

Direction des
Affaires
Juridiques, de la
Commande
Publique et des
Moyens Généraux

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU JEUDI 10 AVRIL 2025

Le Conseil d'Administration de Seine-Saint-Denis habitat, convoqué par mail le 28 mars 2025, s'est réuni le jeudi 10 avril 2025 à 17H en son siège 10, rue Gisèle Halimi à Bobigny (93002) sous la présidence de Monsieur Mathieu MONOT, Président de Seine-Saint-Denis habitat.

Administrateurs.trices :

Présent-e-s

Monsieur Mathieu MONOT
Monsieur Stéphane TROUSSEL
Monsieur Michel LANGLOIS
Monsieur Géry DYKOKA NGOLO
Madame Françoise KERN
Monsieur Faouzy GUELLIL
Madame Ounissa FODIL
Monsieur Kamel BRAHMI
Monsieur Mohamed LALOUCHE
Monsieur Philippe GERMAIN
Madame Huguette GRANVILLE
Madame Mebrouka HADJADJ
Madame Viviane PHLEGER

Excusé-e-s

Madame Nadia AZOUG mandat à Mathieu MONOT
Madame Sandrine CRIE mandat à Mathieu MONOT
Monsieur Maurice MENDES DA COSTA mandat à Michel LANGLOIS
Monsieur Michel HOEN mandat à Michel LANGLOIS
Madame Marlène DOINE mandat à Ounissa FODIL
Monsieur Anthony MANGIN mandat à Stéphane TROUSSEL
Madame Eliane FROMENTEL mandat à Mohamed LALOUCHE
Madame Marinette SOLER KERRIEN mandat à Françoise KERN
Monsieur Abdou AHAMED mandat à Stéphane TROUSSEL

Absent-e-s

Madame Pascale LABBE
Monsieur Abdel-Madjid SADI
Monsieur Vijay MONANY
Madame Claire LEVY VROELANT
Madame Samira AÏT- BENNOUR
Madame Myriam TINE (Secrétaire du CSE)
Monsieur Christian BANDE (CAC)
Monsieur Patrick GUIONNEAU (représentant du Préfet)

Soit 22 membres à voix délibérative présents ou représentés à l'ouverture de la séance. Le quorum a été maintenu tout au long de la séance (quorum à 18 membres).
(possibilité de 2 pouvoirs par Administrateur.trice depuis la réforme de 2022).

Administration :

Présent-e-s

Monsieur Bertrand PRADE
Madame Cécile MAGE
Madame Linda PORCHER
Monsieur Hugo GERARD
Madame Christelle ROSENTHAL

Directeur Général
Directrice Générale Adjointe
Directrice Générale Adjointe
Chef de cabinet du Président
Assistante de Direction

Excusée

Madame Clémence DEBAILLE

Directrice Générale Adjointe

Direction des affaires juridiques, de la commande publique et des moyens généraux

02 - Rapport DG et Bureau 2024 V01

Conseil d'Administration

Délibération n°
01.01.25

Adopté à l'unanimité

Adopté à la majorité

Voix contre

Abstention (s)

NPPV

Objet : **Rapport annuel de gestion du Directeur Général et compte-rendu de l'activité du Bureau (janvier à décembre 2024)**

LE PRESIDENT EXPOSE

Vu l'article R 421-18 du Code de la Construction et de l'Habitation, aux termes duquel le Directeur Général doit rendre compte de sa gestion au Conseil d'Administration et lui présenter un rapport annuel en la matière, ainsi que des actions en justice qu'il a introduites ;

Vu l'article R 421-16 *in fine* du Code de la Construction et de l'Habitation, aux termes duquel le Bureau doit rendre compte de son activité au Conseil d'Administration ;

Considérant, d'une part, la remise et l'exposé, par le Directeur Général, de son rapport de gestion pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024, **ci-annexé**, qui intègre notamment les actes de gestion courante passés, les actions en justice introduites, les mises à disposition temporaires de terrains concédées et les bilans annuels établis par la Déléguée à la protection des données et la Médiatrice des litiges ;

Considérant, d'autre part, que les membres du Conseil d'Administration reçoivent communication du procès-verbal de chaque séance du Bureau ;

LE CONSEIL

Prend acte du rapport de gestion du Directeur Général pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 et considère la communication des procès-verbaux comme valant compte-rendu de l'activité du Bureau, pour la même période.

Le Président



Mathieu MONOT
Conseiller départemental



Direction des affaires juridiques,
de la commande publique
et des moyens généraux

Conseil d'Administration du 10 avril 2025

**RAPPORT ANNUEL DE GESTION
DU DIRECTEUR GENERAL
DE SEINE-SAINT-DENIS HABITAT**

(janvier à décembre 2024)

**Monsieur le Président,
Madame la Vice-Présidente,
Mesdames les Administratrices,
Messieurs les Administrateurs,
Monsieur le Commissaire aux comptes,**

J'ai l'honneur de présenter devant vous le quinzième rapport de gestion, en vertu de l'article R 421-18 du Code de la Construction et de l'Habitation, pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

En propos liminaire, je souhaite associer l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de l'Office, pour leur travail, leurs compétences et leur engagement au quotidien.

En 2024, l'activité s'est poursuivie dans le cadre des orientations définies par le Conseil d'Administration.

Ces orientations ont été maintenues et renforcées pour 2025.

La gouvernance de Seine-Saint-Denis habitat

En 2024, le Conseil d'administration s'est réuni à 4 reprises (comme en 2023) pour délibérer sur 23 affaires (32 en 2023) et le Bureau a tenu 8 séances (comme en 2023) pour traiter 74 affaires (113 en 2023).

Les affaires majeures suivantes ont été soumises au Conseil :

- du 15 octobre : Groupe Habitat en Seine-Saint-Denis, société de coordination
Approbation du projet de dissolution anticipée
- du 19 décembre : Rapport de contrôle définitif N° 2021-028-01 de septembre 2024 de l'ANCOLS (exercices 2017-2021)

La démarche qualité de l'Office

La qualité de service rendu aux locataires

Le traitement des demandes des locataires

En 2024, l'Office a enregistré 117 521 demandes administratives et techniques et plus de 75 500 demandes de paiement. Soit en tout l'enregistrement de 193 000 demandes de nos locataires. Ce chiffre a peu évolué depuis 2020.

Hors demandes de paiement, l'Office reçoit 72 568 affaires techniques (plomberie, ascenseur, etc...) et 44 900 demandes administratives (évolution du bail, demande de plan,...) soit respectivement 61% de demandes techniques et 39% de demandes administratives.

Les collaborateurs de l'Office ont traité et clôturé 122 500 demandes pendant l'année 2024 (certaines réclamations pouvaient dater de 2023), à raison de 2 350 demandes de locataires traitées par semaine.

Concernant les demandes administratives, elles sont traitées en moyenne en 24 jours. 50% des demandes sont en fait traitées le jour même, 75% en moins de 13 jours. Le CRL gère 37% des demandes administratives des locataires, les agences 31% et les autres services du siège 29%.

Concernant les demandes d'ordre techniques, elles représentent 2,2 réclamations techniques créées / an / logt. Plus d'un quart de ces demandes concerne une question de plomberie ou de ventilation.

Catégorie	Part des affaires totales créées
Plomberie, Ventilation	26%
Menuiserie/Peinture/Maçonnerie/Vitrerie	12%
Chauffage	10%
Accès Immeuble/Parking/Voies	7%
Electricité	7%
Hygiène et propreté	7%
Prestation de services	5%
Nuisibles	5%
Ascenseurs	5%
Absence d'eau	4%

La formation à la relation client et la communication sur l'Office

En 2024, l'Office a lancé un programme de formation dédié à la relation client et à la communication sur l'Office, destiné à l'ensemble des gardiens.

Cette formation vise à renforcer leurs compétences en communication et en relation client, leur permettant ainsi d'incarner pleinement leur rôle d'ambassadeurs de l'Office auprès des locataires.

Elle se déroule sur trois journées de formation, espacées d'un à deux mois, de septembre 2024 à février 2025, sous la coordination du service formation interne.

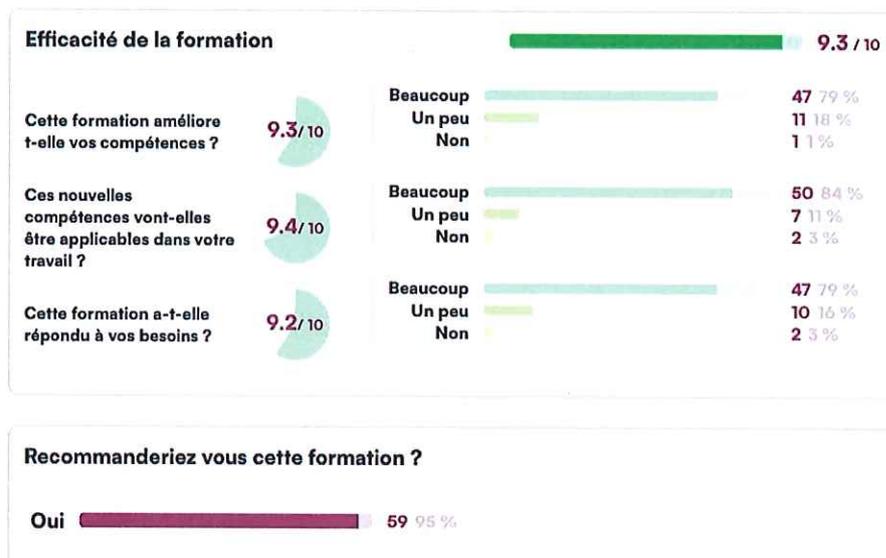
Le programme de formation des 3 jours :



En 2024, 38 sessions ont été organisées pour former l'ensemble des gardiens lors de la première journée de formation sur ces compétences :



Une évaluation a été réalisée avec des taux de satisfaction élevés de la part des participants (59 réponses sur 200 gardiens formés).



Les responsables de site ont également été formés en tant que managers de la relation client, afin d'accompagner efficacement leurs équipes dans cette démarche. Des grilles d'évaluation leur ont été fournies de manière à apprécier la compétence de leurs collaborateurs.

L'Accueil Numérique

L'extranet de l'Office est monté en puissance en 2024 avec 10 447 comptes activés, soit près d'un locataire sur 3 connecté. Le nombre de connexions uniques est de 6000 par mois (+20% par rapport à 2023).

Le locataire peut :

- Payer en ligne son loyer et ses charges
- Envoyer son attestation d'assurance
- Créer et suivre ses demandes (réclamations)
- Consulter et télécharger ses documents (gédés)
- Consulter sa consommation d'eau
- Consulter les informations de son compte
- Consulter rappel de dette
- Demander un relevé de compte

En 2024, 6 499 demandes ont été faites par extranet ce qui représentent près de 6% des réclamations enregistrées.

61 000 paiements ont été réalisés via l'extranet en 2024 soit une moyenne de 5100 paiements en ligne par mois en 2024 (+17% par rapport à 2023). Les locataires ont également transmis leur attestation d'assurance par ce biais (2 250) et fait des demandes de relevé de compte (près de 1 500).

La Qualité Résidentielle

Dans le cadre de la mise en place du nouvel accord d'intéressement, un focus particulier a été porté sur le contrôle de la qualité de notre affichage et plus généralement de la qualité résidentielle. 14 résidences choisies au hasard sur les 7 agences ont fait l'objet d'un contrôle des halls par 2 équipes d'auditeurs internes (des Directions de la Communication et de la Qualité), sans que les équipes de proximité et de Direction d'agence n'aient été informées au préalable.



Les auditeurs ont pu apprécier la conformité de l'affichage dans la grande majorité des halls visités et la mobilisation des personnels de proximité attentifs à leur maintien.



Les instances de pilotage de la qualité de service

Le reporting en matière de qualité de service s'articule autour de 3 instances principales.

- Les Comités de suivi de la réclamation technique et administrative ont été inaugurés en 2023 et réunis à 3 reprises en 2024 (janvier / juin / octobre). Ils sont l'occasion d'examiner les indicateurs de performance en matière de réponse aux demandes de locataires de manière collégiale. Ils ont permis de mettre l'accent sur l'importance de l'information donnée aux locataires. Le nombre d'affaires en cours a également pu être réduit, de près de 15 000 demandes ouvertes début janvier 2024 à 11 300 fin décembre 2024.

- Des Tours d'agence entre la DGA chargée de la gestion du patrimoine, de la gestion locative, des attributions et des politiques sociales et les directeurs d'agence et adjoints sont organisés trimestriellement. Ils consistent en l'examen des indicateurs de gestion de l'agence en matière de gestion locative et de vacance, de relations avec les entreprises, et de gestion des demandes des locataires.

- L'atelier des responsables de site a été lancé en septembre 2024. Piloté par la direction de la qualité, en présence de la DGA en charge de la gestion du patrimoine et d'autres directions / collaborateurs en fonction des thèmes abordés, il réunit les 27 responsables de site de l'Office. Son objectif est d'animer et d'accompagner les managers de proximité, qui encadrent 250 collaborateurs, en abordant des thématiques variées liées à la qualité de service. Il vise également à :

- . proposer des outils, des méthodes et des formations pour renforcer les pratiques managériales.
- . fixer des objectifs clairs et définir les priorités pour une meilleure coordination des actions.
- . harmoniser les pratiques entre agences et sites afin de garantir une cohérence dans la gestion.
- . partager les expériences réussies en matière de management, de formation et d'amélioration de la qualité de service.

Les thèmes abordés lors du premier atelier en septembre 2024 ont été :

- Présentation des indicateurs de pilotage
- Formation à la Relation Client : présentation du programme et rôle du management dans le processus de formation des gardiens.
- Qualité résidentielle : les contrôles des halls et de l'affichage, rappel des bonnes pratiques pour le contrôle du patrimoine et utilisation des cahiers de contrôle du patrimoine.

La réorganisation de la proximité et de la maintenance

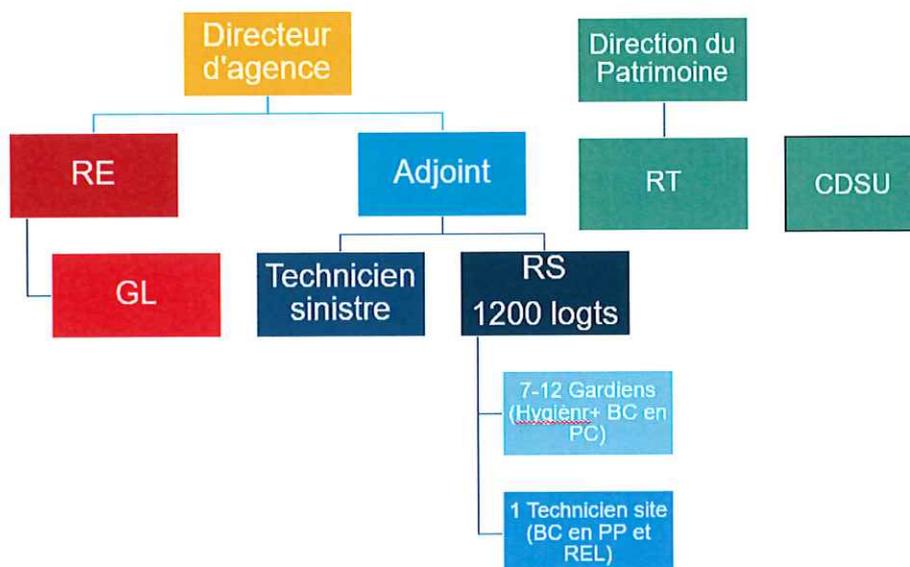
L'année précédente, l'Office avait missionné un cabinet pour l'accompagner afin de disposer d'une évaluation exhaustive de l'atteinte des objectifs de la réorganisation de la proximité de 2021.

Le diagnostic a été partagé aux collaborateurs en février 2024. A la suite de cette présentation, la Direction de l'Office a travaillé sur des scénarii d'évolution de l'organisation au cours de 6 ateliers collaboratifs. Un benchmark a également été réalisé auprès de 6 bailleurs différents (3F, Est Ensemble Habitat, Seqens, CDC Habitat, SA HLM du Dept de l'Oise et la RiVP) afin de tester les différentes hypothèses.

A l'issue de cette phase de conception il a finalement été décidé de :

1. Faire évoluer l'organigramme des agences pour mieux répartir la charge entre Directeur d'agence (DA) et Directeur adjoint d'agence (DAA) : **rattacher la branche Gestion Locative au Directeur d'agence** et spécifier leurs domaines de responsabilité respectifs.
2. **Spécialiser les Responsables Techniques dans le remplacement des composants**, rattacher hiérarchiquement le métier à la Direction du Patrimoine mais avec présence en agence afin de garantir la prise en compte des enjeux de proximité et faciliter la coopération.
3. Faire évoluer le fonctionnement des sites en **libérant les Responsables de Site de la réalisation et du suivi des travaux dans les logements vacants** afin de les dédier au pilotage des sites. Enrichir le métier de technicien de site de la mission de Remise en Etat des Logements, en phase avec leurs compétences techniques.
4. **Partager la mission relative au pilotage des prestataires entre Directeur d'agence et Adjoint au Directeur d'agence** en fonction des caractéristiques des entreprises. Définir le rôle d'appui pour les agences des services exploitation, chauffage et ascenseurs.
5. Remettre en place le **contrôle par un tiers de la commande** à tous les échelons d'agence avec un Visa du n+1 systématique sur les bons de Commande

L'organigramme cible :



Ces évolutions seront mises en œuvre au cours de l'année 2025, dans le cadre d'un avenant à l'Accord de Performance Collective (APC).

La certification ISO 9001 de la maîtrise d'ouvrage

L'audit ISO

L'audit de surveillance 2 réalisé par l'AFNOR du 2 au 3 décembre 2024 a maintenu la certification ISO 9001 de l'Office pour une 5^{ème} année consécutive.

Pour rappel, cette certification constitue une reconnaissance du savoir-faire et de l'expertise de Seine-Saint-Denis habitat comme maître d'ouvrage soucieux de répondre à la demande et aux besoins des habitant.es et du territoire en matière de qualité de service.

L'auditeur a relevé 7 points forts, dont l'accessibilité des procédures et autres documents dans l'intranet ; l'intégration du nouveau collaborateur avec le guide de bienvenue, la formation Bienvenue à SSDh et la journée d'intégration ; la formation de l'ensemble des managers et le séminaire afin d'améliorer les pratiques managériales au sein des différents services ; la réalisation systématique d'un point sur la veille réglementaire dans le cadre des réunions liées à la maîtrise d'ouvrage et des revues de direction ISO ; le travail autour de la communication des activités de la DMO et notamment la création de trames de brief, l'actualisation de la procédure et l'accompagnement des référents intranet ; enfin, la réalisation des enquêtes de satisfaction suite aux relogements qui démontrent un fort taux de satisfaction des locataires.

L'audit qualité interne

Dans le but de s'assurer que les exigences de la norme ISO 9001 version 2015 sont toujours respectées et pertinentes, 7 processus ont été audités par la direction de la qualité au cours de l'année 2024. En effet, tous les ans, pour conserver la certification ISO, un audit qualité interne est réalisé avec un rapport à l'appui mis en ligne sur Octopus.

Les enquêtes de satisfaction Maîtrise d'ouvrage

Conformément à ses exigences en matière de satisfaction, Seine-Saint-Denis habitat a mené 2 enquêtes de satisfaction auprès des locataires ayant intégré une construction plus d'1 an après livraison, à Pierrefitte (Les Dignes) et Romainville (Normandie Niemen).

1 enquête avant-travaux de réhabilitation a été réalisée à Romainville (Gagarine tours C, E, F, J, L).

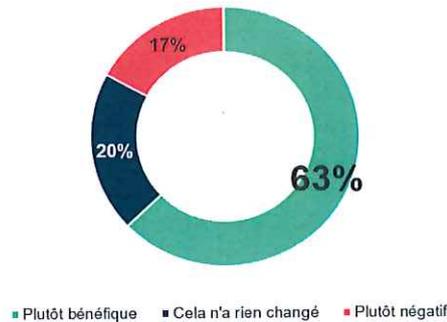
7 enquêtes après-travaux ont été menées auprès des locataires de résidences réhabilitées, au Pré Saint-Gervais (Henri Sellier, Gabriel Péri et Francisco Ferrer), à Montfermeil (Les Ormes et Bois de l'Ermitage), à Romainville (Triolet) et à Bobigny (Rimbaud).

Enfin, 5 enquêtes de satisfaction ont été réalisées auprès de locataires relogés dans le cadre des opérations de démolition sur Stains (la Prêtresse), l'Île-Saint-Denis (Marcel Paul), Bobigny (l'Abreuvoir), Epinay-sur-Seine (Orgemont) et La Courneuve (Mail de Fontenay). Ces enquêtes font apparaître que pour 63% des 102 locataires qui se sont exprimés le relogement a été vécu comme une opportunité positive et 83% d'entre eux sont satisfaits de l'accompagnement proposé par les services de l'Office durant le relogement.

Q10. Comment jugez-vous l'accompagnement des services Seine-Saint-Denis habitat durant tout le déroulé de votre relogement ?
N=98



Q15. En conclusion, vous diriez que votre relogement a été :
N=93



Formation interne, procédures et autres projets

L'accueil des nouveaux collaborateurs

La procédure d'entrée du nouveau collaborateur a été reprise afin de préciser le rôle de chacun et notamment du manager. L'objectif est de permettre la bonne intégration du collaborateur dès son arrivée à SSDh et son accompagnement durant les premières semaines.

Une formation spécifique a été créée. Le support qui s'intitule « Bienvenue à SSDh » couvre l'ensemble des informations nécessaires pour offrir à chaque nouvel arrivant une vue d'ensemble de Seine-Saint-Denis habitat.

Les managers ont deux options pour présenter ce contenu aux nouvelles recrues :

- présenter le support eux-mêmes, en organisant une session d'accueil personnalisée,
- faire appel au service formation interne, qui se charge de le présenter lors d'une séance de 3 heures dans les 8 jours maximum après l'arrivée du collaborateur/ généralement, un session « découverte IKOS » suit la session « bienvenue à SSDh »

Depuis son lancement au mois d'octobre 2024, le service formation interne a présenté ce support à 16 nouveaux collaborateurs.

Le service Formation interne

Outre la formation à la relation locataires pour les gardiens et la formation Bienvenue à l'Office, le service formation interne a accompagné 380 collaborateurs sur 320 sessions.

Formation	Nombre de formations	% de satisfaction
Traitement des factures	108	96%
Traitement de la réclamation	47	97%
Traitement du bon de commande	45	94%
Liquidation du compte	29	100%
Découverte de l'ERP	22	97%
Logiciel de GEC	20	94%
Remise en état des logements (REL)	12	96%

Les procédures

Une relecture de la procédure de réhabilitation a été amorcée afin de permettre son actualisation suite aux différentes évolutions organisationnelles de l'Office, la précision de certains aspects (ex : enquêtes de satisfaction) et la création d'outils annexes (modes opératoires). Plusieurs procédures liées à la construction existent (étude de faisabilité, phase projet, livraison, clôture technique). Outre leur mise à jour, des procédures sont également en cours de création pour les activités actuellement non formalisées (phase avant projet, phase réalisation du chantier).

Avec 122 lots sinistrés en cours, nous avons mis en place une procédure encadrant le suivi des logements sinistrés, qu'ils nécessitent ou non un relogement temporaire des locataires. Cette procédure permet de garantir une prise en charge rapide et homogène, en clarifiant les responsabilités de chaque acteur. Elle permet une meilleure coordination entre les services techniques, juridique et gestion locative de proximité, assurant ainsi une prise en charge efficace des situations de sinistre en limitant la situation de vulnérabilité de nos locataires dans ce contexte.

Dans une démarche d'amélioration de la gestion des réclamations administratives, nous avons élaboré des règles de gestion claires et uniformes à tous les services, agences et CRL de l'Office. L'objectif est double : garantir un traitement rapide et efficace des réclamations tout en assurant une prise en charge homogène des différentes situations. Ces règles permettent d'apporter une réponse structurée aux demandes des locataires et d'optimiser les processus internes.

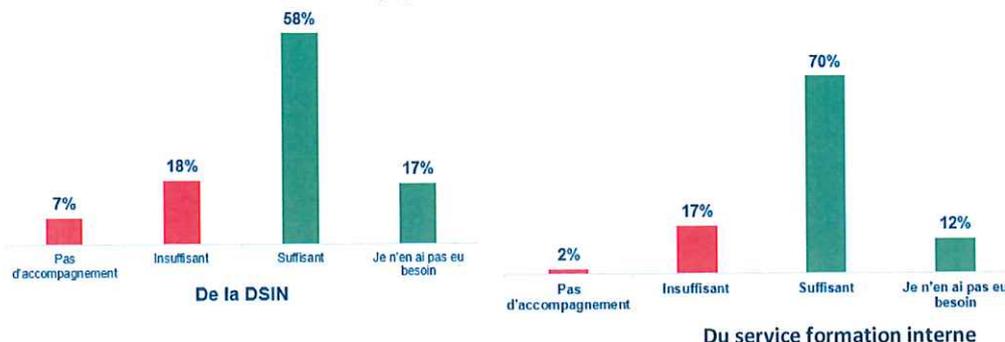
La procédure organisant la visite des logements vacants a été créée afin de garantir une organisation efficace des visites de logement, facilitant une attribution rapide et réduisant la vacance. Elle encadre l'ensemble du processus, de la création du bon de visite à la valorisation du logement lors de la visite, jusqu'au traitement de la réponse du candidat.

L'évaluation du logiciel de gestion Ikos

En 2023, le logiciel IKOS a été déployé à tout l'Office, en remplacement de son précédent ERP. Il couvre l'ensemble des activités de l'Office et a donc concerné tous les métiers et directions. En 2024, la Direction qualité en collaboration avec la DSIN a procédé à une enquête quantitative (questionnaire à l'ensemble des collaborateurs) et qualitative (entretiens avec les référents du logiciel) afin d'apprécier le taux d'appropriation et de satisfaction des utilisateurs.

Les collaborateurs estiment dans leur grande majorité avoir été suffisamment accompagnés, que ce soit par la DSIN ou le service formation interne.

Comment estimez-vous le niveau d'accompagnement ?



L'outil est jugé plus intuitif et plus ergonomique, avec un système de processus permettant d'organiser la validation et la circulation de l'information, d'une proposition de logement, d'une commande, ou d'une réclamation locataire, ce qui représente donc un gain en termes de traçabilité

Seule une minorité de collaborateurs expriment une insatisfaction par rapport au logiciel (12%).

Pouvez-vous nous dire à quel point vous êtes satisfait d'IKOS?



Cette évaluation a permis d'identifier les chantiers du système d'information (SI) prioritaires, que ce soit la connexion avec d'autres logiciels (notamment Salvia pour nos investissements) ou la nécessité d'établir une stratégie SI propre à la gestion du patrimoine et au pilotage des prestataires.

L'accompagnement des référents Intranet

Dans le cadre de la refonte de l'intranet par la Direction de la Communication, un accompagnement des référents a été réalisé durant l'été pour permettre l'actualisation des informations présentes.

Une fois le projet abouti, des ateliers ont été mis en place conjointement par la Direction de la Qualité et la Direction de la Communication auprès des référents Intranet afin de leur présenter en détail le site, leur rôle de contributeur ainsi que les règles de maîtrise documentaire à respecter.

A la suite de ces ateliers, il est prévu de mettre en place des points réguliers avec les référents afin de pouvoir contrôler le respect des règles de maîtrise documentaire et de recueillir leurs éventuelles difficultés et/ou remarques permettant notamment l'amélioration de l'intranet.

Les finances

L'investissement en 2024

Le nombre de logements gérés à fin 2024 reste relativement stable à 32 957 contre 32 952 à l'issue de l'exercice précédent, principalement lié à des restructurations de logements.

Les dépenses d'investissement sur immeubles de rapport se sont élevées en 2024 à 38 M€, contre 62 M€ en 2023, réparties en dépenses pour les constructions neuves à hauteur de 2 M€, les réhabilitations pour 25 M€, et le renouvellement de composants pour 10 M€.

Les subventions

Les subventions notifiées en 2024 s'élèvent à 79 089 k€, dont 59 464 k€ de l'ANRU, 10 950 k€ de l'Etat, 4 000 k€ du Département de Seine-Saint-Denis, 2 213 k€ de communes, 1 934 k€ du FEDER, 327 k€ de la Région Ile-de-France au titre des rénovations thermiques et 200 k€ du SYCTOM.

