



BILAN D'ACTIVITÉ 2010

AU SERVICE DES LOCATAIRES
& DE LA SEINE-SAINT-DENIS

SOMMAIRE

3	Édito
4	Présentation du patrimoine de l'Office
6	Les structures décisionnaires de l'Office
8	Organigramme général de l'Office
10	2010, les faits marquants
14	Une ambition forte de rénovation du patrimoine
24	Des équipes au services des locataires
30	Éléments de gestion locative
38	2010, le rapport financier



ÉDITO

Tout au long de l'année 2010, je me suis mobilisé, avec le Conseil d'Administration de notre Office, les présidents de la majorité des offices de la Seine-Saint-Denis et avec le soutien de très nombreux locataires, pour m'opposer à la ponction opérée par l'Etat sur les finances des organismes Hlm. Cette contribution a en effet pour unique fonction de permettre à l'Etat d'honorer ses engagements antérieurs auprès de l'Anru. Elle a donc pour conséquence de reprendre d'une main, aux organismes Hlm, une partie de ce qu'on leur a donné de l'autre.

Cette mobilisation nous aura également permis de peser sur les négociations concernant l'élaboration de notre Convention d'Utilité Sociale, à propos de sujets aussi importants que notre opposition à la vente de notre patrimoine, notre volonté de préserver des moyens pour construire, la clarification des responsabilités de chacun dans l'accueil des familles labellisées Dalo et notre souhait de suspendre, dans l'attente des décisions d'exonération des intercommunalités, là où cela est possible, la mise en œuvre effective des nouveaux barèmes de surloyers.

Grâce à l'action de tous, la ponction envisagée a été réduite. Elle reste néanmoins inadmissible dans son principe et dans son montant.

Heureusement, notre Office est en grande partie exonéré, grâce au plan de consolidation signé avec la Cglls. Ainsi, il lui est possible de poursuivre, avec la même ambition, les 14 projets urbains auxquels il participe au travers de près de 150 opérations qui concernent la moitié de son patrimoine.

Ces projets ont atteint, en 2010, leur rythme de croisière. Les très nombreux chantiers ont fortement mobilisé les équipes. Ils donnent une nouvelle image et une nouvelle dynamique à de très nombreux quartiers de notre Département.

Mais ces opérations ne suffisent pas à l'amélioration du quotidien des locataires qui nécessite une progression constante des outils et des procédures de l'Office ainsi qu'une forte mobilisation de tous.

En 2010, l'Office a poursuivi le déploiement de ses points d'accueil, a créé un site internet ayant une forte dimension « services », a amélioré les modalités d'ajustement des acomptes d'eau après avoir équipé tout son patrimoine de compteurs d'eau à télé relevage, a expérimenté la diffusion d'informations aux locataires grâce à des sms et s'est doté de nouveaux moyens de prévention des expulsions locatives.

En matière de lutte contre l'insécurité, premier motif d'insatisfaction de nos locataires, la nouvelle Direction du Développement Social et de la Tranquillité a réalisé un diagnostic de tranquillité, mis en place un observatoire des faits d'insécurité et a permis de progresser dans notre doctrine et dans nos relations avec l'ensemble de nos partenaires.

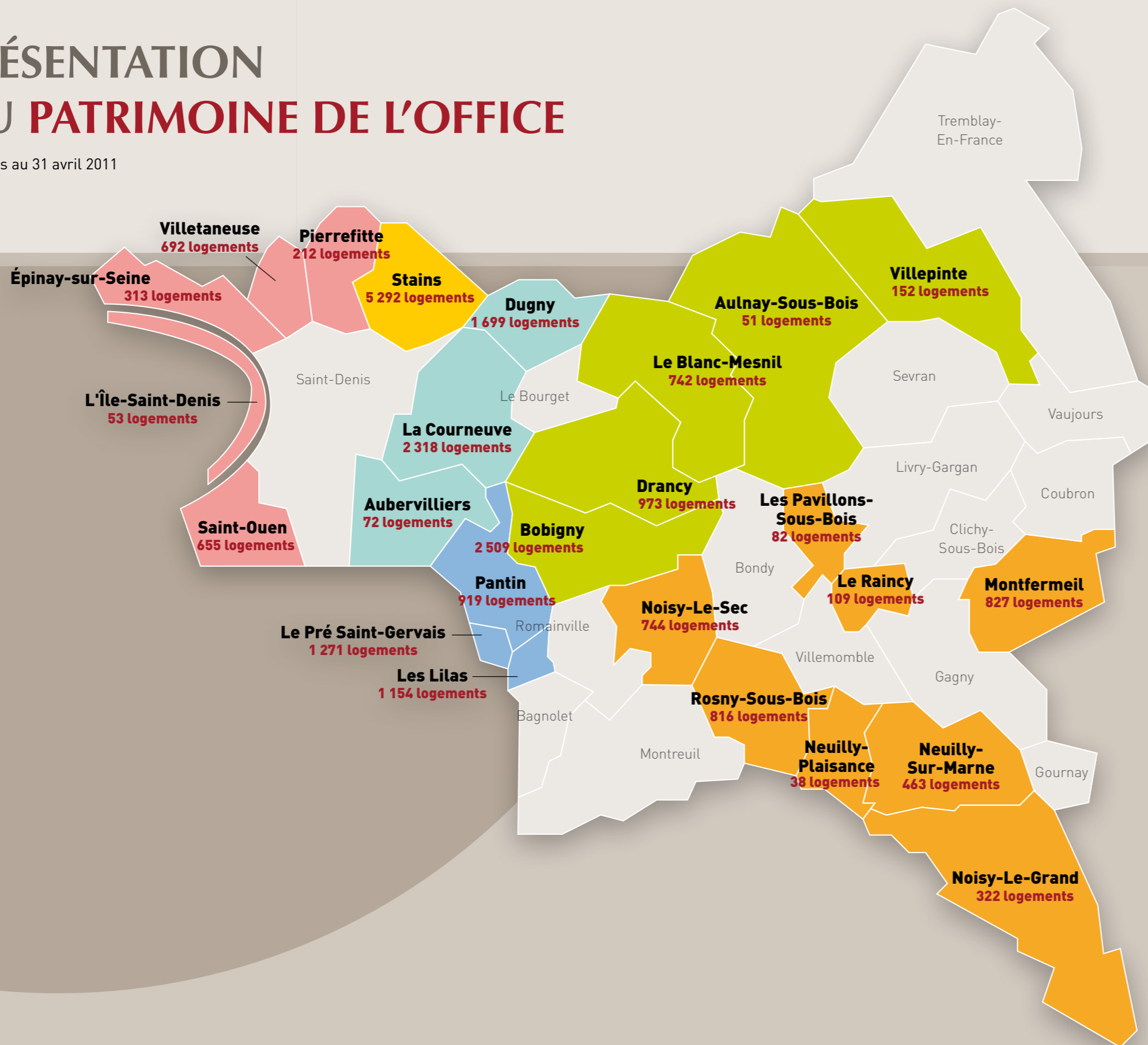
Aussi, fort du soutien du Conseil général qui lui permet notamment d'assumer le programme de rénovation urbaine, l'Office poursuit son travail permanent au service des locataires et au service de tous les habitants de la Seine-Saint-Denis.

Le Président,

Stéphane TROUSSEL

PRÉSENTATION DU PATRIMOINE DE L'OFFICE

Données au 31 avril 2011



22 565
logements
répartis sur 25 communes
en Seine-Saint-Denis

Une organisation de la proximité
en 6 délégations

■ Bobigny	4 820
■ Le Pré Saint-Gervais	3 345
■ Stains	5 158
■ Dugny	3 805
■ Villetaneuse	1 926
■ Rosny-Sous-Bois	3 511

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 est désignée par le Conseil général de la Seine-Saint-Denis.



Stéphane Troussel,
Président,
1^{er} vice-Président
du Conseil général
de Seine-Saint-Denis

LES COMMISSIONS DE L'OFFICE

La commission d'attribution des logements

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

Présidente ■ Michèle Bailly

Membres titulaires ■ Claudine Simmer ■ Katia Coppi ■ Gilles Garnier ■ Jean-Claude Michelet
■ Alain Fillion (représentant des locataires)

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 ■ Jean-Jacques Karman ■ Christian Lemasson ■ Viviane Phleger ■ Madeleine Lax

Membres suppléants ■ Guy Challier ■ Maryvonne Passebon ■ Marc Buard ■ Miguel Prudencio

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 ■ Chantal Huby

AFOC ■ Alain Fillion ■ Bernadette Bappel ■ Huguette Granville ■ Jean-Mathias Libakou



Jean-Jacques Karman,
Vice-Président,
conseiller général,
conseiller municipal
d'Aubervilliers



Michèle Bailly,
conseillère générale



Katia Coppi,
conseillère générale,
adjointe au maire de
Pavillons-sous-Bois



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



Gilles Garnier,
conseiller général et
conseiller municipal
de Noisy-le-Sec



Claude Pichard,
de la CNL



Madeleine Lax,
de la CLCV



Alain Fillion,
de l'AFOC



Viviane Phleger,
de la CNL



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



Guy Challier,
adjoint au maire
d'Aulnay-sous-Bois



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



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



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



Denis Baillon,
adjoint au maire
du Pré Saint-Gervais



Charles Lasbax,
directeur
départemental des
«Restos du Coeur»



Marc Buard,
représentant
départemental
de la CGT



Catherine Fichet,
Logéo, représentante
d'«Action Logement»



