

L'essentiel

2017



Seine-Saint-Denis
habitat



Un organisme Hlm au service de ses locataires et de la Seine-Saint-Denis

1^{er} bailleur social du département, Seine-Saint-Denis habitat gère 31 891 logements répartis sur 30 communes du territoire. Notre action s'articule autour de trois engagements.

/ Améliorer la qualité de service rendu aux locataires, c'est l'engagement de l'Office et de ses 730 agents de mettre le locataire au centre de nos préoccupations afin de lui fournir un service de qualité. Cet engagement se concrétise dans notre volonté d'être à son écoute et de viser en permanence à améliorer nos services.

/ Accompagner le développement de la Seine-Saint-Denis, c'est l'engagement d'être un acteur du développement économique et social de nos quartiers. À travers les opérations de rénovation urbaine, Seine-Saint-Denis habitat est le 1^{er} opérateur du territoire avec 15 projets réalisés dans le cadre du PNRU et une ambition renouvelée pour le NPNRU de 2018 à 2027. C'est aussi l'engagement de rechercher des solutions innovantes aux défis économiques, sociaux et écologiques que la Seine-Saint-Denis doit relever.

/ Agir pour la solidarité et garantir la mixité sociale, c'est l'engagement de répondre aux besoins des populations les plus fragiles tout en veillant à l'équilibre social dans nos quartiers.

Sommaire

P. 02 / Regards croisés

P. 04 / Chiffres clés

P. 06 / Organisation

P. 08 / Gouvernance

P. 10 / Temps forts 2017

P. 14 / Améliorer la qualité de service rendu aux locataires

P. 22 / Accompagner le développement de la Seine-Saint-Denis

P. 30 / Agir pour la solidarité et garantir la mixité sociale

P. 36 / Ressources humaines

P. 38 / Finances de l'Office

Regards croisés



► **STÉPHANE
TROUSSEL,**
Président

/ Quel bilan tirez-vous de l'année 2017 ?

Stéphane Troussel : Parmi les temps forts de l'année passée, je retiendrai la reprise des patrimoines de l'Opievoy et d'Élogie ainsi que la préparation de la fusion avec Romainville Habitat au 1^{er} janvier 2018. L'Office a vu son patrimoine passer de 23 498 à 31 891 logements en l'espace d'un an et gère désormais près de 15 % du parc locatif social de la Seine-Saint-Denis. Cette évolution majeure consolide la place de l'Office comme un acteur de référence de la politique du logement à l'échelle du Département et au sein du Grand Paris.

Patrice Roques : Dans un souci d'amélioration de nos services rendus aux locataires, de nombreux projets structurants ont été menés en 2017 : création d'une équipe dédiée au développement social et urbain, ouverture d'une plateforme téléphonique qui a progressivement pris en charge l'ensemble des appels reçus dans les agences, mise en place d'un contrat collectif pour l'entretien de la robinetterie à l'intérieur des logements de nos locataires. En matière de rénovation urbaine, l'année 2017 a permis à l'Office de poursuivre l'élaboration de 15 projets urbains aux côtés des collectivités territoriales.

“ Notre expertise, sociale et urbaine, est au service du développement de la Seine-Saint-Denis et de ses habitants. ”

STÉPHANE TROUSSEL



► **PATRICE
ROQUES,**
Directeur
général

/ Quel est l'impact de la loi de finances pour l'Office et quelles priorités guident la stratégie en 2018 ?

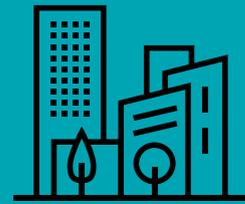
Stéphane Troussel : La loi de finances 2018 a considérablement diminué les ressources de l'Office, notamment à travers l'instauration de la réduction de loyer de solidarité (RLS). L'impact s'élève à 11,7 millions d'euros en 2018, soit la totalité de nos capacités d'investissement. Premier opérateur de la rénovation urbaine à l'échelle du Département, l'Office voit également sa capacité à boucler le financement du NPNRU (Nouveau programme national de renouvellement urbain) remise en question. Nous ne baissons aucunement les bras. L'entretien des quartiers et la rénovation urbaine en Seine-Saint-Denis sont des nécessités. Notre volonté reste intacte : faire vivre le modèle du logement social, poursuivre la mise en œuvre du NPNRU et garantir un haut niveau de qualité de service aux habitants.

Patrice Roques : Le Conseil d'administration a été contraint d'adopter en décembre 2017 un budget primitif en déséquilibre. Pour rétablir l'équilibre budgétaire et préparer l'avenir, l'Office a adopté en mai 2018 des mesures d'urgence et un nouveau modèle économique.

“ L'Office fait le pari de l'intelligence collective. La mise à jour du Projet stratégique se fera de manière transversale et participative. ”

PATRICE ROQUES

2018 marque l'année charnière du Projet stratégique 2016 - 2020. Nous sommes à mi-parcours, même si beaucoup a déjà été fait. Dans un contexte économique et réglementaire en pleine transformation, je suis convaincu que nous ne pourrions relever les défis qui sont devant nous que si nous parvenons à impliquer l'ensemble des collaborateurs. C'est le sens de la démarche participative de mise à jour du Projet stratégique par l'ensemble des agents lancée au 2^e semestre 2018.



31 891
logements
(au 1^{er} janvier 2018)

L'Office est présent dans **30** des **40 communes** du département



84 000
personnes logées :

Patrimoine en QPV : **80 %**

Loyer moyen/m² : **5,58 €**
(contre 16,76 € dans le parc privé)

ANRU 1

602 M€
d'investissements

15
projets

1 635
démolitions

1 767
reconstructions

8 815
réhabilitations

Améliorer
la qualité de
service rendu
aux locataires

100 %
des demandes
suivies

grâce à la création du Centre de relations locataires (28 juillet 2017)

18 téléconseillers 
150 000 appels

25 % de taux de réponse
immédiat au locataire

Plan pour améliorer la qualité
de service :

117 actions

Visites préventives d'entretien
des installations de robinetterie :

1 logement sur **2** visité en 2017

Travaux de maintenance :

28,3 M€
+10 %

par rapport à 2016

Accompagner
le développement
de la Seine-Saint-Denis



120 M€
de commande
publique

70 000
heures d'insertion
pour les activités de maîtrise
d'ouvrage

NPNRU

536 M€
d'investissements

15
projets

1 480
reconstructions

1 456
démolitions

4 402
réhabilitations

5 685
résidentialisations

Agir pour
la solidarité
et garantir
la mixité sociale

Attributions 2017 :

