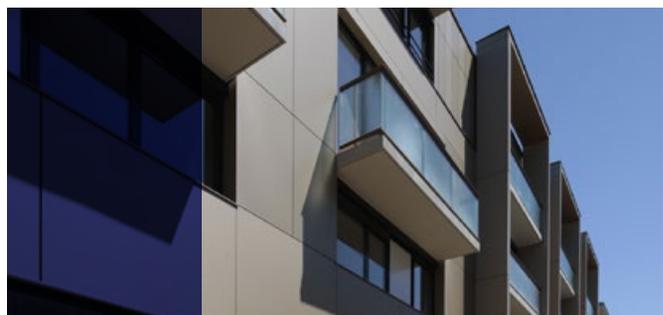
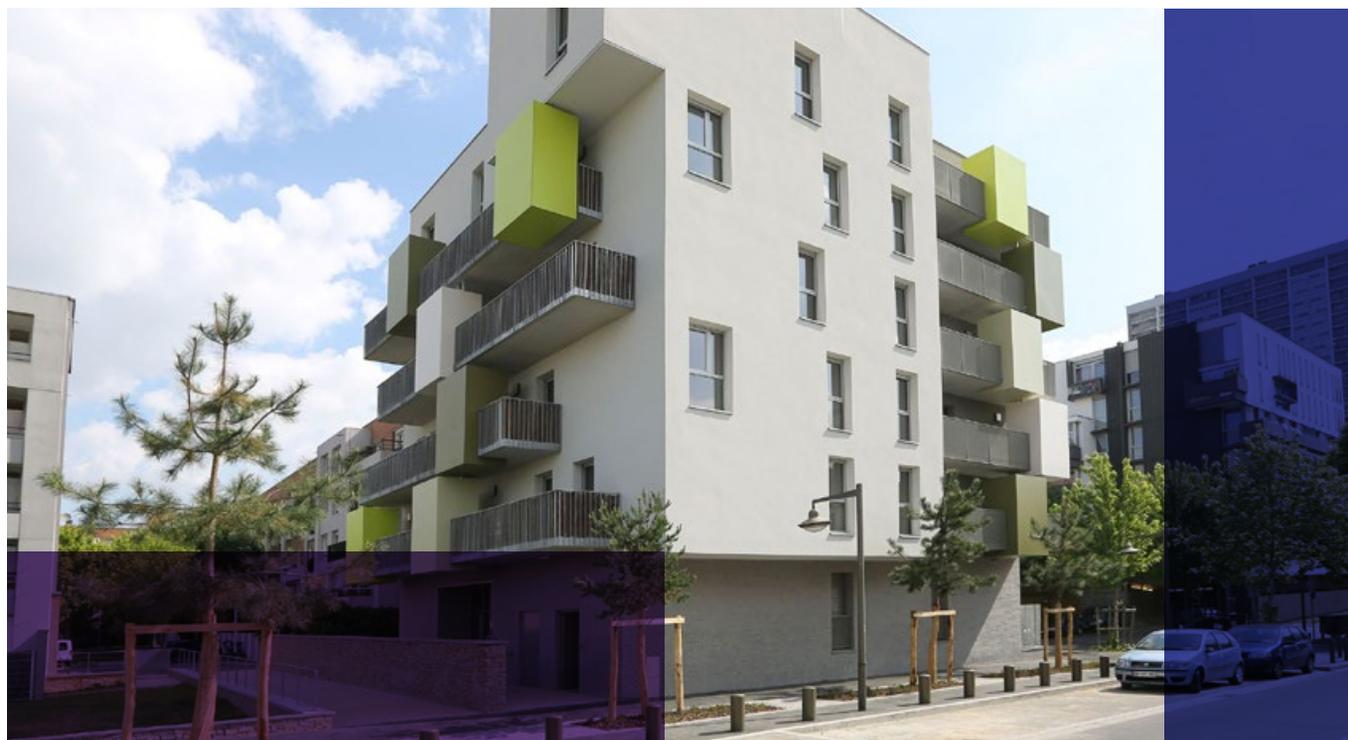




BILAN D'ACTIVITÉ 2015

Office Public de l'Habitat
Seine-Saint-Denis



SOMMAIRE

Édito du Président	01
Le patrimoine de l'Office et l'organisation territoriale.....	02
Les structures décisionnaires de l'Office.....	04
Organigramme général de l'Office.....	06
Les chiffres clés 2015.....	08
Les livraisons de 2015.....	12
Les livraisons de 2016.....	16

1 L'OFFICE CONSTRUIT LA SEINE-SAINT-DENIS DE DEMAIN 20

Inventer la ville de demain : la rénovation urbaine.....	22
L'état d'avancement des opérations ANRU	23
L'exigence architecturale	24
La qualité des équipements.....	26
Concevoir des logements bien équipés.....	26
Un service dédié au relogement.....	27
Diversifier l'habitat : l'accession sociale à la propriété	27
Préparer l'avenir : l'entretien du patrimoine.....	28
Entretien des cités au quotidien et à long terme	28
La rénovation des ascenseurs.....	29
Un habitat économe, une gestion responsable	30

2 L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ ... 35

Une occupation sociale à l'image de la Seine-Saint-Denis	36
La politique d'attribution des logements.....	36
Les demandes de mutation	37
Les violences faites aux femmes.....	38
L'adaptation du patrimoine aux handicaps	38
La réduction de la vacance.....	38
Le recouvrement des impayés et la prévention des expulsions.....	38
Le Droit au Logement Opposable	39

3 L'OFFICE RENFORCE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES ... 40

La qualité de service est un souci permanent ..	42
Améliorer le traitement des réclamations ..	42
Améliorer la propreté des parties communes.....	43
Contribuer à la tranquillité des locataires.....	44
Améliorer la Gestion Urbaine de Proximité ..	45
Renforcer les équipes de proximité	45
Améliorer l'entretien des logements	46
Mieux maîtriser les charges locatives.....	46
Accompagner la dépendance et les troubles psychologiques	47
Accompagner les locataires dans l'éradication des punaises de lit.....	47
Développer l'information et la concertation.....	48
Développer le commerce de proximité	50
Soutenir les actions de proximité.....	50
Encourager l'insertion par l'économique.....	51

4 L'OFFICE ACCROÎT SES COMPÉTENCES ET SA SOLIDITÉ FINANCIÈRE 52

Le rapport financier.....	54
Un autofinancement satisfaisant.....	54
Un faible endettement.....	54
Des coûts de gestion adaptés au patrimoine de l'Office	55
Des coûts de maintenance élevés.....	55
Le soutien de la CGLLS.....	55
Le soutien du conseil départemental	55
La compétence au service du projet.....	56
La gestion du personnel.....	56
La formation.....	56
La mobilisation du personnel	56
La modernisation des outils.....	57
La mobilité professionnelle.....	57
Un nouveau siège pour travailler plus efficacement.....	57
Compte de résultats.....	58
Bilan	59

ÉDITO



**2015 a aussi été l'occasion
pour l'Office d'élaborer
un projet stratégique
2016-2020**

L'Office a tourné à plein régime en 2015 pour terminer la mise en œuvre de l'ANRU 1. 2 297 logements ont été construits, réhabilités ou résidentialisés, 29 logements ont été démolis, dans les villes de La Courneuve, Pierrefitte, Montfermeil et Les Lilas. Les études en vue de signer les protocoles de préfiguration dans le cadre du NPNRU se poursuivent en collaboration avec les villes concernées.

Dans le cadre de la réforme de la politique de la ville, neuf contrats de ville ont été signés et l'Office participe à l'élaboration des nouvelles conventions de Gestion Urbaine de Proximité. Avec 80% de son patrimoine en Quartier Politique de la ville (QPV), l'Office est particulièrement impliqué.

Après de longs mois de discussion, 2015 a permis l'adoption de la charte départementale de prévention des expulsions. Elle permettra de conjuguer de manière la plus précoce possible et aux différentes étapes de la procédure d'expulsion, les moyens de l'ensemble des acteurs concernés. L'Office s'est particulièrement investi dans ce dossier essentiel tant le département est lourdement touché par la précarité.

L'année 2015 a aussi été l'occasion pour l'Office d'élaborer un projet stratégique. Formellement adopté en mars 2016 par le conseil d'administration, sa construction a nécessité un intense travail des services des différentes directions. Le projet stratégique compte plus de 80 projets opérationnels répartis en sept axes. Sa mise en œuvre s'étalera jusqu'en 2020 et permettra à l'Office de relever, aux côtés des collectivités territoriales, les défis du département. Alors que la Seine-Saint-Denis a accueilli en 2015 la COP 21, je suis particulièrement attaché à ce que l'Office contribue à la place qui est la sienne à une gestion durable et responsable du patrimoine. Au moment où les événements graves que nous avons connus en 2015 interrogent les politiques de ségrégations sociales que nous connaissons en Île-de-France, je tiens à réaffirmer que l'on doit concilier mixité sociale et accueil des populations défavorisées. Enfin, je suis convaincu que l'amélioration de la qualité de service rendue aux locataires doit tenir une place prépondérante dans la mise en œuvre du projet stratégique.

