Bilan des activités

2018

& perspectives 2019

Oh GrandNancy

Office Métropolitain de l'habitat

CONSEIL D'ADMINISTRATION

BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	
PRÉSIDENT	*Laurent HÉNART - Président*
	Jean-Marie SCHLÉRET - Vice-président
	André ROSSINOT - Administrateur
	Christophe CHOSEROT - Administrateur
	Guy REPI - Administrateur
	Michel DUFRAISSE - Administrateur
	Jean-Paul LACRESSE - Administrateur
MEMBRES	
REPRÉSENTANTS DE LA MÉTROPOLE DU GRAND NANCY	*André ROSSINOT | Laurent HÉNART | Valérie DEBORD | Michelle PICCOLI Hervé FÉRON | Christophe CHOSEROT - Administrateurs*
PERSONNALITÉS QUALIFIÉES	*Jean-Marie SCHLÉRET - Vice-président | Dominique HERMAN Dominique FLON | Agnès ZALMAT | Jean-François GICQUEL | Michel VANESON Michel DUFRAISSE | Laurent GARCIA | Chaynesse KHIROUNI - Administrateurs*
REPRÉSENTANTS ARS	*Peggy BOTTOLLIER | Fabienne HORRAS - Administrateurs*
REPRÉSENTANT CAF	*Emmanuel VIEL - Administrateur*
REPRÉSENTANT UDAF	*Jean-Paul LACRESSE - Administrateur*
REPRÉSENTANTS DES SYNDICATS	*Patrick BRETENOUX (CGT) | Daniel HELFER (CFDT) - Administrateurs*
REPRÉSENTANT ACTION LOGEMENT	*Christine BERTRAND - Administrateur*
REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES	*Jocelyne SANTERRE, Agnès ROBERT et Guy REPI* (CLCV) *| Philippe KEYAERT et Laurence MAGDZIAREK (ALI - CGL)*

Édito

Madame, Monsieur,

L'année 2018 aura été pour notre Office, l'année de la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS) dont l'application consiste à demander aux bailleurs sociaux de compenser la baisse des APL, sur leurs fonds propres.

Pour notre Office, cela représente 1,6 million d'euros, sans compter la hausse de la TVA, passée de 5,5 % à 10 %. Au total et cumulés, ce sont près de 3 millions d'euros en moins, dans nos caisses pour une année.

Cet argent qui nous manque, nous ne pouvons donc l'investir, comme nous le faisions, dans le développement et le renforcement du lien social, dans le soutien aux travaux d'embellissement, dans certaines prestations complémentaires de ramassage etc. Et pour autant, nous maintenons nos engagements de qualité de service, de développement de notre offre sur la Métropole, d'entretien de notre patrimoine et d'innovation technologique.

Néanmoins le temps du bilan s'imposera sous peu et notamment dans les moyens qui sont les nôtres pour continuer d'accomplir notre mission de service public, saluée par l'ANCOLS* .

2019 sera l'année de l'engagement dans le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) sur le Plateau de Haye et le quartier d'Haussonville. Ce sera également l'année de la création de la Société de coordination Habitat Lorrain, qui regroupera l'OMh, l'Office public de Lunéville à Baccarat, Epinal Habitat, le Toit Vosgien et Toul Habitat. Avec plus de 20 000 logements, ensemble, nous serons plus forts.

Ainsi, chacun pourra constater que les projets et défis à venir ne manquent pas pour l'OMh du Grand Nancy et restent pour nos équipes, sources de mobilisation et de motivation.

Bonne lecture

Frédéric Richard
Directeur Général

Laurent Hénart
Président

*Agence Nationale du Contrôle du Logement Social

ORGANIGRAMME

DIRECTEUR GENERAL
F. RICHARD

DIRECTION DE LA PROXIMITÉ
S. RICHARD

RESP. MAINTENANCE ENTRETIEN
L. SCHOENACKER

ASSISTANTE TECHNIQUE
N. DETHIERE

ASSISTANTES ADMINISTRATIVES
E. BRASSEUR
F. PETITEVILLE

CELLULE ÉTAT DES LIEUX
S. VALLETTE
N. LAPIERRE - D. GILLIET
Resp. de site chargés des EDL
H. LEMAITRE
Gestionnaire travaux/ enquêteur qualité
C. MONNIN
Assistante cellule EDL

RESPONSABLES DE SECTEUR

E. MEURGUE

B. COCHER Resp. de site
E. LOUATI
V. TIRLICIEN - P. BAILLY
Gardiens d'immeuble

Y. CAPITAINE Resp. de site
J. CHRISTOPHE
M. MAHAMMEDI
Gardiens d'immeuble
D. BASTIEN
Agents d'entretien

E. WEBLEY Resp. de site
A. LACREUSE - N. LACREUSE
B. LOUIS - C. HUMBERT
Gardiens d'immeuble
F. VICHERAT - D. BASTIEN
Agents d'entretien

G. LARIQUE Resp. de site
F. OSWALD - C. VANNIER
F. LEZBACHE H.M. GUESSAS
Gardiens d'immeuble
F. VICHERAT - D. BASTIEN
Agents d'entretien

J. ROUXEL
E. WITTMER
Espaces extérieurs

C. DETHOREY

M. DELFOLIE Resp. de site
O. GUEYE - M. RICHARD
P. TERLIN
Gardiens d'immeuble

F. BETTAHAR Resp. de site
B. MARCELLIN - S. GALLOT
N. BOUBAKEUR - M. MONTELS
Gardiens d'immeuble

P. BAGARD Resp. de site
O. PICHONNEAU - C. LAPOINTE
I. MAMBONE
Gardiens d'immeuble

C. VALETTE Resp. de site
J. WENCK - I. MAMBONE
C. LAPOINTE
Gardiens d'immeuble

A. CLAUDE Resp. de site
C. FREY - L. CHEVRIER
Gardiens d'immeuble
F. STRABACH
Agent d'entretien
S. DABROWSKA
Resp. d'immeuble
P. FICHER
Gardien d'immeuble

C. ASTIER
(Alternance)

DIRECTION DE LA MAINTENANCE DU PATRIMOINE ET DE LA SÉCURITÉ
N. CARTURAN

ASSISTANTE
V. THIRION

ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES
F. NOVIANT

ASSISTANT TECHNIQUE
R. ESPEITTE

ASTREINTE TECHNIQUE
S. THABET

PÔLE POLYVALENT
F. BRUTO
C. DIDIER
Assistant technique
G. HASSENBOEHLER
Gestionnaire stock / planificateur
YG. BASO
S. BERG
H. DJIVA
M. BERKANE
G. POULAIN
A. DORMOIS
M. BOUHAOUALI
F. POPOFF
Agents polyvalents

