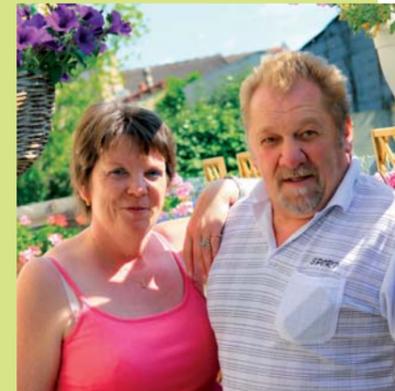


Directeur de la publication : Yves Nédélec
Rédaction et coordination : Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis
Photographie : Hervé Thouroude et Claude Danteny
Conception : Obea communication

Ce document a été réalisé sur papier PEFC par un imprimeur certifié IMPRIM'VERT



159, avenue Jean Jaurès
93000 Bobigny
Tél. 01 48 96 52 00



BILAN D'ACTIVITÉ 2009



Sommaire

- 3 Edito
- 4 Quelques événements de l'année 2009
- 8 Présentation du patrimoine de l'Office
- 10 Les structures décisionnaires de l'Office
- 12 Organigramme général de l'Office
- 14 Les projets de rénovation urbaine
- 24 Le gros entretien, la rénovation et l'amélioration du patrimoine
- 32 La gestion locative
- 48 Les ressources humaines
- 54 Rapport financier



Edito

En novembre 2009, le Conseil d'Administration m'a élu président de l'Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis. J'ai succédé à ce poste à Bertrand Kern qui durant quatre années a beaucoup contribué à consolider notre Office pour lui donner les moyens financiers et humains de réussir le vaste programme de renouvellement urbain que nous réalisons aux cotés des villes et grâce au soutien du Conseil Général.

Notre Office est en effet engagé dans 14 projets de rénovation urbaine très ambitieux, au terme desquels il aura réhabilité ou reconstruit plus de la moitié de ses 22 500 logements. Il est un opérateur reconnu de ces grands projets urbains situés dans des quartiers emblématiques de la politique de la ville comme à Montfermeil, Stains, La Courneuve, Neuilly-Sur-Marne, Pierrefitte, Epinay et bien d'autres.

L'année 2009 a marqué un tournant dans la réalisation de ces projets avec la montée en puissance opérationnelle et le démarrage de très nombreux chantiers, dont la première opération bâtiment basse consommation de l'Office. A fin 2009, 486 logements étaient en construction et 4 293 en cours de réhabilitation.

La réussite de ces projets est donc une des principales priorités de l'Office. Ce n'est pas la seule. A l'occasion de mon élection je me suis ainsi adressé aux locataires de l'Office pour affirmer d'autres priorités tout aussi fondamentales.

La proximité avec nos locataires, autour d'un échange permanent, est un axe majeur de notre politique. J'ai donc souhaité que l'Office soit parfaitement à l'écoute de leurs attentes en développant partout les dispositifs de dialogue et de concertation que nous pratiquons déjà avec beaucoup de professionnalisme à l'occasion de travaux, de réhabilitations ou à l'occasion des programmes de rénovation urbaine.

Le principal obstacle à la satisfaction de nos locataires étant lié aux problèmes de sécurité, j'ai souhaité que l'Office engage un diagnostic de sécurité et de tranquillité résidentielle et qu'il renforce son organisation pour intervenir dans ce domaine.

Enfin, en pleine crise, j'ai souhaité également que l'Office renforce ses moyens pour intervenir encore plus efficacement dans la prévention des expulsions locatives.

Notre feuille de route a pour fil rouge l'amélioration de la qualité de vie des locataires et le service aux habitants de la Seine-Saint-Denis. Malgré le contexte de crise économique que nous subissons, soyez convaincu(e) que l'Office, avec notamment le concours du Conseil général de Seine-Saint-Denis, est mobilisé sur cette exigence et n'entend pas dévier de sa trajectoire.

Le Président,

Stéphane TROUSSEL

Quelques événements

→ de l'année 2009

Février 2009

Inauguration de l'opération Renoir à La Courneuve (97 logements).



Été 2009

Démolition de l'immeuble Vertaine à Stains (126 logements).



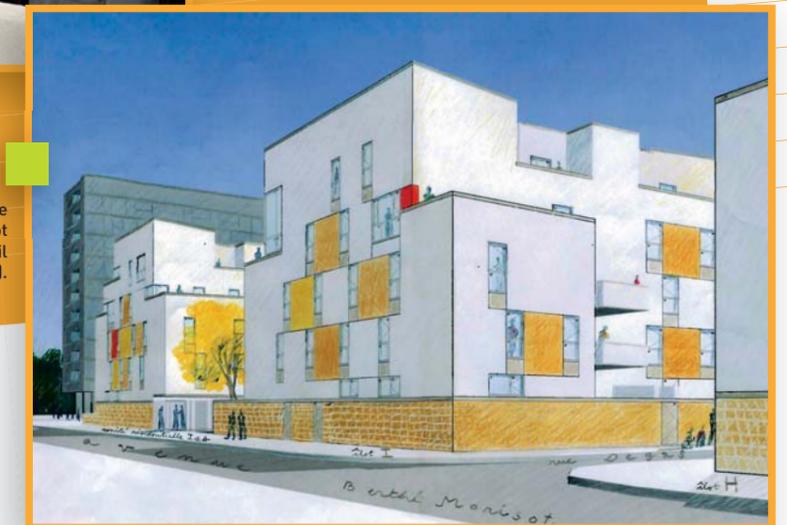
Mai 2009

Inauguration de l'opération Le Parc à Stains (40 logements).



Septembre 2009

Pose de la première pierre de l'opération Berthe Morisot à Montfermeil (160 logements).



Quelques événements

→ de l'année 2009

Novembre 2009

Election de Stéphane Troussel en tant que Président de l'Office, qui succède à Bertrand Kern.



Décembre 2009

Pose de la première pierre de l'opération Gabriel Péri au Blanc-Mesnil (49 logements).

1^{ère} opération BBC de l'Office.



Novembre 2009

Démarrage de la démolition des immeubles de la cité Desnos à Pierrefitte (218 logements, dont 121 appartenant à l'Office).



Décembre 2009

Fin de la réhabilitation - résidentialisation des 90 logements des bâtiments 14 et 14A à Montfermeil.



Présentation du patrimoine de l'Office

22 478 logements répartis sur 25 communes en Seine-Saint-Denis



Nombre de logements par délégation

Bobigny	4 427
Le Pré-Saint-Gervais	3 344
Stains	5 292
Dugny	4 089
Villetaneuse	1 925
Rosny-Sous-Bois	3 401

Délégation de Bobigny 27 gardiens 15 agents d'entretien 94 commerces 1 247 places de parking 7 points d'accueil	Délégation de Stains 20 gardiens 21 agents d'entretien 160 commerces 793 places de parking 5 points d'accueil	Délégation de Villetaneuse 15 gardiens 7 agents d'entretien 41 commerces 1 496 places de parking 3 points d'accueil
Délégation du Pré-Saint-Gervais 15 gardiens 10 agents d'entretien 34 commerces 1 271 places de parking 3 points d'accueil	Délégation de Dugny 28 gardiens 8 agents d'entretien 84 commerces 1 378 places de parking 4 points d'accueil	Délégation de Rosny-Sous-Bois 20 gardiens 16 agents d'entretien 51 commerces 1 840 places de parking 5 points d'accueil

Les structures décisionnaires de l'Office

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration définit les grandes orientations de l'Office. Il détermine la politique générale de l'Office, vote le budget, décide des opérations d'investissement et définit le mode de gestion du patrimoine.

Il est composé de 23 membres. La majorité de ceux-ci sont désignés par le conseil général de la Seine-Saint-Denis, l'Office étant un organisme départemental.

Le 19 novembre 2009, Stéphane Troussel a été élu Président de l'Office et a ainsi succédé à Bertrand Kern.

Président :  **Stéphane Troussel,** conseiller Général

Vice-président :  **Jean-Jacques Karman,** conseiller Général

Conseillers généraux désignés par le Conseil Général de la Seine-Saint-Denis :

 **Daniel Guiraud,** conseiller Général, maire des Lilas et conseiller communautaire d'Est Ensemble

 **Bertrand Kern,** conseiller Général, maire de Pantin et président de la communauté d'agglomération Est Ensemble

 **Hervé Bramy,** conseiller Général, adjoint au maire du Blanc-Mesnil

 **Katia Coppi,** conseillère Générale, adjointe au maire des Pavillons-Sous-Bois

Personnalités désignées par le Conseil Général de la Seine-Saint-Denis :

 **Medhi Yazir-Roman,** conseiller municipal de Pantin et conseiller communautaire d'Est Ensemble

 **Karina Kellner,** adjointe au maire de Stains

 **Michel Langois,** président de l'ADIL93, Association Départementale d'Information sur le Logement en Seine-Saint-Denis

 **Christian Lemasson,** directeur départemental de l'association « France Terre d'Asile »

 **Isabelle Roudil,** chargée de mission à la présidence de la Fédération des Coopératives HLM

 **Makan Rafatdjou,** urbaniste architecte

 **Maryvonne Passebon,** secrétaire générale départementale du « Secours Populaire Français »

 **Charles Lasbax,** directeur départemental des « Restos du Cœur »

Représentants socio-professionnels :

 **Jean-Claude Michelet,** représentant de la CAF

 **Claudine Simmer,** représentante de l'UDAF

 **Catherine Fichet,** représentante du collecteur 1% "Logeo"

 **Marc Buard,** représentant départemental de la CGT

 **Miguel Prudencio,** représentant départemental de la CFDT

La commission d'attribution des logements

Ses membres décident de l'attribution des logements appartenant à l'Office.

Président : Medhi Yazir-Roman

Membres titulaires : Katia Coppi, Karina Kellner, Madeleine Lax, Jean-Claude Michelet, Claudine Simmer

La commission d'appel d'offres

Ses membres examinent les candidatures et les offres des appels d'offres afin d'attribuer les marchés publics.

Président : Yves Nédélec, Directeur Général de l'Office

Membres titulaires : Edwige Eleloue, Jean-Jacques Karman, Madeleine Lax, Christian Lemasson

Membres suppléants : Marc Buard, Maryvonne Passebon, Miguel Prudencio, Isabelle Roudil

Représentants des locataires :

 **Claude Pichard,** de la CNL

 **Madeleine Lax,** de la CLCV

 **Edwige Eleloue,** de l'AFOC

 **Viviane Phleger,** de la CNL

Membres à voix consultative :

Le Préfet de la Seine-Saint-Denis représenté par Régis Delabie

Le représentant du comité d'entreprise de l'OPH93, Jean-Claude Chapelin

Le conseil de concertation locative

Le conseil de concertation locative est devenu depuis plusieurs années un lieu incontournable de débats et d'échange entre les représentants des locataires et l'administration de l'Office.

Ces réunions ont été l'occasion de soumettre à débat un certain nombre de préoccupations communes : charges, enquête de satisfaction, travaux, propreté...

CNL Claude Pichard, Patrice Baudouin, Robert Boules, Viviane Phleger

CLCV Madeleine Lax, Gérard Colas, Micheline Gilson

AFOC Edwige Eleloue

Organigramme général de l'Office

au 30 septembre 2010



Patrice Roques,
Directeur du Développement Social et de la Tranquillité

Patrick Meloteau,
Directeur Technique

Linda Porcher,
Secrétaire Générale

Pierre Guillard,
Directeur de la Maîtrise d'Ouvrage

Sylvie Hautière,
Directrice des Ressources Humaines

Guy Gérard,
Directeur de la Gérance

Jean-Marc Poulain,
Directeur Financier

Yves Nédélec,
Directeur Général

**Directeur Général
Yves Nédélec**

Chargé de Mission
Frédéric Ragueneau

Communication
**Pauline Krefta
Christophe Edouard
Elodie Safta**

**Secrétariat Général
Linda Porcher**

**Direction de la Gérance
Guy Gérard**

Service Juridique
Franck Boyer

Service Commerces
Marc-Sylvain Engel

Service Foncier
Marie-Laure Denjean-Limbourg

Service Attribution des Logements
Solène Sullerot

Service Logistique
Catherine Desprès

Service Etudes et Qualité
Frédéric Sanchez

Service Marchés
Sabrina Leguet

Délégation de Bobigny
Latifa Farnault

Service Documentation/Archives
Pascale Van Praet

Délégation de Dugny
Cécile Mage

Secrétariat de Direction

Délégation du Pré Saint-Gervais
Pierre Barrière

Délégation de Rosny sous Bois
Elisabeth Cadot

Délégation de Stains
Pauline Pytkowicz

Délégation de Villetaneuse
Juliette Develter

**Direction du Développement Social et de la Tranquillité
Patrice Roques**

**Direction des Ressources Humaines
Sylvie Hautière**

Service du Personnel
Emmanuel Bourrellier

Chargé de mission Hygiène et Sécurité
Sylvain Richard

**Direction Financière
Jean-Marc Poulain**

Service Comptabilité
Kamel Zerkoune

Service Informatique
Lambert Ducoutumany

**Direction Technique
Patrick Meloteau**

Service Bâtiment
Marc Révillon

Service Ascenseurs
Jean-René Sellambin

Service Chauffage
Eric Lescurier

Secteur Espace Extérieurs

Secrétariat Technique

**Direction de la Maîtrise d'ouvrage
Pierre Guillard**

Service Maîtrise d'œuvre sociale
Florence Juquin

Service Montage d'opérations
Elisabeth Berrou

Service Technique Réhabilitation 1
Marian Sypniewski

Service Technique Réhabilitation 2
Sébastien Cuercq

Service Technique Construction Neuve
Pierre Bordone

Chargés de mission Renouvellement Urbain

**Recette Spéciale
Jean-Charles Laubron**

Secteur Comptabilité
Sylvie Glickmann

Secteur Comptabilité Locataires
Sandra Stanisic

Secteur Recouvrement
Sylvie Gaquerel

Secteur Contentieux Locataires
Fabienne Beugre

Les projets de rénovation urbaine

L'Office est engagé dans 14 projets de rénovation urbaine (soit 142 opérations distinctes) concernant près de 50% de son patrimoine.

L'amélioration des conditions de vie des habitants est au cœur de ces projets qui prévoient une lourde requalification des quartiers.

L'Office mène une démarche globale, qu'il construit en partenariat avec le Département de la Seine-Saint-Denis, les villes, les communautés d'agglomération ainsi que de nombreux acteurs locaux.

Sont programmés des travaux considérables de réhabilitation, de démolition, de construction, de résidentialisation mais aussi la recomposition des espaces publics menée conjointement avec les Villes.



Chantier de construction de l'opération Berthe Morisot, Montfermeil..

