



Bilan des activités **2015** & perspectives 2016

**Oh** **DE NANCY**  
Office **P**ublic de l'habitat

## SOMMAIRE

- 3 - 6 Acteur de l'habitat et de la solidarité
- 7 Acteur de l'économie locale et régionale
- 8 - 9 Acteur de l'emploi et de la formation
- 10 - 11 Acteur de la proximité au quotidien
- 12 Acteur de la sécurité
- 13 Acteur de la qualité
- 14 - 15 Acteur du vivre ensemble
- 16 - 17 Acteur de la rénovation urbaine
- 18 - 19 Acteur de demain



32 rue Saint-Léon  
CS 95418  
54054 Nancy Cedex  
03 83 85 70 80  
www.ophnancy.fr



# acteur de l'habitat et de la solidarité

## 2015 EN CHIFRES

### LE PARC LOCATIF



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

### REPÈRES

**3 280** demandes de logements enregistrées

**1 802** dossiers présentés en Commission d'Attribution des Logements

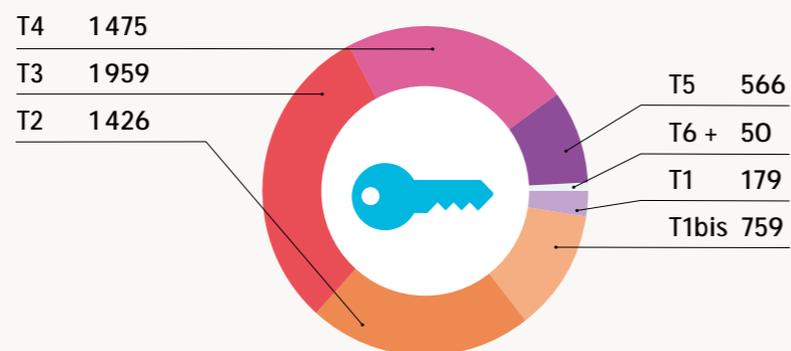
**823** contrats signés dont 673 demandes externes et 150 demandes de mutation

Le taux de rotation est de **10,96 %**

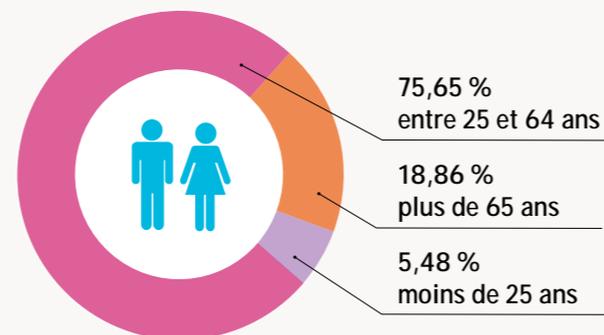
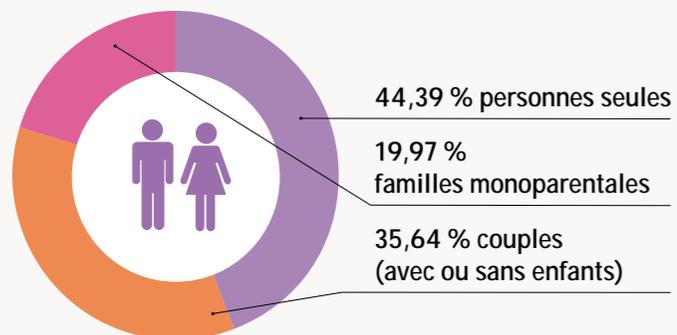
**2** programmes neufs commercialisés : **28** logements

# 2015 EN CHIFRES

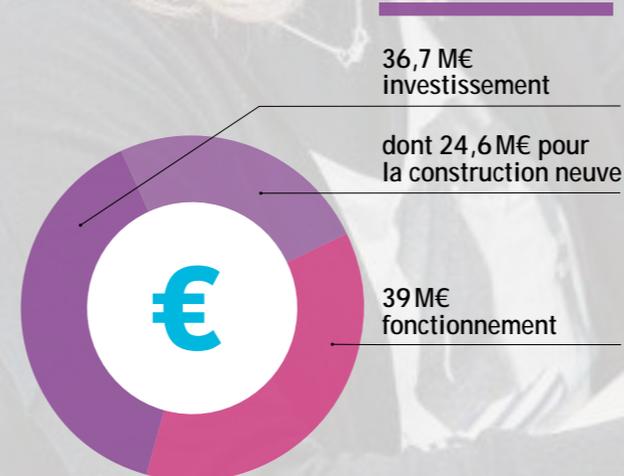
## RÉPARTITION DES LOGEMENTS PAR TYPOLOGIE



