

Bilan des activités 2020 et perspectives 2021



sommaire

Édito	p. 3
Organigramme	p. 4
Améliorer l'habitat et la solidarité	p. 5
Accéder à la propriété	p. 6
L'OMH en chiffres	p. 7-8
Soutenir l'économie locale et régionale	p. 9
Investir dans l'humain	p. 10
Devenir plus forts ensemble	p. 11
Cultiver la qualité	p. 12
Garantir la proximité	p. 13-17
Assurer la sécurité	p. 18-19
Zoom sur le NPNRU	p. 20-21
Construire et rénover	p. 22-24
Perspectives 2021	p. 25-26
Perspectives de développement jusqu'en 2026	p. 27
Carte d'implantation	p. 28

conseil d'administration

BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mathieu Klein - **Président**
 Bertrand Kling - **Vice-Président**
 Jean-Marie Schléret - **Administrateur**
 Jean-Pierre Dessen - **Administrateur**
 Guy Repi - **Administrateur**
 Jean-Paul Cruciani - **Administrateur**
 Véronique Billot - **Administrateur**

MEMBRES

Représentants de la Métropole du Grand Nancy
 Mathieu Klein, Bertrand Kling, Régine Komorowski,
 Hervé Feron, Véronique Ravon, Valérie Debord

Personnalités Qualifiées
 Jean-Marie Schléret, Jean-Paul Cruciani, Anne Gerard,
 Pheakdey Touch, Chantal Carraro, Silvana Silvani,
 Véronique Billot, Romain Miron, Jean-Pierre Dessen

Représentante ARS
 Fabienne Horras

Représentant ARELIA
 Jean-Pierre Mangel

Représentant CAF
 Emmanuel Viel

Représentant UDAF
 Jean-Paul Lacresse

Représentants Syndicats
 Patrick Bretenoux (CGT) - Abderrahim Belghiti (CFDT)

Représentant Action Logement
 Christine Bertrand

Représentants des Locataires
 Jocelyne Santerre, Guy Repi, Agnès Robert (CLCV)
 Denis Miltgen, Laurence Magdziarek (ALI-CGL)



Ce bilan d'activité 2020 en est l'illustration : les actions de l'OMh sont à la fois denses, diverses et décisives.

Elles sont marquées depuis près d'une décennie par les importants travaux de rénovation urbaine menés sur l'espace nancéen. Il s'agit de permettre aux territoires concernés d'être intégrés entièrement, pleinement aux flux métropolitains, qu'ils soient vus et vécus comme des quartiers semblables aux autres. Dans le même temps, et c'est une volonté partagée par tous les acteurs publics impliqués dans le renouvellement urbain, ces quartiers doivent être à l'avant-garde architecturale, sociale, écologique. C'est une fierté partagée que le Plateau de Haye notamment soit considéré comme un exemple en matière de végétalisation.

Mais l'année 2020 aura aussi été marquée par la situation sanitaire. Pour beaucoup des locataires de l'OMh, les confinements successifs, les incertitudes pesant sur la scolarité, la vie familiale, amicale et professionnelle auront pesé durement. Voilà pourquoi il faut saluer l'engagement des agents de l'OMh qui, malgré ce contexte difficile, auront toujours maintenu un haut niveau d'engagement. Qu'il s'agisse notamment de l'entretien des bâtiments, de la médiation sociale ou de la propreté, les salariés de l'Office font honneur au service public. Ce bilan d'activité le dit. Qu'ils en soient remerciés.

Enfin, 2020 et 2021 marquent également le centenaire de l'Office. C'est un beau parcours pour un organisme qui a su préserver ses quartiers historiques tels qu'Haussonville, le quai René II et le plateau de Haye, tout en développant son offre sur l'ensemble de la Métropole.

Mathieu KLEIN

Président de la Métropole
du Grand Nancy

Président de l'OMh du Grand Nancy

Isabelle VEILLERETTE

Directrice Générale par intérim
depuis le 1^{er} janvier 2021



DIRECTRICE GÉNÉRALE

I. Veillerette

par intérim depuis le 1^{er} janvier 2021

PÔLE DE LA PROXIMITÉ

S. Richard

RESPONSABLE MAINTENANCE ENTRETIEN

L. Schœnacker

ASSISTANTES TECHNIQUES

N. Dethiere Gasperini
P. Dabrowska

ASSISTANTES

E. Brasseur
F. Petiteville

RESPONSABLES DE SECTEUR

E. Meurgue

C. Dethorey

RESPONSABLE DE SITE

A. Camaiti
GARDIENS D'IMMEUBLE
V. Tirlicien
P. Bailly

RESPONSABLE DE SITE

Y. Capitaine
GARDIENS D'IMMEUBLE
J. Christophe
M. Mahammedi
A. Tahiri

RESPONSABLE DE SITE

E. Webley
GARDIENS D'IMMEUBLE
A. Lacreuse
N. Lacreuse
B. Louis

RESPONSABLE DE SITE

G. Larique
GARDIENS D'IMMEUBLE
F. Oswald
C. Vannier
F. Lezbache
H.M. Guessas
C. Humbert

RESPONSABLE DE SITE

S. Muckensturm
GARDIENS D'IMMEUBLE
M. Richard
O. Gueye

ÉTAT DES LIEUX

S. Valette
RESP. DE SITE CHARGÉS DES EDL
N. Lapiere
D. Gilliet

GESTIONNAIRE TRAVAUX
ENQUÊTEUR QUALITÉ
H. Lemaître

ASSISTANTE CELLULE EDL
C. Monnin

CHARGÉ D'ÉTAT DES LIEUX
J. Metaye

PÔLE MAINTENANCE DU PATRIMOINE ET SÉCURITÉ

N. Carturan

ASSISTANTE

V. Thirion

EQUIPEMENTS TECHNIQUES

F. Noviant

ASSISTANT TECHNIQUE

R. Espeitte

ASTREINTE TECHNIQUE

S. Thabet

PÔLE POLYVALENT

B. Cocher

ASSISTANT TECHNIQUE
C. Didier

GESTIONNAIRE STOCK
PLANIFICATEUR
G. Hassenbœhler

AGENTS POLYVALENTS
Y.G. Baso
S. Berg
H. Djiva
M. Berkane
G. Poulain
A. Dormois
M. Bouhaouali
F. Popoff

PÔLE DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE, DU DÉVELOPPEMENT ET DU FONCIER

