

# Rapport d'activités 2021

*en chiffres*

*en actions*



**Oh** GrandNancy

Office Métropolitain de l'habitat

# sommaire

Édito .....	<b>p. 3</b>
2021 en chiffres .....	<b>p. 4 à 6</b>
Développer la qualité de service rendue aux locataires .....	<b>p. 7 à 8</b>
Cultiver le lien ensemble .....	<b>p. 9 à 10</b>
Placer l'humain au cœur de l'OMh .....	<b>p. 11 à 15</b>
Viser l'excellence pour tous .....	<b>p. 16 à 17</b>
Rénover, entretenir, améliorer .....	<b>p. 18 à 21</b>
Zoom sur le NPNRU .....	<b>p. 22 à 26</b>
Construire le présent et préserver l'avenir .....	<b>p. 27 à 29</b>
Acteur du développement économique local .....	<b>p. 30 à 31</b>
Garantir la sécurité .....	<b>p. 32 à 35</b>
Accession sociale à la propriété .....	<b>p. 36</b>
Gérer les copropriétés .....	<b>p. 37</b>
Communiquer encore et toujours .....	<b>p. 38</b>
Moderniser nos services et équipements .....	<b>p. 39 à 40</b>
Consolider la structure financière .....	<b>p. 41</b>
Réorganiser le présent pour consolider l'avenir .....	<b>p. 42</b>
Habitat Lorrain : plus forts ensemble .....	<b>p. 43</b>
La gouvernance de la structure .....	<b>p. 44</b>



**Mathieu KLEIN**  
Président de la Métropole  
du Grand Nancy  
Président de l'OMh  
du Grand Nancy



**Jérôme DAL BORGO**  
Directeur Général

L'année 2021 a encore été perturbée par cette crise sanitaire sans précédent à laquelle nous devons aujourd'hui à nouveau nous mesurer.

Dans ce contexte incertain, Jérôme DAL BORGO a pris le 28 juin dernier, la destinée de cette belle institution centenaire en devenant son Directeur Général.

Avec les équipes de l'Office, nous avons concentré nos énergies pour que le très ambitieux projet NPNRU du Plateau de Haye, de près de 160 millions d'euros, rentre dans l'épure financière à moyen terme.

L'optimisation des montages financiers, des subventions, des dégrèvements et l'accompagnement complémentaire de l'ANRU (4.3 millions d'euros) pour répondre à la problématique amiante sont autant de satisfactions et de garanties pour lancer de façon opérationnelle et sereine ce Grand Chantier au printemps prochain.

Sans oublier les réhabilitations thermiques exemplaires (hors NPNRU) ; le contexte économique, la reprise de l'inflation et la précarité énergétique nous imposent de travailler à toujours réduire le couple loyer/charges pour nos clients, renforcé par l'exigence d'une transition écologique concrète et de la préservation de notre planète.

L'année 2021 a également été marquée par la volonté de changement, de modernisation de nos pratiques et métiers, d'optimisation de nos recettes et dépenses.

Depuis l'automne, six groupes de travail sont mobilisés autour de notre projet de réorganisation PEP'S 2022 (Performance, Engagement, Proximité, Satisfaction).

Cette intelligence collective et cette capacité de co-construction feront émerger dans les mois à venir une organisation efficiente et performante au service de nos clients locataires.

Toujours déterminés à porter nos valeurs et nos engagements Quali'OMh et Quali'HLM, la satisfaction de nos clients s'est maintenue à un taux élevé, de près de 83%, en dépit des contraintes sanitaires et du climat sociétal morose. Que les équipes et collaborateurs en soient remerciés et félicités.

À l'ère du numérique et du digital, pour répondre aux enjeux sociétaux, nos pratiques évoluent également, plusieurs chantiers sont en cours (dématérialisation des avis d'échéance, évolution des modes de paiement, bientôt une application mobile...).

Vous l'avez compris, cette belle institution centenaire qu'est l'Office est face à des défis urbains, humains et technologiques de taille.

Avec les collaborateurs, les partenaires, les collectivités, nous relèverons, avec force et enthousiasme, ces challenges en 2022.

Mathieu KLEIN

Jérôme DAL BORGO

# 2021

## En chiffres

6 678 logements  
dans 15 communes

au 31 décembre 2021



**Les loyers n'ont pas été augmentés en 2021.**

**57 locataires** ont été concernés par le supplément de loyer de solidarité (SLS) et ont réglé un montant de **121 537 €**

**5 254 ménages (11 133 locataires)** occupent le patrimoine de l'OMh ; parmi eux, **+ de 60 % bénéficient de l'APL.**

**9,1 M€** ont été versés par la CAF et la Mutuelle Sociale Agricole pour des logements conventionnés et **145 280 €** pour les logements non conventionnés.

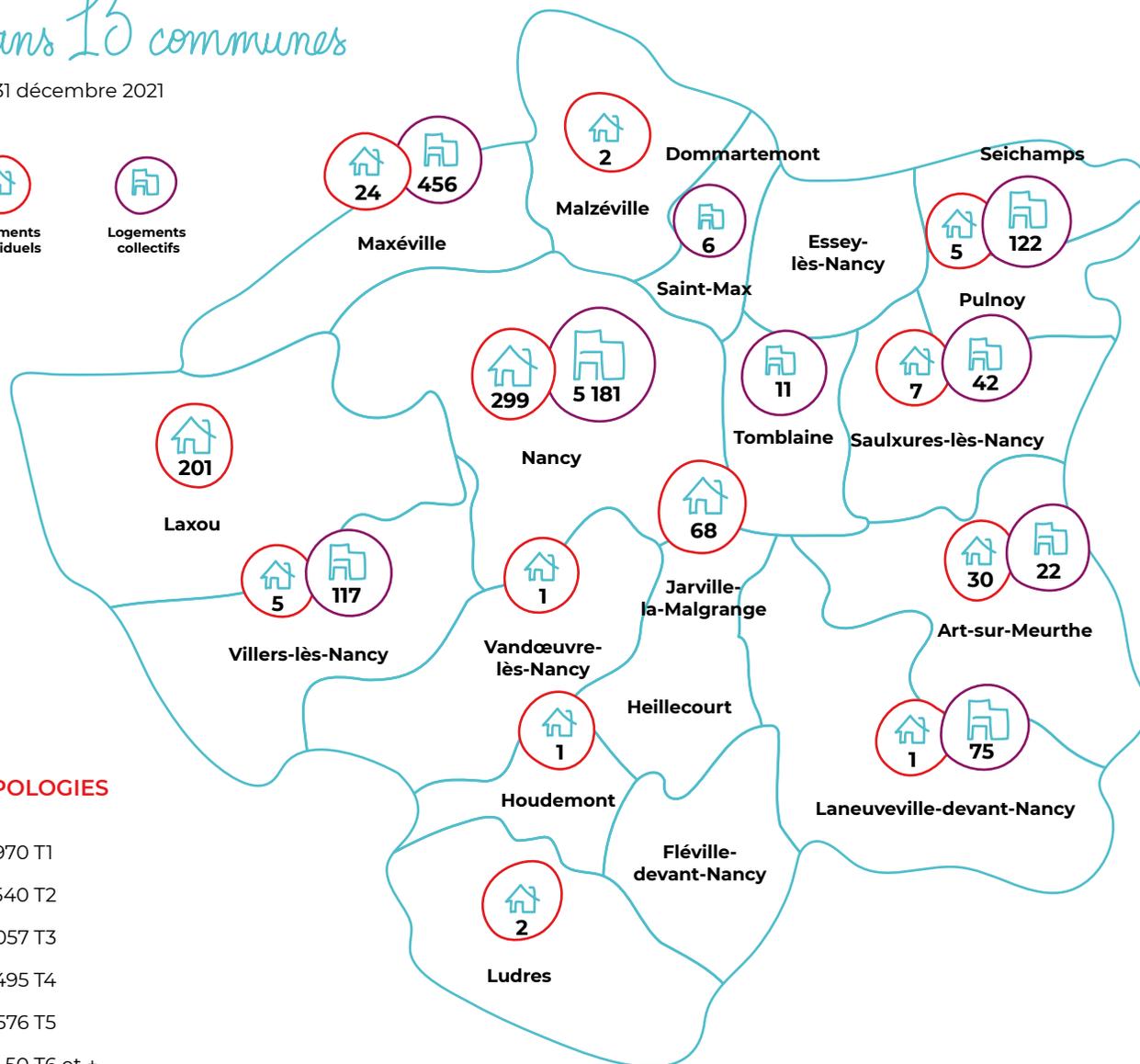
Le montant de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) impacte l'Office à hauteur de 2 012 706 M €



Logements individuels



Logements collectifs



### TYPLOGIES

- | 970 T1
- | 1 540 T2
- | 2 057 T3
- | 1 495 T4
- | 576 T5
- | 50 T6 et +

# 2021

## En chiffres

5552 personnes

se sont présentées à l'accueil du siège  
(en 2020 : 6 922 personnes)

4384 personnes

se sont présentées à l'accueil de l'agence  
commerciale (en 2020 : 3 690 personnes).

Le nombre de demandes de logement enregistrées entre le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et le 31 décembre 2021 est de **2 365** (dont 2002 demandes externes et 363 demandes de mutation).

38 CALEOL se sont tenues en 2021

**761 dossiers** y ont été présentés pour 706 logements, dont :

| Mutations internes : 307 attributions et 2 non-attributions

| Candidatures externes : 446 attributions et 6 non-attributions

| **5 accords pour des transferts de baux**, dans la continuité de notre travail partenarial avec les associations d'insertion par le logement

**748 visites** ont été effectuées par le Service Commercial et **499 contrats** ont été signés

Garanties FSL : **87**

Vacance commerciale au 31 décembre 2021 :

**182 logements vacants.**

### MISSION SOCIALE

**3 conseillères sociales**

Fin décembre 2021, le montant de la dette avec un suivi par la Mission Sociale était de **464 926,22 €** pour 1 053 situations (le montant de la dette a baissé de 49 029 € par rapport à 2020).



**À fin décembre 2021, 128 plans ont été respectés soit 76 %.**

| 12 garanties FSL accordées pour un montant de **5 759,14 €**

| 62 secours FSL accordés pour un montant de **53 539,99 €**

| 16 prêts FSL accordés pour un montant de **8 274,96 €**

Le total des garanties, FSL, aides aux impayés de loyers et recours État versés au 31/12/2021 pour les locataires présents est en augmentation par rapport aux années précédentes.

Le montant total des aides versées en 2021 couvre 8,54 % de la dette.

### LOCAPASS

13 paiements sollicités pour un montant de 19 921,04 € et **10 paiements accordés** pour un montant de **14 324,71 €**.

Secours de la Ville de Nancy : **4 124 €**

| Effacement dans le cadre d'un dossier de surendettement : **113 640 €** pour 28 dossiers

| Indemnités de l'État versées : **24 637 €**

### IMPAYÉS 2021 AU 31/12/2021

| Dette totale des locataires présents : **1 331 450,56 €**

| Locataires présents en impayés : **1 299**

| Dette de 2 mois d'impayés et plus : **1 128 508,02 €**

| Locataires ayant une dette supérieure ou égale à 2 mois : **503**

| Poursuite de la diminution des dettes comprises entre 2 et 5 mois : **- 10,50 %** en montant et **- 16,88 %** en nombre de débiteurs

| Poursuite de la diminution des dettes comprises entre 6 et 9 mois : **- 7,38 %** en montant et **- 26,13 %** en nombre

### LE SERVICE CONTENTIEUX

**2 agents de recouvrement**



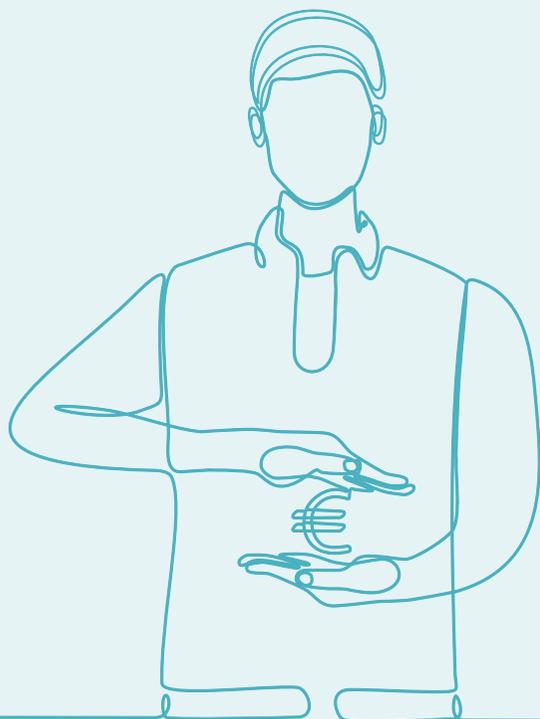
# 2021

## En chiffres

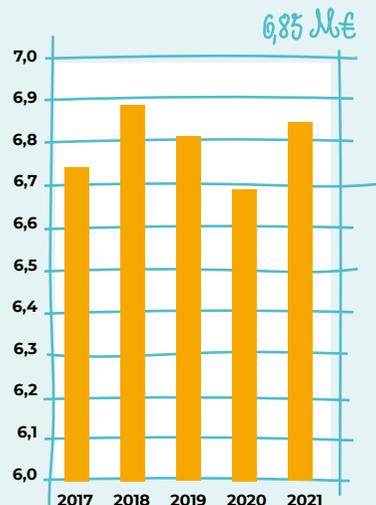
### LES CHARGES LOCATIVES

**La régularisation des charges** pour l'année 2021 a été établie fin mars 2022 pour l'ensemble de notre patrimoine.

Les décomptes de charges ont été envoyés à partir du 31 mars 2022, la période de consultation a commencé début avril 2022 et se poursuit sur une période de 6 mois soit jusqu'à début octobre 2022. Les soldes de régularisation, débiteurs ou créditeurs, seront imputés sur l'échéance d'avril 2022.



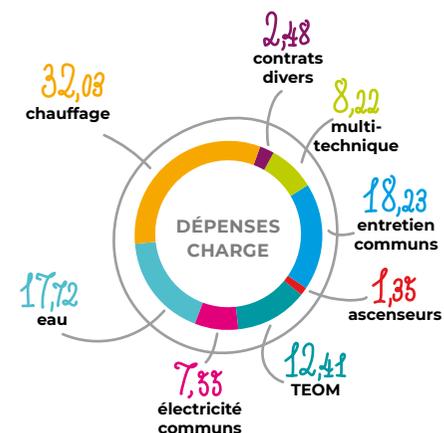
MONTANT DES CHARGES RÉCUPÉRABLES



**Ce montant reste constant** sur les 5 dernières années.

Pour 2021, un coût supplémentaire sur le chauffage collectif (+ 250 000 €) par rapport à 2020 est dû à l'augmentation des tarifs du gaz en particulier sur les chaufferies collectives 100 % gaz. En revanche, une baisse intervient sur les prestations des entreprises de nettoyage (- 260 000 € par rapport à 2020). En cause, la crise sanitaire qui avait impacté notre personnel de proximité.