DIRECTION DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE DU DEVELOPPEMENT ET DU FONCIER
S. MANGEL

ADJOINTE À LA DIRECTRICE
E. RINGARD

CONSTRUCTION REHABILITATION MAINTENANCE
M. VAUTHIER
H. BOUGUERIOUNE
M. COLLOT

FONCIER
J. L. BOUR

ADMINISTRATIF
F. PETITEVILLE

DIRECTION JURIDIQUE
S. BESSE

RECOUVREMENT
M. WINIGER
T. FONTANA
S. PORTE

MARCHÉS / ASSURANCES
F. SAINT-MICHEL
C. GRANDJEAN

RELATIONS JURIDIQUES TRANSVERSALES
E. DEMANGE

DIRECTION DU PARCOURS RÉSIDENTIEL ET DE LA COHÉSION SOCIALE
P. GEGOUT

ADJOINTE À LA DIRECTRICE ET RESPONSABLE COMMERCIALE
P. PETRY

ACCUEIL
C. PRAK
M. KEYAERT
L. TRISTANT
P. DABROWSKA

SERVICE COMMERCIAL
P. FRANCESCONI
Assistante commerciale
S. GILLIET
S. HAZAN
S. FOCIC
J. PETITGAND
G. COLIN
Chargés de clientèle
L. MALAISE
(Alternance)

ÉCHANGES
A. CAMAITI
(Seniors et handicap)
D. MIALON

MISSION SOCIALE
G. LE JEUNE-DEVIT
V. HUGOT
A. BAGARD

OPÉRATION ARGENT DE POCHE
M. SAI

CHARGÉ DE MISSION COHÉSION SOCIALE ET POLITIQUE DE LA VILLE
K. DALI

DIRECTION FINANCIÈRE ET COMPTABLE
C. PEAUGER

ADJOINT ET RESPONSABLE COMPTABILITÉ
G. RODOT

COMPTABILITÉ
F. GERSTNER
E. MARMOTTIN
P. MAURICE

PÔLE GESTION LOCATIVE (quittancement et charges)
E. GERY
V. RIMBAULT
M.F. AUBERT
N. HOUPIER

CONTRÔLE DE GESTION INFORMATIQUE
E. GERY

RESSOURCES HUMAINES
I. CALLAIS
F. KARIM
Assistante RH
E. FERNANDES
(Alternance)

PAYE
C. RODE
Responsable de la Paye
E. MARMOTTIN

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE
I. VEILLERETTE

QUALITÉ
S. BOUDHAOUIA

ASSISTANTE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
L. BAGARD

ASSISTANTE POLYVALENTE
F. PETITEVILLE

CHARGÉE DE MISSION AUPRÈS DU DIRECTEUR GÉNÉRAL EN CHARGE DU NPNRU
A. VANESON

CHARGÉE DE COMMUNICATION
I. RICCI-DEGRAEVE

MOYENS GÉNÉRAUX ET LOGISTIQUE
D. JOURNET
M. BENZID

VENTES
L. FRANCESCONI
M. KOMLOSI
(Alternance)

COPROPRIÉTÉS
J.L. BOUR

Crèche Delsart, quartier ARTEM

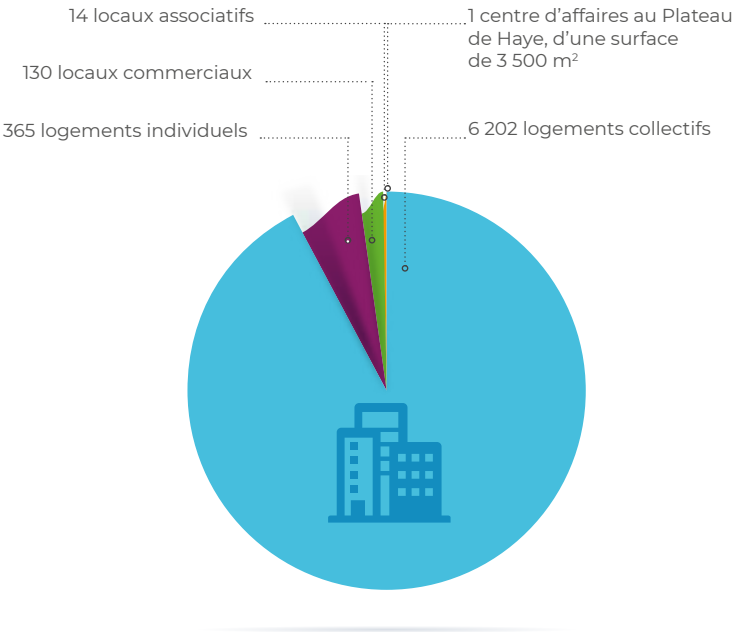
LE PARC LOCATIF

INTERMEDIAIRE

L'OMh du Grand Nancy est implanté sur 15 communes de la Métropole du Grand Nancy.

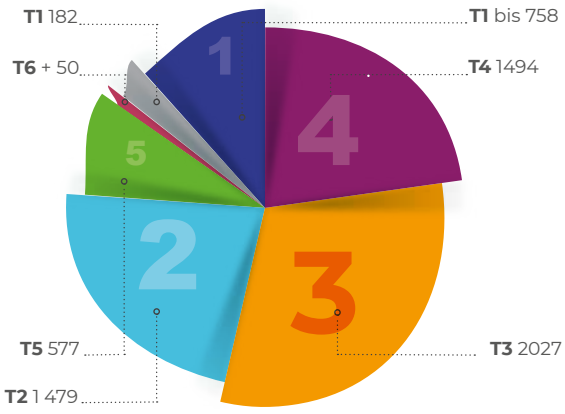
Texte

2018 en chiffres



RÉPARTITION DES LOGEMENTS PAR TYPOLOGIE

5 844 locataires présents



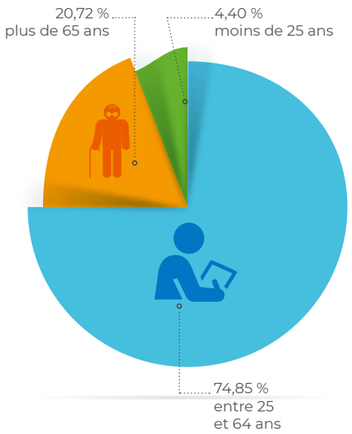
LE PARC LOCATIF

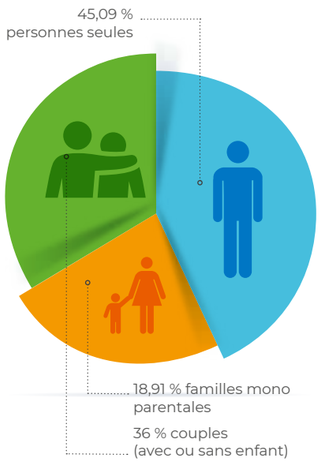
REPÈRES

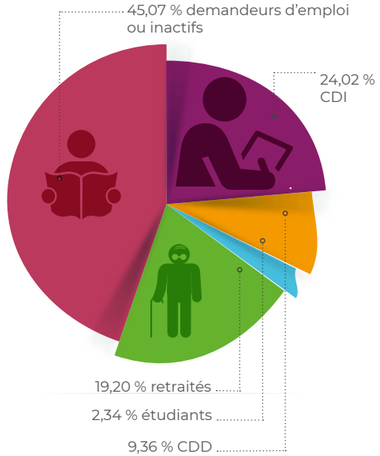
- **12 000** personnes se sont présentées au siège de l'OMh
- **6 141** personnes se sont présentées à l'accueil de l'agence commerciale
- **2411** demandes de logements ont été enregistrées
- **1354** dossiers ont été présentés lors de **47** Commissions d'Attribution des Logements
- **615** contrats ont été signés

