



CONSEIL D'ADMINISTRATION DU JEUDI 20 AVRIL 2023

Le Conseil d'Administration de Seine-Saint-Denis habitat, convoqué par mail le 5 avril 2023, s'est réuni le jeudi 20 avril 2023 à 17H en son siège 10, rue Gisèle Halimi à Bobigny (93002) sous la présidence de Monsieur Mathieu MONOT, Président de Seine-Saint-Denis habitat.

Administrateurs.trices :

Présent-e-s

Monsieur Mathieu MONOT
Monsieur Stéphane TROUSSEL départ à 19h30 mandat à Marlène DOINE
Madame Pascale LABBE départ à 19h30 mandat à Géry DYKOKA NGOLO
Madame Françoise KERN départ à 19h30 mandat à Michel HOEN
Madame Marlène DOINE
Madame Françoise GAUDEL
Monsieur Géry DYKOKA NGOLO
Madame Claire LEVY VROELANT
Monsieur Michel LANGLOIS
Madame Eliane FROMENTEL départ à 19h30 mandat à Françoise GAUDEL
Madame Sandrine CRIE
Madame Marinette SOLER KERRIEN
Monsieur Faouzy GUELLIL
Monsieur Michel HOEN
Monsieur Philippe GERMAIN
Madame Huguette GRANVILLE
Madame Mebrouka HADJADJ
Madame Viviane PHLEGER
Madame Myriam TINE
Monsieur Christian BANDE

Excusé-e-s

Monsieur Anthony MANGIN mandat à Mathieu MONOT
Madame Samira AÏT- BENNOUR
Monsieur Maurice MENDES DA COSTA mandat à Mathieu MONOT
Madame Ounissa FODIL mandat à Michel LANGLOIS
Monsieur Abdou AHAMED mandat à Huguette GRANVILLE

Absent-e-s

Monsieur Abdel-Madjid SADI
Madame Nadia AZOUG
Monsieur Vijay MONANY
Monsieur Kamel BRAHMI
Monsieur Jean-Baptiste PATURET
Madame Anne-Emmanuelle OUVRARD

Soit 22 membres à voix délibérative présents ou représentés à l'ouverture de la séance. Le quorum a été maintenu tout au long de la séance (quorum à 18 membres).
Possibilité de 2 pouvoirs par Administrateur.trice.

Administration :

Présent-e-s

Monsieur Bertrand PRADE	Directeur Général
Monsieur Jean-Marc POULAIN	Directeur Général Adjoint
Madame Linda PORCHER	Directrice Générale Adjointe
Madame Pauline HUGOT	Cheffe de cabinet
Madame Christelle ROSENTHAL	Secrétaire de Direction
Madame Prisca PREVOT	Secrétaire de Direction

Excusées

Madame Cécile MAGE	Directrice Générale Adjointe
Madame Clémence DEBAILLE	Directrice Générale Adjointe

**Direction des
affaires juridiques,
de la commande
publique et des
moyens généraux**

02 - rapport DG et
Bureau 2022 V01

**Conseil
d'Administration**

Délibération n°

01.01.23

Adopté à l'unanimité

Adopté à la majorité

Voix contre

Abstention (s)

NPPV

Objet : **Rapport annuel de gestion du Directeur Général et compte-rendu de l'activité du Bureau (janvier à décembre 2022)**

LE PRESIDENT EXPOSE

Vu l'article R 421-18 du Code de la Construction et de l'Habitation, aux termes duquel le Directeur Général doit rendre compte de sa gestion au Conseil d'Administration et lui présenter un rapport annuel en la matière, ainsi que des actions en justice qu'il a introduites ;

Vu l'article R 421-16 *in fine* du Code de la Construction et de l'Habitation, aux termes duquel le Bureau doit rendre compte de son activité au Conseil d'Administration ;

Considérant, d'une part, la remise et l'exposé, par le Directeur Général, de son rapport de gestion pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, qui intègre les actes de gestion courante passés, les actions en justice introduites, les mises à disposition temporaires de terrains concédées et le bilan annuel établi par le Délégué à la protection des données ;

Considérant, d'autre part, que les membres du Conseil d'Administration reçoivent communication du procès-verbal de chaque séance du Bureau ;

LE CONSEIL

Prend acte du rapport de gestion du Directeur Général pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022 et considère la communication des procès-verbaux comme valant compte-rendu de l'activité du Bureau, pour la même période.

Le Président



Mathieu MONOT
Conseiller départemental

+ 1 annexe



Direction des affaires juridiques,
de la commande publique
et des moyens généraux

Conseil d'Administration du 20 avril 2023

**RAPPORT ANNUEL DE GESTION
DU DIRECTEUR GENERAL
DE SEINE-SAINT-DENIS HABITAT**

(janvier à décembre 2022)

**Monsieur le Président,
Madame la Vice-Présidente,
Mesdames les Administratrices,
Messieurs les Administrateurs,
Monsieur le Commissaire aux comptes,**

J'ai l'honneur de présenter devant vous le quatorzième rapport de gestion, en vertu de l'article R 421-18 du Code de la Construction et de l'Habitation, pour le période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022, qui fut ma première année d'exercice.

En propos liminaire, je souhaite associer l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de l'Office, pour leur travail, leurs compétences et leur engagement au quotidien.

En 2022, l'activité s'est poursuivie dans le cadre des orientations définies par le Conseil d'Administration.

Ces orientations ont été maintenues pour 2023.

La gouvernance de Seine-Saint-Denis habitat

En 2022, le Conseil d'administration s'est réuni à 4 reprises (5 en 2021) pour délibérer sur 43 affaires (63 en 2021) et le Bureau a tenu 8 séances (7 en 2021) pour traiter 91 affaires (120 en 2021).

Les temps forts du Conseil ont été les suivants :

- Conseil du 14 avril : adoption du Code de conduite des administrateurs.trices de Seine-Saint-Denis habitat
- Conseil du 22 avril : échange des administrateurs sur le Projet Stratégique 2022 - 2027, en amont de sa finalisation, de sa présentation au Comité Social et Economique, et de son adoption par le Conseil d'administration de juin.
- Conseil du 30 juin : Approbation du Projet Stratégique 2022-2027
- Conseil du 13 octobre:
 - . Information au Conseil sur la Feuille de route de l'Office relative au Plan de sobriété énergétique
 - . Autorisation permanente donnée au Directeur Général d'ester en justice

- Conseil du 15 décembre :

. Approbation du Budget 2023

. Accueil des 5 nouveaux administrateurs, représentants des locataires. Lors de l'élection des locataires, 5 sièges étaient à pourvoir. Les résultats du scrutin du 13 décembre ont été les suivants :

Inscrits	Votants	Sièges et voix obtenus par les listes	Elu.es
30 211	4 072 soit 13,48% de taux de participation	2 sièges : CNL (1 934 voix soit 49,04%) 1 siège : CGL (764 voix soit 19,37%) 1 siège : UNLI (571 voix soit 14,48%) 1 siège : AFOC (416 voix soit 10,55%) 0 siège : CLCV (259 voix soit 6,57%)	CNL : M. GERMAIN et Mme PHLEGER CGL : M. AHAMED UNLI : Mme HADJADJ AFOC : Mme GRANVILLE

La démarche qualité de l'Office

Les projets transversaux de l'Office

Le Projet Stratégique 2022-2027

Le Projet Stratégique a été définitivement adopté par le Conseil d'Administration du 30/06/2022.

Il a été finalisé lors d'un séminaire de Direction les 15 et 16 mars et au cours d'une séance de travail avec des membres volontaires du CA le 22 avril 2022.

Le Projet Stratégique 2022-2027, intitulé « Responsables et Proches », fixe les ambitions de l'Office pour les 5 prochaines années sur 5 axes :

1. **Relever les défis de l'habitat**
2. **Renforcer l'accompagnement social**
3. **Améliorer la qualité de service**
4. **Accompagner le Département et les collectivités**
5. **Poursuivre la transformation de l'entreprise**

Il a fait l'objet d'une présentation à l'ensemble des collaborateurs de l'Office par le Comex, la Direction de la Qualité et la Direction de la Communication, au cours de 9 sessions (6 Agences + 3 sessions pour le siège) à l'automne 2022. Ces moments de partage du Projet ont été l'occasion de séances de questions-réponses riches entre la Direction et les personnels de l'Office.

Les modalités de pilotage du Projet ont également été définies avec l'instauration de Comités de suivi des différents axes, qui se réuniront une à plusieurs fois par an.

Le déploiement du logiciel-métier de l'Office

Au cours de l'année 2022, des ateliers de finalisation du paramétrage et de recettage des modules se sont tenus plusieurs fois par semaine.

Ces ateliers, animés par la DSIN et la Direction de la Qualité ont mobilisé de nombreux collaborateurs de l'Office afin d'adapter le logiciel à nos besoins et processus.

Ils ont porté sur la plupart des activités de l'Office :

- Gestion locative : attribution, entrée dans les lieux, contentieux
- Traitement des demandes des locataires : CRM et appli mobile
- Gestion des opérations (construction, réhabilitation, démolition) et gestion du Plan Programme de Travaux (PPT).
- Quittancement et régularisation des charges
- Extranet locataires et appli mobile pour les locataires
- Harmonisation et standardisation des courriers de l'Office

Dans la perspective de son déploiement, le pôle formation a débuté en octobre 2022 des formations découvertes du nouveau progiciel IKOS. Ainsi ce sont 467 collaborateurs qui ont assisté à ces formations soit 100% des collaborateurs (hors gardiens).

Néanmoins, le logiciel n'a pas été déployé en janvier 2023, comme prévu initialement.

La gestion documentaire et l'intranet

La sécurisation des serveurs de l'Office a été réalisée et des espaces de travail collaboratif ont été créés. La Direction de la Qualité a animé le réseau des contributeurs des documents ressources de l'Office afin de garantir la mise à jour régulière des textes de référence (accords, règlements, procédures, politiques de l'Office, communication aux locataires).

La qualité de service rendu aux locataires

Les instances de suivi de la qualité de service

Un Comité Qualité de service s'est tenu à l'Office en novembre 2022, avec la présence du Comex, des Directeurs d'agences, leurs Adjoints et les Responsables Techniques, le Directeur du CRL et son Adjointe, le Directeur technique, la Directrice de la communication, le Directeur du SI ainsi que le Chef du service maintenance. Il doit se réunir 3 fois par an.

A partir d'une évaluation de l'Office sur les thématiques de la qualité de service (accueil, propreté, réclamation technique, fonctionnement des équipements, entrée dans les lieux), le Comité a porté sur l'avancée des différents projets d'amélioration en cours dont :

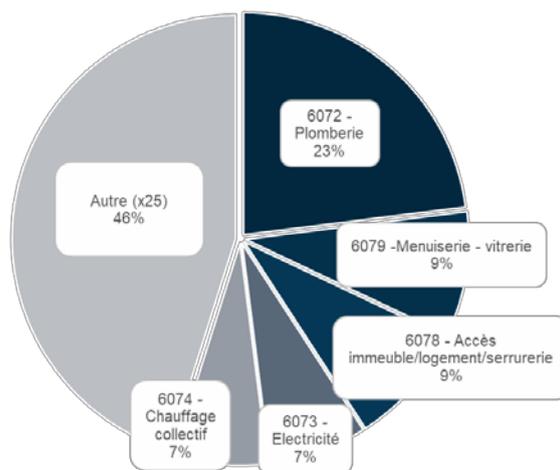
- Elaboration d'une Politique de pilotage des prestataires de l'entretien courant
- Finalisation du plan loge et ouverture de l'Espace Relations Locataires
- Procédure de traitement des demandes des locataires des résidences en cours de réhabilitation
- Stratégie de déploiement de l'extranet et de l'appli locataires

Un bilan de la saison de chauffe 2021-2022 a également été fait pour évaluer notre performance en la matière suite aux importants travaux qui avaient été réalisés lors de l'été 2021 sur nos chaufferies (pour un montant de 2,5 millions d'euros).

Le traitement des demandes des locataires

En 2022, l'Office a enregistré 157 024 demandes, un chiffre comparable à celui de 2021 (- 930 réclamations). 59% de ces demandes sont administratives (particulièrement concernant le paiement du loyer) et 41% d'ordre technique, près d'un quart portant sur des sujets de plomberie.

Répartition des Affaires Techniques 2022



Le taux de traitement annuel (affaires de +30 jours clôturées en 2022, rapporté aux affaires créées en 2022, hors sinistre) est de 94%. Notre objectif était d'au moins 90% afin de garantir que nous traitons autant d'affaires que nous en créons.

Sur nos affaires techniques qui ont nécessité la création d'un bon de commande (BC) et l'intervention d'une entreprise (donc hors interventions sous contrat), soit 15 926 affaires, notre délai moyen de clôture est de 39 jours.

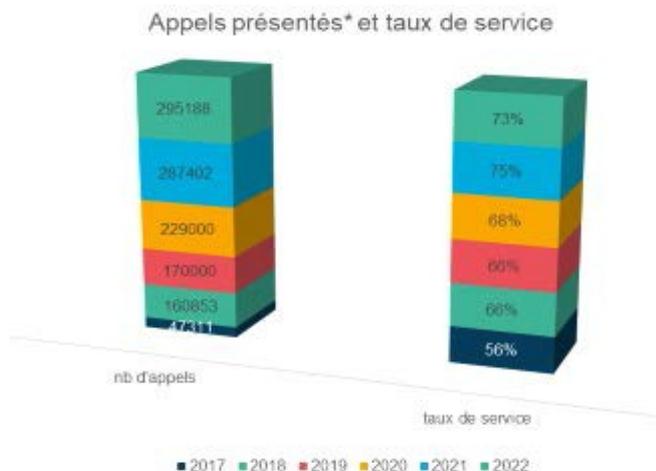
Le Centre de Relation Locataires et l'astreinte

Dans le prolongement de la réorganisation de la proximité et de la centralisation des appels vers le 3293, l'activité du CRL a été soutenue, avec 78% des réclamations des locataires enregistrées.

295 000 : c'est le nombre d'appels reçus par le Centre de Relations Locataires, soit une hausse de 3% par rapport à 2021, avec un temps d'attente moyen de 3,40 minutes.

En 2022, de juin à novembre et quasiment tous les jours, le CRL fût fortement impacté par des pannes informatiques, paralysant les collaborateurs et mettant fin aux appels de manière subite créant parfois l'insatisfaction des locataires.

L'évolution du nombre d'appels



- 78% des affaires créées par le CRL
- un temps d'attente moyen de 3.41 minutes
- *un appel peut susciter plusieurs demandes (333 000 demandes en 2022)

4

Parallèlement au traitement des appels, le CRL, en 2022 c'est notamment :

- La saisie de 1 623 plans d'apurement pour un montant de 450 000 €
- La saisie de 3 076 renouvellements et nouvelles demandes de logement
- Des centaines de réponses aux courriers des demandeurs de logement
- La gestion de 3 780 demandes liées au prélèvement des loyers
- Le traitement de 4 096 mails adressés à relationlocataire@ssdh.fr
- L'envoi de 1 500 demandes dématérialisées via DocuSign
- 1 864 sinistres enregistrés dans Cassiopae
- Près de 50 000 paiements CB enregistrés

Pour améliorer la prise en charge des appels de nos partenaires et prestataires, le CRL a procédé à la création d'une file dédiée. Plus de 7 000 appels y sont recensés en 2022.

Enfin, des SMS sont régulièrement envoyés aux locataires (pannes d'équipement de chauffage, d'ascenseurs, info réhabilitations, DSU et informations diverses).

Suite à la mise en place de l'astreinte externalisée en décembre 2020, le CRL s'assure de l'enregistrement des demandes dans le CRM Sésame, avec près de 5 000 affaires saisies en 2022.

Le prestataire REPARTIM a réceptionné en astreinte près de 17 145 appels avec un taux de service de 89,8%.

Enfin 2022, c'est aussi l'ouverture de l'Espace Relation Locataire, un accueil qui se veut :

- Global : il n'y a plus de sectorisation territoriale dans le traitement des demandes
- Exhaustif : l'ensemble des demandes des locataires est pris en charge
- Continu : le rattachement au CRL assure une continuité de service
- Homogène : le niveau de réponse est le même que celui apporté au 3293 et en accueil d'agence

Ouverture de l'Espace Relation Locataire le 5 décembre

- 1 journée dédiée aux portes ouvertes des collaborateurs volontaires
- 4 conseillers, un agent de surveillance et un responsable dédiés à l'accueil
- Des conseillers polyvalents (accueil, appels et tâches administratives)
- 5 boxes pour recevoir les locataires individuellement
- 1 500 demandes déposées en décembre.

La qualité résidentielle

Un programme de formation qui concerne la qualité résidentielle a été conçu et déployé au premier semestre 2022.

