

VOTRE SATISFACTION AU
CŒUR DE NOTRE
ENGAGEMENT



BILAN 2016 D'ACTIVITÉ

SOMMAIRE

BILAN D'ACTIVITÉ
2016



05_

L'OPH MALAKOFF
AU CŒUR
DES DÉCISIONS



07_

LA QUALITÉ DE VIE
AU CŒUR DE NOS
PRÉOCCUPATIONS



19_

DES PROJETS
AU CŒUR
DE VOS ATTENTES



27_

VOS BESOINS
AU CŒUR
DES OPÉRATIONS



41_

LES ACTIONS
AU CŒUR DE LA
COMMANDE PUBLIQUE



45_

AU CŒUR DES SERVICES DE L'OPH,
DES FEMMES ET DES HOMMES
POUR VOUS ACCOMPAGNER



49_

UN SOUFFLE NOUVEAU
AU CŒUR DE NOTRE
OUTIL DE TRAVAIL



53_

L'ÉQUILIBRE
AU CŒUR
DE NOS FINANCES

L'ÉDITO DU PRÉSIDENT



Serge CORMIER

Président de l'Office Publique
de l'Habitat de Malakoff

Lancé au printemps 2016, le projet de rapprochement entre l'Office Public de l'Habitat de Malakoff et la société anonyme d'économie mixte du Fond des Groux a été initié afin de ne plus faire qu'une seule entité. L'union de deux structures, au sein desquelles la ville est majoritaire, sera effective à compter de juillet 2017. Ce rapprochement consiste au transfert du patrimoine de l'OPH vers la SAIEM du Fond des Groux et illustre la volonté de permettre à Malakoff de conserver la maîtrise du logement social. Ce souci d'une gestion de proximité efficace et réactive est d'autant plus nécessaire que la réorganisation territoriale inscrite dans la loi NOTRe prévoit le transfert de la compétence logement et donc des OPH au territoire,

au 1^{er} janvier 2018. Ce rapprochement intervient alors que Malakoff a défini et acté fin 2015, dans le cadre de son plan Local d'Urbanisme, son projet de ville qui fixe les objectifs de développement. Ce plan ambitionne notamment une maîtrise raisonnée de la densification avec le souci de conserver la mixité sociale et le bien vivre ensemble qui caractérisent Malakoff. Ainsi d'ici 2030, il est prévu la construction de 3 000 logements, dont 1 200 logements sociaux ou en accession sociale, et la poursuite de la réhabilitation, en particulier énergétique, du parc immobilier. Le regroupement de l'OPH et de la SAIEM, ainsi que leurs moyens économiques, financiers et humains, permettra la mise en œuvre de la politique défendue par la Ville afin de répondre toujours mieux aux besoins des habitants. De plus, cette future structure n'aura aucun impact pour les locataires, l'OPH disparaît sous sa forme juridique actuelle pour réapparaître sous une autre forme, à savoir celle de la société d'économie mixte qui gèrera un patrimoine de 4 342 logements. Il y aura donc une continuité de l'Office et de

l'ensemble des services rendus aux locataires. Malgré une diminution des aides financières de l'État, notre Office est engagé aux côtés de la Ville de Malakoff pour la réalisation de projets ambitieux de constructions neuves de logements sociaux, car les besoins sont de plus en plus importants dans notre pays. Plus que jamais, il est urgent, pour s'attaquer réellement à la crise du logement, de dégager des moyens nécessaires au niveau de l'État, d'abroger la loi « Molle », et je pense notamment au surloyer qui tel qu'il existe avec la loi Boutin, est un véritable danger pour faire vivre une véritable mixité sociale. Il y a urgence de faire appliquer la loi Alur prévoyant l'encadrement des loyers et de revaloriser l'APL, alors que les budgets prévus à cet effet sont en baisse régulière. C'est donc dans un environnement national très préoccupant que nous devons poursuivre notre activité. En dépit de ce contexte externe pour le moins défavorable, nous avons conservé notre feuille de route et nous sommes résolument engagés dans des actions de fonds, des travaux de grande qualité qui rendent les services escomptés, respectent les objectifs environnementaux et sont soucieux de la maîtrise de la facture énergétique de nos locataires. Nos projets procurent également l'accès à un patrimoine attractif, agréable et recherché tant pour sa qualité que pour la relative modicité de ses loyers. Avec l'ensemble du personnel, du Conseil d'Administration de l'Office, nous avons l'ambition de continuer dans cette voie, dans l'intérêt des locataires, des habitants et de tous ceux qui agissent pour faire vivre et développer un logement social de très grande qualité.

L'OPH MALAKOFF AU CŒUR DES DÉCISIONS





LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2016 : UNE ANNÉE CHARNIÈRE

Deux projets « phares » ont été présentés au Conseil d'Administration en 2016. Le plus important est celui concernant l'avenir du logement social à Malakoff. Le projet de rapprochement de l'OPH et de la SAEIM du Fond des Groux, autre acteur du logement locatif social à Malakoff a été à plusieurs reprises évoqué et débattu. La vente du patrimoine de l'OPH à la SAEIM, afin de constituer une seule entité dédiée au territoire de la ville et pouvoir adopter une stratégie de développement pour remplir les objectifs fixés par le Plan Local d'Urbanisme adopté par la ville de Malakoff a été explicitée et développée au cours des différentes séances du CA dans le courant de l'année 2016. Un autre projet important qui fut à l'ordre du jour de plusieurs séances du CA 2016 est la nouvelle organisation des services de l'OPH, amorcée en 2015, visant à améliorer la qualité de service et la satisfaction des locataires. 6 Conseils d'Administration se sont tenus en 2016 dont un Conseil informatif en novembre 2016 au cours duquel ont été abordés les différents projets et études en cours et principalement le projet de rapprochement de l'OPH avec la SAEIM.

LES PRINCIPALES DÉCISIONS ET POINTS ABORDÉS AUX CONSEILS D'ADMINISTRATION EN 2016

séance du

18 FÉVRIER 2016

- Approbation des conventions à conclure avec la ville de Malakoff pour la réservation de logements du patrimoine de l'OPH en contrepartie des garanties d'emprunts accordés à l'Office par la ville.
- Le nouveau logo de l'OPH.
- L'avancement du site internet.

séance du

11 AVRIL 2016

- Approbation de la mise en place d'une bache publicitaire sur les façades du 5 rue Gambetta, pendant la durée du chantier.
- Approbation des conventions à conclure avec la ville de Malakoff pour la réservation de logements du patrimoine de l'OPH en contrepartie des garanties d'emprunts accordés à l'Office par la ville.
- Présentation de la nouvelle organisation des services-évolution de l'organigramme.
- Point sur l'enquête de satisfaction suite à la réhabilitation de la résidence Georges Brassens.
- Présentation du site internet.

séance du

23 JUIN 2016

- Le Bilan d'Activité de l'OPH pour 2015.
- L'approbation du compte de gestion de l'OPH - exercice 2015.
- L'approbation du projet et plan de financement de l'opération de construction d'une résidence étudiante de 138 logements à la ZAC

Brossolette - autorisation de signer l'acte de vente.

- La création d'un poste dans le cadre du dispositif des emplois d'avenir.
- Point sur le Plan Stratégique du Patrimoine.
- Bilan des attributions 2015.

séance du

18 OCTOBRE 2016

- Révision des loyers conventionnés et non conventionnés au 1^{er} janvier 2017.
- Présentation de l'exécution budgétaire provisoire arrêtée au 31/08/2016.
- Présentation de la nouvelle organisation des services.
- État d'avancement du projet de rapprochement OPH/SAIEM.
- Présentation du site internet.

séance du

15 DÉCEMBRE 2016

- Approbation du budget 2017
- Déclaration d'intention pour un passage de l'OPH en comptabilité commerciale au 1^{er} janvier 2018.
- Approbation du plan de financement et du projet de construction en VEFA de 27 logements rue Paul Bert.
- Approbation des plans de financement des opérations et d'amélioration du patrimoine des résidences Georges Brassens, Charles Baudelaire, Jules Ferry et Stalingrad-Tissot.
- Approbation de l'augmentation des loyers suite à la réhabilitation du 93/95 rue Paul Vaillant Couturier.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OPH

Il est composé de 23 membres, nombre fixé par le Conseil Municipal réuni en séance le 9 avril 2014 :

Les représentants du Conseil Municipal

- Serge CORMIER *Maire-adjoint Président*
- Joël ALLAIN *Conseiller municipal*
- Antonio OLIVEIRA *Conseiller municipal*
- Michaël ORAND *Conseiller municipal*
- Gilbert METAIS *Conseiller municipal*
- Emmanuelle JANNES *Conseillère municipale*

Les personnalités qualifiées

- Françoise GUILLOIS
- Clément GUION
- Michelle VARIER
- Stéphane JUGNOT
- Loïc COURTEILLE

Administrateur représentant d'autres communes

- Laurent CARTERON *ville de Bagneux*
La ville de Clamart n'a pas désigné de représentant

Administrateur représentant la CAF

Evelyne BINSE

Administrateur représentant l'UDAF

Roland NAGEOTTE

Administrateur représentant la CGT

Claude DELEMAILLY

Administrateur représentant la CFDT

Abel HAMON

Administrateur représentant

PROCILIA-ACTION LOGEMENT
Florence DUBUISSON

Administrateurs représentant

les locataires
Colette ESTEVE
Catherine COLLEU
René ASSIBAT
Hervé MERAVILLE

Administrateur représentant

les associations d'insertion
(non désigné)

LA QUALITÉ DE VIE
AU CŒUR DE NOS
PRÉOCCUPATIONS



DES SERVICES MIEUX ORGANISÉS, POUR UNE MEILLEURE EFFICACITÉ

Depuis 2015, l'Office de Malakoff s'est engagé dans une dynamique de modernisation et de professionnalisation de ses pratiques, afin de répondre à des enjeux et d'amélioration de la qualité de service aux locataires.



Les travaux engagés dans ce cadre ont permis de repenser l'organisation et le fonctionnement de l'Office de manière à déployer :

- Un dispositif de gestion locative en capacité de prendre en charge les attentes en matière d'attribution, de mobilité résidentielle, de maîtrise de la quittance (loyers et charges).
- Un dispositif de proximité doté de capacité d'action sur le territoire.
- Un dispositif de gestion patrimoniale en capacité de mettre en œuvre l'entretien programmé, d'apporter conseil et appui technique auprès de la proximité.

Dans ce cadre, la Direction de la Vie Locative a été structurée avec pour objectifs :

- Simplifier et rendre plus lisible l'organisation pour le locataire et pour les partenaires.
- En réduisant le nombre d'interlocuteurs face aux locataires et aux partenaires.
- En clarifiant les contributions attendues des différents services.
- Favoriser la réactivité et la responsabilité.
- En dessinant des cœurs de responsabilités complets et cohérents.
- En consolidant la logique de sectorisation existante.

Faire de l'organisation un levier de facilitation du travail au quotidien :

- Avec une organisation plus simple, plus fluide, plus responsabilisante.
- Avec des lieux de régulation et d'animation plus fluides.
- Avec des contenus de métier mieux définis.
- Améliorer l'efficacité organisationnelle.
- Avec la mise en place de process de gestion fluides et sécurisants.
- Clarifier les lieux de régulation et d'animation transverse.
- Par le pilotage et la coordination des process.
- Par la capitalisation, le développement des outils et méthodes, des savoir-faire professionnels.

La nouvelle organisation de la Direction de la Vie Locative est aujourd'hui structurée autour de 3 pôles de compétences :

Pôle gestion locative et sociale

Gestion courante de la vie du bail, de la signature du contrat au départ du locataire, en passant par les mutations.

Pôle demande de logements et attribution

Gestion de la demande et préparation des commissions d'attribution de logements.

Pôle proximité

Entretien courant des groupes immobiliers (propreté, maintenance courante, vie collective), gestion des réclamations et des travaux de remise en location.



La création d'un nouveau métier de responsable de secteur a permis de structurer et fluidifier l'entretien quotidien des sites : il est le garant de la qualité de service rendu aux locataires et de la qualité du cadre de vie pour son secteur en matière de gestion de la réclamation, d'entretien courant, de maintenance et de sécurité du patrimoine dans le respect du budget d'entretien qui lui est alloué.