S. Rousselot

AJOINTE À LA DIRECTRICE

E. Ringard

CONSTRUCTION RÉHABILITATION MAINTENANCE

M. Thirion
M. Collot
M. Broquerie

FONCIER

J.L. Bour

ASSISTANTE

F. Petiteville

PÔLE JURIDIQUE

S. Besse

ADJOINT À LA DIRECTRICE ET RESPONSABLE MARCHÉS ASSURANCES

P. Gillet

RECOUVREMENT

M. Winiger
T. Fontana
S. Porte
Y. Taleb

MARCHES / ASSURANCES

C. Granjean

RELATIONS JURIDIQUES TRANSVERSALES

E. Demange

PÔLE PARCOURS RÉSIDENTIEL ET COHÉSION SOCIALE

P. Petry

ADJOINT À LA DIRECTRICE ET RESPONSABLE COMMERCIALE

L. Guillaume

ACCUEIL

C. Prak
E. Louati
L. Tristant

COMMERCIAL

ASSISTANTE COMMERCIALE
P. Francesconi

CHARGÉS DE CLIENTÈLE
S. Gilliet
S. Hazan
J. Petitgand
H. Herry

ALTERNANCE
K. Missayke

ÉCHANGES

A. Bagard
SENIORS ET HANDICAP
D. Mialon

MISSION SOCIALE

CONSEILLÈRES SOCIALES
G. Le Jeune-Devit
V. Hugot
M. Keyaert

CHARGÉ DE MISSION COHÉSION SOCIALE ET POLITIQUE DE LA VILLE

K. Dali

PÔLE FINANCIER ET COMPTABLE

C. Peauger

ADJOINT ET RESPONSABLE COMPTABILITÉ

G. Roodt

COMPTABILITÉ

F. Gerstner
E. Marmottin
P. Maurice

PÔLE GESTION LOCATIVE ET SYSTÈMES D'INFORMATION CONTRÔLE DE GESTION

E. Gery

QUITTANCEMENT

V. Rimbault
M.F. Aubert

CHARGES LOCATIVES

N. Houpier

PÔLE DES RESSOURCES HUMAINES

I. Callais

ASSISTANTE RH
F. Karim

PAYE

RESPONSABLE DE LA PAYE
C. Rode
E. Marmottin

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

I. Veillerette

QUALITÉ

S. Boudhaouia

ATTACHÉE DE DIRECTION

L. Bagard

ASSISTANTE POLYVALENTE

F. Petiteville

CHARGÉE DE MISSION AUPRÈS DU DIRECTEUR GÉNÉRAL EN CHARGE DU NPNRU

P. Gegout - J.F. Briche

CHARGÉE DE COMMUNICATION

I. Ricci-Degraeve

ALTERNANCE
C. Arnould-Brancart

MOYENS GÉNÉRAUX ET LOGISTIQUE

D. Journet

VENTES

L. Francesconi

M. Lemaire
ALTERNANCE
T. Greff

COPROPRIÉTÉS

J.L. Bour

45 collaborateurs

35%

dédiés aux services administratifs

127 salariés

L'OMH COMPTE
127 COLLABORATEURS
AU 1^{ER} AVRIL 2021 DONT :

118 collaborateurs en CDI
9 collaborateurs en CDD
dont 4 en alternance

7 stagiaires
2 personnes en reconversion
professionnelle

82 collaborateurs

65%

dédiés à la proximité
et au contact des locataires

Oh
GrandNancy
Office Métropolitain de l'habitat

AMÉLIORER

l'habitat et la solidarité

2020 EN CHIFFRES

2 032

demandes
de logements
enregistrées

3 690

personnes
reçues à l'agence
commerciale

492

contrats de
location signés

32

CALEOL*
tenues

674

visites de
logements

6 922

personnes
reçues à l'accueil
du siège OMH

22

biens vendus par
l'OMH (1 pavillon
individuel et
21 logements
collectifs)

800

Dossiers présentés
en CALEOL*

*Commission d'attribution des logements
et d'examen d'occupation des logements

LE PARC LOCATIF

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

129

locaux
commerciaux

15

locaux
associatifs

6 328

logements
collectifs

376

logements
individuels

ACCÉDER à la propriété

L'OMh s'est engagé, avant chaque mise en vente, à effectuer systématiquement les travaux nécessaires pour mettre à l'abri les copropriétés pendant au moins 10 à 15 ans, afin de ne pas mettre les nouveaux accédants en difficulté financière. L'Office reste solidaire de ses locataires, même lorsqu'ils deviennent propriétaires.



EXEMPLES DE TRAVAUX RÉALISÉS AVANT MISE EN VENTE

Nancy - rue de Dieuze

Dans le cadre du programme pluriannuel des ventes, il est prévu rue de Dieuze à Nancy pour un immeuble de 30 logements, un ensemble de travaux visant l'amélioration de la performance énergétique du bâtiment et la résidentialisation des extérieurs : réfection des façades, changement de la VMC, remplacement des menuiseries extérieures des logements, isolation de la toiture terrasse et du sous-sol, remplacement des chaudières gaz et création de caves.

- Architecte : **Ambert & Biganzoli**
- Coût total de l'opération : **740 000 € HT**
- Début des travaux : **2^e trimestre 2021**



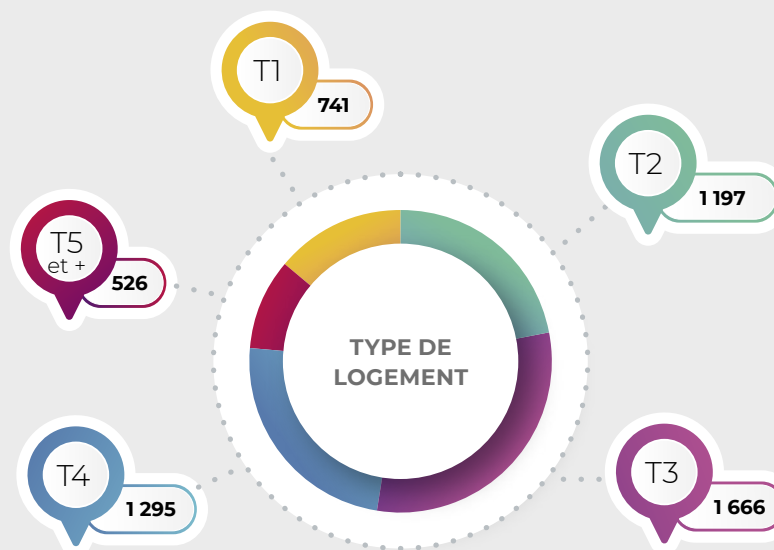
Nancy - rue de Nabécor

Avant la mise en vente en 2021 d'un immeuble de 10 logements, les travaux suivant ont été réalisés : nettoyage de la toiture, ravalement des façades, remplacement des menuiseries extérieures des communs, changement des chaudières, privatisation du parking avec mise en place d'une barrière automatique et la pose d'un portillon.

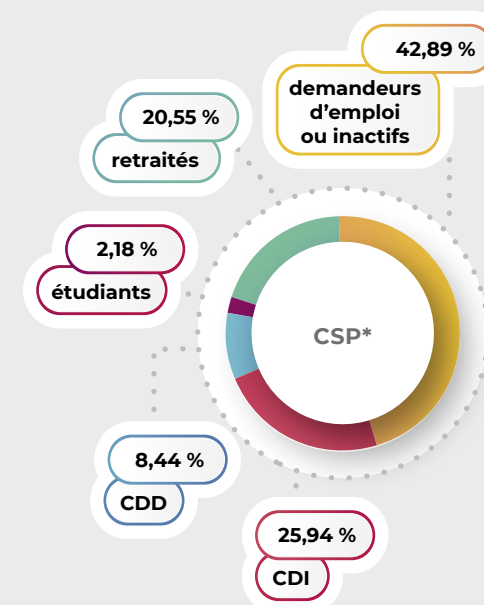
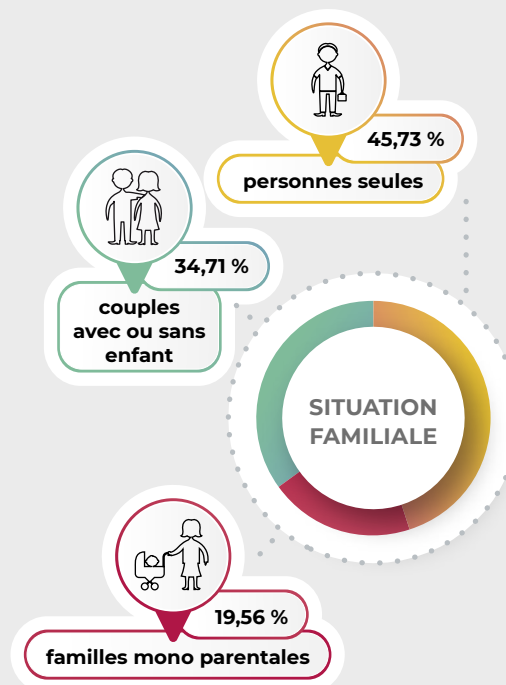
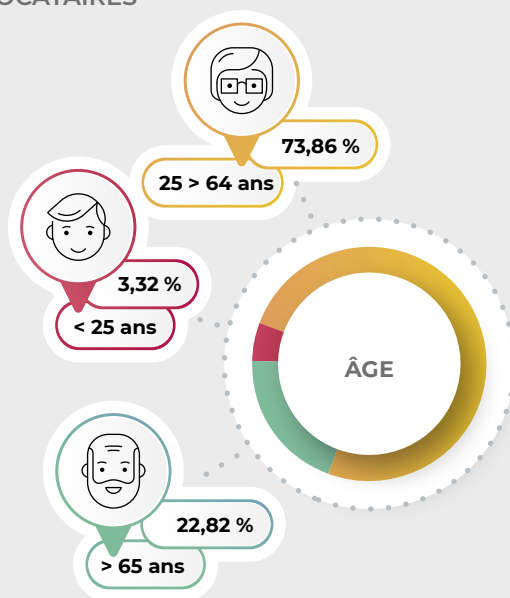
- Coût total des travaux : **129 000 € TTC**