Claudine Simmer,
représentante
de l'UDAF



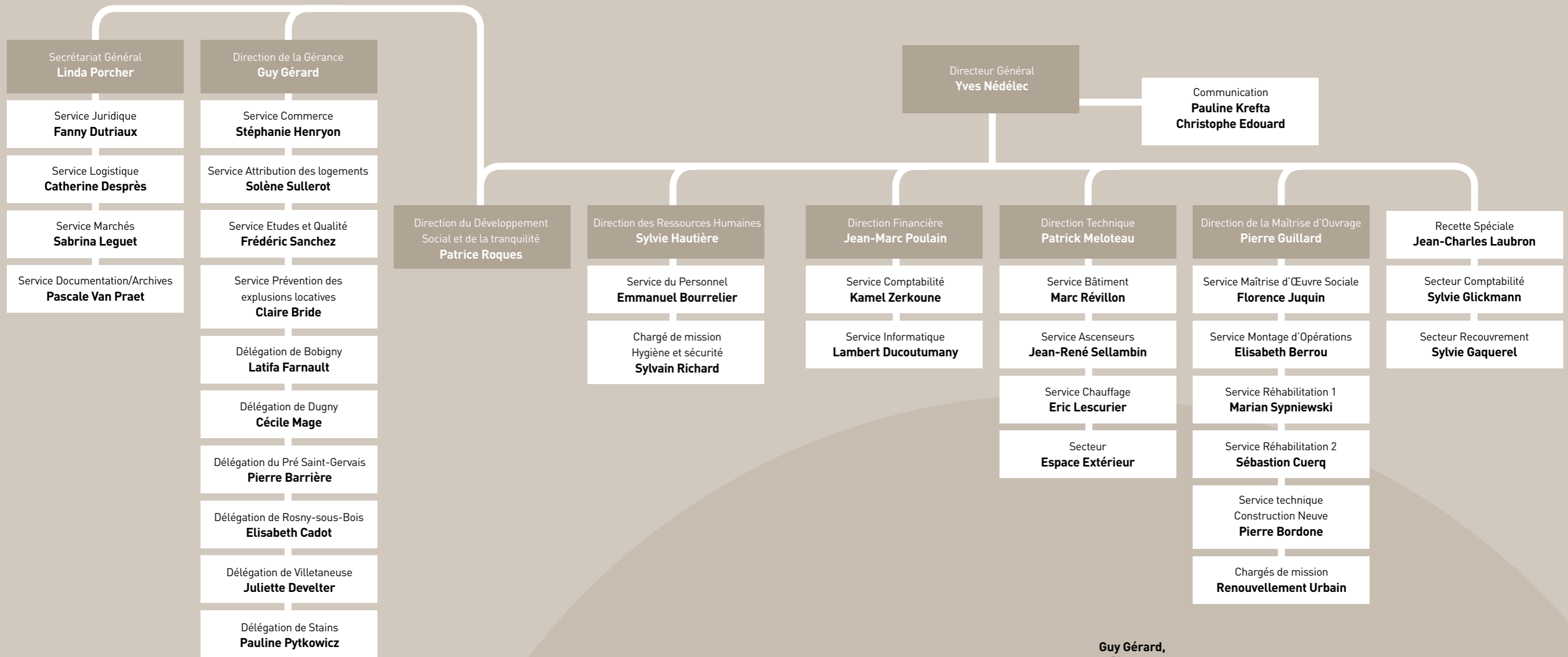
**Christian
Lemasson**



Jean-Claude Michelet,
représentant
de la CAF



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



ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DE L'OFFICE

Données au 1^{er} septembre 2011



2010, LES FAITS MARQUANTS

L'OFFICE MOBILISÉ CONTRE LA PONCTION DE L'ÉTAT SUR LES FONDS PROPRES DES OFFICES HLM

Au cœur de l'été 2010, le gouvernement a annoncé sa décision de ponctionner 340 millions d'euros par an sur les organismes HLM ; soit une taxe supplémentaire de 2,5% sur les loyers. Estimant que cette nouvelle taxe sur le logement représentait un réel danger pour les locataires et les organismes HLM, l'Office s'est mobilisé, avec les autres Offices du département contre ce projet.

Si les locataires de l'Office ne sont pas directement impactés par cette mesure*, il les a également invités à se mobiliser via une pétition. Plus d'un millier de familles y a répondu.

* L'Office étant en procédure de consolidation Cglls, il est exonéré de cette contribution. Cependant sans cette exonération, cette ponction aurait pu coûter 7 millions d'euros par an en 2011 et 2012 à l'Office, compromettant alors l'avancement des programmes de rénovation urbaine et la construction de nouveaux logements.



CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE, LES GRANDES ORIENTATIONS DE L'OFFICE

Le 30 juin 2010, le Conseil d'administration de l'Office a approuvé le projet de Convention d'Utilité Sociale, dans lequel l'Office a détaillé et chiffré nombre d'engagements en matière de gestion, d'entretien et d'amélioration du patrimoine, de constructions, de développement durable, de traitement des réclamations ou encore de prévention des expulsions.

Au travers de cette convention, l'Office a affirmé qu'il ne s'engagerait pas dans la vente de son patrimoine, qu'il s'oppose à l'application du nouveau barème de surloyer et qu'il ne prévoit pas de remise en ordre de ses loyers plafonds.

LA POURSUITE DE LA MONTÉE EN CHARGE DES OPÉRATIONS

En 2010, le lancement en phase opérationnelle des projets a continué de s'accélérer avec le démarrage de la construction de plus de 300 logements et la réhabilitation de 1 200 autres.

- L'Office a ainsi posé les premières pierres des opérations Claudel Nerval Carco et Sasaki à Stains. (respectivement, construction de 64 logements pour les 2 opérations et réhabilitation de 282 et 124 logements).
- A La Courneuve, 2 chantiers de construction ont également débuté : Joliot Curie (47 logements) et Les Jardins de Présos (134 logements).
- En novembre 2010, l'Office a inauguré l'opération Berthe Morisot, à Montfermeil. Les 119 logements de la première tranche ont ainsi permis de loger les familles de l'immeuble B12, voué à la démolition.
- Plusieurs réhabilitations sont passées en phase opérationnelle : les immeubles Villon (50 logements) et Verlaine (110 logements) à Stains, la cité Pont-de-Pierre (287 logements) à Pantin, la première tranche des pavillons de la cité-jardin de Stains (95 logements) et la 3^{ème} tranche des collectifs (191 logements) ou encore l'immeuble B 4 E à Montfermeil (30 logements).

En dehors des projets de rénovation urbaine, l'Office a lancé d'autres réhabilitations sur son patrimoine en 2010 :

- En mars 2010 à Saint-Ouen, élus et habitants ont inauguré le nouveau hall de la cité Robespierre, première étape d'un vaste programme de réhabilitation.
- A Drancy, l'Office a terminé la première tranche de remplacement des fenêtres de la cité de la Muette. Cette intervention, sur un site classé "monument historique" a été très délicate à mettre en œuvre afin de respecter l'aspect des fenêtres d'origine conçues par Jean Prouvé, tout en obtenant un niveau d'isolation et d'étanchéité moderne. La seconde et dernière tranche des travaux est prévue pour fin 2011.

En juillet 2010, l'Office a racheté 343 LOGEMENTS situés au Blanc-Mesnil à la société immobilière Icade

DE NOUVEAUX ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ DE SERVICE

L'organisation du patrimoine en 6 délégations et la présence de 28 points d'accueils au cœur des cités, permettent à l'Office d'offrir à ses locataires un service de proximité et de qualité. En 2010, il a encore renforcé ses actions dans ce domaine :

La création du site internet oph93.fr

En novembre 2010, l'Office a lancé son site internet. Un site créé avant tout pour offrir aux locataires un service supplémentaire et leur faciliter le quotidien. Sur www.oph93.fr les locataires peuvent notamment :

- Se rendre sur leur espace personnalisé et y effectuer de multiples démarches : paiement du loyer en ligne, accès aux coordonnées des agents de proximité (gardiens, techniciens, délégation...) ou encore modification des coordonnées personnelles ;
- Télécharger de nombreux outils tels que les formulaires de demande de logement, de mutation, de prélèvement de loyer ou encore des modèles de lettre pour les aider dans leurs correspondances avec l'Office ;
- Obtenir des informations sur le fonctionnement de l'Office, la vie locative ou encore l'avancée des travaux.

En moyenne 450 LOCATAIRES payent leur loyer en ligne chaque mois



De haut en bas : la réhabilitation des pavillons de la cité-jardin de Stains, l'inauguration du nouveau hall de la cité Robespierre à Saint-Ouen, le remplacement des fenêtres de la cité de La Muette à Drancy et le nouveau site internet de l'Office oph93.fr.

La création d'une Direction du développement social et de la tranquillité

Destinée à renforcer les partenariats locaux et l'intervention de l'Office sur les questions de sûreté pour améliorer le cadre de vie des habitants, cette nouvelle Direction a vu le jour en mars 2010. Lors de sa première année de fonctionnement, de nombreuses actions ont été menées, dont entre autres :

- La réalisation d'une étude approfondie sur l'état d'occupation de ses halls et parkings,
- Le renforcement des partenariats avec les acteurs locaux tels que les forces de Police et la Justice,
- Le lancement d'une enquête de satisfaction auprès des locataires.

Plus de détails sur la création de cette nouvelle direction en page 28.

LA CRÉATION D'UNE COOPÉRATIVE D'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

En 2010, l'Office a travaillé à la création d'une coopérative d'accession sociale à la propriété. S'il s'oppose catégoriquement à la vente de ses logements, l'Office veut contribuer à l'acquisition d'un logement abordable pour les locataires qui souhaitent devenir propriétaires de leur logement en Seine-Saint-Denis.