Le programme de cette formation :

- Connaître et identifier ce qui fait la qualité résidentielle d'un site
- Contrôler la qualité du hall, des prestations de nettoyage et de l'affichage
- Signaler et suivre l'enlèvement des véhicules
- Connaître les marchés d'espaces verts et des aires de jeux
- Assurer la surveillance des résidences et des terrains en matière de sécurité : avec la création du cahier de surveillance sécurité du patrimoine.

A partir d'avril 2022, plus de 40 sessions ont été organisées. L'ensemble des personnels de proximité (gardiens, RS, TS, adjoints au directeur et directeurs d'agence) et du CRL ont suivi cette formation.

La certification ISO 9001 de la maîtrise d'ouvrage

L'audit ISO

L'audit de la certification a été réalisé par l'AFNOR du 12 au 15 décembre 2022, à l'issue duquel Seine-Saint-Denis habitat a obtenu un avis favorable au renouvellement du certificat de la norme ISO 9001 pour 3 ans.

Pour rappel, cette certification constitue une reconnaissance du savoir-faire et de l'expertise de Seine-Saint-Denis habitat comme maître d'ouvrage soucieux de répondre à la demande et aux besoins des habitant.es et du territoire en matière de qualité de service.

Cette certification, délivrée pour 3 ans, atteste en effet de la qualité du système de management mis en place pour chacune de ses opérations (réhabilitation, construction et démolition).

L'auditeur a relevé 14 points forts (contre 8 l'année dernière), dont la création d'un nouvel indicateur « Bilan carbone » concernant les projets urbains et la définition de nouveaux indicateurs pour évaluer la qualité environnementale. Ils sont utilisés pour évaluer les offres des différents candidats en construction. La sensibilisation de l'ensemble du personnel à la cybersécurité a également été notée.

L'audit qualité interne

Dans le but de s'assurer que les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 sont toujours respectées et pertinentes, dix processus ont été audités au cours de l'année 2022 sous la responsabilité de l'auditeur ICA et de 4 auditeurs internes à l'Office. En effet, tous les ans, pour conserver la certification ISO, un audit qualité interne est réalisé avec un rapport à l'appui mis en ligne sur Otopus.

Les finances

L'année 2022 aura été marquée par un contexte de fortes tensions sur les coûts et les délais de livraison (pandémie et guerre en Ukraine) ayant des conséquences financières, notamment sur nos opérations d'investissement.

Le bouclage du financement du milliard d'investissement

Le nouveau protocole signé avec la Cglls en décembre 2022 prévoit une aide de 30,7 M€, et nous permet de boucler l'équation financière pour réaliser notre milliard d'investissement dans les 10 prochaines années, en complément du soutien du Conseil Départemental à hauteur de 31 M€ et de la souscription par la Banque des Territoires de 56 M€ de nos titres participatifs (dont 26 M€ en décembre 2022).

L'investissement en 2022

Avec la reprise de 948 logements de la Semiso à l'Île-Saint-Denis au 1er mars 2022, et la mise en service de 74 logements neufs, le nombre de logements gérés à fin 2022 est de 33 069 contre 32 047 à l'issue de l'exercice précédent.

Les dépenses d'investissement se sont élevées en 2022 à 50 M€, contre 40 M€ en 2021, réparties en dépenses pour les constructions neuves à hauteur de 5 M€, les réhabilitations pour 37,5 M€, et le renouvellement de composants pour 7,5 M€.

Les subventions

Les subventions notifiées en 2022 s'élèvent à 8 635 k€, dont 98 k€ de l'ANRU, 3 000 k€ du Département de Seine-Saint-Denis, 3 320 k€ de l'Etat au titre du plan de Relance, 448 k€ de la Région au titre des rénovations thermiques, 1 224 k€ d'Aéroports de Paris et 195 k€ de l'ADEME.

LIBELLÉ	N° CONTRAT	DATE DE SIGNATURE	AUGMENTATION 2022
SUB ADEME RESSOURCERIE STAINS - 15381	211FD1226	22/04/2022	195 000,00
Total1 : Origine de la subvention = ADEME - ADEME			195 000,00
ADP-STAINS-LA PRETRESSE- 12410	LBG-17-GC027	30/05/2022	1 224 357,27
Total1 : Origine de la subvention = ADP - Aéroport de Paris			1 224 357,27
ET02 ETUDES PATRIMONIALES - 14845 STAINS Le Clos Saint-Lazare	93048140002007	15/07/2019	1 802,64
EPT 08 EST ENSEMBLE C0663-14-0032	C0663-14-0032	09/12/2022	60 500,00
C0662-31-0053 ILOT DU MARCHÉ 5 PLUS-3PLAI	C0662-31-0053	03/06/2022	36 000,00
Total1 : Origine de la subvention = ANRU - ANRU			98 302,64
SUB IF - URPS -CONVENTION C2021DOSVH102 - 15381	C2021DOSVH102	31/03/2022	250 000,00
Total1 : Origine de la subvention = ARS IF - AGENCER. DE LA SANTE IF			250 000,00
CD93 LIVRY GARGAN LES CHARMILLES - 14833	ENV 2022	28/03/2022	160 000,00
CD93 EPINAY SUR SEINE ORGEMONT - 14834	ENV 2022	28/03/2022	100 000,00
CD93 ROMAINVILLE REPUBLIQUE - 14835	ENV 2022	28/03/2022	200 000,00
CD93 LA COURNEUVE DEBUSSY - 15139	ENV 2022	28/03/2022	1 150 000,00
CD93 EPINAY SUR SEINE ORGEMONT - 15142	ENV 2022	28/03/2022	100 000,00
CD93 STAINS ANDRE LURCAT - 15146	ENV 2022	28/03/2022	50 000,00
CD93 NEUILLY SUR MARNE ESPLANADE MELUN - 15153	ENV 2022	28/03/2022	150 000,00
CD93 BOBIGNY CHEMIN VERT - 15382	ENV 2022	28/03/2022	80 000,00
CD93 PRE SAINT GERVAIS HENRI SELLIER - 15384	ENV 2022	28/03/2022	200 000,00
CD93 ROMAINVILLE MARCEL CACHIN - 15386	ENV 2022	28/03/2022	50 000,00
CD93 ROMAINVILLE ORADOUR - 15387	ENV 2022	28/03/2022	50 000,00
CD93 ROMAINVILLE MAURICE THOREZ - 15388	ENV 2022	28/03/2022	100 000,00
CD93 STAINS CARNOT NEXON - 15392	ENV 2022	28/03/2022	60 000,00
CD93 LE BLANC MESNIL MARCEL ALIZARD - 15396	ENV 2022	28/03/2022	110 000,00
CD93 CLICHY SOUS BOIS ETANG BEAUCLAIR - 15403	ENV 2022	28/03/2022	90 000,00
CD93 ROMAINVILLE RUE DE PARIS - 15421	ENV 2022	28/03/2022	69 000,00
CD93 SAINT OUEN PERI VAILLANT - 15424	ENV 2022	28/03/2022	121 000,00
CD93 DUGNY MAURICE THOREZ - 15431	ENV 2022	28/03/2022	60 000,00
CD93 STAINS CITES JARDINS STALINGRAD - 15444	ENV 2022	28/03/2022	100 000,00
Total1 : Origine de la subvention = CG 93 - CONSEIL GENERAL			3 000 000,00
Etat RH La Muette à Drancy - 14812	2022DD09300001	02/08/2022	3 319 593,00
SUB ETUDE CN EHPAD- 8656071 - 16219 LE BLANC MESNIL Les 4 Tours 1	362IDF-2022-100	12/11/2022	100 000,00
Total1 : Origine de la subvention = ETAT - ETAT			3 419 593,00
REGION-STAINS LES JARDINS DESTAINS VEFA - 15029 - C01-Structure	CP2021-272	01/02/2022	147 769,00
STAINS - CREATION RESSOURCERIE - 15381 STAINS Le Clos Saint-Lazare	D22CRIDF003098	30/11/2022	300 000,00
Total1 : Origine de la subvention = IDF - REGION IDF			447 769,00
Total Général			8 635 021,91

Les emprunts

A fin 2022, notre dette progresse de +24 M€ pour s'élever à 536 M€ (contre 512 M€ à fin 2021), dont 405 M€ auprès de la CDC (contre 419 à fin 2021).

Le taux d'endettement de l'Office, même s'il progresse, reste inférieur à la moyenne des Offices. Les annuités représentent ainsi en moyenne 25% des loyers contre 38% pour la médiane 2020 des Offices de plus de 20 000 logements.

Près de 80% de notre dette totale (et 88% des emprunts CDC) sont soumis à un risque de taux car indexés sur celui du Livret A, qui est lui-même fonction d'une règle de calcul intégrant plusieurs paramètres variables (inflation et taux d'intérêt à court terme). Il faut noter que le taux du Livret A est passé de 0,50% à 1% au 1^{er} février 2022, puis à 2% au 1^{er} août 2022.

En 2022, 44 M€ d'emprunts ont été mobilisés : 6 M€ auprès d'Action Logement, 22 M€ d'Arkéa, 8 M€ de la Caisse d'Epargne et 8 M€ de la Banque Postale.

Les remboursements en capital, quant à eux, se sont élevés à 20 M€ pour l'exercice 2022 (tout comme en 2021).

La Communication : 2022 année de la structuration

Après 5 ans d'exercice et avec l'arrivée du nouveau Directeur Général et d'une nouvelle Directrice de la communication, 2022 a permis à la Direction de la communication d'établir un bilan, de penser sa stratégie ainsi que son organisation et, parallèlement et malgré une équipe en sous-effectif, de porter de nombreux projets de communication externe et interne.

ORGANISATION DE LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION

Stratégie

La communication doit répondre à des objectifs, et donc à une stratégie mettant en œuvre différents supports de communication pour adresser des messages définis à des cibles déterminées et diffuser une image de marque ainsi qu'une marque employeur maîtrisées. Il existe donc plusieurs niveaux de communication.

Quel que soit le public (interne ou à l'externe : locataires, grand public, journalistes, ...) et quels que soient les supports envisagés (papier, numérique, réseaux sociaux, ...), ces communications doivent se répondre, être cohérentes et être envisagées de manière holistique. Concevoir une stratégie adaptée et efficace se fait en deux temps : celui de l'analyse, puis celui de la préconisation et de la mise en œuvre. Il est, en effet, nécessaire d'avoir une juste visibilité de l'existant, une bonne compréhension de l'environnement, de l'organisation, des enjeux de l'Office, mais aussi une bonne maîtrise de ses cibles, de ses valeurs et de ses objectifs pour bâtir une stratégie *ad hoc* et quelque peu pérenne.

En 2022, la première phase de cette stratégie a donc été conduite afin de mieux dialoguer avec nos publics internes et externes.

Equipe

Consécutivement, les missions des chef-fes de projet, en cours de recrutement, ont pu être différemment réparties. Ainsi, 3 postes de chef-fes de projets communication ont été ouverts afin de reconstituer une équipe :

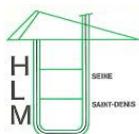
- un dédié à la communication à nos locataires et au grand public.
- un dédié aux relations presse et relations publiques
- et, enfin, un dédié à la communication interne

Dans l'attente des recrutements, les actions de communication ont été priorisées afin de pouvoir être accomplies en effectif réduit.

COMMUNICATION CORPORATE ET IMAGE

Charte graphique

L'harmonisation complète de la charte graphique de l'Office a été lancée en 2022 pour un déploiement en 2023. Cette harmonisation a pour but de recadrer la diffusion d'une double identité visuelle opérée depuis 2018 qui ne permet pas une bonne identification de l'Office et qui transmet une image confuse manquant de maîtrise.



Nous sommes ainsi parvenus à faire évoluer, *a posteriori*, le logotype de Seine-Saint-Denis habitat vers un logotype permettant sa bonne identification tout en respectant son identité.



Il s'agit simplement d'un changement de couleurs.

Pourquoi vert ?

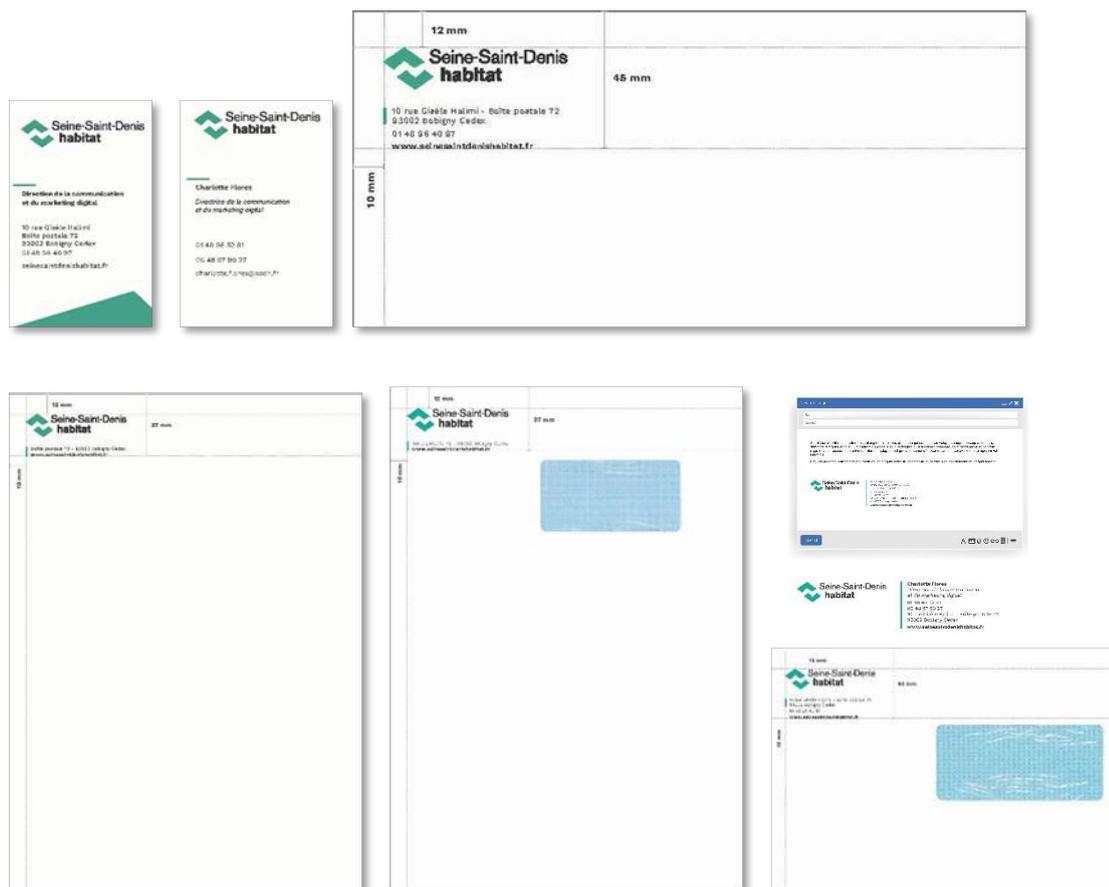
La couleur verte est le symbole de l'avenir, de l'écologie, de la solidarité, elle évoque aussi le calme et la sécurité.

Cette couleur a toujours été plus ou moins présente dans nos logos. C'est aussi la couleur qui a été la plus utilisée sur les documents externes déjà diffusés, elle permettra donc de ne pas ajouter de confusion lors de la diffusion de cette nouvelle charte.

Par ailleurs, malgré sa symbolique, le vert est peu utilisé par les autres bailleurs, ce qui permet une bonne identification pour Seine-Saint-Denis habitat.

Le logo Seine-Saint-Denis habitat représentait hier un bâtiment en brique et son espace vert, c'est aujourd'hui le symbole d'un bâtiment pérenne, vertueux et parfois même éco construit et d'un espace vert, apportant calme et sécurité à ses habitant·es. C'est aussi celui de notre engagement solidaire et engagé.

Charte d'utilisation, déclinaison de la papèterie, signatures de mail, powerpoint, écran teams, etc., ont ainsi été mis en cohérence autour d'un logotype unique conçu en s'appuyant sur l'histoire et les valeurs de l'Office et sur l'évolution de son identité visuelle.



En parallèle, afin d'être en adéquation avec la nouvelle charte graphique, mais surtout pour pouvoir pratiquer une communication empreinte de didactique visuelle facilitant ainsi la lecture et la compréhension de nos messages, nous avons choisi d'abandonner les illustrations libres de droits à la faveur de celles réalisées à la commande par un illustrateur. Ce choix permet, de surcroît, une meilleure identification de l'Office puisque les illustrations libres de droit auparavant utilisées par l'Office le sont également par un grand nombre d'entreprises.