L'HABITAT ET LA SOLIDARITÉ

PROFIL DES MÉNAGES PRÉSENTS DANS LE PATRIMOINE





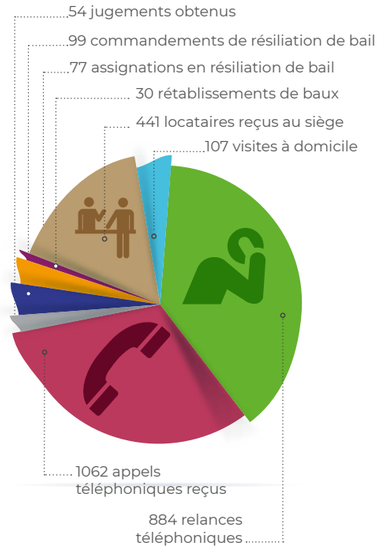


Le taux des impayés de plus de 2 mois est stabilisé à **3,93 %**.

• L'application de la RLS (Réduction du Loyer de Solidarité) a pour conséquence une diminution de ressources de **1 450 000 €** pour l'OMh.

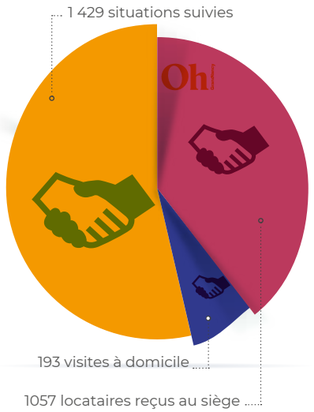
LE SERVICE CONTENTIEUX

2 agents de recouvrement

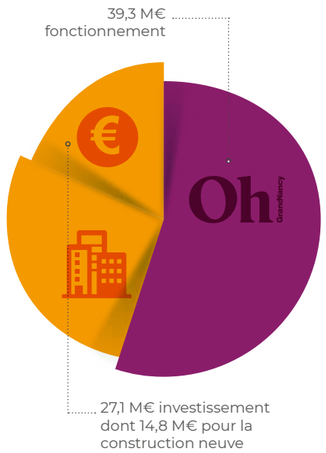


LA MISSION SOCIALE

3 conseillères sociales
3 agents d'accueil



BUDGET GLOBAL



LOYERS

En 2018 les loyers n'ont pas été augmentés

Supplément de Loyer de Solidarité :
68 locataires ont réglé un SLS
pour un montant annuel de **91 888 €**.
5 844 ménages occupent le patrimoine de l'OMh du Grand Nancy, parmi eux,
66 % bénéficient de l'APL.

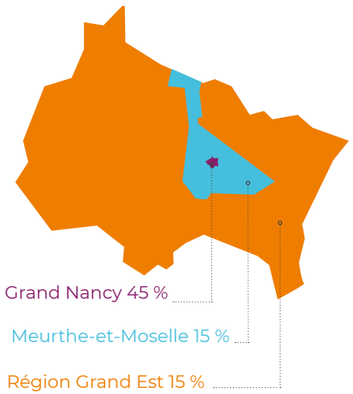
MONTANTS

Montant des aides extérieures perçues pour les locataires présents

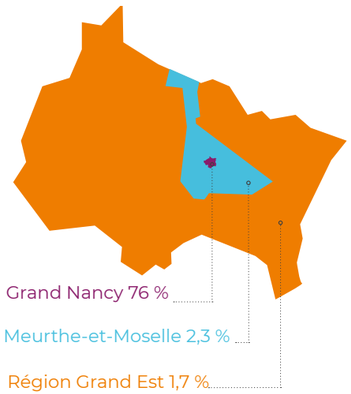
48 garanties FSL
pour un montant de 44 594 €
49 secours FSL accordés
pour un montant de 41 522 €
3 prêts FSL ont été sollicités
6 secours du FMAL (Ville de Nancy).
Locapass : **161** paiements sollicités.
94 paiements accordés.

LE SOUTIEN À L'ÉCONOMIE LOCALE ET RÉGIONALE

Implantation des entreprises attributaires des marchés de travaux et d'entretien



Répartition géographique du poids économique des contrats



L'EMPLOI ET LA FORMATION

EFFECTIFS 2018

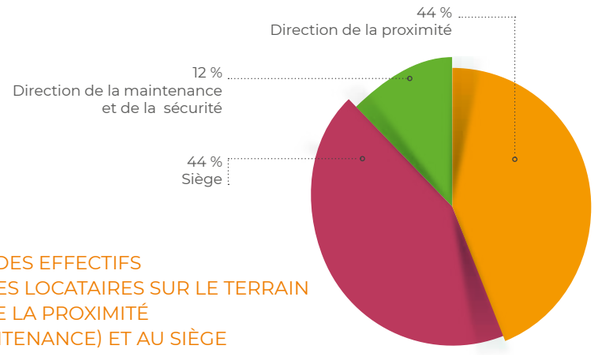
L'Office compte 127 salariés au 31 décembre 2018

- **113** collaborateurs en CDI
- **14** collaborateurs en CDD
- **4** nouveaux contrats en alternance en 2018 :
  - BTS "négociation et digitalisation de la relation client"
  - Licence professionnelle "chargé de gestion patrimoniale immobilière"
  - Licence professionnelle "Intervenir en formation, insertion et/ou accompagnement"
- **11** stagiaires accueillis en 2018
- **3** personnes en reconversion professionnelle
- **5** collaborateurs ont signé un CDI après un CDD ou après un contrat en alternance en 2018

LE PERSONNEL DE TERRAIN ET DE PROXIMITÉ

La formation de nos collaborateurs est un enjeu stratégique et un investissement de long terme auquel l'Office est très attaché.
Elle permet d'accompagner les changements, de les encourager et d'adapter les compétences aux enjeux qui encadrent notre secteur d'activité et ouvrent de nouveaux horizons.
La formation professionnelle est un outil de développement personnel, économique, sociétal et social.
Elle favorise l'insertion et permet de se maintenir dans l'emploi, de s'adapter aux mutations de la société, de développer ou acquérir des compétences et d'accéder à de nouveaux niveaux de qualification professionnelle.

- **65** personnes constituent l'ensemble du personnel de terrain, dont les missions sont directement liées au service des locataires.



