



# BILAN D'ACTIVITÉ 2013

Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis



# SOMMAIRE

<b>0</b>	<b>Edito du Président</b>	<b>01</b>
	<b>Le patrimoine de l'Office</b>	<b>02</b>
	<b>Les structures décisionnaires de l'Office</b>	<b>04</b>
	<b>Organigramme général</b>	<b>06</b>
	<b>Les chiffres clés</b>	<b>08</b>
	<b>Les faits marquants</b>	<b>10</b>
	<b>Livraisons attendues en 2014</b>	<b>12</b>
<b>1</b>	<b>L'OFFICE CONSTRUIT LA SEINE-SAINT-DENIS DE DEMAIN</b>	<b>14</b>
	<b>Inventer la ville de demain : la rénovation urbaine</b>	<b>16</b>
	L'état d'avancement des opérations ANRU	17
	<b>Le bilan des opérations en 2013</b>	<b>18</b>
	<b>L'exigence architecturale</b>	<b>23</b>
	La qualité des équipements	24
	Une activité de « conception - réalisation »	24
	Un service dédié au relogement	25
	Diversifier l'habitat : l'accession sociale à la propriété	25
	<b>Préparer l'avenir : l'entretien du patrimoine</b>	<b>26</b>
	Entretenir les cités au quotidien et à long terme	26
	La rénovation des ascenseurs	27
	Un habitat économe, une gestion responsable	28
<b>2</b>	<b>L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ</b>	<b>32</b>
	<b>Une occupation sociale à l'image de la Seine-Saint-Denis</b>	<b>34</b>
	La politique d'attribution des logements	35
	Les demandes de mutation	35
	Les violences faites aux femmes	36
	L'adaptation du patrimoine aux handicaps	36
	La réduction de la vacance	36
	Le recouvrement des impayés et la prévention des expulsions	36
	Le Droit au Logement Opposable	37
	La limitation du Supplément de Loyer de Solidarité	37
<b>3</b>	<b>L'OFFICE RENFORCE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES</b>	<b>38</b>
	<b>La qualité de service est un souci permanent</b>	<b>40</b>
	Améliorer le traitement des réclamations	40
	Contribuer à la tranquillité des locataires	42
	Améliorer la gestion urbaine de proximité	43
	Emplois d'avenir	43
	Développer l'information et la concertation	44
	Développer les commerces de proximité	46
	Soutenir les actions de proximité	46
	Encourager l'insertion par l'économique	47
<b>4</b>	<b>L'OFFICE ACCROÎT SES COMPÉTENCES ET SA SOLIDITÉ FINANCIÈRE</b>	<b>48</b>
	<b>La compétence au service du projet</b>	<b>50</b>
	La gestion du personnel	50
	La mobilité professionnelle	50
	La formation	50
	<b>La modernisation des outils</b>	<b>51</b>
	La dématérialisation	51
	Un nouveau siège pour travailler plus efficacement	51
	<b>Le rapport financier</b>	<b>52</b>
	Un autofinancement satisfaisant	52
	Un faible endettement	53
	Des coûts de gestion maîtrisés	53
	Des coûts de maintenance élevés	53
	Le soutien de la CGLLS	53
	Le soutien du Conseil général	53
	Compte de résultat	54
	Bilan	55

## ÉDITO



■ L'année 2013 a été marquée une fois encore pour l'Office par la poursuite de son ambitieux programme de rénovation urbaine. Si l'on ajoute les livraisons de réhabilitations hors ANRU, ce sont 1 468 logements construits ou réhabilités qui seront livrés en 2014. L'Office tourne donc à plein régime pour construire la Seine-Saint-Denis de demain.

Pour ambitieux que soit ce programme, nous savons qu'il ne suffira pas. J'ai donc rencontré à plusieurs reprises en 2013 les ministres concernés afin d'obtenir les crédits nécessaires à un ANRU 2. Les cités de l'Abreuvoir à Bobigny et celle du Mail de Fontenay à La Courneuve sont particulièrement concernées.

L'Office est enfin pleinement mobilisé pour participer à l'effort de construction dans le département. Il se positionne pour réaliser des opérations qui s'intègrent parfaitement dans l'environnement urbain, à l'architecture contemporaine et aux équipements de qualité. J'ai souhaité que les élus du département qui seront invités à la rentrée 2014 à l'inauguration de notre nouveau siège à Bobigny puissent regarder une exposition sur nos plus belles réalisations.

La qualité de service de l'Office a aussi été une priorité de 2013. L'Office a fait l'acquisition d'un logiciel de Gestion de la Réclamation Locataire dénommé SESAME. L'objectif principal est d'améliorer la satisfaction des locataires en améliorant les délais de traitement de leurs réclamations. Près de 200 agents ont été formés à son utilisation et environ 500 réclamations techniques sont ainsi traitées chaque semaine.

Un plan d'action concernant la propreté des parties communes associant nos agents, les entreprises, et les locataires a été complètement déployé en 2013. Dans ce cadre, 6 emplois d'avenir ont été recrutés pour effectuer du porte-à-porte dans notre patrimoine et inciter les locataires à respecter leur cadre de vie. En 6 mois, ils ont frappé à 3 078 portes. 1 539 soit près de 50 % se sont ouvertes.

Par son savoir faire en matière de construction et par la qualité de sa gestion, l'Office se positionne comme un acteur de référence dans le futur Grand Paris. La loi adoptée en 2013 a fixé un cap mais de nombreuses évolutions sont encore attendues. Je continuerai pour ma part de plaider pour une réforme territoriale qui favorise l'égalité des territoires. Quels que soient les arbitrages qui seront rendus, nul ne doute qu'en matière de logement sur notre territoire le Grand Paris s'appuiera sur l'Office pour relever les défis de la métropole.

**Stéphane Troussel**

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

**L'OFFICE EST ENFIN  
PLEINEMENT MOBILISÉ  
POUR PARTICIPER  
À L'EFFORT DE  
CONSTRUCTION DANS  
LE DÉPARTEMENT**

## LE PATRIMOINE DE L'OFFICE & L'ORGANISATION TERRITORIALE

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

— DÉLÉGATION  
DE BOBIGNY  
**4 820** LOGEMENTS

— DÉLÉGATION  
DE DUGNY  
**4 063** LOGEMENTS

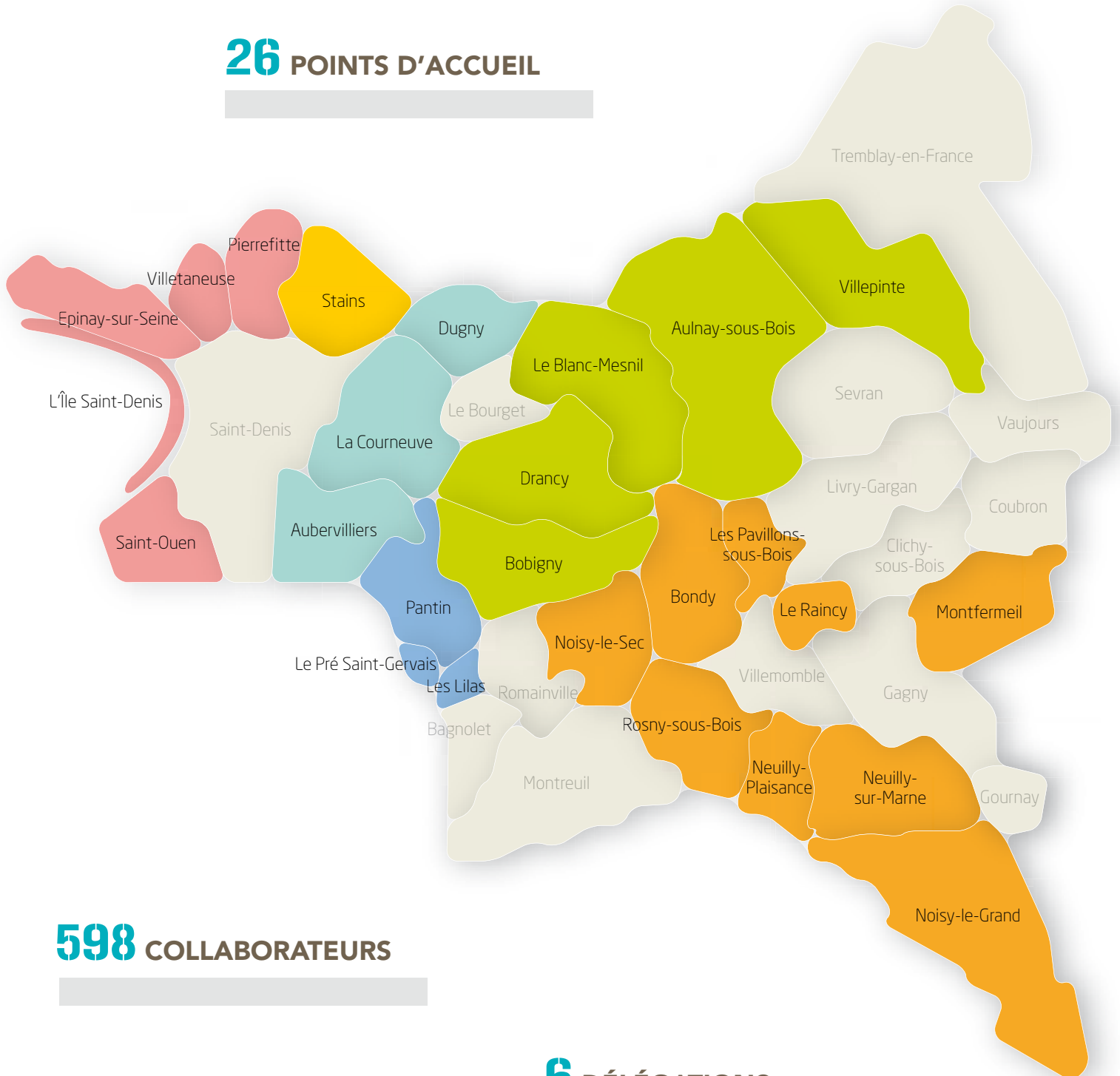
— DÉLÉGATION  
DU PRÉ SAINT-GERVAIS  
**3 345** LOGEMENTS

— DÉLÉGATION  
DE STAINS  
**5 275** LOGEMENTS

— DÉLÉGATION  
DE ROSNY-SOUS-BOIS  
**4 055** LOGEMENTS

— DÉLÉGATION  
DE VILLETANEUSE  
**1 937** LOGEMENTS

## 26 POINTS D'ACCUEIL



**598 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 membres dont la majorité de ceux-ci est désignée par le Conseil général de Seine-Saint-Denis.