Pour ce faire, il a racheté, avec le soutien du Conseil général de la Seine-Saint-Denis*, la coopérative «Les Habitations Populaires» qui exerçait en province. Pour exercer en Ile-de-France cette coopérative a reçu respectivement en 2010 et en 2011 l'agrément du Conseil Régional de l'Habitat ainsi que du Conseil Supérieur de l'Habitat et a obtenu un arrêté ministériel en mai 2011. La coopérative mettra en place une démarche sécurisante pour les accédants. Les dossiers sélectionnés pour l'achat d'un logement social bénéficieront d'une assurance revente, d'une garantie de rachat et d'une garantie de relogement en cas de difficultés.

Les premières mises en vente se feront en 2011 à Stains et au Blanc-Mesnil. Elles se poursuivront en 2012, entre autres sur Pantin et Dugny.

La coopérative a déjà recueilli près de 300 DEMANDES de locataires souhaitant accéder à la propriété

* L'Office et le Conseil général de Seine-Saint-Denis ont tous deux acheté des parts sociales à hauteur de 500 000 euros.

UNE AMBITION FORTE DE RÉNOVATION DU PATRIMOINE

L'OFFICE, ACTEUR MAJEUR DE LA RÉNOVATION URBAINE EN SEINE-SAINT-DENIS

Après de longues années de préparation des conventions ANRU, l'Office a fait face à une montée en charge générale sur l'ensemble des sites concernés. La signature du plan de relance en 2008 a encore accéléré le processus par l'obligation d'engager les travaux avant la fin de l'année 2009. L'Office s'est donc doté des moyens nécessaires pour faire face à ce qui peut être considéré comme un véritable challenge : la maîtrise d'ouvrage a été renforcée et un service foncier a été créé pour accompagner le portage foncier complexe de certaines opérations.

Par ailleurs le déroulement des chantiers n'est pas sans aléas. Aléas juridiques par des recours retardant considérablement la concrétisation des projets (le cas le plus emblématique est la démolition de la cité des Poètes à Pierrefitte stoppée en cours de chantier et dont le contentieux a été gagné par l'Office). Aléas concernant la sécurité : certaines entreprises ont subi des actes de vandalisme ou des tentatives d'agression et une démolition a été retardée pour cause d'occupation massive de squatters (immeuble Balzac à La Courneuve). Là encore l'Office a dû mobiliser des moyens non négligeables de protection pour éviter les intrusions dans les logements ou surveiller les chantiers.

Néanmoins les projets avancent et de nombreux chantiers de réhabilitation et de construction sont en cours depuis fin 2009 – début 2010.



L'Office est engagé dans 14 projets de rénovation urbaine qui impactent près de 50% de son patrimoine. Sont programmés des travaux de réhabilitation, de démolition, de construction, de résidentialisation mais aussi de recomposition des espaces publics, menés conjointement avec les Villes.

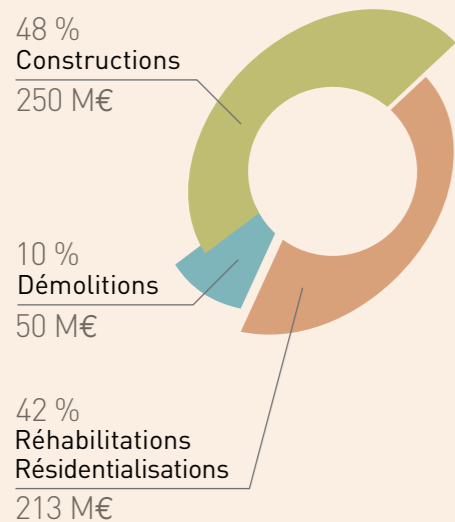
L'Office doit ainsi réaliser à court et moyen termes un volume considérable d'opérations souvent complexes.

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

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

La rénovation urbaine en chiffres

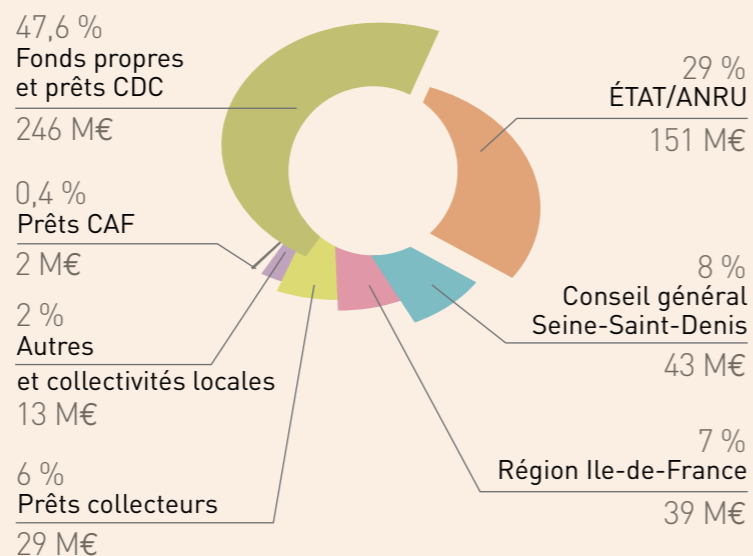
523 millions d'€ sont investis dans les projets de renouvellements urbains



L'Office aura réalisé dans le cadre du programme National de Rénovation Urbaine:

- 1 593 constructions,
- 9 668 réhabilitations / résidentialisations,
- 1 571 démolitions.

Le financement des projets ANRU



Les grands principes de rénovation urbaine à l'Office

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.

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

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.

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.

L'Office, acteur de l'insertion par l'économique : L'Office intègre des clauses d'insertion professionnelles dans les marchés qu'il signe avec les entreprises, imposant qu'au moins 8% des heures travaillées sur un chantier soient consacrées aux habitants (il va au-delà des préconisations de l'ANRU qui fixe un seuil de 5%).

Les projets de renouvellement urbain à la loupe



Stains Le Clos Saint-Lazare

Le projet urbain : 452 logements à démolir, 452 logements à construire, 1629 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Avancées 2010 :

- Préparation de l'avenant à la convention ANRU pour la restructuration des commerces du square Molière, en collaboration avec l'opérateur public Epareca.
- Démolition de l'immeuble Baudelaire (126 logements). Fin du relogement des familles et préparation du chantier de démolition.
- Construction des opérations Sasaki (64 logements) et Claudel Nerval Carco (64 logements) - Réhabilitation/résidentialisation de la tour Péguy (124 logements) et des immeubles Claudel Nerval Carco (282 logements) : Démarrage des chantiers de construction et de réhabilitation en décembre 2009. Pose des premières pierres en avril 2010.
- Réhabilitation/résidentialisation des bâtiments Villon (50 logements) et Verlaine (110 logements) : Poursuite des travaux démarrés fin 2009.



La Courneuve Les 4000 - quartier ouest

Le projet urbain : 309 logements à démolir, 429 logements à construire, 1 568 logements à réhabiliter et 1062 logements à résidentialiser.

Avancées 2010 :

- Démolition de l'immeuble Balzac (285 logements). Fin du relogement des familles et préparation du chantier de démolition par grignotage.
- Réhabilitation/résidentialisation du bâtiment Villon (125 logements). Fin des travaux.
- Réhabilitation/résidentialisation du bâtiment Beaufiles (197 logements). 1^{ères} réunions de concertation avec les habitants.
- Réhabilitation/résidentialisation du Mail de Fontenay (301 logements). Janvier 2010 : lancement de l'enquête sociale et réunions de concertation avec les habitants. Étude de définition en cours.
- Construction des opérations Les Jardins de Presov (134 logements) et Joliot Curie (47 logements). Démarrage des travaux respectivement en décembre 2009 et janvier 2010 pour une durée de 18 mois.
- Réhabilitation/résidentialisation des immeubles Moulin Neuf (70 logements) et Saint Just (97 logements). Lancement des études et réunions de concertation avec les locataires pour un lancement des travaux prévu à la fin 2011.

De haut en bas : construction de l'opération Claudel Nerval Carco à Stains et de l'opération Les Jardins de Presov à La Courneuve.

Stains La cité-jardin

Le projet urbain : 1 722 logements à réhabiliter (1150 logements collectifs et 472 pavillons).

Avancées 2010 :

- **Réhabilitation des logements collectifs (chantier décomposé en 6 tranches) :**
Tranche 3 : 191 logements : poursuite des travaux.
Tranche 4 : 283 logements, réalisation des études pour un début de chantier prévu mi 2011.
- **Réhabilitation des pavillons (chantier décomposé en 3 tranches) :**
Tranche 1 : 95 logements : début des travaux en janvier 2010 pour une durée de 18 mois.



Montfermeil Les Bosquets

Le projet urbain : 160 logements à construire, 120 logements à réhabiliter/résidentialiser, 146 logements à residentialiser, 106 logements à démolir.

Avancées 2010 :

- **Opération de construction Berthe Morisot (160 logements).** Inauguration de la tranche 1 (119 logements).
- **Réhabilitation/résidentialisation des bâtiments 14 et 14A (90 logements).** Fin des travaux en janvier 2010.
- **Réhabilitation du bâtiment 4E (30 logements) et residentialisation des bâtiments 4E et 5 (146 logements).** Démarrage des travaux en décembre 2009. Visite du logement témoin en mai 2010.
- **Démolition de l'immeuble B12 (146 logements dont 81 appartenant à l'Office) et de l'immeuble B7 (30 logements dont 15 appartenant à l'Office) :** relogement des familles. La plupart a été relogée dans la construction neuve Berthe Morisot.



Neuilly-sur-Marne Quartier des Fauvettes

Le projet urbain : 181 logements à démolir, 181 logements à construire et 99 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Avancées 2010 :

- **Construction de 18 logements et réhabilitation du bâtiment Rambouillet (99 logements).** Réunions de concertation avec les locataires. Suite au vote favorable des locataires, préparation du chantier pour un début des travaux en janvier 2011.
- **Démolition de la dalle attenante au bâtiment,** en collaboration avec la ville.