Comme vous le voyez, les projets sont nombreux. Les partenaires et les représentants des locataires y sont associés. L'Office est pleinement mobilisé pour contribuer au développement de la Seine-Saint-Denis.

Stéphane Troussel

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

LE PATRIMOINE DE L'OFFICE & L'ORGANISATION TERRITORIALE

NOTRE PATRIMOINE
SE COMPOSE
DE **23 498**
LOGEMENTS
RÉPARTIS SUR
26 COMMUNES



DÉLÉGATION DE DUGNY
3 971 LOGEMENTS



DÉLÉGATION DE STAINS
5 339 LOGEMENTS



DÉLÉGATION DE BOBIGNY
4 820 LOGEMENTS



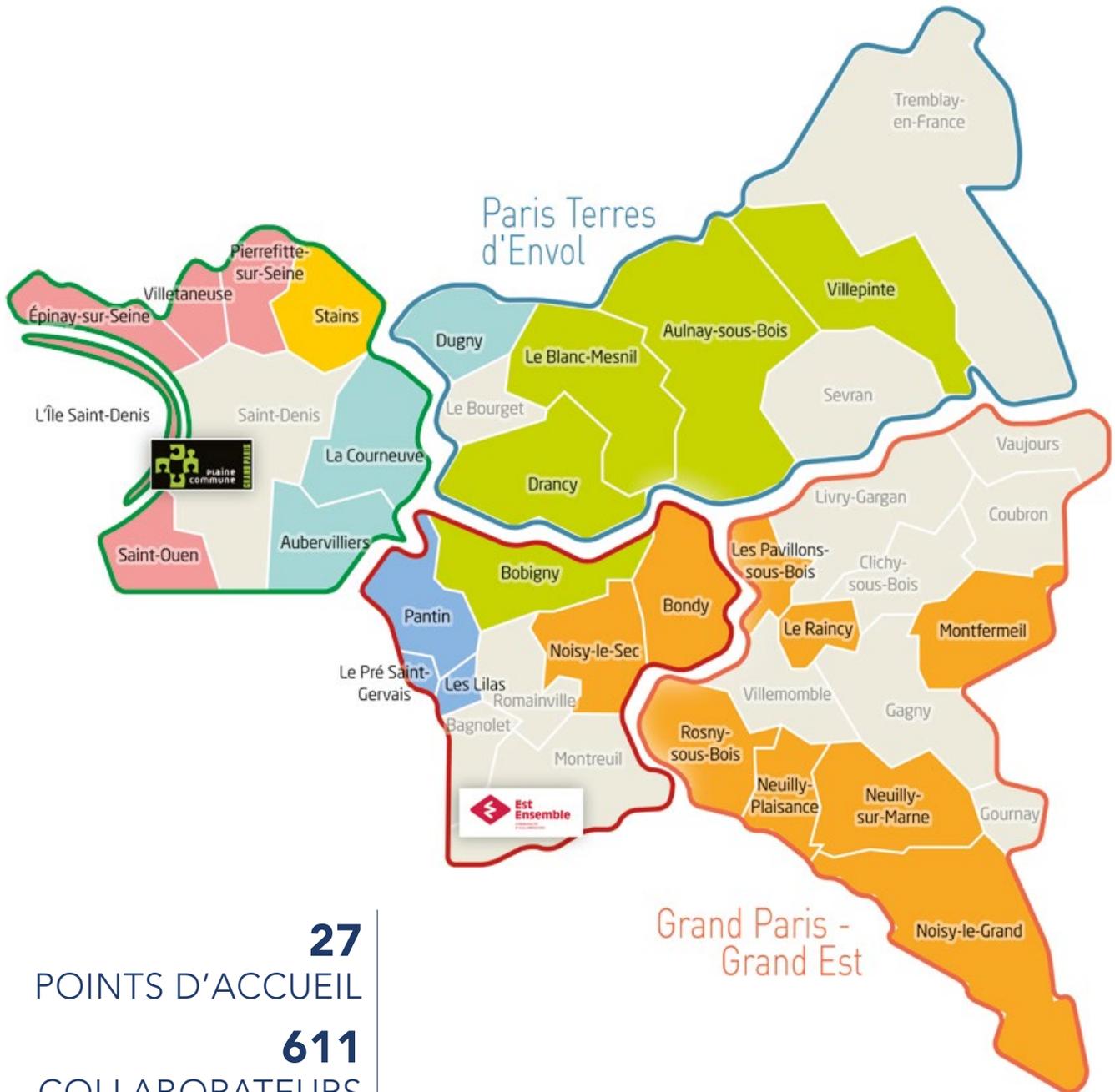
DÉLÉGATION DE ROSNY-SOUS-BOIS
4 001 LOGEMENTS



DÉLÉGATION DE VILLETANEUSE
2 033 LOGEMENTS



DÉLÉGATION DU PRÉ SAINT-GERVAIS
3 334 LOGEMENTS



27
POINTS D'ACCUEIL

611
COLLABORATEURS

6
DÉLÉGATIONS

LES STRUCTURES DÉCISIONNAIRES DE L'OFFICE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DÉFINIT LES GRANDES ORIENTATIONS DE L'OFFICE.

LES COMMISSIONS DE L'OFFICE

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

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

Présidente : Claudine Simmer

Membres : Katia Coppi, Abdel Madjid Sadi, Robert André, Michel Langlois, Abdou Ahamed

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) ou son représentant

Membres titulaires : Viviane Phleger, Madeleine Lax, Alexis Meffre, Éliane Fromentel, Marlène Doine

Membres suppléants : Marc Buard, Isabelle Roudil, Abdou Ahamed, Robert André, Abdel Madjid Sadi

LES JURYS DE CONCOURS

Ses membres classent les projets des concours d'architecte.

Président : Yves Nédélec (Directeur Général de l'Office)

Membres titulaires : Madeleine Lax, Pascale Labbé, Éliane Fromentel

Membres suppléants : Viviane Phleger, Marc Buard, Robert André

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, Jacqueline Cornet, Andrea Saily, André Jerosolimski

AFOC : Alain Rubin, Monique Fernandez, Huguette Granville

CGL : Abdou Ahamed, Abdeloubah Kouissi, Fatna Kissi, Laurence Topla

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Stéphane Troussel,
Président de l'Office,
Président du Conseil
départemental de la
Seine-Saint-Denis



Michel Fourcade,
Vice-Président
de l'Office, Conseiller
départemental,
Maire de Pierrefitte-
sur-Seine



Michèle Bailly



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



**Nadège
Abomangoli,**
Vice-Présidente
du Conseil
départemental
et Conseillère
régionale
d'Île-de-France



Abdel Madjid Sadi,
Vice-Président
du Conseil
départemental de la
Seine-Saint-Denis,
Conseiller municipal
de Bobigny



Claude Pichard,
de la CNL



Madeleine Lax,
de la CLCV



Abdou Ahamed,
de la CGL



Viviane Phleger,
de la CNL



Pascale Labbé,
Conseillère
départementale
déléguée



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



Robert André,
Association Entraide
Universitaire



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



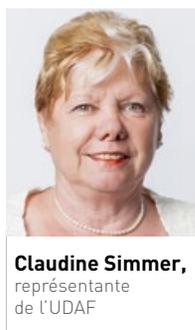
Alexis Meffre,
Président des
"Restos du cœur 93"



Marc Buard,
représentant
départemental
de la CGT 93



Catherine Fichet,
représentante
du collecteur 1%
"Logeo-CIL"



Jean-Pierre Tourbin,
Président du Conseil
d'Administration de
la CAF 93



Éliane Fromentel,
représentante
départementale
de la CFDT 93



Claudine Simmer,
représentante
de l'UDAF

**Jean-François
Béné,**
Secrétaire général
du Secours Populaire
Français 93

ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DE L'OFFICE



Linda Porcher
Secrétariat Général

Service Juridique
Fanny Dutriaux

Service Logistique
Catherine Despres

Service Marchés
Sabrina Margerie

Service
Documentation/Archives
Pascale Van Praet

Pôle Accueil

Secrétariat
de Direction



Cécile Mage
Direction de la Gérance

Service Commerces
Xavier Trobas

Service Attribution
des logements
Stéphanie Henryon

Service Études
et Coordination
de la gestion locative
Frédéric Sanchez

Service Prévention
des expulsions locatives
Claire Bride

Service Recouvrement
Myriam Berlain



Patrice Roques
Direction du Patrimoine

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



Yves Nédélec
Directeur Général



Sylvie Hautière
Direction
des Ressources Humaines



Jean-Marc Poulain
Direction Financière



Patrick Méloteau
Direction Technique



Pierre Guillard
Direction
de la Maîtrise d'Ouvrage

Service du Personnel
Emmanuel Bourrellier

Service Comptabilité
Kamel Zerkoune

Service Bâtiment
Alexis Garret

Service Maîtrise
d'Œuvre Sociale
Mélanie Charles

Service Informatique
Claude Costantini

Service Ascenseurs
Jean-René Sellambin

Service Montage
d'Opérations
Elizabeth Berrou

Service Contrôle
de Gestion
Jemaa Bouchène

Service Chauffage
Éric Lescurier

Service Réhabilitation 1
Marian Sypniewski

Secteur
Espaces Extérieurs

Service Réhabilitation 2
Émilie Marre

Régie

Secrétariat Technique

Service
Constructions Neuves
Frédéric Pilon

Chargés de mission
Renouvellement Urbain

Contrôleur de Gestion

Secrétariat de la DMO

LES CHIFFRES CLÉS 2015



- Patrimoine de **47 ans** d'âge moyen
- **80 %** du patrimoine classé en Quartier Politique de la Ville (QPV)