La coordination entre les équipes de proximité de la Direction de la Vie Locative et les équipes de la Direction du Patrimoine a été dans le même temps renforcée à travers la mise en œuvre d'une sectorisation des métiers afin de faciliter l'entretien et l'exploitation du patrimoine, d'augmenter la réactivité et d'améliorer le suivi budgétaire.

DES NOUVEAUX LOCATAIRES :

BILAN DES ATTRIBUTIONS
DES LOGEMENTS EN 2016

L'Île de France accueille
aujourd'hui 12 millions
d'habitants, dont la moitié est
locataire de son logement.

Malgré une production de
31 000 nouveaux logements
sociaux en Île de France en
2016, cette région attractive
sur le plan de l'emploi
souffre d'un déficit avéré en
logements locatifs sociaux.

Ainsi, le nombre de demandes
de logements social en Île de
France a quasiment doublé
entre 2006 et 2016 selon
l'AORIF, passant de
374 000 demandes en 2006 à
678 910 demandes en 2016.

13 223 ménages demandent à
venir vivre sur la commune de
Malakoff, dont 2 052 ménages
qui y demeurent déjà.

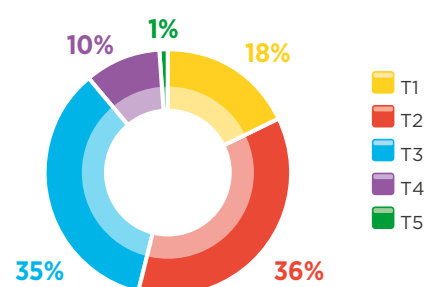


RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR TYPOLOGIE

En 2016, 11 commissions d'attributions se sont réunies, pour attribuer 180 logements et effectuer 3 glissements de baux.

Comme les années précédentes, les attributions sur les T2 et T3 représentent la plus grande part de ses attributions de logements (71%), ces deux typologies étant les plus représentées sur le patrimoine de l'office.

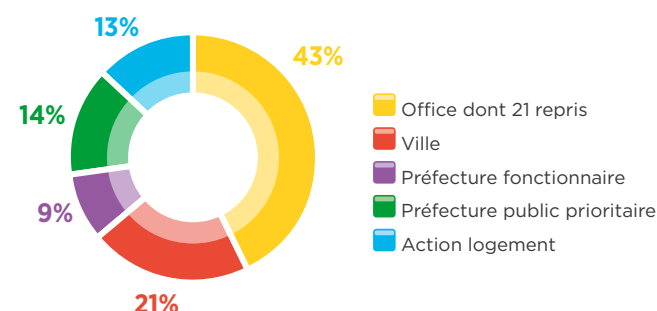
Les 3 autres catégories de logements représentent près de 30% des attributions.



RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR CONTINGENT

Près des deux tiers des attributions réalisées en 2016 concernent les logements du contingent de l'Office et de la Ville de Malakoff.

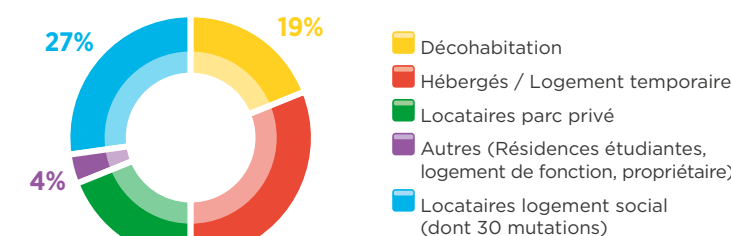
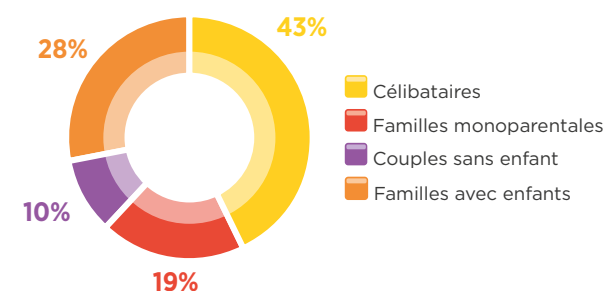
La réserve de la Préfecture des Hauts-de-Seine représente quant à elle 23% des attributions réparties (public prioritaire et fonctionnaires d'État).



RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR COMPOSITION FAMILIALE ET PAR SITUATION LOCATIVE

47% des attributions ont été réalisées au bénéfice de ménages avec enfants dont 19% de familles monoparentales.

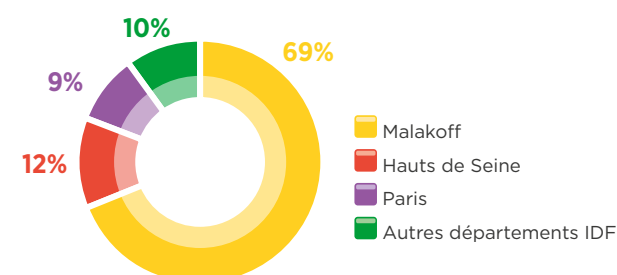
Près d'un tiers des attributions (31%) concernent des ménages provenant d'hébergements et de logements temporaires et 27% concernent des mutations au sein du patrimoine de l'OPH de Malakoff.



PROVENANCE DES ATTRIBUTAIRES

Les bénéficiaires des attributions de l'année 2016 sont pour 80% d'entre eux issus du département des Hauts-de-Seine (145 attributions sur 180), dont 124 habitant déjà la commune de Malakoff.

19% des attributions concernent des demandeurs provenant du reste de l'Île de France dont 9% de Parisiens.

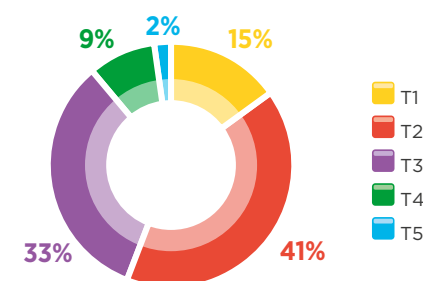


RÉPARTITION DES CONGÉS ET TAUX DE ROTATION

Sur 180 congés enregistrés en 2016, une majorité concerne des logements de types T2 et T3 (plus des deux tiers des congés soit 74%).

Le taux de rotation sur l'ensemble du patrimoine est de 4.70% (taux légèrement inférieur à celui de 2015 qui était alors de 4.86%).

Le taux de rotation le plus élevé concerne les T1 avec 8.6% (le taux est identique à celui de l'année dernière pour ce type de logements) et le plus faible les T4 avec un taux de rotation de 2.3%.



TEMPS D'ATTENTE MOYEN EN MOIS PAR TYPOLOGIE

Le temps d'attente considéré comme anormalement long dans le département des Hauts-de-Seine est de 48 mois, toutes typologies confondues. Ce délai est établi dans le cadre de la loi DALO et diffère selon le département.

La procédure DALO permet quant à elle de donner priorité à un dossier, suivant plusieurs critères :

- L'absence de domicile.
- La menace d'expulsion sans relogement.
- L'accueil dans une structure d'hébergement ou une résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS) depuis plus de 6 mois consécutifs (ou logé temporairement dans un logement de transition ou un logement-foyer depuis plus de 18 mois).
- Le logement actuel est impropre à l'habitation ou présente un caractère insalubre ou dangereux.
- Le logement actuel est indécent ou sur-occupé, dès lors que le ménage a à sa charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée.

Pour répondre aux objectifs de la loi DALO, la Préfecture des Hauts-de-Seine dispose d'une réserve équivalente à 25% des logements sur l'ensemble du patrimoine des bailleurs sociaux présents dans le département.

Un objectif de relogement des publics prioritaires est fixé chaque année, à chaque organisme HLM. Pour l'année 2016, celui de l'OPH de Malakoff a été fixé à 48 et l'OPH a atteint 77% de cet objectif en relogant 37 ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation DALO. Le temps d'attente moyen des candidats attributaires d'un logement en 2016 à l'OPH de Malakoff est de 50 mois.

ENQUÊTE DE SATISFACTION NOUVEAUX ENTRANTS

Depuis septembre 2015, une enquête de satisfaction est mise en place, pour tout locataire signant un bail. Entre les résultats enregistrés sur l'année 2015 et ceux de 2016, une amélioration réelle de la satisfaction a été constatée. Le questionnaire porte sur plusieurs thèmes, allant de l'accueil au standard jusqu'au rendez-vous d'état des lieux entrant. Il est encore difficile d'obtenir des retours de tous les nouveaux locataires mais la satisfaction exprimée, très encourageante, est un marqueur de tous les efforts portés par nos équipes.



ÉTUDE DU DOSSIER DU CANDIDAT

Simple et rapide : de 68 à 97% de satisfaction (2015 vs 2016).

VISITE DU LOGEMENT

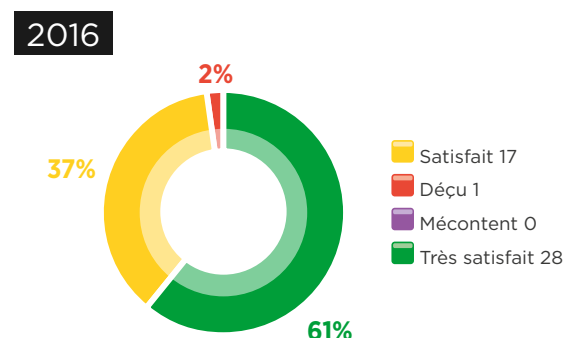
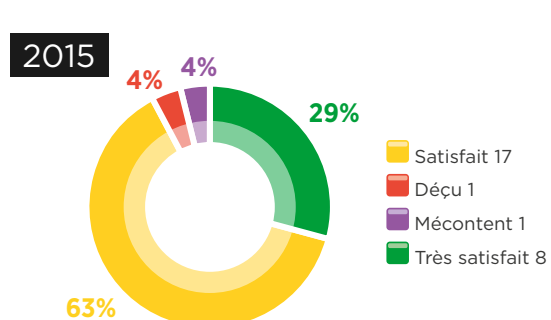
Une prise de rendez-vous plus facile pour 98%,

Des informations sur la vie de la résidence pour 88%,

Des réponses aux questions des candidats sur les travaux de remise en état (de 42% à 59% de satisfaction) (2015 vs 2016).

ACCUEIL À L'OPH DE MALAKOFF

98% de satisfaction... dont 61% de très satisfaits



LE RENDEZ-VOUS DE SIGNATURE DU CONTRAT

Des efforts reconnus : 81 à 97% des locataires satisfaits (2015 vs 2016).

Ce rendez-vous, suivi selon les cas d'un entretien avec la Gestionnaire APL, permet de :

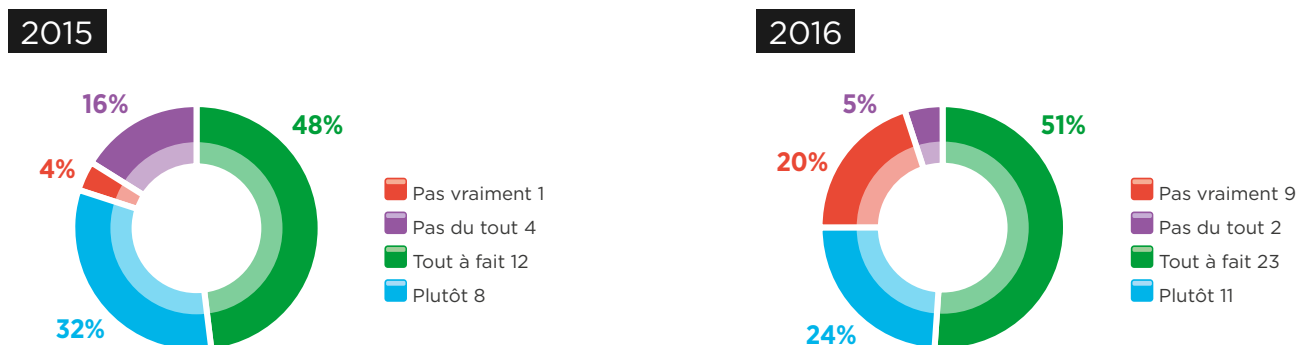
- Présenter et expliquer les documents qui doivent accompagner le bail (les diagnostics, le livret du locataire...).
- Répondre aux questions des locataires.
- Mieux préparer leur installation dans la résidence, en évoquant le paiement du loyer, le soutien de la Conseillère en Économie Sociale et Familiale, le rôle du gardien, le règlement intérieur récemment mis à jour...).
- Proposer des emplacements de stationnement dès que cela est possible (88% des cas).

