



RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  

---

2022



---

## Rapport d'activité – exercice 2022

Directeur de publication : Sylvie Mermet-Grandfille

Rédaction : OPH de la Meuse

Images : Sara Robin, Giovanni PACE Architecte, BLP Architectes,  
UEA Architecte, Laurent Nembrini / photothèque

Création graphique : [www.ctoutcomme.fr](http://www.ctoutcomme.fr)

Avril 2023





Une nouvelle année s'achève pour l'OPH de la Meuse avec des équipes toujours mobilisées et des projets encore plus ambitieux, en témoigne ce rapport d'activité. Un engagement certain, qui s'appuie sur le soutien de notre conseil d'administration et de nos partenaires financiers, pour faire en sorte que le bien-être des locataires, l'entretien du patrimoine et l'aménagement du territoire restent nos priorités. Être aux côtés des plus fragiles est notre raison d'être, l'Office s'inscrit donc depuis plus de 100 ans comme un acteur incontournable du paysage meusien. Une mission d'utilité publique qui, associée aux élus et aux partenaires locaux, a permis cette année encore d'accompagner les habitants du département pour faire face à la période d'inflation qui nous touche tous notamment avec la hausse des prix des énergies.

L'OPH de la Meuse conforte d'ailleurs, son engagement vers une stratégie de sobriété énergétique d'une part, en concentrant les actions de notre plan stratégique de patrimoine vers des logements plus économes, et d'autre part, en créant un pôle dédié à la gestion technique et énergétique des bâtiments dans le cadre de l'entretien de notre patrimoine et de l'optimisation des charges.

Chaque année, nous réaffirmons notre envie d'adaptation pour que, toujours, nous soyons réactifs et alertes face aux évolutions sociales et sociétales, 2023 ne fait donc pas exception. Notre volonté est de développer encore plus notre action, pour rendre meilleur le cadre de vie de nos locataires tout en participant à l'attractivité du territoire.

Sylvie MERMET-GRANDFILLE  
Directeur général



## GOUVERNANCE

**Serge NAHANT**

Président de l'OPH de la Meuse

**Jérôme DUMONT**

Président du conseil départemental

**Jean-François LAMORLETTE**

Conseiller départemental

**Samuel HAZARD**

Conseiller départemental

**Marie-Christine TONNER**

Conseillère départementale

**Martine JOLY**

Conseillère départementale

**Marie-Hélène SIMON-BEAUXEROIS**

Personnalité qualifiée

**Jean-Louis CLEMENÇON**

Représentant des locataires  
INDECOSA - CGT

**Martine MARCHAND**

Adjointe au Maire de Commercy

**Olivier TOLETTI**

Représentant de l'UDAF

**Hubert BODET**

Représentant de l'AMIE

**Michel HUARD**

Représentant Action Logement

**Michel JUBERT**

Personnalité qualifiée

**Thierry DEGLIN**

Personnalité qualifiée

**Gilles VAUTRIN**

Personnalité qualifiée

**Jacky HUGARD**

Représentant des locataires - AFOC

**Emmanuelle SIMON**

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

**Gérard BERTIER**

Représentant de la CGT

**Anne ROUSSEL**

Présidente de la COPARY

**Jean-Marie MISSLER**

Président de la Codecom de Damvillers-Spincourt

**Christophe COLLIN**

Personnalité qualifiée

**Alain COUTURIER**

Représentant des locataires  
Confédération générale du logement

**Corinne PERRIDON**

Représentante des locataires  
Confédération générale du logement



## RESSOURCES HUMAINES

Nombre d'entrées en 2022 : 17

Ancienneté dans l'entreprise : 16 ans

Nombre de collaborateurs au  
31/12/2022 : 161

Index égalité Femme/Homme : 79/100

## 1 RÉCOMPENSES

En 2022, 14 collaborateurs ont reçu la médaille du travail pour récompenser leur investissement et leur engagement professionnel.



