conseillères en économie sociale et familiale - Service ingénierie sociale
« Notre rôle est d'intervenir dans l'analyse des situations des demandeurs et des locataires rencontrant des difficultés socio-économiques. Notre objectif est donc d'établir un diagnostic en étant à l'écoute, dans le conseil et l'accompagnement de la personne et de la famille, afin de trouver des solutions pérennes. De plus, nous travaillons au quotidien avec les différents partenaires du territoire meusien (Conseil départemental, CAF, ARS, Direction des Territoires, mandataires judiciaires, services d'hébergement...) et en étroite collaboration avec l'ensemble des services de l'OPH.

Nous souhaitons étendre nos missions afin d'organiser des actions collectives régulières en faveur des locataires en lien avec les partenaires locaux pour renforcer « le mieux vivre ensemble » dans nos immeubles. »

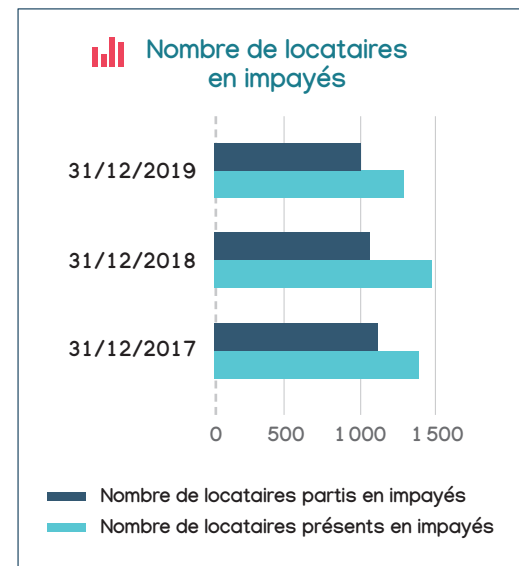
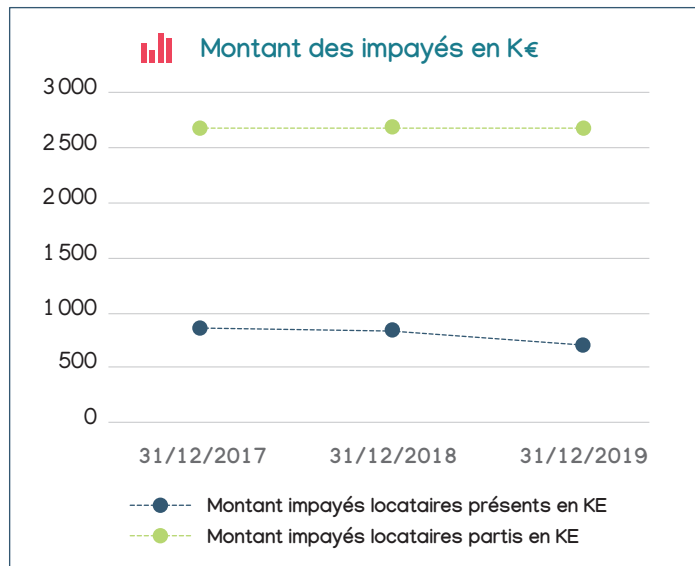


Nature	Total
ENTRETIEN DU LOGEMENT	46
INCIVILITÉ	74
VÉHICULE	79
RELATIONNEL	107
HYGIÈNE	167
ANIMAUX	202
NON RESPECT CONTRAT	424
TAPAGE	567

ACTIVITÉ DES IMPAYÉS

Le montant moyen des impayés des locataires présents en 2019 est de 803 K€ et **baisse de 8 % comparativement à l'année 2018** (hors foyers, commerces, gendarmerie). C'est le résultat du **doublment des visites à domicile** et d'un traitement résolument social et réactif de la lutte contre l'impayé.

A l'inverse, le volume des impayés des locataires partis augmente progressivement et représente 80 % du montant de la globalité de l'impayés. Le montant et le nombre de dossiers faisant l'objet d'un effacement de créances en 2019 est de 107 K€ pour 41 dossiers contre 170 K€ pour 77 dossiers en 2018.



Delphine HENRY, Gestionnaire impayés et contentieux

« En tant que chargée de recouvrement au sein du service des impayés de l'OPH, j'utilise tous les moyens pour entrer en contact avec les locataires lors de la survenance d'une difficulté de paiement de loyer afin de maintenir le lien social et le dialogue : relances téléphoniques, courriers, rendez-vous en agence mais aussi visites à domicile. La visite à domicile permet de proposer des solutions adaptées aux ménages en situation d'impayé afin de leur éviter l'enclenchement d'une procédure contentieuse ou la poursuite de celle-ci. Elle permet de prévenir et de résoudre en amont les difficultés financières des locataires en prenant en considération l'ensemble des facteurs (familiaux, sociaux et économiques) qui engendrent une dette locative. En effet, plus la créance est repérée en amont, plus la stabilité financière du locataire pourra être retrouvée rapidement. »



OPH DE LA MEUSE

16, rue André Theuriet - CS 30195

55 005 Bar-le-Duc Cedex

03 29 45 12 22

contact@groupeophmeuse.fr

www.oph-meuse.fr



OPH
DE LA MEUSE

Rapport d'activité - exercice 2019

Directeur de publication : Sylvie Mermet-Grandfille

Rédaction : OPH de la Meuse

Images : Laurent Nembrini / Sara Robin / photothèque

Création graphique : C'est tout comme

Impression Marc Aubriot

Mai 2020