



# Projet stratégique 2022 – 2027

Responsables  
et proches

# Introduction

Pour Seine-Saint-Denis habitat s'ouvre une période de stabilité qui fait suite à de nombreuses évolutions (acquisition de patrimoine, fusion avec l'OPH de Romainville, modification des équilibres économiques et financiers du fait de la loi de finances de 2018, changement de gouvernance...). Cette période nouvelle doit permettre à l'Office de trouver un nouvel équilibre tout en tenant les engagements pris auprès de l'État, des collectivités et des financeurs dans le cadre du Plan Stratégique Patrimonial et de la Convention d'Utilité Sociale (CUS).

Nous allons donc investir beaucoup pour moderniser notre patrimoine : Seine-Saint-Denis habitat s'engage dans le plus important plan d'investissement de son histoire, avec une dépense prévisionnelle d'un milliard d'euros sur 10 ans. 75 % de notre parc de logements sera réhabilité, modernisé et un soin accru sera apporté à son

entretien et à sa maintenance, toujours dans un seul objectif : améliorer la qualité du service rendu aux locataires.

Nous avons intitulé ce projet stratégique « Responsables et proches ».

Responsables, nous devons l'être vis-à-vis de nos locataires, de nos collaborateurs, dans nos engagements sociétaux et environnementaux, dans nos collaborations avec nos partenaires et dans la gestion de nos ressources.

Proches, nous devons l'être davantage encore de nos locataires au quotidien, dans un accompagnement social, individuel et collectif renforcé, et via une qualité de service et une écoute plus personnalisées.

« Responsables et proches » est au pluriel, car ce projet sera incarné et porté par tout le personnel de l'Office.

**Bertrand Prade**, *Directeur général*

# Seine-Saint-Denis habitat, un bailleur social au caractère unique



## / Un patrimoine singulier

- **37 %** de croissance entre 2016 et 2022, soit de 24000 à 33000 logements en 6 ans ;
- Un patrimoine ancien : **73 %** des résidences construites avant 1975 ;
- **76 %** des logements de l'Office en Quartier Prioritaire de la Ville ;
- **22 %** du parc constitué de logements à étiquettes énergétiques E, F et G ;
- Seulement **20 %** des logements accessibles aux personnes à mobilité réduite.



## / Un bailleur très social

- **49 %** des locataires sous le seuil des bas revenus ;
- **23,4 %** des ménages du parc ont un emploi stable ;
- **31 %** des locataires sont âgés de plus de 65 ans.



## / Un Office solidaire et engagé

- Des loyers marqués par leur bas niveau : **62 %** du parc sous les **6,17 €/m<sup>2</sup>** contre **43 %** dans les autres organismes de Seine-Saint-Denis ;
- **12 210** locataires en situation d'impayé en décembre 2021 nécessitant un accompagnement spécifique ;
- Un « surengagement » financier au service de l'accompagnement social et de la proximité : **1 400 €** de frais de fonctionnement par logement (contre **1 073 €** en moyenne dans les autres organismes).



## Pour répondre à ces enjeux, Seine-Saint-Denis habitat s'est fixé cinq grandes orientations stratégiques :

- Relever les défis de l'habitat : une offre de logements modernisée, diversifiée et adaptée aux besoins ;
- Renforcer l'accompagnement individuel et collectif des locataires ;
- Améliorer la qualité de service et promouvoir la participation des locataires et des collectifs de locataires ;
- Accompagner le département et les collectivités dans la mise en œuvre de leurs projets ;
- Poursuivre la transformation de l'entreprise.

# Nos axes stratégiques

## AXE 1 **Relever les défis de l'habitat : une offre de logements modernisée, diversifiée et adaptée aux besoins**

L'enjeu majeur, c'est de créer une offre renouvelée au sein du patrimoine existant, en travaillant sur les types de logements, leur accessibilité et leur confort. Seine-Saint-Denis habitat a donc décidé de consacrer l'essentiel de ses investissements à la rénovation de son parc de logements, afin de répondre aux attentes des ménages, aux besoins des locataires en place et à ceux des demandeurs de logements. Cet axe est primordial pour améliorer la qualité de vie des habitants.

- 75 % du patrimoine sera réhabilité et modernisé dans les 10 prochaines années.
- 1 milliard d'euros d'investissement seront mobilisés sur la période pour la réhabilitation, le renouvellement urbain et les constructions neuves.



## AXE 2 **Renforcer l'accompagnement individuel et collectif des locataires**

Dans son rapport de 2018, l'ANCOLS qualifie Seine-Saint-Denis habitat de « bailleur très social ». Beaucoup de locataires de l'Office sont en situation de grande précarité économique et/ou sociale. C'est pourquoi Seine-Saint-Denis habitat se donne pour mission d'accueillir et d'accompagner de manière renforcée ses locataires, et particulièrement ceux dont la situation est la plus difficile.

- 7 travailleurs sociaux recrutés en supplément des 8 postes déjà existants.
- 1 chef de projet vieillissement et habitat spécifique recruté, chargé notamment de l'accompagnement des seniors.
- Développement des actions de développement social et urbain (lutte contre la précarité alimentaire, contre la fracture numérique, mieux vivre ensemble, soutien aux mobilités douces et à la biodiversité, etc).



## AXE 3 **Améliorer la qualité de service et promouvoir la participation des locataires et des collectifs de locataires**

Apporter aux locataires une qualité de service et une qualité résidentielle de haut niveau : cette ambition conduit Seine-Saint-Denis habitat à réorganiser son dispositif de proximité en renforçant ses moyens de gestion sur le terrain.

- 1 nouveau site internet et extranet locataires.
- 1 nouvel extranet fournisseurs pour mieux piloter les prestataires.
- Ouverture de l'Espace Relation Locataires à Bobigny et déploiement d'un plan loge pour accueillir nos locataires.



## AXE 4 Accompagner le département et les collectivités dans la mise en œuvre de leurs projets

Implanté dans 30 des 40 communes de Seine-Saint-Denis, Seine-Saint-Denis habitat a un rôle majeur d'opérateur urbain à jouer auprès des collectivités, dans le cadre de leurs politiques de solidarité et des projets de renouvellement urbain, avec le Département, la Métropole du Grand Paris, etc.

- 15 projets de renouvellement urbain dans lesquels l'Office est partie prenante.
- 621 millions d'euros d'investissement prévus dans ce cadre.
- 1 517 démolitions et près de 2 000 relogements.



## AXE 5 Poursuivre la transformation de l'entreprise

En même temps qu'il se développait, l'Office s'est doté ces dernières années d'une organisation et de process qui lui ont permis de fiabiliser sa gestion, son fonctionnement, et d'assurer sa croissance. Nous continuerons dans cette dynamique :

- Recherche de nouvelles marges de manoeuvre.
- Modernisation du système informatique.
- Renforcement de la maîtrise des risques.
- Optimisation de nos modes de fonctionnement et de la qualité de vie au travail.



## Nos atouts pour faire de ce projet stratégique une réussite



- Un projet commun et une ambition portée collectivement.
- Des compétences affirmées et mobilisées.
- Un patrimoine diversifié.
- Respect des locataires, de l'environnement, et des collaborateurs.
- Des partenariats d'envergure.
- Un ancrage territorial fort.
- Des outils efficaces.



Seine-Saint-Denis  
habitat

BP 72 - 93002 Bobigny cedex - Tel. 3293

[seinesaintdenishabitat.fr](http://seinesaintdenishabitat.fr)