RÉPARTITION DES EFFECTIFS AU SERVICE DES LOCATAIRES SUR LE TERRAIN (DIRECTION DE LA PROXIMITÉ ET DE LA MAINTENANCE) ET AU SIÈGE

DÉTAIL DES PERSONNELS DÉDIÉS AU SERVICE DES LOCATAIRES	Siège	Direction de la proximité	Direction de la maintenance et de la sécurité
Personnel du siège	54	4	4
Gardiens / resp immeuble		30	
Agents d'entretien (ménage et extérieurs)		5	
Responsables de sites / secteur		11	
Autres (Cellule, médiateur, OAP, astreinte sécu...)	2	5	1
Personnel pôle PMS			11

LA QUALITÉ COMME ADN

Une démarche qualité est un processus volontaire et participatif d'amélioration continue nécessitant une implication forte des acteurs de l'entreprise, du salarié au dirigeant. Elle touche l'ensemble des secteurs clés (proximité, sécurité, cohésion sociale, ressources humaines, gestion de projets, finances, développement durable ...) de l'entreprise.

LABEL QUALI'HLM MAINTENU !

Premier bailleur social à avoir été labellisé quali'hlm en décembre 2016, l'Office a fait réaliser, comme le prévoit le règlement du label, un audit de vérification en mai 2018.
Conclusions : **les actions d'amélioration prévues ont été réalisées** (propreté, accueil et communication, service aux accédants, coordination avec les parties prenantes, organisation et management de la qualité) **et leur efficience a été constatée.**
Le 13 juin 2018, **le comité de labellisation quali'hlm a donc confirmé le maintien du label jusqu'au 15 décembre 2019.** Les équipes de l'OMh restent mobilisées dans cette dynamique d'amélioration continue.

quali'hlm
La qualité de service en actions et en preuves

84,4 % des locataires globalement satisfaits de l'OMh

901 locataires, constituant un échantillon représentatif du parc, ont été sollicités par téléphone en octobre 2018 dans le cadre de l'enquête de satisfaction biennale.
Les résultats de cette enquête montrent que la satisfaction globale des locataires sur la qualité du service rendu et sur l'efficacité des actions mises en œuvre reste sur un niveau honorable de 84,4 % . La synthèse des résultats peut être consultée sur le site Internet de l'Office : www.omhgrandnancy.fr
Les services de l'Office ont analysé ces résultats et vont définir les actions d'amélioration à mettre en œuvre pour tenir compte des attentes exprimées par les locataires.

PERSPECTIVE 2019

De nouveaux engagements de qualité de service

L'OMh a été contraint, avec l'application de la réduction de loyer de solidarité, de suspendre la démarche de certification Qualibail. Toutefois, la qualité de service reste plus que jamais un enjeu primordial et **l'Office va donc maintenir le cap sur ses 4 principaux engagements : proximité, propreté, sécurité et tranquillité, et établir en concertation, une nouvelle charte.**

De nouvelles enquêtes de satisfaction

L'OMh a décidé de relancer en 2019 des enquêtes sur plusieurs sujets ou moments de la vie des locataires, et tout particulièrement sur :

- les nouveaux locataires
- les locataires qui partent de l'Office
- les interventions techniques
- les programmes neufs
- les opérations de réhabilitation

Les résultats seront analysés avec toujours le même objectif : identifier les points d'alerte et mettre en place les mesures correctives nécessaires.

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

MISSIONS DU PÔLE MULTISERVICES

Sous l'autorité de la Direction de la Maintenance du Patrimoine et de la Sécurité, le Pôle Multiservices a en charge le traitement des demandes d'interventions techniques.
Ses missions sont les interventions d'entretien sur l'ensemble du patrimoine. Travaux techniques, entretien courant (réparations de fuites, remplacements d'ampoules, de vitres, réparations de menuiseries, serrures, minuteries), travaux sur les espaces verts (taille, tonte, élagage), débarras d'encombrants, astreintes techniques, etc. sont autant de missions quotidiennes du Pôle.

1 Responsable du Pôle
1 Adjoint Technique
1 Planificateur/gestionnaire de stock
8 ouvriers polyvalents (1 collaborateur est venu compléter l'équipe en 2018 avec une spécialisation dans le domaine électrique.)

Remise en état des logements vacants

Les missions du Pôle sont dédiées à l'entretien courant du patrimoine pour la satisfaction de nos locataires. Les activités sont réalisées afin de répondre aux engagements de qualité de service de l'OMh du Grand Nancy.
En complément des interventions courantes réalisées, l'organisation quotidienne doit prioriser la réactivité :
• deux agents interviennent chaque semaine pour l'évacuation des encombrants
• un ouvrier polyvalent est dédié chaque jour aux urgences, y compris entre midi et 13h30.
Mais depuis l'annonce de la Réduction du Loyer de Solidarité (RLS), l'implication du Pôle dans la remise en état des logements vacants a évolué. L'enjeu pour la structure est aujourd'hui de prendre en charge certains logements en tous corps d'état (hormis les sols et les embellissements) qui représentent un impact budgétaire conséquent.

Enlèvement des encombrants

1 793 m³ évacués soit un coût interne estimé à **43 715 €**

TRAVAUX D'INTÉRÊT GÉNÉRAL (TIG)

16 personnes ont réalisé leur TIG au sein du Pôle Multiservices en 2018 soit **2 255,30** heures

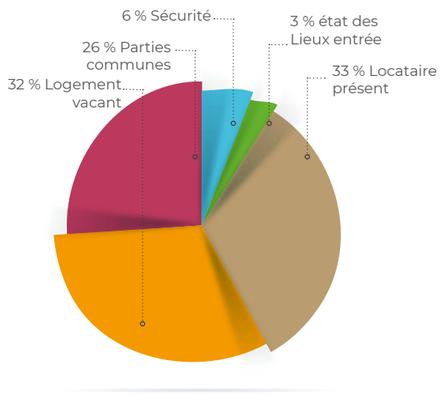
DÉPENSES ENGAGÉES EN 2018

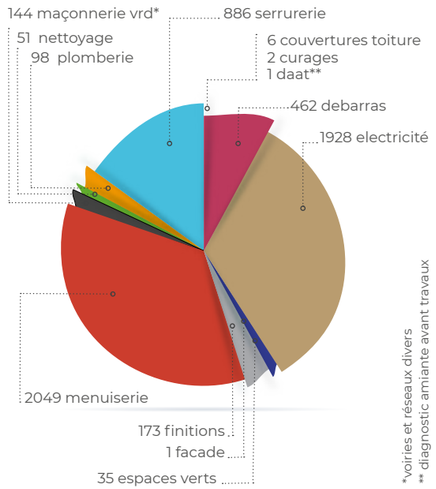
129 257 € euros pour l'achat de fournitures dans le cadre de l'entretien du patrimoine.