RÉPARTITION DES DÉPENSES DE CHARGES



Le poste entretien des communs (18,23 %) comprend les dépenses des entreprises de nettoyage, gardiens et les produits d'entretien.

Le poste multi-technique (8,22 %) comprend l'entretien chaudière et chauffe-bain, les conduits de fumée, la ventilation naturelle, la VMC, et le contrat robinetterie.

Le poste eau (17,72 %) comprend l'eau froide individuelle et collective, l'eau chaude, la location-entretien-relève des compteurs d'eau froide et d'eau chaude.

Le poste chauffage (32,03 %) comprend le chauffage collectif, le combustible, les calories de chauffage, la location-entretien-relève des compteurs CET, et des répartiteurs.

# DÉVELOPPER

## la qualité de service rendue aux locataires



82,3 %  
satisfaits

### QUALI'HLM®

Le 8 octobre 2021, l'Office a obtenu le maintien du label Quali'Hlm® qui vient compléter nos engagements de service QUALI'OMh.

La mise en œuvre des actions prévues (réorganisation, propreté des abords et des parties communes, gestion de deux sites complexes...) se poursuit.

**82,3 %** c'est le taux de nos locataires qui sont globalement satisfaits ou très satisfaits de l'Office. **830 locataires** ont été interrogés à l'automne et se sont exprimés sur des thèmes tels que la qualité de vie, les relations avec l'Office, le logement, les interventions techniques, les parties communes, l'information et la communication... L'exploitation des résultats de cette enquête est en cours et des actions d'amélioration seront mises en place.



La stratégie Qualité pour l'année 2022 est plus particulièrement encore orientée vers la satisfaction clients :

#### | Le projet de réorganisation PEPS 2022

La nouvelle organisation en cours d'élaboration réaffirmera notre posture et notre politique de qualité de service et de satisfaction client, tout en rendant notre organisation plus efficace et en améliorant la performance économique de l'Office.

#### | L'amélioration continue

Elle reste le fil rouge qui doit guider notre action tout au long de l'année avec : la mise en œuvre des différents plans d'action, la réalisation des audits internes et externe, les groupes métier, le suivi des indicateurs, l'évaluation des prestataires...

Zoom sur... la nouvelle équipe de **24 auditeurs internes** qui a été constituée. Ils s'engagent pour le collectif et, avec des compétences et un œil neuf, viennent interroger les pratiques de leurs collègues et enrichir leurs connaissances des métiers de l'Office.

#### | L'écoute clients

Le dispositif complet sera le suivant :

- réalisation d'une enquête de satisfaction globale qui sera désormais annuelle,
- poursuite de la réalisation d'enquêtes thématiques à chaud,
- exploitation de l'enquête de satisfaction triennale 2021 avec élaboration et suivi d'un plan d'actions d'amélioration.



C'est ensemble, avec les collaborateurs de l'Office, les locataires et leurs représentants, nos prestataires, la Métropole du Grand Nancy, les communes, nos parties prenantes, les associations présentes dans les quartiers que nous travaillerons et améliorerons la qualité du service rendu à nos locataires.

### EN CHIFFRES

L'entretien de notre parc a nécessité **20 350 interventions** pour des travaux d'entretien réalisées en 2021 :

- | **9 150** chez nos locataires (12 % en interne, 20 % par des entreprises et 67 % par notre prestataire multi-technique),
- | **2 400** dans les parties communes (73 % en interne, 27 % par nos prestataires),
- | **3 200** pour la remise en état des logements vacants (48 % en interne, 52 % par nos prestataires),
- | **4 980** visites de sécurité dans les parties communes,
- | **3 280** visites de contrôles des prestations de nettoyage,
- | **510** états des lieux d'entrées et **665** états des lieux de sortie ont été réalisés.

# DÉVELOPPER

## la qualité de service rendue aux locataires

### LE PLAN PROPRETÉ DE L'OMH DU GRAND NANCY

La propreté est un des enjeux majeurs de la qualité du service rendu aux locataires. Toutes les enquêtes le confirment, la satisfaction repose en grande partie sur la propreté et la qualité du cadre de vie.

Prenant en compte ces éléments et les conclusions de l'audit Quali'Hlm®, l'Office s'est engagé dès 2020 dans la rédaction et la mise en œuvre d'un plan global propreté. L'objectif poursuivi est d'assurer le même niveau de qualité sur l'ensemble du patrimoine, quel que soit le type de résidence.

Une réflexion globale a été engagée au travers de groupes de travail composés de collaborateurs, de représentants de locataires et d'entreprises afin de mieux comprendre les attentes des uns et des autres et d'identifier des pistes d'amélioration.



La participation des locataires au respect de la propreté et de l'environnement étant un aspect incontournable pour améliorer le cadre de vie, nous avons multiplié les actions de communication pour informer, interpeller et responsabiliser par rapport aux usages et comportements.

Après avoir redéfini les grilles de contrôles des prestations de nettoyage, mis en œuvre la dématérialisation des contrôles, retravaillé le cahier des charges de nos prestataires et évalué les produits et les matériels, nous avons poursuivi nos actions sur l'année 2021 à travers :

- | des formations aux techniques de nettoyage et d'utilisation des produits pour les personnels de proximité,
- | des ateliers dessins sur le thème de la propreté et du respect de l'environnement avec les enfants de l'Association Asae Francas.



Continuer les actions de communication générales et ciblées, adapter les fréquences des prestations de nettoyage et calculer les cadences.

# CULTIVER

## le lien ensemble

### DES ACTIONS SUR LE THÈME DE L'AGRO-ÉCOLOGIE URBAINE

L'OMh est engagé depuis quelques années dans des actions pour promouvoir une démarche d'agro-écologie urbaine et permettre aux locataires volontaires de créer leur espace de jardinage et/ou de fleurissement au sein de leur résidence.

Ces actions participent à favoriser et à renforcer le lien social entre locataires, la solidarité et un plus grand respect des espaces communs.

Des collaborations se sont également instaurées avec les partenaires institutionnels et associatifs présents dans les quartiers. Malgré la crise sanitaire, nous avons tenu à réaliser quelques actions, en comité réduit et dans le strict respect des gestes barrières.



# CULTIVER

## le lien ensemble

### LES ACTIONS RÉALISÉES EN 2021

L'OMh est co-porteur **du projet de création d'un jardin participatif sur le quartier d'Haussonville** (place de la 9<sup>e</sup> DIC) avec le CCAS de la ville de Nancy, le CCAS de la ville de Villers-lès-Nancy et le centre social Jolibois.

**Aménagement d'un espace naturel** à destination des habitants de la rue du Crosne à Maxéville pour y créer des espaces potagers et des espaces de détente pour enfants et adultes. Le projet est entièrement co-construit avec les habitants et cet espace a été ouvert aux habitants au cours de l'année 2020.

**Plantations de fleurs et légumes en pieds d'immeubles**, avec les habitants des résidences vertes de Pulnoy.

**Engagement du projet d'aménagement de l'espace central** avec les locataires de la résidence seniors à Art-sur-Meurthe.



**Soutien aux actions de fleurissement sur le Plateau de Haye.** L'OMh du Grand Nancy est signataire d'une convention avec l'association du réseau des jardins participatifs et le fond de dotation de l'OMh. Plusieurs actions de fleurissement et d'entretien des espaces verts ont été organisées en 2021 avec les familles demeurant sur le Plateau de Haye.

**Soutien à l'association « Les ruchers du plateau ».** Située au cœur du Plateau de Haye, dans la Tour des Énergies, allée Zaha-Hadid, l'association exploite désormais 6 ruches et intervient pour des rencontres d'information et de sensibilisation auprès des habitants et des écoles du quartier.

**Les Conseils de concertation locative.** Le rôle du Conseil de concertation locative est de développer et institutionnaliser les pratiques de concertation entre les administrateurs locataires élus et les associations représentatives des locataires présentes dans le patrimoine et l'OMh du Grand Nancy.

5 CCL se sont tenus en 2021, réunissant :

- la Confédération consommation, logement, cadre de vie (CLCV),
- l'Association des Locataires indépendants (ALI) et la Confédération générale du Logement (CGL).

Les comptes rendus des conseils sont accessibles sur le site internet de l'OMh du Grand Nancy.

# PLACER L'HUMAIN

## au cœur de l'OMh

534 jeunes  
ont bénéficié du dispositif  
Argent de Poche

### SOLIDAIRE DES JEUNES AVEC L'OPÉRATION ARGENT DE POCHE (OAP)

Le dispositif Argent de Poche a été créé en 1997 par le Groupement d'intérêt public prévention de la PJJ, direction territoriale Lorraine sud et plusieurs partenaires (Métropole du Grand Nancy, OMh du Grand Nancy, mmH, les villes de Maxéville et Nancy, rejoints en 2017 par la ville de Laxou).

Les jeunes des quartiers prioritaires de la ville, âgés de 16 à 21 ans, peuvent, sous certaines conditions, bénéficier du dispositif qui permet de réaliser des actions éducatives et collectives donnant lieu à une gratification Argent de Poche pour leur engagement volontaire.

De nombreux changements ont dû être mis en place pour s'adapter aux contraintes imposées par la crise sanitaire afin de pouvoir maintenir un lien avec les bénéficiaires volontaires du dispositif OAP.

L'été 2021 a été consacré à la mise en place de nouveaux chantiers distincts des missions « classiques » telles que le ramassage des déchets ou le nettoyage des halls d'entrées. Des ateliers de montage et démontage de la guinguette pour le cinéma en plein air, une sortie sportive pour la découverte de l'athlétisme, l'intervention de la police... sont venus enrichir les activités proposées.

Au total **534 jeunes** ont bénéficié du dispositif Argent de Poche pour des gratifications d'un montant global annuel de près de **8 000 €** pour la tenue de **114 chantiers** de janvier à novembre 2021.

Dans le cadre du dispositif, les bénéficiaires ont aussi participé à l'affichage de différents supports de communication à destination des habitants du Plateau de Haye pour diverses structures et bailleurs sociaux du territoire (Mission locale, OMh, mmH et des associations).

Nous avons sollicité une aide supplémentaire pour l'encadrement des jeunes et obtenu la mise à disposition d'une aide-encadrante. Nous avons ainsi pu nous adapter à un grand nombre d'inscrits et veiller au bon fonctionnement des chantiers tant dans un cadre sécuritaire, que sur l'aspect relationnel avec les jeunes.

Deux chantiers exceptionnels ont été dédiés à la participation et à la mise en place de divers stands d'animation tels que la projection du cinéma en plein air.

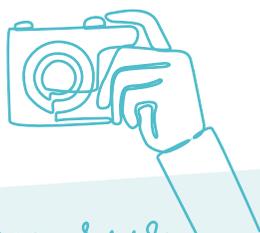
Cette guinguette a permis à ces jeunes participants au dispositif OAP d'avoir une vue d'ensemble sur le monde du travail et de comprendre le fonctionnement et la logistique nécessaire à la tenue d'une manifestation culturelle sur la voie publique. Investis dans l'organisation, ils ont veillé tout au long de cette soirée au bon accueil et encadrement du public et ont fait en sorte que tous les participants respectent le protocole sanitaire, contribuant ainsi à un événement festif et convivial pour les habitants. Certaines jeunes de l'OAP ont souhaité mettre en place une après-midi activités pour les enfants (perles, coloriage...), qui s'est parfaitement déroulée également.

### LES CHIFFRES 2021 DES INTERVENTIONS

- | **534** jeunes participants
- | **50 %** filles / **50 %** garçons
- | **114** chantiers menés
- | **8 000 €** d'argent de poche généré pour les jeunes
- | Subvention OMh à la MJC du Haut-du-Lièvre : **15 000 €** (dont salaire encadrant)

# PLACER L'HUMAIN

## au cœur de l'OMh



zoom sur

### LE DISPOSITIF NOS QUARTIERS ONT DU TALENT (NQT)

En 2005, Yazid CHIR, entrepreneur et président du MEDEF 93 Ouest, rencontre Jean-Luc, jeune Français d'origine centrafricaine né à Saint-Denis et **titulaire de deux masters**. Ne trouvant aucun emploi à la hauteur de ses compétences, il cache ses diplômes pour postuler à des jobs alimentaires. De cette rencontre va naître le concept NQT, un dispositif visant à accompagner les jeunes diplômés dans leur recherche d'emploi, grâce à la **mise en place d'un système de parrainage unique en France**.

Le monde de demain, c'est un monde qui tend vers davantage de partage, où, tous liés, des professionnels talentueux et engagés accompagnent les jeunes talents en devenir.



Un enrichissement mutuel qui fonde l'avenir de nos sociétés. Depuis 2006, plus de 650 entreprises font partie du premier **réseau d'entreprises engagées pour l'égalité des chances**. Elles permettent à chaque jeune diplômé en situation complexe, d'intégrer le monde professionnel auquel il aspire.

Le filleul, sous le regard bienveillant et l'oreille attentive d'un mentor, reprend confiance en son talent et son avenir. Il intègre les codes du monde professionnel et apprend à valoriser ses compétences.

L'OMh est particulièrement fier de faire partie des **750 entreprises** engagées aux côtés du dispositif **Nos Quartiers ont des Talents (NQT)**, grâce au mentorat effectué sur la base du volontariat de collaborateurs, depuis 2018.

NQT a déjà accompagné **67 000 jeunes** diplômés vers l'emploi, l'alternance et l'entrepreneuriat, partout en France.

70 % d'entre eux connaissent une insertion professionnelle heureuse à la hauteur de leurs compétences, après une durée moyenne d'accompagnement de 6 mois.

En versant notre taxe d'apprentissage à NQT, l'OMh du Grand Nancy contribue à soutenir les projets de développement de l'association et aide les jeunes diplômés issus de milieux modestes à réussir leur insertion professionnelle.

C'est une de nos actions en faveur de l'égalité des chances et de la réussite professionnelle des jeunes.

# PLACER L'HUMAIN

## au cœur de l'OMh

### SOUCIEUX DU BIEN-ÊTRE DE NOS SALARIÉS

Tout au long de l'année 2021, les salariés de l'OMh ont continué à assurer une qualité de service malgré des conditions de travail fortement impactées par la crise sanitaire.

L'OMh du Grand Nancy a su accompagner l'ensemble de son personnel en privilégiant la souplesse et le télétravail. Tout comme en 2020, l'OMh du Grand Nancy n'a pas eu recours au chômage partiel et a maintenu le salaire de tous les collaborateurs impactés par cette crise.

Par ailleurs, en 2022 l'OMh du Grand Nancy initie une démarche innovante et participative relative à la qualité de vie au travail. Un groupe de travail pluridisciplinaire et de proximité aura en charge l'élaboration de propositions d'amélioration de la QVT. Un budget sera tout spécialement consacré à ces actions.

Encore une fois, nous remercions tous les collaborateurs de l'Office qui nous permettent d'assurer, jour après jour et quel que soit le contexte, nos missions de service public. Nous continuerons à investir et à développer leurs compétences.

| **53** salariés sont équipés d'un PC portable, **14** d'une tablette et **6** PC portables sont mutualisés par le service commercial.



*zoom sur*

### LA PARITÉ AU TRAVAIL

L'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes est bon avec une **note de 92/100** et des écarts favorables à la population féminine. Ce résultat témoigne des efforts fournis par l'OMh du Grand Nancy.

