



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

Chiffres clefs	Page 07
Contexte	Page 09
Gouvernance	Page 11
Politique patrimoniale	Page 15
Satisfaction des locataires	Page 27
Ressources humaines	Page 22
Système d'informations	Page 35
Des Finances solides	Page 37
Perspectives	Page 39



Michel LASTAPIS, Président



Farid AMARI, Directeur Général

La vocation de l'OPH de DRANCY demeure la réponse à la demande de logement social des Drançais et la satisfaction des locataires.

Durant toute l'année 2021, l'OPH s'est mobilisé pour **entretenir, construire, réhabiliter, pour être au plus près des locataires**, et pour **trouver des solutions innovantes** pour répondre à leurs besoins. Et ceci malgré un contexte national très contraint.

Cela n'aurait pas pu être le cas sans le professionnalisme de son personnel.

PROJETS ET ENGAGEMENTS

La politique patrimoniale dynamique menée à travers notre **Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)** prévoit une enveloppe d'investissement de presque **310 millions d'euros sur la période 2021-2030**, incluant le déploiement du programme NPNRU, l'accroissement de l'offre de logements à Drancy en construisant (Maîtrise d'ouvrage directe) ou acquérant des logements de qualité ainsi que le lancement des opérations de réhabilitation/requalification hors NPNRU.

L'OPH poursuit une politique soutenue d'entretien et de maintenance, mises aux normes, réparations et amélioration du bâti, comme la modernisation de son parc d'ascenseurs.

Malgré les contraintes budgétaires que font peser les Pouvoirs Publics, notre Office a enregistré, depuis plusieurs années, des **niveaux de résultats et d'autofinancement élevés** qui lui permettent de remplir ses engagements et assurer son développement sans encombre, tout en renforçant sa situation financière.

ATTENTIFS AU MAINTIEN D'UN SERVICE DE QUALITÉ

La poursuite de l'amélioration continue de la **qualité de service** et d'une gestion de proximité personnalisée pour les locataires reste notre priorité. L'amélioration de nos points d'accueil, la réactivité dans le traitement des sollicitations, la maîtrise des charges locatives, l'accompagnement des populations les plus fragiles, le bon état de propreté de nos résidences ou le bon fonctionnement de nos équipements sont autant de sujets faisant l'objet d'une **attention quotidienne**.

Il s'est aussi agi de lancer différents chantiers liés au besoin d'amélioration de nos outils informatiques, en vue de placer **nos gardiens au cœur de notre politique de qualité de service** et faire gagner nos collaborateurs en autonomie et partage d'informations.

L'OPH s'engage dans une démarche de **labellisation Quali'Hlm** pour performer encore son organisation de proximité et reformuler auprès des équipes l'enjeu de l'amélioration de qualité de service.

L'année 2021 a donc bien été remplie et nous vous proposons d'en trouver l'essentiel dans ce fascicule.





Le Siège de l'OPH de Drancy

L'ensemble de nos missions est regroupé
autour de 5 grands axes

Pour donner du sens
à l'activité et une
ambition collective

Pour des logements
éco-responsables
adaptés à la demande



Pour une gestion
socialement responsable
et qualitative

Tout au long de cette année, l'OPH de Drancy s'est mobilisé pour assurer ses missions de qualité de service aux locataires.

1^{er}
**Premier bailleur
du territoire
Paris
Terre d'envol**

6193
logements

314
attributions

29 616 M€
**de loyers
quittancés**

127
collaborateurs

155
**logements dans
des résidences
pour personnes
agées**

4266
**places de
stationnement**

15 000
habitants

132
mutations

134
**Locaux
d'activités**

79%
**de locataires
satisfaits**



Résidence Fernand Péna

UN CONTEXTE DE PLUS EN PLUS DIFFICILE

Depuis la fin de la décennie précédente, l'activité des Organismes de logement social s'exerce dans **un environnement économique et financier en dégradation**, notamment en raison de la quasi-disparition des aides à la pierre et l'instauration de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) par la loi de Finances pour 2018.

Ces mutations ont eu pour conséquence de diminuer les ressources disponibles pour nos investissements et ont rendu l'équilibre des plans de financement des opérations de plus en plus difficile à obtenir.

Dans ce contexte, l'OPH doit adapter ses plans de financement, notamment **en recherchant de nouvelles sources de financement**, agir sur la dette financière et prendre les mesures nécessaires pour maintenir son autofinancement.

LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire qui a fait brusquement irruption au premier trimestre 2020 n'a bien évidemment fait qu'aggraver les conditions dans laquelle l'Office exerce son activité.

En dépit des difficultés rencontrées (retard d'exécution de travaux et prestations des entreprises, organisation « de crise » du travail, ...), l'Office a su assurer ses missions en préservant la qualité de service au locataire ainsi qu'en avançant sur ses projets d'investissements locatifs.

La sortie progressive de cette crise caractérisant l'année 2021 s'est traduite par une reprise vigoureuse de l'activité.

L'OPH a bénéficié de cette amélioration du contexte (reprise des chantiers, retour à la normale du fonctionnement des équipes, ...), mais a également subi les effets pervers de l'intensité de la reprise, principalement matérialisés par une **hyperinflation des coûts** des matières premières et matériaux et ceux de l'énergie : Les premiers affectent essentiellement les prix de revient de nos opérations d'investissement.

En effet, les entreprises ne manquent pas de répercuter les hausses de prix dans leurs réponses aux appels d'offres relatifs aux marchés de travaux.

