

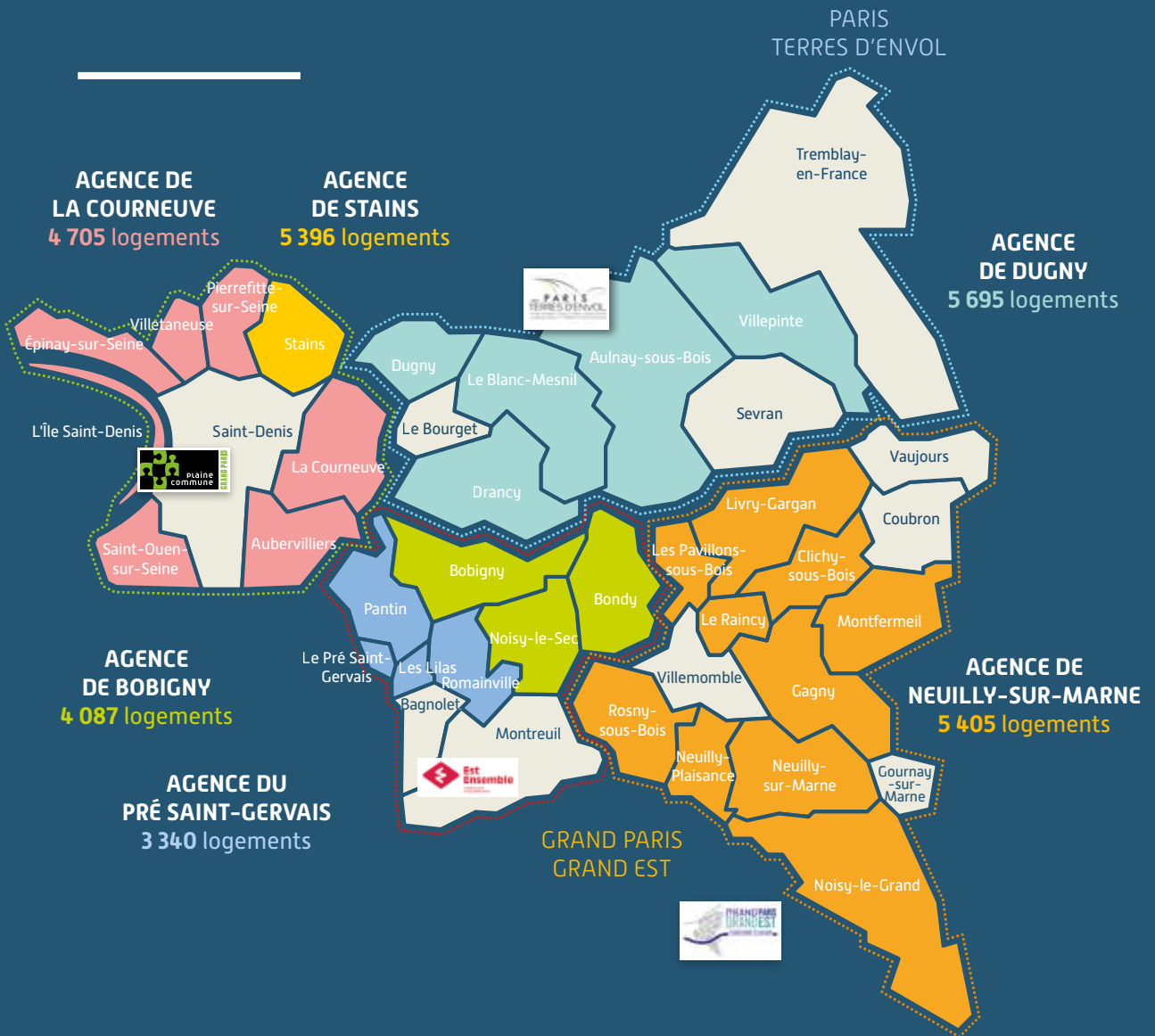


# BILAN D'ACTIVITÉ

# 2016



# LE PATRIMOINE DE L'OFFICE



28 628  
LOGEMENTS

RÉPARTIS SUR  
30 COMMUNES

27 points d'accueil  
666 collaborateurs  
6 agences

# SOMMAIRE

<b>Le patrimoine de l'Office</b> .....	02	<b>Renforcer les services de proximité</b> .....	34
<b>Sommaire</b> .....	03	Des équipes renforcées .....	34
<b>Édito de Stéphane Troussel</b> .....	05	Une offre commerciale variée .....	35
<b>L'Office adopte son projet stratégique 2016/2020</b> .....	06	<b>Accompagner les locataires</b> .....	36
<b>Gouvernance</b> .....	08	Mieux maîtriser les charges locatives .....	36
Les instances décisionnaires de l'Office .....	08	Des agents dédiés au logement .....	36
Organigramme général de l'Office .....	10	Des professionnels mobilisés pour faire face aux situations difficiles .....	37
<b>Les chiffres clés 2016</b> .....	12	<b>Développer l'information et la concertation</b> .....	38
		Une information précise et régulière .....	38
		Les locataires acteurs des projets de quartier .....	39
<b>01 CONSTRUIRE LA SEINE-SAINT-DENIS DE DEMAIN</b> .....	14		
<b>Transformer les quartiers</b> .....	16	<b>03 AFFICHER NOTRE SOLIDARITÉ</b> .....	40
<b>Concevoir des logements contemporains et fonctionnels</b> .....	18	<b>Constituer un parcours résidentiel adapté</b> .....	42
Des équipements qualitatifs .....	20	La politique d'attribution des logements .....	42
Des logements bien équipés .....	21	La gestion des demandes de mutation .....	43
<b>Entretien le patrimoine</b> .....	22	Une politique de recouvrement amiable performante .....	44
Un investissement au quotidien et à long terme .....	22	Une nécessaire réduction de la vacance .....	45
Un programme ambitieux pour les ascenseurs .....	23	Le droit au logement opposable .....	45
<b>Développer la durabilité des bâtiments</b> .....	24	<b>Améliorer l'accessibilité</b> .....	46
Une gestion énergétique intelligente .....	24	L'adaptation du patrimoine aux handicaps .....	46
Un suivi rigoureux de l'empreinte carbone .....	25	<b>S'engager en tant que partenaire</b> .....	47
Seine-Saint-Denis habitat lauréat du « 1 <sup>er</sup> prix national CEE précarité » .....	26	Les violences faites aux femmes .....	47
Une biodiversité préservée .....	27	Soutenir les actions de proximité .....	47
<b>02 RENFORCER LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES</b> .....	28	<b>04 ACCROÎTRE NOS COMPÉTENCES ET NOTRE SOLIDITÉ FINANCIÈRE</b> .....	48
<b>Contribuer au mieux-vivre ensemble</b> .....	30	<b>La compétence au service du projet</b> .....	50
Un traitement efficace des réclamations .....	30	La gestion du personnel .....	50
La propreté des parties communes, enjeu majeur .....	31	La mobilité professionnelle .....	51
Des priorités d'actions avec les collectivités locales .....	32	La formation .....	51
Observatoire de la tranquillité, prévention et coopération .....	33	<b>Le rapport financier</b> .....	52
		Un autofinancement satisfaisant .....	52
		Un faible endettement .....	52
		Le soutien de la CGLLS .....	53
		Le soutien du Conseil départemental .....	53
		Des coûts de gestion adaptés au patrimoine de l'Office .....	53
		Des coûts de maintenance élevés .....	53
		<b>Bilan et compte de résultat</b> .....	54





ÉDITO DE

# STÉPHANE TROUSSEL

président de Seine-Saint-Denis habitat

L'année 2016 a été particulièrement dynamique pour l'Office, notamment s'agissant du déploiement de son projet stratégique 2016/2020. Structuré en sept axes et composé de plus de 60 projets opérationnels, il a été adopté en mars 2016 par le conseil d'administration. Sa mise en œuvre progressive permet à l'Office de relever, aux côtés des collectivités territoriales, les défis de notre territoire.