- | **6** nouveaux collaborateurs confirmés en CDI, dont 2 femmes
- | **3** nouveaux collaborateurs en CDD
- | **2** contrats d'alternance
- | **123** collaborateurs au 31/12/ 2021



### LE FONDS DE DOTATION "COH'ÉSION"

Par délibération du 26 janvier 2018, le conseil d'administration a approuvé la constitution du fonds de dotation de l'OMh de la Métropole du Grand Nancy dont l'objectif est de faciliter le développement de toutes les activités contribuant à la cohésion sociale et au vivre ensemble, mises en place dans les quartiers où intervient l'Office.

Afin de se doter d'une « identité » et après consultation en interne il a été décidé de nommer le fonds COH'ésion. Le fonctionnement est très simple, trouver des partenaires, des mécènes au niveau des entreprises afin de pouvoir aider des associations dans les quartiers où l'OMh est présent et doter ces associations d'un budget pour les aider à réaliser des actions en direction de nos locataires.

Les projets peuvent être aussi variés que participer à l'achat de ruches pour les ruchers du Plateau de Haye, aider au développement du sport féminin, soutenir les actions en direction des seniors, faire participer des collégiens des quartiers au Livre sur la Place, animer une émission de radio mensuelle sur RCN sur des thématiques liées au logement, aux travaux, aux services... et très clairement apporter un soutien aux associations qui créent du lien social, du vivre ensemble et qui s'impliquent dans nos quartiers.

Pour tout cela l'équipe du fonds de dotation COH'ésion rencontre les porteurs de projets, détaille les démarches simples à effectuer et examine collectivement les demandes.

# PLACER L'HUMAIN

## au cœur de l'OMh

### CLAUDE D'INSERTION - EMPLOI MARCHÉS DE TRAVAUX

Dans la continuité de la convention ANRU et de la 2<sup>e</sup> Charte d'Insertion, toutes deux signées en 2020, l'OMh du Grand Nancy s'est appuyé sur cette charte pour inclure une clause visant à y répondre. S'appuyant sur ces documents, l'insertion représente 5 % de la part totale de main-d'œuvre nécessaire à la réalisation de chaque chantier. L'ensemble des maîtres d'ouvrage du Grand Nancy a souhaité porter cet engagement à 7 % dans le cadre du NPNRU.

Le taux moyen de réalisation des heures proposées aux habitants des quartiers concernés, sur les chantiers de l'OMh représente près de **35 000 heures de travail d'insertion**.

La Maison de l'Emploi désignée par la Métropole comme acteur central dans la promotion et la mise en œuvre de la clause d'insertion et de l'emploi dans les marchés publics sur le territoire du Grand Nancy s'assurera du suivi des marchés.

### DÉFENSEUR DE L'ÉTHIQUE

La loi Sapin II du 9/12/2016 est relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

Suite à la journée USH du 7/07/2017 présentant cette loi, une idée a germé et une collaboration est née entre la juriste et l'attachée de direction de l'OMh du Grand Nancy, dans le cadre de la reprise de ses études pour une licence. De cette coopération est née, dans la joie et la bonne humeur, un guide de bonne conduite et de prévention de la corruption et des outils (cartographie des risques, registres déclaratifs, journées de sensibilisation à l'ensemble du personnel...).

La mise en place de ce dispositif au sein de l'Office n'était pas obligatoire au vu des seuils légaux mais nous avons voulu promouvoir les valeurs de l'entreprise et souligner les bonnes pratiques à adopter.

Le but poursuivi est de protéger les personnels de l'Office, ainsi que ses administrateurs, face à des situations qui pourraient mettre en jeu leur responsabilité et celle de l'OMh, leur sécurité et l'ambiance au travail.



perspectives 2022

Poursuivre la sensibilisation continue du personnel par :

- | la mise en place de quiz ludiques adressés aux salariés,
- | l'envoi de fiches pratiques de bonne conduite à l'ensemble des salariés.

### EN CHIFFRES

- | 2 référents déontologiques + 1 suppléant
- | Mise en place d'un mail de signalement garantissant la confidentialité de l'émetteur d'alerte.

Le référent déontologique est compétent en matière d'accompagnement et de conseil des collaborateurs et administrateurs quant à l'attitude éthique à adopter face à une situation particulière.

# PLACER L'HUMAIN

## au cœur de l'OMh



### LES ACTIONS DANS LE CADRE DE LA CONVENTION D'ABATTEMENT DE LA TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BÂTIES DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE

Conformément à la convention signée avec les communes, la Métropole du Grand Nancy et le représentant de l'État dans le département, un abattement de 30 % de la TFPB est conditionné par des actions spécifiques engagées par le bailleur autour de 5 axes :

- | Le renforcement de la présence du personnel de proximité
- | L'entretien et la maintenance du parc
- | La tranquillité résidentielle
- | Les actions permettant de développer le lien social et la concertation
- | Les petits travaux d'amélioration du cadre de vie

Dans le contexte sanitaire connu, les services de la proximité ont maintenu une activité et une présence sur les sites tout au long de l'année pour assurer une continuité de service à nos locataires.

Ainsi, pour 607 000 € d'abattement prévisionnel, l'OMh a investi 710 000 €, à travers :

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

La présence des **26 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. Leur présence et la qualité de leur travail sont reconnues par nos locataires : **89,5 %** de locataires sont globalement satisfaits de leur gardien (enquête de satisfaction annuelle 2021).

#### Le positionnement des agents au plus près des locataires.

Les responsables de site sont joignables directement par téléphone durant leurs horaires de travail et assurent une permanence physique à leurs bureaux situés en pieds d'immeuble, chaque jour entre 11 h et 12 h : l'Office dispose de 10 espaces accueils clients répartis sur le patrimoine.

Deux assistantes techniques pour le suivi des prestations de nettoyage et qui réalisent et centralisent les contrôles de prestations réalisées par les prestataires.

89,5 %  
satisfaits



## CONSTRUCTIONS NEUVES ET OPÉRATIONS D'ACQUISITION AMÉLIORATION

### NANCY - rue Roland-Claude 23 logements collectifs reconstitution de l'offre (NPNRU)

Le projet prévoit la construction de 23 logements collectifs (1 T1 bis, 8 T2, 9 T3, 4 T4, 1 T5). Il est idéalement situé à proximité directe du centre-ville de Nancy et du parc de la pépinière. Suite à des échanges avec la Ville et la Métropole ce projet est orienté sur une reconstitution de l'offre dans le cadre du **NPNRU**.

#### PROGRAMME

Architecte : **Sébastien Malgras**  
Coût total de l'opération : **2 870 500 € HT**  
Financement : **9 PLUS et 14 PLAI**  
Début des travaux : **3<sup>e</sup> trimestre 2022**  
Durée des travaux : **18 mois**  
Livraison prévisionnelle : **1<sup>er</sup> trimestre 2024**



### NANCY/VILLERS-LÈS-NANCY ancien site de l'école Donzelot 57 logements (collectifs + individuels)

L'Office va développer un programme immobilier de 57 logements, dont 42 collectifs et 15 individuels, sur le terrain de l'ancienne école de Donzelot, sur les communes de Nancy et Villers-lès-Nancy. Une partie du programme sera dédiée au relogement des locataires issus des démolitions de pavillons dans le quartier d'Haussonville.

#### PROGRAMME

Architecte : **Michaël Placidi**  
Coût total de l'opération : **7 000 000 € HT**  
Financement : **40 PLUS et 17 PLAI**  
Début des travaux : **1<sup>er</sup> semestre 2022**  
Durée des travaux : **22 mois**  
Livraison prévisionnelle : **1<sup>er</sup> semestre 2024**



### NANCY - rue du Merlon 130 logements collectifs reconstitution de l'offre (NPNRU)

L'OMh du Grand Nancy développera dans le cadre du NPNRU en reconstitution de l'offre de logements démolis un programme de 130 logements collectifs répartis sur 6 bâtiments de 20 à 30 logements, derrière le centre commercial du Plateau de Haye. Ce programme proposera des typologies variées du T1 au T6.

#### PROGRAMME

Architecte : **Philippon Kalt**  
Coût total de l'opération : **15 544 330 € HT**  
Financement : **52 PLUS et 78 PLAI**  
Début des travaux : **1<sup>er</sup> semestre 2022**  
Durée des travaux : **24 mois**  
Livraison prévisionnelle : **1<sup>er</sup> semestre 2024**



## CONSTRUCTIONS NEUVES ET OPÉRATIONS D'ACQUISITION AMÉLIORATION

### NANCY - place Jules-Verne 70 logements individuels reconstitution de l'offre (NPNRU)

L'OMh du Grand Nancy développera dans le cadre du NPNRU en reconstitution de l'offre de logements démolis un programme de 70 logements individuels groupés et intermédiaires entre R+1 et R+2 sur l'emprise de l'ancien immeuble Blanc Sycomore, démolé durant le premier projet de rénovation urbaine. Ce programme proposera des typologies variées du T2 au T6.

#### PROGRAMME

Architecte : **Mijolla-Monjardet**  
Coût total de l'opération : **10 300 000 € HT**  
Financement : **28 PLUS et 42 PLAI**  
Début des travaux : **2<sup>e</sup> semestre 2022**  
Durée des travaux : **24 mois**  
Livraison prévisionnelle : **2<sup>e</sup> semestre 2024**



### MAXÉVILLE - rue Haltebourg 32 logements individuels reconstitution de l'offre (NPNRU)

L'OMh du Grand Nancy développera dans le cadre du NPNRU en reconstitution de l'offre de logements démolis de la Tour Panoramique, un programme de 32 logements individuels groupés en R+1 rue de l'Abbé Haltebourg. Ce programme proposera des typologies variées du T3 au T5.

#### PROGRAMME

Architecte : **Haha**  
Coût total de l'opération : **5 150 000 € HT**  
Financement : **13 PLUS et 19 PLAI**  
Début des travaux : **2<sup>e</sup> semestre 2022**  
Durée des travaux : **18 mois**  
Livraison prévisionnelle : **2<sup>e</sup> semestre 2023**



### MAXÉVILLE - rue des Aulnes 20 logements collectifs reconstitution de l'offre (NPNRU)

L'OMh du Grand Nancy développera dans le cadre du NPNRU en reconstitution de l'offre de logements démolis de la Tour Panoramique, un programme de 20 logements collectifs à destination de seniors, rue des Aulnes. Ce programme proposera des typologies variées du T1 bis au T3 max.

#### PROGRAMME

Architecte : **ABC STUDIO**  
Coût total de l'opération : **2 029 200 € HT**  
Financement : **8 PLUS et 12 PLAI**  
Début des travaux : **2<sup>e</sup> semestre 2022**  
Durée des travaux : **18 mois**  
Livraison prévisionnelle : **2<sup>e</sup> semestre 2023**



# RÉNOVER

## entretenir, améliorer

### TRAVAUX EN COURS

#### **NANCY - résidence Jules-Saunier ancien foyer personnes âgées Haussonville) 75 logements collectifs et 1 foyer club**

L'opération comprend la réhabilitation du bâtiment existant, la démolition d'une partie du RDC et la construction de logements collectifs. Le bâtiment sera transformé en résidence à destination de séniors, les 32 logements (T1 à T3) seront entièrement adaptés, accessibles et bénéficieront de balcons. Cette première partie du projet sera complétée par la construction de 3 nouveaux bâtiments sur la parcelle. Les 43 nouveaux logements s'organiseront autour d'un patio verdoyant situé au niveau du parking semi enterré. Deux unités de vie seront réservées à des associations (l'ARCHE et l'AFTC), accueilleront des studios d'environ 20 m<sup>2</sup>, regroupés autour de locaux communs (cuisine, salle de séjour, bureau, buanderie, studios d'accueil pour le personnel et les encadrants).



Les travaux de démolition/désamiantage du bâtiment sont terminés. Les entreprises pour la construction et la réhabilitation sont en cours de recrutement.

#### PROGRAMME

Architecte : **Hervé Graille**

Coût total de l'opération : **8 091 000 € HT**

Financement : **10 PLUS - 10 PLAI  
18 PLS - 5 Libres - 32 PAM**

Début des travaux : **2<sup>e</sup> trimestre 2021**  
(hors démolition/désamiantage)

Durée des travaux : **18 mois**

Livraison prévisionnelle : **2<sup>e</sup> trimestre 2023**

### CHANTIERS LIVRÉS EN 2021

#### **MALZÉVILLE - rue des Maraichers**

L'OMh a acheté au deuxième semestre 2020 un pavillon en acquisition amélioration. Ce logement a été livré en mars 2021.

### PROJETS EN COURS D'ÉTUDES DE FAISABILITÉS

#### **SEICHAMPS - Haie Cerlin**

L'OMh étudie l'acquisition d'une parcelle sur la ZAC de la Haie Cerlin à Seichamps. L'objectif serait de réaliser 30 logements collectifs comptant pour la reconstitution de l'offre de logements démolis dans le cadre du **NPNRU**. Ces logements sont envisagés en VEFA avec notre filiale « le Nid ».

#### **NANCY - Villemin-Maringer-Fournier**

L'OMh travaille sur le site pour la construction d'une quarantaine de logements sur 2 parcelles. Ce programme fait partie de la reconstitution de l'offre de logements démolis dans le cadre du **NPNRU**. Le premier programme sera composé de logements intermédiaires et le second plutôt de logements collectifs. Les études de conception seront lancées au 1<sup>er</sup> semestre 2022 en collaboration avec Batigère qui est aménageur de l'ensemble du site.

#### **TOMBLAINE - faubourg Sandor-Kiss**

L'OMh et « le Nid » travaillent sur un programme commun sur Tomblaine. Le terrain est porté par l'opérateur URBAVENIR. Le projet consiste en un programme mixte de 18 logements locatifs sociaux et de 18 logements en accession sociale. Ce programme serait porté par le Nid en VEFA pour l'OMh.

# RÉNOVER

entretenir, améliorer

## RÉHABILITATIONS TRAVAUX D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE (STADE ÉTUDES)

### JARVILLE-LA-MALGRANGE

**1, 1<sup>bis</sup>, 1<sup>er</sup> et 3 rue Evrard,  
29/31 rue Gallieni et 1 rue Maréchal Ney**

Dans le cadre de l'acquisition du patrimoine ICF, l'OMh du Grand Nancy va requalifier les 68 logements et résidentialiser l'ensemble des immeubles. Le programme de travaux consiste en la réfection des façades, création de terrasses, changement de la VMC, mise en sécurité électrique des logements, individualisation des compteurs d'eau froide, remplacement de la production d'eau chaude sanitaire, réfection des halls et parties communes et une résidentialisation qualitative avec privatisation des cœurs d'îlots.

#### PROGRAMME

Architecte : **ARCHILOR**

Coût total de l'opération : **2 350 000 € HT**

Début des travaux : **3<sup>e</sup> trimestre 2021**

Durée des travaux : **18 mois**

Livraison : **1<sup>er</sup> trimestre 2023**



### NANCY - 1, 3 rue de l'American Légion

Le programme de travaux consiste principalement en l'amélioration de la performance énergétique du bâtiment ainsi qu'un traitement architectural des façades. Les travaux engagés seront l'isolation et la réfection des façades, le remplacement de la VMC, le remplacement de l'ensemble des menuiseries extérieures, le remplacement des deux ascenseurs, la réfection des parties communes, la mise en sécurité électrique des logements, la réfection complète des salles de bains et le traitement des loggias actuelles qui seront transformées en balcons.

