



Bilan d'activité 2011

Sommaire

- 3 **Édito**
- 4 **L'Office**
- 10 **2011, les faits marquants**
- 14 **Une ambition forte de rénovation du patrimoine**
- 28 **La gestion locative**
- 38 **Des équipes au service des locataires**
- 46 **2011, le rapport financier**





Édito

Avec plusieurs Présidents d'Offices du Département, je me suis fortement mobilisé début 2011, comme je l'avais fait en 2010, pour m'opposer au nouveau Surloyer (SLS). En accompagnement de la signature de la Convention d'Utilité Sociale, le Conseil d'Administration de l'Office a décidé de suspendre l'application de ce surloyer, dans l'attente de la finalisation du PLH, pour toutes les communes qui ne l'ont pas encore approuvé mais ont manifesté leur volonté de prévoir des zones d'exonérations. L'Office souhaite ainsi agir pour permettre à un grand nombre de familles très intégrées à la vie locale de se maintenir dans leur logement, qu'elles occupent parfois depuis de très nombreuses années.

Engagé dans 14 projets de rénovation urbaine, l'Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis a vu aboutir, en 2011, de très nombreux projets et notamment la livraison de 477 logements neufs, la démolition effective de l'emblématique barre Balzac à La Courneuve et la multiplication des chantiers de réhabilitations.

Ces programmes de rénovation urbaine ont nécessité depuis plusieurs années un développement considérable des moyens que nous consacrons à la Maîtrise d'Ouvrage. C'est ainsi que l'Office est devenu un opérateur urbain majeur, au service des villes et des habitants du Département.

La transformation des quartiers devient palpable. L'attention apportée dans ces projets à l'urbanisme et l'architecture porte ses fruits. La prise en compte du développement durable permet des progrès dans tous les domaines, de la conception à la gestion, ce dont témoigne notamment notre première opération BBC livrée début 2011. Les efforts consacrés à l'insertion par l'économie nous ont permis d'employer dans la durée 30 équivalents temps plein. En plus des relogements pour démolitions, les livraisons permettent de donner satisfaction à de nombreux demandeurs de mutations.

Ces projets ne suffiront pas à soigner tous les maux dont souffrent ces quartiers que ce soit le chômage, la pauvreté, l'insécurité ou les dégradations. Néanmoins, l'Office est mobilisé dans la gestion au quotidien pour faire tout ce qui est de son ressort afin d'améliorer la qualité des conditions d'habitat et de vie des locataires.

L'enquête de satisfaction réalisée auprès des locataires en 2011 est plutôt encourageante mais nous a permis de mieux identifier les principaux sujets d'insatisfaction des locataires. C'est pourquoi l'Office, qui s'était déjà fortement mobilisé sur les problématiques des ascenseurs et de la tranquillité, s'attaque avec détermination à la réalisation de nouveaux progrès en matière de propreté des parties communes et de traitement des réclamations.

Chaque année, notre Office, fort du soutien du Conseil Général, progresse dans son action au service de ses locataires mais plus généralement du territoire de la Seine-Saint-Denis en parfaite coordination avec les villes. Il poursuivra ses efforts en 2012.

Le Président,
Stéphane Troussel

Notre patrimoine représente

23 495 logements

répartis sur 26 communes*

* En juin 2012.

Le patrimoine de l'Office & l'organisation territoriale

Délégation de Bobigny

4 820 logements

- 76** commerces
- 6** points d'accueil et **14** agents d'accueil
- 19** agents en délégation
- 43** gardiens et employés d'immeubles

Délégation de Rosny-sous-Bois

4 055 logements

- 36** commerces
- 6** points d'accueil et **9** agents d'accueil
- 15** agents en délégation
- 37** gardiens et employés d'immeubles

Délégation de Dugny

4 063 logements

- 65** commerces
- 4** points d'accueil et **10** agents d'accueil
- 17** agents en délégation
- 36** gardiens et employés d'immeubles

Délégation de Stains

5 275 logements

- 121** commerces
- 5** points d'accueil et **12** agents d'accueil
- 25** agents en délégation
- 37** gardiens et employés d'immeubles

Délégation du Pré Saint-Gervais

3 345 logements

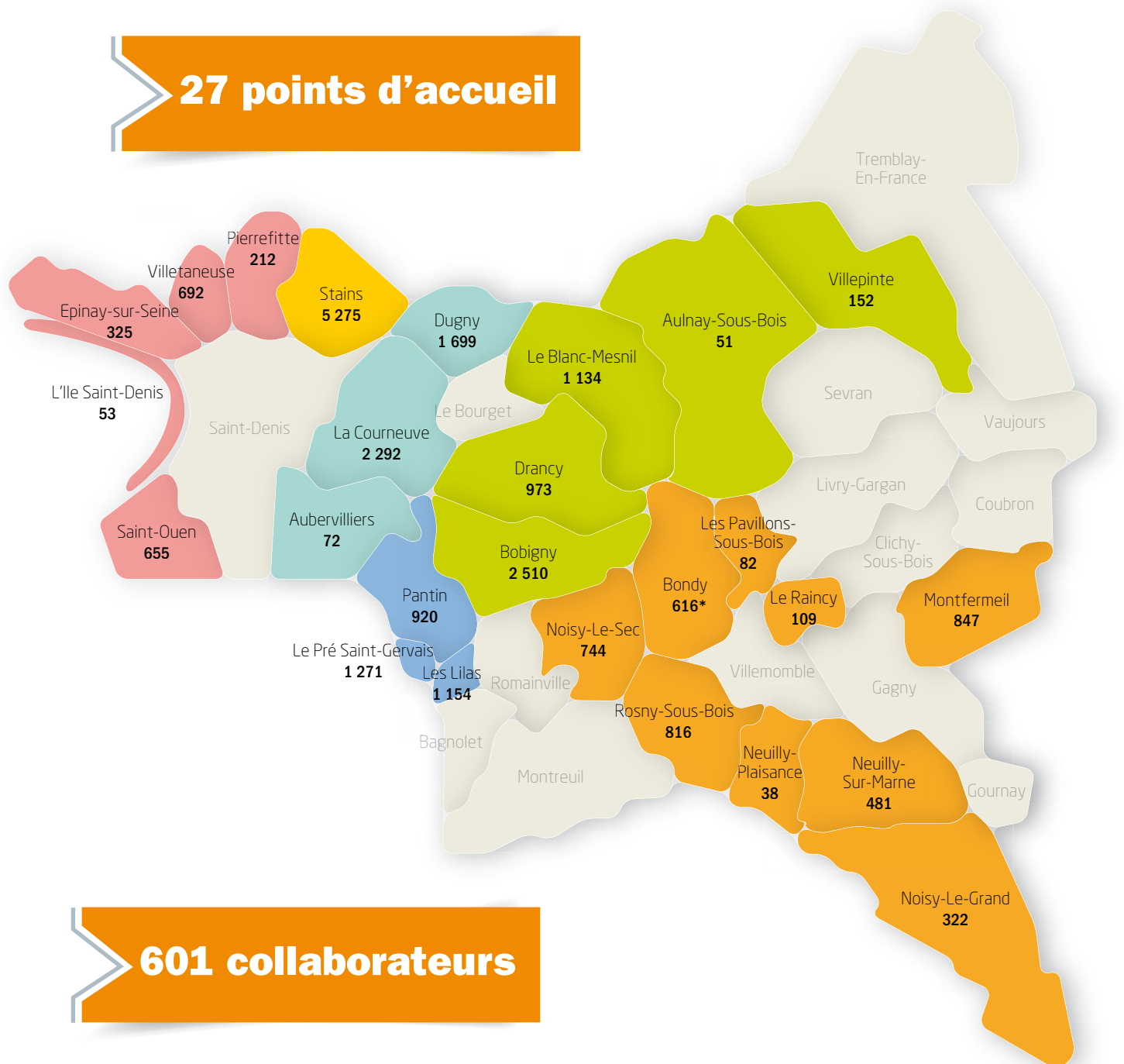
- 84** commerces
- 3** points d'accueil et **7** agents d'accueil
- 13** agents en délégation
- 24** gardiens et employés d'immeubles

Délégation de Villetaneuse

1 937 logements

- 20** commerces
- 3** points d'accueil et **7** agents d'accueil
- 12** agents en délégation
- 20** gardiens et employés d'immeubles

27 points d'accueil



601 collaborateurs

6 délégations

Les structures décisionnaires de l'Office

■ 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.

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 ■ Viviane Phleger

CLCV ■ Madeleine Lax ■ Gérard Colas ■ Micheline Gilson ■ Chantal Huby

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



Stéphane Troussel,
Président,
Président du Conseil général
de Seine-Saint-Denis

Le renouvellement du Conseil d'Administration du 9 mai 2011

A la suite des élections cantonales des 20 et 27 mars 2011, de nouveaux membres ont fait leur entrée au sein du Conseil d'Administration de l'Oph 93, lors de sa séance du 9 mai 2011 :

M^{me} Michèle Bailly, Conseillère générale

M. Gilles Garnier, Conseiller général

M. Denis Baillon, en qualité de représentant des collectivités

M. Guy Challier, au titre des personnalités qualifiées

M. Stéphane Troussel a été réélu Président et **M. Jean-Jacques Karman**, Vice-Président.



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,
1^{er} Vice-Président,
conseiller général,
maire des Lilas et
conseiller communautaire
d'Est Ensemble



Gilles Garnier,
conseiller général délégué
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