1 304

Mobilité résidentielle :

30,6 % des attributions
dédiées aux mutations
et aux décohabitations

Publics prioritaires :

32 %

Prévention des impayés :

100 % de recouvrement
des loyers et des charges
émis grâce à l'engagement
d'une action de recouvrement
à l'amiable dès le 1^{er} impayé

Directeurs généraux adjoints



Pierre Guillard

Directeur général adjoint chargé des politiques techniques et de maintenance, de la maîtrise d'ouvrage et du développement durable



Cécile Mage

Directrice générale adjointe chargée de la gestion du patrimoine, de la gestion locative, des attributions et des politiques sociales

Patrice Roques

Directeur général



Linda Porcher

Directrice générale adjointe chargée des affaires juridiques, de la commande publique et des moyens généraux



Jean-Marc Poulain

Directeur général adjoint chargé des ressources humaines, des finances, des systèmes d'information et du numérique

Directeurs d'agence



Juliette Develter

Directrice de l'agence de Stains

5 411 logements



Latifa Farnaut

Directrice de l'agence de La Courneuve

4 707 logements



Christophe Mongin

Directeur de l'agence du Pré Saint-Gervais

3 323 logements



Magali Bonabeau

Directrice de l'agence de Bobigny

4 104 logements



Clothilde Conrardy

Directrice de l'agence de Romainville

3 330 logements



Olivier Le Roux

Directeur de l'agence de Dugny

5 694 logements



Sandrine Mallet

Directrice de l'agence de Neuilly-sur-Marne

5 322 logements

Directeurs



Emmanuelle Bonetti

Directrice de la qualité



Emmanuel Bourrellier

Directeur des ressources humaines



Artémise Cren

Directrice de la communication et du marketing digital



Stéphanie Henryon

Directrice de la gestion locative et des politiques sociales



Juliette Lefeu

Directrice de la maîtrise d'ouvrage



François-Xavier Louis

Directeur de la commande publique et des moyens généraux



Romain Menteyne

Directeur technique



Rodolphe Vallerie

Directeur des systèmes d'information et du numérique



Kamel Zerkoune

Directeur financier

Le Conseil d'administration (au 1^{er} janvier 2018)

Le Conseil d'administration définit les grandes orientations de Seine-Saint-Denis habitat. Il détermine la politique générale de l'Office, vote le budget, décide des opérations d'investissement et définit le mode de gestion du patrimoine. Il est composé de 29 membres dont 27 à voix délibérative et 2 à voix consultative. La majorité de ceux-ci sont désignés par le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis, l'Office étant un organisme départemental.

Conseillers départementaux désignés par le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Président :

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

Vice-Président :

Michel Fourcade*, Conseiller départemental, Maire de Pierrefitte-sur-Seine

Nadège Abomangoli, vice-Présidente du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Katia Coppi, Conseillère départementale, Maire des Pavillons-sous-Bois

Pascale Labbé, Conseillère départementale déléguée

Abdel Madjid Sadi*, vice-Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Personnalités désignées par le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Robert André, Association Entraide universitaire

Marlène Doine*, Conseillère municipale du Pré Saint-Gervais

Asma Gasri*, Adjointe à la Maire de Romainville

Olivier Klein, vice-Président de la Métropole du Grand Paris, Maire de Clichy-sous-Bois

Claire Levy-Vroelant, Professeure à l'Université Paris 8

Anthony Mangin, Adjoint au Maire de Drancy, Président de l'Office Public de l'Habitat de Drancy

Alexis Meffre, ancien Responsable des « Restos du Cœur 93 »

Isabelle Roudil*, Chargée de mission à la présidence de la Fédération des Coop' Hlm

Fabienne Tessier-Kergosien, Adjointe au Maire de Stains

Représentants d'une association

Jean-François Bene, Président du Secours Populaire Français 93
Michel Langlois, Président de l'Adil 93

Représentants socioprofessionnels désignés par leur instance

Marc Buard, Représentant départemental de la CGT 93

Éliane Fromentel, Représentante départementale de la CFDT 93

Françoise Gaudel, Représentante du collecteur 1% « Action Logement »

Philippe Scarfogliero, Représentant de la CAF

Claudine Simmer, Représentante de l'Udaf 93

Représentants des locataires

Madeleine Lax, de la CNL

Jean Lori, de la CNL

Viviane Phleger, de la CNL

Claude Pichard*, de la CNL

Abdou Ahamed, de la CGL

Membres à voix consultative

Secrétaire du Comité d'Entreprise :
Myriam Tine

Représentante de l'État :

Solène Caron, Commissaire du Gouvernement, Adjointe au bureau du logement social à la Drihl

* Membres du bureau

Les commissions

La commission d'attribution des logements

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

Présidente :

Claudine Simmer

Membres titulaires :

Abdou Ahamed

Robert André

Katia Coppi

Michel Langlois

Abdel-Madjid Sadi

La commission d'appel d'offres

Ses membres examinent les candidatures et les offres des entreprises soumissionnaires afin d'émettre un avis sur l'attribution de certains marchés publics.

Président :

Robert André

Suppléante du Président :

Éliane Fromentel

Membres titulaires :

Madeleine Lax

Viviane Phleger

Membres suppléants :

Jean Lori

Alexis Meffre

Le conseil de concertation locative (CCL)

Le CCL est un lieu de dialogue interne entre les associations représentatives des locataires et l'Office. Les échanges portent sur la gestion des immeubles, les projets d'amélioration, et plus généralement sur le cadre de vie des habitants dans leur quartier.

Membres titulaires :

CNL : Patrice Baudouin, Alain Lepert, Jean Lori, Roselyne Marignan,

Viviane Phleger, Claude Pichard

CLCV : Gérard Colas, Ibrahima Kane,

Madeleine Lax, Abdessattar Majeri

CGL : Abdou Ahamed, Fatna Kissi,

Abdelouhab Kouissi, Laurence Topla

AFOC : Monique Fernandez,

Huguette Granville, Alain Rubin

Temps forts 2017



JANVIER

Seine-Saint-Denis habitat reprend une partie du patrimoine de l'Opievoy.

L'Office s'agrandit ainsi avec 5 183 logements supplémentaires, principalement situés sur la commune du Blanc-Mesnil.

Réorganisation des agences

pour que le périmètre de chacune corresponde à celui des EPT (établissements publics territoriaux).

Seine-Saint-Denis habitat met en place un contrat de robinetterie avec la société Iserba.

Ainsi, les locataires peuvent contacter autant de fois que nécessaire ce prestataire qui intervient sous 24 h en cas de problème important.