#### PROGRAMME

Conception & réalisation : mandataire  
**Bouygues Bâtiment Nord Est**

Architectes : **Benjamin Tock** et **Rabolini Schlegel**

Coût total de l'opération : **3 272 000 € HT**

Début des travaux : **2<sup>e</sup> trimestre 2022**

Durée des travaux : **12 mois**

Livraison prévisionnelle : **2<sup>e</sup> trimestre 2023**



## AMÉLIORER LE QUOTIDIEN PAR LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

### NANCY - Les Seringats (NPNRU)

Dans le cadre du programme NPNRU, l'OMh du Grand Nancy souhaite requalifier son parc de logements sociaux sur le Plateau de Haye en l'inscrivant dans une stratégie d'ensemble visant à poursuivre les transformations du premier projet de rénovation urbaine (PRU) ; en particulier pour mettre cette partie du parc à égalité avec les opérations neuves, notamment au niveau de la performance thermique et du montant des charges. Dans cette stratégie, il est prévu de traiter la résidence des Seringats, situé rue Dominique Louis, immeuble de 4 niveaux, comportant 43 logements. L'objectif de cette réhabilitation est de réaliser une rénovation de bâtiments passifs exemplaire.

#### PROGRAMME

Architecte : **Rabolini Schlegel et associés**

Coût total de l'opération : **2 418 000 € HT**

Financement : **PAM / éco prêt / prêt bonifié NPNRU**

Début des travaux : **2<sup>e</sup> trimestre 2022**

Durée des travaux : **16 mois**

Livraison : **4<sup>e</sup> trimestre 2023**



# RÉNOVER

entretenir, améliorer



## TRAVAUX DE RÉHABILITATION SUR LE PATRIMOINE

### NANCY - Cèdre Bleu et Tilleul Argenté (NPNRU)

L'OMh du Grand Nancy souhaite restructurer en profondeur les bâtiments « Tilleul Argenté » et « Cèdre Bleu ». Pour cela un programme de déconstruction de 424 logements répartis sur les deux bâtiments ainsi que la réhabilitation de 713 logements et locaux associatifs sont prévus dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain.



Afin de s'adapter aux besoins actuels de la population, il est nécessaire de rendre accessible l'ensemble des logements par la modification de la desserte de l'ascenseur mais aussi de revoir la composition monolithique en termes de typologie pour offrir une nouvelle granulométrie. La réorganisation des typologies permettra de diversifier l'offre de logements. L'ambition du projet est qu'il n'y ait plus de différence entre les logements existants requalifiés et les logements neufs.

L'intégration des locaux d'activités et associatifs sur le RDC et le R+1 créera une mixité d'usage dans chaque entrée en traitant un socle d'activité propice à la vie du quartier.

### PROGRAMME

Architecte : **Bureau des Paysages - Alexandre Chemetoff**

Coût total de l'opération : **65 813 000 € HT**

Financement : **PAM / éco prêt / prêt bonifié NPNRU**

Début des travaux : **2<sup>e</sup> trimestre 2022 (démolition)**

Durée des travaux : **60 mois**

Livraison : **2<sup>e</sup> trimestre 2027 (fin de la restructuration de Tilleul Argenté)**

# RÉNOVER

entretenir, améliorer

## TRAVAUX DE RÉHABILITATION SUR LE PATRIMOINE

### NANCY - 9 avenue Mangin, Les Pivoines 60 logements collectifs

Démarrage des travaux au deuxième semestre 2020 et fin début 2021

#### DESRIPTIF DES TRAVAUX

- Ravèlement des façades
- Remplacement des portes de halls d'entrée
- Réfection esthétique des garde-corps des logements (ajout de tôles perforées)

Coût total des travaux : **123 000 € HT**

### NANCY - 2/4/6 rue de la Prévoyance 3 bâtiments - 60 logements

#### DESRIPTIF DES TRAVAUX

- Ravèlement des façades
- Création de nouvelles plateformes d'accès
- Création de nouvelles rampes d'accès
- Création d'abris poubelles
- Remplacement des auvents

Coût total des travaux : **272 000 € HT**

### NANCY - Village Lobau - 77 logements

#### DESRIPTIF DES TRAVAUX

- Remplacement de 77 portes palières extérieures

Coût total des travaux : **55 000 € HT**

### NANCY - 58 grande rue - 4 Logements

#### DESRIPTIF DES TRAVAUX

- Ravèlement des façades de la cour intérieure
- Remplacement des chéneaux et descentes d'eaux pluviales dégradés
- Mise en place de planches de rive et de couvertines

Coût total des travaux : **20 000 € HT**

## TRAVAUX AVANT MISE EN VENTE

### NANCY - 38 bis rue de Dieuze

Dans le cadre du programme pluriannuel des ventes, il est prévu sur cet immeuble de 30 logements des travaux d'amélioration de la performance énergétique du bâtiment et la résidentialisation des extérieurs.

Réfection des façades, changement de VMC, remplacement des menuiseries extérieures, isolation de la toiture terrasse et du sous-sol, remplacement des chaudières gaz, création de caves et individualisation de l'eau froide.

#### PROGRAMME

Architecte : **Ambert & Biganzoli**

Coût total de l'opération : **800 000 € HT**

Début des travaux : **2<sup>e</sup> trimestre 2021**

Durée des travaux : **8 mois**

Livraison prévisionnelle : **1<sup>er</sup> trimestre 2022**

## ENTRETIEN DU PARC

En 2021, l'OMh a investi 1,75 millions d'euros au titre des renouvellements de composants, améliorant ainsi son patrimoine pour des travaux tels que le remplacement de portails, de portes palières ou encore en intervenant sur nos équipements techniques (cabines d'ascenseurs, surpresseurs...) et de sécurité (vidéo protection...).

## REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS VACANTS

En 2021, l'OMh a renforcé son budget de remise en état des logements vacants à hauteur de **823 k€** et ce sont **510 logements** qui ont bénéficié de ces travaux soit une moyenne de 1 613 € par logement.

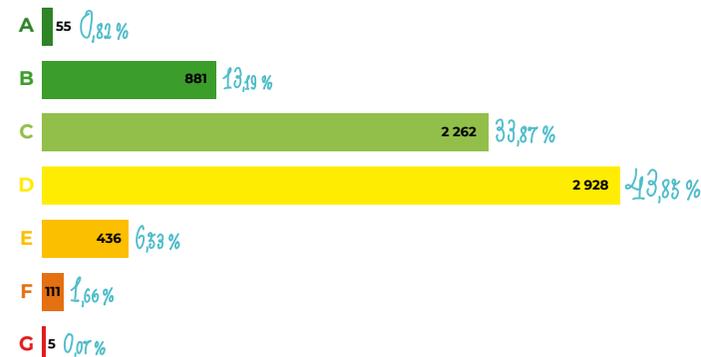
## AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Afin d'améliorer la performance énergétique de son parc, l'OMh du Grand Nancy a :

| installé des **chaudières à condensation** dans 87 logements pour un montant de travaux de **207 000 € HT**,

| remplacé **1 180 convecteurs** par des convecteurs à inertie sèche, programmables.

## RÉPARTITION DES LOGEMENTS SELON LEUR PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE



# ZOOM SUR LE NPNRU

## Plateau de Haye

Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain sur le Plateau de Haye commencé en 2019, les travaux sur les études se sont poursuivis tout au long de l'année 2021.

L'année 2022 sera l'année opérationnelle pour les chantiers NPNRU sur le Plateau de Haye.



| **Réhabilitation des Seringats** : démarrage des travaux 2<sup>e</sup> trimestre 2022.

| **Construction de 130 logements** collectifs rue du Merlon - Nancy : démarrage des travaux au 2<sup>e</sup> trimestre 2022.

| Travaux de **démolition du Cèdre Bleu** - Nancy : démarrage travaux de démolition au 2<sup>e</sup> trimestre 2022.

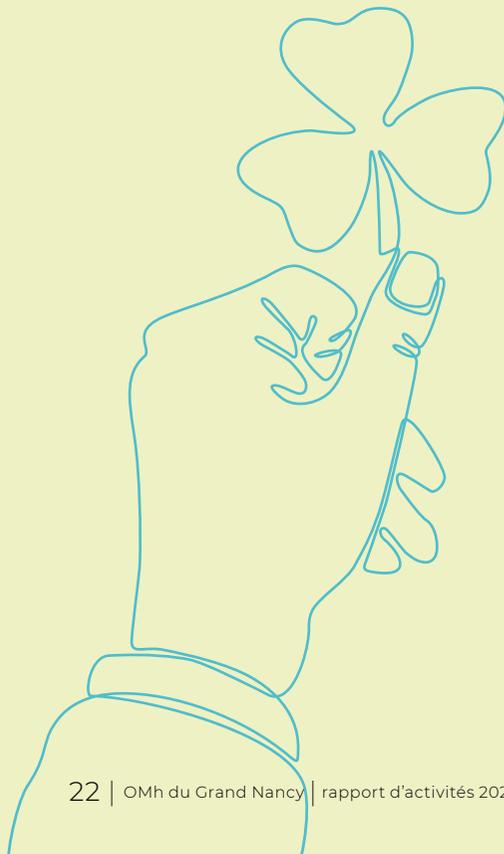
| **Construction de 70 logements** individuels - place Jules-Verne - Nancy, lancement des travaux à l'été 2022.

| **Construction de 32 logements** - rue Haltebourg / **20 logements** - rue des Aulnes à Maxéville, un démarrage prévisionnel des travaux 4<sup>e</sup> trimestre 2022.

### RECONSTITUTION DE L'OFFRE HORS SITE

| **30 logements** - Haie Cerlin - Seichamps : démarrage prévisionnel des travaux 2<sup>e</sup> semestre 2022.

| **23 logements** - rue Roland-Claude - Nancy : démarrage des travaux 4<sup>e</sup> trimestre 2022.



# ZOOM SUR LE NPNRU

## Plateau de Haye

### TROUVER DES SOLUTIONS ET DES SOUTIENS AUX ALÉAS D'AMPLEUR

Lors du démarrage du travail du diagnostiqueur, l'Office a été très vite alerté sur la découverte d'amiante relativement importante sur le Cèdre Bleu, avec une forte présence dans les enduits des murs et dans le cloisonnement en carreaux de plâtre.



En juillet 2020, l'estimation du désamiantage du seul Cèdre Bleu en respectant les ZPSO était de 8 à 9 M€. La décision a été prise de faire des investigations supplémentaires, plus affinées pour réduire potentiellement les zones touchées et donc le coût. Ce travail a été fait avec le maître d'œuvre, le diagnostiqueur et une aide à la maîtrise d'ouvrage spécialisée dans l'amiante.

Les investigations terminées sur les 2 immeubles (Cèdre Bleu et Tilleul Argenté) ont permis d'avoir un coût affiné de 6,3 M€ pour le Cèdre Bleu et 1,7 M€ pour le Tilleul Argenté auxquels s'ajoute près de 1 M€ de déplombage sur les 2 bâtiments. Ceci a impacté fortement l'économie du projet.

Nous avons cherché à optimiser notre demande d'accompagnement et un travail a été mis en place pour trouver des ressources supplémentaires sur la réhabilitation : optimisations dues au fait que ces immeubles bénéficient d'une réhabilitation thermique et atteindront le niveau BBC rénovation (estimation à 5 M€ sous forme de vente de C2E *certificat d'économie d'énergie*, subventions FEDER, dégrèvement de taxe foncière et travail technique pour l'optimisation des prêts CDC).

**Nous avons reçu un accord écrit de la Banque des Territoires pour un accompagnement financier sur l'ensemble de nos projets.**

Tout ce travail, nous a amenés à **solliciter l'ANRU et Action Logement pour un accompagnement financier supplémentaire.**

Suite à notre passage en Comité d'Engagement en novembre 2021, nous avons obtenu l'accord pour **une aide financière supplémentaire de ces deux partenaires à hauteur de 4,3 M€** sur les démolitions du Cèdre Bleu et du Tilleul Argenté.



# ZOOM SUR LE NPNRU

## Plateau de Haye et Haussonville

### RELOGEMENT DES FAMILLES PROJET NPNRU

Pour mener à bien les opérations de relogement et assurer un accompagnement de qualité au plus proche des ménages concernés, l'OMh a mis en place une organisation spécifique et mobilisé des moyens importants.

#### QUARTIER D'HAUSSONVILLE

L'opération de relogement des **34 familles** a débuté dès la fin de l'année 2018 avec la livraison des 5 pavillons rue Joseph-Laurent, sur la parcelle de l'ancienne crèche de la Croix Rouge.

Sur les 34 familles concernées par le projet NPNRU :

- | **10 ont été relogées**, principalement sur le quartier d'Haussonville,
- | 5 sont parties d'elles-mêmes,
- | 2 locataires sont décédés avant leur relogement.

Le relogement des familles va se poursuivre en 2022, sur le patrimoine existant.

La livraison dans les années à venir des programmes Donzelot (57 logements) et Jules Saunier (75 logements) permettra aussi de proposer des solutions de relogement.

Démarrage prévisionnel des premières démolitions à l'été 2022.

#### QUARTIER DU PLATEAU DE HAYE LE CÈDRE BLEU

L'opération de relogement des 346 familles présentes dans le bâtiment, ainsi que des Associations du RDC, s'est achevée début 2022.

**267 ménages ont bénéficié d'un relogement** au sein du parc social sur la Métropole :

- | dont 105 ménages en dehors des Quartiers Prioritaires de la Ville (hors QPV),
- | dont 114 ménages sur le Plateau de Haye.

Il y a eu 79 départs spontanés.

Concernant les associations :

- | l'Épicerie Solidaire s'est installée à l'entrée 5 du Tilleul Argenté,
- | Les Femmes Relais à l'entrée 17bis du Tilleul Argenté,
- | le foyer des Anciens dans les anciens locaux des Restos du Cœur, situés au 257 avenue Pinchard,
- | la Maison de l'Emploi s'est installée sur deux sites à l'entrée 17 du Tilleul Argenté et dans les locaux situés au 67, rue du Maréchal Pierre-Koenig à Nancy,
- | la médiathèque a intégré les anciens locaux de la halte-garderie aux Tamaris, situés au 325 avenue Pinchard à Nancy.



**Il était important pour l'OMh du Grand Nancy de trouver des solutions temporaires sur le quartier du Plateau de Haye, afin de pouvoir maintenir les associations, pendant la durée des chantiers, sur ce Quartier Prioritaire de la Ville et de continuer ainsi à favoriser le vivre ensemble.**

Les travaux de déconstruction et de réhabilitation du Cèdre Bleu vont débuter au **printemps 2022**.