Il s'agit de dessins au trait noir sur fond blanc auxquels est ajoutée la couleur du logo pour apporter un contraste au dessin. Le rendu minimaliste, voire naïf, renvoie à des illustrations universelles qui peuvent parler à tous, et à tous nos locataires, contrairement aux illustrations libres de droit précédentes.

Audit de renouvellement ISO 9001 Maîtrise d'ouvrage

La Direction de la communication a su répondre présente à la mobilisation interne pour l'obtention du renouvellement de la certification ISO 9001. Elle a ainsi fait évoluer tous ses indicateurs de performances afin qu'ils soient plus révélateurs de la portée des actions de communication menées avec la maîtrise d'ouvrage.

Tournages

Dès mars 2022, la Direction de la communication a souhaité mettre en place une grille tarifaire, revoir à la hausse les tarifs, mieux protéger les intérêts de l'Office et de ses locataires et encadrer les modalités de tournages sur notre patrimoine en faisant évoluer les conventions de tournages.

La grille tarifaire mise en place conjointement avec le service Commerces a permis une augmentation conséquente des bénéfices engendrés par les tournages en 2022.

Cette réévaluation permet, d'une part, de mieux valoriser le travail effectué pour permettre logistiquement ces tournages, et d'autre part, d'être plus en cohérence avec les missions premières et la vocation de l'Office.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nombre de tournages	9	9	6	2	5	7	7
Recettes	1 092 €	0 €	1 500 €	3 600 €	3 000 €	14 400 €	63 420 €

LA COMMUNICATION EXTERNE

Animation du site internet actuel et des réseaux sociaux

La Direction de la communication a su rester active sur les réseaux sociaux, notamment LinkedIn, où notre nombre d'abonnés a augmenté de près de 50% : 2 332 nouveaux abonnés en 2022.

Notre activité sur le site web a été, elle aussi, récompensée, avec un total de 82 612 visiteurs sur l'année 2022.

Refonte du site internet

Engagée dès mars 2022, la refonte complète du site internet était nécessaire pour des raisons d'obsolescence technique, d'image et afin de se synchroniser avec la date de mise en service du nouvel extranet locataire lié au déploiement d'IKOS.

Benchmark, CCTP, analyse des offres, conception d'une arborescence et maquetage de l'internet et l'extranet et une partie du développement du site internet ont été réalisés en 2022 pour une mise en ligne en mai 2023.

Les locataires découvriront ainsi la nouvelle charte graphique de l'Office et leur nouvel Accueil Numérique.

Refonte de supports de communication locataires et réimpression

La Direction de la communication a organisé les commandes, réimpressions et livraisons de la documentation à destination des locataires pour les 6 agences de l'Office. Elle a également travaillé à la refonte de trois livrets (« Comment payer son loyer ? », « Comment nous contacter » et celui traitant des punaises de lit) qui ont été réécrits et re-maquettés à partir du mois de décembre.

Mise en œuvre d'un plan de communication sur la hausse du prix de l'électricité

Le contexte économique a appelé une communication spécifique sur la hausse du prix de l'électricité, les éco-gestes et la gestion du chauffage.

La Direction générale a, à ce titre, été mobilisée pour défendre les intérêts de nos locataires et ainsi pour prendre la parole dans différents médias afin d'expliquer la nécessité d'étendre le bouclier tarifaire aux OPH.



En parallèle, une lettre et un livret didactique dédiés à ce sujet ont été conçus par la Direction de la communication et adressés à tous les locataires.

De concert, des affiches ont été créées et diffusées dans les halls de nos résidences pour sensibiliser aux justes températures à adopter dans les logements et pour les résidences dotées de chauffages collectifs une campagne d'affichage et de sms hebdomadaire a été mise en œuvre afin que chacun des locataires soit informé de manière anticipée pour la semaine suivante.

Lettres aux locataires

Afin que nos locataires restent toujours informés, la Direction de la communication a mis en place un planning éditorial permettant d'anticiper certains sujets et ainsi d'être en capacité d'écrire, de maquetter, de faire imprimer et de diffuser la lettre mensuelle aux locataires qui accompagne chaque mois leur quittance de loyer.

Info-concertation et info-locataires

Les résidences Clos-Saint-Lazare et la Prêtresse à Stains, Bournonville et Pasteur au Blanc-Mesnil, Gagarine à Romainville et Chemin Vert à Bobigny ont donné lieu à des info-concertations ou des info-locataires conçues en collaboration avec la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage.

Campagne d'information pour l'ouverture de l'ERL



En décembre, l'Espace Relation Locataire (ERL) ouvrait ses portes alors que l'accueil du siège fermait pour travaux.

La lettre aux locataires de décembre, des flyers distribués à l'accueil du siège et une campagne d'affichage ont été dédiés à ce changement pour informer nos locataires en amont.

Une fois les travaux débutés et l'ERL ouvert, une vitrophanie a été apposée sur les vitres de l'accueil du siège pour rediriger nos locataires vers l'ERL.

Campagne sur le relogement

En collaboration avec la MOS, la Direction de la communication a réalisé un flyer expliquant les procédures de relogement par agence. Ils ont notamment pu être utilisés pour accompagner la procédure de relogement des habitants de l'Île-Saint-Denis.

Accompagnement Campagne sms SLS

La Direction de la communication est aussi venue en soutien du service ECGL pour mettre en œuvre une campagne de sms ciblés pour accompagner les locataires concernés et favoriser leur participation à chaque étape de l'enquête SLS.

Campagne élection des locataires

L'année 2022 était aussi l'année de l'élection des représentants des locataires. La Direction de la communication est venue en appui pour informer nos locataires et ainsi remplir les obligations légales de l'Office. Ainsi affiches et flyers, posts sur les réseaux sociaux et articles dans la lettre aux locataires ont été conçus aux trois grandes étapes de l'élection.

Concours photos #93monamour

Le concours #93monamour a été renouvelé après le succès des 5 premières éditions.

Il a été lancé du 19 octobre au 20 novembre 2022 et a été présidé par le photographe Luca Nicolao. La participation a été forte : plus de 200 photos reçues et 270 likes sur la photo lauréate. L'impact sur les réseaux sociaux de l'Office a été très important : 1508 likes sur Instagram avec 12 publications soit 125 likes par publication.

Comme chaque année, ce concours a bénéficié d'un partenariat avec le Salon du livre et de la presse jeunesse de Montreuil. Ce partenariat accorde au Salon comme au concours une meilleure visibilité (presse, réseaux sociaux, sites internet, affiches du Salon apposées dans nos halls). Il permet aussi et surtout à nos locataires d'avoir, via la lettre aux locataires, des coupons d'invitation au Salon.

Relations presse

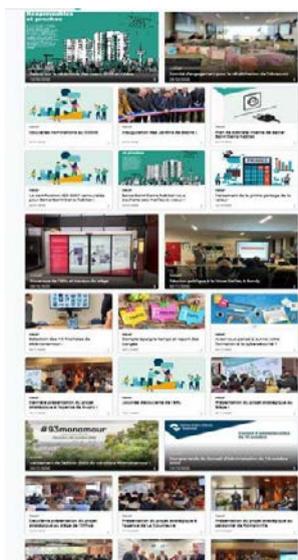
Simultanément à toutes ces actions, la Direction de la communication a répondu aux sollicitations de la presse (hausse des prix de l'électricité, relogement des locataires de Marcel Paul à l'Île-Saint-Denis, inauguration des Jardins de Stains, réclamations de locataires...). Une stratégie a, néanmoins, été pensée afin que les relations avec la presse soient plus proactives et moins subies une fois l'équipe communication constituée.

LA COMMUNICATION INTERNE

La Direction de la communication a, en parallèle, mis en œuvre des plans de communication interne pour amorcer une véritable stratégie de communication interne capable d'informer, de fédérer et de motiver l'ensemble des salarié-es de l'Office.

Cette stratégie prendra toute son ampleur dès que l'équipe communication sera au complet.

Animation intranet (Octopus)



L'intranet de Seine-Saint-Denis habitat est aujourd'hui l'unique support de communication à destination des 701 collaborateurs et collaboratrices de l'Office.

L'équipe Communication s'est donc attachée à animer ce média par la création d'animations et de contenus qui ont ainsi ponctué l'année.

Actualités RH, actions de proximité ou DMO, compte rendu de CA, informations pratiques, vie de l'Office, changement d'ERP (IKOS), campagne de sensibilisation à la cybersécurité et aux formations « avant de cliquer », projet stratégique ou plan de sobriété interne, ... en 2022, la Direction de la communication a posté plus d'une soixantaine d'actualités et d'animation vidéo, engendrant une moyenne de 208 visites quotidiennes.

Inséré dans la stratégie de communication interne conçue en 2022, comme un véritable outil de communication interne, l'intranet, très récent (2021), doit être davantage développé par la Direction de la communication et évoluer afin de permettre une meilleure adhésion et information de l'interne.

En parallèle deux évènements internes ont marqué l'année 2022 :

Les présentations du Projet stratégique 2022-2027



En 2022, l'Office a adopté son nouveau projet stratégique qui l'engage pour les 5 ans à venir.

Un plan de communication a alors été mis en œuvre afin d'aligner l'ensemble des salarié-es sur les valeurs de l'entreprise et sur les nouveaux axes stratégiques et objectifs.

Le Directeur Général souhaitait mettre en place un dispositif permettant la transparence des échanges, la proximité, la cohésion et la bonne compréhension des enjeux par tous et toutes. Il a donc été organisé 9 sessions de présentation du projet stratégique - 1 par agence et 3 pour le siège - ce qui permettait, en groupes réduits, avec une scénographie peu formelle et une animation vidéo dynamique, un échange plus direct et convivial.

En fin de session, un livret était remis à chacun.e pour rappeler les grandes lignes du projet stratégique.

Les journées portes ouvertes pour l'ouverture de l'Espace Relation Locataire

L'ouverture de l'Espace Relation Locataire a naturellement été annoncée sur l'intranet. Elle a également été l'occasion de faire découvrir ses métiers et les lieux à l'ensemble des salarié-es désireux d'en savoir plus.

Ainsi, le 25 novembre, par inscription préalable, les collaborateurs et collaboratrices de l'Office ont pu choisir une session de présentation.

Une partie de la fin d'année 2022 a également été consacrée à la préparation en amont de la cérémonie des vœux internes de l'année 2023 comme un évènement fédérateur (logistique, écriture et commencement de la réalisation de trois films institutionnels destinés à être diffusés pendant la cérémonie, communication sur l'évènement...).

Les attributions de logements

En 2022, la Commission d'attribution a tenu 43 séances et a attribué 1138 logements, 421 sur désignation Seine-Saint-Denis habitat (37%) dont 41% en mutation ; 57% des mutations sont réalisées dans le cadre d'un PRU.

19,4% des 1138 attributions sont des mutations.

83% environ des attributaires ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds PLUS, comme en 2021.

66% des attributaires ont des revenus inférieurs à 40% des plafonds PLUS, soit inférieurs au seuil des bas revenus. Enfin, 43,5% ont des revenus inférieurs à 20% des plafonds PLUS, soit approximativement le seuil de pauvreté (41,65% en 2021).

La Loi Egalité et Citoyenneté (LEC) du 27 janvier 2017 visant au renforcement de la mixité sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville prévoit que 25% des attributions hors QPV (baux signés) doivent être dédiées à des demandeurs du 1^{er} quartile de ressources. Le taux réalisé en 2022 est de **18,9%**, contre **8,1% en 2021**. La LEC prévoit également que 50% au moins des attributaires en QPV appartiennent aux 3 autres quartiles des demandeurs, le taux global réalisé en 2022, tous territoires confondus, est de 76,5% (91,5% en 2021).

Enfin, 21,8% des attributions ont été réalisées à des demandeurs DALO. 65% des désignations de l'Etat, 6,4% des désignations d'Action Logement, 14% des désignations des villes et 8% des désignations de Seine-Saint-Denis habitat sont mobilisées dans le cadre du DALO. Parallèlement, 61 attributions ont été labélisées au titre des publics prioritaires (contre 48 en 2021), représentant 5% des attributions globales. **Plus globalement, les attributions éligibles au public prioritaire (sortie de structure d'hébergement, handicap/raisons de santé, ORCOD, violence familiale) représentent 39% des attributions.**

Echanger Habiter : Seine-Saint-Denis habitat est partenaire de cette bourse aux logements sociaux, créée en 2018, depuis son élargissement aux bailleurs franciliens en juillet 2019.

18 échanges ont été réalisés en 2022 (12 en interbailleur, dont 2 avec des locataires issus de Paris, et 6 en interne).

Depuis le début du dispositif, 63 échanges ont été réalisés, ce qui signifie que 126 ménages ont pu changer de logement.

722 locataires de l'Office sont inscrits sur la plateforme d'échange de logements.

L'activité de recouvrement et prévention des expulsions

Recouvrement des loyers et charges

199 380 738 € ont été mis en recouvrement en 2022 contre 212 377 800 € en 2021.

Le taux de recouvrement global, hors prises à partie de l'Etat, pour 2022 est de 99,72% (contre 100,25% en 2021, 97,54% en 2020 et 98,70% en 2019), il est de 99,73% en tenant compte des prises à partie de l'Etat.

Par ailleurs, **le taux de recouvrement net du terme**, en période (c'est-à-dire le mois suivant le terme) est de 88,42% (identique à celui de 2021).

Le **taux de recouvrement des locataires présents** est resté stable en 2022 (99,4%, pour 99,6% en 2021).

S'agissant du nombre de locataires présents en impayé : Le montant des dettes des ménages est en augmentation en 2022.

En décembre 2021, le nombre total de locataires en impayé était de 12 210 dont 2 978 de plus de 3 mois. En décembre 2022, le nombre de locataires présents en impayé est de 10 945 dont 3 527 de plus de 3 mois.

Le traitement précoce des impayés

Le service recouvrement poursuit le développement des actions partenariales dans le cadre des stratégies de traitement précoce des impayés en participant à des réunions de Commissions Locales des Impayés Locatifs (CLIL) sur une douzaine de communes du département (Bondy, Clichy-sous-Bois, Dugny, Epinay, La Courneuve, Livry-Gargan, Montfermeil, Le Pré Saint-Gervais, Les Lilas, Rosny-sous-Bois, Stains, Villepinte).

Par ailleurs, les aides financières prévues pour les aides sur les charges ont été mobilisées. Ainsi, environ 51 familles ont pu bénéficier des aides à l'eau et/ou au chauffage urbain. Le dispositif d'aide à l'eau est développé sur plusieurs communes du département (dont Stains, Romainville, Aulnay-sous-Bois, Montfermeil, La Courneuve, Le Pré Saint-Gervais). Quant à l'aide au chauffage urbain, on la retrouve principalement sur la commune de Stains.

Une convention de partenariat a été conclue avec la Banque de France permettant depuis 2022 une gestion dématérialisée du traitement du surendettement via un portail numérique. Les échanges d'informations sont ainsi fluidifiés et la consultation des dossiers de surendettement optimisée.

141 dossiers FSL ont été déposés, le montant total de FSL versé s'élève à 40 970€.

Par ailleurs, le Centre de Relation Locataires est positionné depuis octobre 2020 sur des campagnes d'appels sortants pour les locataires présentant un solde débiteur inférieur ou égal à un terme sur le mois précédent. Ainsi, le CRL a traité 6 135 relances en 2022, dont 61 ont abouti à un paiement direct et plus de 1 600 ont permis la mise en place d'un plan d'apurement.

Les indicateurs de l'impayé 2022 sont les suivants :

- 23 592 déclenchements d'impayés qui concernent 16 832 ménages (pour mémoire : 18 797 déclenchements d'impayés en 2021 concernant 13 373 ménages)
- Au 31 décembre 2022, 7 412 ménages présentent une dette inférieure ou égale à 3 mois de loyer
- Au 31 décembre 2022, la dette est supérieure à 12 échéances pour 1 074 ménages
- 5 579 ménages bénéficient, ou ont signé dans l'année, un plan d'apurement (plan amiable, échéancier judiciaire...), dont 164 protocoles de cohésion sociale signés en 2022.
-

La mise en œuvre des procédures de recouvrement et de résiliation des baux

- 1 419 commandements de payer ont été délivrés en 2022
- 582 assignations ont été délivrées en 2022
- 588 jugements ont été rendus en 2022 pour impayés locatifs dont 352 ont suspendu la clause résolutoire, l'Office favorisant les accords de paiement y compris devant le juge

- 233 baux ont été résiliés pour dette dans l'année, et 53 jugements pour occupation sans titre ou squat ont été rendus, amenant l'Office à délivrer 134 commandements de quitter les lieux
- 89 réquisitions de la force publique ont été déposées en 2022, 30 expulsions ont été réalisées
- Dans le même temps, 573 procédures contentieuses ont été classées suite à l'apurement de la dette

Le secteur Prévention des expulsions locatives

Chaque locataire dont le bail est résilié fait l'objet d'un suivi du secteur de prévention des expulsions locatives et reçoit une proposition de rendez-vous afin que sa situation soit examinée. Il est orienté vers un accompagnement social assuré par une des 5 CESF du service, ou par un gestionnaire du secteur si l'accompagnement n'est pas préconisé ou si le locataire n'y adhère pas. En 2022, 272 familles ont été reçues par un travailleur social à l'issue d'une résiliation de bail. 539 familles au total bénéficient d'un accompagnement social en cours (561 en 2021).

