

BILAN D'ACTIVITÉ 2012





SOMMAIRE

Édito du Président	01	2 ■■■ L'Office affiche sa solidarité	29	4 ■■■ L'Office accroît ses compétences et sa solidité financière	45
Le patrimoine	02	L'occupation sociale	30	La compétence au service du projet	46
Les structures décisionnaires	04	• La politique d'attribution des logements	31	• La gestion du personnel	46
L'organigramme général	06	• Les demandes de mutation	31	• La mobilité professionnelle	46
Les faits marquants	08	• Le Droit au Logement Opposable	32	• La formation	47
1 ■■■ L'Office construit la Seine-Saint-Denis de demain	11	• Le refus du Supplément de Loyer de Solidarité	32	• La protection sociale et la prévention des risques	47
Inventer la ville de demain : la rénovation urbaine	12	• La réduction de la vacance	32	La modernisation des outils	47
• L'état d'avancement des opérations ANRU	13	• Le recouvrement des impayés et la prévention des expulsions	32	• Un site intranet	
• Le bilan des opérations en 2012	14	• Le relogement dans le cadre des conventions spécifiques	33	• Un nouveau siège pour travailler plus efficacement	
• Les livraisons attendues en 2013-2014	19	• Le relogement et les demandes d'asile politique	33	Le rapport financier	48
• L'exigence architecturale	20	• Les violences faites aux femmes	33	• Garantir le financement	48
• La qualité des équipements	20	• L'adaptation du patrimoine aux handicapés	33	• Un autofinancement satisfaisant	48
• Une activité de conception réalisation	21	3 ■■■ L'Office renforce la qualité de service rendu aux locataires	35	• Un faible endettement	49
• Le service dédié au relogement	21	L'Office au service et à l'écoute des locataires	36	• Des coûts de gestion maîtrisés	49
• Diversifier l'habitat : l'accession sociale à la propriété	21	• Rappel des résultats de l'enquête de satisfaction	36	• Le soutien de la CGLLS	49
Préparer l'avenir : l'entretien du patrimoine	22	• Améliorer le traitement des réclamations	36	• Le soutien du Conseil général	49
• Entretenir les cités au quotidien et à long terme	22	• Renforcer la propreté des parties communes	37	• Le compte de résultat et le bilan	50
• La rénovation des ascenseurs	23	• Contribuer à la tranquillité des locataires	38		
• Bâtir un habitat économe en énergie	24	• Améliorer la gestion urbaine de proximité (GUP)	39		
- La géothermie locale		• Renforcer les équipes de proximité	39		
- Les réseaux de chaleur		• Développer l'information et la concertation	40		
- Les recherches de performance énergétique		• Développer le commerce de proximité	42		
- Diminuer l'empreinte écologique		• Soutenir les actions de proximité	42		
- Le renforcement de l'isolation thermique des bâtiments		• Encourager l'insertion sociale par l'économique	43		
- Développer l'eau chaude solaire					
- La vente de certificats d'économie d'énergie					
- La gestion éco-responsable des espaces verts					
- Les containers enterrés					
- Les économies d'eau					
- La réduction des nuisances sonores					

ÉDITO



■ Avec l'acquisition d'un patrimoine de 616 logements à la Noue Caillet à Bondy, notre Office sera dorénavant présent dans une 26^{ème} commune du Département et impliqué dans son 15^{ème} projet de rénovation urbaine.

Le Conseil général a en effet décidé de lui céder ce patrimoine, dont il était devenu propriétaire à l'échéance du bail emphytéotique qui le liait à la Semidep. L'Office a réussi cette reprise en gestion dans des délais extrêmement courts alors même que cette cité était en pleine opération de rénovation urbaine. Cette acquisition met en évidence les ressources de notre Office, capable de mener avec succès des opérations complexes.

Durant l'année 2012, nous avons déployé une activité considérable dans nos nombreux projets de rénovation urbaine. Les chantiers et les livraisons d'opérations se sont multipliés. Les quartiers concernés sont déjà largement transformés, ce qui retentit fortement sur le vécu des habitants. Il nous reste maintenant à terminer dans les délais prévus et à réussir la pérennisation de ces investissements. Ce sera à nouveau un des principaux objectifs stratégiques pour l'année 2013.


Mais après l'ANRU, une autre génération de programmes de rénovation urbaine se profile. Notre Office est encore concerné avec notamment la nécessité d'investir fortement dans le quartier de l'Abreuvoir à Bobigny, classé patrimoine du 20^{ème} siècle, mais aussi de compléter les programmes de rénovation urbaine en cours, notamment au Clos Saint-Lazare à Stains, au Mail de Fontenay à La Courneuve et à Montfermeil.

Après avoir construit chaque année de 200 à 400 logements dans le cadre de la rénovation urbaine, notre Office est maintenant en ordre de marche pour participer à la construction de l'offre nouvelle de logements dont la Seine-Saint-Denis a tant besoin. Grâce à l'appui des Maires qui l'ont déjà sollicité, il le fera en locatif mais aussi en accession sociale sécurisée, en prêtant son concours à la coopérative les Habitations Populaires qu'il a créée avec le Conseil général et plusieurs collectivités locales du Département.

Pourtant, au-delà de ces enjeux considérables, l'essentiel de l'énergie déployée par les personnels de l'Office a pour objet l'amélioration permanente de la qualité de gestion au service de nos locataires. A l'issue de la dernière enquête de satisfaction, nous avons défini deux objectifs prioritaires : la propreté et le traitement des réclamations. Le plan propreté a été déployé tout au long de l'année et est maintenant opérationnel. Pour améliorer le traitement des réclamations, l'Office s'est doté d'un outil de gestion moderne de relation avec les locataires dont nous finalisons la mise en place. Ainsi, nous pourrons être plus efficaces grâce à de nouveaux progrès.

Stéphane Troussel

Président de l'Office public de l'habitat
Seine-Saint-Denis



**APRES AVOIR
CONSTRUIT CHAQUE
ANNÉE DE 200 À
400 LOGEMENTS
DANS LE CADRE DE
LA RÉNOVATION
URBAINE, NOTRE
OFFICE EST
MAINTENANT EN
ORDRE DE MARCHÉ
POUR PARTICIPER
À LA CONSTRUCTION
DE L'OFFRE NOUVELLE
DE LOGEMENTS DONT
LA SEINE-SAINT-DENIS
A TANT BESOIN. "**

LE PATRIMOINE DE L'OFFICE & L'ORGANISATION TERRITORIALE

NOTRE PATRIMOINE
SE COMPOSE DE
23 495 LOGEMENTS
RÉPARTIS SUR
26 COMMUNES*

* En juin 2013.

— DÉLÉGATION
DE BOBIGNY

4 820 LOGEMENTS

— DÉLÉGATION
DE DUGNY

4 063 LOGEMENTS

— DÉLÉGATION
DU PRÉ SAINT-GERVAIS

3 345 LOGEMENTS

— DÉLÉGATION
DE STAINS

5 275 LOGEMENTS

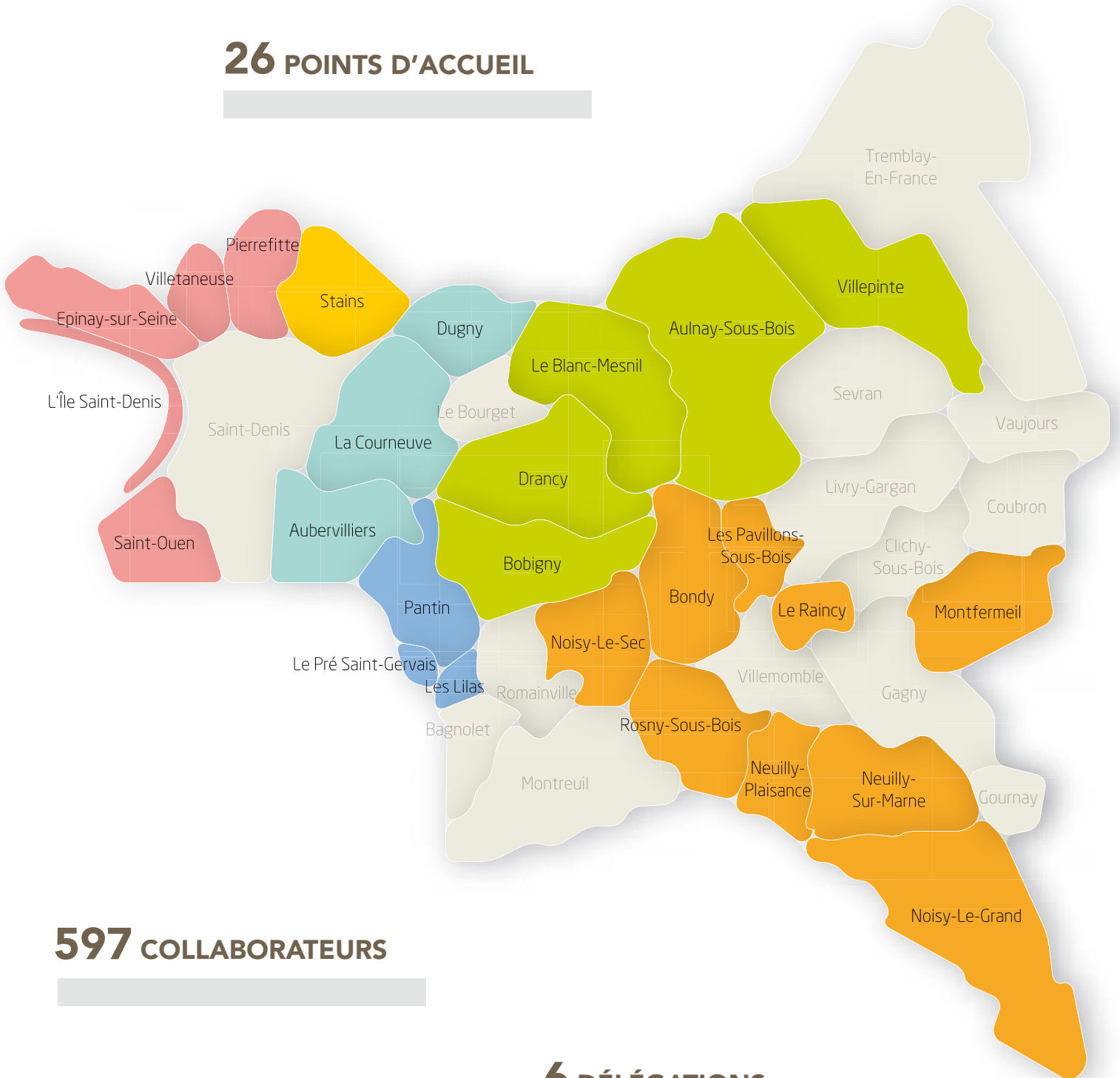
— DÉLÉGATION
DE ROSNY-SOUS-BOIS

4 055 LOGEMENTS

— DÉLÉGATION
DE VILLETANEUSE

1 937 LOGEMENTS

26 POINTS D'ACCUEIL



597 COLLABORATEURS

6 DÉLÉGATIONS

LES STRUCTURES DÉCISIONNAIRES DE L'OFFICE au 31 décembre 2012

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 membres dont 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 Rubin (représentant des locataires)

LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Ses membres examinent les candidatures et les offres des entreprises soumissionnaires 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'échanges 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 Rubin ■ Bernadette Bappel ■ Huguette Granville

■ Jean-Mathias Libakou

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 :

Mme 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.