C'est ainsi que l'OPH évalue les **surcoûts pour les nouvelles constructions de 20 à 30 %** du coût d'opération.

Aux surcoûts conjoncturels induits par les hausses de prix s'ajoutent ceux d'origine réglementaire et normative (exemple : mise en œuvre de la RE 2020) répondant à des enjeux tels que l'urgence climatique, l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Les seconds, s'ils participent également au renchérissement des coûts de construction, affectent directement le montant des charges de nos locataires, notamment en raison de **l'évolution du prix du gaz et de l'électricité** consommés pour le chauffage et les équipements des logements.

ENVOLÉE DE L'INFLATION

Le consensus des économistes tablait fin 2021-début 2022 sur la fin de l'emballement de la hausse des prix des facteurs de production en 2022 et une stabilisation de l'inflation aux alentours de 1,5%, lorsque les capacités de production et l'ensemble des circuits économiques auraient été rétablis.

Par ailleurs, les Pouvoirs Publics, après avoir gelé les tarifs réglementés du gaz et plafonné à 4% la hausse des prix de l'électricité (« bouclier tarifaire » instauré en octobre 2021) anticipait un fort reflux des cours du gaz à partir d'avril 2022.

La guerre russo-ukrainienne qui a éclaté le 24 février dernier vient contredire toutes ces prévisions...

LOI ELAN ET RATTACHEMENT TERRITORIAL

Notre office, pour se conformer aux obligations de regroupement de la loi ELAN mais considérant qu'il s'agit également d'une opportunité pour atteindre ses objectifs, a continué de mener en 2021 le projet de **constitution d'une Société Anonyme de Coordination (SAC) territoriale**.

Ainsi, la SAC prenant le nom de Terres d'Envol Habitat, dont les autres associés seront l'OPH d'Aulnay-sous-Bois et une filiale de CDC-Habitat, doit voir le jour au cours du quatrième trimestre 2022.

Les principaux avantages de ce regroupement résident dans une **harmonisation de la politique patrimoniale et de développement** sur le Territoire et dans un accès facilité aux sources de financement des opérations, **chaque membre de la SAC gardant son autonomie de gestion**.



Résidence Gentiane



Résidence Gaston Roulaud - Bat D

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un rôle majeur. Il définit la stratégie de l'Office Public d'habitat de Drancy, décide des opérations de construction, des réhabilitations, des aménagements et de l'entretien du patrimoine. Il vote le budget et approuve les comptes.

13 membres désignés par la collectivité de rattachement, 6 élus :

- M. Michel LASTAPIS, président du Conseil d'administration.
- M^{me} Muriel LAGNEAU
- M. Anthony MANGIN
- M^{me} Myriam MABIRE
- M^{me} Jacqueline BOUTHORS
- M. Jean-Christophe LAGARDE

Cinq personnalités qualifiées non élues de la collectivité ou de l'établissement public de rattachement, en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement et de financement de ces politiques ou en matière d'affaires sociales :

- M^{me} Geneviève DIABATE (Affaires sociales).
- M^{me} Marie-Josée OLBERT (Logement et affaires sociales).
- M^{me} Gemmila MEGHRAOUI (Accès aux Droits des Femmes).
- M. Max CAMUS (Développement Thermique).
- M. Thierry SPICCIANI (Travaux du Bâtiment).

Deux personnalités qualifiées, élues de la collectivité territoriale autre que celle de rattachement :

- M^{me} Marina NIKODIJEVIC et M. Hassan RAHOUI.

Un représentant de la ou les caisses d'allocations familiales du département du siège de l'office :

- M. Patrick PETILAIRE.

Un représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales du département du siège de l'office :

- M^{me} Nadia MAAMRI (UDAF de la Seine Saint Denis).

Un représentant des associés des collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction dans le département du siège :

- M^{me} Françoise GAUDEL (Action Logement).

Deux représentants des organisations syndicales de salariés les plus représentatives dans le département du siège :

- M. Hervé DARTILUS (Organisation syndicale CFDT) et M. José PINTO (Organisation syndicale CGT).

Un représentant des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées :

- M^{me} Tiphaine NAGOU.

Le représentant du Comité d'Entreprise (avec voix consultative) :

- M. Oumar Diarra (Secrétaire du C.S.E.).

Le Commissaire du Gouvernement (avec voix consultative) :

- M. Adrien DESCHAMPS (DHRIL Seine-Saint-Denis).

Quatre représentants des locataires:

- M. Claude WEIBEL (C.N.L.),
- M^{me} Dominique GUISTI (C.N.L.),
- M^{me} Nadine VARRY (C.L.C.V.),
- M. Jean-Pierre RICHARD (C.L.C.V.).



BUREAU

Le Conseil d'Administration élit en son sein un bureau auquel il peut donner délégation dans certaines matières.

Le bureau est présidé par le président du conseil d'administration

Le Bureau reçoit délégation de compétence pour l'exercice des attributions du Conseil d'Administration.

Il peut notamment, par délégation du Conseil d'Administration et dans les limites fixées par lui, être chargé de souscrire les emprunts ainsi que de réaliser les opérations utiles à leur gestion, et de recourir aux crédits de trésorerie.

Il peut également, dans les mêmes conditions, réaliser les opérations relatives au placement de fonds de l'Office.

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

Le Bureau de l'OPH de Drancy est ainsi composé des membres suivants :

M. Michel LASTAPIS (Président du Conseil d'Administration et du Bureau) ; Mme Muriel LAGNEAU ; Mme Geneviève DIABATE ;

M. Jean-Christophe LAGARDE ;

M. Thierry SPICCIANI ; M. Anthony MANGIN ; M. Jean-Pierre RICHARD (Représentant des locataires – C.L.C.V.).

COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Les règles de création, composition et de fonctionnement de la Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (C.A.L.E.O.L.) sont définies à l'article R441-9 du C.C.H.

