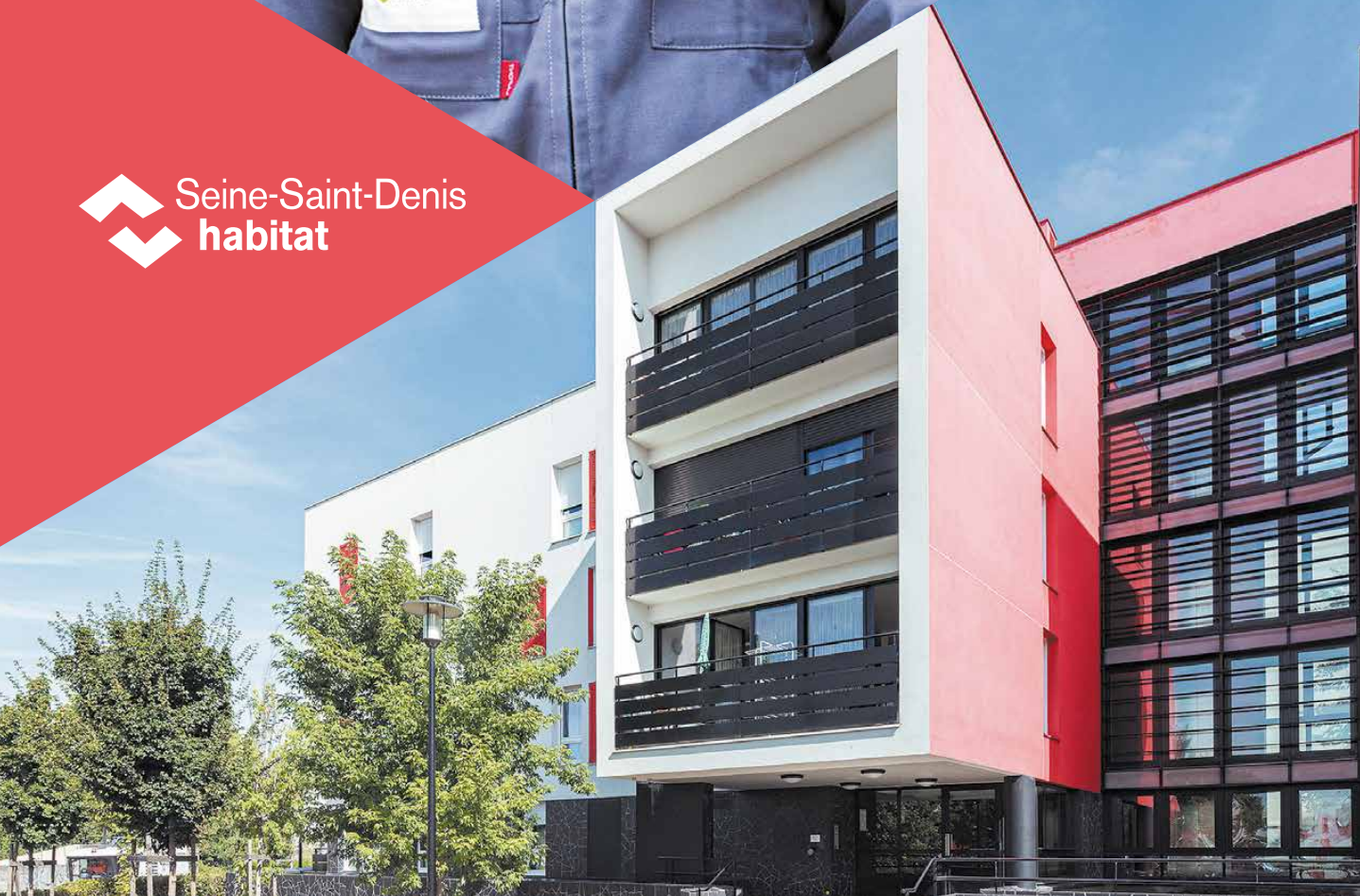


L'essentiel 2018



 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
31 923 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 agent-e-s : mettre les locataires au centre de nos préoccupations et leur fournir un service de qualité. Cet engagement se concrétise dans notre volonté d'être à leur 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. 06** / Chiffres clés
- P. 08** / Organisation
- P. 10** / Gouvernance
- P. 12** / Temps forts 2018
- P. 16** / Améliorer la qualité de service rendu aux locataires
- P. 24** / 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

/ Quel bilan tirez-vous de l'année 2018 ?

Stéphane Troussel, Président :

L'année a été riche en événements, à commencer par l'intégration des 3 299 logements et l'accueil des 78 agent-e-s de Romainville Habitat, portant le patrimoine de l'Office à 31 923 logements, sur 30 des 40 communes du département.

Dans le contexte de restriction budgétaire (loi de finances et RGA de l'ANRU) et d'évolution sectorielle (loi Élan), 2018 est une année charnière pour l'Office, qui a élaboré un nouveau modèle économique permettant un retour à l'équilibre et s'est entouré de partenaires forts

pour accompagner le développement de la Seine-Saint-Denis. Le contexte difficile n'a pas eu raison de nos efforts et nous sommes restés fidèles à nos valeurs et nos missions d'opérateur public de logement social. Nous avons démontré notre position de partenaire économique et social privilégié des villes et acteurs locaux de la Seine-Saint-Denis.

Patrice Roques, Directeur général :

2018 a permis de mettre en place ou d'avancer sur de nombreux projets structurants de notre Projet stratégique, qui visent à

améliorer la qualité de service rendu aux locataires. La mise en place de dispositifs d'écoute de la satisfaction, les formations du personnel de proximité pour renforcer le contrôle de la propreté, l'intensification de la lutte contre l'insécurité, le déploiement de Projets de Gestion de Site (PGS), le lancement de nombreux projets de développement social urbain sur le territoire, la création d'une

Patrice Roques Directeur général



Stéphane Troussel Président



Direction de la qualité, le déploiement du Centre de relations locataires à l'ensemble des agences, l'engagement dans la démarche de certification Iso 9001 de l'activité de maîtrise d'ouvrage, la refonte de notre site web sont autant de signaux forts de notre engagement en faveur de la qualité de service.

/ Quel a été, avec le recul, l'impact de la loi de finances 2018 ?

Stéphane Troussel : La baisse des APL voulue par le Gouvernement et compensée par les bailleurs sociaux via la RLS (Réduction de loyer de solidarité), ainsi que la hausse de la TVA de 5,5% à 10% sur les investissements ont représenté un coût de 12 millions d'euros pour l'Office en 2018, soit la quasi-totalité de sa capacité

d'autofinancement. De plus, l'État s'est également désengagé en partie du financement du NPNRU, faisant porter une charge encore plus importante sur les finances des organismes Hlm investis dans des projets de renouvellement urbain. Pour l'Office, qui est le premier acteur du renouvellement urbain en Seine-Saint-Denis et qui s'engage aujourd'hui dans 15 nouveaux projets répartis sur 7 communes, cela a engendré une impasse financière de plusieurs dizaines de millions d'euros, pour financer le NPNRU (Nouveau programme national de renouvellement urbain) et les investissements hors NPNRU. Pour assurer la poursuite de ces projets capitaux pour le territoire, l'Office, avec le soutien du Département, a engagé à l'automne 2018 des partenariats innovants avec la Banque des Territoires et Action Logement.

Patrice Roques : L'Office s'est fortement mobilisé pour dénoncer ces mesures et alerter les pouvoirs publics et la presse, en organisant et en participant à plusieurs manifestations. Cela n'a malheureusement pas suffi, et nous avons dû nous adapter en prenant des mesures d'urgence et en définissant un nouveau modèle économique.

