

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2014

ÉDITORIAL

de Farid AMARI

Directeur général

C'est dans un contexte économique difficile qui a marqué l'année 2014, que la vocation sociale de l'OPH s'est affirmée. S'appuyant sur les équipes de proximité, dont les Assistantes Locatives et Sociales, ainsi que par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale, ont traitées de nombreux dossiers, limitant ainsi le recours aux procédures contentieuses.

Cette mission se fait dans le respect et la maîtrise de nos processus professionnels. Ceci nous a permis de renouveler notre certification ISO 9001 en juin 2014. L'audit a relevé des points forts en matière de construction, d'accompagnement des familles, mais aussi de gestion. Des pistes d'amélioration ont aussi été soulignées. C'est un motif d'encouragement à poursuivre la recherche de performance dans les standards de notre profession.

L'augmentation des besoins de logements, les attentes légitimes des locataires et l'exigence des élus nous permettent de progresser. C'est dans ce cadre que l'OPH s'inscrit dans une projection d'avenir, à l'échelle des nouveaux territoires.

Tant d'un point de vue opérationnel que financier, nous relèverons ce défi avec l'implication de nos équipes, guidées par des valeurs de solidarité, d'exemplarité et de loyauté.

Farid AMARI
Directeur général

LES CHIFFRES CLES DE L'OPH

Au 31 décembre 2014 :

5850 logements

140 collaborateurs

62 logements neufs

329 logements
réhabilités

4 programmes
d'accession sociale à la
propriété

9 réunions du conseil
d'administration

91 délibérations

2 projets de rénovation
urbaine ANRU

38 474 651 € de chiffre
d'affaires

2 165 975 € résultat net

SOMMAIRE

1	GOUVERNANCE	4
2	ÉVÈNEMENTS MARQUANTS	8
3	RELATIONS CLIENTS / LOCATAIRES	17

GOUVERNANCE



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Organe de décision de l'Office, il règle les affaires de l'Office et notamment :

- Décide de la politique général de l'Office,
- Vote le budget,
- Arrête les orientations en matière de politique des loyers et dévolution du patrimoine.

Il délègue un certain nombre d'attributions au Bureau.

Le Conseil d'Administration est composé de 23 membres désignés par l'organe délibérant de la collectivité territoriale de rattachement :

LE PRESIDENT :

Anthony MANGIN (1er Maire Adjoint : Politique de la Ville et Finances)

LES ADMINISTRATEURS REPRESENTANT LE CONSEIL MUNICIPAL DE DRANCY :

- Bernadette VANDENABELLE (3ème Maire Adjoint : Environnement)
- Muriel LAGNEAU (Maire adjoint de quartier)
- Max CAMUS (Conseiller municipal)
- Raoul ROSA (Conseiller municipal)
- Sonia ZERIZER (Conseiller municipal)

LES ADMINISTRATEURS REPRESENTANT LES « PERSONNALITES QUALIFIEES » DESIGNEES PAR LE CONSEIL MUNICIPAL :

- Geneviève DIABATE (Affaires sociales)
- François ZANGRILLI (8ème Maire Adjoint : Urbanisme)
- Myriam MABIRE (Logement et Affaires sociales)
- Marie-José OLBERT (Logement et Affaires sociales)
- Laurent HUEZ (Association d'Insertion)

LES REPRESENTANTS D'AUTRES COLLECTIVITES TERRITORIALES :

- Pierre MONTELLA (Conseiller municipal de Bobigny)
- Riyad BELALA (Conseiller municipal de Bobigny)

LES REPRESENTANTS DES LOCATAIRES :

- Mme Annick KERAMBLOCH (UNLI)
- M. Jean-Jacques DURIEUX (CNL)
- Mme Zahia AMIMOUR (UNLI)
- M. Claude WEIBEL (CNL)

LE REPRESENTANT DE LA CAF :

- Chantal SHALLER

LE REPRESENTANT DE L'UDAF :

- Sylvette SILVESTRE

LE REPRESENTANT 1% PATRONAL :

- Jean BOUCHENOIR

LES REPRESENTANTS DES ORGANISATIONS SYNDICALES :

- Jacques SALHI (Préfet du département du siège et commissaire du Gouvernement)
- José PINTO (Représentant de la CGT)
- Gabriel DATY (Représentant de la CFDT)

LE BUREAU

Le Conseil d'Administration élit en son sein un Bureau composé, outre le Président du Conseil d'Administration, président de droit, six membres, dont un représentant des locataires, élus par le Conseil d'Administration au scrutin majoritaire.

Le Bureau chargé d'exécuter un certain nombre d'attributions, déléguées par le Conseil d'Administration, et notamment :

- Décide des programmes de réservations foncières d'aménagement, de construction et de réhabilitation;
- Décide des actes de dispositions ;
- Autorise les transactions.

Le Bureau rend compte de son activité au Conseil d'Administration.

Les membres élus sont

- Mme Annick KERAMBLOCH
(Représentant des locataires),
- M. Max CAMUS,
- M. Raoul ROSA,
- Mme Myriam MABIRE,
- Mme Muriel LAGNEAU,
- Mme Geneviève DIABATE.

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

La Commission d'Attribution des Logements (CAL) a pour rôle d'attribuer nominativement chaque logement mis ou remis en location en veillant au respect des critères et conformément à la réglementation.

Elle est composée de six membres désignés par le Conseil d'Administration, l'un des membres à la qualité de représentant des locataires, du Maire de la Commune ou de son représentant.

Le Président de la Commission peut appeler à siéger, à titre consultatif, un représentant des centres communaux d'action sociale ou un représentant du service chargé de l'action sanitaire et sociale du département du lieu d'implantation des logements.

Les membres de la Commission d'Attribution des Logements (CAL) sont

- Monsieur Anthony MANGIN (Président élu de la CAL),
- Madame Annick KERAMBLOCH (représentant des locataires),
- Madame Myriam MABIRE,
- Madame Marie-José OLBERT
- Madame Muriel LAGNEAU,
- Mme Bernadette VANDENABELLE.

LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

La Commission d'Appel d'Offres (CAO) a pour rôle d'attribuer les marchés publics conformément à la réglementation.

Elle est composée, outre, du Directeur Général, ou de son représentant, de 4 administrateurs titulaires et de 4 administrateurs suppléants.

Les membres de la Commission d'Appel d'Offres (CAO) sont

- Président : Monsieur Farid AMARI (Directeur Général)
- Titulaire : Mme Myriam MABIRE,
- Titulaire : Mme Bernadette VANDENABELLE,
- Titulaire : Max CAMUS,
- Titulaire : M. Anthony MANGIN.
- Suppléant : Sonia ZERIZER,
- Suppléant : Mme Mounah AMIMOUR,
- Suppléant : Raoul ROSA,
- Suppléant : Mme Annick KERAMBLOCH.

ÉVÈNEMENTS MARQUANTS



JANVIER

RECEPTION DE L'OPERATION BOUYGUES JULES AUFFRET « LES PRIMEVERES » ET LOGEMENTS INDIVIDUELS

Démarrage des travaux : **17/10/2012**

Livraison du programme : **20/01/2014**

Nombre de logements : 25

Architecte : **Cabinet GERA**

Entreprise désignée : **BOUYGUES BATIMENT**

Coût total de l'Opération : 4 419 514€ HT

Certification : **Qualitel, Habitat & Environnement**

Option BBC Effinergie



Cette opération intégrée au Programme de Renouvellement Urbain, financé par l'ANRU (l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain), est localisée au sud ouest du quartier Jules Auffret.

Constituée de 25 logements dont un immeuble de 9 logements collectifs dénommé les « Primevères », et 16 maisons individuelles, cette opération BBC (Bâtiment de basse consommation) a été conçue pour diminuer de manière conséquente les charges des locataires.