La C.A.L.E.O.L. attribue nominativement chaque logement mis ou remis en location.

La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (C.A.L.E.O.L.) est ainsi composée des membres suivants :

Anthony MANGIN (Président de la C.A.L.E.O.L.) ; Muriel LAGNEAU ; Myriam MABIRE ; Jean-Christophe LAGARDE ; Michel LASTAPIS ; Jean-Pierre RICHARD (représentant des locataires).

Marie-Josée OLBERT (représentante de l'E.P.T. « Paris Terres d'Envol ») ; François ZANGRILLI (représentant de la Commune de Drancy) ; Auxquels s'ajoutent le représentant de l'Établissement Public Territorial « Paris Terres d'Envol » de rattachement, le représentant de la Commune de Drancy et le représentant du Préfet :

Mme HEID (représentante du Préfet).

COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Conformément à l'article R.433-2 du C.C.H. modifié par l'article 4 du Décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 : « Chaque office public de l'habitat constitue une commission d'appel d'offres, composée de trois membres du conseil d'administration de l'office, qu'il désigne. Pour chaque membre titulaire, y compris son président, est prévu un suppléant ».

La Commission d'Appel d'Offres (C.A.O.) examine les candidatures et les offres reçues lors de la passation, selon une procédure formalisée, des marchés dont la valeur estimée hors taxe est égale ou supérieure aux seuils du Code de la Commande Publique.

La Commission d'Appel d'Offres (C.A.O.) est ainsi composée des membres suivants :

Membres TITULAIRES : Max CAMUS (Président de la Commission d'Appel d'Offres) ; Myriam MABIRE ; Muriel LAGNEAU.

Membres SUPPLÉANTS : Nadine VARRY ; Marie-Josée OLBERT ; Hassan RAHOUI.



Résidence Gaston Roulaud - Tour E

En 2021, l'OPH de DRANCY a poursuivi sa politique ambitieuse et dynamique de développement et d'entretien du bâti existant et notamment de réhabilitation thermique avec pour objectif majeur de limiter les charges pour les locataires. Un autre objectif poursuivi est d'offrir aux locataires un cadre de vie agréable et respectueux de la planète. Des chantiers de construction, de réhabilitation, de résidentialisation, aux programmes d'entretien, nos équipes se mobilisent pour apporter aux habitants un cadre de vie de qualité. Leurs actions dépassent le volet technique pour prendre en compte des notions de convivialité et de bien-être.

LE NOUVEAU PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT URBAIN : UN PROJET MAJEUR POUR L'OPH

Le 23 septembre 2019, le Comité d'Engagement de l'ANRU a donné son accord à l'Office pour s'engager dans le projet de rénovation urbaine sur le site de **GASTON ROULAUD**, portant notamment sur la démolition de 700 logements.

Par ailleurs, l'OPH, en conformité avec les dispositions de la loi ELAN, est nommé aménageur de la ZAC Gaston Roulaud.

A ce titre, l'OPH réalisera l'ensemble des espaces publics notamment les voiries selon un programme s'échelonnant jusqu'en 2029.

La création de la ZAC a été validée en 2021, et le dossier de réalisation est actuellement en cours de finalisation. Les premiers travaux seront engagés en 2023.

De nombreuses opérations de reconstitution de l'offre sont engagées, avec des chantiers démarrés en 2021, notamment, deux opérations, situées au 10-14 rue Max Jacob et au 116 rue du 11 Novembre ainsi que des opérations auprès de promoteurs immobiliers, faisant l'objet d'acquisition en VEFA.

Au total, 125 logements seront livrés courant 2023.

En 2021, l'OPH a poursuivi les actions de relogement des ménages du bâtiment D, préalables à la démolition programmée courant 2022. Au 31 décembre 2021, sur les 207 logements concernés, 21 familles étaient encore dans leur logement.

En synthèse, le NPNRU de Drancy est bien engagé, et la mobilisation des équipes et de l'Etat est entière.



Résidence Gaston Roulaud - Bat D



Résidence Jean Lurçat

CONSTRUCTIONS NEUVES

EN MAÎTRISE D'OUVRAGE DIRECTE

• Construction de 13 maisons individuelles rue Lino Ventura :

> livraison avril 2021

Construction de 13 pavillons individuels en bois avec des panneaux solaires, une très bonne isolation, un jardin privatif, un garage et une place de parking.

Obtention du Label E3 C1 récompensant l'ambition environnementale de réduction de l'empreinte carbone.

Coût total : 3 220 362 € TTC



• Aménagement de 3 nouveaux logements Tour 9 quartier Jules Auffret

> livraison mai 2021

Création de 3 nouveaux logements avec équipements spécifiques aux personnes en situation de handicap situés en rez-de-chaussée de la Tour 9 sur le quartier Jules Auffret avec un accès direct par l'extérieur grâce à une terrasse privative et clôturée.

Un réaménagement du hall a été effectué permettant un nouvel adressage plus clair sur la rue principale, rue des Bois de Groslay.

Coût total : 641 019 € TTC



CONSTRUCTIONS NEUVES

L'OPH poursuit son action pour la mixité sociale avec la livraison de **63 logements répartis dans 6 résidences** privées.