De très nombreux rendez-vous ont été organisés au 1^{er} semestre 2018 pour sensibiliser et convaincre l'ensemble des parties prenantes et trouver des solutions pertinentes pour obtenir les moyens nécessaires et réaliser notre NPNRU. Nous avons été entendus en partie et, grâce à ces engagements, aux partenariats mis en place et à la mobilisation des équipes, je suis convaincu que nous allons rebondir et mener à bien les projets en cours et à venir.



En 2018, nous avons refusé collectivement la posture défensive de repli sur soi en démontrant notre capacité à réadapter un service public de qualité. >>>

STÉPHANE TROUSSEL
Président

/ Quelles sont les perspectives pour les années à venir ?

Stéphane Troussel : En plus des enjeux prioritaires que sont la mise en œuvre du NPNRU et l'entretien des quartiers, la Seine-Saint-Denis doit relever dans les prochaines décennies les défis suivants: participer à l'effort de construction; construire des villes denses, douces et connectées; renforcer l'action en faveur de la transition écologique; loger les jeunes actifs; faciliter les parcours résidentiels *via* l'accession sociale à la propriété; garantir la mixité sociale; accueillir les publics fragiles; résorber les copropriétés dégradées et lutter contre l'habitat insalubre.

Considérant l'ampleur des investissements à réaliser et des compétences à mobiliser pour répondre à ces défis, et suite à l'adoption de la loi Élan, le Conseil départemental a fait le choix de créer, *via* Seine-Saint-Denis habitat, une Société anonyme de coordination (SAC) départementale. Cette SAC a vocation à être un véritable «opérateur public global du logement social», agile et capable de répondre à tous les besoins des élu-e-s du territoire à court, moyen et long terme. Elle sera dirigée par les élu-e-s du territoire et les locataires seront représenté-e-s. Elle propose un cadre et une stratégie claire pour accompagner le développement du territoire. Les opérateurs qui le souhaitent pourront mettre en commun leurs savoir-faire et ressources au service de la Seine-Saint-Denis.

Malgré un contexte budgétaire contraint, j'ai souhaité que l'Office s'inscrive dans un projet ambitieux pour les dix prochaines années. Ainsi, nous investirons 643 millions d'euros dans le cadre du NPNRU pour construire, démolir et réhabiliter près de 9 000 logements. L'Office s'est également doté d'un Plan à moyen terme (PMT), qui s'élève à 320 millions d'euros et concerne près de 11 000 logements (opérations hors NPNRU). À terme, c'est donc près d'1 milliard d'euros qui seront investis dans quelque 20 000 logements en réhabilitation, résidentialisation, construction et réaménagement urbain.

Patrice Roques : Les projets sont très nombreux, notamment en matière de transition numérique.

Par ailleurs, l'Office a initié fin 2018 une démarche «Agilité» qui embarque l'ensemble des collaborateurs. Ce projet, qui court sur toute l'année 2019, fait le pari de l'intelligence collective. Il s'agit de donner la parole à chacun et chacune, et travailler ensemble pour comprendre ce qui «coince» dans le travail quotidien, pour ensuite lever collectivement ces points de blocage, adapter nos pratiques et répondre aux attentes des habitant-e-s. La démarche a débuté en février 2019 avec 10 séminaires d'embarquement qui ont rassemblé les 730 agent-e-s de l'Office, répartis en 60 communautés. Chacune a librement choisi un-e animateur-trice et un sujet à traiter. Cela a permis la constitution d'une banque des problèmes et les communautés vont apporter une solution pour chacun.

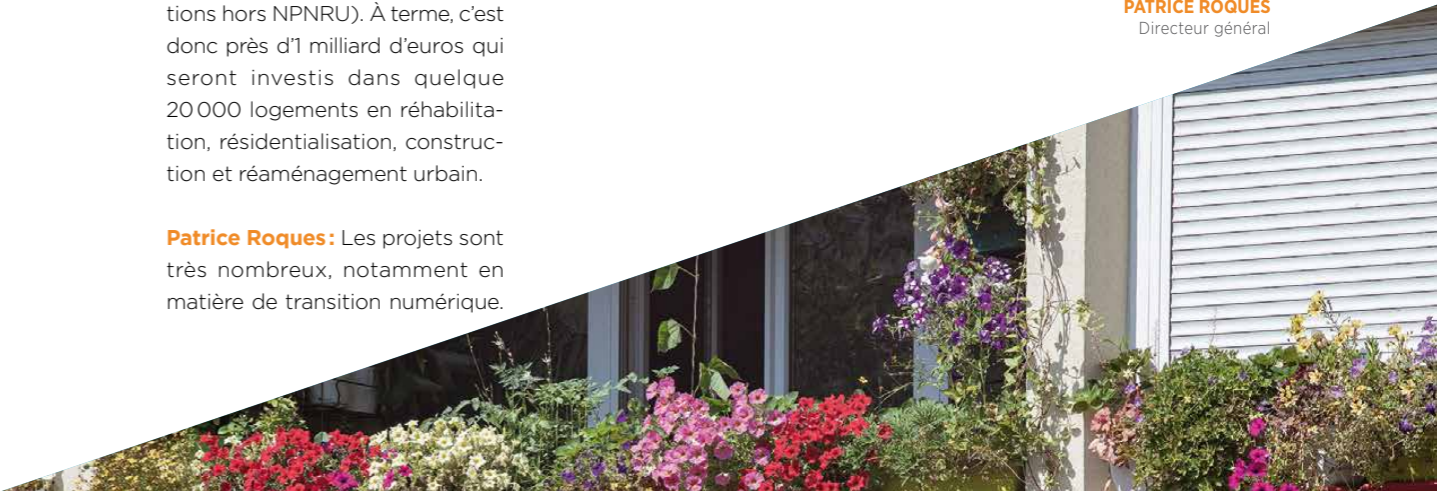
L'Agilité, c'est aussi une révolution managériale dans l'entreprise. Pour que ce fonctionnement libéré soit durable, tou-te-s les encadrant-e-s sont formé-e-s. Sans intervention du comité de direction, elles-ils vont rédiger la charte du manager agile pour orienter la structure dans son ensemble vers un management axé sur le soutien et la confiance.

Grâce à cette démarche collective, la qualité de service rendu à nos locataires mais aussi les conditions de travail des agent-e-s seront ainsi grandement améliorées. Cet ambitieux travail va nous amener à penser les services de demain et à élaborer ensemble notre nouveau Projet stratégique.



Dans un moment où les changements sont nombreux, l'Office a gardé sa boussole: la satisfaction des locataires et le développement de la Seine-Saint-Denis. >>>

PATRICE ROQUES
Directeur général



Les logements de Seine-Saint- Denis habitat



31 923

logements

(au 1^{er} janvier 2019)



84 000

personnes logées

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



• Patrimoine en QPV :

80 %

• Loyer moyen / m² :

5,94 €

(contre environ 18 € / m²
dans le parc privé)

Anru 1 :

- **15** projets
- **602** millions d'euros d'investissement
- **1635** démolitions
- **1767** constructions
- **8815** réhabilitations

NPNRU :

- **15** projets
- **643** millions d'euros d'investissement
- **1637** démolitions
- **1290** reconstructions
- **5811** réhabilitations
- **4789** résidentialisations

Agir
pour la solidarité et
garantir la mixité sociale



1450

attributions
de logements
en 2018

Mobilité résidentielle

22 %

des attributions dédiées aux
mutations et aux décohabitations

Publics prioritaires

31 %

Prévention des impayés

99,2 %

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

Améliorer
la qualité de service
rendu aux locataires



**Bilan 2018 du
Centre de relations
locataires**

17 téléconseiller-e-s et **3** managers
160 853 appels reçus
43 862 réclamations enregistrées
1 500 mails reçus (entre le 1^{er} juillet
et le 31 décembre)



**Plan pour améliorer
la qualité de service :**
120 actions

Visites préventives d'entretien des installations de robinetterie :

100 % des logements visités à la fin 2018
- 40 % de demandes de dépannages
après la 1^{re} année du contrat