## LES COMMISSIONS DE L'OFFICE

### LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

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

**Présidente** ■ Michèle Bailly

**Membres titulaires** ■ Claudine Simmer ■ Katia Coppi ■ Abdel Madjid Sadi

■ Michel Langlois ■ 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 ■ Robert André ■ Viviane Phleger ■ Madeleine Lax

**Membres suppléants** ■ Guy Challier ■ Jean-François Béné ■ 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 ■ Roselyne Marignan ■ Alain Lepert

**CLCV** ■ Madeleine Lax ■ Gérard Colas ■ Montane Stéphane ■ André Jerolimski

**AFOC** ■ Alain Rubin ■ Huguette Granville ■ Jean-Mathias Libakou



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



**Jean-Jacques Karman,**  
Vice-président,  
Conseiller général,  
Maire adjoint  
d'Aubervilliers



**Michèle Bailly,**  
Conseillère générale



**Katia Coppi,**  
Conseillère générale,  
1<sup>ère</sup> adjointe au maire  
des Pavillons-sous-Bois



**Sylvine Thomassin,**  
Vice-présidente  
du Conseil général,  
Maire de Bondy



**Abdel Madjid Sadi,**  
Conseiller général



**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**



**Robert André**



**Karina Kellner,**  
Conseillère municipale  
de Stains



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



**Marlène Doine,**  
Conseillère municipale  
du Pré Saint-Gervais



**Charles Lasbax,**  
Président  
des "Restos du Cœur" 93



**Marc Buard,**  
représentant  
départemental  
de la CGT 93



**Catherine Fichet,**  
Logéo-CLL,  
représentante  
d'"Action Logement"



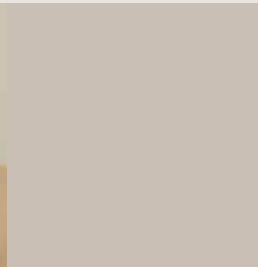
**Claudine Simmer,**  
représentante  
de l'UDAF



**Jean-Pierre Tourbin,**  
Président du CA  
de la Caf93



**Miguel Prudencio,**  
représentant  
départemental  
CFDT 93



**Jean-François Béné,**  
Secrétaire général  
secours populaire  
français 93

# ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DE L'OFFICE



Secrétariat Général  
**Linda Porcher**

Service Juridique  
**Fanny Dutriaux**

Service Logistique  
**Catherine Despres**

Service Marchés  
**Sabrina Margerie**

Service Documentation/Archives  
**Pascale Van Praet**

Pôle Accueil  
Européen/Jaurès

Secrétariat  
de Direction



Direction de la Gérance  
**Cécile Mage**

Service Commerces  
**Xavier Trobas**

Service Attribution des logements  
**Stéphanie Henryon**

Service Etudes et Qualité  
**Frédéric Sanchez**

Service Prévention des  
expulsions locatives  
**Claire Bride**

Service Recouvrement  
**Myriam Berlain**



Direction du Patrimoine  
**Patrice Roques**

Délégation de Bobigny  
**Pierre Barrière**

Délégation de Dugny  
**Latifa Farnault**

Délégation du Pré Saint-Gervais  
**Christophe Mongin**

Délégation de Rosny-sous-Bois  
**Olivier Le Roux**

Délégation de Stains  
**Juliette Develter**

Délégation de Villeteuse  
**Sandrine Mallet**

Communication

Agents de prévention, propreté  
et cadre de vie





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 Revillion**

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  
**Gaëlle Prono**

Service Montage d'Opérations  
**Elizabeth Berrou**

Service Réhabilitation 1  
**Marian Sypniewski**

Service Réhabilitation 2  
**Sébastien Cuerq**

Service Construction Neuve  
**Pierre Bordone**

Chargés de mission  
Renouvellement Urbain

Contrôleur  
de Gestion

Secrétariat  
de la DMO

# LES CHIFFRES CLÉS 2013



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

- 15 PRU
- 1 636 démolitions
- 1 689 constructions
- 9 369 réhabilitations
- 687 millions d'euros investis



## — L'OFFICE ENTRETIENT LES CITÉS À LONG TERME

- 27,1 millions d'euros de travaux de maintenance en 2013 contre 26,6 en 2012.



### — L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ

- 1 200 attributions en 2013
- 308 mutations en 2013
- 68 % des locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafond PLUS
- Limitation du SLS



### — UNE FORTE ORGANISATION DE PROXIMITÉ

- Enquête satisfaction : 81 % des locataires satisfaits de leur logement, 82 % de leur bailleur
- 6 délégations, 26 points d'accueil, 126 gardiens logés sur place, 72 employés d'immeuble, une astreinte 7j/7 et 24h/24
- Plus de 100 réunions de concertation sur les opérations de travaux et 150 publications par an



### — UNE GESTION FINANCIÈRE SAINÉ

- Des coûts de gestion maîtrisés 1 380 € par logement en 2013
- Un autofinancement satisfaisant 14,4 millions d'euros en 2013
- Taux de vacance en 2013 : 1,6 %
- Taux de recouvrement en 2013 : 99,43 %

# LES FAITS MARQUANTS 2013

EN 2013, L'OFFICE A ACTIVEMENT POURSUIVI LA RÉALISATION  
DES 15 PROJETS DE RÉNOVATION URBAINE ET CONTINUE  
DE RENFORCER LA QUALITÉ DE GESTION ET DE SERVICE RENDU



## DÉMOLITIONS

En 2013, l'Office poursuit son ambitieux programme de rénovation urbaine du Clos Saint-Lazare à Stains avec la démolition du C2 et de 96 logements aux Bosquets à Montfermeil.

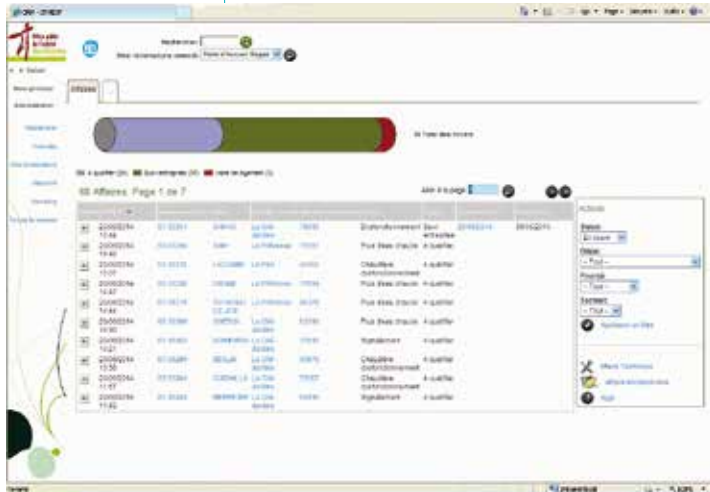
## LIVRAISONS DE LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS

L'Office a livré 111 logements neufs en 2013 dont les résidences Genève Leclerc (77 logements) à la Courneuve et Suffren à Neuilly-sur-Marne (42 logements) ainsi que 154 logements réhabilités : les résidences Danton Louis Blanc au Pré Saint-Gervais (55 logements) et Rambouillet à Neuilly-sur-Marne (99 logements).



## SESAME

Afin de traiter plus rapidement et plus efficacement les réclamations des locataires, l'Office s'est doté d'un logiciel performant de Gestion de la Relation Locataire (GRL). 2 000 réclamations techniques par mois sont traitées.



## PREMIÈRE PIERRE DU NOUVEAU SIÈGE

L'Office a posé la première pierre de son nouveau siège social le vendredi 26 avril 2013 à Bobigny en présence de Cécile Duflot, ministre de l'Egalité des territoires et du Logement et de ses nombreux partenaires



## EMPLOIS D'AVENIR

Les 6 emplois d'avenir sont des agents de prévention « propreté cadre de vie » et mènent des actions de porte-à-porte, cité par cité, sur le respect du cadre de vie en prolongement de la campagne de propreté menée par l'Office. La première équipe de porte-à-porte a commencé en avril 2013 et a frappé à 3 078 portes. 1 539 ont été ouvertes par les locataires soit 50 %.