CREATION DU POSTE DE CONTROLEUR INTERNE A LA DIRECTION DE LA PROXIMITE



Au sein du pôle « relation client », un poste de contrôleur interne a été créé en vue de développer les contrôles des prestations internes et externes sur notre patrimoine, d'apporter un soutien et un regard neuf aux équipes de proximité.

VENTE D'UN LOGEMENT (COQUELICOTS)

Dans le cadre de la vente locative sociale, un logement de type T 4 vendu à un locataire sur la résidence « Coquelicots »



FEVRIER

RECEPTION OPERATION 42 DESCHAMPS

Démarrage des travaux : **31/03/2010**

Livraison du programme : **09/01/2014**

Nombre de logements : 3

Architecte : **Nathalie RALLET**

Entreprise désignée : **MACAPLAME**

Coût total de l'Opération : 704 247.70 € HT

Certification : **HPE 2005 – Habitat & Environnement**



Situé dans un quartier calme et résidentiel, ce programme comprend trois logements dont deux « adaptables » aux personnes à mobilité réduite.

MARS

LANCEMENT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION BIENNALE

L'enquête biannuelle a été réalisée par téléphone, auprès de 550 locataires représentatifs de l'ensemble des locataires, par une entreprise extérieure, la société INIT.

**+ 91% de
satisfaction**



AVRIL

RECEPTION OPERATION 137 ANATOLE FRANCE

Démarrage des travaux : **31/03/2010**

Livraison du programme : **14/04/2014**

Nombre de logements : 7

Architecte : **Nathalie RALLET**

Entreprise désignée : **MACAPLAME**

Coût total de l'Opération : 1 518 038.36 € HT

Certification : **HPE 2005 Qualitel – Habitat & Environnement**



Le projet situé au 137 rue Anatole France est un programme constitué de sept logements collectifs, dont un logement adaptable aux personnes à mobilité réduite.

Chaque appartement bénéficie d'une loggia, excepté le logement localisé au rez-de-chaussée. Un porche pavé permet d'accéder au parking paysagé situé à l'arrière du bâtiment. Ce dernier est aménagé pour 7 places dont 1 place accessible aux personnes handicapées.

MAI

VENTE DE DEUX LOGEMENTS (PENA ET COQUELICOTS)

Dans le cadre de la vente locative sociale, les actes de vente concernant deux logements ont été signés : un appartement de type F3 a été vendu sur la résidence des Coquelicots, et un appartement de type F4 sur la résidence Fernand Péna.



**RÉSIDENCE DES
COQUELICOTS**

RÉSIDENCE PENA



JUIN

RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION ISO 9001

L'audit réalisé par 2 auditeurs, représentant la société AFNOR, a duré 3 jours et nous a permis de renouveler notre certification ISO 9001



DEMOLITION DU CENTRE COMMERCIAL JULES AUFFRET

Démarrage des travaux : **janvier 2014**

Fin des travaux : **23/06/2014**

Architecte : **Cabinet Silver**

Entreprise désignée : **Entreprise Bouvelot**

Coût total de l'opération : 118 431.69 € HT



Dernière opération de démolition du quartier, prévue dans le Projet de Renouvellement Urbain financé par l'ANRU (l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain), ce bâtiment recevait des locaux commerciaux.

Un bâtiment du même gabarit est conservé et voué à une réorganisation et réhabilitation pour une meilleure intégration dans le site et offrir aux habitants du quartier des commerces de proximité adaptés. L'agence de proximité de l'OPH de Drancy y sera installée dans les nouveaux locaux en vue d'une meilleure accessibilité.

JUILLET

ACQUISITION « GUTENBERG »

Par acte de vente en date du 09 juillet 2014, l'Office a acquis les lots n°1 à 11 correspondant aux logements de la copropriété située 14 rue Gutenberg à Drancy, pour un montant de 880 000€.

L'Office a acquis en juillet 2014 les garages et locaux annexes, constituant les bâtiments B et C de la copropriété, pour un montant de 120 000€.



SEPTEMBRE

OUVERTURE DU CENTRE D'AUTO DIALYSE, résidence CASANOVA

Un centre d'auto dialyse a été créé dans les locaux précédemment loués au Conseil général. Cette nouvelle structure, parfaitement implantée dans le cadre environnemental, offre une spécificité médicale complémentaire à la maison de santé de Drancy. Elle accueille 35 demandeurs de soins dans le courant de la journée, et répond à un réel besoin des patients au niveau départemental.

DEMARRAGE DES TRAVAUX DE REHABILITATION 5 ET 15

Démarrage des travaux : **septembre 2014**

Réception des travaux : **juin 2015**

Nombre de logements : 137

Conception Réalisation :

Entreprise BREZILLON et Maître d'œuvre

EXTRATELIER

Coût total prévisionnel de l'Opération :

3 037 772 € HT (au 29/05/2015)



La Résidence Marcel Cachin situé dans le quartier village Parisien, Jules Auffret, composé de 6 immeubles a été construit en 1968.

L'opération de réhabilitation du bâtiment 5 et de la tour 15, financée en partie par l'ANRU, constitue la dernière opération de réhabilitation du Programme de Renouvellement Urbain.

OCTOBRE

RECEPTION MAISON DE LA SANTE DE DRANCY ET LAURIERS + OUVERTURE RADIOLOGIE

Livraison : **06/10/2014**

Nombre de logements : **12**

Maître d'ouvrage : **ADIM**

Architecte : **Philippe MULLER**

Entreprise désignée : **GTM**

Coût total de l'opération : **9 700 000€ HT**



Livrée en octobre 2014, cette opération est une acquisition en Vente en Etat Futur d'Achèvement (VEFA). Cet ambitieux programme immobilier propose outre un espace de type « maison médicale pluri-disciplinaire » accueillant IRM, radiologie et différents corps médicaux sur les 3 premiers niveaux de la construction, et également 12 logements sociaux (de type T 2 à T 4), situés au 3^{ème} et 4^{ème} étage.

DEMARRAGE OPERATION « CROIX-ROUGE »

Démarrage des travaux : **22/05/2014**

Livraison prévue : **4^{ème} trimestre 2015**

Nombre de logements : **12**

Architecte : **Atelier d'Architecture JAHEL**

Entreprise désignée : **FARC**

Coût total de l'opération (au 29/05/2015):

2 668 596 € HT



La pose de la première Pierre de l'opération dite « Croix Rouge » s'est tenue le 4 octobre 2014.

Le projet est localisé dans le centre ville de Drancy, sur l'une des ses artères principales.

Le bâtiment est constitué de quatre niveaux supérieurs (logements du T2 au T5) sur un rez-de-chaussée (local commercial) et un niveau de sous-sol (parking).

NOVEMBRE

ACQUISITION « GIBRAT »

En fin d'année 2014, l'OPH de Drancy a fait l'acquisition d'un immeuble d'habitation situé au 17-21 rue Roger Gibrat à Drancy (93700), appartenant anciennement à PostImmo. Ce bien, construit dans les années 60, est composé d'un niveau de sous-sol, un rez de chaussée surmonté de trois niveaux supérieurs.

DECEMBRE

ELECTION DES REPRESENTANTS DES LOCATAIRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

989 suffrages ont été exprimés sur les 5543 électeurs inscrits.



REPRESENTANTS ELUS

- Mr Claude WEIBEL (C.N.I)
- Mme Annick KERAMBLOCH (U.N.L.I)
- Mr Jean-Jacques DURIEUX (C.N.I)
- Mme Mouna AMIMOUR (U.N.L.I)

OUVERTURE DES CHANTIER ILOTS 5 ET 7

Démarrage des travaux : **08/12/2014**

Livraison prévue : **06/2016**

Nombre de logements : **79**

Architecte : **Atelier Choiseul**

Entreprise désignée :

Eiffage Construction

Coût total de l'opération :

11 826 184.18€ HT



A l'angle de la rue de la République et de la rue Adrien Froment, l'opération portant sur les îlots 5 et 7 a démarré, entamant la fin du programme de **rénovation urbaine**.