SINISTRE VANDALISME

133 dossiers de sinistres pour un coût de **139 467 €**
29 dossiers de vandalisme sur des équipements techniques pour un coût de **29 900 €**

TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES





ASTREINTE TECHNIQUE

La notion d'urgence se définit par tout ce qui est à l'origine d'une situation imprévue, "toute circonstance qui, par sa survenue ou sa découverte, introduit ou laisse supposer un risque si une action n'est pas entreprise immédiatement".
L'OMh demeure joignable en dehors des heures de présence des responsables de sites : lors des pauses déjeuners, les soirs, week-ends et jours fériés.
Le service traite les dysfonctionnements techniques rencontrés, dégradant le service aux locataires (coupure de chauffage, pannes d'ascenseurs,...).
La gestion de l'astreinte se décline sur 4 niveaux :
• Le traitement des appels des locataires avec un numéro dédié est confié à un prestataire externe.
• 1 responsable d'astreinte est sollicité par la plateforme d'appels pour les interventions qui le nécessitent.
• 1 cadre d'astreinte conforte le dispositif et peut faire le lien, si nécessaire, avec les services de la Ville et/ou de la Métropole du Grand Nancy.
• 1 ouvrier polyvalent peut réaliser des interventions.
Les entreprises liées à l'OMh dans le cadre des marchés d'entretien sont également en mesure de réaliser les interventions.

ÉQUIPEMENTS TECHNIQUES

203 668 € travaux d'entretien et d'amélioration sur les équipements techniques du patrimoine dont :
62 960 € ascenseurs
140 708 € sécurité
75134 € Gros entretien dont :
64 628 € chauffage collectif
10 506 € comptage

VEILLE ACTIVE SUR LE PATRIMOINE

L'OMh du Grand Nancy maintient une veille active sur l'ensemble de son patrimoine pour garantir un niveau de sécurité des immeubles, conforme aux réglementations en vigueur.
Les audits techniques semestriels de l'ensemble du parc viennent compléter les visites mensuelles réalisées par la Direction de la Proximité.
L'organisme répond ainsi de manière optimale à ses engagements pour la sécurité des biens et des personnes sur le parc.

SÉCURISATION DES IMMEUBLES

La tranquillité résidentielle et la sécurité demeurent des engagements forts de l'OMh du Grand Nancy.
Le dispositif de vidéoprotection mis en place aujourd'hui (caméras et hauts parleurs pour interpellation immédiate) a conforté l'Office dans son rôle d'acteur de la tranquillité résidentielle pour ses locataires.
L'OMh du Grand Nancy reste partie prenante dans les instances mises en place par la loi du 5 mars 2007 dite loi de prévention de la délinquance) au sein du GLTD (Groupement local de traitement de la Délinquance) et du CISPD (Conseil intercommunal de sécurité et de prévention de la délinquance).

QUELQUES CHIFFRES :

2282 sollicitations ont été enregistrées par la plateforme téléphonique du prestataire
315 d'entre elles ont nécessité l'intervention de l'OMh, soit 13.8 %

L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE ET LA SÉCURITÉ

EN PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN

PERSPECTIVES 2019

Le Pôle Multiservices

Les missions du Pôle ont pris une place essentielle au regard du contexte budgétaire qui a contraint l'OMh à rationnaliser drastiquement ses programmes de travaux.
L'affectation des travaux au Pôle Multi services pour l'entretien du patrimoine est une opportunité que l'OMh doit utiliser en conservant ses qualités premières de réactivité et de proximité.

Sinistres

Suite aux modifications apportées par le Code des Assurances, des réunions de sensibilisation ont été réalisées avec la Direction de la Proximité pour apporter les outils aux collaborateurs et optimiser la gestion des dossiers que l'Office peut être amené à traiter.

Équipements techniques

• **Chaufferies**
L'OMh du Grand Nancy dispose de plusieurs chaufferies nécessitant une gestion interne régulière afin de garantir à nos locataires la production de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

• **Multitechnique**
Un nouveau marché multitechnique a été attribué à compter du 01/01/2019.
La mise en place de nouvelles enquêtes de satisfaction réalisées auprès des locataires a pour objectif de nous permettre d'améliorer le suivi du marché.

• **Ascenseurs**
Un nouveau marché a été attribué à compter du 1 janvier 2019 sur la base de 6 lots.
Le projet du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) va permettre à l'OMh de remplacer tous les ascenseurs des immeubles "Cèdre Bleu" et "Tilleul Argenté" du Plateau de Haye, sur lesquels nous rencontrons des dysfonctionnements récurrents compte tenu de l'âge des équipements.
l'OMh a toujours apporté une vigilance particulière dans le respect des contrôles réglementaires et a réalisé régulièrement des travaux d'amélioration. Néanmoins les appareils nécessitent aujourd'hui une évolution complète pour proposer une accessibilité totale sur l'ensemble de ces bâtiments.

Sécurité

La politique de l'OMh du Grand Nancy en matière de vidéoprotection est appliquée sur les situations qui nécessitent un équipement permanent.
La prise en compte de ce dispositif dès la conception de nouveaux programmes devrait nous permettre d'en optimiser les coûts (réservations intégrées lors de la conception).

l'organisation de la proximité

- **1** Directeur
- **1** Assistante + **1** assistante à mi temps
- **2** Responsables de Secteur
- **1** Chargé de travaux de Gros Entretien
- **9** Responsables de Sites
- **5** Collaborateurs chargés du suivi des entreprises et de la remise en état des logements
- **1** Contrôleur des prestations de nettoyage
- **30** Gardiens d'immeubles
- **5** Agents d'entretien

La présence des équipes de gardiens permet d'améliorer considérablement le cadre de vie des locataires. Sécurité, tranquillité, propreté et proximité sont leurs missions quotidiennes.
Ils sont logés sur site, au cœur du patrimoine de l'OMh.

🛠 10 600 interventions commandées en 2018

3 950 chez des locataires
- 52 % en interne
- 48 % confiées à nos prestataires

2 650 dans les parties communes
- 74 % en interne
- 26 % confiées à nos prestataires

4 000 pour la remise en état des logements vacants
- 48 % en interne
- 52 % confiées à nos prestataires

CONVENTION TAXE FONCIÈRE DES PROPRIÉTÉS BÂTIES (TFPB,)

Signée le 16 décembre 2016 conformément au cadre national, les actions spécifiques engagées au cours de l'année 2018, sur l'ensemble des Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) permettent à l'OMh de bénéficier d'un abattement de 30 % sur la Taxe Foncière des Propriétés Bâties.
Ainsi, pour 560 000 € d'abattement prévisionnel, l'OMh a investit 660 000 €.
En contrepartie de cet abattement, les actions spécifiques engagées par l'OMh sur les quartiers d'Haussonville et du Plateau de Haye se sont déclinées comme suit.

Le déploiement des gardiens d'immeubles sur l'ensemble du parc.

La présence des 30 Gardiens d'immeubles permet de renforcer la proximité et d'améliorer le cadre de vie. Ces agents sont logés sur site et peuvent ainsi faire remonter les informations concernant l'ambiance, les événements ou les éventuelles difficultés rencontrées au sein de leurs immeubles. Ce sont des relais de 1er plan. ils transmettent des informations concrètes, utiles et précieuses qui permettent aux services concernés de traiter les besoins exprimés ou repérés.
Aucun système numérique ou technologique ne saurait remplacer la présence humaine, qui est le maillon essentiel du bien vivre ensemble.