Le 26 avril, Stéphane Troussel et Cécile Duflot, ministre du logement et de l'égalité des territoires, signent la convention permettant le recrutement des emplois d'avenir.



# 2014 : LIVRAISONS DE 1 428 LOGEMENTS NEUFS ET RÉHABILITÉS



STAINS  
Marcel Andréas  
**74 LOGEMENTS**  
Architectes :  
Badia & Berger



NEUILLY-SUR-MARNE  
Général Le Corguillé  
**55 LOGEMENTS**  
Architecte :  
SOA

MONTFERMEIL  
Berthe Morisot  
**41 LOGEMENTS**  
Architecte :  
Vincen Cornu



NEUILLY-SUR-MARNE  
Winston Churchill  
**68 LOGEMENTS**  
Architectes :  
Jean et Aline Harari



STAINS  
George Sand  
**73 LOGEMENTS**  
Architectes :  
Daquin & Ferrière



STAINS  
Cité jardin collectifs 4

**281 LOGEMENTS**

Architectes  
réhabilitations :  
A & B



PIERREFITTE-  
SUR-SEINE  
Nougaro

**32 LOGEMENTS**

Architecte :  
Maurice Lepinay

LE BLANC-MESNIL  
Marcel Alizard

**230 LOGEMENTS**

Architectes :  
Lair & Roynette



STAINS  
Cité jardin individuels 3

**152 LOGEMENTS**

Architectes  
réhabilitations :  
A & B



SAINT-OUEN  
Robespierre

**169 LOGEMENTS**

Architecte :  
Agence des Contours /  
Bertrand Bahuaud



ÉPINAY-SUR-SEINE  
Parking Silo et  
Maison Médicale

Architecte :  
AMC / François Maufra



PRÉ SAINT-GERVAIS  
Îlot Stade

**245 LOGEMENTS**

Architectes réhabilitations :  
A & B







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



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

- Quels choix architecturaux et urbains ?
- Quels équipements dans les logements ?
- Comment diversifier l'habitat ?



# 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.



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

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.

12 847 logements concernés par une opération de renouvellement urbain : 1 786 par une démolition, 1 692 par une construction et 9 369 par une réhabilitation et/ou une résidentialisation.

Montant de l'investissement : plus de 560 millions d'euros répartis en 59 millions pour les démolitions, 258 millions pour les constructions et 243 millions pour les réhabilitations et résidentialisations.

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

**40 %**  
DES OPÉRATIONS  
ANRU ONT ÉTÉ  
LIVRÉES

**60 %**  
DES OPÉRATIONS  
ANRU SONT  
ENGAGÉES  
DONT :

16 % EN PHASE  
CHANTIER

18 % EN PHASE  
DE DÉSIGNATION  
DES ENTREPRISES  
DE TRAVAUX

26 % EN PHASE  
ÉTUDES



243 M€ / **43 %**  
RÉHABILITATION

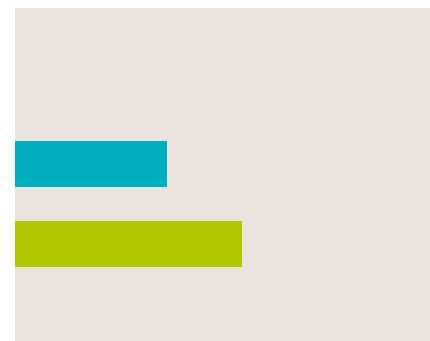
59 M€ / **11 %**  
DÉMOLITION

258 M€ / **46 %**  
CONSTRUCTION



**46 %**  
SUBVENTIONS  
DONT 30 % ANRU  
10 % DÉPARTEMENT  
6 % RÉGION

**54 %**  
FONDS PROPRES  
ET PRÊTS



**40 %**  
OPÉRATIONS  
LIVRÉES

**60 %**  
OPÉRATIONS  
ENGAGÉES

## LA GESTION DE L'AMIANTE

A l'échelle de l'Office, durant l'année 2013, le traitement de l'amiante a coûté en moyenne 6 % du montant des opérations de réhabilitation, impactant principalement les travaux dans les pièces d'eau des logements (colle de faïence et de sol amiantée) et sur le clos et le couvert (peintures, enduits, joints de menuiseries).

Concernant les démolitions, le coût du désamiantage est passé de 2 % du montant des travaux avant 2012 à près de 30 % pour les opérations en cours, à raison d'une moyenne de 12 000 € / logement.



# LE BILAN DES OPÉRATIONS EN 2013

## BOBIGNY

### L'Abreuvoir

Le projet urbain : bien que cette cité de 1 245 logements ne fasse pas partie des quinze projets validés par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) à ce jour, sa réhabilitation est à l'étude.

#### Avancées 2013 :

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



## ÉPINAY-SUR-SEINE

### Centre-ville

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

#### Avancées 2013 :

- Réhabilitation du Parking silo, attenant à l'Îlot Gendarmerie, en collaboration avec *France Habitation* : lancement des travaux pour une livraison au second semestre 2014.



## LA COURNEUVE

### Les 4000, quartier ouest

Le projet urbain : démolition de 309 logements, construction de 429 logements, réhabilitation de 1 568 logements et résidentialisation de 1 062 logements.

#### Avancées 2013 :

- Construction de la résidence Genève Leclerc : mise en habitation des 77 logements.
- Construction de la résidence François Villon : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre et consultation des entreprises.
- Réhabilitation des immeubles Georges Braque, Joliot-Curie et Beaufils : poursuite des études de Maîtrise d'œuvre et consultation des entreprises.
- Réhabilitation des résidences Moulin Neuf et Saint-Just : désignation des entreprises et démarrage des travaux.
- Démolition du « petit Debussy » : processus de relogement en cours.
- Mail de Fontenay : Poursuite de l'étude pour la requalification urbaine du quartier en lien avec la ville de La Courneuve.



## Les LILAS

### Les Sentes

Le projet urbain : ravalement de 993 logements, réaménagement des espaces extérieurs, rénovation de la chaufferie, travaux d'ascenseurs.

#### Avancées 2013 :

Poursuite des études de Maîtrise d'œuvre.



## MONTFERMEIL

### Les Bosquets

Le projet urbain : construction de 160 logements, réhabilitation et résidentialisation de 120 logements, résidentialisation de 146 logements, démolition de 106 logements.

#### Avancées 2013 :

- Poursuite des travaux de la deuxième tranche (41 logements) pour une livraison en mai 2014.





### ■ NEUILLY-SUR-MARNE Les Fauvettes

Le projet urbain : construction de 185 logements, réhabilitation et résidentialisation de 282 logements, démolition de 181 logements.

#### Avancées 2013 :

- **Opérations de construction neuve :** livraison de la résidence Suffren (42 logements), poursuite de la construction des résidences Winston Churchill (67 logements) et Général Le Corguillé (58 logements) pour une livraison en mai 2014.
- **Réhabilitation de l'immeuble Rambouillet (99 logements) avec la construction de 18 logements supplémentaires :** livraison de l'opération.
- **Réhabilitation et résidentialisation des résidences Artois (90 logements), Epargne (40 logements) et 19 mars 1962 (53 logements) :** poursuite des travaux pour une livraison au second semestre 2014.
- **Démolition de la tour Versailles (181 logements) :** début des études et des travaux préparatoires.
- **Implantation et mise en service d'un nouveau Point d'accueil (immeuble Rambouillet).**

### ■ PIERREFITTE Les Poètes

Le projet urbain : démolition de 121 logements, construction de 121 logements, réhabilitation et résidentialisation de 108 logements.

#### Avancées 2013 :

- **Opération de construction Nougaro :** démarrage des travaux

- **Opération de construction Pasteur :** démarrage des travaux.
- **Construction de l'îlot Briais :** démarrage des travaux de construction de l'îlot par son promoteur dont les huit maisons que l'Office va acquérir par Vente en Etat Futur d'Achèvement (VEFA). Fin des études de Maîtrise d'œuvre et lancement de l'Appel d'offres travaux pour l'aménagement du parking de l'Office et des espaces publics de l'îlot (études menées par Sequano Aménagement).
- **Opération de construction Les Dignes :** désignation de l'équipe de Maîtrise d'œuvre et démarrage des études.
- **Réhabilitation de la résidence Boris Vian :** démarrage des travaux.



## STAINS

### La cité-jardin

Le projet urbain : réhabilitation de 1 622 logements (1 150 logements collectifs et 472 pavillons).

#### Avancées 2013 :

- **Réhabilitation des 472 pavillons** (chantier décomposé en quatre tranches) :
  - Tranche 3 : poursuite des travaux sur 152 pavillons pour une livraison prévue au premier trimestre 2014.
  - Tranche 4 : fin des études de Maîtrise d'œuvre sur les 128 pavillons et lancement de la consultation des entreprises.
- **Réhabilitation des 1 150 logements collectifs** (chantier décomposé en six tranches) :
  - Tranche 4 : poursuite des travaux de réhabilitation pour une livraison prévue au deuxième trimestre 2014.
  - Tranches 5 et 6 : poursuite des 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 ensuite les travaux de la sixième et dernière tranche de l'opération.
- **Aménagement de cinq « cœurs d'îlots » privés** (travaux lancés au deuxième trimestre) :
  - Livraison du cœur d'îlot n°4 (square ouvert avec une aire de jeux collective en cœur de résidence).
  - Réception des cœurs d'îlots n°1, 5 et 6 fin 2013 (jardins familiaux et/ou partagés privés, dont l'attribution des parcelles et la gestion courante est assurée par la Fédération des Jardins Familiaux d'Ile de France).
  - Les travaux se poursuivent sur le cœur d'îlot n°7 (jardins familiaux), pour une réception prévue au deuxième trimestre 2014.