LIBELLÉ	N° CONTRAT	DATE DE SIGNATURE	AUGMENTATION 2024
ANRU BOBIGNY CHEMIN VERT	C0961-33-0009	29/03/2023	4 773 543,68
ANRU REHAB RESID MARCEL CACHIN	C0957-33-0005	09/04/2024	1 356 000,04
ANRU RS ORGEMONT	C0958-34-0003	05/06/2024	2 194 200,00
ANRU RESID MARCEL CACHIN 226 LOGTS	C0957-34-0004	23/05/2024	904 000,00
CV EPT 06 PLAINE CO REHAB 366 LOGTS ORGEMENT	C0958-33-0004	29/05/2024	5 455 186,54
CVT EPT 06 PLAINE CO MAIL FONTENAY COURNEUVE	C0954-14-0026	13/05/2024	50 000,00
Sub ANRU-REHAB CITE ABREUVOIR-SATELLITES-368 LGTS	C0961-33-0004	02/10/2024	10 154 738,78
ANRU-RS ESP EXT 1162 LOGEMTS ABREUVOIR	C0961-34-0006	14/10/2024	6 408 954,60
ETAT - Ressourcerie - Les Jardins de Stains PIA	VDAO04422401	01/01/2024	28 000,00
ANRU BOURNONVILLE - Blanc-Mesnil	C1029-33-0010	06/12/2024	5 346 532,00
ANRU-CN-COURNEUVE - ZAC MAIRIE LOT E3-	C0662-31-0036	06/12/2024	686 000,00
ANRU-COURNEUVE ZAC MAIRIE LOT G1_CN	C0662-31-0037	06/12/2024	637 000,00
SUBVENTION ANRU-REHAB CEFJ et L-266 LOGEMENTS	C0833-33-0029	06/12/2024	4 362 400,01
SUBVENTION ANRU-REHAB-TOUR I-108 lgts	C0833-33-0008	06/12/2024	2 166 000,00
C0955 - SQUARE MOLIERE STAINS	C0955-38-0016	18/11/2024	1 022 698,00
C0620 A BRIAND PAVILLON SS BOIS	C0620-31-0035	16/12/2024	720 360,00
C0955 PAVILLON LEON BROCHET	C0955-33-0014	11/12/2024	328 680,00
RESTRUCT.CITE ABREUVOIR-354 LGTS-TOURS ET SERPENTI	C0961-33-0002	12/11/2024	12 737 711,69
SUBV-ANRU-CN-ORGEMONT NM3B-17PLUS ET 11 PLA	C0662-31-0052	19/11/2024	132 000,00
Total1 : Origine de la subvention = ANRU - ANRU			59 464 005,34
CD93 C- NSM-Duguay Trouin - Renov Asc - C08-Ascenc	ENV.2024	18/06/2024	528 000,00
CD93 C-VILLETANEUSE M. Grandcoing – Rénovation chauf	ENV.2024	18/06/2024	540 000,00
CD93 C- LE BLANC MESNIL-Clôture porte parking - C	ENV.2024	18/06/2024	127 500,00
CD93 TA-PANTIN-Les Auteurs- Amélioration ventilation	ENV.2024	18/06/2024	727 000,00
CD93 TA-ROMAINVILLE -Langevin – Remp chaudières -	ENV.2024	18/06/2024	160 000,00
CD93 C- Stains – Interphonie – C10-Sécurité	ENV.2024	18/06/2024	22 000,00
CD93 C TA2220523 Assain Horiz EU EV - C09-Amgt e	ENV.2024	18/06/2024	184 000,00
CD93 C-STAINS – Réaménagement Es. Vert - C09-Amgt	ENV.2024	14/10/2024	209 000,00
CD93 TA2221121 Portail Barrière Lev	ENV.2024	18/06/2024	24 000,00
CD93 C-système de contrôle d'accès	ENV.2024	18/06/2024	138 000,00
CD93 C-Cité République Etanchéité Terrasses – C04	ENV.2024	18/06/2024	123 000,00
CD93 RC PMT-Sécurité Contrôle d'accès et portail p	ENV.2024	18/06/2024	36 000,00

LIBELLÉ	N° CONTRAT	DATE DE SIGNATURE	AUGMENTATION 2024
CD93 C-Remplacement des portes parkings	ENV.2024	18/06/2024	35 000,00
CD93 contrôle d'accès pour les résidences l'Orme1-	ENV.2024	18/06/2024	5 000,00
CD93 SECURISATION BALCON – C10-Sécurité	ENV.2024	18/06/2024	252 000,00
CD93 Etanch.Couverture Purge béton des façades – C	ENV.2024	18/06/2024	39 000,00
CD93 Réaménagement des aires de jeux et équipement	ENV.2024	18/06/2024	40 000,00
CD93 RC-Réfection totale de l'étanchéité terrasse	ENV.2024	18/06/2024	30 500,00
CD93 RC-C- Dugny Etanchéité terrasses – C04-Etanch	ENV.2024	18/06/2024	179 000,00
CD93 C- Stains le P Cours 8 Etanchéité terrasses	ENV.2024	18/06/2024	240 000,00
CD93 Création Boxage Parking Cité Charles Péguy	ENV.2024	18/06/2024	122 000,00
CD 93 RC- Remplacement Ascenseurs	ENV.2024	18/06/2024	239 000,00
Total1 : Origine de la subvention = CG 93 – CONSEIL GENERAL			4 000 000,00
VILLE ROMAINVILLE RH DE GAULLE	CONVENTION 2020	01/01/2024	324 000,00
VILLE ROMAINVILLE VEFA SIMONE VEIL	CONVENTION 2020	01/01/2024	501 000,00
VILLE DE ROMAINVILLE – 28 LGTS BENFLEET WANGARI	CONVENTION 2020	01/01/2024	173 600,00
Sub Ville de Romainville TOUR I	Conv 2020	01/01/2024	189 000,00
Sub ville de Romainville – TOUR A	Conv 2020	01/01/2024	168 000,00
Sub Ville Romainville – Vassou	Conv 2020	01/01/2024	415 228,00
Sub Ville Romainville CN Niemen	conv 2020	01/01/2024	61 081,00
Sub Ville Romainville – CN Wilson	Conv 2020	01/01/2024	29 612,00
Sub Ville Romainville CN 131 République	Conv 2020	01/01/2024	53 744,00
Sub Ville Romainville – Lot 3	Conv 2020	01/01/2024	109 085,00
Sub Ville de Romainville – Bat C E FJ	CONV 2020	01/01/2024	189 000,00
Total1 : Origine de la subvention = COMMUNE – COMMUNE			2 213 350,00
ETAT – VEFA – Les Jardins de Stains	2020DD9300133	01/01/2024	29 373,00
ETAT – VEFA – Les Jardins de Stains	2020DD9300134	01/01/2024	63 058,00
ETAT – VEFA – Les Jardins de Stains PIA	VDAO04422401	01/01/2024	679 900,00
VILLE ROMAINVILLE VEFA PLAI SIMONE VEIL	2017DD09300477	01/01/2024	95 418,00
VILLE ROMAINVILLE VEFA PII SIMONE VEIL – 14581	2017DD09300478	01/01/2024	223 224,00
SUBV-RENOVATION ENERGETIQUE LLS-CHARLES SCHMIDT	2024DD09300051	29/08/2024	1 554 000,00
SUBV-RENOVATION ENERGETIQUE LLS-PIERRE SEMARD	2024DD09300035	23/08/2024	3 136 000,00
Rénovation énergétique – Duclos -Rmv	2024DD09300039	19/09/2024	3 377 000,00
Total1 : Origine de la subvention = ETAT – ETAT			9 157 973,00
FEDER – RENOV ENERGETIQUE GAL LECLERC 1&2 LIVRY GA	IDF004258	31/07/2024	1 933 917,70
Total1 : Origine de la subvention = FEDER – FEDER			1 933 917,70
REGION ROMAINVILLE DE GAULLE CABINET MEDICAL	EX055503	01/07/2024	204 861,00
CN SUBVENTION REGION – CASANOVA A3	CP2022-104	01/01/2024	121 962,20
Total1 : Origine de la subvention = IDF – REGION IDF			326 823,20
SUBV DDI093 – UTHL93 N°20231227037	20231227037	01/07/2024	768 000,00
SUBV DDI093-UTHL93 – N°20231214174	20231214174	01/01/2024	532 000,00
SUBV DDI093- UTHL93 – N°20231226076	20231226076	01/01/2024	492 500,00
Total1 : Origine de la subvention = PALULOS – SUBVENTION PALULOS			1 792 500,00
SYCTOM – Sub Ressourcerie Stains	220663	21/05/2024	200 000,00
Total1 : Origine de la subvention = SYCTOM – SYCTOM			200 000,00
Total Général			79 088 569,24

Les emprunts

A fin 2024, notre dette augmente de +70 M€ pour s'élever à 587 M€ (contre 517 M€ à fin 2023), dont 458 M€ auprès de la CDC (contre 394 M€ à fin 2023). Notre taux d'endettement reste inférieur à la moyenne des Offices. Les annuités représentent ainsi en moyenne 21% des loyers contre 40,4% pour la médiane 2023 des Offices de plus de 20 000 logements.

Près de 73% de notre dette totale (et 90% des emprunts CDC) sont soumis à un risque de taux car indexés sur celui du Livret A, qui est lui-même fonction d'une règle de calcul intégrant plusieurs paramètres variables (inflation et taux d'intérêt à court terme). Il faut noter que le taux du Livret A a été maintenu au taux de 3% sur l'ensemble de l'année 2024.

En 2024, 73 M€ d'emprunts ont été mobilisés auprès de la Banque des Territoires, 11 M€ auprès d'Action Logement Services.

Les remboursements en capital, quant à eux, se sont élevés à 15 M€ pour l'exercice 2024 (19 M€ en 2023).

Le contrôle de gestion

En 2024, l'activité de contrôle de gestion a connu une dynamique soutenue avec plusieurs actions structurantes.

Trois applications Qlik Sense ont été développées afin d'améliorer le pilotage des indicateurs clés de performance, notamment la vacance, le taux de recouvrement et le traitement des factures.

Quatre comités de pilotage financier ont été animés autour de l'activité de maîtrise d'ouvrage, avec un reporting dédié mettant en avant la mobilisation des financements et les perspectives à venir.

Le Service s'est également fortement impliqué dans le rattrapage des prêts des opérations livrées, grâce à un pilotage précis et régulier en lien étroit avec les services de la DMO et l'instructeur de la banque.

Les procédures et outils de gestion financière ont été actualisés, accompagnés d'une refonte des tableaux de consolidation. Par ailleurs, des projections financières ont été réalisées sur Visial dans le cadre du suivi du protocole CGLLS, ainsi que diverses analyses pour accompagner les prises de décisions stratégiques.

La Communication : Stratégie, pragmatisme et résilience pour une action efficace et cohérente

L'année 2024 a été marquée par le maintien d'une dynamique de communication pluricanal et stratégique au sein de notre Office. Malgré un effectif resserré sur la majeure partie de l'année faisant transitoirement envisager un sous-effectif total - avec l'absence prolongée d'un membre clé de l'équipe, des recrutements arrivant au troisième trimestre de l'année et un poste restant à pourvoir - la Direction de la Communication et du marketing digital a su faire preuve de résilience et d'engagement pour mener à bien ses actions essentielles, produire des résultats concrets tant en interne qu'en externe et poser des bases de travail pérennes, en développant des outils fondamentaux et en amorçant le déploiement de nouvelles initiatives pour structurer et pérenniser notre approche à long terme.

Ce bilan met en lumière les réalisations majeures, guidées par plusieurs objectifs stratégiques, parmi lesquels :

- **Informé avec clarté et efficacité** tant l'interne que l'externe, en garantissant une circulation fluide et pertinente de l'information, afin de renforcer la transparence et l'engagement.
- **Favoriser une culture d'entreprise** capable de fédérer autour de valeurs et d'objectifs communs et d'incarner la mission de l'Office.
- **Renforcer notre marque employeur** en valorisant nos valeurs, nos engagements, nos atouts et nos actions concrètes, afin de renforcer notre identité et de fidéliser et attirer les meilleurs talents.
- **Construire une image de marque professionnelle rassurante et solide** en uniformisant notre identité visuelle et nos supports de communication, pour assurer une communication cohérente et renforcer notre crédibilité auprès de tous les acteurs de l'Office.

COMMUNICATION CORPORATE

La communication comme levier d'image et de qualité de service

Contribution à l'obtention de la certification ISO 9001 Maîtrise d'ouvrage

Auditionnée en 2024, la Direction de la communication et du marketing s'est attachée à présenter les actions de communication mises en œuvre afin d'informer les locataires et de valoriser les opérations de Seine-Saint-Denis habitat. Elle a ainsi participé, aux côtés de l'ensemble des directions de l'Office concernées, à l'obtention de la certification ISO 9001 de l'activité de Maîtrise d'Ouvrage de l'Office.

Formation gardiens qualité de service et communication sur Seine-Saint-Denis habitat

Former les collaborateurs à communiquer avec justesse sur leur entreprise, c'est garantir une image de marque cohérente, renforcer le professionnalisme perçu et ainsi participer à assurer une qualité de service optimale, car chaque interaction influence la réputation et la confiance des parties prenantes.

Ainsi, en 2024, la Direction de la communication et la Direction de la qualité se sont associées pour un de nos 32 indicateurs clés de notre performance cette année : former tous les gardiens, premiers points de contact directs avec nos locataires, à la qualité de service par le biais de la communication, afin de renforcer leur rôle essentiel en la matière.

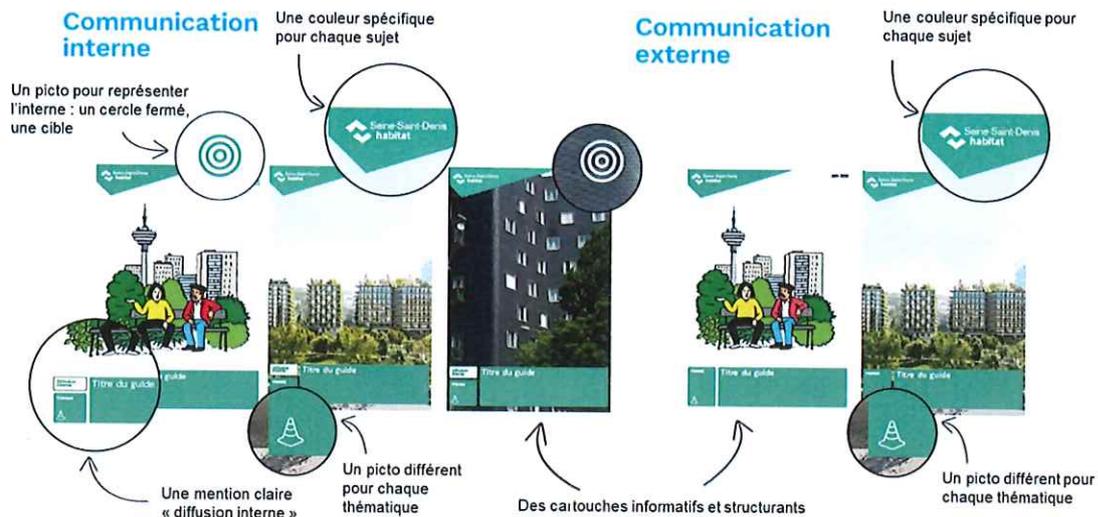
Homogénéisation de tous les supports de communication de l'Office

Pour une meilleure maîtrise, identification et lisibilité, mais aussi pour une facilité d'usage en interne, la Direction de la communication a entrepris, en cohérence avec notre logo et nos publics, de décliner notre nouvelle identité visuelle sur l'ensemble des supports de communication internes et externes de l'Office.

Ainsi, pour un lancement en début d'année 2025, c'est en 2024 qu'une cinquantaine de supports de communication ont été un à un repensés :

- Guides, flyers, affiches, livrets, ...
- Signalétique des immeubles
- Les outils de travail internes : gabarits PowerPoint, Word et Excel, communiqués et dossiers de presse

Cette nouvelle identité visuelle, respectueuse de notre image, permet d'harmoniser tous nos supports, et grâce à un jeu de picto et de couleurs d'identifier immédiatement à qui nous nous adressons (interne ou externe) et quel sujet nous traitons.



Conception et mise en œuvre des affichages obligatoires en hall

Ainsi, dès 2024, la mise en cohérence de tous les affichages en hall a été entreprise par la Direction de la Communication et c'est en collaboration avec les agences et les gardiens que ces supports de communication ont été déployés dans tous les halls d'immeuble dès le mois de septembre.

A partir du mois d'octobre, la Direction de la communication et la Direction de la qualité ont ainsi pu entreprendre des visites aléatoires de 14 de nos halls d'immeuble, permettant de vérifier la bonne installation de ces supports et différents points essentiels à la qualité résidentielle de ces halls d'entrée.

Cette collaboration essentielle entre agence, gardiens, Direction de la communication et Direction de la qualité a été primée dans les objectifs de performance 2024.

RENFORCEMENT DE LA COMMUNICATION INTERNE

La communication comme levier d'intégration, de cohésion et d'engagement des équipes

En 2024, la Direction de la Communication a mené plusieurs actions stratégiques pour renforcer la cohésion interne, favoriser l'intégration des nouveaux collaborateurs et soutenir les actions des différentes directions et les initiatives managériales.

Organisation des vœux internes 2024 et projection de la vidéo rétrospective 2023



Organisés et animés par la Direction de la Communication avec l'appui de l'équipe des Moyens généraux, les vœux internes constituent le seul moment de l'année où l'ensemble des collaborateurs se réunit, faisant de cet événement un levier essentiel de mobilisation et de cohésion.

Ainsi, le 31 janvier, les discours du Président et du Directeur général ont permis de poser un cap clair et de rappeler les enjeux stratégiques de l'Office dans un contexte économique exigeant. Pour illustrer ce bilan, la projection du film rétrospectif 2023 et la cérémonie des médailles ont souligné l'engagement individuel et collectif des équipes, tandis que le making-of a conclu cette cérémonie par une touche légère ouvrant sur un moment convivial d'échange et de cohésion interne.

Production de la vidéo rétrospective 2024

Si l'année s'ouvre avec la cérémonie des vœux en janvier, elle se conclue par la production du film rétrospectif projeté lors des vœux.

Ainsi fin 2024, la Direction de la communication a réalisé 36 interviews pour se remémorer les temps forts de l'Office et mettre en lumière les valeurs de l'Office, l'engagement de ses collaborateurs, la solidarité, les collaborations et synergies et la performance du collectif.

Refonte de l'Intranet : Octopus et animation du club des référents

En septembre 2024, l'ensemble des collaborateurs a découvert le nouvel Octopus, conçu et développé pour être plus participatif et pour renforcer les liens entre les directions, le siège, les agences et de fait, nos différents métiers.

Cet outil est d'autant plus essentiel que l'Office est géographiquement dispersé : ce support de communication interne est donc l'unique plateforme permettant de centraliser et partager l'information officielle de l'Office.

Au-delà de la refonte, de l'actualisation, de la maintenance et du suivi des évolutions à prévoir, le souhait était d'animer une communauté de référents par direction et service afin que chacun puisse s'appropriier l'outil et le faire vivre.

En ce sens, des ateliers de formation ont été organisés avec la Direction de la qualité et les référents désignés. Leurs missions : animer l'intranet en l'alimentant avec du contenu, représenter leur service ou direction et encourager un bon usage de la plateforme.



Accompagnement aux changements

Accompagnement de la mise en place des « Rencontres stratégiques »

Initiées en 2024 par le Directeur général pour partager les enjeux de l'entreprise à chacun des collaborateurs de l'Office, ces rencontres annuelles sont animées par le Directeur général et Directeur financier. Elles permettent à chacun de mieux comprendre nos réalités financières, et de faire le lien entre nos missions, nos contraintes et nos objectifs.

Accompagnement de la mise en place de la démarche « Tous managers ! »



Former et accompagner les managers, construire et partager un socle commun managérial, tels sont les objectifs de la démarche « Tous managers ! » instaurée par le Directeur général.

Avec des rencontres en 3 temps : Séminaire de direction, session de formation avec les directeurs, leur adjoint et les chefs de service, puis une dernière session regroupant l'ensemble des managers de l'Office, 2024 a ainsi permis de bâtir notre socle commun, avec un cap, une vision, des principes et des engagements clairement définis.

Codir élargis

Créée en 2023, cette instance s'est réunie en 2024 pour partager les orientations stratégiques et les avancées majeures de l'entreprise, les objectifs, les priorités et l'information entre l'ensemble des directions et services. Ces moments d'échange ont favorisé la transparence et l'engagement collectif.

Parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs

En 2024, le parcours d'intégration a été significativement renforcé avec :

- La régularisation des journées d'intégration, en partenariat avec la DRH, permet aujourd'hui, avec 3 temps forts : une matinée partagée avec le Directeur général, le Directeur des Ressources humaine et la Directrice de la communication pour diffuser les valeurs et les missions de l'Office et les fondamentaux du logement social, un déjeuner avec les membres du CODIR pour mieux comprendre notre organisation et partager un moment convivial et enfin une visite guidée de notre patrimoine.
- La création d'une formation « Bienvenue chez Seine-Saint-Denis habitat », portée par la Direction de la qualité, destinée à offrir à chaque nouvelle recrue les conseils pratiques pour travailler à l'Office

Campagnes de communication

Face aux évolutions et aux nouvelles organisations, la Direction de la communication a lancé des campagnes d'informations pour accompagner les équipes aux changements. Ainsi, outre les nouveautés portées par la direction, tel que le nouvel intranet, la communication s'est également mobilisée en concevant des livrets, des affiches, des animations vidéo pour :

- Expliquer les objectifs de performances 2024 et l'intéressement ;
- Sensibiliser et accompagner les collaborateurs dans la compréhension des réorganisations liées aux réaménagements du siège, en coordination avec les Moyens généraux, à travers la campagne de communication « Ça déménage ! » ou encore sur la nouvelle charte automobile.
- Accompagner la DSIN pour sensibiliser les collaborateurs à la transition vers Office 365 et à l'arrêt de la téléphonie fixe.
- Accompagner la Direction de la Gestion Locative dans sa volonté de partager l'information interservices avec la création d'un décor « Planète GL » permettant de s'exprimer directement sur les murs.

Collecte interne de produits d'hygiène à destination de femmes en grande difficulté



À l'occasion du 8 mars, l'Office a mobilisé l'ensemble de ses collaborateurs autour d'une initiative solidaire exemplaire. En participant volontairement à une collecte de produits d'hygiène et de soins féminins, chacun a contribué à concrétiser notre engagement social. Ce geste, qui illustre parfaitement nos valeurs d'inclusion et de solidarité, a permis de remettre les produits recueillis à l'association Humanity France, acteur de terrain en Seine-Saint-Denis dans la lutte contre la précarité.

DEVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION EXTERNE

La stratégie globale de mise en lumière des activités de l'Office repose sur une approche multimodale, s'appuyant principalement sur des supports digitaux et print. Ces canaux de communication, complémentaires, nécessitent une alimentation réfléchie et cohérente afin d'atteindre efficacement l'ensemble de nos publics cibles.

Valoriser l'Office : Informer, engager et renforcer notre marque employeur

Animation des réseaux sociaux

En 2024, la Direction de la communication a entamé la mise en œuvre de sa stratégie de contenus notamment centrée sur LinkedIn. De nombreuses publications ont ainsi été postées pour sensibiliser le grand public aux missions, actions et valeurs de l'Office. Ces actions ont généré un engagement significatif et ont contribué à renforcer notre notoriété et notre marque employeur. Les plus de 2 500 abonnés et 3 600 interactions supplémentaires, attestent de la qualité et de l'impact de nos contenus. Par ailleurs, une réflexion approfondie menée cette année vise à étendre notre présence sur Instagram et Facebook en 2025, afin de consolider notre image de marque et de promouvoir avec encore plus d'impact les initiatives de l'Office.

Afin de mieux maîtriser notre image et d'apporter une meilleure qualité de service, nous avons, conjointement avec la Direction du centre relation locataire, organisé la gestion des réclamations via Facebook. Les téléconseillers spécialisés prennent désormais en charge les réclamations nous parvenant par ce média. Cette collaboration commence à porter ses fruits car nous avons moins de réclamations publiques.

Animation du site web

Suite à un changement de prestataire, un marché a dû être repassé rapidement pour garantir la sécurité, la maintenance et l'hébergement du site web.

Contrairement aux réseaux sociaux, le contenu d'un site web n'est pas volatile, c'est donc une approche différente qui est adoptée pour installer notre image sur la durée.

La Direction veille à la mise à jour des pages dites « froides », enrichissant le site d'actualités complémentaires et assurant une surveillance régulière pour identifier les bugs et proposer des axes d'amélioration.

Réalisation de la Lettre aux Locataires mensuelle

En 2024, la lettre aux locataires – support phare diffusé avec les quittances – a permis de toucher l'ensemble de nos locataires. Produite par la Direction de la communication en synergie avec le Président de l'Office pour les éditos, cette série de 11 numéros a été conçue dans une logique de pilotage éditorial dynamique, répondant à l'actualité et aux besoins des équipes de terrain.

Elle a abordé, avec pédagogie, des enjeux essentiels tels que le calcul des charges, le renforcement de l'accompagnement social, les assurances, le respect des équipes de proximité et le vivre ensemble, tout en traitant l'impact des JOP sur nos services (notamment la fermeture temporaire de trois agences). La lettre de novembre, dédiée à « Agir ensemble pour protéger le logement social », illustre pleinement notre engagement stratégique pour le secteur.

Accompagner et valoriser les projets de la Direction de la Maîtrise d'ouvrage (DMO)

Informers les locataires des réhabilitations à venir, valoriser nos actions de maîtrise d'ouvrage à l'externe, comme à l'interne : tels sont les objectifs de la communication dédiée à notre activité de maîtrise d'ouvrage.

Tout au long de l'année, la Direction de la communication, en lien étroit avec les équipes de la DMO, déploie une stratégie multicanale pour accompagner nos locataires et rendre visibles les actions de la DMO. Cette démarche repose sur une articulation entre supports digitaux, print et événements.

Ainsi :

- Sur LinkedIn, des publications relayent les réunions publiques et mettent en avant les opérations en cours.
- Parallèlement, des supports print ciblés – affiches, Info Travaux, plaquettes Info Concertation ou livrets d'accompagnement au relogement – garantissent une information claire et adaptée aux locataires concernés.
- Des événements peuvent aussi être organisés pour lancer des travaux de réhabilitation ou de construction ou inaugurer des résidences, soulignant ainsi l'aboutissement d'opérations majeures pour le territoire.
- Enfin, cette visibilité est renforcée par des actions presse avec la réalisation et la diffusion de communiqués et dossiers de presse dédiés.

En 2024, une dizaine d'info-concertations, info-locataires ou de supports dédiés aux relogements ont ainsi été diffusés aux locataires des résidences Musset, Gagarine, ou de l'Abreuvoir, alors que les locataires des résidences Francisco Ferrer et Garcia Lorca ont été invités à l'inauguration de leurs résidences fraîchement réhabilitées.

Mettre à plat nos supports de communication pour informer de manière plus claire nos locataires sur les réhabilitations de leur résidence était aussi une volonté de la Direction de la communication en 2024. Cette réflexion a abouti à la création de nouveaux supports pour chaque étape du chantier qui seront diffusés à partir de 2025.



Accompagner et valoriser les projets du service Politiques Sociales et Urbaines

L'accompagnement opérationnel du service Politiques sociales et urbaines a permis de renforcer la visibilité des actions et projets portés par les CDSU, notamment grâce à la création de plus d'une vingtaine d'affiches et à la diffusion de publications régulières sur les réseaux sociaux.

- 172 mutations ont été réalisées (73 mutations de droit commun et 99 dans le cadre de relogements ANRU) soit 14% des attributions 2024. Un projet mobilité résidentielle est déployé sur l'année 2025 afin de permettre une augmentation du nombre de mutations.
- Dans le cadre du dispositif échanger habiter 18 échanges ont été réalisés (7 en intra bailleur et 11 en inter bailleur) contre 27 échanges réalisés en 2023.

Bilan de la première année de gestion en flux

Conformément à l'article 114 de la loi ELAN enrichi par la loi 3DS, l'année 2024 marque la transition entre la gestion en stock et la gestion en flux des réservations de logements.

Contrairement à la gestion en stock pour laquelle chaque réservataire recevait en contrepartie du financement accordé une liste de logements identifiés parmi lesquels il était en droit de désigner de nouveaux candidats à chaque congé de locataire, la gestion en flux consiste à définir parmi l'ensemble des logements qui se libèrent dans l'année la proportion qui sera remise à chaque réservataire. Par exemple, l'Etat doit se voir remettre 30% du flux.

Pour les communes, Seine-Saint-Denis habitat a décidé d'allouer 20% du flux en contrepartie d'un engagement de principe d'une réponse favorable des villes à nos futures demandes de garantie d'emprunt.

Seine-Saint-Denis habitat a ainsi contractualisé 34 conventions de gestion en flux (2 en attente de signature par les villes de L'Île-Saint-Denis et Drancy) avec les 36 réservataires avec lesquels nous travaillons.

Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2024, Seine-Saint-Denis habitat gère ses droits de réservation de logements en flux. C'est-à-dire qu'à chaque libération de logement conventionné (les logements non conventionnés et les logements en résidence sociale n'entrent pas dans la gestion en flux et sont gérés en stock), le service Attribution détermine à quel objectif il sera affecté :

- Relogements NPNRU de SSDh
- Mutations internes de SSDh
- Relogements NPNRU d'autres bailleurs, relogements ORCOD et LHI en vertu des chartes territoriales de relogement
- Part de flux d'un réservataire

Chaque logement est orienté en fonction des objectifs fixés et des logements déjà remis. Il nous appartient de veiller à ce qu'un équilibre soit respecté entre réservataires. Le service Attribution a dû ainsi faire évoluer ses pratiques avec un outil informatique en cours de développement et un cadrage régional qui a tardé à se définir concernant la comptabilisation du flux.

Il est important de souligner que les objectifs de part de flux sont fixés en pourcentage à l'échelle départementale. Seules, les communes ont un objectif communal. Cependant, l'Etat fixe comme objectif qualitatif que sa part de flux soit équitablement répartie selon les communes.