ÉTATS DES LIEUX ENTRANTS

Depuis mars 2015, les états des lieux entrants sont réalisés par les gardiens, qui peuvent ainsi faire davantage connaissance avec les locataires, les renseigner sur les équipements du logement, le fonctionnement de la résidence...

Les résultats sont satisfaisants (76 à 80%) mais peuvent encore être améliorés, avec davantage d'explications techniques sur le logement et la résidence.

Satisfaction des locataires pour les explications données sur les équipements des logements :



ÉTAT DU LOGEMENT

En 2016, des efforts importants ont été portés tant sur les travaux de remise en état que sur le nettoyage avant la remise en location.

Nous sommes passés de 58% de satisfaction pour 2015 à 74% pour 2016.

Satisfaction de l'état général du logement : une nette amélioration et le nombre de locataires très satisfaits est en nette progression (de 4 à 36%) (2015 vs 2016).



PROPRETÉ DU LOGEMENT

de 72 à 87% de satisfaction



La présence depuis janvier 2017 de quatre Responsables de Secteur et davantage de participation des gardiens au suivi des travaux et des contrats d'entretien devraient répondre aux attentes des locataires.

Les commentaires des locataires sur ce qui ne va pas nous permettent de contrôler très précisément les points d'amélioration mais le formulaire est aussi un vecteur de remerciements :

- « La personne (de l'accueil) est très aimable. »
- « Félicitations pour les compétences et la correction de toute l'équipe. »
- « Nous sommes bien contents d'avoir eu un logement, merci à toute l'équipe. »
- « Merci. »
- « Tout est magnifique. »

PRÉVENIR LES IMPAYÉS

Au-delà de la proposition d'un logement adapté, l'Office met en œuvre un accompagnement spécifique pour ses locataires les plus fragiles.



LES AIDES AU LOGEMENT

La mobilisation d'une collaboratrice de l'Office permet, malgré la fermeture de certains guichets de la CAF, de maintenir un service de proximité à nos locataires en matière d'aides au logement.

86,51%

des dossiers transmis à la CAF concernent de nouveaux locataires.

Elle met par ailleurs en place les demandes d'aides LOCAPASS (dépôts de garantie, garanties aux impayés de loyers) : sur 31 dossiers demandés, 28 ont été acceptés.

	2012	2013	2014	2015	2016
Locataires reçus	553	715	699	559	611
Dossiers transmis à la CAF	187	216	142	149	171
Demandes LOCA PASS	2	2	6	1	31
Suspensions CAF	433	423	542	492	377
Résiliation CAF					80
Demande tarif social gaz	5	17	23	14	3
Allocataires	1 162	1 169	1 175	1 086	1 080
Total aides au logement	3 129 753 €	3 262 207 €	3 394 396 €	3 243 607 €	3 247 208 €
ratio par locataire	2 693 €	2 791 €	2 889 €	2 987 €	3 007 €

SUIVI SOCIAL DES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉS

La présence d'une Conseillère en Économie Sociale et Familiale nous permet par ailleurs d'accompagner les familles les plus fragiles notamment en cas :

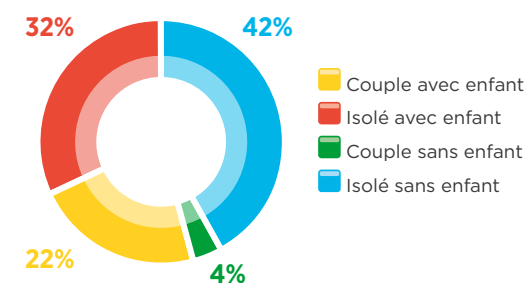
- d'absence de revenus,
- de retard de paiement des droits (par la CAF, la CPAM...),
- d'interruptions des droits APL.

Familles reçues et suivies par la Conseillère en Économie Sociale et Familiale :

En 2016, 118 ménages ont été reçus au cours de 331 entretiens (contre 113 ménages et 308 rendez-vous en 2015).

38% des familles reçues n'ont fait l'objet que d'une seule rencontre, contre 44% en 2015.

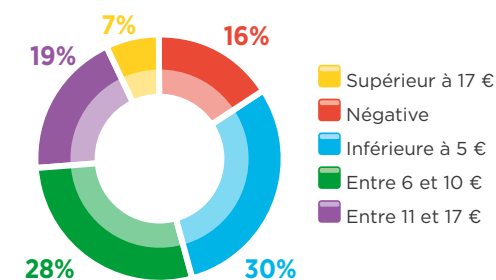
74% des foyers concernés sont des personnes isolées, avec ou sans enfant :



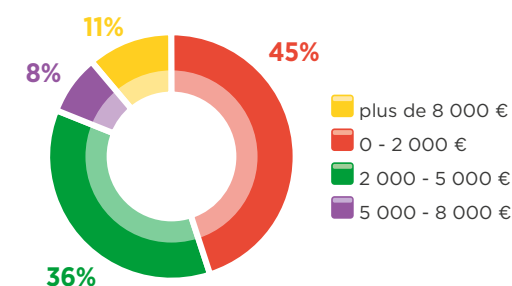
55% des locataires reçus sont redevables d'une dette locative supérieure à 2 000 €, un ménage sur 5 présente un arriéré supérieur à 5 000 €.

46% se trouvent dans une situation critique avec pour ressources une moyenne journalière négative ou inférieure à 5 € par jour et par personne :

MOYENNE JOURNALIÈRE AU 1^{ER} RV



MONTANT DES DETTES AU 1^{ER} RV

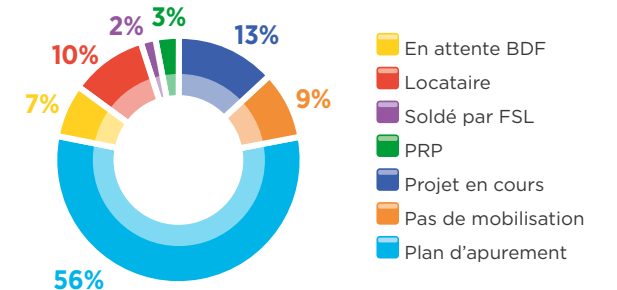


34% faisaient déjà l'objet d'une procédure contentieuse en résiliation de bail lors du 1^{er} rendez-vous.

Mises en place de solutions :

91% des locataires rencontrés ont mis en place une solution de remboursement de leur dette locative :

SOLUTIONS MISES EN PLACE



56% remboursent selon un échéancier.

13% sont éligibles à une demande du Fonds Solidarité Logement (mais précisons toutefois que les conditions du nouveau règlement FSL mis en place sont plus restrictives) 21 suivis ont été centrés sur l'instruction et la mise en place d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.

Collaboration avec les services sociaux

À l'initiative des services sociaux départementaux (EDAS), 4 réunions de Concertation de Prévention des Impayés de Loyers (CPIL) se sont tenues en 2016, réunions auxquelles ont participé activement la Conseillère en Économie Sociale et Familiale de l'OPH, et la chargée de Contentieux.

Ces réunions permettent une meilleure coordination entre les actions contentieuses de l'OPH et les interventions sociales de l'EDAS. Une dynamique constructive s'est mise en place.

D'autre part, la collaboration avec le CCAS et la Coordination Gérontologie se poursuit, avec la participation de l'OPH aux réunions de synthèses et de coordination.

LA VIE EN COLLECTIVITÉ ET LA MISE À JOUR DU RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES IMMEUBLES

Les bailleurs doivent assurer la tranquillité de leurs locataires et, en cas de troubles de jouissance, il leur est demandé d'intervenir auprès des habitants responsables de ces situations.

Depuis de nombreuses années, le nombre de signalements de troubles augmente régulièrement. Si les règles de vie en collectivité semblent évidentes pour certains, elles nécessitent parfois d'être rappelées.

Le règlement intérieur des Immeubles constitue un des outils permettant aux bailleurs de rappeler aux locataires leurs obligations.

Le document qui existait au sein de l'OPH de Malakoff était devenu obsolète et un important travail de mise à jour a été engagé entre 2015 et 2016.

Après validation par le Conseil d'Administration le 23 juin 2016, le nouveau règlement intérieur a été communiqué à l'ensemble des locataires en place.

Il constitue une part intégrante du bail si bien que le locataire doit en respecter les clauses tout comme il doit respecter les autres clauses du bail.

Ce nouveau règlement détaille notamment :

- Les règles de sécurité (appareils dangereux, utilisation du gaz, lutte contre l'incendie...).
- Les règles d'hygiène et de salubrité (propreté, interdiction d'attirer des animaux...).
- Les comportements nuisibles (bruits, fumer dans les lieux à usage collectif...).
- Le respect des voies de circulation (parkings, allées).
- Le respect des espaces verts.
- Les jeux des enfants.
- La détention des animaux domestiques.
- L'usage des fenêtres et balcons.
- L'évacuation des déchets ménagers et des encombrants.
- Le respect du personnel de l'OPH de Malakoff.

En complément, le site internet de l'OPH rappelle quelques règles de vie en collectivité et des conseils pour faire moins de bruit et déranger le moins possible ses voisins.



—
DES PROJETS
AU CŒUR
DE VOS ATTENTES
—

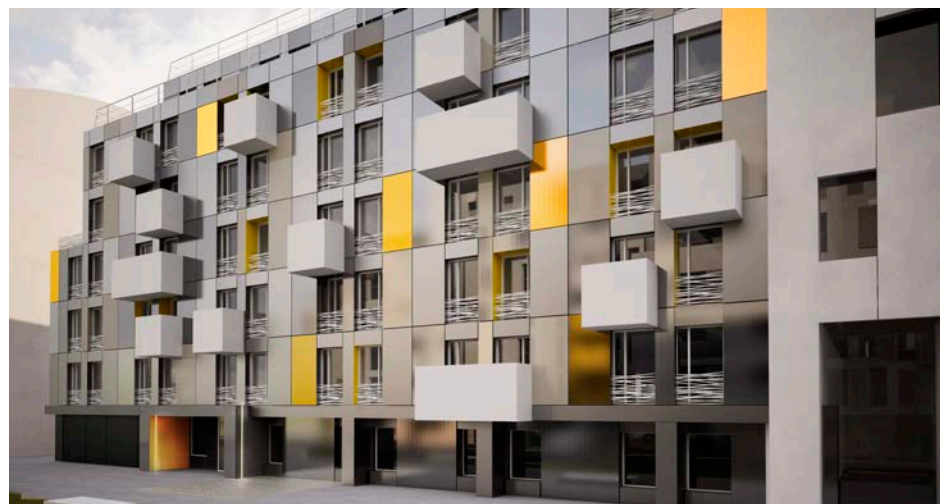




UNE RÉSIDENCE POUR ÉTUDIANTS DE 138 STUDIOS SUR LE SITE BROSSOLETTE

////////////////////

Dans le cadre de la ZAC Brossolette, l'OPH construit une résidence étudiante, et développe ainsi une offre nouvelle de logements adaptée aux besoins des étudiants et des jeunes actifs. Situé à l'angle de l'avenue Pierre Brossolette et de la rue Pierre Valette, ce bâtiment de R+6 répond aux normes environnementales et dispose de 138 logements de type T1, financés en PLS dont 14 accessibles aux personnes à mobilité réduite (soit 10 %). Certains logements disposent de balcons et de terrasses privatives. La résidence propose différents services aux résidents (buanderie, salle commune, local vélos).



Les partenaires de l'Office sont :

- **Promoteur :**
LINKCITY
- **Maîtrise d'œuvre :**
F.S. BRAUN et Associés

Prix de revient :
11 583 € TTC

Financement :
L'opération est financée par un prêt auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations (11 356 020 €).

Date prévisionnelle de commencement des travaux :
2^{ème} trimestre 2017

Date prévisionnelle de fin de travaux :
2^{ème} trimestre 2019

UNE RÉSIDENCE DE 62 LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX

////////////////////

Ce projet se compose de deux corps de bâtiments, l'un donnant sur la rue Pierre Valette et l'autre en cœur d'îlot. Sur rue, le bâtiment participe à la création d'une continuité avec l'immeuble de bureaux, les futurs logements en accession et les bâtiments existants de la rue Pierre Valette. Cette implantation permet une cohérence d'ensemble entre les différents projets de la ZAC Brossolette. L'alignement est marqué par la création sur rue d'un bâtiment de R+6.