## STAINS

### Le Clos Saint-Lazare

Le projet urbain : démolition de 452 logements, construction de 452 logements, réhabilitation et résidentialisation de 1 629 logements.

#### Avancées 2013 :

- **Opération de construction îlot George Sand (74 logements)** : livraison de la résidence.
- **Opération de construction Square Molière (33 logements et 7 commerces vendus à l'EPARECA)** : attribution du marché de travaux.
- **Opération de construction îlot Nelson Mandela (39 logements)** : engagement des études de Maîtrise d'œuvre, travaux prévus pour le 1<sup>er</sup> semestre 2015.
- **Opération de construction (hors site du Clos Saint-Lazare) Marcel Andréas (73 logements)** : poursuite des travaux, livraison prévue au deuxième trimestre 2014.



- **Opération de construction (hors site du Clos Saint-Lazare) rue Jean Durand (17 logements)** : engagement de la consultation des entreprises.
- **Opération de construction (hors site du Clos Saint-Lazare) opération Les Terrasses (53 logements)** : lancement des études de Maîtrise d'œuvre, travaux prévus au premier semestre 2015.
- **Démolition des immeubles T8 et T11 (72 logements)** : consultation des entreprises.
- **Réhabilitation et résidentialisation du Square Molière (280 logements), construction de 12 logements pour Personnes à Mobilité Réduite (PMR) et d'une maison médicale** : lancement de l'Appel d'offres entreprises.
- **Réhabilitation et résidentialisation de la tour Maison des Etudiants (186 logements)** : attribution du marché de travaux.
- **Réhabilitation et résidentialisation des immeubles D1, D2, C2 (Verlaine – Apollinaire)** : études de Maîtrise d'œuvre en cours, travaux prévus pour le second semestre 2014.
- **Réhabilitation et résidentialisation des immeubles C3 (Lamartine) et D4 (Max Jacob)** : lancement des études de Maîtrise d'œuvre, travaux prévus au début de l'année 2015.
- **Réhabilitation des immeubles T3, T4, T5 (Béranger), C4 (Lamartine) et C5 (Musset)** : lancement des études de Maîtrise d'œuvre, travaux prévus au début de l'année 2015.
- **Démolition de l'immeuble T6 (36 logements) et des pignons nord et sud de l'immeuble C4 (deux fois 20 logements)** : réalisation de l'enquête sociale et relogement des locataires.
- **Démolition partielle de l'immeuble C2 (pignon nord – 29 logements)** : livraison des travaux.

## ■ VILLETANEUSE

### Projet universitaire et urbain et quartiers Nord

Le projet urbain : démolition de 161 logements, réhabilitation et résidentialisation de 281 logements et réaménagement du parking de la cité Salvador Allende (effectué en 2008). Sur les cités Victor Hugo et Maurice Grandcoing : réhabilitation et résidentialisation de 414 logements.

#### Avancées 2013 :

- **Réhabilitation des 181 logements de la cité Victor Hugo** : poursuite des travaux pour une livraison en 2014.
- **Réhabilitation des 233 logements de la cité Maurice Grandcoing** : poursuite des études et consultation des entreprises pour un démarrage des travaux en avril 2014.
- **Résidentialisation des 414 logements des cités Victor Hugo et Maurice Grandcoing** : poursuite des études pour un démarrage des travaux en 2014.





# L'EXIGENCE ARCHITECTURALE

APRÈS LEUR AVOIR DONNÉ DES OBJECTIFS AMBITIEUX PRIVILÉGIANT UNE ARCHITECTURE CONTEMPORAINE, L'OFFICE FAIT LE CHOIX D'ARCHITECTES DE TALENT. IL 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.



- 1 ■ **Aline Harari du cabinet Jean et Aline Harari**  
Résidence Winston Churchill / Neuilly-sur-Marne
- 2 ■ **Agence Devillers**  
Résidence Suffren à Neuilly-sur-Marne
- 3 ■ **Agence d'architecture Bret et Trividic**  
Square Molière à Stains - Opération mixte logements/ commerces
- 4 ■ **Cabinet A & B**  
pour Le Pré Saint-Gervais, îlot Stade
- 5 ■ **Agence des Contours - Bertrand Bahuaud**  
pour la réhabilitation de la cité Robespierre à Saint-Ouen
- 6 ■ **Badia Berger**  
Résidence Marcel Andréas à Stains



## 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,
- interphonie sans fil dirigée sur les téléphones portables,
- fenêtre oscillo-battante,
- détecteur de présence pour déclencher les lumières dans les parties communes,
- robinets mitigeurs, mousseurs, douchette à turbulence, chasse d'eau 3/6 litres,
- poubelle double dans les cuisines pour favoriser le tri sélectif,
- porte palière résistance au feu, antieffraction et aux propriétés thermo-acoustiques,
- prises RJ 45 pour les nouveaux téléphones ou l'internet haut débit,
- crédence sur l'ensemble du plan de travail de la cuisine,
- bac de douche préinstallé sous la baignoire pour anticiper le vieillissement ou le handicap,
- prise sèche linge, hotte, four,
- point lumineux sur les terrasses,
- prise électrique avec coupe circuit,
- évier en résine pour accroître la résistance,
- robinet thermostatique,
- placard équipé,
- carrelage dans les parties communes et dans les pièces humides des appartements.



## UNE ACTIVITÉ DE « CONCEPTION - RÉALISATION »



L'expérience accumulée par l'Office en matière de construction dans les programmes de renouvellement urbain lui permet de monter des opérations en « conception-réalisation » c'est-à-dire de confier à un seul groupement d'opérateurs les études menées par des architectes ou des bureaux d'étude et l'exécution des travaux. Là où d'autres organismes préfèrent avoir un maître d'œuvre à leur côté pour contrôler l'exécution des travaux, l'expérience de l'Office lui permet en conception-réalisation de mieux maîtriser les coûts et de réduire les délais des projets.

## UN SERVICE DÉDIÉ AU RELOGEMENT

Grâce à une Maîtrise d'œuvre Sociale (MOS) 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 2013, la MOS s'est mobilisée sur plusieurs projets de démolition (Versailles à Neuilly-sur-Marne ; Debussy à La Courneuve et bâtiment 8 aux Bosquets à Montfermeil), dans l'accompagnement des locataires lors de leurs déménagements dans les nouvelles opérations livrées en 2013 ainsi que sur la réhabilitation de la cité-jardin Henri Sellier au Pré Saint-Gervais.

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

Afin d'améliorer l'accès social à la propriété, l'Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis et le Conseil général de 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 dont il est le premier sociétaire.

## L'OFFICE A AUSSI RÉALISÉ DES ÉTUDES DE FAISABILITÉ EN 2013 :

**23** LOGEMENTS AU PRÉ SAINT-GERVAIS,  
30 RUE GABRIEL PÉRI

**54** LOGEMENTS À NOISY-LE-SEC

DEUX JURYS  
D'ATTRIBUTION  
SE SONT TENUS  
EN 2013 DANS  
LE CADRE DE  
CONCOURS DE  
CONCEPTION-  
RÉALISATION :

**97**

LOGEMENTS DONT 30  
EN ACCESSION POUR  
LA COOPÉRATIVE «  
LES HABITATIONS  
POPULAIRES »

**50**

LOGEMENTS  
À DUGNY (OPÉRATION  
« L'ORÉE DU BOIS »)  
POUR LA COOPÉRATIVE  
« LES HABITATIONS  
POPULAIRES »



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 2013 **PLUS DE 27,1 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 DES CITÉS AU QUOTIDIEN ET À LONG TERME

En 2013, les opérations d'amélioration et de modernisation, hors réhabilitations, s'élevaient à 7 293 693 €, soit une valeur supérieure de 19 % par rapport à 2012.

■ En 2013, la régie de l'Office (12 agents), a mené 49 programmes d'électricité, de menuiserie et de serrurerie :

- En électricité, le remplacement de 4 000 diffuseurs « basse consommation ».
- En menuiserie, la fabrication et pose de 90 portillons pour les cités jardin de Stains et du Pré Saint-Gervais, le remplacement ou la révision des portes de gaines techniques de la cité des Fauvettes à Neuilly-sur-Marne, Victor Hugo à Villetaneuse et Chemin Vert à Bobigny, la fabrication des portes intérieures notamment pour la cité Le Moulin à Dugny.
- En serrurerie, la fabrication et pose de portes métalliques pour les locaux techniques ou VO, la création d'un séchoir foyer Manouchian au Blanc-Mesnil, la fourniture et la pose d'une grille de défense pour le parking de la cité Pierre Sémard au Blanc-Mesnil, le remplacement de fermettes et de cylindres « EDF » des locaux techniques cité des Sentes aux Lilas.

