



# L'essentiel 2019

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

1<sup>er</sup> bailleur social du département, Seine-Saint-Denis habitat gère 31 906 logements répartis dans 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 715 agent·es : 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 l'amélioration de 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<sup>er</sup> 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 / Les temps forts de 2019
- P. 17 / Améliorer la qualité de service rendu aux locataires
- P. 25 / Accompagner le développement de la Seine-Saint-Denis
- P. 31 / Agir pour la solidarité et garantir la mixité sociale
- P. 36 / Ressources humaines
- P. 38 / Finances



**Stéphane Troussel**  
Président

# Regards croisés

## Quel bilan tirez-vous de l'année 2019 ?

### / Stéphane Troussel Président

L'entretien des quartiers et la rénovation urbaine sont des priorités. Aussi, parmi les temps forts qui ont jalonné cette année, je retiendrai l'obtention de la certification ISO 9001 pour notre activité de maîtrise d'ouvrage en décembre 2019. Elle témoigne de nos exigences fortes en matière de qualité et d'innovation, et impulse une dynamique nouvelle pour continuer d'améliorer la satisfaction des habitant-es.

Néanmoins, depuis deux ans, le modèle français du logement social est mis à mal par le Gouvernement. Depuis l'instauration de la ponction sur les organismes Hlm en 2018, ce sont près de 5 milliards d'euros dont les bailleurs sociaux ont été privés. D'autres incertitudes pèsent aussi sur les financements du NPNRU. Ce sont autant de moyens qui ne sont pas investis dans les opérations de renouvellement urbain, dans l'entretien du patrimoine et dans l'amélioration du cadre de vie des locataires. Notre volonté reste intacte. Nous resterons mobilisé-es pour exiger plus de moyens, afin de poursuivre la mise en œuvre du NPNRU, garantir un haut niveau de qualité de service et ainsi mieux répondre aux attentes des habitant-es.

### / Patrice Roques Directeur général

L'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires était l'un des axes structurants du projet stratégique 2016-2020. Pour cela, l'Office a parié sur l'intelligence collective avec la démarche « Agilité ». L'ensemble du personnel a été impliqué tout au long de l'année. L'objectif : redonner de l'autonomie aux agent-es pour améliorer la qualité de service rendu aux locataires. Cela a débouché sur des solutions innovantes proposées par les agent-es et présentées au comité de direction pour validation et plan de déploiement. Une charte du « manager agile » est aussi en cours d'élaboration. Nos efforts ont été récompensés par l'obtention du Trophée de l'innovation Hlm lors du Congrès Hlm de Paris en 2019, ce dont je me félicite.

Cette volonté de responsabiliser et d'accroître l'autonomie des agent-es, conjuguée à l'accroissement de la taille de l'Office et aux contraintes réglementaires de la loi Sapin II ont rendu nécessaire le fait de mettre en place un audit interne. Avec le recrutement de deux auditrices internes, nous nous assurons de la qualité de notre contrôle interne et nous établissons par ailleurs une cartographie des risques.

/ **Stéphane Troussel** Au-delà de sa mission première de bailleur social, l'Office met l'ensemble de ses expertises au service du développement de la Seine-Saint-Denis pour animer et développer la vie sociale, économique et culturelle des quartiers. J'aimerais ici citer la première édition du festival « Regard neuf 3 », coordonné par l'Aorif, et porté par l'initiative collective et inédite de 18 organismes Hlm en juin 2019. Mandataire du festival pour l'ensemble des bailleurs, Seine-Saint-Denis habitat a aussi proposé trois événements gratuits et ouverts à tou-tes. Une occasion supplémentaire de contribuer au rayonnement et à la valorisation du parc Hlm, et plus largement du territoire de la Seine-Saint-Denis !

/ **Patrice Roques** Dans ce même but, nous avons créé, en mai 2019, un service consacré au développement et à la coordination des projets sociaux et des politiques sociales et urbaines de l'Office. Il est également en charge du suivi des actions en exonération TFPB et de l'insertion par l'activité économique, notamment dans les marchés publics. De nombreuses actions, notamment en matière de prévention des risques d'incendie domestique, sont ainsi renforcées. Ces formations se poursuivent en 2020 sous la forme d'ateliers de prévention en réalité virtuelle en pied d'immeuble. C'est une première en France à destination des particuliers et au sein du secteur Hlm.

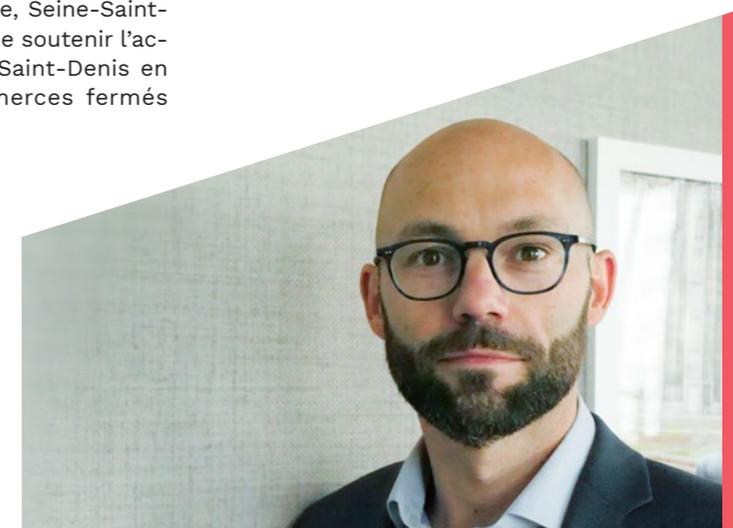
## L'année 2020 a été fortement marquée par la crise sanitaire liée à la COVID-19. Quel en a été l'impact sur les activités de l'Office ?

/ **Stéphane Troussel** Comme l'ensemble du secteur, la crise sanitaire impacte l'activité de l'Office de manière considérable. Les questions liées au logement et à l'habitat ont été au cœur des préoccupations, et nous ont révélé à quel point il est urgent d'agir pour le logement social. Le Département de la Seine-Saint-Denis a voté une aide spéciale de 2 millions d'euros pour accompagner les locataires en difficulté. L'Office a contribué à cet élan de solidarité en abondant ce fonds d'urgence à hauteur de 1 million d'euros. Pour accompagner au mieux les locataires en difficulté, l'Office a choisi de mettre en place une cellule sociale dès le 30 mars. Cela se traduit par une prise de contact avec chaque locataire en difficulté, une souplesse de paiement en cas de baisse de revenus et un accompagnement individuel de chaque ménage pour qu'il puisse bénéficier des aides. En parallèle, Seine-Saint-Denis habitat a pris la décision de soutenir l'activité économique de la Seine-Saint-Denis en annulant les loyers des commerces fermés jusqu'à la fin du confinement.