## PROFIL DES MÉNAGES PRÉSENTS DANS LE PATRIMOINE

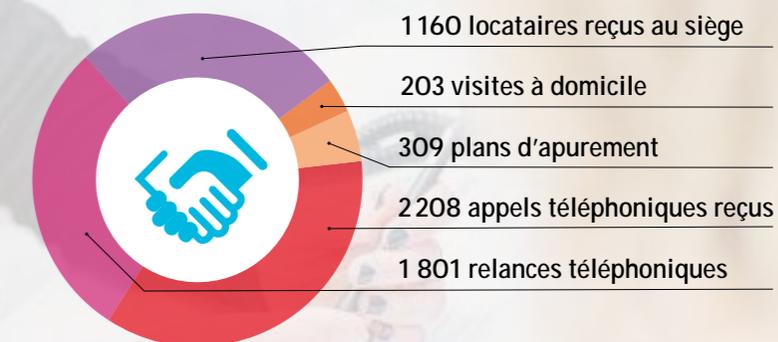


## BUDGET



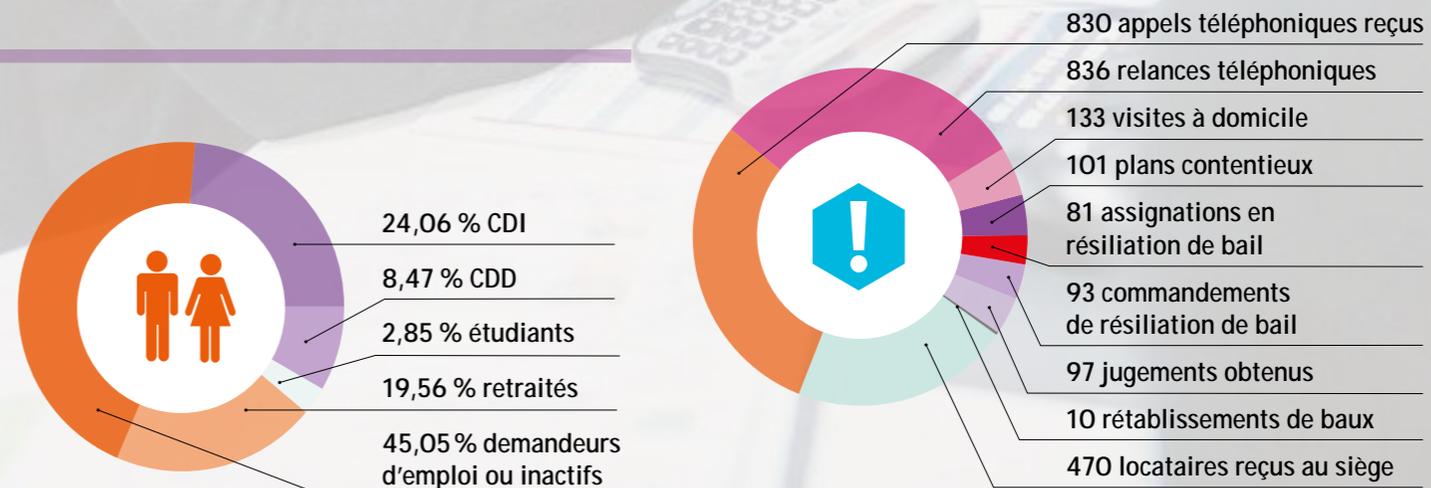
## LA MISSION SOCIALE

(3 conseillères sociales)



## LE SERVICE CONTENTIEUX

(2 agents de recouvrement)



## 2015 EN CHIFRES

### LOYERS

Les loyers ont été augmentés de **0,47%**

Supplément de Loyer de Solidarité :  
**102** locataires ont réglé un SLS pour  
un montant annuel de **138 885 €**

**5 853** ménages occupent le  
patrimoine de l'OPh, parmi eux,  
**65%** BÉNÉFICENT DE L'APL

### REPÈRES

**11,8 M€** ont été versés par la CAF et  
la mutuelle Sociale Agricole pour les  
logements conventionnés et **238 617 €**  
pour les logements non conventionnés

### ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

**23 BIENS ONT ÉTÉ VENDUS AU PROIT DES LOCATAIRES  
DE L'OFFICE OU DE LEURS DESCENDANTS**

Sur la commune de Maxéville :

> 2 logements collectifs dans le quartier des Aulnes

Sur la commune de Nancy :

> **1 PAVILLON RUE DES SIFLETS**

> 8 pavillons dans le quartier d'Haussonville

> 2 logements collectifs de la résidence Frédéric Chopin

> 2 logements situés quartiers Pichon et Lobau

**L'OFFICE EST ACTIONNAIRE MAJORITAIRE 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 PÉRÇUES POUR LES LOCATAIRES PRÉSENTS

**36** garanties FSL = **33 617 €**

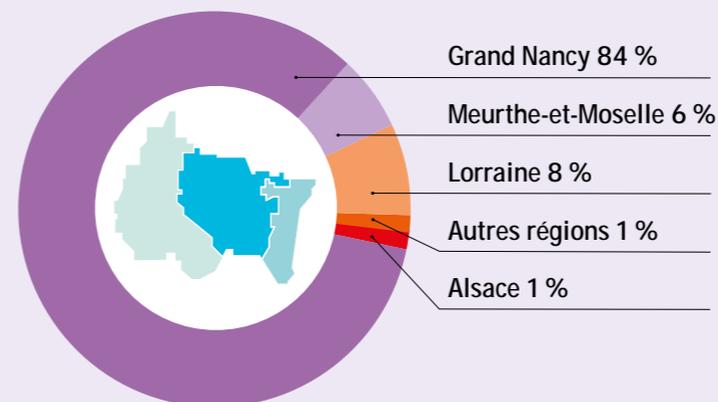
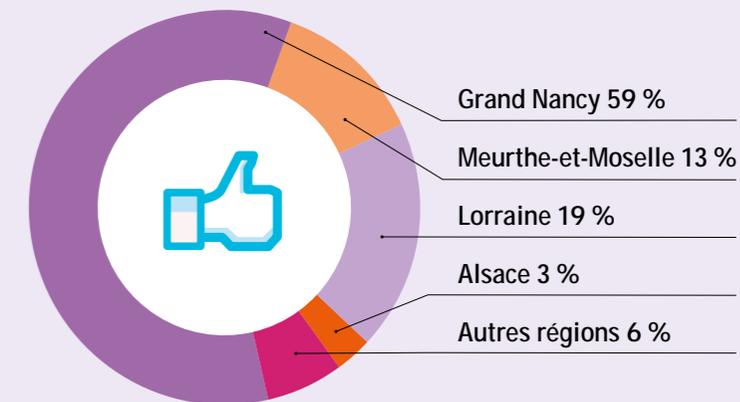
**44** secours FSL accordés = **34 706 €**

**8** prêts FSL accordés = **2 783 €**

**14** secours du FMAL (Ville de Nancy) = **3 425 €**

### IMPLANTATION DES ENTREPRISES ATTRIBUTAIRES DES MARCHÉS DE TRAVAUX ET D'ENTRETIEN

Grand Nancy :	19
Meurthe-et-Moselle :	4
Région Lorraine :	6
Région Alsace :	1
Autres régions :	2
<b>TOTAL :</b>	<b>32</b>



### RÉPARTITION DU POIDS ÉCONOMIQUE DES CONTRATS ATTRIBUÉS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

Grand Nancy :	14 537 254,39 €
Meurthe-et-Moselle :	1 056 900,00 €
Région Lorraine :	1 270 798,00 €
Région Alsace :	226 400,00 €
Autres régions :	247 916,67 €
<b>TOTAL :</b>	<b>17 339 269,06 €</b>



## EFFECTIFS 2015



### 123 collaborateurs 17 recrutements en 2015

17 embauches ont été effectuées en 2015 dont 12 concernent le personnel de terrain (soit 76 % des recrutements) et visent à l'amélioration de la qualité des services fournis aux locataires :

6 gardiens missionnés sur les bâtiments de la Vieille Ville, du Cèdre Bleu sur le Plateau de Haye, sur la résidence avenue de la libération et à Laxou sur le quartier du Champ le Bœuf

2 gardiens ont bénéficié de formation pour préparer le CAP de gardien

2 agents d'entretien des espaces extérieurs

2 responsables de sites : Romain Lamarche, Responsable de site Nancy Ouest et Adeline Claude, Responsable de site Nancy Centre

1 responsable de secteur Nancy Centre et Haussonville : Christophe Dethorey

1 assistante technique des services de proximité

### Les autres recrutements

Pour le Service commercial et le suivi du parcours résidentiel :

2 chargés de clientèle

1 agent de gestion locative

1 chargée d'opérations au service technique

1 contrat en alternance au pôle Patrimoine

### Le personnel de terrain et de proximité

Sur les 123 collaborateurs de l'OPh, 117 sont en CDI et 6 en CDD

Outre l'accueil de stagiaires, l'Office affirme son attachement à la formation des jeunes.

