



**BILAN**  
DES ACTIVITÉS  
**2014**  
& PERSPECTIVES 2015

# 2014 *en chiffres*

## LE PARC LOCATIF

**6 041**  
logements collectifs



**367**  
logements individuels

**131**  
locaux commerciaux

**12**  
locaux associatifs

**1** centre d'affaires  
au Plateau de Haye,  
d'une surface de  
3 500 m<sup>2</sup>

**12** c'est le nombre de communes d'implantation  
de l'OPh de Nancy sur le Grand Nancy

## REPÈRES

**3 335** demandes de logements  
enregistrées

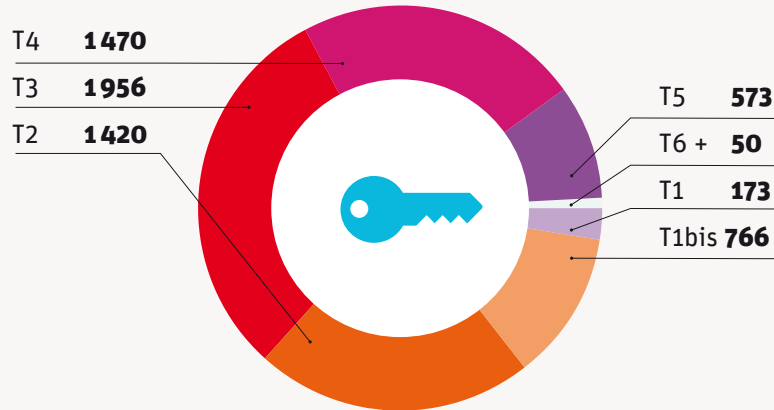
**2 096** dossiers présentés en  
Commission d'Attribution des  
Logements

**862** contrats signés dont 730  
demandes externes et 132  
demandes de mutation

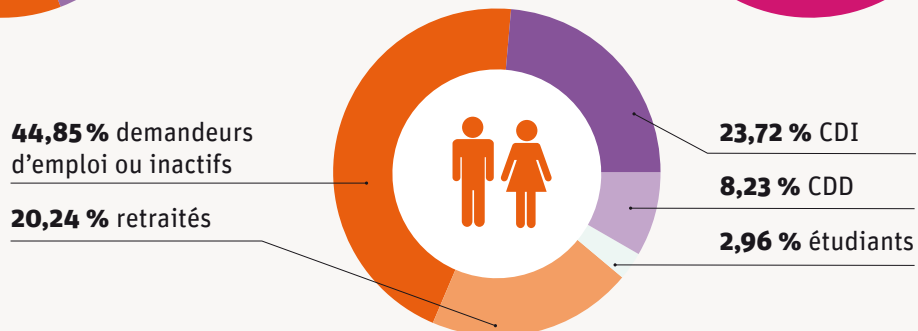
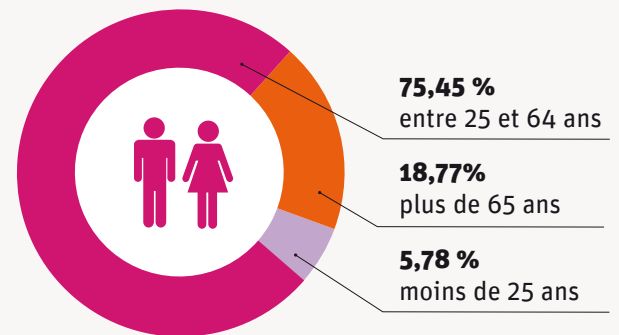
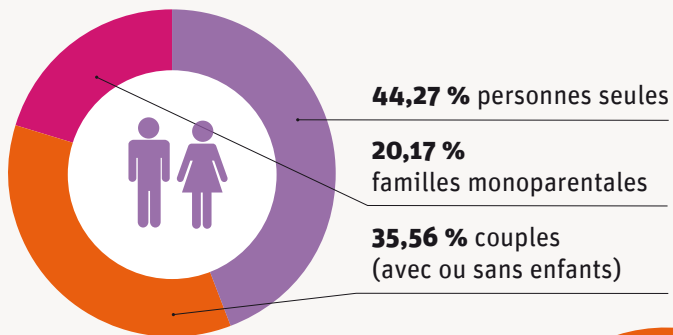
Le taux de rotation est de  
**11,64 %**