/ **Patrice Roques** Durant le confinement, le lien avec les locataires a été renforcé grâce à une campagne d'appels à destination des seniors isolé-es afin de veiller sur leur santé et leur bien-être. Cette initiative solidaire, portée par une centaine d'agent-es volontaires, a été organisée sur huit semaines. Elle a permis d'évaluer la situation de plus de 1 400 locataires âgé-es en situation d'isolement : les personnes seules de 70 ans et plus, ainsi que les couples de 75 ans et plus. Environ 15 % des personnes jointes ont été mises en relation avec les partenaires sociaux locaux (CCAS). Ce renforcement de notre accompagnement social pendant la crise sanitaire s'inscrit dans une démarche plus large sur le terrain. Grâce à l'engagement de chacun-e, et plus particulièrement des équipes de proximité, nous avons

...

**Patrice Roques**  
Directeur général





pu maintenir l'entretien courant des résidences et la gestion des urgences, et effectuer chaque jour un nettoyage renforcé des parties communes. En présentiel ou à distance, les agent-es ont assuré la continuité du service et accompagné les locataires, avec l'impératif de veiller à la sécurité des biens et des personnes : je tiens ici à les en remercier. Surtout, cette crise sanitaire est une occasion supplémentaire de faire preuve d'agilité et de se réinventer. Parmi de nombreux exemples, nous pouvons citer l'organisation de commissions d'attribution virtuelles pour continuer à examiner les demandes de logement dans le respect des contraintes sanitaires.

« Parmi les axes forts des prochaines années figureront bien sûr des objectifs de rénovation urbaine, de mixité sociale et de qualité de service, en lien constant avec les locataires et les élu-es. »

**Patrice Roques** Directeur général



### Quelles sont les perspectives pour les années à venir ?

**/ Stéphane Troussel** Elles sont nombreuses ! De façon globale, l'Office continue de s'engager pour construire la Seine-Saint-Denis de demain. À la suite de la délibération de son conseil d'administration, en juin 2020, l'Office a finalisé son adhésion à Grand Paris Habitat, le plus important groupement d'intérêt économique (GIE) de bailleurs sociaux d'Île-de-France. Ce nouveau partenariat va permettre à Grand Paris Habitat et Seine-Saint-Denis habitat de mutualiser leur expertise afin de répondre aux défis de l'habitat en Seine-Saint-Denis. Cela passe aussi par le projet de créer une société de coordination (SAC) qui a vocation à être un véritable « opérateur public global du logement social », agile et capable de répondre à tous les besoins des élu-es du territoire, à court, moyen et long termes. Elle sera dirigée par les élu-es du territoire et les locataires seront représenté-es. Notre souhait est qu'elle propose aux élu-es des outils et une stratégie claire pour accompagner le développement du territoire. Par ailleurs, une quinzaine de projets de rénovation urbaine sont en cours pour la période 2018-2027, pour lesquels l'Office engage 643 millions d'euros. De plus, 11 000 logements (hors rénovation urbaine) vont faire l'objet d'une réhabilitation d'ici à 2029, pour un montant de 320 millions d'euros. Au total, dans les dix prochaines années, l'Office investira plus

« Nous serons à l'écoute afin d'agir collectivement pour le logement et la rénovation de nos quartiers en Seine-Saint-Denis, et en faveur d'un développement plus harmonieux de ce territoire en pleine mutation. »

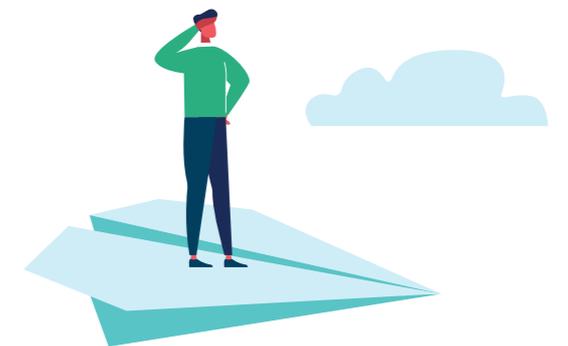
**Stéphane Troussel** Président

de 1 milliard d'euros dans quelque 20 000 logements en réhabilitation, résidentialisation, construction et réaménagement urbain. Seine-Saint-Denis habitat se positionne ainsi comme le premier opérateur de rénovation urbaine du département. Avec l'élection des nouvelles assemblées municipales, mais aussi avec l'ensemble des partenaires locaux, nous serons à l'écoute afin d'agir collectivement pour le logement et la rénovation de nos quartiers en Seine-Saint-Denis et en faveur d'un développement plus harmonieux de ce territoire en pleine mutation.

**/ Patrice Roques** Afin d'améliorer toujours la qualité de service rendu aux locataires, Seine-Saint-Denis habitat s'attelle à la réorganisation des métiers de proximité. Les chantiers qui nous attendent sont nombreux : un plan inédit de montée en compétences des gardien-nes, un nouvel organigramme et de nouveaux métiers, des accueils réinventés pour le locataire et un Centre de relations locataires aux missions étendues. Enfin, le personnel des agences aura une autonomie renforcée, avec des procédures davantage formalisées. Cette réorganisation signe l'aboutissement d'un vaste travail d'écoute et de concertation de l'ensemble des agent-es et métiers concernés en agences ou au siège, lancé en octobre 2019.

La cartographie de l'occupation sociale par résidence, réalisée en 2018, a mis en lumière des tendances à la paupérisation des locataires, et notamment dans certaines résidences ou villes. Le conseil d'administration a voté en 2019 une nouvelle politique d'attribution en vue de permettre une approche plus équilibrée des attributions par territoires, par villes et par cités. La mise en œuvre sera effective prochainement, après avoir associé l'ensemble des réservataires à la démarche.

Enfin, cette année marque la fin de notre projet stratégique 2016-2020. Le travail de mise à jour est en cours et se fait de manière transversale. Parmi les axes forts des prochaines années figureront bien sûr des objectifs de rénovation urbaine, de mixité sociale et de qualité de service, en lien constant avec les locataires et les élu-es. /



# Chiffres clés

SEINE-SAINT-DENIS HABITAT EN BREF



# 31 906

LOGEMENTS  
(au 1<sup>er</sup> janvier 2020)



# 85 000

PERSONNES LOGÉES

PATRIMOINE EN QPV :

# 76 %

LOYER MOYEN / M<sup>2</sup> :

# 6,08 €

(contre environ 18 € / m<sup>2</sup> dans le parc privé)

Anru 1 :

15 projets

602 M€ d'investissement

1 635 démolitions

1 767 constructions

8 815 réhabilitations

NPNRU :

15 projets

643 M€ d'investissement

1 419 démolitions

1 468 reconstructions

5 527 réhabilitations

5 492 résidentialisations

— Agir pour la solidarité et garantir la mixité sociale



# 1 689

ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS  
EN 2019

MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE

# 18 %

des attributions dédiées aux mutations et aux décohabitations

PUBLICS PRIORITAIRES

# 39,5 %

PRÉVENTION DES IMPAYÉS

# 98,87 %

de recouvrement des loyers et des charges émis grâce à l'engagement d'une action de recouvrement à l'amiable dès le premier impayé

— Améliorer la qualité de service rendu aux locataires

BILAN 2019 DU CENTRE  
DE RELATIONS LOCATAIRES

172 383 APPELS REÇUS

97 404 RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES

6 119 PAIEMENTS EN CB PAR TÉLÉPHONE

2 299 E-MAILS TRAITÉS

122 000 SMS D'INFORMATION ENVOYÉS

PAR 20 conseillères locataires,

1 superviseur, 1 adjointe,

ET 1 directeur

TRAVAUX DE MAINTENANCE

# 35,9 M€

+ 9,5 % par rapport à 2018 (32,8 M€ en 2018)