Structuration de la démarche qualité à travers le recrutement d'un Directeur de projet qualité pour concevoir puis mettre en œuvre le PAA (plan d'action amélioration) et porter la démarche de labellisation Quali'Hlm.

MARS



L'Office recrute des chargés de développement social et urbain qui mènent en lien avec les villes de très nombreuses actions auprès des habitants de sensibilisation au tri, aux écogestes, d'appropriation des espaces collectifs et d'amélioration du cadre de vie.

À l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, l'Office organise une cérémonie et convie Françoise Farag, Présidente du Groupe Salvia Développement, à Aubervilliers, pour un temps d'échange avec les salariées.

MAI



Le 19 mai 2017, l'agence de La Courneuve est inaugurée. Cette sixième et nouvelle agence est chargée de la gestion du patrimoine de l'Office sur les communes de Pierrefitte-sur-Seine, Épinay-sur-Seine, l'Île-Saint-Denis, La Courneuve, Villetaneuse, Saint-Ouen-sur-Seine et Aubervilliers, et compte 4 707 logements.



L'Office relève le défi et participe pour la première fois à la Course du Grand Paris.

JUIN

L'Office est déclaré admissible au label Quali'Hlm.



JUILLET

Seine-Saint-Denis habitat ouvre son Centre de relations locataires (le 28) afin de centraliser les réclamations téléphoniques des locataires et d'y répondre plus efficacement. Son déploiement se fait de façon progressive pour couvrir en 2018 l'ensemble du patrimoine.



Le chantier de construction neuve Casanova au Blanc-Mesnil redémarre. Ce chantier de trois bâtiments et 62 logements entrepris par l'Opievoy avant sa reprise par Seine-Saint-Denis habitat et jusque-là abandonné est réengagé par l'Office. Il sera livré en novembre 2018.

Temps forts 2017

SEPTEMBRE

■ **Début des travaux de réhabilitation du foyer Manouchian au Blanc-Mesnil.** Ce foyer qui proposait des chambres individuelles à des travailleurs migrants deviendra une résidence sociale de 185 logements locatifs tout équipés.



■ **Le chantier de construction neuve des Jardins d'Utrillo à Montfermeil démarre.** Il s'agit de la dernière opération de construction neuve que l'Office entreprend dans le cadre de l'ANRU 1. Il tourne donc une page longue de plus de dix ans qui a vu réaliser une trentaine d'opérations de construction neuve en Seine-Saint-Denis. Les 49 logements des Jardins d'Utrillo seront livrés en fin d'année 2018.

OCTOBRE

■ **La réhabilitation de la résidence Beauvils de La Courneuve est inaugurée.** 197 logements réhabilités et des espaces extérieurs remodelés pour offrir plus de confort aux habitants.

■ **D'octobre à décembre, les salariés de l'Office se mobilisent à plusieurs occasions pour demander le retrait de l'article 52 du projet de loi de finances** qui remet fondamentalement en cause le modèle du logement social et l'équilibre des organismes Hlm. La mesure fera en effet supporter aux organismes Hlm une charge nouvelle de 1,5 milliard d'euros par an pour compenser la baisse de l'APL.



■ **L'îlot 2 de la cité-jardin du Pré Saint-Gervais réhabilité est livré.** Avec deux îlots sur trois réhabilités sur cette cité de plus de 600 logements construite il y a près de 90 ans, l'Office poursuit son action pour la préservation du patrimoine et le confort de ses locataires.



DÉCEMBRE

■ **La fusion de Romainville Habitat et Seine-Saint-Denis habitat est signée** et fait passer l'Office de 28 698 logements à 31 891 logements gérés. Une nouvelle agence, celle de Romainville, est créée aux côtés des six agences existantes.

■ **En prévision du vote de l'article 52 du projet de loi de finances** et de l'impact de 11,7 millions d'euros par an pour l'Office, le Conseil d'administration de Seine-Saint-Denis habitat vote le 19 décembre un budget primitif en déséquilibre. Une décision inédite dans l'histoire de l'Office.



Améliorer la qualité de service rendu aux locataires

“

La satisfaction des locataires est la base de notre métier d'accueil. Je partage ainsi pleinement les valeurs de l'Office quand sa boussole est l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires.

”

SYLVIE NIEDZIALKOWSKI,
Agent d'accueil du siège

Faire de la qualité de service l'enjeu central du Projet stratégique de l'Office

En 2016, Seine-Saint-Denis habitat s'est engagé dans un ambitieux Projet stratégique 2016 - 2020 et a inscrit l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires comme l'un des axes structurants de ce projet.

/ Structurer la qualité de service et définir des indicateurs de contrôle

Depuis plusieurs années, Seine-Saint-Denis habitat développe des plans d'action « qualité de service » thématiques. L'Office a notamment mis en place des diagnostics et plans d'action sur les questions de tranquillité [2011], de propreté [2012], de traitement des réclamations [2014] et d'amélioration du stationnement [2015]. Ces préoccupations faisaient écho à celles des locataires mises en lumière dans les enquêtes de satisfaction. Les problématiques étaient aussi celles évoquées dans des conventions de gestion urbaine de proximité conclues avec les villes.

En 2017, Seine-Saint-Denis habitat a élaboré un plan d'action amélioration (PAA) comportant 117 actions pour formaliser les objectifs internes en matière de qualité de service, améliorer la concertation et l'écoute des locataires et enfin structurer davantage le suivi des entreprises. Cette inscription dans un cycle d'amélioration continue a valu à Seine-Saint-Denis habitat d'être déclaré admissible au label Quali'Hlm au mois de juin 2017.

GARDIENS QUALIFIÉS
À FIN 2017



“

L'amélioration de notre relation quotidienne avec les locataires passe clairement par la qualité de service. Le métier de gardien évolue avec les outils numériques qui nous rendent plus réactifs.

”

THIERRY SERAIS,
Gardien de la cité La Prairie à Aulnay-sous-Bois

La démarche a fortement mobilisé les équipes de Seine-Saint-Denis habitat autour d'un plan d'action d'amélioration sur sept thématiques principales : l'entrée dans les lieux, l'accueil et la communication, la propreté, la tranquillité, le fonctionnement des équipements, le traitement des réclamations et le management de la qualité. Elle a également structuré le suivi de la qualité au sein de l'organisme grâce au recrutement au 1^{er} janvier 2017 d'un directeur de projet, puis d'un auditeur interne. Leur mission a été de formaliser des objectifs internes en matière de qualité de service et de définir des indicateurs de pilotage et de contrôle.