2 Le bien-être au travail mis à l'honneur à l'OPH de la Meuse cette année grâce au partenariat formé avec Harmonie Mutuelle. Au programme : sensibilisation au travers d'articles, d'affiches dans les locaux, mais aussi, une série de matinales sur « la gestion du stress au travail ».



5 À travers différentes actions, la Direction a fait le choix de ponctuer l'année par des animations internes pour accroître la cohésion et le sentiment d'appartenance, mais aussi participer à la sensibilisation du personnel : octobre rose, Saint Nicolas, paniers fruités, goodies, concours internes...

# TEMPS FORTS



3 Afin d'accompagner l'encadrement intermédiaire, 2 réunions interservices thématiques ont été organisées pour développer l'échange et faciliter l'information entre les managers.



## 4 FÊTE DES VOISINS

Comme chaque année, l'OPH de la Meuse s'est fait le relais dans l'organisation de la fête des voisins. Les locataires volontaires ont pu recevoir des kits d'organisation, afin de partager des moments conviviaux avec leurs voisins.



6 Pas moins de 4 lots ont été mis en jeu pour le concours des balcons fleuris 2022. Ainsi, 4 locataires ont pu recevoir des bons d'achat en jardinerie pour les récompenser de leur action et pour leur permettre de continuer de fleurir leur logement.



8 Une journée conviviale s'est tenue avec l'ensemble du personnel en juin dernier. Au programme information et retour sur les résultats de l'Office, mais aussi des moments de cohésion dont la réalisation commune d'une mosaïque, à laquelle chacun a pu participer et mettre sa pierre à l'édifice.



## 7 EN VIDÉO

Mettre les valeurs de l'OPH de la Meuse en images, c'est l'objet de la vidéo qui a été réalisée cette année ! Elle est à découvrir ici :



## 9 MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Dans le cadre de la qualité de service, l'OPH de la Meuse a mené une campagne de communication destinée à l'ensemble de nos locataires sur le « Mieux vivre ensemble ». Déclinée sous forme de 4 affiches disposées dans les communs au rythme d'une par saison, cette sensibilisation s'appuie sur des sujets récurrents : la bienveillance, l'hygiène, le tri et le bruit.



10 Pour sensibiliser tous les locataires, même les plus petits et en appui à la campagne d'affichage, les thématiques ont été déclinées sous forme de petites histoires pour que dès le plus jeune âge, les bons réflexes soient adoptés.



13 Pour rendre l'activité de bailleur social plus transparente, l'Office a fait le choix d'illustrer ses métiers à travers des vidéos en motion design. Objectif, refléter l'action des collaborateurs en montrant concrètement leur champ d'action. Retrouvez l'ensemble des vidéos sur notre chaîne Youtube :



11 Notre site fait peau neuve avec une charte graphique dynamique et moderne, des rubriques identifiées et une large part dédiée à notre offre commerciale en location et en vente. Un véritable outil au service de l'information et de la commercialisation.



12 Toute l'année, avec la décoratrice d'intérieur Déco Simu, l'Office a proposé des conseils déco via les réseaux sociaux. Nos locataires ont pu retrouver des tutos, des conseils mais aussi, toutes les tendances en matière de décoration, pour faire de leur intérieur un véritable cocon !



## 14 UN TOIT POUR LES ABEILLES

Pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, le partenariat avec Un toit pour les abeilles permet à l'OPH de la Meuse d'agir en parrainant 2 ruches du Grand Est.



15 Tous les ans, les managers recensent les besoins en formation pour accompagner au mieux les équipes, mais également pour développer leurs compétences. Cette année l'OPH de la Meuse a d'ailleurs valorisé la sécurité avec la formation sauveteur secouriste du travail et des formations incendie.

16 En 2022, l'OPH de la Meuse a une nouvelle fois apporté son soutien à l'association Fête le Mur et l'Union Tennis Bar-le-Duc dans le cadre de la promotion des actions sportives et dans le développement d'initiatives visant notamment à répondre à la mission de créateur de lien social de l'Office.