L'année 2016 a été marquée par la reprise du patrimoine de l'Opievoy. Seine-Saint-Denis habitat est désormais présent sur 30 communes et notre patrimoine est passé de 23498 à 28628 logements. Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, la fusion avec l'Office de Romainville consolidera la place de Seine-Saint-Denis habitat comme acteur de référence de la politique du logement en Seine-Saint-Denis et au sein du Grand Paris.

Particulièrement impliqué dans l'avenir des quartiers, avec 80% de son patrimoine en Quartier Politique de la ville (QPV), l'Office a signé, en 2016, 4 protocoles de préfiguration du NPNRU. La rénovation urbaine est clairement un enjeu stratégique majeur pour l'Office qui a en projet 1368 démolitions, 1427 constructions, 6100 réhabilitations.

Pour continuer d'améliorer la qualité de service rendu aux locataires, l'Office continue de moderniser ses outils de gestion de la relation locataires. La récente ouverture d'une plateforme téléphonique de gestion des réclamations permettra d'aller plus loin encore.

La gestion durable et responsable de l'énergie et de l'environnement est un autre enjeu majeur pour Seine-Saint-Denis habitat. L'Office veille à construire des habitations économes en énergie et aux charges maîtrisées. L'Office se mobilise également pour réaliser des économies d'eau et gérer de façon innovante et écoresponsable ses espaces verts.

Vous le verrez, à la lecture de ce rapport d'activité, l'Office a conservé un haut niveau d'investissement en 2016 pour répondre aux objectifs qu'il s'est fixés à travers son projet stratégique. Je fais le vœu que notre Office puisse continuer de relever ces défis, aux côtés des collectivités territoriales, dans les prochaines années. Les projets du Gouvernement en cet automne 2017 et leurs conséquences sur le financement du logement social ne manquent pas de m'inquiéter. Nous devons rester vigilants et déterminés pour préserver l'avenir des Hlm et de leurs locataires.



**LA MISE EN ŒUVRE  
PROGRESSIVE DU PROJET  
STRATÉGIQUE 2016/2020,  
PERMET À L'OFFICE DE RELEVER,  
AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS  
TERRITORIALES, LES DÉFIS  
DU DÉPARTEMENT.**



# L'OFFICE ADOPTE SON PROJET STRATÉGIQUE 2016/2020

**D**e nombreux changements sont à l'œuvre dans le logement social : développement du Grand Paris, réforme de la mixité sociale, plus grande 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 60 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

## 7 AXES DE DÉVELOPPEMENT

### 01

#### 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 sociale à la propriété

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



02

## PROMOUVOIR UNE GESTION DURABLE ET RESPONSABLE DU PATRIMOINE

- Viser en 2021 un DPE moyen de 150 kWh ep./m<sup>2</sup>.an
- Expérimenter de nouveaux dispositifs de mesure des consommations énergétiques
- Développer la gestion écologique des espaces verts
- Renforcer la maintenance préventive

04

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

- Améliorer l'accueil et créer une plateforme téléphonique
- Obtenir la labellisation Quali'Hlm
- Améliorer la communication et la concertation avec les locataires pour favoriser leur implication
- Mobiliser les équipes autour de projets de résidence

03

## CONCILIER MIXITÉ SOCIALE ET ACCÈS AU LOGEMENT DES POPULATIONS DÉFAVORISÉES

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

05

## 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

06

## 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...)

07

## 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

# GOUVERNANCE: LES INSTANCES 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. Les réunions sont 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** : Gérard Colas, Abdessattar Mojeri, Ibrahima Kane

**AFOC** : Alain Rubin, Monique Fernandez, Huguette Granville

**CGL** : Abdou Ahamed, Abdelouah Kouissi, Fatna Kissi, Laurence Topla



# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

au 1<sup>er</sup> octobre 2017



**Stéphane TROUSSEAU,**  
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



**Olivier KLEIN,**  
Maire de  
Clichy-sous-Bois

**Katia COPPI,**  
Conseillère  
départementale,  
Maire  
des Pavillons-sous-Bois



**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 CNL



**Abdou AHAMED,**  
de la CGL

**Viviane PHLEGER,**  
de la CNL



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



**Pascale LABBÉ,**  
Conseillère  
départementale  
déléguée



**Robert ANDRÉ,**  
Association Entraide  
Universitaire

**Karina KELLNER,**  
Conseillère municipale  
de Stains



**Isabelle ROUDIL,**  
chargée de mission  
auprès  
de la présidente  
de la fédération des  
Coopératives Hlm

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



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

**Alexis MEFFRE,**  
Président des "Restos  
du cœur 93"



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

**Christophe MARTIN,**  
représentant  
du collecteur 1%  
"Logeo-CIL"



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

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



**Éliane FROMENTEL,**  
représentante  
départementale  
de la CFDT 93

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



# ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DE L'OFFICE



Secrétariat Général  
**Linda PORCHER**

Service Juridique  
**Caroline DUDEK**

Service Logistique  
**Catherine DESPRES**

Service Marchés  
**Sabrina MARGERIE**

Service  
Documentation/Archives  
**Pascale VAN PRAET**

Pôle Accueil

Secrétariat  
de Direction



Directrice de la  
Gérance  
**Cécile MAGE**

Service Recouvrement  
**Myriam BERLAIN**

Service Commerces  
**Xavier TROBAS**

Service Attribution/  
Maîtrise d'Œuvre Sociale  
**Mélanie CHARLES**

Service Études  
et Coordination  
de la Gestion Locative  
**Frédéric SANCHEZ**

Référent informatique  
et Liberté et Médiateur  
des litiges  
**François LIVARTOWSKI**



Directeur Général Adjoint  
Chargé du patrimoine  
et de la Communication  
**Patrice ROQUES**

Directeur de projets Qualité  
et Service Rendu  
**Pierre BARRIÈRE**

Agence de Bobigny  
**Magali BONABEAU**

Agence de Dugny  
**Olivier LE ROUX**

Agence de La Courneuve  
**Latifa FARNAULT**

Agence de  
Neuilly-sur-Marne  
**Sandrine MALLET**

Agence de Stains  
**Juliette DEVELTER**

Agence du  
Pré Saint-Gervais  
**Christophe MONGIN**

Centre d'appel téléphonique  
**Térence COLLOT-DARZOUN**

Conseillère technique Expert  
dans le domaine social  
**Claire BRIDE**

Agents de prévention  
Propreté et cadre de vie



Directeur Général  
**Yves NÉDÉLEC**



Directrice  
des Ressources  
Humaines  
**Sylvie HAUTIÈRE**

Service du Personnel  
**Emmanuel BOURRELLIER**

Auditrice Organisation  
et Qualité  
**Emmanuelle BONETTI**



Directeur Financier  
**Jean-Marc POULAIN**

Service Comptabilité  
**Kamel ZERKOUNE**

Service Contrôle  
de Gestion  
**Jemaa BOUCHÈNE**

Service Informatique  
**Claude COSTANTINI**



Directeur Technique  
**Patrick MÉLOTEAU**

Service Bâtiment  
Espaces Extérieurs  
**Alexis GARRET**

Service Ascenseurs  
**Jean-René SELLAMBIN**

Service Chauffage  
**Éric LESCURIER**

Secrétariat Technique



Directeur de la  
Maîtrise d'Ouvrage  
**Pierre GUILLARD**

Service Montage  
d'opérations  
**Élisabeth BERROU**

Service Technique  
Réhabilitation 1  
**Marian SYPNIEWSKI**

Service Technique  
Réhabilitation 2  
**Émilie MARRE**

Service Technique  
Construction neuve  
**Frédéric PILON**

Chefs de projet  
renouvellement urbain

Secrétariat de la DMO

# LES CHIFFRES CLÉS 2016



# 80%

du patrimoine classé en  
Quartier Politique de la  
Ville (QPV)