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

- **15 PRU**
- **1 634 démolitions**
- **1 761 constructions**
- **8 916 réhabilitations**
- **599 millions d'euros investis**

L'OFFICE ENTRETIENT LES CITÉS À LONG TERME

- **23,6 millions d'euros** de travaux de maintenance en 2015





L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ

- 1 462 attributions en 2015
- 372 mutations en 2015
- 68% des locataires ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS, contre 60% nationalement

UNE FORTE ORGANISATION DE PROXIMITÉ

- Enquête satisfaction : 82% des locataires satisfaits de leur logement, 81% de leur bailleur
- 6 délégations, 55 agents dans 27 Points d'accueil, 123 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 environ 100 publications par an



UNE GESTION FINANCIÈRE SAINTE

- Un autofinancement satisfaisant : 11,3 millions d'euros en 2015
- Taux de vacance courante en 2015 : 2,2%
- Taux de recouvrement en 2015 : 100%

L'OFFICE ADOPTE SON PROJET STRATÉGIQUE 2016/2020



De nombreux changements sont à l'œuvre dans le logement social : Développement du Grand Paris, réforme de la mixité sociale, exigence de qualité des locataires et des collectivités, développement des nouvelles technologies, défi écologique, vieillissement de la population, diminution des financements, réforme de la politique de la ville... Pour relever ces défis, j'ai souhaité que l'Office fixe un cap comprenant 7 axes de développement et près de 80 projets. Vous en trouverez quelques exemples ici. Ce projet stratégique, mis en œuvre aux côtés des collectivités territoriales, sera le moyen pour l'Office d'accompagner le développement de la Seine-Saint-Denis

STÉPHANE TROUSSEL

*Président de l'Office
Président du Conseil Départemental*

**J'AI SOUHAITÉ QUE
L'OFFICE FIXE UN CAP**

7 AXES

DE DÉVELOPPEMENT

1 S'IMPLIQUER DANS LE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET L'ACCOMPAGNER

- Rendre compte formellement de sa gestion et de ses projets aux maires une fois par an
- Obtenir la certification de maîtrise d'ouvrage
- Mettre en œuvre le NPNRU
- Développer l'accès social à la propriété
- Construire environ 100 nouveaux logements par an hors plan NPNRU



2 PROMOUVOIR UNE GESTION DURABLE ET RESPONSABLE DU PATRIMOINE

- Viser en 2021 un DPE moyen de 150 kw.ep/m²/an
- Expérimenter de nouveaux dispositifs de mesure des consommations énergétiques
- Développer la gestion écologique des espaces verts
- Renforcer la maintenance préventive



3 CONCILIER MIXITÉ SOCIALE ET ACCÈS AU LOGEMENT DES POPULATIONS DÉFAVORISÉES

- Mieux connaître l'occupation sociale de l'Office
- Construire un projet de mobilité résidentielle
- Mettre en place une bourse d'échange de logements



4 AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

- Améliorer l'accueil et étudier l'opportunité d'une plateforme téléphonique
- Obtenir la labellisation Quali'HLM
- Améliorer la communication et la concertation avec les locataires et favoriser leur implication
- Mobiliser les équipes autour de projets de résidence



5 DÉVELOPPER LE PARTENARIAT AVEC LES ACTEURS DU TERRITOIRE PAR L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET LE MIEUX-VIVRE ENSEMBLE

- Développer la veille et l'accompagnement social
- Renforcer notre politique d'adaptation des logements au handicap et au vieillissement
- Poursuivre et développer le plan d'action "tranquillité publique"
- Soutenir les initiatives de locataires



6 ASSOCIER TOUT LE PERSONNEL À L'ÉLABORATION ET LA CONDUITE DU PROJET STRATÉGIQUE

- Développer le pilotage en mode "projet"
- Poursuivre le dialogue social
- Moderniser nos outils informatiques (état des lieux sur tablettes, sésame sur les téléphones mobiles des gardiens, gestion électronique des documents...)



7 ADAPTER LE MODÈLE ÉCONOMIQUE DE L'OFFICE POUR RÉALISER NOS AMBITIONS

- Gérer les moyens de manière efficace et durable
- Garantir l'optimisation et le respect des budgets d'investissement
- Lutter contre la vacance des logements
- Préserver voire améliorer le taux de recouvrement
- Maîtriser les coûts de gestion



2015

LIVRAISONS DE 2 316 LOGEMENTS NEUFS, RÉHABILITÉS ET RÉSIDENTIALISÉS



LES LILAS **LES SENTES**

Architecte : **Agence RVA**

993
LOGEMENTS

LA COURNEUVE **BRAQUE/CURIE**

Architectes : **Sepra Architectes**

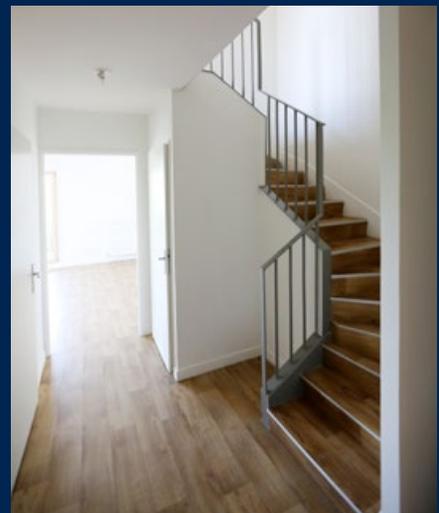
221
LOGEMENTS



PIERREFITTE-SUR-SEINE **BORIS VIAN**

Architecte : **Fractales**

108
LOGEMENTS



28
LOGEMENTS

LA COURNEUVE **FRANÇOIS VILLON**

Architecte : **Verdier-Rebières**



Demandez le catalogue
des réalisations de l'Office
ou consultez-le sur
www.oph93.fr

2015

LIVRAISONS DE 2 316 LOGEMENTS NEUFS, RÉHABILITÉS ET RÉSIDENTIALISÉS

PIERREFITTE-SUR-SEINE **PASTEUR-EUROPE**

Architectes : **BNR (Architectes Babled, Nouvet, Reynaud)**

55
LOGEMENTS



PIERREFITTE-SUR-SEINE **NOUGARO**

Architectes : **Lepinay et Meurice**

32
LOGEMENTS





LA COURNEUVE **SAINT-JUST**

Architecte réhabilitation : **Des Contours**



Demandez le catalogue
des réalisations de l'Office
ou consultez-le sur
www.oph93.fr

2016 LIVRAISONS DE 3 073 LOGEMENTS NEUFS, RÉHABILITÉS ET RÉSIDENTIALISÉS

LA COURNEUVE CITÉ BEAUFILS

Architectes réhabilitation : **Pierre Bruat**

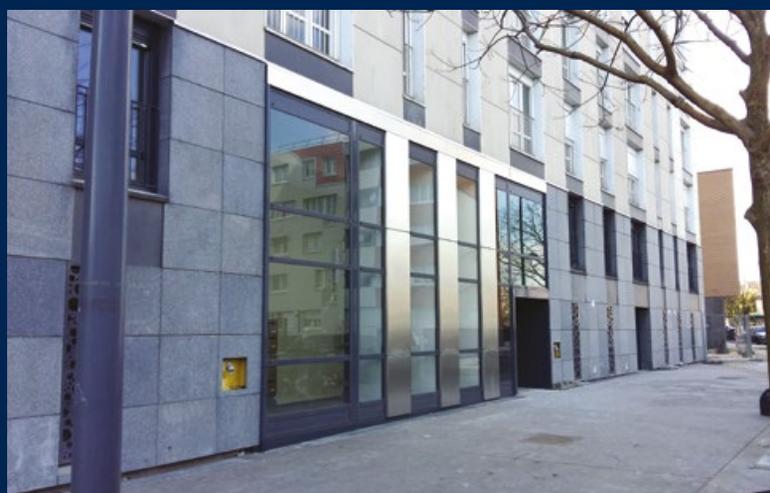


197
LOGEMENTS

STAINS TOUR CHARLES PÉGUY

Architectes réhabilitation : **Gorka Piquéras**

186
LOGEMENTS





VILLETANEUSE
**CITÉ
MAURICE
GRANCOING**

Architectes réhabilitation :
**BT3Z ARCHITECTURE -
Baltyde & Theuvenin architectes**

233
LOGEMENTS



Demandez le catalogue
des réalisations de l'Office
ou consultez-le sur
www.oph93.fr

2016 LIVRAISONS DE 3 073 LOGEMENTS NEUFS, RÉHABILITÉS ET RÉSIDENTIALISÉS

STAINS SQUARE MOLIÈRE

Architectes réhabilitation : **F. Daune**



280
LOGEMENTS

LES PAVILLONS- SOUS-BOIS ÎLOT CANAL

Architectes :
Arc/Pôle

67
LOGEMENTS





STAINS DURAND-VIGNES

Architectes :
Boiron & Freiman

17
LOGEMENTS



Demandez le catalogue
des réalisations de l'Office
ou consultez-le sur
www.oph93.fr





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

22

DANS L'OBJECTIF DE TRANSFORMER LES QUARTIERS LES PLUS EN DIFFICULTÉ, L'OFFICE A CONTRACTUALISÉ AVEC L'ANRU 15 CONVENTIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN.