Ce projet prévoit la construction de 79 logements sociaux dont 66 logements collectifs, repartis en 6 immeubles et 13 maisons individuelles, certifiés Qualitel.

ANNONCE ANRU 2 A GASTON ROULAUD

L'Etat a répertorié pour la période 2015-2020, 1 500 Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) en France sur lesquels seront menées des actions spécifiques pour y enrayer les dysfonctionnements urbains, socio-économiques, etc. Ces QPV seront l'objet de Contrats de Ville signés à l'échelle de l'agglomération au plus tard le 30/06/2015.

Le Chef de l'Etat a annoncé le 15/12/2014, la liste officielle des 200 Quartiers dits d'Intérêt National, dont le site Gaston Roulaud.

83 % des équivalents subventions seront consacrés aux opérations dites d'intérêt national et le delta pour les opérations d'intérêt régional.

L'OPH de Drancy, en partenariat avec la Communauté d'Agglomération du Bourget et la Ville de Drancy travaille sur un programme d'envergure de renouvellement urbain du quartier Gaston Roulaud accueillant actuellement plus de 800 logements sociaux, une centaine de places de stationnements enterrées, des locaux commerciaux, associatifs et activité diverses et également des équipements publics majeurs.

RELATIONS CLIENTS / LOCATAIRES



ORGANIGRAMME

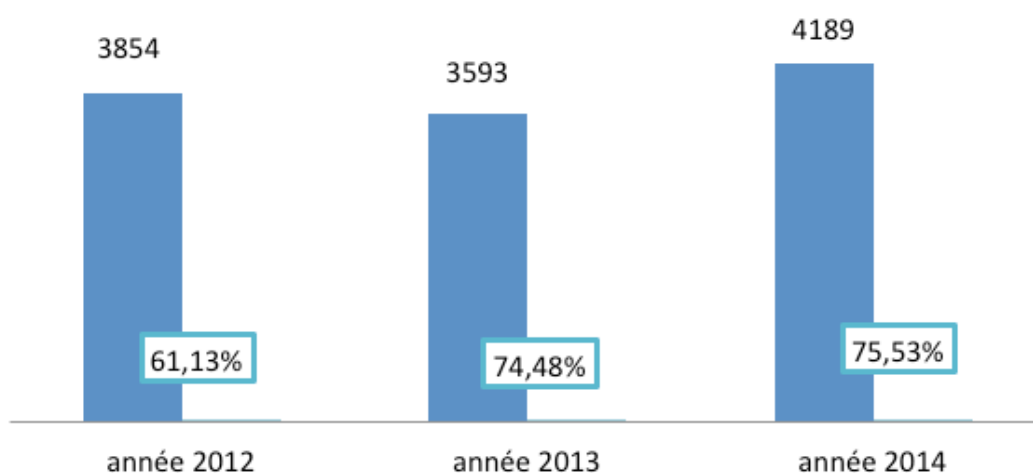
RECLAMATION

Afin de permettre le suivi et le traitement des réclamations, chaque demande de locataire est enregistrée sur le module « sollicitations ».

Pour 2014, 4 189 réclamations ont été enregistrées contre 3 593 en 2013, avec un taux de clôture s'élevant à 75,53 % soit une progression de 1,05 %.

L'objectif fixé dans la Convention d'Utilité Sociale (CUS) qui est de 78 % n'est pas atteint. Cependant, ce résultat est à valoriser car l'Office requiert une clôture lorsque les travaux sont réalisés et vérifiés, alors que la CUS entend une clôture à l'engagement de l'action corrective.

Nombre de réclamations et pourcentage de clôture



UNE PRÉSENCE SUR LE TERRAIN 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7

Les locataires bénéficient d'un service d'astreinte pour répondre aux urgences tant la nuit que les week-end et jours fériés.

Les interventions en astreinte restent constantes en 2014 : 912 interventions contre 903 en 2013.

ENQUETES DE SATISFACTION

« VOTRE EMMÉNAGEMENT, VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE »

Il apparaît primordial de connaître l'avis des locataires en dehors de l'enquête biennale obligatoire. C'est pourquoi l'avis des locataires est sollicité à différentes étapes de leur parcours résidentiel.

La visite de courtoisie, réalisée 6 à 8 semaines après l'emménagement, est un moment privilégié d'échanges entre le responsable de l'agence de proximité et le locataire. Elle est formalisée par l'enquête de satisfaction « Votre emménagement, Votre avis nous intéresse ».

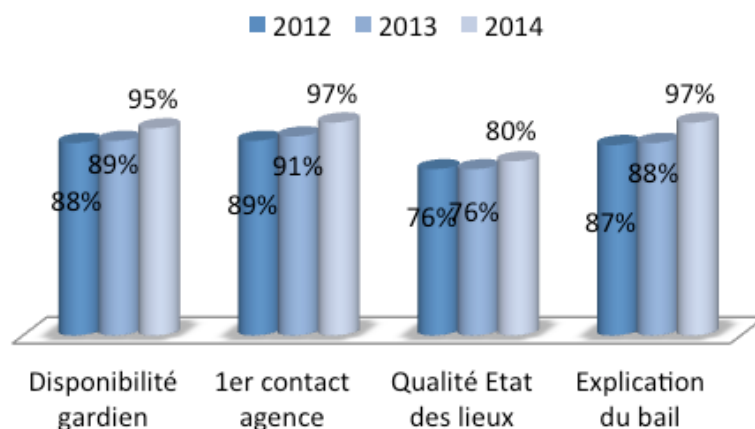
Les résultats de l'enquête et la partie libre expression indiquent le degré de satisfaction du locataire et permettent de réagir rapidement en cas de dysfonctionnement à l'entrée dans les lieux et surtout de mettre en place des actions correctives dans un souci d'amélioration de nos prestations.

En 2014, près d'un tiers des locataires (32.20 %) sollicités a répondu à l'enquête.

Cette année encore, l'accueil prodigué par nos équipes de proximité reste un point fort de la satisfaction des locataires.

La qualité des états des lieux, quant à elle, a progressé, grâce à notre plan de formation des personnels réalisant les états des lieux.

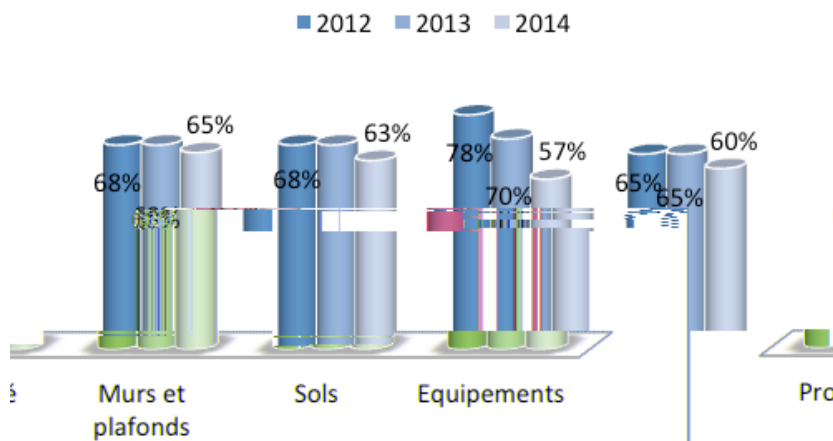
L'accueil



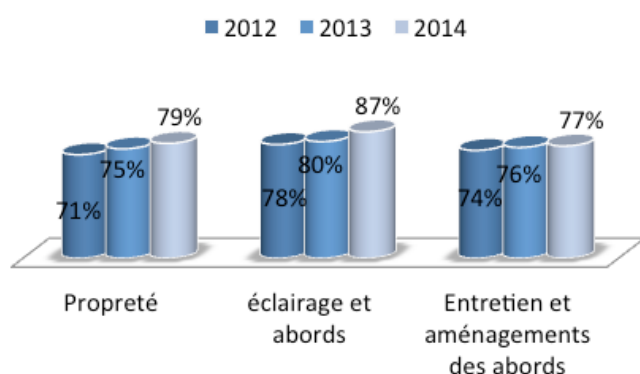
Le logement

L'insatisfaction des nouveaux emménagés est axée principalement sur le logement.