# ZOOM SUR LE NPNRU

## Plateau de Haye

### RELOGEMENT DES FAMILLES PROJET NPNRU

#### LE TILLEUL ARGENTÉ

L'opération de relogement concernait initialement 428 familles présentes dans le bâtiment. Elle concernera 62 ménages supplémentaires, puisque la réhabilitation envisagée en site occupé pour les entrées 7 bis à 11 se déroulera finalement en site vide.

Les dernières enquêtes relogement par l'AMLI se termineront en mai 2022. Les relogements ont débuté et vont s'étendre sur plusieurs années. En 2022 et 2023, ces relogements auront essentiellement lieu dans le patrimoine existant de l'OMh.

Calendrier prévisionnel :

- | les locataires des entrées 11 bis à 15 bis du Tilleul Argenté seront relogés avant fin juin 2023.
- | les locataires des entrées 9 bis à 11 du Tilleul Argenté seront relogés avant fin décembre 2023.
- | les locataires des entrées 7 à 9 du Tilleul Argenté seront relogés avant fin février 2024.
- | les locataires des entrées 3 à 5 bis du Tilleul Argenté seront relogés avant fin juin 2024.
- | les locataires des entrées 1 à 1 bis du Tilleul Argenté seront relogés avant fin mars 2025.

Démarrage prévisionnel des travaux de démolition et de réhabilitation au Tilleul Argenté à l'automne 2023.

#### LES BOULEAUX - LA TOUR PANORAMIQUE

À fin décembre 2021 :

- | Bouleaux D1, 60 logements étaient vacants sur 138
- | Bouleaux D2, 50 logements étaient vacants sur 140
- | Tour Panoramique, 72 logements étaient vacants sur 109

L'enquête relogement des ménages des Bouleaux, par l'ARS et l'AMLI, se déroulera à partir de septembre 2022, avec une restitution mi-décembre 2022.



*zoom sur*

#### L'AMLI

L'AMLI est une association pour l'Accompagnement Mieux être et le Logement des Isolés. Elle œuvre dans l'accompagnement social personnalisé pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement et la construction de solution de logements adaptés aux isolés et aux plus fragiles. Elle nous a accompagnés sur toute l'année 2021. En chiffres cela représente :

- | **30** ménages accompagnés
- | **43** diagnostics
- | **22** mesures d'accompagnements sociaux légers avec un suivi sur 6 mois
- | **8** accompagnements sociaux longs avec un suivi sur 12 mois

# ZOOM SUR LE NPNRU

## Plateau de Haye

### LES ESPACES DU BELVÉD'AIR : « CHEZ VOUS DEMAIN ! »

Afin de pouvoir présenter aux habitants, aux partenaires, aux institutions, aux élus mais aussi aux futurs locataires de ces immeubles que seront le Cèdre Bleu et le Tilleul Argenté, à l'issue des travaux, l'OMh a décidé de créer un espace grandeur nature à vocation pédagogique avec la mise en place des Espaces du Belvéd'AIR : « Chez vous demain ! »

Situé au 10<sup>e</sup> étage du Centre d'Affaires du Haut Nancy (CAHN) sur le Tilleul Argenté, cet espace est constitué d'un logement témoin (type T5) et d'une salle d'exposition où y est décrit le projet entier de démolition et de réhabilitation de ces deux bâtiments emblématiques que sont le Cèdre Bleu et le Tilleul Argenté.

Son inauguration a eu lieu le **20 septembre 2021**. Depuis son ouverture, cet espace a accueilli différents groupes (CCL, AVQ, Entreprises, Foyer des anciens...).

### SERVICE CIVIQUE VOLONTAIRE

Afin de faire vivre au mieux ces espaces du Belvéd'AIR et ainsi renforcer les liens étroits que l'Office Métropolitain de l'Habitat entretient avec les élus, les partenaires et la population, l'OMh, en partenariat avec UNISCITE, a entrepris, en 2021, une étude pour le recrutement de deux services civiques volontaires.

Parmi les 8 thèmes que comportent les missions de service civique, l'OMh a centré ses recherches sur **la solidarité, l'environnement et la mémoire citoyenne**.



Les principales missions confiées :

- | la tenue en coopération avec les chargés de mission NPNRU et le chargé de mission politique de la ville des espaces du Belvéd'AIR (accueil des visiteurs, explication de la démarche et du projet NPNRU),
- | la constitution d'une enquête de satisfaction auprès des ménages relogés dans la démarche qualité, avec un suivi particulièrement attentif des locataires seniors,
- | la concertation, vie participative, animations sur les quartiers.

Ainsi, en lien constant avec les équipes de l'OMh, ils accompagneront les habitants dans le cadre des changements sur les quartiers en rénovation urbaine, afin de renforcer la cohésion sociale.



Arrivée le 15 février de Sarah, notre première service civique volontaire, pour une durée de 7 mois (24 h/semaine).

# CONSTRUIRE le présent et préserver l'avenir

## LA CONTRIBUTION DE L'OFFICE POUR CONTENIR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

**Entre réchauffement climatique et disparition de la biodiversité, l'OMh a souhaité, depuis près d'une dizaine d'années, d'orienter sa stratégie patrimoniale afin d'être exemplaire dans ce domaine.**

L'Office, entre 2012 et 2021, a ainsi contribué à l'amélioration thermique et à la réduction des gaz à effet de serre de son patrimoine, en posant plus de 19 000 m<sup>2</sup> d'isolation de toitures, en installant près de 2 000 chaudières à condensation, en traitant la performance des façades par la pose de l'équivalent de 7 terrains de football d'ITE, en remplaçant 3 600 fenêtres, le tout pour un montant de plus de 15,2 M€.

Sur la période, **ces actions, couplées à la performance des programmes neufs livrés, ont permis d'augmenter la proportion de nos bâtiments vertueux (étiquettes DPE A,B et C) de plus de 40 %, pour atteindre, fin 2021, près de 48 % du parc.** Les projets de réhabilitations ambitieux qui sont sur le point d'être lancés (Seringats, Cèdre et Tilleul, Pershing...), les démolitions et les constructions neuves, vont encore accélérer ce mouvement pour permettre **d'atteindre près de 70 % de logements vertueux, à terme du projet de rénovation urbaine.**

En parallèle, la production neuve est conçue pour proposer des logements qualitatifs répondant à un cahier de recommandations, mais aussi afin de **donner des lieux propices à la biodiversité** (toitures plantées, jardins partagés, noues humides pour les eaux pluviales...). **Ces espaces collectifs sont l'occasion d'actions pour le bien vivre ensemble autour de l'agroécologie.**

## L'OFFICE COMME LABORATOIRE ET PASSEUR DE TÉMOIN

L'OMh a toujours accueilli des alternants, de jeunes diplômés, mais depuis quelques années, **par différentes actions l'Office contribue à devenir un passeur de témoin.** Le service de la maîtrise d'ouvrage a été ainsi associé aux travaux de plusieurs écoles comme : des projets de Master sur le Plateau de Haye de l'école nationale d'Architecture de Nancy, des partenariats avec le CNAM pour mettre à disposition les projets de l'Office comme support pédagogique pour le mémoire d'élèves ingénieurs, ou la valorisation de projet innovant comme la « Maison du Réemploi » dans le cadre d'un BTS Communication de l'école PIGIER...

Mais, ce qui a valu de **concentrer les regards sur l'OMh**, depuis un certain temps, est de loin **la dimension exceptionnelle de la part de réemploi et de l'économie circulaire autour du projet phare**

**de démolition/restructuration du Cèdre Bleu et du Tilleul Argenté.** Cette partie du projet, organisée autour d'un lot spécifique, réservé à une association d'insertion, avec une « Maison du Réemploi au cœur du quartier », a fait émerger l'intérêt grandissant de nombreux partenaires : une fiche référence dans la thématique Territoire a été élaborée dans le cadre du « Projet Life » porté par l'Union européenne ; l'Office est intervenu au « Congrès Inter National du bâtiment durable » organisé par Envirobat ; la présentation, conjointe avec le Bureau des Paysages, auprès de la Fédération Nationale du Bâtiment a permis que le projet rentre dans un observatoire auquel Monsieur VIBRAC, Président FFBTP 54, participe et représente notre démarche ; enfin le pôle Fibrenergivie a consacré une double page dans son ebook « 20 initiatives exemplaires pour comprendre l'économie circulaire dans la bâtiment ».

**Cet intérêt va continuer à s'amplifier, maintenant que la phase opérationnelle va s'ouvrir.**

L'intégration du réemploi dans notre patrimoine existant et dans les opérations nouvelles, la mobilisation des architectes du territoire dans cette démarche, vont se développer face à une ressource dont le bilan carbone est quasi nul... **l'OMh précurseur, par la dimension de cette démarche, sera le passeur de témoin d'une nouvelle manière de réduire le bilan carbone des constructions. Pour mémoire, aujourd'hui, l'activité du bâtiment pèse pour près de 25 % des GES (gaz à effet de serre) qui sont émis annuellement en France.**

# CONSTRUIRE le présent et préserver l'avenir

## LA MAISON DU RÉEMPLOI

**Cette structure sera portée par l'entreprise attributaire d'un marché spécifique.**

| **Récupération** des produits et matériaux lors d'opérations de démontage dans les bâtiments destinés à la déconstruction et réhabilitation lourde.

| **Remise en état** des produits et matériaux récupérés afin de vérifier leurs caractéristiques et soigner leur apparence.

| **Commercialisation** auprès des particuliers et des professionnels de ces produits et matériaux à réemployer.

Les activités seront donc de :

| développer les partenariats avec les maîtres d'ouvrage afin de proposer les services de démontage et de réemploi des produits et matériaux,

| former des personnes en réinsertion,

| commercialiser des produits d'occasion à prix compétitifs afin d'équilibrer le budget de la structure,

| initier les particuliers à l'utilisation de produits d'occasion dans le cadre d'ateliers participatifs.

L'ancien site du centre commercial Les Tamaris sera utilisé comme base vie par l'OMh du Grand Nancy dans le cadre des travaux. Un espace dédié au réemploi pour une période initiale d'au moins 5 ans sera mise en place.

Cet espace permettra de disposer :

| de **locaux de stockage** fermés et sécurisés,

| d'**espaces de remise en état** des produits et matériaux,

| de **bureaux** pour le personnel administratif,

| d'**espace commercial** pour recevoir du public,

| de **zones pédagogiques** à destination du public pour monter des ateliers bricolage.

### Quelques exemples de matériaux et quantités réemployées :

| 4 kilomètres de garde-corps

| 660 châssis PVC

| 715 interphones

| 1 662 robinetteries

| 830 wc

| 830 lavabos

| 117 baignoires

**Un projet considérable, des chiffres hors normes : ce ne sont pas moins de 45 km de plinthes qui seront posés, et l'équivalent de 6 terrains de foot pour les sols souples, ainsi que quelque 2 000 portes intérieures !**



# CONSTRUIRE le présent et préserver l'avenir

## APPELS À PROJETS, L'OMH SE DISTINGUE

Le plan de relance initié par l'État à la fin de l'année 2020, visait à créer un rebond de l'économie française après une récession sans précédent. L'objectif annoncé était de retrouver dans les deux ans le niveau d'activité économique d'avant crise sanitaire.



L'Office a souhaité présenter deux opérations à cet appel à projet :

- | la **rénovation thermique** et technique du Pershing (60 logements),
- | la **transformation** de l'ancien foyer de personnes âgées (FPA) d'Haussonville, résidence Jules-Saunier, en 32 logements seniors.

Ces deux opérations répondaient parfaitement aux ambitions fixées : agir de manière significative sur la performance thermique des logements, mais aussi restructurer en profondeur l'offre par des interventions lourdes.

Après instruction de nos deux dossiers, nous avons reçu les décisions de financements en juillet 2021, à hauteur de :

- | **601 534 €** pour les 32 logements de la résidence Jules-Saunier, représentant 17,7 % du montant de l'opération,
- | **562 498 €** pour les 60 logements du Pershing, rue de l'American Légion, représentant 18,3 % du montant de l'opération.

Au total, l'État a contribué au financement de ces deux programmes à hauteur de **1 164 032 €**.



# ACTEUR du développement économique local

Au cours de l'année 2021 :

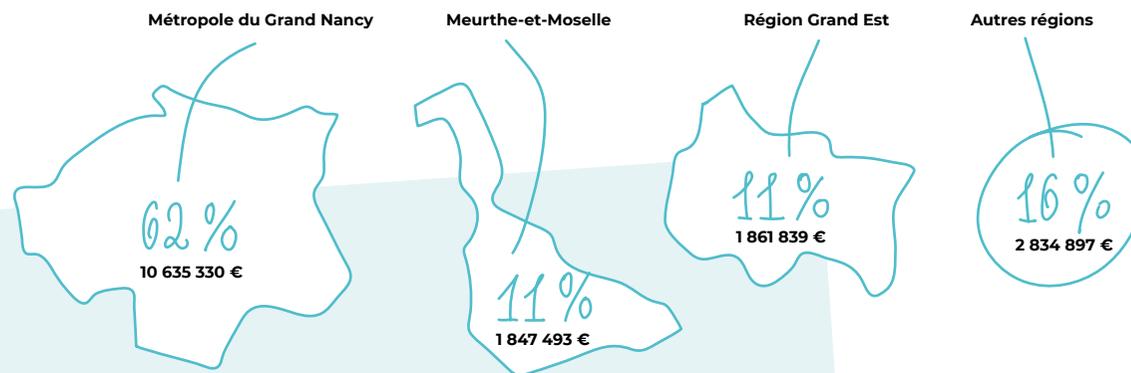
- | 47 marchés ont été notifiés
- | 21 marchés ont été déclarés sans suite soit pour absence de réponse, soit pour motif d'intérêt général économique<sup>1</sup>
- | 13 commissions d'appels d'offres ou des marchés se sont tenues à l'Office

Direction	Nombre de marchés	Poids économique en € ht
Direction de la Maîtrise D'ouvrage, du Foncier et du Développement DMOADF	27	10 577 697,49
Direction de la Maintenance du Patrimoine et Sécurité DMPs	7	3 543 630,35
Direction de la Proximité DP	1	161 468,80
Direction Juridique DJ	5	1 216 581,16
Direction de la Gestion Locative, Système d'information et Contrôle de Gestion DGLSICG	2	1 049 004,15
Direction Générale DG	5	631 179,32
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>17 179 561,27<sup>2</sup></b>

<sup>1</sup> Travaux site Donzelot (17) – travaux FPA d'Haussonville (2) - entretien des portes et barrières (2)

<sup>2</sup> Montant calculé en fonction des prix globaux et forfaitaires et des estimations sur la durée des accords-cadres

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



## FAITS MARQUANTS 2021

### 6 556

C'est le nombre théorique d'heures d'insertion qui ont été notifiées à nos titulaires de marchés et accords-cadres. En partenariat avec la Maison de l'Emploi du Grand Nancy, l'Office et le Service Marchés Publics se mobilisent et contribuent au retour à l'emploi des personnes en situation précaire en leur permettant de travailler avec les entreprises attributaires à l'exécution des marchés. Les entreprises nous témoignent de belles réussites lorsque ce travail social d'insertion par l'emploi se conclut par une embauche en CDI.