— Accompagner le développement de la Seine-Saint-Denis

# 11 000

LOGEMENTS RÉHABILITÉS POUR UN  
MONTANT DE 320 M€ D'ICI 2029  
(hors rénovation urbaine)



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

# Organisation

AU 1<sup>ER</sup> JUIN 2020



**Patrice Roques**  
Directeur général

## Directeur·rices généraux·ales adjoint·es



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



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



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



**Jean-Marc Poulain**  
Directeur général adjoint chargé des ressources humaines, des finances, des systèmes d'information et du numérique

## Directeur·rices



**Emmanuelle Bonetti**  
Directrice de la qualité



**Terence Collot Darzoun**  
Directeur du Centre de relations locataires



**Stéphanie Henryon**  
Directrice de la gestion locative et des attributions



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



**Rodolphe Vallerie**  
Directeur des systèmes d'information et du numérique



**Emmanuel Bourrellier**  
Directeur des ressources humaines



**Artémise Cren**  
Directrice de la communication et du marketing digital



**Juliette Lefeu**  
Directrice de la maîtrise d'ouvrage



**Romain Menteyne**  
Directeur technique



**Kamel Zerkoune**  
Directeur financier

## Directeur·rices d'agence



**Clothilde Conrardy**  
Directrice de l'agence de Stains  
🏠 5 350 LOGEMENTS



**Juliette Develter**  
Directrice de l'agence de Bobigny  
🏠 4 141 LOGEMENTS



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



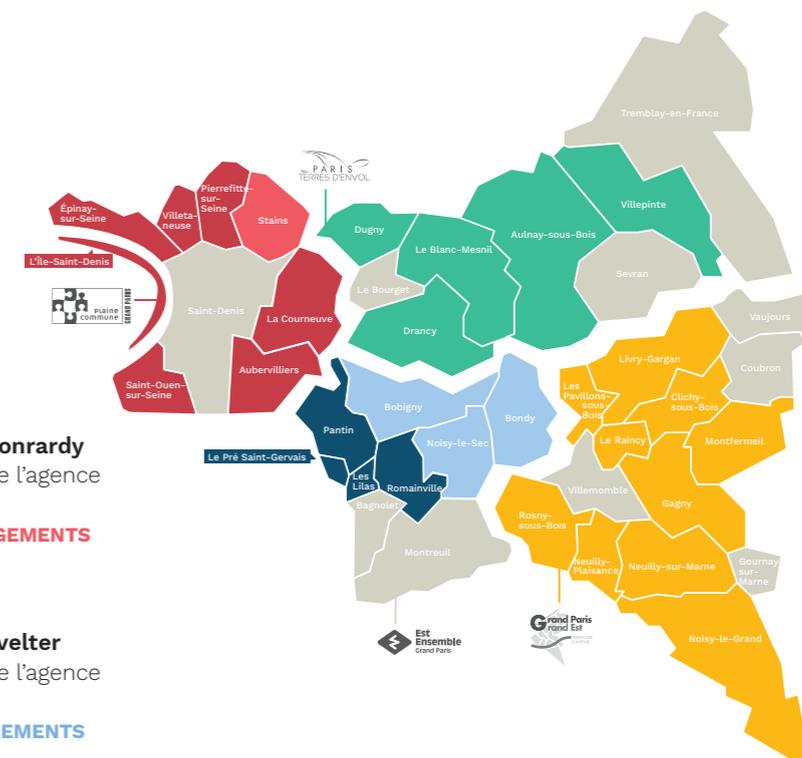
**Olivier Le Roux**  
Directeur de l'agence de Dugny  
🏠 5 755 LOGEMENTS



**Sandrine Mallet**  
Directrice de l'agence de Neuilly-sur-Marne  
🏠 5 291 LOGEMENTS



**Christophe Mongin**  
Directeur de l'agence de Romainville  
🏠 6 643 LOGEMENTS



# Gouvernance

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION (AU 1<sup>ER</sup> DÉCEMBRE 2020)

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

## Conseiller-es départementaux-ales désigné-es par le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

### Président :

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

### Vice-président-es :

**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,  
Maire de Bobigny

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

**Robert André**,  
Association Entraide universitaire

**Marlène Doine\***,  
Adjointe au Maire  
du Pré Saint-Gervais

**Asma Gasri\***,  
Ancienne Présidente  
de Romainville Habitat,  
ancienne adjointe  
à la Maire de Romainville

**Michel Hoen**,  
Militant associatif,  
Ancien président d'un Office  
communal

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

**Claire Lévy-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\***,  
Directrice générale  
d'une coopérative Hlm

**Membre en cours de désignation**,  
Représentante de la ville de Stains

## Représentants d'une association

**Jean-François Bene**,  
Président du Secours populaire  
français 93

**Michel Langlois**,  
Président de l'Adil 93

## Représentant-es socioprofessionnel-les désigné-es

**Augusta Epanya**,  
Représentante départementale  
de la CGT 93

**Éliane Fromental**,  
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-es 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**,  
**Michel Hoen**

### 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 représentant-e

**Membres titulaires :**

**Éliane Fromental**,  
**Viviane Phleger**

**Membres suppléant-es :**

**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, sur les projets d'amélioration, et, plus généralement, sur le cadre de vie des habitant-es dans leur quartier.

**Membres titulaires :**

**CNL :**

**Patrice Baudouin**,  
**Alain Lepert**,  
**Roseline Marignan**

**CLCV :**

**Minerve André**,  
**Jean-François Brenusseau**,  
**Abdessattar Majeri**

**CGL :**

**Abdelouhab Kouissi**,  
**Janine Lopez**,  
**Manssata Sylla**

**AFOC :**

**Salim Aboubakari**,  
**Monique Fernandez**,  
**Monia Zakraoui**

\* Membres du bureau

# Les temps forts de 2019



## » Janvier

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

/ **Le site web de l'Office fait peau neuve.** L'objectif : faciliter les échanges, simplifier les démarches, proposer des conseils pratiques pour bien vivre dans son logement...



/ **À l'occasion de son séminaire d'entreprise annuel, le 21 janvier, l'Office lance la démarche Agilité.** Celle-ci fait le pari de l'intelligence collective pour identifier des problèmes et y apporter des solutions concrètes.

/ **À la suite d'un dramatique incendie d'origine domestique, l'Office s'engage dans une vaste campagne de prévention :** un guide de sensibilisation remis individuellement aux 32 000 locataires, l'organisation d'ateliers de sensibilisation et de sécurité incendie aux pieds des immeubles, l'affichage dans les 2 000 halls de l'Office des consignes de sécurité, et l'apposition d'autocollants dans l'ensemble des ascenseurs pour rappeler l'interdiction de les utiliser en cas d'incendie.