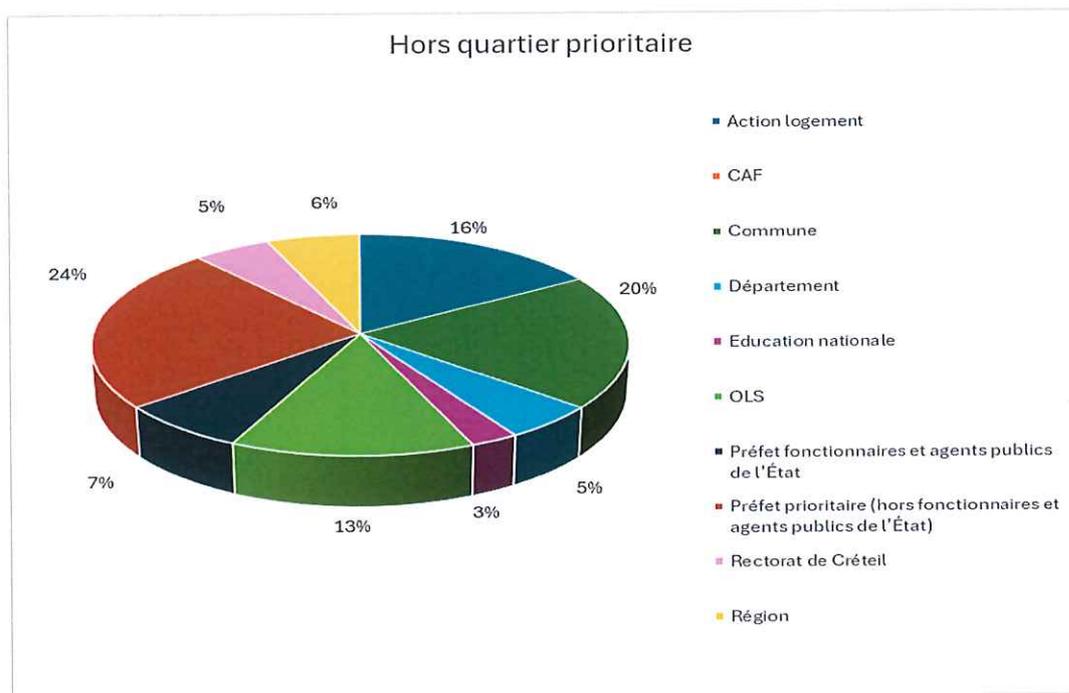
De manière générale, les objectifs de flux sont comptabilisés en mises à disposition.

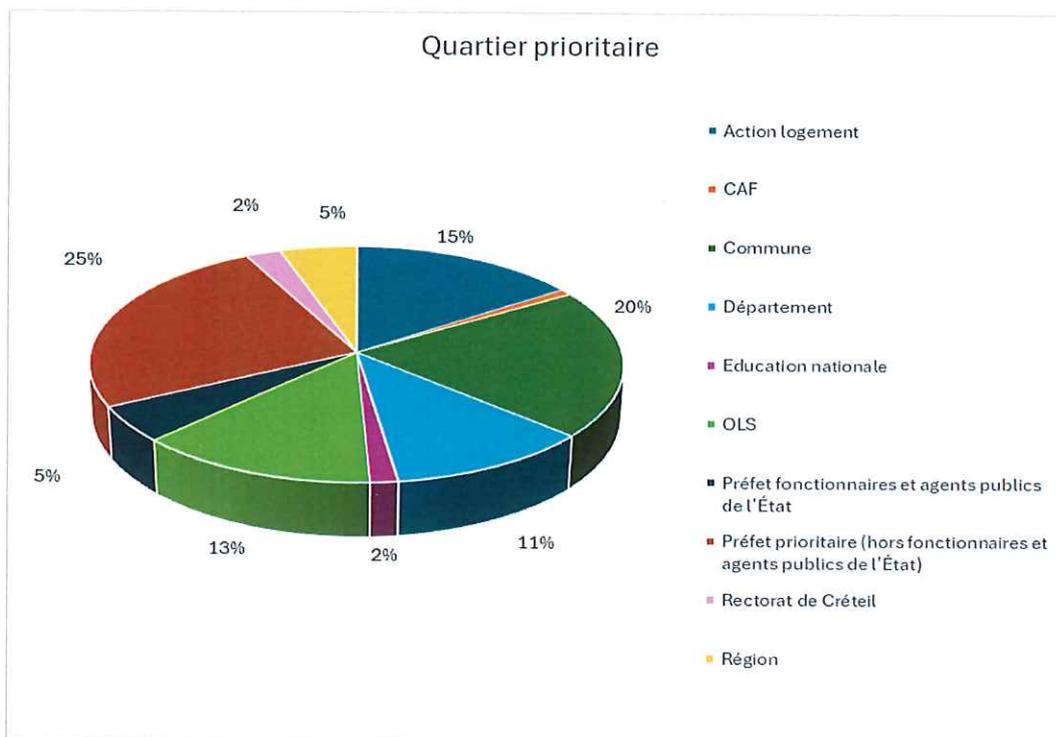
Le bilan 2024 est plutôt satisfaisant car la majorité des objectifs ont été atteints. Les légers écarts seront compensés en 2025.

Désignataires	T1	T2	T3	T4	T5	Total général	part du flux réalisée en 2024	Objectif 2024
Préfet prioritaire (hors fonctionnaires et agents publics de l'État)	22	58	108	33	8	229	25%	25%
Préfet fonctionnaires et agents publics de l'État	8	16	21	3	2	50	5%	5%
Commune	16	47	85	32	6	186	20%	20%
Action logement	17	36	71	16	2	142	16%	17%
Département	10	24	42	14	2	92	10%	11%
OLS	7	40	48	21	6	122	13%	10%
Région	4	15	25	5		49	5%	6%
Rectorat de Créteil	5	10	11	1		27	3%	3,5%
Education nationale	4	11	1			16	2%	2%
CAF		2	4			6	1%	0,5%
Total général	93	259	416	125	26	919	100%	100%

Détail selon le type de quartier

Le flux a été relativement équitablement réparti selon que les logements se trouvaient dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville ou non.





Détail selon le type de financement

Désignataires	PLAI	PLUS	PLS	Total
Préfet fonctionnaires et agents publics de l'État		48	2	50
Préfet prioritaire (hors fonctionnaires et agents publics)	2	223	4	229
Commune		181	5	186
Action logement	2	134	6	142
Département		92		92
Région		48	1	49
OLS		116	6	122
Rectorat de Créteil		27		27
Education nationale		16		16
CAF		6		6
Total général	4	891	24	919

Détail par communes et par EPT

PLAINE COMMUNE																
Désignataires	Aubervilliers		Epinay-sur-Seine		La Coumeuve		L'Île St Denis		Merrefitte-sur-Seine		Saint-Ouen-sur-Seine		Stains		Villetaneuse	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Préfet prioritaire (hors fonctionnaires et agents publics)		0%	3	14%	1	8%	4	29%	2	40%	3	21%	38	25%	5	24%
Préfet fonctionnaires et agents publics de l'État		0%	2	9%	1	8%	1	7%		0%	1	7%	8	5%	1	5%
Commune/EPT		0%	3	14%	2	17%	3	21%	1	20%	2	14%	30	20%	4	19%
Action logement		0%	3	14%	4	33%	2	14%		0%	3	21%	14	9%	4	19%
Département		0%	2	9%	1	8%	3	21%	1	20%		0%	8	5%	2	10%
CLS	1	100%	8	36%	3	25%	1	7%	1	20%	4	29%	41	27%	4	19%
Région		0%	1	5%		0%		0%		0%	1	7%	7	5%	1	5%
Rectorat de Créteil		0%		0%		0%		0%		0%		0%	1	1%		0%
Education nationale		0%		0%		0%		0%		0%		0%	2	1%		0%
CAF		0%		0%		0%		0%		0%		0%	1	1%		0%
Total général	1	100%	22	100%	12	100%	14	100%	5	100%	14	100%	150	100%	21	100%

PARIS TERRES D'ENVOI											
Désignataires	Aulnay-sous-Bois		Drancy		Dugny		Le Blanc-Mesnil		Villepinte		
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	
Préfet prioritaire (hors fonctionnaires et agents publics)	1	50%	2	22%	13	23%	32	25%	1	25%	
Préfet fonctionnaires et agents publics de l'État		0%	1	11%	2	4%	7	5%		0%	
Commune	1	50%	3	33%	12	21%	25	19%	2	50%	
Action logement		0%	2	22%	8	14%	29	22%	1	25%	
Département		0%		0%	11	19%	19	15%		0%	
CLS		0%	1	11%	2	4%	6	5%		0%	
Région		0%		0%	3	5%	8	6%		0%	
Rectorat de Créteil		0%		0%	3	5%	2	2%		0%	
Education nationale		0%		0%	2	4%	2	2%		0%	
CAF		0%		0%	1	2%		0%		0%	
Total général	2	100%	9	100%	57	100%	130	100%	4	100%	

EST ENSEMBLE														
Désignataires	Bobigny		Bondy		Le Pré St Gervais		Les Lilas		Noisy-le-Sec		Pantin		Romainville	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Préfet prioritaire (hors fonctionnaires et agents publics)	12	26%	5	31%	15	27%	4	19%	7	24%	6	27%	24	27%
Préfet fonctionnaires et agents publics de l'État	2	4%	1	6%	3	5%	1	5%	2	7%	1	5%	5	6%
Commune	9	20%	4	25%	10	18%	4	19%	6	21%	5	23%	19	21%
Action logement	8	17%	2	13%	5	9%	4	19%	3	10%	3	14%	12	13%
Département	4	9%	2	13%	3	5%		0%	3	10%	1	5%	9	10%
CLS	6	13%		0%	16	29%	5	24%	1	3%	1	5%	6	7%
Région	3	7%	1	6%	3	5%		0%	1	3%	2	9%	5	6%
Rectorat de Créteil	1	2%		0%	3	5%	2	10%	3	10%	2	9%	8	9%
Education nationale		0%		0%	3	5%	1	5%	2	7%	1	5%	2	2%
CAF	1	2%	1	6%		0%		0%	1	3%		0%		0%
Total général	46	100%	16	100%	56	100%	21	100%	29	100%	22	100%	90	100%

Désignataires	GRAND PARIS GRAND EST																			
	Clichy-Sous-Bois		Gagry		Le Raincy		s Pavillons Sous B		Livry-Gargan		Montfermeil		Neuilly-Plaisance		Neuilly-sur-Marne		Noisy-le-Grand		Rosny-sous-Bois	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Préfet prioritaire (hors fonctionnaires et agents publics)	5	23%	1	50%	3	38%	1	50%	5	29%	7	21%		0%	17	26%	4	44%	8	24%
Préfet fonctionnaires et agents publics de l'Etat	1	5%		0%		0%		0%	1		2	6%		0%	5	8%		0%	2	6%
Commune	6	27%	1	50%	2	25%		0%	3		7	21%	1	100%	11	17%	1	11%	9	26%
Action logement	4	18%		0%	1	13%	1	50%	3		9	27%		0%	13	20%		0%	4	12%
Département	5	23%		0%		0%		0%	2		3	9%		0%	6	9%	3	33%	4	12%
CLS		0%		0%		0%		0%	1		2	6%		0%	7	11%	1	11%	4	12%
Région	1	5%		0%		0%		0%	2		3	9%		0%	5	8%		0%	2	6%
Rectorat de Créteil		0%		0%	1	13%		0%				0%		0%		0%		0%	1	3%
Education nationale		0%		0%	1	13%		0%				0%		0%		0%		0%		0%
CF		0%		0%		0%		0%				0%		1	2%			0%		0%
Total général	22	100%	2	100%	8	100%	2	100%	17		33	100%	1	100%	65	100%	9	100%	34	100%

Le hors-assiette :

Parmi les logements soumis à la gestion en flux, ceux qui servent aux mutations internes, aux relogements NPNRU, ORCOD et LHI sont sortis de l'assiette. Ces logements ne sont pas comptabilisés dans le flux à répartir entre les différents réservataires.

La comptabilisation s'effectue en baux signés, c'est-à-dire uniquement lorsque le relogement ou la mutation est réalisé. Les attributions en cours ne seront prises en compte qu'en 2025.

En 2024, 251 logements (21%) ont été exclus du flux afin de faciliter les relogements et les mutations.

Dispositif	T1	T2	T3	T4	T5	Total
Relogements NPNRU SSDH	1	43	35	36	17	132
Mutations	1	29	33	22	10	95
NPNRU LHI EST ENSEMBLE		5		1		6
NPNRU LHI PARIS TERRES D'ENVOI		1				1
NPNRU LHI PLAINE COMMUNE		1	2			3
NPNRU LHI GRAND PARIS GRAND EST	1	4	2	5	2	8
Total général	3	83	72	64	29	251

Il est à noter que SSDH effectue de nombreuses mises à disposition de logement au profit des dispositifs interbailleurs mais que celles-ci n'aboutissent qu'une fois sur deux voire une fois sur trois à la signature d'un bail.

Vente de droits de réservation

Face aux difficultés financières et à la faveur de la gestion en flux, SSDH tente de vendre des droits de réservations afin d'augmenter ses recettes.

En 2024, fort du partenariat établi depuis 2018, le Rectorat de Créteil a accordé une subvention de 612 000€ en contrepartie de 34 logements en désignation unique.

Nous nous engageons également avec le ministère de la Justice qui a octroyé un financement de 180 000€ en contrepartie de 10 logements en désignation unique à remettre en 2025-2026.

Nous espérons pouvoir initier d'autres collaborations de ce type en 2025.

Activité du Service Commerces

Résultats financiers

La facturation des locaux commerciaux a augmenté de 6,63% en 2024 (5,8M€ au total, contre 5,5M€ en 2023). Celle des foyers est restée stable (1,5M€). La location de la RPA Les Cèdres à Aulnay-sous-Bois a expiré fin 2024.

Le taux de recouvrement est de 98,1%.

Les flux en 2024

- 19 nouveaux baux ont été conclus (principalement après cessions), il y a eu 8 locations de locaux :
 - un cabinet d'avocat à Stains, déplacé, son ancien bureau reloué à une société d'assurance,
 - deux locaux loués à la commune du Blanc-Mesnil, l'un pour l'aide à domicile (résidence du Cèdre), l'autre pour la mission locale Paris Terres d'Envol (ancienne bibliothèque Jacques Decour),
 - un commerce de salon de coiffure institut de beauté à Dugny (l'Eguiller),
 - trois locations à Stains (Louis Bordes) pour informatique, cabinet esthétique, alimentation,
 - un local à La Courneuve (Progrès) pour l'implantation d'un nouveau médecin généraliste.
- 12 sorties, dont 2 expulsions à Stains,
- 17 cessions (15 fonds de commerce, 2 droits au bail),
- 8 renouvellements de baux.

Fin 2024, 10 locaux commerciaux sont vacants (791m²) parmi lesquels 3 locaux (591m² au total) sur des périmètres difficiles commercialement (Clichy-sous-Bois, Neuilly-sur-Marne, Rosny-sous-Bois Pré Gentil). Les autres sont en cours de location, dont les anciens bureaux de l'agence du Pré Saint-Gervais à l'association BimBamJob, financée par le Département pour y implanter une Agence locale d'insertion (ALI).

L'activité des bureaux de chantier connaît un essor qui va se prolonger durant les années à venir du fait des mises en chantier du NPNRU. Il y a eu 15 conventions d'occupation précaire entrantes en 2024 (contre 12 en 2023) et 13 sorties.

Audit

L'audit interne (portant sur 83 dossiers) a observé que les diagnostics immobiliers ne sont pas fournis systématiquement au bailleur en cas de cession, ni à l'entrée dans les lieux du locataire. Ces anomalies sont principalement liées au volume de dossiers (plus de 500 baux), aux nombreux travaux de modifications réalisés par les locataires, au coût et temps passé/bénéfice et, à l'absence d'un marché commerces dédié. À la suite de l'audit, le bail commercial type a été modifié s'agissant des cessions, et des rappels ont été effectués par le chef de service.

Acquisition immobilière

Une recherche immobilière concernant l'acquisition de bureaux à l'achat pour l'Agence Ouest à Saint-Ouen et pour l'agence Est à Rosny-sous-Bois a été effectuée par le chef de service. Ces dossiers sont en cours, sous l'autorité du Directeur général.

La politique de sûreté et de tranquillité

Seine-Saint-Denis habitat se positionne comme un acteur de la tranquillité résidentielle et un partenaire de la sécurité publique qui agit dans le cadre d'une coproduction de la sécurité dont le texte fondateur est la convention relative à la sécurité et à la prévention de la délinquance et de la radicalisation dans le logement social en Seine-Saint-Denis. La convention a été rédigée par l'AORIF, les bailleurs du département, le préfet de Seine-Saint-Denis, la procureure de la République, co-signée le 7 juillet 2020, paraphée depuis par la plupart des communes du département, à l'exception, sur nos territoires, des communes de Pantin et de La Courneuve.

La politique de sûreté et de tranquillité de l'Office est fondée sur trois principes qui sont les axes majeurs de la convention :

- La Compréhension
- La Prévention
- La Coopération

Compréhension

La mise à jour de l'occupation des halls est caractérisée par une légère baisse du nombre de halls les plus impactés par le trafic de stupéfiants, qui s'explique particulièrement cette année par la fermeture des trois immeubles de la résidence Marcel Paul à L'Île-Saint-Denis.

L'évaluation de l'occupation des halls et l'analyse des nuisances recensées dans les différents patrimoines impliquent un suivi régulier avec les acteurs locaux et nationaux de la sécurité, sous la forme d'échanges d'informations et d'actions concertées dans le cadre notamment des Groupes de Partenariat Opérationnels (GPO).

Prévention

Une attention particulière a été apportée à l'organisation et au suivi des chantiers de construction et de réhabilitation pour contrecarrer les tentatives de racket, de vols, de dégradations et d'agressions. En amont du démarrage des opérations, des réunions sont régulièrement organisées avec les différents services de police et les prestataires de l'Office. En matière de vidéosurveillance, si aucune nouvelle caméra n'a été installée par l'Office, deux conventions avec des communes ont été signées pour permettre l'installation par la police municipale de caméras sur les toits de Seine-Saint-Denis habitat afin d'étendre le périmètre de visualisation de l'espace public identifié comme source de nuisances.

Coopération

L'Office a participé aux différentes instances collégiales sur la sécurité, Conseils Locaux de Sécurité et Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation, groupes bailleurs, cellules de veille, Groupes de Partenariat Opérationnels (GPO).

L'autorisation permanente donnée à la Police Nationale et aux polices municipales de pénétrer à tout moment dans les parties communes et les parkings de l'Office a notamment pour corollaire de permettre à l'Office d'avoir communication de l'identité des personnes contrôlées et/ou verbalisées dans son patrimoine. Dans ce cadre, 42 locataires ont été convoqués pour *a minima* un rappel au règlement intérieur.

Un locataire a été reconnu pénalement responsable du déclenchement d'un incendie.

Les agressions contre le personnel de l'Office

58 agressions à l'égard du personnel ont été signalées, 52 agressions verbales et 6 agressions physiques, affectant à 62% les gardiens, soit une hausse de 15% par rapport à 2023 qui ont donné lieu à 19 dépôts de plaintes et l'enregistrement de 4 mains courantes, ainsi qu'à 39 convocations au siège de l'Office. Néanmoins, aucune n'a donné lieu à l'engagement d'une procédure de résiliation de bail.

Trois agents ont été concernés par un changement de poste et/ou de logement.

Le développement social urbain (Service politiques sociales et urbaines)

L'année 2024 s'inscrit dans la continuité d'un projet de service répondant aux dynamiques locales de développement social urbain. L'ensemble des actions menées s'appuie sur une démarche partenariale forte, visant à renforcer la cohésion sociale et à améliorer la qualité de vie des habitants. Ces initiatives s'intègrent pleinement dans les politiques publiques locales et dans les stratégies de gestion urbaine mises en œuvre sur les territoires concernés.

Néanmoins, l'année 2024 a été marquée par un contrôle accru des collectivités sur nos actions relatives à l'abattement de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). La préfecture a exigé la transmission de l'intégralité des factures des actions valorisées dans ce cadre, renforçant ainsi la nécessité de justifier précisément l'utilisation des fonds alloués. Malgré ces contraintes administratives renforcées, nous avons poursuivi nos actions en veillant à respecter les exigences réglementaires et budgétaires.

Enfin, fin 2024, les nouvelles conventions de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (GUSP), annexes des contrats de ville 2024-2030 ont été signées, nous garantissant le maintien de l'abattement de TFPB dans nos QPV.

Mise en valeur de la mémoire collective et de l'équipe de proximité

Dans le cadre des projets ANRU/NPNRU du quartier des 4000 à La Courneuve, l'Office a soutenu le projet "Portraits dessinés" de Christine Boulanger. Cette initiative artistique a mis en lumière les agents de proximité (gardiens, gestionnaires locatifs, chargés d'accueil) afin de valoriser leur engagement et leur rôle central dans la vie des résidents. Parallèlement, le projet Basinga, porté par la ville de La Courneuve, a été accompagné par l'Office via une contribution financière et la mise à disposition d'un logement, facilitant ainsi la traversée spectaculaire de la funambule.

Engagement autour des Jeux Olympiques et Paralympiques

L'Office a participé à plusieurs projets sportifs liés aux Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024 :

- ✓ Partenariat avec la FSGT : organisation d'une caravane sportive itinérante dans plusieurs quartiers, permettant une initiation à différentes disciplines.
- ✓ Initiation à la boxe : collaboration avec l'association Noble Art à Romainville pour faire découvrir cette discipline aux jeunes.
- ✓ Initiation au MMA : en partenariat avec Para Bellum Combat Club à Stains.
- ✓ Shinzen Truck à Neuilly-sur-Marne : à l'occasion du passage de la flamme olympique, mise en place d'animations sportives.
- ✓ Fresque numérique à L'île-Saint-Denis : hommage à Anne-Élisabeth d'Acremont, athlète de haut niveau en rugby fauteuil et basket fauteuil.

Actions estivales dans les quartiers

Plusieurs animations culturelles et sportives ont été organisées avec la Compagnie La Relève Bariolée dans les villes de Stains, Le Blanc-Mesnil, Bondy, Noisy-le-Sec et Bobigny, permettant aux habitants de profiter d'activités variées pendant l'été.

Sensibilisation aux risques d'incendie

Comme les années précédentes, nos deux partenaires ont été mobilisés pour sensibiliser les habitants aux risques d'incendie :

- ✓ Tcorp : expériences immersives avec des casques de réalité virtuelle.
- ✓ Chubb : intervention avec le camion Cofimobile pour des démonstrations de prévention.

Maîtrise des charges et lutte contre la précarité énergétique

L'Office a poursuivi son engagement en faveur de la réduction des charges locatives et de la précarité énergétique :

- ✓ Gestion de l'eau : partenariat avec Terravox à Stains et Neuilly-sur-Marne pour sensibiliser les locataires à une consommation plus responsable.
- ✓ Précarité énergétique : mise en place d'un camion itinérant sous forme d'appartement pédagogique à Montfermeil, Stains et Romainville, offrant des conseils pratiques aux habitants.

Valorisation de l'espace public

Une fresque murale a été réalisée à Montfermeil par le Duo Dourone, s'inscrivant dans un parcours artistique visant à mettre en avant la place des femmes dans l'espace public.

Ces initiatives ont pour objectif de renforcer les liens sociaux, améliorer le cadre de vie et encourager une dynamique collective au sein des quartiers. L'année 2024 a ainsi été marquée par un engagement renouvelé en faveur de la cohésion sociale et du bien-être des habitants.

L'activité de recouvrement et de prévention des expulsions

Les chiffres clefs 2024 :

- 6 819 locataires sont en impayé au 31 décembre 2024 (hors squats et occupants sans titre), contre 7 507 au 31 décembre 2023.
- 1 078 ménages en situation d'occupation sans titre (baux résiliés) ou squats
- 1 980 plans amiables signés en 2024 (hors les plans sur les dettes inférieurs à un mois de loyer directement traités par la DCRL) ainsi que 493 plans CAF et 288 échéanciers judiciaires
- 80 dossiers BDF pour un effacement de 622 292€

Mise en œuvre des procédures de recouvrement et résiliation des baux :

842 commandements de payer ont été délivrés (contre 836 en 2023)

162 jugements ont été rendus (128 jugements en 2023)

9 ménages ont bénéficié d'un rétablissement du bail, suite à l'apurement de leur situation.

Concours de la force publique

Années	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CFP accordés	279	143	35	63	102	124
Expulsions réalisées	125	40	12	30	72	90
Sursis Bailleur	106	81	12	6	9	10
Sursis Préfecture					3	2
Reprise du logement					9	7
Congés après CFP					2	6

L'accompagnement social

Le projet stratégique 2023-2027 de Seine-Saint-Denis habitat a mis l'accent sur la nécessité de renforcer l'accompagnement des locataires, en particulier l'accompagnement individuel. En effet, comme en attestent les dernières enquêtes d'occupation sociale, un nombre croissant des ménages logés se trouve en situation de précarité, aggravée par les crises sanitaires et économiques, qui ont touché le pays ces dernières années.

Le dispositif déjà conséquent porté par Seine-Saint-Denis habitat a évolué vers le regroupement des 3 pôles d'accompagnement social (prévention des expulsions, relogement et accompagnement spécifique des ménages) au sein d'un même service, composé de 18 postes de travailleurs sociaux.

En 2024,

- 940 ménages ont bénéficié d'un accompagnement social individualisé
- 288 visites à domicile ont été effectuées
- 30 ménages ont pu bénéficier d'une mutation pour raisons économiques

Parallèlement, les CESF basées dans les agences accompagnent des locataires en grande difficulté, parfois sur des projets de long terme (mise sous tutelle, entrée en EHPAD...)

Une expérimentation « permanence, accueil des locataires » sur l'agence de Stains est engagée depuis fin 2023 par la CESF, appuyée par ses collègues de l'agence, dont il ressort qu'elle répond à un besoin sur notre territoire. Cette permanence a pour objectif de permettre aux locataires de saisir directement la CESF de proximité (à la différence de notre organisation habituelle, qui induit une saisine de la CESF par le gardien ou autre collaborateur en lien avec le locataire), de manière formelle et sécurisée.

En passant d'une « gestion de proximité à une gestion adaptée », l'objectif est de faire de la CESF d'agence un trait d'union avec les autres services de SSDh et les partenaires locaux.

→ Moyens et méthodologie :

- Permanence d'accueil les jeudis et vendredis : matinée sans ou avec rendez-vous, après-midi exclusivement sur rendez-vous. Début de l'expérimentation le 15 octobre 2023
- Accès direct à l'agenda de la CESF pour les agents d'accueil afin de planifier des rendez-vous
- Mise à disposition d'un bureau/box sécurisé pour les entretiens avec les locataires
- Temps d'échange informel et temps d'observation à l'accueil
- Points d'étape trimestriels pour évaluer le dispositif et développer des outils (billet de RDV, supports d'information...)
- Elaboration d'une procédure de saisine (CESF, agent d'accueil et direction)

→ Public visé :

- Locataires en demande de soutien spécifique :

. *Requête de relogement (handicap, logement insalubre, violences conjugales...).*

. *Difficulté à payer le loyer suite à une perte de ressources, baisse des aides (APL), perte d'emploi, divorce, changement composition familiale, etc.*

. *Incapacité à entretenir le logement (personnes âgées, logements encombrés, diogène...).*

- Personnes vulnérables repérées par les agents d'accueil :

. *Personnes âgées en situation de précarité, voire de clochardisation, femmes victimes de violences, familles monoparentales en difficulté, personnes avec troubles du comportement, etc.*

La Maîtrise d'œuvre sociale

Seine-Saint-Denis habitat a fait le choix depuis le lancement de l'ANRU 1 d'internaliser la gestion du relogement définitif, ou temporaire de nos locataires impactés par les opérations de démolition, restructuration ou grosse réhabilitation, en s'appuyant sur un service dédié.

Le service, composé de dix chargés de relogement et deux managers, est complété par quatre CESF dédiées au relogement.

Les missions :

Enquêtes sociales

L'enquête sociale permet de figer l'occupation et de préparer le plan de relogement. Le but est d'établir un état des lieux de l'occupation et de la situation socioéconomique des locataires, ainsi que de l'état des logements. Elle permet également d'évaluer les besoins d'accompagnement social : identification des ménages avec des problématiques sociales ou d'endettement, mais également des éventuels risques de blocage au relogement (problématique de santé, logement encombré, difficulté administrative pour constituer le dossier, dépassement de plafonds ...)

L'analyse de l'enquête permet de projeter le rythme des relogements, en se fondant sur :

- Les lieux en fonction des souhaits
- Les livraisons prévues
- Le volume des relogements à effectuer dans l'existant

Elle permet également de prévoir les besoins en logements provisoires, dans le cadre de projets de réhabilitation, identifier les éventuels blocages pour le bon déroulement du chantier.

En 2024, les enquêtes ont porté sur 700 logements pour réhabilitation/restructurations, acquisition/amélioration.

Le plan de relogement

Il a pour but

- D'identifier les ménages concernés par un relogement définitif, en logement relais ou logement de courtoisie
- Evaluer le besoin en typologie et localisation des logements relais
- Etablir le planning des relogements définitifs
- Etablir le planning des relogements relais

Démolitions, réhabilitation/restructurations

Dans le cadre des NPNRU, les conditions de relogement et les destinations de relogement sont cadrés par les chartes locales et territoriales, la loi MOLLE et le RGA de l'ANRU.

Les locataires concernés par un relogement définitif sont rencontrés sur rendez-vous dès la fin de l'enquête sociale, afin de travailler sur leur relogement.