L'Office, acteur majeur de la rénovation urbaine en Seine-Saint-Denis

Les types de logements construits

En matière de construction, 95% des logements sont financés en PLUS-CD : au moins 50% des logements neufs serviront ainsi à reloger les ménages touchés par les opérations de démolition de leur logement.

Reconstruire plus qu'on ne démolit

L'Office répond bien à la volonté qui l'anime depuis de nombreuses années avec, pour chaque logement détruit, la reconstruction d'un logement locatif social, voire plus. Il va ainsi au-delà des préconisations de l'ANRU qui impose de construire un logement pour un logement démolit.

Une offre de logements adaptée

L'Office a le souci d'offrir à ses locataires des logements adaptés et agréables à vivre, qui correspondent à la fois aux besoins à court et long terme.

C'est pourquoi il veille à trouver le bon équilibre entre la typologie des logements qu'il construit et la composition des familles destinées à y vivre. Ainsi, lors de la conception des programmes de construction neuve, l'Office prend en compte les enquêtes sociales qui ont été menées à l'occasion du relogement des familles.



L'Office est engagé dans **14 projets** de rénovation urbaine avec l'ANRU

- Epinay-sur-Seine, rue de Paris
- Villetaneuse, projet universitaire et urbain (cité Allende) et Quartiers Nord
- Pierrefitte, quartier des Poètes
- Stains, la cité-jardin
- Stains, le Clos Saint-Lazare
- La Courneuve, les 4000 - quartier Ouest
- Pantin, Pont de Pierre
- Les Lilas, les Sentes
- Le Blanc-Mesnil
- Drancy, cité de la Muette
- Les Pavillons-Sous-Bois, cité de la Poudrette
- Montfermeil, les Bosquets
- Neuilly-sur-Marne, cité Les Fauvettes
- Noisy-le-Grand

Le renouvellement urbain, une part très importante des investissements de l'Office

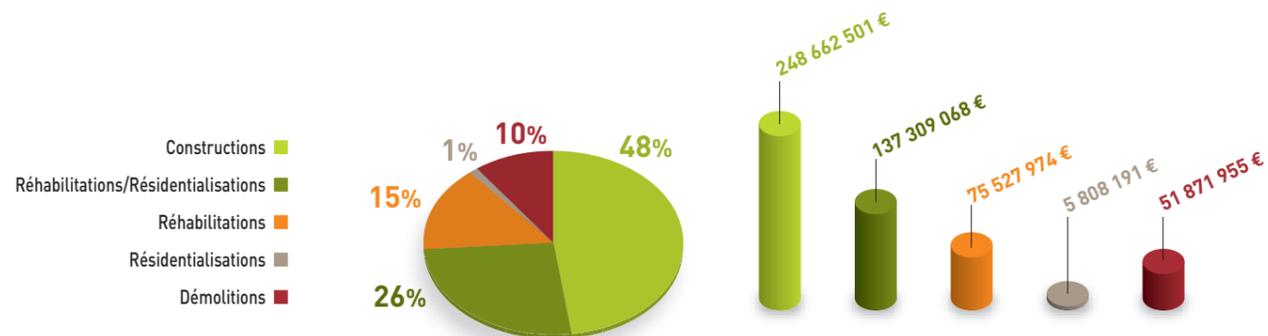
Plus de 50% du patrimoine de l'Office est concerné par une opération de rénovation urbaine.

L'Office aura réalisé d'ici 2013 :

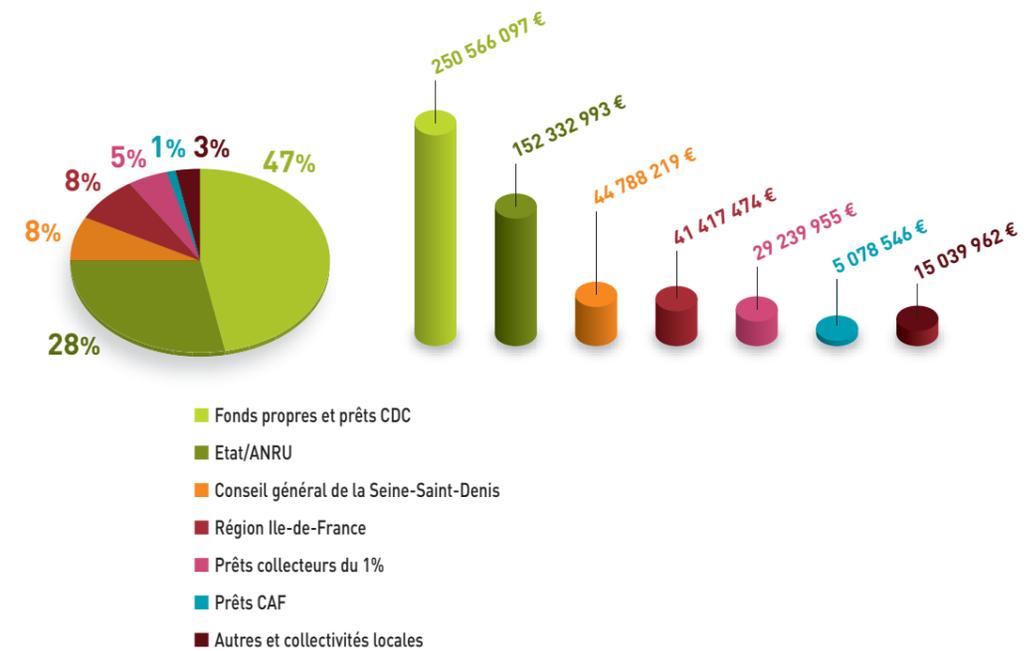
- 1 588 constructions,
- 5 404 réhabilitations/résidentialisations,
- 2 129 réhabilitations,
- 2 374 résidentialisations,
- 1 532 démolitions.

520 millions d'euros sont consacrés aux 14 projets de renouvellement urbain.

L'effort en matière d'investissement se répartit de la manière suivante :



Les projets ANRU sont financés comme suit :



Etat d'avancement des projets au 31/12/2009

- **opérations livrées : 1 942 logements**
(157 logements neufs et 1 785 logements réhabilités/résidentialisés)
- **opérations en chantier : 4 293 logements**
(486 logements en construction et 3 807 logements en réhabilitation/résidentialisation)
- **dossiers en phase d'étude : 4 813 logements**
(709 constructions et 4 104 réhabilitations/résidentialisations)
- **dossiers non lancés : 4 808 logements**
(369 constructions et 4 439 réhabilitations/résidentialisations)



Les projets de renouvellement urbain à la loupe

2009, une année de grande effervescence

Après des années de préparation des opérations et de négociations des financements, l'Office a lancé de nombreux chantiers en 2009.

Constructions, réhabilitations, démolitions... les chantiers se multiplient.

En parallèle, la concertation avec les locataires s'intensifie et les échanges sont de plus en plus fréquents.

10 opérations ont été inscrites au plan de relance, adopté à la fin de l'année 2008.

Pour assurer la réussite des opérations dans les temps, les services de la Maîtrise d'ouvrage de l'Office ont été renforcés et 5 personnes ont été recrutées.

2009 constitue donc une année d'effervescence, où les opérations sont passées en phase opérationnelle.

Le plan de relance

Les projets concernés :

- Construction : **365 logements**, soit 3 091 265 € supplémentaires
- Réhabilitation : **1 164 logements**, soit 1 738 507 € supplémentaires
- Résidentialisation : **463 logements**, soit 508 704 € supplémentaires



Projet soutenu par le plan de relance



→ Le relogement, une préoccupation centrale

Grâce à une maîtrise d'œuvre sociale interne, l'Office bénéficie d'un véritable savoir-faire en matière de relogement.

5 agents s'y consacrent à plein temps et suivent individuellement les familles. Ils connaissent ainsi parfaitement leurs besoins et entretiennent avec elles une relation de confiance.

Les chargés de relogement sont alors en mesure de proposer aux familles un projet en parfaite adéquation avec leurs attentes.



Stains

Le Clos Saint-Lazare

Le projet urbain

452 logements à démolir,
452 logements à construire,
1 903 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Que s'est-il passé en 2009 ?

Livraison de l'opération Le Parc (40 logements) :

Mai 2009 : inauguration des 40 logements construits hors site, au cœur du quartier des Trois Rivières à Stains. Ces logements ont principalement été attribués aux familles du Clos Saint-Lazare, dont le logement a été voué à la démolition.

Démolition des tours Verlaine (126 logements) et Baudelaire (126 logements) :

De juin à octobre 2009 : démolition de la tour Verlaine par grignotage.

Poursuite du relogement des familles de la tour Baudelaire. Fin 2009, 40 familles sur 126 restaient à reloger.

Construction de 60 logements et réhabilitation/résidentialisation des immeubles Claudel-Nerval-Carco (282 logements) :

Décembre 2009 : signature du marché de travaux et lancement des travaux au 1^{er} trimestre 2010.



Stains, le Clos Saint-Lazare, réhabilitation/résidentialisation de l'îlot Verlaine (110 logements).

Réhabilitation/résidentialisation des bâtiments Villon (50 logements) et Verlaine (110 logements) :

Novembre 2009 : démarrage des travaux pour une durée de 18 mois.

Construction de l'opération Sasaki (64 logements) et réhabilitation/résidentialisation de la tour Péguy (124 logements) :

Décembre 2009 : signature du marché de travaux et lancement des travaux au 1^{er} trimestre 2010.

1 629 logements à réhabiliter/résidentialiser

Un chantier = des emplois Au cœur de l'insertion professionnelle

Les clauses d'insertion professionnelles, intégrées dans les marchés que l'Office signe avec les entreprises, imposent qu'au moins 8% des heures travaillées sur un chantier soient consacrées aux habitants.

Soufiane, 31 ans, témoigne :
« Grâce à l'insertion professionnelle, j'ai trouvé un emploi en CDI. Cela faisait des années que je cherchais un travail ! Aujourd'hui, j'ai un emploi stable et on me propose même des perspectives d'évolution ! »



→ **Stains** La cité-jardin

1700 logements à réhabiliter



Stains, pavillon réhabilité de la cité-jardin.

Tranche 2, 206 logements, travaux achevés en 2008.
Tranche 3, 191 logements, travaux en cours. Fin de chantier prévue pour le 2^{ème} trimestre 2010.
Tranche 4, 283 logements, démarrage des études pour un début de chantier prévu en 2010.

Réhabilitation des pavillons (Chantier décomposé en 3 tranches) :

Tranche 1 : 95 logements, signature du marché de travaux en décembre 2009 pour un début de chantier prévu au 1^{er} semestre 2010.

**En savoir plus sur...
La cité-jardin de Stains**

■ Édifiée par Henri Sellier dans les années 20, la cité-jardins de Stains est une œuvre architecturale extrêmement précieuse. Elle est classée site pittoresque du Département de la Seine-Saint-Denis. La restauration de ce patrimoine d'exception vise à adapter les logements aux normes de confort actuelles.

Le projet urbain

1 700 logements à réhabiliter (1 150 logements collectifs et 472 pavillons).

Que s'est il passé en 2009 ?

Réhabilitation des logements collectifs (Chantier décomposé en 6 tranches) :

Tranche 1, 209 logements, travaux achevés en 2006.

→ **Neuilly-sur-Marne** Quartier des Fauvettes



Neuilly-sur-Marne, Opération "Artois", construction de 58 logements.

282 logements à réhabiliter/résidentialiser

Le projet urbain

181 logements à démolir, 185 logements à construire et 282 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Que s'est il passé en 2009 ?

Construction de l'opération « Artois » (58 logements)

Désignation de l'architecte : atelier SAO.

Construction de 18 logements et réhabilitation du bâtiment Rambouillet (99 logements)

Désignation des architectes : atelier Bosom & Onate, associé à Dorine Mikol.

→ **Pierrefitte** Quartier des Poètes

121 logements à construire



Pierrefitte, démolition de la cité Desnos, quartier des Poètes.

Le projet urbain

121 logements démolir, 121 logements à construire et 108 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Que s'est il passé en 2009 ?

Démolition des immeubles de la cité Desnos (218 logements, dont 121 appartenant à l'Office)

Octobre 2009 : fin du rologement des familles

Novembre 2009 : démarrage de la démolition

30 novembre 2009 : arrêt des travaux par l'action de l'association Docomomo, puis reprise de ceux-ci en 2010 sur décision du tribunal administratif.

Construction de l'ilot Nougaro (33 logements)

Désignation de l'architecte : Maurice Lepinay

Construction du bâtiment Pasteur (33 logements)

Désignation de l'architecte : agence BNR Babet Nouvet Reynaud

Etudes en vue de la construction du bâtiment.

→ **Pantin** Pont-de-Pierre



Pantin, la cité Pont-de-Pierre, bientôt réhabilitée.

Le projet urbain

287 logements à réhabiliter et à residentialiser.

Que s'est il passé en 2009 ?

Réhabilitation et residentialisation de l'opération Pont de Pierre

Avancée des études et poursuite de la concertation avec les locataires

Décembre 2009 : signature du marché de travaux pour un lancement de ceux-ci au 1^{er} semestre 2010.

287 logements à réhabiliter/résidentialiser

→ **La Courneuve** Les 4000 – quartier ouest

1 568 logements à réhabiliter



La Courneuve, Opération "Jardin de Présob", construction de 134 logements

Le projet urbain

309 logements à démolir, 429 logements à construire, 1 568 logements à réhabiliter et 1 062 logements à résidentialiser.

Que s'est il passé en 2009 ?

Livraison de l'opération Renoir (97 logements)

Février 2009 : inauguration des 97 logements et emménagement des familles. Ces logements ont principalement été attribués aux familles de l'immeuble Balzac, voué à la démolition.

Démolition de l'immeuble Balzac (285 logements)

Poursuite du relogement des familles.

En décembre 2009, 36 familles sur 285 restaient à reloger.

Réhabilitation/résidentialisation du bâtiment Villon (125 logements)

Poursuite des travaux. La fin des travaux est prévue pour avril 2010.

Réhabilitation/résidentialisation du bâtiment Beaufils (197 logements)

Désignation de l'architecte : Mr Bruat.

Réhabilitation/résidentialisation du Mail de Fontenay (301 logements)

Décision de restructurer le Mail de Fontenay.

Désignation de trois architectes pour une étude de définition : AUC, Lacaton & Vassal et Castro.

Construction de l'opération Jardin de Présob (134 logements)

Décembre 2009 : démarrage des travaux pour une durée de 18 mois.



Information et concertation au plus proche des locataires

Au cœur des projets de rénovation urbaine, la concertation constitue un temps fort de rencontre et d'échange avec les locataires.

Réunions publiques, groupes de travail, visites de logements témoins, permanences individuelles... tout au long des projets les locataires sont sollicités, informés et concertés.

Le but : qu'ils adhèrent et participent à la reconstruction de leur quartier.