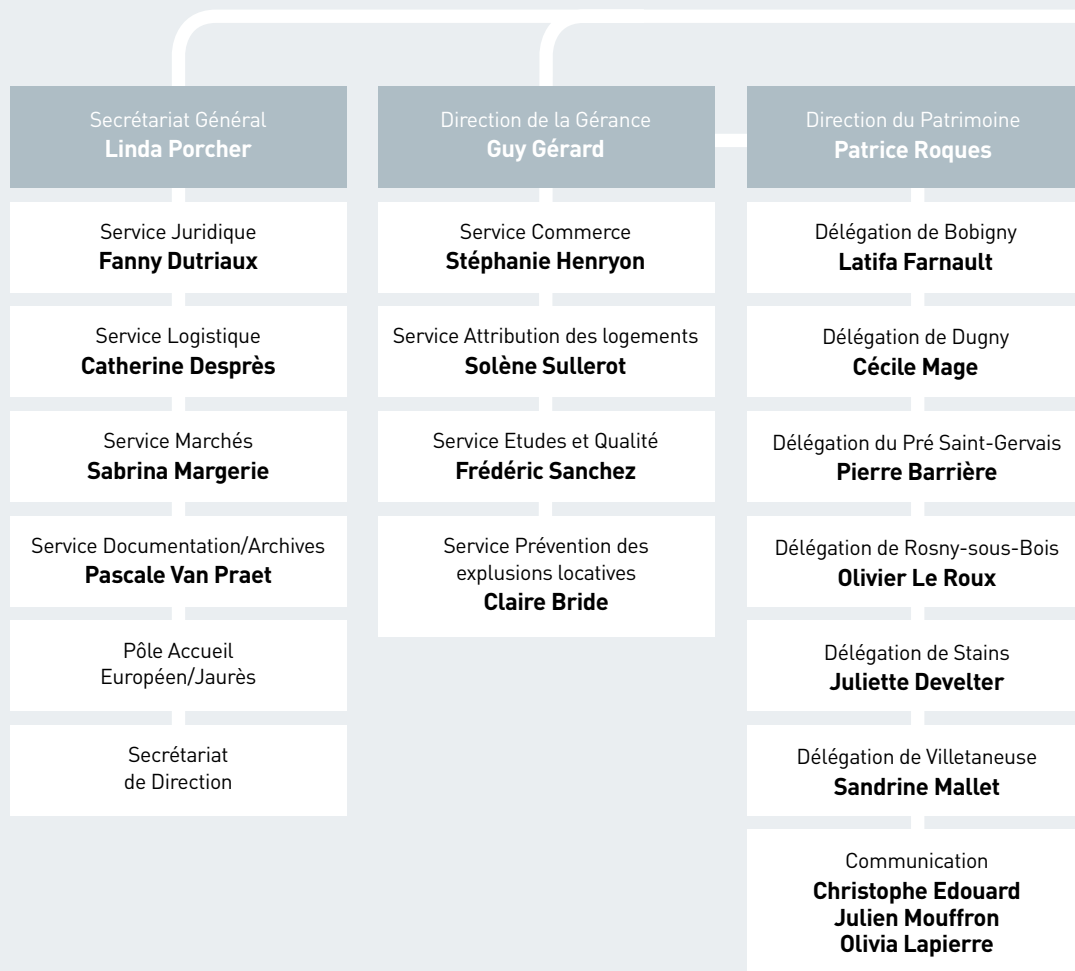


Christian Lemasson



Jean-Claude Michelet,
représentant
de la CAF

Organigramme général de l'Office



Directeur Général
Yves Nédélec

Direction des Ressources Humaines
Sylvie Hautière

Service du Personnel
Emmanuel Bourrelier

Chargé de mission
Hygiène et sécurité
Sylvain Richard

Direction Financière
Jean-Marc Poulain

Service Comptabilité
Kamel Zerkoune

Service Informatique
Lambert Ducoutumany

Direction Technique
Patrick Méloteau

Service Bâtiment
Marc Revillion

Service Ascenseurs
Jean-René Sellambin

Service Chauffage
Eric Lescurier

Secteur
Espace Extérieur

Régie

Secrétariat
Technique

Direction de la Maîtrise d'Ouvrage
Pierre Guillard

Service Maîtrise d'Œuvre Sociale
Florence Juquin

Service Montage d'Opérations
Elisabeth Berrou

Service Réhabilitation 1
Marian Sypniewski

Service Réhabilitation 2
Sébastien Cuerq

Service technique
Construction Neuve
Pierre Bordone

Chargés de mission
Renouvellement Urbain

Contrôleur
de Gestion

Secrétariat
de la DMO

Yves Nédélec,
Directeur Général



Jean-Marc Poulain,
Directeur Financier

2011, les faits marquants





En 2011, l'Office a fêté ses 40 ans.

Si cet anniversaire a été l'occasion de revenir sur le chemin parcouru, l'année 2011 a aussi vu de belles réalisations et a témoigné du souci constant d'améliorer la qualité de service : démolitions emblématiques, inaugurations, obtention de prix concours, enquête satisfaction...

2011 l'Office a célébré ses 40 ans

L'Office a été créé en 1971. En 2011, il a donc fêté ses 40 ans d'existence. A l'occasion de cet anniversaire l'Office a réalisé une vidéo, retraçant son histoire, mais aussi celle du logement social en Seine-Saint-Denis, présentée aux agents et partenaires de l'Office, puis mise en ligne sur le site internet de l'Office.

Retrouvez l'histoire de l'Office en images sur www.oph93.fr, rubrique "A la Une".



Années 2000 - cité Salvador Allende, Villetaneuse.



Années 1960 - Cité Allende, Dugny.



1922 - Cité des Sablons, Les Lilas.

30 avril 2011 inauguration de la résidence Gabriel Péri 2 en centre-ville du Blanc-Mesnil

Cette nouvelle résidence de 49 logements est la première opération BBC (Bâtiment Basse Consommation) de l'Office. Plus de détails en page 22.



30 juin 2011 signature de la Convention d'utilité sociale (CUS)

Cette signature fait suite à de nombreux mois de débat avec les services de l'Etat qui se sont essentiellement focalisés, début 2011, sur les indicateurs de suivi Dalo, la mise en place du SLS et la production neuve de logements.



21 octobre 2011 L'Office remporte le prix des «Clés de l'Habitat Durable en Seine-Saint-Denis »

Plus de détails en page 27.



20 juillet 2011 Lancement de la démolition des 285 logements de la barre Balzac à La Courneuve

Plus de détails en page 23.



24 septembre 2011 Inauguration des 95 premiers pavillons réhabilités à Stains

Il s'agit ici de la première tranche de travaux. Trois autres tranches de réhabilitation seront menées d'ici la fin 2014 (soit 472 pavillons concernés). Plus de détails en page 21.



Avril 2011 Réalisation de l'enquête de satisfaction auprès des locataires

Cette étude a permis de mesurer la satisfaction d'un échantillon de 2205 locataires dans les domaines suivants : La qualité de vie dans le quartier, la propreté des parties communes et des abords, le fonctionnement des équipements collectifs, les équipements des logements, les suites apportées aux demandes et réclamations, l'accueil, l'information et la communication avec les locataires. Plus de détails en page 40.



Lancement de l'observatoire de l'insécurité

L'Office a lancé en début d'année 2011 son observatoire de l'insécurité. Cet outil centralise les signalements des agents, les dégradations ou tout autre problème de sécurité. Ces éléments ont pour but de renseigner une base de travail interne à l'Office mais sont également communiqués aux forces de Police et aux partenaires. Plus de détails en pages 43-44.



Une ambition forte de rénovation du patrimoine





L'Office était engagé en 2011 dans 14 projets de rénovation urbaine qui touchent près de 50% de son patrimoine.

En collaboration avec le Département, les Communautés d'agglomération, les Villes et de nombreux partenaires locaux, l'Office participe à la transformation en profondeur des quartiers les plus en difficulté sur le département de la Seine-Saint-Denis.

La réalisation de ces programmes induit la programmation, souvent complexe, de travaux de construction, de réhabilitation, de résidentialisation, de démolition mais aussi de reconstitution des espaces publics, menés en concertation avec les habitants.



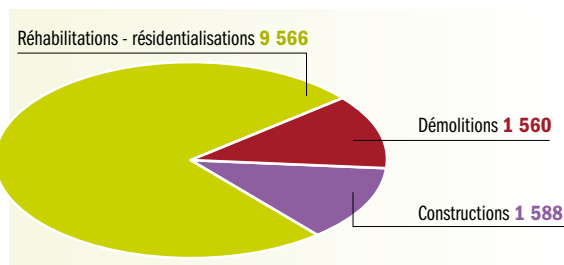
L'Office est engagé dans 14 projets de rénovation urbaine avec l'ANRU :

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

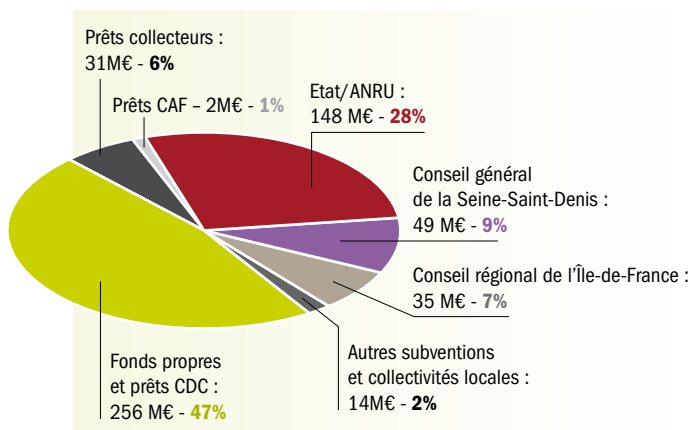
La rénovation urbaine en chiffres

- **535 millions d'euros** investis dans les projets de renouvellement urbain (ANRU).
- **Plus de la moitié des logements de l'Office concernés** par une opération de renouvellement urbain.

La répartition des opérations de rénovation urbaine par nombre de logements



Le financement des projets ANRU





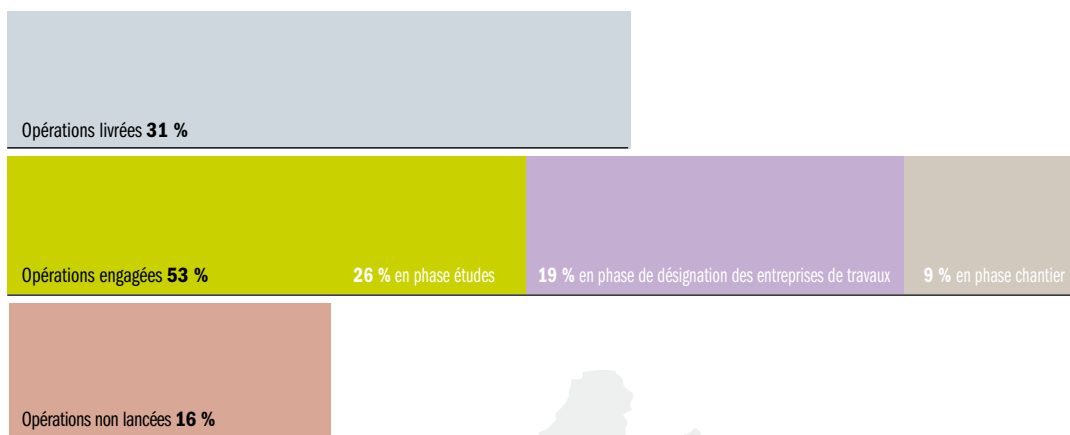
2011 – L'avancée des projets de renouvellement urbain

■ Une évolution majeure des projets

Au Clos Saint-Lazare à Stains, notamment, 4 projets de construction, réhabilitation et résidentialisation, initiés depuis 2005, ont démarré en 2011, avec la concentration de plusieurs chantiers sur la partie ouest de ce quartier.

De même, plusieurs opérations ont été lancées à La Courneuve, Pierrefitte, Montfermeil, Pantin.

■ Etat d'avancement des opérations au 31/12/2011



■ Les principes de la rénovation urbaine

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 impactés par les opérations de démolition de leur logement.