## » Février



/ **À la cité Gabriel Péri, Stéphane Troussel, président de Seine-Saint-Denis habitat, organise, avec le collectif « Plus sans ascenseurs », et en présence de Laurent Baron, maire du Pré Saint-Gervais, une démonstration d'un innovant dispositif de monte-personnes électrique.** L'objectif : assurer, en cas de panne d'ascenseur, un service de « mobilité verticale » pour les habitants, notamment pour les personnes âgées ou en situation de mobilité réduite.

## » Mars



/ **Lancement des ateliers de sensibilisation et de sécurité incendie** auprès des locataires à travers un camion itinérant, sur 22 sites de l'Office entre mars et mai 2019. 900 locataires sont formés au total.

## » Mai



/ **Dans le cadre de la Journée internationale des droits des femmes, l'Office invite les femmes locataires et les salariées de l'Office à un temps d'échange** avec Corinne Luxembourg, maîtresse de conférences en géographie, à la MC93, sur la question de la place des femmes dans l'espace public.

## » Avril

/ **Débutée en janvier 2017, la dématérialisation des factures s'échelonne jusqu'en janvier 2020.** Ce nouveau mode opératoire permet de gagner du temps, de réduire la manipulation du papier et de simplifier l'archivage des factures. Une nouvelle étape est franchie avec la validation des factures, directement dans Cassiopée Habitat, par les agences et les services.

/ **L'Office crée un service dédié aux politiques sociales et urbaines,** afin de développer, coordonner et structurer l'ensemble des projets et partenariats menés autour de ces sujets.

/ **Lancement de l'appli Contr'Hall** permettant d'améliorer le contrôle des prestations de nettoyage et de la qualité des halls des résidences de l'Office.



/ **Seine-Saint-Denis habitat lance la 2<sup>e</sup> édition de #93monamour,** un concours photo sur Instagram proposant de poser un regard neuf et poétique sur la Seine-Saint-Denis. La photographe Valérie Frossard préside le jury.

/ **Avec le recrutement de deux auditrices internes,** l'Office s'assure de la qualité de son contrôle interne et établit une cartographie des risques.

## » Juin



/ **Seine-Saint-Denis habitat remet le prix du jury #93monamour à l'artiste-photographe LouizArt.**

/ **Plus de 1 100 locataires ont répondu à une enquête de lectorat en ligne sur La Lettre aux locataires.** 87 % des répondant-es indiquent être des lecteur-rices occasionnel-les ou systématiques.

# — Les temps forts de 2019 —



/ Du 5 au 15 juin se tient la première édition du festival « Regard neuf 3 », organisé par 18 organismes Hlm et coordonné par l'Aorif. Mandataire du festival pour l'ensemble des bailleurs, Seine-Saint-Denis habitat organise trois événements, gratuits et ouverts à tou-tes : deux spectacles de danse acrobatique sur façade à Clichy-sous-Bois et aux Lilas, et une déambulation poétique à Stains.

## » Juillet



/ L'Office est partenaire du parc d'attractions littéraires, qui se tient au Parc départemental Georges Valbon, à La Courneuve, du 10 au 16 juillet, et y convie l'ensemble de ses locataires.

/ L'Office rejoint le dispositif Échanger Habiter, qui favorise la mobilité résidentielle. Ce site permet aux locataires Hlm d'Île-de-France d'échanger directement leurs logements.

## » Septembre



/ Le 21 septembre, Seine-Saint-Denis habitat organise avec ses partenaires une visite urbaine à Stains. L'occasion de découvrir le résultat de plus de 15 ans de rénovation urbaine dans la commune et de dévoiler la plaque « patrimoine d'intérêt régional » attribuée par la Région à la Cité-Jardin de Stains.



/ Lors du Congrès Hlm de Paris, Seine-Saint-Denis habitat remporte le Trophée de l'innovation Hlm pour son projet d'entreprise « Agilité ». La dotation reçue, d'un montant de 5 000 €, sera reversée à l'association Eloquentia.

## » Octobre

/ Malgré un contexte budgétaire contraint, le conseil d'administration de l'Office annonce l'investissement de plus d'un milliard d'euros pour les dix prochaines années dans quelque 20 000 logements en réhabilitation, résidentialisation, construction et réaménagement urbain.



/ Trois nouvelles résidences sont inaugurées à Montfermeil : Les Jardins d'Utrillo (49 logements), Edgar Degas (48 logements) et Suzanne Valadon (32 logements).

/ L'Office dresse un bilan positif de l'hébergement intercalaire, en expérimentation au Pré Saint-Gervais durant l'hiver 2018-2019 aux côtés de l'association SOS Solidarité. L'objectif : mobiliser du bâti inoccupé pour héberger temporairement des personnes se trouvant en situation d'urgence.

## » Novembre



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

## » Décembre

/ L'Office obtient la certification ISO 9001 pour son activité de maîtrise d'ouvrage.



/ Le télétravail est lancé dans le cadre d'une expérimentation. Cette évolution importante dans le fonctionnement et l'organisation de l'Office s'inscrit dans la continuité de la démarche Agilité et du management par la confiance.

/ En complément de ses différents supports d'information, l'Office lance une série de tutoriels vidéo pour sensibiliser les locataires à six sujets importants pour bien vivre dans son logement. La série est diffusée sur son site Internet et sa chaîne YouTube. Pour faciliter la compréhension de ces informations essentielles auprès des personnes qui maîtrisent mal le français, un sous-titrage en anglais ou en arabe de l'ensemble des épisodes est proposé.





# Améliorer la qualité de service rendu aux locataires



« Assurer la propreté des parties communes, entretenir les espaces verts, évacuer les encombrants et ordures ménagères... ce sont autant de tâches que j'effectue chaque jour, et qui contribuent à la qualité du cadre de vie. »

**Bachry Korera,**

Employé d'immeuble à l'agence de Neuilly-sur-Marne

# La qualité de service, un enjeu central

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

## / Adapter et améliorer les pratiques professionnelles

Afin de relever les nombreux défis de l'Office et d'améliorer la qualité de service rendu aux locataires, Seine-Saint-Denis habitat a parié sur l'intelligence collective. Ainsi est né le projet « Agilité », qui vise à renforcer l'implication, l'autonomie et l'esprit d'initiative. Les 715 agent-es ont été réparties en 60 « communautés ». Chacune a librement choisi un-e animateur-trice et un sujet à traiter, constituant ainsi une banque des problèmes. L'objectif : donner la parole à chacun-e et travailler ensemble pour lever collectivement les points de blocage, adapter les pratiques et mieux répondre aux demandes des habitant-es. Les communautés se sont réunies au moins quatre fois dans l'année afin de proposer une solution simple et concrète. Les propositions sont présentées au comité de direction pour validation et plan de déploiement. Pour cette démarche, l'Office a reçu le Trophée de l'innovation Hlm lors du Congrès Hlm de Paris en 2019.

## / Évaluer la qualité de service, la performance et les risques

L'Office a créé, en 2019, un comité d'engagement des projets liés à la qualité de service. Cette instance, qui regroupe l'ensemble des directions et services concernés, vise à prioriser, valider et suivre les projets qui y ont trait. Par ailleurs, cinq agent-es ont obtenu un certificat de maîtrise de l'audit qualité interne. Elles et ils pourront mener des audits qui porteront plus spécifiquement sur la performance des processus, en complément de ceux effectués par les deux auditrices internes. Ces dernières s'assurent, dans le cadre d'un plan d'audit annuel, de la conformité des activités de l'Office aux règlements en vigueur et au cadre législatif général. Elles évaluent les processus de management des risques et ont une vigilance particulière pour les risques de fraude et de corruption.