5 425
locataires
présents

RÉPARTITION
DES LOCATAIRES
PAR TYPOLOGIE
DE LOGEMENT



PROFILS
DES LOCATAIRES



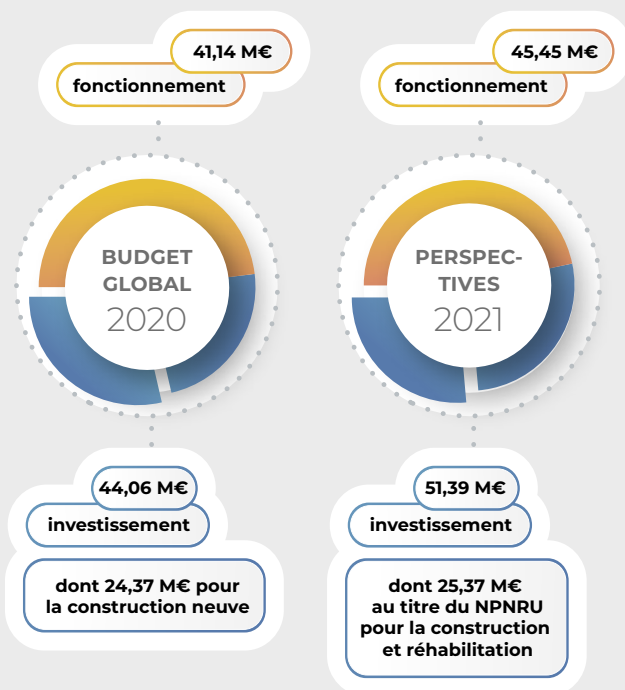
LOYERS

Les loyers ont été augmentés de **1,53 %**

Supplément de loyer de solidarité : **42 locataires** ont réglé un SLS pour un montant annuel de **54 696 €**

5 425 ménages occupent le patrimoine de l'OMh, parmi eux, **65 % bénéficient de l'APL**

BUDGET 2020 ET PERSPECTIVES 2021



LA MISSION SOCIALE

3 conseillères sociales



MONTANT DES AIDES EXTÉRIEURES PERÇUES POUR LES LOCATAIRES PRÉSENTS

- 27 garanties FSL accordées pour un montant de **15 362 €**
- 48 secours FSL accordés pour un montant de **39 384 €**
- 6 prêts FSL accordés pour un montant de **3 582 €**
- 6 secours accordés par la Ville de Nancy pour un montant de **1 800 €**

LE SERVICE CONTENTIEUX

2 agents de recouvrement



REPÈRES

9,2 M€ ont été versés par la CAF et la Mutuelle Sociale Agricole pour les logements conventionnés et

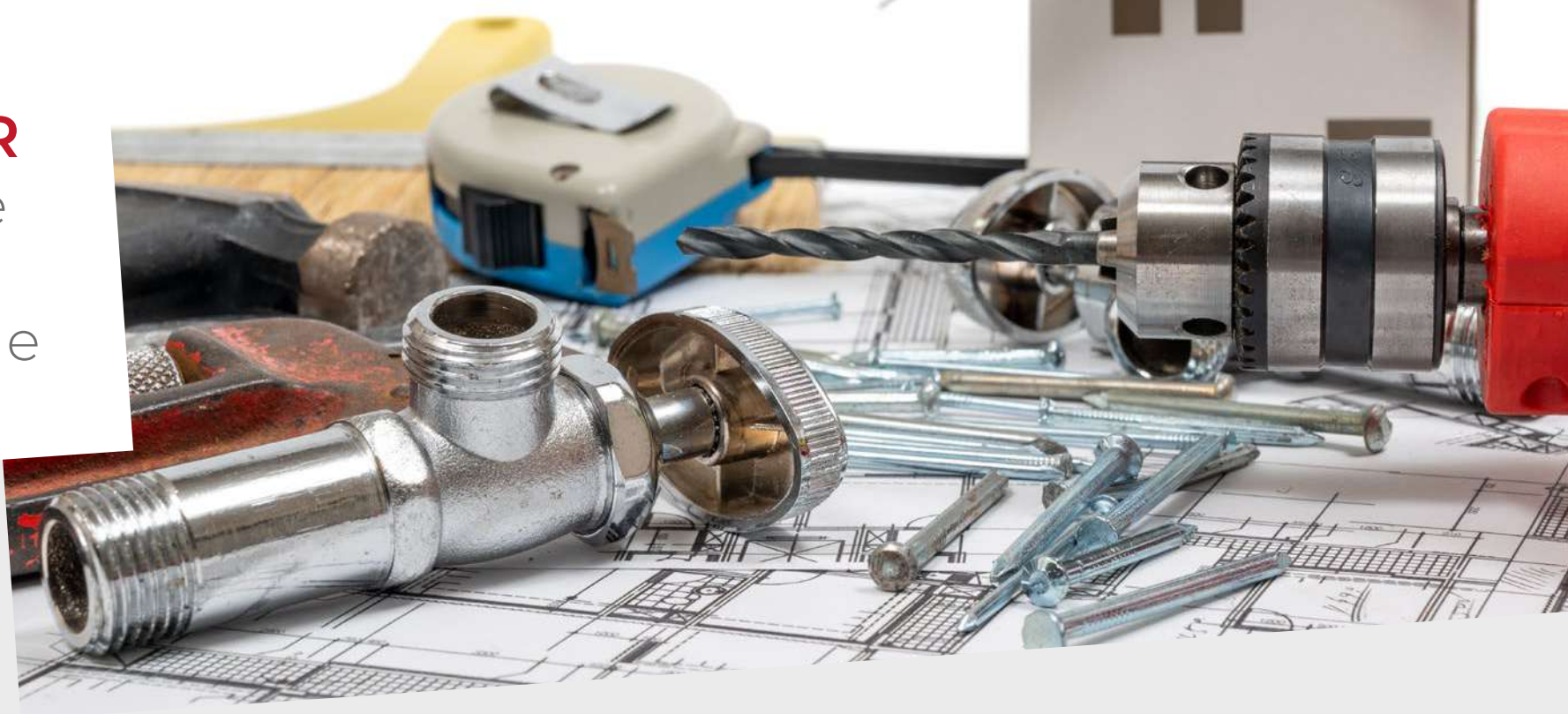
250 315 € pour les logements non conventionnés.

Le montant de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) impacte l'Office à hauteur de **2 053 367 €**

Fin décembre 2020, le montant de la dette avec un suivi par la Mission Sociale était de **513 955,75 €** pour 1 556 situations et 281 dossiers suivis par le service contentieux pour **796 210 €** de dettes.

SOUTENIR

l'économie
locale
et régionale



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

41

entreprises

Autres régions : 4 entreprises (9,7 %)

41,5 %
Grand Nancy



29,3 %
Meurthe-et-Moselle



19,5 %
Grand Est



INVESTIR

dans l'humain

Les salariés de l'OMh ont été, comme tous les salariés de France, fortement impactés par la crise sanitaire qui a débuté en 2020.

Ils ont cependant tous su faire preuve d'agilité et d'adaptabilité dans ce contexte inédit où les modes et conditions de travail ont été fortement modifiés.

Redéfinition des tâches essentielles, concentration des efforts de tous sur ces dernières, adaptation aux nouvelles normes sanitaires, gestes barrière, mise en place du télétravail... chacun a pris sa part pour que nos missions soient assurées et que le service à nos locataires soit maintenu.

L'OMh n'a pas eu recours à l'application du chômage partiel, jouant la carte de la solidarité nationale afin que les aides de l'État puissent être concentrées sur les secteurs qui pâtissent le plus de cette crise sanitaire (restaurateurs, commerçants, monde du spectacle...).

L'Office a également maintenu le salaire de tous ses collaborateurs afin qu'aucun d'entre eux ne subisse, financièrement, cette crise. Les embauches prévues ont été maintenues, aucune période d'essai n'a été rompue, les évolutions et changements de poste programmés sont restés effectifs.

Nous tenons à saluer l'engagement et l'investissement, sans faille, de tous les collaborateurs de l'OMh au service de nos locataires. Ils ont continué d'assurer leurs missions de service public avec, pour ceux en première ligne, sur le terrain, une vaillance et une bravoure qui les honorent.