→ **Montfermeil** Les Bosquets

160 logements à réhabiliter/résidentialiser



Montfermeil, Les Bosquets, réhabilitation des bâtiments 14 et 14A.

Le projet urbain

160 logements à construire, 160 logements à réhabiliter/résidentialiser, 106 logements à démolir.

Que s'est il passé en 2009 ?

Opération de construction Berthe Morisot (160 logements)

Septembre 2009 : pose de la première pierre et démarrage des travaux pour une durée de 2 ans.

Réhabilitation/résidentialisation des bâtiments 14 et 14A (90 logements)

Poursuite des travaux et achèvement de ceux-ci en décembre 2009.

Réhabilitation du bâtiment 4E (30 logements) et **résidentialisation des bâtiments 4E et 5** (146 logements)

Définition du programme de travaux en concertation avec les habitants.

En savoir plus sur... Le projet urbain des Bosquets

■ L'enjeu du projet urbain des Bosquets est de transformer une copropriété dégradée en résidences d'habitat social de qualité. Pour permettre la gestion au quotidien de ce patrimoine, un vaste processus de regroupement des logements avec le principe « un bâtiment / un bailleur » est entrepris depuis 25 ans.

→ **Le Blanc-Mesnil** Centre-ville

Le projet urbain

49 logements à construire, en compensation des démolitions de la cité Casanova, dont l'Opievoy est gestionnaire.

Que s'est il passé en 2009 ?

Construction de l'opération Gabriel Péri (49 logements), **1^{ère} opération BBC de l'Office**

Décembre 2009 : pose de la première pierre et démarrage des travaux.



Le Blanc-Mesnil, Opération "Gabriel Péri", construction de 49 logements.

Ce projet, réalisé dans le cadre du projet urbain de la ville du Blanc-Mesnil, accueillera une partie des familles des immeubles Danielle Casanova, voués à la démolition.

Le gros entretien, la rénovation et l'amélioration du patrimoine

Pour maintenir le confort et la qualité de ses logements, l'Office réalise chaque année d'importants travaux au sein de son patrimoine, avec pour principal objectif d'assurer le bien-être de ses locataires.



L'entretien et l'amélioration du patrimoine

En complément des opérations de renouvellement urbain, l'Office a consacré en 2009 plus de 16,4 millions d'euros aux travaux de gros entretien, de rénovation et d'amélioration de son patrimoine.



Les objectifs poursuivis

- Entretien durablement les cités
- Garantir la qualité de service
- Améliorer le cadre de vie des locataires
- Améliorer la performance ou la fiabilité des équipements
- Réparer dans l'urgence suite à un incident
- Assurer la sécurité des bâtiments

Dans ce cadre, l'Office bénéficie d'une aide considérable du Département. Pour l'année 2009, le Conseil Général de la Seine-Saint-Denis lui a attribué une subvention de 3,3 millions d'euros au titre de la rénovation et de l'amélioration du patrimoine concourant au confort, à la sécurité des locataires et aux économies d'énergie.

seine-saint-denis
LE DÉPARTEMENT

16,4 millions d'euros
de travaux



Les travaux d'amélioration du patrimoine réalisés en 2009



→ Se protéger des infiltrations et renforcer l'isolation thermique des bâtiments

Les travaux d'étanchéité des terrasses, balcons et toitures ont pour objectif d'assurer une meilleure isolation thermique des bâtiments mais aussi de lutter contre les infiltrations.

Ville	Cité	Nombre de logements	Nature des travaux	Montant TTC
STAINS	Clos Saint Lazare	2099	Ravalement des façades, réfection des balcons et pose de protections métalliques anti-pigeon	506 111 €
PANTIN	Jacques Duclos	82	Réfection de l'étanchéité d'une rampe de parking	18 747 €
EPINAY-SUR-SEINE	Ilot du Marché	97	Réfection des terrasses	118 304 €
SAINT-OUEN	Ottino Vaillant	113	Réfection des balcons	48 327 €
PANTIN	Jacques Duclos	82	Ravalement des façades, mise en peinture et réfection des gardes-corps sur balcons	205 882 €
MONTFERMEIL	Bois de l'Ermitage	124	Réfection de l'étanchéité des terrasses	203 062 €
NOISY-LE-SEC	Pierre Feuillère	624	Réfection des balcons	172 295 €
SAINT-OUEN	Pasteur	158	Changement des façades bois par de nouvelles façades métalliques (sur 20 logements)	181 641 €
LE BLANC-MESNIL	Marcel Alizard	223	Etanchéité du parking et réfection de la dalle supérieure	44 500 €
BOBIGNY	Abreuvoir	1244	Réfection des garde-corps des balcons	115 269 €



→ Moderniser les fenêtres et les balcons pour un meilleur confort

Il s'agit principalement du remplacement des fenêtres par de nouvelles menuiseries en PVC équipées de volets roulants et d'un double vitrage. Ce type d'intervention génère des économies d'énergies de l'ordre de 7% de la consommation annuelle de chauffage et permet aux locataires de réaliser des économies de charges tout en optimisant leur confort.

Ville	Cité	Nombre de logements	Nature des travaux	Montant TTC
NEUILLY PLAISANCE	Jean Jaurès	24	Installation de nouvelles fenêtres PVC	80 102 €
DRANCY	La Muette (bâtiment classé)	369	Remplacement des menuiseries métalliques (sur 36 logements) selon les prescriptions des architectes des bâtiments de France	1 689 423 €
MONTFERMEIL	Lucien Noël	127	Installation de nouvelles fenêtres PVC	300 171 €



→ Se chauffer propre et économe

En 2009, le service chauffage de l'Office a mené d'importants chantiers visant à moderniser les installations de chauffage. Les économies d'énergies et la rationalisation globale des systèmes sont ainsi recherchées.

Ville	Cité	Nombre de logements	Nature des travaux	Montant TTC
STAINS	Le Clos Saint-Lazare	2099	désembouage des réseaux de chauffage	205 179,78 €
BOBIGNY	L'Abreuvoir	166	remplacement de chauffe-bains gaz	167 523,24 €
LE BLANC-MESNIL	Victor Hugo	18	remplacement de chaudières individuelles	21 338,43 €
DUGNY	Salvador Allende	116	rénovation de la chaufferie	191 223,34 €
DUGNY	Le Moulin	79	remplacement de chaudières individuelles	115 221,90 €
LA COURNEUVE	L'Orme seul 1	44	remplacement de chaudières individuelles	45 816,54 €
DIVERS	Diverses	-	rénovation des alarmes VMC gaz de 123 caissons	111 403,36 €



→ Entretien des parties communes

Ces travaux visent à embellir et entretenir les parties communes, mais aussi à optimiser les équipements de mise en sécurité.

Ville	Cité	Nombre de logements	Nature des travaux	Montant TTC
VILLETANEUSE	Salvator Allende	278	Remplacement des portes palières	36 869 €
MONTFERMEIL	Lucien Noël	127	Réfection de l'éclairage public	120 798 €
PRE-SAINT-GERVAIS	Peri / Ferrer	295	Création d'un vide ordure	66 040 €
NOISY-LE-SEC	Pierre Feuillère - 3 Bonnets	624	Réfection des colonnes électriques des parties communes	180 170 €
NOISY-LE-SEC	Crainquebille	120	Remplacement complet des gouttières	10 626 €
LE BLANC-MESNIL	Manouchian (foyer de travailleurs migrants)	-	Modification des sanitaires communs	290 416 €
LE BLANC-MESNIL	Chemin vert	542	Remplacement des colonnes WC	424 742 €

Les travaux d'amélioration du patrimoine réalisés en 2009



→ Moderniser et assurer la sécurité des ascenseurs

Bien que très en avance sur la mise en œuvre de la loi de Robien, l'Office rencontre des difficultés importantes pour ce qui concerne l'entretien des ascenseurs.

Les entreprises d'ascensoristes, sous la charge d'un volume trop important de travail, ont du mal à effectuer leur mission dans les plus brefs délais. Le parc d'ascenseur de l'Office date des années 90 et est fréquemment dégradé. Un contexte sensible, qui explique que les pannes sont aujourd'hui encore trop fréquentes et les temps d'attente trop longs. C'est la raison pour laquelle l'Office renforce la rénovation de son parc ascenseurs.

Ville	Cité	Nombre de logements	Nature des travaux	Montant TTC
BOBIGNY	Chemin Vert	542	Habillage de 6 cabines d'ascenseurs	278 970 €
STAINS	André Lurçat	497	Remplacement complet de 4 ascenseurs	542 747 €
SAINT-OUEN	Ottino / Vaillant	113	Installation de vidéosurveillance (ascenseurs et hall)	25 000 €
LE PRE-SAINT-GERVAIS	Francisco Ferrer	115	Habillage de 3 cabines d'ascenseurs	67 520 €
SAINT-OUEN	Péri / Vaillant	137	Installation de vidéosurveillance (parking)	66 650 €
LE PRE-SAINT-GERVAIS	Anatole France	75	Remplacement d'une porte automatique de parking	12 660 €
STAINS	Ilot Carnot	228	Modernisation de 2 ascenseurs	84 400 €
BOBIGNY	Paul Eluard	509	Installation de vidéosurveillance (ascenseurs et hall)	25 000 €
LES LILAS	Les Sentes	993	Rénovation de 4 ascenseurs	131 875 €
LES LILAS	Les Sentes	993	Installation de vidéosurveillance (ascenseurs)	25 000 €
SAINT-OUEN	Adrien Lesesne	78	Remplacement complet de 3 ascenseurs	217 811 €
STAINS	Le Clos Saint-Lazare - Claudel Nerval Carco	282	Rénovation de 5 cabines d'ascenseurs	105 493 €
LA COURNEUVE	Renoir	97	Remplacement complet de 2 ascenseurs sinistrés	135 000 €
LA COURNEUVE	Tour Leclerc	276	Mise en conformité de 4 ascenseurs (Loi de Robien)	225 000 €
LA COURNEUVE	Tour Leclerc	276	Installation de vidéosurveillance (ascenseurs, hall et parking)	94 409 €
LA COURNEUVE	Debussy	120	Rénovation de 4 ascenseurs	182 224 €
LA COURNEUVE	Balzac 1	143	Mise en conformité de 18 ascenseurs	300 000 €
LA COURNEUVE	Convention 3	152	Mise en conformité de 4 ascenseurs (Loi de Robien)	90 000 €



→ Délimiter les espaces privés des espaces publics

Délimiter clairement les espaces privés des espaces publics permet aux locataires de s'approprier leur cité et de s'y sentir bien. Les usages induits par cette organisation spatiale participent à la tranquillité et à la sécurité des locataires.

C'est dans ce sens que l'Office mène depuis de nombreuses années une politique de résidentialisation en complément des programmes réalisés dans le cadre du renouvellement urbain.

Ville	Cité	Nombre de logements	Nature des travaux	Montant TTC
SAINT-OUEN	Robespierre	169	Retournement et réaménagement complet d'un hall. Installation d'interphonie	211 000 €
NOISY-LE-GRAND	Victor Jara	149	Poursuite et fin de la fermeture de sécurité des halls d'entrée	317 365 €
MONTFERMEIL	Les Bosquets Immeuble Picasso	189	Remise en état du système de contrôle d'accès	45 937 €
MONTFERMEIL	Lucien Noël	127	Création de 50 box dans un parking existant	55 788 €



→ Amener de la convivialité aux espaces extérieurs

L'Office dispose d'un patrimoine vaste, richement doté en espaces verts. Ces espaces, lieux de rencontre entre locataires, de détente et de convivialité, sont pris en charge par une maîtrise d'œuvre interne à l'Office, composée de 2 agents paysagistes.

Le service des espaces extérieurs travaille avec les délégations à l'entretien et au suivi de la maintenance des espaces verts. Il mène également des travaux d'aménagements complets ou partiels des espaces.

Ville	Cité	Nombre de logements	Nature des travaux	Montant TTC	
SAINT-OUEN	Ottino Vaillant	113	Etude pour résidentialisation (aménagements extérieurs)	150 000 €	
VILLEPINTE	Fontaine Mallet	119	Mise en place de jardinières et plantations d'arbres à fleurs et de bambous	100 000 €	
DUGNY	Paul Langevin	406	Réfection esplanade rue Pasteur (murs, plantations et sols...)	80 000 €	
BOBIGNY	L'Abreuvoir	1244	Taille de formation des jeunes tilleuls	27 852 €	
Sur tout le patrimoine de l'Office				Divers travaux (plantation, réfections de sols stabilisés, création de prairies fleuries, mise en place de paillages...)	58 265 €
				Abattages et replantation d'arbres suite à une étude réalisée par l'ONF* en 2008	717 000 €

*L'Office Nationale des Forêts (ONF), est un établissement public français, chargé de la gestion des forêts publiques, placé sous la tutelle du ministère de l'Agriculture et de la Pêche et du ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire.

La politique énergétique et le **développement durable**

Vers un habitat plus écologique

Des travaux pour contribuer aux économies d'énergie

La diminution de consommation d'énergie et donc des charges locatives concernent aussi bien les logements neufs que les logements « anciens ». 4 types d'actions favorisent les économies d'énergie :

- le renforcement de l'isolation des bâtiments afin de réduire la quantité de chauffage nécessaire,
- la maîtrise de la ventilation des logements, et la recherche de solutions performantes pour le chauffage et la production d'eau chaude,
- l'utilisation d'énergies renouvelables gratuites comme le solaire, la géothermie, le vent, etc,
- la réduction des consommations d'eau chaude et froide par l'installation de matériels hydro-économiques.

Améliorer l'isolation

Que ce soit dans le cadre de gros travaux, d'une réhabilitation lourde ou encore de la conception de logements neufs, l'Office cherche toujours à optimiser l'isolation des logements. Etanchéité des terrasses et toitures, isolation thermique par l'extérieur ou traitement des ponts thermiques, installation de fenêtres en PVC ou en alu-bois à double vitrage peu émissives et avec lame argon, ces solutions s'avèrent particulièrement efficaces en terme d'isolation des logements : elles sont économes en énergies et permettent d'améliorer le confort des logements tout en réduisant les charges locatives.

Favoriser les installations collectives

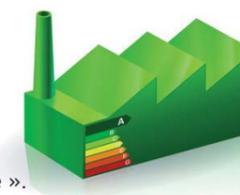
Actuellement 15 550 logements sur près de 23 000 sont desservis par une chaufferie collective. Pour chaque opération, l'Office fait le choix systématique d'une production de chaleur et d'eau chaude collective. Cette solution permet d'obtenir les meilleurs rendements, de compenser les inégalités de situation dans le bâtiment et de pouvoir évoluer facilement avec les progrès techniques.