De haut en bas : la réhabilitation d'un pavillon de la cité-jardin de Stains, l'opération Berthe Morisot à Montfermeil et le projet de réhabilitation de l'immeuble Rambouillet à Neuilly-sur-Marne.

Pierrefitte Quartier des Poètes

Le projet urbain : 121 logements démolir, 121 logements à construire et 108 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Avancées 2010 :

- **Démolition des immeubles du quartier Desnos (411 logements) :** démolition en cours.
- **Attribution du concours à l'architecte Lepinay-Meurice** pour la construction de l'îlot Nougaro (33 logements).



De haut en bas : le projet de construction de l'îlot Nougaro à Pierrefitte, la construction de l'opération Gabriel Péri 2 au Blanc-Mesnil, la residentialisation de la cité Pont-de-Pierre à Pantin et la réhabilitation de l'îlot Gendarmerie à Epinay-sur-Seine.

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.

Avancées 2010 :

- **Construction de l'opération Gabriel Péri 2 (49 logements), 1^{ère} opération BBC de l'Office :** Poursuite des travaux.
Novembre 2010 : Test d'étanchéité à l'air réussi.

Pantin Pont-de-Pierre

Le projet urbain : 287 logements à réhabiliter et residentialiser.

Avancées 2010 :

- **Réhabilitation et residentialisation de la cité Pont de Pierre :** Démarrage du chantier en décembre 2009 pour une durée de 18 mois.

Epinay-sur-Seine Centre-ville

Le projet urbain : 11 logements à construire, 217 logements à réhabiliter/résidentialiser et restructuration de commerces.

Avancées 2010 :

- **Réhabilitation de l'îlot Gendarmerie :** Démarrage des travaux en décembre 2009 pour une durée de 24 mois.

Les projets hors ANRU :

- **Le Blanc-Mesnil, cité Marcel Alizard** (223 logements à réhabiliter/résidentialiser). Poursuite des études et de la concertation avec les locataires. Concertation spécifique avec des associations de jeunes du quartier pour la rénovation des aires de jeux.



- **Saint-Ouen, cité Robespierre** (169 logements à réhabiliter/résidentialiser). Poursuite des études et de la concertation avec les locataires.



- **Le Pré Saint-Gervais, cité-jardin Henri Sellier** (650 logements à réhabiliter). Démarrage des études et de la concertation avec les locataires. Ouverture d'une « maison du projet » au sein du quartier.



L'ENTRETIEN DES CITÉS AU QUOTIDIEN

La rénovation et l'entretien du patrimoine

En complément des opérations de renouvellement urbain, l'Office a consacré en 2010 plus de 15 millions d'euros aux travaux d'entretien, de gros entretien, de rénovation et d'amélioration de son patrimoine. Dans ce cadre, il bénéficie d'une aide considérable du Département. Pour l'année 2010, le Conseil général de Seine-Saint-Denis lui a attribué une subvention de près de 8 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.

Ces travaux poursuivent plusieurs objectifs :

- **Entretien** durablement les cités
- **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
- **Garantir** la qualité de service

Il s'agit principalement des travaux suivants :

- **L'isolation des bâtiments** : via des travaux sur l'étanchéité des terrasses, la réfection des toitures et le remplacement des fenêtres par de nouvelles menuiseries PVC avec double vitrage.
- **L'entretien, l'embellissement des parties communes et l'optimisation des équipements de sécurité.**
- **La modernisation des systèmes de chauffage.** En 2010 le service chauffage de l'Office a rénové des chaufferies et a mené des campagnes de remplacement de chauffe-bains et de chaudières individuelles à hauteur de 450 000 €.
- **La modernisation du parc ascenseurs** : L'Office compte 341 ascenseurs sur son patrimoine. En 2010, il a dépensé un budget de 908 000 € pour la rénovation et la maintenance de ses ascenseurs.
- **La délimitation des espaces privatifs** : Délimiter clairement les espaces privatifs 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.
- **L'aménagement des 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 paysagistes. Le service des espaces verts 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.



164 logements

ont été adaptés
pour être accessibles
aux personnes
à mobilité réduite
pour un montant
de 466 510 €

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.

- **L'entretien courant** : 8 500 interventions d'entretien courant ont eu lieu dans les parties communes et les espaces extérieurs en 2010 (en dehors des prestations sur planning annuel). Il a ainsi représenté 3 500 000 € en 2010, 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.
- **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. En 2010, la dépense moyenne par logement s'est élevée à 2 630 €, soit 3 260 000 € pour 1 241 interventions.
- **Les interventions dans les logements occupés** sont nombreuses ; 4 729 logements ont été concernés ; soit une augmentation de 20% par rapport à 2009 pour un coût moyen au logement constant de 243 €. Cet effort en matière de travaux dans les logements occupés est en augmentation constante d'une année sur l'autre.



LA POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : VERS UN HABITAT PLUS ÉCOLOGIQUE

Que ce soit dans le cadre de travaux d'entretien du patrimoine, d'une réhabilitation, de la construction de logements neufs ou encore dans la gestion de ses espaces extérieurs, **l'Office fixe systématiquement dans ses programmes de travaux des objectifs de développement durable ambitieux.**

Le but : offrir aux locataires des logements plus confortables, avec des charges locatives réduites. Ceci passe par plusieurs types d'actions :

- **Renforcer l'isolation des bâtiments et maîtriser la ventilation des logements** : sont priorités, pour les bâtiments les plus énergivores, d'importants travaux d'isolation et d'amélioration de la ventilation.
- **Favoriser les installations collectives** (Pour la production d'eau chaude et de chaleur) : Actuellement 15 500 logements sur près de 23 000 sont desservis par une chaufferie 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.
- **Utiliser les énergies renouvelables gratuites** : L'Office fait, dès que cela est possible, appel aux énergies propres et gratuites comme la géothermie ou le solaire. Par exemple, en matière de rénovation de ses systèmes de chauffage, 24 millions d'euros seront investis d'ici 2018, dont 3,4 millions pour la co-production d'eau chaude solaire thermique (une vingtaine de cités est concernée).
- **Des installations pérennes** : L'Office fait toujours le choix de matériaux de qualité, visant avant tout la durabilité de ses équipements tout en offrant un meilleur confort aux locataires. Chaque rénovation d'ascenseur ou de chaufferie par exemple, donne lieu à l'intégration de matériel plus performant tout en étant moins énergivore.



Nouveaux compteurs d'eau : une gestion de l'eau optimisée

L'Office a entrepris en 2009/2010 une campagne de remplacement de ses 36 000 compteurs d'eau par des compteurs à émetteur radio. Grâce à ces compteurs de nouvelle génération, permettant le relevé à distance, les relevés sont facilités, plus précis et les consommations des locataires mieux contrôlées.

L'Office peut ainsi ajuster les acomptes d'eau de façon plus satisfaisante et éviter de facturer aux locataires des régularisations d'eau débitrices, souvent génératrices d'incidents de paiement.

- **Pour ses espaces extérieurs, les traitements phytosanitaires sont limités et un entretien "naturel" et moins mécanique des espaces est priorisé** via une taille des arbustes manuelle, au développement du paillage ou encore des prairies fleuries.
- Enfin, **l'Office favorise les architectures "bioclimatiques"** dans le cadre de ses opérations de construction : éclairage naturel des parties communes, double orientation des logements, installation de terrasse végétalisées...

Les "DPE" (Diagnostics de performance énergétique)

L'Office a engagé un marché afin de faire réaliser en 2011 des "DPE" pour l'ensemble de son patrimoine. Ce travail indispensable, permettra d'actualiser la programmation du Plan Stratégique de Patrimoine afin d'atteindre les objectifs de performances énergétiques attendus.

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES

LA GESTION DE PROXIMITÉ

Les points d'accueil : un service de proximité incontournable

Véritable service de qualité et de proximité, les points d'accueil sont devenus incontournables. 28 points d'accueil sont à la disposition des locataires.

Un interlocuteur privilégié et accessible

Implantés au cœur des cités, les points d'accueil desservent des secteurs de 700 à 1 200 logements. Ils sont généralement ouverts de 8 heures à 18 heures. Les locataires peuvent y effectuer une multitude de démarches : déposer une réclamation, consulter leur compte locataire et se renseigner sur toute question liée à la vie locative (le loyer, les charges, la demande de badge supplémentaire ou de modification de plaque de boîte aux lettres, signaler un trouble du voisinage...).

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

Améliorer la gestion quotidienne des cités

Ce service facilite également la gestion des cités puisque les points d'accueil facilitent l'intervention des entreprises extérieures dans les cités et sont des interlocuteurs précieux pour les services techniques de l'Office.



Près de 370 AGENTS travaillent au quotidien en relation avec les locataires

Données au 30 décembre 2010

Accompagner les locataires les plus en difficulté : le recrutement de conseillères en économie sociale et familiale

Alors que de nombreuses actions en matière de recouvrement existent pour prévenir les expulsions locatives, les dispositifs mis en place ne permettent pas toujours d'éviter l'expulsion. Aussi l'Office renforce encore son action sociale envers les locataires les plus en difficulté.

Il a mis en place au début de l'année 2011, un nouveau service social de prévention des expulsions locatives.

Les agents de ce nouveau service ont pour mission de trouver avec les familles en fin de procédure d'expulsion une solution durable afin qu'elles reprennent le paiement de leur loyer et résorbent leur dette pour tenter ainsi d'éviter l'expulsion.

■ L'Office a recruté en début d'année 2011 une chef de service ainsi que deux conseillères en économie sociale et familiale, qui rencontreront les familles, ville par ville ; en priorisant les cités qui comptent le plus de familles en fin de procédure d'expulsion.