Malgré un coût de travaux significatif réalisés avant la relocation et la mise en place de mesures préventives tel que le nettoyage systématique des logements, la satisfaction reste médiocre.



Les parties communes

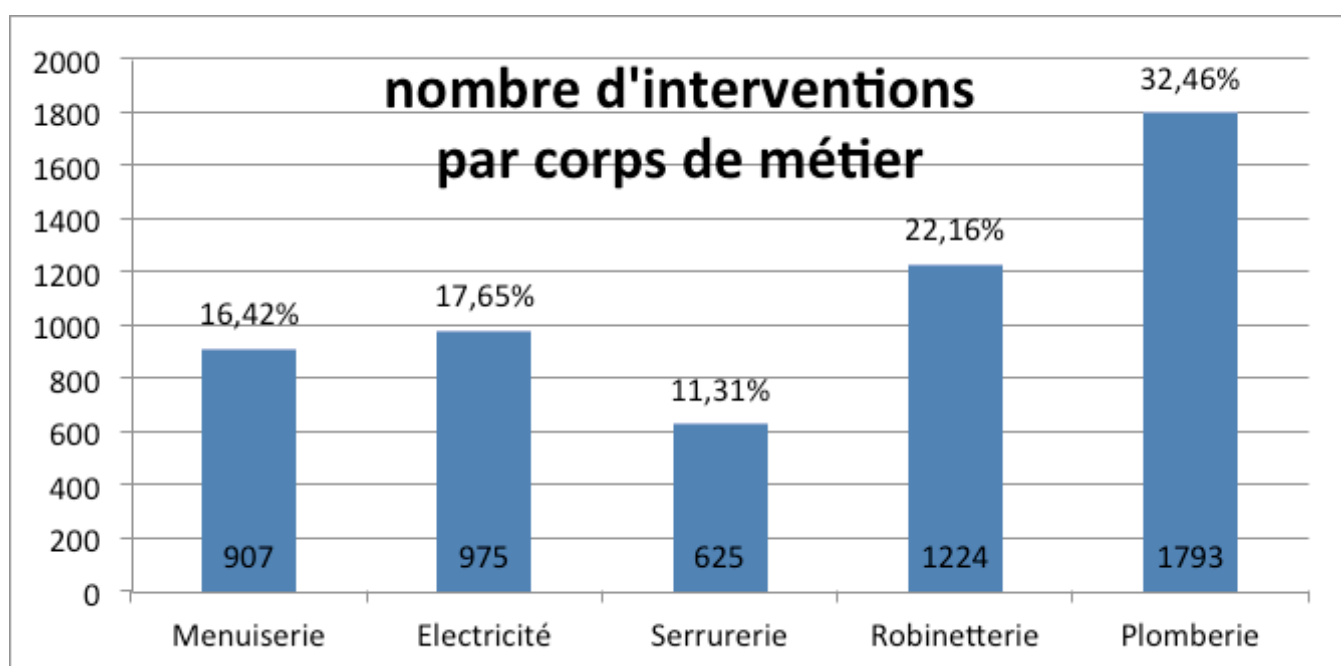


La satisfaction des locataires continue sa progression en ce qui concerne les parties communes.

UNE RÉGIE OUVRIÈRE POUR PLUS DE RÉACTIVITÉ

En 2014, la Régie Ouvrière a réalisé 5 524 interventions tout corps d'état confondu, soit une moyenne d'une intervention par logement environ.

La proximité de la Régie permet une réactivité renforcée pour la satisfaction de nos locataires



En 2014, le nombre d'interventions par ouvrier de la Régie Ouvrière était de 690.5/an contre 598.72/an en 2013.

La régie ouvrière n'utilise pas uniquement des produits finis lors de ses interventions. Deux corps de métiers : menuiserie et serrurerie fabriquent en atelier certaines pièces :

Atelier de Menuiserie	Atelier de serrurerie
Fabrication de portes de placards pour les logements	Fabrication de grilles
Mortaises pour les portes palières et portes intérieures	Barreaudages à la demande, dans certains logements situés en rez-de-chaussée.
Modification des portes de gaines techniques	Fabrication de mains-courantes.
Découpe des cache-baignoires, des plinthes et champlats	Fabrication de poignées pour certaines portes de halls

Le taux de satisfaction des locataires ayant répondu à l'enquête (10,48 %) est en baisse pour tous les corps de métiers et plus particulièrement pour la serrurerie.

Le faible taux de retours a impliqué la mise en place d'une action corrective au 4^{ème} trimestre 2014.

MAITRISE DES CHARGES

MAITRISE DES CHARGES

Depuis début 2013, les acomptes de charges sont ajustés en fonction des régularisations des charges et des dépenses en cours de l'année.

Aussi, la régularisation des charges 2013 s'est traduite par des remboursements moindres en raison des ajustements pratiqués notamment pour les charges de chauffage. Toutefois, la froidure de l'hiver 2013 s'est traduite par un rappel de charges de chauffage dans deux résidences.

Pour 2014, le service a effectué deux points intermédiaires sur les acomptes de chauffage qui a permis de suspendre les acomptes dans plusieurs résidences durant les deux mois d'été et au mois de décembre.

DEVELOPPEMENT DU PATRIMOINE LOCATIF

En 2014, suite à la reprise de l'activité développement en 2013, le service quittance a mis en service 11 programmes : Plein Centre (4 logements), E1 E4 (16 pavillons), Les primevères (9 logements), Anatole France (7 logements), René Deschamps (3 logements), Villa Jaurès (4 logements), Les Lauriers (12 logements), Park Avenue (5 logements), Henaff (2 logements) un programme acheté pour des logements PLI Gutenberg (11 logements) et la Résidence Gibrat (12 logements).

A titre de comparaison, en 2013, le service quittance a mis en service 5 programmes. Le niveau d'activité de création de patrimoine est inédit en 2014 avec des situations très variées. Ce niveau d'activité pour la création de patrimoine n'était jamais arrivé auparavant dans le service.

Pour la première fois, l'OPH a racheté un immeuble avec des logements non conventionnés occupés. Un travail transversal de coordination avec les différents services concernés a été mené pour aboutir à la gestion de cet immeuble dès le mois d'août 2014. Un travail de fond a été mené pour déterminer le niveau de loyer à pratiquer. Les locataires ont eu la bonne surprise de voir leur loyer diminuer et l'impayé avec. Ainsi, quelques logements PLI sont dorénavant gérés par l'OPH de Drancy et contribuent à diversifier notre offre de logements afin de favoriser le parcours résidentiel de nos locataires.

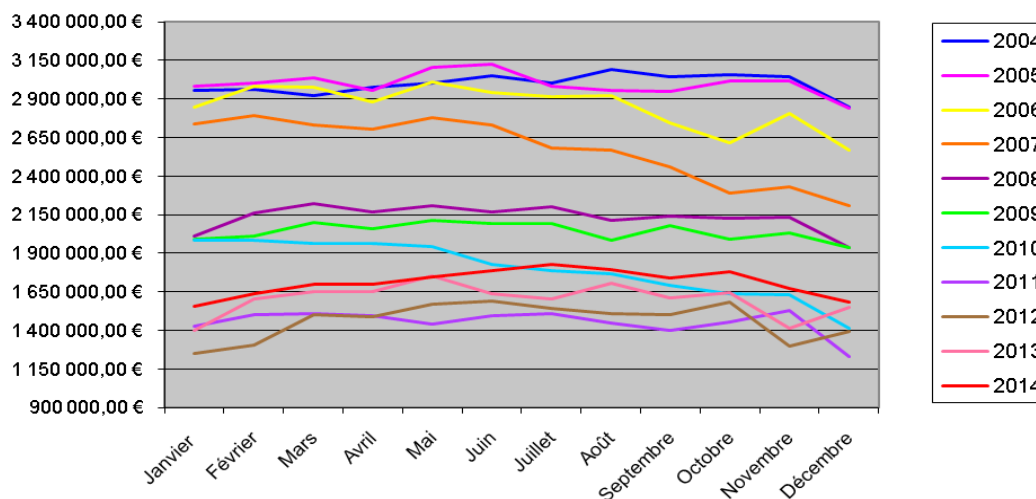
MISSION SOCIALE ET LOCATIVE

IMPAYES

La paupérisation des locataires se confirme.