Ce programme comprend 62 logements répartis en 25 - T2 / 18 - T3 / 16 - T4 / 3 - T5.

La plupart des logements possèdent une terrasse ou un balcon en prolongation des séjours ou des cuisines, et ont majoritairement une double orientation. Les salons et cuisines sont largement ouverts sur le cœur d'îlot participant à l'exigence BBC du projet: minimiser les charges d'éclairage des logements, apporter une qualité d'usage et améliorer la ventilation.

Les partenaires de l'Office sont :

- **Promoteur :**
LINKCITY
- **Maîtrise d'œuvre :**
F BRISAUD - Cabinet MAO



PROGRAMME DE 38 LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX SUR LE SITE DOLET OUEST

////////////////////

La résidence est composée de deux volumes : l'un sur la proue de la parcelle à l'angle des rues Étienne Dolet et Nicomédès-Pascual (R+5), l'autre faisant l'angle avec la césure (R+6). La liaison entre les deux volumes se fera par des coursives éclairées naturellement et qui assureront la distribution aux logements de la proue. Ce programme répond aux normes environnementales et offre un cadre de vie et des logements de qualité. Il comprend 38 logements répartis en 15 - T2 / 16 - T3 et 7 - T4 dont 7 PLAI / 23 PLUS et 8 PLS.



Les partenaires de l'Office sont :

- **Promoteur :**
BOUYGUES IMMOBILIER
- **Maîtrise d'œuvre :**
ATELIER DU PONT
- Prix de revient :**
7 327 740 € TTC
- Financement :**
L'opération est financée par des emprunts de la Caisse des Dépôts et Consignations et du collecteur Alliance 1% (5 307 848 €, 420 000 €), de subventions de la ville à hauteur de 236 786 €, de l'état 231 000 € et du collecteur 1% 437 000 €.
- Les travaux ont débuté :**
septembre 2015
- Livraison prévisionnelle :**
4^{ème} trimestre 2017

Les partenaires de l'Office sont :

- **Promoteur :**
COGEDIM
- **Maîtrise d'œuvre :**
Agence Engasser & associés
- Prix de revient :**
6 134 896 € TTC
- Financement :**
L'opération est financée par un prêt de la Caisse des Dépôts et Consignations et du collecteur 1% (5 210 396 € et 560 000 €) de subventions de la ville et de l'État (260 000 € et 104 500 €).
- Début des travaux :**
4^{ème} trimestre 2016
- Date prévisionnelle de fin de travaux :**
4^{ème} trimestre 2018
(24 mois de chantier)

27 LOGEMENTS ET 14 EMPLACEMENTS DE STATIONNEMENT

////////////////////

L'OPH construit en VEFA 27 logements locatifs sociaux et 14 emplacements de stationnement (5 - 7 RUE PAUL BERT). Le bâtiment de R+5 s'inscrit dans son contexte urbain et assure une continuité avec l'existant par son traitement architectural et ses aménagements paysagers. Le programme répond aux normes environnementales et offre un cadre de vie et des logements de qualité. Les logements sont répartis en 1 T1, 9 T2, 9 T3, 7 T4, 1 T5, dont 7 PLAI, 8 PLUS et 12 PLS.





CONSTRUCTION DE 60 LOGEMENTS

69 RUE ÉTIENNE DOLET

(SITE DU GARAGE MUNICIPAL)



Dans le Cadre de la ZAC Brossolette, L'OPH de Malakoff lance un projet de construction d'environ 60 logements locatifs sociaux en conception réalisation.

L'environnement de ce projet est constitué principalement des immeubles de l'OPH (Le 210 Brossolette, résidence de 183 logements et Dolet Ouest, résidence de 38 logements en cours de construction) ainsi que d'un immeuble de bureaux.

La situation du site est privilégiée par sa proximité du Centre-ville et des transports en commun (à quelques minutes du métro Étienne Dolet). Il présente toutefois, une complexité de par sa configuration, la pollution de ses sols et la présence des carrières.



Le démarrage prévisionnel des travaux :
1^{er} trimestre 2018.

Durée prévisionnelle des travaux :
18 mois de chantier

RÉSIDENTE DU 93 - 95 RUE PAUL VAILLANT COUTURIER

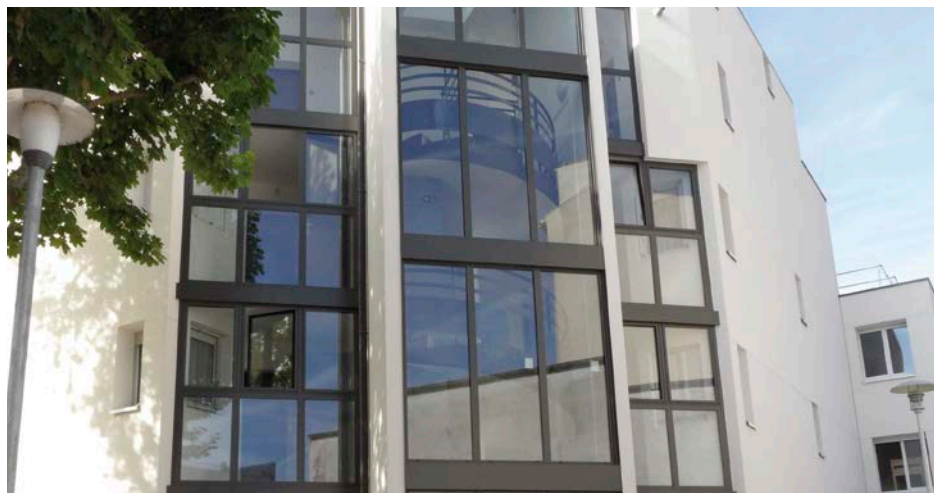


Mise en service en 1989, la Résidence Paul Vaillant Couturier comprend 25 logements. Elle est composée d'un immeuble de R+4, R+2 et d'un niveau de sous-sol.

La résidence se caractérise par la présence de trois cages d'escaliers ouvertes sur l'extérieur qui occasionnent des déperditions thermiques importantes, des désagréments en hiver, notamment des sensations de froid dans les logements. Une large concertation a été menée avec les locataires de la résidence et a abouti à l'établissement du programme suivant :

- traitement des façades avec mise en place d'une isolation thermique extérieure,
- réfection de l'étanchéité des toitures terrasses,
- fermeture des cages d'escaliers,
- installation d'un système de désenfumage des cages d'escaliers suite à la fermeture,
- sécurisation des halls d'entrée avec une gestion d'accès,
- changement des menuiseries extérieures et mise en place des occultations,
- changement des portes palières,
- réfection du mur mitoyen en moellons,
- création d'un local OM tri sélectif.

Cette opération vise à améliorer le confort thermique dans les logements, le cadre de vie des locataires, les conditions de sécurité par la fermeture des cages d'escaliers et la création de système de contrôle d'accès.



Les partenaires de l'Office sont :

› **Maître d'œuvre :**
VPI INGÉNIERIE AURE CONSEIL

› **Bureau de Contrôle :**
ALPES CONTRÔLE

› **Coordonnateur SPS :**
DEGOUY

› **Entreprise :** ECOBAT

LE PRIX DE REVIENT DE L'OPÉRATION S'ÉLÈVE 1 220 353 € TTC.

L'opération est financée principalement par une subvention de la ville à hauteur de 400 000 €, les fonds propres de l'Office pour un montant de 258 353 €, les emprunts de la Caisse des Dépôts et Consignations et du collecteur 1% pour les montants respectifs de 350 000 € et 212 000 €. Enfin, le financement de cette opération est complété par une participation des locataires.

Les travaux ont débutés :
en janvier 2016

Durée des travaux :
12 mois

RÉSIDENTE 5 GAMBETTA

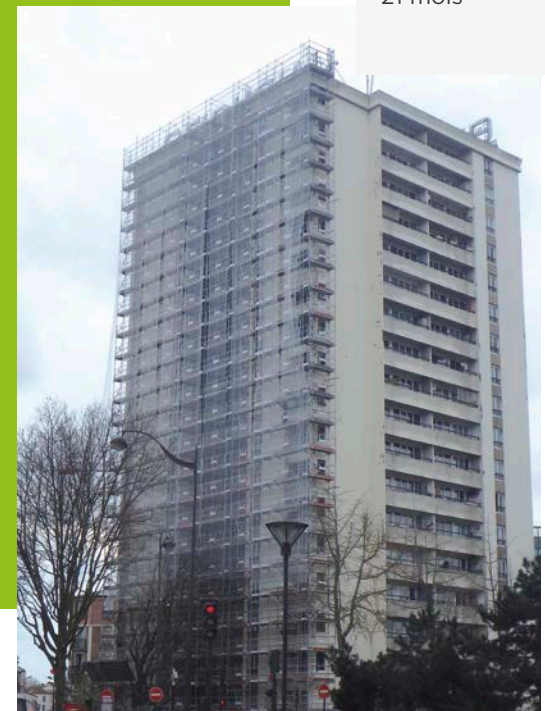


Construite en 1972, cette tour de R+17 présente de faibles performances thermiques et acoustiques liées notamment à l'état de son enveloppe et à sa forte exposition au bruit dû à sa proximité du périphérique.

Cette réhabilitation vise à améliorer le confort thermique et acoustique dans les logements, les conditions de sécurité ainsi que le cadre de vie des locataires.

Une large concertation avec les locataires a permis d'établir le programme des travaux suivants :

- réfection de l'étanchéité des toitures terrasses et isolation thermique,
- ravalement des façades et isolation thermique par l'extérieur,
- réfection des garde-corps,
- fermeture des loggias côté périphérique,
- rénovation loge et salle de réunion,
- création local vélos / poussettes,
- remplacement des portes palières,
- remplacement des revêtements de sols des paliers,
- réfection des installations électriques,
- rénovation du système de VMC,
- condamnation des vides ordures,
- rénovation des colonnes d'eau verticales,
- remplacement des menuiseries avec occultations,
- réfection des collecteurs en sous-sol (EU EV EP),
- sécurité incendie des sous-sols,
- résidentialisation.



LE COÛT PRÉVISIONNEL DE L'OPÉRATION EST DE 5 890 783 € TTC.

Financements :

L'opération est financée par une subvention de la ville à hauteur de 1 154 411 €, par les emprunts de la Caisse des Dépôts et Consignations et du collecteur 1% Alliance (2 558 949 €, 340 000 €) et les fonds propres à hauteur de 966 868 €.

Le financement de cette opération est complété par une participation des locataires.

Les partenaires de l'Office sont :

› **Maîtrise d'œuvre :**
EQUATEUR

› **Bureau d'Études :**
ALTEREA

› **Bureau d'Ingénierie Acoustique :**
ABC DECIBEL

› **Coordonnateur SPS :**
DEGOUY COSSEC

› **Bureau de Contrôle :**
ALPES CONTRÔLES

› **Entreprise :**
GTM Bâtiment

Démarrage des travaux :
septembre 2016

Durée des travaux :
21 mois



RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE - 17-19 RUE JEAN MERMOZ

////////////////

Construite en 1970, la résidence Jean Mermoz est constituée de 119 logements répartis sur deux bâtiments. L'OPH a lancé une opération de réhabilitation sur cette résidence.

Le projet vise à améliorer le confort dans les logements, la tranquillité et le cadre de vie des locataires.

Aussi, le programme prévoit l'amélioration de la performance énergétique de la résidence par une importante intervention sur l'enveloppe et les équipements, l'embellissement des parties communes et l'amélioration de la qualité des espaces extérieurs.



Les partenaires de l'Office sont :

> **Maître d'œuvre :**
A003 Architecture

> **BET :**
FACEA

**Démarrage prévisionnel
des travaux :**
4^{ème} semestre 2017

Durée des travaux :
18 mois environ



Démarrage prévisionnel des travaux :
2^{ème} semestre 2018

Durée des travaux :
Environ 24 mois

REQUALIFICATION DE LA RÉSIDENCE GUY MOQUET

////////////////

Construite en 1955, cette résidence est constituée de 3 immeubles collectifs de R + 3 comprenant 71 logements. L'OPH a lancé une opération de requalification sur cette résidence.

Le projet de requalification vise à améliorer le confort et le cadre de vie des locataires par une importante intervention sur le bâti et les espaces extérieurs.



BAUDELAIRE RÉNOVATION DES PARTIES COMMUNES

////////////////

La résidence Baudelaire comprend 150 logements (R+10) répartis sur 4 halls. La rénovation de ses parties communes a permis d'améliorer le cadre de vie et la tranquillité des locataires.