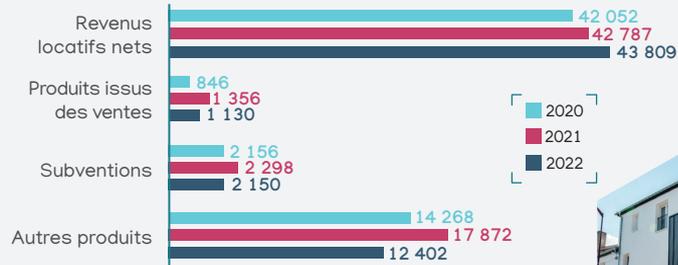
# BILAN FINANCIER



## • Évolution du parc locatif par nature d'opération

	2018	2019	2020	2021	2022
Constructions		42		1	6
Ventes	-32	-28	-13	-21	-15
Démolitions	-57	-192		-345	-79
Transformations	2				3
Achats			1		

## • Évolution des produits par catégorie (en K€)



## • Composition des charges de l'autofinancement courant (en k€)



## RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION 2022

Produit de l'activité courante  
**40 786 k€**



Charge de l'activité courante  
**36 843 k€**



**AUTOFINANCEMENT COURANT**  
**3 943 k€**

## OFFICE DYNAMIQUE

Premier bailleur social en Meuse, l'OPH de la Meuse s'attache à remplir sa mission sociale, tout en investissant dans des programmes de construction et de réhabilitation pour offrir un habitat de qualité à loyer abordable. Rattaché au Conseil Départemental de la Meuse, l'Office travaille en étroite collaboration avec différentes entités (Action Logement, CD55, GIP, FEDER, Banque des Territoires...), afin de permettre le financement des projets et ainsi répondre aux obligations de service public. Sans cet accompagnement, l'action de l'Office ne pourrait répondre aux vastes ambitions de rénovation du patrimoine et d'amélioration du cadre de vie des locataires.

# EXPLOITATION

En 2022, le service gestion locative a représenté les intérêts de l'OPH de la Meuse et de ses locataires dans 29 copropriétés sur l'ensemble du département.

## • Élection des représentants des locataires 2022

Comme **tous les 4 ans**, se sont tenues les élections des représentants des locataires qui siègent au sein du conseil d'administration de l'OPH de la Meuse. Ces élus sont le relais entre les locataires et l'Office. Ils sont associés aux décisions importantes et sont présents pour défendre les intérêts des locataires. En 2022, **les 4 représentants sont issus de 3 organisations distinctes** :



## • Amélioration continue au service des impayés

Pour optimiser le recouvrement des loyers, le processus des relances a été renforcé en 2022. Une nouvelle organisation des pratiques a été définie avec la mise en place de relances automatiques envoyées plus tôt et plus fréquemment dans le mois. Ces relances téléphoniques, sms et mails, ont été ajoutées au processus de pré-contentieux dans différents cas de figure : à l'entrée dans le logement, en cas de rejet du prélèvement ou encore lorsque le locataire donne son préavis de départ. A chaque étape, le locataire est accompagné (rendez-vous personnalisés, liens avec les services sociaux, visites à domicile...) pour trouver une solution et aboutir à la résolution de l'impayé, le cas échéant, une procédure contentieuse est engagée.

