



RAPPORT D'ACTIVITÉ
2022



Sommaire

04
2022 en chiffres

06
Préserver l'humain

10
Se transformer
pour progresser

14
Viser l'efficience

18
Des outils numériques
au cœur de l'innovation

20
Zoom sur le NPNRU

22
Réhabiliter et adapter
notre parc aux enjeux sociétaux

27
Gouvernance et organigramme

Édito

Le logement social est un concentré de solidarité car il est la traduction d'un droit fondamental : se loger.



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

Dans le même temps, ce pilier du pacte républicain est un bouclier contre les crises qu'il doit à la fois amortir et affronter.

Ces dernières années, ces crises ont été nombreuses et leurs "vents contraires" pèsent encore : baisse des aides au logement, Covid et confinements successifs, augmentation du coût des matières premières, inflation qui rogne le pouvoir d'achat, hausse des taux d'intérêt qui fragilise l'accès au logement, accueil dans l'urgence de réfugiés de

guerre venant de Syrie, d'Afghanistan, d'Ukraine, etc.

À chaque fois, le logement social a répondu présent – sur le Grand Nancy, c'est le cas en particulier de l'Omh. Nous saluons et remercions les agents de l'Omh pour leur engagement si important dont témoigne notamment le taux de satisfaction client de près de 86 %.

Cette dynamique positive va se prolonger, avec la perspective de nombreux projets, comme la rénovation urbaine sur le Plateau-de-Haye où vont se conjuguer excellence environnementale, mixité sociale, soutien à l'activité économique et à l'emploi notamment pour une transformation exemplaire d'un quartier emblématique de Nancy.

Mathieu Klein & Jérôme Dal Borgo



Jérôme DAL BORGO
Directeur général
de l'OMh
du Grand Nancy

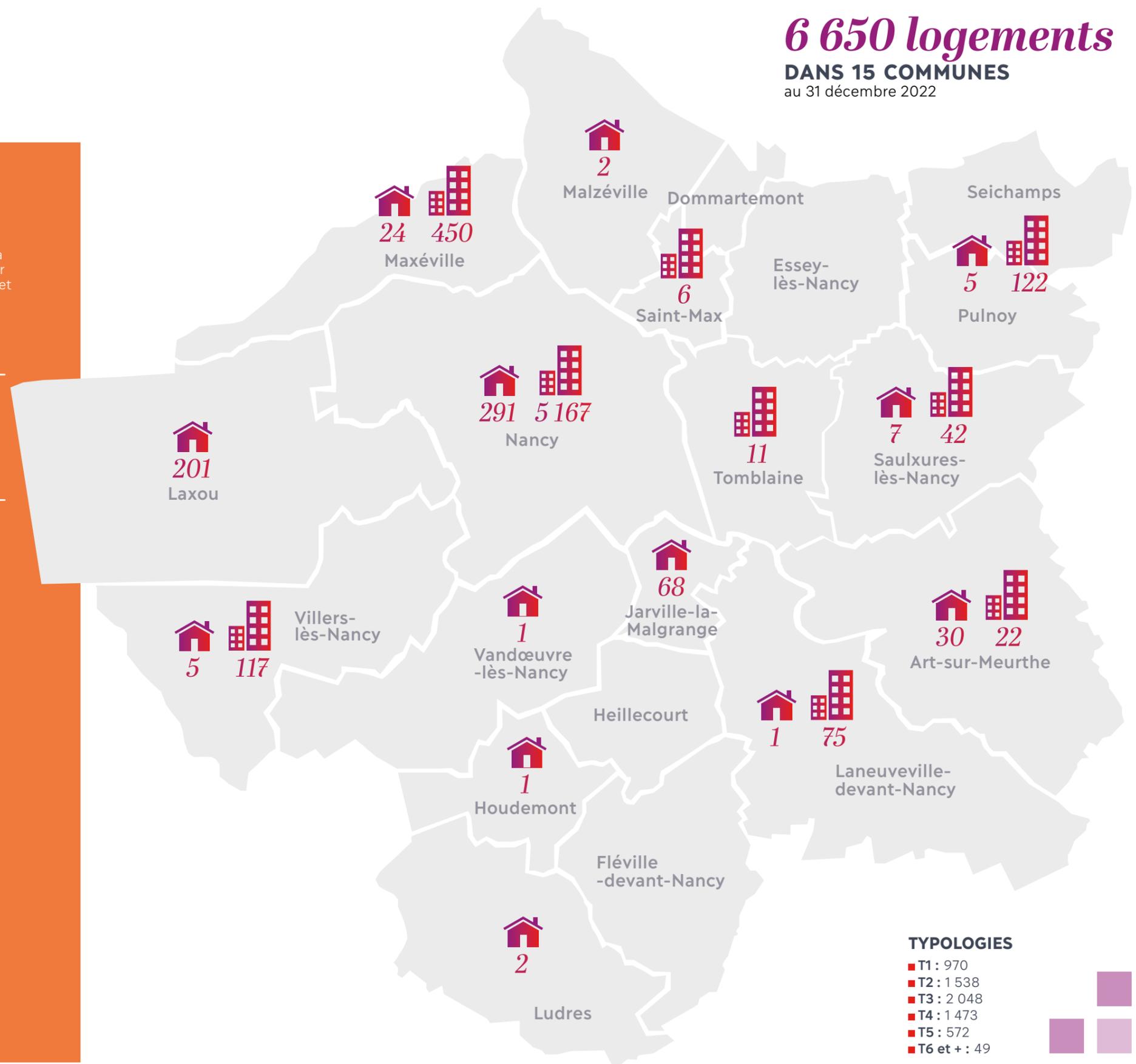
“ Un taux de satisfaction client honorable à près de 86 %.”



2022 en chiffres

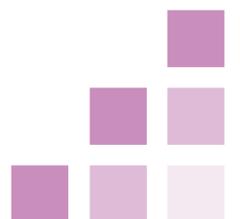
6 650 logements

DANS 15 COMMUNES
au 31 décembre 2022



TYPOLOGIES

- T1 : 970
- T2 : 1 538
- T3 : 2 048
- T4 : 1 473
- T5 : 572
- T6 et + : 49



47

locataires ont été concernés par le supplément de loyer de solidarité (SLS) et ont réglé un montant de

58 653 €

5 238

ménages (11 096 locataires) occupent le patrimoine de l'OMh. Parmi eux

+ **de 59 %**

bénéficient des APL



8,2 M€

ont été versés par la CAF et la Mutuelle Sociale Agricole pour des logements conventionnés et

86 085 €

pour les logements non conventionnés

2 028 484 €

c'est le montant de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) qui a impacté l'Office

En 2022, les loyers ont été augmentés de

0,42 %

Les charges locatives

La régularisation des charges pour 2022 a été établie fin mars 2023 pour l'ensemble de notre patrimoine. Les décomptes de charges ont été envoyés à partir du 6 avril 2023, la période de consultation a commencé début avril 2023 et se poursuit sur une période de 6 mois soit jusqu'à début octobre 2023. Les soldes de régularisation, débiteurs ou créditeurs, seront imputés sur l'échéance d'avril 2023.

Les charges récupérables

Ce montant reste relativement constant en 2022 avec 6,41 M€ contre 6,85 M€ en 2021.

-250 000 €

sur le chauffage collectif en 2022 par rapport à 2021 grâce au Bouclier Tarifaire Gaz (750 000 €).

-90 000 €

sur l'électricité des communs grâce à l'implication des locataires et de l'OMh.

Préserver l'humain

Cultiver le lien ensemble



FONDS DE DOTATION

L'OMh est doté d'un Fonds de dotation, Co'hésion depuis 2018. Celui-ci, sous la houlette de sa Présidente Anne GERARD, est sollicité par les associations des quartiers où l'OMh est présent pour financer leurs projets.