Les relogements 2024

- 10 projets en cours en 2024 : 319 ménages relogés en 2024

→ 8 NPNRU : démolition/réhabilitation/restructuration

→ 2 hors NPNRU : réhabilitation/restructuration

- Projets terminés en 2024 : La Prêtresse à Stains et Marcel Paul à l'Île-Saint-Denis

NPNRU	Villes	Opérations	2022	2023	2024	2025	2026	2027	Avancée du relogement décembre 2024
x	Stains	La Prêtresse	51 relogements						100%
x		Clos St Lazare	137 relogements						80%
x	Epinay	Orgemont	38 relogements						75%
x	La Courneuve	Mail de Fontenay	374 relogements						55%
x	Île St Denis	Marcel Paul	276 relogements						100%
x	Romainville	Gagarine phase 1	83 relogements						85%
x	Bobigny	Abreuvoir phase 1 et 2	509 relogements						39%
	Drancy	La Muette			42 relogements				25%
	Livry	La Poudrerie			Restructurations/logements provisoires				
x	Bondy	Noue Caillet			60 relogements				25%

Les projets de relogement donnent lieu à des enquêtes de satisfaction ayant pour objectif :

- D'évaluer la satisfaction locataire sur l'accompagnement, le déroulé de l'opération et le relogement
- D'identifier les axes d'amélioration

5 opérations ont été évaluées en 2024 (extraits des résultats d'enquêtes) :

	Résidences					
	Ensemble	Mail de Fontenay	Prêtresse	Orgemont	Abreuvoir	Marcel Paul
9. Etes-vous satisfait de la qualité des informations fournies par votre bailleur sur les raisons de la démolition et la nécessité de déménager ?						
REPONDANTS	97	28	8	4	19	38
Très satisfait	33%	39%	62%	50%	21%	26%
Satisfait	37%	18%	38%		47%	50%
Peu satisfait	21%	36%			21%	16%
Pas du tout satisfait	9%	7%		50%	11%	8%
Satisfait	70%	57%	100%	50%	68%	76%
Non satisfait	30%	43%		50%	32%	24%
10. Etes-vous satisfait de l'accompagnement des services de Seine-Saint-Denis habitat durant tout le déroulé de votre relogement ?						
REPONDANTS	98	28	8	4	20	38
Très satisfait	37%	57%	88%	50%	20%	18%
Satisfait	46%	29%	12%		65%	61%
Peu satisfait	13%	11%		50%	15%	13%
Pas du tout satisfait	4%	4%				8%
Satisfait	83%	86%	100%	50%	85%	79%
Non satisfait	17%	14%		50%	15%	21%
11. Etes-vous satisfait du déroulé du déménagement ?						
REPONDANTS	98	28	8	4	20	38
Très satisfait	43%	54%	88%	100%	35%	24%
Satisfait	44%	21%	12%		60%	63%
Peu satisfait	9%	21%				8%
Pas du tout satisfait	4%	4%			5%	5%
Satisfait	87%	75%	100%	100%	95%	87%
Non satisfait	13%	25%			5%	13%
12a. Préférez-vous votre ancien ou votre nouveau logement ?						
REPONDANTS	95	27	8	4	19	37
Ancien	31%	37%	25%	75%	47%	14%
Nouveau	69%	63%	75%	25%	53%	86%
12b. Préférez-vous votre ancien ou votre nouvel immeuble ?						
REPONDANTS	91	27	8	4	18	34
Ancien	24%	37%	12%	75%	28%	9%
Nouveau	76%	63%	88%	25%	72%	91%

La Direction du Centre de Relations Locataires

Inaugurée en 2017 et composée à l'origine de 12 conseillers, la Direction du Centre de Relations Locataires (DCRL) s'est transformée pour se perfectionner et répondre aux attentes de locataires.

En 2024, la DCRL s'articule autour de 23 conseillers dédiés à la prise d'appels, de 8 conseillers spécialisés mobilisés sur différentes missions expertes, d'un pôle sinistre, d'un pôle demande de logements, enfin d'un Espace Relation Locataire ; 4 conseillers y accueillent physiquement nos locataires toute l'année.

78% des demandes des locataires ont été déposées à la DCRL en 2024.

Enfin, les conseillers du CRL ont traité directement 60% des demandes.

La gestion des appels

Près de 300 000 appels ont été pris en charge (stabilité par rapport à 2023). Le taux de prise d'appels s'est amélioré en 2024 et est de 89% (+ 11 points). Le temps d'attente de 1,29 minute est en baisse de plus d'une minute par rapport à 2023 (2,30).

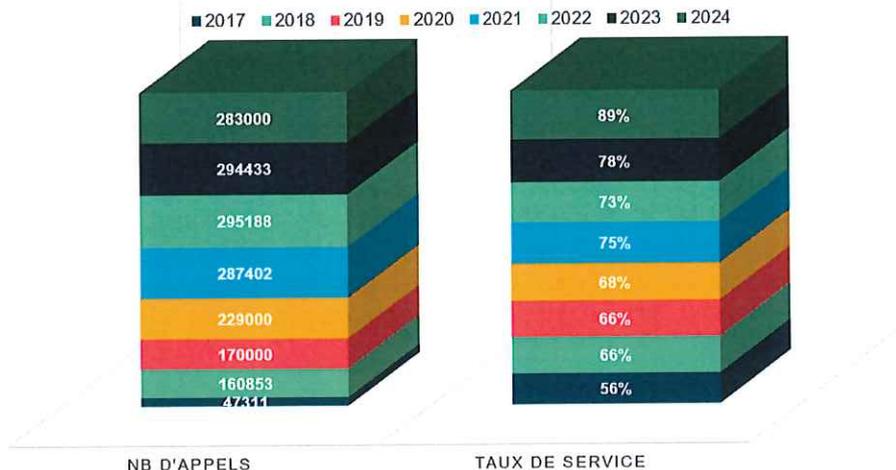
Une nouvelle donnée : 2,29 minutes, c'est le temps moyen au bout duquel les locataires non pris en charge raccrochent.

L'amélioration des délais de recrutements, le pilotage de l'activité, la présence de l'ensemble de l'équipe de l'encadrement, l'anticipation poussée des pics d'activité, la baisse des pannes informatiques sont autant d'éléments favorisant l'amélioration sensible des résultats.

En 2025, la DCRL passera le cap des 2 millions d'appels depuis son ouverture.

L'évolution du nombre d'appels

APPELS PRÉSENTÉS* ET TAUX DE SERVICE



L'Espace Relation Locataire (ERL)



Véritable prolongement physique du CRL, l'ERL offre toutes les prestations disponibles par téléphone transposées dans un accueil physique central situé à Bobigny. Les locataires sont accueillis quelle que soit leur résidence d'origine. Un système de borne dynamise l'orientation des locataires. Avec 21 312 visites en 2024, ce format d'accueil semble répondre à une forte demande.

Les pôles spécialisés de la DCRL

Moins connues mais fondamentales dans la gestion administrative, leurs activités sont soutenues et se traduisent entre autres par :

- L'accompagnement des locataires sur l'impayé naissant :
 - Près de 20 000 relances d'impayés effectuées par téléphone
 - 1323 échéanciers de paiement mis en place par le CRL
- La centralisation du traitement des demandes par mails et des envois dématérialisés
 - + de 5000 mails enregistrés sans tenir compte du traitement des relances
 - + de 2000 demandes traitées en dématérialisation via DocuSign
- Depuis novembre 2024, les bons de commande qui concernent nos logements occupés font l'objet d'un suivi par le CRL qui appelle les locataires afin de vérifier le passage effectif de l'entreprise. Si elle n'est pas intervenue, le CRL déclenche une relance à l'entreprise et en informe le locataire par SMS. 1150 BC ont ainsi été vérifiés en 2024.
- Pour la partie sinistre : 1394 dossiers sinistres créés soit 70% des dossiers
 - Pool demande de logement : Près de 1000 courriers de relances traités dans un délais moyen de 36 jours, et près de 3000 demandes de logement ou de renouvellement enregistrées.

La gestion de l'astreinte externalisée

Depuis décembre 2020, le prestataire REPARTIM assure la permanence d'astreinte de Seine-Saint-Denis habitat. Cette astreinte joignable en semaine de 17h30 à 8h30 ; le week-end et les jours fériés s'assure du traitement et des interventions sur des demandes techniques urgentes. Pour simplifier les démarches de nos locataires, le 3293 est aussi le numéro de l'astreinte. Cette astreinte était partiellement pilotée par le CRL en 2024 ; elle l'est totalement depuis 2025. REPARTIM a réceptionné 37 532 appels, le taux de prise en charge est de 91,67% et le temps d'attente moyen de 3.01 minutes. 46 000 € de pénalités ont été appliquées au marché, notamment dans la dynamique que la prise en charge de nos locataires soit conforme aux engagements contractuels.

La Maîtrise d'Ouvrage

En 2024, la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage de Seine-Saint-Denis habitat compte 3 Services de Réhabilitation et 1 Service de Construction.

Accusant le retard pris par les aménageurs dans la construction neuve en ZAC et en ANRU, dont les études urbaines se poursuivent, le Service Projets Urbains devient Projets Urbains et Développement, afin d'intégrer une dimension de recherche de nouveaux fonciers, et d'opportunités de VEFA et d'acquisition en bloc. Un poste de responsable de développement est ainsi créé en cours d'année, pour un recrutement qui sera effectif en 2025.

Le Service Montage et Développement est quant à lui dissous au profit d'un poste expert de chef de projets stratégiques, directement rattaché à la DGA, en charge de la mise à jour des simulations financières sur excel, et de leur mise en œuvre sur le logiciel SALVIA, dont Seine-Saint-Denis habitat poursuit le déploiement.

Au total, ce sont donc 32 collaborateurs, qui gèrent 15 projets NPNRU (Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine) répartis sur 9 villes, mais également près de 30 opérations de réhabilitation de droit commun.

L'activité est désormais équilibrée entre études pré-opérationnelles, puis techniques, chantiers, et enfin phases de réception.

En 2024, sont réceptionnés les travaux de réhabilitation de deux résidences pour un total de 337 logements. Parallèlement, sont livrés 57 logements en accession sociale avec les Habitations Populaires. En phase chantier, ce sont 2 569 logements en cours de réhabilitation, répartis sur 16 résidences, et 22 logements sociaux en cours de construction sur 2 opérations, sans compter les nombreuses démolitions nécessaires aux projets de renouvellement urbain.

En 2024, la maîtrise d'ouvrage compte aussi 8 851 logements à l'étude pour réhabilitation, au sein de 29 résidences. Ce sont également 6 permis de construire déposés pour 305 logements sociaux répartis sur 6 opérations neuves, et 1 opération d'accession sociale de 28 logements dont le marché de travaux est notifié. Une partie est produite en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement). Ainsi, sur ces 6 opérations, un contrat de pré-réservation pour 28 logements est signé à Epinay. Sont également à l'étude 5 opérations de construction neuve pour un total de 270 logements sociaux.

Les projets urbains, les plus complexes, sont pilotés avec les collectivités de rattachement par le Service dédié. En 2024, l'entrée en phase opérationnelle vient réinterroger certaines hypothèses des études urbaines pré-opérationnelles, qui devront être renégociées avec l'ANRU, les Villes et les EPT. Néanmoins, la majorité des projets se concrétise, tant sur le terrain, avec des chantiers qui démarrent, que du point de vue administratif, avec l'engagement de 2/3 des subventions dans le logiciel de suivi de l'ANRU, IODA.

Toutes ces opérations visent à améliorer le confort des locataires et les qualités énergétiques des bâtiments dans le but de diminuer les charges locatives.

Certains projets - les cités jardins en particulier - entraînent la restructuration complète des logements, avec la création de pièces d'eau, l'agrandissement des pièces de vie, le regroupement de petits logements en un seul. Ces projets requièrent une ingénierie spécifique de chantier, avec des relogements tiroirs, pour lesquels la Maîtrise d'œuvre Sociale est un partenaire essentiel.

En 2024, Seine-Saint-Denis habitat a bénéficié de la volonté politique d'engager massivement les opérations NPNRU, et a ainsi pu engager 25 opérations sur 86 contractualisées, soit 29% du programme global, ce qui représente 104 M€ engagés (prêts + subventions) dont 74 M€ de subventions et 30 M€ de prêts, soit 42% des montants contractualisés d'un total de 247 M€ subventions + prêts.

Cet effort de 2024 porte à 70% et 174M€ les montants (subventions + prêts) engagés.

Ces engagements permettent la perception d'une avance représentant 20% des subventions prévues.

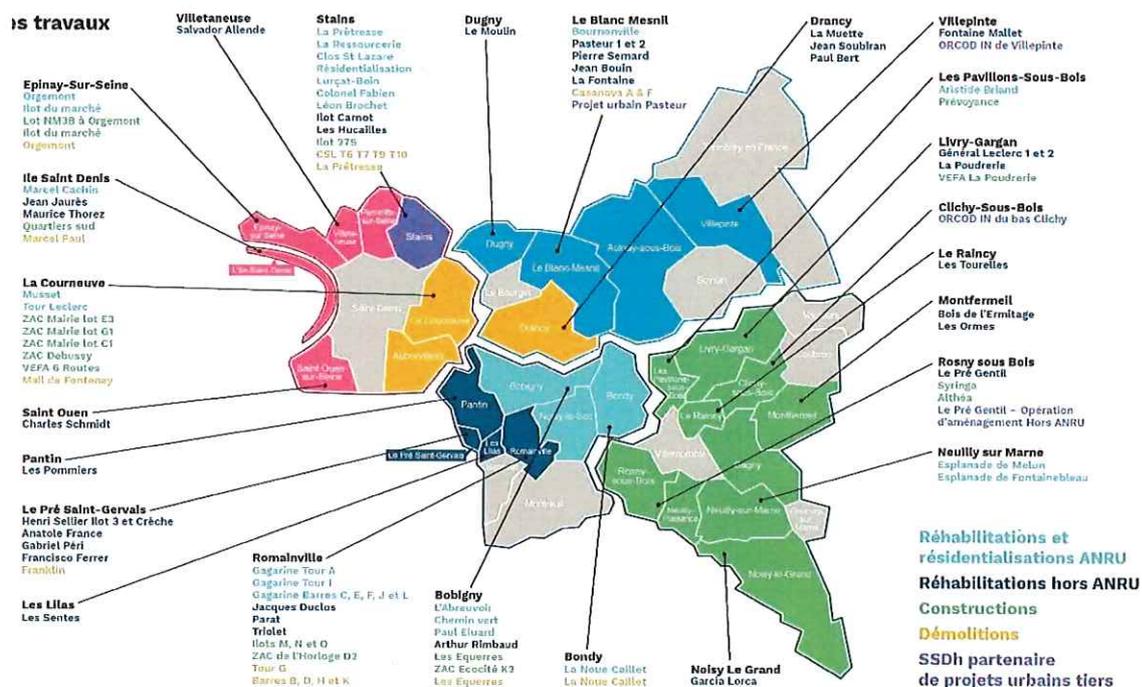
COMMUNES	OPERATION	CAT. Opération	SUBVENTION	PRETS ALS	TOTAL FINANCEMENT	DAS date notification
PAVILLONS/BOIS	AA - 25 AVENUE ARISTIDE BRIAND - LES PAVILLONS	CN	720 360 €	1 456 800 €	2 177 160 €	16/12/2024
EST ENSEMBLE	1EPT_SSDh	ETUD	190 000 €	- €	190 000 €	10/04/2024
ROMAINVILLE	Minoration de loyers des 103 logements sociaux reconstitués	RELOG	592 000 €	- €	592 000 €	13/11/2024
LA COURNEUVE	CN 18 PLUS et 26 PLAI - Zac Mairie Phase1 E3 La	CN	637 000 €	1 070 800 €	1 707 800 €	06/12/2024
LA COURNEUVE	CN 17 PLUS et 26 PLAI - Zac Mairie Phase1 G1 La	CN	637 000 €	1 042 800 €	1 679 800 €	06/12/2024
EPINAY	CN - 17 PLUS et 11 PLAI - Orgemont - Epinay	CN	132 000 €	301 000 €	433 000 €	19/11/2024
LE BLANC-MESNIL	Réhabilitation de la cité Bournonville (344 logements)	REHAB	5 346 532 €	4 737 266 €	10 083 798 €	06/12/2024
BOBIGNY	ABR - Restructuration Cité de l'Abreuvoir 383 logts - Tours et	REHAB	12 737 712 €	3 281 974 €	16 019 685 €	12/11/2024
BOBIGNY	ABR - Réhabilitation Cité de l'Abreuvoir 368 logts - Satellites	REHAB	10 154 739 €	3 131 158 €	13 285 897 €	02/10/2024
BOBIGNY	ABR - Requalification des espaces extérieurs - 1162 logts-	RESID	6 408 955 €	- €	6 408 955 €	14/10/2024
ROMAINVILLE	Réhabilitation des bâtiments C E F J et L (266 logements)	REHAB	4 362 400 €	3 777 200 €	8 139 600 €	06/12/2024
ROMAINVILLE	Réhabilitation Tour I (108 logements)	REHAB	2 166 000 €	1 731 000 €	3 897 000 €	06/12/2024
ROMAINVILLE	Démolition de 96 logements sociaux - Bâtiments B et H	DEMOL	1 996 848 €	- €	1 996 848 €	06/12/2024
ROMAINVILLE	Démolition de 40 logements sociaux - Bâtiment D	DEMOL	903 785 €	- €	903 785 €	06/12/2024
ILE SAINT DENIS	Résidentialisation Marcel Cachin, 226 logts	RESID	904 000 €	- €	904 000 €	24/05/2024
ILE SAINT DENIS	Requalification Marcel Cachin, 226 logts	REHAB	1 356 000 €	4 068 000 €	5 424 000 €	09/04/2024
ILE SAINT DENIS	Démolition 3 tours Marcel Paul 286 logts	DEMOL	11 008 703 €	- €	11 008 703 €	06/12/2024
EPINAY	Résidentialisation 366 logements	RESID	2 194 200 €	- €	2 194 200 €	05/06/2024
EPINAY	Réhabilitation 366 logements	REHAB	5 455 187 €	4 890 707 €	10 345 893 €	29/05/2024
LA COURNEUVE	Etudes de faisabilité architecturale, techniques et de	ETUD	50 000 €	- €	50 000 €	13/05/2024
STAINS	Démolition 36 logements tour T7	DEMOL	1 620 000 €	- €	1 620 000 €	14/02/2024
STAINS	Démolition 36 logements tour T9	DEMOL	1 620 000 €	- €	1 620 000 €	19/02/2024
STAINS	Démolition 36 logements tour T10	DEMOL	1 620 000 €	- €	1 620 000 €	19/02/2024
STAINS	Réhabilitation des 60 pavillons Léon Brochet	REHAB	328 680 €	751 320 €	1 080 000 €	11/12/2024
STAINS	Restructuration de l'ex supérette du Square Molière	COM	1 050 698 €	- €	1 050 698 €	18/11/2024
	Nombre d'opérations / Total engagements	25	74 192 798 €	30 240 025 €	104 432 822 €	

b. Exemple de projet innovant dans le cadre de la gestion de l'attente des projets de renouvellement urbain : mise à disposition du foncier pour le projet TTU soutenu par le Département de Seine-Saint-Denis

Seine-Saint-Denis habitat s'est engagé aux côtés de Toits Temporaires Urbains (TTU), un projet innovant soutenu par le Département, qui propose des solutions d'hébergement modulaires et réversibles pour les femmes isolées avec enfants. TTU s'installe à Stains, sur un site issu d'une démolition ANRU 1. Plutôt que de céder immédiatement ce terrain à l'aménageur, SSDh a choisi de le conserver temporairement afin d'accompagner pleinement cette initiative solidaire.

Pour rendre cela possible, une convention d'occupation temporaire inédite a été élaborée grâce à un travail approfondi entre le service Projets Urbains et le service Juridique. Conçue pour s'adapter aux évolutions des projets et plannings du NPNRU, cette convention permet à TTU de disposer gratuitement du site tout en garantissant une occupation stable et sécurisée, sans impacter le déroulement des autres opérations. Ce dispositif innovant illustre l'engagement de SSDh à expérimenter de nouveaux outils pour favoriser l'urbanisme transitoire et soutenir des projets à fort impact social.

c. La carte des autres projets



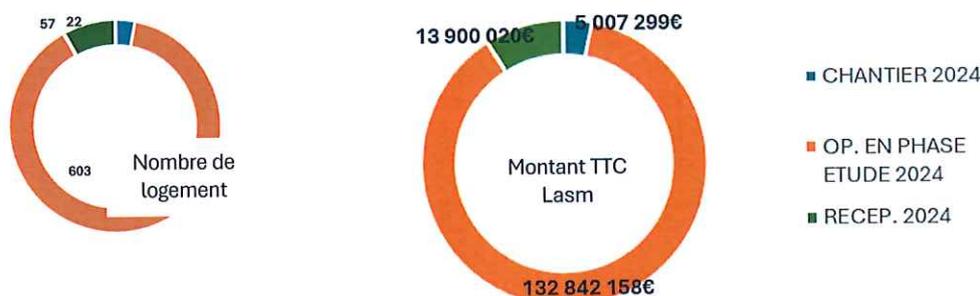
En sus des projets ANRU, Seine-Saint-Denis habitat est partenaire de deux projets ORCOD IN, qui visent la démolition – reconstruction – réhabilitation de copropriétés dégradées, sur les villes de Clichy-sous-Bois et Villepinte.

Seine-Saint-Denis habitat participe ainsi activement au relogement des ménages des copropriétés à démolir et a déjà relogé 80 ménages sur un objectif total de 175 relogements pour la ville de Clichy-sous-Bois. Depuis 2023, Seine-Saint-Denis habitat est partie prenante de l'ORCOD IN de Villepinte, avec un objectif plus modeste de 26 relogements en 4 ans.

Par ailleurs, Seine-Saint-Denis habitat est partenaire du projet urbain piloté par la ville de Rosny-Sous-Bois au Pré Gentil. Le projet prévoit, outre la réhabilitation des logements sociaux appartenant à SSDh, la résidentialisation du stationnement et la diversification de l'habitation par la construction de petites opérations d'accès sociale confiées aux Habitations Populaires, sous la maîtrise d'ouvrage de SSDh.

Enfin, Seine-Saint-Denis habitat pilote de nombreuses réhabilitations de droit commun sur l'ensemble de son parc, de simples rénovations thermiques, à des opérations de restructuration profonde en parties privatives ou communes de bâtiments de tous âges, des années 1930, avec les emblématiques cités jardins, aux années 1950, avec les chemins de grue, aux années 1960-70 voire même 1980.

Les constructions neuves

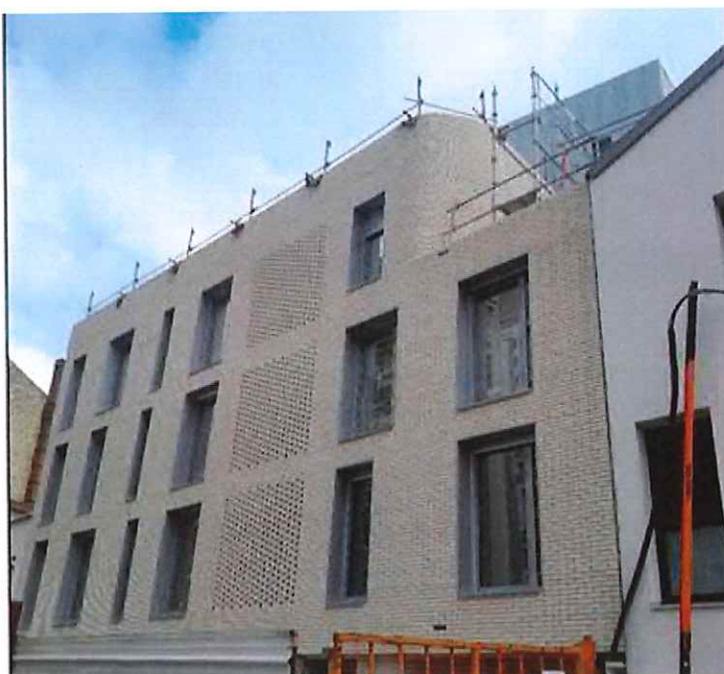


Les chantiers en 2024

Deux opérations de logement social (LLS) :

- Une opération de droit commun en PLS au Pré-Saint-Gervais
- Une opération de création de logements en pied d'immeuble dans le cadre d'une réhabilitation-restructuration à Epinay-sur-Seine

Ville	Opération	nbr lgt	Livraison prév.	Montant TTC Lasm	Coût au lgt Montant TTC Lasm
LE PRE ST GERVAIS	FRANKLIN	11	T2 2025	3 119 588 €	283 599 €
EPINAY SUR SEINE	ILOT DU MARCHE	11	T1 2025	1 887 711 €	171 610 €
Total	2	22		5 007 299 €	



Le Pré St Gervais
Franklin

Les réceptions en 2024

Une opération d'accèsion sociale (AS) en partenariat avec la Coop HLM Les Habitations Populaires.

Ville	Opération	nbr lgt	Date réception	Montant TTC Lasm	Coût au lgt Montant TTC Lasm
ROSNY-SOUS-BOIS	Synringa	57	08/04/2024	13 900 020 €	243 860 €
Total	1	57		13 900 020 €	

Rosny S/Bois – Syringa



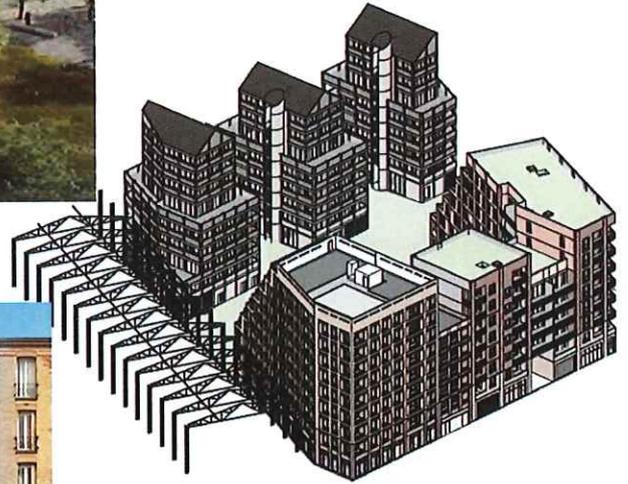
Les constructions à l'étude en 2024

Onze opérations de logements sociaux en reconstitution de l'offre démolie en ANRU, dont quatre VEFA, et une opération d'accèsion sociale, ALTHEA :

Ville	Opération	nbr lgt	Livraison prév.	Montant TTC Lasm	Coût au lgt Montant TTC Lasm
BOBIGNY	VEFA ZAC ECOCITE K2	45	2028	9 450 000 €	210 000 €
BOBIGNY	EQUERRE SUD	99	2028	20 209 433 €	204 136 €
COURNEUVE	G1 ZAC DE LA MAIRIE	41	2027	9 263 335 €	225 935 €
COURNEUVE	E3 ZAC DE LA MAIRIE	42	2027	9 506 070 €	226 335 €
EPINAY SUR SEINE	NM3B ORGEMONT	28	2028	6 458 648 €	230 666 €
LA COURNEUVE	DEBUSSY G2 ZAC TOUR	41	2029	9 416 798 €	229 678 €
LA COURNEUVE	VEFA ZAC DE 6 ROUTES	26	2028	5 933 694 €	228 219 €
PAVILLONS SOUS BOIS	PREVOYANCE	32	2030	6 720 000 €	210 000 €
ROMAINVILLE	VEFA ZAC DE L'HORLOGE	13	2027	2 957 500 €	227 500 €
ROMAINVILLE	LOT M N O	158	2028 à 2029	33 391 088 €	211 336 €
ROSNY SOUS BOIS	ALTHEA	28	2027	7 999 992 €	285 714 €
STAINS	ILOT 27S	50	2027	11 535 600 €	230 712 €
Total	12	603		132 842 158 €	



Stains – Ilot 27S



Bobigny – Zac Ecocité K2



Romainville – Zac de l'Horloge

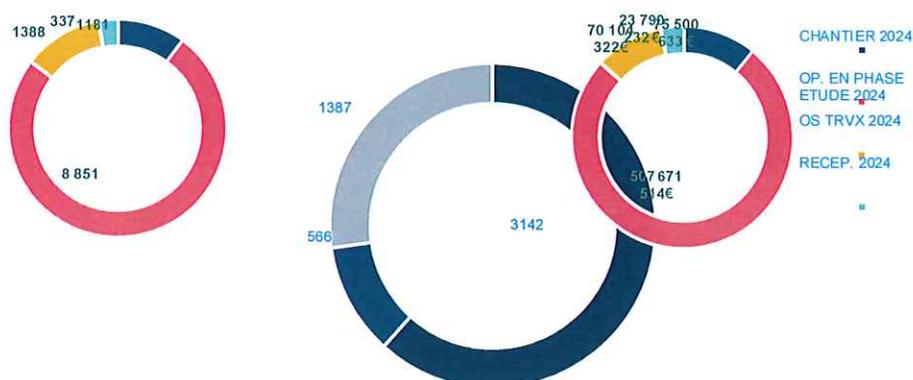


*La Courneuve
Zac de la Mairie G1*

*La Courneuve
Zac de la Mairie E3*



Les réhabilitations



Les OS travaux en 2024

Ville	Opération	nbr lgt	Livraison prév.	Réhab Montant TTC Lasm	Coût au lgt Montant TTC Lasm	Résid Montant TTC Lasm	Commerce Montant TTC Lasm
BOBIGNY	CHEMIN VERT	542	2027	32 040 811 €	59 116 €		529 929 €
COURNEUVE	MUSSET	119	2026	7 367 000 €	61 908 €		
LE PRE ST GERVAIS	ANATOLE France	75	2026	2 896 179 €	38 616 €		
LIVRY GARGAN	GEN LECLERC 1 ET 2	192	2026	7 648 201 €	39 834 €	1 263 604 €	
ST OUEN	CHARLES SCHMIDT	113	2027	6 454 000 €	57 115 €		
STAINS	ILOT CARNOT	228	2026	6 342 242 €	27 817 €		
VILLEPINTE	FONTAINE MALLET	119	2026	5 562 356 €	46 742 €		
Total	7	1388		68 310 789 €		1 263 604 €	529 929 €



La Courneuve - Musset

Stains – Ilot Carnot





Villepinte – Fontaine Mallet



St Ouen- Charles Schmidt



Bobigny – Chemin Vert



Le Pré St Gervais – Anatole France



Livry-Gargan – Général Leclerc 1 & 2

Les chantiers en 2024

Ville	Opération	nbr lgt	Date réception prév.	Réhab Montant TTC Lasm	Coût au lgt Montant TTC Lasm	Résid Montant TTC Lasm	Commerce Montant TTC Lasm
BLANC MESNIL	PASTEUR 1 ET 2	285	T3 2024	16 396 429 €	57 531 €	2 744 136 €	
EPINAY SUR SEINE	ILOT DU MARCHÉ	98	T1 2025	5 681 425 €	57 974 €	1 768 532 €	577 918 €
ILE SAINT DENIS	JEAN JAURES	53	T4 2025	2 544 032 €	48 001 €		
LIVRY GARGAN	LA POWDRERIE	19	T4 2025	4 586 818 €	241 411 €		
PIERREFITTE S SEINE	ALCIDE D'ORBIGNY	62	T2 2025	1 617 380 €	26 087 €		
ROMAINVILLE	LES OSERAIES	40	T1 2025	619 029 €	15 476 €		
ROMAINVILLE	GAGARINE TOUR A	96	T2 2025	6 442 105 €	67 105 €		3 700 850 €
STAINS	LA PRETRESSE	250	T1 2026	15 997 505 €	63 990 €	2 787 173 €	
VILLETANEUSE	SALVADOR ALLENDE	278	T1 2026	8 743 827 €	31 453 €	1 293 474 €	
Total	9	1181		62 628 550 €		8 593 315 €	4 278 768 €