**L'OFFICE ENTRETIENT  
LES CITÉS À LONG TERME**

**25,8 millions d'euros**  
de travaux de maintenance en 2016

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

**15** PRU dans l'ANRU1

**1 635** démolitions

**1 767** constructions

**8 815** réhabilitations

**602** millions d'euros investis





## L'OFFICE AFFICHE SA SOLIDARITÉ

**1 269** attributions en 2016

**336** mutations en 2016

**70 %** 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 agences, 55 agents**  
dans **27 points d'accueil**,  
**163 gardiens** logés sur place,  
**79 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 SAINNE

Un autofinancement satisfaisant :

**13,4 millions** d'euros en 2016

Taux de vacance courante en 2016 : **2,2 %**

Taux de recouvrement en 2016 : **100 %**



# CONSTRUIRE LA SEINE- SAINT-DENIS DE DEMAIN





# 01

<b>Transformer les quartiers</b> .....	16
<b>Concevoir des logements contemporains et fonctionnels</b> .....	18
Des équipements qualitatifs .....	20
Des logements bien équipés .....	21
<b>Entretenir le patrimoine</b> .....	22
Un investissement au quotidien et à long terme .....	22
Un programme ambitieux pour les ascenseurs .....	23
<b>Développer la durabilité des bâtiments</b> .....	24
Une gestion énergétique intelligente .....	24
Un suivi rigoureux de l’empreinte carbone .....	25
Seine-Saint-Denis habitat lauréat du « 1 <sup>er</sup> prix national CEE précarité » .....	26
Une biodiversité préservée .....	27



# TRANSFORMER LES QUARTIERS

Dans l'objectif de transformer les quartiers les plus en difficulté, l'Office termine la mise en œuvre de **15 conventions de renouvellement urbain conclues dans l'ANRU1.**

**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 763 MILLIONS D'EUROS.**

La réalisation de ces programmes de constructions, réhabilitations, résidentialisations et démolitions, qui impactent 50 % du patrimoine, se termine.

12 517 logements auront été concernés par une opération de renouvellement urbain : **1 635 par une démolition, 1 767 par une construction et 8 815 par une réhabilitation et/ou une résidentialisation.**

Montant de l'investissement : plus de 602 millions d'euros répartis en 72 millions pour les démolitions, 288 millions pour les constructions et 242 millions pour les réhabilitations et résidentialisations.

**55 %**  
des investissements  
sont financés  
**en fonds propres  
et prêts**

**45 %**  
sont financés **par  
des subventions**  
dont :



**28 %** par l'ANRU  
**8 %** par le Département  
**6 %** par la Région  
**3 %** autres subventions





## ANRU 1

**15** PRU

**12 517** logements  
concernés

**602** millions d'euros

**80 %** du patrimoine  
en QPV

## NPNRU

Les études sont en cours. Sous réserve de financement, l'Office pourrait s'engager dans :

**1 368** démolitions

**1 427** constructions

**6 100** logements réhabilités ou résidentialisés



## 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 2016, en lien avec les municipalités nouvellement élues ou réélues.

# CONCEVOIR DES LOGEMENTS CONTEMPORAINS ET FONCTIONNELS

---

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.



**Nelson Mandela**  
Stains

40 logements locatifs  
sociaux et un local  
point d'accueil  
Cabinet d'architecture  
ARC/PÔLE





## DES ÉQUIPEMENTS QUALITATIFS

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 résistante au feu, anti-effraction et aux propriétés thermos-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.





## DES LOGEMENTS BIEN ÉQUIPÉS

### 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.



# ENTREtenir LE PATRIMOINE

---

Au-delà des opérations de renouvellement urbain et des réhabilitations lourdes dont le montant s'élève à 763 millions d'euros, l'Office a consacré 25,8 millions d'euros en 2016 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.



## UN INVESTISSEMENT AU QUOTIDIEN ET À LONG TERME

---

En 2016, les opérations d'amélioration et de modernisation, hors réhabilitations, s'élèvent à 4 741 K€. Les travaux d'entretien courant et de gros entretien ont été de 21 063 K€.

Parmi eux, les agences ont conduit des travaux de remise en état des logements après congés des locataires pour un montant total de 3 590 K€ (1 339 logements concernés et un coût moyen de 2 680 €/logement).





## UN PROGRAMME AMBITIEUX POUR LES ASCENSEURS

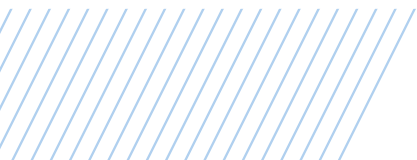
Le programme de rénovation de notre parc d'ascenseurs, décidé en 2006, court jusqu'en 2018 et est très ambitieux. Il tient compte de l'état d'usure constaté en 2006 et de la sur-utilisation des équipements. En 2016, le total des dépenses de maintenance et de rénovation était de 2 619 540 €.

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 2016, 5 programmes de rénovation ont été réalisés.

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.



# DÉVELOPPER LA DURABILITÉ DES BÂTIMENTS

Construire des habitations peu productrices de gaz  
à effet de serre et aux charges maîtrisées.

## UNE GESTION ÉNERGÉTIQUE INTELLIGENTE

### Les réseaux de chaleur

L'Office porte un réel intérêt au développement et à l'évolution des réseaux de chaleur lorsqu'ils sont performants. En 2016, sur l'ensemble du patrimoine, 7 965 logements étaient chauffés par ces divers réseaux.

### Les recherches de performance énergétique

L'analyse des "DPE", fin 2016, révèle que 84 % du patrimoine, contre 73 % en 2012, se situent sous le seuil des 230 kWh ep./m<sup>2</sup>.an (kilowatt heure d'énergie primaire par mètre carré et par an), correspondant aux niveaux "A 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.

**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 2016 est de

**172** kWh  
EP./M<sup>2</sup>.AN

**51%**

du patrimoine sont classés entre A et C

**84%**

sont classés entre A et D



## UN SUIVI RIGOUREUX DE L'EMPREINTE CARBONE

### 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 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.

### 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 2018 et qui représentent 1 544 logements sont : La Prairie à Aulnay-sous-Bois, André Lurçat et Le Paradis à Stains, Maurice Thorez et L'Éguiller à Dugny, l'Abreuvoir à Bobigny et Francis de Pressensé à Aubervilliers.