En 2022, pas moins de sept associations se sont vues aidées par Co'hésion pour porter neuf projets :

- **ASAE Francas :**
bien vieillir et sport féminin
- **Centre social La Clairière :**
60 ans et bien-être
- **Livre sur la Place :**
La Battle de Stan, édition 2022
- **Olympique Haussonville :**
Sport féminin
- **Radio Caraïbes Nancy**
- **Réseau Jardins Partagés**
- **Les ruchers du Plateau**

C'est au total plus de 20 000 € qui ont été distribués à ces associations afin qu'elles mènent à bien leurs projets !

AGRO-ÉCOLOGIE URBAINE

35 ateliers d'agro-écologie

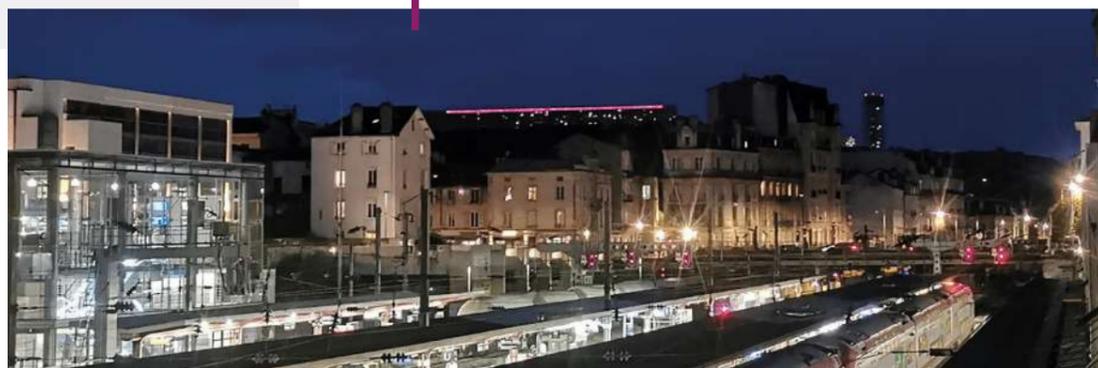
L'OMh est engagé depuis plusieurs années dans des actions pour promouvoir une démarche d'agro-écologie urbaine auprès de ses locataires. En 2022, toujours accompagné de son partenaire **Des Racines & des Liens**, l'OMh a tenu 35 ateliers d'agro-écologie sur plus de 8 sites.



OCTOBRE ROSE

Participation de l'OMh du GN à hauteur de 100 €

L'OMh du Grand Nancy participe au Petit Déjeuner Rose dans le cadre d'Octobre Rose au foyer des anciens avenue Pinchard à Nancy. L'association **Anim'Haye** avait en charge l'organisation de cette manifestation. L'ensemble des associations du Plateau de Haye était convié. Toute la journée a été dédiée à la prévention du cancer du sein.



SOUTIEN À L'UKRAINE

Une cinquantaine de personnes relogées sur l'ensemble de la métropole

Dès le début de la guerre en Ukraine, l'OMh du Grand Nancy a souhaité manifester son soutien au peuple ukrainien en organisant plusieurs actions telles qu'une collecte de vêtements et de denrées alimentaires. En 72 heures, les collaborateurs de l'Office se sont mobilisés et les dons ont été transférés dans des points de collecte sur la Métropole du Grand Nancy avant d'être acheminés vers des camps de réfugiés en Pologne. D'autre part, l'OMh a contribué à héberger 19 familles ukrainiennes en lien avec ses partenaires habituels : UDAF54, ARS, France-Horizon, Clair Logis, ADALI et Arelia.



BATTLE DE STAN

Dans le cadre du **Livre sur la Place**, l'édition 2022 de la Battle de Stan fut un véritable succès ! Au programme : joutes verbales entre collégiens de quatre établissements avec les conseils bienveillants de l'écrivain Daniel Picouly. Les enfants se sont amusés avec la langue française tandis que le public et le jury ont pris plaisir à les écouter et observer la fierté sur le visage des enfants, parents et camarades. Nul doute que devant ce succès, l'Office se projette sur une nouvelle édition l'année prochaine avec encore plus de participants.

PARCELLE 283

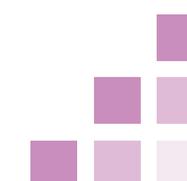
En 2023, l'association Des Ruchers du Plateau de Haye a fait part à l'OMh du besoin de trouver un terrain arboré pouvant aider les abeilles à mieux se développer. En effet, l'association a dénombré plusieurs extinctions d'essaims au sein de la ruche ces derniers mois. En lien avec Co'hésion, il a été décidé d'apporter l'aide souhaitée à cette association. Une parcelle non constructible, et à proximité du Plateau de Haye, a ainsi été identifiée. La parcelle a été partiellement débroussaillée fin 2022, et Co'hésion a financé la pose d'un portillon et la construction d'un escalier. En 2023, il est prévu la signature d'une convention de mise à disposition de cette parcelle, puis le déménagement de plusieurs ruches.

ATELIERS PEINTURE

L'artiste peintre **DAAM LO**, exerçant depuis plusieurs années sur le quartier du Plateau de Haye et pour lequel l'OMh met à disposition un local associatif sur place, va désormais agrandir son champ d'action. En effet, en janvier, l'artiste a été présenté par la direction générale aux habitants seniors de la résidence **Pèlerin à Pulnoy**. L'objectif : faire participer les seniors à la réalisation d'une fresque sur l'un des murs de la salle commune de la résidence.



Perspectives



Préserver l'humain

Soucieux du bien-être de nos salariés

ENGAGEMENTS QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

Un budget dédié de 5 000 €

- Amélioration et embellissement de 2 points d'accueil publics et de la salle de convivialité au siège de l'Office avec un budget annuel de 25 000 €.
- Réfection des locaux de stockage à destination des gardiens, avec un budget annuel de 10 000 €.
- Mise en place d'actions liées au bien-être et au quotidien des collaborateurs : journée d'information sur la retraite avec la CARSAT, participation financière de l'Office à des activités sportives, informations sur les prestations Action Logement, sensibilisation aux risques psychosociaux et aux écogestes avec l'ALEC.



L'INSERTION ET LA RÉINSERTION PROFESSIONNELLE

17 124 heures d'insertion au service des jeunes

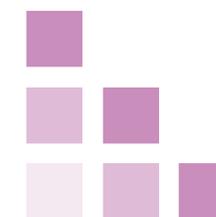
En cohérence avec ses valeurs, l'OMh du Grand Nancy est actif dans l'accueil de jeunes en recherche d'alternance et stagiaires, et soutient ainsi l'aide au retour à l'emploi des personnes les plus fragiles.

Engagements :

- **Embauche d'un étudiant pour un job d'été** au Pôle PMS,
- **Embauche de 4 apprentis** répartis aux pôles ventes, commercial, relation client, pole PMS,
- **Embauche d'un CDD** au service juridique,
- **Embauche en 2023 d'un contrat PEC** de gardien d'immeuble,
- **Accueil de 10 stagiaires** tous profils confondus.

En partenariat avec la **Maison de l'Emploi à Nancy** et avec l'implication de Gwenaëlle INVERNIZZI, l'OPH de la Métropole du Grand Nancy s'inscrit comme un véritable partenaire social sur ses marchés.

Sur une année, 17 124 heures d'insertion représentent le travail de plus de 9 équivalents temps plein. C'est une belle prouesse qui démontre que la clause d'insertion a un réel impact sur l'emploi et favorise l'insertion dans la vie professionnelle. Bravo !



SÉMINAIRES

L'année fut rythmée par des journées de cohésion d'équipe. Entre escape games, paintball et épreuves sportives, les collaborateurs de l'Office ne sont pas prêts de les oublier !