## Révision des prix

Pour faire face aux nombreuses augmentations des prix des matériaux, liées en partie au contexte sanitaire mondial, les marchés de travaux, traditionnellement conclus sans révision des prix, font désormais l'objet d'une clause de révision des prix sur les décomptes mensuels. En effet, cette mesure, qui n'a pas été prise par l'ensemble des bailleurs sociaux locaux, a pour objectif de rassurer les opérateurs économiques et leur permettre de répondre plus sereinement à nos consultations.

## Règlement intérieur des commissions

Le Service Marchés Publics a rédigé un règlement intérieur pour ses commissions relatives aux achats.

Deux commissions :

**une Commission d'Appel d'Offres (CAO)** destinée aux marchés et avenants d'un montant supérieur aux seuils européens

**une Commission des Marchés (CDM)** destinée aux marchés et avenants inférieurs aux seuils européens.

Ce règlement, indispensable dans un Office, permet de poser les règles en matière d'organisation et d'instruction des marchés et avenants. Il est destiné à l'attention des collaborateurs et administrateurs et permettra de renforcer la sécurité juridique des achats. Sa présentation en Conseil d'Administration est prévue pour le 15 avril 2022.

## Guide des procédures d'achats internes

Le Service Marchés Publics s'est aussi impliqué dans la rédaction d'un guide des procédures d'achats internes à l'Office. Ce guide, inédit, aura pour objectif de normaliser les pratiques de l'Office en matière d'achat public. Il permettra enfin, à l'ensemble des collaborateurs, de s'y référer et de déterminer les responsabilités de chacun dans le processus d'achat. Sa présentation en Conseil d'Administration est prévue pour le 15 avril 2022.

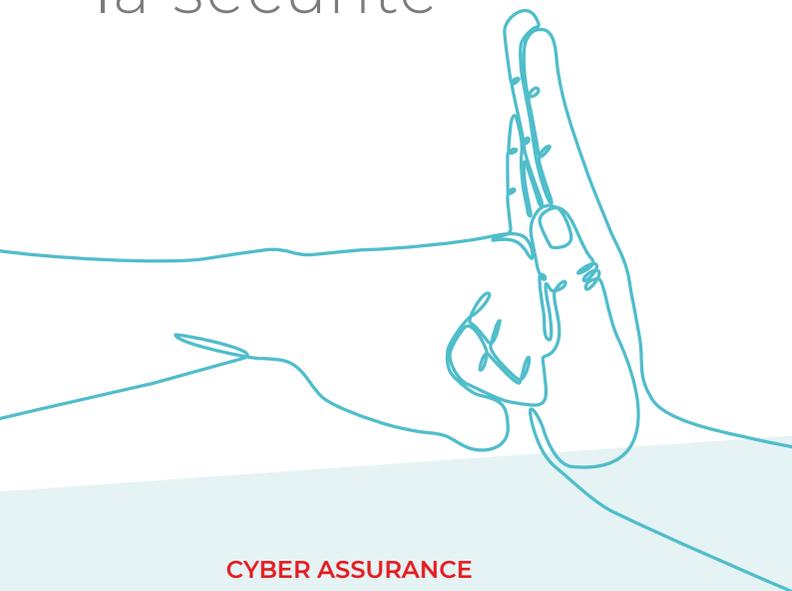
## Profil d'acheteur commun avec la SCHL

Amorcé en 2021 et effectif depuis le 1<sup>er</sup> février 2022, l'Office Public de l'Habitat de la Métropole du Grand Nancy a changé de profil d'acheteur ([www.marches-securises.fr](http://www.marches-securises.fr)) pour rejoindre celui choisi en commun par la Société de Coordination Habitat Lorrain ([www.achatpublic.com](http://www.achatpublic.com)). Son objectif est de centraliser toutes les consultations des bailleurs membres de l'entité et de donner un point unique de référence aux opérateurs économiques qui souhaiteraient y répondre. Le Service Marchés Publics a déjà activement contribué à la diffusion de ce changement de plateforme aux opérateurs économiques avec lesquels il travaille.

6 556



# GARANTIR la sécurité



## CYBER ASSURANCE

En raison de risques importants d'attaques malveillantes sur les réseaux informatiques, l'OMh du Grand Nancy a souscrit un contrat cyber assurance en 01/2021 auprès de l'assureur Generali Iard, mandataire **ACL Courtage**.

Concernant nos locataires : **83 %** d'entre eux étaient **assurés** au 31/12/2021

## PROTECTION DES DONNÉES

Le règlement général européen sur la protection des données (RGPD) de 1996 est venu renforcer et compléter la loi informatique et liberté de 1978. Le RGPD est un outil essentiel pour garantir que les individus ont un meilleur contrôle sur leurs données personnelles et qu'elles sont traitées dans un but légitime, dans un cadre légal, équitable, de façon transparente et proportionnelle au but recherché.

## Les missions du DPO

- | Informer et conseiller les directions concernées sur les obligations qui leur incombent en matière de protection de données à caractère personnel.
- | Veiller à la mise en œuvre de mesures appropriées.
- | S'assurer de la bonne gestion des demandes d'exercice des droits, de réclamations et de requêtes formulées, s'assurer de leur transmission aux services intéressés et apporter à ces derniers son conseil dans la réponse à fournir aux requérants.
- | Établir et maintenir une documentation relative aux traitements de données à caractère personnel et assurer son accessibilité à l'autorité de contrôle (CNIL).
- | Auditer et contrôler, de manière indépendante, le respect du RGPD par l'organisme.

## Les missions des Relais Internes (RILs)

- | Sensibilisation des équipes et nouveaux collaborateurs.
- | Déploiement auprès des services internes des politiques, des lignes directrices, des procédures et des règles de contrôle transmises par le DPO.
- | Complétion ou mise à jour des fiches registres des traitements.

## Actions réalisées pour l'année 2021

- | Gestion de la crise sanitaire :
  - signature d'un engagement salarié en télétravail,
  - suppression des tableaux établis suite aux appels passés aux locataires âgés pendant le confinement.
- | Mise en conformité du site internet de l'OMh du Grand Nancy aux exigences du RGPD, et notamment du bandeau de cookies.

- | Établissement et validation d'une nouvelle charte d'archivage conforme aux dispositions fixées par le RGPD.
- | Établissement et validation d'une nouvelle charte informatique annexée au règlement intérieur et opposable aux salariés.
- | Sécurité juridique : révision et actualisation des clauses et procédures.



## perspectives 2022

- | **Registre des traitements :**
  - revue globale du registre des traitements après la réorganisation PEP'S,
  - élaboration d'un formulaire visant à l'actualisation des traitements existants/ ajout de nouveaux traitements.
- | **Sécurité juridique :**
  - révision de l'ensemble des mentions d'information,
  - révision de la clause RGPD dans les marchés publics.
- | **Poursuite de la sensibilisation** continue auprès du personnel.

# GARANTIR la sécurité

## LA SÉCURITÉ DE TOUS, UNE PRÉOCCUPATION CONSTANTE

La relation client est au cœur des priorités de l'OMh du Grand Nancy et pour compléter les équipes de terrain qui sont totalement dévouées à la qualité de service en œuvrant au quotidien, le Pôle Multi Services (PMS) complète notre organisation territoriale en permettant de répondre immédiatement à toutes situations d'urgence nécessitant une mise en sécurité des biens et des personnes.

Le PMS ce sont 10 personnes présentes chaque jour pour réaliser toutes natures de travaux curatifs. Positionné sur le Plateau de Haye cela lui permet d'intervenir facilement sur l'ensemble du patrimoine afin de garantir une réactivité opérationnelle.

L'OMh a engagé **183 576,15 €** en 2021 pour l'achat de fournitures destinées à l'entretien du patrimoine : les interventions techniques concernent les équipements électriques, la serrurerie, et la menuiserie, qui sont réalisées dans les logements loués et vacants, les parties communes mais également les espaces extérieurs.

Nos ouvriers polyvalents sont également mobilisés durant l'astreinte technique de sécurité qui est assurée par l'OMh en dehors des périodes d'activités de nos responsables de site (période méridienne, soir, week-end et jours fériés).

La sécurité des biens et des personnes est maintenue sur l'ensemble du patrimoine et le traitement des dysfonctionnements techniques signalés par nos clients, dès lors qu'ils sont de nature à dégrader la qualité de service (coupure de chauffage, pannes d'ascenseurs...), est assuré par nos équipes ou par les prestataires dans le cadre des marchés de travaux.

En 2021, la plateforme téléphonique dédiée à l'enregistrement des appels en astreinte a ouvert **1 764 dossiers**.

174 dossiers ont nécessité l'intervention de notre Responsable d'astreinte technique et mobilisé un ouvrier polyvalent et/ou un prestataire externe pour traiter les dysfonctionnements signalés.

L'OMh du Grand Nancy est également investi dans le Contrat Métropolitain de Sécurité 2022-2027, signé en février 2022.

### La tranquillité résidentielle : pas seulement une déclaration d'intention !

L'OMh du Grand Nancy répond totalement à ses engagements en termes de sécurité des biens et des personnes sur le parc : la veille quotidienne est active et assurée par l'ensemble des personnels qui réalisent des contrôles à fréquence régulière des immeubles afin de maintenir le niveau de sécurité qui relève de la responsabilité de l'organisme.

Certains sites sont équipés de systèmes de vidéo protection et une vigilance particulière est soutenue sur les contrôles d'accès généralisés sur le patrimoine. Les sites équipés sont renforcés par un système de télé interpellation facilitant l'intervention des services de police si les occupations de halls ou les comportements dégradant la tranquillité des résidents l'imposent.

En 2021, 2 nouveaux sites ont été identifiés en raison de l'émergence récurrente de situations de non qualité : occupations de hall, dégradations de biens, dépôts sauvages d'encombrants...

| Le Village Lobau situé au 63/65 Boulevard Lobau à Nancy : une vidéo extérieure a été installée après autorisation préfectorale pour prévenir le dépôt sauvage d'encombrants. Un portail a également été installé pour renforcer la sécurisation des accès.

| L'immeuble « Bouleaux » situé 7 à 12 rue de la Bergamote est intégré dans le projet NPNRU sur le Plateau de Haye mais rencontre des problématiques d'occupations des espaces communs, des dégradations et des incivilités récurrentes.

**Le plan d'entretien annuel pour la modernisation et la maintenance des équipements, une valeur sûre pour un enjeu capital !**

# GARANTIR

## la sécurité

Chaque année, un arbitrage a lieu pour définir la stratégie d'entretien des équipements techniques du patrimoine :

- | le parc d'ascenseurs qui fait déjà l'objet d'un marché externalisé prévoit la maintenance réglementaire et les travaux d'entretien,
- | les chaufferies/sous stations qui assurent la production de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire lorsque les immeubles sont raccordés collectivement : un marché d'exploitation encadre également la gestion de ces installations,
- | les autres équipements comme les surpresseurs garantissant la fourniture d'une pression d'eau et permettant de retrouver le confort idéal d'utilisation de l'installation lorsque la hauteur de l'immeuble d'habitation l'impose, ou les installations de vidéo protection...

Ainsi, en 2021, les travaux engagés sur les équipements techniques se sont élevés à **279 734,13 €** et ont principalement été dédiés à :

- | travaux de modernisation du parc d'ascenseurs = 198 165,33 €
- | travaux de modernisation des surpresseurs/pompes de relevage = 17 104,56 €
- | travaux de modernisation des chaufferies collectives = 53 545,21 €
- | déploiement d'équipements de vidéo protection = 10 919,03 €

### Le vandalisme, un vrai sujet !

Les dégradations volontaires sont le quotidien de nos clients et nos collaborateurs : les actes d'incivilités, les tags, les dégradations sur les ascenseurs... ont représenté **33 364,94 €**. Ces dégradations ont détérioré le service et le cadre de vie que l'OMh s'engage à garantir.

### Sécurisation dans le cadre du NPNRU

Dans le cadre du projet de rénovation urbaine, l'OMh a choisi de sécuriser les logements vacants du Cèdre Bleu en y installant des alarmes intrusion destinées à limiter les situations de squat.

C'est une enveloppe d'environ 50 000 €, engagée sur les fonds propres de l'organisme, qui a permis d'acquérir un dispositif qui sera déplacé sur chaque immeuble couvert par le programme NPNRU au fur et à mesure du calendrier de travaux : ainsi, le Tilleul Argenté, puis les Bouleaux et la Tour Panoramique pourront être sécurisés de la même manière lorsque le relogement sera totalement achevé sur ces immeubles.

La sécurisation du bâtiment a également été réalisée par la pose de portes de hall renforcées qui ont été installées lorsque les entrées étaient totalement libérées.

**Une veille quotidienne est maintenue par les équipes de terrain** en attendant le démarrage des chantiers de travaux et la gestion du site par les entreprises.

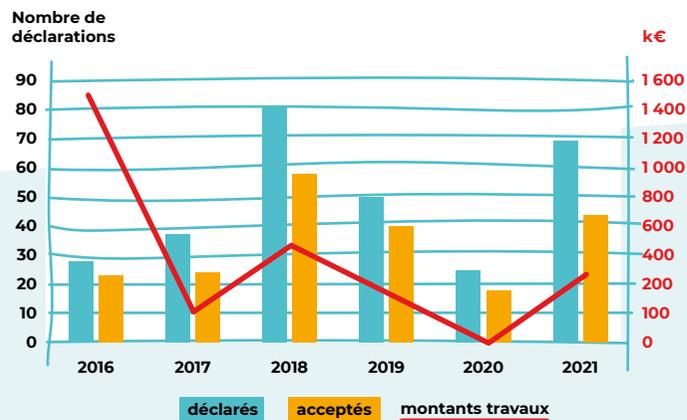


# GARANTIR la sécurité

## BILAN SINISTRALITÉ 2021

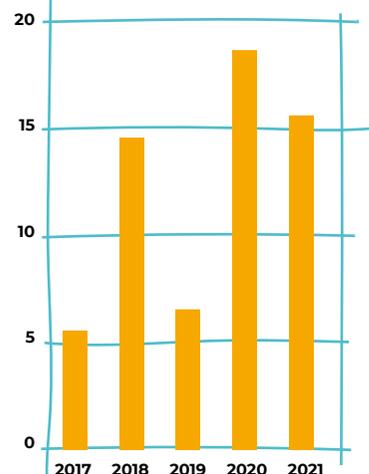
En 2021, sur les 69 déclarations de sinistres dommage-ouvrage, 44 ont été indemnisés à ce jour à hauteur de **246 950,19 €**.