Les diverses problématiques évoquées par les locataires sont : le chômage, les salaires trop faibles qui ne permettent pas d'honorer les charges de la vie courante, la santé et le surendettement.

Évolution de la Dette par Année de 2004 à 2014



Les impayés des locataires présents sont plus faibles qu'il n'y a 10 ans.

Pour autant, il est probable que l'excellent résultat de 2011 ne puisse plus être atteint :

- locataires, en général, plus précaires.
- meilleure estimation mensuelle des provisions des charges (donc, moins de remboursements en fin d'année).
- aides financières extérieures plus rares et plus difficiles à obtenir.

Le nombre de locataires en impayés est « stable » tout au long de l'année.

Etre en impayé signifie qu'au moins une échéance reste due (entièrement ou partiellement).

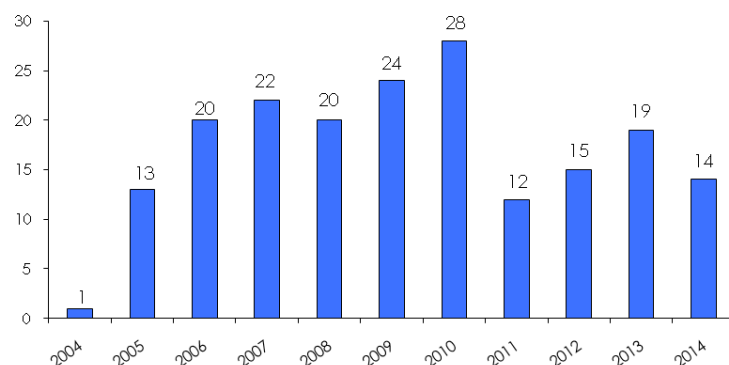
Au 31/12/14, si l'on rapporte les 1329 locataires en impayés au nombre total de logements gérés (5850) cela représente 22.72 % des locataires.

Pour autant, l'impayé de plus de 3 mois, ne représente plus que 337 dossiers (5.76 % des locataires).

EXPULSIONS

En 2014, 84 demandes de concours de la Force Publique adressées à la Préfecture. 26 concours de la Force Publique ont été accordés par le Préfet et 14 expulsions effectivement réalisées (19 en 2013) : 3 expulsions ayant été annulées, 4 cas de dettes réglées et 5 logements restitués avant expulsion.

Nombre d'expulsions réalisées par année

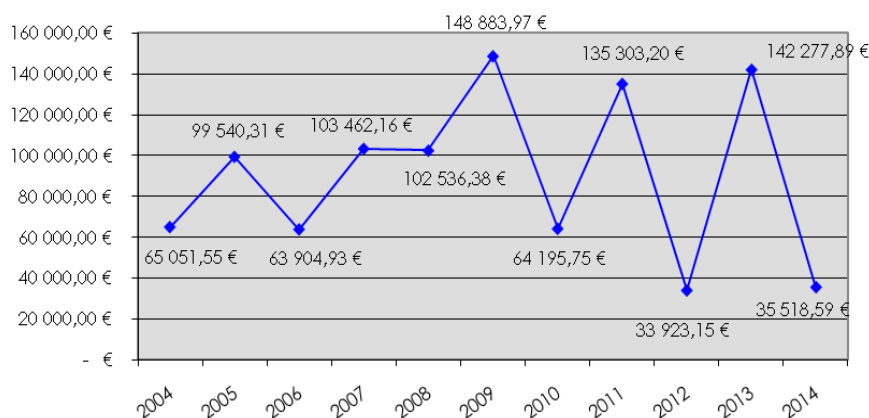


RECOURS GRACIEUX DEMANDES

Lorsque le Préfet accorde des sursis ou tarde à accorder son concours à l'expulsion, l'OPH sollicite une indemnisation à l'Etat, conformément aux dispositions de l'article 16 de la Loi du 9 juillet 1991.

Ainsi, le service contentieux a sollicité 25 recours contre l'Etat pour un montant de 35 518,59€.

Recours gracieux demandés



LA POLITIQUE SOCIALE DE L'OFFICE

La politique préventive de l'impayé et le suivi social des locataires sont déclinés au sein de l'Office grâce :

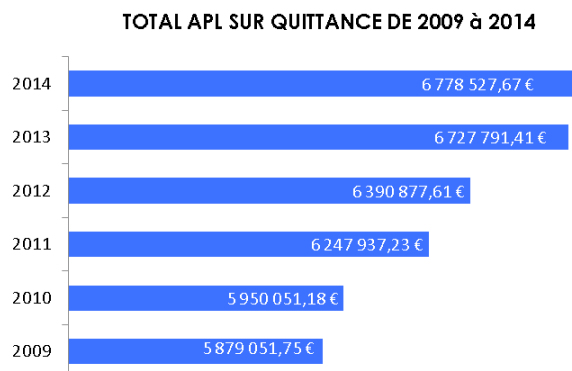
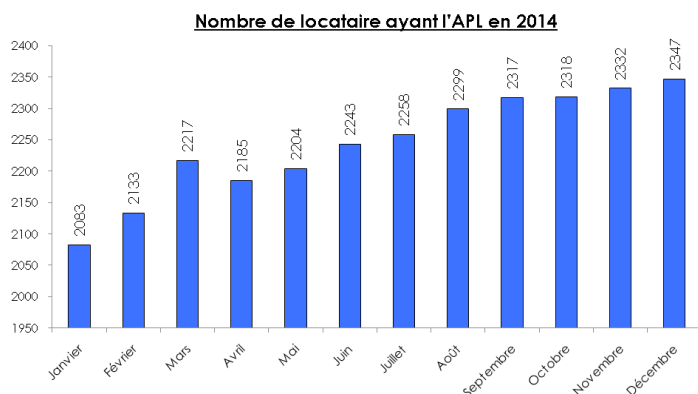
- au travail des assistantes locatives et sociales (ALS) présentes au sein des agences décentralisées,
- à la présence d'un gestionnaire APL au sein de l'organisme assurant l'établissement des dossiers d'aide au logement et le suivi des droits des locataires,
- à la présence d'une Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), réalisant un diagnostic des ressources et des charges (montant et type) des locataires en difficultés, pour pouvoir mettre en œuvre les aides auxquelles ils sont susceptibles de prétendre auprès des diverses instances.

Les ALS accueillent le locataire dès son entrée dans les lieux et restent l'interlocuteur privilégié tout au long de la vie du contrat, y compris dès le premier mois d'impayé. En fonction des situations, des contacts téléphoniques et des prises de rendez-vous sont réalisés avec les locataires afin de prévenir l'impayé et établir au plus vite un plan d'apurement.

Des aides pour les nouveaux locataires (FSL « accès ») sont également sollicitées pour éviter une défaillance des paiements de loyer dès le premier mois.

L'APL

On peut constater que le nombre de locataires bénéficiaires de l'APL est en progression constante, ainsi que le montant des sommes perçues à ce titre.