POLITIQUE RH INCLUSIVE

Une égalité femmes-hommes de 93/100

Les problématiques de l'égalité Femmes-Hommes et d'égalité salariale restent des sujets prioritaires en entreprise avec plusieurs engagements :

- une parité au travail élevée avec un index de l'égalité professionnelle femmes-hommes de 93/100 favorable aux femmes ;

- la possibilité pour les salariées enceintes se rendant en voiture sur leur lieu de travail de bénéficier d'emplacements de parking ;
- l'objectif sur 3 ans de contenir les écarts de salaire (écart notable de + de 10 % avec la moyenne de la catégorie professionnelle).



Se transformer pour progresser

RÉORGANISATION PEP'S 2022

Afin de restaurer la rentabilité, de rétablir les indicateurs de gestion et d'activité ainsi que d'instiller la transversalité des services et direction, l'Office s'est réorganisé en septembre 2022. L'objectif était d'adopter la culture du résultat, tout en gardant comme priorité la satisfaction de nos clients. Pour accueillir cette réorganisation dans les meilleures conditions, plusieurs actions ont été mises en place :

- des groupes de travail pour participer à l'élaboration du nouvel organigramme ;
- une newsletter mensuelle pour informer les collaborateurs de l'évolution en interne ;
- un baromètre social qui a permis à chaque collaborateur de s'exprimer anonymement sur les nouveaux ajustements.

Le 31 mars 2022, tous les collaborateurs se sont retrouvés au Stade Marcel-Picot pour la présentation de cette nouvelle organisation.



Une nouvelle organisation

■ 116 postes au 31 décembre 2022

- 1 Direction générale
- 1 Directeur délégué
- 7 Directions et 1 Mission Qualité

- Direction Développement et Valorisation du Patrimoine avec un pôle Immobilier et un pôle Ressources & Prospectives
- Direction Parcours Résidentiel et Solidarité, avec un Pôle Solidarités et un Pôle Ventes/Copropriétés
- Direction Ressources Humaines et Responsabilités sociales, avec un Pôle Paie, Développement RH et Moyens Généraux
- Direction Relations Clients et Territoires, avec un Pôle Habitat et Sécurité et un Pôle Relations Transversales
- Direction Juridique
- Direction Ressources Locatives et Digitales

- Quelques nouveaux métiers : technico-commercial, contrôleur de gestion/ingénierie financière, chargé d'accompagnement social, gestionnaire management des prestataires, gestionnaire polyvalent...

- De nouveaux intitulés pour certains métiers et une harmonisation pour d'autres.

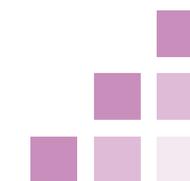
La Direction de la Proximité et la Direction Maintenance du Patrimoine et Sécurité ont fusionné pour devenir la Direction Relation Clients et Territoires. Désormais constituée de 51 collaborateurs, elle a pour mission quotidienne de garantir le niveau de satisfaction des clients, dans le respect de nos engagements et de nos valeurs de qualité de service grâce à l'implication des équipes. La réorganisation a donné à l'Office l'opportunité de revoir la sectorisation des interventions des différentes Directions sur le territoire, et d'en améliorer l'articulation et la lisibilité pour nos clients-locataires et nos parties prenantes.

COMITÉ D'ENGAGEMENT

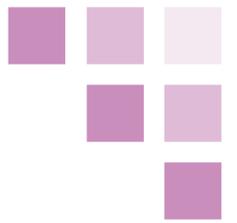
Fin 2021, un Comité d'Engagement (CE) a été mis en place afin de permettre aux directions opérationnelles de l'Office et à la Direction Financière de participer et d'être partie prenante aux décisions d'investissement en lien avec son patrimoine existant et à venir. Le Comité d'Engagement a pour but d'offrir une meilleure visibilité de la soutenabilité des engagements financiers. Il permet aussi de faciliter le pilotage de l'activité des investissements ou des interventions patrimoniales.

Une réunion du CE tous les trimestres

D'un point de vue organisationnel, les projets immobiliers ou les décisions patrimoniales sont présentés successivement, au moins quatre fois, au Comité d'Engagement, à différents stades d'avancement : l'opportunité, la faisabilité, l'engagement, et la clôture. En 2022, le CE s'est réuni six fois, et a pu examiner 23 dossiers.



Se transformer pour progresser



CHARTRE VALEURS MANAGÉRIALES

Afin de développer des valeurs chères à l'Office, les différentes directions ont établi une charte.

MODERNISATION DES ESPACES D'ACCUEIL CLIENT (EAC 2022)

En 2022, l'OMh du Grand Nancy a engagé la modernisation de ses Espaces Accueil Clients pour offrir aux Responsables Habitat des espaces de travail plus agréables, et pour proposer un cadre plus convivial afin d'accueillir les clients dans les meilleures conditions. Ainsi, en complément de travaux d'embellissement, les aménagements se sont traduits par l'intégration d'équipements tels que **machines à café, fontaines à eau, micro-ondes, frigos, tables et chaises**. Le programme a ainsi débuté avec l'Espace Accueil Client situé rue du Maure-qui-Trompe en Ville Vieille à Nancy et au 5 rue de l'Ornain à Laxou. En 2023, ce sont les EAC situés place de la 9^e DIC, Village Lobau et rue Avenue de Boufflers qui bénéficieront de ce programme.

CHARTRE MANAGÉRIALE		
TRANSVERSALITÉ CO-CONSTRUCTION COHESION COLLABORATION	VALORISER L'HUMAIN	BIENVILLANCE RESPONSABILISATION CONFIANCE ÉCOUTE ÉQUITÉ EXEMPLARITÉ
CONSTRUIRE ENSEMBLE NOTRE RÉUSSITE	Oh! Office Métropolitain de l'Habitat	VISER L'EFFICACITÉ
ADAPTATION INNOVATION AUDACE PROXIMITÉ CHANGEMENT	OSER LE CHANGEMENT	PERFORMANCE EFFICACITÉ ADHÉSION À LA STRATÉGIE CULTURE DU RÉSULTAT



SOCIÉTÉ DE COORDINATION

En réponse à la loi ELAN et au seuil réglementaire de 12 000 logements, l'OMh s'est constitué en société de coordination depuis 2020. Au cours de l'exercice 2022, la gouvernance a souhaité se réinterroger sur les enjeux et sur la pertinence de ce groupe horizontal. Après plusieurs mois de réflexion, il a été décidé que l'Office poursuivra sa collaboration et son travail de mutualisation, coordination capitalisation des bonnes pratiques avec l'Habitat Lorrain.

Actions menées en 2022 :

- **Stratégie de communication commune :** déploiement de l'environnement graphique d'Habitat Lorrain en comarquage et site web commun.
- **Diffusion d'une plaquette institutionnelle** et d'un document de synthèse sur le cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale.
- **Combinaison des comptes consolidés** pour la 3^e année.
- **Poursuite de la stratégie d'achat commune** (DPO, adaptations de logements...).



UNE NOUVELLE AGENCE COMMERCIALE

Pour être encore plus proche de ses locataires et clients et être au cœur d'une adresse incontournable du logement social, l'OMh s'est doté d'un bel outil par l'ouverture d'une nouvelle agence commerciale au **108 rue Stanislas à Nancy** depuis fin janvier 2023. L'inauguration officielle a eu lieu le 14 mars en présence du Président de l'OMh, Mathieu Klein, du Vice-Président de la Métropole, Bertrand Kling, de son Directeur Général, Jérôme Dal Borgo, ainsi que des membres de la Commission d'Attribution des Logements et de l'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) et de toute l'équipe commerciale.

Perspectives

Viser l'efficience



QUALI'HLM

Une satisfaction de 85,8%



En 2022, l'Office a conservé le label Quali'HLM qui témoigne de nos engagements de service QUALI'OMh. La réussite de ces engagements est démontrée par les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des locataires, réalisée par le prestataire spécialisé ENSOME.