COMMUNAUTÉS « AGILITÉ » ONT TRAVAILLÉ TOUTE L'ANNÉE POUR APPORTER UNE SOLUTION SIMPLE ET CONCRÈTE À UN PROBLÈME DONNÉ.



## À NOTER EN 2019

Les agent-es de proximité ont pu bénéficier en 2019 de nombreuses formations en matière de qualité de service : l'accueil et la gestion des conflits, le nettoyage ou le contrôle de la prestation de nettoyage, le premier niveau d'information en matière de gestion locative et d'état des lieux entrant... Ces formations leur offrent davantage d'autonomie dans leur travail, et leur permettent de traiter plus rapidement et plus efficacement les demandes des locataires.

Enfin, l'Office a maintenu un niveau élevé de traitement des réclamations de locataires, avec 97 404 réclamations enregistrées durant l'année. Afin de fiabiliser et d'améliorer l'outil de traitement des réclamations, un poste de chef-fe de projet spécialisé dans Sesame (outil de gestion de la relation client) a été créé.

## / Objectiver la propreté et la qualité des parties communes

L'Office a développé Contr'Hall, une application mobile destinée à l'ensemble du personnel de proximité. Elle permet d'évaluer la qualité des prestations de nettoyage et des parties communes des résidences. Grâce aux données collectées, un suivi des interventions ainsi que de l'évolution de la qualité et de l'entretien des parties communes est mis en place. Ces statistiques serviront ensuite à la définition de plans d'action sur mesure. Pour l'année 2019, et depuis le déploiement de Contr'Hall, 81 % des halls contrôlés étaient conformes à la qualité minimale exigée. La note médiane en matière de contrôle de prestation de nettoyage conforme était de 5 sur 6. L'application Contr'Hall a reçu un prix Mention spéciale – Valorisation des métiers de proximité de l'appel à projets sur l'innovation numérique organisé par la Fédération des Offices Hlm.



« Notre communauté a choisi de travailler sur la gestion des sinistres, en partant du besoin du locataire. Chacun-e a pu apporter son expertise et proposer de nouvelles organisations et procédures. »

Éric Lissandre, Technicien de secteur

# Être à l'écoute des habitant·es

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

## / Informer et orienter

L'activité du Centre de relations locataires (CRL) a été soutenue. Tous les appels y sont réceptionnés, soit 172 383 appels en 2019. 2 299 e-mails ont également été traités. Les 20 conseiller·es locataires prennent le temps d'écouter les locataires et apportent une réponse rapide aux réclamations administratives. En effet, le CRL est en capacité de délivrer immédiatement les duplicata de quittance, l'attestation de loyer, un formulaire de prélèvement ou de plan d'apurement, etc. Les réclamations techniques, qui représentent la moitié des appels, sont enregistrées et transmises aux agences pour traitement.

Le CRL a vu ses missions élargies en 2019 et procède également au premier niveau d'information auprès des demandeurs de logement et de mutation.

Le CRL peut également envoyer des SMS aux locataires pour les informer en temps réel du fonctionnement des équipements collectifs (réparation de pannes d'ascenseur, de chaufferie, etc.). Avec les accusés de réception des réclamations, ce sont plus de 122 000 SMS d'information qui ont été envoyés aux locataires en 2019.

## / Agir pour lutter contre l'insécurité

La politique de sûreté de l'Office repose sur trois principes : la compréhension, par une connaissance précise des problèmes au sein du patrimoine ; la prévention situationnelle (caméra, contrôle d'accès, cheminement piéton, éclairage...) ; la coopération avec les forces de police, la justice et les villes, pour traiter les problématiques ciblées. Un diagnostic de l'ensemble des halls a montré que, pour près de 85 % des halls, les incidents sont rares et mineurs. Une minorité de halls sont confrontés à des incivilités ponctuelles (6,49 %), une activité délinquante (3,93 %) ou une occupation permanente liée au trafic (4,49 %). Ce diagnostic est le fondement de la coopération engagée avec les acteurs institutionnels. Il permet de préciser et de renforcer les moyens à engager pour mettre un terme à ces situations difficiles. Le partenariat existant s'est concrétisé en 2020 par la signature d'une convention entre l'État, la procureure de la République, les bailleurs et les communes de Seine-Saint-Denis pour encadrer le traitement des situations mettant en cause l'activité des bailleurs, la tranquillité et la sécurité publique des habitant·es.

## À NOTER EN 2019

Le travail partenarial entre l'Office et les amicales des locataires représente l'un des enjeux majeurs de l'Office. Seine-Saint-Denis habitat et les représentant·es des locataires ont donc souhaité formaliser ce partenariat à travers une charte d'engagements, fruit d'un travail collaboratif avec des membres volontaires du conseil de concertation locative. Des rencontres ont été organisées par les agences afin de partager et d'échanger autour de ce travail collaboratif avec les membres du conseil de concertation locative. La charte vient renforcer le rapport de confiance entre les représentant·es des locataires et les agent·es. Cette collaboration est essentielle pour garantir la qualité de vie au sein de nos résidences.

## / 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 quartier : ateliers, réunions publiques, groupes de suivi, enquêtes, etc. L'Office informe les locataires par la lettre d'information mensuelle, distribuée avec les quittances de loyer. Les résultats d'une enquête en ligne, réalisée auprès des locataires (1 100 réponses), ont montré que 87 % des répondant·es indiquent lire occasionnellement ou systématiquement cette lettre. Cela traduit un intérêt et une efficacité réels de ce moyen de communication.

En complément, de l'affichage est réalisé sur les 200 panneaux installés dans les halls d'immeuble. Seine-Saint-Denis habitat est également présent sur le web et les réseaux sociaux, et y relaie des informations utiles, les événements de l'Office et de ses partenaires, les actions des chargé·es de développement social et urbain...



Le Centre de relations locataires apporte un premier niveau de réponse aux locataires, et assure le suivi des demandes et réclamations auprès des services de l'Office.

Stéphanie Étoile,  
Téléconseillère

172 383

APPELS REÇUS PAR  
LE CRL EN 2019.



# 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.

## / Assurer un entretien de qualité du patrimoine

En 2019, l'Office a poursuivi l'effort de maintenance de son patrimoine. D'importants moyens ont été consacrés pour maintenir et améliorer le niveau qualitatif des immeubles. Ainsi, les travaux de gros entretien engagés par les agences et les services techniques (ascenseurs, chauffage, bâtiment et espaces extérieurs) représentent près de 3 millions d'euros. Ils concernent les rénovations tout corps d'état dans les parties communes, les logements occupés, les aménagements spécifiques pour accessibilité aux personnes à mobilité réduite et les opérations programmées au plan pluriannuel d'entretien, comme les ravalements de façades. Par ailleurs, l'investissement pour les travaux d'amélioration et de modernisation (hors opérations ANRU) s'élève à plus de 7,5 millions d'euros. Enfin, l'Office a remplacé les marchés à bons de commande décomposés par lots techniques en un marché multi-attributaires de travaux tout corps d'état (TCE). Cela a permis de réduire de façon significative les délais de remise en location et d'améliorer nettement la qualité des prestations.