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



Jean-Jacques Karman,
Vice-président,
Conseiller général,
Conseiller municipal
d'Aubervilliers



Michèle Bailly,
Conseillère générale



Katia Coppi,
Conseillère générale,
1^{ère} adjointe au maire
des Pavillons-sous-Bois



Daniel Guiraud,
1^{er} vice-président
du Conseil général,
maire des Lilas



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



Claude Pichard,
de la CNL



Madeleine Lax,
de la CLCV



Alain Rubin,
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



Secrétariat Général
Linda Porcher



Direction de la Gérance
Cécile Mage



Direction du Patrimoine
Patrice Roques

Service Juridique
Fanny Dutriaux

Service Commerces
Xavier Trobas

Délégation de Bobigny
Pierre Barrière

Service Logistique
Catherine Despres

Service Attribution des logements
Stéphanie Henryon

Délégation de Dugny
Latifa Farnault

Service Marchés
Sabrina Margerie

Service Etudes et Qualité
Frédéric Sanchez

Délégation du Pré Saint-Gervais
Christophe Mongin

Service Documentation/Archives
Pascale Van Praet

Service Prévention des
expulsions locatives
Claire Bride

Délégation de Rosny-sous-Bois
Olivier Le Roux

Pôle Accueil
Européen/Jaurès

Délégation de Stains
Juliette Develter

Secrétariat
de Direction

Délégation de Villetaneuse
Sandrine Mallet

Communication



Directeur Général
Yves Nédélec



Direction des Ressources Humaines
Sylvie Hautière

Service du Personnel
Emmanuel Bourrellier



Direction Financière
Jean-Marc Poulain

Service Comptabilité
Kamel Zerkoune

Service Informatique
Lambert Ducoutumany

Service Contrôle de Gestion
Jemaa Bouchène



Direction Technique
Patrick Méloteau

Service Bâtiment
Marc Revillon

Service Ascenseurs
Jean-René Sellambin

Service Chauffage
Eric Lescurier

Secteur
Espaces Extérieurs

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 Cuernq

Service Construction Neuve
Pierre Bordone

Chargés de mission
Renouvellement Urbain

Contrôleur
de Gestion

Secrétariat
de la DMO

LES FAITS MARQUANTS 2012

L'année 2012 a été l'occasion de célébrer les cent ans du logement social. Pour l'Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis, elle fut aussi très symbolique du siècle écoulé : réhabilitation des cités-jardins, livraisons de nouvelles opérations. **Une manière de construire l'avenir sans oublier le passé.**

DÉBUT DE LA RÉHABILITATION

DES IMMEUBLES
DANTON-LOUIS BLANC
ET DE LA CITÉ-JARDIN
HENRI SELLIER
AU PRÉ SAINT-GERVAIS



703 logements sont concernés par ces réhabilitations qui visent la sécurité des logements et des parties communes, une meilleure performance énergétique et un confort accru des logements.

REPRISE DE PATRIMOINE DANS LE QUARTIER DE LA NOUE CAILLET À BONDY

A la demande du Département, l'Office a racheté le patrimoine de la SEMIDEP à Bondy soit 616 logements en PRU.



DÉMOLITIONS DANS LE QUARTIER DES BOSQUETS À MONTFERMEIL

L'Office a démolit 96 logements aux Bosquets afin de laisser la place à la deuxième tranche de la résidence Berthe Morisot.



EXPOSITION DES NOMS SUR DES MURS

L'Office a officiellement remis aux Archives Nationales les carreaux de plâtre sur lesquels étaient gravés des dessins et des messages de personnes internées au camp de Drancy et découverts sur les murs de la cité de la Muette.

plus d'informations sur www.oph93.fr



LIVRAISONS À LA COURNEUVE ET À STAINS



L'Office a livré en 2012 les résidences Presov (134 logements), Curie (47 logements) et Claudel Nerval-Carco (60 logements).

CENTENAIRE DU LOGEMENT SOCIAL



L'Office a fêté en 2012 les cent ans de la loi Bonnevey instituant le logement social. Un ouvrage retraçant son histoire et celle du Département a été réalisé. Il est disponible sur www.oph93.fr





L'OFFICE CONSTRUIT LA SEINE-SAINT-DENIS DE DEMAIN

Au cœur
de l'activité
de l'Office,
son engagement
urbain ■



INVENTER LA VILLE DE DEMAIN : LA RÉNOVATION URBAINE

Dans l'objectif
de transformer
les quartiers
les plus en difficulté,
l'Office a contractualisé
avec l'ANRU
15 conventions
de renouvellement
urbain, la quinzième
résultant de la reprise
du patrimoine
de la SEMIDEP
à Bondy.

La réalisation de ces programmes de constructions, réhabilitations, résidentialisations et démolitions, qui impactent 50% de notre patrimoine, demeure un enjeu stratégique déterminant pour les prochaines années.

12 694 logements concernés par une opération de renouvellement urbain : 1 636 par une démolition, 1 689 par une construction et 9 369 par une réhabilitation et/ou une résidentialisation.

Montant de l'investissement : plus de 553 millions d'euros répartis en 53 millions pour les démolitions, 255 millions pour les constructions et 245 millions pour les réhabilitations et résidentialisations.



**SI L'ON AJOUTE AUX
OPÉRATIONS ANRU
LES RÉHABILITATIONS LOURDES,
LE MONTANT TOTAL
DES INVESTISSEMENTS EST
DE 687 MILLIONS D'EUROS. "**

46% DE L'INVESTISSEMENT
SONT FINANCÉS PAR DES
SUBVENTIONS DONT 30%
PAR L'ANRU, 10% PAR LE
DÉPARTEMENT, ET 6% PAR LA
RÉGION. 54% SONT FINANCÉS
EN FONDS PROPRES ET PRÊTS.

L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES OPÉRATIONS ANRU



245 M€ / **44%** RÉHABILITATION

53 M€ / **10%** DÉMOLITION

255 M€ / **46%** CONSTRUCTION



46% SUBVENTIONS DONT ANRU 30%

10% DÉPARTEMENT

6% RÉGION

54% FONDS PROPRES ET PRÊTS



34% OPÉRATIONS LIVRÉES

55% OPÉRATIONS ENGAGÉES

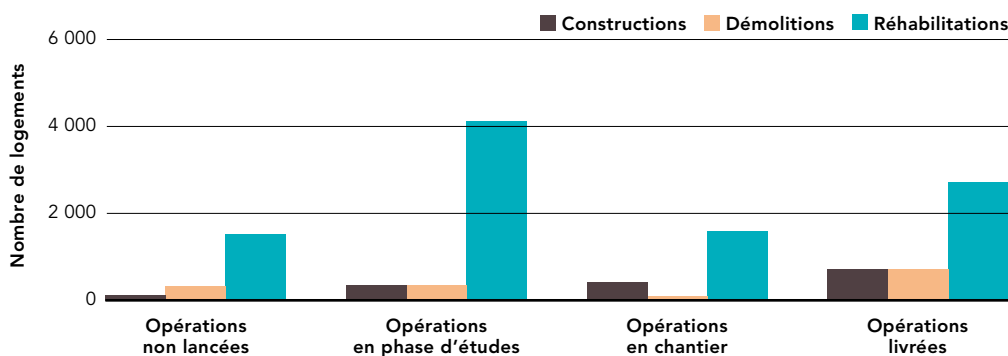
11% OPÉRATIONS NON LANCÉES

34% DES OPÉRATIONS INSCRITES EN CONVENTION ANRU ONT ÉTÉ LIVRÉES.

55% DES OPÉRATIONS ANRU SONT ENGAGÉES DONT :
16 % EN PHASE CHANTIER,
15 % EN PHASE DE DÉSIGNATION DES ENTREPRISES DE TRAVAUX,
24 % EN PHASE D'ÉTUDES.

11% DES OPÉRATIONS RESTENT À LANCER.

■ AVANCEMENT DES OPÉRATIONS AU 31/12/2012



LE BILAN DES OPÉRATIONS EN 2012

BOBIGNY

L'Abreuvoir

Le projet urbain : bien que cette cité de 1245 logements ne fasse pas partie des 15 projets validés par l'ANRU à ce jour, sa réhabilitation est à l'étude.

Avancées 2012 :

- Poursuite de l'étude pour la requalification urbaine du quartier de l'Abreuvoir en lien avec la ville de Bobigny.



BONDY

La Noue Caillet

A la demande du Département, l'Office a racheté le patrimoine de la Noue Caillet à Bondy. Ce patrimoine est composé de 616 logements, de commerces et de divers locaux, répartis sur 14 immeubles, construits en 1963-1964, en 2009 (pour 38 logements) et en 2012 (pour 36 logements). Dès la reprise du patrimoine en juin 2012, l'Office s'est mis en ordre de marche pour poursuivre le projet de rénovation urbaine, au terme duquel il est notamment prévu, en complément des opérations achevées par la SEMIDEP, la construction de 35 logements et de commerces (phase 2), la démolition de 108 logements et d'un centre commercial.

