

LA GAZETTE DU RÉSIDENT



N°5

OPH
DE LA MEUSE

BONNE

Année

2018

ÉDITO

Le numéro 5 de votre Gazette du Résident coïncide avec la naissance d'une nouvelle année, que je vous souhaite excellente à tous.

L'exercice précédent s'est achevé en demi-teinte pour l'OPH de la Meuse puisqu'à l'issue d'une année bien remplie (achèvement ou lancement de nombreuses opérations de réhabilitation et de rénovation, obtention du label QualiHLM qui marque notre engagement en matière de qualité de service à l'égard de notre clientèle), nous ne mesurons toujours pas, à l'heure où ces lignes s'écrivent, quels seront précisément pour notre Office les impacts financiers de la Loi de Finances 2018 votée fin décembre par l'Assemblée Nationale.

Or, tel que nous avons pu nous en faire l'écho depuis le mois d'octobre dernier, les réformes voulues au niveau national pour les Organismes du logement social auront des incidences plus ou moins marquées sur notre activité et nos futurs investissements. Je forme donc le vœu que l'OPH de la Meuse puisse poursuivre la dynamique dans laquelle il s'est inscrit et dont vous trouverez l'illustration à plusieurs endroits dans votre Gazette.

Je vous en souhaite bonne lecture et, à nouveau, bonne année.



Serge Nahant
Président



Revigny-sur-Ornain : relooking énergétique

L'OPH de la Meuse lance une rénovation d'envergure avec la réhabilitation de trois immeubles de 54 logements collectifs. Les travaux comprennent la transformation de la Maison de la solidarité en deux logements adaptés aux Personnes à mobilité réduite (PMR) en rez-de-chaussée du 2 rue Eugénie Garnichat. Trois niveaux d'intervention pour un relooking complet.

Rénovation complète des logements : mise aux normes des installations électriques, remplacement des appareils sanitaires et des réseaux de plomberie, mise en œuvre d'une VMC Hygro B, mise en place de chaudières individuelles gaz en remplacement du réseau de chauffage collectif, adaptation du réseau gaz dans les cuisines, remplacement des portes palières, embellissement des pièces humides et des pièces sèches (sols, murs et plafonds).

Rénovation complète des parties communes : travaux de désamiantage partiel, mise aux normes des colonnes électriques, remplacement des réseaux eaux usées-eaux pluviales et d'alimentation en eau potable, remplacement des réseaux de ventilation, remise aux normes des colonnes gaz, travaux de sécurité incendie, réaménagement des halls d'entrée avec création d'un sas, reprise de l'ensemble des embellissements des entrées et des cages d'escaliers (sols, murs et plafonds), recloisonnement des caves individuelles et des celliers, isolation des parois des locaux non-chauffés

donnant sur les logements, démantèlement de la chaudière collective.

L'enveloppe des bâtiments : remplacement des menuiseries extérieures, dépose de l'isolation et du bardage existants, mise en œuvre d'une nouvelle Isolation thermique par l'extérieur (ITE), réfection de l'étanchéité des toitures terrasses, remplacement des ensembles menuisés d'entrée d'immeuble l'ensemble menuisé permet souvent un gain de performances en comparaison à la pose de plusieurs fenêtres côte à côte car sa préfabrication en usine permet de réduire les ponts thermiques et acoustiques, et d'assurer une excellente étanchéité à l'air et à l'eau.

Ces travaux, d'une durée de 18 mois, seront réalisés en site non occupé, immeuble par immeuble, avec quelques semaines d'interruption entre chaque immeuble afin de pouvoir coordonner les déménagements des locataires (c'est ce que l'on appelle une opération-tiroir*).

Une opération qui allie gain esthétique, confort et économies d'énergie, au service d'une plus grande qualité de vie des locataires.

* Une opération tiroir vise à déplacer temporairement les locataires vers des logements de courtoisie afin de réaliser les travaux dans leurs logements, sous réserve qu'il y ait suffisamment de logements libres.

Généralement, le but est de libérer un empiètement complet pour travailler en verticalité. Les avantages : faciliter le passage des réseaux (colonne d'évacuation des eaux, réseau d'eau chaude collective, VMC, etc.), anticiper les risques sanitaires possibles tout en limitant les désagréments liés aux travaux, pour les locataires.