Villetaneuse – Salvador Allende



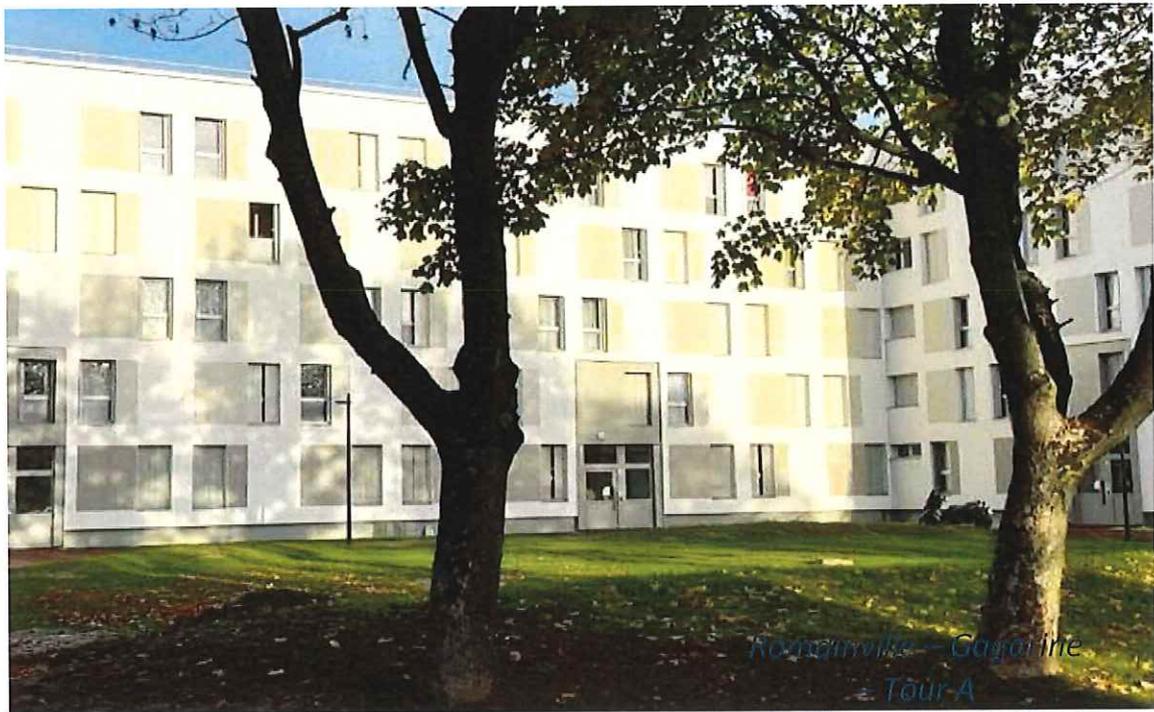
Pierrefitte S/Seine – Alcide d'Orbigny



Ile St Denis – Jean Jaurès



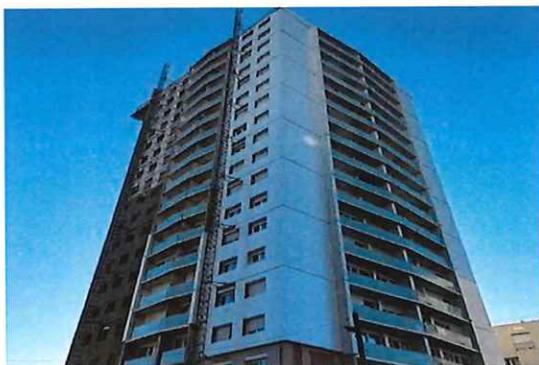
Stains – La Prêtresse



*Romainville – Gagarine
– Tour A*

Le Blanc-Mesnil – Pasteur

Romainville – Gagarine – Tour A





*Livry-Gargan –
La Poudrerie*



*Epinay S/Seine –
Ilot du Marché*

Les réceptions 2024

Ville	Opération	nbr Igt	Date réception	Réhab Montant TTC Lasm	Coût au Igt Montant TTC Lasm
LE PRE ST GERVAIS	HENRI SELLIER LOT 3	167	07/03/2024	16 567 789 €	99 208 €
ROMAINVILLE	PARAT	170	31/12/2024	7 222 443 €	42 485 €
Total	2	337		23 790 232 €	



Romainville - Parat

*Le Pré St Gervais – Henri Sellier
Ilot 3*



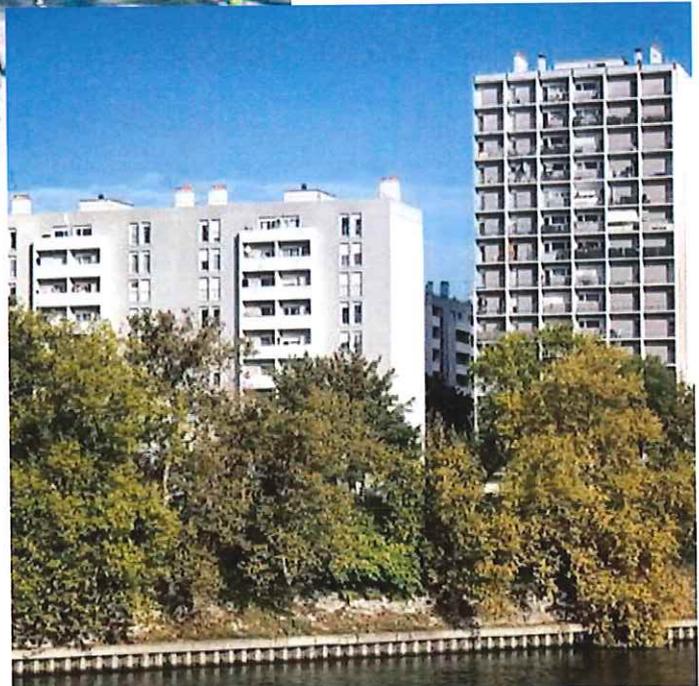
Les réhabilitations et résidentialisations à l'étude en 2024

Ville	Opération	nbr lgt	Livraison prév.	Réhab Montant TTC Lasm	Coût au lgt Montant TTC Lasm	Résid Montant TTC Lasm	Commerce Montant TTC Lasm
BLANC MESNIL	PIERRE SEMARD	224	2027 à 2029	21 022 741 €	93 852 €		
BLANC-MESNIL	BOURNONVILLE	344	2028	16 902 970 €	49 137 €	3 838 641 €	
BLANC-MESNIL	JEAN BOUIN	30	2029	3 000 000 €	100 000 €		
BLANC-MESNIL	LA FONTAINE	13	2029	1 300 000 €	100 000 €		
BOBIGNY	ABREUVOIR	1194	de 2026 à 2030	116 380 832 €	97 471 €	17 286 587 €	
BOBIGNY	BARRE DE VIENNE	36	2029	7 096 373 €	197 121 €	75 000 €	2 091 979 €
BOBIGNY	PAUL ELUARD	503	2030			4 898 717 €	
BONDY	NOUE CAILLET "CARRE EST"	246	2029	15 101 448 €	61 388 €	1 900 000 €	
DRANCY	LA MUETTE	369	2029	33 278 430 €	90 185 €		
DRANCY	PAUL BERT	38	2030	2 660 000 €	70 000 €		
DRANCY	JEAN SOUBIRAN	64	2030	6 400 000 €	100 000 €	1 000 000 €	
DUGNY	LE MOULIN	398	2030	16 879 976 €	42 412 €		
EPINAY SUR SEINE	ORGEMONT	366	2028	20 258 316 €	55 351 €	4 234 845 €	
ILE SAINT DENIS	MARCEL CACHIN	226	2028	11 333 321 €	50 147 €	2 378 895 €	
ILE SAINT DENIS	MAURICE THOREZ	394	2030	11 707 316 €	29 714 €		
LA COURNEUVE	TOUR LECLERC	276	2029	5 377 860 €	19 485 €		
LE RAINCY	LES TOURELLES	37	2030	1 293 031 €	34 947 €		
LES LILAS	LES SENTES	993	2028	26 145 000 €	26 329 €		
NOISY LE GRAND	GARCIA LORCA	173	2027	8 569 324 €	49 534 €		
PANTIN	LES POMMIERS	322	2030	19 605 936 €	60 888 €		
ROMAINVILLE	DUCLOS	307	2027	13 710 000 €	44 658 €		
ROMAINVILLE	BARRES GAGARINE	266	2029	16 433 480 €	61 780 €	1 996 000 €	
ROMAINVILLE	TOUR I	108	2028	8 007 012 €	74 139 €		820 349 €
ROSNY SOUS BOIS	LE PRE GENTIL	796	2029	29 132 008 €	36 598 €		
STAINS	RESSOURCERIE POLE MEDICAL	50	2026				5 502 200 €
STAINS	LES HUCAILLES	133	2028	7 766 000 €	58 391 €	3 838 641 €	
STAINS	RESID CLOS SUD	388	2028			2 611 240 €	
STAINS	LURCAT-BOIN	497	2030	29 315 878 €	58 986 €	4 556 878 €	
STAINS	LEON BROCHET	60	2029	1 964 290 €	32 738 €		
Total	29	8851		450 641 542 €		48 615 444 €	8 414 528 €



L'Ile St Denis –
Marcel Cachin

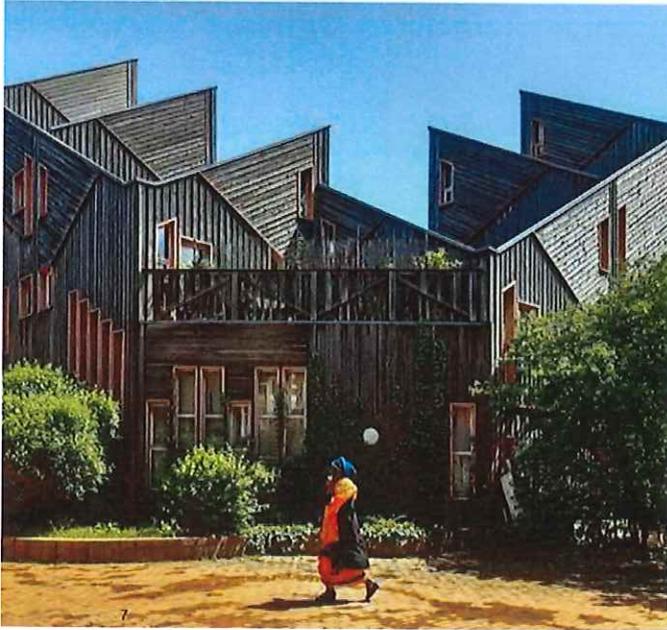
Stains – La ressourcerie
Pole Médical



Stains – Les Huailles



Le Blanc Ménil – Pierre
Sénica



Le Blanc-Mesnil – Pierre Sémard



Romainville - Duclos

Noisy le Grand – Garcia Lorca



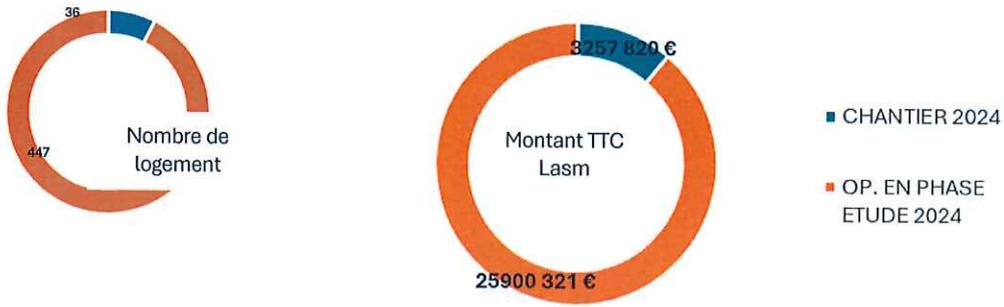


Bobigny – Abreuvoir Satellites



Bobigny – Abreuvoir Tours Serpentina NO

Les démolitions



Les démolitions en 2024

Ville	Opération	nbr lgt	Livraison prév.	Montant TTC Lasm Démol	Coût au lgt Montant TTC Lasm
STAINS	CSL - T6	36	T1 2025	3 257 820 €	90 495
Total	1	36		3 257 820 €	



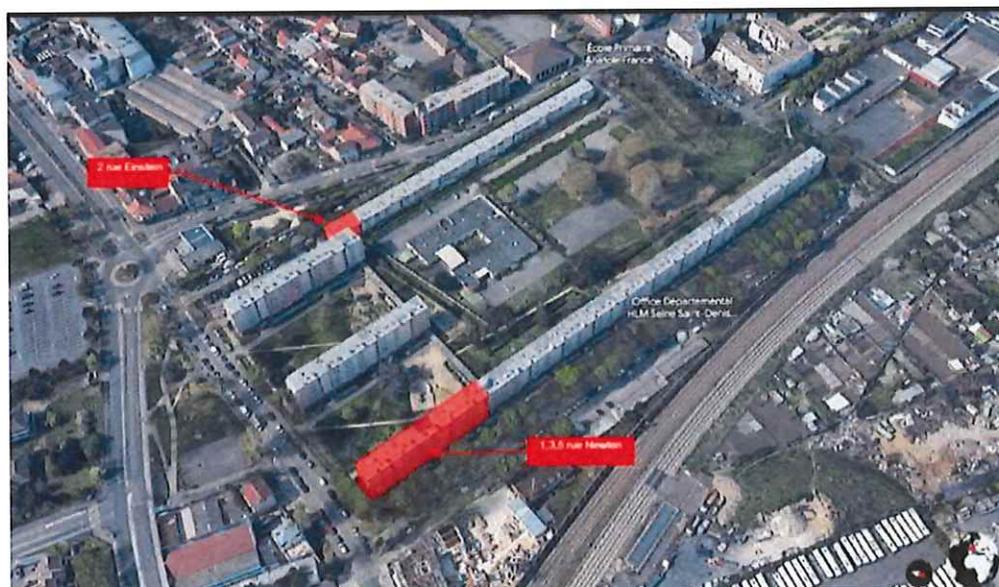
Stains – Clos St Lazare – T6

Les démolitions à l'étude en 2024

Ville	Opération	nbr lgt	Livraison prév.	Montant TTC Lasm Démol	Coût au lgt Montant TTC Lasm
BOBIGNY	EQUERRE SUD DEMOL	48	2026	2 657 599 €	55 367 €
EPINAY SUR SEINE	ORGEMONT	36	2026	2 547 919 €	70 776 €
ILE SAINT DENIS	MARCEL PAUL	285	2026	16 313 495 €	57 240 €
ROMAINVILLE	GAGARINE BAT B & H	30	2026	1 517 160 €	50 572 €
STAINS	LA PRETRESSE	48	2026	2 864 148 €	59 670 €
Total	5	447		25 900 321 €	



Ile St Denis – Marcel Paul



Stains – La Prêtresse



Epinay - Orgemont



Romainville – Bâtiment H



Bobigny – Abreuvoir les Equerres Sud

Les acquisitions-améliorations

Les OS travaux en 2024

Ville	Opération	nbr lgt	Livraison prév.	Montant TTC Lasm	Coût au lgt Montant TTC Lasm
LES PAVILLONS SOUS BOIS	Aristide Briand	30	T4 2026	4 338 931 €	144 631 €
Total	1	30		4 338 931 €	



*Les
Pavillons-
Sous-Bois
Aristide
Briand*

Les acquisitions-améliorations à l'étude en 2024

Ville	Opération	nbr lgt	Livraison prév.	Montant TTC Lasm	Coût au lgt Montant TTC Lasm
STAINS	COLONEL FABIEN	46	2029	4 450 582 €	96 752 €
Total	1	46		4 450 582 €	



*Stains
Colonel
Fabien*

LE DEVELOPPEMENT

Les opérations de reconstitution de l'offre démolie en ANRU se concrétisent grâce à l'émission des fiches de lots par les aménageurs, ce qui permet d'engager les opérations en maîtrise d'ouvrage directe, et par un travail partenarial avec ces mêmes aménageurs autour de VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement) auprès de promoteurs.

Ainsi, en 2024, plusieurs propositions de VEFA se font jour :

- Epinay/Seine « Orgemont » lot NM3B : 28 logements
- Bobigny « ZAC Ecocité K2 » : 45 logements
- La Courneuve « ZAC des 6 Routes » : 26 logements
- Zac de l'Horloge à Romainville : 13 logements

Le projet NM3B se concrétise par la signature d'un contrat de pré-réservation le 19 juillet 2024 avec ICADE.

Les autres projets, toujours en négociation entre les promoteurs et SSDh, font l'objet de dépôt de permis de construire, notamment à Romainville ZAC de l'Horloge (PC de 2019 prolongé en 2024), et à Bobigny ZAC Ecocité, avec le dépôt du permis par le promoteur en décembre 2024.

Parallèlement, le Service Projets Urbains et Développement se consolide avec la création d'un poste de responsable de développement dans le but de rechercher de nouvelles opportunités, et créer des partenariats avec des intermédiaires proposant des ventes en bloc de patrimoine déjà loués, ou en VEFA, ainsi que des terrains à bâtir.

LA VALORISATION FONCIERE

Les partenariats noués avec les collectivités territoriales dans le cadre des projets urbains – ORCOD IN, NPNRU et autres -, et le travail engagé avec les promoteurs pour développer en VEFA, donnent également naissance à des projets de co-développement ou de développement d'opérations privées sur des fonciers de Seine-Saint-Denis habitat. Ces projets sont à la fois une opportunité de diversification de l'offre d'habitation sur les quartiers où est implanté SSDh, et l'occasion de valoriser les biens fonciers dans l'optique d'une recette exceptionnelle, qui vient abonder les fonds propres massivement investis par SSDh dans son programme d'investissement.

Au Pré-Saint-Gervais, le promoteur Yama Promotion envisage la construction d'un programme de 18 logements en accession à la propriété. Le projet s'implante sur une assiette foncière composée d'une parcelle privée et d'une bande de terrain, propriété SSDh (Résidence Francisco Ferrer). A ce titre, une promesse de vente a été signée le 29 mars 2024 pour un prix de 158 000 € HT.

Au Blanc-Mesnil, le promoteur Bouygues Immobilier projette :

- la construction d'un programme de 71 logements en accession à la propriété sur une emprise foncière libre de toute occupation, propriété SSDh (résidence Pasteur 2) . Ce projet a donné lieu à la signature d'une promesse de vente le 24 juin 2024 pour un prix de 2 668 000 € HT.
- La construction d'un ensemble immobilier de logements en accession et cellules commerciales sur une emprise foncière en copropriété entre des coques commerciales et SSDh (Pasteur 1). Un protocole d'accord a été signé pour un prix de 1 041 600 € HT et la remise d'un terrain au profit de SSDh de 955 m².

A Rosny/Bois, le promoteur TRIANON poursuit les études de conception visant la réalisation d'un programme de 36 logements en accession. Ce projet prend place sur une assiette foncière composée de parcelles privées et d'une bande de terrain propriété SSDh (Résidence Le Pré Gentil « Lot 15 »). Les négociations prévoient une vente au prix de 180 000 € HT.

LA MODERNISATION DES OUTILS DE LA MAITRISE D'OUVRAGE

La mise en place des logiciels SALVIA « Simulations et Montage » et « Système de Pilotage d'Opérations » vise à déployer un outil informatique sécurisé et automatisé permettant de structurer et d'harmoniser l'activité de maîtrise d'ouvrage autour d'une méthodologie renforcée et partagée, en s'appuyant sur un référentiel commun. Cet outil permet notamment de sécuriser les montages financiers, le suivi budgétaire et le respect de procédures.

L'année 2024 a connu le déploiement d'une partie des opérations de construction et réhabilitation dans les logiciels « Simulations et Montage » et « Système de Pilotage d'Opérations ».

HABITAT INCLUSIF / NOUVEL ITEM

Dans le cadre de son projet stratégique et en partenariat avec le Département, SSDh développe des solutions pour accompagner le vieillissement de la population en créant une alternative entre le maintien à domicile et à la vie collective en établissement.

Ainsi, trois projets d'habitat inclusif, accompagnés d'un projet de vie partagée, sont en cours de déploiement dans le cadre d'opérations de réhabilitation :

- La Prêtresse à Stains : 5 logements en colocation dédiés à l'accueil de 10 locataires en situation de handicap psychique (animation par le GAPAS)
- Gagarine « Tour I » à Romainville : accueil de 15 personnes âgées avec adaptation à la demande du logement et réalisation d'un local inclusif (animation par Cohabilis)
- L'Abreuvoir « Tour Téhéran » à Bobigny : accueil de 15 personnes âgées avec adaptation des logements dans les 1ers étages et adaptation à la demande et réalisation d'un local inclusif (structure animatrice à nommer)

La Direction du Patrimoine

Parallèlement à son ambitieux programme d'investissement, Seine-Saint-Denis habitat poursuit son objectif d'amélioration continue de l'entretien courant du patrimoine.

DE LA DIRECTION TECHNIQUE A LA DIRECTION DU PATRIMOINE

L'année 2024 a été mise au profit d'une réorganisation et d'une consolidation de l'ancienne Direction Technique, pour la transformer en Direction du Patrimoine. Ses missions recouvrent :

- La construction d'une politique technique pour SSDh
- La planification et la réalisation du programme pluriannuel de travaux de gros entretien et renouvellement de composants
- La mise en place d'une base consolidée de données techniques du patrimoine
- Le renouvellement et le suivi de l'exécution des marchés d'exploitation
- L'entretien et la modernisation des systèmes de chauffage incluant le pilotage d'une politique énergétique vertueuse et en maîtrise des charges des locataires
- L'expertise en matière d'entretien et modernisation du parc ascenseurs
- Le renouvellement des diagnostics réglementaires et le suivi des plans de retrait de l'amiante et du plomb
- La veille réglementaire technique
- L'animation et la formation de la filière technique au siège et en agences

La Direction est alors étoffée et restructurée, d'une part, en renforçant l'encadrement par la création de services spécialisés par grands domaines d'activité avec à leur tête un chef de service, et d'autre part, en créant des postes d'experts dans certains domaines techniques.

Un Service Fluides, Energie et Chauffage :

Sous la responsabilité du Directeur du Patrimoine, le Service Fluides, Energie et Chauffage a pour missions l'entretien et la modernisation du parc d'installations thermiques de Seine-Saint-Denis habitat, dans une perspective de sortie progressive des énergies fossiles, la maîtrise des charges locatives et la continuité de service aux locataires, sans oublier la politique d'achat d'énergie et le suivi des consommations en lien avec le Service Charges de la Direction Financière.

Ce Service compte 7 personnes, dont un chef de service, une technicienne économiste des fluides, un chargé d'études thermiques, et quatre techniciens en gestion d'installations thermiques.

Un Service Ascenseurs :

Sous la responsabilité du Directeur du Patrimoine, le Service Ascenseurs définit et met en œuvre la politique d'entretien et de modernisation des ascenseurs. Le Service est composé de trois personnes dont un chef de service, et deux techniciens ascensoristes.

Un Service Exploitation :

Sous la responsabilité du Directeur du Patrimoine, le Service Exploitation définit, met en œuvre et pilote la stratégie de renouvellement et de suivi d'exploitation des marchés d'entretien du patrimoine, en transversalité avec les agences de proximité, et dans un contexte de structuration, de pilotage de la performance et de maîtrise des coûts, et de partenariats à créer et développer, tant en interne qu'en externe. Le Service est composé de quatre personnes dont un chef de service, une assistante, un chargé de suivi d'exploitation, et deux gestionnaires des marchés techniques.

Un Référent Transition Energétique et Ecologique :

Sous la responsabilité du Directeur du Patrimoine, le RTEE est en charge de l'état des lieux de la performance énergétique du parc immobilier, de la prospective d'amélioration et de l'innovation environnementale.

Un Chargé d'opérations espaces extérieurs :

Sous la responsabilité du Directeur du Patrimoine, le chargé d'opérations espaces extérieurs prend en charge la conduite de travaux de création/rénovation des espaces verts du patrimoine arboré, VRD et des aires de jeux, oriente et coordonne la politique technique sur les espaces extérieurs et l'accessibilité et renouvelle et pilote les marchés d'entretien dans son domaine d'activité.

TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT DE COMPOSANTS PROGRAMMES

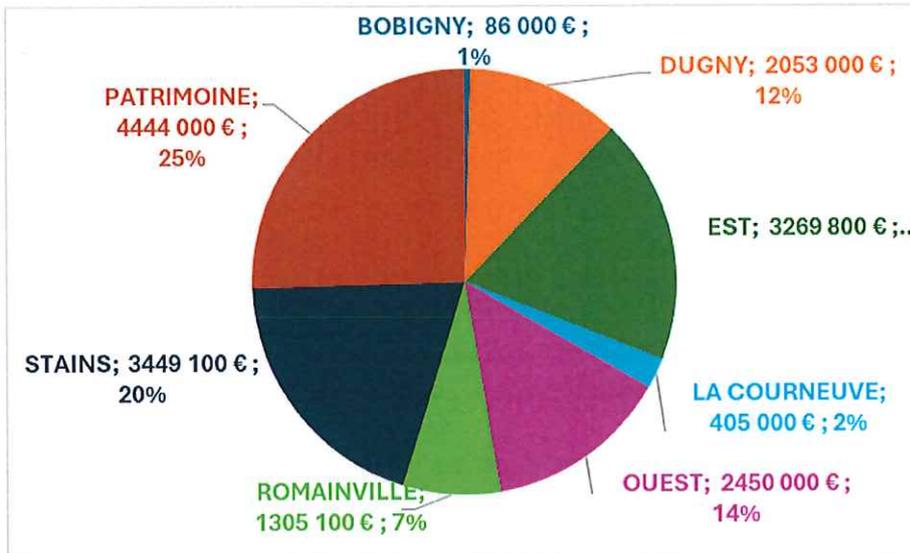
En 2024, comme les années précédentes, les gros travaux ont fait l'objet de consultations spécifiques par opération.

Cet aspect de l'activité est assuré par les Responsables Techniques des Agences sous la Direction du Directeur du Patrimoine, qui pilote les budgets d'entretien alloués aux travaux.

Pour l'année 2024, l'investissement en travaux de renouvellements de composants s'élève à 16,6 M€. A ceux-ci s'ajoutent 0,9 M€ de gros entretien.

Décomposition des gros travaux par Agence

Agences	Renouvellement de composants	Gros entretien	Total agence
BOBIGNY	36 000 €	50 000 €	86 000 €
DUGNY	2 008 000 €	45 000 €	2 053 000 €
EST	3 123 800 €	146 000 €	3 269 800 €
LA COURNEUVE	255 000 €	150 000 €	405 000 €
OUEST	2 300 000 €	150 000 €	2 450 000 €
ROMAINVILLE	1 280 100 €	25 000 €	1 305 100 €
STAINS	3 152 100 €	297 000 €	3 449 100 €
PATRIMOINE	4 444 000 €	- €	4 444 000 €
Total général	16 599 000 €	863 000 €	17 462 000 €



Décomposition des gros travaux par composant

Corps d'état	Montant 2025
Gros Equipements collectifs	3 588 000 €
Electricité/Plomberie	3 359 500 €
Espaces extérieurs/Stationnement	2 482 500 €
Clos et Couvert	4 735 000 €
Parties communes	2 319 400 €
Sécurité	977 600 €
Total général	17 462 000 €

LES MARCHES D'ENTRETIEN ET DE MAINTENANCE

En 2024, SSDh a renouvelé les contrats d'exploitation suivants :

- Mission de surveillance sécurité incendie de la TOUR LECLERC IGH à La Courneuve. Titulaire : G2S Sécurité ;
- Entretien SSI de la Tour LECLERC IGH à La Courneuve. Titulaire : DPS ;
- Entretien du groupe électrogène de la Tour LECLERC IGH à La Courneuve. Titulaire : ENERIA ;
- Marché de dégorgement / détartrage sur le Patrimoine de Seine-Saint-Denis habitat (2D). Titulaires : CIG, AHC et BHP ;
- Marché de désinsectisation, dératisation, désodorisation, dépigeonnage, désinfection et désobstruction des vide-ordures sur le patrimoine de Seine-Saint-Denis habitat (3D). Titulaires : SENI et BHP ;
- Marché de Nettoyage des parties communes et espaces extérieurs, gestion des ordures ménagères, traitement des encombrants et prestations associées. Titulaires : ATALIAN, SENI, LNIR, Perfect Nettoyage, PLECO, ESAT MARSOULAN (Insertion), LES RAYONS (Insertion) ;
- Marché d'Entretien des logements occupés et parties communes. Titulaires :
 - Peinture : Peintures Parisiennes, Tinel
 - Plomberie, Chauffage, VMC : UTB, GECOP
 - Electricité, courant fort : PERRIN, CIDE-ELEC
 - Electricité, courant faible : CIDE-ELEC, AIRLEC
 - Menuiserie, Serrurerie : MSER, ACORUS
 - Maçonnerie, plâtrerie, carrelage : 3CDB AGENCEMENT, ARTENOV
- Marché de Travaux de remise en état des logements vacants sur le patrimoine de Seine-Saint-Denis habitat – Tout Corps d'Etat (TCE). Titulaires : CIDE-ELEC, FPRS, UTB, OMNIUM DE PLOMBERIE MODERNE, SPECV
- Marché d'entretien des espaces verts et élagage sur le patrimoine. Titulaires : ID-VERDE, TERRIDEAL ;
- Marché d'entretien et de Maintenance des ascenseurs des agences Est et Romainville. Titulaire : TKE Elevator ;
- Marché d'entretien et de maintenance des portes automatiques. Titulaire : PRECIPOSE

Parallèlement, la Direction du Patrimoine, avec les sept Directions d'Agence de Proximité, travaille sur le suivi des prestataires, pour affirmer sa position de donneur d'ordre et client, et faire respecter les clauses des contrats.