Le projet urbain :
109 logements à construire,
108 logements à démolir,
176 logements à réhabiliter,
477 logements à résidentialiser,
4 commerces à créer.

Avancées 2012 :

- Acquisition des 616 logements de la SEMIDEP.
- Mise en location des 36 logements de l'immeuble Raymond Aubrac.
- Reprise des études pour la démolition de 108 logements et commerces et la construction de 35 logements.

ÉPINAY-SUR-SEINE

Centre-ville

Le projet urbain : Cité Îlot Gendarmerie, création de 11 logements, 217 logements réhabilités et résidentialisés, des commerces restructurés.

Avancées 2012 :

- Réhabilitation du parking silo attenant à l'Îlot Gendarmerie, en collaboration avec France Habitation : achèvement des études.



LA COURNEUVE

Les 4 000, quartier ouest

Le projet urbain : 309 logements à démolir, 429 logements à construire, 1 568 logements à réhabiliter et 1 062 logements à résidentialiser.



Avancées 2012 :

- Livraison des opérations Joliot Curie (47 logements) et Jardins de Presov (134 logements) : inaugurées en février 2012.
- Construction de l'opération Genève Leclerc (77 logements) : livraison et entrée des premières familles début 2013.
- Restructuration du Mail Maurice de Fontenay (197 logements) : établissement d'un dossier pour l'ANRU dans le cadre de l'avenant n°8 à la convention présentant l'étude de définition, les bilans financiers « restructuration » et « démolition/reconstruction », le plan pluriannuel de gestion du bâtiment, etc.
- Démolition du "petit Debussy" : en 2012, décision partenariale de démolir ce bâtiment de 121 logements et accord sur le financement / Réunion publique le 15 mai 2012 annonçant la démolition et présentant le processus d'enquête sociale (mai-juin 2012).
- Réhabilitation des Immeubles Braque et Curie, des cités Beauvils, Moulin Neuf et Saint-Just : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre en 2012.



LES LILAS**Les Sentes**

Le projet urbain : 993 logements à réhabiliter, réaménagement des espaces extérieurs, rénovation de la chaufferie.

Avancées 2012 :

- Projet de requalification des espaces extérieurs lancé en début d'année 2012 avec le démarrage des études de maîtrise d'œuvre. Une réunion publique de lancement s'est tenue le 13 février 2012, suivie d'un diagnostic en marchant avec les habitants le 20 février 2012.

**MONTFERMEIL****Les Bosquets**

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

**Avancées 2012 :**

- Démolition de l'immeuble B12 (146 logements dont 81 propriété de l'Office) et de l'immeuble B7 (30 logements dont 15 propriété de l'Office) : achevée en novembre 2012.
- Construction de l'opération Berthe Morisot (160 logements) : lancement des travaux de la deuxième tranche (41 logements) en décembre 2012.

NEUILLY-SUR-MARNE**Les Fauvettes**

Le projet urbain : 185 logements à construire, 282 logements à réhabiliter/résidentialiser, 181 logements à démolir.

Avancées 2012 :

- Construction de 18 logements et réhabilitation du bâtiment Rambouillet (99 logements) : poursuite des travaux pour une livraison de l'opération en 2013.
- Réhabilitation / residentialisation des immeubles Artois (90 logements), Epargne (40 logements) et 19 mars 1962 (53 logements) : poursuite des études et lancement de la consultation des entreprises pour un démarrage des travaux en mars 2013.
- Mise en chantier de trois opérations de construction neuve (Suffren 42 logements, Churchill 67 logements et Artois 58 logements).
- Implantation d'un nouveau point d'accueil (immeuble Rambouillet) mis en service en 2013.



PIERREFITTE

Les Poètes

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

Avancées 2012 :

- Boris Vian : réhabilitation / résidentialisation des immeubles : poursuite des études en 2012 / Appel d'offres et démarrage des travaux en 2013.
- Opération Nougaro : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre en 2012 / Appel d'offres lancé et démarrage des travaux en 2013.
- Îlot Briais : démarrage des travaux de construction de l'îlot par son promoteur dont les 8 maisons que l'Office va acquérir par la Vente en Etat Futur d'Achèvement (VEFA).

Fin des études de Maîtrise d'œuvre et lancement de l'Appel d'offres de travaux pour l'aménagement du parking de l'Office et des espaces publics de l'îlot (études menées par Sequano aménagement).

- Opération Pasteur : consultation des entreprises pour un démarrage des travaux en 2013.
- Opération des Dignes : reprise du concours de Maîtrise d'œuvre et analyse / réflexion autour des jardins familiaux.



STAINS

La cité-jardin

Le projet urbain : 1 622 logements à réhabiliter (1150 logements collectifs et 472 pavillons)

Avancées 2012 :

- Réhabilitation des 472 pavillons (chantier décomposé en quatre tranches).
Tranche 2 : livraison de 99 pavillons réhabilités en septembre 2012.
Tranche 3 : démarrage des travaux sur 152 pavillons après études puis accord des locataires suite à la concertation.
Tranche 4 : début des études sur les 128 pavillons, enquête sociale et concertation avec les locataires, démarrage des travaux en janvier 2014.
- Réhabilitation des 1 150 logements collectifs (chantier décomposé en six tranches).
Tranche 4 : réhabilitation commencée début 2012, livraison prévue en 2014.
Tranches 5 et 6 : en 2012, études de conception pour un démarrage des travaux de la tranche 5 à la suite de la fin des travaux de la tranche 4. Suivront les travaux de la sixième et dernière tranche de l'opération.





STAINS

Le Clos Saint-Lazare

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

Avancées 2012 :

- Livraison de l'opération Sasaki (64 logements).
- Livraison de la réhabilitation/ résidentialisation de la tour Péguy (124 logements), attenante à la construction neuve.
- Livraison de l'opération Claudel Nerval Carco (64 logements).
- Réhabilitation de la tour Maison des Etudiants (186 logements) : phase d'études, début de la concertation avec les locataires fin 2012.
- Réhabilitation et résidentialisation du square Molière (280 logements), construction de 10 logements et d'une maison médicale : études en cours.
- Construction de l'opération Molière de 33 logements et 7 commerces qui seront vendus à l'opérateur Epareca : études en cours.
- Opération îlot George Sand (74 logements) : travaux démarrés au premier trimestre 2012.

VILLETANEUSE

Projet universitaire et urbain des quartiers Nord

Le projet urbain : 161 logements à démolir, 281 logements à réhabiliter / résidentialiser et réaménagement du parking de la cité Allende (effectué en 2008).

Sur les cités Victor Hugo et Maurice Grandcoing : 414 logements à réhabiliter, 414 logements à résidentialiser.

Avancées 2012 :

- Réhabilitation des 181 logements de la cité Victor Hugo : poursuite des études et lancement de la consultation des entreprises en 2012 pour un démarrage des travaux en 2013.
- Réhabilitation des 233 logements de la cité Maurice Grandcoing : poursuite des études en 2012 pour un démarrage des travaux fin 2013.
- Résidentialisation des 414 logements des cités Victor Hugo et Maurice Grandcoing : poursuite des études pour un démarrage des travaux en 2014.



LES LIVRAISONS ATTENDUES EN 2013 - 2014



NEUILLY-SUR-MARNE

Suffren

42 LOGEMENTS



NEUILLY-SUR-MARNE

Artois

58 LOGEMENTS



NEUILLY-SUR-MARNE

Churchill

67 LOGEMENTS



LA COURNEUVE

Genève Leclerc

77 LOGEMENTS



STAINS

George Sand

74 LOGEMENTS

L'EXIGENCE ARCHITECTURALE

Après leur avoir donné des objectifs ambitieux privilégiant une architecture contemporaine, l'Office fait le choix d'architectes de talent. Ils sont désignés dans le cadre de concours durant lesquels les services de l'Office se livrent, avec les représentants des partenaires dont les collectivités locales, à une analyse fouillée et exigeante des projets pour fournir aux jurys les moyens de décisions éclairées.



LA QUALITÉ DES ÉQUIPEMENTS

L'Office étudie, projet par projet, la mise en place d'équipements de qualité afin d'améliorer le confort des locataires et la durabilité des logements :

- paraboles en toiture et pré-câblage des logements ;
- détecteur de présence pour déclencher les lumières dans les parties communes ;
- carrelage dans les parties communes et dans les pièces humides des appartements ;
- porte palière résistance au feu, anti-effraction et aux propriétés thermo-acoustiques ;
- interphonie sans fil dirigée vers les téléphones portables ;
- prises RJ45 pour les nouveaux téléphones ou l'internet haut débit ;
- prise sèche linge, hotte, four ;
- prise électrique avec coupe circuit ;
- évier en résine pour accroître la résistance ;
- poubelle double dans les cuisines pour favoriser la collecte sélective ;
- placards équipés ;
- fenêtres oscillo-battantes ;
- robinets mitigeurs, mousseurs, douchette à turbulence, chasse d'eau 3/6 litres ;
- bac de douche préinstallé sous la baignoire pour anticiper le vieillissement ou le handicap ;
- robinet thermostatique ;
- point lumineux sur les terrasses.



1/ Résidence Genève Leclerc à La Courneuve par Olivier BRENAC du cabinet BRENAC et GONZALEZ.

2/ Résidence Churchill à Neuilly-sur-Marne par Aline HARARI du cabinet Jean et Aline HARARI.

3/ Résidence Suffren à Neuilly-sur-Marne (livraison prévue en 2013) par l'Agence DEVILLERS.

4/ Projet Square Molière à Stains (opération mixte logements/commerces) par l'Agence d'architecture BRET et TRIVIDIC.

5/ La Cité-Jardins à Stains par Jean BOIDOT du cabinet A & B.

6/ Réhabilitation de la cité Robespierre à Saint-Ouen par l'Agence DES CONTOURS – BAHUAUD.

UNE ACTIVITÉ DE "CONCEPTION - RÉALISATION"

L'expérience accumulée par l'Office en matière de construction, avec ses nombreux programmes de renouvellement urbain, lui permet de recourir à la procédure de « conception-réalisation », c'est-à-dire de confier à un seul groupement, maître d'œuvre (architectes / bureau d'études) et entreprises, à la fois les études et l'exécution des travaux, le but étant de mieux maîtriser les coûts et de réduire les délais des projets. Cette expérience acquise est nécessaire pour compenser le fait que le maître d'œuvre n'est plus de la même manière à ses côtés pour contrôler l'économie du projet et l'exécution des travaux.