535 M€ investis dans les projets de rénovation urbaine (ANRU)



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 termes. 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. Six 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'année 2011 a été marquée par la livraison de logements neufs qui ont permis de reloger de nombreuses familles de Stains, de la Courneuve et notamment celles des immeubles B7 et B12 des Bosquets de Montfermeil.

La maîtrise d'œuvre sociale de l'Office est intervenue dans plusieurs chantiers de réhabilitation afin de faciliter la mise en œuvre de programmes de travaux, de favoriser le parcours résidentiel et d'accompagner les chargés d'opérations dans la gestion de situations de précarité, sociale ou comportementale.

La concertation, au cœur des projets

Les réunions de concertation constituent des temps forts de rencontre et d'échange avec les locataires. Réunions publiques, groupes de travail, diffusion de lettres d'information, 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.





L'Office, acteur de l'insertion par l'activité économique

L'Office intègre des clauses d'insertion professionnelle 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%). La Direction de la Maîtrise d'Ouvrage de l'Office veille ainsi au respect des engagements contractualisés par les entreprises lors de la signature des marchés de travaux, en les assistant dans leurs démarches d'insertion et en organisant un partenariat actif avec les structures locales.

Au titre des chantiers lancés depuis 2010, les heures cumulées réalisées se sont élevées à 110 452 à la fin 2011, soit 30 équivalents temps pleins moyens pendant les deux ans.

Une attention toute particulière a été portée sur les aspects qualitatifs de la mise en œuvre de l'obligation des entreprises notamment au travers de la sous-traitance de lots à des entreprises d'insertion du territoire. Ainsi, deux chantiers d'insertion ont été réalisés à Stains sur des opérations de réhabilitation : les entreprises d'insertion, Halage et Territoire ont réalisé 5 360 heures et Territoires 2 057 en 2011, pour 4 000 heures à réaliser au total.





535 M€ pour les projets de renouvellement urbain (ANRU)

Les projets à la loupe

■ STAINS – Le Clos Saint-Lazare

Le projet urbain : 452 logements à démolir, 452 logements à construire, 1 629 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Avancées 2011 :

- **Démolition de l'immeuble Baudelaire (126 logements) :** Démolition par grignotage d'avril à août 2011. Bureau d'études BERIM.



Démolition de l'immeuble Baudelaire.

- **Réhabilitation/résidentialisation des immeubles Villon (50 logements) et Verlaine (110 logements) :** Fin des travaux en décembre 2011. Bureau d'études IPC - Architecte : FOURNIER.
- **Construction de l'opération Sasaki (64 logements) :** Livraison du chantier en décembre 2011. Bureau d'études BERIM - Architecte : VAUGHAN.
- **Réhabilitation/résidentialisation de la tour Péguy (124 logements), attenante à la construction neuve :** Fin des travaux prévue en février 2012. Bureau d'études BERIM - Architecte : VAUGHAN.

- **Construction de l'opération Claudel Nerval Carco (64 logements) :** Poursuite des travaux démarrés en décembre 2009 pour une fin de travaux prévue au premier trimestre 2012. Architecte : LÉONARD & WEISSMANN - Bureau d'études : BETHAC.

- **Réhabilitation/résidentialisation des immeubles attenants (282 logements) :** Fin des travaux en novembre 2011.



La tour Nerval réhabilitée.

- **Réhabilitation de la tour ME (186 logements) :** Attribution du marché maîtrise d'œuvre et réhabilitation à l'architecte GEORGE PIQUEIRAS.
- **Réhabilitation et résidentialisation du square Molière (280 logements), construction de 10 logements et d'une maison médicale :** Attribution du marché maîtrise d'œuvre et réhabilitation à l'architecte F. DAUNE.
- **Construction de l'opération « Molière » (33 logements et 7 commerces qui seront vendus en VEFA) :** Lauréat du concours à l'architecte BRET/TRIVIDIC.



Future opération Molière, 33 logements et 7 commerces.

- **Construction George Sand (74 logements).** Architecte DAQUIN & FERRIER. Bureau d'études : CET Ingénierie.

■ STAINS – La cité-jardin

Le projet urbain : 1722 logements à réhabiliter (1150 logements collectifs et 472 pavillons)

Avancées 2011 :

- **Réhabilitation des 472 pavillons (chantier décomposé en trois tranches)**

Tranche 1 : Livraison des 95 premiers pavillons réhabilités (cf. encart ci-dessous)

Tranche 2 : Lancement des travaux sur les 95 pavillons en septembre 2011

- **Réhabilitation des 1150 logements collectifs (chantier décomposé en six tranches)**

Tranche 3 : Poursuite des travaux sur les 192 logements

Tranche 4 : Lancement des travaux sur les 283 logements en juin 2011

La réhabilitation des premiers pavillons à Stains.

En septembre 2011, l'Office a terminé les travaux de réhabilitation des 95 premiers pavillons de la cité-jardin de Stains. Edifiée par Henri SELLIER et les architectes GONNOT et ALBENQUE dans les années 20, la cité-jardin est une oeuvre architecturale de première importance. Elle est classée site pittoresque du Département de la Seine-Saint-Denis.

Un an de travaux a été nécessaire pour adapter les 95 logements aux normes de confort actuelles

Des mesures d'accompagnement spécifiques ont également été prises : un référent de l'entreprise a accompagné les locataires tout au long de la durée des travaux, des "logements relais" ont été mis à disposition des locataires ainsi qu'un garde meuble. Enfin, l'Office, dans le cadre de la concertation avec les locataires, les a régulièrement rencontrés lors des réunions publiques et les a tenus informés des avancées du chantier par des lettres d'information et via les points d'accueils où chaque locataire pouvait se renseigner. Laurence Abena, en charge du projet à l'Office explique : *"La réhabilitation en pavillon est très particulière. Elle nous a demandé de passer beaucoup de temps chez les locataires. Car chaque pavillon est différent. Les besoins en travaux varient d'un logement à l'autre parce que les locataires les ont souvent aménagés à leur convenance. Ils y sont attachés et y vivent une histoire forte."*



Pavillons de la Cité-jardin de Stains.

■ PANTIN – Pont-de-Pierre

Le projet urbain : 287 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Avancées 2011 :

- **Réhabilitation et résidentialisation de la cité Pont de Pierre (287 logements) :** Fin des travaux en décembre 2011.

Architecte : F. DAUNE.



La cité Pont de Pierre à Pantin réhabilitée.

■ MONTFERMEIL – Les Bosquets

Le projet urbain : 160 logements à construire, 120 logements à réhabiliter/résidentialiser, 146 logements à résidentialiser, 176 logements à démolir.

Avancées 2011 :

- **Construction de l'opération Berthe Morisot**

(160 logements) : Livraison fin 2010 des 119 logements de la tranche 1 et entrée des familles en février 2011.

Installation de La Poste et de la Maison des Services Publics en pied d'immeuble en mai 2011. Bureau d'études ARCOBA - Architecte : V. CORNU.



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

(146 logements) : Fin des travaux en décembre 2011.

Bureau d'études IPC - Architecte : FOURNIER.

- **Démolition de l'immeuble B12 (146 logements)**

et de l'immeuble B7 (30 logements) : Fin du relogement des familles en avril 2011. Lancement des travaux de démolition en décembre 2011 pour un grignotage du bâtiment prévu à l'été 2012.

■ PIERREFITTE – Les Poètes

Le projet urbain : 121 logements à démolir, 121 logements à construire, 120 logements à réhabiliter/résidentialiser.

Avancées 2011 :

- **Démolition des immeubles Desnos (411 logements dont 121 appartenant à l'Office) :**
Fin des travaux en juin 2011.
- **Réhabilitation/résidentialisation des immeubles Boris Vian (120 logements) :**
Attribution du marché de maîtrise d'œuvre au cabinet d'architectes FRACTALES et lancement des études pour un début des travaux prévu au premier trimestre 2013. Premières réunions de concertation avec les locataires à partir de novembre 2011.

■ 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 2011 :

- **Construction de l'opération Gabriel Péri 2 (49 logements), première opération BBC de l'Office :**
Livraison de la résidence en mars 2011 et inauguration le 30 avril 2011. Architecte : GTG.



Résidence Gabriel Péri 2.

■ NEUILLY-SUR-MARNE – Les Fauvettes

Le projet urbain : 127 logements à construire, 183 logements à réhabiliter/résidentialiser, 181 logements à démolir.

Avancées 2011 :

- **Construction de 18 logements et réhabilitation du bâtiment Rambouillet (99 logements) :** Démarrage des travaux en janvier 2011 pour une livraison prévue en septembre 2012. Architecte : CUADRA.



Immeuble Rambouillet à Neuilly-sur-Marne.

- **Réhabilitation/résidentialisation des opérations Artois (90 logements), Epargne (40 logements) et 19 mars 1962 (53 logements) :** Lancement des études et de la concertation avec les locataires.
- **Construction de 67 logements à Churchill et 42 logements à Suffren :** Démarrage des travaux début 2012 pour une livraison à partir du second semestre 2013.

■ EPINAY-SUR-SEINE – Centre-ville

Le projet urbain : sur la cité de l'îlot Gendarmerie, 11 logements à construire, 217 logements à réhabiliter/résidentialiser, des commerces à restructurer.

Avancées 2011 :

- **Réhabilitation/résidentialisation de l'îlot Gendarmerie (217 logements) et construction de 11 logements :**
Fin des travaux en décembre 2011. Bureau d'études BETCI - Architecte : DUBOIS.
- **Réhabilitation du parking silo, attenant à l'îlot Gendarmerie, en collaboration avec France Habitation et les Entreprises sociales pour l'habitat :** Poursuites des études pour un début des travaux prévu en septembre 2012. Architecte : MAUFRA.

■ LA COURNEUVE

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

Avancées 2011 :

- **Démolition de l'immeuble Balzac (285 logements) :**
Démolition par grignotage de juin à décembre 2011.
Bureau d'études ARC POLE - Architecte : TECKNE.
- **Construction des opérations Joliot Curie (47 logements) et Les Jardins de Presov (134 logements) :**
Livraison des opérations et entrée des premières familles respectivement en novembre et décembre 2011.
Bureau d'études BERIM - Architectes : E. NAUD & L. POUX.



Les Jardins du Presov.



Résidence Joliot Curie.

- **Construction de l'opération Genève Leclerc (77 logements) :** Démarrage du chantier en février 2011 pour une livraison prévue à l'automne 2012. Bureau d'études BERIM - Architecte : BRENAC & GONZALEZ.
- **Restructuration du Mail de Fontenay (197 logements) :** Poursuite de l'étude de définition pour un rendu en janvier 2012.