Au 31 décembre 2022, 1 234 ménages sont en situation de bail résilié. 367 d'entre eux font l'objet d'un protocole de cohésion sociale, 73 protocoles de cohésion sociale ont été dénoncés dans l'année pour défaut de paiement. Enfin, 42 baux ont été rétablis.

Concours de la force publique

En 2022, le Préfet de Seine-Saint-Denis a décidé de limiter le nombre d'expulsions au regard notamment des perspectives d'hébergements des occupants. De plus, un moratoire a été prononcé à compter d'octobre 2022, interrompant l'exécution des expulsions avant la trêve hivernale.

Ainsi, en 2022, 63 CFP ont été accordés, aboutissant à 30 expulsions.

	2019	2020	2021	2022
CFP demandés (sur l'année)	274	87	49	89
CFP accordés (en cumulé)	279	143	35	63
Expulsions exécutées	125	40	12	30
Sursis bailleur après CFP	106	81	12	6
Montant des indemnités de l'Etat	351 846€	27 614.37€ accordés (17781€ versés - 90 434.39€ demandés)	54 940€	0€ demande faite en fin d'année pour 503 178€

Les locataires ayant fait l'objet d'un sursis à expulsion après le concours de la force publique bénéficient d'un suivi personnalisé par le secteur de Prévention des expulsions locatives.

Les dossiers de surendettement

La Banque de France a déclaré recevables 123 dossiers de surendettement, ces dossiers ont abouti notamment à 40 orientations vers des procédures de rétablissement personnel (PRP).

L'Office a poursuivi la contestation des dossiers engagée depuis 2017, 10 dossiers ont été contestés.

En 2022, un effacement d'un montant total de 242 819 € a eu lieu au titre des PRP pour 42 familles concernées. L'effacement en 2021 s'élevait à 394 589 €.

L'activité du Service Commerces

En 2022, le service commerces gère 548 contrats de location répartis sur 28 communes de la Seine-Saint-Denis représentant une surface louée de 78.000m² en rez-de-chaussée.

322 sont des baux commerciaux, de bureaux et professionnels. 75% des loyers facturés par le service concernent des activités privées.

En 2022, la facturation des locaux commerciaux est en hausse de 562K€ (11,63%) soit un montant de 5,4M€ dont 98K€ sont liés à l'intégration du patrimoine ex SEMISO. La facturation des foyers RPA est de 1,26M€, le total facturé de 6,66M€.

Le stock de la dette locative géré par le service commerces augmente de 415k€ à 2,45M€ du fait des loyers restant à recouvrer auprès des personnes publiques : dette de foyer logement (59K€), sortie de bail emphytéotique de RPA (152K€), facturation des personnes publiques via Chorus Pro (185K€). La dette des activités privées est restée relativement stable en 2022 (55K€).

Les activités sur le parc restent principalement des commerces de proximité traditionnels, boulangeries-pâtisseries (27), coiffeurs (25), alimentations générales (19), boucheries (10), auto-écoles (9), supermarchés (7), restauration traditionnelle (7).

Les activités de santé sont présentes également, médecine générale (14), pharmacies (14), crèches (10), kinésithérapie (9). Nous tentons de les maintenir activement.

8 locaux commerciaux sont actuellement vacants (581m² au total) dont 3 sont en cours de location. Les 5 autres nécessitent de gros travaux et/ou sont peu adaptés.

En 2022, 20 nouveaux baux ont été conclus dont 1 local de 104m² loué à l'enseigne COCCIMARKET place Séverine au Pré Saint-Gervais et 1 local de 209m² loué au centre d'ophtalmologie OPHTAVIE dans la résidence de Gaulle à Romainville (dernier local disponible de l'opération de réhabilitation).

Le service commerces rédige également des conventions d'occupation précaire de bureaux de chantier (15 en 2022) et des conventions de tournage de films (l'établissement d'une grille tarifaire par la Direction de la Communication a permis de facturer 63K€ en 2022 pour 7 tournages).

Le Service Politiques Sociales et Urbaines

Activités 2022

Evolution du Service PSU

L'année 2022 a été marquée par l'évolution du service des politiques sociales et urbaines. En conformité avec le projet stratégique, Seine-Saint-Denis habitat a décidé de renforcer l'accompagnement des locataires avec la création d'un pôle social au sein du service. Ainsi est acté le recrutement de 6 conseillères en économie sociale et familiale (CESF) ainsi que d'une responsable de pôle chargée d'encadrer leur activité.

Les CESF auront pour missions, en lien avec les partenaires du territoire, d'accompagner les locataires en souffrance psychologique dans leurs logements. Elles auront également pour rôle d'assurer le contrôle de la mise en place effective des mesures d'accompagnement ASLL/AVDL pour les ménages signalés lors des commissions d'attribution. Enfin elles pourront également accompagner les locataires ayant des dettes naissantes.

Le service PSU s'est également renforcé avec la création d'un poste de chef de projet vieillissement et habitat spécifique. Le vieillissement de la population est une réalité sur le département de la Seine-Saint-Denis avec un doublement des plus de 75 ans d'ici 2050 et un souhait très fort des habitants de vieillir à domicile. Cela pousse donc Seine-Saint-Denis habitat à adopter une stratégie transversale d'adaptation à la vieillesse. Elle passe par une cohérence dans l'adaptation des logements, une offre de services aux seniors du patrimoine qui représentent plus de 31% des locataires, de nouvelles constructions plus adaptées en lien avec le Conseil départemental et les différents partenaires institutionnels et associatifs...

Le chef de projet vieillissement et habitat spécifique travaillera également en lien avec la chargée de mission seniors isolés et en transversalité avec les attributions, la DMO/DT, la MOS, les CDSU, les CESF et les agences.

AAP Hlm accompagnés

Depuis 2020, Seine-Saint-Denis habitat est accompagné par l'association Aurore pour le suivi des locataires en souffrance psychologique dans leurs logements. Ainsi 7 situations sont suivies en file active, en lien avec les agences. A la faveur d'un appel à projet « HLM accompagnés » du fonds national d'accompagnement vers et dans le logement FNAVDL, Seine-Saint-Denis habitat a obtenu une subvention de 283 000 € sur 2 ans pour une montée en charge dans l'accompagnement de ces locataires et un maintien dans le logement. Ainsi jusqu'à 56 locataires seront accompagnés dans les 2 prochaines années, des permanences seront organisées sur site par l'équipe de psychologues et des formations sur la santé mentale à destination des équipes de proximité.

Fresque Cachin primée

Au niveau des CDSU, les initiatives se multiplient dans un contexte de prolongation par voie d'avenant des conventions TFPB et un contrôle plus accru des dépenses des bailleurs suivant les orientations des villes.

Ainsi SSDh, en partenariat avec des bailleurs de la ville de Bobigny, bénéficie de subvention du Fonds de soutien à l'innovation (FSI) pour la mise en place d'un ambitieux projet « zéro déchet » à destination des locataires.

La fresque Cachin réalisée par l'artiste Vinie dans le cadre du parcours de fresque dédié à la place de la femme dans l'espace public a été nommée parmi les 10 plus belles fresques de France.

La politique de sûreté et de tranquillité

Les trois principes qui fondent la politique de sûreté et de tranquillité de l'Office sont Comprendre, Prévenir et Coopérer. Le texte qui régit la déclinaison de ces axes est la convention relative à la sécurité et à la prévention de la délinquance et de la radicalisation dans le logement social en Seine-Saint-Denis, co-signée le 7 juillet 2020 par l'AORIF, les bailleurs du département, le préfet de la Seine-Saint-Denis, la procureure de la République, paraphée depuis par un grand nombre de communes du département ; deux ont refusé, La Courneuve et Stains.

L'année 2022 a été marquée par l'intégration du patrimoine de 948 logements de la Semiso à l'Île Saint-Denis, fortement impacté par le trafic de stupéfiants sur les sites Marcel Paul, L'Île-en-Scène et Marcel Cachin. Il s'en est suivi tout au long de l'année un travail de recensement des problématiques liées au trafic de stupéfiants, la définition d'une stratégie d'actions, tant du point de vue des moyens techniques à mettre en place, que des procédures juridiques à engager envers les locataires impliqués dans ce trafic.

La mise à jour de l'occupation des halls fait état d'une relative stabilité, notamment pour les halls très exposés où des améliorations significatives ont été constatées. La relative stabilité s'explique par l'intégration de 12 halls de l'Île-Saint-Denis qui représentent aujourd'hui les sites les plus sensibles de l'ensemble des 2141 halls du patrimoine. 92 halls, soit 4,30% du patrimoine, subissent une tension maximale liée à une occupation permanente, 93 halls (4,34%) sont impactés par une activité délinquante, 193 halls (9,01%) recensent des incivilités ponctuelles (dégradations principalement), 1763 halls (82,34%) sont épargnés par les incidents ou en subissent de mineurs.

Le fort développement de la vidéo surveillance ces dernières années a mis en exergue des dysfonctionnements dans la mise en place, le suivi de la pose des caméras et l'exploitation des images. Un audit interne a été réalisé dans l'optique de définir une politique et une stratégie de vidéo surveillance plus performante courant 2023.

En matière d'agressions du personnel par des locataires, il a été signalé 52 agressions, 48 verbales et 4 physiques, affectant à 67% les gardiens. Elles ont entraîné l'engagement de 4 procédures de résiliation de bail. 20 locataires ont été convoqués en agence ou au siège de l'Office pour des faits signalés. Un agent de l'Office impliqué - et condamné en 2023 - dans l'agression de collègues a été licencié. Les formations de tous les personnels, tant sur la procédure de signalement que l'appui apporté par la Direction des Ressources Humaines et le Référent Sûreté, se sont poursuivies.

Plusieurs procédures de résiliation pour trafics de stupéfiants n'ont pu être menées à terme, faute d'évocation précise dans les jugements rendus d'un lien entre le logement et le trafic. Un travail commun est engagé avec le Parquet de Bobigny pour permettre l'engagement de procédures d'expulsion contre les locataires dont les appartements sont utilisés dans différents trafics.

L'entretien du patrimoine

Parallèlement et en complément des opérations liées à la rénovation urbaine, l'Office poursuit sa politique de rénovation et d'amélioration du parc immobilier. Cela se traduit par un investissement régulier visant à la rénovation du bâti, des ascenseurs, des chaufferies et à l'amélioration des espaces extérieurs.

La programmation des travaux est issue du « volet technique » (Plan à moyen terme) du Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) qui est actualisé chaque année et proposé en validation au Conseil d'Administration ; nous œuvrons pour que cette programmation soit équilibrée en budget comme en prestations tout en répondant aux besoins diagnostiqués et conformes à la réglementation.

Cette année, nous avons poursuivi l'actualisation du Plan à Moyen Terme d'investissements (PMT) en regroupant les renouvellements de composants programmés sous forme de réhabilitation et en réalisant un état exhaustif des besoins techniques de l'ensemble de nos résidences.

La politique de l'Office en matière d'entretien du patrimoine est très soutenue. Dans les 5 ans à venir, l'Office a prévu d'investir 60 M€ dans les remplacements de composants, 250 M€ dans des réhabilitations et 5 M€ dans le gros entretien.

La maintenance

En 2022, l'Office a poursuivi l'effort de maintenance et encore consacré d'importants moyens pour assurer l'entretien du patrimoine ; le double objectif visé étant de maintenir et d'améliorer le niveau qualitatif des immeubles afin d'offrir à la relocation des logements en bon état.

L'entretien du patrimoine s'analyse sous deux grands pôles d'interventions :

- les prestations d'entretien
- les travaux de maintenance à bons de commande

Les prestations d'entretien s'appuient sur des marchés à prix forfaitaire et concernent notamment le nettoyage des parties communes, l'entretien des espaces extérieurs, le curage et entretien des réseaux, la désinsectisation-désinfection, le contrôle technique des ascenseurs, l'entretien des chaufferies, etc...

Ces prestations étant pour tout ou partie récupérables dans les charges locatives, l'Office a le souci permanent, lors du renouvellement des marchés, de rechercher la meilleure prestation au meilleur coût.

En complément de ceux renouvelés en 2021, nous avons remis en concurrence en 2022 les contrats suivants :

- Entretien de la ventilation
- Remise en état des logements à la relocation
- Entretien courant des parties communes et logements occupés
- Adaptation des logements au handicap et aux personnes âgées

L'objectif affiché est de permettre aux agents de proximité de suivre plus aisément les prestations réalisées par nos prestataires.

A cet effet, nous avons rédigé des cahiers des charges complets intégrant l'exhaustivité des prestations à réaliser. Une fiche travaux dédiée à chaque résidence reprend les prestations décrites dans le cahier des charges et est adaptée à la physionomie de la résidence ; enfin, une fiche « résumé de contrat » intégrant toutes les données essentielles du marché est fournie à chaque collaboratrice/collaborateur de l'Office.

Cette méthode permet d'établir très en amont les modalités de suivi, via un planning de réalisation des prestations forfaitaires.

Les travaux de maintenance à bons de commande

Afin d'améliorer les délais de remise en état des logements à la relocation, nous avons remplacé les traditionnels marchés à bons de commandes décomposés par lots techniques par un marché multi attributaires de travaux Tous Corps d'Etat (TCE).

Avec une mise en œuvre réalisée au 1^{er} avril 2019, nous avons constaté en 2020 (confirmé en 2021 et 2022) une réelle amélioration des délais des travaux de remise en état des logements, et une amélioration très nette de la qualité des prestations.

En complément des marchés de remise en état des logements à la relocation, l'Office s'est également doté en 2019 de marchés à bons de commandes d'entretien des parties communes et des logements occupés. Ces derniers ont été simplifiés et sont décomposés en 4 lots techniques.

En 2022, ces marchés ont été retravaillés avec les agences pour répondre au mieux aux besoins des utilisateurs de la proximité.

Travaux de gros entretien programmés

Comme l'année passée, l'ensemble des travaux de Gros entretien programmé (PPE) a fait l'objet de consultations spécifiques par opération. Certaines d'entre-elles ont été regroupées par nature afin d'optimiser les coûts (Appels d'offres peintures des parties communes groupés, Appel d'offres vidéo protection, Appel d'offres travaux ascenseurs...).

Cet aspect de l'activité est assuré par les Agences et le Service Maintenance de la Direction Technique, qui interviennent en utilisant les budgets d'entretien alloués aux travaux du PPE.

En 2022, les travaux engagés par les Agences et les Services techniques représentent 1 200 000 €. La baisse des commandes de gros entretien en 2022 (2,5M en 2021) est liée au fait que nos besoins courants s'orientent aujourd'hui vers de l'investissement (Renouvellements de composants).

Les travaux d'amélioration (renouvellements de composants) et de réhabilitation hors ANRU

Pour l'année 2022, l'investissement en travaux de renouvellements de composants s'élève à 11 300 000 €. Cette année est une année de stabilisation des investissements RC après 3 années consécutives de hausse liées aux besoins massifs en matière d'ascenseurs et de chauffage. Pour rappel 2019, 2020 et 2021 ont vu les besoins augmenter successivement de +80%, +45% et +54% pour atteindre en 2021 17 500 000€.