Le positionnement des Agents au plus près des locataires

Les Responsables de Site ont leur bureau en pied d'immeubles et peuvent répondre directement aux sollicitations des locataires ou se déplacer facilement pour réaliser les diagnostics nécessaires.
Des actions de sensibilisation sur la propreté sont annuellement menées sur le Plateau de Haye, dans le quartier d'Haussonville et au sein du village Lobau. Ces actions concernent plusieurs centaines de locataires et surtout de nombreux enfants de locataires.
Elles ont été organisées en collaboration avec les associations de quartier et la Métropole du Grand Nancy.
Une référente pour les prestations de nettoyage réalise et centralise les contrôles de prestations ménage confiées à des prestataires externes. Elle veille concrètement à l'application des marchés passés et fait remonter à sa direction toute action non conforme.

La gestion des objets encombrants

Contraint par des restrictions budgétaires importantes, suite à l'application de la Réduction du Loyer de Solidarité, l'OMh a dû réduire de façon considérable son appui aux services de la Métropole pour le ramassage des objets encombrants sur les espaces publics situés devant ses immeubles.

Des actions sur le thème de l'agroécologie urbaine

L'OMh du Grand Nancy est signataire d'une convention avec le Réseau Jardins Partagés du Plateau de Haye qui est un collectif de structures scolaires, sociales et associatives regroupées sur le thème de l'agroécologie urbaine.
Ce collectif s'emploie à créer des actions participatives autour des jardins partagés : potager urbain, bacs, jardins collectifs ou pédagogiques toujours pour et avec les habitants du Plateau de Haye, pour développer un accompagnement de nos locataires autour d'actions de plantations et d'entretien des espaces extérieurs et abords des immeubles.
Le Réseau Jardins Partagés est constitué des membres suivants : École Moselly et toutes les structures scolaires du REP+ (Réseau d'Education Prioritaire de L'Education Nationale), Collèges Claude le Lorrain et Jean Lamour, Association de Soutien aux Activités Educatives Francas – A.S.A.E Francas, Équipe de Prévention spécialisée Haut du Lièvre – Conseil Départemental de Meurthe et Moselle, Association des jardins partagés, Maison Départementale des Solidarités Plateau et Provinces – Site Plateau de Haye, Association Racines Carrées, association La Ferme du Plateau, l'AEIM Village Michelet, l'association Amitiés Tziganes.

Les actions menées en 2018

- La participation au chantier de résidentialisation de l'immeuble "Les Seringats" sur le plateau de Haye, par la plantation de bulbes, vivaces et arbustes.
- Le garnissage de jardinières au cœur de l'îlot de la rue Maréchal Koenig et Nicolas Appert.
- Des plantations de bulbes à l'arrière du Tilleul Argenté.

L'OMh a également mené une action avec l'association "La ferme du Plateau" sur la résidence du Crosne à Maxéville.
Des jardinières ont été fabriquées avec les habitants et seront garnies au printemps 2019.
La signature d'une convention de partenariat avec la Métropole du Grand Nancy a permis la mise en place d'un site de compostage collectif à l'intérieur du Village Lobau.
Le fleurissement de jardinières en partenariat avec la Ville de Pulnoy et la mise à disposition d'une jardinière à l'intérieur de la résidence a offert aux habitants la possibilité d'y planter des fleurs et aromates, rendant leur environnement immédiat encore plus agréable.

L'ENTRETIEN DU PARC

98 % des budgets d'entretien courant, de gros entretien et de grosses réparations ont été consommés par rapport aux budgets votés

- **310 000 €** entretien courant des logements et parties communes
- **185 000 €** traitements curatifs et préventifs en désinsectisation
- **300 000 €** remise en état des logements vacants
- **100 000 €** entretien des espaces verts
- **780 000 €** nettoyage des parties communes
- **76 000 €** curage des égouts

LES CONSEILS DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

6 CCL se sont tenus en 2018, réunissant :

- la Confédération Consommation, Logement, Cadre de Vie (C.L.C.V.),
- la Fédération Régionale des Amicales de Locataires hlm (F.R.A.L.)
- l'Association des Locataires Indépendants (A.L.I.)

Tous ont réfléchi et travaillé, notamment, sur les sujets suivants :

- Les résultats des enquêtes qualité.
- L'État des équipements techniques.
- La lutte contre les punaises de lits.
- L'individualisation des dépenses de chauffage.
- Les réalisations et projets autour de l'agroécologie urbaine.
- Les diagnostics techniques réglementaires.
- Le bilan des interventions réalisées par le prestataire Iserba et la présentation des plans d'amélioration.
- Les mesures gouvernementales.
- Une veille juridique.
- Les points à l'ordre du jour des Conseils d' Administration.

L'OMh EST PARTENAIRE DE L'OPÉRATION CIVIGAZ

Dans le cadre d'un programme national, mené par GRDF, le dispositif aide les familles à faire des économies d'énergie et à renforcer la sécurité des installations intérieures au gaz.
L'association RÉCIPROCITÉ a formé et encadré des jeunes volontaires en Service Civique pour effectuer des visites gratuites de logements et conseiller nos locataires.

EN PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN

LES CONSEILS DE RÉSIDENCE

En mars 2018, l'OMh du Grand Nancy a engagé une démarche expérimentale via la tenue de Conseils de Résidence.
Il s'agit d'engager des échanges informels et participatifs avec l'objectif de trouver ensemble, (locataires et représentants de l'OMh), des solutions aux problèmes posés ou mettre en place des projets pour améliorer le cadre de vie.
Michel VANESON, administrateur au Conseil d'Administration, participe à ces rencontres, y apporte son expérience de par son parcours professionnel au sein du service participation à la Ville de Nancy.
Les équipes de la Direction de la Proximité sont également présentes pour écouter, échanger et proposer.
5 Conseils de Résidence se sont tenus entre avril et octobre 2018, sur des sites où des problématiques de vivre ensemble avaient pu être décelées ou simplement pour une prise de contact avec les locataires de résidences nouvellement acquises.

- La réalisation d'une fête des voisins
- La mise en place d'une nouvelle opération "quartier propre"
- La mise en place de composteurs collectifs
- la coproduction de fiches de communication
- L'engagement de discussion avec les partenaires institutionnels pour la création de nouvelles places de parkings.
- la réalisation d'espaces de plantations partagés
- des interventions d'entretien ciblées en fonction des usages des locataires.

Ce sont autant de thèmes abordés dans les Conseils de Résidence, qui permettent de coproduire un vivre ensemble plus harmonieux.

PERSPECTIVE 2019

La réalisation des états des lieux sur tablettes numériques.

Depuis mars 2018, un groupe de travail constitué de futurs utilisateurs travaille à la mise en place de ce nouvel outil qui va apporter une réelle innovation dans le quotidien des responsables de sites et agents chargés des états des lieux.
Les bénéfices attendus :

- **Rapidité :** transmission immédiate des constats après la mission.
- **Économie et écologie :** plus de papiers, les états des lieux sont communiqués par mail au format PDF.
- **Éléments visuels :** possibilité de prendre des photos, insérées automatiquement dans le rapport.
- **Fiabilité :** grâce à l'accompagnement ludique et intuitif du logiciel, les oublis ou erreurs sont minimisés.
- **Qualité :** permet une présentation du compte-rendu de mission complète et claire pour le gestionnaire et ses clients.