Coût total : 9 270 673 € TTC

RÉHABILITATION/RENOVATION

EN SITE OCCUPÉ

• Réhabilitation de la Résidence Jean Lurçat

> livraison septembre 2021

Les objectifs majeurs de cette réhabilitation de 107 logements en site occupé sont les suivants :

- La qualité architecturale des sites pour optimiser l'attractivité de la résidence Jean Lurçat
- Le confort des habitants, la sécurité des personnes, l'accessibilité et l'amélioration des circulations pour les personnes vieillissantes
- La performance énergétique avec une maîtrise des charges pour les locataires par la réduction des consommations
- La qualité environnementale des matériaux employés permettant un bilan carbone amélioré

L'OPH de Drancy va poursuivre ses travaux en 2022 par un projet de réaménagement des espaces extérieurs

Coût total : 3 058 398 € TTC

• Ravalement Résidence Emile Zola

> livraison septembre 2021

Embellissement du bâtiment par un traitement soigné des façades bois et enduit et mise en peinture des soubassements brique et réalisation d'un habillage en ferronnerie.

Coût total : 575 064.35 € TTC

• Pavillon Soubiran

> livraison mars 2021

Rénovation complète d'un pavillon, sis au 58 rue Jean Soubiran, suite à incendie.

Coût total : 178 837 € TTC





Résidence Henri Longatte - Bat B

• Fermeture par une coursive extérieure 42 rue Henri Longatte > livraison août 2021

Par une ossature métallique et un système de persiennes fixes en aluminium, la coursive a été partiellement fermée la protégeant ainsi des intempéries.

Le traitement du sol des escaliers a également été repris avec l'éclairage et quelques embellissements.

Coût total : 147 702 € TTC



RÉSIDENTIALISATION

• Résidentialisation des deux résidences Jules Auffret T8 (110 logements) et T9 (108 logements) > livraison mai 2021

Les dernières opérations clôturant le premier programme de rénovation urbaine, portait sur la résidentialisation de deux tours situées sur dalle.

Ces résidentialisations intègrent des espaces de jeux d'enfants et espaces paysagers soignés. Plus de 1600m² ont été aménagés sur dalle, de part et d'autre de la nouvelle voirie Robert Manuel.

Un aménagement en « jardins familiaux ou potager » destiné à une gestion associative a été également réalisé sur l'espace arrière de la tour

Coût total : 1 344 700.50 € TTC



CHANTIERS EN COURS

• 13-15 rue Max Jacob :

> démarrage des travaux septembre 2021 –

> livraison prévisionnelle 2023

Un des premiers programmes de reconstitution de l'offre démolie de Gaston Roulaud, dans le cadre du programme de renouvellement urbain financé par l'ANRU, sort de terre.

Le projet porte sur la réalisation d'un programme d'habitation de 55 logements et l'aménagement des espaces libres autour d'un bâtiment à la volumétrie travaillée et à l'architecture soignée, comprenant notamment des espaces végétalisés (privatifs ou communs) et des espaces de circulations piétonnes propres à la résidence.



• 116 rue du 11 novembre :

> démarrage des travaux décembre 2021

> livraison prévisionnelle 2023

Un autre programme du NPNRU a démarré en fin d'année 2021, il verra la construction de 12 logements et 17 places de stationnement. Cette opération, située dans le tissu pavillonnaire drancéen s'intégrera de manière harmonieuse dans son environnement





RÉSIDENCE GAGARINE : RÉHABILITATION ET RÉSIDENTIALISATION (575 LOGEMENTS)

Le projet porte sur la réhabilitation thermique visant à maintenir un niveau de charges supportable par le locataire et la résidentialisation en 5 îlots permettant l'appropriation d'espaces extérieurs par groupe de bâtiment de 2 à 3.

Des aménagements paysagers, espaces de jeux d'enfants et jardins potagers sont prévus dans chacun des îlots.

Le nombre de places de stationnement sera porté de 274 places à plus de 436 places.

Le chantier démarré en 2020 doit s'achever pendant l'année 2022.





UN OUTIL STRATÉGIQUE

En adoptant le Plan Stratégique de Patrimoine. le 31 mai 2021, le Conseil d'Administration a défini les grandes orientations pour une période de 10 ans, intégrant le NPNRU avec ses démolitions, requalification et production de logements neufs, tout en présentant des hypothèses calendaires d'intervention sur le patrimoine existant.

Le montant du scénario porte sur une enveloppe d'investissement, pour la période 2021-2030 de 309 721 825 M € HT.

MAINTENANCE ET ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS

Coût total : 5.196 M€ TTC

Des travaux ont été réalisés sur le patrimoine de l'OPH :

• **Ascenseurs** : L'OPH poursuit son plan de modernisation des ascenseurs. L'objectif : améliorer le fonctionnement, la fiabilité ainsi que l'esthétique des appareils. Jules Auffret T7 et 8, Résidence Paul Didier, Résidence Claude Massu, Résidence Charles Trenet.

Coût total : 313 693 € TTC

• Réfection des toitures terrasses :

Des travaux ont été nécessaires pour préserver les cages d'escalier et les logements de l'humidité. En 2021 les travaux ont été effectués dans les Résidences Claude Massu, Lech Walesa, Vaclav Havel, Henri Barbusse et Max Jacob.

Coût total : 464 727 € TTC

• **Fibre** : donner accès aux locataires à une connexion très haut débit En 2021, 9 résidences ont été raccordées au très haut débit 5G : Alsace-Lorraine, Tilleuls, Montaigne, Montesquieu, Paul Didier, Gibrat, La Dimeresse, Edith Piaf, le Clos du Moulin Fondu.