1044 Plans d'apurement ouverts sur l'année

133 Commandements de payer

80 Assignations à comparaitre

46 Commandements de quitter les lieux

6 Protocoles d'accord

19 Départs suite à une procédure d'expulsion

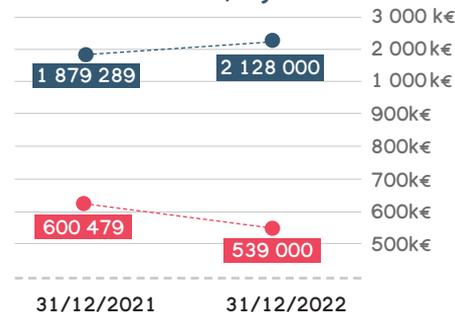
15 Expulsions effectives

## • Nombre de locataires en impayés



■ Locataires partis  
■ Locataires présents

## • Montant des impayés locataires

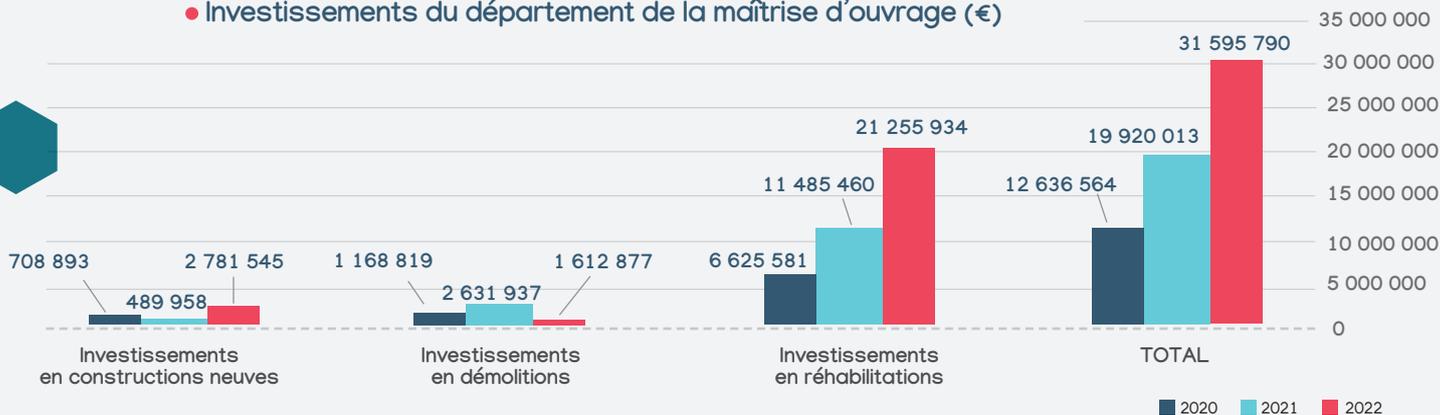


■ Montant des impayés locataires partis  
■ Montant des impayés locataires présents

# MAITRISE D'OUVRAGE

Le département de la maîtrise d'ouvrage travaille en lien avec les services internes (marchés publics, patrimoine...) et externes (collectivités, architectes, maîtres d'œuvre, entreprises...) pour mettre en œuvre un plan stratégique de patrimoine ambitieux. Cela permet de répondre aux objectifs d'aménagement du territoire, de sobriété énergétique et de développement du patrimoine, toujours dans le respect des réglementations et des attentes des locataires et des futurs clients. Les investissements engagés, notamment grâce aux soutiens financiers qui nous accompagnent, concourent à la réussite, à l'embellissement et à l'amélioration globale des biens qui sont ensuite proposés à la location.

## Investissements du département de la maîtrise d'ouvrage (€)



### NOMBRE DE CONSTRUCTIONS



Mises en chantiers

Livrées

8 logements

6 logements

### NOMBRE DE RÉHABILITATIONS



Mises en chantiers

Livrées

186 logements

181 logements

### NOMBRE DE DÉMOLITIONS



Mises en chantiers

Livrées

111 logements

79 logements

# FOCUS : ACTION COEUR DE VILLE



Le plan national Action Cœur de Ville a été impulsé par le Gouvernement pour favoriser le développement des villes moyennes. En Meuse, Verdun et Bar-le-Duc font partie des 222 bénéficiaires de ce dispositif. L'investissement global doit permettre à ces villes de valoriser leur patrimoine urbain, architectural et paysager tout en les redynamisant. Ainsi, l'Etat entend accompagner le développement d'une offre nouvelle et attractive de logements locatifs au cœur des territoires à travers un programme ambitieux.

## ● CONSTRUCTION DE LOGEMENTS ÎLOT SAINT-JEAN

Ce projet prévoit la construction de 39 logements répartis dans des ensembles immobiliers de différents types, regroupés dans le Quartier Saint-Jean :

- 9 maisons individuelles
- 9 logements intermédiaires
- 21 logements collectifs



Les ouvrages réalisés devront être de grande qualité architecturale, thermique et acoustique, tout en respectant l'économie du projet. Les logements seront conformes à la réglementation RE2020.