Les contrôles de propreté et de sécurité seront également réalisés sur tablettes numériques. Outre la fiabilisation des données et la suppression des supports papiers, ces nouveaux logiciels vont faciliter le traitement des informations et des données statistiques.

L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

LES VENTES

L'OMh a vendu sur Nancy en 2018 :
30 biens dont 1 pavillon et 29 logements collectifs.

ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

Le Nid est une Société Coopérative de Production qui conçoit et réalise des logements neufs, sur Nancy et le Département. L'OMh est actionnaire majoritaire et considère Le Nid comme sa filiale d'accession sociale à la propriété.
Depuis des années, LE NID propose des maisons ou appartements de qualité :

- à des conditions financières privilégiées,
- dans un environnement résidentiel de qualité,
- dans le cadre d'une accession sécurisée.

www.le-nid.fr

Les conditions financières

- Des accords de partenariat avec certains organismes financiers.
- L'éligibilité des montages financiers tels que **PTZ, prêts action logement, etc.**
- L'accès à la **subvention de la Métropole du Grand Nancy.**
- **L'exonération de foncier sur 15 ans** pour la location-accession.

Un environnement privilégié

- Des situations géographiques choisies avec soin.
- Des accès faciles aux écoles, aux commerces.
- Des transports en commun.
- Des proximités avec les grands axes de circulation.

La sécurisation de l'accession :

- En accompagnant les futurs propriétaires tout au long de leurs démarches d'acquisition.
- En leur offrant une **garantie notariée pendant quinze ans,** en cas d'aléas professionnels et familiaux : rachat, assurance revente, relogement...
- **LE NID vous propose deux types** d'accession
- La VEFA (Vente en l'Etat de Futur Achèvement).
- La Location-Accession.

La vocation de cette coopérative est aussi d'apporter une réponse aux communes urbaines qui souhaitent :

- **faciliter la mixité de l'habitat** avec une offre diversifiée,
- **maîtriser la qualité de l'architecture,**
- **soutenir le parcours résidentiel des familles,**
- **être acteur dans le développement durable par l'habitat.**

Opérations en cours de construction

À Vandœuvre ZAC Bianca Maria
Résidence Eden : 22 logements.
Livraison prévue : premier semestre 2020.
À Villers-les-Nancy
Résidence Horizon : 14 logements.
Livraison prévue : premier semestre 2020.L'activité commerciale de 2018 a porté sur 6 programmes, pour lesquels 19 actes de vente notariés ont été enregistrés et 14 Ventes en l'Etat Futur d'Achèvement (VEFA)

Projection d'un intérieur du programme en cours Horizon à Villers les Nancy

PROTÉGER L'HUMAIN

En 2018, dans le cadre de son développement et de l'entretien de son patrimoine, l'OMh du Grand Nancy a réalisé des travaux à hauteur de 19 340 000 €, détaillés de la manière suivante.

3 010 000 € de travaux d'amélioration
dont : 20 % liés à l'amélioration de la performance énergétique
1 550 000 € de travaux de maintenance
690 000 € pour l'entretien courant
560 000 € pour le gros entretien
300 000 € pour la remise en état des logements
14 780 000 € pour les constructions et acquisitions-améliorations
164 logements en travaux : Haussonville, Nancy Grand Cœur et Boudonville à Nancy + les Résidences Vertes à Pulnoy.
166 logements ont été à l'étude : à Art-sur-Meurthe et sur différents sites à Nancy.

Art-sur-Meurthe :
programme de résidences séniors labellisés "Passiv-Haus»

PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT 2019-2026

Le principal enjeu pour les années à venir est de mettre en œuvre le Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (NPNRU) sur le Plateau de Haye, afin d'achever de manière définitive la transformation de ce quartier et qu'il permette à ce territoire de devenir une partie intégrante de la ville.

Pour cela, il est indispensable de modifier l'offre du patrimoine existant afin d'enrayer la vacance structurelle de 5 bâtiments : les Bouleaux, le Tilleul Argenté, le Cèdre Bleu et la Tour Panoramique. Ces modifications permettront également l'amélioration, à terme, de la structure financière de l'Office.

Restructuration complète
de l'ancien FPA
(Foyer de Personnes Agées)
sur le quartier d'Haussonville à Nancy

En 2019, l'Office va poursuivre son objectif de développement et d'implantation d'une nouvelle offre sur l'ensemble des communes de la Métropole pour un montant d'investissement de **25 500 000 €.**

- 164 logements seront livrés sur le quartier Boudonville, à Nancy Grand Cœur et à Pulnoy.

- 174 logements seront en construction à Art sur Meurthe, à Villers les Nancy, à Malzéville et à Nancy.