**7** programmes neufs  
commercialisés : **368** logements

## RÉPARTITION DES LOGEMENTS PAR TYPOLOGIE



## PROFIL DES MÉNAGES PRÉSENTS DANS LE PATRIMOINE



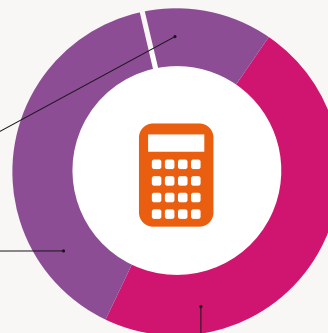
# 2014 en chiffres

## BUDGET

**42 M€**  
investissement

dont **34,3 M€**  
pour la construction  
neuve

**38 M€**  
fonctionnement



## LA MISSION SOCIALE

(3 conseillères sociales)

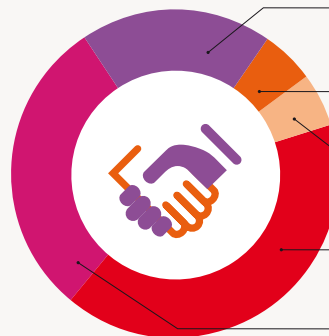
**1 001**  
locataires reçus  
au siège

**278**  
visites à domicile

**287**  
plans d'apurement

**2 153**  
appels téléphoniques

**1 554**  
relances téléphoniques



## LOYERS

Les loyers ont été  
augmentés de **0,9%**

Supplément de Loyer de Solidarité :  
**100** locataires ont réglé un SLS pour  
un montant annuel de **105 568 €**

**5 686** ménages occupent le  
patrimoine de l'OPH, parmi eux,  
**65%** bénéficient de l'APL

**11,4 M€** ont été versés par  
la CAF et la mutuelle Sociale  
Agricole pour les logements  
conventionnés et **406 594 €** pour  
les logements non conventionnés

REPÈRES



## ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

20 biens ont été vendus au profit des locataires de l'Office ou de leurs descendants

### Sur la commune de Maxéville :

- > 3 logements collectifs dans le quartier des Aulnes

### Sur la commune de Nancy :

- > 1 pavillon rue des Sifflets
- > 11 pavillons dans le quartier d'Haussonville
- > 3 logements collectifs de la résidence Frédéric Chopin
- > 2 logements collectifs situés Quai René II

L'Office est actionnaire de la **Société Coopérative Le Nid**, qui réalise des opérations d'**accession sociale à la propriété à coût maîtrisé**. Des projets ont déjà été menés dans différentes communes du Grand Nancy, à Nancy – Les Villas du Canal, à Pulnoy – Les Résidences Vertes, à Maxéville – Les Jardins Maraîchers et prochainement sur le Plateau de Haye à Nancy – le Village Laverny.

## MONTANT DES AIDES EXTÉRIEURES PERÇUES POUR LES LOCATAIRES PRÉSENTS

41 garanties FSL = **37 468 €**

43 secours FSL accordés = **33 811 €**

6 prêts FSL accordés = **5 383 €**

Secours du FMAL (Ville de Nancy) = **12 807 €**

## LE SERVICE CONTENTIEUX

(2 agents de recouvrement)