### 27,1 M€

DE TRAVAUX DONT



8,3 M€ / 30 %  
REPLACEMENT  
DE COMPOSANTS

10 M€ / 37 %  
GROS ENTRETIEN

8,8 M€ / 33 %  
ENTRETIEN COURANT

■ En 2013, les Délégations et les services techniques ont conduit les travaux suivants :

- Entretien courant des parties communes et du bâti : 4 576 311 € correspondant à plus de 6 000 bons de commande.
- Remise en état des logements après congés des locataires : 2 791 757 € (1 139 logements concernés et un coût moyen de 2 451 €/logement).
- Travaux dans les logements occupés : 1 148 819 € (4 787 logements concernés).
- Remplacements ponctuels de chaudières ou chauffe-bains ou de composants chauffage, réparations des fuites de chauffage : 1 248 217 €.
- Réhabilitation-restructuration en diffus des logements vacants : 547 327 €.
- Interventions ponctuelles sur les espaces extérieurs : 305 294 €.
- Réfections ponctuelles des peintures dans les parties communes dans 23 cités : 626 450 €.
- Prestations d'hygiène (nettoyage, désinfection, curage des réseaux, débarras) et sécurité incendie : 1 819 474 €.



**CES PANNES SE  
CONCENTRENT  
PRINCIPALEMENT  
SUR 36 CABINES  
SOIT 10% DU PARC**

**ELLES ONT  
CONNU PLUS  
DE 15 PANNES  
CHACUNE  
EN 2013**

## LA RÉNOVATION DES ASCENSEURS

Au 31 décembre 2013, l'Office comptait 359 ascenseurs dans son patrimoine et a dépensé 1 794 670 € pour leur rénovation et leur maintenance. 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 sur-utilisation des équipements.

### Trois objectifs sont poursuivis :

- Renforcer la sécurité des appareils.
- 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.

En 2013, 9 programmes de rénovation ont été réalisés.

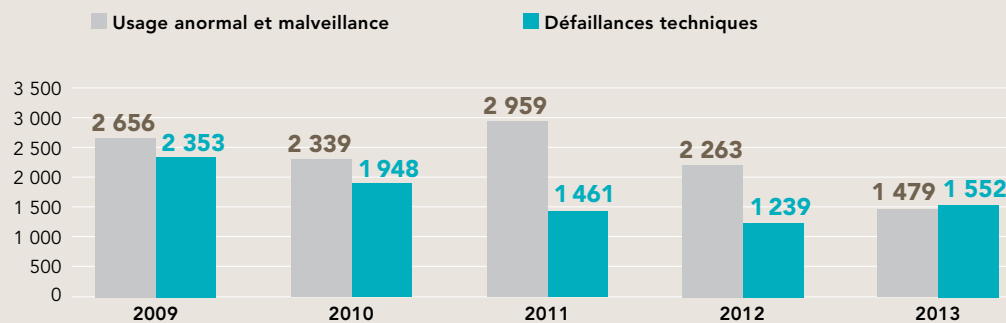
Les pannes dues à des actes de malveillances sont en nette diminution, passant de 2 263 à 1 479, mais représentent toutefois la moitié des mises à l'arrêt des appareils.

Les pannes techniques, après avoir diminué de plus de 50 % entre 2009 et 2012, sont en augmentation en 2013 du fait de la défaillance d'une entreprise dont nous avons du résilier le marché sur le secteur de la délégation du Pré Saint-Gervais dès la première année.

Depuis 2009, le taux moyen de pannes techniques par appareil est passé de 7,4 à 4 pannes par an.

En 2013, l'Office a participé à l'émergence d'un Label de référencement des ascensoristes, initiative lancée par la Ville de Paris et relayée par les bailleurs et l'AORIF. Le label a pour objectif d'imposer de nouvelles exigences particulièrement en ce qui concerne la qualité de maintenance.

### Nombre de pannes





## UN HABITAT ÉCONOME, UNE GESTION RESPONSABLE

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



### ■ La géothermie locale

L'Office développe des moyens innovants en matière de développement durable à travers ses constructions neuves. Labellisée Bâtiment Basse Consommation (BBC), la résidence Winston Churchill livrée en 2014 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, 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, 7 407 logements sont chauffés par ces divers réseaux soit 31 %.

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

L'Office participe également à la gouvernance du SMIREC (Syndicat Mixte des Réseaux d'Énergie Calorifique), gérant le réseau de géothermie de La Courneuve et en « DSP » le réseau de chaleur de

Saint-Denis, quatrième réseau en France et qui sera le premier réseau passant à plus de 60 % d'énergie renouvelable ; 4 691 logements de l'Oph93 sont raccordés sur ces deux réseaux.



### ■ Les recherches de performance énergétique

L'analyse des « DPE », fin 2013, révèle que 18 836 logements (80 % du patrimoine contre 73 % en 2012) se situent sous le seuil des 230 kWh ep/m<sup>2</sup>.an (kilowatt heure équivalent pétrole par mètre carré et par an), correspondant aux niveaux « B à D » sur l'échelle de classification.

- 2 197 logements classés en « E », mais concernés par des programmes de réhabilitation qui conduiront à les ramener en « C » conformément à la réglementation, ou en « D » lorsqu'il n'est pas possible d'atteindre la performance supérieure.
- 973 logements chauffés à l'électricité, dont 683 en « E » ; ensembles assez récents et de bonne qualité, pénalisés par un classement énergétique défavorable du fait du mode de chauffage, mais présentant pour la même raison un bilan carbone très favorable.
- 1 728 logements également classés « E » et quelques individuels en « F » concernent des cités anciennes et/ou d'architecture protégée, pour lesquelles

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

LA VALEUR  
MOYENNE AU  
LOGEMENT  
SUR L'ENSEMBLE  
DU PATRIMOINE  
DE L'OFFICE  
À FIN 2013 EST DE

**186**  
KWH EP/M<sup>2</sup>.AN



18 836 / 76 %  
BÂD

6 024 / 24 %  
EÂF



Avant travaux  
de réhabilitation



Après travaux  
de réhabilitation

des solutions spécifiques sont recherchées afin d'en améliorer la performance énergétique tout en gardant une cohérence entre la viabilité économique et les objectifs visés.

- 82 logements restent classés en « F » mais vont être démolis (cité La Poudrette).
- Il n'y a plus de logement classé en « G ».

### ■ Diminuer les charges de chauffage

Dans un souci d'économie d'énergie et de diminution des charges des locataires, l'Office introduit de nouvelles contraintes liées à l'équilibrage et la mise en place d'une télégestion des chaufferies et sous stations. Dans les quatre années à venir, l'Office procédera au déploiement de capteurs à des points stratégiques de fonctionnement et équipera un certain nombre de logements de sondes de température.

En 2013, le service Chauffage a conduit 9 opérations dont la rénovation de trois chaufferies (cité M. Thorez à Dugny, Pierre Feuillère à Noisy-le-Sec et Jacques Duclos à Pantin), la réalisation d'une installation solaire thermique, la finalisation des travaux de la cité Convention à la Courneuve, la création de deux sous-stations dans la barre Carco et tour T7 et la rénovation des réseaux chauffage et Eau Chaude Sanitaire entre les tours T9 et T10 au Clos Saint-Lazare à Stains. Le montant des travaux en 2013 était de 1 913 871 € dont 306 630 € dans le cadre de l'ANRU.

### ■ 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 CO<sub>2</sub> de notre parc, ce bilan prend en compte l'ensemble des consommations d'énergie de notre patrimoine en dissociant le chauffage collectif et individuel et l'habitat collectif et individuel. Ce Bilan « GES » est en cours d'actualisation avec les valeurs 2013 prenant en compte l'évolution du parc immobilier.

### ■ Développer 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 présentant un « DPE » défavorable. En 2013, plus de 8 millions d'euros ont été consacrés à la performance thermique des bâtiments (isolation, menuiseries, terrasses). Elle permet de maîtriser les charges et 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 de bâtiments existants. Suite aux études menées, les sept 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 et L'Eguiller à Dugny, Abreuvoir à Bobigny et Francis de Pressensé à Aubervilliers. La première de ces installations, réalisée cité La Prairie à Aulnay-sous-Bois est opérationnelle depuis mars 2014.



### ■ La vente des certificats d'économie d'énergie

Les travaux d'amélioration des performances thermiques 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 2013 ont généré des économies d'énergie soit une participation d'EDF de 549 000 €.

### ■ 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 telles que talus et plates bandes éloignées des entrées ; la préférence végétale d'espèces locales ; les tontes sans ramassage (mulching) 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.

A fin 2013, c'est près de la moitié de notre parc qui est entretenu sur ce modèle et d'ici 2017, la totalité des groupes aura basculé en entretien « éco responsable ».





■ Les containers enterrés



L'Office met en place, avec les collectivités locales et là où cela est possible, des containers enterrés pour la collecte des ordures ménagères. Quatre cités ont ainsi été équipées en 2012 et 2013 à Stains et à Dugny : Claudel Nerval Carco, Sasaki, Le Moulin et George Sand.

■ 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 tous les trimestres les acomptes en fonction des consommations réelles.



**COMBIEN COÛTE L'EAU ?**

- Le prix de l'eau froide est de 0,04 € par m³
- Le prix de l'eau chaude est de 0,30 € par m³
- Le prix de l'eau chaude avec la taxe de solidarité est de 0,40 € par m³
- Le prix de l'eau chaude avec la taxe de solidarité et la taxe de gestion est de 0,50 € par m³
- Le prix de l'eau chaude avec la taxe de solidarité, la taxe de gestion et la taxe de distribution est de 0,60 € par m³

**Eau chaude ou froide, le prix n'est pas le même ?**

1000 L = 10€

1000 L = 4€

**De nouveaux compteurs pour mieux ajuster les acomptes**

**Maltriser sa consommation au quotidien**



# L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ



L'Office est un producteur de solidarités.