Pour ce qui concerne les réhabilitations réalisées par la Direction Technique, nombre d'entre-elles ont été poursuivies en 2022 :

En phase travaux

Nom Opération	Ville	NOTE PROGRAMME	Désignat ion MOE	DIAG	AVP	PRO	Désignati on Entrepris es	Avt 20%	Avt 40%	Avt 60%	Avt 80%	Avt 100%	Réceptio n
Paul Eluard	BOBIGNY												
Plan Loges	TOUTES												
Paul Langevin-EXT	DUGNY												
Arthur Rimbaud	BOBIGNY												
Gabriel Péri	LE PRE SAINT GERVAIS												
Francisco Ferrer	LE PRE SAINT GERVAIS												
Bois de l'Ermitage	MONTFERMEIL												
Les Ormes	MONTFERMEIL												
Salvador Allende-PK	VILLETANEUSE												
RPA Clemenceau	NOISY LE SEC												
Triolet	ROMAINVILLE												

En phase OS (démarrage imminent)

Nom Opération	Ville	NOTE PROGRAMME	Désignat ion MOE	DIAG	AVP	PRO	Désignati on Entrepris es	Avt 20%	Avt 40%	Avt 60%	Avt 80%	Avt 100%	Réceptio n
Les Oseraies	ROMAINVILLE												
Jean Jaurès	L'ILE SAINT DENIS												
Parat	ROMAINVILLE												
Adrien Lescene	SAINT OUEN												
Général Leclerc - ext	LIVRY-GARGAN												
Fontaine Mallet	VILLEPINTE												
Amitié	ROMAINVILLE												
Bld Hardy	MONTFERMEIL												
Salvador Allende-A	VILLETANEUSE												

En phase études (lancement Appel d'offres au 1^{er} semestre 2023)

Nom Opération	Ville	NOTE PROGRAMME	Désignat ion MOE	DIAG	AVP	PRO	Désignati on Entrepris es	Avt 20%	Avt 40%	Avt 60%	Avt 80%	Avt 100%	Réceptio n
Anatole France	LE PRE SAINT GERVAIS												
Général Leclerc 1-2	LIVRY-GARGAN												
Jean Jaurès	NEUILLY PLAISANCE												
García Lorca	NOISY LE GRAND												
Ilot Carnot	STAINS												
Francis de Pressensé	AUBERVILLIERS												

La Direction Technique compte 26 collaboratrices/collaborateurs affecté.es aux Services et Pôle suivants :

- Service Travaux : qui gère les opérations de réhabilitations,
- Service Maintenance : en charge de l'écriture et du suivi des opérations de maintenance courante et de renouvellement des composants techniques (Chauffage, Ascenseurs, Espaces extérieurs)
- Le Pôle Marchés, qui assure la passation des marchés des 2 Services précités.

Politique énergétique et Développement durable

Volet incontournable du Projet Stratégique de l'Office, les problématiques de Développement durable et d'enjeux énergétiques demeurent essentielles dans l'élaboration des projets. Cette démarche est intégrée dans toute notre activité : fonctionnement, équipements, maintenance/entretien, gros travaux, réhabilitation ou constructions neuves.

Des actions sont mises en œuvre à divers niveaux de l'activité et des procédures, afin d'amplifier l'engagement de l'Office visant à l'amélioration des performances énergétiques, à la réduction des consommations diverses et à l'intégration de plus d'énergies dites « vertueuses ».

Les réseaux de chaleur

L'Office poursuit sa politique de raccordement aux réseaux de chaleur chaque fois qu'il les juge compétitifs. 8 059 de nos logements sont chauffés par ces divers réseaux, soit 30% du patrimoine. De nouveaux réseaux ou de nouvelles DSP (délégations de service public) apparaissent et nous étudions donc, pour chaque immeuble en situation d'être raccordé à un réseau de chaleur (urbain ou géothermique), la faisabilité, l'intérêt économique et les adaptations techniques nécessaires.

L'Office participe toujours à la gouvernance du SMIREC (Syndicat Mixte des Réseaux d'Énergie Calorifique), gérant le réseau de géothermie de La Courneuve, et en DSP, au réseau de chaleur de Saint-Denis, quatrième réseau en France et qui est passé à plus de 60% d'énergie renouvelable en 2016 ; 4 815 de nos logements sont raccordés sur ces deux réseaux.

Les marchés d'entretien et de travaux

L'Office maintient sa démarche d'intégration des actions liées au Développement durable pour tous les marchés de travaux ou d'entretien qui sont générés. Ces orientations « Développement Durable » sont initiées, entre autre, par la définition et le choix des matériaux et produits, le recyclage et la traçabilité des déchets, l'organisation du travail, les méthodes et moyens mis en œuvre, les actions complémentaires ou engagements spécifiques des entreprises visant des performances « éco responsables ».

Cette orientation est intégrée au Projet Stratégique de l'Office ; elle sera formalisée et renforcée par la constitution d'un référentiel technique partagé et mis à disposition de l'ensemble des acteurs de la construction, de la réhabilitation, des rénovations et de l'entretien.

Un Plan de Performance Énergétique

L'objectif convenu entre l'Etat et les bailleurs sociaux était de ramener en priorité les 800 000 logements les plus énergivores ayant une consommation d'énergie supérieure à 230kWh/ep/m².an (classés « E, F, G »), sous le seuil de 150kWh/ep/m².an, correspondant au classement « C » ; les CUS (Conventions d'Utilité Sociale) en formalisant la réalisation sur la durée.

En 2020, nous avons fait actualiser l'ensemble des DPE de notre parc immobilier.

La valeur moyenne au logement sur l'ensemble du patrimoine de l'Office à fin 2020 est de **178 kWh-ep/m².an.**

Sur ces nouvelles données, nous avons construit un outil de simulation énergétique basé sur les investissements programmés contribuant à l'amélioration de la performance. Ce dernier nous projette en 2030 à une consommation moyenne de **135 kWh ep/m².an**.

Les quelques logements d'immeubles collectifs ponctuellement en « F » et des pavillons anciens à réhabiliter classés en « G » sont tous traités dans le cadre du plan d'investissement pluriannuel.

Le marché des énergies

Pour le gaz, notre marché subséquent contractualisé en 2021 à prix fixe se poursuit jusqu'à fin 2023. Cet achat ayant été réalisé lorsque les cours étaient au plus bas, nos locataires n'ont pas été impactés par les hausses des cours de l'énergie qu'a subies la France en 2022.

Pour l'électricité, nous avons dû renouveler le marché de fourniture fin 2022, alors que les cours de l'énergie s'affolaient. Au vu de cette situation, nous avons adapté nos manières d'acheter en nous limitant à une année d'achat et nous avons œuvré dès le mois d'août 2022 auprès des pouvoirs publics et des fédérations professionnelles afin d'atténuer l'impact des évolutions du marché sur les charges de nos locataires. Nous étudierons en 2023 toutes les possibilités d'achats qui s'offrent à nous afin de nous prévenir de situations telles que celles que l'ensemble de la profession a connues en 2022.

Amiante

En 2022, nous avons refondu notre marché à bons de commandes de diagnostics afin de répondre aux besoins distincts des Agences d'une part et des acteurs de la Maîtrise d'Ouvrage d'autre part :

- un dédié aux diagnostics réglementaires à la relocation (loi ALUR) sous la forme des marchés mono attributaire par Agence,
- un dédié spécifiquement aux diagnostics avant travaux sous la forme d'un marché subséquent multi attributaires.

La Maîtrise d’Ouvrage : démarrage des opérations du NPNRU, des projets urbains hors NPNRU et développement de nouvelles compétences dans le champ de l’aménagement et de l’habitat spécifique

En 2022, la Direction de la Maîtrise d’ouvrage compte 31 collaborateurs qui gèrent les projets NPNRU (Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine), les opérations de démolition, de construction et de réhabilitation en lien avec ces projets, les opérations de réhabilitation complexes, des projets d’aménagement et des projets innovants.

La majorité des études liées aux programmes NPNRU se sont concrétisées en lien avec les Villes et les EPT (Etablissements Publics Territoriaux), et les chantiers démarrent.

Toutes ces opérations visent à améliorer le confort des locataires et à travailler sur la diminution des quittances. Quand cela est pertinent, techniquement et financièrement possible, nous travaillons sur des thématiques spécifiques comme l’ajout d’ascenseurs ou la restructuration des logements pour répondre aux besoins actuels de nos locataires.

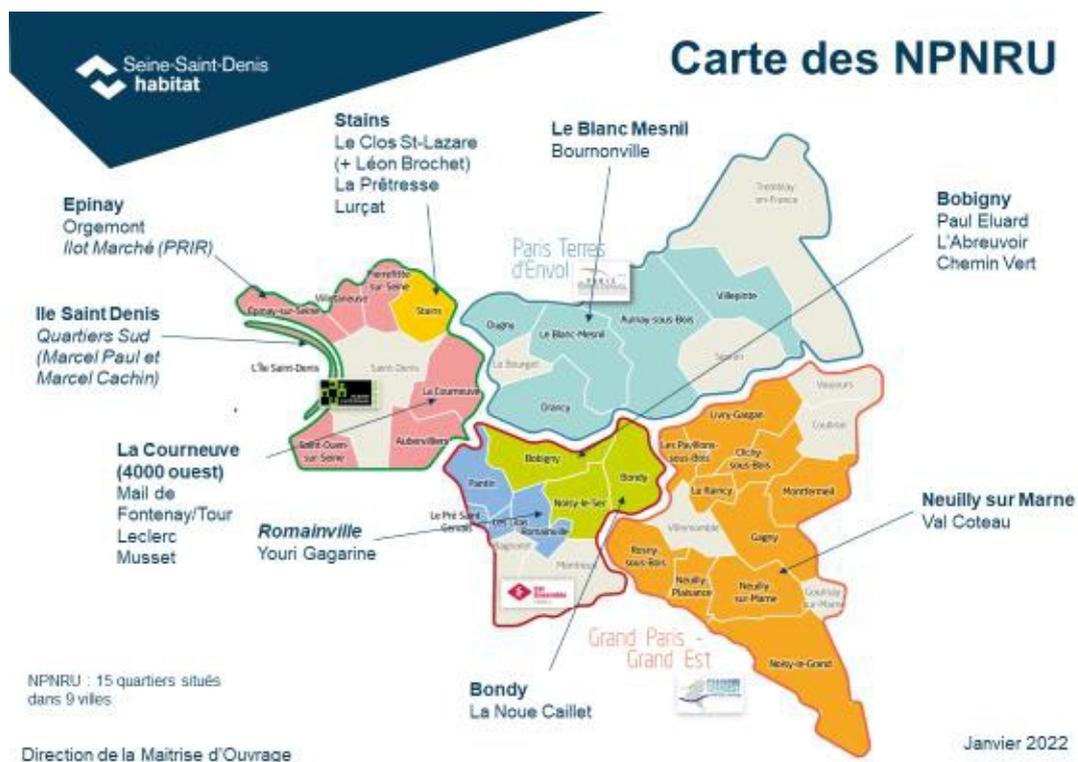
Tous les projets sont travaillés avec les habitants, dès la phase diagnostic et tout au long de l’opération.

La Direction de la Maîtrise d’ouvrage poursuit ses efforts d’organisation interne via la démarche ISO 9001.

Les projets urbains

a. Le NPNRU

A fin 2022, la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage travaille sur 15 projets inscrits en NPNRU (comprenant l'Ile-Saint-Denis dont le patrimoine a été acquis en février 2022)



Sur ces 15 projets :

- 12 ont été validés par l'ANRU et sont donc passés en phase opérationnelle
- 3 ont été modifiés à la demande des collectivités et ont fait l'objet d'un nouveau passage en Comité d'Engagement auprès de l'ANRU en novembre 2022 :
 - o Romainville – Gagarine
 - o Bondy – La Noue Caillet
 - o Bobigny – Abreuvoir

Ces projets représentent 560 M€ dont le financement est assuré ainsi :

subventions ANRU/ETAT		Autres sub / Valo. Fonc		Prêts		fonds propres	
EN €	%	EN €	%	EN €	%	EN €	%
154 425 796 €	28%	30 429 978 €	5%	254 428 017 €	45%	120 592 144 €	22%

b. Les autres projets urbains



Ces projets urbains de droit commun sont à différents stades d'avancement. Certains sont en phase travaux, d'autres en phase projets.

Nous sommes également partenaires de projets urbains tiers, accompagnant ainsi les acteurs du territoire.

c. Les opérations hors projets urbains



Ces opérations hors projets urbains concernent des opérations de l'ANRU 1 que nous terminons, ou des opérations de réhabilitation lourde sur des patrimoines remarquables (Le Pré Saint-Gervais, Livry-Gargan, par exemple).

LES REHABILITATIONS

1. Les mises en chantier

Nom de l'opération : Réhabilitation de la tour A et restructuration des trois premiers niveaux en bureaux pour l'agence de Romainville

Adresse : 2 rue Youri Gagarine, Romainville

Nombre de logements : 96 et 3 premiers niveaux à restructurer en bureaux en milieu vide

Montant PRP logements : 6 169 386 € TTC Lasm

Montant PRP bureaux : 3 724 282 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation patrimoniale et thermique de la cité-jardin La Poudrerie

Adresse : avenue de la Poudrerie, Livry-Gargan

Nombre de logements : 26 avant travaux, 21 après travaux

Montant PRP : 4 586 818 € TTC Lasm



2. Les chantiers en cours

Nom de l'opération : La Prêtresse (réhabilitation et résidentialisation)

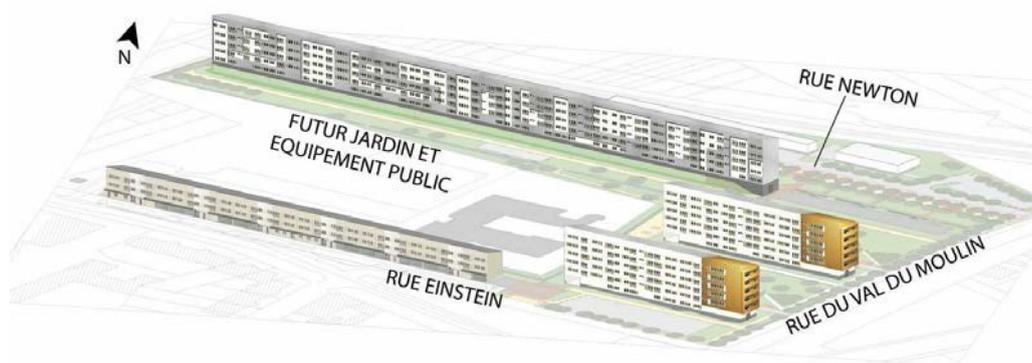
Adresse : 7 à 27 rue Newton – 1 à 5 allée Copernic – 4 à 14 rue Albert Einstein – 1 à 5 allée Galilée à Stains

Nombre de logements : 250

Montant PRP : 17 672 001 € TTC Lasm

Réhabilitation (CEI du 08/12/2022) : 15 131 479 € TTC Lasm

Résidentialisation (CEI du 08/12/2022) : 2 540 522 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Pasteur 1 et 2 (opération de réhabilitation et résidentialisation – création loge gardien)

Adresse : 130 à 150 avenue Pasteur – Le Blanc-Mesnil

Nombre de logements : 285

Montant PRP : 17 552 075 € TTC Lasm

Réhabilitation (CEI du 06/01/2022) : 14 832 283 € TTC Lasm

Résidentialisation (CEI du 06/01/2022) : 2 719 792 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Ilôt du Marché (opération de réhabilitation et résidentialisation de 98 logements, construction de 11 logements neufs (10 PMR dont 7 qui bénéficient d'aménagement pour les personnes âgées) et création de 2 commerces

Adresse : 5 et 9 rue du Maréchal Maison et 41 – 47 rue de Paris – Epinay-sur-Seine

Nombre de logements : 98 + 11 neufs

Montant PRP : 8 275 160 €TTC Lasm

Commerces (PG du 24/06/2022) : 548 118 €TTC Lasm

Neuf (PG du 24/06/2022) : 1 267 010 €TTC Lasm

Réhabilitation (PG du 24/06/2022) : 4 985 153 €TTC Lasm

Résidentialisation (PG du 24/06/2022) : 1 474 879 €TTC Lasm



3. Les livraisons

Nom de l'opération : Réhabilitation de la cité Charles de Gaulle

Adresse : 14 à 20 route de Montreuil, Romainville

Nombre de logements : 112 et création de commerces

Montant PRP logements : 8 729 034 € TTC Lasm

Montant PRP commerces : 2 350 013 € TTC Lasm



LES CONSTRUCTIONS NEUVES

1. Les mises en chantier

Logement social

Nom de l'opération : Franklin

Adresse : 17 rue Franklin, Le Pré Saint-Gervais

Nombre de logements : 11

Montant PRP : 2 965 932 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Les Dignes

Adresse : 140 rue d'Amiens – 1 digues des potagers à Pierrefitte

Nombre de logements : 28

Montant PRP : 6 211 867 € TTC Lasm



Accession sociale

Nom de l'opération : SYRINGA (Les Habitations populaires)

Adresse : rue Henri Mondor à Rosny-sous-Bois

Nombre de logements : 57

Montant PRP : 8 170 500 € TTC



2. Les livraisons

Nom de l'opération : Jardins de Stains

Adresse : rue Jean Durand à Stains

Nombre de logements : 59

Montant PRP : 10 623 183 € TTC Lasm



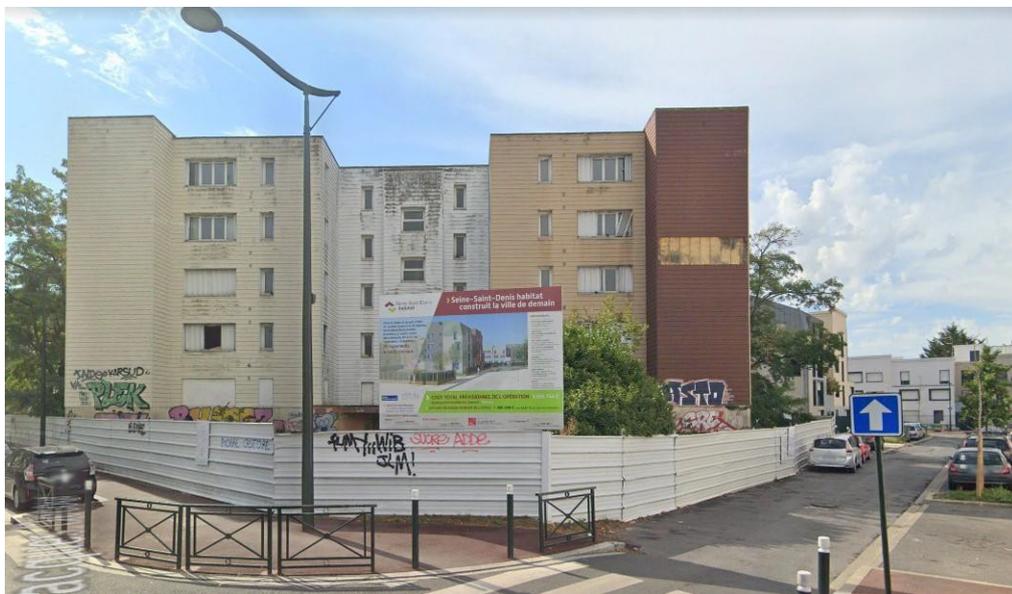
LES DEMOLITIONS

Nom de l'opération : Casanova démolition Bat A et F

Adresse : cité Casanova au Blanc-Mesnil

Nombre de logements : 70

Montant PRP : 1 699 160 € TTC Lasm



Nom de l'opération : de Gaulle

Adresse : route de Montreuil à Romainville

Nombre de logements : 52

Montant PRP : 1 354 603 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Gagarine B
Adresse : 9 rue Franklin à Romainville
Nombre de logements : 11
Montant PRP : 20 209 433 TTC Lasm



L'Aménagement et le Développement

1) L'AMENAGEMENT

Les travaux d'aménagement du Pré Gentil à Rosny-sous-Bois se sont poursuivis en 2022 afin de libérer les emprises foncières accueillant de nouveaux programmes de construction, notamment en accession sociale « Syringa » (27 logements - en chantier) et « Althea » (28 logements - en études) dans le cadre de SCCV associant Les Habitations populaires et Seine-Saint-Denis habitat.