**777**

appels téléphoniques reçus

**615**

relances téléphoniques

**133**

visites à domicile

**99**

plans contentieux

**111**

assignations en résiliation de bail

**158**

commandements de résiliation de bail

**58**

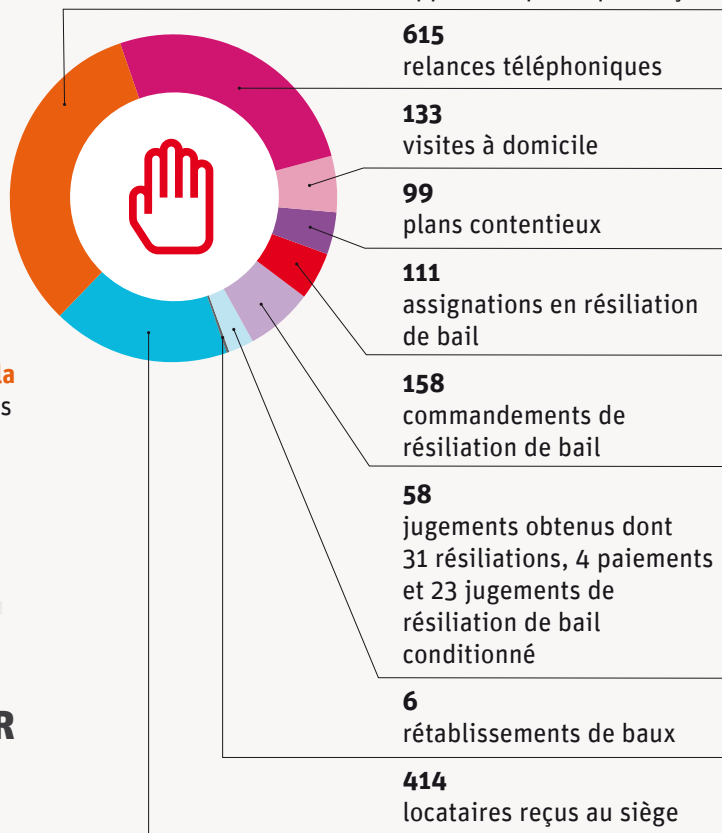
jugements obtenus dont 31 résiliations, 4 paiements et 23 jugements de résiliation de bail conditionné


**6**

rétablissements de baux

**414**

locataires reçus au siège





# Proximité *au quotidien*

**DES INTERLOCUTEURS PRIVILÉGIÉS PRÉSENTS  
SUR L'ENSEMBLE DE NOTRE PATRIMOINE  
SONT AU SERVICE DE NOS LOCATAIRES.**

## **DIRECTION DE LA PROXIMITÉ**

- > 1 responsable de direction
- > 2 responsables de secteur
- > 10 responsables de site
- > 23 gardiens d'immeubles
- > 5 techniciens de ménage
- > 2 gestionnaires de travaux

## **PÔLE POLYVALENT**

- > 1 responsable de pôle
- > 1 adjoint technique
- > 1 planificateur/gestionnaire de stock
- > 7 ouvriers polyvalents
- > un budget d'achats pour l'entretien  
du patrimoine de 286 000 €



**En 2014, l'OPh de Nancy a fait l'objet de 13 147 sollicitations, 10 582 concernaient la Direction de la Proximité.**

Parmi ces réclamations :

**6 043 sollicitations** réalisées en interne par le Pôle Polyvalent

**2 561** interventions pour les logements occupés

**163** interventions suite à état des lieux d'entrée

**1 650** interventions dans les parties communes

**1 669** interventions dans le cadre de la remise en état des logements vacants avant relocation

---

**2 412 sollicitations confiées à des entreprises externes**

**848** interventions pour les logements occupés

**10** interventions suite à état des lieux d'entrée

**351** interventions pour les parties communes

**1 203** interventions dans le cadre de la remise en état des logements vacants avant relocation

---

**2 127 sollicitations ont été prises en charge par des prestataires** dans le cadre de marchés d'exploitation (multitechnique, désinsectisation, espaces verts, etc.)

Au quotidien, la Proximité, c'est aussi :

Plus de **850** accueils de nouveaux locataires à travers les états des lieux d'entrée.

La remise en état des logements vacants, pour leur relocation représente un budget de **940 000 €**.

Le traitement de plusieurs centaines de tonnes d'encombrants enlevés pour un coût total de **130 000 €** non répercuté dans les charges locatives. Pour minimiser ces coûts, une partie de ce traitement est désormais réalisée en interne par notre Pôle Polyvalent.

Le traitement préventif et curatif en désinsectisation de certains logements pour un coût total de **128 000 €** non répercuté dans les charges locatives.