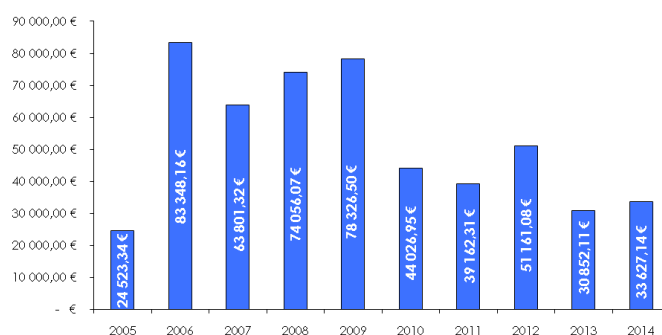
LE FSL

Les conditions d'accès au FSL ont été durement modifiées (nouveau règlement intérieur entré en vigueur le 1er janvier 2013).

Peu de nos locataires peuvent dorénavant prétendre à un FSL MAINTIEN (aide financière versée au bailleur afin d'apurer une dette locative).

L'action de l'OPH porte, depuis 2 ans, sur les FSL ACCES (aide financière versée au locataire) avec pour objectif de limiter l'impayé dès l'entrée dans les lieux.

Évolution des montants FSL "maintiens et accès" obtenus



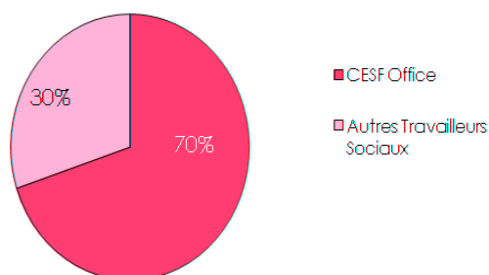
En 2014, 77 dossiers ont ainsi été étudiés et 33 627,14€ ont été obtenus au titre du FSL « accès et maintien ».

70% des dossiers ont été présentés au FSL par la CESF de l'Office (30% par d'autres travailleurs sociaux) : les locataires en difficultés viennent principalement rencontrer la Conseillère Sociale de l'OPH.

Il faut de plus noter que la CESF actuelle a pris ses fonctions en juin 2014.

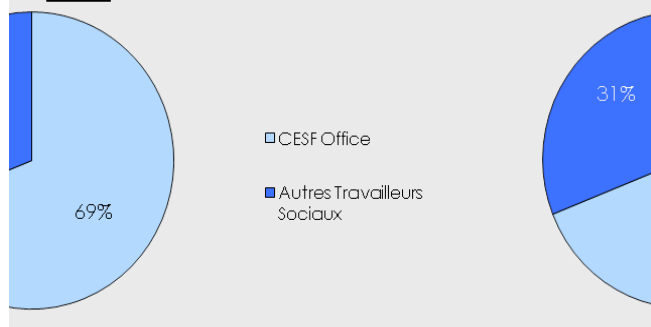
Instructeurs des dossiers «Accès/ASL» 2014

Répartition des dossiers présentés au FSL "accès" par CESF et travailleurs sociaux extérieurs (année 2014)



Instructeurs des dossiers « FSL maintien » 2014

Part des dossiers FSL "accès/tenues/ASL" présentés par CESF OPH et travailleurs sociaux extérieurs (2014)



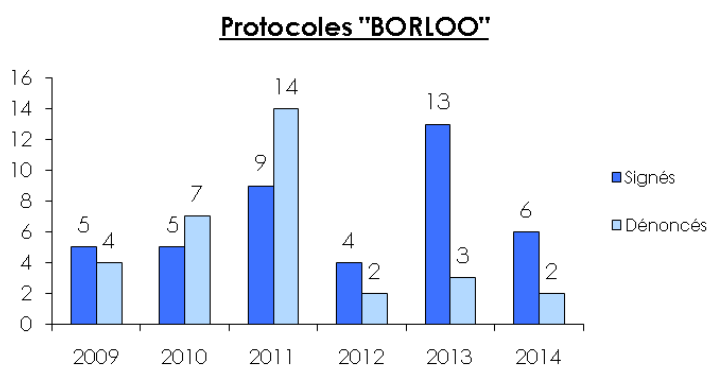
LE PROTOCOLE « BORLOO »

Le protocole « BORLOO » permet le rétablissement de l'APL à la condition que le locataire reprenne le paiement de ses loyers et mette en place un plan d'apurement.

Tant que le protocole est respecté, la procédure d'expulsion est stoppée.

A défaut de respecter ses engagements, le protocole est dénoncé auprès du locataire et la procédure d'expulsion poursuivie.

En 2014, 6 protocoles « BORLOO » ont été signés et 2 dénoncés.



Les conditions d'accès au FSL ont été durement modifiées (nouveau règlement intérieur entré en vigueur le 1er janvier 2013).

Peu de nos locataires peuvent dorénavant prétendre à un FSL MAINTIEN (aide financière versée au bailleur afin d'apurer une dette locative).

L'action de l'OPH porte, depuis 2 ans, sur les FSL ACCES (aide financière versée au locataire) avec pour objectif de limiter l'impayé dès l'entrée dans les lieux.

PROCEDURES DE RETABLISSEMENT PERSONNEL

L'OPH de Drancy doit également faire face à un nombre croissant de dossiers présentés devant la commission de surendettement : 89 en 2014 (76 en 2013) aboutissant à des procédures de rétablissement personnel.

Malgré nos avis défavorables, toutes les recommandations de rétablissement personnel aboutissent à des effacements de dettes pour des sommes de plus en plus importantes : 66 056,60 € en 2014 à comparer à 55 542,62 € en 2013.

LE PATRIMOINE

LIVRAISON D'OPERATIONS NEUVES ET DE REHABILITATIONS

Fièvre de son dynamisme, l'OPH a livré et réhabilité un grand nombre de logements en 2014), pour un montant total de **plus de 23 500 000€HT** (répartition pluriannuelle) :

- 35 logements neufs ont été livrés et 27 logements acquis en VEFA réceptionnés, soit 62 logements neufs mis en location
- 329 logements réhabilités
- 1 démolition de divers locaux commerciaux et associatifs

Soit en 2014, 10 opérations on été livrées:

- 5 opérations de construction - réhabilitation et démolition
- 5 opérations VEFA

Pour mémoire, en 2013, 7 opérations avaient été livrées :

- 5 opérations de construction et réhabilitation
- 2 opération VEFA ,

Un accroissement de l'activité de la Direction de Maitrise d'Ouvrage est donc notable.

OPERATIONS DE CONSTRUCTION NEUVES LIVREES EN 2014	DATE DE LIVRAISON	NB DE LOGEMENTS	TYPOLGIE DES LOGEMENTS	MONTANT OPERATION HT
42, rue René Deschamps	09/01/2014	3	2 PLUS +1 PLAI	704 247,70 €
E1a/E4 ET E3 (Bouygues)	20/01/2014	25	20 PLUS+5 PLAI	4 419 514,00 €
137, rue Anatole France	14/04/2014	7	5 PLUS +2 PLAI	1 518 038,36 €
TOTAL		35	27 PLUS + 8PLAI	6 641 800,06 €

OPERATIONS DE REHABILITATION LIVREES EN 2014	DATE DE LIVRAISON	NB DE LOGEMENTS	TYPOLGIE DES LOGEMENTS	MONTANT OPERATION HT
Réhabilitation Jules Auffret Tours 7/8/9	31/01/2014	329		4 955 916,00 €
TOTAL		329		4 955 916,00 €

OPERATIONS DE VEFA LIVREES EN 2014	DATE DE LIVRAISON	NB DE LOGEMENTS	TYPOLGIE DES LOGEMENTS	MONTANT OPERATION HT
Démolition du centre commercial Jules Auffret	23/06/2014	0 (locaux commerciaux)	0	118 431,69 €
TOTAL				118 431,69 €

OPERATIONS DE VEFA LIVREES EN 2014	DATE DE LIVRAISON	NB DE LOGEMENTS	TYPOLGIE DES LOGEMENTS	MONTANT OPERATION HT
TOTAL DES OPERATIONS LIVREES EN 2014	11/09/2014/01/2014	4	4 PLS	478 842,20 €
Villa Jaures	16/09/2014	4	4 PLS	478 842,20€
Maison Medicale	06/10/2014	12	12 PLS	10 206 2014,00€
Henaff (230 Anatole France)	29/09/2014	2	2 PLS	295 794,57€
Park Avenue	14/10/2014	5	5 PLS	629 042,06€
TOTAL		27	27 PLS	12 303 896,83 €

TOTAL DES OPERATIONS	24 020 065,58€
-----------------------------	-----------------------

En moyenne le cout d'opération rapporté au m² habitable:

- 2 670€/m² pour la construction en Maitrise d'Ouvrage.
- 2 560 €/m² pour la construction en VEFA.