Cette année, un panel de 800 locataires fut établi et interviewé du 14 au 21 octobre 2022 sur différents thèmes : la qualité de vie, la relation locataire-OMh, les demandes au Responsable Habitat, les demandes au gardien, le logement, ainsi que les parties communes et espaces extérieurs. En points forts, nous observons une satisfaction globale de 85,8%, statistiques largement en hausse comparées à 2021 (82,8%) et comparées au benchmark d'Ensme (80,3%). La qualité des échanges avec le Responsable Habitat reste à hauteur de 79,5%. Les locataires le considèrent facile à joindre et à l'écoute (83%).

Parmi les actions prioritaires à mener, le délai de traitement des locataires est la plus importante, avec une satisfaction de 59,5%. D'autre part, on distingue une insatisfaction quant à la propreté des parties communes, mais dont l'incivilité paraît être la cause principale à 66%.

En chiffres

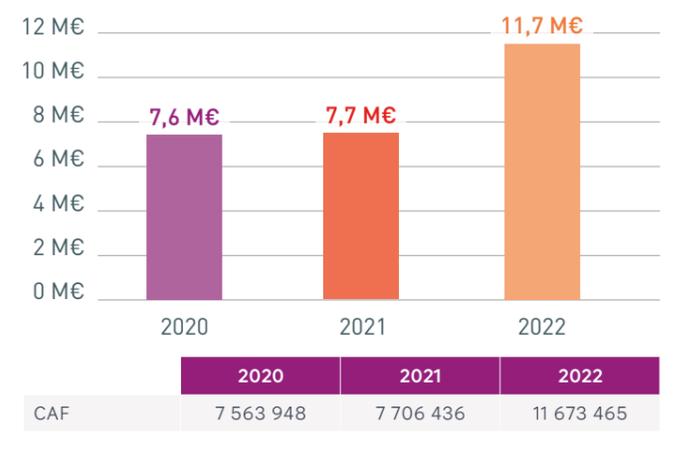
- 3 997** interventions techniques reçues et traitées par les Responsables Habitat
- 2 193** interventions réalisées par le Pôle Multiservices (logements occupés/parties communes)
- 874** interventions réalisées par le Pôle Multiservices dans les logements vacants
- 2 193** interventions réalisées par le Pôle Multiservices (+ 874 dans les logements vacants)
- 1 804** interventions réalisées par des prestataires externes
- 539 579,23€** investis pour l'entretien du patrimoine (travaux sur ascenseurs, sur les équipements de production d'eau chaude sanitaire et chauffage, sur les portes de garage...)
- 448** états des lieux d'entrée
- 158 822,73 €** dédiés aux travaux réalisés dans les logements occupés
- 1 852** engagements de travaux créés
- 130 187,19 €** dédiés aux travaux réalisés dans les immeubles
- 1 260** dossiers enregistrés par notre astreinte technique
- 149 510,39 €** dédiés à l'achat de fournitures d'entretien (travaux Pôle Multiservices)

EXPLOITATION, INNOVATION & TRÉSORERIE

Compte de résultat

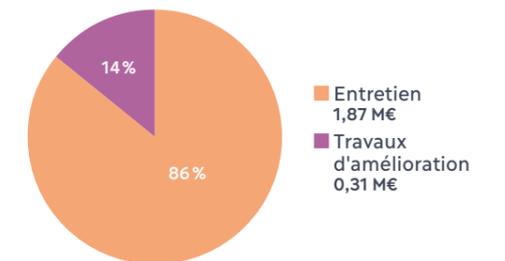


Capacité d'autofinancement

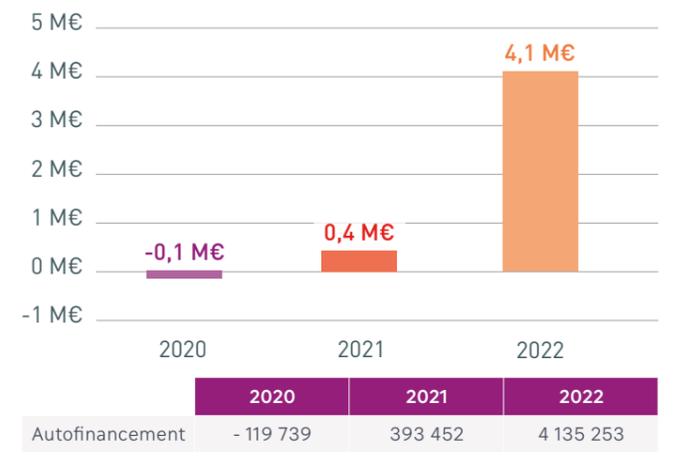


Investissement dans l'économie locale

En 2022, 2,18 M€ d'investissement dans l'économie locale.

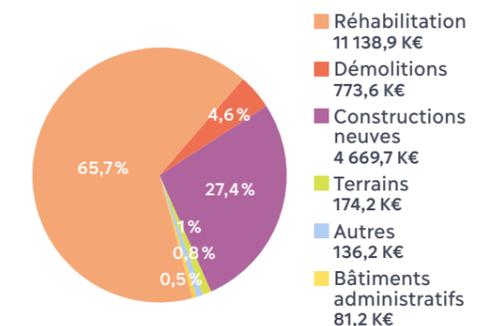


Autofinancement net HLM



Dépenses d'investissement

En 2022, 17 019 K€ de dépenses d'investissement.



Viser l'efficience

RÉSULTATS VACANCES 2022

5 255 personnes accueillies

En 2022, l'équipe commerciale composée de 5 commerciaux, 3 technico-commerciaux et 1 agent d'accueil a été au rendez-vous, puisqu'elle a réduit de moitié la vacance commerciale. **Au 31 décembre 2021, le stock comptait 182 logements vacants pour atteindre 91 logements au 31 décembre 2022.** Durant l'année 2022, l'OMh du Grand Nancy a enregistré **2 312 demandes de logements, (dont 313 demandes de mutations internes).**

À travers sa **Charte d'Attribution des Logements**, l'Office met en œuvre une politique d'accueil diversifiée :

- prendre en compte le fichier de la demande et **rechercher de nouveaux locataires** ;
- répondre aux demandes de **mutation des locataires** ;
- tenir compte des **attaches des demandeurs** ;
- favoriser l'accueil des **ménages défavorisés** ;
- adapter les logements pour les **personnes en situation de handicap** ;
- engager une politique de **logements adaptés aux séniors.**

L'agence commerciale de l'OMh du Grand Nancy, située au 26 rue Saint-Léon à Nancy jusqu'au 26 janvier 2023, a accueilli, en 2022, 5 255 personnes.

La CALEOL a étudié **676 dossiers** de candidatures pour 566 logements lors des 35 séances qui ont eu lieu en 2022. À la suite des décisions prises par la CALEOL, les commerciaux de l'OMh du Grand Nancy ont réalisé 404 signatures de baux :

- **324 signatures à des prospects externes** ;
- **80 signatures à des locataires OMh.**

657 visites de logements ont été effectuées par le service commercial.

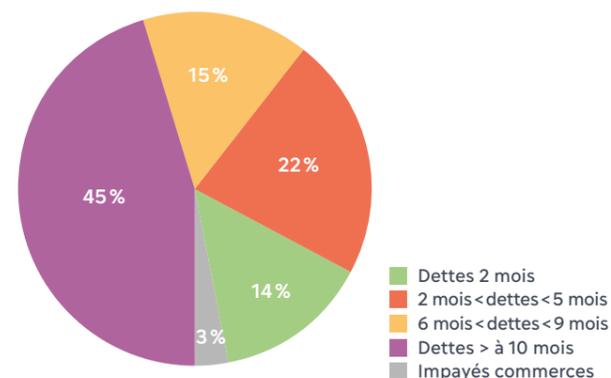
RÉSULTATS IMPAYÉS 2022

Dettes des locataires présents au 30 décembre 2022 :

- Montant de la dette totale des locataires présents : **1 424 103,18 € (+ 6,96%/2021)**
- Montant de la dette de 2 mois d'impayés et plus : **1 213 927,48 € (+7,57 %/2021)**

Créances clients	Montant des créances au 31 déc. 2021	Montant des créances déc. 2022	Évolution annuelle
Locataires présents Précontentieux	464 925	489 573	24 648
Locataires présents Contentieux	866 525	934 529	68 004
Total locataires présents	1 331 450	1 424 102	92 652
Total locataires sortis	1 273 247	1 266 887	-6 360
Total général	2 604 697	2 690 989	86 292

ZOOM SUR LA COMPOSITION DE L'IMPAYÉ PRÉSENT EN 2022



Contenir la dette

L'évolution des impayés est contenue : les dettes des locataires sortis diminuent légèrement et l'augmentation du montant des impayés présents est maîtrisée grâce aux actions mises en place par les services pré-contentieux et contentieux malgré le contexte difficile d'inflation.