INFORMATION ET CONCERTATION : AU PLUS PROCHE DES LOCATAIRES

L'information et la communication, au cœur de la relation locataire

En dehors de la présence sur le terrain des personnels de proximité (agents d'accueils, gardiens...), l'information aux locataires passe par la diffusion de lettres, du journal des locataires, par de l'affichage dans les halls ainsi que par la diffusion de supports spécifiques, les « infoconcertations », envoyés aux locataires dont la cité est concernée par des travaux de réhabilitation.



Le service en ligne via oph93.fr

Afin de toujours mieux informer et servir les locataires, l'Office a lancé en novembre 2010 le site internet www.oph93.fr. Chaque famille a reçu par courrier ses identifiants pour accéder à son espace personnel : paiement en ligne, suivi de situation, coordonnées de leurs agents de proximité... le site se veut avant tout un nouvel outil pour faciliter le quotidien des locataires. De nombreux outils sont également disponibles pour accompagner les familles dans leur vie locative (formulaires, lettres types, questions/réponses, guides locatifs...).



Améliorer notre qualité de service par un nouveau mode de communication : le SMS

Courant 2010, l'Office a expérimenté la communication par SMS auprès d'un panel de 800 locataires. Dès qu'un problème technique (panne ascenseur, coupure d'eau, d'électricité...) ou qu'un évènement (réunion publique, désinsectisation...) se produit, les locataires sont directement informés sur leur téléphone portable. Ce procédé permet d'informer les locataires en temps réel et de manière ciblée puisque l'envoi des SMS est géolocalisé (allant jusqu'à une information par cage d'escalier).

■ Après un an d'expérimentation, ce nouveau procédé de communication pourrait se généraliser à l'ensemble des locataires de l'Office.

La concertation, temps fort de la relation avec les locataires

Parce que les projets urbains sont avant tout des projets humains destinés à améliorer les conditions de vie des locataires, l'Office veille à y associer les habitants et ce, tout au long de leur mise en œuvre. Pour chaque opération, l'Office propose des temps forts destinés à la concertation et à l'échange entre bailleur/locataires.

Permettre aux locataires de s'approprier des projets qui les concernent directement

Plus qu'une simple information, ces rencontres permettent aux locataires de participer activement à la construction des projets prévus au sein de leur quartier. Le but est d'accompagner et de consolider la mise en œuvre des travaux programmés en renforçant l'adhésion et l'implication des locataires. La concertation, étape essentielle du montage des opérations, constitue une clé de réussite de ces projets.



Les élections des représentants des locataires

Le mardi 7 décembre 2010 ont eu lieu les élections des représentants des locataires. 4 candidats ont été élus. Le vote s'est fait par correspondance et pour la première fois, par code-barres.

Les représentants élus sont : Claude Pichard (CNL), Madeleine Lax (CLCV), Alain Fillion (AFOC) et Viviane Phleger (CNL).

Les temps forts de la concertation

L'Office a mis en place, en fonction de l'ampleur du projet, plusieurs dispositifs pour informer et échanger avec les locataires :

■ Des réunions collectives en plusieurs étapes :

- Une première phase de diagnostic : avant de définir un programme de travaux, l'Office réunit les locataires afin de prendre connaissance de leurs attentes et besoins.
- Lors de la mise en œuvre du projet : l'Office rencontre régulièrement les locataires en présence de l'architecte, des partenaires locaux, etc. et présente le projet dans ses différentes étapes d'avancement.
- Avant de lancer les travaux : les locataires sont soumis à un vote, leur permettant de se prononcer sur le projet. Avant de se prononcer sur le projet, ils peuvent rencontrer un agent de l'Office lors de permanences individuelles. Ensemble, ils dressent un bilan personnalisé de la situation du locataire (impact des travaux sur la situation des locataires, estimation des droits APL...).

■ En parallèle, l'Office déploie des supports de communication spécifiques aux opérations : comptes-rendus des réunions, présentation des principales informations relatives aux projets, information sur le déroulement des travaux... adressé à chaque locataire concerné et mis en ligne sur le site internet de l'Office.



La concertation en chiffres en 2010 :

- 34 réunions publiques,
- 15 groupes de travail tenus avec les amicales ou les locataires dans le cadre de projet de réhabilitation,
- 100 lettres d'information "info-concertations" envoyées aux locataires.

Les amicales de locataires et le Conseil de concertation locative : 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 à l'urbanisme. Leur rôle est prédominant au sein des cités, c'est pourquoi l'Office mène avec elles ce travail de concertation continu et efficace.

■ Le conseil de concertation locative, rendez-vous d'échange privilégié entre les représentants des locataires et la Direction de l'Office, s'est réuni à trois reprises en 2010. Ces rencontres ont notamment donné lieu à des échanges sur le projet de Convention d'Utilité Sociale (CUS) et sur le diagnostic de tranquillité résidentielle, proposés par l'Office.

LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE EN FAVEUR DE LA TRANQUILLITÉ

Avec la création d'une direction du développement social et de la tranquillité en mars 2010, l'un des principaux objectifs de l'Office est de renforcer son action en matière de sécurité et de tranquillité. L'Office a ainsi réalisé en octobre 2010 un diagnostic de tranquillité résidentielle, qui dresse un état des lieux de l'occupation de ses halls et parkings.

Sur la base de cet état des lieux, 3 axes ont été définis pour renforcer les actions de l'Office en la matière :

- **Comprendre** : L'Office a préparé le lancement d'un « observatoire de l'insécurité » qui centralise en temps réel les plaintes de locataires, les dégradations ou toutes autres situations difficiles rencontrées sur le terrain. Ces éléments ont pour but de renseigner une base de travail interne mais sont aussi communiqués aux forces de Police.
- **Prévenir** : la prévention passe par de nombreuses actions telles que :
 - Une attention particulière portée sur l'architecture des bâtiments et l'aménagement des cités lors de la conception des projets neufs ou de réhabilitations.
 - La résidentialisation des cités : 35% du patrimoine est concerné par ce type de travaux d'ici 2014.
 - L'amélioration du cadre de vie des locataires en limitant les épaves, les dégradations de mobilier et en travaillant sur la propreté et la paisibilité des quartiers (l'Office est engagé dans 14 conventions GUP et d'autres sont en cours d'élaboration).
 - L'expérimentation de la vidéosurveillance au sein de certaines cités (caméras placées dans les halls et parkings).
 - Le développement de la médiation sociale : avec pour l'année 2010 la création d'un poste de médiatrice sociale rattachée à la délégation de Dugny (2 postes similaires existent déjà pour la délégation de Stains).
- **Coopérer** : L'Office renforce ses partenariats avec les acteurs locaux : forces de Police, Justice, collectivités, mouvement HLM... Il participe notamment aux cellules de veille et aux réunions organisées dans le cadre des Contrats Locaux de Sécurité (CLS) des 25 communes dans lesquelles il a du patrimoine.



Le CHSCT et la prévention des risques professionnels

Afin d'assurer un meilleur suivi des risques professionnels, un poste de chargé de mission « hygiène et sécurité » a été créé en 2010.

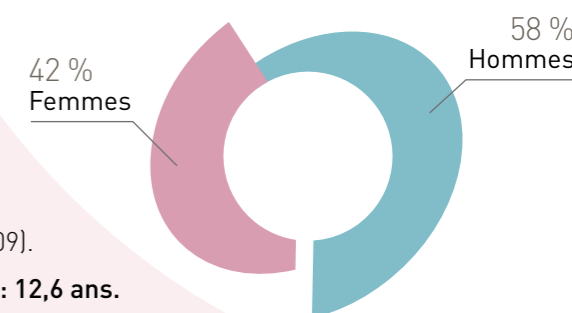
L'activité dans ce domaine a été également marquée par la réalisation d'une étude sur le stress professionnel auprès de 188 agents (personnels de proximité en relation quotidienne avec le public, leur encadrement et les agents de la maîtrise d'œuvre sociale).

LES RESSOURCES HUMAINES

Éléments chiffrés de ressources humaines

Les effectifs

- 593 agents.
- En 2010, 28 femmes et 23 hommes ont été recrutés.
- Moyenne d'âge des agents : 44,74 ans (contre 44,47 ans en 2009).
- Ancienneté des agents : 12,6 ans.
- 78,5% des agents vivent en Seine-Saint-Denis.



La formation des agents

- En 2010, les agents de l'Office ont suivi 1 319 jours de formation.
- Le taux de départ en formation est de 51,94%.

Les formations les plus suivies concernent les domaines suivants

- Hygiène et sécurité (27,2%).
- Communication écrite et orale / organisation (20%).
- Préparation aux concours et examens (14%).

2010 : la mise en place des nouveaux acteurs du dialogue social

Dans le cadre de la mise en place du nouveau statut, l'année 2010 a vu la création des nouvelles instances représentatives du personnel.

En effet les instances représentatives du personnel de la fonction publique territoriale (le Comité Technique Paritaire et la Commission Hygiène et Sécurité) devaient disparaître pour laisser place à celles relevant du droit du travail : le Comité d'Entreprise, les Délégués du Personnel, le Comité d'Hygiène et de Sécurité et des Conditions de Travail ainsi que les délégués syndicaux.

ÉLÉMENTS DE GESTION LOCATIVE

LES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

Les travaux de la Commission d'attribution

En 2010, l'Office a accueilli 771 nouveaux locataires (contre 833 en 2009) et a réalisé 331 mutations (contre 353 en 2009). Au total, 1 102 attributions de logements ont été effectuées (contre 1 186 en 2009).