LE SERVICE DÉDIÉ AU RELOGEMENT

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. En complément des relogements, ce service est intervenu en 2012 dans plusieurs chantiers de réhabilitation, notamment les opérations du Pré Saint-Gervais et Neuilly-sur-Marne (Rambouillet – B44), afin d'accompagner les chargés d'opérations dans la gestion de situations de précarité sociale ou de difficulté comportementale.

DIVERSIFIER L'HABITAT : L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

Afin d'améliorer l'accès social à la propriété, l'Office et le Conseil général de la Seine-Saint-Denis ont racheté en 2011, puis relancé, la coopérative HLM « Les Habitations Populaires » qui construit des logements neufs et les vend à des ménages aux revenus modestes.

L'Office assure la maîtrise d'ouvrage déléguée des opérations de la coopérative « les Habitations Populaires » dont il est le premier actionnaire. Les délégations de maîtrise d'ouvrage en cours en 2012 ont concerné :

- 33 logements aux Pavillons-sous-Bois (Opération "L'En Vogue").
- 50 logements à Dugny (Opération l'Orée du Bois).

L'Office a aussi réalisé 5 études de faisabilité en 2012 :

- 8 logements au Pré Saint-Gervais, rue Béranger.
- 11 logements à Pantin, rue Lakanal.
- 22 logements à Pantin, rue Berthier.
- 54 logements à Noisy-le-Sec dans le cadre des délaissés du tramway.
- Plusieurs hypothèses de constructibilité à Bondy dans le quartier de la Noue Caillet.



Opération "L'En Vogue".

PRÉPARER L'AVENIR : L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

Au-delà des opérations de renouvellement urbain et des réhabilitations lourdes dont le montant s'élève à 687 millions d'euros, l'Office a consacré en 2012 **plus de 26,6 millions d'euros aux travaux de maintenance, de rénovation et d'amélioration de son patrimoine**. Ce montant traduit l'engagement de l'Office pour offrir aux locataires un patrimoine en bon état de fonctionnement.

ENTRETIEN LES CITÉS AU QUOTIDIEN ET À LONG TERME

Des opérations de remplacement de composants sont menées : rénovation du bâti, des ascenseurs, des chaufferies et amélioration des espaces extérieurs. Pour l'année 2012, l'investissement « hors ANRU » pour ces travaux d'amélioration et de modernisation du patrimoine s'élève à 6 105 294€, soit une valeur supérieure de 13% par rapport à 2011.

En 2012, les Délégations ont conduit les travaux suivants :

- Entretien courant des parties communes et du bâti : 3 955 830€ correspondant à plus de 5000 bons de commande.
- Remise en état des logements après congés des locataires : 3 499 635€ (1 366 logements concernés pour un coût moyen de 2 562€/logt).
- Travaux dans les logements occupés : 1 077 605€ (4 735 logements concernés).
- Remplacements ponctuels de chaudières, chauffe-bains ou de composants chauffage, réparations de fuites : 400 243€.
- Réhabilitations et restructurations diffuses des logements vacants : 1 308 865€.
- Interventions ponctuelles sur les espaces extérieurs : 201 177€.
- Réfections ponctuelles des peintures dans les parties communes : 638 100€.

En 2012, les services techniques ont engagé 1 239 bons de commande de petit entretien pour un coût de 1 926 210€ et conduit 44 programmes d'une valeur globale de 1 133 091€.

En 2012, la régie de l'Office (13 agents), a mené 45 programmes d'électricité, de menuiserie et de serrurerie.



5,9 M€ / **22%**
REPLACEMENT
DE COMPOSANTS

11,4 M€ / **43%**
GROS ENTRETIEN

9,3 M€ / **35%**
ENTRETIEN
COURANT



2 153 139 € / **25%**
RÉNOVATION
ASCENSEURS

1 256 208 € / **14%**
RÉNOVATION
CHAUFFAGE ET
CONFORMITÉS
ÉLECTRIQUES

1 425 800 € / **16%**
ESPACES EXTÉRIEURS
ET VRD

1 391 837 € / **16%**
AMÉLIORATION DES
PARTIES COMMUNES
ET GESTION DES
DÉCHETS

1 389 201 € / **16%**
FAÇADES,
REVÊTEMENTS,
TOITURES, TERRASSES,
MENUISERIES EXT.

1 138 339 € / **13%**
RÉSIDENTIALISATION,
SÉCURITÉ

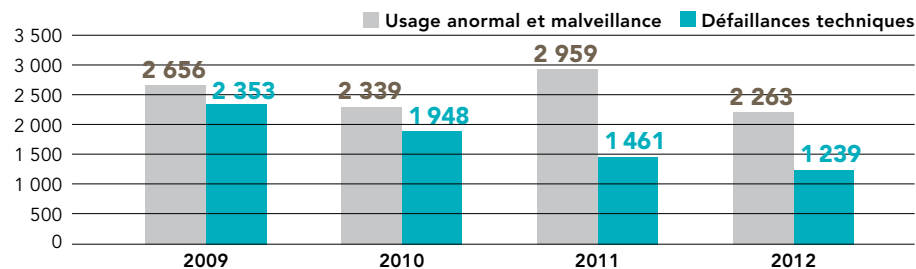
LA RÉNOVATION DES ASCENSEURS

Au 31 décembre 2012, l'Office comptait parmi son patrimoine 359 ascenseurs et a dépensé 2 422 445€ pour leur rénovation et leur maintenance (hors contrats d'entretien). Le programme de rénovation de notre parc d'ascenseurs décidé en 2006 court jusqu'en 2018 et est très ambitieux. Il tient compte de l'état d'usure constaté en 2006 et de la surutilisation des équipements. Trois objectifs sont poursuivis :

- Mettre en place du matériel plus robuste que les standards proposés par les principaux ascensoristes.

- Permettre un dépannage plus simple du fait de la disponibilité des pièces détachées.
- Choisir des technologies « ouvertes » afin que toutes les entreprises de ce secteur d'activité puissent intervenir.

En 2012, parmi les 10 programmes de rénovation, le remplacement complet des ascenseurs des cités du Chemin Vert à Bobigny et du Pré Gentil à Rosny-sous-Bois a ainsi été réalisé.



LES PANNES DES ASCENSEURS RENCONTRÉES PAR LES USAGERS SONT DUES POUR LES 2/3 D'ENTRE ELLES À DES ACTES DE MALVEILLANCE.

LES DÉFAILLANCES TECHNIQUES ONT DIMINUÉ DE 52% DEPUIS 2009.

CES PANNES SE CONCENTRENT SUR 37 CABINES QUI ONT EU PLUS DE 15 PANNES EN 2012. "

BÂTIR UN HABITAT ÉCONOME EN ÉNERGIE

CONSTRUIRE DES HABITATIONS PEU PRODUCTRICES DE GAZ À EFFET DE SERRE ET AUX CHARGES MAÎTRISÉES

La géothermie locale

L'Office encourage des moyens innovants en matière de développement durable à travers ses constructions neuves. Labellisée Bâtiment Basse Consommation (BBC), la résidence Winston Churchill actuellement en construction à Neuilly-sur-Marne sera par exemple dotée d'un système de chauffage géothermal propre à la résidence. Ce chauffage collectif puise l'eau de la nappe phréatique à 70 mètres de profondeur, récupère sa chaleur pour fournir chauffage et eau chaude sanitaire aux logements et la rejette ensuite là où elle a été puisée.

Ce dispositif a demandé un investissement financier important de la part de l'Office mais permettra de réduire les consommations énergétiques du bâtiment d'environ 40%, contribuant ainsi à la maîtrise des charges locatives. Les émissions de gaz à effet de serre, responsables du réchauffement climatique, seront quant à elles diminuées de 75%.

Le 20 octobre 2011, le projet de construction de l'opération a reçu la Mention spéciale remise par le jury de l'appel à projets « Les Clés de l'Habitat Durable en Seine-Saint-Denis ».

Les réseaux de chaleur

L'Office porte un réel intérêt au développement et à l'évolution des réseaux de chaleur. Sur l'ensemble du patrimoine, **7 315 logements sont chauffés par ces divers réseaux soit 31 % du patrimoine.**

En 2012, les groupes d'habitation Genève Leclerc et Convention à La Courneuve ont été raccordés à un réseau de chauffage urbain.

L'Office participe à la gouvernance du SMGC (Syndicat Mixte pour la Géothermie à la Courneuve), gérant un réseau sur lequel 2 270 logements de l'Oph 93 sont raccordés. A l'avenir, ce syndicat gèrera également le réseau de chaleur de Saint-Denis, distribuant 4 communes dont Stains où l'Office compte près de 3 000 logements raccordés.



31%
DU PATRIMOINE
EST CHAUFFÉ
PAR DES RÉSEAUX
DE CHALEUR

L'OFFICE EST EN AVANCE SUR L'ENGAGEMENT PRIS DANS LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE (CUS) 2011-2016.



17 136 / 73%
B À D
6 273 / 27%
E OU F
55 / 0%
G

LA VALEUR MOYENNE AU LOGEMENT SUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE DE L'OFFICE À FIN 2012 EST DE 195KWH EP/M².AN.

Les recherches de performance énergétique

L'analyse des Diagnostics de performance énergétique (DPE), disponible depuis le troisième trimestre 2012, révèle que 17 136 logements (73% du patrimoine) se situent au-dessus du seuil des 230kWh ep/m².an (kilowatt heure énergie primaire par mètre carré et par an), correspondant aux niveaux « B à D » sur l'échelle de classification.

- 3 608 logements sont classés en « E ou F », mais concernés par des programmes de réhabilitation qui conduiront à les ramener en « C ou D ».
- 937 logements sont chauffés à l'électricité. Parmi ceux-là 683 sont classés en « E » du fait du mode de chauffage.
- 55 logements classés en « G » bénéficient d'un programme de réhabilitation avec un objectif énergétique en « BBC rénovation ».
- 1 728 logements également classés « E et F » concernent des cités anciennes et/ou d'architecture protégée, pour lesquelles des solutions spécifiques sont recherchées.