Attention, les coûts diffèrent de manière importante d'un type d'opération à un autre.

En moyenne, pour la réhabilitation, le coût est de 19 500 €HT au logement. Le montant dépend naturellement du programme de travaux.

CHANTIERS EN COURS EN 2014

Soucieuse de la qualité de service à offrir aux locataires, les perspectives sur 2015 particulièrement dynamiques :

Les chantiers déjà en cours:

- **5 opérations totalisant la création de 150 logements neufs.**
- **4 opérations totalisant la réhabilitation de 364 logements et la création de 107 places de stationnement privative.**
- **3 opérations VEFA totalisant la livraison de 40 logements neufs.**
- **Des ouvertures de chantier sont d'ores et déjà planifiées sur le second semestre 2015**

DES TRAVAUX CONSÉQUENTS POUR PLUS DE CONFORT ET DE SÉCURITÉ

Comme chaque année, l'OPH de Drancy a pourvu ses opérations d'investissement, de grosses réparations et d'entretien sur l'ensemble de son patrimoine pour un coût total de 1 063 000€ TTC.

Voici quelques réalisations :

LES CHANTIERS « CONFORT »



Les ensembles menuisés en bois ont été remplacés par du PVC afin d'améliorer les performances thermiques et acoustiques sur les résidences Charles Trenet et Jacques Brel .

Ce chantier apporte un confort supplémentaire aux locataires des logements concernés.

Coût de l'opération : 382 582.45 € TTC



Le confort passe aussi par une bonne isolation des logements. C'est pourquoi l'OPH de Drancy a réalisé une réfection complète des terrasses de la résidence Gagarine ;

Coût de cette opération 357 867.95 € TTC.

Pour le plus grand plaisir des locataires de la résidence Gagarine (bât A et H), un remplacement des fontes et des sanitaires le nécessitant (baignoires sabots et wc) a été réalisé ainsi que le remplacement des fontes en sous sol du bâtiment I.

Douches avec parois ou baignoires, accompagnées de la réfection des carrelages, peinture et sols sont venues compléter ces travaux.

Le coût de cette opération : 288 109.62 € TTC

LES CHANTIERS « SÉCURITÉ »



Toujours soucieux de la sécurité des locataires, les 144 portes palières classiques des résidences Charles Trenet et Jacques Brel ont été remplacées par des portes blindées.

Coût de l'opération : 104 544 € TTC.



Les cages d'escalier de la résidence Paul Vaillant Couturier (Bâtiments A, B ainsi que l'escalier G du bâtiment C) ont été entièrement restaurées. L'habillage en bois des murs a été totalement déposé, enduit et remis en peinture. Les portes des gaines techniques et locaux VO ont été remplacées par des portes coupe-feu avec mise sous goulotte des câbles et sonnettes.

Coût de l'opération : 130 350 € TTC

CHANTIER « CADRE DE VIE »



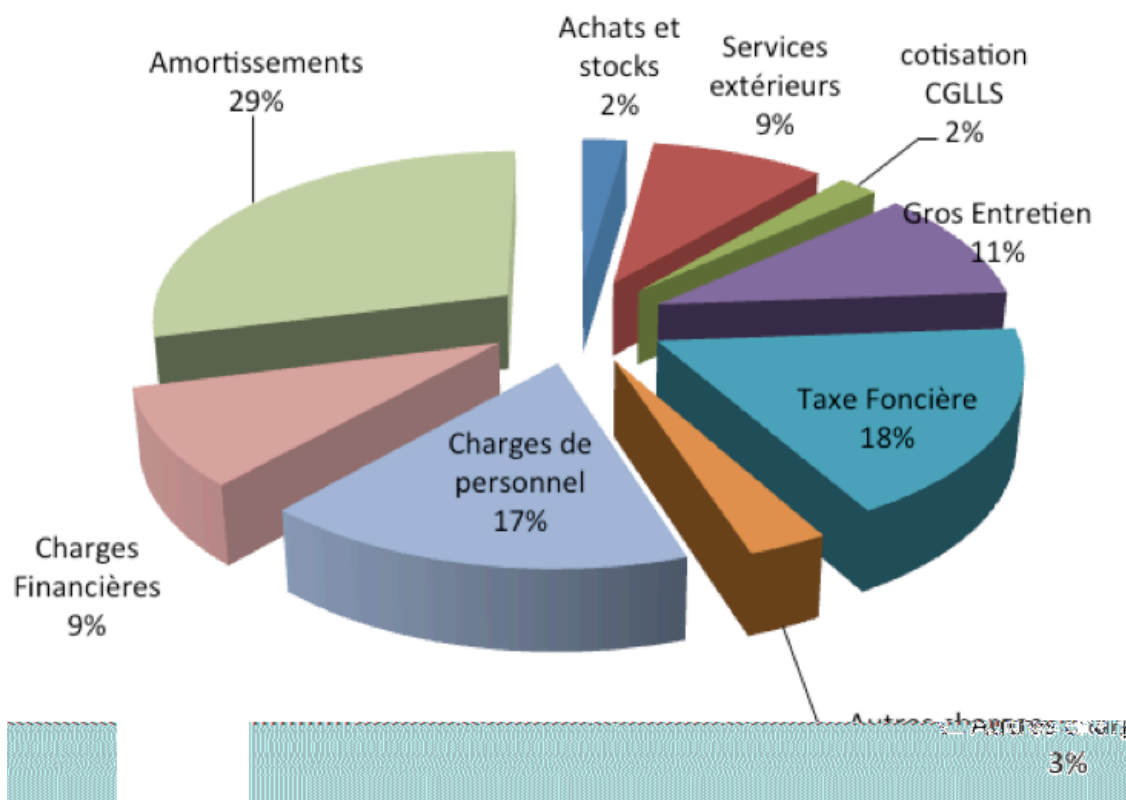
Afin que nos locataires soient heureux d'accueillir leurs proches dans un cadre agréable, les cages d'escalier de la résidence Gagarine (Bâtiments G, H, I, J, K, L) ont été repeintes de couleurs claires et modernes.

Coût de l'opération : 55 113.56 € TTC

ANALYSE FINANCIERE

Les dépenses non récupérables d'exploitation connaissent un taux d'exécution de 83% pour l'année 2014 ; ce taux diminue par rapport à l'année 2013 en exploitation notamment à cause du décalage du ravalement de la résidence Timbaud en Gros Entretien.