Sur les 6 CDD, 4 le sont dans le cadre d'un contrat en alternance afin de préparer un diplôme qualifiant.

### Le personnel dédié au service des locataires

2 responsables de secteurs

11 responsables de site

27 gardiens ou responsables d'immeuble

5 agents d'entretien des parties communes

3 agents d'entretien des espaces extérieurs

7 ouvriers polyvalents

14 autres fonctions sont rattachées à la Direction de la Proximité, du Patrimoine ou de la Cohésion Sociale

1 contrat en alternance au pôle Patrimoine

Par ailleurs, 2 collaborateurs ont signé un CDI à l'issue de leur CDD

Paméla Maurice, aide-comptable, et Jean-Pierre Soulier, médiateur-conciliateur



## DES INTERLOCUTEURS SPÉCIFIQUES PRÉSENTS SUR L'ENSEMBLE de notre patrimoine sont au service de nos locataires.

### Direction de la Proximité

- 1 directeur
- 2 responsables de secteur
- 11 responsables de site
- 2 gestionnaires de travaux
- 1 assistante technique
- 2 assistantes administratives
- 1 responsable maintenance et entretien patrimoine
- 3 agents entretien espaces verts
- 27 gardiens d'immeubles
- 5 agents d'entretien

### Direction du Patrimoine

- 1 directrice
- 1 responsable des équipements techniques
- 1 responsable de la veille technique
- 1 Pôle Polyvalent constitué de :
  - 1 responsable de pôle
  - 1 assistant technique
  - 1 planificateur gestionnaire de stock
  - 7 ouvriers polyvalents

Budget d'achat pour l'entretien du patrimoine : 285 000 €

EN 2015, 10 300 SOLLICITATIONS CONCERNAIENT LA DIRECTION DE LA PROXIMITÉ ; 60% DES INTERVENTIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES EN INTERNE PAR LE PÔLE POLYVALENT, 20% PAR DES ENTREPRISES EXTERNES ET AUTANT PAR DES PRESTATAIRES.

### 7 018 sollicitations réalisées en interne par le pôle Polyvalent

- 3 111 interventions pour les logements occupés
- 169 interventions suite à état des lieux d'entrée
- 1 807 interventions dans les parties communes
- 1 613 interventions dans le cadre de la remise en état des logements vacants avant relocation

### 3 890 sollicitations confiées à des entreprises externes

- 1 398 interventions pour les logements occupés
- 29 interventions suite à état des lieux d'entrée
- 538 interventions pour les parties communes
- 1 887 interventions dans le cadre de la remise en état des logements vacants avant relocation

2 683 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 823 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 1 150 000 € (diagnostics amiante compris).

Le traitement de plusieurs centaines de tonnes d'encombrants enlevés pour un coût total de 119 700 € non répercuté dans les charges locatives. Pour minimiser ces coûts, une partie de ce traitement est réalisée en interne par notre Pôle Polyvalent.

Le traitement préventif et curatif en désinsectisation de certains logements pour un coût total de 165 000 € non répercuté dans les charges locatives.

L'entretien des espaces verts communs pour un montant de 100 000 €.

La maintenance et la prise en charge de certains travaux chez les locataires pour un budget de 280 000 €.

13 réunions ont été conduites sur l'ensemble du patrimoine et ont permis de rencontrer plus de 300 locataires. Ces moments privilégiés favorisent le lien et l'échange pour apporter des réponses et améliorer le quotidien des locataires. 400 sollicitations ont été gérées à l'issue.

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. 4 se sont tenus en 2015.

L'OPh de Nancy maintient une veille constante sur l'état de son patrimoine par de multiples contrôles.