- 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 ?



# UNE OCCUPATION SOCIALE À L'IMAGE DE LA SEINE-SAINT-DENIS

LE CRITÈRE PRINCIPAL D'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT EST L'ANCIENNETÉ DE LA DEMANDE. 24,1 % ONT DES RESSOURCES INFÉRIEURES À 20 % DU PLAFOND ET 68 % INFÉRIEURES À 60 % DU PLAFOND.

Ressources des ménages		
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 %
<b>En dessous du plafond PLUS</b>	<b>16 220</b>	<b>92,7 %</b>

Minima sociaux perçus		
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 %



Sur les 17 494 ménages qui ont répondu à la précédente enquête d'occupation sociale, **3 125 étaient bénéficiaires du RSA ou du minimum vieillesse.**

Une nouvelle enquête est menée en 2014.



**LA COMMISSION  
D'ATTRIBUTION  
(CAL) S'EST  
RÉUNIE  
À 45 REPRISES  
EN 2013 ET A  
ATTRIBUÉ 1 200  
LOGEMENTS.**

## LA POLITIQUE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Sur ces 1 200 attributions, 667 ont été désignées par l'Office (55,5 %) et 533 par les contingents réservataires (45,5%).

Parmi les 667 désignations de l'Oph93, 308 logements (46 %) ont été attribués à des demandeurs de mutation, dont 182 dans

le cadre du renouvellement urbain (56,5 % des mutations).

14,6 % des logements ont été attribués au titre de dispositifs spécifiques sur divers contingents (Dalo, accords collectifs, violences conjugales).

	Oph 93	État	Région	CG 93	Villes	CAF	1 %	TOTAL
AUBERVILLIERS	2							2
AULNAY-SOUS-BOIS	1	1			2			4
BOBIGNY	56	22		1	23	1	19	122
BONDY	35	4		7	2		6	54
DRANCY	35	11			3		5	54
DUGNY	41	13	1	2	28	1	16	102
ÉPINAY-SUR-SEINE	9	6			3		1	19
LA COURNEUVE	106	12		1	18		15	152
LE BLANC-MESNIL	40	8			15		17	80
LE PRÉ SAINT-GERVAIS	32	7			8	1	1	49
LE RAINCY	2	1			3		1	7
LES LILAS	16	6	1		7		2	32
L'ÎLE SAINT-DENIS	0	0					1	1
MONTFERMEIL	16	7		1	4	1	10	39
NEUILLY-SUR-MARNE	23	7			2		8	40
NEUILLY-PLAISANCE	0	0			1		1	2
NOISY-LE-GRAND	4	2			2		6	14
NOISY-LE-SEC	16	13		1	6		1	37
PANTIN	20	11		1	11		1	44
PIERREFITTE-SUR-SEINE	2	0		0	1		2	5
ROSNY-SOUS-BOIS	13	10		2	3		9	37
SAINT-OUEN	10	5			3		2	20
STAINS	168	40	1		3	2	27	241
VILLEPINTE	2	2		1	2		2	9
VILLETANEUSE	18	9			3		4	34
<b>TOTAL</b>	<b>667</b>	<b>197</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>153</b>	<b>6</b>	<b>157</b>	<b>1 200</b>

ORIGINE  
GÉOGRAPHIQUE  
DES ENTRANTS  
SUITE À  
MUTATION :



249 / **77,3 %**  
VILLE

73 / **22,7 %**  
SEINE-SAINT-DENIS

## 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 candidatures, surtout lorsqu'elles souhaitent demeurer dans la même commune et particulièrement dans la même cité, sont proposées 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.





**1,6%**  
DE VACANCE  
COURANTE EN 2013

**0,57%**  
D'IMPAYÉS

## LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

L'Oph 93 s'est inscrit dès 2011 dans ce dispositif mis en place par le Conseil général, visant à faciliter l'accès au logement pour les femmes victimes de violences. L'Office s'est engagé à réserver 10 logements par an dans le cadre de ce partenariat.

11 logements ont finalement été attribués en 2013 à des femmes bénéficiant du dispositif « Un toit pour elle ».

1 288 033 € soit une augmentation de près de 58 % pour l'exercice 2013 après celle de 27 % constatée en 2011 et 38 % en 2012.

- 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.

## LA RÉDUCTION DE LA VACANCE

Afin de loger le plus grand nombre, la lutte contre la vacance est un enjeu majeur. En 2013, la vacance courante ressort à 1,6 % des loyers contre 2,03 % en 2012. Ce chiffre élevé en 2012 est pour partie lié 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 non démolis.

## L'ADAPTATION DU PATRIMOINE AUX HANDICAPÉS

L'Office poursuit un programme d'accessibilité de son patrimoine aux handicapés.

- Aménagements et travaux spécifiques pour accessibilité aux handicapés, dont interventions dans 229 logements :

## 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'État pour refus du concours de la force publique, **se monte à 99,43 % des sommes appelées soit un taux d'impayés de 0,57 %.**

L'excellent taux de recouvrement des loyers et des charges appelés ne doit pas cacher les 14 072 déclenchements d'impayés en 2013. 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.





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 « 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. 219 locataires ont reçu une proposition d'accompagnement social en 2013. Dans le cadre de l'accompagnement social, 20 protocoles de cohésion sociale ont été signés, 3 dossiers de FSL maintien ont été accordés, et 37 dossiers ont été régularisés et ont donné lieu à la signature d'un nouveau bail.

Depuis juillet 2012, le service s'est vu confier la mission de représentation de l'Office au sein des commissions préfectorales d'expulsion et jouit désormais d'une bonne identification par l'ensemble des acteurs des politiques de prévention de l'expulsion.

Malgré ces démarches, l'Office a assigné 495 locataires pour dettes en 2013. 320 jugements ont été rendus en 2013, dont 77 rompant le bail. Le concours de la force publique a été demandé pour 283 dossiers et a été octroyé pour 109 d'entre eux. 85 expulsions pour dettes ont été exécutées.

## 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'État de parvenir à 15 % du total des attributions.

En 2013, les attributions au titre de ce dispositif représentent 13,3 % des dossiers. Contre 6,2 % en 2012.

## LA LIMITATION 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, générateur de mixité sociale.







# OFFICE RENFORCE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

La qualité de service est un souci permanent pour l'Office.

- Quelles réponses apporter aux réclamations des locataires ?
- Quelles exigences de propreté des parties communes ?
- Comment bien informer les locataires ?
- Comment contribuer à la tranquillité ?



# LA QUALITÉ DE SERVICE EST UN SOUCI PERMANENT



## AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

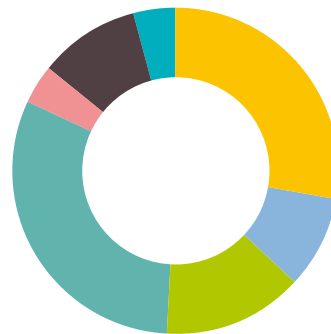
Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication a permis l'arrivée sur le marché de nouveaux logiciels. Afin d'améliorer le suivi des réclamations, l'Office s'est doté d'un logiciel de Gestion de la Relation Locataire. SESAME a été déployé à l'Office au dernier trimestre 2013. Il poursuit trois objectifs :

- Améliorer la satisfaction des locataires concernant la qualité du traitement des réclamations notamment les délais.
- Améliorer la qualité du pilotage de l'activité par des tableaux de reporting précis.
- Améliorer la structuration de l'activité par le respect des procédures.

**SESAME ENREGISTRE ENVIRON 500 RÉCLAMATIONS PAR SEMAINE SOIT ENVIRON 2 000 PAR MOIS.**

98 % sont des réclamations techniques. Un accusé de réception de la réclamation est systématiquement remis au locataire. 85 % des réclamations sont saisies par les points d'accueil.

25 % des réclamations concernent la plomberie, 15 % le chauffage individuel ou collectif, 10 % la menuiserie-vitrerie.



**31 % DÉLÉGATION DUGNY**  
**28 % DÉLÉGATION STAINS**  
**14 % DÉLÉGATION BOBIGNY**  
**10 % DÉLÉGATION ROSNY-SOUS-BOIS**  
**9 % DÉLÉGATION PRÉ SAINT-GERVAIS**  
**4 % DÉLÉGATION VILLETANEUSE**  
**4 % SIÈGE**

PART DE CHAQUE DÉLÉGATION DANS LE NOMBRE TOTAL DE RÉCLAMATION

LA PREMIÈRE  
ÉQUIPE D'EMPLOI  
D'AVENIR A  
COMMENCÉ SON  
PORTE-À-PORTE  
EN AVRIL 2013  
ET A FRAPPÉ À  
**3 078**  
PORTES

**1 539**  
PORTES ONT ÉTÉ  
OUVERTES  
PAR LES  
LOCATAIRES  
SOIT 50 %

Le manque de propreté des parties communes est un autre sujet d'insatisfaction des locataires. Les nouveaux prestataires de nettoyage désignés en 2013 ont renforcé leurs moyens et développé leurs outils de contrôle.