**Travaux de
maintenance**
32,8 M€

+ 15,9 % par rapport à 2017 (28,3 M€ en 2017)

Accompagner
le développement de
la Seine-Saint-Denis



11 000

logements réhabilités pour un
montant de **320 M€** d'ici 2029
(hors rénovation urbaine)

Organisation

Directeur·rice·s généraux·ales adjoint·e·s



Pierre Guillard
Directeur général adjoint chargé des partenariats stratégiques et des projets de construction /réhabilitation innovants



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

Directeur·rice·s d'agence



Magali Bonabeau
Directrice de l'agence de Bobigny
🏠 4 147 logements



Clothilde Conrard
Directrice de l'agence de Romainville
🏠 3 299 logements



Juliette Develter
Directrice de l'agence de Stains
🏠 5 392 logements



Latifa Farnault
Directrice de l'agence de La Courneuve
🏠 4 726 logements



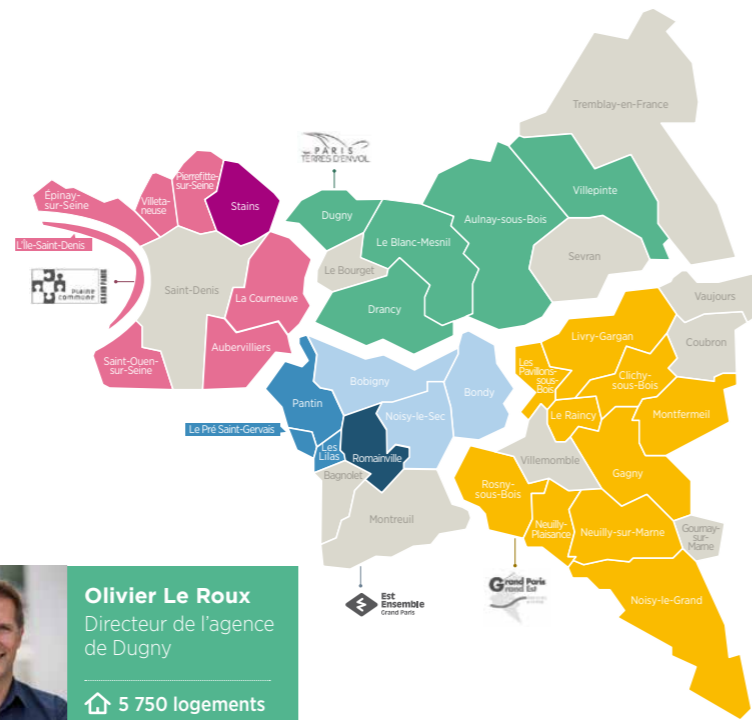
Olivier Le Roux
Directeur de l'agence de Dugny
🏠 5 750 logements



Sandrine Mallet
Directrice de l'agence de Neuilly-sur-Marne
🏠 5 287 logements



Christophe Mongin
Directeur de l'agence du Pré Saint-Gervais
🏠 3 322 logements



Directeur·rice·s



Emmanuelle Bonetti
Directrice de la qualité



François-Xavier Louis
Directeur de la commande publique et des moyens généraux



Emmanuel Bourrellier
Directeur des ressources humaines



Romain Menteyne
Directeur technique



Artémise Cren
Directrice de la communication et du marketing digital



Rodolphe Vallerie
Directeur des systèmes d'information et du numérique



Stéphanie Henryon
Directrice de la gestion locative et des politiques sociales



Kamel Zerkoune
Directeur financier



Juliette Lefeu
Directrice de la maîtrise d'ouvrage

Le Conseil d'administration

(au 15 novembre 2019)

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 est désignée par le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis, l'Office étant un organisme départemental.

Conseiller-e-s départementaux-ales désigné-e-s 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

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

Fabienne Tessier-Kergosien,
Adjointe au Maire de Stains
Membre en cours de désignation

Représentants d'une association

Jean-François Bene,
Président du Secours populaire français 93

Michel Langlois,
Président de l'Adil 93

Représentant-e-s socio-professionnel-le-s désigné-e-s 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

Représentant-e-s des locataires

Claude Pichard, de la CNL

Viviane Phleger, de la CNL

Abdou Ahamed, de la CGL

Gérard Colas, de la CLCV

Huguette Granville, de l'AFOC

Membres à voix consultative Secrétaire du Comité social et économique (CSE) :

Myriam Tine

Représentante de l'État :

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

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 :

le Directeur général de l'Office ou son représentant

Membres titulaires :

Éliane Fromentel, Viviane Phleger

Membres suppléants :

Marlène Doine, Gérard Colas

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 habitant-e-s dans leur quartier.

Membres titulaires :

CNL :

Claude Pichard, Madeleine Lax, Patrice Baudouin, Alain Lepert, Roseline Marignan

CLCV :

Gérard Colas

CGL :

Abdou Ahamed, Abdelouhab Kouissi, Laurence Topla

AFOC :

Alain Rubin, Monia Zakraoui

* Membres du bureau

Les temps forts de 2018

» Janvier

/ Seine-Saint-Denis habitat fusionne au 1^{er} janvier avec Romainville Habitat. L'Office passe de 28 698 logements à 31 923 logements gérés. Une nouvelle agence, celle de Romainville, est créée aux côtés des six agences existantes.

» Février



/ Patrice Roques prend ses fonctions de Directeur général à compter du 1^{er} février. Il succède à Yves Nédélec, Directeur général depuis avril 2000, qui a fait valoir ses droits à la retraite.

/ Réorganisation et renforcement du comité de direction et des services les plus fortement sollicités (proximité, direction technique, systèmes d'information...).

» Mars



/ Seine-Saint-Denis habitat continue d'alerter les pouvoirs publics et la presse sur l'incapacité des bailleurs à financer en l'état la rénovation urbaine, telle que voulue par les maires. « La rénovation urbaine des quartiers de la Seine-Saint-Denis n'est pas une option. C'est une nécessité ! À territoire exceptionnel, il faut des moyens exceptionnels ! », alerte Stéphane Troussel.



/ À l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, l'Office organise une cérémonie et convie Ghada Hatem, gynécologue-obstétricienne, médecin-chef à la Maison des femmes à Saint-Denis, pour un temps d'échange avec les salariées.

» Avril

/ La lettre mensuelle d'information de l'Office à destination des locataires fait peau neuve et devient « La lettre aux locataires ».



» Mai



/ Seine-Saint-Denis habitat lance #93monamour, un concours photo sur Instagram proposant de poser un regard positif et personnel sur la Seine-Saint-Denis. Plus de 700 photos sont proposées au jury.

/ Un Conseil d'administration exceptionnel, réuni le 15 mai, adopte, sur proposition de la direction, une série de mesures d'urgence pour rétablir les comptes 2018 et un nouveau modèle économique.

« Sur le toit du monde »
Prix du Jury du concours #93monamour pour l'association Mejless

» Juin



/ Manolo Mylonas, président du jury, remet le Prix du Jury du concours #93monamour à l'association Mejless pour sa photographie « Sur le toit du monde ».

/ L'Office organise le 28 juin son séminaire d'entreprise annuel à la MC93. L'occasion d'annoncer le lancement d'une démarche participative de mise à jour du Projet stratégique.

/ L'Office modifie son logiciel métier. Après plusieurs mois de travail, le passage d'Estia à Cassiopae Habitat est un succès.

/ Mise en application de la RLS (réduction de loyer de solidarité). Elle représente à elle seule une perte de 6 millions d'euros pour l'Office pour l'année 2018 (11,7 millions d'euros en prenant en compte le gel des loyers, la hausse de la TVA et de la cotisation CGLLS).

» Juillet



/ L'Office est partenaire du parc d'attractions littéraires qui se tient au Parc départemental Georges-Valbon à La Courneuve du 11 au 17 juillet et y convie l'ensemble de ses locataires.