/ Former et équiper les agents pour mieux répondre aux locataires

Pour que la préoccupation de la qualité de service soit au cœur de l'activité des services de proximité, 111 gardiens (sur les 185 gardiens de l'Office) ont été formés entre mai et septembre 2017 afin de traiter plus efficacement les réclamations et sont dorénavant « gardiens qualifiés ». Ils traitent les réclamations via un logiciel de relation avec les locataires de type CRM et peuvent effectuer un diagnostic technique des réclamations saisies par des tiers sur leur patrimoine depuis leur smartphone. Ils reçoivent ainsi une alerte par mail leur indiquant qu'une réclamation a été enregistrée, la visualisent sur leur téléphone, se rendent dans les 48h chez le locataire, ajoutent leur commentaire dans l'appli, une photo si nécessaire, puis réaffectent l'affaire au technicien de secteur. Les accusés de réception « papier » et « SMS » sont généralisés, les délais mieux suivis, le reporting plus fiable. Les locataires rencontrent ainsi rapidement un interlocuteur de l'Office et le traitement de la réclamation technique est plus rapide.

Être à l'écoute des habitants

La proximité, la concertation, l'écoute et l'information régulière sont des axes importants du Projet stratégique de l'Office et guident quotidiennement le travail des collaborateurs au service des locataires.

/ Une relation client renforcée par la création d'une plateforme téléphonique

Les agences et les points d'accueil accompagnent, en lien avec les services du siège, les locataires dans toutes les étapes et les besoins du quotidien : état des lieux, entretien et travaux, suivi des loyers et charges, gestion administrative, nettoyage, vie collective et entretien des espaces verts.

Afin d'améliorer et de fluidifier la relation client, l'Office a ouvert, en juillet 2017, une plateforme téléphonique, installée dans les locaux de l'ancien siège de l'Office et dédiée spécifiquement aux locataires. Composée, au lancement, de 12 téléconseillers et d'un chef de service, ce service enregistre les réclamations des locataires ou en suit l'avancement, effectue

certaines démarches administratives à distance ou fournit tout simplement des renseignements. Les téléconseillers répondent du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 30 sans interruption. L'intégralité des appels fait l'objet d'une traçabilité informatique et un accusé de réception est systématiquement adressé aux locataires (par mail, SMS ou papier). 25 % des demandes bénéficient d'une réponse immédiate.

Un service technique d'astreinte prend le relais pour garantir la continuité de service et répond, en cas d'urgence, du lundi au vendredi de 17 h 30 à 8 h 30 du matin et le week-end 24 h/24 h.

PLUS DE

100

RÉUNIONS DE CONCERTATION
SONT ORGANISÉES EN MOYENNE
CHAQUE ANNÉE.



“

En complément du travail des agents de proximité, nous apportons un premier niveau de réponse aux locataires et assurons le suivi de leurs réclamations auprès des différents services.”

KEVIN SCHOTT,

Téléconseiller du Centre de relations locataires

/ Des instances et des espaces de dialogue

Pour participer à l'amélioration du cadre de vie des habitants et de la concertation, l'Office s'appuie aussi sur une soixantaine d'amicales de locataires, sur les représentants des locataires qui siègent au Conseil d'administration, à la commission d'attribution des logements, à la commission d'appels d'offre ainsi que sur le conseil de concertation locative (CCL).

Pour que les locataires soient pleinement acteurs des projets de leurs quartiers (démolitions, constructions, réhabilitations, résidentialisations, etc.), plus de 100 réunions de concertation sont organisées en moyenne chaque année. Ateliers d'usage, réunions publiques, groupes de suivi du déroulé des travaux, enquêtes, diagnostics en marchant..., ces dispositifs d'écoute et d'échange permettent d'impliquer davantage les habitants, de faire émerger leurs besoins et d'améliorer les modalités de concertation de l'Office au-delà des dispositions réglementaires.

/ Une information précise et régulière

Pour apporter aux locataires toutes les informations nécessaires, l'Office édite et diffuse de nombreux supports thématiques (affiches dans les halls, flyers, guides pratiques...). L'année 2017 a vu le lancement de la lettre d'information aux locataires, jointe chaque mois à la quittance de loyer. L'Office a également développé sa présence digitale sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn). L'objectif recherché : être au plus près des locataires dans un souci de qualité de service et de prise en considération des nouveaux canaux de contact et d'information.

Améliorer la qualité des résidences et des logements

Pour proposer aux locataires des logements parfaitement habitables et fonctionnels, l'Office a consacré 28 millions d'euros en 2017 aux travaux d'entretien, de maintenance et d'amélioration de son patrimoine.

Encouragé par les enquêtes de satisfaction réalisées auprès des locataires, Seine-Saint-Denis habitat a poursuivi en 2017 ses efforts pour améliorer sa politique de service, notamment dans les domaines de la maintenance (ascenseurs, chauffage, eau chaude...), de la propreté, de la gestion des encombrants et de la tranquillité résidentielle.

/ L'amélioration des équipements

Concernant les ascenseurs (au nombre de 506 dans l'ensemble du parc), un ambitieux programme de rénovation est en cours. L'Office a intégré dans ses contrats de maintenance un niveau d'exigence supérieur à celui édicté par la loi (De Robien). À titre d'exemple, l'exigence de Seine-Saint-Denis habitat quant au délai d'intervention en cas de panne d'un ascenseur avec une personne à l'intérieur est de 30 minutes, contre une heure légale. À cette exigence en délai d'intervention issue du label « Exigence Ascenseur » s'ajoute celle de qualité du matériel. Afin d'augmenter au mieux la durée de vie de nos ascenseurs qui sont parfois mis à rude épreuve au regard des actes de vandalismes auxquels ils sont exposés, l'Office fait le choix d'installations fournies par les meilleurs fabricants sur le marché européen, catégorisées anti-vandalisme.

2017 a aussi été l'année de mise en place d'un important contrat d'entretien de robinetterie pour l'ensemble des locataires de son parc. Au cours de la première année ont été établies des visites préventives d'entretien des installations dans près de la moitié des logements du patrimoine (soit environ 14 000). Toutes les interventions se clôturent par une évaluation de la satisfaction du locataire à l'égard du service. Les résultats sont là : fin 2017, 94 % des interventions réalisées sont jugées satisfaisantes par les locataires.

7,5

MILLIONS D'EUROS :
C'EST LE MONTANT TOTAL
DE LA DÉPENSE DE L'OFFICE EN 2017
DANS DES ACTIONS JUSTIFIANT
UNE EXONÉRATION DE TFPB.