	2008		2009		2010	
Nouveaux entrants	746	70,8%	833	70,2%	771	70%
Office	201	26,9%	217	26,1%	193	25%
Contingents	545	73,1%	616	73,9%	578	75%
Mutations	308	29,2%	353	29,8%	331	30%
Office	291	94,5%	331	93,8%	304	91,8%
Contingents	17	5,5%	22	6,2%	27	8,2%
TOTAL	1 054		1 186		1 102	



Les capacités de relogement de l'Office

Les 771 attributions effectuées en 2010 au bénéfice de candidats extérieurs l'ont été sur désignation de l'Office pour 193 d'entre elles (25% contre 26,1% en 2009) et sur désignation des réservataires extérieurs pour les 578 autres (75% contre 73,9% en 2009).

Les 331 mutations effectuées en 2010 au bénéfice de locataires de l'Office l'ont été sur désignation de l'Office pour 304 d'entre elles (soit 91,8% contre 93,8% en 2009) et sur désignation des réservataires (essentiellement les Villes) pour 27 autres (soit 8,2% contre 6,2% en 2009).

LA PRIORITÉ DONNÉE AUX MUTATIONS INTERNES

Les mutations internes

Vers un logement	2008		2009		2010	
plus grand	147	48%	182	52%	237	72%
de même type	102	33%	93	26%	55	17%
plus petit	59	19%	78	22%	39	12%
TOTAL	308		353		331	
dans la même cité	118	38%	85	24%	109	33%
dans la même commune	114	37%	189	54%	171	52%
dans une autre commune	76	25%	77	22%	51	15%
TOTAL	308		353		331	

L'Office développe de longue date une politique visant à faciliter la mobilité résidentielle de ses locataires. Ainsi, chaque année, le tiers environ du total des attributions de logements (331 sur 1 102, soit 30% en 2010) et plus de la moitié des attributions effectuées sur contingent propre (304 sur 497, soit 61% en 2010) bénéficient à des ménages déjà locataires de l'Office.

La part des relogements anru dans les mutations internes

Contingent	Stains			Pierrefitte			Montfermeil			La Courneuve			TOTAL		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
OPH93	38	43	56	0	2	0	3	2	6	12	48	22	53	95	84
Préfecture	19	29	20	2	1	1	0	0	1	8	23	11	29	53	33
Ville	11	18	21	2	1	0	0	0	0	4	8	8	17	27	29
Région	0	5	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	8
1%	8	8	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	9	9	3
CAF	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	76	103	107	4	5	2	3	2	8	25	79	41	108	189	158

Parmi les 331 logements reloués en 2010 au bénéfice de locataires de l'Office, la part dédiée aux relogements intervenant dans le cadre des opérations de renouvellement urbain reste significative. C'est ainsi que 158 mutations (contre 189 en 2009) représentant 47,7% de l'ensemble des 331 mutations effectuées en 2010, sont intervenues au bénéfice de familles dont le logement était voué à la démolition ou à la réhabilitation dans le cadre des opérations anru.



Les décohabitations effectuées dans le cadre des opérations anru

Les opérations de renouvellement urbain consomment une part importante des capacités globales de l'Office, d'autant qu'à ces mutations s'ajoute un nombre non négligeable de décohabitations (67 en 2010 contre 49 en 2009).

Contingent	Stains			Pierrefitte			Montfermeil			La Courneuve			TOTAL		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
OPH93	8	10	27	0	1	3	2	1	2	9	11	26	19	23	58
Préfecture	7	4	1	0	0	0	0	1	0	3	11	0	10	16	1
Ville	4	1	7	0	0	0	0	0	0	2	7	1	6	8	8
Région	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1%	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	2	0
CAF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	21	17	35	0	1	3	2	2	2	15	29	27	38	49	67

LES RÉSERVATIONS ET DÉSIGNATIONS

L'Office a désigné 585 (53,1%) des 1102 ménages accueillis dans son patrimoine en 2010 alors que seulement 408 logements (37%) appartenant à son contingent étaient à pourvoir dans la période. Cela s'explique par la difficulté persistante que rencontrent certains réservataires à valoriser leurs droits (177 logements inutilisés dont 128 par les seuls contingents préfectoral et fonctionnaires). Certains logements contingentés (74 logements dont 33 du contingent préfectoral en 2010) ont été utilisés avec l'accord de leur réservataire dans le cadre des relogements PRU.

	2008		2009		2010							
	Réservations	Désignations	Réservations	Désignations	Réservations	Désignations						
OPH93	390	37%	556	52,8%	429	36,2%	597	50,3%	408	37%	585	53,1%
Préfecture	274	26%	174	16,5%	310	26,1%	205	17,3%	275	25%	185	16,8%
Fonctionnaires	71	6,7%	44	4,2%	74	6,2%	44	3,7%	75	6,8%	37	3,4%
Ville	179	17%	170	16,1%	217	18,3%	206	17,4%	196	17,8%	128	11,6%
1%	108	10%	79	7,5%	109	9,2%	95	8%	104	9,4%	140	12,7%
CAF	32	3%	31	2,9%	35	3%	35	3%	24	2,2%	21	1,9%
Région	0	0%	0	0%	12	1%	4	0,3%	20	1,8%	6	0,5%
TOTAL	1 054		1 054		1 186		1 186		1 102		1 102	

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES FAMILLES LOGÉES EN 2010

Nombre d'enfants à charge par type de ménage

	2008					2009					2010				
	0	1	2	3	≥4	0	1	2	3	≥4	0	1	2	3	≥4
Couples	142	117	93	56	42	138	113	104	67	56	165	124	104	68	44
Femmes seules	141	121	59	25	28	160	115	81	28	19	128	120	74	30	10
Hommes seuls	159	14	6	0	2	210	17	8	2	1	155	19	5	2	0
Autres	49	0	0	0	0	67	0	0	0	0	54	0	0	0	0

Nombre de personnes au foyer par type de logement

	2008					2009					2010				
	1	2	3	4	≥5	1	2	3	4	≥5	1	2	3	4	≥5
F1	92	4	6	1	2	95	6	2	0	0	81	5	5	2	4
F2	189	89	41	5	6	259	89	34	4	3	188	112	37	9	3
F3	19	117	144	79	61	15	119	172	69	51	14	127	155	90	36
F4	1	4	16	34	93	2	3	19	53	106	0	3	22	52	103
F5	0	0	3	5	41	0	2	0	6	75	0	1	1	3	46
F6	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3

Âge du contractant principal

	2008		2009		2010	
- de 30 ans	238	22,6%	340	28,7%	302	27,4%
De 30 à 39 ans	313	29,7%	311	26,2%	327	29,7%
De 40 à 49 ans	241	22,9%	261	22%	233	21,1%
De 50 à 64 ans	195	18,5%	206	17,4%	197	17,9%
De 65 ans et +	67	6,4%	68	5,7%	43	3,9%
TOTAL	1 054		1 186		1 102	



Situation familiale

	2008		2009		2010	
Couples	450	43%	480	40%	505	46%
Mariés	241	54%	302	63%	307	61%
Non mariés	209	46%	178	37%	198	39%
Familles monoparentales	254	24%	269	23%	260	24%
Mères...	231	91%	241	90%	234	90%
Célibataires	140	61%	167	69%	164	70%
Divorcées	45	19%	32	13%	32	14%
Séparées	38	16%	36	15%	25	11%
Veuves	8	3%	6	2%	13	6%
Pères...	23	9%	28	10%	26	10%
Célibataires	5	22%	10	36%	12	46%
Divorcés	12	52%	9	32%	9	35%
Séparés	5	22%	9	32%	4	15%
Veufs	1	4%	0	0%	1	4%
Personnes isolées	301	29%	370	31%	283	26%
Femmes	142	47%	160	43%	128	45%
Hommes	159	53%	210	57%	155	55%
Non renseigné	49	5%	67	6%	54	5%
TOTAL	1 054		1 186		1 102	

Catégorie socio-professionnelle

	2008		2009		2010	
Actifs	685	65%	687	58%	692	63%
Commerçants-Artisans	7	1%	8	1%	4	1%
Cadres	6	1%	6	1%	12	2%
Professions intermédiaires	93	14%	71	10%	94	14%
Employés	323	47%	349	51%	342	49%
Ouvriers qualifiés	168	25%	178	26%	150	22%
Ouvriers non qualifiés	88	13%	75	11%	90	13%
Inactifs	369	35%	494	42%	389	35%
Retraités	85	23%	73	15%	57	15%
Demandeurs d'emploi et autres inactifs	284	77%	421	85%	332	85%
Non renseigné	0%		5	0%	21	2%
TOTAL	1 054		1 186		1 102	



Origine résidentielle

	2008		2009		2010	
Même ville	604	57,3%	527	44,5%	559	50,7%
Seine-Saint-Denis (autre ville)	370	35,1%	434	36,7%	371	33,7%
Hauts de Seine	14	1,3%	6	0,5%	8	0,7%
Seine et Marne	9	0,9%	5	0,4%	5	0,5%
Yvelines	1	0,1%	2	0,2%	3	0,3%
Val de Marne	4	0,4%	4	0,3%	6	0,5%
Val d'Oise	10	0,9%	18	1,5%	17	1,5%
Essonne	2	0,2%	4	0,3%	1	0,1%
Paris	25	2,4%	34	2,9%	22	2%
Autres	15	1,4%	150	12,7%	110	10%
TOTAL	1054		1186		1102	