C'est ainsi que se mettent en place progressivement, au second semestre 2024, des **Comités Techniques mensuels**, ayant pour objectif :

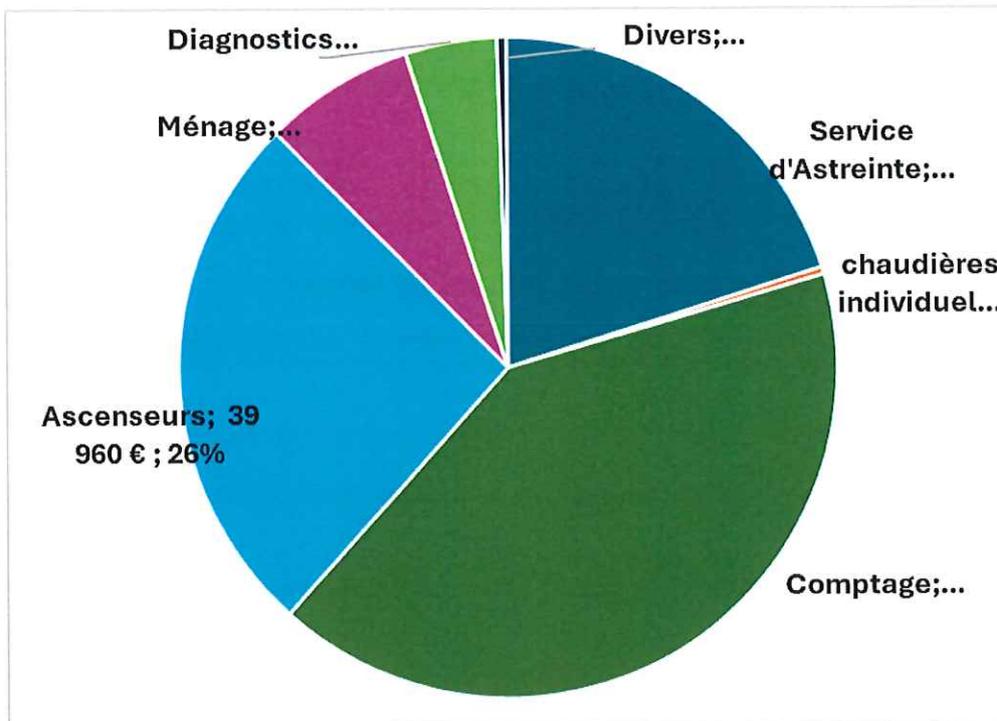
- Des échanges réguliers entre la Proximité et la Direction du Patrimoine
- Des réunions de suivi collectives pour homogénéiser la qualité des prestations

Ce qui permet l'affirmation d'une **plus grande exigence de Seine-Saint-Denis habitat** en matière de qualité de service :

- Application plus fréquente de pénalités
- Dénonciations anticipées de marchés (OTIS puis MANEI LIFT, PROXISERVE)

A ce titre, en 2024, Seine-Saint-Denis habitat a appliqué **159 172 € de pénalités**, réparties de la manière suivante :

Corps d'état	Montant 2024
Service d'Astreinte	31 041 €
Chaudières individuelles	550 €
Comptage	63 500 €
Ascenseurs	39 960 €
Ménage	11 440 €
Diagnostics	6 966 €
Divers	715 €
Total général	154 172 €



L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE DES ASCENSEURS

Le parc ascenseurs de SSDh représente **559 appareils**. Afin de maintenir ce parc dans un bon état de fonctionnement, d'en améliorer le taux de disponibilité et d'obtenir un service de meilleure qualité de la part des prestataires, SSDh a choisi d'investir sur une **nouvelle organisation interne**, de l'**expertise externe** et des **outils de télésurveillance innovants**. A ce titre, en 2024, Seine-Saint-Denis habitat a redimensionné son service ascenseurs avec une **Cheffe de service** et un **technicien ascenseurs** dont le rôle est de piloter les prestataires (AMO, Getraline et Ascensoristes), de définir et mettre en œuvre la politique de maintenance et de renouvellement des appareils et d'assister les agences dans l'exécution des marchés.

De plus, Seine-Saint-Denis habitat a investi dans de l'expertise externe, en missionnant deux **Assistants à Maîtrise d'Ouvrage** spécialisés :

- RENOPLAN : gestion du parc ascenseurs des agences de Bobigny, Stains et le siège (129 ascenseurs)
- NAMIXIS : gestion du parc ascenseurs des agences de Romainville, Est, Dugny, La Courneuve et Ouest (430 ascenseurs)

Ils assurent une mission d'appui à la fois dans le suivi d'exploitation, mais également de conseil dans la programmation des travaux pluriannuelle, d'expertise et de sécurisation du parc :

- ✓ Suivi de la maintenance assurée par les prestataires ascensoristes (validation des devis, rôle de conseils auprès des agences, etc.)
- ✓ Contrôle de la qualité de la maintenance préventive et curative
- ✓ Respect des clauses des marchés d'entretien et calcul éventuel de pénalités
- ✓ Suivi de la levée des réserves émises lors des contrôles quinquennaux
- ✓ Construction d'un plan pluriannuel travaux
- ✓ Suivi du déploiement de la télésurveillance ascenseurs
- ✓ Pilotage du renouvellement des marchés d'entretien tous les 4 ans.

Cette expertise externe représente un **coût annuel de 267 977 € TTC**, totalement pris en charge par SSDh.

En complément, SSDh modernise son parc en l'équipant d'un **système de télésurveillance et téléalarme** via le système GETRALINE, totalement indépendant des ascensoristes, qui permet d'assurer :

- Le suivi de la bonne exécution du contrat d'entretien ascenseur
- Le suivi en temps réel de l'état de fonctionnement des appareils et de leur disponibilité
- L'aide au diagnostic technique de l'exploitant et de l'AMO en cas de panne
- L'aide dans la programmation des travaux à réaliser (identification des appareils sensibles)
- La sécurisation des équipements grâce à des autocontrôles quotidiens du système dont la téléalarme
- Le re-paramétrage à distance et sous 24h de l'ensemble des dispositifs en cas de changement d'exploitant
- La mise à disposition d'une plateforme métier GETRANET : visualisation et analyse en temps réel en cas de réclamation locataire (outil de communication indépendant et impartial)
- Le partage de données avec l'ensemble des acteurs de l'écosystème (langage commun)
- Les alertes automatiques : l'exploitant est prévenu dès que l'ascenseur est en panne
- Des indicateurs sur mesure en fonction des besoins spécifiques du client
- Une automatisation du calcul des pénalités

Son installation, programmée sur 18 mois, a commencé au 4^{ème} trimestre 2024, sur les territoires de Dugny et La Courneuve.

Ce système nous permettra d'avoir un suivi impartial et fiable des taux de disponibilité de nos ascenseurs et de connaître l'état de fonctionnement de notre parc à l'instant « T » avec l'outil GETRANET. Cet outil permettra également de veiller, par les indicateurs fournis, à ce que les clauses des marchés d'entretien soient bien respectées.

Ce système représente un **coût annuel de 362 791 TTC par an** (Fourniture + Pose + abonnement/maintenance) :

- soit 649 € TTC par ascenseur / an
- Part R (téléalarme) = 61 490 € TTC
- Part NR : (308 € TTC (maintenance/abonnement) + 231 € TTC (fourniture + pose)) x 559 ascenseurs = 301 301 € TTC
 - **Coût pour le locataire : 0 € => une charge récupérable (téléalarme) transférée d'un contrat vers un autre : 100 € HT par ascenseur / an**

Enfin, l'année 2024 a vu le **renouvellement de deux tiers des lots du marché d'entretien et de maintenance des ascenseurs**, après dénonciation de marchés assurés par des prestataires jugés défaillants. Ainsi, le parc est désormais confié à deux sociétés :

- TK ELEVATOR (2 marchés – 129 ascenseurs), sur les agences de STAINS / BOBIGNY et le siège
- SCHINDLER AIF (3 marchés – 430 ascenseurs), sur les agences : OUEST, LA COURNEUVE, DUGNY / IGH-TOUR LECLERC / ROMAINVILLE, EST
 - ❖ Marché confié à SCHINDLER AIF après MANEI LIFT sur Ouest, La Courneuve et Dugny au 1er février 2024
 - ❖ Renouvellement en cours du marché de Romainville et Est pour une prise effective à compter du 02 Janvier 2025 au prestataire TKE Elevator

CHAUFFAGE COLLECTIF

Au 1er avril 2024, près de la moitié des logements de Seine-Saint-Denis habitat disposent d'un chauffage collectif au gaz (14 741 logements soit 44,48% du parc), et près d'un cinquième fonctionne avec un chauffage individuel gaz (6 066 logements soit 18% du parc).

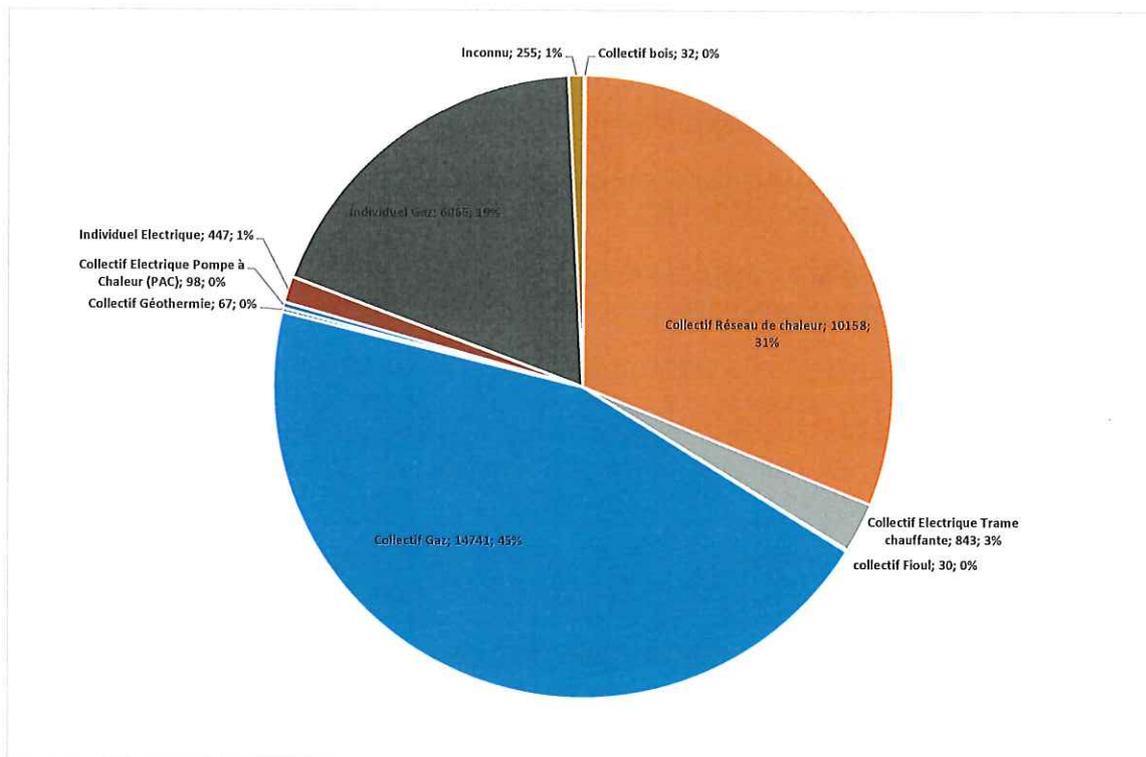
Une partie du parc dispose de chauffage électrique : 447 logements en individuel électrique (soit 1,36% du parc) et 843 logements, répartis sur 6 résidences, en chauffage électrique collectif par trames chauffantes (soit 2,54% du parc). Ces trames sont progressivement mises à l'arrêt au profit de l'installation de convecteurs électriques nouvelle génération performants (chaleur douce à bain d'huile ou panneaux rayonnants).

Une résidence de 30 logements, acquise dans le cadre d'une opération d'acquisition-amélioration NPNRU, est encore au chauffage collectif fioul. Les travaux de réhabilitation doivent démarrer en 2025 et comprennent notamment, outre l'isolation du bâtiment, le remplacement de la chaudière à fioul par un système plus vertueux.

Parallèlement, près d'un tiers des logements sont raccordés à un réseau de chaleur vertueux (10 158 logements, soit 30,65% du parc) avec une production à partir de plus de 50% d'énergie renouvelable (géothermie notamment ou bois).

Et 3 résidences comptant au total 196 logements (soit 0,6% du parc) bénéficient d'un système de chauffage en propre à base d'énergie renouvelable : 1 résidence de 32 logements au chauffage bois, 98 logements avec une PAC (pompe à chaleur) et 67 logements à partie de géothermie.

Répartition des modes de chauffage sur le patrimoine de SSDh



Réseaux de chaleur

Dans le cadre de sa politique de développement durable et de décarbonation de son patrimoine, et par suite de la forte hausse des prix de l'énergie, Seine-Saint-Denis habitat s'est engagé dans de nombreux projets de raccordement de ses logements à un Réseau de Chaleur Urbain (RCU). Au cours de l'année 2024, ce sont deux sites (Charles Gide et La Murette/Square Libération à Drancy) qui ont été raccordés à un Réseau de Chaleur Urbain (composé de plus de 50% d'ENR) et près de 30 centres de production thermique qui ont été étudiés en vue d'un raccordement au réseau de chaleur urbain dans les années à venir. Les résidences concernées sont les suivantes :

- Agence de Romainville : Les Sablons, Les Sentes, Henri Sellier, Jacques Duclos, Le Pont de Pierre, Le Belvédère, Gagarine
- Agence de Dugny : Paul Langevin, Maurice Thorez, Salvador Allende, Larivière
- Agence de Stains : Cité Jardins, Carnot/Nexon
- Agence Est : Le Pré Gentil
- Agence Ouest : Salvador Allende

Des demandes de subventions auprès de l'Etat, dans le cadre du fond FNAP dédié aux changements de vecteurs ont été déposée au second trimestre sur le portail de la DRIHL, mais n'ont malheureusement pas été instruites, du fait du gel des budgets alloués au troisième trimestre.

L'Office participe toujours à la gouvernance du SMIREC (Syndicat Mixte des Réseaux d'Energie Calorifique), gestionnaire du Réseau de Chaleur Urbain sur le territoire de Plaine Commune, quatrième réseau en France et qui est passé à plus de 60% d'énergie renouvelable en 2016 ; 5 848 logements sont raccordés sur ces deux réseaux.

Réemploi de chaudières : une action durable pour nos résidences

Dans ce cadre, les opportunités de raccordement nécessitent parfois de déconnecter des équipements récents et en bon état de fonctionnement. C'est pourquoi, pour tout nouveau raccordement à un Réseau de Chaleur Urbain pour le chauffage et/ou l'eau chaude collective des logements d'une résidence, Seine-Saint-Denis habitat étudie la possibilité de réemployer les chaudières collectives gaz en place (dès lors que l'état de celles-ci le permet) pour moderniser les installations thermiques d'une autre chaufferie.

De ce fait, la résidence de L'Abreuvoir (1509 logements) à Bobigny a été raccordée au Réseau de Chaleur Urbain en 2021 avec le déraccordement de deux chaudières gaz. Au cours de l'été 2024, ces deux chaudières ont été démontées, déplacées et installées sur le groupe Maurice Thorez (394 logements) à L'Île-Saint-Denis où une chaudière n'était plus fonctionnelle et une autre vétuste. Les travaux ont été confiés à l'exploitant SEEM ENERGIE (Nanterre) pour un coût de 23 162 euros TTC. Pour un coût très inférieur à la mise en place de chaudières neuves, cette opération permet à la fois de sécuriser le fonctionnement des installations, d'améliorer la qualité de service, et de baisser les charges locatives par suite de l'installation de chaudières et d'une régulation plus performante.



Traitement des points singuliers

Dans le cadre d'une convention tripartite EDF/STRATENERGY/SSDh pour l'isolation des points singuliers en chaufferies, l'Office a renforcé sa politique de lutte contre le gaspillage énergétique, dans un objectif écologique et économique pour ses locataires. Ainsi, l'Office innove en s'attaquant à toutes les sources de pertes énergétiques, en mettant en place des isolants autour des « points singuliers » de ses réseaux de chauffage et eau chaude.

Définition du point singulier : localisé en dehors de l'enveloppe thermique, les points singuliers correspondent à des jonctions entre deux parties d'un réseau de canalisations de fluides liquides ou gazeux. On les retrouve dans les chaufferies, les sous-stations de transfert de chaleur et tout au long du réseau caloporteur dans les bâtiments chauffés. Parmi les éléments d'un réseau caloporteur représentant un point singulier, on retrouve les robinets, les vannes, les raccords, les échangeurs thermiques, les clapets, tout élément connecté au réseau avec une bride.

À l'instar des ponts thermiques, s'ils ne sont pas isolés, les points singuliers peuvent être à l'origine d'un surcoût énergétique en raison des déperditions thermiques ou d'importantes variations de température. L'isolation des points singuliers préserve ainsi l'efficacité énergétique d'un réseau de chauffage au sein d'un bâtiment.

En 2024, dans le cadre de la convention tripartite avec nos partenaires EDF et Stratenergy, nous avons isolé 5 836 points singuliers, avec un système innovant sous la forme d'une housse fermée par des velcros, facile à enlever et à remettre si une intervention est nécessaire sur l'élément (ouverture ou fermeture des robinets ou vannes par exemple). Cette opération a permis de valoriser des certificats d'économie d'énergie (CEE) pour 86 272 MWhc (mégawattheures cumulés et actualisés). Coût pour l'Office 0 euro !



Modernisation des outils des techniciens d'exploitation

Le service a acquis plusieurs licences de l'application KIZEO FORMS qui permet la mise en forme de rapports de visite et la collecte de données terrain depuis une application mobile, lors des inspections des installations thermiques. L'application permet un gain de temps par rapport à une saisie papier, ainsi qu'une meilleure traçabilité dans le suivi des prestations de maintenance.

L'application pourra également être utilisée lors des travaux de grosses réparations suivies par le service.

Plateforme de suivi énergétique

L'Office a contractualisé à titre expérimental la plateforme de Management digital CITRON pour optimiser le suivi des performances énergétiques de ses bâtiments. Cette plateforme doit permettre de diffuser à tous les collaborateurs de Seine-Saint-Denis habitat les données de consommation des fluides (gaz, électricité et réseaux de chaleur) pour chaque résidence et installation thermique. Dans un second temps, cette plateforme pourra être déployée pour le suivi des consommations d'eau des compteurs généraux, de plusieurs régulateurs des installations thermiques, pour un meilleur suivi du fonctionnement des installations, ainsi que des sondes de température mises dans environ 10 % des logements.

Travaux de modernisation d'installations thermiques collectives

En 2024, plusieurs installations thermiques ont bénéficié de travaux de modernisation.

Résidence l'Aqueduc à Clichy-sous-Bois : 166 logements, rénovation complète de la chaufferie, désembouage, équilibrage, réfection des colonnes de distribution eau chaude et départs chauffage, remplacement des robinets des radiateurs pour un montant de **537 263 euros TTC**.



Résidence Le Rouailler à Clichy-sous-Bois : 181 logements, suite à la suppression du réseau de chaleur urbain par la ville, jugé vétuste et pas suffisamment vertueux, passage au gaz de l'installation thermique, remplacement des organes d'isolement et d'équilibrage en parties communes, équilibrage et désembouage pour un montant de **450 635 euros TTC**.

Résidence Jean Rostand à Bobigny : 35 logements, rénovation complète de la chaufferie, désembouage, équilibrage, réfection des colonnes de distribution eau chaude et départs chauffage pour un montant de **242 311 euros TTC**.



Résidences Dugay Trouin et Esplanade de Melun à Neuilly-sur-Marne : 333 logements, rénovation complète d'une sous-station raccordée au réseau de chaleur urbain, désembouage, réfection des organes de distribution en parties communes, équilibrage et remplacement de 1 356 radiateurs pour un montant de **609 463 euros TTC**. En complément, rénovation des installations de ventilation des logements avec une installation plus performante énergétiquement pour un montant de **186 034 euros TTC**.

La Prairie à Aulnay-sous-Bois : 51 logements, modernisation de la régulation permettant la gestion du fonctionnement des installations électriques trames chauffantes et convecteurs pour un montant de **68 182 euros TTC**.

Résidence La Petite Montagne à Clichy-sous-Bois : 121 logements, remplacement du surpresseur pour un montant de **18 905 euros TTC**.

Résidence Bois de la Couronne à Clichy-sous-Bois : 180 logements, remplacement des surpresseurs pour un montant de **37 728 euros TTC**.

ASSAINISSEMENT



Dans le cadre des JOP 2024 de Paris, la Préfecture de l'Île-de-France a mis en place un Plan Baignade d'une ampleur inédite, dont l'objectif était de mener à bien la dépollution de la Seine et de la Marne, en améliorant la désinfection des rejets d'eaux usées à la sortie des stations d'épuration en amont de Paris, par la séparation des eaux de pluie, eaux usées (eaux souillées par les utilisateurs hors WCs) et des eaux vannes (eaux des WCs). Ce programme prévoyait notamment la suppression des rejets directs d'eaux usées dans les rivières, en traitant les sources locales de pollution, en supprimant les rejets d'eaux usées des bateaux et en réduisant les rejets des réseaux d'assainissement par temps de pluie.

L'ensemble de ces actions devait permettre d'organiser des épreuves de natation dans la Seine et dans la Marne lors des JOP de 2024 (natation marathon -10km- pour les Jeux Olympiques et les épreuves de natation des triathlons olympiques et paralympiques), mais surtout d'ouvrir dès 2025, la voie à la baignade en «Héritage » après les Jeux de Paris 2024, en vue de la création de 23 sites de baignade en Seine et en Marne.

C'est pourquoi, dès 2022, Seine-Saint-Denis habitat s'est impliqué, en partenariat avec le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis, l'EPT Grand Paris Grand Est et les services de l'État, dans une vaste campagne de contrôles et de remises aux normes des raccordements aux réseaux publics de gestion des Eaux Usées (EU) et des Eaux Pluviales (EP), de son parc immobilier.

D'importants crédits ont été mobilisés pour la réalisation de ces chantiers, par le biais de subventions de l'Etat, via son opérateur l'Agence de l'Eau Seine-Normandie (AESN), dont SSDh a pu profiter pour moderniser les réseaux d'assainissement de plusieurs résidences situées à Montfermeil, Le Raincy, Neuilly-Plaisance, Neuilly-sur-Marne, Rosny-Sous-Bois et Noisy-le-Grand. En 2024, des premiers travaux d'urgence de mise en conformité ont ainsi été lancés, qui se poursuivront en 2025.

La première étape de cette démarche a consisté à diagnostiquer les résidences situées dans le périmètre afin d'identifier celles présentant des non-conformités et d'établir des niveaux de priorité pour les travaux à réaliser. Dans ce cadre, les travaux ont été répartis en 5 lots, par ordre de priorité, sur un périmètre de 35 résidences.

En 2024, nous avons lancé les travaux du lot 1 dédié aux priorités « Très urgent », « Urgent », « EU non urgent » et « Infiltration des EP » qui ont été attribués à l'entreprise COLAS en 2024 (pour un montant de **297 383 € HT**).

Périmètre des travaux du Lot n°1

N° groupe	Commune	Résidence
23	Montfermeil	Les Ormes
65	Neuilly Plaisance	Jean Jaurès
97	Le Raincy	Les Tourelles
98	Montfermeil	Berthe Morisot 2
99	Montfermeil	Berthe Morisot
106 (bât. 1)	Montfermeil	Paul Cézanne
106 (bât. 2)	Montfermeil	Paul Cézanne
107	Montfermeil	1,3,5 Cézanne
121 (bât. 3) - 122	Neuilly sur Marne	Les Fauvettes - Esplanade de Rambouillet
199	Neuilly sur Marne	Général Le Corguillé
311	Montfermeil	Edgar Degas
643	Montfermeil	Boulevard Hardy
645 (bât. 2)	Montfermeil	Jardins de l'Hôtel de Ville

Les 4 lots suivants sont en cours d'attribution.

En termes de subventions, à ce jour, un montant de **337 724 €** nous a été accordé. L'aide apportée couvre les dépenses d'études préalables et de travaux et est calculée en fonction de critères dits de « pollution ».

Les ressources humaines

Dans un contexte de difficulté de recrutement, de fort turn-over et de développement de l'attractivité, la direction des ressources humaines a poursuivi la négociation de divers accords avec les organisations syndicales et son adaptation notamment par le renfort de ses équipes, ce qui a permis d'atteindre l'objectif de performance du délai de recrutement (passé de 91 jours de délai moyen à 78 en 2024).

Effectifs

Au 31 décembre 2024, l'effectif permanent s'élève à 714 collaborateurs dont 544 salarié.es et 170 fonctionnaires.

Seine-Saint-Denis habitat connaît encore un turn-over très élevé avec 108 départs (52 démissions, mutations, abandons de poste ; 29 fins de période d'essai ; 16 licenciements et ruptures conventionnelles ; 11 retraites). Cependant, le nombre de postes vacants au 31/12/2024 a fortement diminué en s'élevant à 32 contre 54 postes permanents en recrutement au 31 décembre 2023 dont 23 postes de cadres.

175 recrutements ont été réalisés sur des postes permanents sur l'année (42 postes ont été pourvus par des recrutements internes, 7 par des collaborateurs qui étaient alternants, intérimaires ou cdd et 126 par des recrutements externes). Parmi les mouvements internes 14 recrutements ont été réalisés sur des postes de catégorie et/ou niveau équivalent (mobilité horizontale) et 28 recrutements ont été réalisés sur des postes de catégorie et/ou niveau supérieur (mobilité verticale = promotion).

Par ailleurs, Seine-Saint-Denis habitat a poursuivi sa politique de recrutement de contrats de professionnalisation ou d'apprentissage. En 2024, 46 alternants ont travaillé à Seine-Saint-Denis habitat. Cette politique se poursuivra en 2025 notamment avec la participation de Seine-Saint-Denis habitat au Centre de Formation et d'Apprentissage « LA FHABRIQUE » créé à l'initiative de la Fédération des OPH, pour répondre aux besoins de recrutement identifiés sur les territoires et dans l'objectif d'offrir des programmes de formation, des opportunités et des parcours professionnels dans le logement social.

Afin de lutter contre les vacances de postes (sorties des effectifs, maladies, maternités) qui entravent la continuité et le bon fonctionnement des services, l'Office a également renforcé son recours à des contrats intérimaires à hauteur de 408K€ non seulement pour maintenir un effectif de conseillers locataires permettant de répondre aux objectifs de prise d'appels mais aussi sur d'autres métiers ou missions (gestionnaires locatifs, techniciens remise en état de logements, gestionnaires exploitation).

Relations sociales

Afin de poursuivre ses objectifs d'attractivité, de valorisation de l'engagement professionnel et de développement RH, Seine-Saint-Denis habitat a maintenu un dialogue social soutenu avec des négociations portant sur la NAO, une prime de partage de la valeur, une prime de remplacement et de tutorat, l'intéressement et la classification des emplois et les rémunérations de base.

Une enveloppe NAO de 3% (572K€) est en cours de négociation avec une proposition de répartition de 1,3% sur les augmentations collectives, 0,277% pour le versement ou l'évolution de la prime d'ancienneté (128 salariés concernés) et 1,423% pour les augmentations individuelles et le rebasage de certains métiers.

Un budget de 350 000€ est également prévu pour une prime de partage de la valeur pour les salariés et fonctionnaires.

Le 3 avril 2024 un accord d'intéressement a été signé avec les organisations syndicales. Remanié pour rechercher la performance collective via 15 objectifs transversaux et 32 indicateurs, cet accord a été signé pour une durée d'un an. Cet accord consacre une enveloppe maximum complémentaire de 700 000€ et une diminution de la part variable de la prime au profit de la part fixe (50/50 pour chaque part contre 34% pour la part fixe /66% pour la part variable dans l'accord précédent). En attendant la consolidation des résultats, 65% des objectifs ont été atteints ce qui permettra *a minima* de verser une prime moyenne de 300€ supérieurs à l'année précédente. Le nouvel accord est en cours de négociation et vise à ajuster certains objectifs et à en fixer d'autres en substitution.

La négociation sur une prime de remplacement et de tutorat a été relancée en 2024. Un projet a été soumis aux organisations syndicales et est en attente de retour. Il prévoit notamment pour le remplacement la possibilité de versement d'une prime équivalente à 10% du salaire brut moyen mensuel du collaborateur remplacé après validation de la nécessité du remplacement et un délai de carence de 30 jours. Pour le tutorat, une prime mensuelle de 100€ bruts est envisagée pour valoriser l'engagement du tuteur.

La convention collective des OPH ayant fusionné avec celle des coopératives HLM, une négociation doit être engagée afin d'établir une nouvelle classification des emplois et des rémunérations de base avant le 1^{er} janvier 2026. Seine-Saint-Denis habitat ayant engagé des négociations antérieurement à cette nouvelle convention collective, celles-ci se sont poursuivies avec un objectif de conclure pour une application au 1^{er} janvier 2025. Des désaccords persistant avec les organisations syndicales sur la classification de certains emplois et sur le niveau des rémunérations de base proposées, les négociations se poursuivent sur l'année 2025.

SIRH

Le logiciel a été mis en production au mois d'avril 2023. Après sa stabilisation sur la partie paie, même si des insatisfactions perdurent, la poursuite du déploiement était attendue pour 2024 (modules formation, GEPP, dématérialisation des entretiens, budget, indicateurs sociaux). En l'absence de désignation d'équipes de la part du prestataire et d'avancées sur des points de blocage, un courrier relatif à l'exécution du marché a été adressé.