Les temps forts de 2018

» Septembre



/ Lors du Congrès Hlm de Marseille, l'Office s'engage dans 2 partenariats innovants avec la Banque des Territoires et Action Logement.

/ Un poste de Référent sûreté est créé.

/ Déploiement du Centre de Relations Locataires : le déploiement s'est fait progressivement en un an pour couvrir avec succès l'ensemble du parc.



/ Seine-Saint-Denis habitat est finaliste des Trophées de l'Innovation Hlm dans la catégorie « Innovation technique », en partenariat avec l'Action Tank Entreprise et Pauvreté, pour le projet « Logement solidaire » à Stains. Un projet expérimental qui vient bouleverser les méthodes classiques de pilotage de projets de construction et dont l'objectif est très concret : réduire les quittances des futur-e-s locataires.

» Octobre



/ L'Office accompagne les élections des représentant-e-s de locataires au Conseil d'administration à travers une importante campagne de communication.

» Novembre



/ Seine-Saint-Denis habitat est partenaire du Salon du livre et de la presse jeunesse et convie l'ensemble de ses jeunes locataires au rendez-vous de la littérature jeunesse à Montreuil.

/ L'Office s'engage résolument dans l'organisation de la première édition du festival culturel des organismes Hlm de la Seine-Saint-Denis aux côtés de l'Aorif, en prenant en charge le groupement de commande du collectif des 18 bailleurs participants. La première édition du festival « Regard neuf 3 » a lieu au printemps 2019.

» Décembre

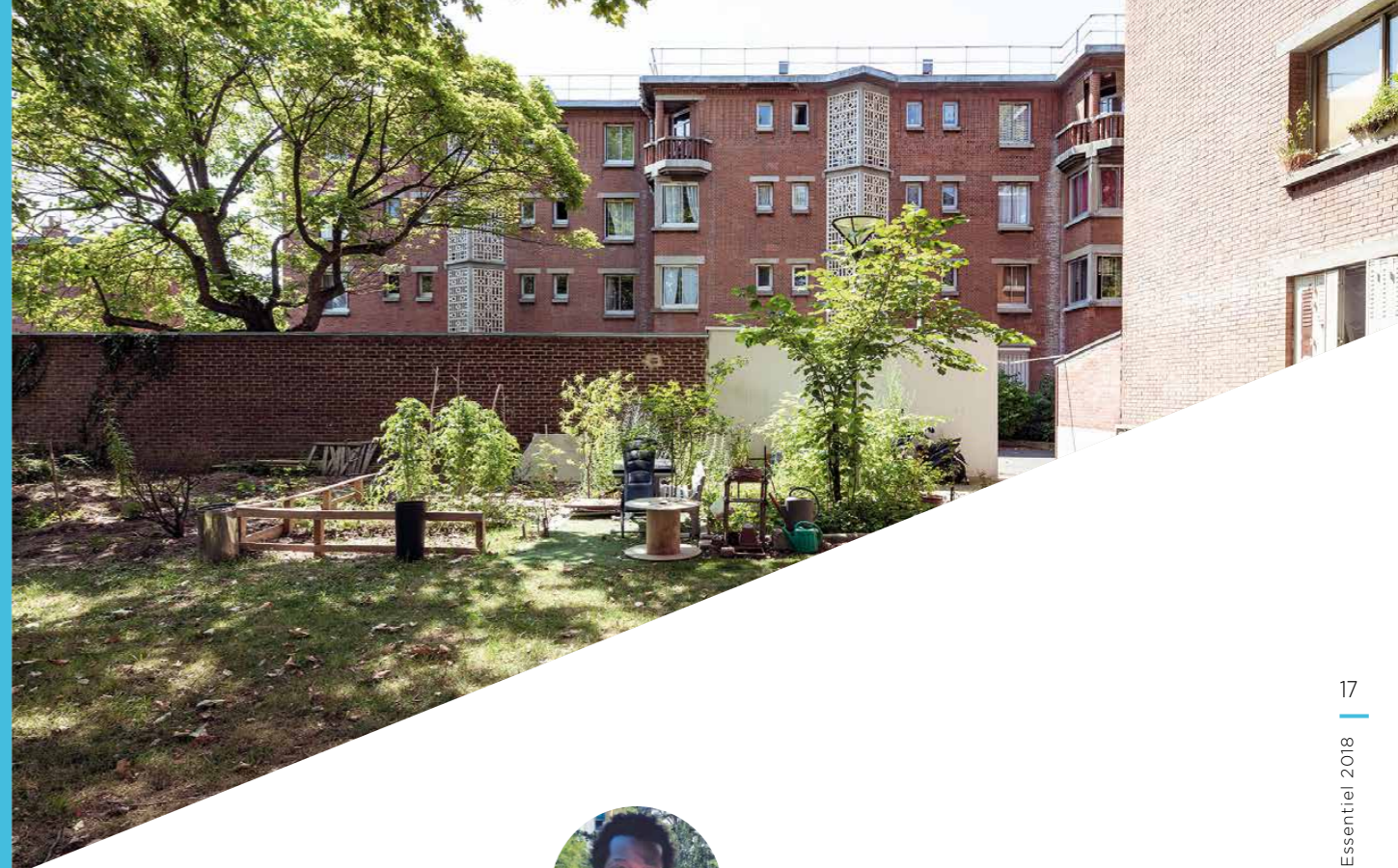


/ Inauguration de la résidence Léon Blum (43 logements sociaux et un local d'activités) en présence de Sylvine Thomassin, maire de Bondy.

/ Suite au scrutin du 7 décembre, 5 représentant-e-s des locataires sont élu-e-s pour siéger au Conseil d'administration de l'Office.

/ Signature d'un protocole partenarial visant à améliorer le quartier du Pré-Gentil à Rosny-sous-Bois et à résorber l'habitat privé insalubre.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES



Premier interlocuteur des locataires, le gardien règle les questions de la vie quotidienne, signale les problèmes techniques et veille au bon entretien de la résidence. Il s'agit de construire une relation de confiance. >>

MAMADOU COULIBALY,
Gardien de la résidence Arthur Rimbaud, Bobigny

La qualité de service : un enjeu central

L'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires est l'un des axes structurants du Projet stratégique 2016-2020.

/ Mesurer la satisfaction et les besoins des locataires

En 2018, une enquête a été réalisée auprès de l'ensemble des locataires ayant récemment emménagé, afin de recueillir leur avis quant aux modalités d'entrée et à l'accompagnement des équipes de l'Office. 80% des locataires ont été satisfait-e-s de la visite, et 78% de l'état des lieux entrants. 71% sont satisfait-e-s de la qualité des informations fournies.

Le fonctionnement d'une boîte à idées locataires a également été précisé. Elle sera opérationnelle dans le futur extranet locataires, qui sera en ligne fin 2019. Le Conseil de concertation locative sera mobilisé pour sélectionner les idées les plus pertinentes et suivre leur déploiement.

/ Simplifier et fluidifier le suivi de la qualité

L'Office a maintenu un niveau élevé de traitement des réclamations des locataires, avec 88 979 réclamations enregistrées et traitées sur l'année. Seine-Saint-Denis habitat poursuit sa politique de digitalisation au service des locataires. Le logiciel CRM de relation locataires a été déployé sur les smartphones des gardiennes et gardiens, et leur permet de renseigner directement le diagnostic réalisé chez les locataires ou dans les parties communes en y adjoignant une photo. Les gardien-ne-s en loge peuvent également saisir les réclamations directement sur l'outil, comme le faisaient déjà les points d'accueil.