L'entretien des espaces verts communs pour un montant de **68 000 €**.

La maintenance et la prise en charge de certains travaux chez les locataires pour un budget de **285 000 €**.

**10** réunions ont été conduites sur l'ensemble du patrimoine et ont permis de rencontrer les locataires. Ces moments privilégiés favorisent le lien et l'échange pour apporter des réponses et améliorer le quotidien des locataires.

La Direction de l'OPh de Nancy organise des **Conseils de Concertation Locative** avec les représentants de locataires élus et les associations de locataires sur des sujets de portée générale concernant l'ensemble du patrimoine. A partir de 2015, les CCL se réuniront avant chaque Conseil d'Administration.



# Sécurité renforcée

L'OPH DE NANCY MAINTIEN UNE VEILLE CONSTANTE SUR L'ÉTAT DE SON PATRIMOINE.

**314 audits** de sécurité.

**2 180 visites** mensuelles et semestrielles de sécurité.

**60 halls d'entrée** sont équipés à ce jour de la vidéo-protection.

## ASTREINTE TECHNIQUE

**2360** dossiers enregistrés par la plateforme téléphonique.

**261** ont nécessité l'intervention de l'OPh de Nancy : le responsable de l'astreinte technique, les polyvalents et les entreprises.



## ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES

**224 000 €** investis dans le déplacement de 2 tronçons du réseau de chaleur de Plateau de Haye.

**117 400 €** investis dans le parc des ascenseurs.

**114 000 €** représentent le coût du marché entretien annuel pour 128 ascenseurs.

**123 989 €** est la somme engagée auprès des entreprises suite à des actes de vandalisme.

**178 958 €** est le coût des réparations pour de la remise en état suite à des sinistres.



# Qualité de Service

LA DÉMARCHE QUALITÉ DE L'OPH DE NANCY VISE À RENFORCER LE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES, LA SOLIDARITÉ ET LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT À TRAVERS UNE GESTION DE PROXIMITÉ HUMAINE ET PROFESSIONNELLE. ELLE S'INSCRIT DANS UN PROJET D'ENTREPRISE AUTOUR DE 4 VALEURS : **PROXIMITÉ, TRANQUILLITÉ, PROPRIÉTÉ ET SÉCURITÉ** ET N'EST POSSIBLE QUE PAR L'INVESTISSEMENT ET L'ADHÉSION DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL.

## L'OPH DE NANCY EST CERTIFIÉ QUALIBAIL DEPUIS DÉCEMBRE 2012. CE RÉFÉRENTIEL REPOSE SUR 13 ENGAGEMENTS

- > Nous vous accompagnons dans votre demande de logement
- > Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement
- > Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement
- > Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique
- > Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité
- > Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence
- > Nous respectons votre emploi du temps
- > Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence
- > Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs
- > Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données dans les meilleurs délais
- > Nous recherchons une solution de logement adapté à l'évolution de vos besoins
- > Nous organisons votre départ sans surprise
- > Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction



*Preuve de la pérennité de cette démarche, l'OPh de Nancy a été reconduit dans sa certification QUALIBAIL par AFNOR en décembre 2014 aucune non-conformité n'a été relevée.*

## ENQUÊTE DE SATISFACTION GLOBALE

(Enquête réalisée en avril 2014 auprès de 800 locataires)

**82,4 %** de satisfaction globale

**81,6 %** sont satisfaits des équipements du logement

**81,1 %** sont satisfaits des équipements des parties communes

**85,3 %** sont satisfaits de l'information donnée

**77,8 %** sont satisfaits de leur gardien

## ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR LA PROPRIÉTÉ DES PARTIES COMMUNES

(Enquête réalisée fin octobre 2014 auprès de 582 locataires)

**76 %** sont satisfaits sur l'état de propreté des parties communes de leur immeuble

**80,6 %** pensent que l'OPh de Nancy tient ses engagements en terme de propreté

# Vivre ensemble



## CHARTÉ SENIOR

Depuis 2009, l'OPh de Nancy a mis en place **une charte partenariale avec le CCAS de la Ville de Nancy afin de mieux accompagner les locataires seniors**. Cette charte doit permettre d'assurer **un parcours sécurisé et des services adaptés aux personnes de plus de 75 ans**. L'ensemble du personnel de proximité de l'Office a été formé, par le CCAS de la Ville de Nancy, aux problématiques liées au vieillissement de la personne. Les retours positifs, à la fois des locataires et des collaborateurs, ont contribué au renouvellement de la charte partenariale qui a été approuvée par le Conseil d'Administration de l'Office, pour une durée de 3 ans en juin 2014.