Au terme des discussions qui ont suivi ce courrier, il apparaît que le logiciel acquis ne sera pas déployé sur les modules manquants, ce dernier n'étant plus commercialisé, et qu'un autre produit, ne couvrant pas l'ensemble du besoin est proposé. A ce stade, l'acquisition d'un nouveau SIRH est projetée.

Les ressources d'appui

Infrastructure indispensable au bon fonctionnement de l'Office, les services de prestations internes jouent un rôle important dans la recherche d'une plus grande efficacité, de sécurité, d'économies et de solutions durables, dans les domaines informatique, logistique et documentaire, juridique et des marchés publics. Ils permettent ainsi à l'Office de faire face à ses obligations et de régler les affaires au mieux de ses intérêts.

La transition numérique

Le Service infrastructure

Le Service infrastructure de la DSIN a la charge de la conception et la maintenance de l'architecture technique du système d'information constituée de serveurs, d'équipements réseaux physiques et virtuels ainsi que de la sécurité de cette infrastructure. L'équipe en charge doit gérer le bon fonctionnement de cette infrastructure ainsi que des systèmes de sauvegarde.

En 2024, 21 projets ont été menés à bien. Parmi ceux-ci :

- ✓ Migration de la messagerie vers Office 365 cloud (O265) : plus de 750 boîtes aux lettres
- ✓ Migration de la plateforme de gestion de sécurisations des mails (VADE O365)
- ✓ Migration de la Virtualisation VMware des serveurs

- ✓ Migration des Firewall Palo-Alto des deux sites principaux Siège et Equinix Datacenter
- ✓ Migration de Teams Phone en remplacement de la téléphonie fixe
- ✓ Migration de la plateforme de gestion des mobiles (MDM)

Le Service études et développements

En 2024, le Service études et développements a traité environ 1 650 tickets d'incidents/demandes et plus de 400 incidents hors tickets (mails, téléphone, contacts directs) sur IKOS et ses solutions périphériques (Serensia, AIRS Courrier, GED Youdoc).

En parallèle, il a développé et mis en production le Data center SSDh, permettant à l'entreprise de se rendre autonome sur la production d'exports spécifiques de données et de statistiques. Plus d'une vingtaine d'exports métiers s'appuyant sur notre Data center ont été produits.

Des bases de données consolidées pour la réalisation des indicateurs sur QLIK ont été mises à disposition.

Le Service support IT

L'équipe support a assuré la gestion quotidienne des incidents et des demandes des utilisateurs, tout en menant plusieurs projets structurants.

Gestion des tickets :

- Incidents (problèmes signalés) : 2 403
- Demandes (besoins spécifiques) : 943
- Estimé hors outil de ticketing : environ 1 338 interventions non déclarées (~40 %).

Projets majeurs en 2024 :

- ✓ Migration vers Office 365
- ✓ Finalisation de la suppression de la téléphonie fixe
- ✓ Renouvellement des PC du siège (achat et préparation des masters)
- ✓ Augmentation des débits des loges (analyse du périmètre, définition des priorités et vérification des prérequis sur les sites)
- ✓ Réorganisation des services du siège, projet « Ça déménage » (accompagnement des Moyens généraux sur la déconnexion et la reconnexion informatique lors des déménagements internes)
- ✓ Passage à Teams Phone (migration, fourniture de casques, accompagnement)
- ✓ Passage en PC fixes des agents du CRL
- ✓ Test de l'option Teaming Mobile pour 50 gardiens
- ✓ Migration vers un nouvel outil MDM pour la gestion des équipements mobiles
- ✓ Renouvellement de marchés stratégiques :
 - Réseau data et mobile (Resah)
 - Externalisation du support (CEGEDIM)

Le Service exploitation et sécurité SI

En 2024, au titre de la cybersécurité, le Service a :

- ✓ Poursuivi le cloisonnement Réseau pour limiter la propagation en cas d'intrusion
- ✓ Fait évoluer la solution VPN pour inclure l'authentification AD (Windows)
- ✓ Mis en place l'authentification multi facteur pour sécuriser les accès VPN et Office 365
- ✓ Migré l'Active Directory et bénéficié d'évolutions fonctionnelles
- ✓ Fait évoluer l'EDR Cortex pour inclure la surveillance des pare-feu et switch
- ✓ Migré les serveurs dont les versions d'OS arrivaient en fin de maintenance
- ✓ Vérifié l'activation et la configuration des pare-feu locaux sur les postes de travail
- ✓ Poursuivi la sensibilisation des utilisateurs au phishing avec le partenaire « Avant de Cliquer » et préparé avec la Direction de la Communication un livret à destination des utilisateurs sur les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique

L'implication du Service des Moyens Généraux et Archives

La prise en charge des problématiques d'accueil, l'augmentation du patrimoine et la mise en œuvre de plusieurs projets ont entraîné une forte augmentation de l'activité du Service Moyens Généraux et Archives ces dernières années. Pour faire face à l'accroissement de la charge de travail induite, l'équipe a été renforcée par la création d'un poste de gestionnaire mobilier pour notamment faire face à plusieurs projets de réaménagement des bureaux du Siège, des Agences et des loges.

En 2024, le Service a contribué à la mise en place d'actions relevant de plusieurs objectifs du Projet Stratégique :

- La poursuite du plan loges avec la commande et la livraison d'électroménagers pour les loges dotées d'un espace de restauration, l'aménagement de 7 loges (étagères, mobilier complémentaire) et le déménagement de 2 loges.
- L'aboutissement du projet d'aménagement du Siège « ça déménage ! » ayant pour but d'améliorer les conditions de travail entre les collaborateurs et de favoriser la communication interne entre services et directions. Cela représente près de 193 déménagements en interne, des travaux d'électrifications et de déplacement de cloisons.
- 46 aménagements de poste (dont 17 aménagements de poste adaptés).
- La reprise de la commande et de la gestion des supports de communication à destination des locataires (guides, flyers, etc...)
- L'implication dans la certification ISO 9001 Maîtrise d'ouvrage

Dans le même temps, outre le lancement de nombreux marchés et fiches de consultation, le Service a eu en charge :

- Le traitement de **1320 demandes de prestation** émanant des services du Siège et des Agences,
- La gestion et le suivi de **403 demandes de réservation de véhicules** via le formulaire en ligne sur Octopus
- L'affranchissement de **27 859 enveloppes** au Siège pour un montant de 79 000€,
- L'organisation de réceptions : vœux annuels, petit déjeuner et buffet pour la journée du nouvel arrivant, inauguration de la réhabilitation Gabriel Péri et Francisco Ferrer au Pré Saint-Gervais, prestation café pour la présentation du budget 2024, cocktail dinatoire à l'occasion de la fin du relogement de l'île Saint-Denis, petit-déjeuner dans le cadre de l'accueil des étudiants CESF, petits-déjeuners dans le cadre du projet « Ça déménage », etc...
- La gestion des commandes d'imprimés et de fournitures notamment avec la dématérialisation des commandes via l'extranet client ce qui permet aux collaborateurs d'avoir une meilleure visibilité des produits souhaités ...
- La dotation vestimentaire des personnels (gardiens, employés d'immeuble, techniciens...)

L'amélioration des conditions de travail des collaboratrices et collaborateurs de l'Office étant toujours au cœur de son activité, le Service a également mis en œuvre les orientations arrêtées en matière

... de politique de prévention des risques

- par la participation à des visites ponctuelles sur sites pour l'aménagement de postes de travail avec la commande de mobilier pour 17 collaborateurs pour un montant total de 18 128,25€,
- L'achat de chaussures adaptées pour faire suite à la prescription de la médecine du travail pour 4 collaborateurs pour un montant total de 676€,
- dans le cadre des vérifications des installations électriques du siège, des Agences, du CRL, du magasin central, et des locaux d'employés d'immeuble pour un montant de 25 730 €,

... de dotations vestimentaires

Les 7 Agences ont bénéficié de la dotation annuelle en équipements de protection individuelle en décembre 2024 pour un montant de 53 000 €.

Un questionnaire de satisfaction est maintenant envoyé chaque année au personnel doté afin de relancer le groupe de travail mis en place par la Direction des Ressources Humaines et ainsi actualiser le document validé par le CHSCT en juin 2014.

... de gestion des locaux avec :

- 25 réclamations techniques (tous corps d'état) portant sur le Siège,
- 48 interventions techniques en exploitation pour un montant de 131 650 €
- 3 interventions techniques en investissement pour un montant de 43 000 €
- 6 déménagements de gardiens,

... de maintenance des équipements de cuisine du restaurant du siège, avec 8 interventions pour un montant de 1 830€.

.... de gestion du parc automobile

La flotte automobile se composait au 31 décembre 2024 de 180 véhicules de différents types (véhicules de société 2 places, véhicules de tourisme 4/5 places, véhicules utilitaires), et avec différentes motorisations (2 hybrides, 69 électriques et 109 thermiques).

Sa gestion s'est traduite par :

- L'installation d'une armoire à clé pour la mise en place d'un logiciel de réservation en ligne pour la gestion de 20 véhicules de pool ;
- 257 devis et factures validés pour l'entretien et les réparations pour un montant de 226 142€ ;
- 81 contrôles techniques et contrôles complémentaires réalisés ;
- 48 factures globales pour la prise de carburant et l'achat d'accessoires/services (lubrifiants, cartes de lavage ...) ;
- 792 factures réglées pour la location des véhicules ;
- 280 courriers de gestion administrative (contravention, affectation, échange de véhicule, note de rappel de la Charte automobile ...) ;
- La vente de 10 véhicules pour un montant de 22 857,38€ (8 véhicules vendus aux enchères et 2 vendus à l'assureur car véhicules irréparables à la suite d'un sinistre).

.... de gestion du restaurant d'entreprise du Siège

Le choix avait été fait, dès 2014, d'une restauration collective d'entreprise qui privilégie les circuits courts, la saisonnalité des produits frais, la préférence pour les produits issus de l'agriculture biologique ou du commerce équitable, le « fait maison ». En 2024, le marché de restauration a été résilié puis relancé pour donner une plus grande satisfaction aux convives.

Le Service a également poursuivi la promotion d'une démarche écoresponsable via :

- Le remplacement des gobelets en plastique par une matière biodégradable respectueuse de l'environnement dans les machines à café et les fontaines à eau,
- Le pilotage du groupe de travail ZERO PAPIER qui a pour but d'organiser l'évacuation des documents papiers des espaces de travail notamment en encourageant et en accompagnant les collègues des différents services sur une phase d'archivage, de destruction et de numérisation.

... et l'introduction de clauses environnementales dans ses marchés hors ESAT.

Le Magasin

L'agent en charge de l'atelier de gravure s'est consacré à la fabrication des étiquettes de boîtes aux lettres et divers supports pour l'ensemble du patrimoine de l'Office : **1327 créations** de plaques et **560 reproductions** de clefs ont ainsi été réalisées en 2024.

Les magasiniers et aides magasiniers ont passé 18 commandes auprès de quatre fournisseurs pour un budget de **122 819,88 €**. Ainsi, des centaines d'articles ont été réceptionnées, contrôlées, codifiées puis rangées avant d'être livrées sur les différents sites.

Lors d'incidents de diverses natures impactant nos locataires, le Magasin livre des packs d'eau ou des convecteurs. En 2024, nous avons livré **120 packs** d'eau et **461 convecteurs**.

Sur le budget d'achat et réparation de matériels d'outillage, il a été dépensé :

- 1 842 € en investissement pour du matériel électroportatif ;
- 6 284 € en investissement, pour du matériel d'entretien des espaces verts ;
- 6 327 € en investissement, pour du matériel de nettoyage
- 29 243 € en réparation et maintenance des matériels d'espaces verts et pousse conteneurs

Les Archives

Le pôle a intégré dans ses magasins **108 mètres linéaires** d'archives pour **22 versements** des services, et a éliminé **250 mètres linéaires** d'archives arrivées en fin de Durée d'Utilité Administrative (soit le contenu de 42 armoires).

Le tri et l'inventaire des documents issus des diverses acquisitions de patrimoines ont aussi été poursuivis.

La numérisation à la demande des services (**80** demandes en 2024) alimente également le serveur ShareSSDH, dont l'architecture a été repensée pour en simplifier l'utilisation (sommaire sous Excel permettant des recherche multi critères) ...

La Documentation

En 2024, l'offre documentaire a été complètement revue pour rendre plus accessibles les revues auxquelles nous sommes abonnés. Grâce au réaménagement du siège, nous avons pu créer des espaces documentaires aux différents étages du siège permettant une meilleure visibilité des abonnements, un meilleur partage. Ce qui a permis une réduction des abonnements et un rééquilibrage de nos dépenses. Une économie d'environ 28 000 € a été réalisée.

Le pôle a répondu à 29 demandes de documentations et d'informations diverses.

En 2024 notre processus de Veille documentaire et réglementaire a été audité dans le cadre de la certification ISO 9001 Maîtrise d'ouvrage, audit qui a validé nos procédures.

L'activité du Service Juridique

L'activité foncière

En 2024, le Service a permis la conclusion de la transaction suivante hors PRU :

- Stains / SEM PLAINES COMMUNE DEVELOPPEMENT : Echange avec soulte du 15/05/2024

Ainsi que les transactions suivantes dans le cadre des PRU :

- Le Blanc-Mesnil / BATIGERE HABITAT : Cession du 06/05/2024
- Stains / VILLE : Cession du 27/11/2024

Des promesses d'acquisitions ont également été signées :

- Epinay-sur-Seine / PROMOTEUR SNC IP1R : Contrat de réservation du 18/07/2024
- La Courneuve / SEM PLAINES COMMUNE DEVELOPPEMENT : 2 Promesses d'acquisitions du 03/07/2024

Ainsi que des promesses de cessions :

- Le Blanc-Mesnil / BOUYGUES IMMOBILIER : Promesse de vente du 24/06/2024
- Le Blanc-Mesnil / BOUYGUES IMMOBILIER : Protocole d'accord du 06/12/2024
- Le Pré-Saint-Gervais / YAMA PROMOTION : Promesse de vente du 29/03/2024

Plusieurs conventions ont été signées :

- Les Lilas : Mise à disposition temporaire au profit du Département de la Seine-Saint-Denis pour l'installation de la « Cabane des 1000 jours »
- Les Lilas : Convention au profit de la Ville et d'un collectif d'artistes pour la réalisation d'une fresque sur un parking Silo
- Les Lilas : Mises à disposition au profit de la Ville pour la réalisation des aménagements du parvis du Métro Serge Gainsbourg
- Stains : Mise à disposition temporaire d'un terrain au profit de la Société Toits Temporaires Urbains pour la mise en place d'un projet associatif
- L'Île-Saint-Denis : Avenant modifiant le Bail civil au profit de la SGP pour la réalisation d'un ouvrage pour le Métro
- L'Île-Saint-Denis : Mise à disposition temporaire au profit de la SGP pour l'installation d'une base vie dans le cadre de travaux de dévoiement du réseau d'assainissement
- Bobigny : Mise à disposition temporaire au profit de la Ville pour les besoins de desserte de l'école provisoire Robespierre

- Sur plusieurs communes : Conventions de servitudes de passage de réseaux constitutives de droits réels au profit du SEDIF (réseau eau potable), de GRDF (réseau Gaz) et de ENEDIS (réseau électrique)

Le Service Juridique a également apporté son soutien traditionnel aux Agences, et plus généralement à l'ensemble des services s'interrogeant sur une modalité contractuelle particulière ou le statut foncier du patrimoine de l'Office.

L'activité contentieuse en chiffres

	2023	2024
Contentieux généraux actifs	106	128

L'année 2024 a vu le nombre de nouveaux dossiers contentieux plus que doublé passant de 18 **nouveaux** contentieux en 2023 à 41 en 2024. L'augmentation est uniforme sur toutes les Agences.

On constate une augmentation du nombre d'expertises judiciaires passant de 3 expertises en cours en 2023 à 6 en 2024.

Le Service Juridique a également apporté son soutien à l'ensemble des services notamment pour :

- récupérer 1 logement qui était sous scellés depuis mars 2014 ;
- appuyer le service de la Direction de la Maîtrise d'Ouvrage pour signer un protocole transactionnel dans le cadre d'une procédure d'expertise amiable durant les travaux de création de logements sur la résidence Ilot du Marché à Epinay ;
- renouveler dans les délais le marché d'avocats avec l'aide du Service Expertise Commande Publique, dont les 12 lots sont utilisés par plusieurs services ;
- procéder au recouvrement de la condamnation d'un prestataire défaillant pour un montant total de 324 675,56 € ;
- appuyer la Direction de la Communication et la DMO afin de signer une convention de tournage portant sur la réhabilitation de la résidence La Muette à Drancy.

L'activité assurance et sinistres

Un audit interne sur les assurances et la gestion des sinistres a été effectué en 2024 avec pour objectif d'effectuer une analyse des points forts et l'identification des recommandations à mettre en place.

Les sinistres majeurs

- Sinistres 2021 - 2022 – Genève Leclerc à La Courneuve

Suite aux désordres survenus durant la garantie décennale de la résidence Genève Leclerc affectant potentiellement la solidité des ouvrages, la procédure de référé expertise à l'encontre des parties à la construction engagée en janvier 2023, est toujours en cours. Plusieurs réunions d'expertises se sont déroulées en 2024 avec des investigations engagées sous l'égide de l'expert judiciaire.

- Sinistre du 19/08/2023 – Maurice Thorez à L'Île-Saint-Denis

Suite à l'incendie, l'ensemble des locataires de l'immeuble ont pu être relogés ou réintégrer leur appartement. Les 5 derniers étages sont condamnés en attente de la réparation dont le chiffrage est en cours de finalisation. Cependant, les travaux de désamiantage des logements condamnés vont être lancés courant 2025.

Enfin, le Service participe à la Certification ISO 9001 Maîtrise d'Ouvrage dans le cadre du processus juridique, ainsi que du processus veille réglementaire.

Les marchés publics

Depuis le 2 janvier 2024, les Services Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation (MOEX) et Expertise commande publique (SECP) sont réunis au sein de la Direction de la commande publique. Cependant leurs missions demeurent celles issues de la réorganisation de 2019, à savoir :

- Le Service MOEX assure l'élaboration, la passation et l'exécution administrative et financière des marchés des directions du Patrimoine et de la Maîtrise d'Ouvrage.

- SECP assure l'élaboration et la passation des marchés des services et directions supports ainsi que des marchés dits « complexes » des directions du Patrimoine et de la Maîtrise d'Ouvrage.

Il assure des missions recentrées sur la veille juridique, le conseil et la mise à jour d'une bibliothèque de documents relatifs aux marchés de l'Office.

Il a la charge du pilotage du processus commande publique ISO 9001 Maîtrise d'ouvrage ainsi que du suivi des précontentieux, contentieux et des protocoles d'accord transactionnels.

Activité de la commande publique en chiffres

	2024	2023	2022
Consultations en procédures non formalisées* (MAPA et marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence suite infructueux)	38	20	45
Consultations en procédures d'Appels d'offres*	41	27	23
Consultations en procédures négociés spécifiques, concours restreints, conception réalisation*	1	4	2
Marchés subséquents	2	-	-
Marchés conclus sur fiche de consultation (achats de faibles montants)	947	690	583
Total marchés notifiés	1 116**	783	751

* : consultations dont la date limite de remise des offres est établie en 2024

** : dont 166 lots attribués après consultations avec mesures de publicité et mise en concurrence

	2024	2023	2022
Nombre de plis reçus dans le cadre des marchés	581	479	496
Réunions CAO	37	36	34
Jury (concours ou conception-réalisation)	2	1	2
Nombre de retraits de dossiers de consultation (DCE)	8 403***	3289	3219
Nombre de questions posées par les candidats sur les consultations	362	334	293

*** : dont 5304 retraits anonymes

Dans le cadre des missions confiées au SECP, 9 fiches de saisine ont été traitées pour l'année 2024. Ces dernières ont pour objet d'apporter, aux services qui en font la demande, des éléments de réponse concernant des propositions d'amélioration du processus marchés de l'Office, des conseils ou diverses questions.

Concernant les fiches navettes de lancement de marché (précédemment utilisées par le Service MOEX afin de recueillir la validation du SECP quant aux caractéristiques des procédures de consultation envisagées), ces dernières ne sont plus utilisées depuis le rattachement du Service MOEX à la Direction de la Commande Publique.

S'agissant du nouvel accord de performance collective, le service MOEX a contribué à l'atteinte de l'objectif « *Améliorer les modalités et les délais de renouvellement des marchés d'entretien et de maintenance* », lequel stipulait que les marchés d'entretien arrivant à échéance en 2024 devaient avoir été renouvelés au plus tard le 31/12/2024.

Ainsi, sur les 15 consultations préalablement identifiées, l'ensemble des marchés y afférents (soit 66 lots représentant 73 marchés) ont été attribués ou notifiés avant le 01/01/2025.

Bertrand PRADE

Annexe 1 : Liste des actes de gestion courante passés en 2024

Annexe 2 : Etat d'avancement des contentieux ayant fait l'objet d'une délibération d'autorisation d'ester en justice

Annexe 3 : Liste des conventions de mise à disposition temporaire

Annexe 4 : L'Audit interne

Annexe 5 : Bilan annuel établi par la Déléguée à la protection des données

Annexe 6 : Bilan annuel établi par la Médiatrice des litiges

Annexe 1

LISTE DES ACTES DE GESTION COURANTE PASSES EN 2024

Aux termes de la délibération du Conseil d'Administration n°19.03.21 du 21 septembre 2021 donnant une autorisation permanente au Directeur Général pour faire certains actes de gestion courante dont le Conseil doit être tenu informé périodiquement

Service des Moyens Généraux :

- Décision n°04.01.24 - Vente du véhicule BZ-908-FW
- Décision n°42.04.24 - Vente du véhicule BN-356-LM
- Décision n°63.05.24 - Vente du véhicule 509-ANC-93
- Décision n°64.05.24 - Vente du véhicule CZ-177-RG
- Décision n°66.05.24 - Vente du véhicule BH-068-ED
- Décision n°67.05.24 - Vente du véhicule BX-609-CP
- Décision n°68.05.24 - Vente du véhicule DA-526-WV
- Décision n°83.05.24 - Vente du véhicule 522-ANM-93
- Décision n°117.07.24 - Vente du véhicule EY-267-RA
- Décision n°144.11.24 - Vente du véhicule AK-147-KJ

L'annexe 2 n'est pas publiée car elle comporte des données personnelles et confidentielles

Annexe 3

(valant Bilan annuel pour l'information au Bureau) **LISTE DES CONVENTIONS PASSES EN 2023**

Autorisation au Directeur Général pour signer des conventions de mise à disposition temporaire dans le cadre des interventions en lien avec le NPNRU, et leurs avenants éventuels ultérieurs, au mieux des intérêts de l'Office.

Aucune convention n'a été passée en 2023.

Annexe 4

L'AUDIT INTERNE

Au sein de Seine-Saint-Denis habitat, la fonction d'Audit Interne a été créée en juillet 2019, elle est animée par deux auditrices internes. Conformément à la position de l'IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne), l'Audit Interne est rattaché directement au Directeur Général, ce qui permet à l'Audit Interne une totale indépendance pour la réalisation de sa mission.

La différence entre le Contrôle Interne et l'Audit Interne

Le Contrôle Interne relève de la responsabilité des directeurs/directrices des entités opérationnelles et fonctionnelles.

Il est constitué, au sein de chaque direction, par l'ensemble des procédures, systèmes de contrôle et de reportings destinés à organiser la gestion et la maîtrise de l'activité et à en rendre compte. Le dispositif de contrôle interne doit être formalisé.

L'Audit Interne, selon le Cadre de référence internationale des pratiques professionnelles de l'Audit Interne (CRIPP), « est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant (*), par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernance, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité ».

(*) *Evaluer et non pas concevoir/mettre en place/faire fonctionner.*

Le champ d'intervention de l'Audit Interne

Le champ de l'audit est illimité. L'Audit Interne couvre tous les domaines opérationnels et fonctionnels, administratifs, financiers ou liés aux systèmes d'information.

L'Audit Interne, sur les périmètres audités, évalue de manière approfondie :

- l'efficacité et la pertinence des dispositifs de maîtrise de risques, en s'appuyant sur les risques **majeurs** identifiés dans la cartographie des risques ;
- l'existence et la pertinence du dispositif de contrôle interne, la conformité des pratiques aux procédures, aux normes et règlements ;
- l'information financière et opérationnelle en matière d'intégrité, d'exhaustivité, et de correcte valorisation ;
- les dispositifs de gouvernance ;
- la mise en œuvre des recommandations et de leur évaluation.

Le niveau d'investigation de l'audit dépend de la typologie de la mission, et est précisé, pour chaque mission, dans la lettre de mission.

L'Audit Interne a une vigilance particulière pour les risques de fraude. Le dispositif d'intervention, fonction de la nature de la fraude identifiée, relève du Directeur Général de Seine-Saint-Denis habitat.

L'Audit Interne est responsable de l'établissement des politiques d'audit interne, de la définition du contenu général des activités dans ce domaine, de leur planification, de la gestion de leur mise en œuvre et des rapports sur les résultats obtenus.

La Charte d'audit interne

Conformément aux bonnes pratiques, une Charte d'audit interne a été rédigée au sein de Seine-Saint-Denis habitat. La Charte énonce les principes fondamentaux qui gouvernent la fonction d'Audit Interne au sein de l'organisme en décrivant son rattachement, le rôle et le champ d'intervention, les modalités d'intervention et le code de déontologie. L'Audit Interne de Seine-Saint-Denis habitat est membre de l'IFACI.

Cette Charte permet en outre que chaque collaboratrice et collaborateur perçoive le contenu, la portée et les modalités des missions menées par l'Audit Interne dans les dispositifs de contrôle de Seine-Saint-Denis habitat.

Ce document a été approuvé par le Directeur Général le 17 novembre 2020, une mise à jour a été réalisée le 17 juin 2024.

Il est rappelé que les constats, ainsi que les recommandations hiérarchisées et associées, sont validés par les directions auditées. Par la suite, les rapports d'audit présentés et validés en Comité de Direction ont fait l'objet de plans d'actions.

Les conclusions issues des missions d'audit interne sont utilisées pour challenger la cotation des risques, et mettre à jour les deux cartographies des risques de l'Office (cartographie des risques généraux, y compris les risques immeubles, et cartographie Sapin 2).

Les missions validées en 2024 :

- La mission d'audit relative au « Suivi de la réalisation et de la réception de travaux commandés en Agence » a été validée, et présentée en Agences.

Les principaux objectifs de la mission ont consisté à s'assurer de la correcte réalisation, réception des travaux, l'analyse des contrôles hiérarchiques quant à la supervision dans la réalisation des travaux, la validation des bons de commande et de la facture.

- La Mission d'Audit Interne sur les assurances et la gestion des sinistres

Les principaux objectifs de la mission ont consisté à identifier les pratiques de l'entreprise en matière de gestion des sinistres, mais aussi en amont des modalités de passation des marchés d'assurances, et évaluer la pertinence et l'efficacité des dispositifs de contrôle interne.

- Le contrôle permanent sur la Passation, l'Attribution et l'Exécution des marchés publics 2023

Les principaux objectifs de cette mission ont consisté à contrôler *a posteriori*, par sondages, l'application et le respect du processus de passation pour les marchés notifiés en 2023, et le respect des règles applicables à l'exécution des marchés publics prévues par le code de la commande publique, notamment en matière de sous-traitance et de modification des contrats pour les marchés en cours d'exécution en 2023.

Les missions en cours

En 2024, la Direction générale a demandé à l'audit interne de participer à la mise en œuvre d'outils de contrôle interne pour les bons de commande. Ce projet est toujours en cours.

De plus, la Mission sur les annexes aux baux a été finalisée, mais n'a pas encore été validée par les instances concernées.

Les principaux objectifs de la mission ont consisté à analyser la procédure interne et la législation concernant les annexes aux baux, avec des tests par sondage.

Parallèlement à ses missions d'audit, l'audit interne a lancé une profonde réactualisation de la cartographie des risques généraux de l'entreprise validée en 2021, en collaboration avec la Directrice générale adjointe chargée des affaires juridiques, de la commande publique et des moyens généraux, comprenant les risques « Immeuble », ainsi que de la cartographie des risques destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition de la personne morale à des sollicitations externes aux fins de corruption dite « cartographie Sapin II ».

Le Plan pluriannuel d'audit

Selon le cadre de référence des pratiques professionnelles de l'IIA (Institute of International Auditors), l'Audit Interne doit établir et proposer un plan d'audit fondé sur une approche par les risques afin de définir des priorités cohérentes avec les objectifs de l'organisation.

Le plan d'audit pluriannuel doit permettre de donner une vue d'ensemble de toutes les missions à accomplir. Il doit s'appuyer sur une évaluation des risques documentée et réalisée au moins une fois par an. De plus, les missions d'audit précédemment réalisées, ainsi que les principales conclusions/ recommandations, doivent aussi être prises en compte.

Les points de vue et attentes du Directeur Général doivent être intégrés dans ce processus. Les administratrices et administrateurs peuvent aussi faire des suggestions de missions d'audit, en précisant l'objet, la description des préoccupations et objectifs, et le bénéfice attendu. Ces propositions sont soumises à l'approbation du Président et du Directeur Général de Seine-Saint-Denis habitat.

Compte tenu des modifications potentielles de l'organisation, de la stratégie, de la législation, de l'évolution des risques, un plan d'audit même pluriannuel, doit être actualisé chaque année.

Le plan d'audit pluriannuel de Seine-Saint-Denis habitat a été établi et validé par le Directeur Général en avril 2021.

Le plan pluriannuel d'audit prévu initialement en 2024, est reporté en 2025, compte tenu que les mises à jour des 2 cartographies des risques sont toujours en cours.