Programme
Nancy Grand Cœur

Programme
Donzelot

Résidences connectées
séniors à Pulnoy

LE RENOUVELLEMENT URBAIN

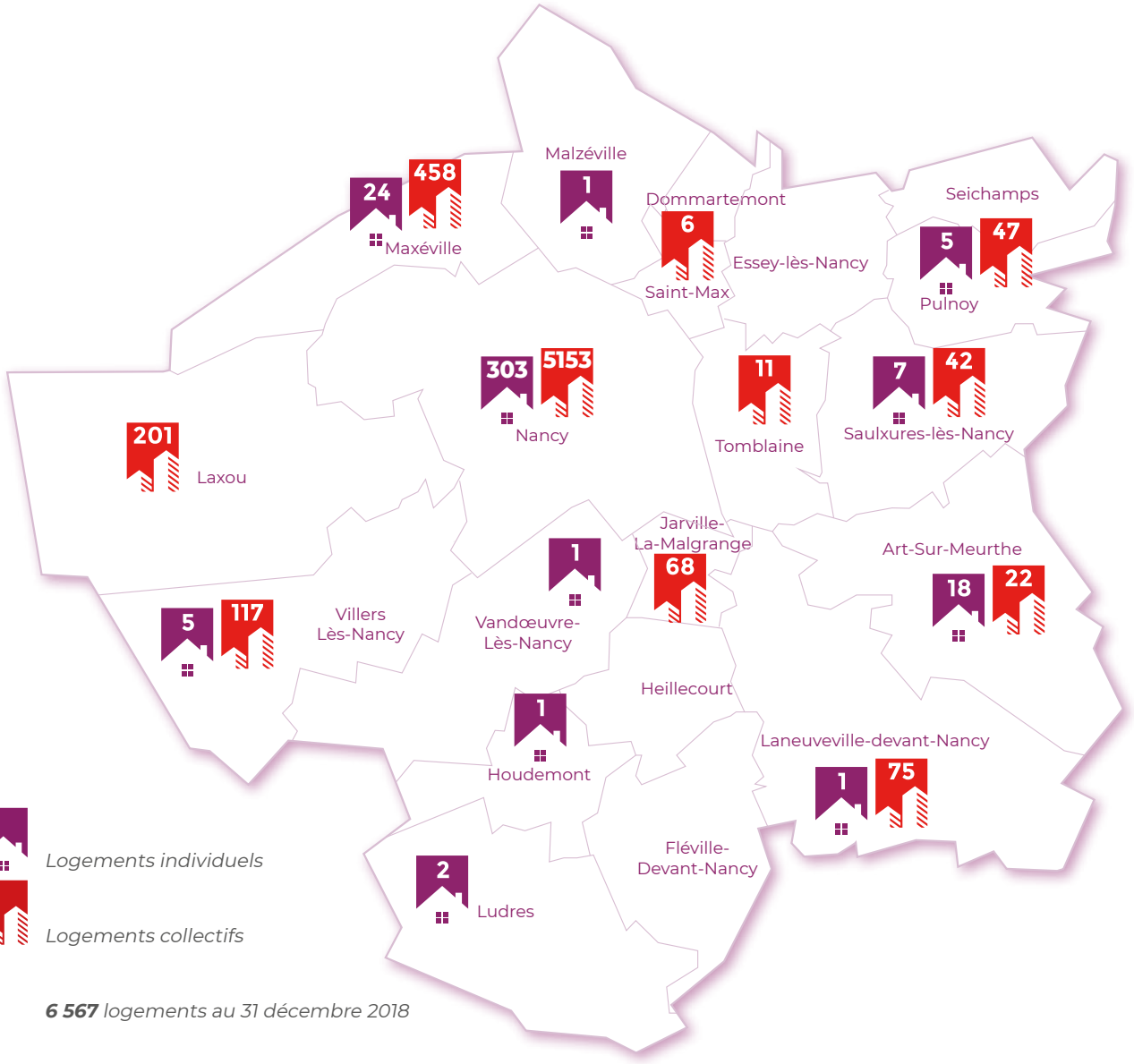
Au cours de ces dix dernières années, la Métropole du Grand Nancy, l'OMh et les différents partenaires (ANRU, État, Action Logement) ont mené l'un des plus importants Projet national de rénovation urbaine (PNRU) de France.

En 2018 L'OMh a travaillé à l'élaboration du programme NPNRU et en 2019, après validation du comité d'engagements les premières études pourront être engagées.
Rappel du programme de travaux envisagés
Au Plateau de Haye à Nancy le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain dans lequel s'engage l'OMh du Grand Nancy traduit la volonté de donner au quartier du Plateau de Haye une nouvelle attractivité, et de le sortir du classement QPV à l'issue de cette nouvelle intervention. L'atteinte de cet objectif ambitieux et volontariste ne se fera pas sans un changement radical de l'image du quartier, sans une recomposition sociale et une restructuration globale de l'offre de logements. Notre ambition est qu'il n'y ait plus de différence entre les logements existants requalifiés et les logements neufs. Cette ambition doit se traduire par une démassification des ensembles existants, des constructions et des réhabilitations de qualité, des relogements hors site d'une partie de la population concernée par les démolitions et l'arrivée d'actifs, de familles et d'étudiants tant dans le patrimoine existant que dans les futurs programmes reconstitués sur site. Lors des échanges avec les habitants et les élus, la persistance des barres du **Tilleul argenté et du Cèdre bleu** dans le paysage Nancéien est apparue comme une clé de la transformation du Plateau au regard de la Métropole. Ces immeubles très bien conçus par Bernard Zehrfuss forment malgré tout un obstacle au développement du Plateau, tant sur le plan physique que sur l'idée même d'y loger ; les deux bâtiments ayant un taux de vacance important. Leur conception remonte à un moment ou la production sérielle de logements s'imposait mais la composition typologique n'est plus adaptée aux besoins actuels. Cette densité et la configuration des appartements, ajoutée au fait que l'accessibilité en demi-palier n'est pas adaptée à ce qui est proposé par ailleurs dans la production actuelle de logements en font un patrimoine peu attractif.
Cependant, l'exposition et les vues exceptionnelles de ces immeubles en font de très bons bâtiments à réhabiliter. Il est donc nécessaire d'une part de travailler sur une déconstruction partielle puis d'engager un travail en profondeur sur les logements existants afin d'optimiser l'offre typologique, de remettre en conformité les logements rendus accessibles par les ascenseurs et de poursuivre l'évolution thermique des bâtiments amorcée lors du PRU.
Concernant l'immeuble des Bouleaux, l'Office avait envisagé initialement un écrêtage et une restructuration d'ampleur sur ces deux immeubles de 278 logements. Le coût global de cette hypothèse, prohibitif, a conduit l'Office à décider de démolir ces deux bâtiments. L'emprise libérée par la démolition permettra de développer des projets en accession sociale à la propriété.
L'immeuble des Seringats comporte 43 logements. Le projet consiste à intervenir en profondeur sur la performance énergétique (immeuble classé E). La rénovation énergétique permettra d'obtenir une performance à minima BBC 2009 et un classement DPE en A ou B. Cette opération générera pour les locataires une réduction des charges de 53 % à minima.

La Tour Panoramique, quand à elle, construite en 1971 est un Immeuble de Grande Hauteur (IGH) comptant 109 logements et des bureaux répartis sur 31 étages. L'Office a étudié plusieurs scenarii pour préserver cet ouvrage (ramener les logements en bas étages pour les sortir de la réglementation IGH, implanter une activité hôtelière, implanter une centrale de production d'énergie dans les étages pour la rendre autonome). Toutefois aucune de ces hypothèses n'est économiquement viable. Par ailleurs, du fait de charges locatives très élevées liées au classement IGH, déconnectées de la capacité financière des locataires hlm, et alors même que, chaque année, l'Office ne répercute pas l'ensemble des charges, une vacance importante s'est installée et l'exploitation de cet immeuble pèse donc gravement dans le budget de l'Office.
C'est pour ces raisons que l'Office souhaite sortir cet immeuble de grande hauteur de son patrimoine.

Ce programme global de renouvellement urbain représente un investissement de près de 125 millions d'euros, à engager sur la période 2019-2026.
Reconstitution de l'offre
377 logements – **50 millions d'euros**
Démolition
811 logements – **25 millions d'euros**
Requalification
756 logements – **50 millions d'euros**
L'ensemble des projets sera coconstruit et suivi avec les habitants, représentants des associations et acteurs économiques du quartier.

CONSTRUIRE L'URBAIN, PROTÉGER L'HUMAIN



6 567 *logements au 31 décembre 2018*

Office Métropolitain de l'habitat

Correspondance CS 95418 - 54054 Nancy Cedex
Siège social 32 rue Saint-Léon - Nancy
Tél. 03 83 85 70 80 / Fax 03 83 85 71 39
www.omhgrandnancy.fr

C'est signé Billette & Co | 14823 | mars 2019 | crédits photo : B. Jamot - Collection privée