Vers les énergies renouvelables et une architecture bioclimatique

Pour les constructions neuves, l'Office favorise les installations à énergies renouvelables. Cela passe par exemple par l'installation de panneaux solaires, assurant au minimum 30 à 50% des besoins des besoins d'eau chaude sanitaire, ou encore par la géothermie – la chaleur est puisée du sol – pour les installations de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

Enfin, les nouvelles constructions privilégient des architectures "bioclimatiques" : éclairage naturel des parties communes, double orientation des logements, installation de terrasses végétalisées... économiser un maximum d'énergies est une priorité.

Aussi, l'Office intègre la notion de « confort d'été » lors de la conception de ses programmes neufs. « Avec le réchauffement climatique, il ne faut pas non plus oublier les périodes de canicule », précise Pierre Bordone, responsable des constructions neuves à l'Office. « En plus du travail d'isolation pour le confort d'hiver, nos immeubles sont équipés de systèmes occultants (stores, volets, débords de façades...) visant à assurer des zones d'ombres en été. De plus, la conception de nos bâtiments ou encore l'installation de protections solaires, assurent une meilleure inertie thermique des bâtiments ».



La « simulation thermique dynamique »

Lors de la conception de chaque immeuble, l'Office réalise une « simulation thermique dynamique ».

Il s'agit de modéliser le(s) futur(s) bâtiment(s) dans les conditions réelles de fonctionnement (conditions climatiques sur une année...) et de simuler, en fonction de ces données, les différentes solutions de chauffage possible, traditionnelles ou innovantes essentiellement en terme de confort d'été, de consommations et de production de gaz à effet de serre. Les solutions les plus intéressantes sont alors retenues en fonction de leurs performances.

→ Cet outil permet à l'Office de choisir la meilleure solution pour ses constructions neuves, dans l'intérêt des locataires et de notre planète.



Le développement durable gagne les espaces verts

De nombreuses cités de l'Office disposent d'espaces verts : jardins, pelouses, arbres, haies... ils représentent 57 hectares, soit près de 5% des espaces du département.

Etant donné l'importance de ce patrimoine vert, l'Office a pris depuis 2009 des mesures plus respectueuses de l'environnement.

Il inclut désormais dans les marchés qu'il signe avec les entreprises en charge de l'entretien des espaces verts des clauses orientées « développement durable ».

Il s'agit par exemple de limiter les traitements phytosanitaires pour la suppression des mauvaises herbes, de limiter

l'utilisation de souffleuses pour le ramassage des feuilles ou encore de favoriser le développement des prairies fleuries et le paillage pour les massifs d'arbustes (pose d'écorce de pin qui retient davantage l'humidité et limite la pousse de mauvaises herbes).

Ces nouvelles orientations sont progressivement adoptées sur tout le patrimoine de l'Office. Après un premier bilan réalisé sur l'impact de ces engagements, d'autres mesures, toujours plus soucieuses de l'environnement, viendront s'y adjoindre dans les années à venir.

100 000 kw.heure
d'économies d'énergies

L'Office investit grâce à la vente de ses certificats d'économies d'énergie

Sur la période 2006-2009, l'Office a généré plus de 100 000 kw.heure d'économies d'énergies en réalisant des travaux* sur 1750 logements.

Le Conseil d'Administration de l'Office a approuvé la vente de ces certificats d'économies d'énergie à EDF. Les aides commerciales d'EDF ainsi recueillies permettent à l'Office d'investir dans de nouveaux travaux participant aux économies d'énergie.

* Les travaux réalisés dans le cadre des certificats d'économies d'énergies sont les suivants : installations de chaudières collectives à condensation ou basse température, pose de robinets thermostatiques, installation de fenêtres avec double vitrage isolant PVC, isolation de combles, de planchers et toitures, etc.

La gestion locative

Un environnement agréable, des espaces verts bien entretenus, des parties communes accueillantes, des ascenseurs qui fonctionnent normalement, une installation de chauffage satisfaisante, des logements mis en location en bon état de réparation et maintenus pendant toute la durée du bail, une hygiène et une propreté irréprochables dans les parties communes bref, des locataires écoutés et satisfaits, tels sont les objectifs de base de l'Office.

Pour les atteindre, il consacre des moyens budgétaires importants, modernise son fonctionnement, professionnalise ses équipes et, de façon de plus en plus soutenue, se concerta avec les Villes pour poser et résoudre les problèmes de la gestion urbaine.



Les points d'accueil : un service de proximité incontournable

Véritable service de qualité et proximité, les points d'accueils sont devenus incontournables pour les habitants.

Depuis leur création en 2002, 27 points d'accueils sont aujourd'hui mis à disposition des locataires.

En 2009, deux nouveaux points d'accueil ont fait leur apparition à Bobigny, à la cité du Chemin Vert et de Paul Eluard.



Un interlocuteur privilégié et accessible

Implantés au cœur des cités, les points d'accueil desservent des secteurs de 700 à 1200 logements et sont généralement ouverts de 8 heures à 18 heures.

Grâce à ce service de proximité, chaque locataire peut rencontrer un agent de l'Office qui se tient à son écoute et l'accompagne individuellement dans ses démarches quotidiennes.

Les locataires peuvent y effectuer une multitude de démarches : déposer une réclamation, consulter leur compte locataire, se renseigner sur une multitude de questions (droits APL, changement de situation, explication sur la régularisation de charges, troubles du voisinage...)

Améliorer la gestion quotidienne des cités



Ce service facilite la gestion des cités et allège la tâche des gardiens. Les points d'accueils sont également des interlocuteurs précieux des services techniques de l'Office et facilitent l'intervention des entreprises extérieures dans les cités.

7 970 interventions
d'entretien courant



L'entretien des cités au quotidien

La maintenance du patrimoine au jour le jour

Une part essentielle de la maintenance quotidienne est assurée par les gardiens, employés d'immeubles et personnels de régie en poste dans les cités.

Des techniciens et responsables techniques assurent leur encadrement, ainsi que la gestion des marchés d'entretien passés avec les entreprises.

Les agents d'accueil gèrent l'essentiel des relations avec les locataires sur le terrain en lien avec les agents de gestion en poste dans les délégations.

Ce sont au total **près de 350 collaborateurs** (soit 62% des personnels de l'Office) qui travaillent au quotidien dans les cités et sont directement chargés de la gestion de proximité.

L'entretien courant

7 970 interventions d'entretien courant ont eu lieu dans les parties communes et les espaces extérieurs en 2009 (en dehors des prestations sur planning annuel).

Il a ainsi représenté 3 524 802 € en 2009, l'électricité, la maçonnerie et la serrurerie arrivant au premier rang de ces dépenses qui consistent à réparer ou à remplacer au cas par cas les éléments d'équipement des immeubles.



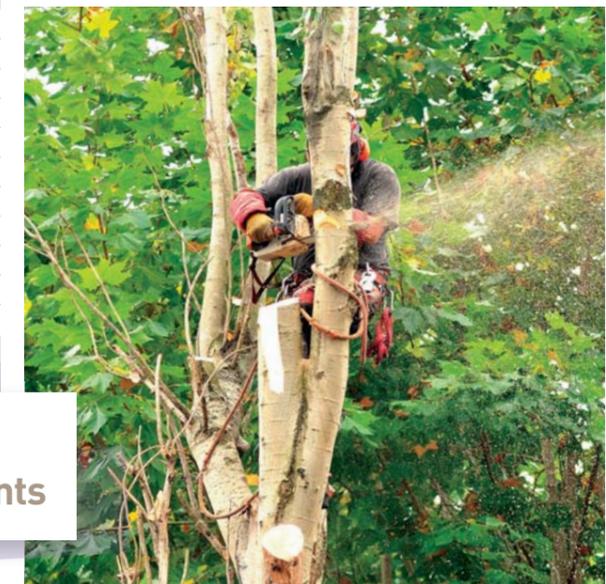
	Dépenses		Interventions
Serrurerie	653 044 €	17%	1 118
Electricité	549 048 €	16%	2 087
Maçonnerie	524 196 €	15%	340
Serrurerie	507 244 €	14%	1 498
Ascenseurs	319 785 €	9%	240
Étanchéité	298 749 €	8%	283
Plomberie	261 196 €	7%	1 226
Fermetures automatiques	176 420 €	5%	220
Peinture	169 858 €	5%	169
Menuiserie	161 864 €	5%	609
Eclairage public	144 293 €	4%	236
Divers	126 419 €	4%	199
Couverture	117 224 €	3%	172
Vitrierie	65 649 €	2%	378
Fumisterie	44 044 €	1%	174
Portes palières	34 225 €	1%	75
Entretien vides ordures	21 589 €	1%	64
TOTAL	3 521 802 €		7 970

coût moyen : 442 €

Les dépenses d'hygiène et de sécurité

	Dépenses
Hygiène	
Remplacement agents en congés	588 875 €
Désinsectisation de locaux	42 562 €
Nettoyage, désobstruction et désinfection de vides ordures	39 306 €
Entretien disconnecteurs anti pollution	197 €
Désinfection de locaux	141 €
Total hygiène	671 081 €
Sécurité	
Sécurité IGH (immeuble grande hauteur)	339 619 €
Contrôle technique portes de parkings	45 724 €
Protection logements vacants	209 269 €
Redevance incendie	12 801 €
Entretien des extincteurs	7 235 €
Redevance colonne montantes gaz	42 533 €
Entretien systèmes de désenfumage	26 597 €
Robinetterie	46 450 €
Ramonage	3 768 €
Curage, détartrage, dégorgements	226 099 €
Total sécurité	960 095 €
TOTAL	1 631 176 €

4 888 interventions dans
les logements vacants



Les dépenses d'hygiène et de sécurité représentent également une part importante des budgets mis au service de la gestion de proximité.

1 631 176 € leur ont été consacrés en 2009, essentiellement à travers des marchés faisant l'objet d'appels d'offres réguliers et de contrôles d'exécution rigoureux.

La remise en état des logements vacants

La remise en état des logements vacants – c'est-à-dire entre deux locations – est surtout grevée par les travaux de peinture/papiers peints, de plomberie et (du fait de la présence fréquente de sols amiantés) de revêtements de sols.

Ces trois postes représentent 77% de la dépense, pourcentage constant d'une année sur l'autre.

	Dépenses		Interventions
Peinture / Papiers peints	1 050 225 €	35%	606
Revêtement sols	607 201 €	20%	362
Plomberie	625 482 €	21%	1 459
Electricité	163 504 €	5%	943
Menuiserie	202 856 €	7%	551
Maçonnerie	118 055 €	4%	193
Portes palières	111 830 €	4%	101
Serrurerie	64 837 €	2%	368
Fumisterie	17 429 €	1%	131
Vitrierie	13 393 €	0%	122
Divers	2 232 €	0%	52
TOTAL	2 977 044 €		4 888

coût moyen : 609 €

Les logements proposés à la location sont immédiatement habitables. La peinture des pièces humides est très souvent refaite, de même que la peinture et les papiers peints dégradés des pièces sèches.

L'importance du parc de logements dont les sols sont amiantés entraîne des coûts de remise en état relativement lourds. De même, le patrimoine construit dans les années 70 et dont les revêtements de sols sont d'origine nécessite d'être fréquemment traités au moins partiellement qu'ils soient amianté ou pas.

Enfin, le volume des dépenses de plomberie s'explique par la vétusté de nombreux équipements existant dans les logements ayant connu une occupation ancienne. La robinetterie est alors remplacée par des appareils durables et de bonne qualité.

Cette politique est à mettre en relation avec la pratique des prix de loyers différenciés à la relocation.

Ces deux mesures visent, en développant l'attractivité des logements, à limiter la vacance et à soutenir l'occupation sociale.

Les interventions dans les logements occupés

Les interventions dans les logements occupés ne sont pas en reste, puisque qu'elles sont plus nombreuses (5 383) que les prescriptions dans les logements vacants (4 888) pour un coût budgétaire évidemment moindre.

Cet effort en matière de travaux dans les logements occupés est en augmentation constante d'une année sur l'autre.

Il vise, lorsque la vétusté des éléments d'équipement à réparer ou à remplacer le justifie, à respecter le rapport contractuel dans lequel l'Office se place à l'égard de ses locataires, dans le respect du principe d'égalité de traitement.

Lorsque la réclamation du locataire relève des réparations locatives, un accord individuel est proposé, visant à faire supporter tout ou partie du coût de la prestation au locataire. Cette façon de procéder donne au locataire la garantie d'une facturation raisonnable (puisqu'il bénéficie ainsi des bordereaux de prix unitaires de l'Office) et à l'Office la garantie d'une intervention dans les règles de l'art.

	Dépenses		Interventions
Plomberie	541 629 €	54%	1 805
Electricité	94 778 €	9%	1 082
Serrurerie	92 559 €	9%	735
Menuiserie	88 294 €	9%	502
Maçonnerie	55 737 €	6%	199
Peinture / Papiers peints	39 819 €	4%	333
Portes palières	42 624 €	4%	62
Fumisterie	16 330 €	2%	132
Revêtement sols	15 886 €	2%	205
Divers	7 614 €	1%	152
Vitrierie	4 708 €	0%	176
TOTAL	999 976 €		5 383

coût moyen : 186 €



Amicales de locataires : une collaboration privilégiée

L'Office travaille avec près de 43 amicales de locataires, qu'il rencontre régulièrement. Ces échanges permettent aux habitants de faire part de leurs remarques, de défendre leurs intérêts mais aussi d'intervenir sur des questions plus globales, liées à l'habitat ou l'urbanisme. Leur rôle est prédominant au sein des cités, et c'est pourquoi l'Office mène avec elles ce travail de concertation continu et efficace.



Le conseil de concertation locative, lieu incontournable d'échange entre les représentants des locataires et l'administration de l'Office.



Témoignage

« Grâce à ces structures privilégiées, chaque habitant est invité à venir s'exprimer sur sa vie dans la cité ; les amicales sont ainsi les porte-paroles des habitants auprès de l'Office. » explique Monique Rami, Présidente de l'amicale des locataires, de la cité de l'Abreuvoir à Bobigny.

L'attribution des logements

Les dossiers examinés en commission

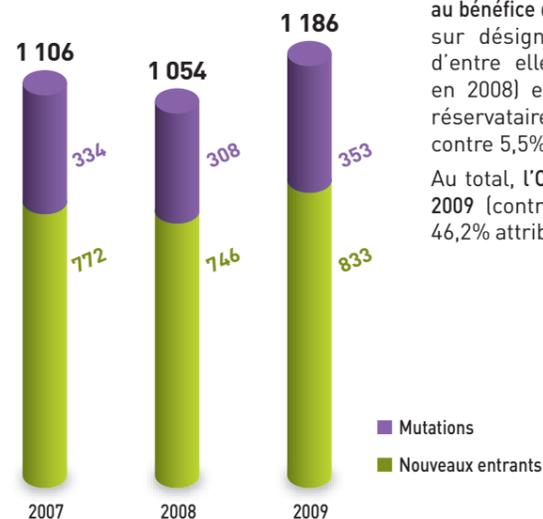
En 2009 l'Office a accueilli 833 nouveaux locataires (contre 746 en 2008) et a réalisé 353 mutations en interne (contre 308 en 2008).