## SEINE-SAINT-DENIS HABITAT LAURÉAT DU « 1<sup>ER</sup> PRIX NATIONAL CEE PRÉCARITÉ »

### 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 2016 ont généré des économies d'énergie soit une participation d'EDF de 699 000 €.



### 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.





## UNE BIODIVERSITÉ PRÉSERVÉE

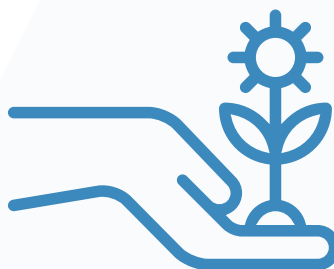
### La gestion écoresponsable des espaces verts

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'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 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 (*mulching*) et la suppression totale des arrosages.

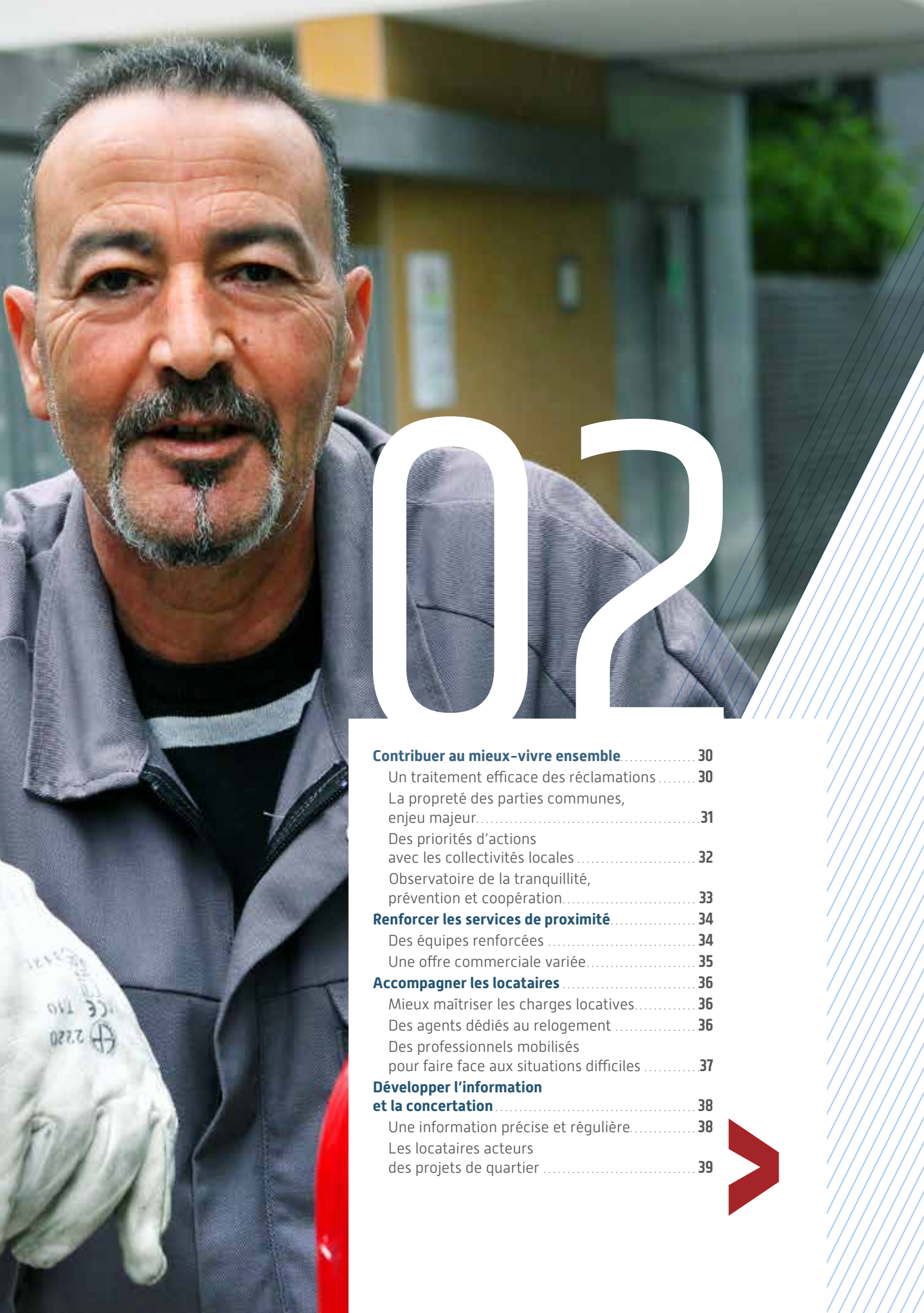
- La maîtrise de l'évolution du parc arboré, en effectuant des diagnostics phytosanitaires réguliers suivis de campagnes pluriannuelles d'abattages et replantations avec comme principe un arbre planté pour un supprimé et par la mise en place d'un marché d'élagage qui formalise et régule sur plusieurs années les interventions en fonction des besoins et des espèces.

À la fin 2016, c'est près de la moitié du parc de l'Office qui est entretenu sur ce modèle.





RENFORCER  
LA QUALITÉ  
DE SERVICE  
RENDU AUX  
LOCATAIRES



# 02

<b>Contribuer au mieux-vivre ensemble</b> .....	30
Un traitement efficace des réclamations.....	30
La propreté des parties communes, enjeu majeur.....	31
Des priorités d'actions avec les collectivités locales.....	32
Observatoire de la tranquillité, prévention et coopération.....	33
<b>Renforcer les services de proximité</b> .....	34
Des équipes renforcées.....	34
Une offre commerciale variée.....	35
<b>Accompagner les locataires</b> .....	36
Mieux maîtriser les charges locatives.....	36
Des agents dédiés au relogement.....	36
Des professionnels mobilisés pour faire face aux situations difficiles.....	37
<b>Développer l'information et la concertation</b> .....	38
Une information précise et régulière.....	38
Les locataires acteurs des projets de quartier.....	39



# CONTRIBUER AU MIEUX-VIVRE ENSEMBLE

En 2016, l'Office a enregistré 29 709 réclamations contre 32 620 en 2015.  
99 % sont d'ordre technique, 79 % ont été enregistrées dans les points d'accueil.



**UN ACCUSÉ  
DE RÉCEPTION DE  
LA RÉCLAMATION EST  
SYSTÉMATIQUEMENT  
REMIS AU LOCATAIRE.  
79 % DES  
RÉCLAMATIONS  
SONT SAISIÉS PAR  
LES POINTS D'ACCUEIL.**



## UN TRAITEMENT EFFICACE DES RÉCLAMATIONS

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.

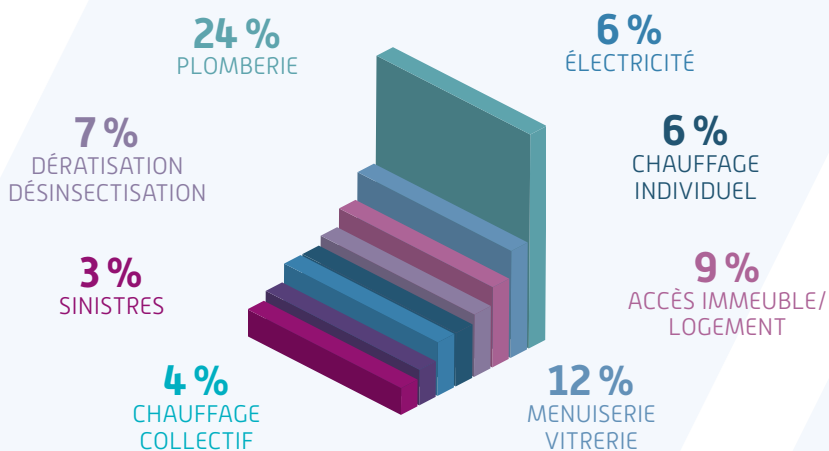
Les locataires peuvent déposer des réclamations directement sur l'extranet locataire et visualiser leur état d'avancement.