/ Former et équiper les agent-e-s pour mieux répondre aux locataires

115 des 191 gardien-ne-s de l'Office ont reçu la formation de gardien-ne qualifié-e. Par ailleurs, les agent-e-s de proximité ont pu bénéficier en 2018 de nombreuses formations : à l'état des lieux entrant, au nettoyage et au contrôle de la prestation de nettoyage, à la gestion des conflits ou encore pour passer directement les bons de commande dans le cadre de petites interventions.

Ces formations leur offrent davantage d'autonomie dans leur travail, leur permettant également de traiter plus rapidement et plus efficacement les demandes des locataires.

7 PROJETS DE GESTION DE SITE ENGAGÉS EN 2018



à noter
en 2018



Chaque jour, nous recevons, écoutons et accompagnons les familles en difficulté. Avec elles, nous trouvons des solutions personnalisées pour éviter les impayés. >>>

LYDIA PAYET,
Chargée des impayés locatifs

L'amélioration de la qualité de service ne peut pas se faire uniquement de manière centralisée, et passe aussi par une prise en charge locale. C'est pourquoi l'Office a engagé en 2018 les diagnostics de sept projets de gestion de site (PGS) à Saint-Ouen, Stains, Bondy, Dugny, Montfermeil et deux à La Courneuve. Il s'agit d'un diagnostic approfondi des enjeux de gestion (vacance, impayés, problématiques techniques, dégradations), afin de mettre en place un plan d'action précis suivi pendant deux ans, avec une évaluation des effets des actions entreprises.

Les plans d'action des sites du Mail de Fontenay à La Courneuve et de la Noue Caillet à Bondy ont été validés et mis en œuvre, pour une première évaluation en 2019.

Être à l'écoute des habitant-e-s

Dialoguer, informer, accompagner...
L'Office a à cœur d'adapter ses pratiques pour être en phase avec les attentes des locataires.

/ Informer et orienter

Le Centre de Relations Locataires (CRL) s'est déployé sur l'ensemble du patrimoine à l'été 2018 et compte désormais 20 agent-e-s : tous les appels sont maintenant réceptionnés par le CRL, soit 160 853 appels en 2018. Les téléconseiller-e-s prennent le temps d'écouter, apportent une réponse rapide aux réclamations administratives et peuvent délivrer immédiatement les duplicatas de quittance, l'attestation de loyer, le formulaire de prélèvement, etc.

Pour les informer rapidement et efficacement, le CRL peut également envoyer des SMS aux locataires concerné-e-s en cas de panne technique dans une résidence (ascenseurs, chaufferies, etc.).

/ Agir pour lutter contre l'insécurité

Un Référent sûreté a pris ses fonctions en septembre 2018 pour animer la politique de sûreté de l'Office, qui repose sur 3 principes : la compréhension par une connaissance précise des problèmes dans notre patrimoine, la prévention situationnelle (caméra, contrôle d'accès, cheminement piéton, éclairage...) et la coopération avec les forces de police et la justice. Un diagnostic de l'ensemble des halls a montré que pour plus de 85% d'entre eux, les incidents sont rares et mineurs. Une minorité de halls sont confrontés à des incivilités ponctuelles (6,6%), une activité délinquante (3,9%) ou une occupation permanente liée au trafic (4,2%). Ce diagnostic va permettre, en lien avec les acteurs institutionnels, de préciser et renforcer les moyens à engager pour mettre un terme à ces situations difficiles.

160 853 
APPELS REÇUS PAR LE CRL
EN 2018

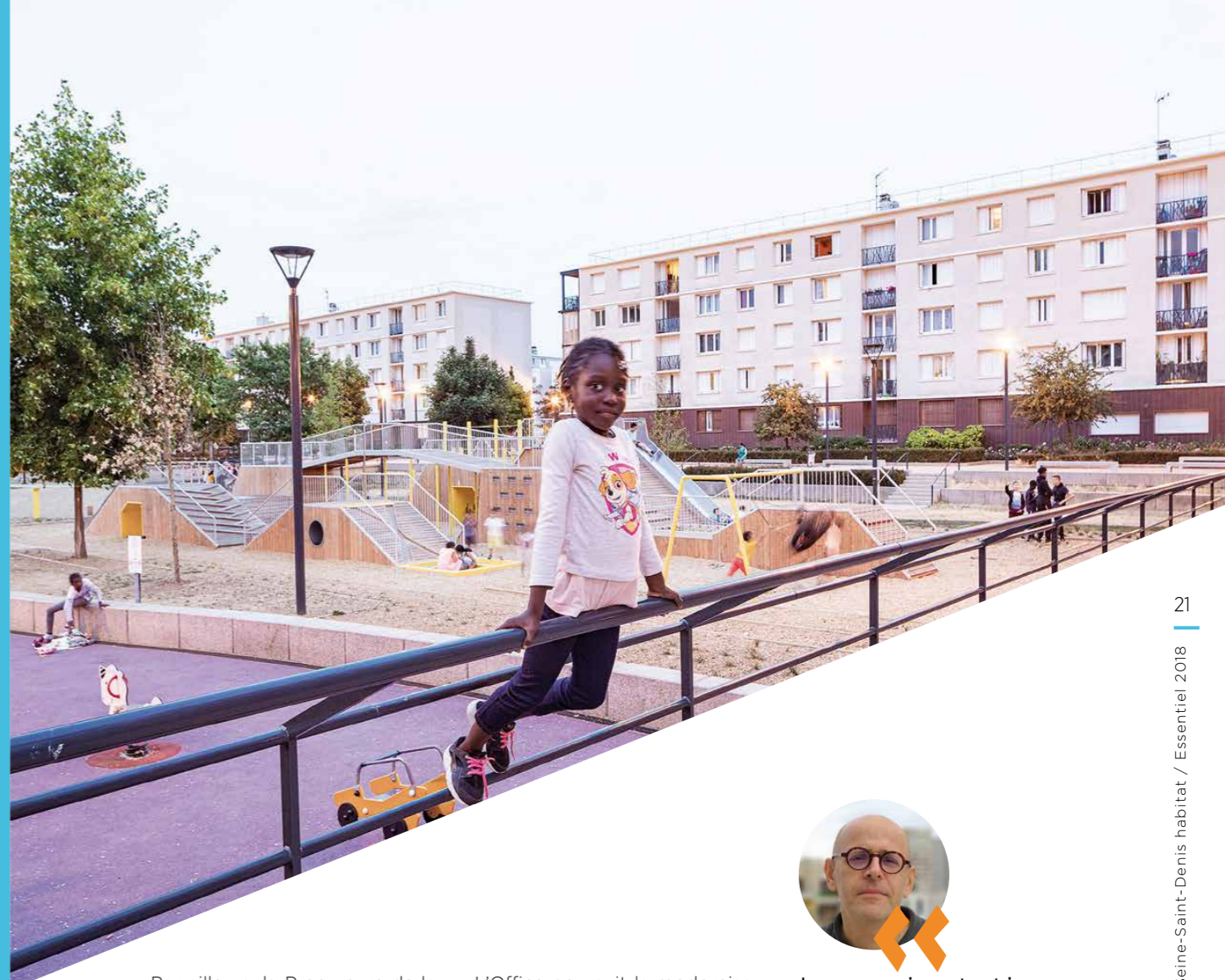
*à noter
en 2018*



Les locataires ont élu 5 représentant-e-s pour 4 ans :

- Claude Pichard (CNL)
- Viviane Phleger (CNL)
- Abdou Ahamed (CGL)
- Gérard Colas (CLCV)
- Huguette Granville (AFOC).

Ces membres siègent au Conseil d'administration de l'Office, prennent part à la gouvernance et participent aux choix stratégiques et opérationnels de l'Office.



Par ailleurs, la Procureure de la République de Seine-Saint-Denis a répondu favorablement à la sollicitation des bailleurs du 93 d'un partenariat sur les questions de sécurité.