Au total 1 186 relogements effectifs ont été réalisés (contre 1 054 en 2008).

	2008		2009	
Nouveaux entrants	746	70,8%	833	70,2%
Office	201	26,9%	217	26,1%
contingents	545	73,1%	616	73,9%
Mutations internes à l'Office	308	29,2%	353	29,8%
Office	291	94,5%	331	93,8%
contingents	17	5,5%	22	6,2%
TOTAL	1 054		1 186	

Les capacités de relogement

Les 833 attributions effectuées en 2009 au bénéfice de candidats extérieurs l'ont été sur désignations de l'Office pour 217 d'entre elles (soit 26,1% contre 26,9% en 2008) et sur désignation des autres réservataires pour 616 autres (soit 73,9% contre 79,1% en 2008).



Les 353 mutations effectuées en 2009 au bénéfice de locataires de l'Office l'ont été sur désignations de l'Office pour 331 d'entre elles (soit 93,8% contre 94,5% en 2008) et sur désignation des autres réservataires pour 22 autres (soit 6,2% contre 5,5% en 2008).

Au total, l'Office a désigné 548 ménages en 2009 (contre 492 en 2008) représentant 46,2% attributions (contre 46,7% en 2008).

La priorité donnée aux mutations internes

Les mutations

Vers un logement	2008		2009	
plus grand	147	48%	182	52%
de même type	102	33%	93	26%
plus petit	59	19%	78	22%
TOTAL	308		353	
dans la même cité	118	38%	85	24%
dans la même commune (autre cité)	114	37%	189	54%
dans une autre commune	76	25%	77	22%
TOTAL	308		353	

L'Office développe de longue date une politique favorisant les mutations internes.

Ainsi, chaque année près du tiers du total des attributions de logements – et plus de la moitié des attributions effectuées sur contingent propre – bénéficie à des ménages déjà locataires de l'Office.

Part des relogements ANRU dans les mutations

A l'intérieur des 60,4% de logements disponibles consacrés aux mutations, la part dédiée aux relogements rendus nécessaires par les opérations de renouvellement urbain reste significative.

C'est ainsi que 189 mutations ont été effectuées en 2009 (contre 108 en 2008) au bénéfice de familles dont le logement est voué à la démolition ou à la réhabilitation dans le cadre des programmes ANRU.

Contingent	Stains		Pierrefitte		Montfermeil		La Courneuve		Total	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
OPH93	38	43	0	2	3	2	12	48	53	95
Préfecture	19	29	2	1	0	0	8	23	29	53
Ville	11	18	2	1	0	0	4	8	17	27
Région	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
1%	8	8	0	1	0	0	1	0	9	9
CAF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	76	103	4	5	3	2	25	79	108	189

Part des relogements ANRU dans les décohabitations

Contingent	Stains		Pierrefitte		Montfermeil		La Courneuve		Total	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
OPH93	8	10	0	1	2	1	9	11	19	23
Préfecture	7	4	0	0	0	1	3	11	10	16
Ville	4	1	0	0	0	0	2	7	6	8
Région	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1%	2	2	0	0	0	0	1	0	3	2
CAF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	21	17	0	1	2	2	15	29	38	49

Les opérations ANRU mobilisent ainsi une part significative des capacités globales de l'Office, d'autant qu'à ces mutations s'ajoutent un nombre élevé de décohabitations. (49 en 2009, soit 32% des 153 décohabitations réalisées).

Les réservations et désignations

Valorisation de leurs droits par les réservataires

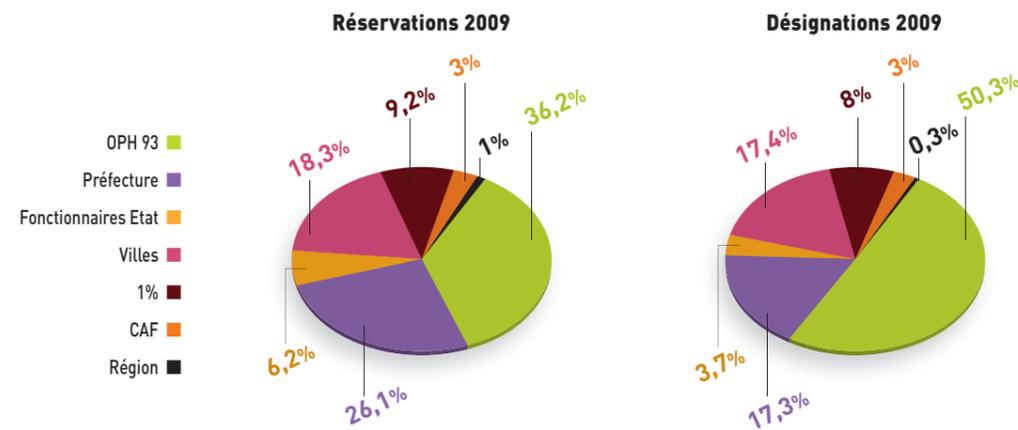
L'Office a désigné 597 des 1 186 ménages accueillis en 2009 dans son patrimoine (50.3%) alors que seulement 429 logements appartenant à son contingent (36.2%) étaient à pourvoir sur la période.

Cela s'explique par les difficultés persistantes que rencontrent certains contingents à valoriser leurs droits de réservation (préfecture, fonctionnaires Etat) mais également par le fait que certains logements contingentés ont été repris avec l'accord de leur réservataire pour effectuer des relogements ANRU.

La région constitue par ailleurs un cas particulier dans la mesure où elle délègue parfois son droit de désignation aux villes.

	2008		2009		2008		2009	
	Réservations	Désignations	Réservations	Désignations	Réservations	Désignations	Réservations	Désignations
OPH93	390	37,0%	556	52,8%	429	36,2%	597	50,3%
Préfecture	274	26,0%	174	16,5%	310	26,1%	205	17,3%
Fonctionnaires Etat	71	6,7%	44	4,2%	74	6,2%	44	3,7%
Villes	179	17,0%	170	16,1%	217	18,3%	206	17,4%
1%	108	10,2%	79	7,5%	109	9,2%	95	8,0%
CAF	32	3,0%	31	2,9%	35	3,0%	35	3,0%
Région	0	0,0%	0	0,0%	12	1,0%	4	0,3%
TOTAL	1 054	100%	1 054	100%	1 186	100%	1 186	100%

Dont 141 accords collectifs et d'alo.



Principales caractéristiques socio-économiques des familles logées en 2009

Nombre d'enfants à charge par type de ménage

	2008					2009				
	0	1	2	3	≥ 4	0	1	2	3	≥ 4
Couples	142	117	93	56	42	138	113	104	67	56
Femmes seules	141	121	59	25	28	160	115	81	28	19
Hommes seuls	159	14	6	0	2	210	17	8	2	1
Autres	49	0	0	0	0	67	0	0	0	0
TOTAL										

Nombre de personnes au foyer par type de logement

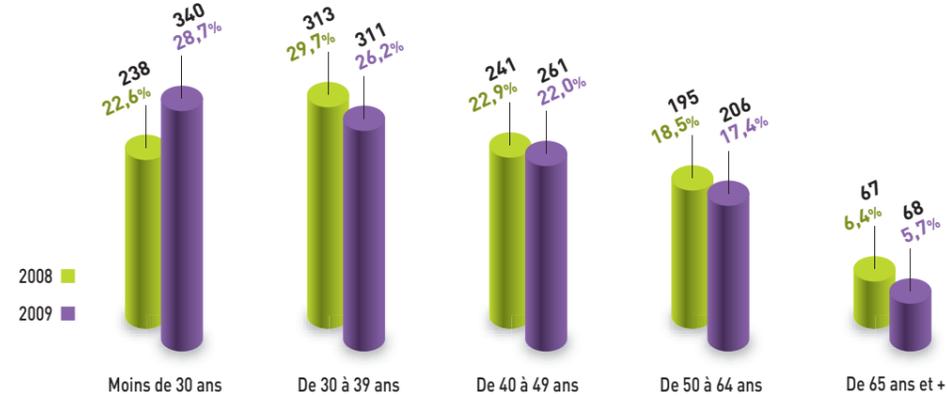
En 2009, comme en 2008, la tendance est à la sur occupation des logements dès l'entrée des locataires dans les lieux (51 F3 attribués à des ménages de 5 personnes et plus) même si l'on constate une légère baisse par rapport à l'année précédente.

	2008					2009				
	1	2	3	4	≥ 5	1	2	3	4	≥ 5
F1	92	4	6	1	2	95	6	2	0	0
F2	189	89	41	5	6	259	89	34	4	3
F3	19	117	144	79	61	15	119	172	69	51
F4	1	4	16	34	93	2	3	19	53	106
F5	0	0	3	5	41	0	2	0	6	75
F6	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL										



Age du contractant principal

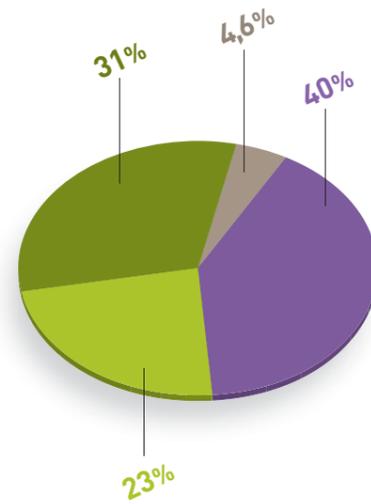
On observe qu'en 2009 la moyenne d'âge du contractant principal rajeunit.
En effet, les locataires de moins de 30 ans étaient 238 en 2008 et sont 340 en 2009.



Situation familiale

	2008		2009	
Couples	450	43%	480	40%
mariés	241	54%	302	63%
non mariés	209	46%	178	37%
Familles monoparentales	254	24%	269	23%
Mères...	231	91%	241	90%
célibataires	140	61%	167	69%
divorcées	45	19%	32	13%
séparées	38	16%	36	15%
veuves	8	3%	6	2%
Pères...	23	9%	28	10%
célibataires	5	22%	10	36%
divorcés	12	52%	9	32%
séparés	5	22%	9	32%
veufs	1	4%	0	0%
Personnes isolées	301	29%	370	31%
femmes	142	47%	160	43%
hommes	159	53%	210	57%
Non renseigné	19	2%	49	4,6%
TOTAL	1054		1186	

Situation familiale 2009



- Couples
- Familles monoparentales
- Personnes isolées
- Non renseigné



Catégorie socio-professionnelle

En 2009, le nombre de locataires actifs diminué (58% contre 65% en 2008).

En effet, le nombre de demandeurs d'emploi et autres inactifs évolue fortement en 2009 et passe de 284 à 421 personnes en une année.

	2008		2009	
Actifs	685	65%	687	58%
Commerçants-Artisans	7	1%	8	1%
Cadres	6	1%	6	1%
Professions intermédiaires	93	14%	71	10%
Employés	323	47%	349	51%
Ouvriers qualifiés	168	25%	178	26%
Ouvriers non qualifiés	88	13%	75	11%
Inactifs	369	35%	494	42%
Retraités	85	23%	73	15%
Demandeurs d'emploi et autres inactifs	284	77%	421	85%
Non renseigné	0%		5	0%
TOTAL	1 054	100%	1 186	100%

Origine résidentielle

	2008		2009	
Même ville	604	57,3%	527	44,5%
Seine-Saint-Denis (autre ville)	370	35,1%	434	36,7%
Hauts de Seine	14	1,3%	6	0,5%
Seine et Marne	9	0,9%	5	0,4%
Yvelines	1	0,1%	2	0,2%
Val de Marne	4	0,4%	4	0,3%
Val d'Oise	2	0,2%	4	0,3%
Paris	25	2,4%	34	2,9%
Autres	15	1,4%	150	12,7%
TOTAL	1 054	100%	1 184	100%

Ressources mensuelles par type de ménage

	2008							2009						
	1	2	3	4	≥5	Total	%	1	2	3	4	≥5	Total	%
Moins de 750 €	70	55	34	20	26	205	19%	93	38	24	6	10	171	14%
De 750 à 999 €	30	13	12	11	11	77	7%	35	17	26	15	5	98	8%
De 1 000 à 1 499 €	138	77	66	30	40	351	33%	160	82	73	34	45	394	33%
De 1 500 à 1 999 €	53	35	57	32	58	235	22%	69	47	52	39	63	270	23%
De 2 000 à 2 500 €	8	16	23	16	35	98	9%	11	17	27	22	67	144	12%
Plus de 2 500 €	2	21	13	17	35	88	8%	2	18	26	16	47	109	9%
TOTAL						1054							1186	

Compris revenus de transfert et hors APL.

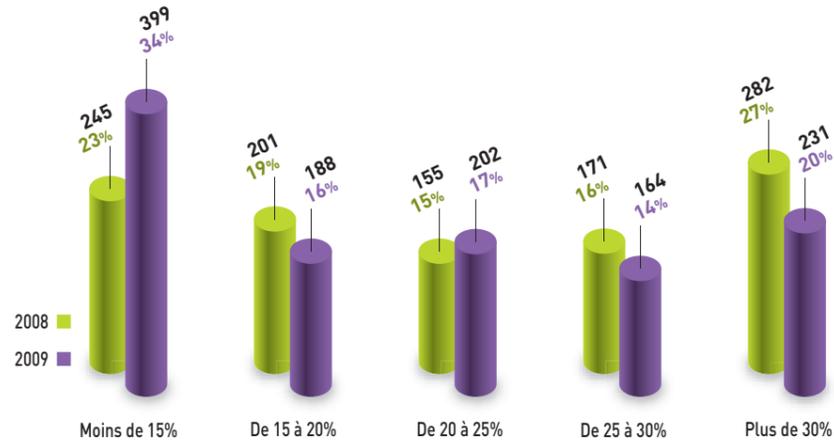
Reste quotidien pour vivre par type de ménage

	2008							2009						
	1	2	3	4	≥5	Total	%	1	2	3	4	≥5	Total	%
Moins de 10 €	29	28	31	31	83	202	19%	5	10	11	11	65	102	9%
De 10 à 19 €	12	42	105	69	114	342	32%	11	46	123	90	160	430	36%
De 20 à 100 €	260	147	69	25	9	510	48%	356	163	92	31	12	654	55%
TOTAL						1054							1186	

Par jour et par personne, loyer résiduel déduit des ressources totales.

Taux d'effort par type de ménage

Loyer résiduel/ressources totales.