Diminuer l'empreinte écologique

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Office a engagé la réalisation d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre (bilan GES). Il sera actualisé chaque année. Afin de disposer de données exploitables sur l'évolution des émissions de Co² de notre parc, ce bilan prend en compte l'ensemble des consommations d'énergie de notre patrimoine en dissociant le chauffage et l'habitat, qu'ils soient collectifs ou individuels.

Le renforcement de l'isolation thermique des bâtiments

Concernant l'enveloppe des bâtiments, chaque programme de réfection de façades, de toitures ou d'étanchéité de terrasses, ou de remplacement de fenêtres, est étudié en intégrant l'amélioration de la performance énergétique. Cette amélioration énergétique est prioritairement recherchée pour les groupes d'habitation présentant un « DPE » défavorable.

En 2012, 2,3 millions d'euros ont été consacrés, en complément des réhabilitations, à l'isolation thermique des bâtiments. Celle-ci permet de maîtriser les charges et donc de limiter la production de gaz à effet de serre.

Développer l'eau chaude solaire

L'Office est engagé dans plusieurs programmes d'équipement d'eau chaude solaire. Suite aux études menées, les six premiers sites retenus qui seront équipés entre 2013 et 2015 et qui représentent 1 544 logements sont : La Prairie à Aulnay-sous-Bois, André Lurçat et Le Paradis à Stains, Maurice Thorez à Dugny, L'Abreuvoir à Bobigny et Francis de Pressensé à Aubervilliers.



Avant travaux de réhabilitation



Après travaux de réhabilitation

La vente de certificats d'économie d'énergie

Les travaux d'isolation thermique réalisés par l'Office sont également valorisés en certificats d'économie d'énergie (CEE) à travers le protocole d'accord signé avec EDF.

Les opérations livrées en 2012 ont généré 172 GWh cumac d'économie d'énergie, soit une participation d'EDF de 636 000 euros.

La gestion éco-responsable des espaces verts



Depuis plusieurs années, l'Office met en place une gestion innovante de ses espaces verts. L'organisation des espaces extérieurs, les choix de végétaux, les cahiers des charges des marchés d'entretien, les marchés pluriannuels d'élagages ou d'abattages-replantations sont autant de leviers servant à conduire ce développement écologique dont les objectifs sont les suivants :

- La réduction des traitements chimiques par la diminution des espaces en stabilisé et minéraux, le paillage des massifs pour partie en utilisant les déchets des élagages et tailles.
- La gestion différenciée qui se traduit par des traitements adaptés à la configuration des lieux et la distance aux immeubles ; des tailles dites « douces » laissant davantage se développer naturellement les espèces ; la création de prairies fleuries tels que talus et plates-bandes éloignées des entrées ; la préférence végétale d'espèces locales ; les tontes sans ramassage (mulshing) et la suppression totale des arrosages.
- La maîtrise de l'évolution du parc arboré, en effectuant des diagnostics phytosanitaires réguliers suivis de campagnes pluriannuelles d'abattages et replantations avec comme principe un arbre planté pour un supprimé ; par la mise en place d'un marché d'élagage qui formalise et régule sur plusieurs années les interventions en fonction des besoins et des espèces.

Depuis deux ans, cinq groupes d'habitation ont été transformés sur ce modèle et il est prévu dans un premier temps d'adapter trois nouvelles cités par an.



Les containers enterrés



L'Office met en place, avec les collectivités locales, des containers enterrés pour la collecte des ordures ménagères. Trois cités ont ainsi été équipées en 2012 à Stains et à Dugny : Claudel Nerval Carco, Sasaki et Le Moulin.

Les économies d'eau

L'Office s'est doté de compteurs à télé-relevage qui permettent de détecter plus rapidement les fuites et d'ajuster en continu les acomptes en fonction des consommations réelles.



La réduction des nuisances sonores

La publication du plan de gêne sonore de l'aéroport du Bourget a révélé qu'un nombre non négligeable de nos immeubles était éligible aux subventions des Aéroports De Paris (ADP). Ces financements accompagnent les mesures de réduction des nuisances sonores, notamment le remplacement de menuiseries par des ensembles à hautes performances acoustiques (et thermiques), et permettant de travailler également sur l'amélioration des ventilations des logements.







L' OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ

L'Office
revendique
sa solidarité.

Qui sont les
demandeurs
prioritaires ?

La solidarité
s'arrête-t-elle
au DALO ?

Comment lutter
contre la sous et
la sur-occupation ?

Comment prévenir
les expulsions
locatives ? ■

L'OCCUPATION SOCIALE

L'Office assume depuis de nombreuses années de donner la priorité aux demandeurs de logement qui en ont le plus besoin. En 2012, 92,7% des locataires ayant répondu à l'enquête d'occupation sociale ont des ressources inférieures au plafond PLUS. 24,1% ont des ressources inférieures à 20% du plafond et 68% inférieures à 60% du plafond.

Ressources des ménages en 2012

jusqu'à 19,99% du plafond	4 222	24,1%
de 20 à 39,99% du plafond	4 251	24,3%
de 40 à 59,99% du plafond	3 482	19,9%
de 60 à 79,99% du plafond	2 721	15,6%
de 80 à 89,99% du plafond	921	5,3%
de 90 à 99,99% du plafond	623	3,6%

En dessous du plafond 16 220 92,7%

Sur les 17 494 ménages qui ont répondu à l'enquête d'occupation sociale, 9 602 n'avaient aucune allocation ou étaient bénéficiaires du RSA, du minimum vieillesse, de l'allocation parent isolé ou de l'allocation adulte handicapé.

Minima sociaux perçus en 2012

RSA	2 731	30,3%
Minimum Vieillesse	394	4,4%
Allocation Parent Isolé	223	2,5%
Allocation Adulte Handicapé	953	10,6%

Aucune allocation 5 301 58,9%



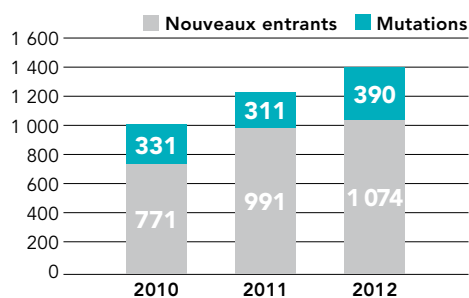
LA POLITIQUE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Sur 1 464 attributions, 763 ont été désignées par l'Office (52,1%) et 701 par les contingents réservataires (47,9%).

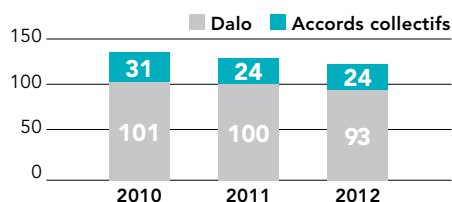
Parmi les 763 désignations de l'Oph 93, 390 logements (51,1%) ont été attribués à des demandeurs de mutation, dont 197 dans le cadre du renouvellement urbain (50,5% des mutations).



LA COMMISSION D'ATTRIBUTION (CAL) S'EST RÉUNIE À 45 REPRISES EN 2012 ET A ATTRIBUÉ 1 464 LOGEMENTS.



390 MUTATIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES.



Dossiers examinés en commission		1 464
Nouveaux entrants	1 074	73,4%
dont renouvellement urbain (décohabitations)	52	4,8%
Oph 93	355	33,1%
Contingents	719	66,9%
Mutations internes	390	26,6%
dont renouvellement urbain	197	50,5%
Internes à la ville	300	76,9%
Internes autres	90	23,1%
Dispositifs spécifiques	167	11,4%
Accords collectifs	24	
dont sortie structure d'hébergement	8	
Dalo	93	
dont sortie structure d'hébergement	13	
Sortie structure d'hébergement	44	
dont violences conjugales	6	
Violences conjugales	6	

10,9% des logements ont été attribués au titre de dispositifs spécifiques sur divers contingents (Dalo, accords collectifs, sorties de structures d'hébergement, violences conjugales).

LES DEMANDES DE MUTATION

La priorité donnée aux mutations a pour objectifs d'aider à la formation d'un parcours résidentiel, de limiter les phénomènes de sur ou sous-occupation des logements et de maintenir la mixité sociale dans les cités.

Ces candidats, surtout lorsqu'ils souhaitent demeurer dans la même commune et particulièrement dans la même cité, sont proposés prioritairement à la commission d'attribution, quel que soit le contingent du logement que leur mutation va libérer.

Cette priorité donnée représente une lourde charge budgétaire car en augmentant le taux de rotation, elle pèse à la fois sur les budgets de remise en état des logements et sur les pertes budgétaires liées à la vacance.



LE DROIT AU LOGEMENT OPPOSABLE

L'Office n'a pas pris d'engagement dans la CUS au titre du DALO, mais a pris acte de la volonté de l'Etat de parvenir à 15% du total des attributions.

En 2012, les attributions au titre de ce dispositif ne représentent que 6,2% des dossiers.

Dalo : désignataires

1%	35	38%
État	45	48%
Villes	5	5%
Oph 93	8	9%

38%
1%
48%
ÉTAT
5%
VILLES
9%
OPH 93



LE REFUS DU SLS

Le Conseil d'administration de l'Office a fait le choix en 2011 de refuser l'application du nouveau Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) forfaitaire partout où des PLH étaient en cours de définition et où les élus avaient manifesté leur souhait d'exonérer une partie de leur territoire. Cette politique représente un effort financier considérable pour préserver le droit au maintien dans les lieux générateurs de mixité sociale.

LA RÉDUCTION DE LA VACANCE

Afin de loger le plus grand nombre, la lutte contre la vacance est un enjeu majeur.

En 2012, la vacance courante ressort à 2,03% des loyers contre 1,89% en 2011. Cette hausse est pour partie liée à l'impact des nombreuses mises en service qui ont eu lieu fin 2011 et qui ont généré une double rotation dans la mesure où il s'agissait principalement de reloger des personnes déjà locataires de l'Office provenant d'immeubles en voie de démolition.

LE RECouvreMENT DES IMPAYÉS ET LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS

En termes de flux, le taux de recouvrement des sommes appelées (loyers + charges), y compris les prises à partie de l'Etat pour refus du concours de la force publique, se monte à 99,44% soit un taux d'impayés de 0,56%.