Rosny-sous-Bois « Syringa » – Chantier en cours

2) LES ETUDES URBAINES

Le déroulement des études urbaines, menées en concertation avec les collectivités locales et les services techniques et gestionnaires de l'Office, s'est poursuivi en 2022.

Le site « Dugny Maurice Thorez » a fait l'objet d'une nouvelle réflexion intégrant la démarche « Quartiers inclusifs » du Conseil départemental.



Dugny « Maurice Thorez – Hypothèse d'aménagement – Création d'une assiette foncière après déplacement du city-stade et démolition du Dojo

Quatre groupements promoteurs/maîtrise d'œuvre ont été retenus dans le cadre de l'appel à projets « Inventons La Métropole du Grand Paris IMGP3 » pour formuler une proposition architecturale et urbaine sur le site « Les Sentes » aux Lilas.

La maîtrise d'œuvre Beal Blanckaert Architectes a établi les fondements de la démarche environnementale « Bas carbone » pour le site Angela Davis.



STAINS « Angela Davis »

3) **LES CENTRES ANCIENS**

La maîtrise d'œuvre « Bien Urbain » a proposé plusieurs scénarios d'intervention sur le site 73-81 rue de Paris à Pierrefitte intégrant le patrimoine SSDh (23 logements et un commerce) et le patrimoine privé (9 logements et 8 commerces) : opération de restructuration des bâtiments ou démolition/reconstruction.

Le travail mené en étroite concertation avec la Ville et les Directions Aménagement et Habitat de l'EPT Plaine Commune va se poursuivre : recherche d'un opérateur en charge de mener les acquisitions immobilières et d'activer l'opération d'aménagement.



Rue de Paris : restauration de l'îlot

4) LES OPERATIONS SPECIFIQUES

En 2022, la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage, en lien avec les services du Département, a développé plusieurs projets d'habitat spécifique favorisant notamment l'inclusion (phase faisabilité) :

- Les Pavillons-sous-Bois « Prévoyance » : Opération d'une 30^{aine} logements dédiés à des personnes âgées en perte d'autonomie
- Romainville « Racine » : Opération d'une 10^{aine} de logements dédiés à des personnes âgées isolées et précaires (gestion Les Petits Frères des Pauvres)
- Montfermeil « Jeu d'Arc » : Opération d'une 30^{aine} de logements comprenant des studios à destination de personnes handicapées

Le montage pour la réalisation de l'EHPAD « Monmousseau » au Blanc-Mesnil (107 places) a consisté :

- à établir une nouvelle faisabilité sur l'assiette foncière limitée au seul parcellaire propriété SSDh
- et à rechercher, avec le CD93, l'ARS, la Ville, le futur gestionnaire et les principaux financeurs (Etat et CDC), un modèle économique recevable tant en investissement qu'en exploitation.



LE BLANC-MESNIL « EPHAD « Monmousseau »

5) LA VALORISATION FONCIERE

La recherche de sites valorisables sur le patrimoine de SSDh s'est poursuivie avec notamment l'analyse du patrimoine « ex-Opievoy ».

La collaboration partenariale avec les villes devra préciser la destination des terrains identifiés au regard des besoins du marché local : réserves foncières / logements locatifs sociaux/ habitat spécifique / accessions sociale / accession privée...

6) LES OUTILS

- SALVIA

La maîtrise d'ouvrage a mis en place un nouvel outil informatique sécurisé, automatisé : SALVIA « Système de pilotage d'opérations ».

Cet outil, référentiel commun à la DMO et à la DT, vise à structurer et harmoniser l'activité de maîtrise d'ouvrage (méthodologie renforcée et partagée).

L'application « Montage et Simulations » a été mise en œuvre à la Direction de la Maîtrise d'ouvrage (déploiement à la Direction Technique en 2023).

L'application « Suivi de procédures », assurant le pilotage organisationnel des opérations, a fait l'objet d'un paramétrage spécifique en réponse aux besoins de SSDh (déploiement 2023).

- SIG (Système d'Information Géographique)

En collaboration avec le Département (service de la géomatique et de l'information géographique - Direction des Territoires de la coopération et des mobilités), les premières bases d'un SIG ont été esquissées.

Ce système a pour objectif de collecter, gérer, analyser et afficher sous forme de plans et cartes les données du patrimoine afin d'en faciliter la gestion et l'aménagement des sites.

Les ressources humaines

Dans un contexte de difficulté de recrutement et de fort turn-over, la direction des ressources humaines a mis en œuvre différents accords d'entreprise, a organisé les élections professionnelles et a poursuivi la mise en place d'un nouveau système d'information (SIRH).

Effectifs :

Au 31 décembre 2022, l'effectif permanent s'élève à 701 collaborateurs dont 508 salarié.es. et 193 fonctionnaires.

Seine-Saint-Denis habitat connaît un turn-over très élevé de 15,7%. 50 postes sont en recrutement dont 25 sont des postes de cadres.

160 recrutements ont été réalisés sur des postes permanents sur l'année (48 postes ont été pourvus par des recrutements internes, 14 par des salariés en CDD qui ont été transformés en CDI et 98 par des recrutements externes). Parmi les mouvements internes 28 ont été sur des postes de catégorie et/ou niveau équivalent (mobilité horizontale) et 20 ont été sur des postes de catégorie et/ou niveau supérieur (mobilité verticale = promotion).

Sur l'année, les effectifs de Seine-Saint-Denis habitat ont été renforcés par 49 CDD, 3 contrats de professionnalisation et 9 contrats d'apprentissage.

L'Office a également recouru à des contrats intérimaires à hauteur de 120 K€ pour maintenir un effectif de conseillers locataires permettant de répondre aux objectifs de prise d'appels.

Par ailleurs, 3 gardiens salariés ont été intégrés à Seine-Saint-Denis habitat suite à l'acquisition du patrimoine de la Semiso à l'Ile-Saint-Denis. Cet effectif a été complété de créations de postes de 3 autres gardiens, 1 responsable de site, 1 technicien de site et 1 gestionnaire locatif.

Relations sociales

Afin d'accompagner le pouvoir d'achat des collaborateurs et leurs évolutions, des négociations ont été menées avec les organisations syndicales et ont abouti à la signature d'un accord d'intéressement, d'un accord NAO (enveloppe de 1,92% de la masse salariale des salariés permettant un salaire minimum de 1750€, un recalage du salaire de 8 métiers, une prime de pouvoir d'achat de 500€ par collaborateurs) et d'un accord de prime de partage de la valeur (enveloppe de 350 K€).

Des échanges ont également été menés pour mettre en conformité le temps de travail des fonctionnaires avec la réforme des 1607 heures.

Elections professionnelles

Le 8 décembre, des élections professionnelles ont été organisées afin de renouveler les mandats des élus du personnel au CSE.

Ces élections ont marqué la naissance de la section syndicale SUD Solidaires au sein de Seine-Saint-Denis habitat qui est devenue représentative avec 26,63% des suffrages valablement exprimés. Le syndicat CGT demeure majoritaire avec 73,37% des suffrages valablement exprimés.

SIRH

Les équipes de la DRH ont poursuivi le travail pour la mise en place du SIRH. La paie sera mise en production sur le logiciel CEGID en avril 2023 et les autres modules seront lancés ensuite (formation, budget, dématérialisation des entretiens...).

Les ressources d'appui

Infrastructure indispensable au bon fonctionnement de l'Office, les services de prestations internes jouent un rôle important dans la recherche d'une plus grande efficacité, de sécurité, d'économies et de solutions durables, dans les domaines logistique, informatique, juridique et documentaire.

Ils permettent ainsi à l'Office de faire face à ses obligations et de régler les affaires au mieux de ses intérêts.

La transition numérique

Le chantier d'adaptation du nouveau Système d'Information IKOS aux processus métiers s'est poursuivi durant l'année 2022 mobilisant de nombreux acteurs métiers pour aboutir aux contrôles opérationnels, préalables à la mise en service prévue au 1^{er} semestre 2023. Les premières présentations ont été faites aux collaborateurs en fin d'année 2022.

L'amélioration de la qualité de service au Centre de Relation Locataires (CRL) a mobilisé bon nombre de ressources de la Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN) en raison de difficultés techniques début 2022 et des travaux du CRL durant l'été.

Le plan Cyber Sécurité s'est poursuivi sur les systèmes et s'est traduit, pour l'ensemble des collaborateurs, par une campagne de prévention contre l'hameçonnage visant à informer les collaborateurs sur les techniques employées par les Cyber criminels et les moyens de les identifier.

L'implication du Service des Moyens Généraux

La prise en charge des problématiques d'accueil, l'augmentation du patrimoine et la mise en œuvre de plusieurs projets ont entraîné une forte augmentation de l'activité du Service des Moyens Généraux ces dernières années. Pour faire face à l'accroissement de la charge de travail induite, l'équipe a été renforcée par la création d'un poste de gestionnaire fin 2022.

En 2022, le Service a contribué à la mise en place d'actions relevant de plusieurs objectifs du Projet Stratégique :

- La finalisation des aménagements de l'Agence de Bobigny et du CRL pour permettre l'ouverture de l'ERL (l'Accueil départemental),
- La fermeture de l'Accueil du Siège pour permettre la réalisation des travaux d'aménagement de l'Accueil Institutionnel,

- L'organisation de la phase 1 du déménagement de l'Agence de Stains pour permettre les travaux de réaménagement,
- Le déménagement et le réaménagement des services Attributions et MOS ainsi que de la Direction des Ressources Humaines,
- La participation à l'organisation des 9 réunions de présentation du Projet Stratégique à l'ensemble des collaborateurs (aménagement mobilier et prestation traiteur)
- La qualité de l'accueil physique des locataires,
- L'implication dans la certification ISO 9001 Maîtrise d'ouvrage,
- L'implication dans le plan loges avec l'organisation de 162 déménagements.

Dans le même temps, outre le lancement de nombreux marchés et fiches de consultation, le Service a eu en charge :

- Le traitement de **1 151 demandes de prestation** émanant des services du Siège et des Agences,
- Le prêt de 164 véhicules via le formulaire en ligne sur Octopus
- L'affranchissement de 36 343 enveloppes au Siège
- L'organisation de réceptions : cocktail de la SAC, petit-déjeuner dans le cadre de la présentation du NPNRU de l'Abreuvoir, présentation aux collaborateurs de la démarche ISO9001
- La gestion des commandes de fournitures, imprimés, ...
- La dotation vestimentaire du personnel de proximité (gardiens, employés d'immeuble, techniciens...)
- Le transfert partiel de compétences de l'activité « Mission de surveillance » afin que les Agences et la DMO assurent désormais le déclenchement et le suivi des missions de surveillance en toute autonomie. Pour faciliter le transfert, des réunions de présentation ont été organisées et des outils d'aide ont été mis à disposition sur Octopus.

L'amélioration des conditions de travail des collaboratrices et collaborateurs de l'Office étant toujours au cœur de son activité, le Service a également mis en œuvre les orientations arrêtées en matière

... de politique de prévention des risques

- dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire nous avons acheté pour environ 14 350 € d'équipements de protection (masques, gants, combinaisons, visières), de produits divers (gel hydro alcoolique, virucides, lingettes désinfectantes, essuie-mains),
- la participation à des visites ponctuelles sur sites pour l'aménagement de postes de travail,
- dans le cadre des vérifications des installations électriques du siège, des Agences, du CRL, du magasin central, de la régie et des locaux d'agents d'immeuble pour un montant de 25 730 €,
- du renouvellement partiel de la dotation en produits pharmaceutiques pour les Agences, le magasin central, la régie et le Siège pour un montant de 128,18 €

... de dotations vestimentaires

Les 6 Agences ont bénéficié de la dotation annuelle en équipements de protection individuelle en janvier septembre 2022 pour un montant de 80 123,00 €

Suite au groupe de travail non achevé à ce jour, des premières améliorations ont été apportées comme la féminisation des tenues des gardiennes, le conditionnement de la dotation dans des sacs de voyages au lieu des cartons et le remplacement des casquettes d'hiver par des bonnets.

Un questionnaire de satisfaction est maintenant envoyé chaque année au personnel doté afin de réunir de nouveau le groupe de travail mis en place par la Direction des Ressources Humaines pour actualiser le document validé par le CHSCT en juin 2014.

... de gestion des locaux avec :

- 28 réclamations techniques (tous corps d'état) portant sur le Siège,
- 7 déménagements de gardiens (hors Plan loges),
- des missions de surveillance d'immeubles assurées par la société First Sécurité Privée pour les locaux du Siège (les autres missions étant pilotées par d'autres services et agences : remplacements de gardiens, renfort de surveillance sur résidence y compris dans le cadre du renouvellement urbain) : 32 209,35 €

... de maintenance des équipements de cuisine, avec 14 interventions pour 10 587,35 €

.... de gestion du parc automobile

La flotte automobile se composait au 31 décembre 2022 de 198 véhicules de différents types (véhicules de société 2 places, véhicules de tourisme 4/5 places, véhicules utilitaires), et avec différentes motorisations (2 hybrides, 64 électriques et 122 thermiques)

En quelques chiffres la gestion du parc auto, c'est :

- 127 bons de commandes et factures pour l'entretien et les réparations
- 61 contrôles techniques réalisés
- 48 factures pour la prise de carburant et l'achat d'accessoires/services (lubrifiants, cartes de lavage ...)
- 843 factures réglées pour les véhicules en location
- 400 courriers de gestion administrative (affectation, échange de véhicule ...)
- la vente de 13 véhicules pour un montant de 10 984,19 €

.... de gestion du restaurant d'entreprise du Siège

Le choix avait été fait, dès 2014, d'une restauration collective d'entreprise qui privilégie les circuits courts, la saisonnalité des produits frais, la préférence pour les produits issus de l'agriculture biologique ou du commerce équitable, le « fait maison », ... **Un chiffre à retenir pour 2022 : le nombre de repas distribués qui s'élève à 25 292 !**

Le Service a également poursuivi la promotion d'une démarche écoresponsable via :

- le remplacement des gobelets en plastique par une matière biodégradable respectueuse de l'environnement dans les machines à café et les fontaines à eau,
- la participation au groupe de travail ZERO PAPIER qui a pour but de créer un pôle numérisation et l'évacuation des documents papiers des espaces de travail notamment en encourageant et en accompagnant les collègues des services sur une phase d'archivage, de destruction et de numérisation.