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

En 2017, cet outil informatique sera déployé sur le téléphone portable des gardiens afin de leur permettre de prendre des photos des désordres constatés.

**60 %**

de réclamations  
sont clôturées  
en moins  
de 30 jours





## LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES, ENJEU MAJEUR

Le manque de propreté des parties communes est un 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.

Des emplois d'avenir ont effectué dans les sites les plus sensibles du porte-à-porte et invité les locataires à respecter les règles d'hygiène et de propreté. Leur taux d'ouverture de porte est de 60 %.



L'Office compte désormais 5 Chargés de Développement Social et Urbain qui travaillent dans les agences aux côtés des collectivités et des locataires à monter des projets d'amélioration du cadre de vie.

## DES PRIORITÉS D'ACTIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS LOCALES

**DES BINÔMES  
DE GARDIENS ET  
UNE ASTREINTE  
AU SIÈGE SE  
RELIENT 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. Neuf contrats ont été signés en 2015.

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

2016 a été l'occasion de définir avec les collectivités locales les priorités d'action pour les trois ans qui viennent et de signer les Conventions de gestion urbaine de proximité.



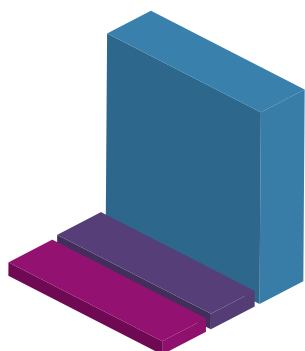




## OBSERVATOIRE DE LA TRANQUILLITÉ, PRÉVENTION ET COOPÉRATION

DEPUIS  
**5 ans**

le nombre de halls  
occupés **est stable**



**87% HALLS NON  
OCCUPÉS**

**7% HALLS OCCUPÉS  
"INTENSITÉ MOYENNE"**

**6% HALLS OCCUPÉS  
"INTENSITÉ FORTE"**

AU 31/12/2016

### 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 ceux 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 2016 encore marquée par des faits d'un haut niveau d'insécurité.

# RENFORCER LES SERVICES DE PROXIMITÉ

---

## DES ÉQUIPES RENFORCÉES

---



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

Depuis 2002, 27 points d'accueil chargés d'accueillir et d'informer les locataires ont ouvert. Une moyenne d'environ 900 logements leur est rattachée. 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 1<sup>er</sup> janvier 2017, l'Office comptait 163 gardiens et 79 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.



**+ de 400  
AGENTS TRAVAILLENT  
AU QUOTIDIEN  
DANS LES CITÉS**

➤ [agents d'accueil, gardiens,  
employés d'immeubles,  
techniciens,  
agents de gestion...]

## UNE OFFRE COMMERCIALE VARIÉE



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.



# ACCOMPAGNER LES 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 2016, la régularisation des charges 2015 était en moyenne créditrice de 114 € par locataire.

## DES AGENTS DÉDIÉS AU RELOGEMENT

Grâce à une Maîtrise d'œuvre sociale (MOS) interne, l'Office bénéficie d'un véritable savoir-faire en matière de relogement. Ses agents 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 2016, la MOS a poursuivi le travail d'accompagnement de la réhabilitation de la cité Henri Sellier au Pré Saint-Gervais et du foyer Manouchian au Blanc-Mesnil. La MOS a lancé le relogement sur la tranche 5 de la cité-jardin de Stains et sur la réhabilitation de Musset-Béranger au Clos-Saint-Lazare. Les relogements des locataires de la cité de la Poudrette aux Pavillons-sous-Bois et du B5 à Montfermeil ont été lancés.



## DES PROFESSIONNELS MOBILISÉS POUR FAIRE FACE AUX SITUATIONS DIFFICILES

### Accompagner la dépendance et les troubles psychologiques

L'Office est confronté dans son activité à de nombreuses situations sociales complexes. Les conseillers sociaux, les médiateurs et les responsables de nos agences sont amenés à signaler à nos partenaires de nombreuses situations difficiles. L'Office a créé un poste en 2016 d'Expert dans le domaine social.

### Accompagner les locataires dans l'éradication des punaises de lit

L'Office accompagne les locataires dans de nombreuses situations exceptionnelles. La prolifération des punaises est un bon exemple. Une fois 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.

**EN 2015, L'AGENCE DE STAINS ET SON PRESTATAIRE ONT TESTÉ UN CHIEN RENIFLEUR DE PUNAISES. EN 2017, UNE CHAMBRE FROIDE EST EXPÉRIMENTÉE.**



# DÉVELOPPER L'INFORMATION ET LA CONCERTATION

## UNE INFORMATION PRÉCISE ET RÉGULIÈRE

118 000

consultations du site  
Internet en 2016

Environ

100

supports de  
communication par an

Environ

60

amicales de locataires

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 118 000 fois en 2016 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 cas de problème technique dans une cité (coupure de courant, de gaz, d'ascenseur...), l'Office tient ses locataires informés par SMS.



## LES LOCATAIRES ACTEURS DES PROJETS DE QUARTIER

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

En 2016, 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 dans leur quartier.

- Avant de définir un programme de travaux, l'Office réunit les locataires afin de prendre connaissance de leurs attentes et besoins.
- 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...).
- 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.

### 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 agences 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 2016, il s'est réuni à quatre reprises pour débattre de multiples sujets.

Un accord a été signé concernant le contrat de robinetterie.

100  
RÉUNIONS  
DE CONCERTATION



# AFFICHER NOTRE SOLIDARITÉ







# 03

<b>Constituer un parcours résidentiel adapté</b> .....	42
La politique d'attribution des logements.....	42
La gestion des demandes de mutation.....	43
Une politique de recouvrement amiable performante.....	44
Une nécessaire réduction de la vacance.....	45
Le droit au logement opposable.....	45
<b>Améliorer l'accessibilité</b> .....	46
L'adaptation du patrimoine aux handicaps.....	46
<b>S'engager en tant que partenaire</b> .....	47
Les violences faites aux femmes.....	47
Soutenir les actions de proximité.....	47



# CONSTITUER UN PARCOURS RÉSIDENTIEL ADAPTÉ

70 % de nos locataires ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds PLUS. C'est 10 % 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 2016 ET  
A ATTRIBUÉ  
1 269  
LOGEMENTS.**



## Ressources des ménages

jusqu'à 19,99 % du plafond	4 248	26 %
de 20 à 39,99 % du plafond	3 958	24,2 %
de 40 à 59,99 % du plafond	3 254	19,9 %
de 60 à 79,99 % du plafond	2 334	14,3 %
de 80 à 89,99 % du plafond	799	4,9 %
de 90 à 99,99 % du plafond	592	3,6 %

<b>En dessous du plafond PLUS</b>	<b>15 185</b>	<b>92,9 %</b>
-----------------------------------	---------------	---------------

## LA POLITIQUE D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Sur les 1 269 attributions de logements effectuées en 2016, 556 ont été désignées par l'Office (44 %).

Parmi les 556 désignations de Seine-Saint-Denis habitat, 336 logements (60 %) ont été attribués à des demandeurs de mutation, dont 39 % dans le cadre du renouvellement urbain.

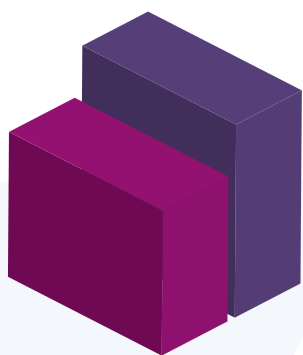


Dès 2016, l'Office s'est engagé dans la mise en place des Conférences Intercommunales du Logement afin de mieux conjuguer sur le territoire la mixité sociale et l'accueil des populations défavorisées.

### Les attributions 2016, par commune et désignataire

	Office	État	Région	Dépt.	Villes	CAF	1%	total
AUBERVILLIERS	5	1	0	0	0	0	0	6
AULNAY-SOUS-BOIS	2	1	0	0	1	0	1	5
BOBIGNY	45	33	0	3	28	0	5	114
BONDY	11	10	0	2	1	0	2	26
DRANCY	29	21	0	3	4	0	1	58
DUGNY	33	31	1	0	19	0	3	87
ÉPINAY-SUR-SEINE	5	7	0	0	1	0	4	17
L'ÎLE SAINT-DENIS	49	38	2	3	29	0	6	127
LA COURNEUVE	19	12	1	2	13	0	10	57
LE BLANC-MESNIL	43	15	0	0	11	0	1	70
LE PRÉ SAINT-GERVAIS	1	3	0	0	4	0	1	9
LE RAINCY	20	17	0	0	5	0	0	42
LES LILAS	31	3	0	0	0	0	0	34
MONTFERMEIL	0	0	0	0	0	0	1	1
NEUILLY-SUR-MARNE	16	5	0	0	5	0	2	28
NEUILLY-PLAISANCE	1	3	0	1	2	0	1	8
NOISY-LE-GRAND	1	2	0	0	1	0	4	8
NOISY-LE-SEC	14	12	0	0	10	0	2	38
PANTIN	20	12	0	0	4	0	0	36
PIERREFITTE-SUR-SEINE	9	4	1	0	8	0	5	27
ROSNY-SOUS-BOIS	13	14	0	1	7	1	3	39
SAINT-OUEN-SUR-SEINE	10	9	0	0	1	0	3	23
STAINS	169	95	7	3	50	2	44	370
VILLEPINTE	1	3	0	0	0	0	0	4
VILLETANEUSE	9	11	1	1	8	0	5	35
<b>TOTAL</b>	<b>556</b>	<b>362</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>212</b>	<b>3</b>	<b>104</b>	<b>1269</b>

### Origine géographique des entrants



654 / **52 %**  
VILLE

494 / **39 %**  
SEINE-SAINT-DENIS

## LA GESTION DES 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.

## UNE POLITIQUE DE RECouvreMENT AMIABLE PERFORMANTE

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 12 850 déclenchements d'impayés en 2016. Ce bon résultat est la traduction d'une politique active de recouvrement amiable mise en œuvre, au sein du service "Recouvrement", par les 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.

**100 %**  
de taux  
de recouvrement

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, après évaluation, à tous les débiteurs dont le bail a été résilié. Dans le cadre de l'accompagnement social, 204 protocoles de cohésion sociale ont été signés. 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 2016. 271 baux ont été rompus. Le concours de la force publique a été octroyé 239 fois. 148 expulsions pour dettes ont été exécutées.





**2,2%**  
DE VACANCE  
COURANTE  
EN 2016

## UNE NÉCESSAIRE RÉDUCTION DE LA VACANCE

Afin de loger le plus grand nombre, la lutte contre la vacance est un enjeu majeur. En 2016, la vacance courante ressort à 2,2 % des loyers. Ce chiffre élevé en 2016 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 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 2016, les attributions au titre de ce dispositif représentent 23,5 % des dossiers contre 6,2 % en 2012.

En 2016, la préfecture a envoyé à Seine-Saint-Denis habitat 27 notifications de décision ACD pour désignation sur le contingent Seine-Saint-Denis habitat.

En 2016, la CAL a demandé, lors de l'attribution, 91 diagnostics AUDL dont 36 ont d'ores et déjà abouti à la mise en place d'une mesure d'accompagnement.

# AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ

---

## L'ADAPTATION DU PATRIMOINE AUX HANDICAPS

---



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

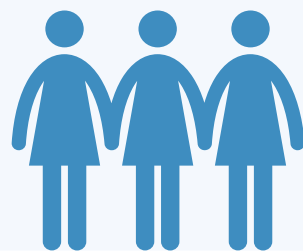
- Aménagements et travaux spécifiques pour accessibilité aux personnes handicapées pour un montant de 1 084 000 € (hors réhabilitations).
- Aménagement de baies à tous les étages pour les ascenseurs.
- La norme Bronze dans l'utilisation de son site Internet permet une consultation par les personnes malvoyantes.



# S'ENGAGER EN TANT QUE PARTENAIRE

## LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Seine-Saint-Denis habitat 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 2016 à des femmes bénéficiant du dispositif "Un toit pour elle".



## SOUTENIR LES ACTIONS DE PROXIMITÉ

En 2016, l'Office a décidé d'étendre la présence d'un médiateur à d'autres agences que celles de Stains et de Dugny. Il soutient aussi de multiples initiatives pour améliorer le cadre de vie dans les quartiers.