DEVENIR plus forts ensemble

SOCIÉTÉ DE COORDINATION « HABITAT LORRAIN »

La loi Elan (loi portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique) du 23 novembre 2018 a fixé au 1^{er} janvier 2021 la date limite pour le regroupement - fusion ou création d'une société de coordination - des organismes Hlm gérant moins de 12 000 logements.

Dans un esprit de recherche d'efficacité et de synergies, une volonté et des valeurs communes ont permis la création le 9 juin 2020 de la Société de Coordination Habitat Lorrain (SCHL) avec l'OPH de Lunéville à Baccarat, l'OPH de Toul, dénommé Toul Habitat et la société anonyme Hlm Le Toit Vosgien.

Tout en conservant leur autonomie, nos organismes réaffirment collectivement leurs engagements auprès de nos territoires et de leurs habitants :

- | proposer un logement digne à prix abordable, à l'ensemble des habitants, dans toutes leur diversité, particulièrement les plus fragiles,
- | être à l'écoute de nos résidents et leur fournir une qualité de service de haut niveau,
- | préserver notre ancrage territorial, ADN de notre histoire et identité,
- | se tenir aux côtés des collectivités territoriales pour mettre en œuvre les politiques de l'habitat en tant que partenaires experts.

Avec Habitat Lorrain, nous nous engageons ensemble à mobiliser nos ressources au service d'une vision positive du logement social pour servir l'intérêt général.

La SCHL regroupe 12 147 locataires et 14 295 logements (Nancy 6 704, Lunéville 2 796, Toul 2 445 et Saint-Dié 2 350)

PERSPECTIVE 2021

Épinal Habitat (5 360 logements), impliqué dans les discussions préalables dès 2018, devrait rejoindre la SC Habitat Lorrain en 2021, regroupant ainsi 5 organismes, et près de 20 000 logements.

CULTIVER la qualité



EN 2020

Renouvellement du label Quali'Hlm® : le 17 janvier 2020, l'Office a obtenu, pour trois ans, le renouvellement du label Quali'Hlm. 7 plans d'actions ont été élaborés, en association avec des représentants des locataires. Tous les acteurs concernés (salariés OMh, locataires et autres parties prenantes) sont mobilisés pour leur mise en œuvre.

L'OMh, impacté par la crise sanitaire, dans ses missions et activités a néanmoins maintenu le cap, ses valeurs et les engagements pris envers les locataires. Tout en assurant la protection de ses collaborateurs, il a maintenu chaque fois que cela était possible :

- | **la présence des gardiens et des responsables de site sur le terrain** au contact des locataires, y compris lors du premier confinement
- | **l'accueil téléphonique et l'astreinte technique**

- | **l'accueil physique au siège et à l'agence commerciale**, avec des horaires d'ouverture adaptés et un protocole
- | **les interventions techniques** dans les parties communes, **les interventions urgentes** dans les logements occupés
- | **l'entretien du patrimoine**, les visites mensuelles et les audits semestriels de sécurité.

Par ailleurs, deux actions spécifiques ont été mises en œuvre pour les locataires dans le cadre du contexte sanitaire :

- | l'Office s'est attaché à garder le lien avec **les locataires seniors** qui ont pu être **contactés individuellement par téléphone**
- | **une enquête post-confinement** a été réalisée auprès de 4593 locataires pour leur demander leur ressenti sur cette période singulière et comment ils ont perçu les actions mises en place par l'Office. Globalement, **64 %** de locataires ont répondu être satisfaits ou très satisfaits.



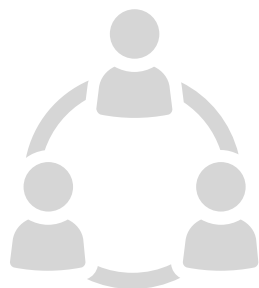
PERSPECTIVES 2021

La stratégie Qualité de l'Office est centrée sur la satisfaction des locataires et la démarche d'amélioration continue avec trois axes :

- | **le projet NPNRU** : ce projet ambitieux est le projet d'entreprise de l'OMh pour ces prochaines années. Durant la mise en œuvre de ce projet, nos valeurs et la qualité du service rendu à nos locataires du Plateau de Haye doivent être maintenues et faire l'objet d'une attention renforcée, notamment en termes de relogement, de sécurité, de propreté des parties communes ainsi que des abords, et de qualité de vie.
- | **les actions d'amélioration** définies dans le cadre de Quali'Hlm : il s'agit de poursuivre la mise en œuvre des plans d'actions, et préparer le bon déroulement de l'audit de vérification en vue du maintien du label
- | **l'écoute clients** : l'Office poursuit les enquêtes thématiques et réalisera l'enquête globale triennale de satisfaction

La réussite de ces actions passera par l'implication de tous, collaborateurs, locataires, associations présentes dans les quartiers, prestataires, Métropole du Grand Nancy, communes et autres parties prenantes. **L'Office s'attachera donc, autant que le contexte sanitaire le permet, à les associer à la définition et la mise en œuvre des projets.**

GARANTIR la proximité



LE PERSONNEL DE TERRAIN ET DE PROXIMITÉ

Les responsables de sites

Ils assurent la gestion globale d'un site et sont les interlocuteurs privilégiés de nos locataires pour répondre à toutes les sollicitations relatives au logement ou à la résidence.

Les gardiens, responsables d'immeuble et agents d'entretien

Ils assurent une présence de proximité pour répondre au mieux aux besoins de nos locataires. Ils assurent tout ou partie des prestations de propreté de leur site, régulent si nécessaire les rapports de voisinage et assurent la surveillance des bâtiments tout en réalisant des visites de sécurité et des petits travaux de maintenance.

Les responsables de secteurs

Ils managent, coordonnent et organisent l'activité des responsables de sites, gardiens, responsables d'immeuble et agents d'entretien. Ils sont les garants de la qualité du service apporté aux locataires et les interlocuteurs des différents partenaires sociaux et institutionnels de leur secteur géographique.

Les ouvriers polyvalents

Affectés au Pôle Multi Services, ils interviennent tous corps d'état confondus, aussi bien dans les logements occupés que dans les logements vacants ou encore les parties communes.

Les chargés d'état des lieux de sortie

Ils réalisent les états des lieux de sortie des logements et le suivi des travaux qui en découlent. Ils font également bénéficier les locataires de visites conseils, avant leur sortie, pour les aider à éviter ou à minimiser le montant des réparations locatives.

Les chargés de clientèle

Au 26 rue St-Léon, le service commercial fait bénéficier chaque demandeur d'un entretien individuel afin de mieux cibler ses attentes et ses besoins et faciliter ses démarches relatives aux aides au logement, au cautionnement ou au dépôt de garantie.

Les conseillères sociales

Basé au siège, 32 rue St-Léon, la mission sociale recherche, avec chaque locataire qui rencontre des difficultés de paiement, les solutions les mieux adaptées à sa situation.

Les collaborateurs dédiés aux échanges

Deux collaborateurs sont aux côtés des locataires dans le cadre du parcours résidentiel, pour rechercher une solution si le logement n'est plus adapté pour des raisons familiales, financières ou de santé.

Une astreinte technique est disponible **24 h / 24 et 7 j / 7** pour répondre à toutes les sollicitations urgentes.

GARANTIR la proximité

L'ORGANISATION DU PÔLE DE LA PROXIMITÉ

- | 1 directeur
- | 1 assistante + 1 assistante à mi-temps
- | 2 responsables de secteur
- | 1 chargé de travaux de gros entretien
- | 10 responsables de sites
- | 5 agents en charge du suivi des entreprises et de la remise en état des logements
- | 1 contrôleur des prestations de nettoyage
- | 30 gardiens d'immeubles
- | 3 agents d'entretien

L'évolution du parc immobilier avec les livraisons des programmes neufs et l'ambitieux NPNRU sur le Plateau de Haye obligent à ajuster régulièrement l'organisation du Pôle de la Proximité.

Ainsi en décembre 2020, le découpage géographique du patrimoine a été revu avec un redéploiement en 10 sites au lieu de 9 auparavant. Une responsable de site supplémentaire a été recrutée et un bureau a été créé à Laneuveville-devant-Nancy au cœur d'une résidence de 75 logements.