429 nouveaux logements à La Courneuve

La démolition de l'immeuble Balzac à La Courneuve

Le lancement de la démolition des 285 logements de l'immeuble Balzac à La Courneuve a eu lieu le mercredi 20 juillet 2011. La démolition d'une durée de 11 mois s'est faite par la technique du « grignotage ». L'Office a préféré cette technique à celle de l'implosion, ce procédé étant plus économique, plus facile à mettre en œuvre et moins traumatisant pour les habitants du quartier.

- Après le désamiantage et le curage de l'immeuble, une pelleuse spécialement équipée a détruit graduellement le bâtiment, en commençant par la superstructure, c'est-à-dire par les étages supérieurs.
- Après la démolition du bâtiment, les tonnes de gravats ont été concassées et triées sur place puis acheminées sur un autre site.



19 M€ consacrés
aux travaux de maintenance,
de rénovation et d'amélioration
du patrimoine en complément
des opérations de réhabilitation



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 2011 plus de 19 millions d'euros** aux travaux de maintenance, de rénovation et d'amélioration de son patrimoine.

Dans ce cadre, il bénéficie d'une aide considérable du Département : **Pour l'année 2011, le Conseil Général de la 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'amélioration du bâti.** En 2011, le service « Bâtiments » a conduit 33 opérations du Plan Pluriannuel d'Entretien, dont 19 nouvelles études. Ces interventions ont porté principalement sur des travaux de changement de fenêtres, d'étanchéité de toitures terrasses, d'isolation, de résidentialisation et contrôle d'accès, de conformité électrique des logements ou parties communes, de réfection d'assainissement et de peintures des parties communes. Le coût de ces travaux représente 3 500 000 €. Par ailleurs, ce service gère cinq opérations de réhabilitations du programme de rénovation urbaine pour les cités Moulin Neuf, St Just, Tour Leclerc et Musset à La Courneuve, La Muette - Libération à Drancy.



- **L'entretien, l'embellissement des parties communes et l'optimisation des équipements de sécurité.**
- **La modernisation des systèmes de chauffage.** En 2011 le service chauffage de l'Office a rénové des chaufferies, mené des campagnes de remplacements de chauffe-bains et chaudières individuelles, raccordé des réseaux de chauffage urbain à des cités ou encore réalisé l'installation d'eau chaude sanitaire solaire sur 10 sites. Le montant des travaux a atteint la valeur de 900 000 €.
- **La modernisation du parc ascenseurs.** L'Office compte 341 ascenseurs sur son patrimoine. En 2011, il a dépensé un budget de plus de 2 millions d'euros pour la rénovation et la maintenance de ses ascenseurs.

Le service ascenseurs de l'Office a notamment suivi plus de 19 interventions allant de la rénovation de cabines à la réfection complète de l'installation. 7 mises en conformité d'ascenseurs « réglementaires » ont également été engagées ainsi que deux programmes de remplacement complet d'appareils, menés sur deux années et concernant 20 ascenseurs. Parallèlement, le service ascenseurs de l'Office a assuré la conduite de 5 opérations liées aux programmes de rénovation urbaine.

Par ailleurs, un marché spécifique a été passé pour assurer la sécurisation des contrepoids de plus de deux cents ascenseurs (appareils d'une vitesse supérieure à 1m/seconde) et ce, afin de prévenir le risque d'accidents survenus sur les patrimoines d'autres bailleurs, du fait de la chute des contrepoids ; le coût de cette opération est de 225 000€.



Le Conseil Général soutient la rénovation et l'amélioration du patrimoine à hauteur de **8 M€**

- **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.

- **La valorisation des espaces extérieurs.** C'est à une maîtrise d'œuvre interne à l'Office, composée de 2 paysagistes, que revient la mission de penser et d'aménager les 69 hectares d'espaces verts du patrimoine, répartis sur 114 sites, sur l'ensemble du département.

Le secteur Espaces Extérieurs travaille en collaboration avec les Délégations au suivi de la maintenance des espaces verts (budget annuel de 1 382 600 euros), mais également des 67 aires de jeux (40 000 euros par an) et du patrimoine arboré (8 000 arbres). Il mène en parallèle des travaux d'aménagements complets ou partiels, au cas par cas, sur chacune des Délégations avec pour objectif d'améliorer le cadre de vie. En 2011, près de 360 000 euros y ont ainsi été consacrés.

L'Office s'oriente résolument vers un plus grand respect de l'environnement et cette implication prend toute sa force aux Espaces Extérieurs où, depuis plusieurs années, de nombreuses actions sont menées dans ce sens : diversification des espèces plantées, arbustes et vivaces à fleurs, mise en œuvre de prairies fleuries, plantations de bulbes pérennes, respect des ports naturels des végétaux, suppression des zones minérales inutilisées, suppression totale des traitements chimiques dans les aires de jeux et limitation dans les autres espaces, aucun arrosage inutile, lancement de tests sur les différents types de désherbages...

Aujourd'hui, le Secteur Espaces Extérieurs s'engage toujours plus loin en incluant aux cahiers des charges des entreprises prestataires les enjeux de l'écologie urbaine, en créant des sites pilotes totalement gérés de façon différenciée et en intervenant lors de colloques spécialisés.

Ces nombreuses actions menées font de l'Oph 93 une référence en terme de gestion différenciée.

La réorganisation des régies ouvrières

Jusqu'en 2010, l'Office a successivement disposé de six puis trois régies décentralisées, rattachées aux Délégations de Bobigny, Stains et Dugny. La situation des départs non remplacés des personnels des régies a conduit progressivement à constater que cette organisation, son format et son fonctionnement ne répondaient plus aux besoins de l'Office.

En 2011, il a donc été décidé de regrouper les trois régies en une seule entité et de redéfinir ses objectifs consistant à réaliser des travaux sur les parties communes des immeubles, basés sur une programmation définie avec les Délégations et s'intégrant au plan pluriannuel d'entretien et au besoin en accompagnement des réhabilitations en cours.

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 et des travaux commandés aux entreprises.

La maintenance en détails :

- **L'entretien courant :** 9 000 interventions d'entretien courant ont eu lieu dans les parties communes et les espaces extérieurs en 2011 (en dehors des prestations sur planning annuel). Il a ainsi représenté 3 970 000 € en 2011, 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 2011, la dépense moyenne par logement s'est élevée à 2 470 €, soit 3 140 000 € pour 1 273 logements remis en état.

- **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.

l'Office met en place
des **opérations**
respectueuses de
l'**environnement**



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 intègre systématiquement dans ses programmes de travaux la notion de développement durable.

Le but : Offrir aux locataires des logements plus confortables, avec des charges locatives réduites et adopter une attitude éco-responsable. 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).
- **Bénéficier de la production de chaleur bois en raccordant 60% des logements** au réseau de chauffage urbain de Stains.
- **Remplacer le chauffage électrique de la cité Convention à la Courneuve et réaliser le chauffage collectif** raccordé au réseau de **chauffage géotherme**.

- **Pérenniser les installations :** 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.
- **Inclure des clauses «développement durable» dans les marchés concernant les espaces verts que l'Office conclut.** Il s'agit par exemple de limiter les traitements phytosanitaires et de favoriser un entretien « naturel » et moins mécanique des espaces (taille des arbustes manuelle, développement du paillage ou encore des prairies fleuries).
- **Favoriser les architectures « bioclimatiques »** dans le cadre de ses opérations de construction : Eclairage naturel des parties communes, double orientation des logements, installation de terrasse végétalisées...

Les « DPE » (Diagnostics de Performance Énergétique)

En 2011, l'Office a lancé un marché de réalisation de « DPE » pour l'ensemble de son patrimoine. Ce travail indispensable permettra d'actualiser la programmation du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) afin d'atteindre les objectifs de performance énergétique attendus.





L'Office remporte les prix suivants :

« Clés de l'Habitat Durable en Seine-Saint-Denis »

Le 21 octobre 2011, l'Office a été primé lors du concours des Clés de l'habitat durable, organisé par le Département de la Seine-Saint-Denis. Les Clés de l'habitat durable ont pour objectif de promouvoir les opérations innovantes en matière de développement durable et de qualité environnementale. Et c'est dans la catégorie « réhabilitations » que l'Office a été récompensé. Il s'est démarqué pour sa réhabilitation des 95 pavillons de la cité-jardin de Stains.



Remise du prix des clés de l'habitat durable en Seine-Saint-Denis.

Mention spéciale

pour l'opération de construction «Winston Churchill» à Neuilly-sur-Marne.

Prix AMO 2011 - spécial GrDF

attribué à l'Office et l'architecte Vincen Cornu pour la réhabilitation de 90 logements et la construction de 119 logements sur l'îlot Berthe Morisot de la cité des Bosquets à Montfermeil.

L'Office investit grâce à la vente de ses certificats d'économies d'énergies (CEE)

En mai 2010, l'Office a reconduit pour une seconde période le protocole de vente de ses certificats d'économies d'énergies à EDF.

Sur l'année 2011, l'Office a généré plus de 214 614 MWh cumac d'économies d'énergies, en réalisant des travaux* sur 4 146 logements. Cette quantité équivaut à :

- La réduction d'émission de 39 606 tonnes de CO₂ ;
- La plantation de 53 522 hectares de forêt ;
- Au rejet d'environ 19 415 voitures.

Grâce à cet accord, l'aide commerciale d'EDF pour les CEE obtenus en 2011 permettra à l'Office d'investir dans de nouveaux travaux participant aux économies d'énergie.

Ces efforts énergétiques, qui vont se poursuivre et se renforcer en 2012, se ressentiront dans les financements des opérations car si, en 2011, 20% des réhabilitations en cours ou livrées ont bénéficié d'un éco-prêt, une opération sur deux programmées en 2012 y sera éligible.

* Les travaux réalisés dans le cadre des CEE sont les suivants : Installation 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





L'activité de la gestion locative est marquée par l'effort continu et soutenu apporté aux demandes de mutations et au relogement des familles dans le cadre des opérations ANRU.

Ainsi, en 2011, près du quart des attributions de logement et près de la moitié des désignations effectuées par l'Oph 93 ont bénéficié à des ménages déjà locataires de l'Office.

Les attributions de logements

■ Les travaux de la Commission d'attribution

En 2011, l'Office a accueilli 991 nouveaux locataires (contre 771 en 2010) et a réalisé 311 mutations internes (contre 331 en 2010). Au total, 1 302 attributions ont été réalisées, (contre 1 102 en 2010).

	2008		2009		2010		2011	
Nouveaux entrants	746	70,8%	833	70,2%	771	70,0%	991	76,1%
Office	201	26,9%	217	26,1%	193	25,0%	363	36,6%
Contingents	545	73,1%	616	73,9%	578	75,0%	628	63,4%
Mutations	308	29,2%	353	29,8%	331	30,0%	311	23,9%
Office	291	94,5%	331	93,8%	255	77,0%	282	90,7%
Contingents	17	5,5%	22	6,2%	76	23,0%	29	9,3%
TOTAL	1 054		1 186		1 102		1 302	

■ Les capacités de relogement de l'Office

Les 991 attributions effectuées en 2011 au bénéfice de candidats extérieurs l'ont été sur désignation de l'Office pour 363 d'entre elles (36,6% contre 25% en 2010) et sur désignation des réservataires extérieurs pour les 628 autres (63,4% contre 75% en 2010).