Une campagne de sensibilisation au respect de la propreté des parties communes a été déployée en 2013 via des affiches dans les halls et une lettre adressée aux locataires.

Enfin, six emplois d'avenir répartis en deux équipes ont été recrutés 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.

Leur action s'est concentrée sur les patrimoines des villes de Stains, Dugny, La Courneuve et Rosny-sous-Bois.

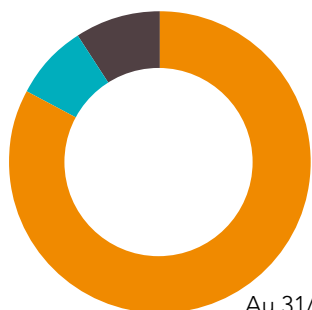


359 ascenseurs nettoyés quotidiennement,  
1 548 halls balayés et nettoyés quotidiennement  
dans 112 cités réparties dans 26 communes,  
238 859 heures de ménage quotidien en 2013,  
17 % du montant des charges récupérables.



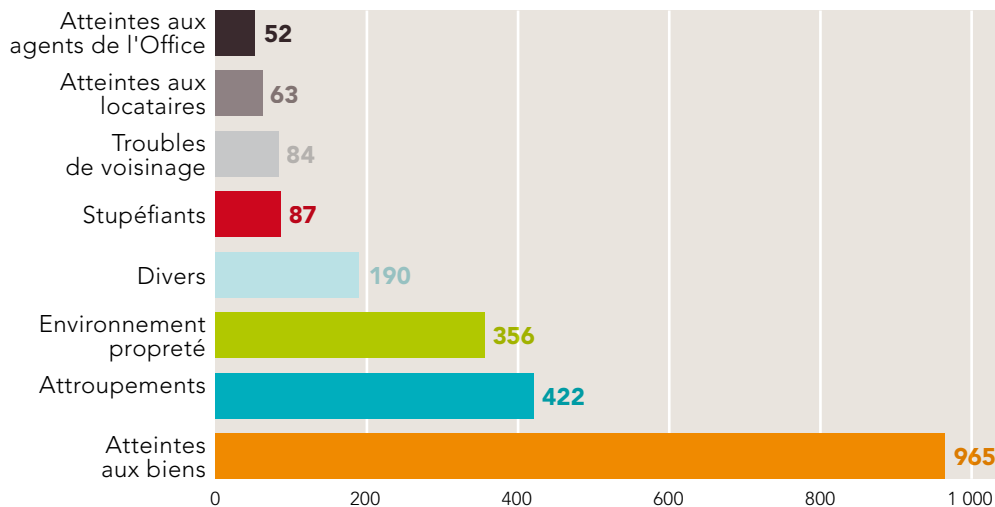
## CONTRIBUER À LA TRANQUILLITÉ DES LOCATAIRES

DEPUIS **4** ANS,  
LE NOMBRE DE HALLS  
OCCUPÉS EST STABLE



Au 31/12/13

**85,35 %** HALLS NON OCCUPÉS  
**7,42 %** HALLS OCCUPÉS  
"INTENSITÉ MOYENNE"  
**7,23 %** HALLS OCCUPÉS  
"INTENSITÉ FORTE"



Nombre de faits enregistrés dans l'observatoire de l'Oph 93 en 2013

### Comprendre

2 223 faits ont été enregistrés en 2013 contre 2 371 en 2012 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 tous les 6 mois à la police et aux partenaires combien de halls parmi les 1 548 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 2013 encore marquée par des faits d'un haut niveau d'insécurité :

- 2 223 faits ont été saisis dans l'Observatoire dont 965 dégradations.
- 52 agressions physiques ou verbales à l'encontre du personnel ont été signalées dans l'Observatoire.
- 5 agents ont été arrêtés en 2013 soit 63 jours d'arrêt de travail ce qui représente 13 % des jours d'arrêts.



**DES BINÔMES  
DE GARDIENS ET  
UNE ASTREINTE  
AU SIÈGE  
SE RELAIENT  
POUR APPORTER  
UN SERVICE  
D'ASTREINTE EN  
CAS D'URGENCE  
24H/24 ET 7J/7**

**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 18 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'actions 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.

### Des gardiens logés sur place

Au 31 décembre 2013, l'Office comptait 126 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 HLM.





## DÉVELOPPER L'INFORMATION ET LA CONCERTATION

**90 502**  
CONSULTATIONS  
DU SITE INTERNET EN 2013

**150**  
SUPPORTS DE  
COMMUNICATION PAR AN

**43**  
AMICALES DE LOCATAIRES

### ■ 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 90 502 fois en 2013 contre 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.

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 2013, c'est environ 150 supports de communication qui ont été réalisés dont environ 100 concernaient les opérations de démolition-construction ou de réhabilitation.

### ■ 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 trois 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. En 2013, le Conseil de Concertation Locative s'est réuni à trois reprises pour débattre en particulier d'un accord sur la grille de vétusté, de la politique de travaux, du bilan carbone et des résultats des DPE.



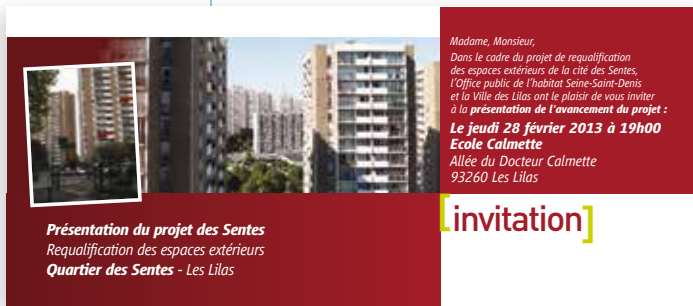
# 100

## RÉUNIONS DE CONCERTATION

### — L'information et la concertation sur les chantiers

En 2013, 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 l'élaboration des projets prévus sur leur quartier.

- 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 400 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. L'Office contribue au développement des commerces de proximité, par une démarche de relocation active (notamment grâce à la bourse des locaux vacants sur le site internet), par la mise en location de nouvelles cellules commerciales et par son investissement dans la rénovation des locaux commerciaux.

## 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 la délégation de Stains et un sur la délégation de 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.





**L'OBJECTIF  
EST DE  
RÉINSÉRER DES  
POPULATIONS  
ÉLOIGNÉES DU  
MONDE DU  
TRAVAIL OU EN  
DIFFICULTÉ**

## ENCOURAGER L'INSERTION 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 2013, l'Office a ainsi réalisé 85 500 heures d'insertion par l'économique liées aux travaux ANRU ou hors ANRU contre 61 000 heures en 2012. 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 2013.

# 85 500

HEURES  
D'INSERTION PAR  
L'ÉCONOMIQUE







# 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.



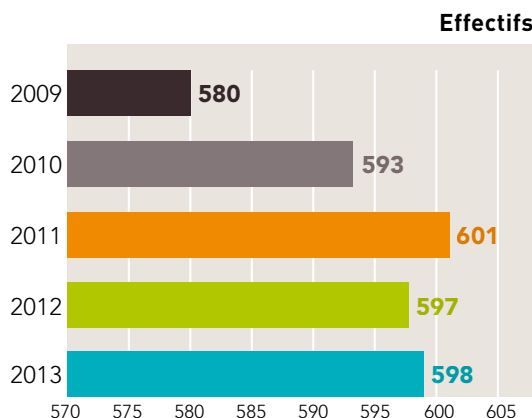
# LA COMPÉTENCE AU SERVICE DU PROJET

## LA GESTION DU PERSONNEL

Au 31 décembre 2013, le personnel de l'Office était composé de 598 personnes à titre permanent dont 351 fonctionnaires et 247 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'Office 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 37 postes en 2013, la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage créée en 2002 poursuit sa progression.

## LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

La bonne mobilité interne et externe est un signe de la vitalité de l'Office. En 2013, l'Office a enregistré 34 entrées et 29 sorties.

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



## LA FORMATION

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

En 2013, les agents de l'Office ont suivi 1 546 jours de formation. Le taux de départ en formation est de 67 %.

Les formations les plus suivies concernent les domaines suivants :

- l'hygiène et la sécurité (ascenseurs, sécurité incendie, habilitation électrique, PRAP...),

- les techniques de communications écrites et orales / l'organisation,
- la gestion locative et les contentieux locatifs,
- l'informatique et la bureautique.

L'Office fait parfois appel à des coaches pour accompagner la montée en compétence de certains de ses cadres et a confié en 2013 à des prestataires l'animation de plusieurs séminaires métiers pour les gardiens d'immeubles et les techniciens.

# LA MODERNISATION DES OUTILS

## LA DÉMATÉRIALISATION

L'Office s'est doté en 2013 d'un outil de Gestion Electronique des documents. La dématérialisation des procédures contentieuses et des dossiers locataires entrants est lancée. L'Office a aussi commencé en 2013 la virtualisation de l'ensemble des postes informatiques. Peu à peu, les unités centrales sources de pannes sont supprimées au profit d'un raccordement direct au serveur.

**L'OFFICE S'EST  
DOTÉ EN 2013 D'UN  
OUTIL DE GESTION  
ELECTRONIQUE  
DES DOCUMENTS**

## UN NOUVEAU SIÈGE POUR TRAVAILLER PLUS EFFICACEMENT

Pour faire face à la croissance de certains services dont ceux de la direction de la maîtrise d'ouvrage et pour regrouper des services aujourd'hui éclatés sur plusieurs sites dans Bobigny, l'Office a posé le 26 avril 2013 la première pierre de son nouveau siège social. Situé près de la mairie de Bobigny, rue Gisèle Halimi, il sera tout à la fois fonctionnel et respectueux de l'environnement. La livraison interviendra en octobre 2014.