TRAVAUX AVANT REMISE EN LOCATION

Avant de remettre un logement en location, l'OPH réalise des travaux d'entretien et de confort : contrôle des installations, réfection des pièces humides, changement des sols...

Coût total : 591 791 € TTC

JARDINS PARTAGÉS

Du vert dans la ville ! L'OPH crée aussi souvent que possible des espaces de vie extérieurs, des jardins et jardinières partagés ainsi que des espaces de jeux et de convivialité.

GÉOTHERMIE

L'OPH s'inscrit dans une démarche de développement durable en raccordant certains sites à la géothermie.

L'objectif concerne 11 sites représentant 13 chaufferies. Ce dispositif vise à limiter les coûts de chauffage pour les locataires. En 2021 ont été concernés les sites Gaston Roulaud, Paul Eluard Danton, Jean-Paul Sartre, Paul Vaillant Couturier, Allende Neruda, Marcel Cachin et les foyers Mimosas et Myosotis.





LA RÉNOVATION DU QUARTIER GASTON ROULAUD

Par déclaration d'engagement du 24 janvier 2020, l'ANRU, la ville de Drancy, l'EPT Paris Terres d'Envol et l'OPH de Drancy se sont engagés dans le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain de la Résidence Gaston Roulaud. Par cette signature, l'État réaffirme son soutien à l'un des plus importants projets d'aménagement réalisés à Drancy depuis 30 ans.

La Résidence a été repensée dans sa globalité. Seul un bâtiment, la tour E, sera réhabilité. Tous les autres seront démolis et remplacés par d'autres, plus petits.

Des rues seront créées afin de permettre la traversée du

quartier et une piste cyclable facilitera l'accès de ses habitants au centre ville. Certains équipements publics seront réhabilités ou bénéficieront d'extension, comme le groupe scolaire Salengro/Voltaire. D'autres, ainsi que les commerces, seront démolis et reconstruits sur place ou à proximité immédiate. Quant au parc, il sera totalement réaménagé.

Le bâtiment D sera le premier à être détruit, au premier semestre 2022. L'OPH accompagne chaque ménage dans son déménagement. Le programme devrait durer une quinzaine d'années.





Résidence Les coquelicots

AU CŒUR DE L'ACTION DE L'OPH

L'OPH de DRANCY s'engage au quotidien pour apporter le meilleur service à tous ses locataires.

Fournir le confort et la qualité de vie que chacun est en droit d'attendre, accompagner les locataires les plus fragiles mais aussi traiter les demandes dans des délais les plus courts possible et écouter pour nous adapter en permanence sont nos objectifs.

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE DE LOGEMENT

Au cours de 2021, la **CALEOL s'est réunie à 48 reprises** pour l'**attribution de 314 logements**, dont **132 mutations**.

Sur les 314 attributions, **213 ménages ont des ressources inférieures à 60% des plafonds HLM**.

Dans sa volonté d'offrir la possibilité d'un parcours résidentiel, **l'OPH a vendu 15 logements au cours de l'année 2021**.

Résidence Fernand Péna : 2 appartements

Résidence Jean Paul Sartre : 2 appartements

Résidence des Coquelicots : 8 appartements

Résidence Chevalier de la Barre : 3 appartements

Une chargée des ventes supervise l'ensemble du processus.



Au sein de l'organisation, le poste de gardien se positionne comme maillon central de la satisfaction locataire.

Pour répondre aux réclamations des locataires rencontrant des problématiques diverses, des **plages de rendez-vous** sont fixées chaque semaine par la direction de la proximité.

Il n'est pas rare que ces visites aboutissent à des déplacements dans les logements, ou bien à la convocation d'un fauteur de trouble pour un rappel au règlement intérieur des résidences.

NOTRE PRIORITÉ : LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET ABORDS

Nos gardiens d'immeubles réalisent tous les matins de 8 heures 30 à 12 heures le nettoyage des halls et abords.

Des entreprises de ménage dont une entreprise d'insertion sur la ville viennent en renfort pour maintenir le bon état d'entretien de nos résidences.

Des actions de sensibilisation de nos locataires sont menées tout au long de l'année.

Concernant les encombrants, l'Office a mis à disposition, sur certains sites, des locaux pour éviter le dépôt dans les espaces communs avant leur ramassage et limiter les désagréments.

Les représentants des locataires sont globalement satisfaits du ménage réalisé.



UN TRAITEMENT OPTIMISÉ DES DEMANDES ET RÉCLAMATIONS

Nos gardiens et nos agences de proximité sont à l'écoute au quotidien des questions et besoins formulés par nos locataires et s'attachent à apporter un suivi optimisé à chaque demande.

En 2021, **84% des sollicitations** des locataires ont été clôturées dans les délais fixés à 30 jours.

Ce taux est en constante évolution puisqu'il était de 82% en 2020, (+ 2 points) et de 76% en 2019.

Une évolution de 8 points est constatée entre 2019 et 2021 sur cet indicateur.

La digitalisation mise en place du traitement de la réclamation du locataire via la **tablette du gardien améliore** de manière significative ce processus clé de la politique de la qualité de service de l'Office.





UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PERSONNALISÉ DES LOCATAIRES

Dès l'entrée dans leur logement, les locataires bénéficient d'un **suivi social personnalisé** afin d'éviter tout impayé de loyer éventuel. A l'issue de chaque séance de la Commission d'Attribution des Logements et de l'Occupation des Logements (CALEOL), nous accompagnons les futurs locataires à constituer leur dossier APL.