**FINANCEMENT DE L'OPÉRATION :** Prix de revient : 5 655 k € TTC  
**PLANNING DE L'OPÉRATION :** Concours maîtrise d'œuvre en cours, réception des travaux : 2024/2025  
**ARCHITECTE :** Bagard et Luron Architectes

## ● RENAISSANCE DE L'ÎLOT DE LA HALLE

L'opération se situe dans le quartier de la Ville Haute de Bar-le-Duc, elle consiste à réhabiliter un îlot constitué de plusieurs bâtisses. Les bâtiments, datant du XIII<sup>ème</sup> siècle, présentent un intérêt architectural remarquable et témoignent d'un passé commercial important. Leur architecture a été transformée suivant les usages des lieux. Un diagnostic patrimonial et une étude de faisabilité concernant la reconversion de l'îlot de la Halle situé Place Saint-Pierre au sein du Quartier Renaissance de la Ville Haute, ont été réalisés. **Ces études ont mis en lumière la possibilité de créer 25 logements et 11 cellules commerciales. La réalisation de cette opération est possible grâce à l'appui financier de l'Europe, de l'Etat, de la Région, de la Ville de Bar-le-Duc, du GIP et d'Action Logement.**



## ● LES AUTRES PROJETS ACTIONS CŒUR DE VILLE :

### À VERDUN :

- Construction de 12 logements et 1 cellule commerciale au sein de l'ancien cinéma Majestic, Place Chevert.
- Réalisation de 10 logements et une cellule commerciale, Place Galland.
- Construction de 4 logements, rue Jean Bouin.

### À BAR-LE-DUC :

- 36 logements locatifs + 18 logements en accession et 4 cellules commerciales, Îlot Notre Dame.

**FINANCEMENT DE L'OPÉRATION :** Prix de revient : 11 239 k € TTC  
**PLANNING DE L'OPÉRATION :** Livraison : 2025

**ARCHITECTE :** BLP Architectes, Frédéric LEMARQUIS Architecte du Patrimoine

# GESTION DU PATRIMOINE

La proximité garantit au quotidien une réponse qualitative à nos locataires. Les équipes assurent ainsi le suivi des réclamations tant au niveau administratif qu'opérationnelle. Vigilants quant à la qualité de service, ils contribuent largement à conserver ce lien si utile entre l'office et ses locataires.

Nombre de sollicitations techniques : **12 807**



Principales sollicitations par corps d'état :

  
**2 660**  
Menuiserie

  
**4 036**  
Plomberie / sanitaire

  
**1 195**  
Électricité

La remise en état des logements intervient en amont de toute relocation pour garantir l'embellissement, la sécurité et l'hygiène du logement afin de faciliter la relocation ou la vente.



Le gros entretien participe à la pérennisation du patrimoine bâti en assurant la gestion des grosses réparations et les travaux de remplacement de composants.

## Montant des investissements

  
Nombre de logements remis en état  
**1 120**

Investissement global pour la remise en état des logements  
**3 600 K€**

Montant moyen par logement  
**3 214€**

## Activité du Gros Entretien

Gros entretien  
  
**1 017 K€**  
pour **2 679** interventions

Renouvellement de composants  
  
**2 754 K€**  
pour **51** interventions

Aménagement des PMR  
  
**471 K€**  
pour **69** interventions

- La création **du service gestion technique et énergétique des bâtiments** a pour objectif de faire évoluer la stratégie de l'OPH de la Meuse en matière de sobriété énergétique. En effet, il participe au renouvellement des installations et à la maintenance des équipements, en vue de réduire les charges de chauffage pour nos locataires.



La plateforme d'approvisionnement assure la gestion des commandes et le stockage du matériel.