## SERVICE « AIDE AU PORTAGE DE COURSES »

En 2014, l'OPh de Nancy a maintenu le service **aide au portage de courses** offert aux locataires **en cas d'arrêt pour panne ou maintenance technique de plus de 3 jours d'un ascenseur**. Ce service est réalisé en partenariat avec l'agence de travail temporaire Id'ées Intérim, spécialisée dans l'insertion sociale et professionnelle en milieu économique.

## OPÉRATION ARGENT DE POCHE

**312 jeunes de 16 à 21 ans** ont bénéficié du dispositif sur les quartiers du Plateau de Haye (Nancy et Maxéville, Beaugard, Haussonville, Pichon et Saint-Nicolas).

**543 chantiers** ont été réalisés, **3 337 gratifications** versées pour un montant de 50 055 €, soit 76 % des subventions perçues.

## ÉQUIPE MOBILE DE TRAVAUX

**61 personnes** (52 garçons et 9 filles) accueillies sur les chantiers, ont notamment remis en état **6 logements** de l'OPh de Nancy et un local pour l'opération *Argent de Poche* situé place de la 9<sup>e</sup> DIC sur le secteur d'Haussonville.

À l'issue du chantier, certains jeunes accueillis ont retrouvé le chemin de l'emploi (3 CDI, 1 contrat d'avenir, 1 contrat de professionnalisation, 1 contrat unique d'insertion, 7 en formation).

**En 2014, 15 000 € de subventions ont été attribués à différentes associations présentes sur les quartiers où l'OPh de Nancy possède du patrimoine.**



132-134 rue du Maréchal Kœnig

## FIDÉLISATION

En 2014, **22 locataires ont reçu la prime de 600 €** pour permettre l'entretien du logement pour une présence de plus de 15 ans dans le même appartement.

## FENÊTRES ET BALCONS FLEURIS

En 2014, **364 lauréats ont été récompensés**, le montant total des primes versées est de 12 865 €.

## LIVRE SUR LA PLACE

L'OPh de Nancy a été **un mécène de la 36<sup>e</sup> édition du Livre sur la Place** et a permis à des élèves de 4<sup>e</sup> du collège Claude le Lorrain, implanté au cœur du Plateau de Haye, de participer à une dictée lue par l'écrivain Daniel Picouly.

## OPÉRATION « RÉDUCTION DES DÉCHETS » EN PARTENARIAT AVEC LE GRAND NANCY

Mise en place d'un **site de compostage partagé**.

À la suite d'une demande spontanée d'une habitante du 132-134, rue Maréchal Kœnig à Nancy, une convention a été signée avec la Communauté Urbaine du Grand Nancy pour **la mise en place au pied de l'immeuble, d'un site de compostage partagé**.

Celui-ci permet aux résidents de valoriser leurs bio déchets (épluchures, marc de café, etc.) en engrais directement utilisable dans leurs plantes en pots ou pour les espaces verts de l'immeuble. Afin de garantir la réussite de l'opération, un *maître composteur de la collectivité* accompagne et conseille les habitants volontaires durant la première année de fonctionnement.

**Une cuve de récupération des eaux de pluie** a été installée par l'OPh de Nancy, elle permet aux habitants de gérer le site de compostage et d'entretenir les plantations qu'ils ont réalisées dans les espaces collectifs.

# Développer et valoriser *l'offre*

A L'ISSUE DU PROJET DE RENOUVELLEMENT URBAIN, L'OPH DE NANCY S'EST ENGAGÉ DANS DE NOMBREUX PROJETS DE CONSTRUCTIONS NEUVES AU CŒUR DU GRAND NANCY.