Les 311 mutations effectuées en 2011 au bénéfice de locataires de l'Office l'ont été sur désignation de l'Office pour 282 d'entre elles (90,7% contre 77% en 2010) et sur désignation des réservataires (essentiellement les Villes) pour 29 autres (9,3% contre 23% en 2010).

La priorité donnée aux mutations internes

■ Les mutations internes

	2008		2009		2010		2011	
vers un relogement								
plus grand	147	48%	182	52%	237	72%	176	57%
de même type	102	33%	93	26%	55	17%	65	21%
plus petit	59	19%	78	22%	39	12%	70	23%
TOTAL	308		353		331		311	
dans la même cité	118	38%	85	24%	109	33%	89	29%
dans la même commune	114	37%	189	54%	171	52%	246	79%
dans une autre commune	76	25%	77	22%	51	15%	65	21%
TOTAL	308		353		331		311	

L'Office développe de longue date une politique visant à favoriser la mobilité résidentielle de ses locataires. Ainsi en 2011 près du quart des attributions de logements (311 sur 1302 soit 24%) et près de la moitié des désignations effectuées par l'Office (282 sur 645 soit 43,7%) ont bénéficié à des ménages déjà locataires de l'Office.



■ La part des relogements anru dans les mutations internes

	Stains				Pierrefitte				Montfermeil				La Courneuve				Total			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Oph 93	38	43	100	16	0	2	0	1	3	2	8	24	12	48	41	10	53	95	149	51
pref	19	29	1	11	2	1	1	0	0	0	0	12	8	23	0	13	29	53	2	36
ville	11	18	4	15	2	1	0	0	0	0	0	3	4	8	0	1	17	27	4	19
région	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1
1%	8	8	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	9	9	2	0
Caf	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	76	103	107	43	4	5	2	1	3	2	8	39	25	79	41	24	108	189	158	107

Parmi les 311 logements attribués en 2011 au bénéfice de locataires de l'Office par mutation, la part des relogements intervenant dans le cadre des opérations de renouvellement urbain reste significative. C'est ainsi que 107 mutations (contre 158 en 2010) représentant 24% de l'ensemble des 311 mutations effectuées en 2011, sont intervenues au bénéfice de familles dont le logement était voué à la démolition ou à la réhabilitation.

■ 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'aux mutations s'ajoute un nombre non négligeable de décohabitations.

Contingent	Stains				Pierrefitte				Montfermeil				La Courneuve				Total			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Oph 93	8	10	27	6	0	1	3	0	2	1	2	12	9	11	26	8	19	23	58	26
pref	7	4	1	8	0	0	0	0	0	1	0	5	3	11	0	2	10	16	1	15
ville	4	1	7	4	0	0	0	0	0	0	0	2	2	7	1		6	8	8	6
région	0	0	0	0	0	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	0	0	0	1	0	0	0	3	2	0	0
Caf	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	21	17	35	18	0	1	3	0	2	2	2	19	15	29	27	10	38	49	67	47



Les réservations et désignations

L'Office a désigné 645 (49,6%) des 1 302 ménages accueillis dans son patrimoine en 2011 alors que seulement 498 logements appartenant à son contingent ont été attribués pendant l'année. Cet excédent de 147 logements procède d'une part de la mise en œuvre des Plans de relogements ANRU (lesquels prévoient l'utilisation de contingents extérieurs pour faciliter les relogements) et d'autre part des reprises de logement du dépassement des délais de désignation.

	2008		2009		2010		2011	
	réservations	désignations	réservations	désignations	réservations	désignations	réservations	désignations
Oph 93	390 37,0%	556 52,8%	429 36,2%	597 50,3%	408 37,0%	585 53,1%	498 38,2%	645 49,5%
prefecture	274 26,0%	174 16,5%	310 26,1%	205 17,3%	275 25,0%	185 16,8%	311 23,9%	197 15,1%
fonctionnaires	71 6,7%	44 4,2%	74 6,2%	44 3,7%	75 6,8%	37 3,4%	68 5,2%	25 1,9%
ville	179 17,0%	170 16,1%	217 18,3%	206 17,4%	196 17,8%	128 11,6%	232 17,8%	204 15,7%
1%	108 10,2%	79 7,5%	109 9,2%	95 8,0%	104 9,4%	140 12,7%	160 12,3%	204 15,7%
CAF	32 3,0%	31 2,9%	35 3,0%	35 3,0%	24 2,2%	21 1,9%	16 1,2%	14 1,1%
région	0 0,0%	0 0,0%	12 1,0%	4 0,3%	20 1,8%	6 0,5%	17 1,3%	13 1,0%
TOTAL	1 054	1 054	1 186	1 186	1 102	1 102	1 302	1 302

Principales caractéristiques des familles relogées en 2011

■ Nombre d'enfants à charge par type de ménage

	2008					2009					2010					2011				
	0	1	2	3	≥4	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	175	126	113	110	58
Femmes seules	141	121	59	25	28	160	115	81	28	19	128	120	74	30	10	143	134	79	37	25
Hommes seuls	159	14	6	0	2	210	17	8	2	1	155	19	5	2	0	248	17	10	5	1
Autres	49	0	0	0	0	67	0	0	0	0	54	0	0	0	0	21	0	0	0	0

■ Nombre de personnes au foyer par type de logement

	2008					2009					2010					2011				
	1	2	3	4	≥5	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	78	7	2	1	1
F2	189	89	41	5	6	259	89	34	4	3	188	112	37	9	3	272	91	15	7	2
F3	19	117	144	79	61	15	119	172	69	51	14	127	155	90	36	19	157	160	79	31
F4	1	4	16	34	93	2	3	19	53	106	0	3	22	52	103	2	11	32	80	130
F5	0	0	3	5	41	0	2	0	6	75	0	1	1	3	46	0	3	1	11	80
F6	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	9

Ces chiffres prennent en compte les relogements Anru qui justifient parfois le maintien d'une typologie apparemment en décalage avec la composition familiale.

■ Age du contractant principal

	2008		2009		2010		2011	
- de 30 ans	238	22,6%	340	28,7%	302	27,4%	419	32,2%
de 30 à 39 ans	313	29,7%	311	26,2%	327	29,7%	381	29,3%
de 40 à 49 ans	241	22,9%	261	22,0%	233	21,1%	254	19,5%
de 50 à 64 ans	195	18,5%	206	17,4%	197	17,9%	192	14,7%
de 65 ans et +	67	6,4%	68	5,7%	43	3,9%	56	4,3%
TOTAL	1 054		1 186		1 102		1 302	

■ Situation familiale

	2008		2009		2010		2011	
couples	450	43%	480	40%	505	46%	582	44,7%
mariés	241	54%	302	63%	307	61%	387	66,5%
non mariés	209	46%	178	37%	198	39%	195	33,5%
familles monoparentales	254	24%	269	23%	260	24%	303	23,3%
mères	231	91%	241	90%	234	90%	273	90,1%
célibataires	140	61%	167	69%	164	70%	188	68,9%
divorcées	45	19%	32	13%	32	14%	52	19,0%
séparées	38	16%	36	15%	25	11%	27	9,9%
veuves	8	3%	6	2%	13	6%	6	
pères	23	9%	28	10%	26	10%	30	9,9%
célibataires	5	22%	10	36%	12	46%	17	6,2%
divorcés	12	52%	9	32%	9	35%	8	4,3%
séparés	5	22%	9	32%	4	15%	3	5,8%
veufs	1	4%	0	0%	1	4%	2	7,4%
personnes isolées	301	29%	370	31%	283	26%	391	30,0%
femmes	142	47%	160	43%	128	45%	143	36,6%
hommes	159	53%	210	57%	155	55%	248	63,4%
non renseigné	49	5%	67	6%	54	5%	26	2,0%
TOTAL	1054		1186		1102		1302	

■ Catégorie socio-professionnelle

	2008		2009		2010		2011	
Actifs:	685	65%	687	58%	692	63%	794	61,0%
Commerçants-Artisans	7	1%	8	1%	4	1%	9	1,1%
Cadres	6	1%	6	1%	12	2%	14	1,8%
Professions intermédiaires	93	14%	71	10%	94	14%	101	12,7%
Employés	323	47%	349	51%	342	49%	311	39,2%
Ouvriers qualifiés	168	25%	178	26%	150	22%	185	23,3%
Ouvriers non qualifiés	88	13%	75	11%	90	13%	174	21,9%
Inactifs:	369	35%	494	42%	389	35%	472	36,3%
Retraités	85	23%	73	15%	57	15%	70	14,8%
Demandeurs d'emploi et autres inactifs	284	77%	421	85%	332	85%	402	85,2%
Non Renseigné		0%	5	0%	21	2%	36	2,8%
TOTAL	1054		1186		1102		1302	

■ Origine résidentielle

	2008		2009		2010		2011	
même ville	604	57,3%	527	44,5%	559	50,7%	699	53,7%
Seine Saint-Denis (autre ville)	370	35,1%	434	36,7%	371	33,7%	477	36,6%
Hauts de Seine	14	1,3%	6	0,5%	8	0,7%	12	0,9%
Seine et Marne	9	0,9%	5	0,4%	5	0,5%	14	1,1%
Yvelines	1	0,1%	2	0,2%	3	0,3%	3	0,2%
Val de Marne	4	0,4%	4	0,3%	6	0,5%	16	1,2%
Val d'Oise	10	0,9%	18	1,5%	17	1,5%	28	2,2%
Essonne	2	0,2%	4	0,3%	1	0,1%	3	0,2%
Paris	25	2,4%	34	2,9%	22	2,0%	36	2,8%
Autres	15	1,4%	150	12,7%	110	10,0%	14	1,1%