APL perçues par type de ménage

	2008						2009						
	1	2	3	4	≥5	Total	1	2	3	4	≥5	Total	%
≤ 100 €	16	10	8	7	14	55	29	19	12	10	13	83	7%
> 100 €	69	35	42	23	26	195	42	28	41	17	20	148	12%
≥ 200 €	76	88	83	60	117	424	112	102	106	77	153	550	46%
Total						674						781	100%

674 ménages soit 64% du total

781 ménages soit 66% du total

Allocations perçues

	2008		2009	
Allocations Familiales	254	24%	288	27%
Complément Familial	56	5%	66	6%
Alloc. d'Education Spéciale	10	1%	16	2%
Alloc. de Garde d'Enfant	0	0%	0	0%
Alloc. Jeune Enfant	201	19%	212	20%
Alloc. Parentale d'Education	19	2%	22	2%
Alloc. Adulte Handicapé	33	3%	56	5%
Allocation Parent Isolé	37	4%	31	3%
Revenu Minimum d'Insertion	85	8%	153	15%
Allocation Aide à Domicile	0	0%	0	0%
Alloc. de Soutien Familial	102	10%	106	10%
Aucune allocation	592	56%	524	50%
TOTAL	1 054	100%	1 184	100%

La vacance

Les 1 174 logements attribués (dont la vacance a pris fin) entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2009 ont connu 100 212 jours de vacance, soit en moyenne 85 jours de vacance par logement.

Ce résultat est proche des valeurs constatées en 2005 et 2007 (respectivement 82 et 87 jours).

Une des raisons de cette stagnation relative tient au soin apporté aux 299 relogements intervenus dans le cadre des opérations de renouvellement urbain qui cumulent à eux seuls 29 236 jours de vacance, soit une vacance moyenne de 98 jours par logement.

Hors logements consacrés aux opérations ANRU, la vacance supportée par les logements dont la vacance a pris fin en 2009 représente 70 976 jours, soit une moyenne de 81 jours par logement.

Une autre raison tient à la complexité du montage des opérations de réhabilitation diffuse qui occasionnent 2 075 jours de pertes pour 12 logements, soit une durée de vacance moyenne de 173 jours par logement.

Hors logements consacrés aux opérations ANRU et logements ayant fait l'objet d'une réhabilitation diffuse, la vacance supportée par les logements dont la vacance a pris fin en 2009 représente 68 901 jours, soit une moyenne de 80 jours par logement.

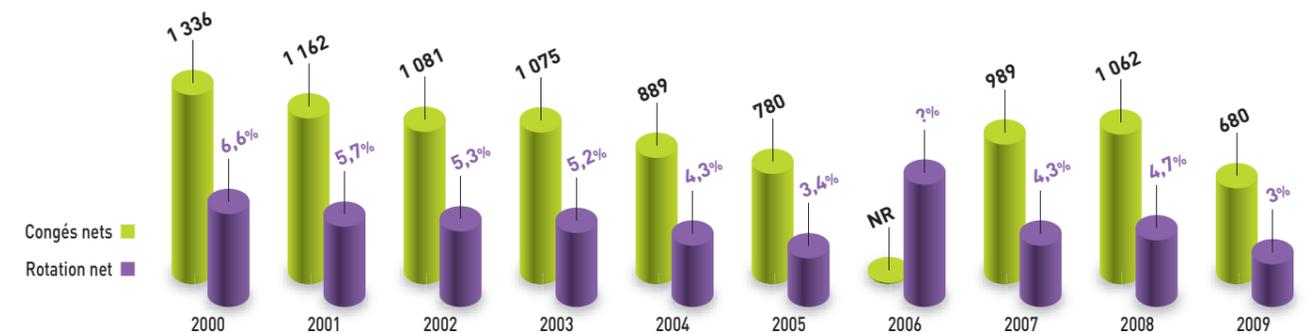
Les taux de rotation

924 congés ont été enregistrés en 2009.

Parmi ceux-ci 244 ont été suscités par des mutations, liées pour partie aux programmes de relogement ANRU. Les congés dits « spontanés » délivrés à l'Office en 2009 sont donc de 680, représentant un taux de rotation net de 3%.

Ce taux est en baisse de 1.7 point par rapport à 2008 où il s'élevait à 4.7% (989 congés nets).

Il est le plus faible depuis près de 10 années et reste extrêmement bas par rapport aux valeurs enregistrées depuis 2000 (6.6% de taux de rotation en 2000 contre 3% en 2009).



Le recouvrement des loyers

Des résultats globaux en demi-teinte

Les résultats du recouvrement 2009 laissent apparaître les évolutions suivantes par rapport aux années précédentes :

	2006	2007	2008	2009
Total appelé	122,56	127,71	130,83	134,06
Recouvré net	120,58	125,77	128,66	130,76
Soit en %	98,38%	98,48%	98,34%	97,54%
Recouvré sur l'Etat	0,58	0,11	0,00	0,00
Recouvré brut	121,16	125,88	128,66	130,76
Soit en %	98,86%	98,57%	98,34%	97,54%

Le « Total appelé » correspond à l'ensemble du quittance-ment de l'année considérée. Il évolue de 130,83 millions d'euros en 2008 à 134,83 millions d'euros en 2009, soit une progression de 3,23 millions d'euros représentant 2,47 d'augmentation des produits.

Le « Recouvré net » correspond à l'ensemble des paiements enregistrés sur l'année considéré. Il évolue de 128,66 millions d'euros en 2008 (98,34% du « Total appelé » 2008) à 130,76 millions d'euros en 2009 (97,54% du « Total appelé » 2009). On note donc en 2009 une dégradation assez significative des résultats du recouvrement par rapport à l'année précédente.

En effet, si le pourcentage du « Recouvré net » s'était maintenu en 2009 à son niveau de 2008 (98,34% du « Total appelé ») il se serait établi à 131,83 millions d'euros, soit 1,07 millions d'euros au dessus du résultat effectivement enregistré (130,76 millions d'euros).

Des pertes qui s'expliquent pour l'essentiel par la réforme des modalités de révision des APL

A compter du 1^{er} janvier 2009, les apl ont été révisées sur la base des fichiers fiscaux et non plus sur la base des déclarations de ressources des allocataires. Cette réforme a suscité un grand nombre de suspensions injustifiées souvent suivies de versements de rappels tardifs. Avec des conséquences importantes sur les impayés de loyers pendant les périodes de suspension, s'agissant de ménages modestes pour lesquels la perception de l'apl est la condition du paiement du loyer.

En millions d'euros	de 01 à 12 / 2008	de 01 à 12 / 2009
Total appelé	19,94	20,43
Montant d'APL	9,70	6,87
Nombre d'échéances	37,24	33,47
Nombre de bénéficiaires	3,12	3,12
Recouvré net	19,95	19,83
Soit en %	100,06%	97,08%

Les 3 121 locataires présents en janvier 2008 et décembre 2009 ayant perçu une apl 2009 inférieure à leur apl 2008, représentent 56% du déficit global enregistré (0,61 millions d'euros sur 1,07 millions d'euros) :

Déficit 2009
(20,43 x 100,06%) - 19,83 =
0,61 millions d'euros

Les 929 locataires présents en janvier 2008 et décembre 2009 ayant perçu une apl en 2008 et ne l'ayant plus perçue en 2009, représentent 31% du déficit global enregistré (0,34 millions d'euros sur 1,07 millions d'euros),

Au total, les seuls 4 049 locataires dont l'apl a été diminuée ou supprimée entre 2008 et 2009 justifient 0,95 millions de pertes supplémentaires en 2009 par rapport en 2008, sur une dégradation globale des résultats d'une année sur l'autre de 1,07 millions d'euros (soit 89%).

Dans ces conditions, il y a tout lieu de considérer cette dégradation comme conjoncturelle.

Toujours aucun paiement de l'Etat dans le cadre des prises à partie

Considérant les retards apportés par l'Etat au versement des sommes dues à l'Office au titre des prises à partie (versement des compensations dues en cas de refus d'appliquer la réquisition de la force publique décidée par le juge pour expulser les locataires n'ayant pas réglé leur contentieux avec le bailleur) – et même la cessation de tout versement – la décision a été prise en 2007 par le Conseil d'administration de déférer l'Etat devant le Tribunal administratif pour chaque dossier concerné afin d'obtenir réparation.

Le montant potentiel de la créance sur l'Etat au titre des refus de concours de la force publique est voisin de 10 millions d'euros. Fin 2009, 434 recours avaient été déposés pour un montant au principal de 3 650 000 €, auxquels s'ajoutent les condamnations aux dépens et les intérêts moratoires capitalisables. A la même échéance, 53 jugements ont été rendus, en tous points conformes aux demandes de l'Office. Deux premiers versements ont été enregistrés en mars 2010 consécutivement à ces jugements, laissant supposer que l'Etat n'entend pas se pourvoir en appel.

Cette campagne contentieuse a mobilisé des moyens importants au sein de l'Office et a permis de développer une réelle compétence dans une matière assez complexe, jusqu'alors peu explorée. L'Office est aujourd'hui en situation de déposer – de façon relativement automatisée – des recours gracieux dès que sa créance sur l'Etat dépasse 2 000 € et des requêtes en indemnisation dès que sa créance excède 3 000 €.

Quelques chiffres 2009 concernant la lutte contre les impayés de loyer :

PRÉ CONTENTIEUX	
nombre de déclenchements d'impayés	11 279
nombre de locataires ayant déclenché un impayé	7 881
échéances non réglées	41 432
nombre de locataires ayant eu un ou plusieurs impayés	12 053
lettres de rappel	8 884
nombre de locataires ayant reçu une lettre de rappel	5 810
convocations	2 006
lettres de relance	1 439
suspension de poursuites	1 753
commandements	28 11
nombre de locataires concernés par un commandement	2 479
commandement visant la clause résolutoire	554
plans d'apurement signés	3 529
Fsl « maintien » accordés	135
CONTENTIEUX	
assignations pour dette	682
jugement rendu clause résolutoire acquise	56
jugement rendu clause résolutoire suspendue	311
réquisitions de la force publique	257
concours de la force publique accordés	90
procédures classées dette apurée	195
AUTRES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	
protocoles Borloo signés	65
baux rétablis	84
EXPULSIONS EFFECTIVES	
	70

L'Office mobilisé contre les impayés :
 ■ 3529 plans d'apurements signés
 ■ 135 plans de maintien FSL accordés
 ■ 65 protocoles Borloo signés
 ■ 195 procédures classées en dette apurée en 2009

La suppression du recouvrement en espèces



Pour des raisons de sécurité, d'affluence et donc de conditions d'accueil du public, il a été mis fin en 2009 aux encaissements en espèces au siège de l'Office. Près de 3 500 locataires utilisaient ce moyen de paiement, le plus souvent occasionnellement, pour effectuer plus de 12 000 paiements par an. Seuls 400 locataires environ l'utilisaient de manière exclusive.

A la faveur d'entretiens individualisés, les locataires ont été orientés, selon leur situation, vers les autres modes de paiement proposés par l'Office : prélèvement, TIP, chèque et mandat compte postal. De fait, les paiements se sont quasi exclusivement reportés sur le TIP espèces.

Cette évolution n'a pas donné lieu à une aggravation des impayés sur les comptes concernés.

Des avancées significatives ont été opérées en 2009 pour faire bénéficier les locataires d'un nouveau mode de paiement, jusqu'alors en cours d'expérimentation par la Banque postale pour le compte d'EDF. Il s'agit de rendre modulable le paiement par TIP espèces. Les locataires pourront prochainement utiliser le TIP espèces pour le montant qu'ils entendent acquitter, sans être contraints par le montant pré imprimé qui y figure.

Les ressources humaines

La transformation en établissement public industriel et commercial (EPIC) des OPHLM a sensiblement modifié le cadre juridique de la gestion du personnel de l'Office.

Si le personnel fonctionnaire conserve son statut, la relation contractuelle des nouveaux et des futurs salariés de l'Office avec leur employeur est à construire.

La relation contractuelle des salariés de l'Office se construit depuis ces dernières années.



Agents d'accueil, quartier des Sentes, Les Lilas.

Une politique de valorisation des ressources humaines

La transformation des OPHLM en OPH a eu des conséquences sensibles sur la politique de ressources humaines de l'Office.

Dans un souci de cohésion du personnel, l'Office a décidé de privilégier une homogénéité de gestion entre les personnels des deux statuts, en fixant notamment les salaires en référence aux rémunérations publiques, en harmonisant le droit à congé ou encore les procédures d'évaluation du personnel.

En l'absence des décrets d'application du nouveau statut des offices, l'Office a engagé depuis juin 2008 une large négociation avec ses organisations syndicales.

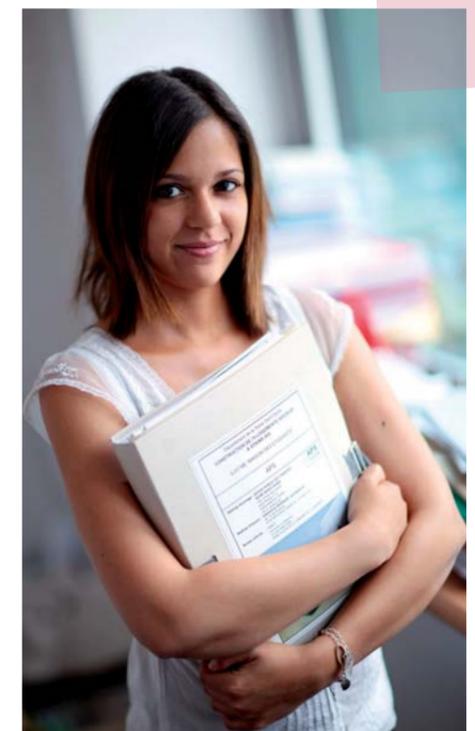
Les discussions ont porté sur de nombreux sujets tels que la classification des emplois, les rémunérations de l'ensemble du personnel, le temps de travail, les droits à congés ou encore les absences.

En octobre 2009, un relevé de conclusion a permis d'acter l'état de ces négociations en vue de la signature d'un accord final.

Enfin, l'élection du Comité d'Hygiène et de Sécurité fin 2008 a été l'occasion d'entreprendre la mise en place du Document Unique de prévention des risques professionnels et un suivi régulier des accidents du travail. Pour ce faire, un poste de chargé de mission a été créé en juin 2009.

Par ailleurs, une étude sur le stress au travail a été engagée auprès du personnel de proximité en relation quotidienne avec le public (gardiens, agents d'accueils...), l'encadrement de ces personnels et les agents de la Maîtrise d'œuvre sociale de l'Office. Cette étude est réalisée avec le concours d'un cabinet extérieur.

2009 constitue donc une année marquée par le dialogue social, avec le souci pour l'Office d'offrir à l'ensemble de son personnel un avenir professionnel assuré et motivant.