- Sur 187 locataires susceptibles de bénéficier d'un **droit APL**, 176 dossiers de demande d'APL ont été assurément constitués et instruits par la CAF (soit + **de 94% de demandes instruites**).

- Afin que les nouveaux locataires s'approprient leur logement et puissent faire face aux dépenses afférentes, la Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF) étudie et met en place les dispositifs de FSL ACCES et/ou de prêt CAF.

- Sur les **32 locataires invités à rencontrer la CESF** dans le cadre de la constitution d'une demande FSL Accès, 30 ont bénéficié d'une aide dans le cadre de ce dispositif.

Tout au long de la location, nos équipes sont amenées à solliciter les partenaires (CCAS, Conseil départemental, CAF, Associations...) pour mettre en œuvre les aides financières extérieures possibles en faveur des locataires.

- Ainsi, sur **268 rendez-vous programmés avec des locataires** identifiés « en difficultés », 175 rencontres avec les familles ont eu lieu.

- **92 locataires ayant contracté une dette locative** ont bénéficié d'un suivi par la CESF et 14 autres l'ont sollicitée dans le cadre d'une demande d'information, ou une aide ponctuelle pour des démarches administratives.

- Notre objectif est aussi de mener une politique active de **prévention de l'impayé** afin d'éviter aux locataires de tomber dans la spirale de l'endettement. Toutes ces actions ont **permis de faire baisser de 38.45% le nombre de ménages en impayé**.

- Un **accompagnement personnalisé au relogement** des ménages a ainsi été mis en place pour les locataires de La résidence **Gaston Roulaud**. Cet accompagnement vise tant l'analyse et les préconisations de recherche d'un nouveau logement adapté, que l'accompagnement au déménagement par la mise en place de dispositifs répondant aux situations individuelles.

- **165 ménages ont été rencontrés au cours de 2021** dans le cadre de la mise à jour de l'enquête sociale, des visites des logements proposés, ou des questionnements liés au déménagement.

- Ces sollicitations diverses ont nécessité **310 rencontres annuelles**. Les rendez-vous d'enquêtes sociales permettent de **dresser un bilan** de la situation des locataires à reloger et de leurs souhaits ainsi que de détecter les **situations de vulnérabilité et de difficultés**.

- Des actions peuvent ainsi être entreprises en amont pour les personnes présentant des problématiques sociales (solutions endettement, ouverture de droits, sollicitations de dispositifs ou de partenariats...) et en aval pour les situations nécessitant une continuité de l'accompagnement.

- Une vigilance particulière a été assurée pour les ménages de **personnes âgées ou isolés**, en situation de handicap après leurs déménagements afin de s'assurer de l'appropriation du logement, la réalisation des démarches administratives et l'installation dans le nouvel environnement.

DES COÛTS MAÎTRISÉS

A travers l'intervention de ses équipes, l'OPH de DRANCY met tout en œuvre pour **préserver le pouvoir d'achat des familles**.

La maîtrise des dépenses s'effectue au travers de l'analyse des charges.

- Les deux postes de charges les plus importants sont l'entretien ménager et le chauffage.

Plusieurs leviers sont actionnés : adapter les marchés d'entretien aux besoins définis, adapter les provisions de charges aux dépenses réelles, travailler dans le cadre de la concertation avec les locataires sur les questions **d'économie d'énergie** et la sensibilisation au **respect du cadre de vie** notamment et enfin, prioriser les réhabilitations thermiques de nos résidences.

- L'OPH de Drancy a su **anticiper les augmentations des coûts** de l'énergie au travers de son adhésion au SIGEIF pour le prix négocié gaz et le SIPPEREC pour le raccordement à la géothermie

- Le pôle entretien du patrimoine veille au **respect des cahiers des charges des contrats d'entretien** comme le chauffage, les ascenseurs, les espaces verts, le ménage : en 2021 une vingtaine de réunions d'exploitation ont eu lieu avec les prestataires malgré les restrictions sanitaires.

- **6 marchés ont été renouvelés** en 2021 pour la maintenance et l'entretien du patrimoine.



Nos actions sont reconnues par les locataires.

L'enquête de satisfaction a été menée auprès de 600 locataires sélectionnés de manière aléatoire sur l'OPH de Drancy.

En Ile de France l'enquête a été réalisée auprès de 50.000 locataires de 40 organismes.

Nos résultats sont supérieurs à la moyenne des résultats obtenus par les bailleurs situés en île de France et de plusieurs points sur le département de la Seine-Saint-Denis sur la satisfaction globale à l'égard du bailleur.

LA SATISFACTION DES LOCATAIRES À L'ÉGARD DU BAILLEUR

2^{ème}
DU DÉPARTEMENT



79,3 %
de satisfaits

Opinion globale à
l'égard du logement

77,3%
de satisfaits



Gestion de la crise
Covid

81,3%
de satisfaits



La qualité de vie du
quartier

62,1%
de satisfaits



La résidence

73%
de satisfaits



>>> 3^e du département

Le fonctionnement des
équipements des parties
communes

69,1%
de satisfaits



La propreté des
espaces extérieurs

55,5%
de satisfaits



La propreté générale
des parties communes

66,6%
de satisfaits



>>> 3^e du département

La gestion des ordures
ménagères, du tri sélectif et
des encombrants

71,9%
de satisfaits



>>> 2^e du département

Le fonctionnement des
équipements du logement

73,9%
de satisfaits



>>> 3^e du département

L'information et la com-
munication de l'organisme

75,5%
de satisfaits



>>> 3^e du département

Les contacts avec
l'organisme

76,2%
de satisfaits



>>> 2^e du département

Le traitement des
demandes

48,8%
de satisfaits



>>> 2^e du département

UN DIALOGUE CONSTANT AVEC LES LOCATAIRES

Cette année, nos conseils de concertation locative se sont tenus avec la même volonté d'informer et d'impliquer les représentants des locataires dans la vie de leur résidence et leur quartier.