Perspectives



Dans le cadre de la **politique séniors** de l'OMh, l'année 2023 sera marquée par la mise en place d'une **charte d'accompagnement du vieillissement**. En effet, dans le cadre du renouvellement de la certification QUALI'HLM pour laquelle l'OMh a été le premier bailleur certifié au niveau national, il a été décidé d'y apporter en plus la mention "accompagnement du vieillissement". Les premières démarches consisteront à **recenser l'ensemble des actions** qui sont réalisées actuellement auprès des séniors (Adaptation des logements, ateliers d'agro-écologie, prestations OHS, ateliers séniors, etc...) afin de les présenter à l'auditrice Quali'hlm début avril 2023.

LE PÔLE ACHAT EN CHIFFRES

Montant total notifié en 2022 environ **76 496 665 € HT**

Un total de **69 marchés notifiés** (contre 47 en 2021). Sur les marchés notifiés, répartition par type de procédure :

- 19 en appels d'offres ouverts ;
- 30 en procédures adaptées ;
- 20 en procédures avec négociation.

19 avenants notifiés en 2022 pour un montant total de **211 434,28 € HT** :

- **8 avenants** d'ordre administratif sans incidence financière soit environ 42 % des avenants notifiés en 2022 ;
- **11 avenants avec une incidence financière**, soit environ 58 % des avenants notifiés en 2022.

33 actes de sous-traitance ont été notifiés en 2022, qui représentent un poids économique de **8 781 057,12 € HT**.

GÉRER LES COPROPRIÉTÉS

L'OMh du Grand Nancy est syndic de droit de **9 copropriétés** sur les communes de Nancy et Villers-lès-Nancy.

11 syndics gèrent 34 copropriétés, Associations Syndicales Libres (ASL) ou Associations Foncières Urbaines Libres (AFUL) dont l'OMh est copropriétaire de logements et parkings répartis sur les communes de Nancy, Pulnoy, Saint-Max, Laxou, Malzéville et Maxéville. L'OMh est membre dans **11 conseils syndicaux**, ce qui lui permet de participer activement aux décisions prises en assemblées générales et de défendre les intérêts de ses locataires.

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 Lunéville, Bayon et Damelevières.



RÉSULTATS VENTES 2022

- Ventes sur l'année 2022 : **27 ventes**
- Ventes locataires OMH : **4 occupants et 2 locataires OMH**
- Ventes à des locataires d'autres bailleurs : **5**
- Ventes à des personnes hébergées : **2**
- Ventes à des locataires du parc privé : **8**
- Ventes à des propriétaires : **6**

L'OMH AU SALON URBEST

Le Pôle Achats s'est rendu l'après-midi du 29 mars 2022 au salon **URBEST** à Metz sur l'atelier dédié à la **commande publique**. L'après-midi était consacrée à des rencontres de 15 minutes avec des **entreprises désireuses de répondre à des marchés publics** mais qui n'étaient, pour la plupart, pas coutumières du fait. Il s'agissait également de faire de la **publicité** pour les **prochaines consultations** à venir de l'Office et de promouvoir nos activités.

Perspectives

1^{er} PARTENARIAT AVEC L'ONV

C'est une première pour l'Office : une **vente en bloc avec l'Opérateur National de Vente (ONV)** a été validée. Pour 2023, l'OMh a engagé avec l'ONV la vente en bloc de **18 logements sociaux** situés dans un immeuble au 5 rue du Recteur Bruntz à Nancy.

Des outils numériques au cœur de l'innovation



En 2022, l'OMh a décidé d'améliorer les outils déployés pour la réalisation des missions des Responsables Habitat, notamment grâce aux applications SoWell et GTP.

L'application GTP

La refonte du Plan Stratégique de Patrimoine aura lieu en 2023. L'office a décidé d'avoir une approche différente dans l'élaboration de ce nouveau PSP avec la création d'un outil nommé **Gestion Technique Patrimoniale**. Cet outil doit apporter une aide dans l'élaboration de la stratégie d'investissement en informant des priorités et en budgétisant les travaux à réaliser. Le processus de mise en place de cet outil se réalise en plusieurs étapes :

- collecter des données ;
- analyser l'état des éléments et proposer une date de future réfection ;
- chiffrer avec fiabilité un budget associé ;
- arbitrer les travaux à réaliser par bâtiment et par année afin de les intégrer dans le PSP.

Cet outil va permettre à l'Office d'avoir une vision en temps réel de l'état de son patrimoine et d'anticiper les budgets et les travaux de réhabilitation.

À ce jour, cet outil interne a permis de créer une banque de données de plus de 10 000 critères.

Une phase test débute en mars 2023 pour une mise en service opérationnelle au 1^{er} juin 2023 au plus tard. Durant le second semestre, une réflexion sera engagée pour permettre d'interfacer l'application avec ULIS.

L'application SoWell

Les objectifs de l'application choisie par l'OMh du Grand Nancy :

- remettre les gardiens au cœur des relations. Ascenseur en panne, dégât des eaux, problème d'interphone... Grâce à l'application SoWell, quelques secondes suffisent pour informer les Responsables Habitat ! Les gardiens peuvent suivre l'évolution de chaque incident et tenir informés les locataires ;
- fournir un outil simple et efficace pour la gestion quotidienne du patrimoine. Grâce à sa simplicité et son ergonomie, les collaborateurs n'ont besoin d'aucune formation. L'application leur fait gagner un temps considérable grâce à des astuces simples : icônes pertinentes, dictée vocale, possibilité de prendre des photos...

Totalement évolutive, l'application évolue et s'adapte aux besoins quotidiens grâce aux retours d'expérience.

Fonctionnalités :

- Signalement des incidents
- Suivi en temps réel
- Contrôles périodiques
- Contrôles propreté



Perspectives

AUTRES PISTES DE RÉFLEXION

- Le déploiement de l'application Welc'OMh
- La déclinaison de QR Codes permettant aux locataires d'accéder à différentes informations utiles dans l'usage de leur appartement et immeuble au quotidien (informations sur les équipements du logement et les prestataires, données sur leurs consommations, lien direct avec les extranet des prestataires...)

UN PARTENARIAT AVEC

papernest

Satisfaire, aider et apporter des solutions à nos clients sont des valeurs qui nous caractérisent. Un partenariat avec PAPERNEST a vu le jour en début d'année pour accompagner nos locataires dans leurs démarches de déménagement.

- Leur mission est de révolutionner l'expérience du déménagement en déchargeant nos clients locataires et/ou acquéreurs de toutes les démarches administratives qui pèsent sur ce moment de vie.
- Un service 100 % gratuit est proposé à l'entrée ou à la sortie du logement pour gérer les contrats du logement.
- Pour nos locataires :
 - une gestion de l'ensemble des contrats de son logement avec un unique interlocuteur pour plus de simplicité ;
 - un gain de temps et d'argent avec la comparaison des offres les plus adaptées à ses besoins ;
 - un service sans engagement, au choix du locataire.

DÉMATÉRIALISATION DES AVIS D'ÉCHÉANCE

La dématérialisation des avis d'échéance a été réalisée en deux phases : initiée en octobre 2021 sur le territoire d'Haussonville/Nancy Centre et finalisée depuis septembre 2022 sur le Plateau de Hays.