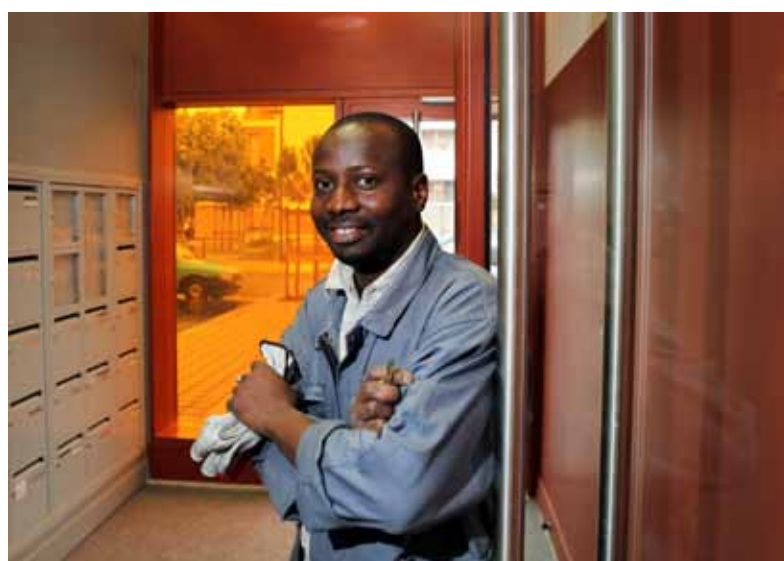


■ Ressources mensuelles par catégorie de ménage

	2008								2009								2010								2011							
	1	2	3	4	≥5	total	%	1	2	3	4	≥5	total	%	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%	72	46	30	13	13	174	15%	72	46	14	12	16	160	12,3%				
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%	32	21	24	15	9	101	7,8%				
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%	162	82	48	39	45	376	28,9%				
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%	99	67	58	53	47	324	24,9%				
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%	16	34	33	32	53	168	12,9%				
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%	10	19	33	27	84	173	13,3%				
TOTAL	1054								1186								1102								1302							

■ Reste quotidien pour vivre par catégorie de ménage

	2008								2009								2010								2011							
	1	2	3	4	≥5	total	%	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%	3	7	5	18	64	97	7,5%				
de 10 à 19 €	12	42	##	69	114	342	32%	11	46	##	90	160	430	36%	4	63	##	95	131	415	35%	6	54	98	##	149	425	32,6%				
de 20 à 100 €	260	##	69	25	9	510	48%	356	##	92	31	12	654	55%	271	##	80	40	11	580	49%	382	##	##	42	41	780	59,9%				
TOTAL	1054								1186								1102								1302							



■ Niveau des taux d'effort

	2008		2009		2010		2011	
+ de 30%	282	27%	231	20%	227	21%	237	18,2%
de 25 à 30%	171	16%	164	14%	140	13%	170	13,1%
de 20 à 25%	155	15%	202	17%	187	17%	227	17,4%
de 15 à 20%	201	19%	188	16%	184	17%	233	17,9%
- de 15%	245	23%	399	34%	364	33%	435	33,4%
TOTAL	1054		1184		1102		1302	

■ APL perçue par catégorie de ménage

	2008								2009								2010								2011							
	1	2	3	4	≥5	total	%		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%	33	18	15	6	8	80	6,1%				
>100 €	69	35	42	23	26	195	19%	42	28	41	17	20	148	12%	23	20	34	14	10	101	9%	39	35	28	26	22	150	11,5%				
≥ 200 €	76	88	83	60	117	424	40%	112	102	106	77	153	550	46%	86	122	94	76	112	490	41%	85	119	93	102	158	557	42,8%				
TOTAL	674 soit 64%								781 soit 66%								673 soit 57%								787 soit 60,4%							





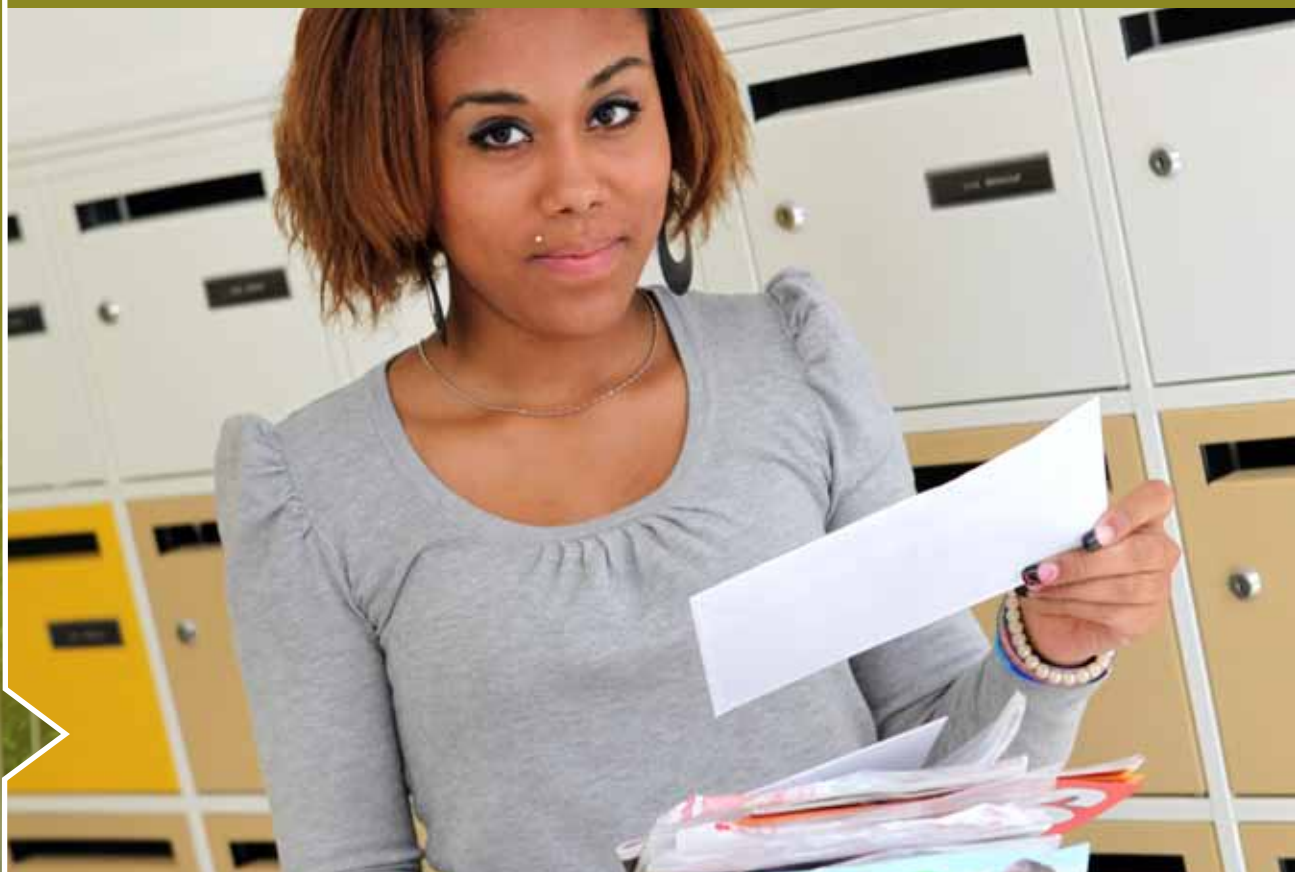
■ Allocations perçues

	2008		2009		2010		2011	
Allocations Familiales	254	24%	288	27%	301	27%	380	29%
Complément Familial	56	5%	66	6%	67	6%	96	7%
Allocation d'Education Spéciale	10	1%	16	2%	14	1%	11	1%
Allocation de Garde d'Enfant	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Allocation Jeune Enfant	201	19%	212	20%	226	21%	307	24%
Allocation Parentale d'Education	19	2%	22	2%	26	2%	34	3%
Allocation Adulte Handicapé	33	3%	56	5%	61	6%	73	6%
Allocation Parent Isolé	37	4%	31	3%	5	0%	1	0%
Revenu Minimum d'Insertion	85	8%	153	15%	156	14%	308	24%
Allocation Aide à Domicile	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Allocation de Soutien Familial	102	10%	106	10%	122	11%	136	10%
Aucune allocation	592	56%	524	50%	521	47%	602	46%
TOTAL	1054		1184		1102		1302	



Des équipes au service des locataires





**Afin de toujours mieux satisfaire ses locataires,
l'Office a mené en 2011 une enquête de satisfaction.**

Les résultats publiés sont très encourageants.
ils permettent d'identifier des axes d'amélioration.

**L'Office poursuit donc ses efforts et a mené en 2011
plusieurs projets d'amélioration correspondant
aux attentes des 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 avis est déterminant 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 l'administration de l'Office, s'est réuni à trois reprises en 2011. Ces rencontres ont notamment porté sur le projet de Convention d'Utilité Sociale (CUS) et le diagnostic de tranquillité résidentielle.

L'enquête de satisfaction locataires

En avril 2011, l'Office a lancé une enquête de satisfaction auprès des locataires. 40 organismes de la région Île-de-France ont décidé de mener leur enquête conjointement dans le cadre d'un groupement de commande. Les résultats de l'Office peuvent donc être comparés aux résultats des autres organismes de la région.

2205 locataires ont été contactés par téléphone courant avril (soit un locataire sur 10) et ont répondu à près de 60 questions. Le questionnaire était également disponible sur le site internet www.opf93.fr pour les locataires qui souhaitaient répondre à l'enquête et qui n'ont pas été contactés par téléphone.

L'opinion des locataires est encourageante puisque 82% des locataires sont satisfaits de l'Office et 85% sont satisfaits de leur logement. L'Office s'inscrit donc dans la moyenne des Offices d'Île-de-France qui s'élève à 83,7% de satisfaction. Ce résultat est d'autant plus encourageant que l'Office compte 48% de son patrimoine en Zone Urbaine Sensible (ZUS) contre 28% en moyenne chez les autres bailleurs de la région qui ont participé à l'enquête.

Cette étude a permis de mesurer la satisfaction des locataires sur les domaines suivants : la qualité de vie dans le quartier, la propreté des parties communes et des abords, le fonctionnement des équipements collectifs, les équipements des logements, les suites apportées aux demandes et réclamations, l'accueil, l'information et la communication avec les locataires.

Les résultats

Les points forts de l'Office :

- L'accueil des locataires
- La communication avec les locataires
- Les équipements des logements

Les points à améliorer :

- Le traitement des réclamations
- La propreté des parties communes
- La tranquillité
- Le stationnement
- Le fonctionnement des ascenseurs

Suite à cette enquête, l'Office a décidé de poursuivre les efforts engagés en matière de tranquillités et de fonctionnement des ascenseurs et a lancé deux nouveaux plans d'actions en matière de propreté et de traitement des réclamations.

82% des locataires satisfaits de l'Office

85% des locataires satisfaits de leur logement

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. Depuis leur création en 2002, 27 points d'accueil sont aujourd'hui mis à disposition des locataires. En 2011, une enquête a été menée afin d'en améliorer encore le fonctionnement.

Un interlocuteur privilégié et accessible

Implantés au cœur des cités, les points d'accueil desservent des secteurs de 700 à 1200 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, les demandes des locataires sont simplifiées.

Améliorer la gestion quotidienne des cités

Ce service améliore 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.



■ 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, l'Office renforce encore son action sociale envers les locataires les plus en difficulté. Il a en effet mis en place au début de l'année 2011, un nouveau service social de prévention des expulsions locatives.

Les agents du service de prévention des expulsions locatives ont ainsi 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 proposent un suivi social à toutes les familles en clause résolutoire acquise.