... et l'introduction de clauses environnementales dans ses marchés hors ESAT.

Le Magasin

La collaboratrice en charge de l'atelier de gravure a fabriqué des plaques de boîtes aux lettres et divers supports pour l'ensemble du patrimoine de l'Office : 778 plaques et 850 reproductions de clefs ont ainsi été réalisées en 2022.

Les magasiniers et aides magasiniers ont passé 90 commandes auprès de quatre fournisseurs pour un budget de 299 572,85 €. Ainsi, des centaines d'articles ont été réceptionnées, contrôlées, codifiées puis rangées avant d'être livrées sur les différents sites.

Lors d'incidents de diverses natures, le magasin livre des packs d'eau ou des convecteurs. En 2022, nous avons livré 200 packs d'eau et 138 convecteurs.

Sur le budget d'achat et réparation de matériels d'outillage, il a été dépensé :

- 16 944,43 € en fonctionnement pour du matériel électroportatif
- 5 867,64 € en investissement, pour du matériel d'entretien des espaces verts
- 4 715,78 € en réparation

L'activité du Service Juridique

L'activité foncière

Le Service a permis la conclusion des transactions suivantes en 2022 hors PRU :

- La Courneuve : Acquisition de l'ancien parking aérien du bâtiment Debussy auprès de Plaine Commune Habitat
- Romainville : Cession du terrain De Gaulle au profit de Bouygues Immobilier

Ainsi que les transactions suivantes en 2022 dans le cadre des PRU :

- La Courneuve : Cession du reliquat de l'assiette de l'ancien bâtiment Balzac au profit de la Ville
- Romainville : Acquisition en VEFA de 12 logements et 6 places de parkings auprès de la SCCV Normandie Niemen Romainville
- Les Pavillons-sous-Bois : Cession du terrain la Poudrette au profit de SEQUANO Aménagement

Plusieurs conventions ont été signées :

- L'Île-Saint-Denis : mise à disposition d'un terrain à la Ville pour la création d'une aire d'échauffement d'athlétisme
- Romainville : mise à disposition de terrains à l'EPT et le groupement Bellastock pour l'animation d'activités de réemploi et d'économie circulaire (projet PNRU du quartier Youri Gagarine)
- La Courneuve : mise à disposition de terrains pour l'installation d'une école provisoire (Joliot Curie)
- Rosny-Sous-Bois : mise à disposition d'un terrain pour la future construction de la SCCV Syringa (associés : Les Habitations Populaires, Seine-Saint-Denis habitat et Logipostel)

Le Service Juridique a également apporté son soutien traditionnel aux Agences, et plus généralement à l'ensemble des services s'interrogeant sur le statut foncier du patrimoine de l'Office. Il a également été associé au projet du Système d'Information Géographique, engagé en 2022, qui aura pour objectif de répertorier le patrimoine foncier de l'Office, ainsi que les aménagements et équipements de ce patrimoine (arbres, réseaux, ...) qui seront organisés par thématiques, affichés sous forme de couches.

L'activité contentieuse en chiffre

	2021	2022
Contentieux généraux	91	99

L'activité assurance et sinistres

La réorganisation du processus sinistres, pilotée par Virginie Audin, gestionnaire assurance au sein du Service juridique, a été mise en œuvre au 1^{er} janvier 2021 en parallèle de la réorganisation de la proximité.

Aujourd'hui, les procédures sinistres sont accessibles sur Octopus.

Les sinistres majeurs**- Explosion du 22 décembre 2007 - rue Gay Lussac à Noisy le Sec**

Le délibéré concernant l'ultime procédure par une partie civile a été obtenu début 2022. L'Office est garanti par son assureur.

- Effondrement du 26 juillet 2017 - Debussy à La Courneuve

La procédure auprès du juge d'instruction est toujours en cours. A ce stade et en l'état des investigations menées, aucune personne physique ou morale n'a été mise en examen dans ce dossier dans lequel l'Office est partie civile.

Concernant la procédure de référé expertise initiée par l'entreprise de démolition, le rapport a été déposé début 2022. L'Office entend obtenir une indemnisation au titre du préjudice subi.

- Incendie du 4 juillet 2018 - Pierre Feuillère à Noisy-le-Sec

Les bâtiments impactés sont condamnés en attente de la reconstruction qui est intégrée au projet de réhabilitation du site. L'Office a d'ores et déjà obtenu une partie de l'indemnisation d'assurance, et sollicitera le paiement du reliquat d'indemnité à l'issue des travaux de reconstruction.

- Incendie du 20 février 2020 - Parking Tour Leclerc à La Courneuve

Le secteur est régi par une ASL gestionnaire de l'ensemble immobilier (Tour Leclerc, Centre commercial, parkings, pépinière, ...). Les mesures conservatoires ont été prises sur l'emprise du parking propriété de l'Office, toutefois la complexité du site (notamment sur la propriété des réseaux) a nécessité la mise en place en 2022 d'une mission sur les statuts de l'ASL conjointement entre les membres, toujours en cours.

- Sinistre du 16 février 2022 - Francis de Pressensé à Aubervilliers

Ce sinistre est survenu lors des travaux de la Société du Grand Paris à proximité de notre résidence. La procédure de défense recours à l'encontre de la SGP et ses ayants droits a été engagée afin de permettre une prise en charge des dommages (dont la chaufferie).

Enfin, le Service participe à la Certification ISO 9001 Maîtrise d'Ouvrage dans le cadre du processus juridique, ainsi que du processus veille réglementaire (copiloté avec le Service Documentation Archives).

Les marchés publics

Les missions des Pôles Marchés et du Service Expertise commande publique résultant de la réorganisation du processus Commande publique depuis juillet 2019 sont les suivantes :

- Les « Pôles Marchés » au sein des directions Technique et de la Maîtrise d'Ouvrage assurent l'élaboration, la passation et l'exécution administrative et financière des marchés de leur Direction.
- Le Service Expertise commande publique assure la procédure d'élaboration des marchés pour le compte des services et directions supports ainsi que les marchés dits « complexes » des directions Technique et de la Maîtrise d'Ouvrage
Il donne un accord préalable et rapide sur les grandes modalités de passation des marchés des directions Technique et de la Maîtrise d'Ouvrage.
Il assure des missions recentrées sur la veille juridique, le conseil et la mise à jour d'une bibliothèque de documents relatifs aux marchés de l'Office.
Il est en charge du pilotage du processus commande publique ISO 9001 ainsi que du suivi des précontentieux, contentieux et des protocoles d'accord transactionnels.

Activité en chiffres de la commande publique sur la période

	2022	2021	2020
Procédures non formalisées* (MAPA et marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence suite infructueux)	45	55	51
Appels d'offres*	23	33	31
Marchés négociés spécifiques, concours restreints, conception réalisation*	2	5	4
Marchés conclus sur fiche de consultation (achats de faibles montants)	583**	43	
Total marchés notifiés	751	321	174
Nombre de plis reçus dans le cadre des marchés	496***	1068	639
Réunions CAO	34	54	35
Jury (concours ou conception-réalisation)	2	1	1
Nombre de retrait de dossiers de consultation (DCE)	3219***	6933	4520
Nombre de questions posées sur les consultations	293***	555	420

* : consultations dont la date limite de remise des offres est établie en 2022

** : l'augmentation importante du nombre de marchés conclus sur fiches de consultation (achats < 40 000 € HT et marchés de travaux < 100 000 € HT) est liée à une meilleure application de nos procédures pour ce type d'achat.

*** : interrogé sur la réduction significative en 2022 des nombres de plis reçus, de téléchargements des DCE et de questions posées par les candidats potentiels pendant les consultations, le profil acheteur de Seine-Saint-Denis habitat (achatpublic.com) a précisé que cette baisse d'activité avait fait l'objet de constats similaires auprès des autres clients utilisateurs de ce profil acheteur, et que celle-ci constituait un retour à une situation normale suite à une hausse de l'activité d'environ 30% en 2021 (suite la période initiale de confinement liée à la Covid-19).

Dans le cadre des missions confiées au Service Expertise commande publique, 52 fiches de lancement de marché ont été traitées pour l'année 2022, et 23 fiches de saisine. Ces dernières ont pour objet d'apporter, aux services qui en font la demande, des éléments de réponse concernant des propositions d'amélioration du processus marché de l'Office, des conseils ou des réponses aux diverses questions.

Parmi les différentes problématiques soumises à l'avis du Service Expertise commande publique, les sujets suivants peuvent être mentionnés :

- Demandes de passation (3) de marchés dits « complexes » de conception-réalisation par le Secp,
- Interrogations (2) concernant la conclusion d'avenants augmentant de manière substantielle le montant initial du marché (problématique récurrente déjà rencontrée les précédentes années),
- Interrogation (1) relative aux modifications des conditions économiques d'un marché en raison du contexte sanitaire et géopolitique. Synthèse de la circulaire 6338 du 30/03/22 relative à « l'exécution des contrats de la commande publique dans le contexte actuel de hausse des prix de certaines matières premières ».

Le Service Expertise commande publique a également diffusé 5 notes internes afin d'informer ou sensibiliser les collaborateurs.trices concerné.es sur différents sujets, et notamment sur les possibilités de prise en compte de la hausse des matières premières ou sur la mise à jour de divers documents consécutive à l'obligation de déterminer un montant maximum pour les accords-cadres.

Observations issues des revues de processus ISO 9001 Commande publique

A l'occasion de la revue de processus du 1^{er} avril 2022, l'amélioration des délais de passation des marchés de travaux et de prestations intellectuelles, déjà constatée en 2021, a été confirmée. Les durées moyennes de ces procédures sont respectivement de 3,4 mois pour les marchés de travaux et de 5,1 mois pour les marchés de prestations intellectuelles.

Parmi les différents incidents signalés lors de la revue de processus du 19 octobre 2022, il convient de mentionner une augmentation significative des incidents liés à des retards de paiement de factures.

Actions visant à améliorer et à sécuriser le processus commande publique

Pour faire suite à la demande du Directeur Général, le Service expertise commande publique a formulé diverses propositions visant à améliorer et à sécuriser le processus commande publique, notamment au regard de la décentralisation de l'activité.

Les propositions retenues sont recensées au travers de différentes actions dont l'état d'avancement et l'évaluation seront réalisés par le biais des revues de processus.

Les principales actions qui ont été ou seront déployées sont les suivantes :

- Modification des modalités de validation des fiches navettes de lancement de marché,
- Création d'un guide (notice explicative) présentant les consignes à respecter dans le cadre des analyses d'offres,
- Modification du Guide des procédures marchés de Seine-Saint-Denis habitat afin de formaliser le principe de transmission des rapports d'analyse aux pôles Marchés / Secp au minimum une semaine avant la CAO (ou avant la date envisagée de signature du rapport par le Directeur Général),

- Création d'une fiche de synthèse présentant les principales caractéristiques du Marchés (délai, pénalités, dispositions administratives spécifiques) et présentation de celle-ci par le pôle Marchés / Secp au cours d'une réunion avec les utilisateurs du marché (y compris le service comptabilité) au moment de la notification du marché,
- Déploiement d'un plan de formation pluriannuel à destination des acteurs de la commande publique.

Les Archives - La Documentation

Les Archives

En 2022, le Service a entré dans ses magasins 71 mètres linéaires pour 29 versements des services, et a éliminé 127 mètres linéaires d'archives arrivées en fin de Durée d'Utilité Administrative.

Les documents techniques confiés par les diverses Agences ont intégré les dossiers pour les compléter.

Le Service a contribué à l'organisation des déménagements des bureaux de la Direction des Ressources Humaines, de la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage et du Service Attributions, en les accompagnant dans des démarches de tri, d'archivages et de destruction.

La numérisation à la demande des services des documents techniques (76 demandes en 2022) alimente également le serveur ShareSSDH.

La réflexion sur le Système d'Archivage Electronique se poursuit et une collaboration avec la société SERDA a été initiée afin de mettre en place une Aide à la Maîtrise d'Ouvrage et aider au choix stratégique du logiciel.

La Documentation

Le nombre d'abonnements à périodiques et ouvrages numériques est en constante augmentation. En effet, 25 nouvelles demandes de codes d'accès ont été exprimées cette année par les collaborateurs, confirmant ainsi l'intérêt de cette formule.

En 2022, le Service a répondu à 28 demandes de documentation et d'informations diverses. La veille documentaire et réglementaire se poursuit et s'affine dans le cadre de l'ISO 9001. Le processus a d'ailleurs été audité avec succès en fin d'année 2022. Enfin, le Service participe activement à l'opération « Zéro papier » visant à éliminer, archiver et numériser les documents encombrant les bureaux de tous les services du Siège et en Agences.

Bertrand PRADE

Annexe 1 : Liste des actes de gestion courante passés en 2022

Annexe 2 : Etat d'avancement des contentieux ayant fait l'objet d'une délibération d'autorisation d'ester en justice

Annexe 3 : Liste des conventions de mise à disposition temporaire

Annexe 4 : L'Audit interne

Annexe 5 : Bilan annuel établi par le Délégué à la protection des données

Annexe 1

LISTE DES ACTES DE GESTION COURANTE PASSES EN 2022

Aux termes de la délibération du Conseil d'Administration n°19.03.21 du 21 septembre 2021 donnant une autorisation permanente au Directeur Général pour faire certains actes de gestion courante dont le Conseil doit être tenu informé périodiquement

Service des Moyens Généraux :

- Décision n° 24.04.22 : Cession d'un véhicule à notre assureur suite à un sinistre
- Décision n°99.12.22 : Vente de 10 véhicules sur Agorastore

Annexe 3

(valant Bilan annuel pour l'information au Bureau)

LISTE DES CONVENTIONS PASSEES EN 2022

Autorisation au Directeur Général pour signer des conventions de mise à disposition temporaire dans le cadre des interventions en lien avec le NPNRU, et leurs avenants éventuels ultérieurs, au mieux des intérêts de l'Office.

Aucune convention n'a été passée en 2022.

Annexe 4

L'AUDIT INTERNE

Au sein de Seine-Saint-Denis habitat, la fonction d'Audit Interne a été créée en juillet 2019, et est animée par deux auditrices internes. Conformément à la position de l'IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne), l'Audit Interne est rattaché directement au Directeur Général, ce qui permet à l'Audit Interne une totale indépendance pour la réalisation de sa mission.

La différence entre le Contrôle Interne et l'Audit Interne

Le Contrôle Interne relève de la responsabilité des directeurs/directrices des entités opérationnelles et fonctionnelles.

Il est constitué, au sein de chaque direction, par l'ensemble des procédures, systèmes de contrôle et de reportings destinés à organiser la gestion et la maîtrise de l'activité et à en rendre compte. Le dispositif de contrôle interne doit être formalisé.

L'Audit Interne, selon le Cadre de référence internationale des pratiques professionnelles de l'Audit Interne (CRIPP), « est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant (*), par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernance, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité ».

() Evaluer et non pas concevoir/mettre en place/faire fonctionner.*

Le champ d'intervention de l'Audit Interne

Le champ de l'audit est illimité. L'Audit Interne couvre tous les domaines opérationnels et fonctionnels, administratifs, financiers ou liés aux systèmes d'information.

L'Audit Interne, sur les périmètres audités, évalue de manière approfondie :

- l'efficacité et la pertinence des dispositifs de maîtrise de risques, en s'appuyant sur les risques **majeurs** identifiés dans la cartographie des risques ;
- l'existence et la pertinence du dispositif de contrôle interne, la conformité des pratiques aux procédures, aux normes et règlements ;
- l'information financière et opérationnelle en matière d'intégrité, d'exhaustivité, et de correcte valorisation ;
- les dispositifs de gouvernance ;
- la mise en œuvre des recommandations et de leur évaluation.

Le niveau d'investigation de l'audit dépend de la typologie de la mission, et est précisé, pour chaque mission, dans la lettre de mission.

L'Audit Interne a une vigilance particulière pour les risques de fraude. Le dispositif d'intervention, fonction de la nature de la fraude identifiée, relève du Directeur Général de Seine-Saint-Denis habitat.

L'Audit Interne est responsable de l'établissement des politiques d'audit interne, de la définition du contenu général des activités dans ce domaine, de leur planification, de la gestion de leur mise en œuvre et des rapports sur les résultats obtenus.

La Charte d'audit interne

Conformément aux bonnes pratiques, une Charte d'audit interne a été rédigée au sein de Seine-Saint-Denis habitat. La Charte énonce les principes fondamentaux qui gouvernent la fonction d'Audit Interne au sein de l'organisme en décrivant son rattachement, le rôle et le champ d'intervention, les modalités d'intervention et le code de déontologie.

L'Audit Interne de Seine-Saint-Denis habitat est membre de l'IFACI.

Cette Charte permet en outre que chaque collaboratrice et collaborateur perçoive le contenu, la portée et les modalités des missions menées par l'Audit Interne dans les dispositifs de contrôle de Seine-Saint-Denis habitat.