## EN 2014, 368 LOGEMENTS ONT ÉTÉ LIVRÉS

- > **Sainte-Valdrée à Laneuveville- devant-Nancy :** **75 logements** livrés début janvier 2014. L'investissement est de **11 270 000 €**.
- > **Le Coteau des Vignes à Art-sur- Meurthe :** le programme de **4 260 000 €** est composé de logements collectifs et individuels. Une première tranche de logements (**6 individuels**) a été livrée en juin 2014.
- > **Rue la Flize à Nancy : 8 logements intermédiaires** livrés en juin 2014. L'investissement est de **1 400 000 €**.
- > **Résidence de la Meurthe à Maxéville :** ce projet BBC (Bâtiment Basse Consommation) d'un montant de **10 642 000 €**, composé de **80 logements** a été livré en juillet 2014.
- > **Résidence Arc-en-Ciel à Villers-lès-Nancy :** **54 logements**, l'opération mixte alliant construction et réhabilitation d'un montant de **7 450 000 €** a été livrée en juillet 2014.
- > **Œillets à Nancy : 23 logements (individuels et collectifs)** ont été mis en location en juillet 2014. Le coût de l'opération s'élève à **2 725 000 €**.
- > **Ile de Corse à Nancy :** l'OPh a acquis **53 logements** en usufruit locatif social, pour un montant de **3 000 000 €**. Ce montage permet à l'Office de diversifier son patrimoine, d'apporter de la mixité à l'opération d'aménagement (le programme est rendu accessible aux actifs de classes moyennes) sans que cela ne

consomme de fonds propres et de subventions. L'opération a été livrée en septembre 2014.

- > **Florentin Victor à Nancy :** le programme d'un montant de **9 270 000 €** a été livré en décembre 2014. Il accueille **69 logements collectifs et deux locaux d'activités**.

## L'OFFICE A PARALLÈLEMENT ENGAGÉ DES OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION TRÈS SIGNIFICATIVES

- > Réhabilitation d'un immeuble situé **rue Pasteur à Tomblaine :** l'immeuble de **11 logements** a fait l'objet d'un important programme de travaux (embellissements des parties communes et des parties privatives, remplacements des chaudières et des équipements sanitaires, aménagements extérieurs, ravalements de façade). Le coût de l'opération s'élève à **970 000 €**.
- > **La Tour des Énergies** a été livrée au printemps 2014. Elle accueille au rez-de-chaussée et au premier étage **les ateliers de la Maison des Jardiniers**. Au deuxième étage, **un atelier pédagogique** permet d'enseigner les bases de l'entretien des logements aux locataires. Un rucher école est également prévu. Le pignon sud/ouest est dédié à l'énergie solaire. L'électricité produite par les panneaux solaires sera revendue et couvrira les besoins électriques des locaux aménagés et de l'éclairage d'ambiance du bâtiment. L'investissement s'élève à **1 500 000 €**.



De gauche à droite  
et de haut en bas :

- > Sainte-Valdrée à  
Laneuveville-devant-  
Nancy
- > Tour des énergies  
à Nancy
- > Résidence Arc-en-Ciel  
à Villers-lès-Nancy
- > Résidence de la  
Meurthe à Maxéville
- > Rue Pasteur à  
Tomblaine



# Perspectives 2015

Actuellement, 159 logements sont en cours de construction :