Un chantier école haut en couleurs !

Dans le cadre de la remise en état des halls des bâtiments 1 à 5 rue des Rosiers à Bar-le-Duc, les Services de logistique Nord et Sud ont bénéficié d'une formation aux techniques de peinture afin de consolider leur savoir-faire en la matière.

L'équipe a procédé à la remise en état de deux escaliers en présence du formateur, puis d'une montée en autonomie, ce qui permet par la suite d'évaluer les acquis. Une fois les travaux terminés, le formateur revient sur site afin de procéder à des réajustements et d'approfondir certains points si nécessaires.

Le chantier a non seulement permis à l'équipe d'acquérir de nouvelles aptitudes, mais aussi de gagner en confiance et de renforcer la cohésion du groupe.

Toutes les phases du travail de peinture ont été abordées au cours de cette formation d'une semaine, encadrée par un formateur du CFA de Pont-à-Mousson

- > Préparation du chantier en amont.
- > Estimation des surfaces à peindre.
- > Commande du matériel nécessaire.
- > Préparation des murs (lessivage).
- > Protection de l'environnement : découverte de matériel de protection, pose de bâches de protection des sols.
- > Mise en peinture.



AVANT



PENDANT



APRÈS



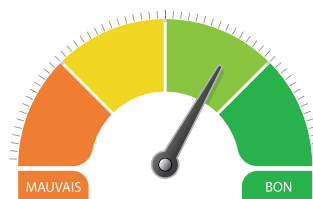
DOSSIER La qualité de service : qualiHLM

La démarche de qualité de service implique la mise en place d'outils de mesure des résultats sur l'ensemble des étapes du parcours client. La propreté de nos bâtiments ayant été relevée comme un point à améliorer, une procédure a été rédigée en ce sens, procédure dont la mise en œuvre a requis le déploiement de l'outil Kizéo.

Il est apparu en effet, essentiel pour l'Office de se doter d'un outil de contrôle propreté des parties communes et des abords d'immeubles. Cela a fait l'objet d'un plan d'actions dans le cadre de notre labellisation Quali'HLM. Ainsi, une procédure "Nettoyage des parties communes et entretien des espaces extérieurs" a été mise en place (procédure disponible dans notre catalogue procédure dans la base documentaire/Qualité) par le Département de la Gestion de la Clientèle. Après une phase test démarrée au 1^{er} mai, la solution de contrôle dématérialisée Kizéo a été déployée depuis le 1^{er} septembre sur smartphone.

Le principe est simple : après avoir flashé le QR code à l'entrée de l'immeuble, chaque salarié équipé mène son contrôle selon une grille d'évaluation via l'application. Cette mise en place permet d'analyser avec attention les états ou retours d'informations afin d'y déceler d'éventuelles anomalies ou non-conformités. Le résultat de ces contrôles est automatiquement envoyé aux responsables logistique. Selon sa classification, celui-ci connaît l'action à mettre en œuvre. Kizéo permet également la réalisation de statistiques des résultats, et ainsi d'assurer un suivi objectif de la propreté.

À ce jour, plus de 500 contrôles propreté ont été effectués sur notre patrimoine, dont 140 sur la seule période du mois de septembre. **Selon les irrégularités relevées dans la fiche de contrôle (annexe 1), un taux de conformité est attribué au site contrôlé. En découlent des actions à mettre en place pour atteindre un taux de conformité de catégorie A.**



PERFORMANCE



Fiche de contrôle :

Le salarié effectue le contrôle propreté selon une grille détaillée :

espaces verts, stationnements, garages, interphones, murs, sols, boîtes aux lettres, locaux poubelles, caves... sont examinés.