## / Mieux contrôler les coûts et la qualité des prestations réalisées

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 chaufferies ou 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. Dans un souci d'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires, l'Office a finalisé une nouvelle politique contractuelle d'entretien. Les marchés de maintenance ont été réécrits pour permettre un meilleur contrôle des prestations réalisées par les fournisseurs. Les marchés suivants sont concernés : entretien ménager, espaces extérieurs, ventilation, sécurité incendie, chauffage collectif et chaudières individuelles. Ces nouveaux marchés intégreront un contrôle des prestations via des outils mobiles (tablette ou smartphone).



« Les problématiques de développement durable et d'enjeux énergétiques sont essentielles dans l'élaboration des projets. Cette démarche est intégrée dans toute notre activité : fonctionnement, équipements, maintenance et entretien, gros travaux, réhabilitation ou constructions neuves. »

**Romain Menteyne,**  
Directeur technique



8 059

LOGEMENTS, SOIT 25 % DU PATRIMOINE DE L'OFFICE, SONT RACCORDÉS À UN RÉSEAU DE CHALEUR URBAIN (GÉOTHERMIQUE...).





# Accompagner le développement de la Seine-Saint-Denis



*La cité de l'Abreuvoir, à Bobigny, labellisée Architecture Contemporaine Remarquable, va connaître un profond changement grâce à un ambitieux programme de renouvellement urbain qui concerne 1 509 logements.*



**Émilie Marre,**  
Cheffe du service Réhabilitation 2

# Entretenir et transformer les quartiers

Malgré un contexte financier complexe, l'Office a poursuivi en 2019 la réalisation des programmes de construction et de réhabilitation du NPNRU et ceux du Plan stratégique de patrimoine.

## / Transformer les quartiers

Un programme sur deux de renouvellement urbain dans le département est porté par Seine-Saint-Denis habitat. 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) : 1 419 démolitions, 1 468 constructions, 5 527 réhabilitations et 5 492 résidentialisations sont prévues à travers tout le département. Les équipes ont été mobilisées durant l'année par la tenue de la majorité des comités d'engagement des projets NPNRU, tous les dossiers ayant été présentés, à l'exception d'un seul (qui le sera en 2021). Enfin, des études urbaines ont été lancées en lien avec les villes pour étudier les conditions de réussite d'éventuelles futures interventions dans le patrimoine de l'Office, en accompagnement des territoires.



## / Entretenir et réhabiliter

La politique de l'Office en matière d'entretien du patrimoine est très soutenue. 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. Dans les 5 ans à venir, 41 millions d'euros sont ainsi consacrés au remplacement de composants (chaufferies, ascenseurs, étanchéité des terrasses, menuiseries extérieures...), et 6 millions d'euros dans le gros entretien (peintures des cages d'escalier, ravalement des façades...).

# 643 M€

C'EST LE MONTANT QUE L'OFFICE ENGAGERA POUR LA PÉRIODE 2018-2027 DANS 15 PRU DANS LE CADRE DU NPNRU (NOUVEAU PROGRAMME NATIONAL DE RENOUVELLEMENT URBAIN).

## À NOTER EN 2019

L'Office a créé un poste de Responsable innovations qui a pour principale mission de rendre Seine-Saint-Denis habitat acteur des initiatives locales. En 2019, celui-ci a notamment travaillé sur le réemploi des matériaux, l'économie circulaire, l'aménagement d'espaces publics non genrés, la baisse des charges locatives... Ces réflexions sont amenées à se poursuivre et à se développer en 2020.



« L'innovation devient un impératif dans un contexte de tension financière pour garantir l'effort de production de logements sociaux plus abordables, plus durables et plus responsables, au bénéfice des locataires. »

**Lucas Colombies,**  
Responsable innovations

## / La certification de l'activité de maîtrise d'ouvrage

En 2019, Seine-Saint-Denis habitat a obtenu la certification ISO 9001 de son activité de maîtrise d'ouvrage. Délivrée pour trois ans par l'Afnor, elle atteste de la qualité du système de management mis en place pour chaque opération, depuis la conception d'un programme jusqu'à son exploitation. Cette démarche a été l'occasion de formaliser et d'harmoniser par des procédures les bonnes pratiques de l'Office acquises au fil des dernières années. La certification est structurée autour de quatre processus opérationnels (projets urbains, démolition, construction et réhabilitation) et de huit processus supports (commande publique, communication, finances, juridique, moyens généraux, ressources humaines, systèmes d'information et veille réglementaire).



# 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

Les projets initiés en 2019 par les chargé-es de développement social et urbain ont porté autour de quatre axes principaux : favoriser le lien social et le vivre-ensemble, la sensibilisation et la concertation des locataires, l'amélioration du cadre de vie et la réalisation de chantiers jeunesse ou d'insertion. Ce travail s'effectue en collaboration étroite avec les villes, les associations locales, les amicales ou encore les régies de quartier. Au total, ce sont 90 projets qui ont été réalisés et/ou accompagnés (hors actions liées à la prévention incendie), donnant lieu à la signature de 53 conventions.

900



LOCATAIRES ONT BÉNÉFICIÉ D'UNE FORMATION DE PRÉVENTION CONTRE LES INCENDIES, DISPENSÉE PAR UN ANCIEN POMPIER.

## / Former les locataires à la prévention des incendies

L'Office s'est très fortement mobilisé à la suite des incendies domestiques survenus dans son patrimoine durant l'hiver 2018-2019. Ainsi, des ateliers ont été organisés en pied d'immeuble dans 22 cités. Environ 900 locataires ont bénéficié de cette formation dispensée par un ancien pompier. Ces actions de prévention se poursuivent en 2020 sous la forme d'ateliers de prévention en réalité virtuelle. L'objectif est de s'appuyer sur une nouvelle technologie pour sensibiliser les plus jeunes. Le guide de prévention des incendies a été remis une nouvelle fois aux 32 000 locataires, accompagné d'un courrier de sensibilisation. L'affichage des consignes en cas d'incendie a été renforcé par la pose de supports de communication dans l'ensemble des halls d'immeuble (environ 2 000) et celle d'autocollants sur tous les ascenseurs pour rappeler l'interdiction de les utiliser en cas d'incendie.



## Mes missions ?

Proposer, en partenariat avec les habitant-es, les amicales de locataires, les conseils citoyens, les associations et les partenaires institutionnels locaux, des projets et actions qui répondent à leurs besoins pour recréer du lien social et améliorer leur cadre de vie.



### Nassima Boudrai,

Chargée de développement social et urbain à l'agence de Dugny

## / Valoriser la culture en Seine-Saint-Denis

Dans le cadre de la Semaine nationale des Hlm, l'Office a organisé la deuxième édition du concours photo #93monamour, qui se déroule sur Instagram. La photographe Valérie Frossard, qui vit et travaille en Seine-Saint-Denis, présidait le jury. L'objectif affiché : faire émerger des talents et promouvoir la diversité des points de vue sur les quartiers, les habitant-es et les paysages de la Seine-Saint-Denis, à rebours des stéréotypes.