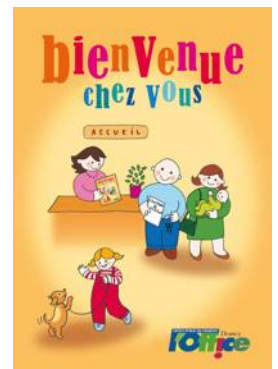
4 réunions ont eu lieu en 2021 sur différentes thématiques : la restitution de l'**enquête satisfaction**, la présentation de l'observatoire des charges et l'ajustement des **provisions de charges**, le raccordement à la **géothermie**, la réglementation des installations de la **fibre** dans nos immeubles, le **Plan Stratégique de Patrimoine**.

La participation des habitants étant une clef de réussite des projets, des réunions publiques ont été organisées tout au long de l'année. Une occasion de présenter aux locataires les grands chantiers de **rénovation et de réhabilitation**, leur séquençement, leur impact et de répondre aux interrogations.

L'OPH a poursuivi au cours de l'année 2021 ses actions de communication aux locataires par la diffusion régulière du journal **VIVRE ENSEMBLE**, mis à jour le Livret d'accueil des nouveaux locataires le **LEO PRATIQUE** et le **BIENVENUE CHEZ VOUS**.

Des affiches ont été régulièrement apposées dans les halls et des courriers déposés dans les boîtes aux lettres.

En vue d'optimiser l'information de ses locataires, l'OPH a recruté en 2021 un **responsable communication**.





Résidence Alcide de Gasperi

L'ESPRIT D'ÉQUIPE : le collectif qui donne du sens à l'action.

Tout au long de l'année 2021, les équipes de l'OPH de DRANCY ont démontré leur engagement à poursuivre notre mission au service des locataires. Chacun a porté avec fierté nos valeurs de proximité et solidarité.

LE TRAVAIL DE TOUTE UNE ÉQUIPE UNIE ET MOTIVÉE

En 2021, l'OPH compte **127 salariés**, répartis entre le siège et les **4 agences de proximité**. Nos 47 gardiens ou gardiennes représentent l'OPH au quotidien auprès des locataires et résidents.

TRAVAILLER ENSEMBLE : TOUS ACTEURS DE L'EFFICACITÉ DE NOS ACTIONS

L'engagement et l'implication des collaborateurs sont le socle de la réussite de l'OPH.

Le personnel bénéficie d'un **régime d'intéressement**, levier de diversification des politiques de rémunérations au sein des OPH.

Notre objectif est de renforcer la cohésion des équipes et l'adhésion du personnel aux performances de qualité de service et de l'intéresser aux résultats de l'Office. Pour la **9^{ème} année consécutive**, les primes individuelles ont été versées aux collaborateurs de l'OPH.

LA FORMATION, UN ENJEU DÉTERMINANT DANS LA QUALITÉ DE SERVICE

Les fonctions diversifiées au sein de l'OPH (gestion locative, accueil, accompagnement social, maîtrise d'ouvrage, maintenance et surveillance...) reflètent la volonté de l'OPH de disposer d'une organisation performante, incarnée par des femmes et des hommes disponibles et efficaces.

L'investissement en formation reste important à l'OPH qui privilégie le développement des compétences professionnelles et l'adaptation aux postes de travail

UN DIALOGUE SOCIAL CONSTRUCTIF

A une étape importante de la vie de l'OPH, dans le cadre de la constitution de la S.A.C, les échanges avec les représentants du personnel ont été réguliers et constructifs.

Le C.S.E. a ainsi donné son accord à la constitution de la S.A.C. en décembre 2020 et tout au long de l'année 2021, a été informé de l'état d'avancement du projet.

La poursuite du dialogue s'est aussi concrétisée par le **renouvellement de l'accord d'intéressement** le 25 juin 2021.

MODERNISATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

L'OPH se mobilise pour développer une culture durable de prévention des risques professionnels auprès du personnel le plus exposé. Les échanges avec la médecine du travail et les membres du C.S.E. en charge des questions liées aux conditions de travail ont été constants.

Le document unique a été complètement refondu.

Les bornes enterrées, l'externalisation de la sortie des conteneurs, l'équipement de matériels spécifiques (basculeurs, diables...) sont autant de moyens mis en place par l'OPH réduisant les opérations de manutention et de port de charges des gardiens d'immeubles.

COMMUNICATION INTERNE

Tout au long de l'année l'OPH communique au personnel les faits marquants de la vie de l'entreprise.



DIVERSITÉ

NOMBRE TOTAL DE COLLABORATEURS
au 31.12.2021

127

Hommes

56%

Femmes

44%

LES CATÉGORIES

Cadres

22%

Agents de Maîtrise

14%

Employés / Ouvriers

64%

dont 40% affectés au gardiennage et entretien.

LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ

65%

de nos collaborateurs mobilisés sur la qualité de service aux locataires.

FORMATION

154 journées

+ de 54% du personnel en a été bénéficiaire et 80% des formations ont eu lieu à l'attention du personnel de proximité



Résidence Lech Walesa

Les principaux enjeux sont de doter les collaborateurs de l'OPH d'un système informatique fiable, performant, sécurisé, qui augmente leur autonomie et leur réactivité dans la gestion des flux informationnels.