Le service de proximité

Dans le cadre de notre qualité de service, nos équipes de proximité sont à votre disposition pour toutes les réparations courantes, du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 13 h 15 à 16 h 30, et le vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h aux adresses indiquées ci-dessous;



Pour contacter nos équipes de proximité, composez notre numéro unique : 03 29 45 12 22 et tapez 1

Secteur

Bar Ville

9 rue de Popey
à Bar-le-Duc

Secteur

Commercy

28 rue Edmond Morelle
à Commercy

Secteur

Côte Sainte-Catherine

4 allée Paul Eluard
à Bar-le-Duc

Secteur

Revigny-sur-Ornain

14 place Saint-Joseph
à Revigny-sur-Ornain

Secteur

Planchettes

13 rue André Malraux
à Verdun

Secteur

Ville et Périphérie et Nord Transfrontalier

16 allée du Pré l'Evêque
à Verdun

Secteur

Saint-Mihiel

13/3 allée des Roses
à Saint-Mihiel

Secteur

Verdun Quartier

43 rue Champ Claudine
à Verdun

Secteur

Centre Ornain

7 rue des Tilleuls
à Ligny-en-Barrois

La qualité de service en actions et en preuves

L'OPH de la Meuse parmi les premiers offices de France labellisé QualiHLM

Le 21 décembre 2017, le comité de labellisation s'est réuni attribuant le label QualiHLM à l'OPH de la Meuse. L'Office Public de l'Habitat de la Meuse figure ainsi parmi les premiers offices labellisés en France.

Créé par l'USH en 2016 pour aider les organismes à renforcer le service rendu aux locataires, le label QualiHLM permet d'identifier des pistes de progrès et de rendre compte de la dynamique d'amélioration auprès des clients et des partenaires des Offices.

L'obtention du label est donc soumise à un engagement dans une démarche d'amélioration permanente de la qualité de service auprès des locataires.

Cette labellisation couvre l'ensemble des domaines de la profession, tels que l'accueil, le traitement des réclamations, le respect des règles de vie en collectivité, les bonnes relations de voisinage, l'échange d'informations et la communication. La dernière enquête de satisfaction réalisée auprès des locataires de l'OPH de la Meuse a conclu à un taux de satisfaction globale de 91.3 %.

UNE DÉMARCHE EN 4 ÉTAPES

1

Admissibilité du label

Dans le cadre de l'amélioration de sa mission de service public, l'OPH de la Meuse a fait réaliser un diagnostic Habitat Qualité Services par un auditeur agréé en septembre 2016 en y associant les représentants des locataires. Celui-ci a identifié les situations de non-qualité ou à risque pour lesquelles des actions d'amélioration ont été mises en place. 9 plans d'action ont été présentés à l'auditeur agréé pour avis motivé puis transmis par notre organisme au Comité de labellisation qui a décidé de son admissibilité en décembre 2016.

2

Attribution du label

En septembre 2017, l'OPH a commandé un "audit de mise en œuvre" évaluant le lancement des premières actions. Réalisé par l'auditeur agréé Prisme Consultant, ce rapport a été transmis au Comité de labellisation et obtenu une réponse favorable. Ainsi, l'OPH de la Meuse a décroché le label QualiHLM pour une période de 18 mois.

3

Maintien du label

L'OPH de la Meuse dispose à présent de 18 mois pour effectuer un "audit de vérification" pour constater les résultats obtenus et l'efficacité des actions conduites par l'organisme, et confirmer le label pour une période de 18 mois.

4

Renouvellement du label

Au terme des 3 ans, l'organisme doit réaliser un nouveau diagnostic HQS pour enclencher un nouveau cycle de labellisation.

quali
hlm

La qualité de service
en actions et en preuves





Véronique Boulommier

1. Quel est votre métier ?

Je suis médiatrice au Service Impayés.

2. Quel est l'objectif de votre mission ?

J'ai pour but premier de réussir à rétablir un lien, un contact entre les locataires en situation d'impayés et l'OPH. Dans un second temps, j'essaie de récolter des informations sur leur situation (familiale, financière etc...) afin de mieux comprendre les raisons de l'impayé. J'ai également pour rôle de leur expliquer concrètement la procédure qui est engagée au moment de ma visite. J'essaie de trouver avec eux une solution pour régler l'impayé en fonction bien sûr du stade de la procédure. Dans certains cas je suis amenée à les orienter vers les services sociaux. Je peux également être amenée à récupérer des documents manquants pour leur dossier CAF afin de les transmettre pour que les APL soient rétablies.

3. En moyenne chez combien de locataires vous rendez-vous par mois ?

Un peu plus d'une vingtaine, mais cela est variable.

4. Comment êtes-vous accueillie ?

Les locataires sont toujours un peu inquiets et fermés lorsque je me présente, mais très vite un dialogue s'établit.