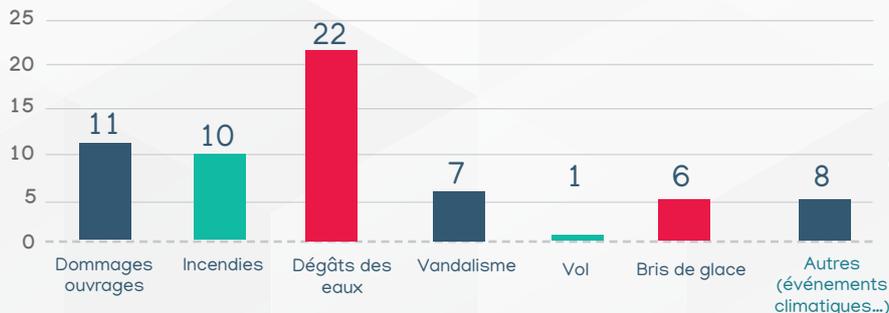
Le « magasin » prépare les équipements ainsi que les fournitures et effectue les livraisons sur les divers sites, afin de permettre les interventions auprès des locataires.



- L'OPH de la Meuse accompagne les locataires dans la gestion des sinistres (incendies, dégâts des eaux, vols...) et assure le traitement des dommages ouvrages dans le but de préserver ses intérêts.



### • Répartition des sinistres gérés en 2022



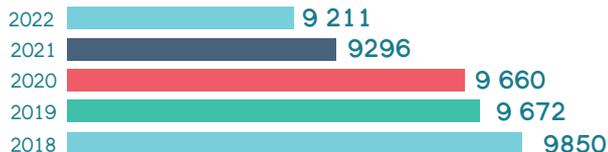
Nombre de gestion de sinistres en 2022 : **65**



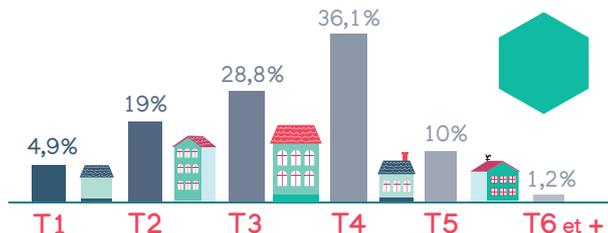
# RELATIONS CLIENTS

L'objectif du département relations clients est de maximiser la satisfaction des locataires en les accompagnant au mieux dans le cadre des démarches engagées auprès des services. L'OPH de la Meuse vise donc à offrir une expérience client positive tout au long de la vie d'un locataire, du dépôt de la demande à la sortie d'un bien, pour en assurer la fidélisation. Ces équipes proactives et dynamiques participent largement, en répondant à nos engagements, à développer la confiance des locataires et l'image de l'Office.

## • Nombre de logements au 31/12/2022



## • Type de logements / nouveaux locataires



## • Mouvements au sein du parc



2 191

Évolution du stock des demandes



1 375

Modules présentés en CALEOL\*



2 995

Dossiers présentés en CALEOL\*



1 066

Bilan entrées



983

Bilan sorties



127

Mutations

## • L'offre commerciale

9 211 Logements dont



6 928 Logements collectifs



2 283 Logements individuels



388 Foyers-logements équivalents logements



151 Locaux divers



1 018 Garages

## • Nombre de ventes : 24



15 LOGEMENTS

1 emplacements de parking

3 box fermés // 4 Celliers

1 bâtiments

## • Évolution du taux de vacance



## • Objectif : réduction du taux de vacance !

Ces dernières années, la Direction avec l'ensemble des services s'est foncièrement engagée dans la lutte contre la vacance à travers des actions significatives. Une stratégie qui s'est avérée concluante grâce à la baisse globale des indicateurs. Un travail de fond qui s'est concrétisé grâce à l'investissement des équipes, aux partenariats menés avec les différents partenaires sociaux mais aussi, par l'amélioration des biens proposés à la location.