Ressources mensuelles par catégorie de ménage

	2008								2009								2010							
	1	2	3	4	≥5	Total	%	1	2	3	4	≥5	Total	%	1	2	3	4	≥5	Total	%			
- de 750 €	70	55	34	20	26	205	19%	93	38	24	6	10	171	14%	72	46	30	13	13	174	15%			
De 750 à 999 €	30	13	12	11	11	77	7%	35	17	26	15	5	98	8%	30	28	18	14	12	102	9%			
De 1 000 à 1 499 €	138	77	66	30	40	351	33%	160	82	73	34	45	394	33%	115	85	68	28	34	330	28%			
De 1 500 à 1 999 €	53	35	57	32	58	235	22%	69	47	52	39	63	270	23%	60	60	57	48	39	264	22%			
De 2 000 à 2 500 €	8	16	23	16	35	98	9%	11	17	27	22	67	144	12%	6	15	30	31	47	129	11%			
Plus de 2 500 €	2	21	13	17	35	88	8%	2	18	26	16	47	109	9%	0	14	17	22	50	103	9%			
TOTAL	1 054								1 186								1 102							

Reste quotidien pour vivre par catégorie de ménage

	2008								2009								2010							
	1	2	3	4	≥5	Total	%	1	2	3	4	≥5	Total	%	1	2	3	4	≥5	Total	%			
- de 10 €	29	28	31	31	83	202	19%	5	10	11	11	65	102	9%	7	7	18	21	54	107	9%			
De 10 à 19 €	12	42	105	69	114	342	32%	11	46	123	90	160	430	36%	4	63	122	95	131	415	35%			
De 20 à 100 €	260	147	69	25	9	510	48%	356	163	92	31	12	654	55%	271	178	80	40	11	580	49%			
TOTAL	1 054								1 186								1 102							



Niveau des taux d'effort

Vers un logement	2008		2009		2010	
+ de 30%	282	27%	231	20%	227	21%
De 25 à 30%	171	16%	164	14%	140	13%
De 20 à 25%	155	15%	202	17%	187	17%
De 15 à 20%	201	19%	188	16%	184	17%
- de 15%	245	23%	399	34%	364	33%
TOTAL	1 054		1 184		1 102	

APL perçue par catégorie de ménage

	2008								2009								2010							
	1	2	3	4	≥5	Total	%	1	2	3	4	≥5	Total	%	1	2	3	4	≥5	Total	%			
≤ 100 €	16	10	8	7	14	55	5%	29	19	12	10	13	83	7%	25	20	17	11	9	82	7%			
> 100 €	69	35	42	23	26	195	19%	42	28	41	17	20	148	12%	23	20	34	14	10	101	9%			
≥ 200 €	76	88	83	60	117	424	40%	112	102	106	77	153	550	46%	86	122	94	76	112	490	41%			
TOTAL	674 soit 64%								781 soit 66%								673 soit 57%							

Allocations perçues

Vers un logement	2008		2009		2010	
Allocations Familiales	254	24%	288	27%	301	27%
Complément Familial	56	5%	66	6%	67	6%
Allocation d'éducation Spéciale	10	1%	16	2%	14	1%
Allocation de Garde d'Enfant	0	0%	0	0%	0	0%
Allocation Jeune Enfant	201	19%	212	20%	226	21%
Allocation Parentale d'éducation	19	2%	22	2%	26	2%
Allocation Adulte Handicapé	33	3%	56	5%	61	6%
Allocation Parent Isolé	37	4%	31	3%	5	0%
Revenu Minimum d'Insertion	85	8%	153	15%	156	14%
Allocation Aide à Domicile	0	0%	0	0%	0	0%
Allocation de Soutien Familial	102	10%	106	10%	122	11%
Aucune allocation	592	56%	524	50%	521	47%

2010

LE RAPPORT FINANCIER

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 2007-2015, 1 560 logements devraient être démolis, 1 600 construits, 10 700 logements réhabilités et 7 700 faire l'objet d'une résidentialisation.

Pour mener à bien ce programme patrimonial qui porte sur plus de 660 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'État.

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



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).

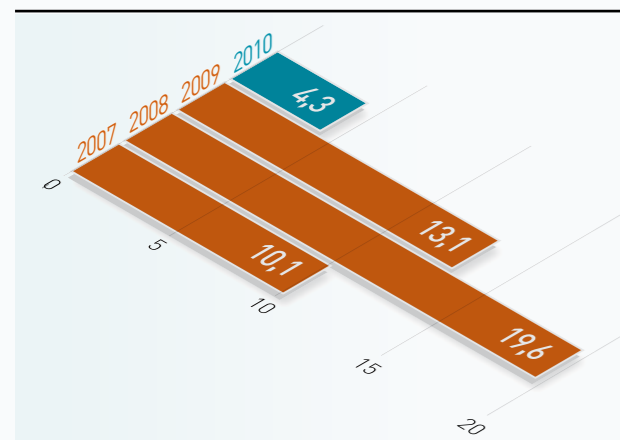
Même si la montée en charge des opérations de rénovation urbaine évoquée fin 2009, du fait notamment du plan de relance, s'est confirmée en 2010, l'Office a pris globalement du retard dans la mise en œuvre de ce programme d'investissements compte tenu de difficultés à réaliser l'ensemble des projets ANRU dans le même calendrier, et dans le montage des opérations liées aux contraintes budgétaires, aux règles d'urbanisme et aux appels d'offres infructueux. Ainsi, la réalisation du programme est globalement allongée de 3 ans et devrait s'étaler sur la période 2007-2015 au lieu de 2007-2012.

Par ailleurs les fortes progressions des coûts de construction de ces dernières années, ainsi que les exigences en terme de Grenelle de l'environnement, ont fait évoluer à la hausse nos budgets d'opérations. A mi-parcours nos marges de manœuvre sont quasi inexistantes, alors que certaines de nos hypothèses de financement restent aléatoires.

LES FAITS MAJEURS DE L'ANNÉE 2010

- L'exercice 2010 s'est déroulé à périmètre légèrement en baisse. Au 31 décembre 2010, l'Office comptait 22 403 logements gérés contre 22 608 à l'issue de l'exercice précédent.
- La montée en charge des opérations de rénovation urbaine constatée fin 2009 du fait notamment du plan de relance s'est confirmée en 2010 avec des investissements de 71 M€.
- Le «décret Fillon» de juin 2003, créant une réduction des cotisations patronales de sécurité sociale afin de développer l'emploi, a été appliqué à l'Office en 2010 et a généré des exonérations rétroactives sur les années 2007 à 2009 pour un montant global de 2 909 k€.
- L'année 2010 a été mise à profit par l'Office pour ajuster ses bases détaillées des subventions d'investissement avec les comptes du Receveur, ce qui a eu un impact négatif sur notre résultat 2010 de 2 480 k€.
- Les tentatives de squats particulièrement agressives et organisées initiées en 2009 dans certaines opérations de démolition, nous ont contraint à mettre en place du gardiennage pour 1 765 k€ en 2010.
- Les équilibres d'exploitation de l'Office sont restés favorables nous permettant de dégager un autofinancement courant à hauteur de 9,8 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.

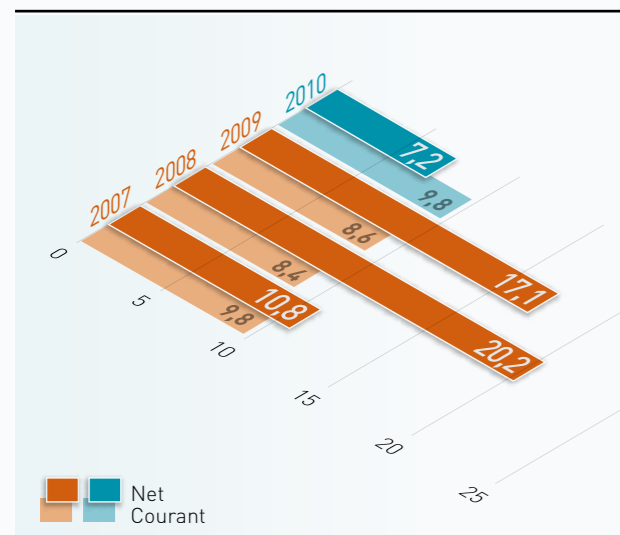
Résultat net en millions d'€



	2007	2008	2009	2010
K€	10,1	19,6	13,1	4,3

L'Office dégage un résultat net en 2010 de 4,3 M€ en diminution par rapport au résultat de 2009 qui s'élevait à 13,1 M€. Le résultat courant est stable à 10 M€, alors que le résultat exceptionnel est en nette diminution de 9 M€ pour atteindre -6 M€ du fait notamment de l'absence de versement de subvention de la CGLLS en 2010 (contre 4,5 M€ en 2009) et de la diminution par rapport à 2009 de 2,8 M€ de versement de subventions ANRU pour nos démolitions.

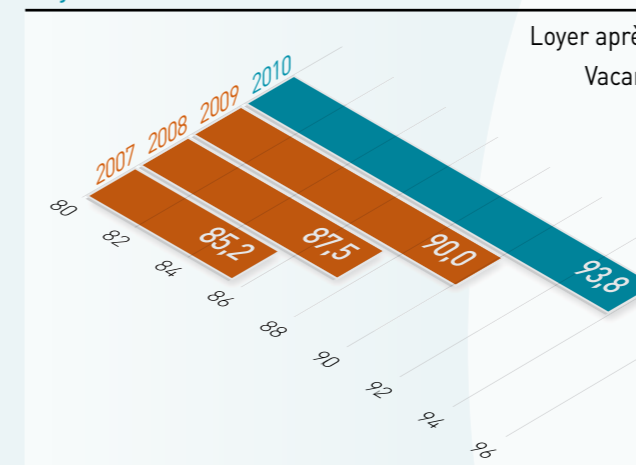
Autofinancement courant et net en millions d'€



	2007	2008	2009	2010
Courant	10,8	20,2	17,1	7,2
Net	9,8	8,4	8,6	9,8

L'autofinancement net de l'année 2010 est en baisse de 9,9 M€ par rapport à celui de l'exercice 2009 sous l'effet d'éléments exceptionnels dont l'absence de versement de subvention CGLLS et d'une baisse des versements de subventions ANRU pour démolitions. L'autofinancement courant se monte en 2010 à 9,8 M€, et est en progression par rapport à 2009. Il permet de financer les remplacements de composants (4,4 M€ en 2010), les investissements de fonctionnement (0,7 M€ en 2010) et d'investir des fonds propres dans les opérations de rénovation urbaine pour le solde.