/ Des instances et des espaces de dialogue

Chaque année, plus de 100 réunions de concertation sont organisées pour inciter les locataires à être de véritables acteurs et actrices de la vie de leur résidence et de leur quartier : ateliers, réunions publiques, groupes de suivi, enquêtes, etc.

L'Office poursuit la modernisation de ses canaux d'information : la lettre d'information aux locataires a été remodelée en 2018 avec une maquette plus dynamique et la présence sur les réseaux sociaux a été renforcée, avec notamment le lancement d'un compte Instagram.

Enfin, après recensement des besoins, 200 panneaux d'affichage vitrés ont été installés dans les halls en 2018.



Les orientations de l'Office en matière de sûreté : comprendre, prévenir et coopérer. 

MARC PALIVODA,
Référent sûreté



Améliorer la qualité technique et environnementale

L'Office mène une politique ambitieuse d'entretien et de conservation des logements, des équipements et des espaces verts, en investissant en permanence dans des travaux d'amélioration.

/ Renouveler la politique d'entretien

Les prestations d'entretien telles que le nettoyage des parties communes, l'entretien des espaces extérieurs, la désinsectisation-désinfection, le contrôle technique des ascenseurs et des chaufferies, l'entretien de la robinetterie... sont pour tout ou partie récupérables dans les charges locatives. L'Office a donc à cœur de rechercher la meilleure prestation au meilleur coût. C'est pourquoi l'Office a entrepris en 2018 de réécrire l'ensemble de ses marchés de maintenance, afin de les relancer en 2019. Ils permettront aux agent-e-s de proximité de mieux suivre les prestations réalisées par nos fournisseurs.

/ Contrôler au quotidien le bon fonctionnement des équipements


À la fin 2018, 100 % des logements ont pu bénéficier de la visite préventive de leur robinetterie. Ces visites portent peu à peu leurs fruits, puisque l'Office a pu constater une baisse des demandes de dépannage dès la première année du contrat.

Par ailleurs, des boîtiers sont en train d'être posés sur l'ensemble des ascenseurs, afin d'être alerté de tout dysfonctionnement en temps réel.

Une application de contrôle de la conformité des halls, comprenant un module propreté et un module qualité, a été développée en interne et sera déployée auprès des gardien-ne-s courant 2019.

/ Améliorer la performance énergétique

L'Office s'engage pour améliorer la performance énergétique de son patrimoine, dans un souci de développement durable et de baisse des charges pour les locataires. Pour rappel, l'État et les bailleurs ont convenu de ramener les logements classés énergétiquement E, F ou G au classement C. Cet objectif réaffirmé dans le Projet stratégique de l'Office devrait être atteint d'ici 2021 avec un DPE moyen de 150 kWh/m².an. De plus en plus de logements sont raccordés aux réseaux de chaleur, et 137km de canalisations de chauffage et d'eau chaude ont notamment été isolés en 2018. Enfin, des critères écologiques sont intégrés à tous les marchés de travaux et d'entretien passés par l'Office.

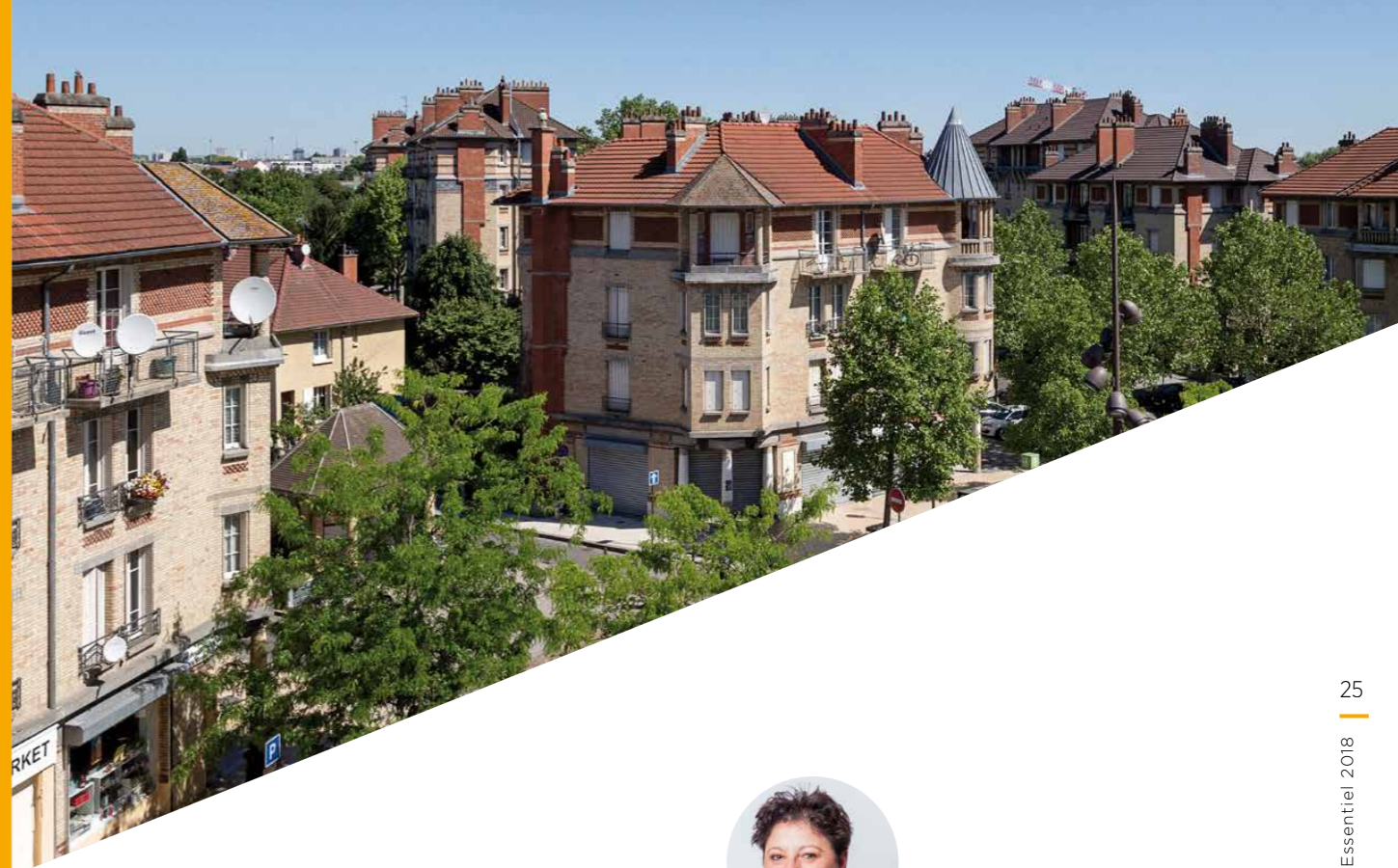
170 
LE DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE (DPE) MOYEN DU PATRIMOINE EST DE 170 KWH EP/M².AN.



L'enjeu du Développement durable irrigue toute notre activité: construction, réhabilitation, entretien... afin de réduire les charges des locataires et notre empreinte environnementale. >>>

ÉRIC LESCURIER,
Chef du service Maintenance

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DE LA SEINE-SAINT-DENIS



Certains chantiers sont encore en cours. Mais les travaux de réhabilitation, d'embellissement et de rénovation urbaine menés depuis 15 ans ont profondément transformé la ville de Stains. >>

VIVIANE PHLEGER,
Administratrice, représentante de l'Amicale des locataires de la Cité-jardin à Stains pour la CNL

Entretenir et transformer les quartiers

Malgré un contexte financier complexe, l'Office a poursuivi en 2018 la réalisation des programmes de construction et de réhabilitation du PNRU 1 et ceux du Plan Stratégique de Patrimoine.