Nombre de réclamations traitées :  
**933**

dont



**420**  
Tapage



**164**  
Non respect de contrat



**131**  
Animaux



Nombre d'interventions logistiqué :  
**1 832**

dont



**1 279**  
Logements



**76**  
Abords bâtiments



**107**  
Fermetures bâtiments

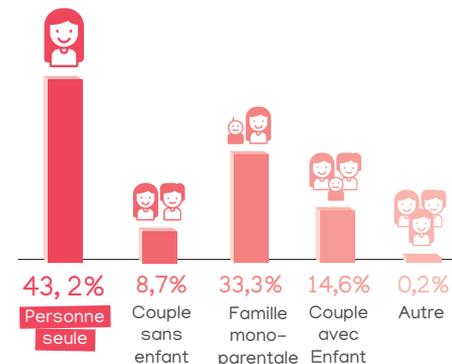
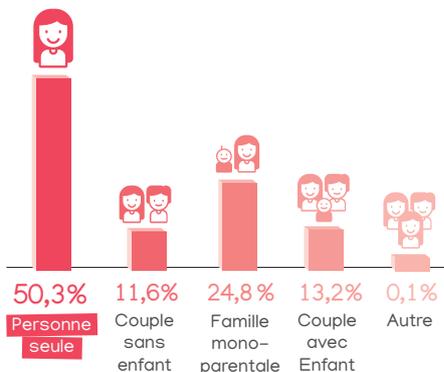
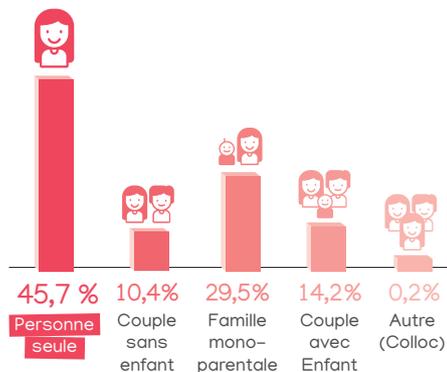


## DEMANDEURS

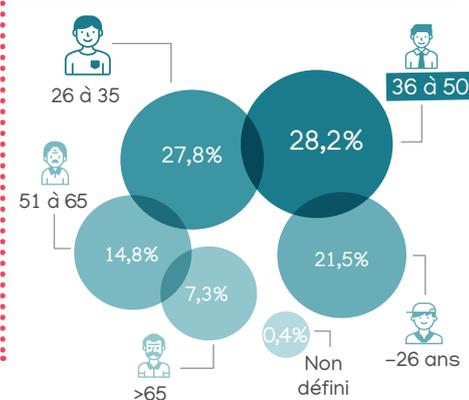
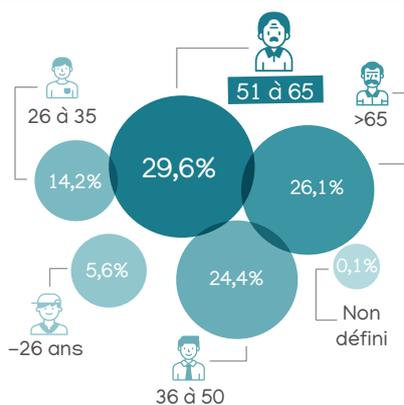
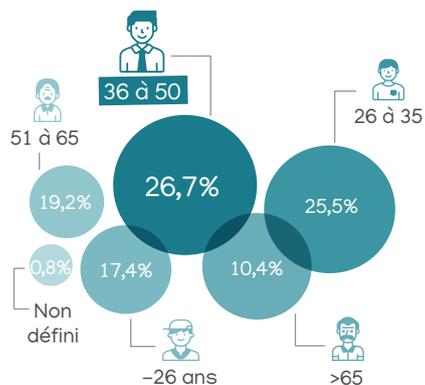
## LOCATAIRES EN PLACE