- > **Le Coteau des Vignes à Art-sur-Meurthe :** le programme de **4 260 000 €** est composé de logements collectifs et individuels. La dernière tranche de **28 logements** sera livrée en février 2015.
  - > **Ilôt 1-ZAC Les Résidences Vertes à Pulnoy :** le projet de construction, d'un montant de **6 400 000 €**, est composé de **47 logements**. Il sera livré début 2016.
  - > **La Vahotte à Saulxures-lès-Nancy :** le programme mixte offrant **6 maisons individuelles et 33 logements collectifs** est actuellement en cours de construction. L'opération, d'un montant de **4 850 000 €** sera livrée à l'automne 2016.
  - > **Rue Emile Bertin à Nancy :** transformation de bureaux en **45 logements**, cet ensemble immobilier accueillait des locaux administratifs de France Télécom. Le montant d'investissement est de **5 400 000 €**. Le programme sera livré en 2016.
- ## PLUSIEURS ENSEMBLES IMMOBILIERS FONT L'OBJET DE TRAVAUX DE RÉHABILITATION (295 LOGEMENTS)
- > **4 logements rue du Maréchal Oudinot à Nancy :** l'immeuble est en cours de réhabilitation afin de proposer des logements à destination d'un public à faibles ressources. L'opération d'un montant de **465 000 €** sera livrée dans le courant du premier semestre 2015.
  - > **2 logements rue de la Gare à Ludres :** 2 logements T3 à destination d'un public à faibles ressources seront proposés à la location fin 2015. L'opération d'un montant de **285 000 €** a bénéficié d'un financement de type « PLAI ».
  - > **80 logements – bâtiment les Coquelicots à Nancy :** afin de poursuivre la mise en œuvre du plan stratégique d'amélioration de la performance énergétique, l'Office engage d'importants travaux : isolation thermique par l'extérieur, remplacement des chaudières... pour un montant de **1 250 000 €**. Ces travaux permettront au bâtiment de passer de l'étiquette E à C.
  - > **123 logements – quartier Beauregard à Nancy :** l'Office a décidé d'engager une réhabilitation sur les immeubles Dukas et Lejeune. Les travaux concernent principalement le ravalement de façade et le remplacement complet des menuiseries aluminium par des châssis PVC. Les travaux d'un montant de **1 100 000 €** seront réalisés dans le courant de l'année 2015.
  - > **40 logements – bâtiment Les Lilas quartier Haussonville à Nancy :** les travaux concernent principalement le ravalement de façade et l'embellissement des parties communes et privatives (des logements vacants). Ils seront terminés en février 2015 pour un montant de **220 000 €**.
  - > **46 logements - 253 Libération à Nancy :** il s'agit d'une réhabilitation complète des parties communes de l'immeuble, elle représente un investissement de **175 000 €**. Les travaux seront terminés dans le courant du premier trimestre 2015.



## L'OPH DE NANCY S'ENGAGE AUSSI DANS DE NOUVEAUX PROJETS (162 LOGEMENTS)

- › **Nancy Grand Cœur** : l'Office s'est porté acquéreur au sein du quartier Nancy Grand Cœur de deux programmes représentant environ **75 logements**. Les études se dérouleront en 2015 pour un démarrage des travaux en 2016.
- › **Haussonville Delsart** : la crèche Louise Delsart située rue Joseph Laurent a été relocalisée au sein du programme rue Léonard de Vinci. L'Office va procéder à la déconstruction puis à la construction de **5 logements individuels**.
- › **Haussonville - avenue du Général Mangin** : l'Office envisage de transformer les 56 chambres du FPA en **32 logements**. Le foyer club sera maintenu en activité. Une partie du bâtiment sera démolie afin de libérer une emprise foncière permettant de construire **33 logements**. Les études seront engagées en 2015, les travaux pourraient démarrer en 2016.
- › **Groupe scolaire Camus à Villers-lès-Nancy** : l'Office s'est porté acquéreur d'un immeuble composé de **5 logements**. Des travaux de ravalement de façade et d'aménagements extérieurs seront engagés en 2015.
- › **Rue du Chanoine Pierron à Villers-lès-Nancy** : la ville de Villers-lès-Nancy est propriétaire d'une parcelle idéalement située au sein d'un quartier résidentiel. L'Office va y développer **12 logements intermédiaires**. Les études seront engagées en 2016. Les travaux pourraient démarrer en 2017.

De haut en bas :

- › Le Coteau des Vignes  
à Art-sur-Meurthe
- › Ilôt 1-ZAC  
Les Résidences Vertes  
à Pulnoy
- › La Vahotte  
à Saulxures-lès-Nancy



32 rue Saint-Léon  
CS 95418  
54054 Nancy Cedex  
03 83 85 70 80

[www.ophnancy.fr](http://www.ophnancy.fr)