Les responsables de sites ont leurs bureaux situés en pieds d'immeubles et sont répartis sur la Métropole ; ils assurent au quotidien, avec les gardiens, la gestion des sollicitations des locataires, la surveillance du parc et peuvent intervenir rapidement pour réaliser des constats et traiter les urgences.

LES CHIFFRES 2020 DES INTERVENTIONS

7 300 interventions réalisées dont :

- | **2 650** chez les locataires (42 % réalisées par l'OMh, 58 % par nos prestataires),
- | **2 350** dans les parties communes (72 % par l'OMh, 28 % par nos prestataires),
- | **2 300** pour la remise en état des logements vacants (58 % en interne, 42 % par nos prestataires),
- | **4 600** visites de sécurité ont été effectuées dans les parties communes et environ **2 100** contrôles des prestations de nettoyage,
- | **696** états des lieux de sorties et **77** visites conseils ont été réalisés (par la cellule état des lieux) ainsi que **510** états des lieux d'entrées (par les responsables de sites).

GARANTIR la proximité

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

La crise sanitaire de 2020 a fortement limité nos rencontres avec les locataires. Certaines actions telles que les opérations « Quartier Propre » ont dû être annulées et d'autres actions notamment autour de l'agroécologie, ont été réduites. Nous avons néanmoins maintenu une activité et une présence sur les sites, tout au long de l'année, pour assurer une continuité de service due à nos locataires.

Pour **613 000 €** d'abattement prévisionnel, l'OMh a investi **650 000 €**, à travers :

le déploiement des gardiens d'immeubles sur l'ensemble du parc, qui 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.

le positionnement des agents au plus près des locataires : les responsables de site ont leur bureau en pied d'immeuble et peuvent répondre directement aux sollicitations des locataires ou se déplacer facilement pour réaliser les diagnostics nécessaires.

une référente pour les prestations de nettoyage qui assure le contrôle des prestations réalisées par les prestataires.

la gestion des objets encombrants : l'Office assure le ramassage des encombrants que les locataires peuvent déposer en pied d'immeuble.

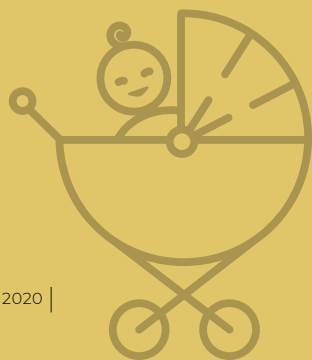
des actions sur le thème de l'agro écologie urbaine : l'OMh est engagé depuis quelques années dans des actions pour promouvoir une démarche d'agroécologie urbaine et permettre aux locataires volontaires de créer leur espace de jardinage et/ou de fleurissement au sein de leur résidence.

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.

Ces différentes actions sont possibles grâce au soutien financier des membres du **Fonds de dotation** de l'OMh : Linkcity Nord Est, Vinci construction France à travers Adim Est et GTM Hallé, Caisse d'Épargne Grand Est Europe.

Malgré le contexte sanitaire inédit, nous avons tenu à réaliser quelques actions, en comité réduit et dans le strict respect des gestes barrières.



GARANTIR la proximité

LES ACTIONS RÉALISÉES EN 2020 :

Soutien aux actions de fleurissement.

L'OMh du Grand Nancy est signataire d'une convention avec le Réseau Jardins Partagés du plateau de Haye qui est un collectif de structures scolaires, sociales et associatives regroupées sur le thème de l'agroécologie urbaine. Plusieurs actions de fleurissement et d'entretien des espaces verts ont été organisées en 2020 avec des familles du 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, qui exploite désormais 6 ruches et intervient pour des rencontres d'information et de sensibilisation auprès des habitants et des écoles du quartier.

L'OMh est co-porteur du projet de **création d'un jardin participatif** sur le quartier d'Haussonville (place de la 9^e DIC) avec les CCAS des villes de Nancy et Villers-lès-Nancy, ainsi que 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 des habitants des résidences vertes de Pulnoy et de Laneuveville-devant-Nancy

COÛT DES OPÉRATIONS D'ENTRETIEN DU PARC SUIVIES PAR LE PÔLE DE LA PROXIMITÉ

- | Travaux de gros entretien : 385 000 €
- | Entretien courant des logements et parties communes : 250 000 €
- | Traitements curatifs et préventifs en désinsectisation : 144 000 €
- | Remise en état des logements vacants : 415 000 €
- | Entretien des espaces verts : 100 000 €
- | Nettoyage des parties communes : 960 000 €
- | Curage des égouts : 100 000 €



GARANTIR la proximité

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 par les locataires, les représentants des associations de locataires présentes dans le patrimoine et l'OMh du Grand Nancy.

4 CCL se sont tenus en 2020, réunissant :

- | la Confédération Consommation, Logement, Cadre de Vie (C.L.C.V.),
- | l'Association des Locataires Indépendants (A.L.I.) affiliée à la Confédération Générale du Logement (C.G.L.).

Les comptes rendus des CCL sont disponibles sur www.omhgrandnancy.fr

DE NOUVEAUX OUTILS NUMÉRIQUES

Au cours de l'année 2020, l'intégralité des états des lieux d'entrées ont été réalisés sur tablettes numériques. Le développement des outils numériques permet de professionnaliser et de sécuriser les pratiques mais également de collecter et d'organiser les données.

La dématérialisation permet de supprimer l'utilisation ou l'échange de documents papier ; les états des lieux sont communiqués par mail au format PDF, ils sont enregistrés et archivés dans notre logiciel interne.

Ces nouvelles pratiques permettent un gain en fiabilité et qualité avec une présentation du compte-rendu final complet et clair pour le gestionnaire et le locataire.

PERSPECTIVES 2021

Une évolution de l'extranet de l'OMh va offrir de nouvelles perspectives à nos locataires, notamment la possibilité de saisir directement en ligne, leurs sollicitations.

Des groupes de travail seront organisés dans le courant de l'année avec les responsables de sites pour mettre en place cette nouvelle fonctionnalité.



ASSURER la sécurité

LE PÔLE MULTI SERVICES

Il est en charge des interventions d'entretien sur l'ensemble du patrimoine : travaux techniques dans les logements vacants, les logements occupés et les parties communes, travaux d'entretien, travaux sur les espaces verts, débarras d'encombrants (1 522 m³) et astreintes techniques.