## NOUVEAUX LOCATAIRES

### Composition familiale



### Âge du chef de famille

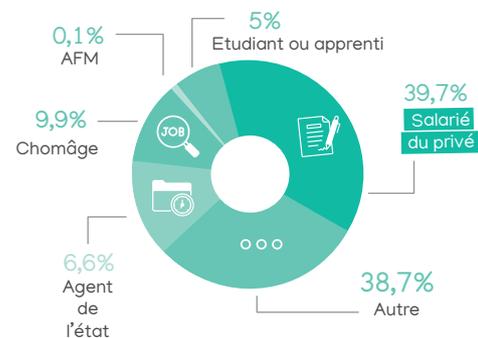
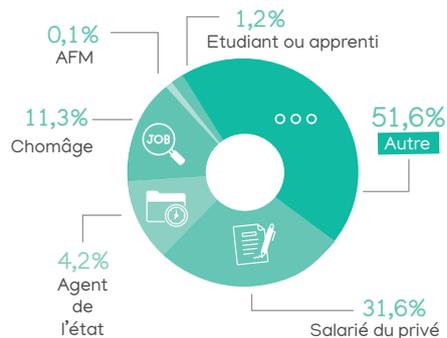
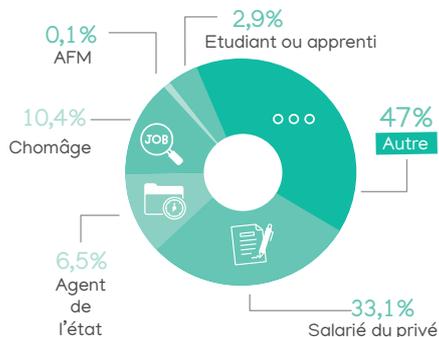


## DEMANDEURS

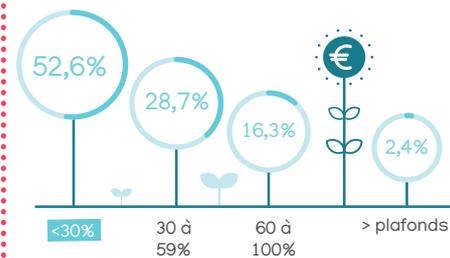
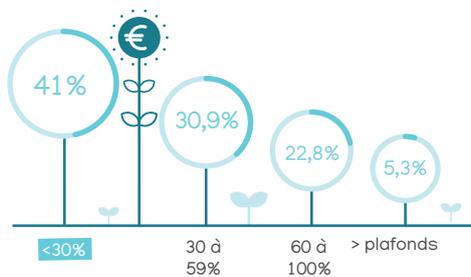
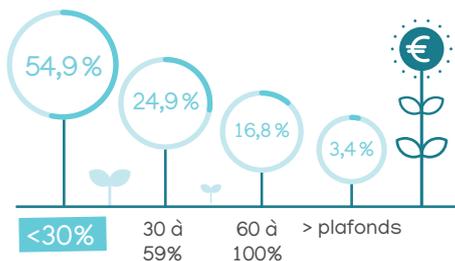
## LOCATAIRES EN PLACE

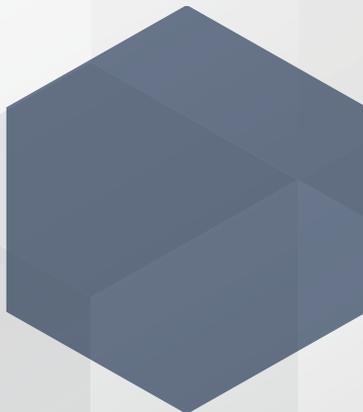
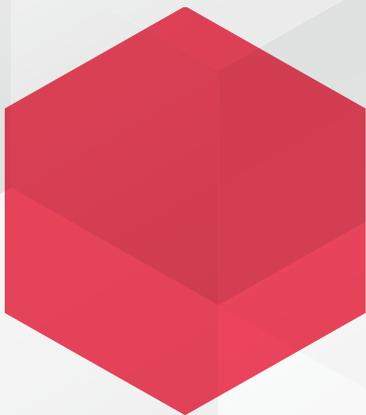
## NOUVEAUX LOCATAIRES

### Activité professionnelle



### Revenus par plafonds de ressources





OPH DE LA MEUSE

16, rue André Theuriet - CS 30195

55 005 Bar-le-Duc Cedex

03 29 45 12 22 - [contact@groupeophmeuse.fr](mailto:contact@groupeophmeuse.fr) - [www.oph-meuse.fr](http://www.oph-meuse.fr)

