



2016 / 2020
**Le bilan
du projet
stratégique**

Accompagner le développement de la Seine-Saint-Denis

6960 attributions sur la période

- › Structuration et renforcement des partenariats entre les agences et les EPT du département.
- › Engagement dans 15 projets de renouvellement urbain (ANRU 2) pour 700 millions d'euros dans les 10 prochaines années.

- › Élaboration d'un Projet Stratégique de Patrimoine (PSP) et d'un Plan à Moyen Terme (PMT) pour disposer d'une stratégie à long terme d'entretien du patrimoine.
- › Obtention de nouvelles sources de financement pour réaliser le programme de construction et de réhabilitation de l'Office.
- › Structuration d'une stratégie d'innovation.
- › 2253 logements réhabilités pour améliorer, notamment, le confort thermique.

Agir pour la mixité sociale et la solidarité

570 projets menés par les CDSU

- › Création d'une bourse d'échange de logements pour les locataires.
- › Création du service Politiques sociales et urbaines et de 6 chargés de développement social et urbain (DSU) en agence.

- › Définition d'une cartographie de l'Occupation sociale de l'Office.
- › Création d'un poste de référent sécurité pour l'ensemble du patrimoine.



Améliorer la qualité de service

200 gardien·nes formé·es

- › Création du Centre de Relations Locataires (CRL) et recrutement de 30 téléconseillers.
- › Traitement de plus de 500 000 réclamations locataires sur la période.
- › Déploiement de l'application Sésame et équipement sur l'ensemble des téléphones mobiles du personnel de proximité.

- › Réécriture de l'ensemble des marchés de maintenance.
- › Rédaction et adoption d'une Charte pour structurer les relations avec les amicales de locataires.
- › Mise en place d'un contrat d'entretien de robinetterie pour l'ensemble des locataires.

Transformer l'Office

111 ouvertures de postes à Seine-Saint-Denis habitat

- › Création des tableaux de bord automatisés de la vacance, de la qualité de service, du suivi des budgets et des factures.
- › Baisse de la vacance et un taux aujourd'hui maîtrisé à 1,8 %.
- › Création de la Direction de la Qualité, du Pôle formation et formalisation des procédures internes.
- › Déploiement du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).
- › Création de la Direction de la Communication, refonte du site internet, création d'un intranet locataire et recrutement de 3 Chefs de projet.
- › Optimisation des achats et la création du service expertise de la commande publique.
- › Élaboration d'un Plan de Transition Numérique.
- › Mise en place d'une solution de Gestion Electronique du Courrier (GEC).

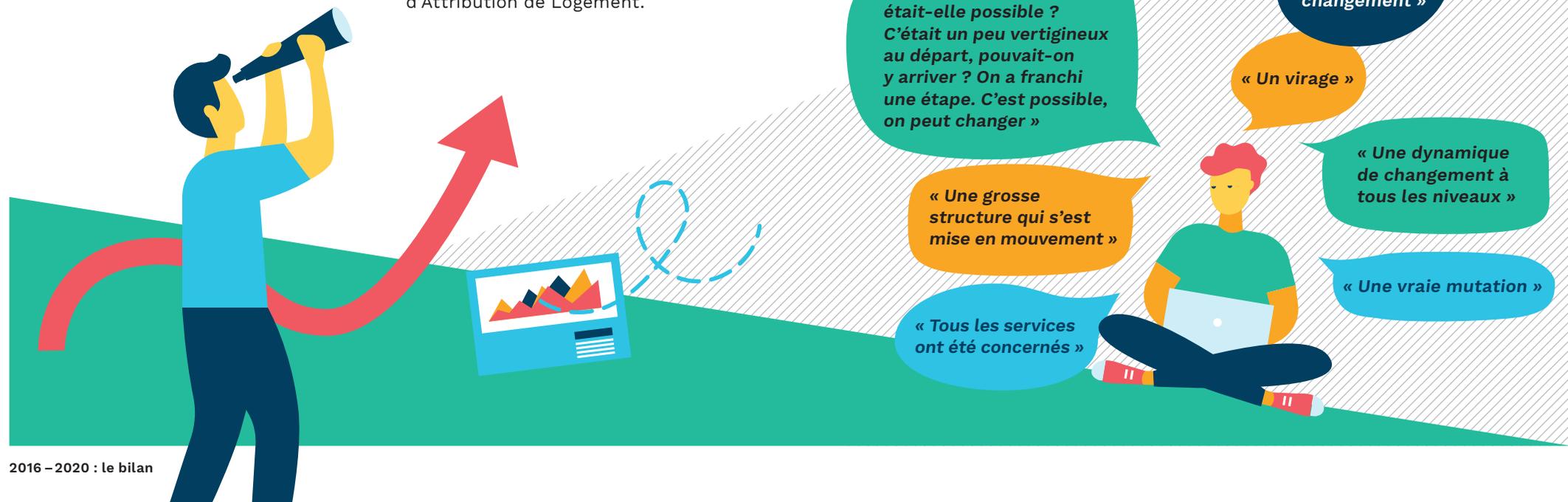


Des actions d'envergure non prévues dans le Projet Stratégique 2016-2020

- › Réorganisation de la proximité et la création du métier de Responsable de Site en 2021.
- › Mise en place de la démarche Agilité et formation de 60 animateurs de communautés pour accompagner les grands projets de l'Office.
- › Organisation de 2 séminaires d'encadrement.
- › Organisation d'un séminaire annuel du personnel avec l'ensemble des collaborateurs de l'Office.
- › Mise en place de procédures d'audit interne et recrutement de deux auditrices.
- › Création de l'appli de contrôle des halls Contr'hall.
- › Création de la SAC en décembre 2020.
- › Adoption d'un accord cadre dédié au télétravail (2 jours par semaine).
- › Mise en place d'un processus de dématérialisation pour les Conseils d'Administration, Commission d'Appels d'Offres & Commissions d'Attribution de Logement.

Ce que pensent les collaborateurs du projet stratégique

67% des collaborateurs considèrent que le projet stratégique a changé l'image de l'Office.





« Sens du service public et des valeurs du logement social »

« Tout le monde est mis en valeur »

« Un fort attachement au service d'intérêt général »

« L'attachement au territoire, au métier et à la mission reste très ancré »

« Les oreilles sont partout au sein des agences mais le DG entend aussi ce que disent les locataires et les acteurs du territoire »

« On a beaucoup avancé sans perdre notre identité de bailleur très social »

« On se questionne sur les attributions mais on garde des partenariats forts pour continuer d'accueillir les plus défavorisés »

« On améliore notre performance sur le recouvrement sans revenir sur notre politique de prévention des expulsions »

« On est sur un territoire avec des difficultés mais où il y a du ressort »

« À marche accélérée »

www.seinesaintdenishabitat.fr

Seine-Saint-Denis habitat BP 72 93002 Bobigny Cedex
Tél. 3293 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