Près de
370 agents*
travaillent au quotidien dans les cités.
*agents d'accueil, gardiens, techniciens...



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'accueil, gardiens...), l'information aux locataires passe par de nombreux supports de communication, avec notamment :

- Le site internet oph93.fr, qui offre de nombreux services aux locataires (accès personnalisé avec paiement du loyer en ligne, suivi de situation locative, accès aux coordonnées des agents de proximité...);
- La diffusion de lettres d'information, le journal des locataires, l'affichage dans les halls et la diffusion de supports spécifiques, envoyés aux locataires dont la cité bénéficie de travaux de réhabilitation.

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



Au premier semestre 2011, l'Office a poursuivi son expérimentation de 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 événement (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).

- L'expérimentation s'est révélée concluante : ce nouveau procédé de communication se généralisera à l'ensemble des locataires de l'Office, courant 2012.

■ 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.

La concertation en 2011

30 réunions publiques

19 groupes de travail
tenus avec les amicales ou les locataires dans le cadre de projets de réhabilitation

30 lettres d'information
« info concertations »
envoyées aux locataires



■ 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. Au préalable, 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... Ils sont adressés à chaque locataire concerné et mis en ligne sur le site internet de 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 était de renforcer son action en matière de sécurité et de tranquillité.

Trois axes ont été définis en 2011 :

Comprendre : L'Office a lancé un « observatoire de l'insécurité » qui centralise les signalements des agents, les dégradations ou toute autre situation difficile rencontrée sur le terrain. Ces éléments servent de base de travail en interne mais sont aussi communiqués aux forces de Police et aux partenaires. 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. Cette étude est réactualisée tous les 6 mois et est transmise aux forces de l'ordre.

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 15 conventions GUP)
- La mise en place de caméras de vidéosurveillance au sein de quelques cités (caméras placées dans les halls et parkings)

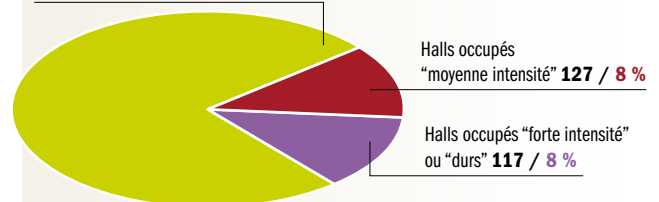
Coopérer : L'Office renforce ses partenariats avec les acteurs locaux : Forces de Police, Justice, collectivités, mouvement HLM... Il participe notamment aux cellules de veille et aux réunions organisées dans le cadre des Contrats Locaux de Sécurité (CLS) des 25 communes dans lesquelles il a du patrimoine.



- En décembre 2011, sur les 1548 halls que comptait l'Oph 93, on pouvait qualifier de « dure » l'occupation de 117 halls, de « moyenne intensité » l'occupation de 127 halls soit respectivement 7.5% et 8.2% au lieu de 7.9% et 8.8% en janvier 2011. Le taux de halls non occupés est de 84% au lieu de 83%.

Occupation des halls au 31/12/2011

Halls non occupés 1 304 / 84 %





■ Le lancement de l'observatoire de l'insécurité

L'Office utilise désormais, avec 19 autres bailleurs sociaux situés dans le département du Nord, un outil Web qui permet d'enregistrer l'ensemble des problèmes de sécurité signalés par les agents ou les locataires. 280 agents de proximité de l'Office ont été formés en juin 2011 à l'utilisation de cet outil.

- **Plus de 800 faits** ont été saisis entre juin et décembre 2011, soit près de 130 faits/mois.

Une culture commune de la sécurité et des procédures renforcées

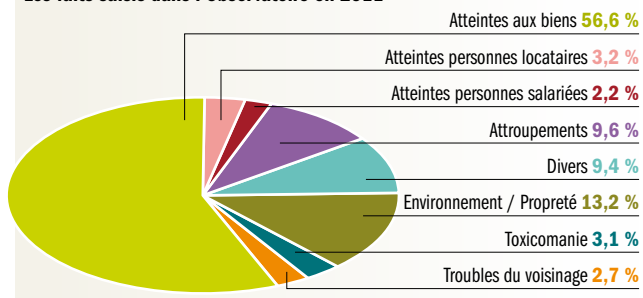
- La formation d'une demi-journée sur l'Observatoire a été l'occasion d'échanger avec le personnel de proximité sur le rôle de l'Office en matière de sécurité. L'ensemble de la politique de l'Office, formalisée en 2010 dans le diagnostic de tranquillité résidentielle autour du triptyque « Comprendre, Prévenir, Coopérer » a été présentée aux agents.
- Un guide pratique à l'attention du personnel de proximité a été réalisé et distribué aux agents. Ce guide détaille 13 procédures à respecter par l'ensemble des agents pour être plus efficace sans se mettre en danger.

Les résultats chiffrés issus de l'Observatoire de l'insécurité sont régulièrement transmis à la police, au préfet et lors des réunions des Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance.

L'outil permet également d'éditer une fiche de signalement commune à toutes les Délégations. Ces fiches peuvent être envoyées par fax mais aussi sous format électronique. Les facilités d'édition et d'envoi de ces signalements aux partenaires ont permis d'en augmenter significativement le nombre.



Les faits saisis dans l'Observatoire en 2011





Les ressources humaines

■ Éléments chiffrés de ressources humaines

* Données au 31/12/2011.

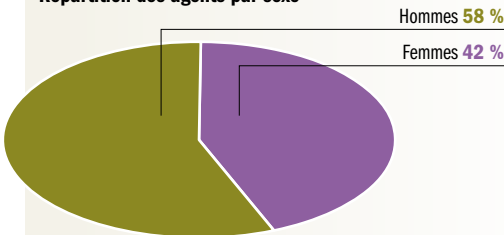
Les effectifs

Nombre d'agents



- L'augmentation des effectifs est liée aux acquisitions de patrimoine, aux efforts de rénovation urbaine et au renforcement de la lutte contre l'exclusion locative.

Répartition des agents par sexe



- Moyenne d'âge des agents : **44,9 ans** (contre 44.74 ans en 2010)
- Ancienneté des agents : **12,5 ans**
- Lieu de résidence des agents : **76,3%** des agents vivent en Seine-Saint-Denis

La formation des agents

En 2011, les agents de l'Office ont suivi 1 579,5 jours de formation (contre 1 319 jours en 2010). Le taux de départ en formation est de 65 % (contre 51,94% en 2010).

Les formations les plus suivies concernent les domaines suivants :

- Hygiène et sécurité : **22 %**
- Communication écrite et orale / organisation / professionnalisation des agents d'accueil : **19 %**
- Préparation aux concours et examens : **18 %**



■ 2011 : La poursuite du dialogue social et la prévention des risques professionnels

En matière de ressources humaines, l'année 2011 a été marquée par un travail approfondi sur la prévention des risques à partir d'une enquête sur la qualité de vie au travail, l'adoption d'un règlement intérieur et la préparation de plans de prévention en matière de pénibilité et de risques psychosociaux.

La protection sociale et la prévention des risques

- Le règlement intérieur a été approuvé fin 2011, après consultation du CHSCT et du Comité d'entreprise, et des échanges avec l'inspection du travail. Ce texte obligatoire retrace les droits et obligations du personnel en matière d'hygiène et de sécurité, de discipline, d'utilisation des locaux et des moyens mis à disposition par l'employeur. Il constitue la base des rapports internes à l'organisme. Il est applicable depuis le 1^{er} janvier 2012.
- En matière de protection sociale, au cours de l'année 2011, le cahier des charges permettant la mise en place d'un régime de prévoyance et de complémentaire santé a été travaillé avec les délégués syndicaux et le Comité d'Entreprise (CE).
- Dans le domaine de la prévention des risques, plusieurs dossiers ont été menés :
 - Tout d'abord, une enquête interne a été réalisée, qui a eu pour objectif d'obtenir un état du ressenti de l'ensemble du personnel sur la qualité de vie au travail au sein de l'Office. 37% des agents ont participé à cette enquête (soit 169 personnes) dont il ressort un taux de satisfaction global de 66.1%, ce qui est un résultat supérieur à celui des autres collectivités ayant été consultées par le même prestataire.
 - Parallèlement, deux plans de prévention ont été proposés aux instances paritaires. L'un porte sur la prévention de la pénibilité au travail et concerne principalement les métiers sujets aux ports de charges et manutentions. L'autre vise la prévention des risques psychosociaux avec une attention particulière aux métiers en contact avec le public dans des sites sensibles.
 - Des accords rendus obligatoires par les textes ont été signés le 5 janvier 2012 portant sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et sur la pénibilité au travail. Un accord sur la prévention des risques psycho sociaux a été signé également en mars 2012.
 - Enfin, prévus par l'accord portant sur les séniors, et destinés aux personnes âgées de 45 ans et plus, les entretiens de deuxième partie de carrière ont débuté en 2011. Ils permettent d'établir un bilan professionnel de l'agent, de connaître et comprendre son parcours professionnel et d'envisager une évolution professionnelle adaptée à ses souhaits et capacités, et aux besoins et projets de l'Office. Au mois de juin 2012, 38 personnes, sur les 304 concernées, avaient demandé un entretien.

2011, le rapport financier





La situation financière saine de l'Office, due à la maîtrise de son exploitation courante, lui permet de poursuivre son ambitieux programme d'investissement, notamment dans le cadre du renouvellement urbain qui bénéficie également du soutien du Conseil Général de Seine-Saint-Denis et de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS).

La forte progression de notre actif immobilisé et le maintien d'un niveau élevé de maintenance de notre patrimoine reflètent la volonté de l'Office de développer son offre de logements tout en garantissant à ses locataires un patrimoine de qualité.

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, 1.600 logements devraient être démolis, 1.600 construits, 11.400 logements réhabilités et 7.700 faire l'objet d'une résidentialisation.

Pour mener à bien ce programme patrimonial qui porte sur plus de 680 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 cet ambitieux programme.

Même si la montée en charge des opérations de rénovation urbaine est effective avec la livraison en 2011 de 488

logements neufs et 1070 réhabilitations, l'Office a pris globalement du retard dans la mise en oeuvre de ce programme d'investissement compte tenu des 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.

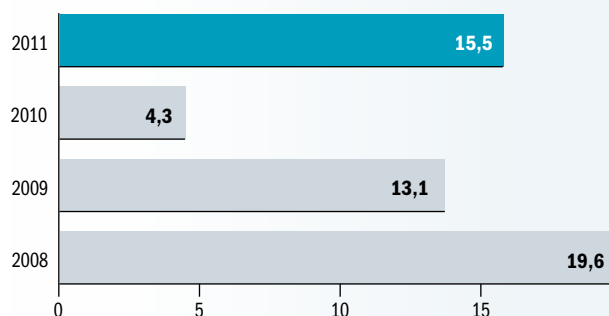
Ainsi, la réalisation du programme est globalement allongée de 3 ans et devrait s'étaler sur la période 2007-2015 au lieu de 2007-2012.