207 audits de sécurité

2 200 visites mensuelles et semestrielles de sécurité

54 halls d'entrée sont équipés à ce jour de la vidéo-protection

#### ASTREINTE TECHNIQUE

2 165 dossiers enregistrés par la plateforme téléphonique

270 ont nécessité l'intervention immédiate de l'OPh de Nancy : le responsable de l'astreinte technique, les polyvalents et les entreprises

#### ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES

75 000 € investis dans l'amélioration des systèmes de chauffage

42 500 € investis dans l'amélioration du parc des ascenseurs

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

76 469 € est la somme engagée auprès des entreprises suite à des actes de vandalisme

245 100 € est le coût des réparations pour de la remise en état suite à des sinistres



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.



La certification a été confortée et élargie en 2015

## Charte Senior

Depuis 2009, l'OPh de Nancy a mis en place une charte **PARTENARIALE AVEC LE CCAS DE LA VILLE DE NANCY AIN 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 2015, 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

**365 JEUNES DE 16 À 21 ANS (207 GARÇONS ET 158 ILLES) ONT BÉNÉFICIÉ DU DISPOSITIF SUR LES QUARTIERS DU PLATEAU de Haye (Nancy et Maxéville), Beaugard, Haussonville, Pichon et Saint-Nicolas.**

**522 CHANTIERS ONT ÉTÉ RÉALISÉS, 3 322 GRATIFICATIONS VERSÉES.**



## Radio Caraïb Nancy 90.7 Un nouveau partenaire média

RCN est une radio associative qui assure des missions de communication sociale de proximité. Le soutien au développement local, la protection de l'environnement, la lutte contre l'exclusion, la promotion des actions favorisant la cohésion sociale sont autant de missions communes que se sont fixées RCN et l'OPh de Nancy. Favoriser la concertation, le dialogue, et partager des témoignages d'initiatives locales particulièrement réussies sont de nouveaux challenges radiophoniques qui se poursuivront en 2016.

## Équipe Mobile de Travaux

**53 PERSONNES (45 GARÇONS ET 8 ILLES) ACCUEILLIES** sur les chantiers, ont notamment remis en état 3 logements de l'OPh de Nancy, nettoyé et repeint 13 cours dans le secteur d'Haussonville, réalisé les travaux d'embellissement de la Maison de la justice et du droit et aménagé des bureaux dans le patrimoine de la PJJ.

En 2015, 15 000 € de subventions ont été attribuées à différentes associations présentes sur les quartiers où l'OPh de Nancy possède du patrimoine.

Un poste de chargé de mission Politique de la ville et cohésion sociale a été créé.

## FENÊTRES ET BALCONS LEURIS

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



Le 17 juin 2015 l'ensemble de l'équipe de direction de l'OPh et tous les salariés volontaires ont participé, avec les gardiens d'immeubles et les équipes de proximité au ramassage des débris aux abords des immeubles du Cèdre Bleu et du Tilleul Argenté, entre autres. De nombreuses associations présentes sur le quartier se sont jointes à l'opération. Sans oublier les agents du service propreté du Grand Nancy, notre prestataire ménage Pro Impec et les membres de l'opération Argent de Poche. **UNE ACTION COLLECTIVE ET EICACE QUI S'EST déroulée dans la bonne humeur ! D'autres actions sont prévues pour 2016.**

## Livre sur la Place

L'OPh de Nancy a été un mécène de la 37<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 masterclass et à l'enregistrement d'une émission TV pour France 5 avec l'écrivain Daniel Picouly en partenariat avec Radio Caraïb Nancy (RCN).

## Opération « Ensemble pour un quartier propre »

Confronté à des problèmes récurrents de jets d'objets et de débris par les fenêtres, l'OPh de Nancy a sollicité l'association Réciprocité (mission locale d'insertion sociale) pour effectuer une démarche de sensibilisation au respect

de l'environnement et du cadre de vie, auprès des habitants de l'immeuble du Cèdre Bleu sur le Plateau de Haye.

Des médiateurs de Réciprocité sont allés dialoguer avec les locataires pour une prise de conscience des risques, enjeux **ET SANCTIONS POUVANT ABOUTIR À UNE MODIFICATION DURABLE**, des comportements. 5 médiateurs ont ainsi œuvré pendant 5 mois sur les 15 entrées du Cèdre Bleu. Une grande partie des locataires s'est sentie concernée et a participé à l'action de sensibilisation. Des engagements ont été pris et signés.