/ Transformer les quartiers

Un programme de renouvellement urbain sur 2 dans le département est porté par Seine-Saint-Denis habitat. Les 15 PRU (Projets de rénovation urbaine) du PNRU 1 (Programme national de rénovation urbaine) ont concerné plus de 12 500 logements, pour 602 millions d'euros investis. Pour la période 2018-2027, l'Office engagera 643 millions d'euros dans 15 PRU dans le cadre du NPNRU (Nouveau programme national de renouvellement urbain) : 1637 démolitions, 1290 constructions, 5 811 réhabilitations et 4 789 résidentialisations sont prévues à travers tout le département.

/ Entretenir et réhabiliter

L'Office a intégré les travaux liés à la reprise des patrimoines de l'Opievoy et d'Elogie au 1^{er} janvier 2017 (5 200 logements), ainsi que ceux issus de la fusion avec Romainville Habitat intervenue au 1^{er} janvier 2018 (3 299 logements). D'ici 2029, 11 000 logements vont être réhabilités pour un montant de 320 millions d'euros (hors rénovation urbaine). Ces réhabilitations permettront de répondre aux problématiques techniques et de fonctionnement des résidences concernées. 7,5 millions d'euros seront ainsi consacrés chaque année au renouvellement des composants (chaufferies, ascenseurs, étanchéité des terrasses,

menuiseries extérieures...) et 2,6 millions par an au gros entretien (peintures des cages d'escalier, ravalement des façades).

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

Seine-Saint-Denis habitat poursuit en 2018 la démarche de certification Iso 9001 de son activité de maîtrise d'ouvrage. Elle vise principalement à formaliser *via* des procédures les bonnes pratiques de l'Office acquises au fil des dernières années grâce à son activité soutenue de réhabilitation, de démolition et de construction.

264 
C'EST LE NOMBRE DE LOGEMENTS NEUFS
MIS EN SERVICE EN 2018

à noter
en 2018

À Montfermeil dans le quartier des Bosquets, la résidence neuve Edgar Degas a été achevée fin 2018, suivie de près par les résidences Suzanne Valadon et Les Jardins d'Utrillo. Ces constructions ont permis de finaliser le relogement des habitants du bâtiment B5 Picasso voué à la démolition d'ici fin 2020 et constituent la dernière étape du PNRU initié en 2004.



2018 a été une année charnière pour nous : finalisation des premiers projets et lancement des études pour les nouveaux projets du NPNRU. 

AURÉLIEN TALBOT,
Responsable de projets rénovation urbaine

Développer la qualité de vie résidentielle

Au-delà de sa mission première de bailleur social, l'Office se mobilise pour animer et développer la vie sociale, économique et culturelle des quartiers.

/ Animer et améliorer la vie de quartier

Une 6^e chargée de développement social et urbain (CDSU) a été recrutée en septembre 2018 sur les agences du Pré Saint-Gervais et de Romainville. Dorénavant, l'ensemble du patrimoine de l'Office est couvert par une activité DSU.

Les CDSU ont développé en 2018 plus d'une centaine d'actions autour de deux axes principaux : la concertation et la sensibilisa-

tion des locataires d'un côté, le lien social et le vivre-ensemble de l'autre. Ce travail s'effectue en collaboration étroite avec les villes, les associations locales, les amicales ou encore les régies de quartier. Un potager hors-sol a ainsi vu le jour à l'Abreuvoir à Bobigny pour apprendre le jardinage et le respect de l'environnement, des ateliers de sensibilisation à la propreté et la gestion des déchets ont été organisés à Bondy, Stains, Le Blanc-Mesnil, Bobigny, etc.

/ Valoriser la culture en Seine-Saint-Denis

Dans le cadre de la Semaine nationale des HIm, l'Office a lancé la première édition d'un concours photo sur Instagram, intitulé #93monamour et présidé par le photographe Manolo Mynolas. L'objectif affiché : faire émerger des talents et promouvoir la diversité des points de vue sur les quartiers, les habitants-e-s, les paysages de la Seine-Saint-Denis, à rebours

 **7,5 M€**

C'EST LE MONTANT TOTAL DE LA DÉPENSE DE L'OFFICE EN 2018 DANS DES ACTIONS JUSTIFIANT D'UNE EXONÉRATION DE TFPB

des stéréotypes. De nombreux ateliers d'initiation à la photographie ont été organisés pour faire de ce concours un moment d'échange et de lien social.


Seine-Saint-Denis habitat est également partenaire, depuis juillet 2018, du Parc d'attractions littéraires, organisé par le Salon du livre et de la presse jeunesse en Seine-Saint-Denis au Parc Georges-Valbon à La Courneuve. Ce parc propose diverses activités en plein air autour de la littérature jeunesse : lecture, jeux, activités créatives ou sportives, etc.

/ Contribuer à la vitalité économique des quartiers

En proposant à la location des locaux d'activités, l'Office favorise le développement des commerces et services de proximité, participant ainsi à l'attractivité d'un quartier. 509 baux et locaux sont actuellement gérés par l'Office.

Ainsi, une auto-école a pu s'implanter dans la résidence neuve Léon Blum à Bondy, tandis que les locaux commerciaux neufs des Jardins d'Utrillo à Montfermeil accueillent désormais un restaurant, un cabinet de kinésithérapie et une agence immobilière.



Nous avons pu approcher des publics que nous avions du mal à toucher. Les ateliers de sensibilisation à la lecture dans les cités ont été très appréciés. 

SYLVIE VASSALLO,
Directrice du Salon du livre
et de la presse jeunesse
en Seine-Saint-Denis

AGIR POUR LA SOLIDARITÉ ET GARANTIR LA MIXITÉ SOCIALE



La bourse d'échange de logements Échanger Habiter permet aux locataires de devenir acteurs de leur demande de logement et de leur parcours résidentiel.

MOUMIN ISMAËL ADEN,
Chargé des attributions locatives
et pilote du projet Échanger Habiter



Répondre aux besoins de logement

L'une des missions premières de l'Office est de loger les plus fragiles, tout en garantissant la mixité sociale.

/ Une politique d'attribution sociale et partenariale

Avec 49 séances en 2018, la commission d'attribution des logements a attribué 1450 logements.

Compte tenu des désignations des réservataires (État, communes, Action Logement, Département) et des relogements liés aux nombreux projets de renouvellement urbain, il reste chaque année une centaine de logements disponibles que l'Office attribue aux ménages prioritaires (personnes en situation de handicap, privées de logement ou mal logées).

À travers le dispositif «Un toit pour elle», l'Office a attribué 5 logements à des femmes victimes de violences. 11 logements ont aussi été attribués dans le cadre du dispositif départemental alternatif à l'hébergement en hôtel, en partenariat avec la Sauvegarde 93.

Au regard des difficultés à se loger des enseignant·e·s nouvellement affecté·e·s en Seine-Saint-Denis arrivant de province ou d'outre-mer, le partenariat avec

l'Éducation nationale a permis de leur attribuer 13 logements. Le Rectorat de Créteil a également acheté 20 droits de réservation au profit de son personnel.

Enfin, une convention a été signée avec le RC Saint-Denis, club de football féminin, permettant l'attribution de deux T2 à Stains.

/ Proposer des logements pour tou-te-s

Afin d'évaluer les impacts d'une stricte application de la loi Égalité et Citoyenneté, l'Office a réalisé une cartographie de l'occupation sociale par résidence. Cette étude met en lumière une forte paupérisation des locataires et une forte concentration de logements peu chers dans notre parc. La fragilité économique des locataires tend par ailleurs à s'aggraver depuis 2016.

/ Favoriser les parcours résidentiels

Parce que les besoins des locataires évoluent, l'Office les

accompagne dans leur parcours résidentiel: 18% des attributions en 2018 sont des mutations, concernant pour moitié des ménages souhaitant emménager dans un logement plus grand.

En 2018, l'Office s'est fortement mobilisé dans l'élaboration de la plateforme d'échange de logements sociaux Échanger Habiter, lancée par l'Aorif à Paris en octobre 2018 et étendue à l'Île-de-France en juillet 2019.