# LE RAPPORT FINANCIER

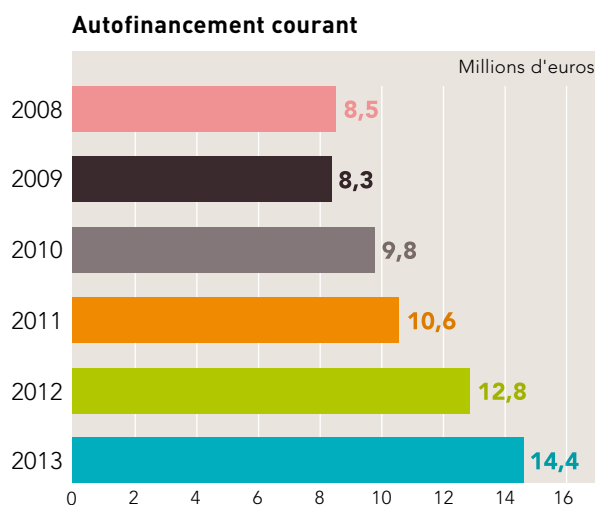
GARANTIR LE FINANCEMENT : LA SITUATION SAINTE DE L'OFFICE, DUE À LA MAÎTRISE DE SON EXPLOITATION COURANTE, LUI PERMET DE POURSUIVRE SON AMBITIEUX PROGRAMME D'INVESTISSEMENT. IL BÉNÉFICIE POUR CELA DU SOUTIEN DE LA CAISSE DE GARANTIE DU LOGEMENT LOCATIF SOCIAL (CGLLS) ET DU CONSEIL GÉNÉRAL DE SEINE-SAINT-DENIS.

## UN AUTOFINANCEMENT SATISFAISANT

Les équilibres d'exploitation de l'Office sont maîtrisés et nous permettent de dégager un autofinancement courant à hauteur de 14,4 M€ en 2013. Cet autofinancement finance 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 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  
SE MONTAIT  
À 238 M€**

## UN FAIBLE ENDETTEMENT

A fin 2013, la dette de l'Office se montait à 238 M€, dont 197 M€ contractés auprès de la Caisse des Dépôts (CDC). Après avoir diminué ces dernières années, et comme attendu, le taux d'endettement de l'Office progresse en 2013 avec la réalisation de notre programme de rénovation urbaine et l'acquisition en 2012 du 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 Ile-de France d'environ 10 %. Ils sont de 1 380 € par logement en 2013 pour une médiane à 1 230 € (valeur 2011). Ils sont en augmentation moyenne de 3 % par an sur la période 2007-2012.

## DES COÛTS DE MAINTENANCE ÉLEVÉS

Le coût de maintenance au logement est de 765 € pour une moyenne nationale inférieure à 600 €.

## 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 signé en 2013 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 : 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 Seine-Saint-Denis s'est engagé fortement au côté 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.

**765 €**  
LE COÛT DE  
MAINTENANCE  
AU LOGEMENT

## COMPTE DE RÉSULTAT EN K€

	Récupérables	Non récupérables	Total 2013	Total 2012
<b>Produits des activités</b>			<b>152 466</b>	<b>142 353</b>
Récupérations des charges locatives			48 216	41 011
Loyers			103 812	100 928
Prestations de services et activités annexes			438	415
<b>Subventions d'exploitation</b>			<b>1 498</b>	<b>1 226</b>
<b>Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat</b>			<b>10 870</b>	<b>11 231</b>
<b>Reprises sur amortissements et provisions</b>			<b>13 642</b>	<b>5 181</b>
<b>Autres produits</b>			<b>679</b>	<b>464</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION</b>			<b>179 154</b>	<b>160 455</b>
<b>Consommations de l'exercice</b>	<b>28 414</b>	<b>2 833</b>	<b>31 248</b>	<b>27 714</b>
Achats stockés		565	565	629
Variations des stocks		-5	-5	-67
Achats non stockés	28 414	2 273	30 687	27 153
<b>Services extérieurs</b>	<b>10 607</b>	<b>26 496</b>	<b>37 103</b>	<b>39 200</b>
Travaux relatifs à l'exploitation	9 446	2 984	12 431	11 903
Entretien et réparations courants	9	4 813	4 822	4 970
Gros entretien	478	10 094	10 572	12 071
Primes d'assurances		940	940	898
Autres	674	7 665	8 338	9 358
<b>Impôts, taxes et versements assimilés</b>	<b>4 152</b>	<b>20 733</b>	<b>24 885</b>	<b>23 326</b>
<b>Charges de personnel</b>	<b>4 450</b>	<b>20 341</b>	<b>24 791</b>	<b>23 435</b>
<b>Dotations aux amortissements et aux provisions</b>		<b>31 203</b>	<b>31 203</b>	<b>34 999</b>
Dotations aux amortissements immobilisations		25 293	25 293	24 246
Dotations aux dépréciations		1 362	1 362	5 874
Dotations aux provisions pour gros entretien		3 282	3 282	4 426
Dotations aux autres provisions d'exploitation		1 265	1 265	361
Dotations aux provisions réglementées				92
<b>Autres charges</b>		<b>4 325</b>	<b>4 325</b>	<b>1 235</b>
<b>Charges d'intérêts sur opérations locatives</b>		<b>6 675</b>	<b>6 675</b>	<b>6 272</b>
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>47 623</b>	<b>112 607</b>	<b>160 229</b>	<b>156 182</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>			<b>18 924</b>	<b>4 273</b>
<b>Produits d'autres créances et valeurs mobilières</b>			<b>1 013</b>	<b>2 584</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS</b>			<b>1 013</b>	<b>2 584</b>
<b>Dotations aux amortissements et provisions</b>				<b>310</b>
<b>Charges d'intérêts autres</b>			<b>13</b>	<b>37</b>
<b>TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES</b>			<b>13</b>	<b>346</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>			<b>1 000</b>	<b>2 237</b>
<b>RÉSULTAT COURANT</b>			<b>19 924</b>	<b>6 511</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>			<b>613</b>	<b>7 391</b>
<b>IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS</b>				
<b>RÉSULTAT NET</b>			<b>20 538</b>	<b>13 902</b>



## BILAN EN K€

	Valeurs brutes	Amor., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Valeurs nettes
	Exercice 2013			Exercice 2012
<b>ACTIF</b>				
<b>ACTIF IMMOBILISÉ</b>				
Immobilisations incorporelles	6 442	4 529	1 913	1 416
Immobilisations corporelles	697 504	270 710	426 794	415 317
Terrains	51 872		51 872	49 818
Constructions locatives (sur sol propre)	616 337	249 650	366 686	356 631
Constructions locatives (sur sol autrui)	3 851	2 465	1 386	1 375
Autres immobilisations corporelles	25 445	18 595	6 850	7 492
Immobilisations corporelles en cours	142 149		142 149	74 338
Immobilisations financières	1 462	637	826	964
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>847 557</b>	<b>275 876</b>	<b>571 682</b>	<b>492 034</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				
Stocks et en-cours	366		366	361
Fournisseurs débiteurs	62		62	2 846
Créances d'exploitation	127 229	24 886	102 344	107 107
Créances clients et comptes rattachés	36 824	24 256	12 568	12 107
Autres créances d'exploitation	4 772		4 772	5 223
Subventions à recevoir	85 633	629	85 004	89 777
Créances diverses	1 658	552	1 106	1 086
Disponibilités	44 178		44 178	78 980
Charges constatées d'avance	3		3	309
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>173 497</b>	<b>25 438</b>	<b>148 059</b>	<b>190 689</b>
COMPTE DE RÉGULARISATION	3 046		3 046	3 881
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>1 024 100</b>	<b>301 313</b>	<b>722 787</b>	<b>686 605</b>
<b>PASSIF</b>				
<b>CAPITAUX PROPRES</b>				
Dotations			44 367	44 367
Réserves			9 139	12 730
Report à nouveau			103 068	85 575
Résultat de l'exercice			20 538	13 902
Subventions d'investissement			221 998	227 483
Provisions réglementées - Amortissements dérogatoires			14 532	17 438
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES</b>			<b>413 642</b>	<b>401 495</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>				
Provisions pour risques			5 982	1 995
Provisions pour gros entretien			7 241	7 279
Autres provisions pour charges			3 064	2 548
<b>TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>			<b>16 287</b>	<b>11 822</b>
<b>DETTES</b>				
Dettes financières			252 117	232 314
Participation des employeurs à l'effort de construction			34 931	35 438
Emprunts auprès des établissements de crédit			198 855	177 609
Dépôts et cautionnement reçus			7 347	7 193
Emprunts et dettes financières divers			10 984	12 073
Locataires créditeurs			942	4 505
Dettes d'exploitation			19 664	21 221
Fournisseurs			14 695	14 859
Dettes fiscales et sociales			4 969	6 361
Dettes diverses			20 135	15 357
Produits constatés d'avance				-108
<b>TOTAL DETTES</b>			<b>292 858</b>	<b>273 288</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>			<b>722 787</b>	<b>686 605</b>

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.