La réalisation de ces programmes de constructions, réhabilitations, résidentialisations et démolitions, qui impactent 50% du patrimoine, demeure un enjeu stratégique déterminant pour les prochaines années. 12 611 logements sont concernés par une opération de renouvellement urbain : 1 934 par une démolition, 1 761 par une construction et 8 916 par une réhabilitation et/ou une résidentialisation.

Montant de l'investissement : plus de 599 millions d'euros répartis en 72 millions pour les démolitions, 279 millions pour les constructions et 247 millions pour les réhabilitations et résidentialisations.

Si l'on ajoute
aux opérations ANRU les
réhabilitations lourdes
réalisées dans les mêmes
délais que les PRU,
le montant total
des investissements est
de 720 millions d'euros

47%
DES INVESTISSEMENTS
SONT FINANCÉS EN
FONDS PROPRES ET PRÊTS

53%
SONT FINANCÉS
PAR DES SUBVENTIONS
DONT :

29%
PAR L'ANRU

8%
PAR LE DÉPARTEMENT

6%
PAR LA RÉGION

L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES OPÉRATIONS ANRU

ANRU 1

15 PRU
12 611
LOGEMENTS
CONCERNÉS
599 MILLIONS
D'EUROS
80 %
DU PATRIMOINE
EN QPV

ANRU 2

4 003
LOGEMENTS
CONCERNÉS

LA GESTION DE L'AMIANTE

Concernant les démolitions réalisées depuis 2012 et celles en cours ou programmées, les surcoûts représentent 10 000 € par logement.

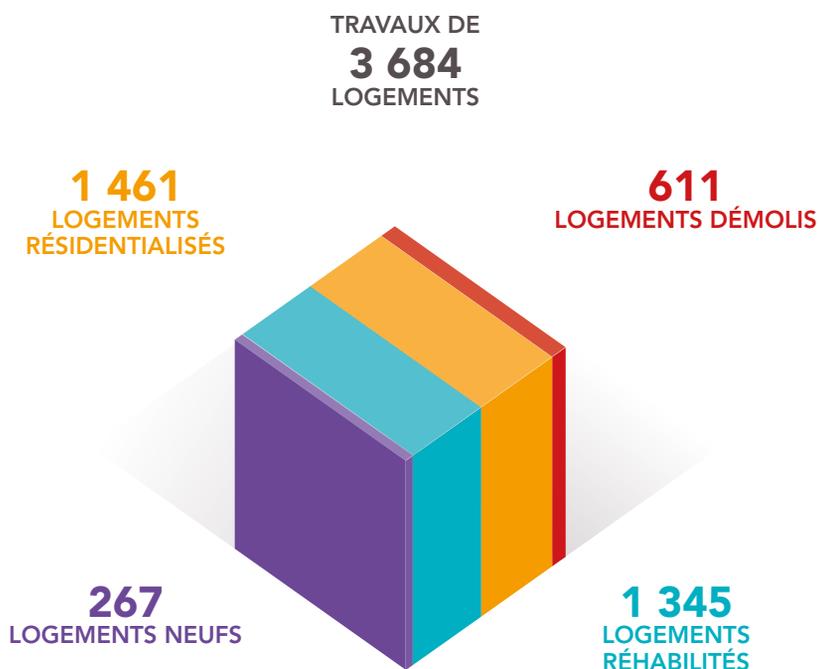
En 2016, les opérations de travaux lancées sont importantes.

Les travaux de 3 684 logements seront engagés (267 logements neufs, 1 345 logements réhabilités, 1 461 logements résidentialisés et 611 démolis).

Les budgets d'investissement s'élèvent à 143 millions d'euros.

LA RÉFORME DE LA POLITIQUE DE LA VILLE

Une géographie prioritaire a été définie. L'Office est particulièrement concerné car si 48% de son patrimoine était classé en ZUS, c'est désormais 80% des logements qui sont inclus dans un Quartier Politique de la Ville (QPV). Parmi 200 quartiers classés en NPNRU, l'Office dispose de cités à la Courneuve, Bobigny, Stains, Bondy, Épinay, Noisy-le-Sec et Le Blanc-Mesnil. Les projets sont à des stades différents d'avancement et les études se sont poursuivies en 2014, en lien avec les municipalités nouvellement élues ou réélues.



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.

1 | Lepinay et Meurice

Résidence Nougaro
à Pierrefitte-sur-Seine

2 | Verdier & Rebières

Résidence François Villon 2
à La Courneuve

3 | BNR (Architectes Babled, Nouvet, Reynaud)

Résidence Pasteur-Europe
à Pierrefitte-sur-Seine

4 | Agence Bret et Trividic

Résidence Jean Ferrat
à Stains

5 | Nakache et Orihuela, N.O.A architectes

Résidence Les Dignes
à Pierrefitte-sur-Seine

6 | Atelier d'Architecture Téqui

Résidence Suzanne Valadon
à Montfermeil

7 | Agence TGTFP

Résidence Edgar Degas
à Montfermeil





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 :

- supports de 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, anti-effraction 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 ;
- prise sèche linge, hotte, four ;
- point lumineux sur les terrasses ;
- prise électrique avec coupe-circuit ;
- évier en résine pour accroître la résistance ;
- robinet thermostatique ;
- placards équipés ;
- carrelage dans les parties communes et dans les pièces humides des appartements.

CONCEVOIR DES LOGEMENTS BIEN ÉQUIPÉS



1



2

Des rangements suffisants et équipés

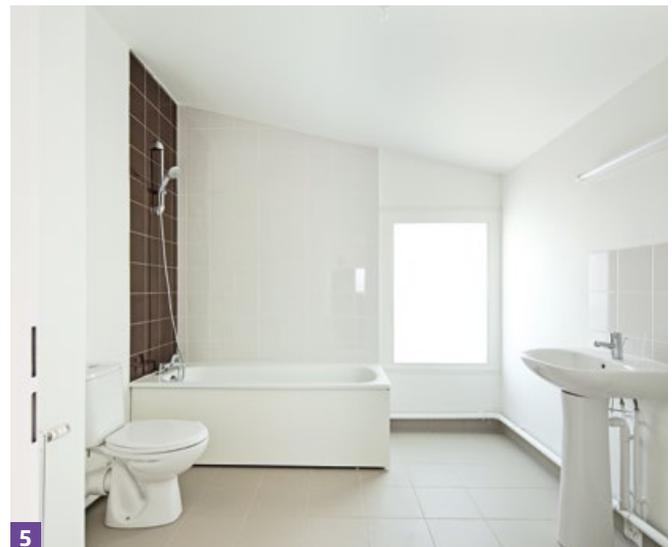
Les espaces de rangement se répartissent entre placards équipés (entrée et chambres) ou aménagement de locaux (cellier, buanderie...).

L'équipement des pièces d'eau (cuisine et salle de bains)

Les équipements sont conçus pour assurer leur durabilité, faciliter l'entretien et optimiser le confort du logement.



4



5

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

EN 2015, la MOS s'est mobilisée sur les droits de retour des locataires de Pierrefitte vers les programmes neufs Pasteur, Nougaro et Briais ; sur les projets de démolition du Clos Saint-Lazare (bâtiments C4 et T6) à Stains et de Debussy à La Courneuve ; ainsi que sur l'accompagnement des locataires concernés par les réhabilitations de la cité Henri Sellier au Pré Saint-Gervais, Beaufills à La Courneuve et le foyer Manouchian au Blanc-Mesnil.

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 départemental 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 dont il est le premier sociétaire.

En 2015, la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage a notamment assuré :

- le suivi des travaux de l'opération de construction « L'En Vogue » aux Pavillons-sous-Bois (33 logements en accession) ;
- le suivi des études de conception de l'opération « Lakanal » à Pantin (11 logements réhabilités et 4 logements neufs) ;
- le suivi de l'établissement du dossier de permis de construire de « L'Orée du Bois » à Dugny (50 logements en accession) après une année de suspension des études liée à l'établissement et l'instruction du dossier Natura 2000 ;
- le suivi de 2 concours relatifs à des marchés de conception-réalisation ;
- l'opération de construction mixte « Suzanne Valadon » à Montfermeil comprenant 32 logements locatifs sociaux et 40 logements en accession sociale à la propriété ;
- l'opération de construction « Gallieni » à Noisy-le-Sec (environ 30 logements et RDC commercial) pour le compte de la SCCV « Gallieni-Petit Noisy » ;
- la mise à jour des études de faisabilité de 2 opérations : « 249 rue de Rosny », à Montreuil et « Courcoux » aux Lilas.