Les Habitations Populaires, coopérative dont l'Office est le premier actionnaire, permettent l'accès à la propriété des locataires Hlm, à travers des programmes neufs. Livrée en mars 2018, la résidence l'Orée du Bois à Dugny compte ainsi 44 logements et 5 maisons, à proximité du parc départemental Georges-Valbon.

 **1450**
ATTRIBUTIONS EN 2018
1304
ATTRIBUTIONS EN 2017



L'Office a réalisé une cartographie de son occupation sociale et modifie sa politique d'attribution pour concilier accueil des plus défavorisé·e·s et mixité sociale. >>>

CÉCILE MAGE,

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

Accompagner les locataires et maintenir le lien social

Les services de Maîtrise d'œuvre sociale (MOS) et de Recouvrement et prévention des expulsions locatives assurent une mission sociale auprès des locataires.

/ Accompagner les habitant-e-s lors d'un projet de renouvellement urbain

Avec plus de 3 200 démolitions pour 1,2 milliard d'euros engagés dans le PNRU 1 et le NPNRU, l'Office consacre d'importants moyens humains pour accompagner les locataires dans la démarche de relogement. La Maîtrise d'œuvre sociale, en lien avec les acteurs sociaux du territoire, propose aux locataires des logements adaptés à leurs besoins : composition familiale, état de santé, handicap, lieu de travail, etc. Les conseillères


sociales (CESF) interviennent pour lever les freins au relogement, du traitement de la dette à la mise en place d'une aide personnalisée à l'autonomie.

/ Une politique active de prévention des impayés

17 050 déclenchements d'impayés (pour 11 073 ménages) ont été dénombrés en 2018. Pour autant, le taux de recouvrement des loyers et charges appelés s'élève à plus de 99% à l'Office. C'est le résultat de l'action performante du service Recouvrement, qui déclenche une action amiable

dès le premier impayé. Depuis juin 2018, les dossiers d'impayés naissants peuvent être examinés par les commissions internes de l'accompagnement social (CIAS), en vue d'une prise en charge par l'une des CESF.

Le service poursuit également le développement d'actions partenariales dans le cadre de stratégies de prévention précoce des impayés, et a participé en 2018 à 34 réunions de Commissions locales des impayés locatifs (CLIL), sur une dizaine de communes.

 **99,2%**
C'EST LE TAUX DE RECouvreMENT DES LOYERS ET CHARGES



/ Prévenir les expulsions

Le service Prévention des expulsions assure, depuis 2015, le suivi du dossier de tout locataire dont le bail a été résilié pour dette, en proposant systématiquement un rendez-vous afin que sa situation soit examinée avant la réquisition de la force publique. Le ménage est orienté vers un accompagnement social assuré par l'une des CESF ou par l'une des gestionnaires du service. En 2018, cela a permis le rétablissement de 78 baux, et 8 ménages ont fait l'objet d'une mutation économique pour leur proposer un logement adapté à leur situation.

Plus de 2 000 relogements sont à prévoir d'ici 2028 dans le cadre du NPNRU. Cela nécessite une forte mobilisation et beaucoup de coordination avec l'ensemble des acteurs concernés. >>>

KHEIRA TAHIR,
Chargée de relogement



Ressources humaines

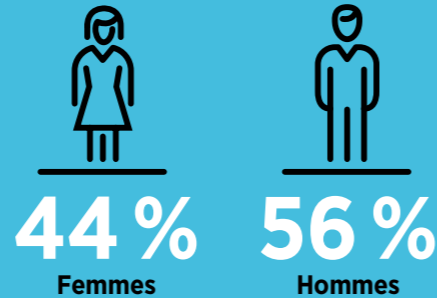
*Les agent·e·s
de Seine-Saint-
Denis habitat*



730
agent·e·s
au 31/12/2018

**Index d'égalité
professionnelle :
97/100**

**Répartition
femmes / hommes**



**Répartition
par catégorie**

- Cadres et cadres supérieur·e·s :
109 / 14,9 %
- Technicien·ne·s et agent·e·s de maîtrise :
179 / 24,6 %
- Employé·e·s et ouvrier·e·s :
442 / 60,5 %

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

195

Gardien·ne·s

59

Agent·e·s d'accueil et téléconseiller·e·s

80

Employé·e·s d'immeubles

**Répartition
des effectifs
entre le siège
et les agences**



Siège: 283

38,8 %



Agences: 447

61,2 %

*Un employeur
responsable*

97,5 %

fonctionnaires
ou en CDI

1 % en contrats aidés
ou en alternance

1,5 % en CDD



L'évolution de l'effectif

Intégration des 3299 logements de Romainville
Habitat au 1^{er} janvier 2018

78

AGENT·E·S ACCUEILLI·E·S

- Siège: **29**
- Agence de Romainville: **47**
- Autre agence: **2**



**Mobilité
et formation**

74,4 %

des agent·e·s ont suivi au moins
une formation dans l'année

67

agent·e·s ont changé de poste

Finances de l'Office

 **12 M€**

c'est l'impact pour l'Office
de la RLS et de la hausse
de la TVA



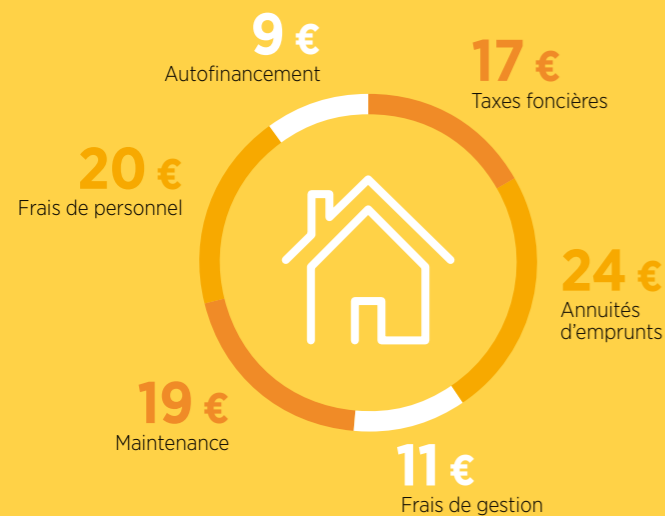
7,5 M€

c'est la dépense totale
de l'Office dans
des actions justifiant
une exonération
de **TFPB**

(taxe foncière sur les
propriétés bâties)

Répartition
de l'utilisation de

100€
de loyer



Travaux



**Travaux de
maintenance**
32,8 M€

+ 15,9% par rapport à 2017
(28,3 M€ en 2017)

Dont

- Ascenseurs **0,3 M€**
- Chauffage **2,8 M€**
- Accessibilité **1,5 M€**
- Remise en état des logements vacants : **3,4 M€**



• Coût de gestion
par logement:
1327 €

• Coût d'entretien
et de gros entretien
par logement:
863 €



Vacance

la vacance courante
représente **2,5%**
des loyers

Compte
de résultat



• Soutien du Département
2,2 M€

• Autofinancement courant
10% soit **13 M€**

• Quittancement
206 M€, +13,8%
(181 M€ en 2016)



Bilan

• Endettement
527 M€

• Immobilisations
corporelles nettes
882 M€



Rédaction et coordination:
Direction de la communication

Maquette et mise en page:
Sennse • 15140

Crédits photo:

© Luca Nicolao / © Hervé Thouroude
© Pierre-Yves Brunaud / © SOA Architectes / © Obea / © Shutterstock
Conception et réalisation - Novembre 2019



Siège

/ Seine-Saint-Denis habitat

10, rue Gisèle Halimi - BP 72
93002 Bobigny cedex
01 48 96 52 00

seinesaintdenishabitat.fr





 Seine-Saint-Denis
habitat



seinesaintdenishabitat.fr