Annexe 5



BILAN ANNUEL

ETABLI PAR LA DÉLÉGUÉE A LA PROTECTION DES DONNÉES

Période concernée :
Janvier à décembre 2024
Nom de la déléguée : Sabrina MARGERIE
Numéro d'enregistrement auprès de la CNIL : DPO-843

Le précédent Délégué a quitté ses fonctions en février 2023. Sabrina MARGERIE exerce cette nouvelle fonction en sus de sa fonction actuelle d'auditrice interne. Elle partage donc son temps de travail sur ces deux fonctions.

En 2024 :

- 9 violations de données ont été constatées par le DPD
- 5 recommandations/demandes d'informations du DPD ont été effectuées
- 1 saisine externe de « demande d'effacement de données bancaires d'un locataire parti » a été recensée.

La mise à jour du registre de traitement lancée en juin 2024 est toujours en cours.

Une trentaine de saisines du DPD a été effectuée par des locataires mais sur des sujets ne relevant pas de sa compétence (réclamations administratives et techniques). Les demandes ont été redirigées vers les services de l'Office pour traitement, si besoin.

Annexe 6

BILAN ANNUEL 2024

DE LA MEDIATRICE DES LITIGES, Madame Nora ARAB

Ce **premier bilan** dresse l'activité de la Médiation des litiges menée auprès des locataires de Seine-Saint-Denis habitat en 2024. Il met en lumière le volume de dossiers traités, leur traitement, et offre une première analyse de l'activité.

1/ Le volume des dossiers et leur traitement

En 2024, **74 dossiers** ont été ouverts. A titre de comparaison, pour l'année 2023, 12 dossiers avaient été traités par le précédent Médiateur.

	Nombre de dossiers clôturés en 2024	Dossiers toujours en cours en 2025
74 dossiers ouverts en 2024	50	24

Le taux de résolution positive : sur les 50 dossiers clôturés en 2024, 37 dossiers ont abouti à un accord ou une résolution satisfaisante pour les Parties, soit 74% des dossiers.

La durée de traitement des dossiers est variable en fonction de la problématique soulevée, d'autant qu'elle comprend en général plusieurs paramètres et dépend souvent de l'intervention de plusieurs services.

2/ L'origine et la typologie des saisines

L'origine des saisines se répartit comme suit :

- **Les saisines externes : 58 dossiers**
 - 46 par des Locataires
 - 9 par la Médiature du Département
 - 2 par des Conciliateurs de Justice
 - 1 par le Médiateur de la Ville de Noisy-le-Sec
- **Les saisines internes : 16 dossiers**
 - Ces dossiers proviennent des différentes entités de Seine-Saint-Denis habitat, et plus précisément des Agences et des CESF.
 - Bien que l'ensemble des saisines internes concerne la gestion locative, certains dossiers peuvent nécessiter une collaboration avec d'autres services tels que :
 - Les services de la Maîtrise d'Ouvrage
 - Le service Ascenseurs
 - Le service Chauffage etc ...

La typologie des saisines

Les litiges soumis à la Médiatrice ont principalement porté sur les sujets suivants : conflits de voisinage, problème de stationnement, nuisances sonores, charges locatives, états des lieux, demande de droit de suite, situation de handicap, problème de santé, troubles liés à l'insécurité, réparations locatives, insalubrité, problème de ventilation, fuites, moisissures, etc...

3/ L'analyse des saisines

- La majorité des dossiers traités sont des saisines externes (58 dossiers, soit 78.4%), tandis que les saisines internes représentent une minorité (16 dossiers, soit 21.6%).
- Une forte sollicitation externe : Le nombre important de saisines directes des locataires (46 dossiers) rapporté aux 74 saisines indique un réel besoin de médiation.
- Les saisines d'autres instances de Médiation : Les saisines provenant de la Médiature du Département (9 dossiers) et du Médiateur de la Ville de Noisy-le-Sec (1 dossier) soulignent l'importance du rôle de la Médiatrice et la confiance que ces institutions lui accordent.
- La collaboration avec des Conciliateurs de justice : Les 2 dossiers émanant de Conciliateurs de justice montrent également une collaboration possible avec ces acteurs de la résolution amiable des conflits au niveau local.
- Le rôle des saisines internes : Bien que minoritaires en nombre, les 16 saisines internes restent importantes car elles permettent d'identifier des problématiques directement au sein de Seine-Saint-Denis habitat, par ses propres services, ce qui peut participer tant à l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires qu'à celle des conditions de travail des collaborateurs.

4/ Les perspectives possibles

- Identification des points d'amélioration: L'analyse des types de litiges provenant des différentes saisines externes (notamment les 46 saisines directes des locataires) pourrait aider à identifier des points d'amélioration dans la relation client.
- Collaboration avec les partenaires : Il serait intéressant de maintenir et de renforcer les liens avec les différentes instances de médiation (Médiature du Département, Médiateur de Ville, Conciliateurs de Justice) pour une résolution plus efficace des litiges.
- Les saisines internes mettent en lumière le rôle central des Agences dans l'identification et la gestion des litiges au quotidien.
- Certaines saisines nécessitent une collaboration avec la Maîtrise d'Ouvrage et les services techniques du Siège, les litiges pouvant concerner des aspects techniques ou des problématiques liées à l'entretien et à l'amélioration du parc immobilier. Il serait intéressant d'analyser plus en détail la nature de ces saisines pour identifier d'éventuelles pistes d'amélioration des processus internes.
- Certaines saisines externes (ex : 7 dossiers émanant de locataires situés dans une même résidence) ont été regroupées dans leur traitement car présentant des caractéristiques communes ou des problématiques particulières à un secteur géographique.

Conclusion

Ce premier bilan met en évidence une activité de médiation significative au sein de Seine-Saint-Denis habitat, y compris avec sa particularité des saisines internes. Les interactions avec la Médiature du Département, le Médiateur de Noisy-le-Sec et les Conciliateurs de Justice soulignent la reconnaissance de son rôle au-delà de l'organisme.

Enfin, une démarche collaborative menée par la Médiatrice avec les services de Seine-Saint-Denis habitat a permis un travail en transversalité. Néanmoins, il conviendra d'acculturer encore les services sur le rôle de la Médiatrice pour améliorer toujours ce travail et faciliter l'efficacité de la Médiation.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU JEUDI 10 AVRIL 2025

Le Conseil d'Administration de Seine-Saint-Denis habitat, convoqué par mail le 28 mars 2025, s'est réuni le jeudi 10 avril 2025 à 17H en son siège 10, rue Gisèle Halimi à Bobigny (93002) sous la présidence de Monsieur Mathieu MONOT, Président de Seine-Saint-Denis habitat.

Administrateurs.trices :

Présent-e-s

Monsieur Mathieu MONOT
Monsieur Stéphane TROUSSEL
Monsieur Michel LANGLOIS
Monsieur Géry DYKOKA NGOLO
Madame Françoise KERN
Monsieur Faouzy GUELLIL
Madame Ounissa FODIL
Monsieur Kamel BRAHMI
Monsieur Mohamed LALOUCH
Monsieur Philippe GERMAIN
Madame Huguette GRANVILLE
Madame Mebrouka HADJADJ
Madame Viviane PHLEGER

Excusé-e-s

Madame Nadia AZOUG mandat à Mathieu MONOT
Madame Sandrine CRIE mandat à Mathieu MONOT
Monsieur Maurice MENDES DA COSTA mandat à Michel LANGLOIS
Monsieur Michel HOEN mandat à Michel LANGLOIS
Madame Marlène DOINE mandat à Ounissa FODIL
Monsieur Anthony MANGIN mandat à Stéphane TROUSSEL
Madame Eliane FROMENTEL mandat à Mohamed LALOUCH
Madame Marinette SOLER KERRIEN mandat à Françoise KERN
Monsieur Abdou AHAMED mandat à Stéphane TROUSSEL

Absent-e-s

Madame Pascale LABBE
Monsieur Abdel-Madjid SADI
Monsieur Vijay MONANY
Madame Claire LEVY VROELANT
Madame Samira AÏT- BENNOUR
Madame Myriam TINE (Secrétaire du CSE)
Monsieur Christian BANDE (CAC)
Monsieur Patrick GUIONNEAU (représentant du Préfet)

Soit 22 membres à voix délibérative présents ou représentés à l'ouverture de la séance. Le quorum a été maintenu tout au long de la séance (quorum à 18 membres).
(possibilité de 2 pouvoirs par Administrateur.trice depuis la réforme de 2022).

Administration :

Présent-e-s

Monsieur Bertrand PRADE	Directeur Général
Madame Cécile MAGE	Directrice Générale Adjointe
Madame Linda PORCHER	Directrice Générale Adjointe
Monsieur Hugo GERARD	Chef de cabinet du Président
Madame Christelle ROSENTHAL	Assistante de Direction

Excusée

Madame Clémence DEBAILLE	Directrice Générale Adjointe
--------------------------	------------------------------

LE PRESIDENT EXPOSE

Service Expertise
commande publique
MMN/SO/JF

Vu la délibération n° 07.06.18 du Conseil d'administration du 13 décembre 2018, modifiée par les délibérations n°11.03.19 du 11 octobre 2019, n°20.02.21 du 24 juin 2021, n°06.03.21 du 23 septembre 2021, n°09.04.22 du 15 décembre 2022 et n°07.01.23 du 20 avril 2023 :

09 - RI CAO **V02**

- fixant la composition de la Commission d'Appel d'Offres (CAO) à caractère permanent, ses modalités de fonctionnement et ses pouvoirs ;
- chargeant la CAO d'établir son Règlement intérieur, lequel reprend les modalités essentielles susvisées et fixe les autres modalités utiles à son fonctionnement (déontologie, secrétariat des séances, etc.).

Conseil d'administration

Vu le Règlement intérieur établi par la CAO, en ce sens et sur ces bases ;

Délibération n°

02.01.25

Adopté à l'unanimité

Vu la réorganisation de la Direction des affaires juridiques, de la commande publique et des moyens généraux passée en CSE du 20 décembre 2023, portant notamment sur la modification du processus commande publique de l'office, avec une date d'effet au 2 janvier 2024 ;

Adopté à la majorité

Vu la décision du Directeur Général n°182.12.23 du 22 décembre 2023 désignant, suite à cette réorganisation, ses représentants pour présider la CAO ;

Voix contre

Considérant l'intérêt d'actualiser le Règlement intérieur de la CAO à la suite de cette réorganisation et de faire évoluer les modalités essentielles de fonctionnement de la CAO, dans un souci de fluidification et de simplification des procédures de travail de la CAO et des collaboratrices.teurs, tout en sécurisant toujours le processus marchés publics ;

Abstention (s)

NPPV

Considérant que ces actualisations et évolutions figurent en jaune dans le projet de Règlement intérieur **ci-annexé** ;

LE CONSEIL DELIBERE

Article 1

Adopte les actualisations et évolutions des modalités essentielles de fonctionnement de la CAO, tels qu'indiquées en jaune dans le projet de Règlement intérieur ci-annexé.

Article 2

Charge la CAO d'établir son Règlement intérieur définitif.

Le Président

M. MONOT

Mathieu MONOT

Conseiller départemental

REGLEMENT INTERIEUR DE LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES (CAO) DE SEINE-SAINT-DENIS HABITAT

Nota : Les évolutions figurent en jaune dans le Règlement.

Préambule

L'Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et son Décret d'application n°2016-360 du 25 mars 2016, entrés en vigueur au 1^{er} avril 2016 ont abrogé le code des marchés publics et l'Ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics, à laquelle Seine-Saint-Denis habitat était soumis.

D'autre part, la Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (dite Loi ELAN), publiée au JORF n°0272 du 24 novembre 2018 a, par son article 69 modifié l'article L. 1414-2 du code général des collectivités territoriales (auquel était soumis Seine-Saint-Denis habitat) aux termes duquel, pour les marchés publics passés par les offices publics de l'habitat, la commission d'appel d'offres est désormais régie par les dispositions du code de la construction et de l'habitation applicables aux commissions d'appel d'offres des organismes **privés** d'habitations à loyer modéré, donc, par l'article R433-6 dudit code.

L'Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique et son Décret d'application n° 2018-1075 du 3 décembre 2018, entrés en vigueur au 1^{er} avril 2019, ont abrogé l'Ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et son Décret d'application n°2016-360 du 25 mars 2016 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics, à laquelle Seine-Saint-Denis habitat était soumis.

L'article R433-6 du code de la construction et de l'habitation modifié par le Décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 - art. 4 dispose :

*« Les organismes privés d'habitation à loyer modéré et les sociétés d'économie mixte exerçant une activité de construction ou de gestion de logements sociaux **constituent une commission d'appel d'offres dont ils déterminent la composition, les modalités de fonctionnement et les pouvoirs.** La commission examine les candidatures et les offres reçues lors de la passation des marchés dont le montant est supérieur aux seuils mentionnés à l'article L. 2124-1 du code de la commande publique (.../...).*

C'est ainsi que par délibération n°07.06.18 du 13 décembre 2018, puis par délibérations n°06.03.21 du 23 septembre 2021 et n°09.04.22 du 15 décembre 2022 et n°07.01.23 du 20 avril 2023 le Conseil d'administration avait :

- constitué la Commission d'Appel d'Offres à caractère permanent de Seine-Saint-Denis habitat
- adopté les modalités essentielles de fonctionnement et les pouvoirs de la Commission d'Appel d'Offres
- chargé la Commission d'Appel d'Offres d'établir son règlement intérieur, lequel reprendra les modalités essentielles susvisées et fixera les autres modalités utiles à son fonctionnement (déontologie, secrétariat des séances, etc.).

Un règlement intérieur avait initialement été élaboré par la CAO de Seine-Saint-Denis habitat et adopté par cette dernière au cours de sa séance du 30/01/2019.

Le 15 juillet 2019, Seine-Saint-Denis habitat a modifié profondément son processus marché, redéfinissant les rôles de chacun et ayant des incidences sur la présidence et le fonctionnement de la CAO.

C'est ainsi que :

- le règlement intérieur a été modifié au cours de la séance de la CAO du 10 mars 2020 et mis à jour par délibération du Conseil d'Administration du 20 avril 2023.
- Par décision du 22 décembre 2023, le Directeur de la commande publique a été nommé, à compter du 2 janvier 2024, président de la CAO afférente aux marchés passés par l'ensemble des directions de l'office.

- Par cette même décision, le Directeur de la commande publique et, en cas d'empêchement de ce dernier, la Directrice Générale Adjointe chargée des affaires juridiques, de la commande publique et des moyens généraux aux services sont habilités à convoquer la CAO.

Il est établi dans le respect de la réglementation en vigueur et s'appuie sur la mise en œuvre des principes fondamentaux de la commande publique, de concurrence, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.

En dépit des modalités de fonctionnement précisées au présent règlement, il est précisé que :

- un seul et même règlement, le présent, s'applique à la CAO quels que soient les marchés et la direction concernés et quel(le) que soit le/la président(e)
- le présent règlement est mis à jour par le service Expertise commande publique

TITRE I : Attributions de la CAO

Article 1

Dispositions réglementaires

Ainsi que rappelé en préambule, l'article R433-6 du code de la construction et de l'habitation modifié par le Décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 - art. 4 dispose :

*« Les organismes privés d'habitation à loyer modéré et les sociétés d'économie mixte exerçant une activité de construction ou de gestion de logements sociaux constituent une commission d'appel d'offres dont ils déterminent la composition, les modalités de fonctionnement et les pouvoirs. **La commission examine les candidatures et les offres** reçues lors de la passation des marchés dont le montant est supérieur aux seuils mentionnés à l'article L. 2124-1 du code de la commande publique (.../...).*

Sont concernés :

- les marchés passés selon une procédure formalisée (appel d'offres ouvert ou restreint, procédure négociée, dialogue compétitif),
- les marchés négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables dont le montant est supérieur aux seuils mentionnés à l'article L. 2124-1 du code de la commande publique,
- les marchés de services sociaux et autres services spécifiques passés en procédure adaptée sur le fondement du 3° de l'article R.2123-1 du code de la commande publique dont le montant est supérieur aux seuils mentionnés à l'article L. 2124-1 du code de la commande publique.

Aussi, les dispositions suivantes sont arrêtées :

Pour les marchés dont ils sont respectivement en charge, le service Expertise commande publique et le service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation effectuent les travaux préparatoires à l'ouverture des plis contenant les candidatures et les offres, laquelle ouverture sera contrôlée en séance de la CAO :

Ces travaux préparatoires se présentent comme suit :

- Téléchargement des plis : les plis contenant les candidatures et les offres de l'ensemble des soumissionnaires sont téléchargés, sur un serveur dédié, sous la forme de fichiers cryptés à partir du profil acheteur de Seine-Saint-Denis habitat (*Achatpublic.com*),
- Décryptage des plis : les fichiers téléchargés sont décryptés grâce aux clés de décryptage installées sur les postes de travail des collaborateurs de ces 2 services.
- Rédaction du tableau d'ouverture des plis : l'identité des soumissionnaires, les date et heure de réception des plis, le contenu des documents attendus au titre de la candidature et de l'offre ainsi que le(s) montant(s) de l'offre de prix sont consignés dans un tableau.

La CAO :

- procède au contrôle de l'ouverture des plis contenant les offres des seuls marchés dont la valeur estimée hors taxe est **égale ou supérieure** aux seuils européens mentionnés à l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, sauf en cas d'urgence impérieuse.

L'article R. 2122-1 du code de la commande publique définit l'urgence impérieuse comme résultant de circonstances extérieures que l'acheteur ne pouvait pas prévoir. Elle nécessite l'existence d'un événement imprévisible, d'une urgence incompatible avec les délais exigés par d'autres procédures et d'un lien de causalité entre l'événement imprévisible et l'urgence qui en résulte.

L'urgence impérieuse doit donc s'apprécier strictement. Elle est circonscrite aux phénomènes extérieurs, imprévisibles et irrésistibles pour l'acheteur.

La vérification matérielle des documents produits au titre de l'offre par les soumissionnaires est effectuée au regard des documents préparatoires établis par le service Expertise commande publique et le service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation (tableaux d'ouverture des plis).

Sur demande expresse des membres de la CAO, les plis pourront de nouveau être téléchargés et décryptés en séance de la CAO.

En l'absence d'une telle demande, il est procédé à la seule vérification matérielle des documents réclamés et produits pour l'offre et au contrôle des prix consignés, sur la base des plis initialement téléchargés par le service Expertise commande publique ou le service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation.

Cette vérification matérielle consiste essentiellement à contrôler l'identité des soumissionnaires (noms du candidat et de son représentant) et le(s) montant(s) de l'offre de prix au regard des actes d'engagement et des éventuels devis quantitatif estimatif ou extraits de bordereau des prix unitaires.

Autant que de besoin, les membres de la CAO pourront solliciter le contrôle de tout document produit par les soumissionnaires.

- examine les candidatures et les offres, et émet un avis sur celles-ci. Le Directeur Général prend les décisions relatives à ces marchés au vu de cet avis.
- émet un avis sur les modifications à un marché public (avenants et décisions de poursuivre) entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 %. Cette disposition est applicable lorsque la modification concerne un marché public pour lequel la CAO a émis un avis sur les candidatures et offres afférentes. Etant ici précisé que la CAO émet un avis sur les modifications à un marché public (avenants et décisions de poursuivre) entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 %, y compris pour ceux des marchés attribués avant le 24 novembre 2018, donc indépendamment de la date d'attribution desdits marchés. Cette disposition est applicable lorsque la modification concerne un marché public pour lequel la CAO (dans sa composition avant la loi ELAN) a émis un avis sur les candidatures et offres afférentes.

Les rapports d'analyse et les avenants pourront être rendus accessibles aux membres de la CAO en amont de la séance par le biais d'une plateforme de téléchargement sécurisée (ou adressés directement par courriel par le président de la CAO), dès lors où ces documents seront validés par la hiérarchie du service instructeur.

Etant ici rappelé que, pour les marchés dont la valeur estimée hors taxe est inférieure aux seuils européens mentionnés à l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, lesquels ne relèvent pas de la compétence de la CAO, les plis contenant les candidatures et les offres sont traités comme suit :

- Pour les marchés dont ils sont respectivement en charge, le service Expertise commande publique et le service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation :
 - o procèdent à l'ouverture des plis contenant les candidatures et/ou les offres,
 - o dans le cadre des procédures ouvertes, établissent le tableau d'ouverture des plis, lequel recense les documents réclamés au titre de la candidature et de l'offre et consignent les offres de prix,
 - o dans le cadre des procédures restreintes, établissent les tableaux d'ouverture des plis, lesquels recensent respectivement :
 - les documents réclamés au titre de la candidature,
 - les documents réclamés au titre de l'offre ainsi que les offres de prix.
- Le service instructeur analyse les candidatures et les offres, établit le rapport d'analyse, lequel est vérifié par le service Expertise commande publique et le service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation, respectivement pour les marchés dont ils sont en charge.
- Lorsque le service instructeur décide d'analyser les offres avant les candidatures, il est possible de se limiter à l'analyse de la candidature de l'attributaire pressenti.
- Le recours à l'analyse de l'unique candidature de l'attributaire pressenti n'est pas autorisé dans le cadre des procédures restreintes (formalisées ou non), la vérification des conditions de participation devant être effectuée au plus tard avant l'envoi de l'invitation à soumissionner (phase offre) ou à participer au dialogue (article R. 2144-5 du CCP).
- A l'issue de l'analyse des offres, le marché est attribué par le Directeur Général.

TITRE II : Composition et rôle des membres de la CAO – Fonctionnement de la CAO

Article 2

2.1 – Composition

La CAO est composée de 4 membres avec voix délibérative :

- le Directeur Général de l'Office ou son représentant, dûment désigné par une décision du Directeur Général, Président de la CAO.
- 3 membres titulaires, Administrateurs du Conseil, dont un ayant la qualité de représentant des locataires et 3 membres suppléants, Administrateurs du Conseil, dont un ayant la qualité de représentant des locataires ; les suppléants remplaçant indifféremment les titulaires.

Bien que sa présence ne soit pas réglementairement obligatoire, le représentant de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) est invité, avec voix consultative.

Des personnes qualifiées (membres du personnel, intervenants extérieurs) peuvent être conviées à la CAO, pour éclairer ses travaux, sans prendre part au vote.

La liste nominative des membres de la CAO a été arrêtée :

- par la délibération n°09.04.22 du Conseil d'Administration du 15 décembre 2022, à savoir :
 - Mme Eliane FROMENTEL, Administratrice, Membre titulaire
 - M. Faouzy GUELIL, Administrateur, membre titulaire
 - Mme Viviane PHLEGER, Administratrice représentante des locataires, Membre titulaire
 - Mme Huguette GRANVILLE, Administratrice représentante des locataires, Membre suppléant
 - Mme Marlène DOINE, Administratrice, Membre suppléant
 - M. Philippe GERMAIN, en sa qualité d'Administrateur, Membre suppléant
 - et par décision n° 182.12.23 du 22 décembre 2023 du Directeur Général pour la Présidence de la CAO, à savoir :
 - par Jérémy FERCHAUD, le Directeur de la commande publique, pour la CAO afférente aux marchés passés par l'ensemble des directions de l'office
- Et, en tant que de besoin, en cas d'absence ou d'empêchement du président :
- par Linda PORCHER, Directrice générale adjointe chargée des affaires juridiques, de la commande publique et des moyens généraux, pour la CAO afférente aux marchés passés par l'ensemble des directions susvisées.

Le fonctionnement de la CAO est le suivant :

Il appartient à la Direction de la Commande Publique de planifier et convoquer la CAO.

Ainsi, l'organisation retenue est la suivante :

La CAO se réunit les jeudis selon les besoins du service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation et du service Expertise commande publique.

Les deux services établissent conjointement un seul ordre du jour, qui est préparé soit par un(e) collaborateur.trice du service Maîtrise d'ouvrage et d'exploitation, soit par une collaboratrice du service Expertise Commande Publique.

Si le jeudi est le jour à privilégier pour l'organisation des CAO, la Commission pourra néanmoins exceptionnellement être appelée à se réunir un autre jour ouvré de la semaine, dès lors où la(les) consultation(s) concernée(s) présente(nt) un impératif de délai.

2.2 – Indemnité de déplacement

Une indemnité forfaitaire de déplacement, dont le montant est fixé par le Conseil d'Administration, est allouée aux membres titulaires et suppléants de la CAO, pour leur présence effective aux séances de la CAO, quel que soit le nombre de séances auxquelles ils participent par jour. En outre, elle n'est pas cumulable avec d'autres indemnités auxquelles ces membres pourraient prétendre au titre de leur participation à d'autres instances de Seine-Saint-Denis habitat, le même jour (Conseil d'administration, Bureau, CALEOL, etc.).

Article 3 : Déontologie

Le président(e) et les membres de la CAO (administrateurs de Seine-Saint-Denis habitat) - titulaires et suppléants - siégeant à la CAO appliquent le présent règlement.

Le présent règlement s'applique également aux autres participants de la CAO :

- les services de l'Office (service Expertise commande publique, service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation, services instructeurs, ...)
- les prestataires extérieurs chargés de l'analyse des candidatures et offres
- le représentant de la Direction départementale de la protection des populations (DDPP)

Les membres de la CAO sont tenus au secret. Leur devoir de réserve s'étend à l'ensemble des informations dont ils sont destinataires et aux débats auxquels ils participent. La fonction de membre de la CAO est incompatible avec celle de prestataire direct ou indirect de Seine-Saint-Denis habitat, hormis pour les experts appelés en raison de leur compétence.

S'ils ont un lien de parenté ou un intérêt direct ou indirect avec les soumissionnaires annoncés, les membres de la CAO sont tenus de le déclarer spontanément, auquel cas, ils quittent la séance et ne prennent pas part aux débats.

Article 4 : Convocations

Le service Expertise commande publique et le service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation établissent une convocation unique en fonction des dossiers inscrits à l'ordre du jour.

Les convocations signées par le président de la CAO ou sa remplaçante et l'ordre du jour sont adressées par voie électronique à chacun des membres (titulaires et suppléants), ainsi qu'aux services instructeurs, dans un délai raisonnable.

Article 5 : Quorum

Le quorum est atteint lorsque trois membres à voix délibérative au moins sont présents. Si, après une première convocation, ce quorum n'est pas atteint, la CAO est à nouveau convoquée. Elle se réunit alors valablement sans condition de quorum.

Article 6 : Secrétariat de la CAO

Le secrétariat de la CAO est assuré, selon les marchés concernés par l'ordre du jour, par un agent du service Expertise commande publique ou du service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation de Seine-Saint-Denis habitat.

Le secrétariat de la CAO est chargé, sous la responsabilité du/de la Président(e) :

- d'établir l'ordre du jour de la séance ;
- d'organiser la convocation des membres de la commission ;
- d'établir les tableaux d'ouverture des candidatures et des offres ;
- d'organiser les opérations matérielles de présentation des rapports d'analyse des offres élaborés par les services instructeurs
- d'établir le procès-verbal de la séance.

Article 7 : Déroulement des séances

La CAO se réunit en présentiel ou à distance (en visioconférence), selon les modalités précisées dans la convocation et le mail de transmission de la convocation.

Lorsque la CAO se réunit à distance (en visioconférence), le Procès-verbal de la CAO devra comporter la mention suivante :

« Le xx/xx/xxxx, à xxhxx précise, les membres de la CAO se sont connectés à la plateforme de visioconférence Microsoft TEAMS, à la suite de quoi, ils ont pu « rejoindre » la CAO, via cette plateforme accessible par le biais d'un navigateur internet.

La participation des membres à cette séance par ce moyen de visioconférence et leur identification ont satisfait aux conditions suivantes :

- ce moyen a permis de transmettre au moins la voix des participant.es et les documents (Tableau d'ouverture des plis, rapport d'analyse des candidatures et des offres, avenant, PV) étaient accessibles à tou.te.s de la manière suivante : partage d'écran et visualisation par les membres de l'ensemble des documents présentés.

- le présent procès-verbal fait état des membres présents, excusés ou absents et de l'absence de survenance d'un incident technique pendant la séance, relatif à ce moyen de visioconférence ».

En ouverture de séance, le/la président(e) procède à l'appel, constate si le quorum est atteint, et, dans l'affirmative, ouvre la séance.

Les débats sont organisés par le/la président(e) de la CAO.

Les votes se font à main levée.

En cas de partage égal des membres ayant voix délibérative le/la président(e) de la CAO a voix prépondérante.

Dans le cadre d'une ouverture des plis, le(la) collaborateur(trice) de la Direction de la Commande publique chargé(e) du dossier commente aux membres les tableaux d'ouverture établis par le secrétariat de la CAO et indique les candidatures et/ou les offres parvenues en dehors des délais puis donne lecture de la liste des soumissionnaires ayant fait acte de candidature ou déposé une offre.

Dans le cadre d'une analyse des candidatures et/ou des offres, le(la) collaborateur(trice) de la Direction de la commande publique chargé(e) du dossier et le(s) représentant(s) du(des) service(s) instructeur(s) ayant réalisé l'analyse présentent respectivement les parties administrative et technique du rapport d'analyse.

La CAO examine les candidatures et les offres en fonction des critères précisés au règlement de consultation.

La CAO émet un avis sur les candidatures et les offres.

L'ensemble des documents sont paraphés par chacun des membres à voix délibérative présents. Il en est de même pour les avenants.

Le procès-verbal de la séance, établi par le secrétariat de la CAO, est signé par chacun des membres à voix délibérative présents.

Ce procès-verbal n'est pas public, mais est communicable dans les conditions fixées par la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA).

Bobigny, le XX XX 2025

Signature des membres de la CAO
(titulaires et suppléants)

Noms	Signatures
Mme PORCHER	
M. FERCHAUD	
Mme PHLEGER	
Mme FROMENTEL	
M. GUELLIL	
Mme GRANVILLE	
M. GERMAIN	
Mme DOINE	

Diffusion : aux **8 signataires** susvisés.es + cheffe du service Expertise commande publique + chef du service des Marchés de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation