

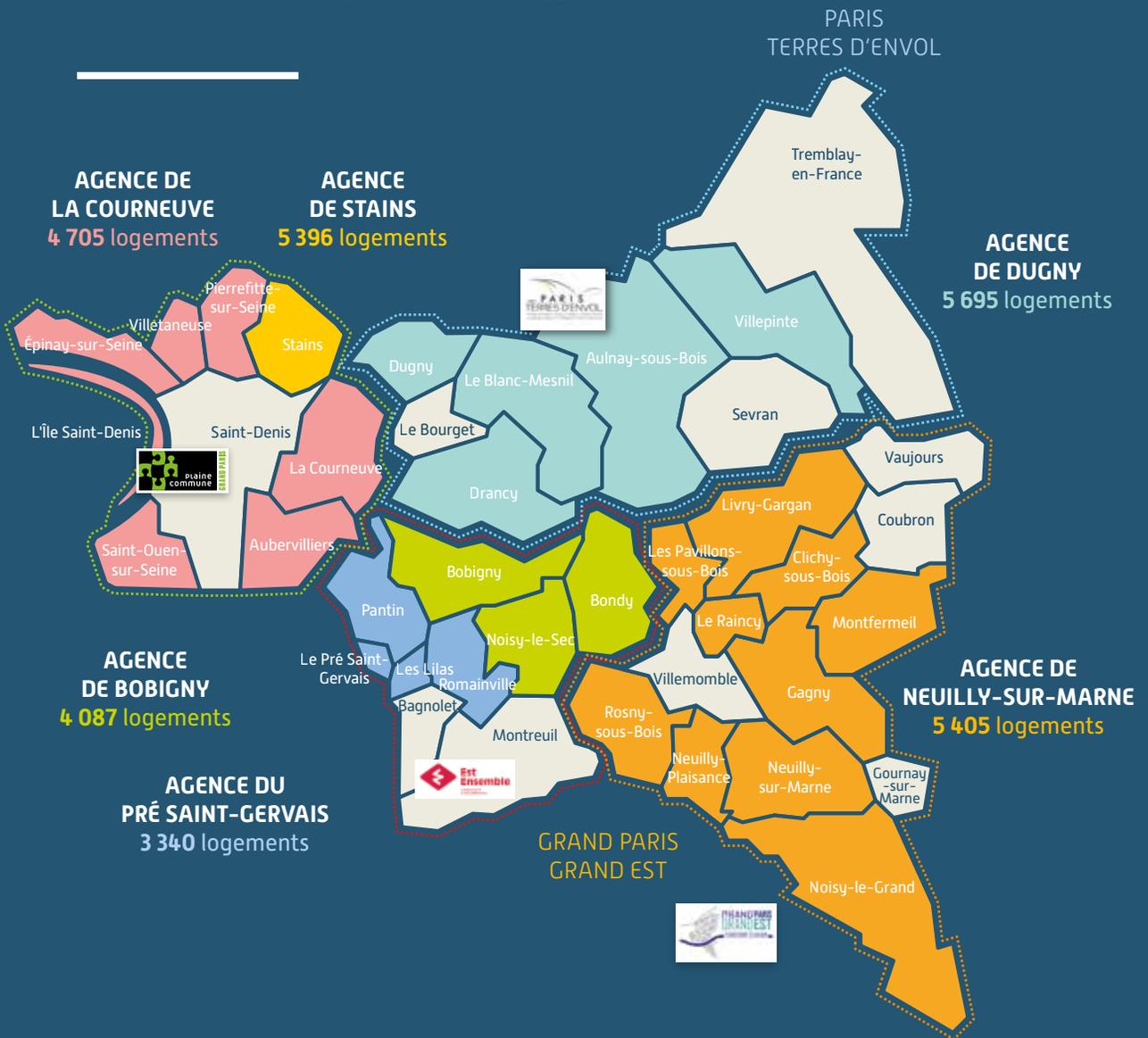


BILAN D'ACTIVITÉ

2016



LE PATRIMOINE DE L'OFFICE



28 628
LOGEMENTS

RÉPARTIS SUR
> **30** COMMUNES

> 27 points d'accueil
666 collaborateurs
6 agences

SOMMAIRE

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

De 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./m².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, Abdeloubah Kouissi, Fatna Kissi, Laurence Topla

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

au 1^{er} 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

Transformer les quartiers	16
Concevoir des logements contemporains et fonctionnels	18
Des équipements qualitatifs	20
Des logements bien équipés	21
Entretenir le patrimoine	22
Un investissement au quotidien et à long terme	22
Un programme ambitieux pour les ascenseurs	23
Développer la durabilité des bâtiments	24
Une gestion énergétique intelligente	24
Un suivi rigoureux de l’empreinte carbone	25
Seine-Saint-Denis habitat lauréat du « 1 ^{er} 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.

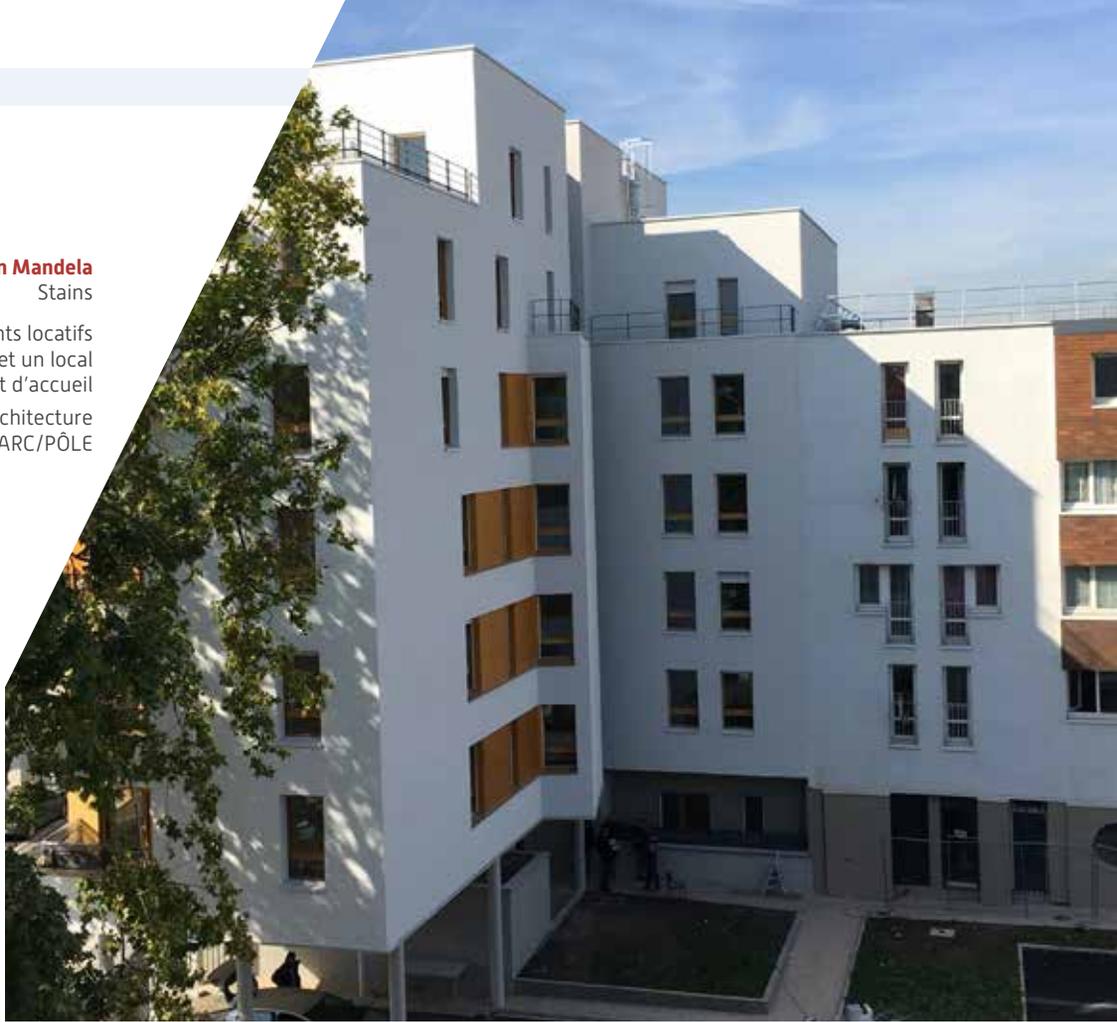
CONCEVOIR DES LOGEMENTS CONTEMPORAINS ET FONCTIONNELS

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./m².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./M².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 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'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.

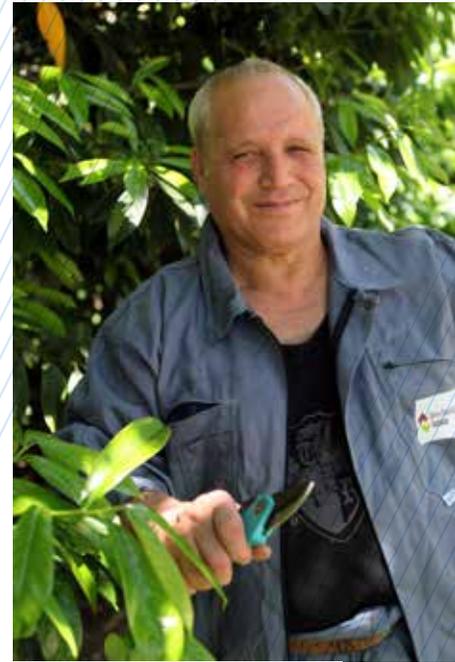


SEINE-SAINT-DENIS HABITAT LAURÉAT DU « 1^{ER} PRIX NATIONAL CEE PRÉCARITÉ »

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

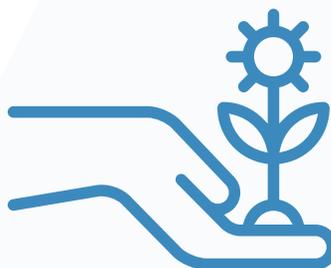
La gestion écoresponsable des espaces verts

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.

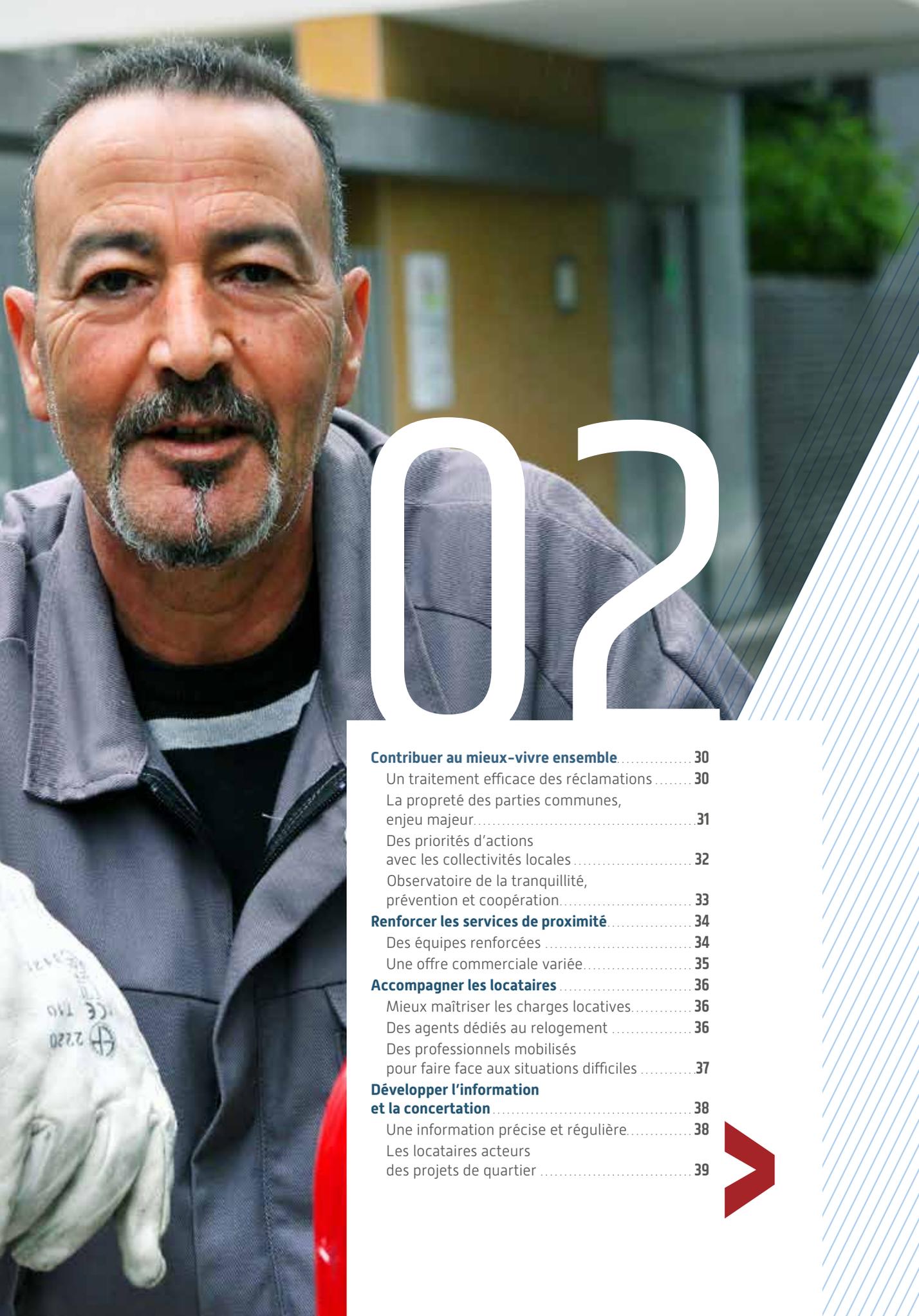
- La maîtrise de l'évolution du parc arboré, en effectuant des diagnostics phytosanitaires réguliers suivis de campagnes pluriannuelles d'abattages et replantations avec comme principe un arbre planté pour un supprimé et par la mise en place d'un marché d'élagage qui formalise et régule sur plusieurs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

Contribuer au mieux-vivre ensemble	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
Renforcer les services de proximité	34
Des équipes renforcées.....	34
Une offre commerciale variée.....	35
Accompagner les locataires	36
Mieux maîtriser les charges locatives.....	36
Des agents dédiés au relogement.....	36
Des professionnels mobilisés pour faire face aux situations difficiles.....	37
Développer l'information et la concertation	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.

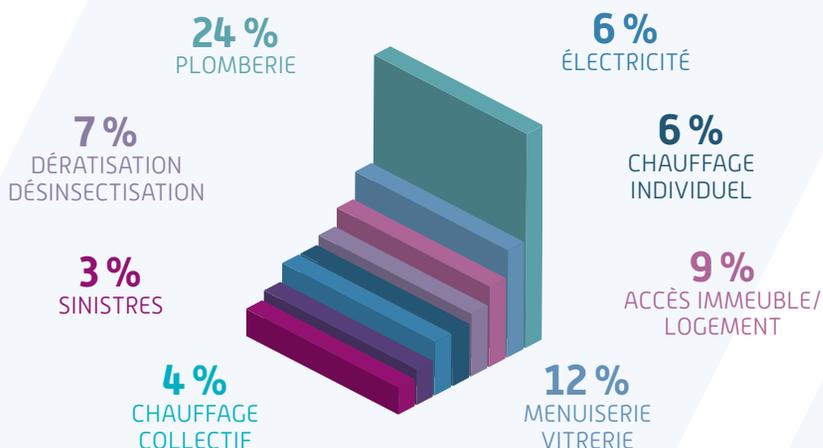
Les locataires peuvent déposer des réclamations directement sur l'extranet locataire et visualiser leur état d'avancement.

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.

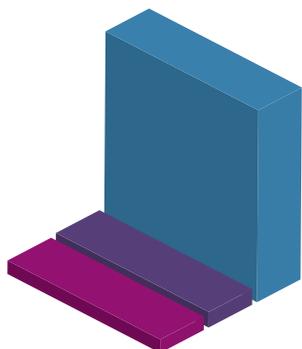




OBSERVATOIRE DE LA TRANQUILLITÉ, PRÉVENTION ET COOPÉRATION

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^{er} 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

Constituer un parcours résidentiel adapté	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
Améliorer l'accessibilité	46
L'adaptation du patrimoine aux handicaps.....	46
S'engager en tant que partenaire	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 %

En dessous du plafond PLUS	15 185	92,9 %
-----------------------------------	---------------	---------------

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.

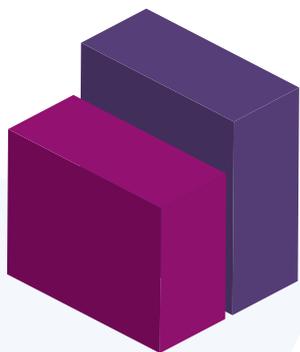


Dès 2016, l'Office s'est engagé dans la mise en place des Conférences Intercommunales du Logement afin de mieux conjuguer sur le territoire la mixité sociale et l'accueil des populations défavorisées.

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
TOTAL	556	362	13	19	212	3	104	1269

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.

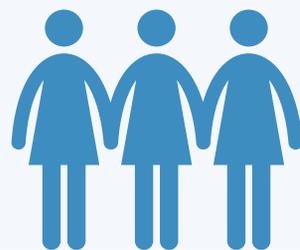
- Aménagements et travaux spécifiques pour accessibilité aux personnes handicapées pour un montant de 1 084 000 € (hors réhabilitations).
- Aménagement de baies à tous les étages pour les ascenseurs.
- La norme Bronze dans l'utilisation de son site Internet permet une consultation par les personnes malvoyantes.



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.

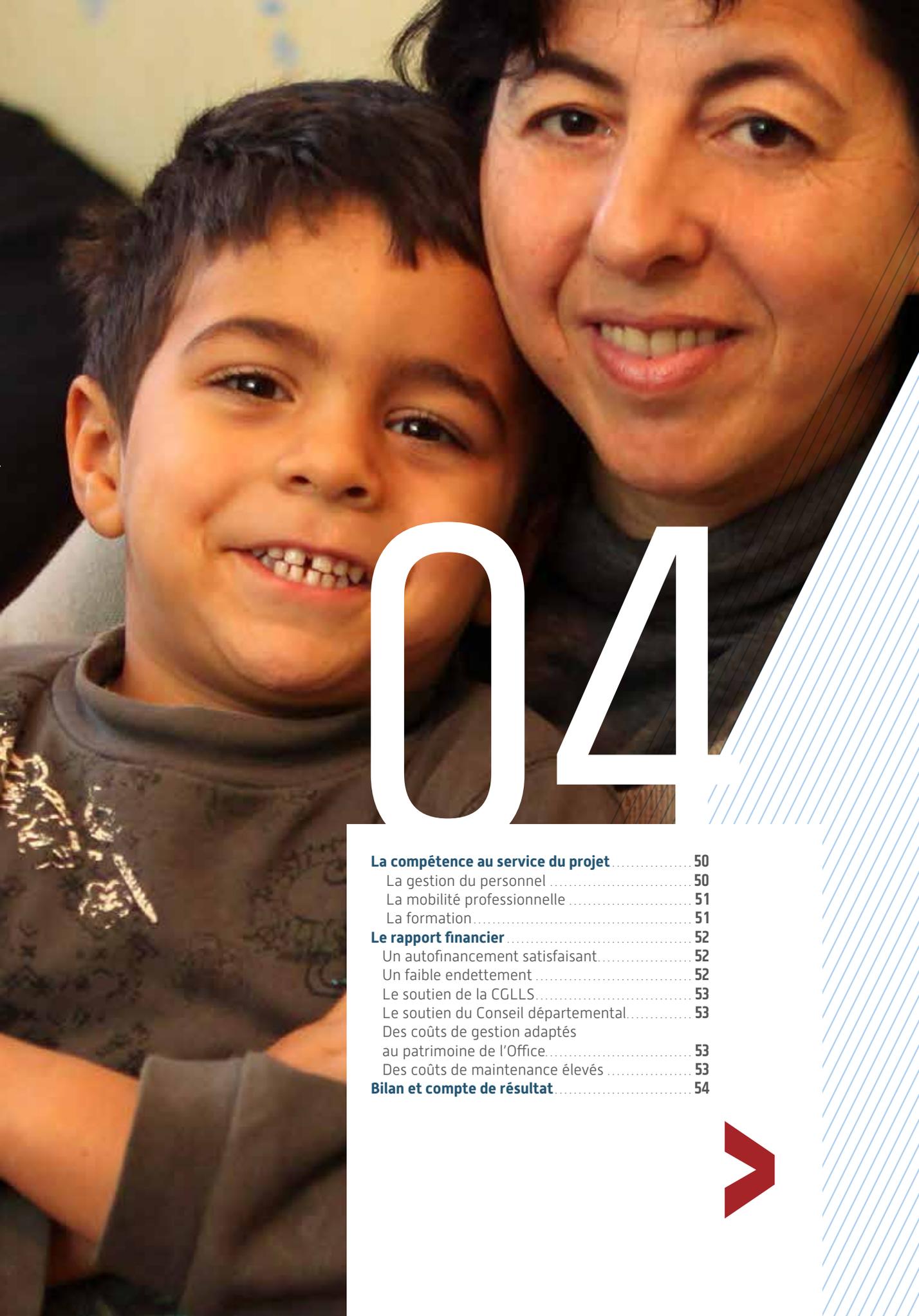
Favoriser l'auto-réhabilitation

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

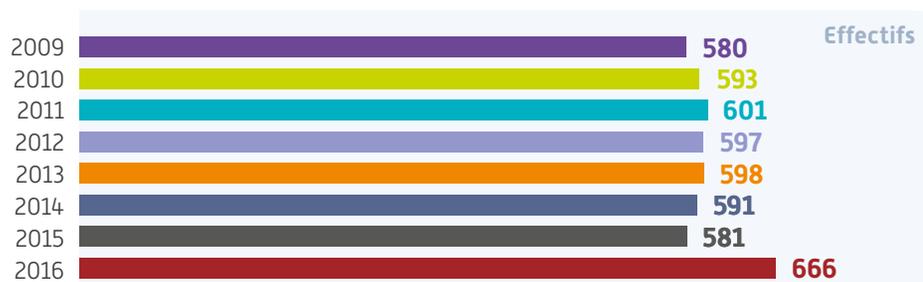
La compétence au service du projet	50
La gestion du personnel	50
La mobilité professionnelle	51
La formation	51
Le rapport financier	52
Un autofinancement satisfaisant	52
Un faible endettement	52
Le soutien de la CGLLS	53
Le soutien du Conseil départemental	53
Des coûts de gestion adaptés au patrimoine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



LA COMPÉTENCE AU SERVICE DU PROJET

LA GESTION DU PERSONNEL

Au 1^{er} 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^{er} 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 2nd 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
Produits des activités		153 247	153 247	149 381
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
Subventions d'exploitation		720	720	735
Quote-part des subventions d'investissement virée au compte de résultat		13 658	13 658	12 806
Reprises sur amortissements et provisions		5 443	5 443	9 909
Autres produits		1 649	1 649	1 340
Total des produits d'exploitation		174 717	174 717	174 171
Consommations de l'exercice	24 411	2 686	27 097	27 497
Achats stockés		576	576	501
Variations des stocks		-84	-84	211
Achats non stockés	24 411	2 193	26 604	26 785
Services extérieurs	11 754	29 022	40 776	41 500
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
Impôts, taxes et versements assimilés	4 347	16 873	21 220	25 585
Charges de personnel	4 390	21 370	25 760	25 622
Dotations aux amortissements et aux Provisions		44 406	44 406	42 328
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				
Autres charges		1 659	1 659	1 813
Charges d'intérêts sur opérations locatives		4 614	4 614	5 373
Total des charges d'exploitation	44 902	120 630	165 532	169 719
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			9 186	4 452
Produits d'autres créances et valeurs mobilières			779	549
Total des produits financiers			779	549
Dotations aux amortissements et provisions				
Charges d'intérêts autres			398	341
Total des charges financières			398	341
RÉSULTAT FINANCIER			381	208
RÉSULTAT COURANT			9 566	4 659
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL			644	8 796
IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS				
RÉSULTAT NET			10 210	13 455

BILAN EN K€

	Valeurs brutes	Amort., Prov. & Cessions	Valeurs nettes	Valeurs nettes
ACTIF en K€	Exercice 2016		Exercice 2015	
ACTIF IMMOBILISE				
Immobilisations incorporelles	5 304	3 554	1 750	1 896
Immobilisations corporelles	1 047 548	339 079	708 469	563 694
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
Immobilisations corporelles en cours	53 785	0	53 785	69 693
Immobilisations financières	1 633	383	1 250	1 297
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	1 108 270	343 017	765 253	636 578
ACTIF CIRCULANT				
Stocks et en-cours	320		236	236
Fournisseurs débiteurs	1 708		3 231	3 231
Créances d'exploitation	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
Créances diverses	122 320	220	643	643
Disponibilités	82 581		70 441	70 441
Charges constatées d'avance	21		26	26
TOTAL ACTIF CIRCULANT	330 043	21 940	308 103	193 633
COMPTE DE RÉGULARISATION	706		706	1 357
TOTAL ACTIF	1 439 019	364 957	1 074 062	831 569

BILAN EN K€

PASSIF en K€			Exercice 2016	Exercice 2015
CAPITAUX PROPRES				
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
TOTAL CAPITAUX PROPRES			453 349	440 149
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES				
Provisions pour risques			5 962	6 400
Provisions pour gros entretien			7 373	7 149
Autres provisions pour charges			3 842	3 311
TOTAL PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			17 178	16 860
DETTES				
Dettes financières			428 799	307 628
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
Locataires créditeurs			6 678	7 254
Dettes d'exploitation			25 658	21 449
Fournisseurs			18 674	14 883
Dettes fiscales et sociales			6 985	6 566
Dettes diverses			127 808	17 172
Produits constatés d'avance			14 592	21 058
TOTAL DETTES			603 535	374 560
TOTAL PASSIF			1 074 062	831 569

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.