Programme des travaux :

- remise aux normes des installations électriques,
- réfection des revêtements de sol,
- reprise des supports et mise en peinture,
- réaménagement des halls (intégration des boîtes aux lettres),
- changement des portes intermédiaires,
- révision des portes de gaines techniques,
- condamnation des pelles vide-ordures,
- mise en place d'une parabole collective.

**LE COÛT PRÉVISIONNEL
DE L'OPÉRATION EST D'ENVIRON
474 220 € HT.**

Démarrage des travaux :
juillet 2016

Durée du chantier :
6 mois



LA RÉSIDENCE BRASSENS

L'OPH améliore le cadre de vie des locataires de la résidence Brassens par des travaux d'aménagements des espaces extérieurs et la mise en place de 8 conteneurs semi-enterrés (4 ordures ménagères, 3 tris sélectifs, 1 verre).



Les partenaires de l'Office sont :

► **BET :**
LGX INGÉNIERIE

► **Entreprise :**
La Moderne

COÛT DES TRAVAUX :
167 895 € HT

Démarrage des travaux :
novembre 2016

Fin des travaux :
avril 2017

RÉSIDENCE JULES FERRY

La résidence est composée d'un bâtiment en forme de T, comprenant une esplanade centrale accessible depuis la rue Jules Ferry et la rue Danton.

L'OPH a lancé des études sur la résidentialisation de Jules Ferry.

Le programme des travaux prévoit la fermeture de la résidence côté Jules Ferry par la création d'un contrôle d'accès et aussi la rénovation complète du système de contrôle d'accès.



Démarrage prévisionnel :
2^{ème} trimestre 2017

Durée du chantier :
environ 2 mois

VOS BESOINS
AU CŒUR
DES OPÉRATIONS



En 2016, l'OPH a actualisé son Plan stratégique du Patrimoine afin de disposer,d'outils nécessaires à la programmation et au suivi de travaux d'investissement sur une période de 10 ans.



Ce plan stratégique du patrimoine a exigé des équipes une mobilisation importante afin de recenser précisément les caractéristiques de l'ensemble des résidences, leurs pathologies éventuelles, le budget à allouer, etc. Ainsi, à l'appui de ce plan finalisé, le Conseil d'Administration détermine les priorités, distingue les investissements relevant d'opérations de réhabilitation ou non et établit

un budget en adéquation avec les besoins de nos Locataires : il s'agit donc de la « feuille de route ». Parallèlement, 2016 correspond à la mise en place d'une stratégie amiante pour l'ensemble des travaux (Diagnostic Amiante Avant Travaux). Systématiquement, avant toute intervention, les diagnostics sont sollicités. De même, avant d'exécuter des travaux dans les parties privatives,

un DAPP (Diagnostic Amiante Parties Privatives) est délivré. Le respect de la sécurité des locataires et des prestataires, des obligations du bailleur prévaut dans les actions de l'OPH.

Voici l'illustration de l'implication de l'OPH de Malakoff dans l'entretien et la maintenance de son patrimoine :

STRATÉGIE DE MAÎTRISE DU RISQUE AMIANTE

PATRIMOINE CONCERNÉ PAR LA RÉGLEMENTATION AMIANTE	
Nombre de logements dont le PC a été déposé avant le 1 ^{er} juillet 1997	3 710 logements (soit plus de 95% du parc)
Nombre de cages d'escalier dont le PC a été déposé avant le 1 ^{er} juillet 1997	154

Rappel des principales règles à respecter
... en matière de diagnostics amiante

QUEL REPÉRAGE RÉGLEMENTAIRE ?	DAPP DOSSIER AMIANTE POUR LES PARTIES PRIVATIVES
Où ?	Dans les parties privatives > des logements collectifs.
Sur quels matériaux ?	Liste A > flocages, calorifugeages et faux plafonds. L'OPH de Malakoff a fait le choix, d'aller au-delà de la réglementation et d'étendre les matériaux à la liste B.
Quand ?	Sans délai (pour le 31 janvier 2012) > à joindre à la commande en cas de travaux.
Pour quelle(s) règle(s) de communication ?	Communiquer le DAPP aux personnes physiques ou morales effectuant des travaux sur site. Informers les occupants que le DAPP est à leur disposition. Transmettre sur demande le DAPP aux Services de l'État.

Que fait l'OPH de Malakoff pour respecter ces obligations ?	Les DAPP seront réalisés : Sur les matériaux de la liste A et B, dans les logements collectifs. En même temps que le repérage avant-travaux > à la relocation, > sur demande d'un locataire.
---	--

QUEL REPÉRAGE RÉGLEMENTAIRE?	REPÉRAGE AVANT-TRAVAUX (DAAT)	REPÉRAGE AVANT-VENTE	REPÉRAGE AVANT-DÉMOLITION
Où ?	Totalité du patrimoine concerné par les travaux.	Dans les parties privatives des logements collectifs et individuels.	Totalité du patrimoine concerné par les travaux.
Sur quels matériaux ?	Liste de travaux types (ou à proximité) par les travaux prévus.	Liste A > flocages, calorifugeages et faux plafonds. Liste B > parois verticales, planchers, plafonds, conduits, toitures et bardages).	Liste C (autres matériaux, avec investigations destructives).
Quand ?	En cas de travaux (retrait, encapsulage ou sur des matériaux susceptibles de provoquer l'émission de fibres d'amiante).	À la signature de la promesse de vente.	En cas de travaux de démolition.
Pour quelle(s) règle(s) de communication ?	Communiquer le DAAT aux personnes physiques ou morales effectuant des travaux sur site.	Communiquer le DAV à l'acheteur.	Communiquer le DAD à l'entreprise démolissant le bien.
Que fait l'OPH de Malakoff pour respecter ces obligations ?	En même temps que les DAPP. Préalablement à la commande de travaux.	Réalisation des repérages avant toute opération de vente.	Réalisation des repérages avant toute opération de démolition.

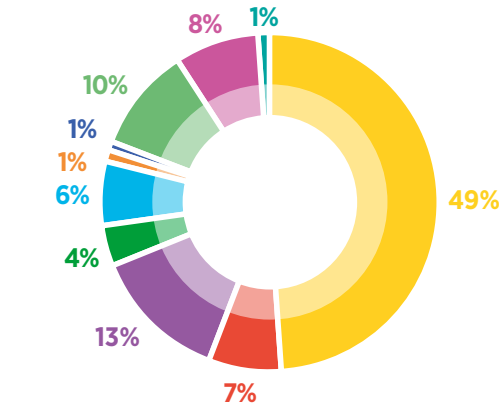
La situation de l'OPH de Malakoff • Que fait l'OPH de Malakoff pour respecter ces obligations? •
Zoom sur le plan d'action et les chantiers engagés

OPH de Malakoff donneur d'ordre	Mise en conformité des marchés de travaux de gros entretien et de réhabilitation.
OPH de Malakoff bailleur	Intégration de la clause au contrat de location mentionnant l'obligation de demander l'autorisation de l'OPH de Malakoff pour tous travaux.
OPH de Malakoff bailleur	Diffusion de la plaquette d'information et de flyer, via les boîtes aux lettres.
OPH de Malakoff bailleur	Diffusion sur le site internet de l'OPH
OPH de Malakoff bailleur	Diffusion de l'information relative dans la plaquette d'information ou dans le livret du locataire.
OPH de Malakoff bailleur	Diffusion d'un article dans le Journal interne et externe de l'OPH.
OPH de Malakoff donneur d'ordre	Mise en conformité des marchés de travaux pour les prestataires en différenciant ceux dont le contrat se termine dans moins et plus de 18 mois.



GROS ENTRETIEN - GROSSES RÉPARATIONS 2016

POSTE DE DÉPENSES	COÛT TTC 2016
Travaux de Plomberie	534 147 €
Travaux de Maçonnerie	79 480 €
Travaux Acrobatiques	135 761 €
Travaux de VRD	45 572 €
Travaux de peinture en milieu occupé	67 762 €
Travaux de peinture parties communes	7 156 €
Travaux de peinture Locaux d'Activités	12 007 €
Travaux d'Électricité Courant fort - Courant faible (Interphonie - gestion d'accès)	104 884 €
Travaux de serrurerie	85 815 €
Travaux de vitrerie	11 812 €
TOTAL	1 084 401 €



- Travaux de Plomberie 534 147 €
- Travaux de Maçonnerie 79 480 €
- Travaux Acrobatiques 135 761 €
- Travaux de VRD 45 572 €
- Travaux de peinture en milieu occupé 67 762 €
- Travaux de peinture parties communes 7 156€
- Travaux de peinture Locaux d'Activités 12 007 €
- Travaux d'Électricité Courant fort - Courant faible (interphonie - gestion d'accès) 104 884 €
- Travaux de serrurerie 85 815 €
- Travaux de vitrerie 11 812 €

TRAVAUX DE CHAUFFAGE / EAU CHAUDE SANITAIRE

Remplacement Ballon de stockage ECS Chaufferie Résidence Augustine Variot

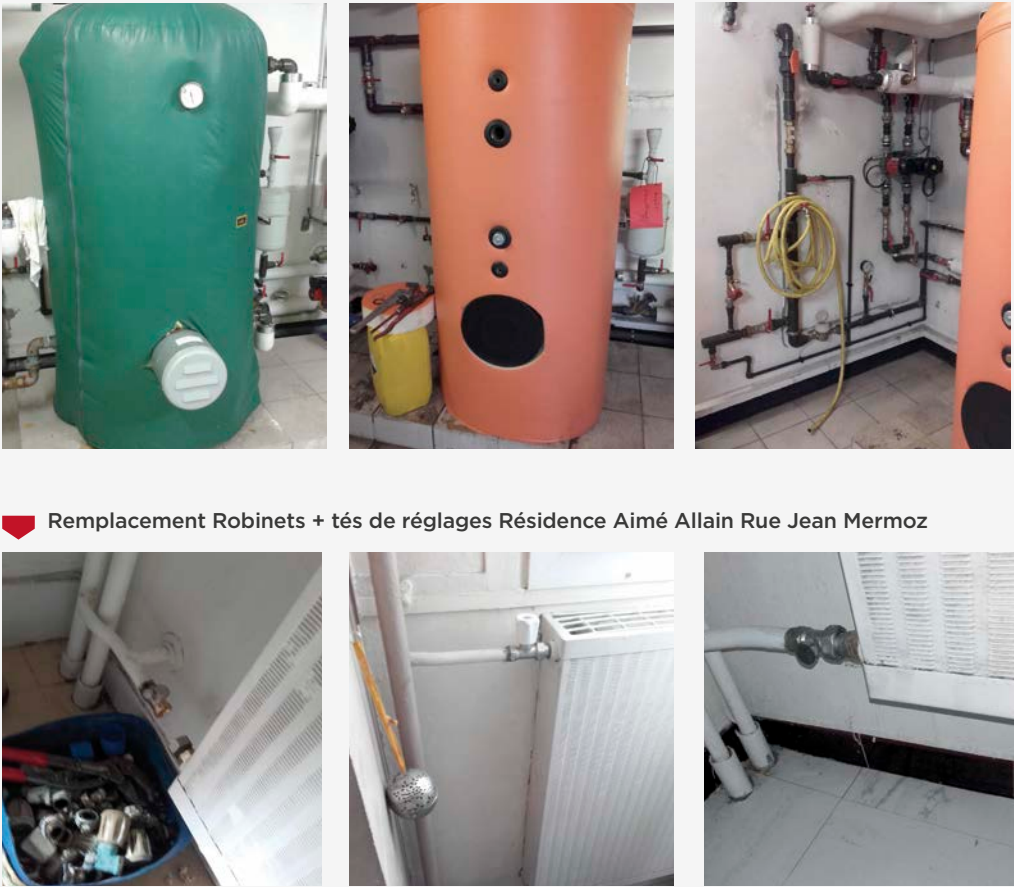
Collecteurs horizontaux fonte en sous-sol Résidence Voltaire 80 748 €

Réfection colonnes évacuations 102, rue Paul Vaillant Couturier 119 248 €

Travaux handicap ou liés à l'âge dans les logements 31 043 €

T + tête radiateurs 19 rue Jean Mermoz 13 511 €

Remplacement ballon de stockage ECS chaufferie Résidence Augustine Variot 12 708 €