Opération "Lakanal" à Pantin.



Opération "L'En Vogue" à Pavillons-sous-Bois.

PRÉPARER L'AVENIR : L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

AU-DELÀ DES OPÉRATIONS DE RENOUVELLEMENT URBAIN ET DES RÉHABILITATIONS LOURDES DONT LE MONTANT S'ÉLÈVE À 720 MILLIONS D'EUROS, L'OFFICE A CONSACRÉ 23,6 MILLIONS D'EUROS EN 2015 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.

ENTREtenir LES CITÉS AU QUOTIDIEN ET À LONG TERME

En 2015, les opérations d'amélioration et de modernisation, hors réhabilitations, s'élevaient à 5 948 290 €. Les travaux d'entretien courant et de gros entretien ont été de 16 792 403 €.

Les Délégations ont conduit des travaux de remise en état des logements après congés des locataires pour un montant total de 3 177 858 € (1 146 logements concernés et un coût moyen de 2 634 €/logement).

En 2015, la régie de l'Office (11 agents), a mené 33 programmes d'électricité, de menuiserie et de serrurerie.





LA RÉNOVATION DES ASCENSEURS



Au 31 décembre 2015, l'Office comptait 360 ascenseurs dans son patrimoine. 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. En 2015, le total des dépenses de maintenance et de rénovation était de 4 400 000 €.

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 2015, 11 programmes de rénovation ont été réalisés.

Les pannes dues à des actes de malveillances sont en nette diminution (721). Elles représentent toutefois 53% des mises à l'arrêt des appareils.

En 2015, le nombre de pannes techniques par appareil était de 3,8 en moyenne.

Depuis 2013, l'Office participe 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.

L'Office est en avance sur l'engagement pris dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) 2011-2016

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 est 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. En 2015, les cités Villon 2 et Beaufils ont été raccordées au réseau de géothermie de La Courneuve.

Les réseaux de chaleur

L'Office porte un réel intérêt au développement et à l'évolution des réseaux de chaleur lorsqu'ils sont performants. Sur l'ensemble du patrimoine, 7 965 logements sont chauffés par ces divers réseaux soit 34 %.

Les recherches de performance énergétique

L'analyse des "DPE", fin 2015, révèle que 81 % du patrimoine, contre 73 % en 2012, se situent sous le seuil des 230 kWh ep/m.an (kilowatt heure équivalent pétrole par mètre carré et par an), correspondant aux niveaux "B à D" sur l'échelle de classification.

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. Depuis 2014, l'Office procède au déploiement de capteurs à des points stratégiques de fonctionnement et équipera un certain nombre de logements de sondes de température.





LA VALEUR
MOYENNE AU
LOGEMENT SUR
L'ENSEMBLE DU
PATRIMOINE
DE L'OFFICE À FIN
2015 EST DE
175 KWH EP/M².AN

51 %
DU PATRIMOINE
SONT CLASSÉS
EN **B** OU EN **C**

81 % SONT
CLASSÉS **B** À **D**

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 est 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 collectif et individuel et l'habitat collectif et individuel.

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. En 2015, l'Office y a consacré 7 300 000 €.

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 2016 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, l'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. En 2015, les travaux ont été engagés par la cité Le Paradis à Stains.





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 2015 ont généré des économies d'énergie soit une participation d'EDF de 634 685 €.

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 des végétaux, les cahiers des charges des marchés d'entretien, les marchés pluriannuels d'égagages 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 égagages et tailles.
- La gestion différenciée se traduisant 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 (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 et 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.

À la fin 2015, c'est près de la moitié du parc de l'Office qui est entretenu sur ce modèle.

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. Cinq cités ont ainsi été équipées en 2015 à Stains, à La Courneuve et à Pierrefite.



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 ?

- Une douche : 0,30€
- Le WC : 0,04€
- Le bain : 0,50€
- L'eau chaude : 0,40€

Maitriser sa consommation au quotidien

De nouveaux compteurs pour mieux ajuster les acomptes





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

36 68 % DE NOS LOCATAIRES ONT DES RESSOURCES INFÉRIEURES À 60 % DES PLAFONDS PLUS. C'EST 8 % DE PLUS QUE LA MOYENNE NATIONALE. 60 % DES PLAFONDS ÉQUIVALENT À 1 100 EUROS POUR UNE PERSONNE SEULE ET À 2 140 EUROS POUR UN COUPLE AVEC DEUX ENFANTS.



La Commission d'attribution (CAL) s'est réunie à 50 reprises en 2015 et a attribué 1 462 logements

Ressources des ménages

jusqu'à 19,99 % du plafond	3 963	23,3 %
de 20 à 39,99 % du plafond	4 078	23,9 %
de 40 à 59,99 % du plafond	3 480	20,4 %
de 60 à 79,99 % du plafond	2 584	15,2 %
de 80 à 89,99 % du plafond	932	5,5 %
de 90 à 99,99 % du plafond	636	3,7 %
En dessous du plafond PLUS	15 673	92 %

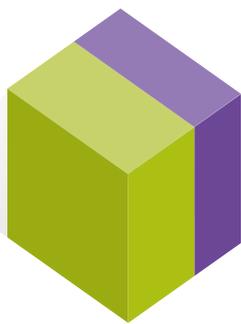
LA POLITIQUE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Sur les 1 462 attributions de logements effectuées en 2015, 621 ont été désignées par l'Office (42 %).

Parmi les 621 désignations de l'Oph 93, 372 logements (60 %) ont été attribués à des demandeurs de mutation, dont 43 % dans le cadre du renouvellement urbain.



ORIGINE
GÉOGRAPHIQUE
DES ENTRANTS
SUITE À MUTATION :



754 / **52%**
VILLE
529 / **36%**
SEINE-SAINT-DENIS

Les attributions 2015, par commune et désignataire

	Oph 93	État	Région	Dépt.	Villes	CAF	1 %	total
AUBERVILLIERS	3	1	0	0	0	0	0	4
AULNAY-SOUS-BOIS	2	2	0	0	0	0	1	5
BOBIGNY	40	40	0	3	19	0	7	109
BONDY	10	5	0	0	3	0	7	25
DRANCY	28	15	1	4	0	0	1	49
DUGNY	51	14	1	3	27	2	7	105
ÉPINAY-SUR-SEINE	3	0	0	0	0	0	4	7
L'ÎLE SAINT-DENIS	0	0	0	0	0	0	1	1
LA COURNEUVE	52	31	3	1	24	0	19	130
LE BLANC-MESNIL	19	18	1	1	12	0	8	59
LE PRÉ SAINT-GERVAIS	66	18	1	0	17	2	2	106
LE RAINCY	5	0	0	0	3	0	1	9
LES LILAS	31	9	0	0	7	0	0	47
MONTFERMEIL	16	9	0	0	6	0	4	35
NEUILLY-SUR-MARNE	35	23	0	0	14	0	4	76
NEUILLY-PLAISANCE	1	0	0	0	2	0	2	5
NOISY-LE-GRAND	8	2	0	0	7	1	6	24
NOISY-LE-SEC	30	9	0	1	3	1	2	46
PANTIN	24	9	0	1	12	1	2	49
PIERREFITTE-SUR-SEINE	26	24	2	0	15	0	34	101
ROSNY-SOUS-BOIS	22	12	0	0	7	2	5	48
SAINT-OUEN	9	7	1	0	8	0	4	29
STAINS	123	101	5	5	64	1	32	331
VILLEPINTE	4	3	0	0	0	1	6	14
VILLETANEUSE	13	16	1	0	11	0	7	48
TOTAL	621*	368	16	19	261	11	166	1462

* dont 372 relogements dans le cadre des PRU.

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.

LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

L'Oph 93 s'est inscrit dès 2011 dans le dispositif "Un toit pour elle", mis en place par le Conseil départemental, 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.

14 logements ont finalement été attribués en 2015 à des femmes bénéficiant du dispositif "Un toit pour elle".

L'ADAPTATION DU PATRIMOINE AUX HANDICAPS

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

- Aménagements et travaux spécifiques pour accessibilité aux handicapés pour un montant de 1 239 450 € hors réhabilitations.
- 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.

2,2%
DE VACANCE
COURANTE
EN 2015

100%
DE TAUX DE
RECOUVREMENT

LA RÉDUCTION DE LA VACANCE

Afin de loger le plus grand nombre, la lutte contre la vacance est un enjeu majeur. En 2015, la vacance courante ressort à 2,2 % des loyers contre 1,84 % en 2014. Ce chiffre élevé en 2015 est pour partie lié à l'impact des nombreuses mises en service qui ont encore eu lieu 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 prochaine.