L'excellent taux de recouvrement des loyers et des charges appelées ne doit pas cacher les 11 670 déclenchements d'impayés en 2012. Ce bon résultat est la traduction d'une politique active de recouvrement amiable mise en œuvre, au sein du service « Recouvrement », par neuf agents responsables d'un portefeuille de 800 à 1 000 locataires. Ils ont pour mission de diligenter, dès le déclenchement de l'impayé, l'ensemble des actes de recouvrement dont ils apprécient l'opportunité dans le cadre d'une procédure générale. L'action amiable débute au premier impayé par une lettre de rappel. Elle se poursuit, si besoin, par différents dispositifs précontentieux jusqu'à l'engagement, en cas d'échec, de la procédure contentieuse.



2% DE VACANCE
COURANTE



Dans tous les cas, l'accord amiable de règlement est systématiquement recherché. Qu'il s'agisse d'engagement amiable ou judiciaire, les agents de recouvrement vérifient mensuellement le respect des accords de règlement en cours, qui conditionne par ailleurs le maintien ou le recours aux aides publiques au logement. Si les procédures amiables et précontentieuses ne sont pas suivies d'effet et que le bail est finalement résilié par décision judiciaire, une dernière opportunité de rétablissement de la situation locative peut être obtenue grâce à l'intervention du service « Prévention des expulsions ».

L'accompagnement social mis en place par le service de prévention des expulsions est proposé à tous les débiteurs en clause résolutoire acquise dès lors que le concours de la force publique a été requis, hormis si ces derniers s'acquittent de leurs indemnités d'occupation. 267 locataires ont reçu une proposition d'accompagnement social en 2012.

A partir de juillet 2012, le service s'est vu confier la mission de représentation de l'Office au sein des commissions préfectorales d'expulsion et est désormais identifié par l'ensemble des acteurs des politiques de prévention de l'expulsion.

Malgré ces démarches, l'Office a assigné 546 locataires pour dettes en 2012. 359 jugements ont été rendus en 2012, dont 62 rompant le bail. Le concours de la force publique a été demandé pour 255 dossiers et a été octroyé pour 106 dossiers.

LE RELOGEMENT DANS LE CADRE DES CONVENTIONS SPÉCIFIQUES

L'accord collectif départemental signé le 10 mai 2001 est un des outils mobilisés visant à faciliter l'accès au logement de personnes défavorisées, cumulant des difficultés économiques et sociales. L'accord collectif prévoit l'attribution de 59 logements par an sur le patrimoine de l'Office, tous contingents confondus.

24 logements ont été attribués dans le cadre de ce dispositif en 2012. L'ensemble des candidatures présentées ont été retenues par la commission.

LE RELOGEMENT ET LES DEMANDES D'ASILE POLITIQUE

L'Office a rempli en 2012 ses engagements vis à vis de la convention de partenariat avec l'association France Terre d'Asile portant sur la mise à disposition de 15 logements en trois ans.

LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

L'Office a signé en 2012 la convention « Un toit pour elle » et a réservé dans ce cadre 5 logements par an. L'objectif de ce dispositif est de désengorger les structures d'hébergement. Depuis janvier 2010, ce dispositif a été étendu aux femmes en très grand danger suivies par l'association SOS Victimes 93 dans le cadre expérimental du téléphone portable d'alerte et aux femmes bénéficiant d'une ordonnance de protection.

L'ADAPTATION DU PATRIMOINE AUX HANDICAPS

L'Office poursuit un programme d'accessibilité de son patrimoine aux personnes en situation de handicap.

- Aménagements et travaux spécifiques pour accessibilité aux handicapés, dont interventions dans 229 logements : 816 569€ soit une augmentation de près de 38% pour l'exercice 2012 après celle de 27% constatée en 2011.
- Aménagement de baies à tous les étages pour les ascenseurs
- La norme Bronze dans l'utilisation de son site internet permet une consultation par les malvoyants.





L'OFFICE RENFORCE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La qualité
de service
est une attention
permanente
de l'Office.

Qu'est-ce que
la proximité ?

Comment
bien informer
les locataires ?

Comment
contribuer à
la tranquillité ? ■



L'OFFICE AU SERVICE ET À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

En avril 2011, l'Office a lancé conjointement avec 40 autres organismes d'Île-de-France une enquête de satisfaction auprès des locataires. 2005 locataires ont été contactés par téléphone et ont répondu à près de 60 questions.

RAPPEL DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'opinion des locataires est encourageante puisque 82% d'entre eux sont satisfaits de l'Office et 85% sont satisfaits de leur logement. L'Office s'inscrit dans la moyenne des Offices d'Île-de-France qui s'élève à 83.7% de satisfaits. 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 ayant participé à l'enquête.

L'année 2012 a été l'occasion pour l'Office de déployer des plans d'action sur chacune des thématiques et de développer ses points forts.

AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication a permis l'arrivée sur le marché de nouveaux logiciels de suivi des réclamations. Si l'Office suit avec attention le traitement des réclamations, il n'existait aucun logiciel dédié pour éditer des statistiques et aider les collaborateurs à structurer leur activité. Un logiciel de Gestion de la Relation Locataire (GRL) a été acheté en 2012 et sera complètement déployé fin 2013. Il poursuivra trois objectifs :

- améliorer la satisfaction des locataires concernant la qualité de l'accueil et la qualité du traitement des réclamations.
- améliorer la qualité du pilotage de l'activité par des tableaux de bord précis.
- améliorer la structuration de l'activité par le respect des procédures.

RENFORCER LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

Le manque de propreté des parties communes est un autre sujet d'insatisfaction des locataires. De nouveaux prestataires de nettoyage ont été désignés en 2012 et les moyens de contrôle ont été significativement renforcés.

Les moyens demandés à chaque société ont été augmentés et un contremaître intégralement dédié au contrôle des prestations dues à l'Office a été mis en place au 1^{er} janvier 2013.

Une campagne de sensibilisation au respect de la propreté des parties communes a été lancée en décembre 2012 via des affiches dans les halls et une lettre adressée aux locataires.



359 ASCENSEURS
NETTOYÉS
QUOTIDIENNEMENT

1 548 HALLS
BALAYÉS ET NETTOYÉS
QUOTIDIENNEMENT
DANS 112 CITÉS
RÉPARTIES DANS 26
COMMUNES

238 859 HEURES
DE MÉNAGE
QUOTIDIEN
EN 2013

17% DU MONTANT
DES CHARGES
RÉCUPÉRABLES
AFFECTÉS
AU MÉNAGE



LA DÉCISION A ÉTÉ PRISE DE RECRUTER TROIS PERSONNES DANS LE CADRE DU DISPOSITIF EMPLOI D'AVENIR POUR EFFECTUER, DANS LES SITES LES PLUS SENSIBLES, DU PORTE À PORTE ET INVITER LES LOCATAIRES À RESPECTER LES RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE PROPRETÉ.



CONTRIBUER À LA TRANQUILLITÉ DES LOCATAIRES

Comprendre

2371 faits ont été signalés dans l'« observatoire de la tranquillité » qui centralise les signalements des agents, les dégradations, ou toute autre situation difficile rencontrée sur le terrain. Ces éléments servent de base de travail interne mais sont aussi communiqués aux forces de police et aux partenaires. Cet observatoire est complété par une étude sur les occupations de halls d'immeubles qui permet de signaler à la police et aux partenaires combien de halls parmi les 1548 que compte l'Office sont occupés.

Prévenir

La prévention passe par de nombreuses actions telles que : l'architecture des bâtiments, l'aménagement des cités, la résidentialisation, la lutte contre les épaves, la propreté, la vidéoprotection...

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).

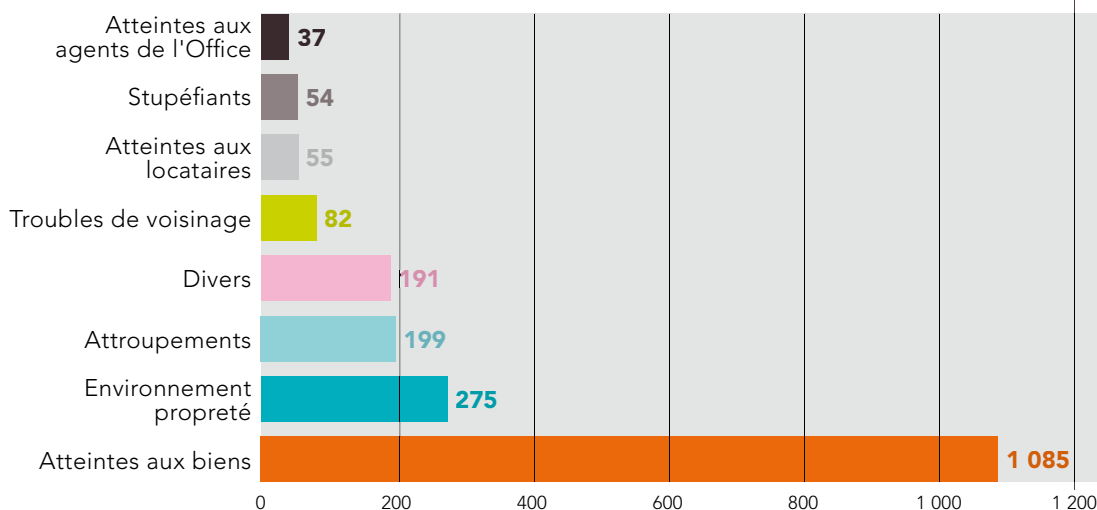
L'observatoire de la tranquillité, le partenariat renforcé avec la police et la formation du personnel sur ces questions ont permis de faire face avec professionnalisme à une année 2012 marquée par des faits d'une grande violence. 37 agressions physiques ou verbales à l'encontre du personnel ont été signalées dans l'observatoire. 10 agents ont été arrêtés en 2012 soit 390 jours d'arrêt de travail. Le point d'accueil de la cité Salvador Allende à Villetaneuse a connu une agression à main armée et a dû être temporairement fermé.