### DOMMAGE-OUVRAGE



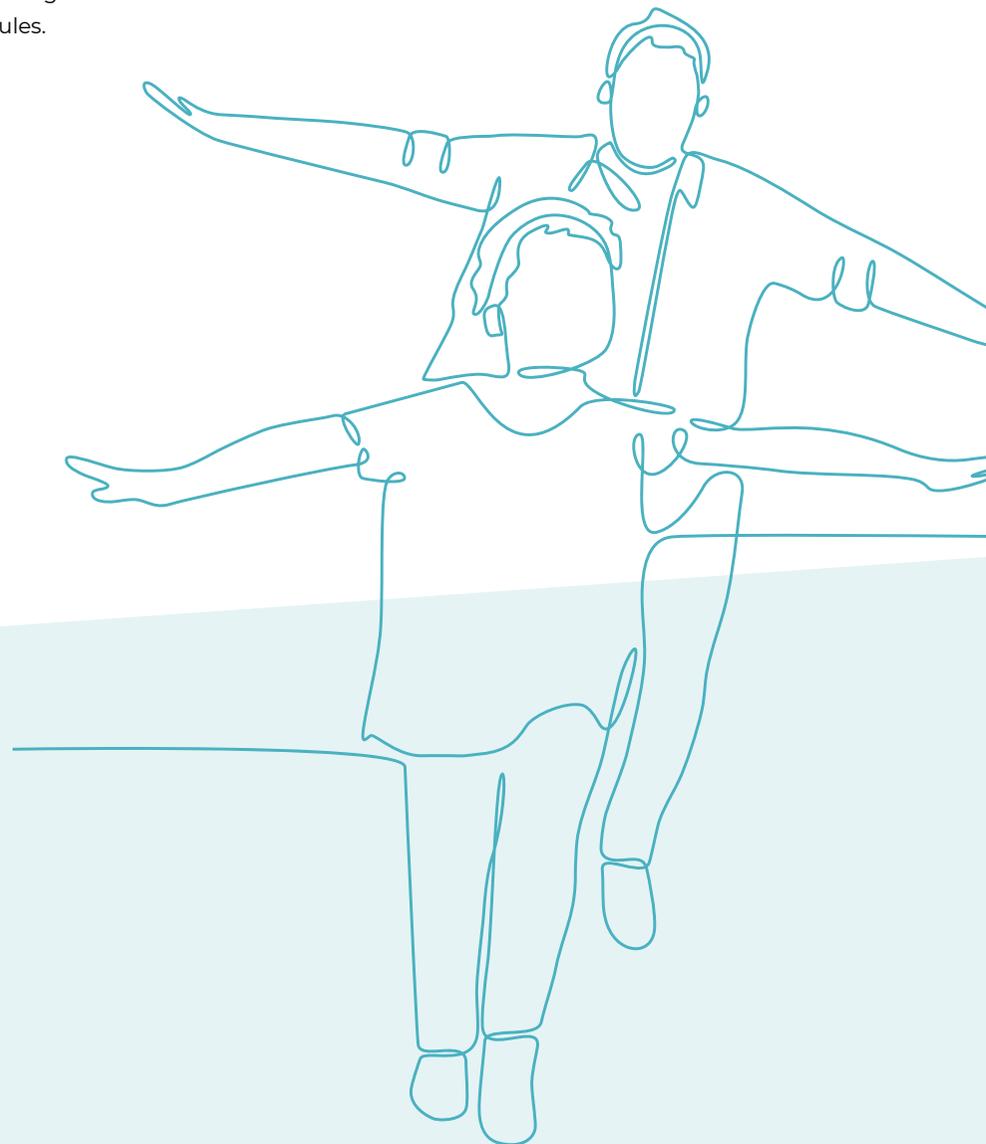
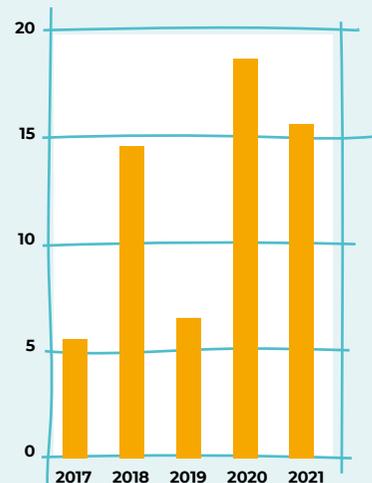
Concernant la flotte automobile de l'Office comptant 37 véhicules, 16 déclarations ont été réalisées en 2021, chiffre en baisse par rapport à 2020. Nous avons malheureusement constaté des dégradations volontaires sur plusieurs de nos véhicules.

### FLOTTE AUTO Nombre de dossiers déclarés



### DÉCLARATIONS EN RESPONSABILITÉ CIVILE

#### Nombre de dossiers déclarés



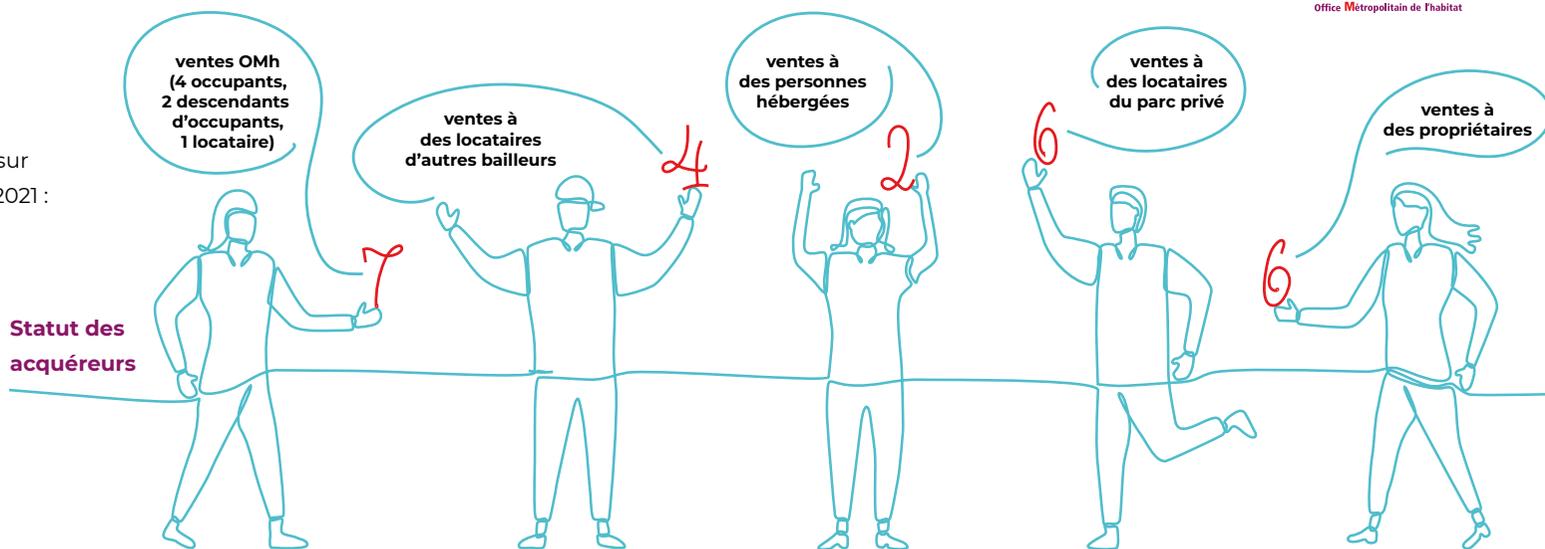
# ACCESSION SOCIALE

## à la propriété

Concernant le bilan des ventes réalisées sur l'exercice 2021, **25 actes** réitérés au 31/12/2021 :

**25 logements collectifs** T1, T1B  
(**2**) - T2 (**1**) - T3(**13**) - T4(**9**)

- Statut des acquéreurs**
- 8 | rue Pierre-Schaeffer à Nancy
  - 1 | rue des Aulnes
  - 4 | rue Frédéric-Chopin à Nancy
  - 1 | rue Charles III à Nancy
  - 3 | rue du quai René II à Nancy
  - 1 | bd du Dr Cattenoz à Villers-lès-Nancy
  - 5 | av. de la Libération à Nancy
  - 1 | rue du Général Custine à Nancy
  - 1 | rue de l'Abbé Grégoire



### LE NID, SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE DE PRODUCTION

Le Nid conçoit et réalise des logements neufs sur Nancy, sa métropole mais aussi sur tout le territoire régional. Le Nid offre des conditions financières privilégiées (neuf au prix de l'ancien, exonération de la taxe foncière sur 15 ans pour la location-accession, TVA réduite à 5,5 %, 0 frais d'agence ni de dossier, frais de notaire réduits..).

Pour retrouver les offres, programmes réalisés, en cours et à venir, consultez le site [www.le-nid.fr](http://www.le-nid.fr).

### zoom sur

#### PARTENARIAT AVEC L'OPÉRATEUR NATIONAL DES VENTES

L'OMh du Grand Nancy a rencontré les services de l'Opérateur National des Ventes (ONV) dans le cadre d'une collaboration envisagée pour la cession en bloc d'un bâtiment en 2022.

Il s'agit d'une société de vente d'habitations à loyer modéré qui :

- acquiète auprès de bailleurs sociaux des biens immobiliers d'habitation en vue de leur revente,

- finance et fait réaliser d'éventuels travaux de remise en état nécessaires avant la mise en vente, (le coût vient en déduction du prix de vente),

- assure la commercialisation prioritairement auprès des locataires du parc social, dans les conditions réglementaires de la vente sociale.

Le bailleur peut conserver la gestion et l'administration du bien pour garantir le maintien de la qualité de service

Cet outil permet au bailleur de disposer immédiatement du produit de la vente et d'accroître ses capacités d'investissements.

**4 programmes ont été présentés fin 2021. Les 4 programmes ont été présélectionnés et font l'objet d'une étude en cours.**

# GÉRER

## les copropriétés



### ACTIVITÉ DE SYNDIC DE DROIT

L'OMh du Grand Nancy est syndic de droit de 6 copropriétés sur les communes de Nancy et Villers-lès-Nancy.

### COPROPRIÉTAIRES DE LOGEMENTS ET PARKINGS

14 syndicats privés gèrent 33 copropriétés, Associations Syndicales Libres (ASL), Associations Foncières Urbaines Libres (AFUL) dont l'OMh du Grand Nancy est copropriétaire de logements et de parkings répartis sur les communes de

Nancy, Pulnoy, Saint-Max, Laxou, Malzéville, Maxéville. **L'OMh est membre dans 15 conseils syndicaux** afin de participer activement aux décisions prises en assemblée générale et défendre les intérêts de ses locataires.

### PRESTATAIRE POUR D'AUTRES BAILLEURS

L'OMh du Grand Nancy assure également la **gestion administrative de 4 copropriétés** pour le compte de l'OPH de Lunéville à Baccarat situées sur les communes de Bayon, Lunéville et Damelevières.

LA SITUATION AU 31/12/2021

Copropriété	Année de construction	Mise en copropriété	Nombre de logements	Nombre de lots	Nombre de copropriétaires	% de logements vendus
53 bd Lobau - Nancy	< 1949	2013	4	8	3	75 %
18 rue Abbé-Grégoire 17 rue René-Cassin Nancy	1983	2013	15	29	4	27 %
Quai René II 11 à 15 bis - Nancy	1978	2013	65	200	36	55 %
Bâtiment Vincent d'Indy 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 rue Pierre-Schaeffer - Nancy	1963	2018	70	131	27	39 %
Rue Général Custine Nancy	1984	2018	42	84	16	38 %
2 rue Kennedy Nancy, 25-27 bd Cattenoz Villers-lès-Nancy	1974	2020	24	93	6	25 %
<b>Total</b>			220	545	92	42 %



## perspectives 2022

Mise en copropriété de 2 nouveaux ensembles immobiliers à Nancy :  
| 22 bis rue de Nabécor : 10 logements  
| 38 bis rue de Dieuze : 30 logements

Étude de la gestion administrative des copropriétés de l'OPh de Toul Habitat à l'horizon 2023.

Gestion d'un immeuble pour compte de tiers dans le cadre d'une vente en bloc à l'Opérateur National des Ventes (ONV).

Réflexion et mise en place de la Charte d'engagement « Copr'Oh »

# COMMUNIQUER

## encore et toujours

Parce que la communication entre l'Office et ses locataires est essentielle, et que nos messages, conseils, informations, alertes et recommandations passent par des supports de communication divers, nous avons à cœur d'entretenir et renforcer ce lien. Nous avons ainsi créé en 2017 une page **Facebook** qui partage, relaie et publie des informations au quotidien. **LinkedIn** est venu compléter notre présence sur les réseaux sociaux en 2018. Et un compte **Twitter** a vu le jour courant 2021. Ces 3 réseaux permettent de suivre nos actualités et notamment les phases du Plan de Renouvellement Urbain.

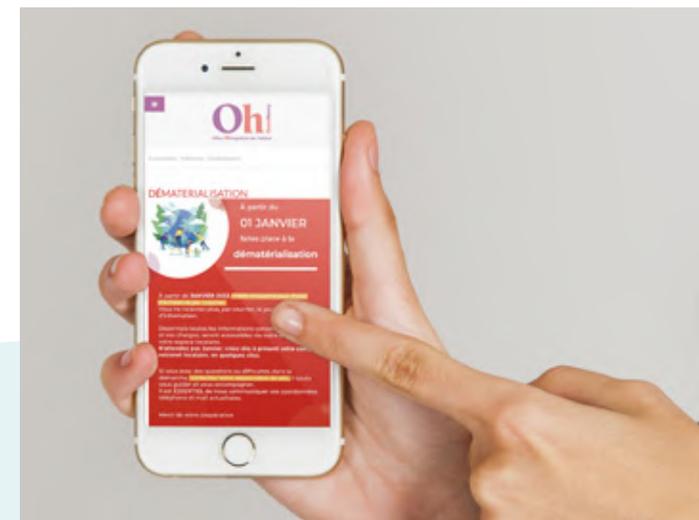
Un journal dédié aux locataires nommé **l'Inf'Oh** est publié mensuellement depuis 2017. Il était en 2021 édité à 7 000 exemplaires et joint par courrier aux avis d'échéances adressés à tous nos locataires.

Depuis janvier 2022 nous développons une démarche de dématérialisation, conservons l'Inf'Oh locataires mais par voie numérique.

**Notre site Internet** est aussi accessible, actualisé et nourri que possible. Chaque locataire ou client potentiel peut y trouver des offres de locations, la procédure à suivre pour faire une demande de logement, toutes nos publications (guides, rapports d'activités, résultats des enquêtes de satisfaction, évaluation de nos prestataires...) les actualités de notre Office, les publications de recrutements, et tous les contacts utiles internes à l'OMh.

En 2022, nous souhaitons aller encore plus loin et développer des supports de communication **audiovisuels**.

L'OMh adopte de nouvelles technologies d'information mais renforce son socle humain pour accompagner les publics fragiles ou éloignés des outils numériques.



### EN 2022, UN NOUVEAU MOYEN DE COMMUNICATION !

Courant 2022, la mise en place d'une **application mobile locataire** viendra en complément d'un accès à l'**extranet client**.

Tout comme l'extranet, cette application permettra d'accéder au paiement en ligne, d'obtenir un extrait du compte locatif, de déposer une attestation d'assurance, de créer et de suivre une sollicitation, de contacter l'OMh du Grand Nancy...

Un vrai plus, des notifications sur le téléphone portable pourront être envoyées via l'application pour informer ou prévenir les locataires de différents événements concernant l'Office ou le bâtiment d'habitation.