À la lumière des attentes exprimées par les locataires, les agents assurent la veille technique de nos résidences et œuvrent au quotidien pour améliorer la propreté des parties communes et la tranquillité résidentielle.

LATIFA FARNAULT,
Directrice de l'agence de La Courneuve

/ Assurer un même niveau de qualité de service à l'ensemble des locataires

Dans le domaine de la propreté et de la qualité de vie dans les espaces communs, des procédures de contrôle sont appliquées pour améliorer le suivi des entreprises prestataires. Sur certains sites sensibles, l'Office a mobilisé des moyens importants pour mettre en place des prestations supplémentaires de ramassage des encombrants, de renforcement des actions de nettoyage et d'enlèvement d'épaves. Ainsi, en 2017, l'Office a-t-il justifié 7,5 millions d'euros de dépenses dans des actions ouvrant droit à une exonération de TFPB (taxe foncière sur les propriétés bâties) pour un abattement d'environ 6 millions d'euros.



Accompagner le **développement** de la **Seine-Saint-Denis**

“

Pour apporter des réponses adaptées aux attentes et aux besoins des communes et du département, Seine-Saint-Denis habitat dispose d'une expertise intégrée en matière de maîtrise d'ouvrage. Notre direction pilote l'ensemble des projets de rénovation urbaine.

”

JULIETTE LEFEU,
Directrice de la maîtrise d'ouvrage

Entretenir et transformer les quartiers

Avec 80 % de son patrimoine situé dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), Seine-Saint-Denis habitat est concerné par un projet de rénovation urbaine sur deux à l'échelle départementale. Cette expertise en maîtrise d'ouvrage est en cours de certification.

/ Transformer les quartiers

Seine-Saint-Denis habitat est le premier opérateur de la rénovation urbaine à l'échelle du département. Pour l'Office, le PNRU 1 (Programme national de rénovation urbaine) correspond à 15 PRU (Projets de rénovation urbaine), 12 517 logements concernés et 602 millions d'euros investis. Si l'on ajoute aux opérations ANRU (Agence nationale pour la rénovation urbaine) les réhabilitations lourdes réalisées dans les mêmes délais que les PRU, le montant total des investissements s'élève à 763 millions d'euros.

Pour continuer la transformation des quartiers dans le cadre du NPNRU (Nouveau programme national de renouvellement urbain), Seine-Saint-Denis habitat a

prévu un plan d'investissement de 536 millions d'euros, sur la période 2018 - 2027, soit une ampleur presque équivalente à celle de l'ANRU 1. 1 456 démolitions et 1 480 reconstructions sont prévues ainsi que 4 402 réhabilitations et 5 685 résidentialisations.

Au cours de l'année 2017, l'Office a travaillé à l'élaboration de ces 15 projets urbains en collaboration avec les élus locaux, les services des collectivités locales, la Drihl (Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement) et l'ANRU. Les phases d'analyse technique et financière des projets ont ainsi pu être réalisées : premiers chiffrages, établissement des plans de financement, propositions d'interventions sur le bâti et démarches de concertation/d'information auprès des locataires.

536

MILLIONS D'EUROS : C'EST LE MONTANT DE L'INVESTISSEMENT PRÉVU POUR MENER À BIEN LE NPNRU



“

L'obtention de la certification ISO 9001 doit valider le savoir-faire de la maîtrise d'ouvrage de l'Office et poser les jalons d'une démarche d'amélioration en continu de nos pratiques.”

JULIE ROCHE,

Responsable de projets au sein de la direction de la maîtrise d'ouvrage

/ Vers une certification de l'activité de maîtrise d'ouvrage

Fin 2017, Seine-Saint-Denis habitat s'est engagé, dans le cadre de son Projet stratégique, à mettre en œuvre la certification ISO 9001 de son activité de maîtrise d'ouvrage. Elle vise à valoriser les bonnes pratiques de l'Office acquises au fil des dernières années grâce à son activité soutenue de réhabilitation, de démolition et de construction neuve, et à améliorer les procédures actuelles.

► **À noter en 2017 :** la réhabilitation exemplaire de la résidence Musset à Stains. La démolition de dix logements constitue la première opération NPNRU à l'échelle du département. Elle a été réalisée dans un temps record et de façon intégrée avec la réhabilitation du bâtiment C5, qui comprend 120 logements. Cette réhabilitation allie rénovation thermique performante et projet architectural de qualité dans le respect de l'esprit du projet initial.

L'Office a aussi inauguré en octobre les 197 logements réhabilités de la résidence Beauvils à La Courneuve. Ces travaux ont amélioré les performances énergétiques et écologiques de cette résidence construite en 1955 : ravalement extérieur, rénovation des parties communes, passage d'un mode de chauffage individuel à un système de chauffage collectif alimenté par la géothermie. Par ailleurs, les espaces extérieurs ont été requalifiés grâce à la plantation d'une prairie fleurie centrale, qui allie qualité environnementale et paysagère.

Être un opérateur responsable et innovant

L'Office est un partenaire reconnu et responsable des collectivités dans l'élaboration de leur politique d'aménagement et de l'habitat. Donneur d'ordre important, il exerce sa responsabilité d'acteur public en contribuant au développement du territoire.

/ Un acteur engagé au service du territoire

Deux projets emblématiques ont été lancés en 2017 de façon concertée avec les collectivités.

En collaboration avec la ville de Rosny-sous-Bois et l'État, l'Office a initié un ambitieux projet d'aménagement du quartier du Pré-Genil. Couplée avec une opération de résorption d'une copropriété insalubre, l'intervention de l'Office est plurielle : participation au relogement des habitants de la copropriété dégradée, développement d'une offre nouvelle diversifiée de logements sur le site pour favoriser la mixité sociale (30 logements locatifs sociaux, deux opérations en

accession sociale à la propriété et une en accession libre) et aménagement du fonctionnement résidentiel, notamment des espaces de stationnement.

À Stains, l'Office a lancé, grâce à l'appui de l'association Action Tank Entreprise et Pauvreté et en partenariat avec la Ville, Plaine Commune, Bouygues Habitat social et Linkcity, une opération expérimentale et innovante visant à repenser l'organisation de la chaîne de pilotage d'une opération de construction en coût global. L'objectif : produire une offre de logements sociaux « abordables » pour des ménages à bas revenus et augmenter le « reste-pour-vivre » des futurs habitants.

PLUS DE

120

MILLIONS D'EUROS : C'EST LE MONTANT DE LA COMMANDE PUBLIQUE (TRAVAUX, ENTRETIEN, SERVICE...) DE L'OFFICE EN 2017

À travers les clauses d'insertion de nos marchés publics, ce sont 70 000 heures de travail, qui ont été proposées en 2017 pour les seules activités liées à la maîtrise d'ouvrage.