Par ailleurs les fortes progressions des coûts de construction de ces dernières années, ainsi que les exigences en vue d'obtenir des certifications de performances énergétiques, 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.

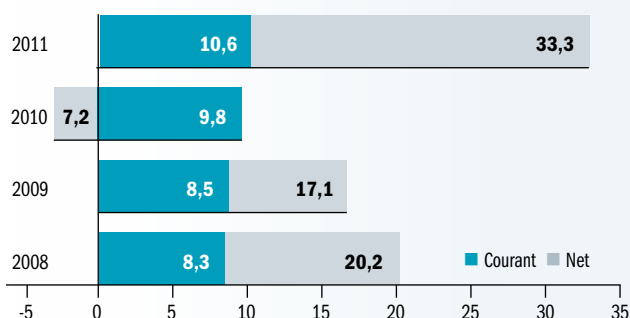
Les faits majeurs de l'année 2011

- L'exercice 2011 s'est déroulé à périmètre en hausse. Au 31 décembre 2011, l'Office compte 22.887 logements gérés contre 22.403 à l'issue de l'exercice précédent.
- L'année 2011 a été mise à profit par l'Office pour effectuer de nombreux ajustements et reclassements comptables en vue du passage à la comptabilité de commerce au 1^{er} janvier 2012. Il s'agit principalement d'écritures purement comptables n'ayant pas d'impact financier: dotations aux provisions (Indemnités de départ en retraite, divers risques) et aux amortissements (dérogatoires), comptabilisation de produits à recevoir (indemnités d'assurances, subventions ANRU pour démolitions), comptabilisation des subventions d'investissement à leur notification, et sortie des travaux d'améliorations totalement amortis.
- Les équilibres d'exploitation de l'Office restent stables et nous permettent de dégager un autofinancement courant à hauteur de 10,6 M€, nécessaire pour financer nos remplacements de composants, nos investissements de fonctionnement, et d'investir le solde en fonds propres 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 M€

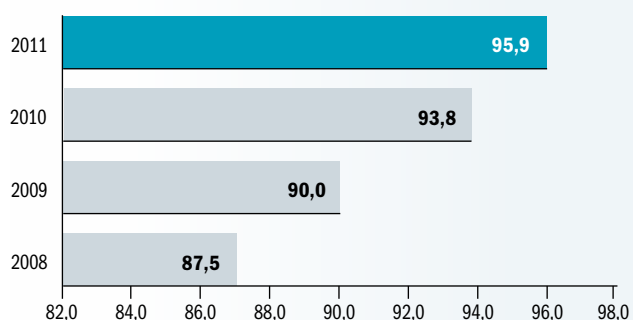


L'Office dégage un résultat net en 2011 de 15,5 M€ en progression de 11,2 M€ par rapport à 2010. Le résultat courant est en hausse de 4,3 M€ à 14,5 M€, et le résultat exceptionnel de 6,9 M€ pour atteindre 10 M€. Il est impacté par des ajustements et des reclassements comptables importants effectués en vue du passage de l'Office à la comptabilité de commerce au 1^{er} janvier 2012.

Autofinancement courant & net en M€

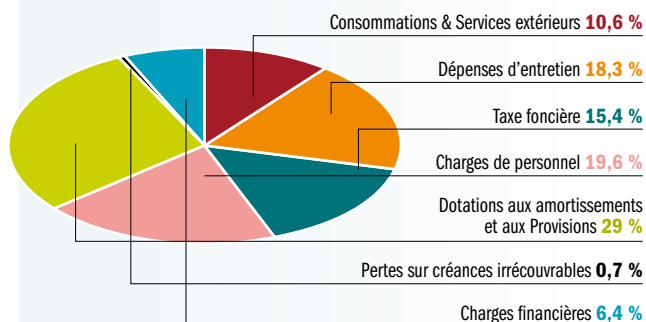
L'autofinancement net de l'année 2011 est en hausse de 26,1 M€ par rapport à celui de l'exercice 2010 sous l'effet d'éléments exceptionnels dont la comptabilisation d'indemnités d'assurances (3,5 M€) et de subventions ANRU pour démolitions (12,3 M€).

L'autofinancement courant se monte en 2011 à 10,6 M€, en légère progression par rapport à 2010. Il permet de financer les remplacements de composants (4,6 M€ en 2011), les investissements de fonctionnement (0,7 M€ en 2011) et d'apporter des fonds propres dans les opérations de rénovation urbaine pour le solde.

Loyers nets en M€

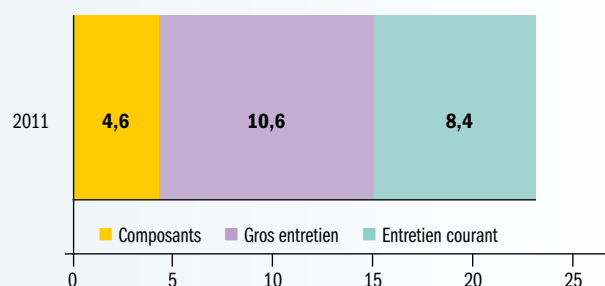
L'ensemble des loyers nets des vacances courantes et pour démolitions progresse en 2011 de 2,21% pour atteindre 95,9 M€.

Cette évolution résulte principalement de l'augmentation moyenne des loyers de 1,1% effectuée au 1^{er} janvier 2011, et de l'effet en année pleine 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 104,2 M€ en 2011, en hausse de 9% (+9 M€) par rapport à 2010.

Cette progression est principalement liée à la fois à celle des frais de personnel non récupérables pour 4 M€ du fait du rattrapage 2007-2009 effectué en 2010 de l'application du «décret Fillon» qui avait généré une baisse de 2,9 M€ des frais de personnel, et aussi à la hausse de 2,8 M€ des dotations aux amortissements et aux provisions notamment celles relatives au Gros Entretien (+1,8 M€).

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 2011 tout comme en 2010 à 23,7 M€.

Il faut signaler que, conformément au protocole CGLLS, les dépenses d'entretien courant incluent les frais de personnel de la régie (0,8 M€ en 2011), les charges d'approvisionnement (0,7 M€ en 2011) et les services extérieurs (2,9 M€ en 2011).

Compte de résultat en K€

	Récupérables	Non récupérables	Total 2011	Total 2010
Produits des activités			136 489	133 081
Récupérations des charges locatives			40 229	38 911
Loyers			95 906	93 831
Prestations de services et activités annexes			354	340
Subventions d'exploitation			1 128	777
Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat			12 051	7 119
Transferts de charges financières				30
Reprises sur amortissements et provisions			7 013	2 948
Autres produits			698	690
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION			157 380	144 646
Consommations de l'exercice	21 349	2 475	23 823	25 372
Achats stockés		359	359	419
Variations des stocks		119	119	-27
Achats non stockés	21 349	1 997	23 346	24 980
Services extérieurs	10 227	26 555	36 782	35 401
Travaux relatifs à l'exploitation	8 752	2 790	11 541	11 086
Entretien et réparations courants	21	4 353	4 374	4 477
Gros entretien	637	10 599	11 235	11 494
Primes d'assurances		851	851	829
Autres	818	7 962	8 780	7 516
Impôts, taxes et versements assimilés	3 858	18 383	22 241	21 341
Charges de personnel	4 032	19 094	23 126	19 399
Dotations aux amortissements et aux Provisions		30 202	30 202	27 387
Dotations aux amortissements immobilisations		21 056	21 056	20 421
Dotations aux dépréciations des actifs circulants		3 848	3 848	3 500
Dotations aux provisions pour gros entretien		5 298	5 298	3 466
Autres charges		832	832	885
Charges d'intérêts sur opérations locatives		6 654	6 654	6 126
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	39 465	104 195	143 660	135 911
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			13 720	8 735
Produits d'autres créances et valeurs mobilières			1 134	1 531
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS			1 134	1 531
Dotations aux amortissements et provisions			327	
Charges d'intérêts autres			28	35
TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES			355	35
RÉSULTAT FINANCIER			779	1 495
RÉSULTAT COURANT			14 500	10 231
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL			993	-5 898
RÉSULTAT NET			15 493	4 333

Bilan en K€

	Exercice 2011		Exercice 2010	
	Valeurs brutes	Amor., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Valeurs nettes
ACTIF				
ACTIF IMMOBILISÉ				
Immobilisations incorporelles	5 474	4 082	1 393	1 372
Immobilisations corporelles	643 299	245 303	397 996	314 388
Terrains	51 010		51 010	47 383
Constructions locatives (sur sol propre)	563 052	225 201	337 851	258 300
Constructions locatives (sur sol autrui)	3 707	2 206	1 500	1 234
Autres immobilisations corporelles	25 530	17 895	7 634	7 471
Immobilisations corporelles en cours	38 695		38 695	72 827
Immobilisations financières	11 522	327	11 195	14 152
	698 890	402 739	519 711	448 874
449 278		402 739		
ACTIF CIRCULANT				
Stocks et en-cours	294		294	413
Fournisseurs débiteurs	1 352		1 352	2 318
Créances d'exploitation	130 551	26 472	104 079	21 889
Créances clients et comptes rattachés	38 036	26 472	11 564	13 675
Autres créances d'exploitation	92 515		92 515	8 215
Créances diverses	6 791		6 791	4 446
Disponibilités	56 216		56 216	48 832
Charges constatées d'avance				
TOTAL ACTIF CIRCULANT	195 205	26 472	168 733	77 898
COMPTE DE RÉGULARISATION	4 691		4 691	6 649
TOTAL ACTIF	898 886	276 183	622 702	487 286

	Exercice 2011		Exercice 2010	
PASSIF				
CAPITAUX PROPRES				
Dotations		44 367		46 672
Réserves		12 519		12 500
Report à nouveau		71 175		68 863
Résultat de l'exercice		15 493		4 333
Subventions d'investissement		226 382		142 279
Provisions réglementées - Amortissements dérogatoires		17 346		
		387 282		274 646
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques		408		443
Provisions pour gros entretien		6 744		7 815
Autres provisions pour charges		2 164		
		9 317		8 259
DETTES				
Dettes financières		196 232		177 182
Participation des employeurs à l'effort de construction		28 703		27 364
Emprunts auprès des établissements de crédit		147 872		128 628
Dépôts et cautionnement reçus		6 667		6 516
Emprunts et dettes financières divers		12 989		14 674
Locataires créditeurs		5 566		4 702
Dettes d'exploitation		19 522		18 155
Fournisseurs		15 281		15 379
Dettes fiscales et sociales		4 241		2 776
Dettes diverses		4 785		4 342
		226 104		204 381
		622 702		487 286

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