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 100 % des sommes appelées.**

L'excellent taux de recouvrement des loyers et des charges appelés ne doit pas cacher les 9967 déclenchements d'impayés en 2015. 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 pré-contentieux 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 pré-contentieuses 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, après évaluation, à tous les débiteurs dont le bail a été résilié. Dans le cadre de l'accompagnement social, 104 protocoles de cohésion sociale ont été signés et 55 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 1 078 locataires pour dettes en 2015. 339 baux ont été rompus. Le concours de la force publique a été octroyé 258 fois. 179 expulsions pour dettes ont été exécutées.

LE DROIT AU LOGEMENT OPPOSABLE

L'Office n'a pas pris d'engagement dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) au titre du Droit Au Logement Opposable (DALO), mais a pris acte de la volonté de l'État de parvenir à 15 % du total des attributions.

En 2015, les attributions au titre de ce dispositif représentent 23,5 % des dossiers contre 6,2 % en 2012.



L'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

L'OFFICE A ENREGISTRÉ EN 2015 32 620 RÉCLAMATIONS. 98 % SONT D'ORDRE TECHNIQUE, 78 % ONT ÉTÉ ENREGISTRÉES DANS LES POINTS D'ACCUEIL.

23 000 SMS
ONT ÉTÉ ENVOYÉS
AUX LOCATAIRES
EN 2015

65 % DES RÉCLAMATIONS
SONT CLÔTURÉES
EN MOINS DE 30 JOURS.

AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



Un accusé de réception de la réclamation est systématiquement remis au locataire. 78 % des réclamations sont saisies par les Points d'accueil.

L'Office apporte le plus grand soin au traitement des réclamations des locataires. Un logiciel dédié à leur enregistrement et à leur traitement est utilisé par près de 200 agents.

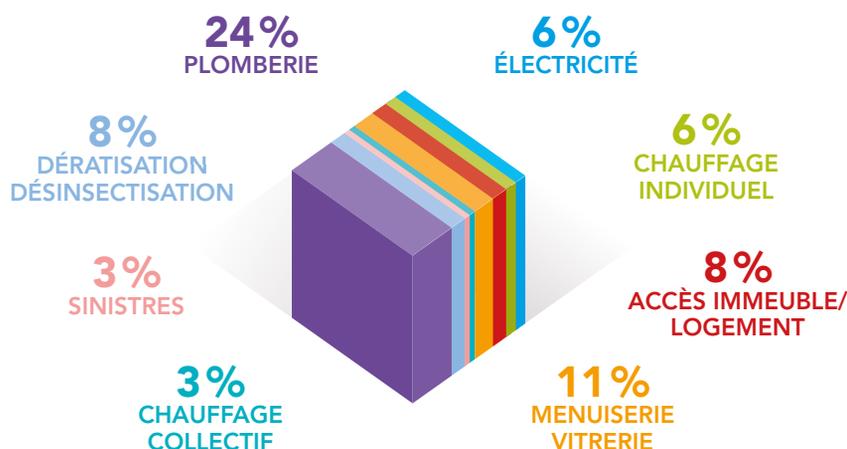
Près de 80 motifs de réclamations sont possibles couvrant tout le spectre de la relation locataire : problème de plomberie, désinsectisation, problème de chauffage, problème de charges, sinistres...

Les accusés de réception sont systématiques. Un SMS est automatiquement envoyé au locataire pour le prévenir qu'une entreprise va intervenir dans son logement.

Les locataires peuvent déposer des réclamations directement sur l'extranet locataire ou visualiser leur état d'avancement-

Les locataires peuvent nous contacter dans nos 27 Points d'accueils, par téléphone ou par mail.

En 2016, cet outil informatique sera déployé sur le téléphone portable des gardiens afin de leur permettre de prendre des photos des désordres constatés. Un e mail de satisfaction à la clôture de la réclamation sera mis en place.



AMÉLIORER LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

L'ÉQUIPE D'EMPLOIS D'AVENIR A FRAPPÉ EN 2015 À **4 444** PORTES

2 683 LOCATAIRES ONT OUVERT LEUR PORTE, SOIT **60 %**

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 dès 2013 via des affiches dans les halls.

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.

En 2015, leur action s'est concentrée sur les patrimoines des villes de Stains, Dugny, La Courneuve, Villetaneuse, Saint-Ouen, Le Pré Saint-Gervais, Pierrefitte, Épinay-sur-Seine, Les Lilas, Noisy-le-Grand et Neuilly-sur-Marne.



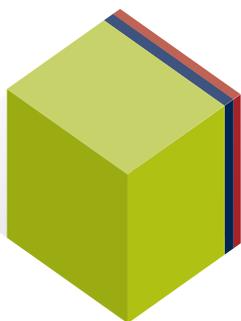
359 ASCENSEURS NETTOYÉS QUOTIDIENNEMENT

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



CONTRIBUER À LA TRANQUILLITÉ DES LOCATAIRES

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



87%
HALLS NON OCCUPÉS

7%
HALLS OCCUPÉS
"INTENSITÉ MOYENNE"

6%
HALLS OCCUPÉS
"INTENSITÉ FORTE"

AU 31/12/2015

Comprendre

L'Office dispose d'un 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 1 569 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 vidéo-protection...

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 2015 encore marquée par des faits d'un haut niveau d'insécurité :

- 874 faits ont été saisis dans l'Observatoire dont 40 % de dégradations.

AMÉLIORER LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ (GUP)

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

L'Office attache beaucoup d'importance à la qualité du cadre de vie des locataires. Suite à la réforme de la politique de la ville du 21 février 2014, l'Office s'est investi auprès des collectivités locales dans l'élaboration des Contrats de Ville. 9 contrats ont été signés en 2015.

Avec 80 % de son patrimoine situé en QPV, l'Office est particulièrement concerné.

2016 sera l'occasion de définir avec les collectivités locales les priorités d'action pour les trois ans qui viennent.



PRÈS DE
370 AGENTS
TRAVAILLENT AU
QUOTIDIEN DANS
LES CITÉS

(AGENTS D'ACCUEIL, GARDIENS,
EMPLOYÉS D'IMMEUBLES,
TECHNICIENS, AGENTS
DE GESTION...)

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, 27 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

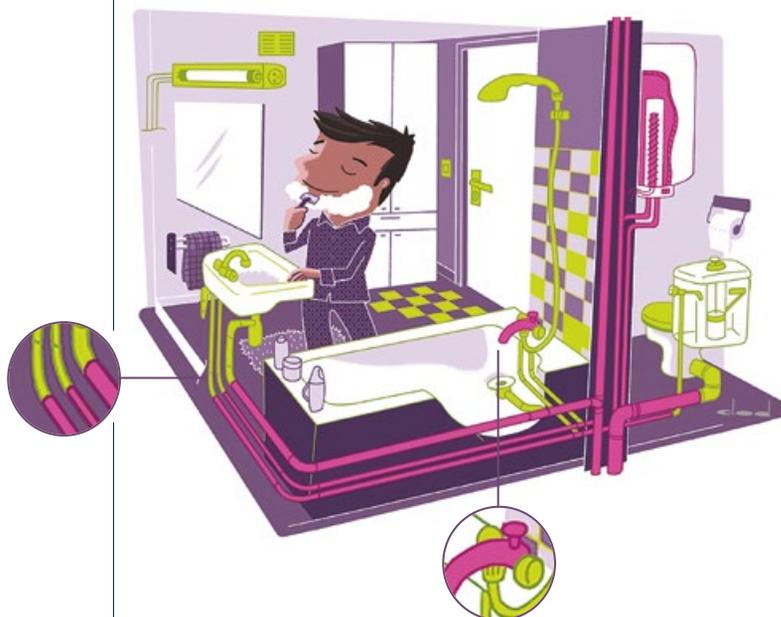
Au 31 décembre 2015, l'Office comptait 123 gardiens et 72 employés d'immeuble. L'Office continue de loger ses gardiens dans les cités où ils travaillent. Des gardiens disponibles et fins connaisseurs de leur cité sont un atout important pour un bailleur.

AMÉLIORER L'ENTRETIEN DES LOGEMENTS

24 % des réclamations des locataires concernent la plomberie et plus particulièrement les fuites. Ces problèmes occasionnent de nombreux sinistres et des frais parfois très importants pour les locataires.

En 2015, l'Office a étudié en Conseil de Concertation Locative avec les organisations représentatives des locataires les solutions qui peuvent être apportées à ce problème.

Une ou plusieurs entreprises seront missionnées pour intervenir à la demande des locataires pour entretenir ou réparer les installations de plomberie à la charge des locataires.



MIEUX MAÎTRISER LES CHARGES LOCATIVES

Depuis plusieurs années l'Office scrute à la loupe le montant des charges récupérables. Un classement est établi et les agents font la chasse aux anomalies.

Les acomptes de charges sont particulièrement étudiés. En 2015, la régularisation des charges 2014 était en moyenne créditrice de 114 € par locataire.