LISE NIEDZIALKOWSKI,
Adjointe au Chef de service marchés

Plusieurs ateliers d'artistes ont également été attribués en accord avec la direction générale des affaires culturelles d'Île-de-France au Blanc-Mesnil et à Noisy-le-Sec.

/ Agir pour l'environnement

L'Office se mobilise sur les questions de développement durable. Cela passe par la diminution de l'empreinte écologique, l'écogestion des espaces verts, la durabilité des bâtiments, les recherches autour du réemploi des matériaux issus des démolitions, l'amélioration de la performance énergétique du patrimoine et par-delà, la réduction des charges des locataires.

À titre d'exemple, pour maîtriser le confort de chauffe de l'ensemble des locataires, réduire leurs charges et prévenir les pannes, l'Office a initié la pose de sondes de températures dans les chaufferies et les logements. À fin 2017, 40 % du parc est équipé et l'ensemble du patrimoine sera couvert à la fin de l'hiver 2019 - 2020.

► **À noter :** 24 % du patrimoine (7 522 logements) est raccordé au chauffage urbain, dont 89 % en chauffage vert (géothermie, bois...).



/ Contribuer à la vitalité de la Seine-Saint-Denis et à l'emploi local

En tant que donneur d'ordre à l'échelle du département, l'Office joue un rôle économique majeur. En 2017, le montant de la commande publique s'élève à plus de 120 millions d'euros pour des travaux, l'entretien et les services.

Par ailleurs, l'Office travaille en étroite relation avec l'ensemble des acteurs locaux que sont les régies de quartier, les missions locales, les associations d'insertion, etc. pour favoriser l'insertion et l'emploi des habitants du département.

Par son activité de bailleur de locaux d'activités, Seine-Saint-Denis habitat contribue au développement des commerces de proximité et agit sur l'attractivité du territoire. Afin de favoriser l'implantation de professionnels de santé dans les cités, cinq cabinets de médecine générale ont ainsi été loués en 2017 au Clos Saint-Lazare à Stains.



Développer la qualité de vie résidentielle avec les villes

Disposer d'une équipe dédiée au développement social et urbain (DSU) représente un engagement fort de Seine-Saint-Denis habitat en faveur de la qualité de vie des habitants et du bien vivre ensemble.

/ Améliorer les conditions de vie des locataires

Les démarches de gestion urbaine de proximité (GUP), dans le cadre de la politique de la ville, visent à réduire les inégalités et donc à rétablir un équilibre des territoires. En dotant dorénavant les territoires de ressources DSU (développement social et urbain), l'Office affirme sa volonté d'une intervention renforcée pour le maintien et le développement de la qualité du cadre de vie et des conditions de vie de ses locataires, aux côtés des 30 communes où Seine-Saint-Denis habitat possède du patrimoine.

Seine-Saint-Denis habitat a fait le choix de positionner les six chargés de développement social et urbain (CDSU) recrutés en 2017 en agences et non au siège.

Cette organisation assure une présence et une proximité plus importantes sur les territoires, l'instauration d'une démarche de projet de territoire, un travail de transversalité avec l'ensemble de l'équipe de l'agence et renforce le lien social. La politique globale et l'animation de l'équipe des CDSU sont pilotées au niveau du siège pour structurer et équilibrer les moyens, méthodes et outils, conduire des projets transverses et capitaliser sur les bonnes pratiques.

6

CHARGÉS DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN



“

Notre politique de DSU positionne l'Office comme un acteur investi sur les territoires ciblés, dans une logique partenariale. Les initiatives mises en œuvre concourent à la cohésion sociale et urbaine.”

LEÏLA BEN BOUDAUD,

Chargée de développement social urbain à l'agence de Bobigny

/ Le plan d'action 2017

Afin de structurer la politique DSU de l'Office, de très nombreuses réunions ont été organisées en 2017 au sein des agences et avec les parties prenantes (collectivités, collectifs d'habitants, associations et régies de quartier, etc.) pour établir des diagnostics complets pour chaque territoire. Sur la base de ces diagnostics partagés, des stratégies d'action territorialisées ont été définies, des partenariats noués et de nombreuses actions ont pu être initiées.

À titre d'exemples des actions portées en 2017, on notera la mise en place d'un appartement écologique au Clos Saint-Lazare, à Stains, pour sensibiliser les locataires aux écogestes en partenariat avec la régie de quartier, un

concours porté en interbailleurs pour sensibiliser les locataires à leur environnement de vie et lutter contre les incivilités relatives à la propreté, un atelier de mosaïque pour accompagner la réappropriation d'un local vélo au Blanc-Mesnil, ou encore l'organisation d'ateliers artistiques de gravure et la pose d'une fresque XXL sur la façade d'une résidence à Clichy-sous-Bois pour prévenir les incendies domestiques.

L'équipe des CDSU a également lancé une action commune à travers la mise en place d'un protocole, accompagnée de la formation des agents de proximité pour homogénéiser les pratiques dans les agences en matière de prévention et de lutte contre la prolifération des punaises de lit.



Agir pour **la solidarité** et **garantir la mixité sociale**

“

Seine-Saint-Denis habitat est un acteur majeur des politiques sociales du Département. Grâce à sa politique d'attribution et d'accompagnement social des locataires, il est un outil précieux au service du territoire. ”

CLAUDINE SIMMER,

Administratrice, présidente de la commission d'attribution des logements



Répondre aux besoins de logement

Proposer une offre qui réponde au double objectif de loger les ménages les plus fragiles et de garantir la mixité sociale, c'est le travail tout en finesse que mènent quotidiennement les agents de l'Office. Ces derniers ont, en effet, une connaissance précise de nos cités, des attentes des demandeurs et du parcours résidentiel de nos locataires.

/ Une politique d'attribution sociale et partenariale

Au cours de l'année 2017, la commission d'attribution des logements s'est réunie à 45 reprises. Elle a étudié 2 003 dossiers et attribué 1 304 logements. Les personnes privées de logement, mal logées ou hébergées temporairement sont les publics prioritaires des attributions. Bailleur résolument social, Seine-Saint-Denis habitat a vu 32 % de ses attributions en 2017 réalisées auprès de publics prioritaires. 105 attributions ont fait sortir des ménages d'une structure d'hébergement.

Engagé depuis plusieurs années dans le dispositif « Un toit pour elle », mis en place par le Conseil départemental, l'Office facilite l'accès au logement pour les femmes victimes de violences. Engagé à réserver dix logements par an dans le cadre de ce partenariat, l'Office a attribué 20 logements en 2017.