Remplacement Robinets + tés de réglages Résidence Aimé Allain Rue Jean Mermoz

TRAVAUX TERRASSE/TOITURE

Réfection de l'étanchéité Terrasse 5 rue Louis Blanc 72 743 €



Réfection de la membrane de la Terrasse 210 av. Pierre Brossolette Escalier 1



Membranes du 210 Pierre Brossolette 33 142 €



ASCENSEURS



Modernisation 2 ascenseurs 17 allée Tissot :
34 680 €



Modernisation 4 ascenseurs 1/4 rue Charles Baudelaire :
159 754 €

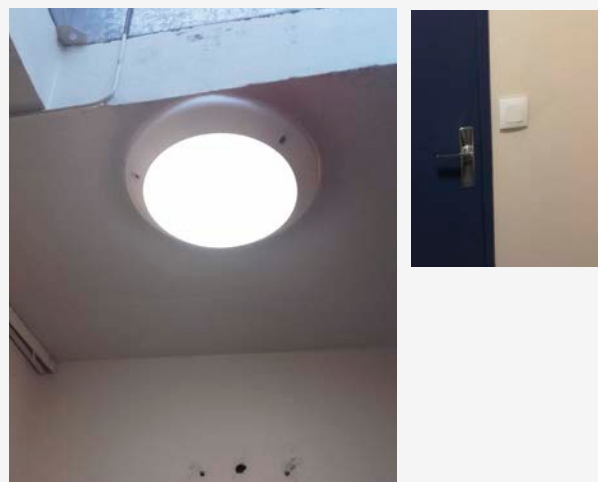


Modernisation 2 ascenseurs 17 rue Jean Mermoz :
54 575 €



Modernisation 2 ascenseurs 17 rue Jean Mermoz :
54 575 €

ÉLECTRICITÉ



Huit réfections électriques milieux occupés :
16 742 €

Réfection éclairage paliers/escalier 19 Mermoz :
1 794 €

Huit réfections électriques milieux occupés :

16 742 €

Réfection éclairage paliers/escalier 19 Mermoz :

1 794 €



ÉCLAIRAGE EXTÉRIEUR

Remplacement de 6 bornes
d'éclairage Résidence Thorez :
5 174 €



SÉCURITÉ

Remplacement de 1716 blocs de
secours sur quasiment l'ensemble
du parc du patrimoine :
107 710 €



GESTION D'ACCÈS

Pose de récepteurs Gsm dans
41 barrières et portes de parking :
38 280 €



TRAVAUX RÉGIE

Réfection électrique du local
Amicale Résidence des Poètes
Réfection électrique du bureau
d'accueil 50 rue Guy Moquet
Peinture de toutes les portes
ascenseurs Résidence Salagnac



RÉALISATIONS 2016

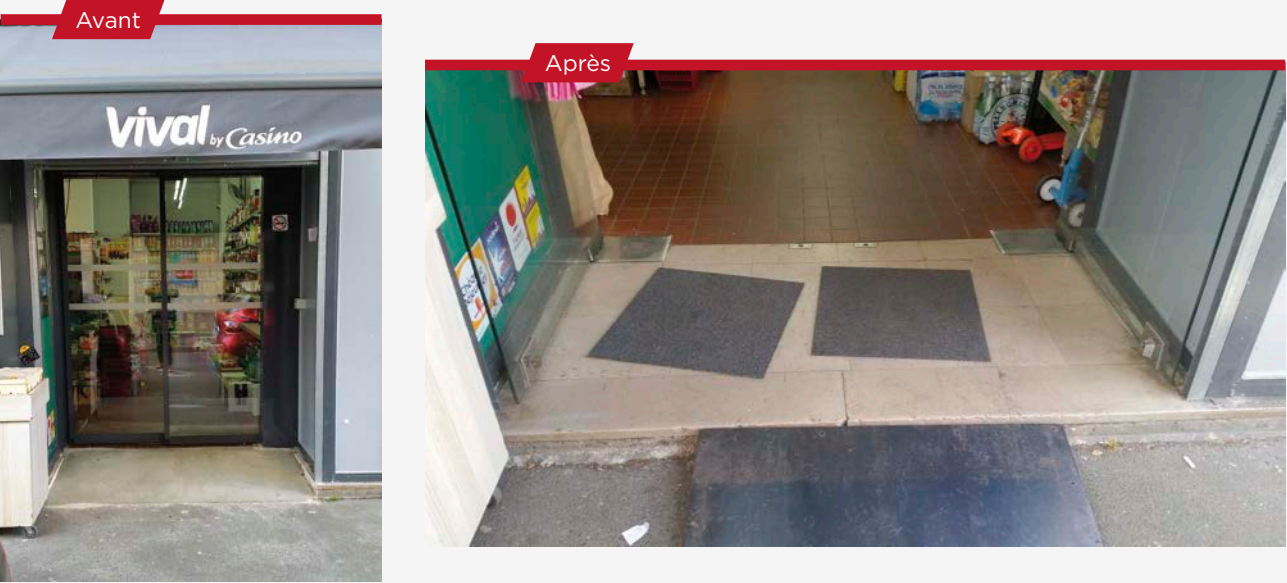
TRAVAUX HANDICAP OU LIÉS À L'ÂGE DANS LES LOGEMENTS



L'OFFICE EST ENGAGÉ DANS UN AGENDA D'ACCESSIBILITÉ
PROGRAMMÉ POUR LA MISE AUX NORMES DE SES LOCAUX COMMERCIAUX

ERP	Adresse	BUDGET Prévisionnel Travaux et AMO		Dépenses Réelles 2016		Observations
		Travaux	AMO	Travaux	AMO	
Pharmacie	32 Bd de Stalingrad	9 500 €	1 320 €	1 047 €	1 320 €	Reprise de la rampe extérieure en béton
La Poste	29 Bd de Stalingrad	7 200 €	1 320 €	11 005 €	1 320 €	Début Travaux le 24 Avril 2017
Épicerie	14 rue Hoche	5 000 €	1 320 €	10 718 €	1 320 €	Création d'une rampe en béton + remplacement de la porte battante vitrée par une porte automatique coulissante
Kiné	29 Bd de Stalingrad	5 000 €	1 320 €	9 726 €	1 320 €	Création d'une rampe commune avec le charcutier + remplacement de la façade extérieure du Kiné et F&P de garde-corps
Charcuterie	29 Bd de Stalingrad	4 200 €	1 320 €	3 804 €	1 320 €	Création d'une rampe commune avec le Kiné + F&P de garde-corps
Boucherie	29 Bd de Stalingrad	4 000 €	1 320 €	4 182 €	1 320 €	Création d'une rampe extérieure avec garde-corps
Boulangerie	29 Bd de Stalingrad	3 000 €	1 320 €	4 718 €	1 320 €	Création d'une rampe extérieure avec garde-corps
Épicerie	128 Av. P. Brossolette	450 €	1 320 €	743 €	1 320 €	Reprise du seuil de la porte principale en maçonnerie
FRANPRIX	Rue P. BERT	450 €	1 320 €	0 €	720 €	Déjà accessible
Carrefour Express	29 Bd de Stalingrad	300 €	1 320 €	0 €	720 €	Déjà accessible
		39 100 €	13 200 €	45 944,88 €	12 000 €	ÉCARTS
		52 300 €		57944 €		5 644 € 10,79 %

ÉPICERIE



PHARMACIE



CHARCUTERIE



KINÉSITHÉRAPEUTE

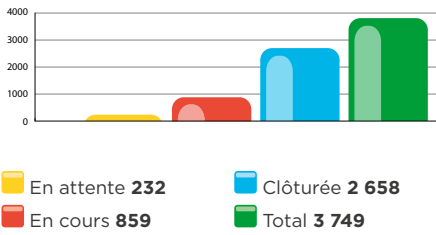


BOUCHERIE

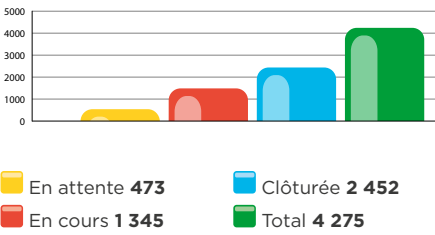


LES RÉCLAMATIONS 2016

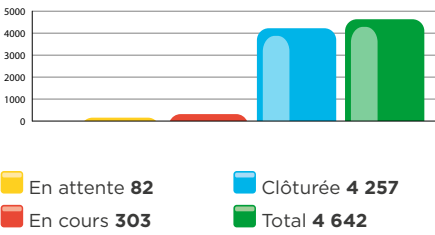
2014	
Libellé	NOMBRE
En attente	232
En cours	859
Clôturée	2 658
TOTAL	3 749



2015	
Libellé	NOMBRE
En attente	473
En cours	1 345
Clôturée	2 457
TOTAL	4 275



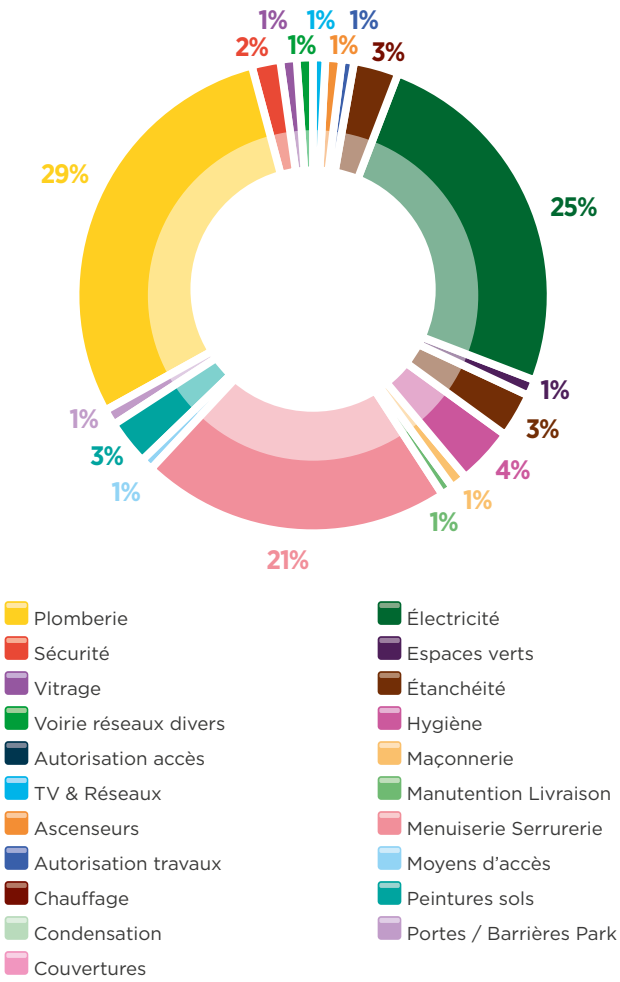
2016	
Libellé	NOMBRE
En attente	82
En cours	303
Clôturée	4 257
TOTAL	4 642



BOULANGERIE



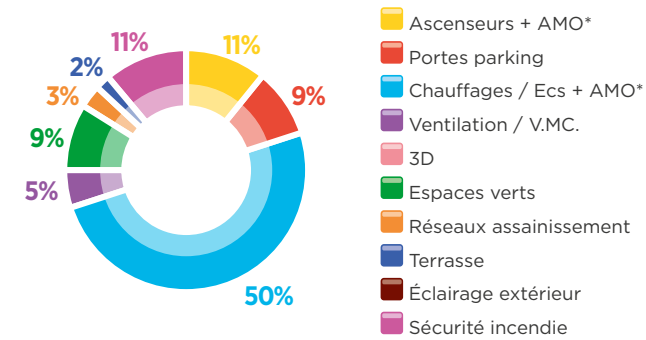
NATURE	NOMBRE
Autorisation accès	4
TV & réseaux	38
Ascenseurs	63
Autorisation travaux	26
Chauffage	128
Condensation	5
Couvertures	6
Électricité	1 163
Espaces verts	32
Étanchéité	160
Hygiène	181
Maçonnerie	49
Manutention livraison	54
Menuiserie serrurerie	992
Moyens d'accès	52
Peintures sols	121
Portes/Barrières park	36
Plomberie	1 330
Sécurité	98
Vitrage	58
Voirie réseaux divers	46
TOTAL	4 642