# MODERNISER

## nos services et équipements

### LA DÉMATÉRIALISATION DES AVIS D'ÉCHÉANCES

Dans un souci d'efficacité, d'économie et d'écologie, l'Office a engagé une démarche de dématérialisation des avis d'échéances. Une communication a été réalisée en amont à travers les différents médias : réseaux sociaux, sms, courriers individuels et affichage dans les halls d'entrées. Nous avons incité les locataires à créer leur compte extranet pour leur permettre de consulter leurs avis d'échéances et régler leur loyer. Nous avons également promu le règlement par prélèvement automatique afin que nos clients puissent régler leur loyer en toute tranquillité.

C'est donc à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 que les avis d'échéances ont été entièrement dématérialisés sur le secteur d'Haussonville.

Le 2<sup>e</sup> secteur sera concerné à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2022.



*perspectives 2022*

Les collaborateurs utilisent des supports numériques pour réaliser les contrôles des prestations de nettoyage et les visites de sécurité des parties communes.

Un test a également été réalisé pour le signalement et le suivi des constats effectués par les gardiens d'immeubles sur le terrain.

Il s'agit désormais d'évaluer les plus-values apportées par ces 2 applications mobiles et de s'interroger sur la poursuite de ces démarches en ne retenant qu'un seul des 2 prestataires actuels.

### MODERNISATION DU RÉSEAU WIFI

Le réseau WIFI a été modernisé au siège pour offrir une meilleure mobilité notamment aux collaborateurs qui travaillent avec un ordinateur portable, ils pourront ainsi se déplacer plus facilement avec leur matériel d'un bureau à une salle de réunion sans perte de connexion. Des sites vont être également équipés, Tour des Énergies, Haussonville et le Pôle polyvalents, le WIFI permettra au personnel de terrain de pouvoir y connecter leur Smartphone afin de faire les mises à jour des applications métier. Le système sera totalement sécurisé et accessible seulement aux collaborateurs.

### RENOUVELLEMENT ET AUGMENTATION DES ÉQUIPEMENTS

115 collaborateurs sont équipés d'un Smartphone, les téléphones ont été remplacés pour la grande majorité au mois de décembre 2021. L'ensemble du personnel de proximité a accès à une boîte mail ce qui permet d'améliorer la communication interne. Par le biais des téléphones le personnel de terrain pourra également renseigner nos locataires sur l'accès à « l'espace locataire » depuis notre site Internet.

L'OMh a fait don de **85 téléphones** portables à l'Université de Lorraine pour un projet de recherche Thymo (traitement hydrométallurgique de cartes électroniques de téléphones mobiles) autour du recyclage des téléphones portables. Leur projet vise notamment à récupérer des métaux rares à partir des cartes électroniques des téléphones, tels que l'argent, l'or ou encore le palladium.



# MODERNISER

## nos services et équipements



### UNE LIGNE DE CONDUITE PLUS RESPONSABLE

La flotte automobile a été renouvelée en location longue durée pour une période de 4 ans, 35 véhicules, dont 2 électriques. Ce nouveau parc de voitures plus récentes permet d'être moins énergivore et s'inscrit dans une volonté de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

Une réflexion est en cours concernant la mobilité douce dans un premier temps par la mise en place d'un pôle autopartage de vélos à assistance électrique pour 2023.



### perspectives 2022

#### TPE accueil (2022)

Mise en place en mars 2022 d'un terminal de paiement (TPE) à l'accueil du siège, 32 rue Saint-Léon afin d'élargir notre offre de modes de règlement. Les clients pourront ainsi payer leur loyer par carte bancaire à l'accueil.

#### TPE virtuel (2022)

En complément du TPE qui est mis à disposition à l'accueil de l'OMh depuis mars 2022, un TPE virtuel va également venir renforcer notre offre de moyen de paiement. Il sera à la disposition des chargés de recouvrement pour leur permettre, lors des relances concernant les impayés de loyers, de pouvoir réaliser un encaissement par téléphone et facilitant ainsi leur moyen d'action face aux impayés.

# CONSOLIDER

## la structure financière

### PRÉVISIONNEL À MOYEN TERME (PMT)

Face à la situation financière de l'OMh qui est fragilisée par l'ampleur du projet ANRU et notamment par l'augmentation du nombre de logements vacants au vu des démolitions et des réhabilitations en site non occupé, le PMT a été revu à l'automne 2021. Il a été notamment travaillé avec la Banque des Territoires et la Fédération des OPH qui ont validé la cohérence des hypothèses. Ce prévisionnel montre la période tendue que va traverser l'Office tout le long du projet NPNRU (jusqu'en 2025) puis une remontée à partir de 2026 avec la livraison des programmes neufs et des réhabilitations des bâtiments Cèdre Bleu et Tilleul Argente. Ce PMT a été présenté et validé lors du Conseil d'Administration du 21 janvier 2022.



### SUBVENTION 2021 DE LA CAISSE DE GARANTIE DU LOGEMENT LOCATIF SOCIAL (CGLLS)

Dans le cadre de l'accompagnement possible des bailleurs engagés dans un plan de rénovation urbaine, la **CGLLS** subventionne une quote-part des moyens supplémentaires mis en place spécialement pour mener les opérations ANRU et notamment les salaires des équipes dédiées à l'animation du projet. Le taux applicable est de 50 % de la dépense éligible.

Notre dossier de demande de financement a reçu un avis favorable de la CPR de la CGLLS en date du 15 octobre 2021 pour un montant de **864 110 € versé sur 10 ans**.

### ASPECTS COMPTABLES

#### Coûts internes de production (2021)

Afin de garantir au mieux l'équilibre financier de l'Office avec la baisse des recettes des loyers dûe à la vacance technique dans le cadre du NPNRU (démolition et réhabilitation en site non occupé), l'OMh a décidé d'intégrer dans l'exploitation des opérations d'investissement, les coûts internes de production (répercussion des coûts salariaux du personnel affecté directement aux tâches de réalisation des opérations de construction et de réhabilitation), ayant pour but d'améliorer l'autofinancement. En 2021, c'est un montant de 331 749 € qui est comptabilisé à ce titre.

### TITRES PARTICIPATIFS (2022)

L'impact des surcoûts liés à l'amiante ayant fortement dégradé notre équilibre prévisionnel, une analyse approfondie a été menée avec la Banque des Territoires. La période de tension que nous allons connaître est bien conjoncturelle, liée à l'ampleur du NPNRU, mais dont les investissements sont nécessaires et devraient améliorer notre situation financière à court terme par la réduction significative de la vacance. Le 23 juin 2021, la Banque des Territoires nous a confirmé par courrier, se mobiliser à nos côtés en tant que partenaire tout au long de ce programme à forts enjeux. L'OMh a ainsi pu se positionner pour un recours aux titres participatifs pour un montant de **5 M€** et dont la **Banque des Territoires** a validé la souscription en date du 31/01/2022.

864 110 €  
sur 10 ans



# RÉORGANISER le présent pour consolider l'avenir



## RÉORGANISATION PEPS (PERFORMANCE, ENGAGEMENT, PROXIMITÉ, SATISFACTION)

L'OMh du Grand Nancy doit évoluer, prendre un nouvel élan, pour assurer sa pérennité, en s'appuyant sur ses points forts et en travaillant sur les axes d'amélioration de l'organisation existante.

### Les objectifs de cette réorganisation sont les suivants :

Il s'agit de capitaliser sur la qualité de service, de développer la transversalité et la coopération entre les directions, d'améliorer la performance économique de l'Office tout en maintenant un haut niveau de service pour la satisfaction de nos clients-locataires. Ainsi, demain, il s'agit de faire mieux, de faire autrement, d'anticiper la sortie du NPNRU, d'inventer des solutions, de proposer des actions, pour être un acteur HLM leader dans la Métropole.

### Pour conduire cette démarche de changement :

- | 1 cheffe de projet – la secrétaire générale – a été nommée,
- | 6 groupes de travail thématiques ont été constitués avec 6 pilotes auxquels une feuille de route a été remise,
- | 1 comité de pilotage constitué des pilotes des groupes de travail se réunit très régulièrement,
- | 1 projet d'organigramme cible avec 4 pôles et 7 directions, sera produit et servira de base de réflexion pour les groupes de travail,

| **1 newsletter mensuelle** est dédiée à la communication interne pour l'ensemble des salariés de l'OMh,

| **1 adresse électronique dédiée** aux collaborateurs a été activée pour ouvrir le dialogue et permettre à toutes et tous de poser des questions relatives au projet, ou de faire des propositions,

| **1 séminaire CODIR** sur la conduite du changement a eu lieu,

| **1 baromètre social** a été réalisé mi- janvier 2022, des petits déjeuners pour des échanges informels et conviviaux ouverts aux collaborateurs intéressés par l'évolution du projet se sont déroulés sur différents sites (siège, Haussonville, Plateau de Haye),

| **1 consultant** a été mandaté en appui de la cheffe de projet et des pilotes des groupes de travail,

| **1 audit externe** sur le Pôle Multi-Services de l'Office a été réalisé,

| la possibilité d'accompagnement individualisé pour les collaborateurs qui se sentiraient en difficulté est ouverte,

| 1 point systématique sur la réorganisation est mis à l'ordre du jour du Conseil social et économique.



perspectives 2022

### AVANCEMENT

Les groupes de travail ont bien avancé dans leur réflexion : les fonctions, les missions et activités, le dimensionnement se précisent. Le comité de pilotage a proposé début mars une nouvelle organisation. Il reste quelques arbitrages pour finaliser ce projet d'organigramme pour la mi-mars.

De nombreux autres sujets sont en cours de travail au-delà de l'organigramme : fiches de poste, classification et cotation, processus de nomination, actualisation des process, modalités de coopération sur les sujets transversaux, questions immobilières, plan de développement des compétences pour prendre en mains les nouvelles fonctions et les nouveaux métiers, en intégrant la qualité de vie au travail...

### CALENDRIER

| Fin avril : présentation du projet au Conseil social et économique pour recueillir son avis

| Juin : processus de nomination des collaborateurs, étant précisé que chacun aura une place dans la nouvelle organisation

| Juin, juillet et août : préparation du déploiement

| Septembre : déploiement de notre nouvelle organisation

# PLUS FORTS ensemble



## SOCIÉTÉ DE COORDINATION « HABITAT LORRAIN »

La société de coordination Habitat Lorrain créée en 2020 est composée de 5 bailleurs : l'OPH de la Métropole du Grand Nancy, dénommé OMh du Grand Nancy (6 700 logements), l'OPH de Lunéville à Baccarat (2 700 logements), l'OPH de la communauté de communes des Terres toulouses, dénommé Toul Habitat (2 200 logements), la SA d'HLM Le Toit Vosgien de Saint-Dié (2 300 logements) et l'OPH de l'agglomération d'Épinal, dénommé Épinal Habitat (5 100 logements). **Habitat Lorrain totalise ainsi près de 20 000 logements.**

## Les valeurs et objectifs d'Habitat Lorrain

Des objectifs communs au service des territoires :

- préserver l'ancrage territorial local, l'histoire et l'identité de chaque organisme,
- être au côté des collectivités pour mettre en œuvre les politiques locales de l'habitat déclinées dans les PLH,
- être à l'écoute des locataires et fournir une qualité de services de haut niveau,
- réaliser des économies d'échelle en mutualisant des services support en particulier au niveau de nos systèmes d'information et logiciels connexes,
- harmoniser les pratiques dans la plupart des métiers (gestion locative, gestion financière et patrimoniale),
- créer des pôles d'excellence, qui visent pour chaque thématique, à profiter des compétences du bailleur le plus en pointe pour porter le groupe vers l'excellence. Si 2021 a été l'année du lancement des premières opérations et l'adhésion d'Épinal Habitat, 2022 sera celle de la concrétisation des premiers projets.

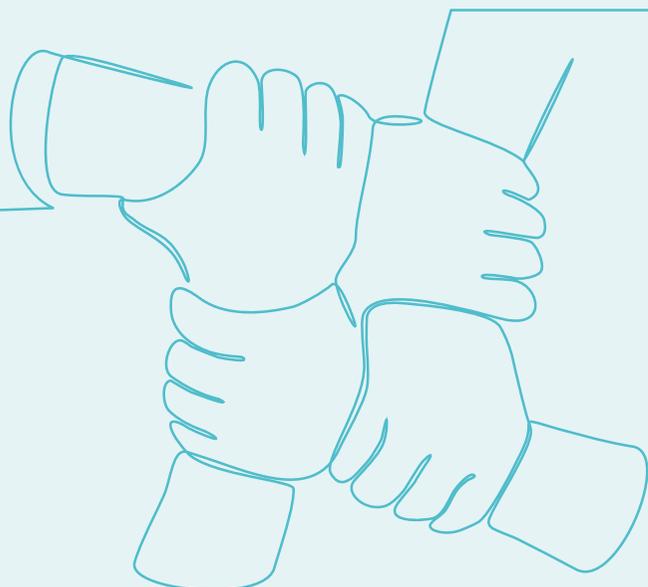
Un travail important a démarré sur la mise en commun de notre système d'information.

**Compétences financières** : intégration du nouvel ERP dans les comptes des organismes concernés, amélioration des tableaux de bord financiers, poursuite de la migration vers les mêmes outils de gestion financière.

**Communication** : élaboration d'un plan de communication, définition d'une identité graphique, lancement des premiers supports et outils de communication...

**Patrimoine** : constitution d'un document cadre sur la stratégie patrimoniale d'utilité sociale.

Mise en place d'une **politique d'achat commune** : lancement de la plateforme d'achats groupés, rédaction d'un document « pour une politique commune d'achat responsable », lancement des premiers marchés en commun (assurances, matériel bureautique...).



# LA GOUVERNANCE

## de la structure

### CONSTITUTION DU BUREAU

Mathieu KLEIN - Président  
Bertrand KLING - Vice-président  
Jean-Marie SCHLÉRET - Administrateur  
Jean-Pierre DESSEIN - Administrateur  
Guy REPI - Administrateur  
Jean-Paul CRUCIANI - Administrateur  
Véronique BILLOT - Administratrice

### COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Représentants de la Métropole du Grand Nancy

Mathieu KLEIN - Président  
Bertrand KLING - Vice-président  
Régine KOMOROWSKI  
Hervé FÉRON  
Véronique RAVON  
Valérie DEBORD

#### Personnalités qualifiées

Jean-Marie SCHLÉRET  
Jean-Paul CRUCIANI  
Anne GÉRARD  
Pheakdey TOUCH  
Chantal CARRARO  
Silvana SILVANI  
Véronique BILLOT  
Romain MIRON  
Jean-Pierre DESSEIN

#### Représentant des organismes

Fabienne HORRAS - ARS  
Jean-Pierre MANGEL - ARELIA  
Emmanuel VIEL - CAF  
Jean-Paul LACRESSE - UDAF  
Patrick BRETENOUX - CGT  
Abderrahim BELGHITI - CFDT  
Christine BERTRAND - Action Logement

#### Représentants des locataires

Jocelyne SANTERRE - CLCV  
Guy REPI - CLCV  
Agnès ROBERT - CLCV  
Denis MILTGEN - ALI - CGL  
Laurence MAGDZIAREK - ALI - CGL

Siège social : 32, rue Saint-Léon - Nancy - Tél. 03 83 85 70 80 / Fax 03 83 85 71 39  
www.omhgrandnancy.fr



**Oh** GrandNancy  
Office Métropolitain de l'habitat