ACCOMPAGNER LA DÉPENDANCE ET LES TROUBLES PSYCHOLOGIQUES

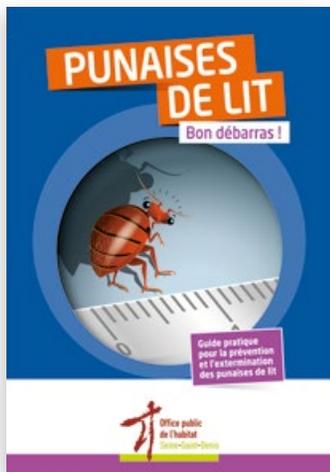


L'Office est confronté dans son activité à de nombreux cas de dépendance ou de troubles psychologiques. Les conseillères sociales, les médiateurs et les responsables de nos délégations sont amenés à signaler à nos partenaires de nombreuses situations difficiles.

ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS L'ÉRADICATION DES PUNAISES DE LIT

En 2015, la délégation de Stains et son prestataire ont testé un chien renifleur de punaise

L'Office accompagne les locataires dans de nombreuses situations exceptionnelles. La prolifération des punaises est un bon exemple. Les logements atteints répertoriés, un protocole d'éradication est distribué au locataire afin qu'un traitement mécanique du logement soit réalisé. Enfin, les prestataires de l'Office sont mobilisés pour traiter chimiquement le logement.



125 927
CONSULTATIONS
DU SITE INTERNET
EN 2015

ENVIRON **100**
SUPPORTS DE
COMMUNICATION
PAR AN

ENVIRON **60**
AMICALES DE
LOCATAIRES

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 125 927 fois en 2015 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.

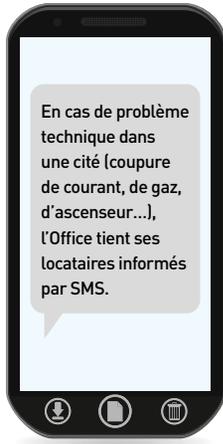
La diffusion de lettres d'information, le journal des locataires, l'affichage dans les halls et la diffusion de supports spécifiques lors des travaux garantissent au locataire une information de qualité.



La concertation dans les cités et avec les organisations de locataires

L'Office compte sur son patrimoine environ 60 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). En 2015, le Conseil de Concertation Locative s'est réuni à quatre reprises pour débattre de multiples sujets.



En 2014 ont eu lieu les élections des représentants des locataires

M. PICHARD et M^{me} PHLEGER
ont été élus à la CNL
avec 1 827 voix
soit 38,65% des suffrages

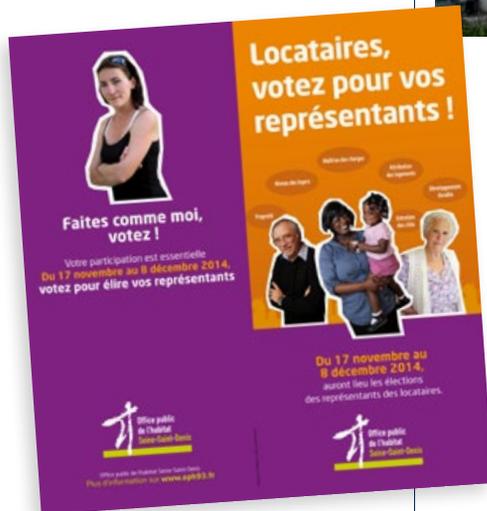
M^{me} LAX a été élue à la CLCV
avec 1 132 voix
soit 25,22% des suffrages

M. AHAMED a été élu à la CGL
avec 1 088 voix
soit 23,02% des suffrages

L'information et la concertation sur les chantiers

En 2015, 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...).



100 RÉUNIONS DE CONCERTATION

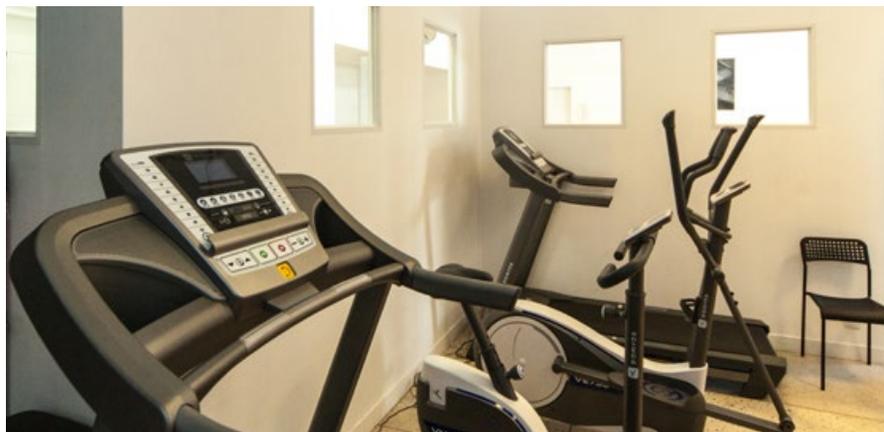


DÉVELOPPER LE COMMERCE DE PROXIMITÉ



Environ 430 commerçants ont signé un bail de location avec l'Office qui dispose d'un service Commerces composé de 2 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



En 2015, l'Office a décidé d'étendre la présence d'un médiateur à d'autres délégations que celles de Stains et de Dugny. L'Office soutient aussi de multiples initiatives pour améliorer le cadre de vie dans les quartiers.

- Favoriser l'auto-réhabilitation. L'Office soutient l'association Franciade et celle des Compagnons Bâisseurs qui accompagnent des centaines de locataires à Stains, Villetaneuse, La Courneuve et bientôt Bobigny dans leur projet de bricolage. Les logements sont ainsi mieux entretenus.
- L'Office soutient l'association Fox compagnie dans le travail qu'elle réalise dans la cité de l'Abreuvoir à Bobigny. Un projet de création de bancs en terres de pisé a été mené avec des locataires afin de renforcer la convivialité.
- L'Office soutient la fondation Jeunesse feu vert dans le travail qu'elle réalise avec les jeunes de la cité Allende à Villetaneuse pour s'approprier les espaces verts

ENCOURAGER L'INSERTION PAR L'ÉCONOMIQUE

L'objectif est de réinsérer des populations éloignées du monde du travail ou en difficulté

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 2015, l'Office a ainsi réalisé 63 429 heures d'insertion par l'économique liées aux travaux ANRU ou hors ANRU, soit 39 équivalents temps plein. 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. 3 458 heures ont ainsi été réalisées en 2015.

68 875
HEURES
D'INSERTION PAR
L'ÉCONOMIQUE







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.

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 DÉPARTEMENTAL DE LA SEINE-SAINT-DENIS.

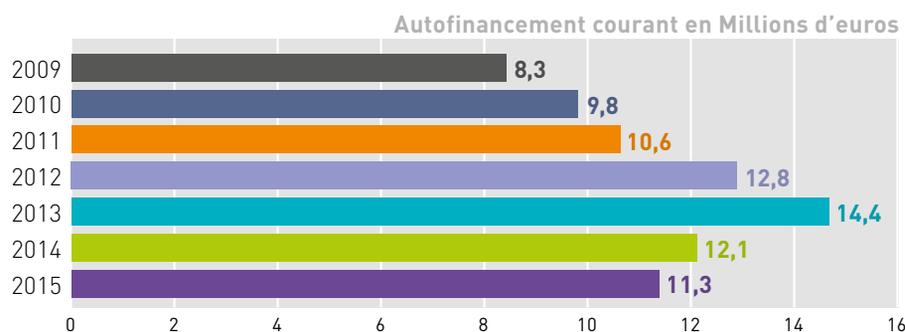


UN AUTOFINANCEMENT SATISFAISANT

Les équilibres d'exploitation de l'Office sont maîtrisés et lui permettent de dégager un autofinancement courant à hauteur de 11,3 M€ en 2015. Cet autofinancement finance le remplacement des composants et le solde en fonds propres pour mener à bien les grands projets patrimoniaux de l'Office.

Toutefois dès 2017, l'Office aura consommé la totalité de ses fonds propres dans le plan de rénovation urbaine, alors que plusieurs opérations 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 (47 ans), sa situation (80% en Quartier Politique de la Ville (QPV)) 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 296 M€

UN FAIBLE ENDETTEMENT

À fin 2015, la dette de l'Office se montait à 296 M€, dont 233 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 2015 avec la réalisation de notre programme de rénovation urbaine. Son niveau reste cependant encore largement inférieur à la moyenne des Offices : les annuités représentent ainsi 18,5% 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 ADAPTÉS AU PATRIMOINE DE L'OFFICE

Les coûts de gestion de l'Office sont supérieurs au niveau constaté en Île-de-France. Ils sont de 1 422 € par logement en 2015 contre 1 444 € en 2014. Ils correspondent à ceux d'un organisme de 24 000 logements, situé en Île-de-France et disposant d'un patrimoine ancien dans les quartiers classés "Quartiers Politiques de la ville".

864 €
LE COÛT
DE MAINTENANCE
AU LOGEMENT

DES COÛTS DE MAINTENANCE ÉLEVÉS

Le coût de maintenance au logement est de 864 € 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'État.

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. En 2014, un point d'étape entre l'Office et la CGLLS a permis d'ajuster l'impact de l'ANRU 1 et d'évaluer celui du NPNRU.