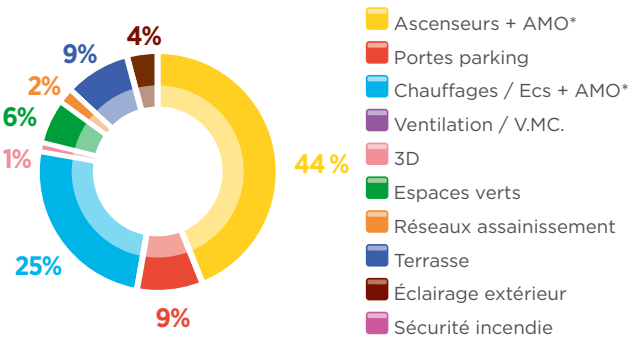
LA MAINTENANCE

	Maintenance - Entretien P2	Travaux de maintenance préventive P3	Travaux Hors Maintenance	Total T.TC
Ascenseurs + AMO*	185 485 €		598 256 €	598 256 €
Portes parking	140 682 €		129 514 €	129 514 €
Chauffage/Ecs + AMO*	833 768 €	528 778 €	342 622 €	1 705 168 €
Ventilation / V.M.C.	82 572 €		0 €	82 572 €
3D	7 081 €		13 334 €	20 415 €
Espaces verts	153 583 €		75 056 €	228 639 €
Réseaux assainissement	45 859 €		21 836 €	67 695 €
Terrasse	27 716 €		127 160 €	154 876 €
Éclairage extérieur	7 434 €		51 092 €	58 527 €
Sécurité incendie	180 322 €		4 408 €	184 730 €
Total T.T.C	1 664 504 €	528 778 €	1 363 281 €	3 556 563 €

L'ENTRETIEN

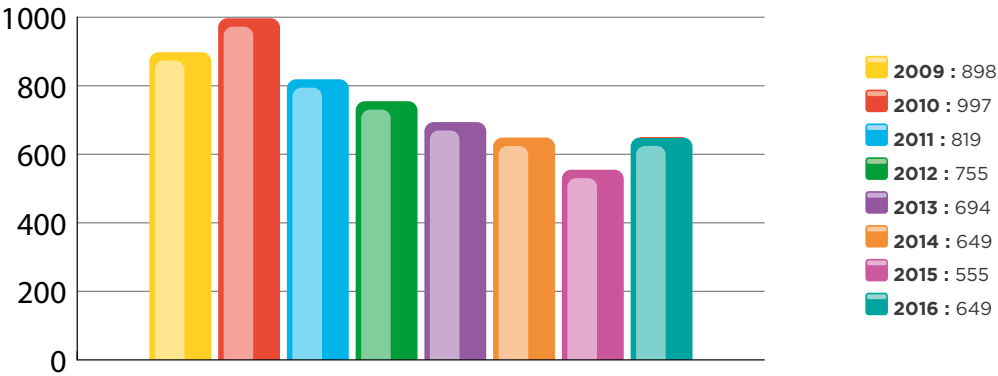


LES TRAVAUX HORS MAINTENANCE



PANNES ASCENSEURS

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Moyenne panne / appareil	6,7	7,17	5,8	5,2	4,92	4,6	4,02	4,7
Nombre de pannes	898	997	819	755	694	649	555	649



COÛT MOYEN PAR LOGEMENT

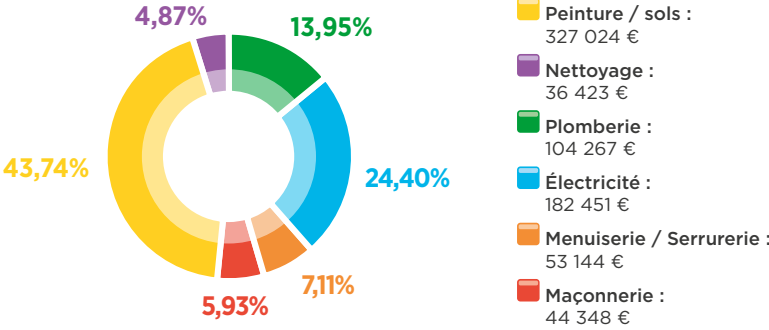


Le coût moyen est calculé sur la base de 185 logements traités en 2016 (soit 25 logements en moins par rapport à 2015), il est de 4 041,40 € soit une baisse par logement de 3,2 % des dépenses effectuées.

- 5 logements ont nécessité des travaux pour un montant de plus de 10 000 €
- 12 logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre 8 et 9 999 €
- 29 logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre 6 et 7 999 €
- 32 logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre 4 et 5 999 €
- 39 logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre 2 et 3 999 €
- 59 logements ont nécessité des travaux pour un montant inférieur à 1 999 €
- 9 logements n'ont pas nécessité de travaux (2 F1, 5 F2, 2 F3)

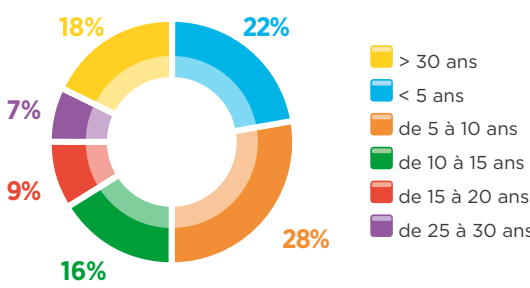
COÛT H.T. DES DÉPENSES PAR TYPE DE TRAVAUX

Plomberie	104 267 €
Électricité	182 451 €
Menuiserie Serrurerie	53 144 €
Maçonnerie	44 348 €
Peinture / sols	327 024 €
Nettoyage	36 423 €



MOYENNE D'ANNÉE D'OCCUPATION
PAR TYPE DE LOGEMENT

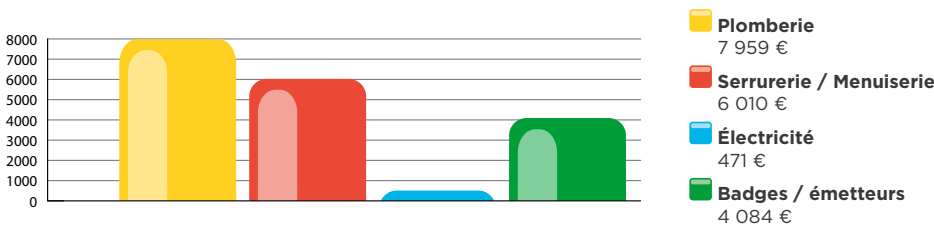
	< 5 ans	de 5 à 10 ans	de 10 à 15 ans	de 15 à 20 ans	de 25 à 30 ans	> 30 ans
F1	10	10	5	1	3	1
F2	22	21	10	8	4	10
F3	9	17	12	4	4	13
F4	0	4	2	2	1	9
F5 et Atelier	0	0	1	1	0	1
Total	41	52	30	16	12	34



RÉPARATIONS LOCATIVES :

Travaux relevant des obligations du Locataire pour lesquels, après accord, l'OPH réalise les travaux et facture le coût sur quittance avec échelonnement si besoin.

	ANNÉE 2016
Plomberie	7 959 €
Serrurerie/Menuiserie	6 010 €
Électricité	471 €
Badges/Émetteurs	4 084 €
TOTAL	18 525 €



LA REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS

REL état des dépenses

En 2016, la remise en état des logements avant relocation a représenté une dépense de 747 659,29 €. Par rapport à 2015, la diminution des dépenses de 17% est liée à la maîtrise du coût moyen par logement et à la diminution de logements traités (-25) et ce, malgré la problématique amiante prise en compte cette année.



LES ACTIONS
AU CŒUR DE LA
COMMANDE PUBLIQUE



LA POLITIQUE D'ACHATS EN 2016

1 • Volume global d'activité

Au cours de l'année 2016, 56 procédures de consultation ont été lancées, et 59 marchés ont été notifiés (sachant qu'en cas d'allotissement, chaque lot représente un marché). Certaines consultations lancées en 2016 n'ont pas conduit à une notification la même année. Pareillement, certains marchés notifiés en 2016 sont l'aboutissement de procédures lancées l'année précédente.

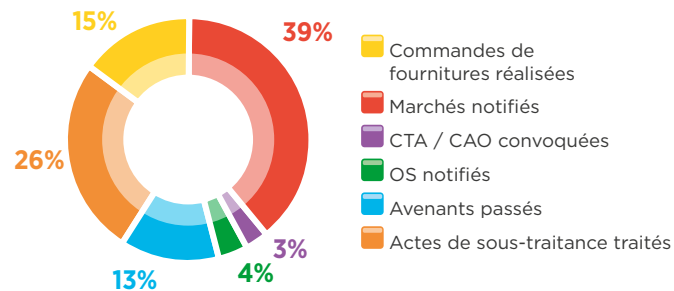
Parmi les marchés notifiés en 2016, les plus importants concernent notamment :

- Les prestations de conseils et de représentation juridiques.
- Les travaux de réhabilitation de la tour du 5 rue Gambetta.
- Les travaux de rénovation des parties communes du 1-4 rue Baudelaire.
- La mission de maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation de la résidence du 50 rue Guy Moquet.

- La mission de maîtrise d'œuvre pour la réhabilitation de la résidence du 17-19 rue Jean Mermoz ;
- L'entretien préventif et curatif des portes de parkings ;
- Les diverses prestations de conseil visant à accompagner l'OPH dans sa démarche de rapprochement avec la SAIEM du Fond des Groux

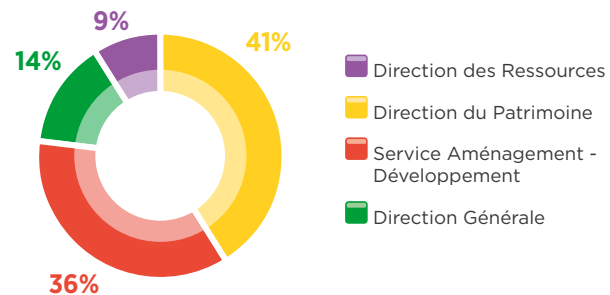
6 ordres de services ont été notifiés (dont 2 concernant les opérations de réhabilitation du 93/95 PVC et du 5 Gambetta), 19 avenants ont été réalisés à la demande des services, 40 actes de sous-traitances ont été traités (intéressant principalement les travaux relatifs aux ascenseurs, ainsi que le marché de remise en état des logements et des locaux professionnels avant remise en location), et 23 commandes de fournitures ont été faites. En 2016 se sont tenues 3 réunions de la Commission de Transparence de l'Achat (CTA), et 2 réunions de la Commission d'Appel d'Offres (CAO).

RÉPARTITION DU VOLUME D'ACTIVITÉ DU SERVICE



ORIGINE DES BESOINS

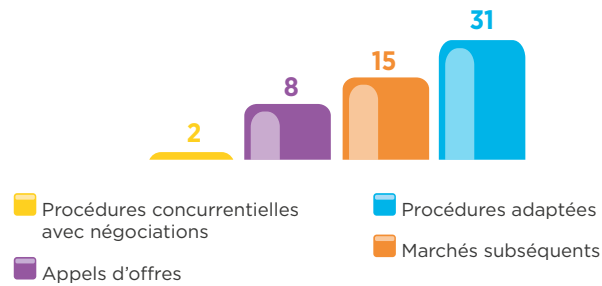
En 2016, les services dont les besoins ont nécessité le lancement d'une consultation sont principalement la Direction du Patrimoine et le service Aménagement - Développement. Quelques consultations ont néanmoins été lancées pour répondre aux besoins de la Direction des Ressources et de la Direction Générale.



TYPLOGIE DES PROCÉDURES

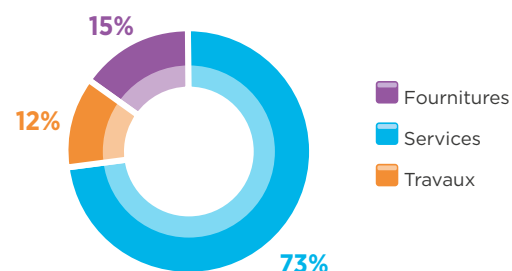
1.2 • Typologie des procédures de consultation et des marchés

Parmi les procédures de consultation lancées en 2016, il y a eu 8 appels d'offres, 2 procédures concurrentielles avec négociations (pour les marchés de maîtrise d'œuvre), 31 procédures adaptées et 15 marchés subséquents.