Répartition des dépenses non récupérables 2014

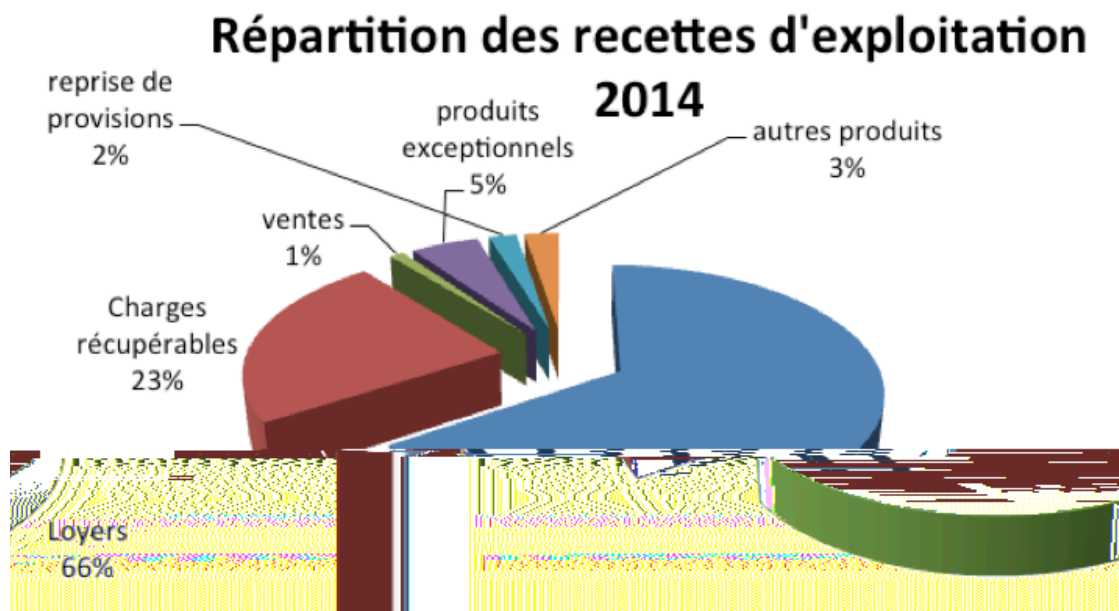


Il est à noter une forte augmentation des cotisations CGLLS qui s'élève à 604 000 € pour 2014. De plus, l'amortissement représente désormais 29% des dépenses non récupérables. Les charges financières ont baissé entre 2013 et 2014 malgré la souscription de nombreux emprunts en 2014 grâce à la baisse historique des taux d'intérêts. Les charges de personnel connaissent une baisse entre 2013 et 2014 de 0,1% malgré la négociation annuelle des salaires et les augmentations de cotisations sociales en raison du non remplacement systématique des départs en retraite.

Les Charges récupérables connaissent un taux d'exécution de 85% légèrement inférieur au réalisé 2013 en raison de la douceur de l'hiver 2014.

Les principales dépenses de charges récupérables correspondent aux dépenses de fluides. La Taxe d'Enlèvement des Ordures Ménagères représente 11% du montant des charges récupérables.

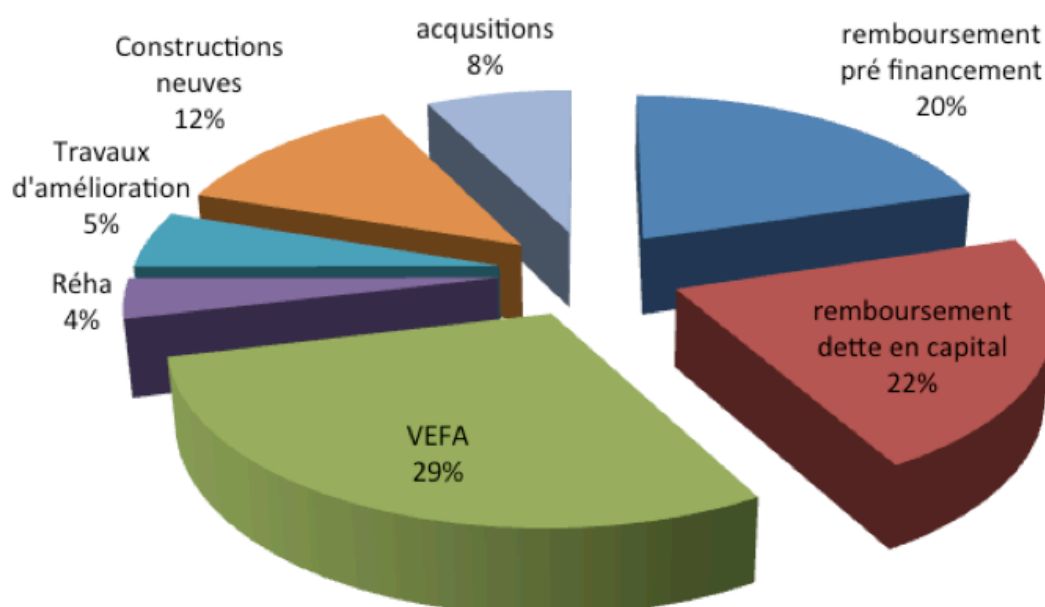
Les recettes d'exploitation connaissent un taux d'exécution de 88% en baisse par rapport à 2013. Cette baisse du taux d'exécution s'explique notamment par la baisse significative des ventes. De plus, la suppression de l'amortissement dérogatoire se traduit par un taux d'exécution faible des reprises de provisions au chapitre 78. Quant au produit locatif, le montant des loyers n'est pas atteint en raison de l'augmentation de la vacance des logements notamment des délais de mise en location des programmes neufs.



Nous pouvons noter une augmentation du produit locatif de 2% dont 0,9% limitée à l'augmentation des loyers décidée par le Conseil d'Administration pour l'année 2014.

Le montant des dépenses d'Investissement (emplois) s'élève à 24,8 millions d'euros, il est en baisse par rapport à l'exécution 2013. En effet, les Ordres de Services pour le lancement des Ilots 5 et 7 ont été délivrés tardivement au cours de l'année 2014 et peu de dépenses ont été comptabilisées sur l'exercice 2014. Le montant des seules dépenses d'équipement s'élèvent à plus de 14 millions d'euros.

Répartition des emplois 2014



Les recettes d'investissement (Ressources) connaissent un niveau de 26,5 millions d'euros. Une partie est liée aux recettes dégagées du fonctionnement appelée la capacité d'autofinancement qui s'élève à 8 172 045,27 et la recette des ventes au compte 775b soit 461 562 euros correspondant à trois ventes. Le montant des emprunts s'élève à plus de 14 millions d'euros.

Le montant des subventions s'élève quant à lui à plus de 3 millions d'euros.

QUALITE ENVIRONNEMENTALE ET ECONOMIES DE CHARGES

Impliquée dans une démarche globale de développement durable, l'OPH de Drancy, dans le cadre de ses opérations de travaux, vise la qualité environnementale et qualité de vie des locataires (notamment économies de charges) par une réflexion intégrée d'économies d'énergie et fluides.

Les nouvelles constructions et les opérations de réhabilitation s'inscrivent dans des processus de certifications diverses.

En effet, outre le respect des réglementations thermiques 2005 ou 2012, les ouvrages neufs peuvent se prévaloir pour la grande majorité de certification « Habitat et Environnement - Profil A - BBC Effinergie ». Cette certification s'appuie sur 7 thèmes environnementaux impératifs.

- Management environnemental de l'opération
- Chantier propre
- Energie – Réduction de l'effet de serre
- Filière constructive – Choix des matériaux
- Eau
- Confort et santé
- Gestes verts

Concernant les opérations de réhabilitation d'immeubles de logements collectifs, la certification Patrimoine Habitat prend en compte :

- le management de l'opération,
- la sécurité incendie,
- le clos et couvert,
- la performance énergétique,
- le confort acoustique

Et pour la certification Patrimoine Habitat&Environnement, le respect d'exigences plus strictes sur les thèmes précédents, un thème chantier propre, et une information aux habitants sur les gestes verts.

La réglementation Thermique RT2012 est également renforcée par des labels HPE ou THPE visant un durcissement des exigences énergétiques. L'objectif de cette réglementation est l'évolution progressive vers le bâtiment à énergie positive (bâtiment produisant d'avantage d'énergie qu'il en consomme).

Une solution de production d'énergie renouvelable par panneaux solaires a été mise en œuvre sur nombre de nouvelles constructions (production d'eau chaude sanitaire solaire). D'autres solutions sont actuellement à l'étude.

Par ailleurs, en partenariat avec la Ville de Drancy, l'OPH équipe progressivement ses résidences de bornes enterrées de tri sélectif soit sur son domaine privé ou sur le domaine public, en accompagnant les locataires vers un changement d'usage.