Une convention a également été passée avec le Département dans le cadre du dispositif alternatif à l'hébergement en hôtel. L'Office s'est engagé sur 30 logements en trois ans. 14 logements ont été attribués en 2017.

Enfin, grâce à une convention avec l'Éducation nationale, Seine-Saint-Denis habitat a logé 20 nouveaux enseignants arrivant de province ou d'outre-mer.

1304

LOGEMENTS ATTRIBUÉS
EN 2017

“

La mixité, un objectif pour quelle réalité ? En tant qu'acteur public du territoire, l'Office doit s'attacher à être utile en accueillant les publics les plus démunis tout en favorisant la mixité sociale au sein des quartiers.”

MÉLANIE CHARLES,
Responsable du service attributions – maîtrise d'œuvre sociale

/ Proposer des logements pour tous

La loi Égalité et citoyenneté du 27 janvier 2017 a réaffirmé des objectifs en matière de mixité sociale et résidentielle, notamment pour les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Pour mesurer les impacts de la loi sur sa politique d'attribution, l'Office a lancé en 2017 la réalisation d'une cartographie de l'occupation sociale de son patrimoine. Cette étude analysera les caractéristiques socio-économiques des locataires actuels dans le but d'affiner nos politiques d'attribution pour l'accueil des ménages les plus fragiles tout en garantissant la mixité sociale.

/ Favoriser les parcours résidentiels

L'Office accompagne également les locataires dans l'évolution de leurs besoins et leur souhait de mobilité résidentielle. Parmi l'ensemble des attributions de l'année 2017, 19,5 % concernent des locataires de l'Office. La moitié des mutations concerne des ménages souhaitant disposer d'un logement plus grand.

Le parcours résidentiel peut également passer par l'accès à la propriété. La coopérative Les Habitations Populaires, dont l'Office est le premier actionnaire, réalise des programmes neufs sur le territoire de la Seine-Saint-Denis et favorise l'accession sociale à la propriété des locataires Hlm. En 2017, Les Habitations Populaires ont livré, par exemple, la résidence L'Orée du Bois à Dugny, composée de cinq maisons T4 et 44 logements du T2 au T4 placés dans un environnement bénéficiant d'un grand espace vert.

Accompagner les locataires dans le cadre du renouvellement urbain et maintenir le lien social

L'Office assure une mission sociale auprès de ses locataires. Les familles bénéficient d'un suivi individualisé en cas de relogement dans le cadre de projets urbains ou lorsqu'elles rencontrent des difficultés financières. Ces missions sont assurées quotidiennement par les 13 agents des services de maîtrise d'œuvre sociale (MOS) et de recouvrement et prévention des expulsions locatives.

/ Un pôle de compétences dédié aux ménages concernés par des projets de démolition ou de réhabilitation lourde

En tant qu'opérateur majeur de la rénovation urbaine en Seine-Saint-Denis, l'Office mobilise d'importants moyens humains pour accompagner les locataires dans la démarche de relogement. Les conseillères sociales, de concert avec les acteurs sociaux du territoire, interviennent sur toutes les problématiques sociales qui peuvent constituer des freins au relogement.

Elles proposent aux locataires des logements adaptés à leur composition familiale, prenant en compte leurs problématiques de santé ou de handicap, les rapprochant de leur lieu de travail... Le relogement offre souvent l'occasion d'améliorer la situation des familles. En 2017, des cellules sociales partenariales ont été organisées selon un rythme trimestriel sur les communes de Montfermeil et du Pré Saint-Gervais afin d'évoquer avec les centres communaux d'action sociale et le Département les situations sociales complexes des locataires concernés.

396

LOCATAIRES ONT ÉTÉ SUIVIS PAR L'UNE DES CONSEILLÈRES EN ÉCONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE EN 2017

“

Pour accompagner les locataires qui rencontrent des difficultés financières, nous intervenons le plus rapidement possible à travers la mise en place de solutions personnalisées. L'objectif : éviter l'endettement et la fragilisation des ménages et trouver des réponses innovantes pour éviter les expulsions.

AÏDA LAIEB,
Conseillère en économie sociale et familiale

”

/ Une politique active de prévention des impayés

17 145 déclenchements d'impayés (pour 12 290 locataires) ont été dénombrés en 2017. Pour autant, le taux de recouvrement des loyers et charges appelés s'élève à 100 % à l'Office. C'est le résultat de l'action performante du service recouvrement, qui déclenche une action amiable dès le premier impayé.

Les stratégies de prévention précoce des impayés s'appuient aussi sur le développement des actions partenariales avec le déploiement des commissions locales des impayés locatifs (Clil). Ainsi, le service recouvrement a participé à cinq Clil supplémentaires en 2017 sur les communes de Bondy, Clichy-sous-Bois, Dugny, Livry-Gargan et Rosny-sous-Bois.

/ Prévenir les expulsions

Le secteur prévention des expulsions assure depuis 2015 le suivi des dossiers de tous les locataires dont le bail a été résilié pour dette. Il s'est renforcé en 2017

avec le recrutement de deux conseillères en économie sociale et familiale (Cesf) et une gestionnaire. De cette façon, chaque locataire dont le bail est résilié (risquant une expulsion) reçoit une proposition de rendez-vous afin que sa situation soit examinée avant la réquisition de la force publique. Le locataire est orienté, selon sa situation locative, vers un accompagnement social assuré par une des Cesf ou par une des gestionnaires du service. En 2017, 396 locataires ont fait l'objet d'un suivi Cesf, 183 protocoles de cohésion sociale ont été signés et 73 baux ont été rétablis.

/ Une prise en compte des personnes en souffrance psychique

En 2017, Seine-Saint-Denis habitat a signé une convention de partenariat avec l'association Antonin Artaud rattachée à l'hôpital de Ville-Évrard, à Neuilly-sur-Marne, en vue de favoriser le parcours résidentiel de personnes en souffrance psychique.