Depuis, la création des comptes clients s'est développée et permet aux clients de l'OMh d'accéder à différents services : règlement des loyers, dépôt d'attestation d'assurance, accès à leurs avis d'échéance et en projet la création de demande d'intervention.

Bilan à ce jour : 3 442 comptes créés sur 5 238 logements occupés au 31 décembre 2022

- Territoire Haussonville : 1 275 comptes créés, soit 37,04%
- Territoire Nancy et Diffus : 1 198 comptes créés, soit 34,81%
- Territoire Plateau de Hays : 969 comptes créés, soit 28,15%



ET POUR LES COLLABORATEURS...

- Signature d'un accord pour le télétravail entre la CFDT, la CGT et l'Office avec entrée le 1^{er} avril 2023
- Digitalisation des demandes d'absence et des fiches de paie au printemps 2023

YESPARK

13 parkings confiés

Pour booster la commercialisation dans ses parkings, l'OMh du Grand Nancy collabore avec YesPark, une start-up française qui sous-loue des places de stationnement à des utilisateurs privés. En 2022, 13 parkings ont été confiés à YesPark pour un total de 263 places. La finalité est de renforcer l'attractivité de certains parkings très bien situés où le stationnement est complexe, auprès d'une clientèle externe lorsque le besoin interne n'est pas exprimé par nos locataires. Au 31 décembre 2022, plus de la moitié des places étaient louées par leur intermédiaire.

UN TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE (TPE) DISPONIBLE AU SIÈGE

Les clients peuvent désormais utiliser ce moyen de paiement depuis avril 2022.

Zoom sur le NPNRU



CÈDRE BLEU/TILLEUL ARGENTÉ

Signature des marchés

Dans le cadre de la **déconstruction de 195 logements et de la réhabilitation complète de 198 logements sur le bâtiment Cèdre Bleu** :

- Signature des marchés pour les 3 lots de VRD, dépose, déconstruction et désamiantage : **27 avril 2022** ;
- Signature des marchés pour les 15 autres lots : **4 juillet 2022** ;
- Montant des marchés signés : **29 225 425 € TTC** ;
- Démarrage des travaux : **juin 2022 pour une durée de 5 ans (2^e trimestre 2027)** ;
- Désamiantage : **3 000 000 € HT, 15 opérateurs, 104 logements traités, 34 000m² de film plastique** pour les confinements.

Complexité du projet

Ce marché particulièrement complexe a nécessité un découpage financier dans notre outil de gestion en **102 engagements différents** afin de répondre aux contraintes de financement particulières entre les différents **taux de TVA, les types de travaux** (réhabilitation, démolition...) et de restituer le plus fidèlement possible **l'avancement économique du chantier**.



LES ESPACES DU BELVÉD'AIR

Les vitrines de l'Office

Les Espaces du Belvéd'AIR ont rempli leur **mission pédagogique** durant l'année 2022, devenant ainsi la vitrine de l'Office dans ce nouveau programme de rénovation urbaine engagé sur le Plateau de Haye.

Le Pôle NPNRU accompagné de leur service civique a eu l'occasion de recevoir dans ces espaces des Associations de Quartier, des écoles ainsi que de nombreuses structures présentes sur le Plateau.

Ce fut l'occasion de leur présenter le **projet de démolition partielle et de réhabilitation** des deux barres emblématiques que sont le Cèdre Bleu et le Tilleul Argenté, mais aussi de faire visiter le logement témoin afin de montrer l'amélioration apportée sur l'habitat de demain.

En partenariat avec la **Maison des Projets de la Métropole du Grand Nancy**, des structures ou étudiants intéressés par l'histoire de la transformation du quartier depuis l'ANRU1 (Agence de l'Eau, élèves en M2 de Sociologie, élèves École Architecture...) ont pu visiter ces espaces et constater l'attention particulière apportée par le Maître d'œuvre dans la conception des futurs logements.

RUE DU MERLON

Le deuxième gros marché conclu cette fois-ci en tous corps d'état pour la construction de **130 logements rue du Merlon à Nancy, avec le groupement Eiffage Construction Lorraine/Eiffage Énergies Systèmes/ Boucherez, est passé devant la Commission d'Appel d'Offres le 9 décembre 2022.**

Après plusieurs mois de négociations, cette opération de construction neuve a débuté depuis mars 2023. Le projet prévoit la construction de bâtiments collectifs, **de 20 logements et d'un bâtiment collectif de 30 logements (étiquette énergétique B).**

- Montant des travaux : **16 550 000 € HT**
- Montant total de l'opération : **19 797 000 € HT**
- Date de livraison prévisionnelle : **Mars 2025**



MAISON DU RÉEMPLOI

Dans ce projet ambitieux de démolition partielle et réhabilitation du Cèdre Bleu et du Tilleul Argenté, Alexandre CHEMETOFF, maître d'œuvre, et les équipes de la maîtrise d'ouvrage de l'Office ont inclus dans les marchés un lot spécifique réservé à une association d'insertion afin de **réutiliser les matériaux mis en place dans la première réhabilitation.**

- 4 km de gardes corps
- 600 châssis PVC
- 1 700 robinetteries
- 900 WC
- 800 lavabos

Cette dimension exceptionnelle de réemploi et d'économie circulaire, a permis la création d'une "Maison du réemploi au cœur du quartier", et a fait émerger l'intérêt grandissant de nombreux partenaires.

Objectif : réduire le bilan carbone des constructions

Activité portée par l'Association Réciprocité
Inauguration le 2 mars 2023 dans l'ancien centre commercial La Belle Vie aux Tamaris.

VISIBILITÉ

Les projets NPNRU de l'OMh du Grand Nancy suscitent l'intérêt !

Les projets que porte l'OMh dans le NPNRU attirent, par leur diversité et leur envergure, la curiosité et l'intérêt. Ainsi l'année 2022 a été marquée par de nombreuses visites sur le Plateau de Haye.

- Le déplacement de **Camille CHAIZE, porte-parole du ministère de l'Intérieur et des Outre-mer sur la Métropole**, a permis à l'OMh d'échanger sur différents sujets : clause d'insertion, le réemploi et l'économie circulaire, la mixité d'usage avec l'intégration de locaux d'activités et associatifs.
- En octobre, c'est la **Directrice Générale de l'ANRU (Agence Nationale de Rénovation Urbaine), Anne-Claire MIALOT** qui, lors de son passage sur la Métropole dans le cadre du Tour de France de la Clause Sociale, s'est rendue sur site. Au programme : visite des Espaces du Belvéd'AIR et de la Maison du Réemploi.

Ce sont aussi les projets retenus qui ont attiré l'attention de la presse

Figaro et Le Monde ont ouvert la marche en consacrant un article sur la rénovation urbaine, avec comme projet phare le **réemploi** au cœur du projet. Fort de cette mise en lumière nationale, c'est **TF1** qui a décidé de mettre en image les ambitions de l'Office, d'améliorer l'enveloppe énergétique de ces bâtiments dans ces programmes et de réutiliser dans ses opérations une partie des matériaux issus de la démolition.

Perspectives

ENQUÊTES LOCATAIRES

L'Office est engagé dans le relogement de ses locataires concernés par le NPNRU sur le Plateau de Haye depuis avril 2019. Dans ce cadre, il a été mandaté des partenaires tels que l'ARS et **AMLI** pour rencontrer les locataires et étudier leur composition familiale ainsi que leurs souhaits sur le futur logement.