Une nette amélioration a été constatée par les habitants. La démarche de sensibilisation et de dialogue a donc porté ses premiers fruits.

À l'issue du Projet de Renouvellement Urbain, l'OPh de Nancy s'est engagé dans de nombreux projets d'amélioration de l'habitat et de constructions neuves au cœur du Grand Nancy.

De haut en bas :

- > Les Coquelicots à Nancy
- > Les Résidences Vertes à Pulnoy
- > Résidence Camus à Villers-lès-Nancy

Construction de 138 logements en 2015 :

**Les résidences vertes à Pulnoy : 47 logements**

Le coût de l'opération s'élève à 6 400 000 €. Programme de logements collectifs. Livraison en avril 2016.

**La Vahotte à Saulxures-lès-Nancy : 39 logements**

Le projet offre à la location 33 logements collectifs et 6 logements individuels dont un appartement par typologie adapté pour les personnes à mobilité réduite. L'investissement est de 4 800 000 €. Livraison en mai 2016.

**Rue de Regnéville à Nancy : 1 logement individuel**

Restructuration et réhabilitation d'un bâtiment pour créer un logement. Le coût de l'opération représente 105 000 €.



L'OPh a parallèlement engagé des opérations de réhabilitation très SIGNIFICATIVES

**Bâtiment Les Coquelicots à Nancy : 80 logements**

Cet immeuble a fait l'objet d'un important programme de travaux dans le cadre d'un appel à projet de la Région Lorraine pour l'amélioration énergétique des logements sociaux. Ces travaux d'un montant d'un montant de 1 250 000 € ont permis au bâtiment de passer de l'étiquette E à C.

**Bâtiment Les Lilas, quartier Haussonville à Nancy : 40 logements**

Les travaux concernent principalement le ravalement de façade et l'embellissement des parties communes et privatives (des logements vacants) pour un montant de 220 000 €.

**Bâtiment Les Myosotis à Nancy**

Cet immeuble a fait l'objet d'un programme de réhabilitation énergétique dont les travaux s'élèvent à 240 000 € et ont permis d'atteindre l'étiquette énergétique C.

**Bâtiments Paul Dukas et Claude Lejeune à Nancy : 124 logements**

Des travaux de ravalement, d'isolation de la façade ainsi que le remplacement des fenêtres par des menuiseries PVC avec des volets roulants permettent aux bâtiments d'atteindre l'étiquette énergétique C. Fin des travaux en mai 2016 pour un coût de 900 000 €.

**Bâtiment Camus à Villers-lès-Nancy : 6 logements**

Des travaux d'amélioration de la performance énergétique et d'embellissement dans les logements ont démarré début mars 2016 après acquisition de l'immeuble fin 2015. La parcelle sera végétalisée, les abords et accès seront traités afin de résidentialiser le programme. La livraison est prévue au troisième trimestre 2016 pour un montant total de 540 000 €.

**Rue Émile Bertin à Nancy : 45 logements**

L'OPh de Nancy s'est porté acquéreur de 3 immeubles situés à 800 m d'Artem et à 500 m du futur projet Grand Nancy Thermal. L'investissement est de 4 800 000 € pour une livraison au 2<sup>e</sup> semestre 2016.



acteur  
de demain

Ci-contre :  
> logements collectifs  
Nancy Grand Cœur



#### Nancy Grand Cœur Construction de 82 logements collectifs

L'opération Nancy Grand Cœur, labellisée écoquartier, offrira à terme 165 000 m<sup>2</sup> de bureaux, commerces et logements sur 11 ha. L'OPh de Nancy s'est porté acquéreur en Vente en État Futur d'Achèvement, de trois nouveaux programmes sur ce site, situés de part et d'autre de la rue Charles III. L'investissement s'élève à 7 693 975 €.

#### Rue de la Gare à Ludres : 2 logements

Deux logements de type T4 à destination d'un public à faibles ressources, seront proposés à la location fin 2016. Montant de l'opération : 285 000 €

#### Rue du Château à Saulxures-lès Nancy : 9 logements

L'OPh acquerra et réalisera des travaux d'amélioration du bâtiment à hauteur de 150 000 €.