Ce document a été approuvé par le Directeur Général le 17 novembre 2020.

Les Missions réalisées

En 2022, plusieurs missions ont été réalisées. Les constats, ainsi que les recommandations hiérarchisées et associées, ont été validés par les directions auditées. Par la suite, les rapports d'audit présentés et validés en Comité de Direction ont fait l'objet de plans d'actions.

Les conclusions issues des missions d'audit interne sont utilisées pour challenger la cotation des risques, et mettre à jour la cartographie des risques.

En 2022, l'audit a procédé :

Au suivi des recommandations et des plans d'actions des missions lancées en 2019/2020

L'audit a évalué la mise en œuvre des recommandations auprès des audités, afin de s'assurer de l'amélioration du dispositif de contrôle interne de notre organisation.

Ce suivi a concerné les missions suivantes :

- Paramétrage des loyers et des surfaces
- Contrôle de la réalité des travaux
- Passation des marchés publics
- Moyens de paiement
- Prévention du risque incendie

Cette mission se poursuivra en 2023.

A une mission sur le contrôle permanent des marchés publics

En 2022, la Direction générale a confié à l'audit interne une mission de contrôle permanent sur la passation et l'attribution des marchés publics.

Les principaux objectifs de la mission ont consisté à contrôler par sondage le respect des règles de passation des marchés, le choix de mise en concurrence, la composition des dossiers de consultation et des rapports d'analyse, l'attribution des marchés publics.

Ont été audités le Service Expertise Commande Publique, la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage, la Direction Technique et les Directions qui établissement des marchés et des fiches de consultation.

Deux missions ont été effectuées 2022. La mission du 2^{ème} semestre est en cours de validation.

Une nouvelle campagne sera lancée en 2023.

A une mission d'audit relative au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Les principaux objectifs ont consisté à s'assurer de l'existence de contrôle, de la présence d'un délégué à la Protection des données, à identifier l'organisation mise en place, à analyser les mesures de sensibilisation, de pilotage, de protection et de sécurité des données à caractère personnel, de gestion des incidents et notification, et d'apprécier le niveau d'imprégnation et de respect du RGPD dans les activités.

Cette mission concernait tout l'office.

La mission est en cours de validation.

Deux missions lancées en 2021 ont été validées en 2022.

Ces missions avaient pour objet :

La lutte contre le travail dissimulé

Les principaux objectifs de la mission ont consisté à analyser les procédures/modes opératoires relatifs à la lutte contre le travail clandestin au sein de Seine-Saint-Denis habitat, à identifier les éventuels points bloquants, les axes d'amélioration du processus actuel, et les risques potentiels pour Seine-Saint-Denis habitat.

Ont été auditées la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage, la Direction Technique et les Agences.

Le risque « ascenseurs »

Les principaux objectifs de la mission ont consisté en des tests par sondage afin de vérifier la communication aux locataires (qualité de service) et le respect de l'application des procédures et des marchés publics par l'Office, ainsi qu'à identifier les risques potentiels et les points forts pour Seine-Saint-Denis habitat.

Ont été auditées la Direction Technique et les Agences.

Le Plan pluriannuel d'audit

Selon le cadre de référence des pratiques professionnelles de l'IIA (Institute of International Auditors), l'Audit Interne doit établir et proposer un plan d'audit fondé sur une approche par les risques afin de définir des priorités cohérentes avec les objectifs de l'organisation.

Le plan d'audit pluriannuel doit permettre de donner une vue d'ensemble de toutes les missions à accomplir. Il doit s'appuyer sur une évaluation des risques documentée et réalisée au moins une fois par an. De plus, les missions d'audit précédemment réalisées, ainsi que les principales conclusions/ recommandations, doivent aussi être prises en compte.

Les points de vue et attentes du Directeur Général doivent être intégrés dans ce processus. Les administratrices et administrateurs peuvent aussi faire des suggestions de missions d'audit, en précisant l'objet, la description des préoccupations et objectifs, et le bénéfice attendu. Ces propositions sont soumises à l'approbation du Président et du Directeur Général de Seine-Saint-Denis habitat.

Compte tenu des modifications potentielles de l'organisation, de la stratégie, de la législation, de l'évolution des risques, un plan d'audit même pluriannuel, doit être actualisé chaque année.

Le plan d'audit pluriannuel de Seine-Saint-Denis habitat a été établi et validé par le Directeur Général en avril 2021.

Annexe 5



BILAN ANNUEL

ETABLI PAR LE DÉLÉGUÉ A LA PROTECTION DES DONNÉES

Période concernée :

Mars 2022 / Février 2023

Nom du délégué : LIVARTOWSKI François

Numéro d'enregistrement auprès de la CNIL : DPO-843

Aucune alerte ou fuite de données n'a été constatée pendant cette période d'activité. Nous n'avons enregistré aucune demande d'exercice de droit d'accès aux données personnelles sur la période.

La sensibilisation du personnel aux enjeux de la protection des données a été renforcée depuis l'ouverture de l'intranet Octopus, avec la mise à jour régulière de rappels, consignes, indications accessibles depuis l'onglet « RGPD » bien visible sur la page d'accueil.

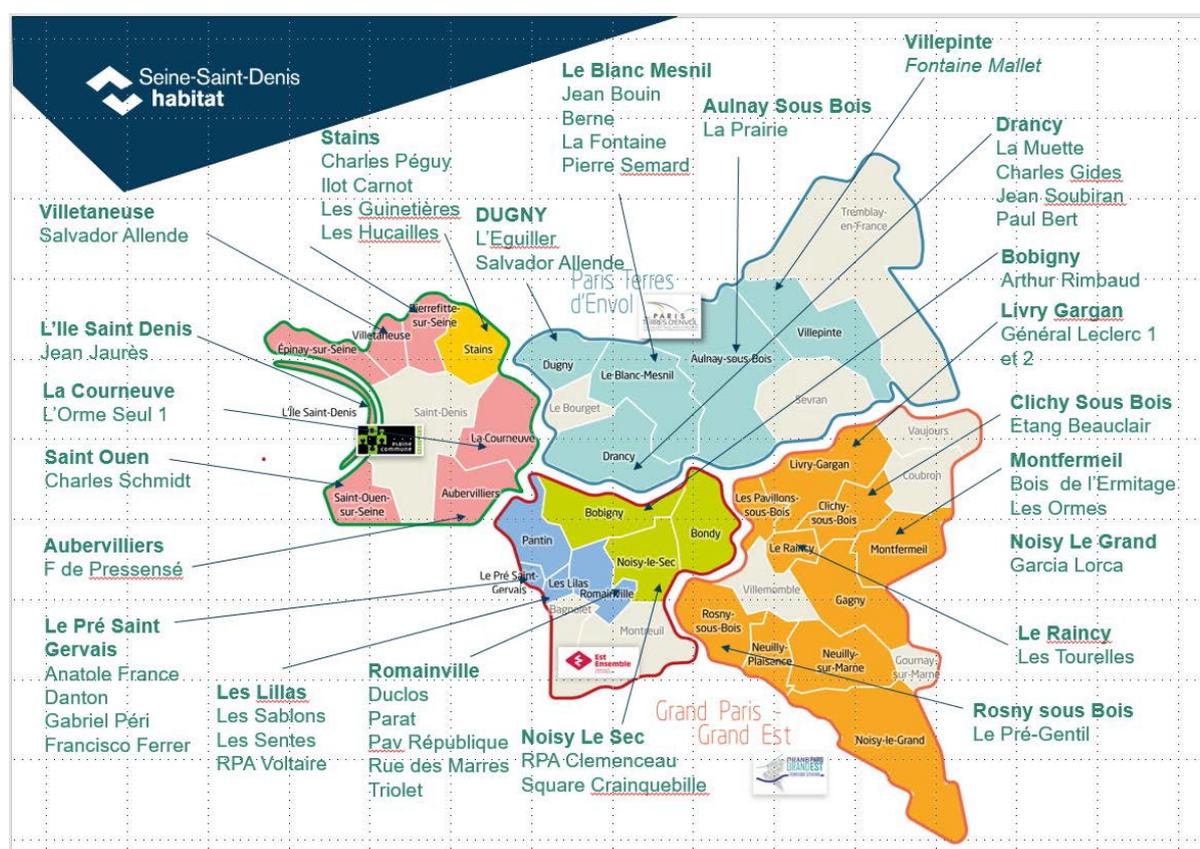
L'activité a été marquée par la réalisation de l'audit interne sur la mise en œuvre du RGPD à Seine-Saint-Denis habitat. Ce dernier relève les points à renforcer et compléter dans l'établissement de la conformité au RGPD, tant sur le plan du registre des traitements que de l'action permanente de sensibilisation des collaborateurs.

Additif au Rapport du Directeur Général

Les travaux d'amélioration (Renouvellements de composants) et de réhabilitation hors ANRU

Pour l'année 2022, l'investissement en travaux de renouvellements de composants s'élève à 11 300 000 €. Cette année est une année de stabilisation des investissements RC après 3 années consécutives de hausse liées aux besoins massifs en matière d'ascenseurs et de chauffage. Pour rappel 2019, 2020 et 2021 ont vu les besoins augmenter successivement de +80%, +45% et +54% pour atteindre en 2021 17 500 000€.

Pour ce qui concerne les réhabilitations réalisées par la Direction Technique, nombre d'entrelles ont été poursuivies en 2022.



Réceptionnés ou en cours 2022

Nom de l'opération : Réhabilitation des logements plomberie sanitaires / électricité de la résidence **Paul Eluard**

Adresse : Rue Paul Eluard 93000 BOBIGNY

Nombre de logements : 509 Logements

Montant PRP logements : 6 500 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : **Plan Loges**

Adresse : 111 sites - rénovation de l'ensemble des espaces d'accueil des locataires

Montant PRP : 4 000 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Aménagement des espaces extérieurs de la résidence **Paul Langevin**

Adresse : rue Paul Langevin 93440 DUGNY

Nombre de logements : 406

Montant PRP : 2 000 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Arthur Rimbaud**

Adresse : 2-10 rue de la République 93000 BOBIGNY

Nombre de logements : 116

Montant PRP : 2 300 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation des résidences **Gabriel Péri / Francisco Ferrer**

Adresse : Avenue Gabriel Péri 93310 Le PRE SAINT GERVAIS

Nombre de logements : 295

Montant PRP : 9 000 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Bois de l'Ermitage**

Adresse : Boulevard du Hardy 93370 MONTFERMEIL

Nombre de logements : 124

Montant PRP : 2 100 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Les Ormes**

Adresse : 30-34 rue de la Haute Futaie 93370 MONTFERMEIL

Nombre de logements : 38

Montant PRP : 1 300 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Démolition parking silo et Aménagement parking extérieur **Salvador Allende**

Adresse : Avenue de la Division Leclerc 93430 VILLETANEUSE

Nombre de logements : 278

Montant PRP : 2 000 000 € TTC Lasm

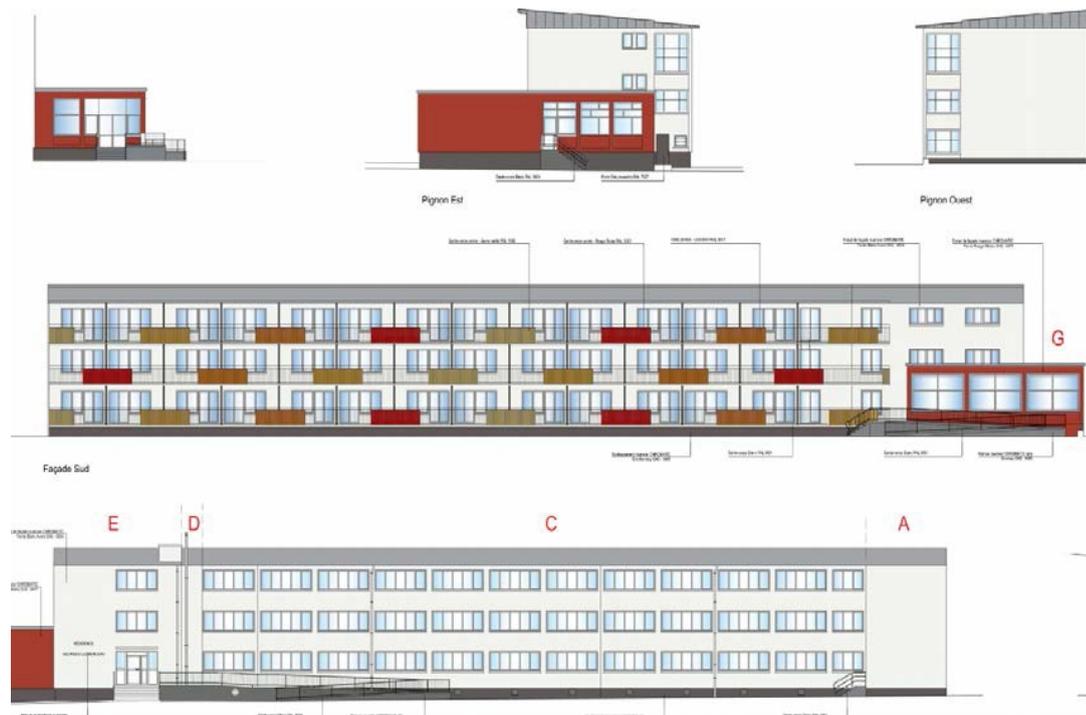


Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence pour personnes âgées **RPA Clémenceau**

Adresse : 2 rue Gay Lussac 93130 Noisy le Sec

Nombre de logements : 44

Montant PRP : 1 280 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Elsa Triolet**

Adresse : Rue des Fontaines 93230 Romainville

Nombre de logements : 38

Montant PRP : 1 979 907 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **PARAT**

Adresse : rue du docteur Parat 93230 Romainville

Nombre de logements : 169

Montant PRP : 6 301 445 € TTC Lasm



En phase OS (démarrage imminent)

Nom de l'opération : Travaux d'amélioration Chauffage / isolation des façades / menuiseries de la résidence **Les Oseraie**

Adresse : 1 Rue des Oseraies 93230 Romainville

Nombre de logements : 40

Montant PRP : 410 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Jean Jaurès**

Adresse : 29 - 32 rue Jean Jaurès 93450 l'Île Saint Denis

Nombre de logements : 53

Montant PRP : 2 544 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Travaux d'amélioration Plomberie Sanitaire/Chaufferie de la résidence
Adrien Lesesne

Adresse : 36 Rue Adrien Lesesne 93400 Saint Ouen

Nombre de logements : 78

Montant PRP : 560 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Fontaine Mallet**

Adresse : Avenue Salvador Allende 93420 Villepinte

Nombre de logements : 119

Montant PRP : 5 037 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réaménagement des espaces extérieurs du site **Général Leclerc 1 & 2**

Adresse : Allé Géo André 93190 Livry Gargan

Nombre de logements : 192

Montant PRP : 1 261 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Travaux d'amélioration ravalement de façades / menuiseries extérieures de la résidence **Amitié**

Adresse : Rue Benfleet 93230 Romainville

Nombre de logements : 60

Montant PRP : 320 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Travaux d'amélioration ravalement de façades / réaménagement espaces extérieurs / Tableau électrique dans les logements / chaudières individuelles sur la résidence **Boulevard Hardy**

Adresse : Boulevard Hardy 93370 MONTFERMEIL

Nombre de logements : 76

Montant PRP : 840 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation des logements résidence **Salvador Allende**

Adresse : Rue Pablo Neruda 93430 Villetaneuse

Nombre de logements : 278 Logements

Montant PRP : 6 600 000 € TTC Lasm



En phase études (lancement Appel d'offres au 1^{er} semestre 2023)

Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Anatole France**

Adresse : rue Anatole France 93310 Le Pré Saint Gervais

Nombre de logements : 75

Montant PRP : 2 670 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Général Leclerc 1 & 2**

Adresse : Allé Géo André 93190 Livry Gargan

Nombre de logements : 192

Montant PRP : 7 648 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation des logements de la résidence **Jean Jaurès**

Adresse : Rue Jean Jaurès 93360 Neuilly Plaisance

Nombre de logements : 24 Logements

Montant PRP : 500 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Garcia Lorca**

Adresse : Mail Federico Garcia Lorca 93160 Noisy Le Grand

Nombre de logements : 173

Montant PRP : 8 569 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Ilot Carnot**

Adresse : Rue Louis Bordes 93240 Stains

Nombre de logements : 228

Montant PRP : 6 091 000 € TTC Lasm



Nom de l'opération : Réhabilitation de la résidence **Francis de Pressensé**

Adresse : Rue Francis de Pressensé 93300 Aubervilliers

Nombre de logements : 72

Montant PRP : 2 800 000 € TTC Lasm