Bâtiment les Bouleaux D1 et D2

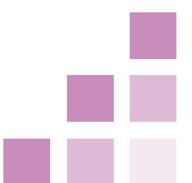
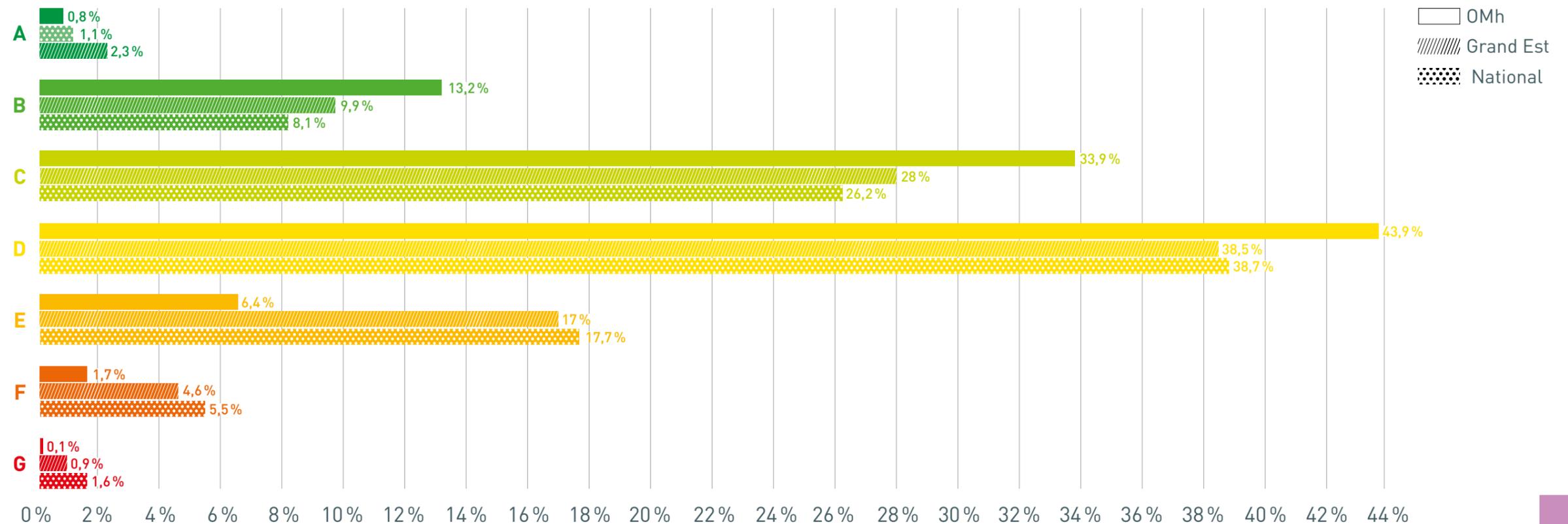
- Démarrage : **septembre 2023**
- Restitution : **décembre 2023**
- **150 familles à rencontrer**
- Fin du relogement : **fin décembre 2025**

Réhabiliter et adapter

notre parc aux enjeux sociétaux

		A	B	C	D	E	F	G	Total/mode	% par mode	% par énergie
Électrique	Collectifs électriques	0	0	0	0	0	0	0	-	0 %	7 %
	Individuels électriques	0	0	0	220	181	59	5	465	7 %	
Gaz	Collectifs gaz	0	239	496	243	3	3	0	984	14,8 %	56,2 %
	Individuels gaz	41	245	1 474	755	187	48	0	2 750	41,4 %	
RCU	Réseau chauffage urbain	0	397	297	1 700	43	0	0	2 437	36,6 %	36,6 %
Autres	Autres	14	0	0	0	0	0	0	14	0,2 %	0,2 %
Total Omh/DPE		55	881	2 256	2 918	425	110	5	6 650		
% par DPE		0,8 %	13,2 %	33,9 %	43,9 %	6,4 %	1,7 %	0,1 %	100 %		
Total Grand Est/DPE		4 316	39 049	110 773	151 943	67 351	18 096	3 620	395 148		
% par DPE		1,1 %	9,9 %	28 %	38,5 %	17 %	4,6 %	0,9 %	100 %		
Total national/DPE		109 000	375 000	1 218 000	1 802 000	822 000	254 000	73 000	4 653 000		
% par DPE		2,3 %	8,1 %	26,2 %	38,7 %	17,7 %	5,5 %	1,6 %	100 %		

■ Répartition de la performance énergétique du par Omh par rapport au Grand Est et au national au 31/12/2022



Réhabiliter et adapter

notre parc aux enjeux sociétaux



PAVILLONS D'HAUSSONVILLE

Remise en état d'anciens pavillons

Des diagnostics sont réalisés chaque année depuis 2016 sur les pavillons d'Haussonville pour contrôler les évolutions des fissures liées à un phénomène de retrait et de gonflement du sol argileux. Après une période où toutes locations avaient été suspendues par principe de précaution sur le secteur, l'OMh a décidé d'engager des travaux sur les pavillons anciens, non touchés par ce phénomène, pour les relouer ensuite. Ces pavillons datant de 1930 nécessitaient d'importants travaux de remise en état. Des travaux d'isolation par l'intérieur ont été réalisés pour améliorer les performances énergétiques des pavillons. La distribution des pièces a été revue afin de créer des salles de bain ou d'éviter les chambres en enfilade, ce que l'on retrouvait souvent à cette époque. Certains éléments comme les portes d'origine ont été conservées et les éléments remplacés ont été choisis de manière que l'ensemble soit harmonieux.

RÉSIDENCE JEUNES ACTIFS ET ÉTUDIANTS

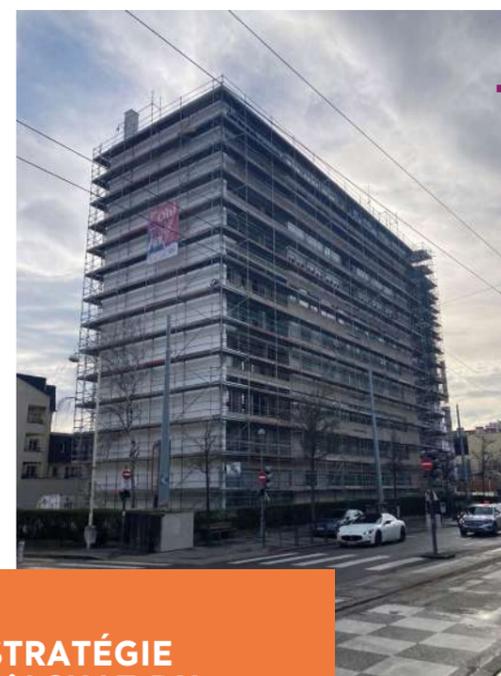
Le 4 rue Frédéric-Chopin, immeuble à proximité immédiate de l'hyper centre et du nouveau quartier Grand Cœur, est habité par une majorité d'étudiants.

- Faisabilité en cours, maîtrise d'œuvre à lancer
- Budget prévisionnel d'opération : 1 664 000 € TTC
- Composition : 93 logements de petites typologies.
- Réhabilitation prévue sur ce bâtiment des années 60 pour améliorer ses performances énergétiques et son apparence.

En plus de la réhabilitation thermique qui se profile, l'OMh souhaite apporter une qualité de service supérieure à ses locataires en leur proposant de nouvelles prestations dans les parties communes comme un espace de coworking, une laverie collective, un écran d'affichage dynamique ; et dans les logements, le wifi inclus, des kitchenettes, ou même un espace de télétravail.



Avant/Après



PERSHING

60 logements vitrine de notre savoir-faire

- Début travaux : août 2022
- Fin travaux : septembre 2023
- Budget d'opération : 3 600 000 € TTC
- Amélioration de la performance énergétique du bâtiment par l'isolation et la réflexion des façades
- Changement de la VMC
- Remplacement des menuiseries extérieures
- Désamiantage
- Traitement architectural des façades.

Les travaux permettront une amélioration significative de l'étiquette énergétique du bâtiment passant de E à B à l'issue des travaux.



STRATÉGIE D'ACHAT DU GAZ ET DE L'ÉLECTRICITÉ SUR LES PROCHAINS MOIS

Un Conseil de Concertation Locative exceptionnel a eu pour finalité d'échanger avec les représentants des locataires sur les modalités d'application du bouclier tarifaire mis en place par le gouvernement depuis l'annonce en automne 2021, et également sur les mesures d'accompagnement destinées à nos locataires en raison de l'impact de l'augmentation du coût de l'énergie.