Ressources humaines

Un employeur responsable

655 agents

[au 31 décembre 2017]

Répartition femmes/hommes

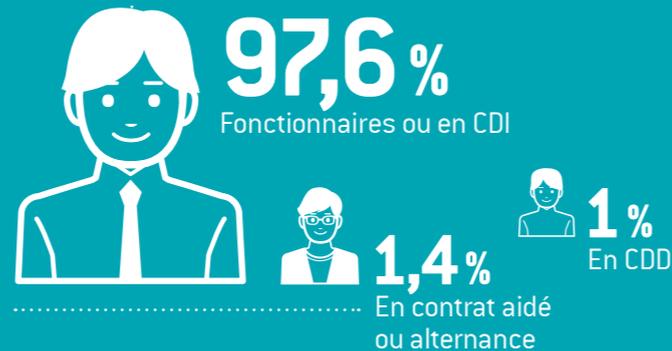


46 % de l'effectif sur des métiers de « proximité »

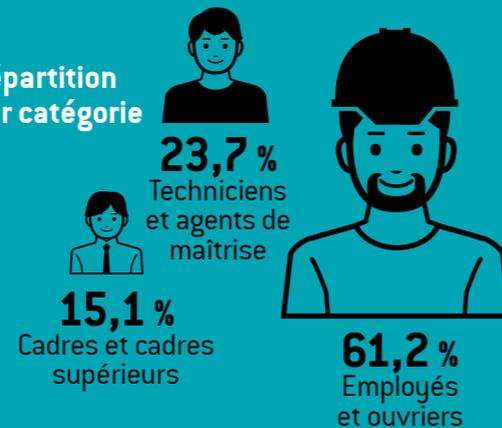
156 gardiens

59 agents d'accueil et téléconseillers

77 employés d'immeuble



Répartition par catégorie



Répartition des effectifs entre le siège et les agences

- Siège : 262 / 40 %
- Agences : 393 / 60 %

Évolution de l'effectif

Intégration de 5 108 logements de l'Opievoy en Seine-Saint-Denis

[au 1^{er} janvier 2017]

60 agents accueillis

dont 54 en agence



Préparation de la fusion avec Romainville habitat

[opérationnelle le 1^{er} janvier 2018]

78 agents accueillis

- Siège : 29
- Agence de Romainville : 47
- Autres agences : 2

portant l'effectif total au 1^{er} janvier 2018 à

730 agents

Mobilité et formation

63,8 % des agents

ont suivi au moins une formation dans l'année



84 agents

ont changé de poste



Finances de l'Office

“

Le niveau d'autofinancement et la maîtrise de nos charges illustrent la bonne gestion de l'Office. Celle-ci assurait le développement de l'organisme.

La loi de finances 2018 est venue porter atteinte à cet équilibre et fragilise dangereusement nos finances comme pour l'ensemble des organismes Hlm.

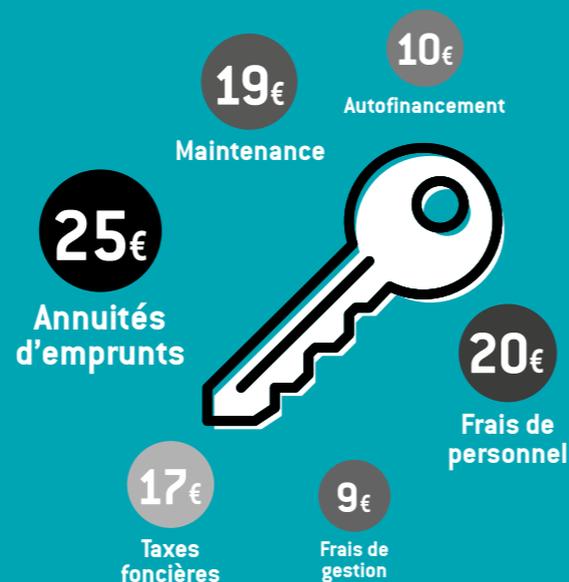
Les pertes financières pour l'Office ont été estimées à 11,7 millions d'euros en 2018 en cumulant l'effet de la réduction de loyer de solidarité, le gel des loyers, l'augmentation du taux de TVA passant de 5,5 % à 10 % notamment pour la construction neuve et la hausse de la cotisation à la Cglls.

L'impact de la loi de finances 2018 correspond à la totalité de notre capacité d'investissement. Le Conseil d'administration a été ainsi contraint d'adopter en décembre 2017 un budget primitif en déséquilibre. Ce dernier s'est accompagné de mesures d'urgence pour rétablir l'équilibre budgétaire et d'une révision du modèle économique de l'Office afin d'assurer sa pérennité.

”

JEAN-MARC POULAIN,
Directeur général adjoint chargé des ressources humaines,
des finances, des systèmes d'information et du numérique

Répartition
de l'utilisation
de **100€**
de loyer



Travaux

Travaux de maintenance :

28,3 M€

+10 % par rapport à 2016,
(25,8 M€ en 2016)

dont

- ascenseurs **0,3 M€**
- chauffage **2,3 M€**
- accessibilité **1,1 M€**
- remise en état des logements vacants : **4 M€**

Coût de gestion par logement :

1 258 € 

- 10 % (1 400 € en 2016)

Coût d'entretien
et de gros entretien
par logement :

877 € 

(879 € en 2016)

Compte de résultat

Soutien du Département :

5,5 M€

Autofinancement courant :

10 % soit **13 M€**

Quittancement :

181 M€, +18,3 % (153 M€ en 2016)

Bilan

Endettement

470 M€

Immobilisations corporelles nettes

784 M€

La vacance courante
représente

2,5 % 

des loyers



Rédaction et coordination : Direction de la communication

Crédits photo :

© Hervé Thouroude / © Élodie Ratsimbazafy / © Pierre-Yves Brunaud / © Dragan Lekic
DR Seine-Saint-Denis habitat / DR Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis
iStock images

Conception et réalisation Obea – Octobre 2018

Siège

/ Seine-Saint-Denis habitat

10, rue Gisèle Halimi – BP 72
93002 Bobigny cedex

Ouverture du lundi au vendredi

8 h 30 – 12 h 30 et 13 h 30 – 17 h 30
01 48 96 52 00

Nos agences

Ouverture du lundi au vendredi

9 h 00 – 12 h 00 et 14 h 00 – 17 h 00

/ Agence de Bobigny

5, impasse Jean-François Lemaître
93000 Bobigny

/ Agence de Dugny

4, rue Louise Michel
93440 Dugny

/ Agence du Pré Saint-Gervais

18, rue Anatole France
93310 Le Pré Saint-Gervais

/ Agence de Neuilly-sur-Marne

2, place François Mitterrand
93330 Neuilly-sur-Marne

/ Agence de Stains

1 bis, rue Alphonse de Lamartine
93240 Stains

/ Agence de La Courneuve

24, avenue du Général Leclerc
93120 La Courneuve

/ Agence de Romainville

2 – 8, rue de la Fraternité
93230 Romainville

Centre de relations locataires

relationlocataire@seinesaintdenishabitat.fr

01 48 96 52 00

du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30



Seine-Saint-Denis
habitat



seinesaintdenishabitat.fr