5. Quels sont les côtés positifs et négatifs de votre métier ?

Le côté que je préfère dans ce métier c'est de réussir à apaiser un sentiment d'angoisse qui s'est installé chez le client. En effet, la situation d'impayé est très souvent mal vécue et la peur du contact avec l'OPH s'installe. Le fait de pouvoir réussir à débloquer des situations, à trouver des solutions à mettre en place sont des côtés positifs. J'apprécie également énormément le côté humain de ce métier.

Le point le plus problématique est de constater que parfois aucune solution n'est envisageable pour certaines situations.

6. Quelles qualités faut-il pour exercer votre métier ?

Ce métier nécessite d'avoir le sens du contact. Il faut savoir écouter et conseiller tout en restant ferme car les procédures s'imposent à nous. Il faut réussir à créer un climat de confiance. Il faut savoir rester calme, confiant, optimiste et à l'écoute. La discrétion est également une qualité nécessaire. Je pense également qu'il faut toujours garder à l'esprit que cela peut arriver à n'importe qui et donc ne jamais porter de jugement sur la situation.

7. Que pourriez-vous dire aux locataires qui sont réticents à l'idée de vous recevoir ?

Je leur dirais que je suis là pour dialoguer, comprendre et trouver des solutions avant que la situation ne devienne inextricable. J'insisterais surtout sur le fait que je comprends qu'ils puissent avoir peur de me recevoir, mais que nous rechercherons une solution à toute situation qui se présente.

SAVOIR-VIVRE STOP AUX ENCOMBRANTS AU PIED DES IMMEUBLES !

Les encombrants correspondent aux déchets qui, du fait de leur poids et de leur volume, ne sont pas pris en charge par le service de collecte des ordures ménagères.

Les poubelles et déchets doivent être déposés par les résidents dans les conteneurs, suivant la réglementation du tri sélectif, dans des sacs-poubelles fermés hermétiquement. Ce qui inclut : les poubelles domestiques de toute nature, les litières d'animaux domestiques entre autres choses.



ABANDON D'ORDURES

Si vous déposez, abandonnez, jetez ou déversez tout type de déchets sur la voie publique en dehors des conditions fixées par arrêté, vous risquez une amende forfaitaire de :

- € 68 € si vous réglez l'amende immédiatement ou dans les 45 jours suivant le constat d'infraction (ou l'envoi de l'avis d'infraction le cas échéant),
- € 180 € au-delà de ce délai.
- € À défaut de paiement ou en cas de contestation de l'amende forfaitaire, c'est le juge qui décide du montant de l'amende pouvant aller jusqu'à 450 €.

À SAVOIR

Si vous avez utilisé un véhicule pour les transporter, vous risquez une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 €, ainsi que la confiscation du véhicule.

NON-RESPECT DES CONDITIONS DE COLLECTE DES DÉCHETS

Si vous ne respectez pas les conditions de la collecte des déchets (jour, horaires, tri), vous risquez une amende forfaitaire de :

- € 35 € si vous réglez l'amende immédiatement ou dans les 45 jours suivant le constat d'infraction (ou l'envoi de l'avis d'infraction le cas échéant),
- € 75 € au-delà de ce délai.

À défaut de paiement ou en cas de contestation de l'amende forfaitaire, c'est le juge qui décide du montant de l'amende pouvant aller jusqu'à 150 €.

Si vous laissez un conteneur ou un bac à ordures ménagères en permanence dans la rue, vous risquez une amende pouvant aller jusqu'à 750 € (voire 3 750 € s'il s'agit de déchets professionnels).

De même, sont considérés comme "encombrants" tous les déchets ou objets qu'il est impossible, en raison de leur poids et/ou de leur taille, de déposer dans des conteneurs. Bien évidemment, cela inclut le mobilier, mais aussi les cartons d'emballage de grande taille. Pour ces cartons, qu'en aucun cas vous ne devez stocker dans le local-poubelles, trois solutions :

- € les conserver chez vous et les sortir au passage des "encombrants" ;
- € les déposer directement en déchèterie ;
- € découper les cartons de grande taille pour pouvoir les glisser dans les conteneurs jaunes.

Il est interdit de laisser ses sacs poubelles au sol dans les locaux-poubelles. Si leur poids est trop élevé : faites des poubelles de plus petite taille.



NEWS

APPRENDRE LES ÉCO-GESTES

Nouveau dans le quartier des Planchettes à Verdun ! L'association Polygone met à la disposition de tous un ECO-LOGEMENT (12 rue André Malraux), appartement pédagogique qui vise à faire découvrir et adopter des éco-gestes, partager des astuces et conseils pratiques afin de réduire ses factures d'énergie. La première présentation de l'éco-logement a réuni une dizaine de personnes le 28 novembre dernier autour d'un goûter !

Ce nouveau service est ouvert à tous. Des permanences ont lieu tous les jeudis de 14 h à 16 h. Pour tout renseignement, n'hésitez pas à contacter l'association Polygone

ass-polygone@wanadoo.fr ou **03 29 86 55 04**.

NEWS



ON INNOVE POUR LA SÉCURITÉ SUR LES CHANTIERS

A l'occasion du salon Préventica le 8 novembre dernier, nos chargés d'opération ont eu l'occasion de présenter les mesures de sécurité mises en œuvre pour l'opération de réhabilitation de 66 logements allée des Vosges/rue de Lorraine à Bar-le-Duc.

Des mesures innovantes, avec notamment l'inclusion d'un lot spécifique comprenant la fourniture d'un échafaudage avec volée d'escalier et d'un ascenseur à matériaux.

Objectif : davantage de sécurité pour les intervenants et une meilleure organisation de chantier.

Ce chantier pilote ayant permis de démontrer des gains immédiats, ces bonnes pratiques seront désormais étendues à d'autres opérations.

DANS LES COULISSES DU BÂTIMENT

Le 12 octobre dernier, les Coulisses du bâtiment, évènement annuel national organisé par la Fédération du Bâtiment, ont mis à l'honneur le projet de l'îlot de Construction Durable (ICD) à Verdun. L'occasion pour quelques 275 élèves de découvrir le chantier, ses métiers, ainsi que les images du projet et sa genèse explicitées par l'architecte du cabinet SOA présent sur place. Opération emblématique de l'Office, cet îlot d'habitations, avec ses 7 maisons individuelles et ses 35 habitations mitoyennes, proposera 42 logements BBC (Bâtiment Basse Consommation).

La livraison est prévue en juillet 2018.

À VENDRE

COMMERCY

8 Rue du Fer à Cheval
App. en copropriété de 7 Lots
Type 5, surface habitable : 107 m²
Chauffage individuel gaz
Classe énergie C
Prix : **91 000 €**



BAR-LE-DUC

2 espace Theuriet
Logement 5
Appartement en copropriété avec
emplacement de parking privatif
couvert.
Type 4, surface habitable : 95 m²
Chauffage au gaz (VGR).
Classe énergie C
Prix : **109 000 €**



ANCERVILLE

2 lotissement Bas de Braux
Maison avec jardin et garage.
Type 3, surface habitable : 53 m²
Chauffage individuel gaz.
Classe énergie E
Prix : **69 200 €**



BAR-LE-DUC

3 boulevard des Ardennes
Logement 29.
Appartement en copropriété
avec ascenseur.
Type 3, surface habitable : 70 m²
Chauffage individuel au gaz.
Classe énergie C
Prix : **63 000 €**



VAUCOULEURS

20 rue de La Fontaine
Maison avec jardin et garage.
Type 5, surface habitable : 100 m²
Chauffage électrique.
Classe énergie F
Prix : **85 000 €**



Pour tout renseignement :

03 29 45 72 56 ou ventes@groupeophmeuse.fr

Logements libres à la vente, le tarif s'entend en l'état actuel du logement et hors frais d'acquisition. Les locataires OPH ont priorité pour acheter ces logements.

La Gazette du Résident n°5 - Janvier 2018

Journal d'information des locataires de l'OPH de la Meuse
16 rue André Theuriet CS 30195 - 55005 Bar-le-Duc Cedex

Directeur de la publication : Sylvie Mermet-Grandfille

Rédaction : Service Communication

Illustrations : Billiotte & Co, OPH de la Meuse Photos : Istock®

Conception graphique : Billiotte & Co - I4014

Impression : Digit'Offset

Dépôt légal en cours - ISSN 2553-6036