Son organisation

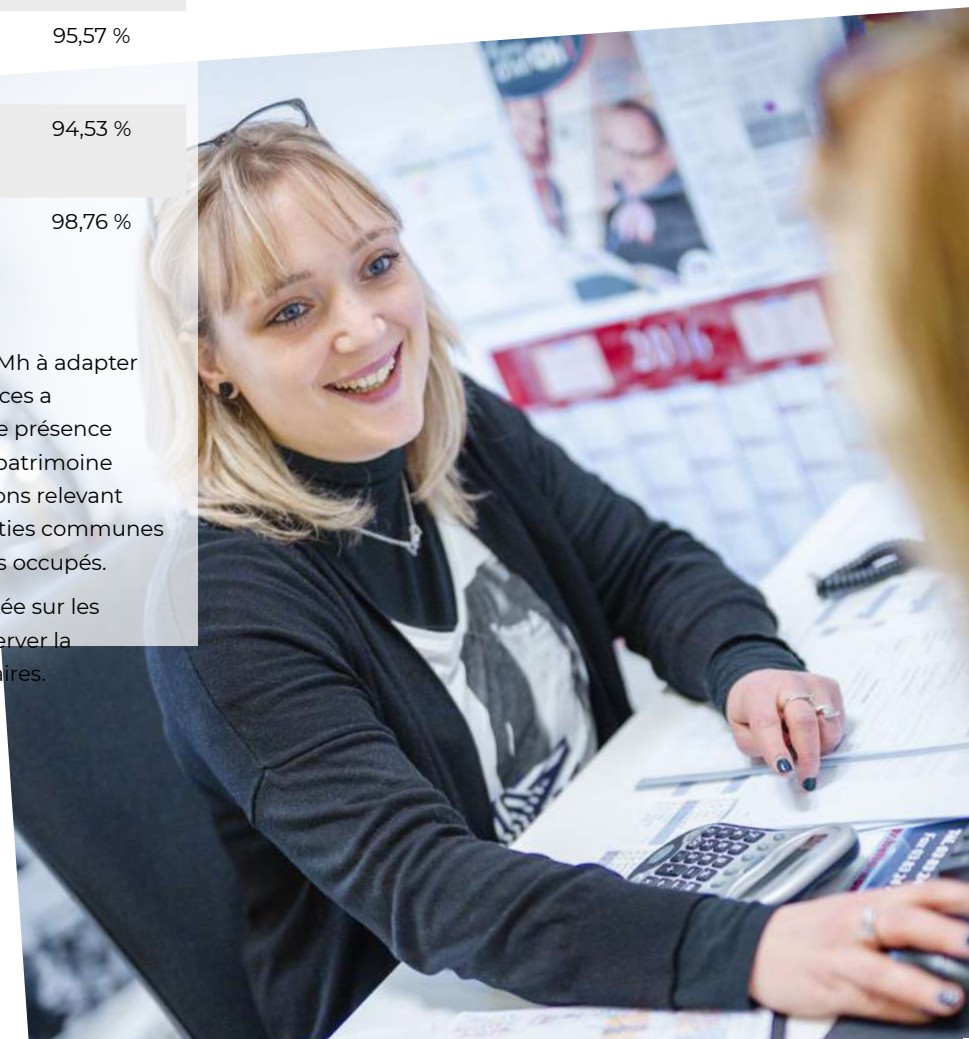
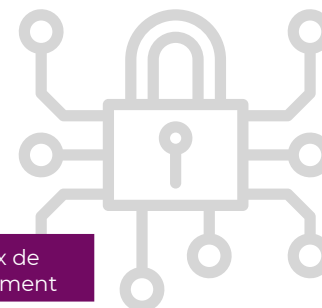
- | 1 responsable de pôle
- | 1 adjoint technique
- | 1 planificateur / gestionnaire de stock
- | 8 ouvriers polyvalents

Les chiffres 2020

nature des interventions	nombre de dossiers recus	taux de traitement
sécurité	235	99,15 %
état des lieux d'entrées	38	97,37 %
travaux avec locataire présent	1107	95,57 %
travaux dans logement vacant	1353	94,53 %
travaux dans parties communes	1289	98,76 %

Le contexte sanitaire a contraint l'OMh à adapter ses activités mais le Pôle Multi Services a maintenu son activité et garanti une présence quotidienne sur l'ensemble de son patrimoine afin de réaliser toutes les interventions relevant d'une urgence absolue dans les parties communes mais également dans les logements occupés.

Une vigilance particulière a été portée sur les dépôts d'encombrants afin de préserver la sécurité et le cadre de vie des locataires.



ASSURER la sécurité

VEILLE SUR LE PATRIMOINE

L'OMh maintient une veille active sur l'ensemble de son patrimoine en intégrant l'évolution réglementaire pour garantir un niveau de sécurité des immeubles conforme aux réglementations en vigueur. L'Office répond ainsi totalement à ses engagements en termes de sécurité des biens et des personnes sur son parc immobilier.

Les audits techniques semestriels viennent compléter **les visites mensuelles** réalisées par la direction de la proximité.

Budget déployé en 2020 pour les travaux d'entretien et d'amélioration sur les équipements techniques du patrimoine : 110 018 €.

L'Office maintient la sécurité des biens et des personnes sur son patrimoine en dehors des heures de présence des responsables de site (les soirs, week-ends et jours fériés) et le traitement des problèmes techniques susceptibles de dégrader le service aux locataires (coupure de chauffage, pannes d'ascenseurs...).

En 2020, ce sont **1 926 dossiers** qui ont fait l'objet d'un enregistrement par la plateforme téléphonique de notre prestataire.

| 185 ont nécessité l'intervention de l'Office (via le responsable de l'astreinte technique, les ouvriers polyvalents, ou des entreprises prestataires).

SÉCURISATION

L'OMh du Grand Nancy maintient une vigilance et un engagement permanent pour garantir la tranquillité résidentielle et la sécurité des biens et des personnes sur son patrimoine.

Le dispositif de vidéo protection existant (caméras et hauts parleurs pour des télé-interpellations immédiates) est un dispositif opérationnel qui renforce notre rôle actif dans le domaine de la tranquillité résidentielle vis-à-vis de ses locataires. 17 sites sont désormais équipés.

L'Office s'investit également depuis plusieurs années en tant que partie prenante dans les relations avec les services de police et de justice.

Tout en continuant à participer aux différents dispositifs définis par la loi du 5 mars 2007 dite loi de prévention de la délinquance (GLTD = Groupement Local de Traitement de la Délinquance / CISPD = Conseil Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance...), l'OMh a été signataire, comme l'ensemble des bailleurs de l'agglomération, d'une convention bailleurs/police/justice en 2019.

PERSPECTIVES

En 2021, l'OMh du Grand Nancy a décidé d'équiper 3 nouveaux sites sur Nancy, où des besoins ont été identifiés en raison de l'émergence récurrente de situations qui dégradent la sécurité et la tranquillité des sites (occupations de hall, dégradations des biens, dépôts sauvages d'encombrants...).



ZOOM SUR LE NPNRU

Plateau de Haye

LE QUARTIER CHANGE, POUR ET AVEC SES HABITANTS !

Dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain, 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 (2010-2017) ; un des objectifs est de permettre à ce secteur de la ville d'offrir **la même qualité de prestations de logements que pour d'autres programmes neufs**, sur d'autres quartiers ou communes, notamment au niveau de la performance thermique et du montant des charges.

Ces transformations (démolitions, réhabilitations, constructions) permettront de poursuivre la métamorphose du quartier, qui ne doit plus être une frontière mais **un trait d'union avec le reste de la métropole**.

Afin de répondre pleinement aux défis environnementaux qui nous concernent tous, l'OMh du Grand Nancy a placé **au centre de ce projet, le réemploi des matériaux issus de la déconstruction avec la mise en place d'un écosystème de l'économie circulaire**, et la création d'une Maison du Réemploi qui sera portée par une association d'insertion.

L'accompagnement social reste une valeur fondatrice de l'OMh du Grand Nancy, et c'est dans cet engagement que nous avons intégré, à l'ensemble des marchés, une clause d'insertion offrant à l'ensemble des habitants du quartier de pouvoir postuler à des emplois sur le chantier.

La Métropole du Grand Nancy a mis à disposition de l'Office, une partie de l'ancien complexe commercial « les Tamaris », pendant toute la durée des travaux du Cèdre Bleu et du Tilleul Argenté, pour y accueillir temporairement :

des associations et structures présentes dans les rez-de-chaussée des immeubles concernés par des travaux de démolition partielle et de requalification. Il est très important de pouvoir les maintenir sur ce quartier prioritaire de la ville et de continuer ainsi à favoriser le vivre ensemble.

la base de vie du chantier

la maison du réemploi

L'OMh finalisera courant 2021, une projection grandeur nature d'un logement de type T5 pour présenter un modèle de ce qui pourra être proposé à la commercialisation après les travaux. Ce local, situé au 10^e étage du Tilleul Argenté sera accessible, aux institutions, associations, habitants et partenaires durant toute la durée des travaux par le biais de visites programmées, encadrées et dans le respect du protocole sanitaire préconisé.

ZOOM SUR LE NPNRU

Plateau de Haye

POINT SUR LA VACANCE ET LES RELOGEMENTS

Au 31 décembre 2020

Cèdre Bleu : 439 logements vacants sur 566

Tilleul Argenté : 274 logements vacants sur 691

Bouleaux D1 : 54 logements vacants sur 138

Bouleaux D2 : 44 logements vacants sur 140

Tour panoramique : 64 logements vacants sur 109

Enquêtes individuelles effectuées
dans le cadre du relogement :

En 2020, l'AMLI a réalisé pour l'OMh, 81 enquêtes
relogement pour les ménages du Tilleul Argenté.

En septembre 2021, l'AMLI débutera d'autres
enquêtes relogement auprès des ménages
des entrées 7 à 11 du Tilleul Argenté.

Relogements

En 2020, l'équipe commerciale a signé 93 baux
avec des ménages relevant du NPNRU.