LE SOUTIEN DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

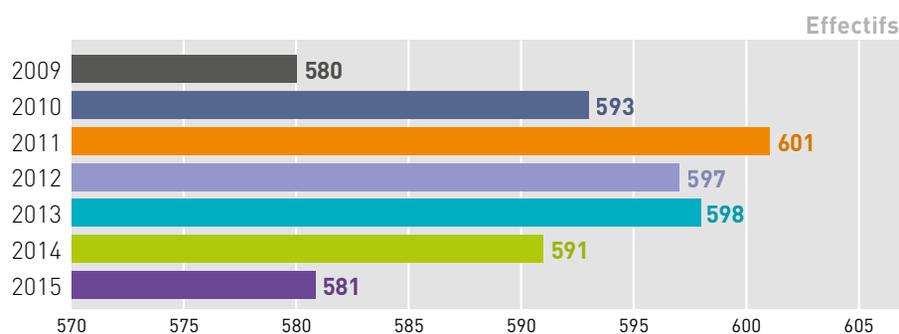
Le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis s'est engagé fortement au côté de l'Office pour qu'il puisse mener à bien son ambitieux programme de renouvellement urbain et maintenir un niveau d'entretien suffisant du patrimoine existant. Entre 2007 et 2017, le Conseil départemental participera ainsi à hauteur de 67 millions d'euros, soit près de 10 % des 720 millions d'euros d'investissements prévus dans les programmes ANRU et autres réhabilitations lourdes.

LA COMPÉTENCE AU SERVICE DU PROJET

78 %
DES AGENTS
HABITENT LA
SEINE-SAINT-DENIS

LA GESTION DU PERSONNEL

Au 31 décembre 2015, le personnel de l'Office était composé de 581 agents à titre permanent dont 326 fonctionnaires et 255 salariés. La moyenne d'âge était de 45 ans.



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 2015, les agents de l'Office ont suivi 1 242 jours de formation. Le taux de départ en formation est de 50 %.

Les formations les plus suivies concernent les domaines suivants :

- l'hygiène et la sécurité (ascenseurs, sécurité incendie, habilitation électrique, Prévention des Risques liés à l'Activité Physique...);
- les techniques de communications écrites et orales et l'organisation ;
- la gestion technique et l'entretien.

L'Office fait parfois appel à des coaches pour accompagner la montée en compétence de certains de ses cadres et a confié en 2015 à des prestataires l'animation de plusieurs séminaires métiers pour les gardiens d'immeubles, les techniciens et les agents de gestion.

LA MOBILISATION DU PERSONNEL



En 2015, plusieurs séminaires ont eu lieu afin de mobiliser le personnel. Les agents travaillant dans les délégations ont été en réunions (8 séminaires) pour travailler sur la qualité du service rendus aux locataires (propreté, affichage, entretien technique...). Afin de préparer le séminaire de l'ensemble du personnel qui s'est déroulé le 04 février 2016 et qui portait sur le projet stratégique, un séminaire des cadres a eu lieu le 10 décembre 2015.

LA MODERNISATION DES OUTILS

LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

La bonne mobilité interne et externe est un signe de la vitalité de l'Office. En 2015, l'Office a enregistré 53 entrées de personnel permanent et 53 sorties.



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 éclatés sur plusieurs sites dans Bobigny, l'Office a emménagé le 1^{er} décembre 2014 dans son nouveau siège situé à Bobigny, 10 rue Gisèle Halimi.

Il est tout à la fois fonctionnel, respectueux de l'environnement et améliore les conditions d'accueil des locataires.



COMPTE DE RÉSULTAT EN K€

	Récupérables	Non récupérables	Total 2015	Total 2014
Produits des activités		149 381	149 381	149 156
Récupérations des charges locatives		42 190	42 190	43 741
Loyers		106 645	106 645	104 889
Prestations de services et activités annexes		547	547	526
Subventions d'exploitation		735	735	1 138
Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat		12 806	12 806	11 788
Reprises sur amortissements et provisions		9 909	9 909	10 329
Autres produits		1 340	1 340	1 724
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION		174 171	174 171	174 136
Consommations de l'exercice	24 651	2 846	27 497	27 669
Achats stockés		501	501	462
Variations des stocks		211	211	- 81
Achats non stockés	24 651	2 133	26 785	27 288
Services extérieurs	11 791	29 709	41 500	41 041
Travaux relatifs à l'exploitation	10 366	3 692	14 059	13 031
Entretien et réparations courants	11	4 991	5 001	4 849
Gros entretien	573	11 503	12 077	11 865
Primes d'assurances		1 113	1 113	1 130
Autres	841	8 409	9 251	10 166
Impôts, taxes et versements assimilés	4 406	21 179	25 585	25 159
Charges de personnel	4 465	21 158	25 622	25 364
Dotations aux amortissements et aux provisions		42 328	42 328	39 716
Dotations aux amortissements immobilisations		32 339	32 339	28 901
Dotations aux dépréciations		6 674	6 674	7 355
Dotations aux provisions pour gros entretien		2 840	2 840	2 807
Dotations aux autres provisions d'exploitation		474	474	654
Dotations aux provisions réglementées				
Autres charges		1 813	1 813	1 961
Charges d'intérêts sur opérations locatives		5 373	5 373	6 185
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	45 313	124 406	169 719	167 097
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			4 452	7 039
Produits d'autres créances et valeurs mobilières			549	616
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS			549	616
Dotations aux amortissements et provisions				
Charges d'intérêts autres			341	76
TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES			341	76
RÉSULTAT FINANCIER			208	541
RÉSULTAT COURANT			4 659	7 579
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL			8 796	- 618
IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS				
RÉSULTAT NET			13 455	6 961

BILAN EN K€

	Valeurs brutes	Amor., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Valeurs nettes
	Exercice 2015			Exercice 2014
ACTIF				
ACTIF IMMOBILISÉ				
Immobilisations incorporelles	6 118	4 222	1 896	2 010
Immobilisations corporelles	881 906	318 212	563 694	548 110
Terrains	56 863		56 863	54 652
Constructions locatives (sur sol propre)	773 530	295 031	478 499	463 704
Constructions locatives (sur sol autrui)	3 851	2 729	1 121	1 254
Autres immobilisations corporelles	47 662	20 452	27 211	28 500
Immobilisations corporelles en cours	69 693		69 693	61 552
Immobilisations financières	1 925	629	1 297	804
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	959 641	323 063	636 578	612 475
ACTIF CIRCULANT				
Stocks et en-cours	236		236	448
Fournisseurs débiteurs	3 231		3 231	43
Créances d'exploitation	144 781	25 724	119 057	112 622
Créances clients et comptes rattachés	37 381	25 724	11 656	13 325
Autres créances d'exploitation	3 452		3 452	3 946
Subventions à recevoir	103 949		103 949	95 351
Créances diverses	1 050	407	643	672
Disponibilités	70 441		70 441	68 254
Charges constatées d'avance	26		26	295
TOTAL ACTIF CIRCULANT	219 765	26 132	193 633	182 333
COMPTE DE RÉGULARISATION	1 357		1 357	2 153
TOTAL ACTIF	1 180 764	349 195	831 569	796 962
PASSIF				
EXERCICE 2015				
EXERCICE 2014				
CAPITAUX PROPRES				
Dotations			44 367	44 367
Réserves			9 139	9 139
Report à nouveau			145 099	138 138
Résultat de l'exercice			13 455	6 961
Subventions d'investissement			228 089	215 003
Provisions réglementées - Amortissements dérogatoires			-	-
TOTAL CAPITAUX PROPRES			440 149	413 607
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques			6 400	11 748
Provisions pour gros entretien			7 149	7 204
Autres provisions pour charges			3 311	3 595
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			16 860	22 547
DETTES				
Dettes financières			307 628	295 475
Participation des employeurs à l'effort de construction			38 610	38 892
Emprunts auprès des établissements de crédit			254 128	239 955
Dépôts et cautionnement reçus			7 663	7 579
Emprunts et dettes financières divers			7 227	9 049
Locataires créditeurs			7 254	3 989
Dettes d'exploitation			21 449	20 308
Fournisseurs			14 883	14 422
Dettes fiscales et sociales			6 566	5 886
Dettes diverses			17 172	16 774
Produits constatés d'avance			21 058	24 261
TOTAL DETTES			374 560	360 807
TOTAL PASSIF			831 569	796 962

CATALOGUE DES RÉALISATIONS DE L'OFFICE



Demandez-le ou consultez-le
sur www.oph93.fr

Directeur de la publication : **Yves Nédélec**.

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

Photographie : **Julien Mouffron, Hervé Thouroude, Claude Danteny, Antoine Mercusot, Martin Argyroglo, Hervé Abadie, Daniel Ruhl et Francine Bajande**.

Conception & réalisation : **Obea communication**.



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



Office public
de l'habitat
Seine-Saint-Denis

10, rue Gisèle-Halimi
BP 72 - 93002 Bobigny Cedex
Tél. 01 48 96 52 00
www.oph93.fr