### Favoriser l'auto-réhabilitation

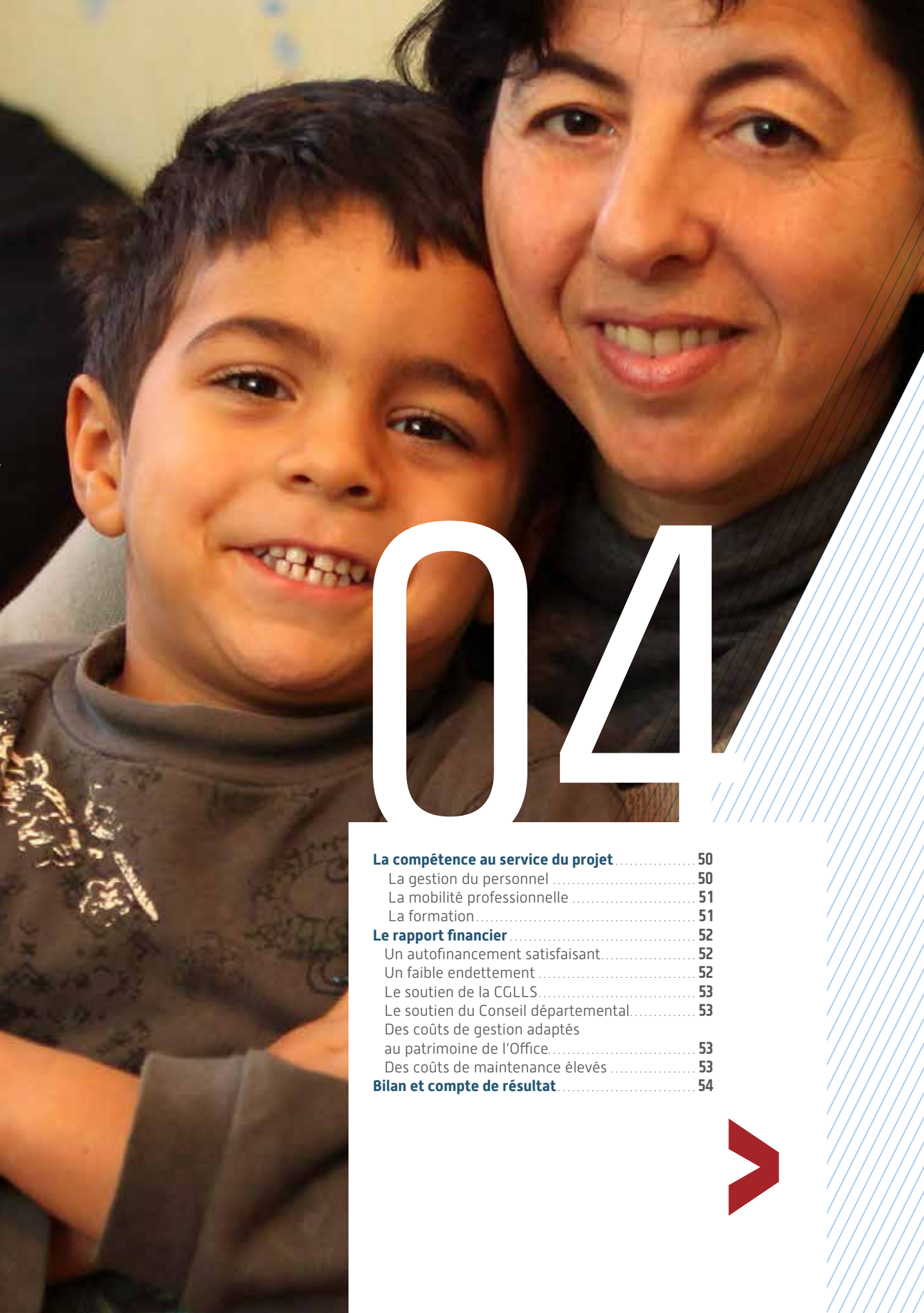
L'Office soutient l'association Franciade et celle des Compagnons Bâisseurs qui accompagnent des centaines de locataires à Stains, Villetaneuse, La Courneuve et Bobigny dans leur projet de bricolage. Les logements sont ainsi mieux entretenus.

L'Office a initié avec l'association Les fourmis vertes une action de prévention sur le développement durable au quotidien.



ACCROÎTRE NOS  
COMPÉTENCES ET  
NOTRE SOLIDITÉ  
FINANCIÈRE





# 04

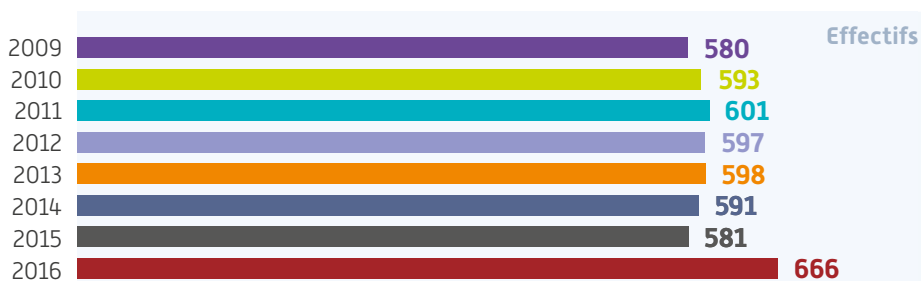
<b>La compétence au service du projet</b> .....	50
La gestion du personnel .....	50
La mobilité professionnelle .....	51
La formation .....	51
<b>Le rapport financier</b> .....	52
Un autofinancement satisfaisant .....	52
Un faible endettement .....	52
Le soutien de la CGLLS .....	53
Le soutien du Conseil départemental .....	53
Des coûts de gestion adaptés au patrimoine de l'Office .....	53
Des coûts de maintenance élevés .....	53
<b>Bilan et compte de résultat</b> .....	54



# LA COMPÉTENCE AU SERVICE DU PROJET

## LA GESTION DU PERSONNEL

Au 1<sup>er</sup> Janvier 2017, le personnel de l'Office était composé de 666 agents (y compris ceux venant de l'Opievoy\*).



**75%**  
DES AGENTS  
HABITENT LA  
SEINE-SAINT-DENIS



\*L'Office a racheté au 1<sup>er</sup> janvier 5 108 logements de l'Opievoy.



## LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

La bonne mobilité interne et externe est un signe de la vitalité de l'Office. En 2016, l'Office a enregistré 114 entrées de personnel permanent et 59 sorties.

## 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 2016, les agents de l'Office ont suivi 1 453 jours de formation. Le taux de départ en formation est de 70 %.

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 coachs pour accompagner la montée en compétence de certains de ses cadres et a confié en 2016 à des prestataires l'animation de plusieurs séminaires métiers pour les gardiens d'immeubles, les techniciens et les agents de gestion.



# LE RAPPORT FINANCIER

Garantir le financement : la situation saine de l'Office, due à la maîtrise de son exploitation courante, lui permet de poursuivre son ambitieux programme d'investissement. Il bénéficie pour cela du soutien de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) et du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis.



## UN AUTOFINANCEMENT SATISFAISANT

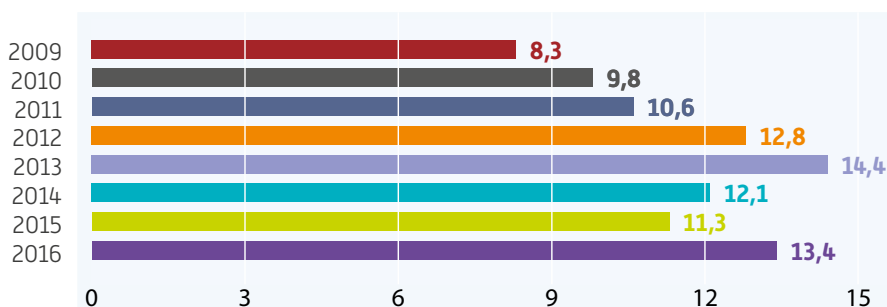
Les équilibres d'exploitation de l'Office sont maîtrisés et lui permettent de dégager un autofinancement courant à hauteur de 13,4 M€ en 2016. Cet autofinancement finance le remplacement des composants et le solde en fonds propres pour mener à bien les grands projets patrimoniaux de l'Office.

Toutefois dès 2020, 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 (48 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.

Autofinancement courant en millions d'euros



## UN FAIBLE ENDETTEMENT

**FIN 2016  
LA DETTE DE  
L'OFFICE  
SE MONTAIT  
À 298 M€**

À fin 2016, la dette de l'Office se montait à 298 M€, dont 236 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 2016 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 19% des loyers contre 37% au niveau national. Par ailleurs, notre dette ne comporte aucun «produit toxique» qui rendrait aléatoire son montant.

## 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 la Seine-Saint-Denis et l'État.

Depuis, les équilibres du plan ayant été considérablement modifiés, un 2<sup>nd</sup> avenant au protocole de consolidation a été signé en 2016 par les différents partenaires. Son objet est de prolonger le plan initial jusqu'en 2020, 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.

## 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 2020, le Conseil départemental participera ainsi à hauteur de 67 millions d'euros, soit près de 9 % des 763 millions d'euros d'investissements prévus dans les programmes ANRU et autres réhabilitations lourdes.