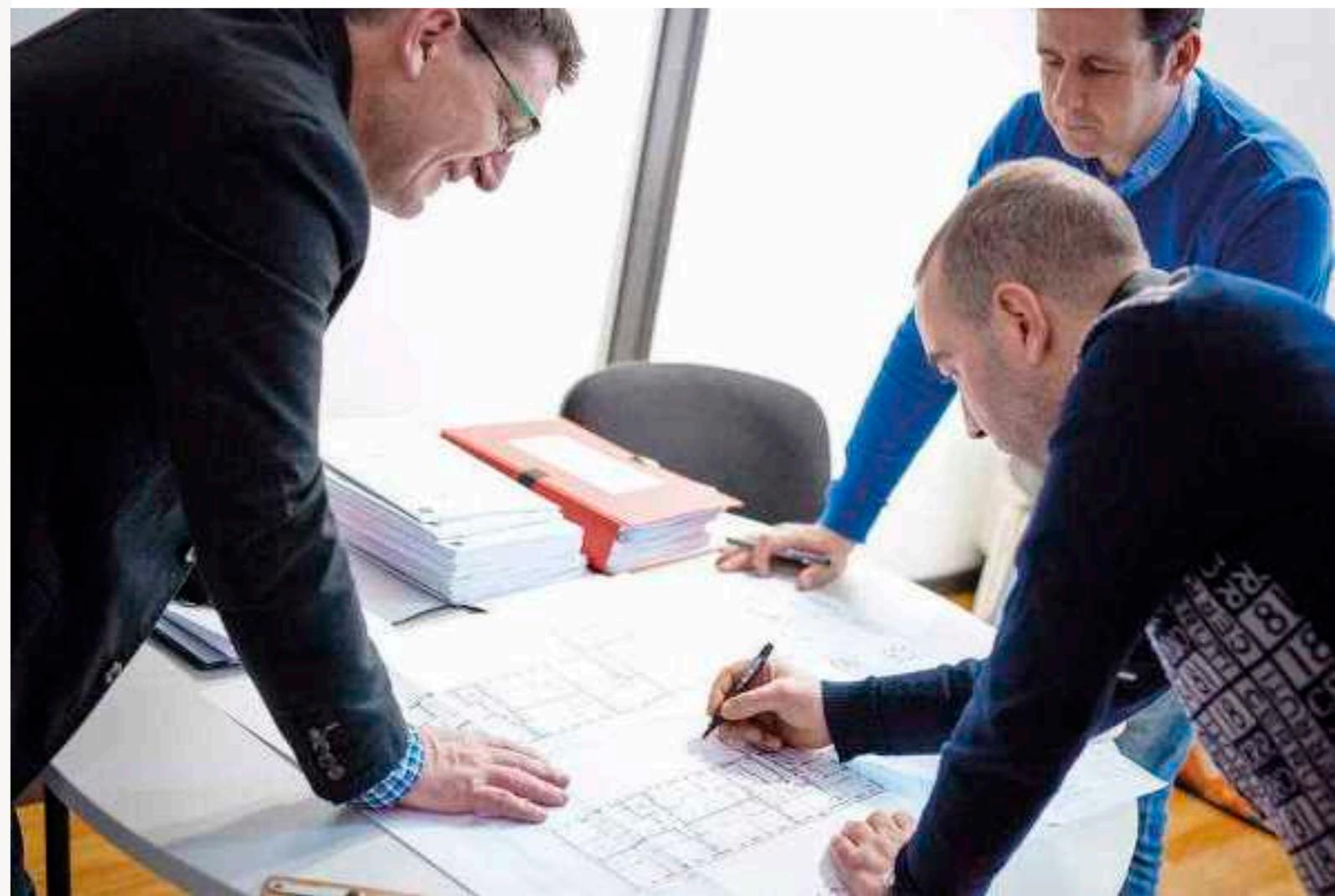
#### Boulevard d'Haussonville à Nancy : 21 logements

Le bâtiment fait l'objet d'une programmation de travaux visant à améliorer ses performances énergétiques. Les travaux sont prévus au deuxième semestre 2016 pour un montant de 250 000 €.

#### Travaux d'accessibilité des établissements recevant du public

Conformément à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l'OPh de Nancy engage des travaux de mise en conformité de ses locaux classés « Établissements Recevant du Public ».

L'Office compte 156 locaux susceptibles d'accueillir des ERP. En 2015, 57 Agendas d'Accessibilité Programmée ont été constitués afin de planifier les travaux pour un investissement d'1 000 000 € sur les années 2016, 2017 et 2018.





**Oh** **DE NANCY**

Office Public de l'habitat

Votre référence logement