Loyers en millions d'€

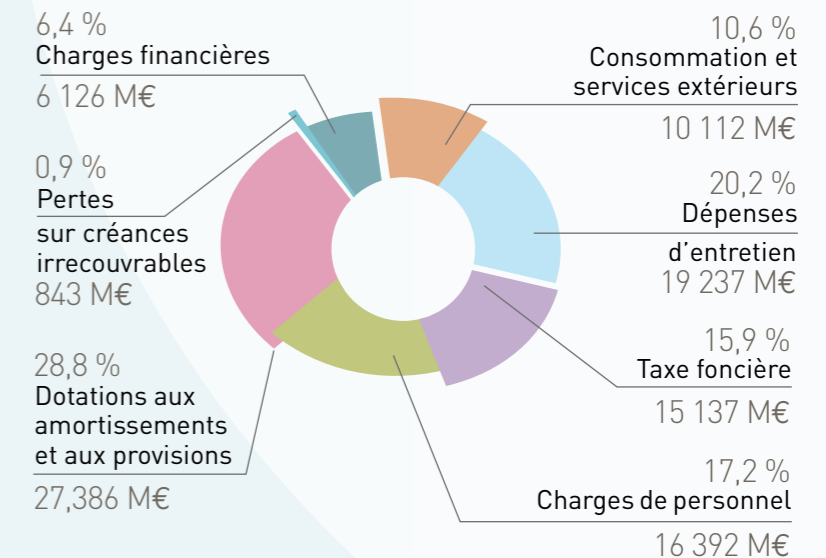


	2007	2008	2009	2010
Loyer après vacances courantes	86,1	88,9	92	95,5
Vacances pour démolitions	-0,9	-1,4	-2	-1,7
Loyers hors vacances	85,2	87,5	90	93,8

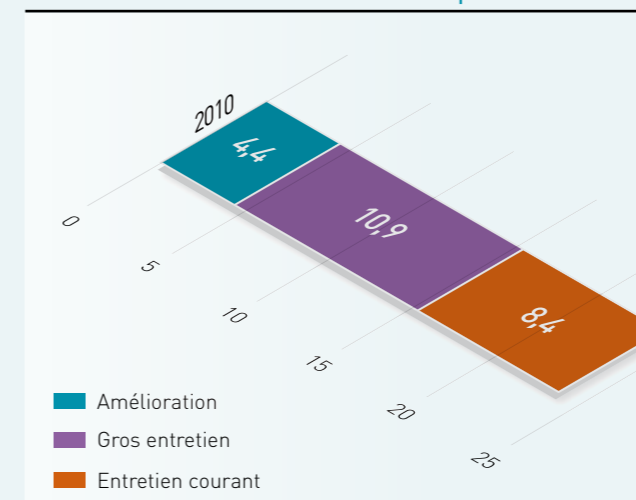
L'ensemble des loyers nets des vacances courantes et pour démolitions progresse en 2010 de 4,24% pour atteindre 93,8 M€. Cette évolution résulte principalement de l'augmentation moyenne des loyers de 3,5% (effet décret charges en juillet 2009 et application de l'augmentation annuelle 2010 de 1,8% au 1^{er} janvier plutôt qu'au 1^{er} juillet), et de l'acquisition de 343 logements au Blanc Mesnil au 1^{er} juillet 2010.

Charges d'exploitation non récupérables

Les charges d'exploitation non récupérables se montent à 95,2 M€ en 2010, en baisse de 6% (6 M€) par rapport à 2009. Cette diminution est principalement due à l'application en 2010 du «décret Fillon» et de son rattrapage sur les années 2007 à 2009 qui a généré une baisse de 2,9 M€ des frais de personnel non récupérables, ainsi qu'à la baisse de 2,8 M€ de la dotation aux amortissements des immobilisations locatives du fait d'opérations Palulos des années 90 qui arrivent en fin de période d'amortissement.



Maintenance et amélioration du patrimoine en millions d'€



	2008	2009	2010
Entretien courant	8,2	8,5	8,4
Gros entretien	10,3	11	5,4
Composants	6,4	5,4	10,9
TOTAL	24,9	24,9	23,7

L'ensemble des dépenses de maintenance et d'amélioration du patrimoine, en dehors des programmes de réhabilitation et de rénovation urbaine, s'élève en 2010 à 23,7 M€ contre 24,9€ en 2009. Cependant, en intégrant les réhabilitations réalisées dans le cadre de l'ANRU qui sont en forte progression en 2010, cet effort de maintenance se monte à 37,2 M€ ; il est en hausse de 13% par rapport à 2009 (+ 4.2M€).

COMPTES DE RÉSULTAT En K€

	Récupérables	Non récupérables	Total 2010	Total 2009
Produits des activités			133 081	132 492
Récupérations des charges locatives			38 911	40 161
Loyers			93 831	92 004
Prestations de services et activités annexes			340	327
Subventions d'exploitation			777	2 664
Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat			7 119	11 537
Transferts de charges financières			30	235
Reprises sur amortissements et provisions			2 948	2 955
Autres produits			690	115
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION			144 646	149 997
Consommations de l'exercice	22 783	2 589	25 372	24 250
Achats stockés		419	419	446
Variations des stocks		-27	-27	-7
Achats non stockés	22 783	2 197	24 980	23 812
Services extérieurs	10 106	25 295	35 401	36 251
Travaux relatifs à l'exploitation	8 693	2 393	11 086	11 364
Entretien et réparations courants	19	4 459	4 477	4 388
Gros entretien	641	10 853	11 494	11 498
Primes d'assurances		829	829	1 066
Autres	753	6 762	7 516	7 934
Impôts, taxes et versements assimilés	3 789	17 552	21 341	20 844
Charges de personnel	3 999	15 400	19 399	22 775
Dotations aux amortissements et aux Provisions		29 474	29 474	30 943
Dotations aux amortissements immobilisations		22 508	22 508	23 439
Dotations aux dépréciations des actifs circulants		3 500	3 500	3 500
Dotations aux provisions pour gros entretien		3 466	3 466	4 004
Autres charges		885	885	608
Charges d'intérêts sur opérations locatives		4 038	4 038	6 111
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	40 677	95 233	135 911	141 781
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			8 735	8 216
Produits d'autres créances et valeurs mobilières			1 531	1 811
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS			1 531	1 811
Dotations aux amortissements et provisions				
Charges d'intérêts autres			35	53
TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES			35	53
RÉSULTAT FINANCIER			1 495	1 758
RÉSULTAT COURANT			10 231	9 974
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL			-5 898	3 121
IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS				
RÉSULTAT NET			4 333	13 095

BILAN En K€

	Exercice 2010		Exercice 2009	
	Valeurs brutes	Amor., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Valeurs nettes
ACTIF				
ACTIF IMMOBILISÉ				
Immobilisations incorporelles	5 234	3 862	1 372	1 568
Immobilisations corporelles	731 450	417 062	314 388	293 567
Terrains	47 383		47 383	42 457
Constructions locatives (sur sol propre)	656 065	397 765	258 300	242 610
Constructions locatives (sur sol autrui)	3 314	2 080	1 234	1 335
Autres immobilisations corporelles	24 688	17 217	7 471	7 165
Immobilisations corporelles en cours	72 827		72 827	40 047
Immobilisations financières	14 152		14 152	15 056
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	823 663	420 924	402 739	350 238
ACTIF CIRCULANT				
Stocks et en-cours	413		413	386
Fournisseurs débiteurs	2 318		2 318	966
Créances d'exploitation	45 284	23 395	21 889	34 936
Créances clients et comptes rattachés	37 069	23 395	13 675	18 380
Autres créances d'exploitation	8 215		8 215	16 556
Créances diverses	4 446		4 446	14 973
Disponibilités	48 832		48 832	85 945
Charges constatées d'avance				109
TOTAL ACTIF CIRCULANT	101 293	23 395	77 898	137 315
COMPTE DE RÉGULARISATION	6 649		6 649	8 707
TOTAL ACTIF	931 605	444 319	487 286	496 260
PASSIF				
CAPITAUX PROPRES				
Dotations			46 672	46 778
Réserves			12 500	11 680
Report à nouveau			68 863	56 588
Résultat de l'exercice			4 333	13 095
Subventions d'investissement			142 279	134 064
TOTAL CAPITAUX PROPRES			274 646	262 205
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques			443	443
Provisions pour gros entretien			7 815	6 454
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			8 259	6 897
DETTES				
Dettes financières			177 182	188 438
Participation des employeurs à l'effort de construction			27 364	22 728
Emprunts auprès des établissements de crédit			128 628	140 876
Dépôts et cautionnement reçus			6 516	6 236
Emprunts et dettes financières divers			14 674	18 598
Locataires créditeurs			4 702	6 996
Dettes d'exploitation			18 155	15 356
Fournisseurs			15 379	14 544
Dettes fiscales et sociales			2 776	812
Dettes diverses			4 342	16 368
TOTAL DETTES			204 381	227 158
TOTAL PASSIF			487 286	496 260



Immeuble l'Européen, hall A - 1/3, promenade Jean-Rostand
Boîte postale 72 - 93002 Bobigny Cedex
Tél. 01 48 96 52 00
www.oph93.fr

Directeur de la publication : Yves Nédélec

Rédaction et coordination : Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis, service communication

Photographie : Hervé Thouroude et Claude Danteny

Conception & réalisation : Obea communication

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