En 2021, l'OMh du Grand Nancy poursuivra les
relogements des ménages habitant au Cèdre Bleu.

PERSPECTIVES & CALENDRIER

Cèdre Bleu

Début des travaux : 3^e trimestre 2021

Fin des travaux : 3^e trimestre 2024

Tilleul Argenté

Début des travaux : 2^e trimestre 2023

Fin des travaux : 3^e trimestre 2026

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

Les Seringats

Début des travaux : 3^e trimestre 2021

Fin des travaux : 4^e trimestre 2022

Rue du Merlon - 130 logements collectifs

Début des travaux : 3^e trimestre 2021

Fin des travaux : 4^e trimestre 2023

Place Jules Verne - 70 logements individuels

Début des travaux : 4^e trimestre 2021

Fin des travaux : 4^e trimestre 2023

De gauche à droite :
les Seringats,
rue du Merlon,
rue de Haltebourg



CONSTRUIRE et RÉNOVER

PROGRAMMES LIVRÉS EN 2020

NANCY - Grand Cœur - 82 logements collectifs

L'Office a acquis en Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA) deux programmes de logements, 56 logements collectifs construits par Linkcity et 26 logements collectifs construits par Bouygues Immobilier, sur la ZAC Nancy Grand Cœur à Nancy. Par ailleurs, et en partenariat avec le GIHP (Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques) et les promoteurs, l'OMh a livré, au sein de ces 2 programmes,

14 logements à destination de personnes en situation de handicap physique.

Les logements sont adaptés et domotisés. De plus, les locataires peuvent bénéficier d'un service d'auxiliaire de vie disponible 24h/24 pour tous les actes de la vie non programmables. L'objectif est de proposer aux locataires présentant un handicap lourd, un cadre de vie ordinaire. Par ailleurs, la situation des programmes en plein cœur de ville leur permet de mener une vie aussi autonome possible, avec commerces, loisirs et transports à proximité immédiate.

Architectes : **Eduardo Souto De Moura / Beaudoin**

Coût total de l'opération : **4 470 000 € HT**

VILLERS-LÈS-NANCY - 6 logements collectifs

L'Office a acquis en VEFA, à la société coopérative Le Nid, un ensemble de 6 logements collectifs et 7 places de stationnements rue du Chanoine Piéron à Villers-lès-Nancy.

Architecte : **Hervé Graille**

Coût total de l'opération : **1 358 000 € HT**



CONSTRUIRE et RÉNOVER

ART SUR MEURTHE - 12 logements individuels

L'opération de 12 logements individuels (9 T2 + 3 T3), située place de la Mairie, composée en deux bandes de 6 logements en bois a été livrée en septembre 2020. Ces logements sont destinés à un public sénior, ils sont de plain-pied et entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ce projet se veut exemplaire en étant une construction passive **labellisée Passivhaus**. Il répond à l'appel à projet E+C- lancé par l'Union Sociale pour l'Habitat et à l'appel à projet de la région « Climaxion ».

- Architecte : **Mil Lieux**
- Coût total de l'opération : **1 870 000 € HT**

TRAVAUX DE RÉHABILITATION

NANCY - quartier Haussonville

Immeuble Les Pivoines avenue Mangin
60 logements collectifs.
Démarrage des travaux fin 2020
et poursuite début 2021

- Ravalement des façades
- Remplacement des portes de halls d'entrée
- Réfection esthétique des gardes corps des logements

Coût total des travaux : **135 000 € TTC**

NANCY - rue Madame de Vannoz

3 logements collectifs

- Ravalement des façades
- Coût total des travaux : **13 000 € TTC**

NANCY - avenue de la Libération

1 logement individuel

- Ravalement des façades
- Coût total des travaux : **30 000 € TTC**

LAXOU - rue de la Meuse

39 logements collectifs

- Réfection de la toiture terrasse
- Coût total des travaux : **70 000 € TTC**

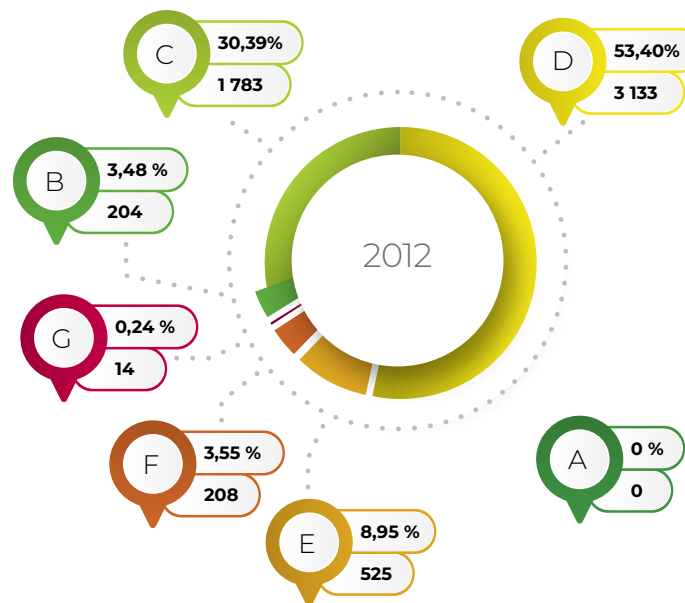


CONSTRUIRE et RÉNOVER

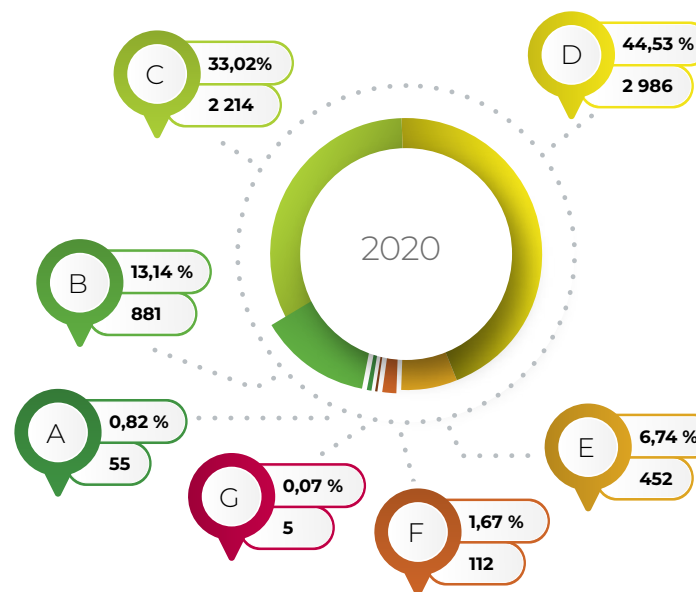


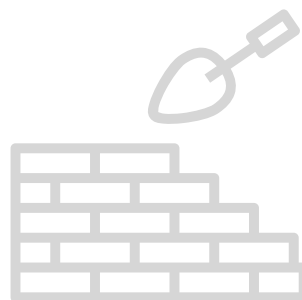
AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Afin d'améliorer la performance énergétique de son parc et de réduire les charges de chauffage de ses locataires, l'OMh du Grand Nancy a installé des chaudières à condensation dans 121 logements pour un montant de travaux de 182 000 € HT.



ÉVOLUTION DE LA CLASSIFICATION DE NOS LOGEMENTS ENTRE 2012 ET 2020





CONSTRUCTIONS NEUVES ET OPÉRATIONS D'ACQUISITION AMÉLIORATION

MALZÉVILLE - 1 logement individuel

L'Office va réaliser des travaux pour une opération d'acquisition amélioration rue Sadi Carnot à Malzéville. Il s'agit d'une maison T6 avec cave, garage et jardin.

PROGRAMME

- Architecte : **Christophe Dardaine**
- Coût total de l'opération : **270 000 € HT**
- Début des travaux : **2^e trimestre 2021**
- Durée des travaux : **9 mois**
- Livraison prévisionnelle : **4^e trimestre 2021**

NANCY / VILLERS-LÈS-NANCY - 57 logements

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**
- Début des travaux : **2^e semestre 2021**
- Durée des travaux : **22 mois**
- Livraison prévisionnelle : **2^e semestre 2023**

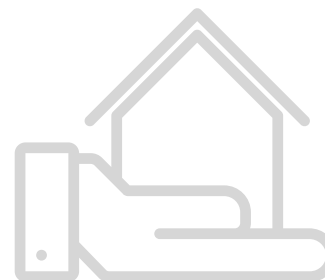
NANCY - 23 logements collectifs

projet de construction de 23 logements collectifs (1 T1bis, 8 T2, 9 T3, 4 T4, 1 T5) situés rue Roland Claude, à proximité directe du centre-ville et du parc de la Pépinière.