UN SYSTÈME D'INFORMATION RENOUVELÉ, SÉCURISÉ ET MODERNISÉ

Une réflexion globale sur l'informatique est en cours pour réaliser les modifications incontournables (migration réseau) mais également pour envisager une modernisation de nos outils logiciels et optimiser le confort des utilisateurs.

QUATRE CHANTIERS PRIORITAIRES ONT ÉTÉ IDENTIFIÉS.

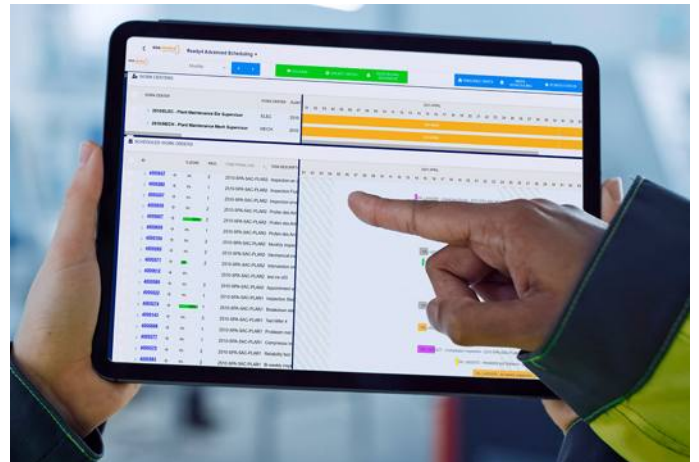
- > Migration de l'infrastructure du réseau
- > Migration de la téléphonie
- > Modernisation logiciels
- > Mise en place d'une infogérance

EXTERNALISATION DE L'INFOGÉRANCE

- > Mise à jour des logiciels simplifiée
- > Formations selon besoins
- > Réactivité

POURSUITE DÉPLOIEMENT TABLETTES

> Le déploiement des tablettes a permis aux gardiens de gagner en autonomie sur le traitement des sollicitations, des états des lieux et les demandes d'interventions auprès des prestataires. Cette montée en compétences facilitée par le numérique, place nos gardiens comme acteurs incontournables de la qualité de services.



Un environnement d'outils informatiques homogène





Compte tenu des enjeux et d'un contexte en constante dégradation,
l'Office a actualisé son prévisionnel financier
pour les dix prochaines années.

Les conclusions nous indiquent la faisabilité des programmes ambitieux
d'investissement sous réserve d'un strict respect des hypothèses de
financement, du suivi des règles de saine gestion et de la maîtrise des frais de gestion.

22,1%
un autofinancement
solide

29,6 M€
de recettes locatives

2,1 M€
d'aides versées par l'Etat

97,04%
taux de recouvrement
des impayés

9,4%
de frais de gestion
en pourcentage des
loyers

5,2 M€
consacrés à la
maintenance

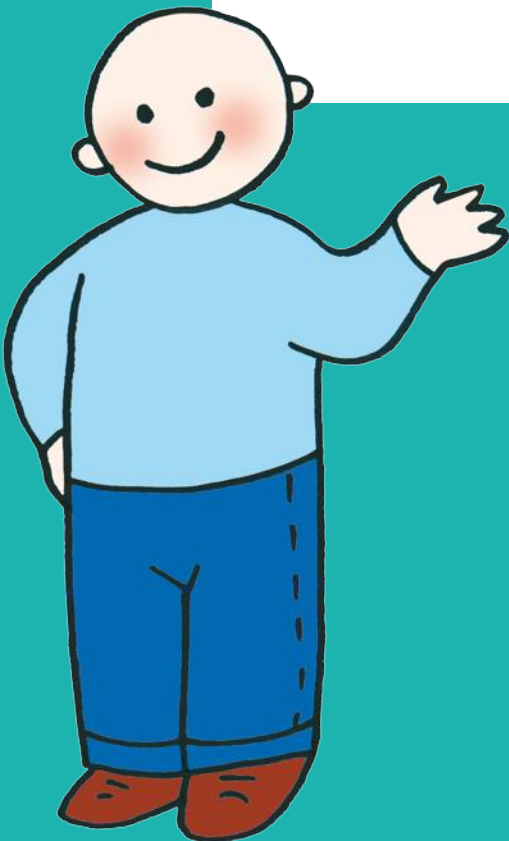
24,99%
les annuités
d'investissement
représentent 24,99%
des loyers

1 413 K€
de ponction sur le budget
de l'Office au titre de
loyer de solidarité
(nette de toutes les mesures de
compensation)

873,6 K€
de dégrèvement de taxe
foncière



- > Après la pandémie de COVID-19 et un sentiment d'essoufflement de la démarche ISO 9001, l'OPH a souhaité réinterroger sa feuille de route en matière de qualité de service.
- > Il souhaite engager une démarche plus axée sur la relation client et l'amélioration continue et plus proche des thématiques métiers de la profession : accueil, traitement des réclamations et propreté particulièrement.
- > L'OPH souhaite proposer à ses collaborateurs, aux locataires et aux élus un projet pour améliorer la qualité du service rendu mais aussi développer un projet en interne mobilisateur et valorisant.
- > C'est pour l'ensemble de ces raisons que l'OPH s'engage vers une démarche de labellisation Quali'HLM.





27 RUE ROGER PETIEU - 93700 DRANCY
WWW.OPH-DRANCY.COM