Du 5 au 15 juin s'est également tenue la première édition du festival « Regard neuf 3 », coordonné par l'Aorif et porté par l'initiative collective et inédite de 18 organismes Hlm. L'occasion pour Seine-Saint-Denis habitat de contribuer au rayonnement et à la valorisation du parc Hlm, et plus largement du territoire départemental. Soutenu par le label IN Seine-Saint-Denis, la marque du territoire, cet événement au programme varié s'est déroulé sur 25 sites et a permis de mettre à l'honneur la création artistique dans les quartiers d'habitat social du département. Seine-Saint-Denis habitat a organisé trois événements dans ce cadre à Clichy-sous-Bois, à Stains et aux Lilas, en proposant notamment des spectacles de danse verticale sur les façades de ses immeubles.



Seine-Saint-Denis habitat est également partenaire pour la deuxième année consécutive du Salon du livre et de la presse jeunesse en Seine-Saint-Denis. En juillet 2019, l'Office a convié les locataires au parc d'attractions littéraires, dans le parc Georges-Valbon, à La Courneuve, et a organisé trois ateliers autour de la lecture, aux Lilas, à Stains et à Dugny. L'Office a également offert aux jeunes locataires, en novembre, une invitation pour le Salon du livre jeunesse à Montreuil.

## / Contribuer à la vitalité économique des quartiers

En proposant à la location des locaux d'activité, l'Office favorise le développement des commerces et services de proximité, participant ainsi à l'attractivité d'un quartier. 520 baux et locaux sont actuellement gérés par l'Office, en lien étroit avec les mairies.

Ainsi, la place Marcel Pointet, autour du théâtre de Stains, compte désormais plusieurs restaurants et une boulangerie. La cité-jardin Henri Sellier, au Pré Saint-Gervais, poursuit son développement vers les métiers de l'artisanat d'art, non sans oublier les magasins traditionnels comme la boulangerie de la Place Séverine, aujourd'hui rénovée.



# Agir pour la solidarité et garantir la mixité sociale



*Ma mère est en mobilité réduite à la suite d'une chute : il lui fallait un logement adapté à ses besoins. Échanger Habiter était le moyen le plus rapide pour avoir un nouveau logement. Ce changement a été très bénéfique !*



**Imen,**

Locataire chez Seine-Saint-Denis habitat, dont la mère a bénéficié du dispositif Échanger Habiter

# Répondre aux besoins de logement

L'Office se doit de répondre à un double objectif : loger les ménages les plus fragiles tout en garantissant la mixité sociale.

## / Une politique d'attribution sociale et partenariale

La commission d'attribution des logements s'est réunie à 50 reprises au cours de l'année 2019. Elle a attribué 1 689 logements. Bailleur résolument social, Seine-Saint-Denis habitat a vu 39,5 % de ses attributions réalisées durant l'année auprès de publics prioritaires. Engagé depuis plusieurs années dans le dispositif « Un toit pour elle », mis en place par le Conseil départemental, l'Office a attribué 14 logements à des femmes victimes de violences.

Toujours au titre du partenariat avec le Département, 25 logements ont été attribués en 2019 au dispositif alternatif à l'hébergement à l'hôtel, et 37 logements dans le cadre du plan Logement d'abord et de lutte contre le sans-abrisme.

Grâce à une convention avec l'Éducation nationale, neuf enseignant-es arrivant de province ou d'outre-mer ont pu être logés. Treize logements ont été loués grâce à une convention passée avec le rectorat de Créteil. Enfin, deux attributions ont été réalisées au titre du Protocole Mutations, un dispositif visant à fluidifier la mobilité résidentielle de ménages prioritaires dans le parc social d'Île-de-France.

## / Proposer des logements pour tous-tes

La cartographie de l'occupation sociale par résidence, réalisée en 2018, a mis en lumière des tendances à la paupérisation des locataires, notamment dans certaines résidences ou villes. Partant de ce constat, le conseil d'administration a voté en 2019 une nouvelle politique d'attribution en vue de permettre une approche plus équilibrée des attributions par territoires, par villes et par cités. La mise en œuvre sera effective au cours de l'année 2020, après avoir associé l'ensemble des réservataires à la démarche.

# 1 689

LOGEMENTS ONT ÉTÉ ATTRIBUÉS EN 2019.



« Composition familiale, problématiques de santé ou de handicap, distance du lieu de travail : le relogement offre souvent l'occasion d'améliorer la situation des familles. »

**Aurélia Godard,**  
Adjointe au service  
Maîtrise d'œuvre sociale

## / Favoriser les parcours résidentiels

Parce que les besoins des locataires évoluent, l'Office les accompagne dans leur parcours résidentiel : 18 % des attributions en 2019 sont des mutations.

Seine-Saint-Denis habitat est partenaire de la bourse aux logements Échanger Habiter depuis sa création, en 2018. Cette plateforme, lancée par l'Aorif, permet aux locataires de devenir acteurs et actrices de leur parcours résidentiel. Le dispositif, qui concernait jusqu'alors Paris intra-muros uniquement, a été élargi aux bailleurs sociaux franciliens en juillet 2019. 680 locataires de l'Office ont alors pu s'y inscrire. Quatre ménages ont pu échanger leur logement avec d'autres locataires de bailleurs sociaux, tandis que trois demandes d'échanges étaient en cours de traitement fin 2019.

# 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-es lors d'un projet de renouvellement urbain

Avec plus de 1,2 milliard d'euros engagés dans l'ANRU 1 et le NPNRU, l'Office consacre aussi 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 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

22 287 déclenchements d'impayés (pour 15 434 ménages) ont été dénombrés en 2019. Pour autant, le taux de recouvrement des loyers et charges appelés s'élève à près 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. Le service poursuit également le développement d'actions partenariales dans le cadre de stratégies de prévention précoce des impayés. Il a participé, en 2019, à 32 réunions de Commissions locales des impayés locatifs (CLIL) sur une dizaine de communes.

# 98,87 %



C'EST LE TAUX DE RECOUVREMENT DES LOYERS ET CHARGES (EN TENANT COMPTE DES PRISES À PARTIE DE L'ÉTAT).



« Les familles bénéficient d'un accompagnement individualisé, lors du relogement dans le cadre de projets urbains ou lorsqu'elles rencontrent des difficultés sociales ou économiques. »

**Isabelle Moreno,**  
Conseillère sociale

## / Prévenir les expulsions

Le secteur Prévention des expulsions assure 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. Les locataires sont alors orientés vers un accompagnement social assuré par l'une des CESF ou par l'une des gestionnaires du service. En 2019, cela a permis le rétablissement de 71 baux. Quatre ménages ont fait l'objet d'une mutation économique pour leur proposer un logement adapté à leur situation.