82,8%
HALLS NON
OCCUPÉS
AU 31/12/12

8,3%
HALLS
OCCUPÉS
"INTENSITÉ
MOYENNE"
AU 31/12/12

8,9%
HALLS
OCCUPÉS
"INTENSITÉ
FORTE"
AU 31/12/12





PRÈS DE
370 AGENTS
TRAVAILLENT
AU QUOTIDIEN
DANS LES
CITÉS (AGENTS
D'ACCUEIL,
GARDIENS,
EMPLOYÉS
D'IMMEUBLES,
TECHNICIENS,
AGENTS DE
GESTION...).

AMÉLIORER LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ (GUP)

L'Office est engagé dans 17 conventions de Gestion Urbaine de Proximité (GUP). Ces conventions permettent de formaliser les difficultés identifiées dans la gestion d'un site et d'indiquer dans un programme d'action les solutions à mettre en œuvre par chacun des partenaires. En lien étroit

avec les Villes, ce sont les 6 délégations de l'Office qui sont mobilisées sur les sujets de la propreté urbaine, du cadre de vie, de la sécurité et la tranquillité publique, des équipements et services, des démarches participatives et du développement du lien social, de la gestion des chantiers...

RENFORCER LES ÉQUIPES DE PROXIMITÉ

Tout en maîtrisant ses coûts de gestion, l'Office a fait le choix depuis de nombreuses années de doter ses 6 délégations d'un nombre important de personnel.

Depuis 2002, 26 points d'accueil chargés d'accueillir et d'informer les locataires ont ouvert. 900 logements environ leur sont en moyenne rattachés. Les gardiens et les employés d'immeuble s'occupent aux côtés des entreprises prestataires des tâches de propreté, de petite maintenance et de sécurité des bâtiments. Le point d'accueil de Bondy a ouvert en 2012.

Des gardiens logés sur place

Au 31 décembre 2012, l'Office comptait 127 gardiens et 72 employés d'immeuble. L'Office continue de loger ses gardiens dans les cités où ils travaillent. Des gardiens disponibles et fin connaisseurs de leur cité sont un atout important pour un organisme. Un binôme de gardiens réalise ainsi des astreintes d'une semaine tous les quinze jours pour apporter un service 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgence.



DÉVELOPPER L'INFORMATION ET LA CONCERTATION

L'information au quotidien

L'Office communique régulièrement auprès de ses locataires afin de leur apporter toutes les informations dont ils ont besoin.

Le site internet de l'Office a été consulté près de 70 000 fois en 2012. Le site offre de nombreux services comme la possibilité pour les locataires de l'Office de payer en ligne leur loyer. Près de 2700 paiements ont eu lieu pour un montant d'un million d'euros.

La diffusion de lettres d'information, le journal des locataires, l'affichage dans les halls et la diffusion de supports spécifiques lors des travaux garantissent au locataire une information de qualité. En 2012, c'est environ 150 supports de communication qui ont été réalisés dont environ 100 concernaient les opérations de démolition-construction ou de réhabilitation.

Des moyens innovants de communication sont aussi testés. En 2012, l'Office a généralisé à tous les locataires la communication par SMS. Dès qu'un problème technique (panne d'ascenseur, coupure d'eau, de gaz, d'électricité...) ou qu'un événement (réunion publique, désinsectisation...) se produit, les locataires sont directement informés sur leur portable. Ce procédé permet une information des locataires en temps réel et de manière ciblée puisque l'envoi des SMS est géolocalisé jusqu'à la cage d'escalier.

La concertation dans les cités

L'Office compte sur son patrimoine 43 amicales de locataires avec qui les délégations entretiennent des relations régulières. Tranquillité, contrôle des charges, entretien technique de la cité, hygiène et propreté... les sujets d'échanges sont nombreux.

L'Office dispose aussi d'un conseil de concertation locative (CCL) qui compte 3 représentants de chaque association nationale représentative et des associations ayant obtenu plus de 10% des votes lors des dernières élections de locataires. Les associations membres du CCL sont donc la CNL, la CLCV et l'AFOC. Deux réunions se sont tenues en 2012 concernant notamment le plan d'action propreté et le programme de travaux. Un groupe de travail a aussi débattu d'un éventuel règlement intérieur de l'Office.

EN 2012 :

70 000
CONSULTATIONS
DU SITE INTERNET

150 SUPPORTS
DE COMMUNICATION
PAPIER

SYSTÈME
DE COMMUNICATION
PAR SMS

PLUS DE 100 RÉUNIONS
DE CONCERTATION





■ L'information et la concertation sur les chantiers

En 2012, l'Office a organisé plus de 100 réunions de concertation concernant les opérations de démolition-construction ou de réhabilitation. Plus qu'une simple concertation, ces rencontres permettent aux locataires de participer activement à la construction des projets prévus dans leur quartier.

- Lors du 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 : un vote leur permettant de se prononcer sur le projet est proposé aux locataires. 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 sa situation, estimation des droits APL...).



DÉVELOPPER LE COMMERCE DE PROXIMITÉ

Environ 500 commerçants ont signé un bail de location avec l'Office, lequel dispose d'un service commerces composé de trois personnes.

Le service étudie notamment la solidité des dossiers de candidature et travaille en lien avec les collectivités pour garantir une offre commerciale variée.



SOUTENIR LES ACTIONS DE PROXIMITÉ

Assurer l'hygiène et la propreté d'une cité, régler les troubles de voisinages, contribuer à la tranquillité d'une cité, recueillir l'avis des locataires sur un projet, améliorer la gestion urbaine de proximité nécessite parfois de coordonner plusieurs acteurs et d'impliquer les locataires ou leurs représentants. L'Office dispose pour cela de trois médiateurs dont deux sur le périmètre de la délégation de Stains

et un sur celui de la délégation du Dugny. L'Office participe aussi à des dispositifs partenariaux mis en place par les Villes comme la MOUS médiation collective ou la Maison de l'Habitat à Montfermeil. Ces structures mettent en place des actions de prévention et d'éducation au respect du cadre de vie afin de pérenniser les investissements réalisés dans le cadre de l'ANRU.

ENCOURAGER L'INSERTION SOCIALE PAR L'ÉCONOMIQUE

L'Office soutient l'insertion sociale par l'économique dont l'objectif est de réinsérer des populations éloignées du monde du travail ou en difficulté (chômeurs de longue durée, jeunes de moins de 25 ans sans formation, bénéficiaires du RSA... résidant en Zone Urbaine Sensible). Dans le cadre de la politique de renouvellement urbain, l'Office porte à 8% le minimum d'heures de travail relevant de l'insertion par l'économique sur ses chantiers (et même 15% pour les

chantiers de démolition), soit davantage que les 5% demandés par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU). En 2012, l'Office a ainsi réalisé 61 000 heures d'insertion par l'économique liées aux travaux ANRU ou hors ANRU. L'Office va également au-delà de ses obligations en incluant dans les marchés d'entretien et les marchés de travaux hors ANRU des heures d'insertion. 2 493 heures supplémentaires ont ainsi été réalisées en 2012.







L'OFFICE ACCROÎT SES COMPÉTENCES ET SA **SOLIDITÉ** **FINANCIÈRE**

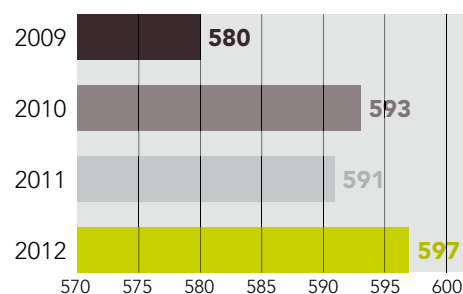
Pour relever
les défis qu'il
s'est fixés,
l'Office s'appuie
sur des personnels
compétents
et sur une
situation
financière
solide ■

LA COMPÉTENCE AU SERVICE DU PROJET

L'Office modernise ses outils de travail et investit fortement dans la formation de ses agents.

LA GESTION DU PERSONNEL

Au 31 décembre 2012, le personnel de l'Office était composé de 597 personnes (593 en 2011) à titre permanent dont 371 fonctionnaires et 226 salariés. La moyenne d'âge est de 45 ans.



Tout en maîtrisant ses coûts de gestion, l'Office a augmenté ses effectifs depuis plusieurs années. C'est à la fois la conséquence des rachats de patrimoines mais aussi la volonté de doter l'établissement des effectifs suffisants pour effectuer ses missions dans les meilleures conditions et permettre la réalisation des programmes de renouvellement urbain.

De nombreux services sont concernés. Avec 32 postes ouverts depuis sa création en 2002, la Direction de la maîtrise d'ouvrage poursuit sa progression.

La mobilité professionnelle

La bonne mobilité interne et externe est le signe de la vitalité de l'Office. En 2012, il y a eu 57 entrées et 56 départs (entrées/sorties + mobilité interne) contre 53 entrées et 45 départs en 2011.

76%
DES AGENTS ET SALARIÉS
DE L'OFFICE HABITENT
LA SEINE-SAINT-DENIS

LA MODERNISATION DES Outils

Un site intranet

L'Office s'est doté en 2012 d'un site intranet permettant aux agents de travailler plus efficacement. Un annuaire en ligne est disponible et l'ensemble des procédures internes, des textes de référence et des formulaires nécessaires au travail entre services y sont rassemblés.



Un nouveau siège pour travailler plus efficacement

Pour faire face à la croissance de certains services dont la Direction de la maîtrise d'ouvrage et pour regrouper des services aujourd'hui éclatés sur plusieurs sites dans Bobigny, l'Office a conclu en 2012 l'achat de son nouveau siège social dont la première pierre a été posée le 26 avril 2013. Situé près de la mairie de Bobigny, rue Gisèle Halimi, il sera tout à la fois fonctionnel et respectueux de l'environnement. Il respectera la Règlementation Technique (RT) 2012 et sera certifié NF Bâtiment Tertiaire Haute Qualité Environnementale (Certivéa).



La formation

Dans le logement social, la réglementation, les techniques et les outils évoluent rapidement. Pour relever les défis qui sont les siens, l'Office attache une importance particulière à la formation.

En 2012, les agents de l'Office ont suivi 1169 jours de formation. Le taux de départ en formation est de 48%.