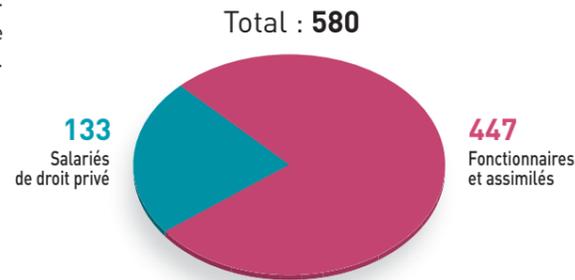


Répartition des effectifs au 31/12/2009

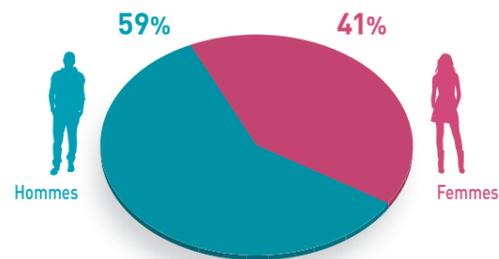
L'effectif total de l'Office est de **580 agents**

Avec la modification du statut des Offices au 1^{er} février 2007, le personnel désormais recruté l'est sous contrat de droit privé.

En 2009, l'Office a recruté 16 agents en Contrat à Durée Indéterminée, 3 en CDD et 3 en contrat de professionnalisation.

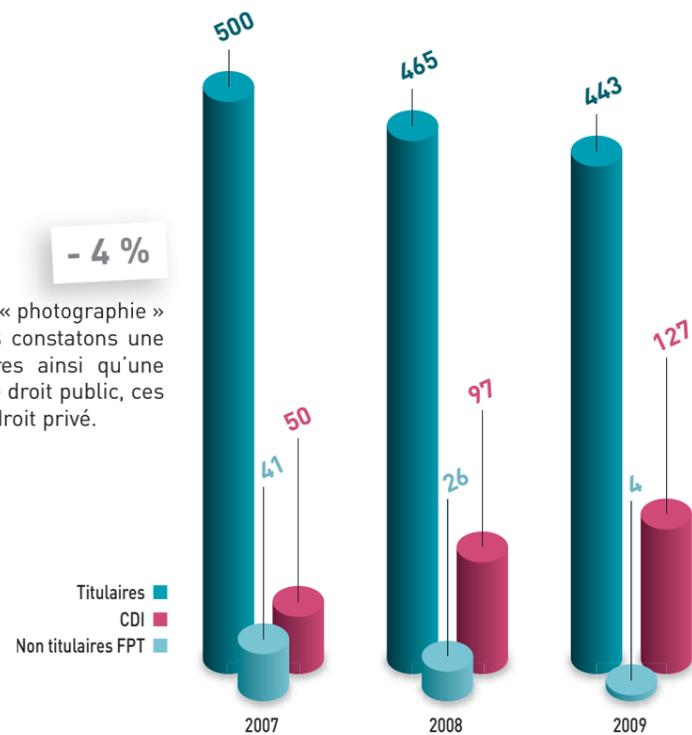


Répartition Homme/Femme

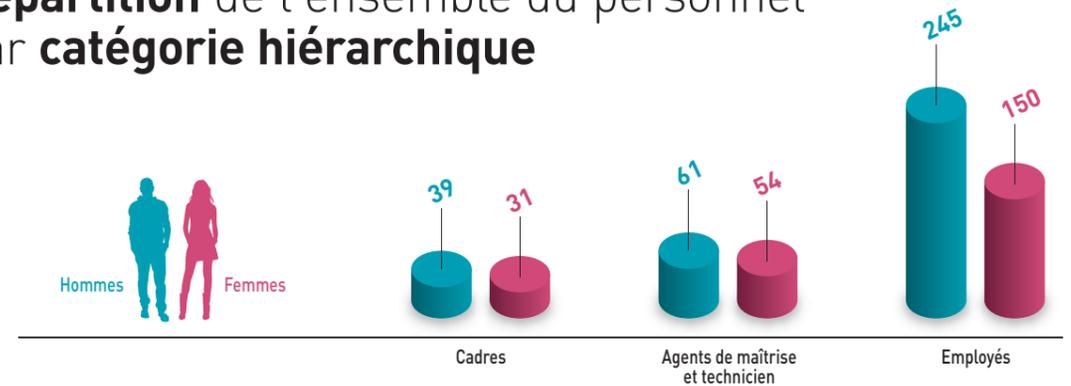


Evolution de l'effectif sur 3 ans

Concernant l'effectif, le chiffre indiqué est une « photographie » du personnel présent au 31 décembre. Nous constatons une baisse de 4 % des effectifs de fonctionnaires ainsi qu'une diminution du nombre agents non titulaires de droit public, ces agents ayant intégré l'effectif des salariés de droit privé.



Répartition de l'ensemble du personnel par catégorie hiérarchique



Le recrutement

La moyenne d'âge des recrues est globalement de **32 ans**

En 2009, 13 hommes et 12 femmes ont été recrutés.



Les promotions

En 2008, **24 agents** ont bénéficié d'une promotion, au titre de l'avancement de grade, et **158** au titre de l'avancement d'échelon.

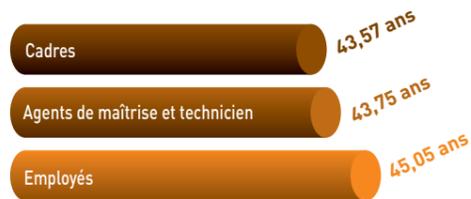




Moyenne d'âge des agents

Globalement, la moyenne d'âge est stable en 2009, **44.47 ans** contre **44.48 ans** en 2008.

Elle est moins élevée que la moyenne d'âge de l'ensemble des personnels des OPH de la Petite Couronne (46.8 ans).



Ancienneté des agents

L'ancienneté moyenne dans l'établissement en 2009 est de **12.6 ans** (12.33 ans en 2008).

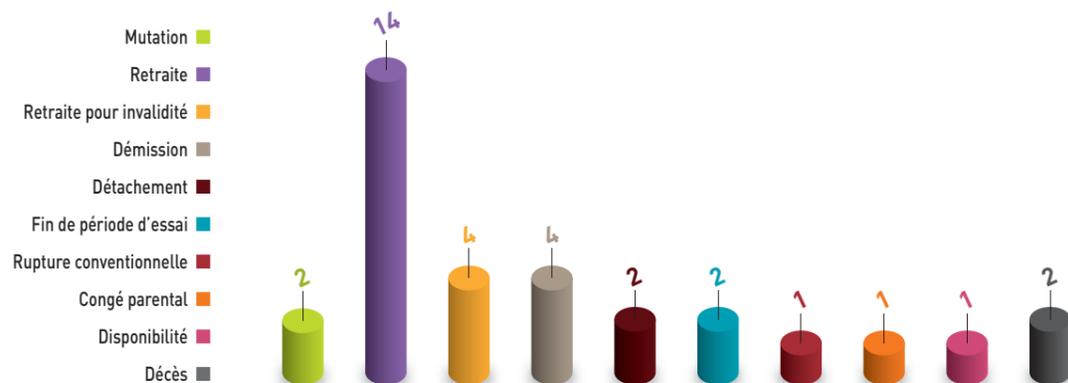
Elle est de 13.22 ans pour les femmes et 12.17 ans pour les hommes.



Motifs de départ des agents en 2009

La première cause de départ est la retraite : il y en a eu **14** en 2009 (**41 % des départs**).

A titre de comparaison, les départs en retraite ont représenté 38 % des départs au sein de l'ensemble des OPH de la Petite Couronne.



Effort de formation de l'Office

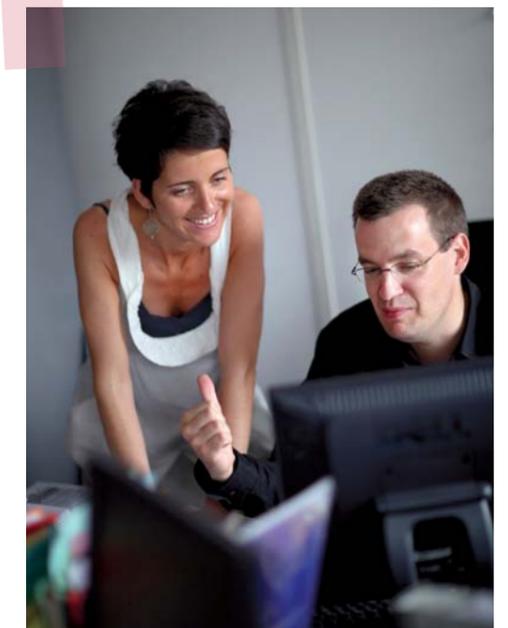
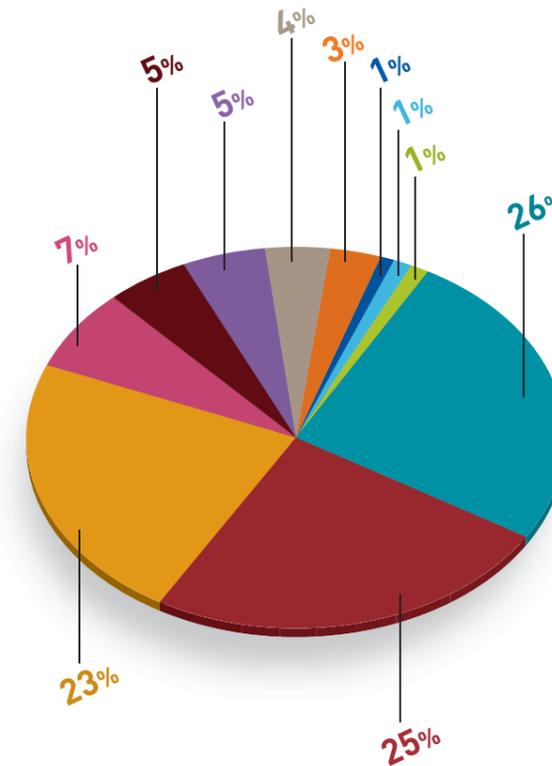
En 2009, les agents de l'Office ont suivi **1623 jours** de formation contre **786 l'an passé**.

Le nombre moyen de journées de formation par agent s'élève à 2.8 (1.4 au sein des OPH de la Petite Couronne).

L'offre de formation générale demeure centrée autour de domaines prioritaires suivants :

- Les formations liées aux savoirs de base (stages de pratique du français dans la vie quotidienne),
- Les préparations aux concours et examens professionnels,
- Les formations sur les thématiques d'hygiène et de sécurité.

Ces 3 thématiques représentent les 3/4 des formations en volume.

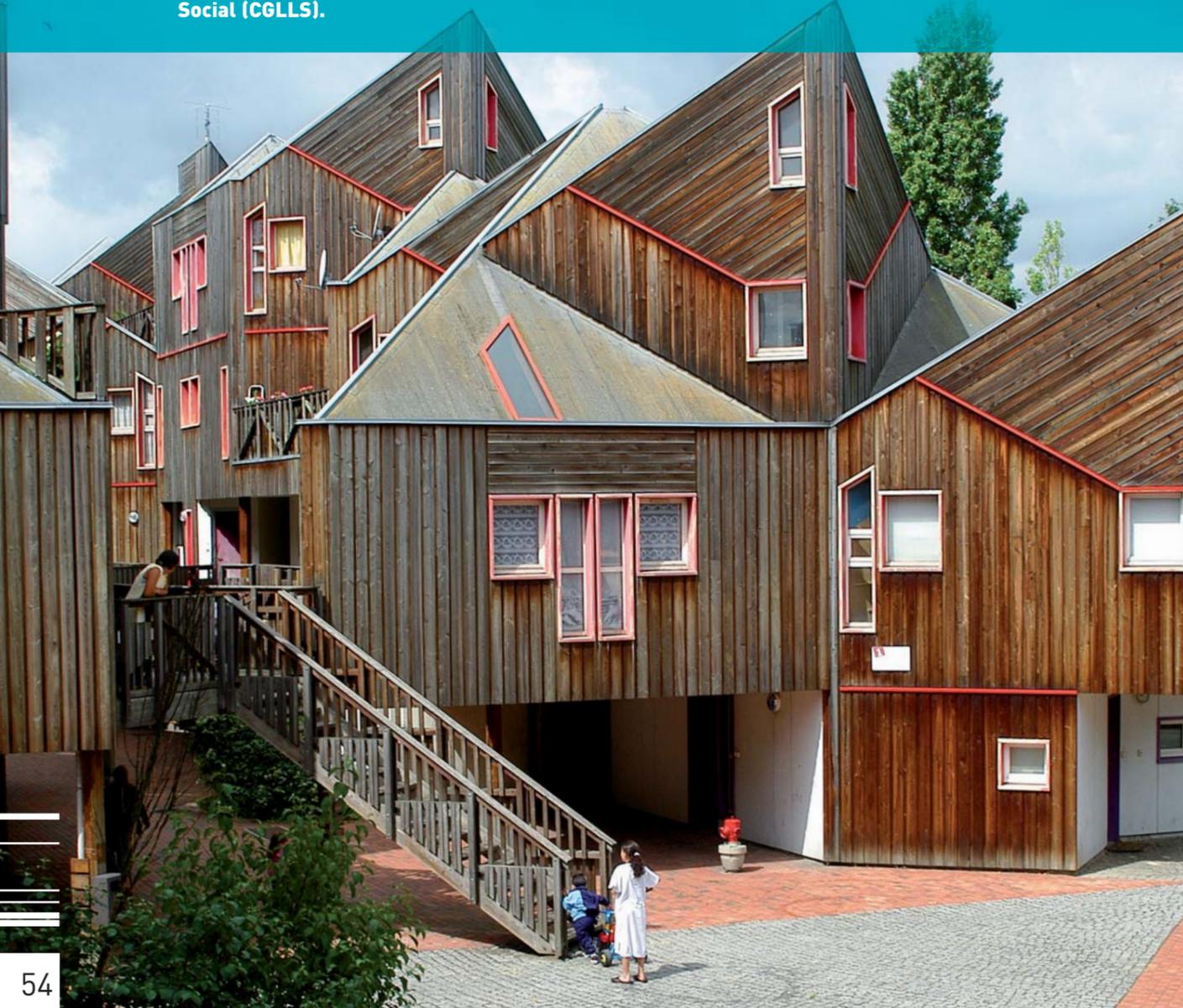


- Savoirs de base
- Préparation concours et examens professionnels
- Hygiène et sécurité
- RH / Statut / Personnel
- Informatique / Bureautique / Multimédia
- Gestion locale
- Management / Technique de communication / Organisation
- Gestion technique / Entretien des bâtiments et espaces verts
- Culture territoriale, générale et formations diverses
- MO
- Marchés publics / Assurances juridiques

Rapport financier

L'Office a retrouvé depuis 2001, une capacité d'autofinancement positive du fait de la maîtrise de ses coûts de gestion et des impayés de loyers, de la diminution de la vacance de logement, de l'exonération partielle de la taxe foncière pour le patrimoine situé en Zone Urbaine Sensible, et de la réduction de son endettement, tout en limitant la progression des barèmes de loyers.