# Ressources humaines

LES AGENT·ES DE SEINE-SAINT-DENIS HABITAT

**715** AGENT·ES  
AU 31/12/2019



Répartition par catégorie

**119 / 16,6 %** Cadres et cadres supérieur-es

**168 / 23,5 %** Technicien·nes et agent·es de maîtrise

**428 / 59,9 %** Employé·es et ouvrier·es

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

189 Gardien·nes      76 Employé·es d'immeuble

64 Agent·es d'accueil et conseiller·es locataires

Répartition femmes / hommes

55,6 %      44,4 %



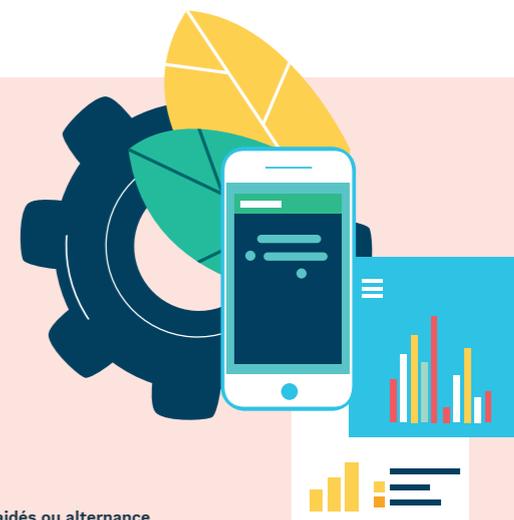
Indice d'égalité professionnelle

**97 / 100** 

Répartition des effectifs entre le siège et les agences

**278 / 38,9 %** Siège

**437 / 61,1 %** Agences



Un employeur responsable

Fonctionnaires

**36,6 %**

En contrats aidés ou alternance

**0,7 %**

CDI

**61,5 %**

CDD

**1,1 %**



De nouveaux collaborateurs et nouvelles collaboratrices

**64** Agent·es intégrés en 2019  
Siège      Agences  
32      32

Mobilité et formation

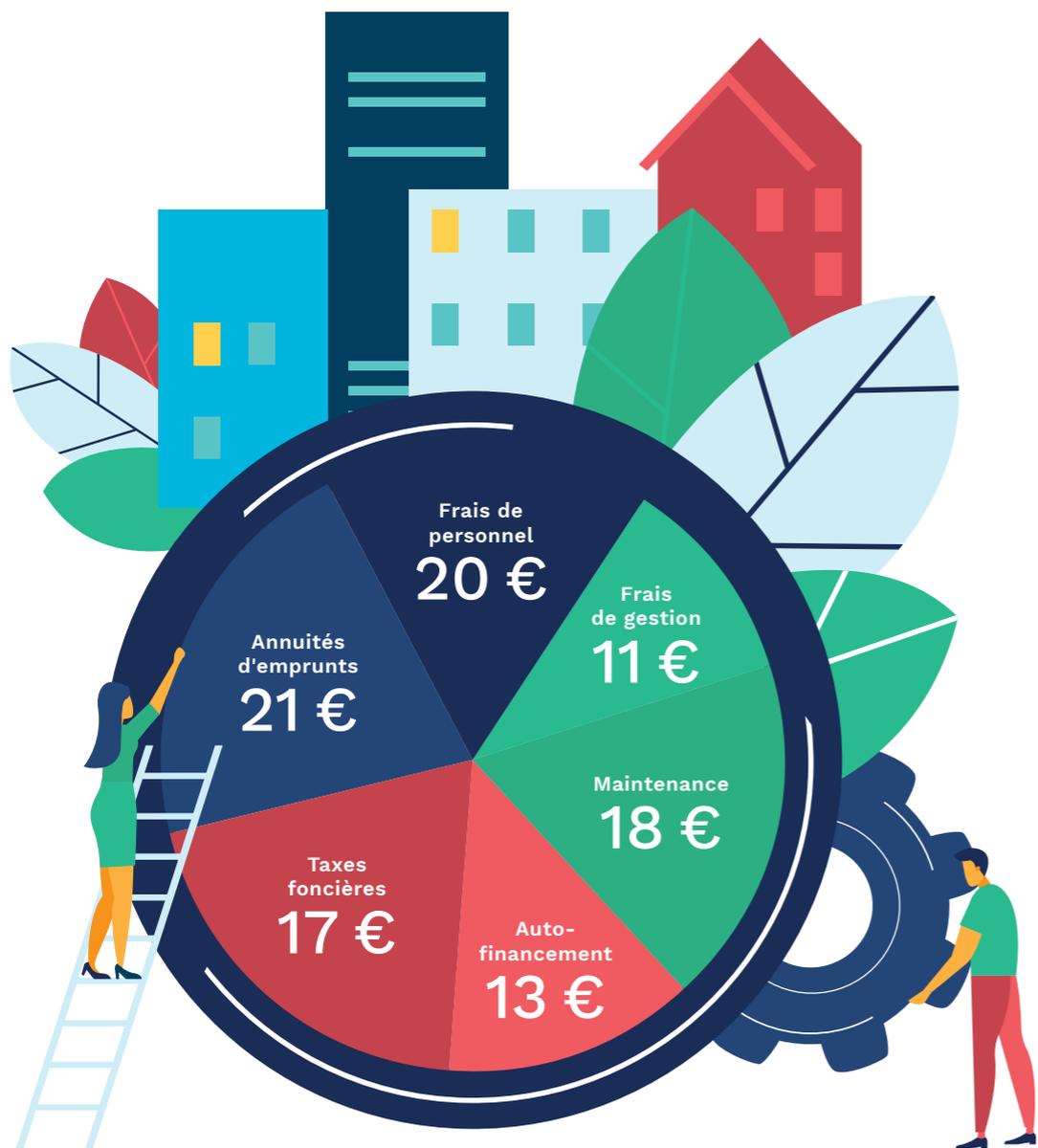
**53,2 %** des agent·es ont suivi au moins une formation dans l'année

**51** agent·es ont changé de poste



# Finances

RÉPARTITION DE L'UTILISATION DE 100 € DE LOYER



## LES FINANCES DE SEINE-SAINT-DENIS HABITAT EN 2019

### Travaux

PAR RAPPORT  
À 2018  
**+9,5 %**  
32,8 M€ en 2018

Travaux de maintenance  
**35,9 M€**

-2,3 %  
1 327 € en 2018

Coût de gestion par logement  
**1 296 €**

-5,2 %  
863 € en 2018

Coût d'entretien et de gros  
entretien par logement  
**818 €**

DONT

Ascenseurs  
2 M€  
Chauffage  
2,9 M€  
Accessibilité  
1,4 M€  
Remise en état  
des logements vacants  
4 M€



### Compte de résultat



Autofinancement courant  
**12 %**  
soit 18 M€

Soutien du Département  
**1 M€**

Quittancement  
**203 M€**  
+2 %  
199 M€ en 2018



### Bilan

Endettement  
**535 M€**  
Immobilisations corporelles nettes  
**872 M€**



Rédaction et coordination :  
Direction de la communication

Maquette et mise en page :  
Sennse • 16475

Crédits photo :

© Luca Nicolao / © Hervé Thouroude

© Pierre-Yves Brunaud / © SOA Architectes / © Obea / © Shutterstock  
Conception et réalisation – Novembre 2020



Siège

**/ Seine-Saint-Denis habitat**

10, rue Gisèle Halimi – BP 72

93002 Bobigny cedex

01 48 96 52 00

[seinesaintdenishabitat.fr](http://seinesaintdenishabitat.fr)