PROGRAMME

- Architecte : **Sébastien Malgras**
- Coût total de l'opération : **2 870 500 € HT**
- Début des travaux : **3^e trimestre 2021**
- Durée des travaux : **18 mois**
- Livraison prévisionnelle : **1^{er} trimestre 2023**





NANCY - 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 réparti sur 6 bâtiments de 20 à 30 logements, rue du Merlon. Ce programme proposera des typologies variées du T1 au T6.

PROGRAMME

- Architecte : **Philippon Kalt**
- Coût total de l'opération : **15 500 000 € HT**
- Début des travaux : **3^e semestre 2021**
- Durée des travaux : **24 mois**
- Livraison prévisionnelle : **4^e semestre 2023**

NANCY - 70 logements individuels **RECONSTITUTION DE L'OFFRE (NPNRU)**

L'OMh du Grand Nancy développera un programme de 70 logements individuels groupés et intermédiaires entre R+1 et R+2, place Jules Verne, avec des typologies du T2 au T6.

PROGRAMME

- Architecte : **Mijolla - Monjardet**
- Coût total de l'opération : **10 300 000 € HT**
- Début des travaux : **2^e semestre 2021**
- Durée des travaux : **24 mois**
- Livraison prévisionnelle : **2^e semestre 2023**

NANCY - ancien Foyer des Personnes **Agées (FPA) Haussonville** **75 logements collectifs et 1 foyer club**

L'opération comprend la réhabilitation du bâtiment existant transformé en résidence à destination de seniors, constitué de 32 logements entièrement adaptés, accessibles (du T1 au T3) 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. Deux unités de vie seront réservées à des associations (l'ARCHE et l'AFTC) et accueilleront des studios d'environ 20 m², 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**
- Début des travaux : **2^e trimestre 2021**
- Durée des travaux : **17 mois**
- Livraison prévisionnelle : **4^e trimestre 2022**



Perspectives de développement jusqu'en **2026**

Le principal enjeu d'investissement pour les années à venir est la mise en œuvre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain sur le Plateau de Haye afin d'achever la transformation de ce quartier. Ces actions doivent permettre à ce territoire de devenir une partie intégrante de la ville.

Pour cela, il est indispensable de modifier l'offre du patrimoine existant et enrayer la vacance structurelle de 5 bâtiments : les Bouleaux, le Tilleul Argenté, le Cèdre Bleu et la Tour panoramique.

Ce programme représente un investissement de près de 140 millions d'euros à engager sur la période 2019-2026, répartis comme suit :

- | Reconstitution de l'offre :
377 logements - 51 millions d'euros
- | Démolition : 811 logements - 35 millions d'euros
- | Requalification : 756 logements - 54 millions d'euros



NANCY - Cèdre Bleu 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 terme de typologie pour offrir une nouvelle granulométrie. La réorganisation des typologies permettra de diversifier l'offre de logements. L'ambition du projet est de mettre au même niveau qualitatif 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**
- Début des travaux : **3^e trimestre 2021 (démolition)**
- Durée des travaux : **60 mois**
- Livraison : **3^e trimestre 2026**
- **(fin de la restructuration du Tilleul Argenté)**

NANCY - Les Seringats (NPNRU)

Dans la même logique et stratégie évoquée précédemment il est prévu de traiter la résidence des Seringats, située rue Dominique Louis, composée de 4 niveaux, comportant 43 logements. L'objectif de cette réhabilitation est de réaliser **une rénovation thermique énergétique exemplaire**.

PROGRAMME

- Architecte : **Rabolini Schlegel et Associés**
- Coût total de l'opération : **2 418 000 € HT**
- Début des travaux : **2^e trimestre 2021**
- Durée des travaux : **16 mois**
- Livraison : **4^e trimestre 2022**

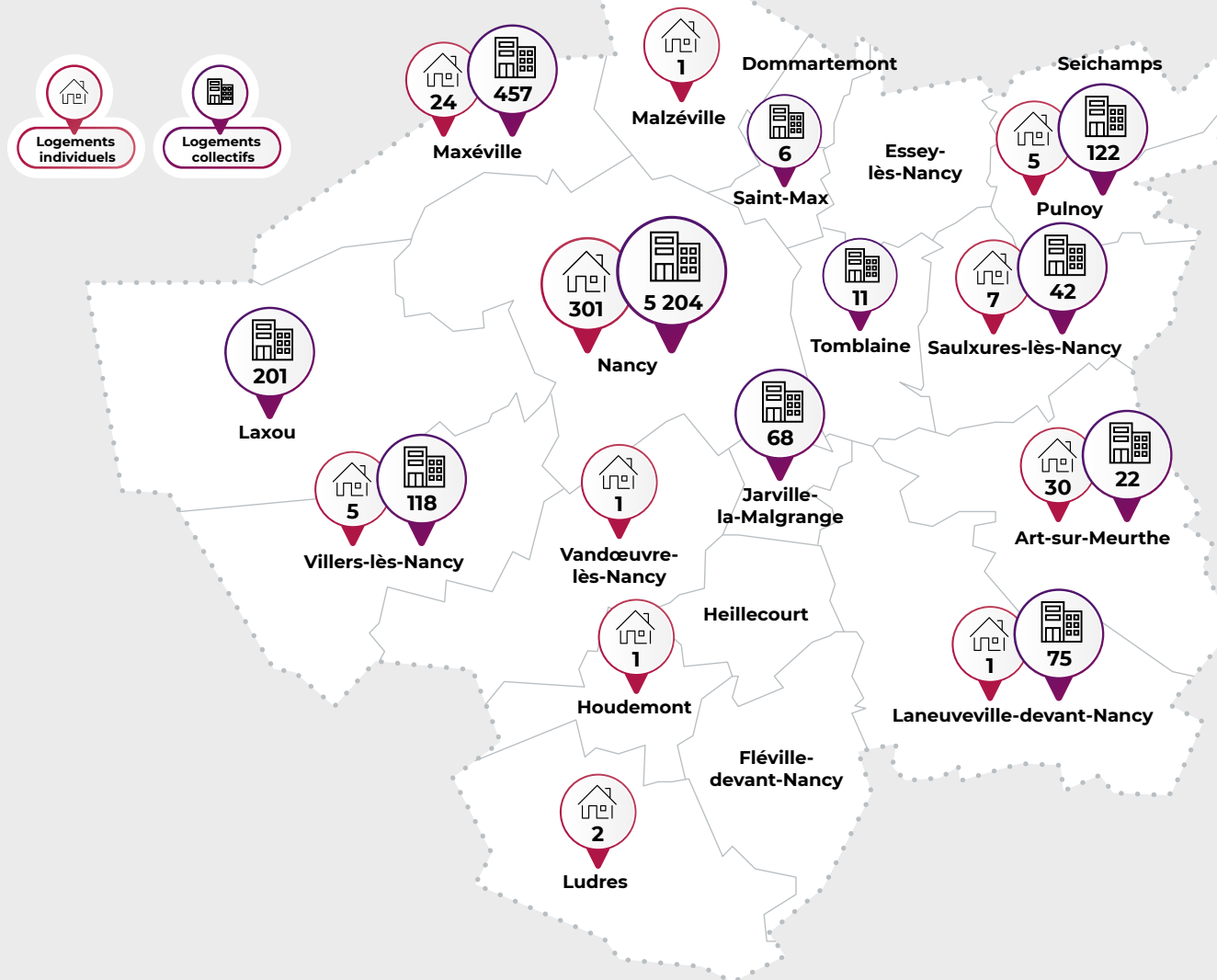


6 704 logements

au 31 décembre 2020

TPOLOGIES

| 971 T1
| 1 544 T2
| 2 070 T3
| 1 494 T4
| 575 T5
| 50 T6 et +



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

Oh GrandNancy
Office Métropolitain de l'habitat