Le montant TTC annuel estimé s'élève à 1 201 129 €.

Objectif : délivrer une aide pouvant aller jusqu'à 600 € pour les locataires les plus fragiles confrontés à :

- une augmentation de leurs charges supérieure à 100 € par mois ;
- ou devant faire face à une régularisation supérieure à 1 000 € sur les 12 derniers mois avec un reste à vivre dès lors inférieur à 15 €/personne/jour.

LES SERINGATS

Une réhabilitation exemplaire

- Début travaux : juin 2022
- Fin travaux : juillet 2023
- Budget d'opération : 2 970 500 € TTC

Dans le cadre d'une réhabilitation énergétique ambitieuse permettant d'atteindre l'étiquette A, un travail important a été effectué pour changer l'image du bâtiment avec l'isolation complète des façades et toitures, le remplacement des menuiseries par du triple vitrage, l'agrandissement des séjours et chambres en fermant les balcons et le réaménagement complet des parties communes.

Pour pallier la suppression des balcons, une buanderie est créée ainsi qu'un espace commun extérieur pour étendre du linge. Des espaces pour les poussettes et vélos sont créés dans les halls et dans les garages existants. L'ensemble des travaux permet d'atteindre le label BBC Rénovation et fera des Seringats le bâtiment le plus performant du patrimoine existant sur le Plateau de Hays.



Réhabiliter et adapter notre parc aux enjeux sociétaux

LIVRAISON JULES SAUNIER

*Un projet inclusif
et multigénérationnel*

- Début travaux : août 2022
- Livraison : juin 2023
- Budget d'opération : 8 900 000 € TTC

Dans le cadre du projet de construction et réhabilitation lourde de l'ancien Foyer de personnes âgées, 42 avenue Mangin à Nancy, **75 logements vont être créés**. Dans le bâtiment existant, c'est **32 logements seniors**, allant du T1 au T3, avec des terrasses rattachées, des salles de bain adaptées et entièrement carrelées qui s'articuleront autour du foyer Madeleine et René Gruyer permettant de créer **une zone de rencontres intergénérationnelles**. Sur le reste de la parcelle, la construction de 14 logements inclusifs pour l'association ARCHE et 5 logements autour d'un espace de vie commun pour l'association AFTC donne une singularité forte à ce projet. **18 logements T1 pour étudiants ou jeunes actifs avec une cuisine équipée** (plaques, frigo, hotte, meubles de rangements, bureau) et 6 logements allant du T2 au T3 viennent compléter l'opération.

AMBASSADEUR PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE : RETOUR À L'EMPLOI

Début 2023, l'OMh a répondu à un appel à manifestation d'intérêt initié par UES et ARELOR. Il consiste à embaucher un.e ambassadeur.ice dont l'objectif sera prioritairement de mener des **actions de sensibilisation** à destination des locataires dans le domaine de la **précarité énergétique et du retour à l'emploi**. Ceci principalement dans les trois quartiers prioritaires de la ville où l'OMh est présent. Il sera également en charge de développer un des projets du

ADAPTATIONS LOGEMENTS

Un budget dédié aux adaptations des logements a été réservé cette année encore afin de donner satisfaction aux demandes des locataires en perte d'autonomie. Sur sollicitation, le Pôle de solidarités étudie à domicile les solutions réalisables pour adapter les logements en fonction des pathologies constatées. Si nécessaire, une étude d'ergothérapeute vient compléter le diagnostic. **En 2022 ce ne sont pas moins de 36 adaptations qui ont été réalisées sur l'ensemble du parc** : remplacement des baignoires par des douches, pose de WC surélevés, pose de barres de maintien, motorisation de volets roulants... pour un budget de **76 155 €**.

En parallèle, des travaux d'accessibilité ont été réalisés dans les parties communes de certains immeubles : pose de main courante, remplacement de portes battantes par une porte automatique, rénovation de l'éclairage, etc. pour un montant de **17 219 €**.

pôle des Solidarités consistant à organiser conjointement avec les services de la direction relation clientèle des "petits déjeuners en pied d'immeubles" afin d'aller à la rencontre des locataires pour discuter des bons gestes en matière d'économie d'énergie et de retour à l'emploi. Si le projet est retenu, un appel à candidatures sera prochainement envoyé. **Le recrutement devrait être effectif au cours du 2^e trimestre 2023...**



La gouvernance de notre structure

BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Représentants de la Métropole du Grand Nancy :

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

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

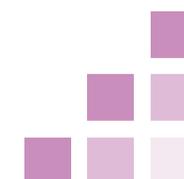
- Jean-Marie SCHLERET
- Jean-Paul CRUCIANI
- Anne GERARD
- Pheakdey TOUCH
- Chantal CARRARO
- Silvana SILVANI
- Véronique BILLOT
- Romain MIRON
- Jean-Pierre DESSEIN

REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES

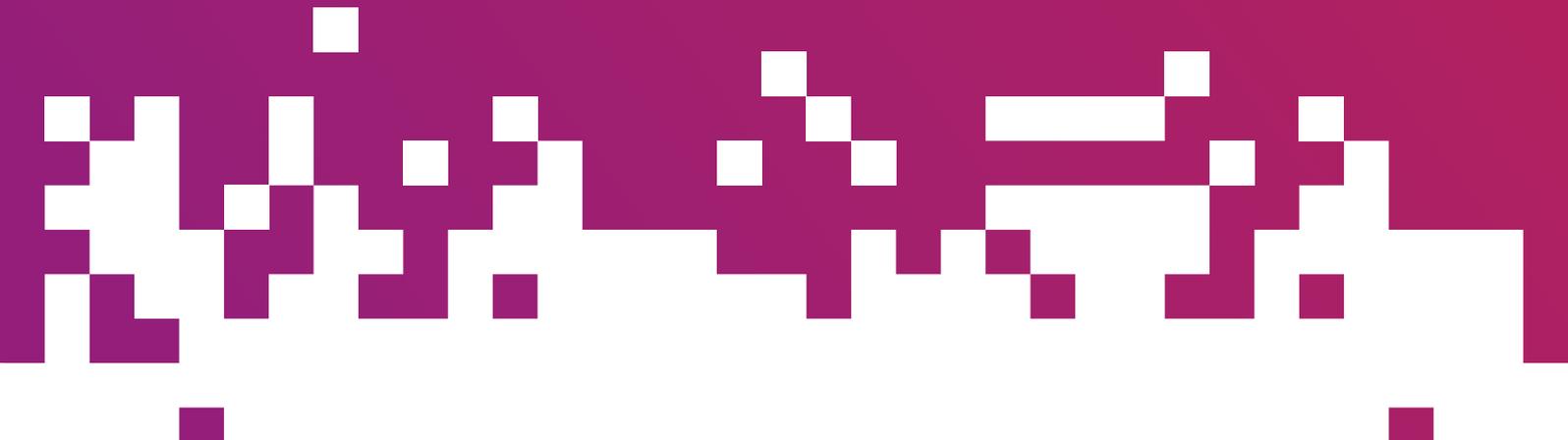
- Représentant ARS : Fabienne HORRAS
- Représentant ARELIA : Jean-Pierre MANGEL
- Représentant CAF : Emmanuel VIEL
- Représentant UDAF : Jean-Paul LACRESSE

REPRÉSENTANTS DES SYNDICATS

- CGT : Patrick BRETENOUX
- CFTD : Abderrahim BELGHITI
- Action Logement : Christine BERTRAND
- CLCV : Jocelyne SANTERRE, Guy REPI et Agnès ROBERT
- ALI, CGL : Jean-Claude BARTHELET et Laurence MAGDZIAREK







Oh!

Siège social : 32, rue Saint-Léon, 54000 Nancy | Tél. : 03 83 85 70 80 | Fax : 03 83 85 71 39
www.omhgrandnancy.fr