## 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 1 436 € par logement en 2016 contre 1 422 € en 2015. 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 Politique de la ville".

## DES COÛTS DE MAINTENANCE ÉLEVÉS

Le coût de maintenance au logement est de 867 € pour une moyenne nationale inférieure à 600 €.

**867 €**

LE COÛT DE  
MAINTENANCE  
AU LOGEMENT

# BILAN ET COMPTE DE RÉSULTAT

## COMPTE DE RÉSULTAT EN K€

	Récupérables	Non récupérables	Total 2016	Total 2015
<b>Produits des activités</b>		<b>153 247</b>	<b>153 247</b>	<b>149 381</b>
Récupérations des charges locatives		44 371	44 371	42 190
Loyers		108 271	108 271	106 645
Prestations de services et activités annexes		605	605	547
<b>Subventions d'exploitation</b>		<b>720</b>	<b>720</b>	<b>735</b>
<b>Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat</b>		<b>13 658</b>	<b>13 658</b>	<b>12 806</b>
<b>Reprises sur amortissements et provisions</b>		<b>5 443</b>	<b>5 443</b>	<b>9 909</b>
<b>Autres produits</b>		<b>1 649</b>	<b>1 649</b>	<b>1 340</b>
<b>Total des produits d'exploitation</b>		<b>174 717</b>	<b>174 717</b>	<b>174 171</b>
<b>Consommations de l'exercice</b>	<b>24 411</b>	<b>2 686</b>	<b>27 097</b>	<b>27 497</b>
Achats stockés		576	576	501
Variations des stocks		-84	-84	211
Achats non stockés	24 411	2 193	26 604	26 785
<b>Services extérieurs</b>	<b>11 754</b>	<b>29 022</b>	<b>40 776</b>	<b>41 500</b>
Travaux relatifs à l'exploitation	10 419	3 650	14 070	14 059
Entretien et réparations courants	15	5 186	5 201	5 001
Gros entretien	457	11 343	11 800	12 077
Primes d'assurances	0	1 101	1 101	1 113
Autres	862	7 742	8 604	9 251
<b>Impôts, taxes et versements assimilés</b>	<b>4 347</b>	<b>16 873</b>	<b>21 220</b>	<b>25 585</b>
<b>Charges de personnel</b>	<b>4 390</b>	<b>21 370</b>	<b>25 760</b>	<b>25 622</b>
<b>Dotations aux amortissements et aux Provisions</b>		<b>44 406</b>	<b>44 406</b>	<b>42 328</b>
Dotations aux amortissements immobilisations		34 687	34 687	32 339

Dotations aux dépréciations		3 910	3 910	6 674
Dotations aux provisions pour gros entretien		4 996	4 996	2 840
Dotations aux autres provisions d'exploitation		812	812	474
Dotations aux provisions réglementées				
<b>Autres charges</b>		<b>1 659</b>	<b>1 659</b>	<b>1 813</b>
<b>Charges d'intérêts sur opérations locatives</b>		<b>4 614</b>	<b>4 614</b>	<b>5 373</b>
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>44 902</b>	<b>120 630</b>	<b>165 532</b>	<b>169 719</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>			<b>9 186</b>	<b>4 452</b>
<b>Produits d'autres créances et valeurs mobilières</b>			779	549
<b>Total des produits financiers</b>			<b>779</b>	<b>549</b>
<b>Dotations aux amortissements et provisions</b>				
<b>Charges d'intérêts autres</b>			398	341
<b>Total des charges financières</b>			<b>398</b>	<b>341</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>			<b>381</b>	<b>208</b>
<b>RÉSULTAT COURANT</b>			<b>9 566</b>	<b>4 659</b>
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>			<b>644</b>	<b>8 796</b>
<b>IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS</b>				
<b>RÉSULTAT NET</b>			<b>10 210</b>	<b>13 455</b>

## BILAN EN K€

	Valeurs brutes	Amort., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Valeurs nettes
<b>ACTIF en K€</b>	<b>Exercice 2016</b>		<b>Exercice 2015</b>	
<b>ACTIF IMMOBILISE</b>				
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>5 304</b>	<b>3 554</b>	<b>1 750</b>	<b>1 896</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>1 047 548</b>	<b>339 079</b>	<b>708 469</b>	<b>563 694</b>
Terrains	58 133	0	58 133	56 863
Constructions locatives (sur sol propre)	936 896	314 225	622 671	478 499
Constructions locatives (sur sol autrui)	3 851	2 862	989	1 121
Autres immobilisations corporelles	48 669	21 993	26 676	27 211
<b>Immobilisations corporelles en cours</b>	<b>53 785</b>	<b>0</b>	<b>53 785</b>	<b>69 693</b>
<b>Immobilisations financières</b>	<b>1 633</b>	<b>383</b>	<b>1 250</b>	<b>1 297</b>
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISE</b>	<b>1 108 270</b>	<b>343 017</b>	<b>765 253</b>	<b>636 578</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>				
<b>Stocks et en-cours</b>	320		236	236
<b>Fournisseurs débiteurs</b>	1 708		3 231	3 231
<b>Créances d'exploitation</b>	123 094	21 720	101 374	119 057
Créances clients et comptes rattachés	41 377	21 720	19 657	11 656
Autres créances d'exploitation	4 245	0	4 245	3 452
Subventions à recevoir	77 472	0	77 472	103 949
<b>Créances diverses</b>	122 320	220	643	643
<b>Disponibilités</b>	82 581		70 441	70 441
<b>Charges constatées d'avance</b>	21		26	26
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>330 043</b>	<b>21 940</b>	<b>308 103</b>	<b>193 633</b>
<b>COMPTE DE RÉGULARISATION</b>	<b>706</b>		<b>706</b>	<b>1 357</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>1 439 019</b>	<b>364 957</b>	<b>1 074 062</b>	<b>831 569</b>



## BILAN EN K€

PASSIF en K€			Exercice 2016	Exercice 2015
<b>CAPITAUX PROPRES</b>				
Dotations			44 367	44 367
Réserves			9 284	9 139
Report à nouveau			166 725	145 099
Résultat de l'exercice			10 210	13 455
Subventions d'investissement			222 763	228 089
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES</b>			<b>453 349</b>	<b>440 149</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>				
Provisions pour risques			5 962	6 400
Provisions pour gros entretien			7 373	7 149
Autres provisions pour charges			3 842	3 311
<b>TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>			<b>17 178</b>	<b>16 860</b>
<b>DETTES</b>				
<b>Dettes financières</b>			<b>428 799</b>	<b>307 628</b>
Participation des employeurs à l'effort de construction			38 855	38 610
Emprunts auprès des établissements de crédit			292 772	254 128
Dépôts et cautionnement reçus			8 696	7 663
Emprunts et dettes financières divers			88 477	7 227
<b>Locataires créditeurs</b>			<b>6 678</b>	<b>7 254</b>
<b>Dettes d'exploitation</b>			<b>25 658</b>	<b>21 449</b>
Fournisseurs			18 674	14 883
Dettes fiscales et sociales			6 985	6 566
<b>Dettes diverses</b>			<b>127 808</b>	<b>17 172</b>
Produits constatés d'avance			14 592	21 058
<b>TOTAL DETTES</b>			<b>603 535</b>	<b>374 560</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>			<b>1 074 062</b>	<b>831 569</b>

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

Rédaction et coordination : **Seine-Saint-Denis habitat, 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.