Les formations les plus suivies concernent les domaines suivants :

- Hygiène et sécurité : 35%
- Communication écrite et orale/ organisation/professionnalisation des agents d'accueil : 13%

La protection sociale et la prévention des risques

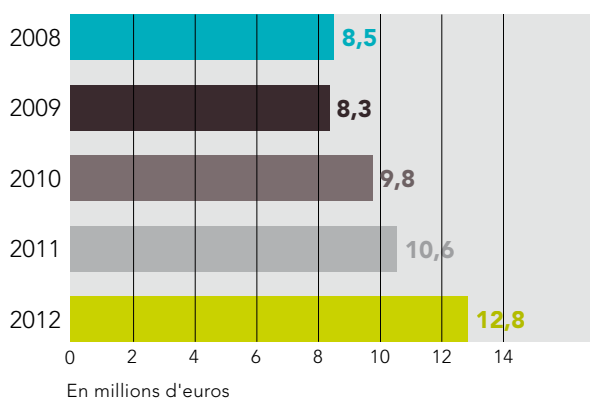
La principale avancée sociale pour l'année 2012 en matière de gestion des ressources humaines a été la conclusion du marché public et l'accord signé en vue de la mise en œuvre d'un régime de prévoyance et de complémentaire santé destiné à l'ensemble du personnel de l'Office.

Un accord sur les risques psychosociaux a été signé le 8 mars 2012. Il prévoit notamment le suivi psychologique des personnes en situation de stress au travail et un coaching des cadres.



LE RAPPORT FINANCIER

Bénéficiant du soutien de la CGLLS et du Conseil général, l'Office maîtrise ses coûts de gestion, connaît un faible endettement et s'autofinance de manière satisfaisante.



GARANTIR LE FINANCEMENT

La situation saine de l'Office, due à la maîtrise de son exploitation courante, lui permet de poursuivre son ambitieux programme d'investissement. Il bénéficie pour cela du soutien de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS) et du Conseil général de Seine-Saint-Denis.

Un autofinancement satisfaisant

Les équilibres d'exploitation de l'Office sont maîtrisés et nous permettent de dégager un autofinancement courant à hauteur de 12,840 millions d'euros en 2012. Cet autofinancement nous permet de financer le remplacement de nos composants, nos dépenses de fonctionnement et d'investir le solde en fonds propres pour mener à bien les grands projets patrimoniaux de l'Office.

Toutefois dès 2016, l'Office aura consommé la totalité de ses fonds propres dans le plan de rénovation urbaine, alors que plusieurs réhabilitations très coûteuses resteront à réaliser telles que l'Abreuvoir à Bobigny et le Mail Maurice de Fontenay à La Courneuve. L'Office souhaite donc poursuivre une politique prudente de maîtrise de ses coûts de fonctionnement et d'investissement.

L'âge moyen élevé de notre patrimoine (45 ans), sa situation (50% en ZUS) et la fin de remboursements des prêts des opérations de réhabilitation Palulos mobilisés sur ces 20 dernières années, sont autant de facteurs qui influencent notre structure d'exploitation.

LA DETTE DE
L'OFFICE NE
COMPORTE
AUCUN
"PRODUIT
TOXIQUE".



Un faible endettement

A fin 2012, la dette de l'Office se montait à 218 M€, dont 176 M€ contractés auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC). Après avoir diminué ces dernières années, et comme attendu, le taux d'endettement de l'Office progresse en 2012 avec la réalisation de notre programme de rénovation urbaine et l'acquisition de patrimoine à Bondy. Son niveau reste cependant encore largement inférieur à la moyenne des Offices : les annuités représentent ainsi 20% des loyers contre 40% au niveau national. Par ailleurs, notre dette ne comporte aucun « produit toxique » qui rendrait aléatoire son montant.

Des coûts de gestion maîtrisés

Les coûts de gestion de l'Office sont supérieurs au niveau constaté en Île-de-France d'environ 10%. Ils sont de 1 360 € par logement en 2012 pour une médiane à 1 230 € (valeur 2011). Ils sont en augmentation moyenne de 3% par an sur la période 2007-2012.

Le soutien de la CGLLS

L'Office n'ayant pas les fonds propres suffisants pour faire face seul à l'ampleur du plan de rénovation urbaine, un protocole de consolidation couvrant la période 2008-2013 a été signé en septembre 2008 avec la CGLLS, le Département de Seine-Saint-Denis et l'Etat. Depuis, les équilibres du plan ayant été considérablement modifiés, un avenant au protocole de consolidation a été élaboré et est en cours de signature par les différents partenaires. Son objet est de prolonger le plan initial jusqu'en 2017, en tenant compte des évolutions relatives aux coûts, aux financements et au calendrier de réalisation des opérations, et d'y intégrer les acquisitions de patrimoines intervenues récemment : 343 logements « Bournonville » au Blanc-Mesnil en juillet 2010, et 616 logements « la Noue Caillet » à Bondy en juin 2012.

Le soutien du Conseil général

Le Conseil général de la Seine-Saint-Denis s'est engagé fortement aux côtés de l'Office pour qu'il puisse mener à bien son ambitieux programme de renouvellement urbain et maintenir un niveau d'entretien suffisant du patrimoine existant. Entre 2007 et 2017, le Conseil général participera ainsi à hauteur de 67 millions d'euros, soit près de 10% des 680 millions d'euros d'investissements prévus dans les programmes ANRU et autres réhabilitations lourdes.

COMPTE DE RÉSULTAT EN K€

	Récupérables	Non récupérables	Total 2012	Total 2011
Produits des activités			142 353	136 489
Récupérations des charges locatives			41 011	40 229
Loyers			100 928	95 906
Prestations de services et activités annexes			415	354
Subventions d'exploitation			1 226	1 128
Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat			11 231	12 051
Reprises sur amortissements et provisions			5 181	7 013
Autres produits			464	698
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION			160 455	157 380
Consommations de l'exercice	24 473	3 242	27 714	23 823
Achats stockés		629	629	359
Variations des stocks		- 67	- 67	119
Achats non stockés	24 473	2 680	27 153	23 346
Services extérieurs	10 357	28 843	39 200	36 782
Travaux relatifs à l'exploitation	8 785	3 119	11 903	11 541
Entretien et réparations courants	33	4 937	4 970	4 374
Gros entretien	668	11 403	12 071	11 235
Primes d'assurances		898	898	851
Autres	871	8 486	9 358	8 780
Impôts, taxes et versements assimilés	3 910	19 416	23 326	22 241
Charges de personnel	4 137	19 298	23 435	23 126
Dotations aux amortissements et aux provisions		34 999	34 999	47 548
Dotations aux amortissements immobilisations		24 246	24 246	21 056
Dotations aux dépréciations		5 874	5 874	3 848
Dotations aux provisions pour gros entretien		4 426	4 426	4 727
Dotations aux autres provisions d'exploitation		361	361	571
Dotations aux provisions réglementées		92	92	17 346
Autres charges		1 235	1 235	832
Charges d'intérêts sur opérations locatives		6 272	6 272	6 654
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	42 877	113 305	156 182	161 006
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			4 273	- 3 626
Produits d'autres créances et valeurs mobilières			2 584	1 134
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS			2 584	1 134
Dotations aux amortissements et provisions			310	327
Charges d'intérêts autres			37	28
TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES			346	355
RÉSULTAT FINANCIER			2 237	779
RÉSULTAT COURANT			6 511	- 2 846
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL			7 391	18 339
IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS				
RÉSULTAT NET			13 902	15 493

BILAN EN K€

	Valeurs brutes	Amor., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Valeurs nettes
	Exercice 2012			Exercice 2011
ACTIF				
ACTIF IMMOBILISÉ				
Immobilisations incorporelles	5 736	4 320	1 416	1 393
Immobilisations corporelles	669 733	254 416	415 317	397 996
Terrains	51 748	1 930	49 818	51 010
Constructions locatives (sur sol propre)	588 127	231 496	356 631	337 851
Constructions locatives (sur sol autrui)	3 707	2 331	1 375	1 500
Autres immobilisations corporelles	26 151	18 659	7 492	7 634
Immobilisations corporelles en cours	74 338		74 338	38 695
Immobilisations financières	1 600	637	964	11 195
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	751 407	259 373	492 034	449 278
ACTIF CIRCULANT				
Stocks et en-cours	361		361	294
Fournisseurs débiteurs	2 846		2 846	1 352
Créances d'exploitation	134 940	27 833	107 107	104 079
Créances clients et comptes rattachés	39 311	27 204	12 107	11 564
Autres créances d'exploitation	5 223		5 223	4 349
Subventions à recevoir	90 406	629	89 777	88 166
Créances diverses	2 474	1 388	1 086	6 791
Disponibilités	78 980		78 980	56 216
Charges constatées d'avance	309		309	
TOTAL ACTIF CIRCULANT	219 910	29 221	190 689	168 733
COMPTE DE RÉGULARISATION	3 881		3 881	4 691
TOTAL ACTIF	975 199	288 594	686 605	622 702
PASSIF				
CAPITAUX PROPRES				
Dotations			44 367	44 367
Réserves			12 730	12 519
Report à nouveau			85 575	71 175
Résultat de l'exercice			13 902	15 493
Subventions d'investissement			227 483	226 382
Provisions réglementées - Amortissements dérogatoires			17 438	17 346
TOTAL CAPITAUX PROPRES			401 495	387 282
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques			1 995	408
Provisions pour gros entretien			7 279	6 744
Autres provisions pour charges			2 548	2 164
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			11 822	9 317
DETTES				
Dettes financières			232 314	196 232
Participation des employeurs à l'effort de construction			35 438	28 703
Emprunts auprès des établissements de crédit			177 609	147 872
Dépôts et cautionnement reçus			7 193	6 667
Emprunts et dettes financières divers			12 073	12 989
Locataires créditeurs			4 505	5 566
Dettes d'exploitation			21 221	19 522
Fournisseurs			14 859	15 281
Dettes fiscales et sociales			6 361	4 241
Dettes diverses			15 357	4 785
Produits constatés d'avance			-108	
TOTAL DETTES			273 288	226 104
TOTAL PASSIF			686 605	622 702

Directeur de la publication : Yves Nédélec.

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

Photographie : Hervé Thouroude, Claude Danteny, Daniel Ruhl et Francine Bajande.

Conception & réalisation : Obea communication.

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