Son exploitation courante étant ainsi maîtrisée, l'Office s'est engagé dans un programme pluriannuel d'investissement très ambitieux qui représente un enjeu financier considérable, réalisable grâce au soutien du Conseil Général de Seine-Saint-Denis et de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS).



2009 : la montée en charge des opérations de rénovation urbaine

L'Office est impliqué dans 14 dossiers ANRU et quelques programmes de réhabilitation hors ANRU, qui impactent 50% de ses logements. Ainsi sur la période 2008-2013, 1 470 logements devraient être démolis, 1 643 construits, 10 173 logements réhabilités et 7 635 faire l'objet d'une résidentialisation.

Pour mener à bien ce programme patrimonial qui porte sur plus de 670 millions d'euros d'investissements, un protocole de consolidation a été signé en septembre 2008 avec la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS), le Département de Seine-Saint-Denis et l'Etat.

Ainsi, le Département contribue à hauteur de 67 millions d'euros à la réalisation de ce programme ambitieux.

L'Office a globalement pris du retard dans la mise en oeuvre de ce programme d'investissements, compte tenu de la difficulté de réaliser l'ensemble des projets ANRU dans le même calendrier, et de difficultés dans le montage des opérations liées aux contraintes budgétaires, aux règles d'urbanisme et aux appels d'offres infructueux. En effet, l'équilibre des opérations d'investissements a parfois été remis en cause sous l'effet de la forte inflation des coûts de travaux constatée ces dernières années.



Les faits majeurs de l'année 2009, sont :

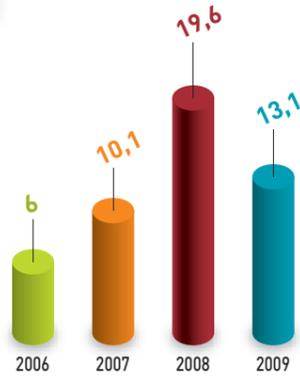
- **L'exercice 2009 s'est déroulé à périmètre constant.** Au 31 décembre 2009, l'office compte 22 608 logements gérés contre 22 673 à l'issue de l'exercice précédent.
- **La montée en charge des opérations de rénovation urbaine.** La stabilisation voire la baisse des prix, après de nombreuses années de fortes hausses, des grandes opérations de construction et de réhabilitation associées aux crédits supplémentaires du plan de relance et à la très forte mobilisation des services de l'Office, ont permis de lancer la réalisation de nombreuses opérations au dernier trimestre 2009, tout en maîtrisant les budgets.
- **Le "décret charges",** fixant les règles de récupération des dépenses de personnel, applicable au 1^{er} janvier 2009, a transféré 1.795 k€ de charges de personnel du récupérable au non récupérable en faisant passer les taux de récupération de 25% à 10% pour le personnel d'encadrement, et de 75% à 40% pour les gardiens ne faisant pas le ménage. La compensation de ces charges non récupérables est réalisée par le biais d'une hausse des loyers d'un montant équivalent sur une année pleine. Pour 2009, cette hausse des loyers n'étant intervenue qu'au 1^{er} juillet, notre résultat et notre autofinancement courant se sont donc trouvés dégradés de 927 k€.
- **L'évolution favorable du taux du livret A** sur lequel la majeure partie de notre dette est indexée, a eu pour conséquence une baisse des intérêts d'emprunts versés à la CDC, contrairement à 2008. Rappelons que le taux du Livret A est ainsi passé de 4% en août 2008, à 2,5% en février 2009, 1,75% en mai 2009 puis 1,25% depuis le 1^{er} août 2009 du fait des baisses conjuguées de l'inflation des prix à la consommation et des taux courts bancaires.
- **Les tentatives de squats** particulièrement agressives et organisées dans certaines opérations de démolition, ce qui se révèle très coûteux.
- **Les équilibres d'exploitation de l'Office** sont restés favorables nous permettant de dégager un autofinancement courant à hauteur de 8,4 M€, suffisant pour dégager les fonds propres nécessaires pour mener à bien les grands projets patrimoniaux de l'Office : renouvellement urbain, réhabilitations hors ANRU, tout en garantissant la qualité du patrimoine et du service rendu aux locataires.

670M€
d'investissement

22 608 logements en gestion

Résultats net en M€

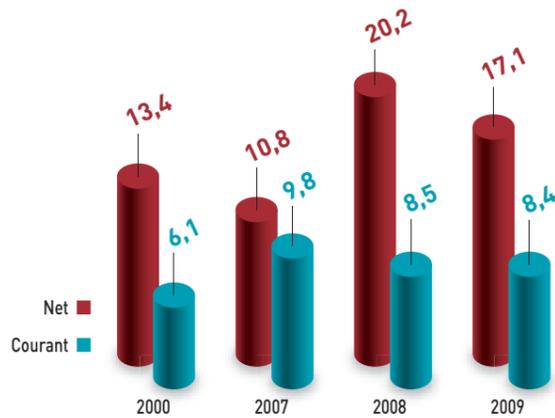
L'Office dégage un résultat net en 2009 de **13,1 M€** destiné à financer les investissements et remplacements de composants. Celui-ci est en diminution par rapport au résultat de 2008 qui s'élevait à 19,6 M€. Cette variation est principalement due au résultat exceptionnel, avec en 2008 le versement de la subvention de la CGLLS d'un montant de 12 M€, et en 2009 des versements de subventions ANRU pour démolition en hausse.



Autofinancement courant et net en M€

L'autofinancement net de l'année 2009 est en baisse de **3,1 M€** par rapport à celui de l'exercice 2008. Cette diminution est principalement due au versement en 2008 de la subvention de la CGLLS dans le cadre du protocole de consolidation pour un montant de 12 M€, pour partie compensé en 2009 par des subventions ANRU pour démolition en progression de 4,2 M€ par rapport à 2008.

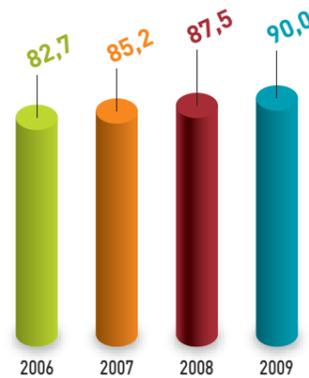
L'autofinancement courant se monte en 2009 à **8,4 M€**, et est stable par rapport à 2008. L'application du "décret charges" a cependant eu un impact négatif sur notre autofinancement de l'ordre de 0,9 M€. Il permet de financer les remplacements de composants (5,4 M€ en 2009), les investissements de fonctionnement (0,7 M€ en 2009) et d'investir des fonds propres dans les opérations de rénovation urbaine pour le solde.



Loyers en M€

L'ensemble des loyers nets des vacances : logements, foyers, commerces et parkings progresse en 2009 de **2,9%** pour atteindre **90 M€**.

L'année 2009 s'étant déroulée à patrimoine quasi constant, cette évolution résulte principalement de l'augmentation moyenne des loyers de **2,4%**, et de l'application du "décret charges".

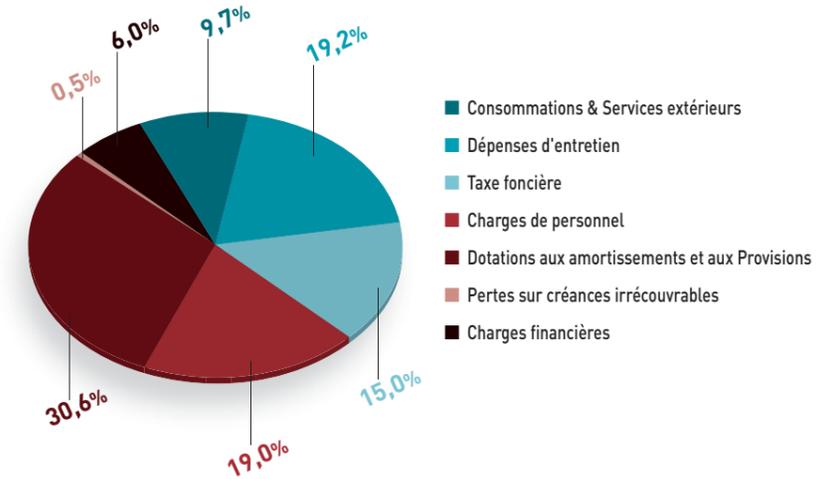


101,2 M€ de charges d'exploitation non récupérables

Charges d'exploitation non récupérables

Les charges d'exploitation non récupérables se montent à **101,2 M€** en 2009, en hausse de **3,53%** (3,4 M€) par rapport à 2008.

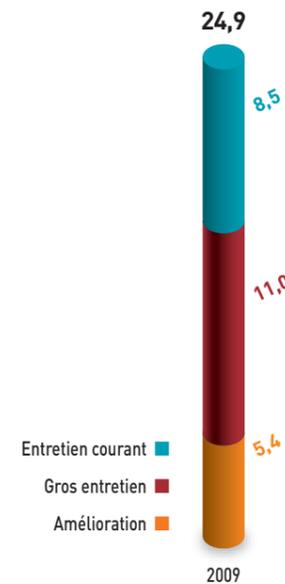
Cette progression en 2009 est principalement due à l'application du "décret charges" qui a généré 1,8 M€ de frais de personnel non récupérables supplémentaires, et à la hausse de 1,5 M€ de la dotation aux provisions pour créances douteuses liée à la hausse de nos impayés et à notre volonté de reconstituer une provision conforme aux règles les plus exigeantes.



Maintenance et amélioration du patrimoine en M€

L'ensemble des dépenses de maintenance et d'amélioration du patrimoine, en dehors des programmes de réhabilitation et de rénovation urbaine, s'élève en 2009 à **24,9 M€**, montant identique à celui de 2008.

Il faut signaler que, conformément au protocole CGLLS, les dépenses d'entretien courant incluent les frais de personnel de la régie (1,1 M€ en 2009), les charges d'approvisionnement (0,8 M€ en 2009) et les services extérieurs (1,9 M€ en 2009).



Compte de résultat

En K€	Récupérables	Non récupérables	Total 2009	Total 2008
Produits des activités			132 492	129 832
Récupérations des charges locatives			40 161	40 655
Loyers			92 004	88 873
Prestations de services et activités annexes			327	304
Subventions d'exploitation			2 664	1 240
Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat			11 537	10 827
Transferts de charges financières			235	43
Reprises sur amortissements et provisions			2 955	5 175
Autres produits			115	138
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION			149 997	147 255
Consommations de l'exercice	21 482	2 768	24 250	24 199
Achats stockés		446	446	332
Variations des stocks		-7	-7	-131
Achats non stockés	21 482	2 330	23 812	23 998
Services extérieurs	10 993	25 258	36 251	35 243
Travaux relatifs à l'exploitation	8 896	2 469	11 364	10 883
Entretien et réparations courants	26	4 362	4 388	4 323
Gros entretien	488	11 010	11 498	10 791
Primes d'assurances		1 066	1 066	1 041
Autres	1 583	6 351	7 934	8 204
Impôts, taxes et versements assimilés	3 733	17 111	20 844	20 102
Charges de personnel	4 290	18 485	22 775	22 515
Dotations aux amortissements et aux Provisions		30 943	30 943	28 860
Dotations aux amortissements immobilisations		23 439	23 439	23 418
Dotations aux dépréciations des actifs circulants		3 500	3 500	2 000
Dotations aux provisions pour gros entretien		4 004	4 004	3 442
Autres charges		608	608	2 262
Charges d'intérêts sur opérations locatives		6 111	6 111	6 685
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	40 498	101 283	141 781	139 867
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			8 216	7 389
Produits d'autres créances et valeurs mobilières			1 811	1 749
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS			1 811	1 749
Charges d'intérêts autres			53	76
TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES			53	76
RÉSULTAT FINANCIER			1 758	1 673
RÉSULTAT COURANT			9 974	9 062
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL			3 121	10 638
IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS				-70
RÉSULTAT NET			13 095	19 630

Bilan

ACTIF en K€	Valeurs brutes	Exercice 2009 Amort., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Exercice 2008 Valeurs nettes
ACTIF IMMOBILISE				
Immobilisations incorporelles	5 150	3 582	1 568	1 580
Immobilisations corporelles	692 849	399 282	293 567	292 762
Terrains	42 457		42 457	42 451
Constructions locatives (sur sol propre)	623 272	380 662	242 610	241 274
Constructions locatives (sur sol autrui)	3 378	2 043	1 335	1 444
Autres immobilisations corporelles	23 742	16 577	7 165	7 593
Immobilisations corporelles en cours	40 047		40 047	33 026
Immobilisations financières	15 056		15 056	15 969
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	753 102	402 864	350 238	343 338
ACTIF CIRCULANT				
Stocks et en cours	386		386	378
Fournisseurs débiteurs	966		966	377
Créances d'exploitation	55 622	20 686	34 936	35 302
Créances clients et comptes rattachés	39 066	20 686	18 380	18 518
Autres créances d'exploitation	16 556		16 556	16 784
Créances diverses	14 973		14 973	8 162
Disponibilités	85 945		85 945	64 653
Charges constatées d'avance	109		109	100
TOTAL ACTIF CIRCULANT	158 001	20 686	137 315	108 973
COMPTE DE RÉGULARISATION	8 707		8 707	8 633
TOTAL ACTIF	919 810	423 550	496 260	460 944

PASSIF en K€	Exercice 2009	Exercice 2008
CAPITAUX PROPRES		
Dotations	46 778	46 774
Réserves	11 680	13 204
Report à nouveau	56 588	35 434
Résultat de l'exercice	13 095	19 630
Subventions d'investissement	134 064	121 687
TOTAL CAPITAUX PROPRES	262 205	236 728
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES		
Provisions pour risques	443	443
Provisions pour gros entretien	6 454	4 860
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	6 897	5 303
DETTES		
Dettes financières	188 438	189 547
Participation des employeurs à l'effort de construction	22 728	22 369
Emprunts auprès des établissements de crédit	140 876	140 279
Dépôts et cautionnement reçus	6 236	6 107
Emprunts et dettes financières divers	18 598	20 792
Locataires créditeurs	6 996	7 042
Dettes d'exploitation	15 356	15 361
Fournisseurs	14 544	14 485
Dettes fiscales et sociales	812	876
Dettes diverses	16 368	6 963
TOTAL DETTES	227 158	218 912
COMPTES DE RÉGULARISATION		
TOTAL PASSIF	496 260	460 944