

Restitution de l'audit de l'OPH Metz Métropole

Conseil Métropolitain - 28 septembre 2021

Sommaire

1. Diagnostic de patrimoine
2. Diagnostic de la situation financière
3. Diagnostic des moyens et de l'organisation
4. Synthèse des principales recommandations



1. Diagnostic de patrimoine

- 13 078 logements familiaux
soit 51% du parc de logements sociaux sur la Métropole
 - Un patrimoine ancien :
 - moyenne 45 ans, 68% du parc construit avant 1980,
 - 17% des logements avec une étiquette énergétique > à E.
 - 95% du patrimoine en collectif dont 50% des logements dans des grands ensembles de plus de 100 logements
 - 44% du parc situé en Quartier Politique de la Ville (QPV)
 - 37% des logements chauffés via le réseau urbain
- Enjeu : Importants besoins de travaux estimés à 360 M€, soit 27 K€/logement



2. Diagnostic de la situation financière



- Une situation en apparence favorable :
 - Des fonds propres significatifs
 - Un faible niveau d'endettement
 - S'expliquant par une absence d'investissements réalisés sur le patrimoine depuis le plan CGLLS (1997-2012) et les années suivantes également

- Des besoins de travaux très importants et des indicateurs négatifs :
 - 360 M€ de besoins théoriques d'investissement cumulés
 - 11% de vacance soit 7,3M€ de perte
 - Une diminution globale des loyers
 - Un taux d'impayés supérieur de 30% à la moyenne
 - Des effectifs supérieurs aux références du secteur

3. Diagnostic des moyens et de l'organisation

- 283 collaborateurs à l'OPH
- 229 ETP dont 164 ETP sur l'exploitation du patrimoine
- Un volume d'absents important (10% des effectifs)
- Une organisation segmentée entre le siège et les agences avec un double management, des gardiens avec des missions limitées
- Fortes disparités dans les services support :
 - Sous-dimensionnement sur les volets Finances, Juridique et DG
 - Surdimensionnement en RH, Moyens Généraux et Communication
- Un manque de communication entre les directions : fonctionnement en silo, clivage des équipes



4. Synthèse des principales recommandations

- Engager rapidement la réhabilitation de 5 000 logements
- Accélérer la relocation des logements :
 - 160 jours en moyenne pour relouer un logement (moyenne chez les autres bailleurs : entre 70 et 90)
 - Manque de réactivité entre la commande et la réalisation des travaux après la sortie du locataire
 - Difficultés d'articulation entre les équipes
- Améliorer la qualité de service (satisfaction client)
- Adapter l'organisation sans la bouleverser :
 - Ne pas réduire le nombre d'agence et le personnel sur le terrain mais optimiser les pratiques
 - Engager et mobiliser les collaborateurs