TYPES DE MARCHÉS

Enfin, sur les 59 marchés notifiés, on compte 43 marchés de services, 9 marchés de fournitures et 7 marchés de travaux.



2 • La mise en œuvre de la réforme de la commande publique

En 2016, la réglementation relative à la Commande Publique a été réformée par le décret du 25 mars 2016, portant application de l'ordonnance « marchés publics » du 23 juillet 2015. Cette réforme de la Commande Publique a entraîné un certain nombre de nouvelles règles, que le service Commande Publique de l'OPH a du transposer dans ses procédures et ses dossiers de consultation.

Parmi ces nouvelles règles, on peut citer notamment : la création de nouvelles procédures de consultation des entreprises, le recours obligatoire à l'allotissement, l'encadrement plus rigide du régime des avenants, la possibilité de régulariser les offres en procédures formalisées, la modification du régime d'analyse des candidatures, etc.

Cette nouvelle réglementation a également imposé aux OPH le retour à une Commission d'Appel d'Offres « classique » pour l'attribution de ses marchés passés en procédures formalisées (c'est-à-dire dont les montants sont supérieurs à certains seuils fixés par l'union européenne). Alors qu'avec l'ancienne réglementation l'OPH disposait d'une commission à la structure et au fonctionnement souples, il a fallu mettre en place, par une délibération du Conseil d'Administration du 23 juin 2016, une CAO désormais composée, en plus de la Directrice Générale qui la préside, de cinq membres titulaires et de cinq membres suppléants, compétente pour l'attribution des marchés. Cela a également nécessité la rédaction, par le service Commande Publique, d'un nouveau règlement intérieur pour cette commission.

De plus, la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi SAPIN 2 », est venue également apporter de nouveaux changements dans la réglementation, en ce qui concerne notamment l'exécution financière des marchés publics des OPH.

3 • La mise en ligne des consultations sur le site internet de l'OPH

En 2016 a été mis en ligne le site internet de l'OPH de Malakoff, qui est doté notamment d'une page dédiée aux marchés publics. Ainsi, dès lors qu'un avis d'appel public à concurrence est publié par le service Commande Publique sur les sites d'annonces légales, cet avis est transmis par le service Commande Publique au service informatique pour qu'il puisse être mis en ligne. Cela permet d'augmenter la visibilité des consultations de l'OPH pour élargir le champ de la concurrence, et susciter la participation d'entreprises nouvelles.

Par le biais d'un simple clic sur un lien hypertexte, les entreprises peuvent être redirigées vers le profil d'acheteur de l'OPH, c'est-à-dire sur la plateforme sur laquelle elles pourront télécharger les documents du dossier de consultation, en vue d'étudier ce-dernier et de remettre une offre.

Le site internet permet également au service Commande Publique de publier les avis d'attribution de ses marchés, la liste des marchés notifiés l'année précédente, ou encore des informations utiles pour faciliter l'accès de ses marchés aux PME, parfois peu habituées à la réglementation des marchés publics.



Corbeilles en carton pour recyclage papiers.





4 • La réalisation de fiches synthétiques pour certains marchés

Dans le cadre de la réorganisation des services de l'OPH, et avec la mise en place d'un pôle proximité chargé de suivre un certain nombre de marchés, des fiches synthétiques relatives à certains marchés ont été élaborées.

Ces fiches se déclinent sur support papier et informatique, et ont pour but de donner les informations essentielles propres aux marchés concernés : la référence du marché, le titulaire et son logo, la durée du marché, le périmètre des prestations, les modalités de suivi, de contrôle et de reporting, etc.

En format papier, ces fiches ont vocation à être mises à la disposition des gardiens, pour que ces derniers puissent avoir rapidement accès aux caractéristiques principales des marchés qui relèvent de la proximité. Ces fiches sont également disponibles sur le serveur « PUBLIC » de l'OPH, et sont dotées de liens hypertextes permettant d'ouvrir les différentes pièces du marché pour avoir accès à toutes les informations relatives à celui-ci.

5 • La mise en place du tri sélectif dans les bureaux de l'OPH

La mise en place du tri sélectif a été motivée par la volonté de permettre le recyclage des déchets produits dans les bureaux de l'office, dans un souci de développement durable. Ce projet est devenu d'autant plus nécessaire qu'un décret du 10 mars 2016 est venu imposer aux opérateurs économiques, privés comme publics la mise en place du tri sélectif de leurs déchets à compter du 1^{er} janvier 2017.

C'est pourquoi l'OPH de Malakoff a souscrit en fin d'année 2016 un contrat avec l'entreprise CEDRE (une entreprise adaptée faisant appel à des travailleurs handicapés) pour la mise en place de ce tri sélectif des déchets et leur collecte régulière.

6 • Le renforcement du contrôle de la régularité fiscale et sociale des entreprises

En application des dispositions du décret du 25 mars 2016, les pouvoirs adjudicateurs sont tenus de vérifier la régularité fiscale et sociale des entreprises auxquelles ils attribuent des marchés. Ce contrôle doit se faire aussi bien au moment de l'attribution du marché, que durant toute la durée de celui-ci. Ainsi il faut veiller à ce que les entreprises cocontractantes de l'OPH soient bien en règle au regard de leurs obligations en la matière, en vérifiant un certain nombre de justificatifs que les administrations compétentes (URSSAF, Direction Générale des Finances Publiques, etc.) délivrent aux entreprises.

Pour renforcer ce contrôle et réduire les délais de vérification, une plateforme nommée e-attestations est désormais disponible, sur laquelle les entreprises doivent s'inscrire et mettre en ligne, puis mettre à jour, tous leurs documents fiscaux et sociaux (attestations URSSAF, attestation de régularité fiscale, K-Bis, liste nominative des salariés étrangers soumis à autorisation de travail, etc.). Ainsi, le contrôle peut s'opérer à tout moment, en se connectant sur la plateforme et sans avoir besoin de demander de documents aux entreprises, que ces dernières sont bien à jour de leurs obligations.

—
**AU CŒUR DES SERVICES
DE L'OPH, DES FEMMES
ET DES HOMMES POUR
VOUS ACCOMPAGNER**
—



2016 : UNE ANNÉE PARTICULIÈREMENT RICHE

Les ressources humaines : recruter, développer, accompagner. Une année 2016 particulièrement dense.

2016, c'est aussi et surtout la mise en place d'un certain nombre d'actions visant à accompagner le changement de l'OPH dans sa nouvelle organisation et plus particulièrement celle visant les services de proximité.



LES FAITS MARQUANTS DU 1^{ER} TRIMESTRE :

Le 1^{er} trimestre de l'année a été essentiellement consacré :

- À la préparation de la négociation annuelle obligatoire (NAO), qui a abouti à la signature le 7 avril 2016 d'un accord spécifique, accord intervenu après 4 réunions organisées entre février et avril 2016. Outre l'augmentation annuelle des salaires intervenue en janvier et juillet, cet accord a permis la revalorisation des primes dites d'évaluation et leur octroi, dans un souci d'équité, aux agents de la fonction publique territoriale.
- À l'analyse des évaluations du personnel permettant d'adapter le plan de formation de l'OPH aux nouveaux besoins et d'examiner les vœux émis par les salariés en termes de carrière et d'évolution professionnelle
- À la préparation du bilan social

présenté au Comité d'Entreprise et à la délégation mise en place dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire. Ce bilan social est une photographie de l'OPH en termes de ressources humaines au 31 décembre de chaque année. Il comporte les éléments relatifs à la situation de l'emploi, aux effectifs, à la formation, à l'absentéisme, à la masse salariale.

Ce bilan constitue le support indispensable à la négociation obligatoire sur l'égalité Hommes Femmes et permet de mesurer les évolutions sur plusieurs années pour l'ensemble des thèmes abordés.

LES FAITS MARQUANTS DU 2^{ÈME} TRIMESTRE :

Le 2^{ème} trimestre a permis :

- La mise à jour du plan de formation de l'OPH et le lancement des premières actions de l'année. 2016 constituait la deuxième année du plan de formation triennal bâti autour des enjeux de l'Organisme, à savoir :
 - améliorer la satisfaction locataires,
 - professionnaliser les collaborateurs,
 - développer la communication interne en favorisant une plus grande transversalité.
- La mise en œuvre des mesures arrêtées dans l'accord de NAO en mai 2016.
- La présentation aux Instances Représentatives du Personnel : Comité d'Entreprise et CHSCT du nouvel organigramme des services dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation intervenue en

novembre 2016, nouvelle organisation visant à :

- Proposer une organisation de la Direction de la Vie Locative, pour mieux répondre aux enjeux d'amélioration de la qualité de service et aux objectifs fixés par le Conseil d'Administration.
- Sécuriser et dynamiser les procédures de mise en location, de gestion des attributions et d'accueil des nouveaux entrants.
- Développer de nouvelles dynamiques professionnelles et créer un cadre de travail plus opérant pour les équipes de l'OPH.

Cette nouvelle organisation a permis de mettre en place un dispositif de gestion locative en capacité de prendre en charge les attentes en matière d'attribution et de mobilité résidentielle. Elle repose également sur la création d'un nouveau dispositif de proximité rattaché à la Direction de la Vie Locative et doté d'une meilleure capacité d'actions sur le territoire avec la création de 4 secteurs de proximité.

Enfin, cette nouvelle organisation a permis d'instaurer un dispositif de gestion patrimoniale en capacité d'anticiper, de mettre en œuvre l'entretien programmé, et d'apporter conseil et appui au service de proximité.

LE 3^{ÈME} TRIMESTRE :

Ce 3^{ème} trimestre a été consacré principalement à :

- La mise en place du parcours professionnel des carrières et des rémunérations pour le personnel fonctionnaire (PPCR).

Il s'agit d'une réforme importante pour les agents de la Fonction Publique visant notamment à améliorer la politique de rémunération, à harmoniser les durées de carrière dans les 3 versants de la Fonction Publique, à améliorer les niveaux de rémunération lors du recrutement et en fin de carrière et à améliorer les rémunérations par des revalorisations progressives des catégories A, B et C.

Compte tenu des enjeux pour le personnel concerné :

- Les changements importants induits par cette réforme ont été présentés au comité d'entreprise de juin 2016.
- Le Service Ressources Humaines a également travaillé à la rédaction d'un support de communication destiné aux agents, en complément d'une réunion d'information intervenue en début d'année 2017.
- Un travail transversal important de réalisation de nouvelles fiches de postes dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation des services : création de nouveaux emplois et modification éventuelle des fiches de postes existantes pour les adapter aux objectifs de l'Organisme :
 - Fiches de postes de responsables de secteurs, d'adjoint à la Directrice de la Vie Locative, chargé de gestion locative, assistante de secteur, chargé d'exploitation, technicien d'exploitation, gestionnaire exploitation, responsable de régie, technicien maintenance et patrimoine, gestionnaire sinistres, ouvriers de régie...
 - Lancement des premières procédures de recrutement dans le cadre de la mise en place de la nouvelle organisation.
 - Appel à candidatures interne et externe et réception des candidats

FOCUS SUR LE 4^{ÈME} TRIMESTRE :

Le 4^{ème} trimestre a été essentiellement consacré :

- À la réalisation du bilan de formation de l'année 2016 présenté au Comité D'entreprise le 20 octobre ;
- Fin 2016, 71% du personnel a été formé, soit 57 collaborateurs. Au total 265.5 jours de formation ont été organisés en 2016, ce qui représente près de 5 jours de formations par collaborateur.
- Le budget de la formation pour l'année 2016 représente environ 4.9% de la masse salariale.
- À la mise en place la nouvelle organisation des services :
 - Poursuite des procédures de recrutement initiées au cours du 3^{ème} trimestre ;
 - Travail sur l'organisation spatiale des bureaux afin de mettre celle-ci en cohérence avec les objectifs de la nouvelle organisation ;
 - Intégration des nouveaux collaborateurs et mise en place des formations éventuellement nécessaires.
- À un premier travail d'analyse comparative des conventions collectives de l'immobilier et des gardiens d'immeubles, dans le cadre du projet de rapprochement entre l'OPH et la SAIEM du Fond des Groupes
- À la préparation du budget de l'année 2017 au regard des objectifs et des contraintes en termes de masse salariale.

Quelques
chiffres clefs
pour 2016

L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

ANNÉE	2012	2013	2014	2015	2016
EFFECTIF	87	86	85	82	83 + 2 postes en cours de recrutement

L'EFFECTIF PAR STATUT

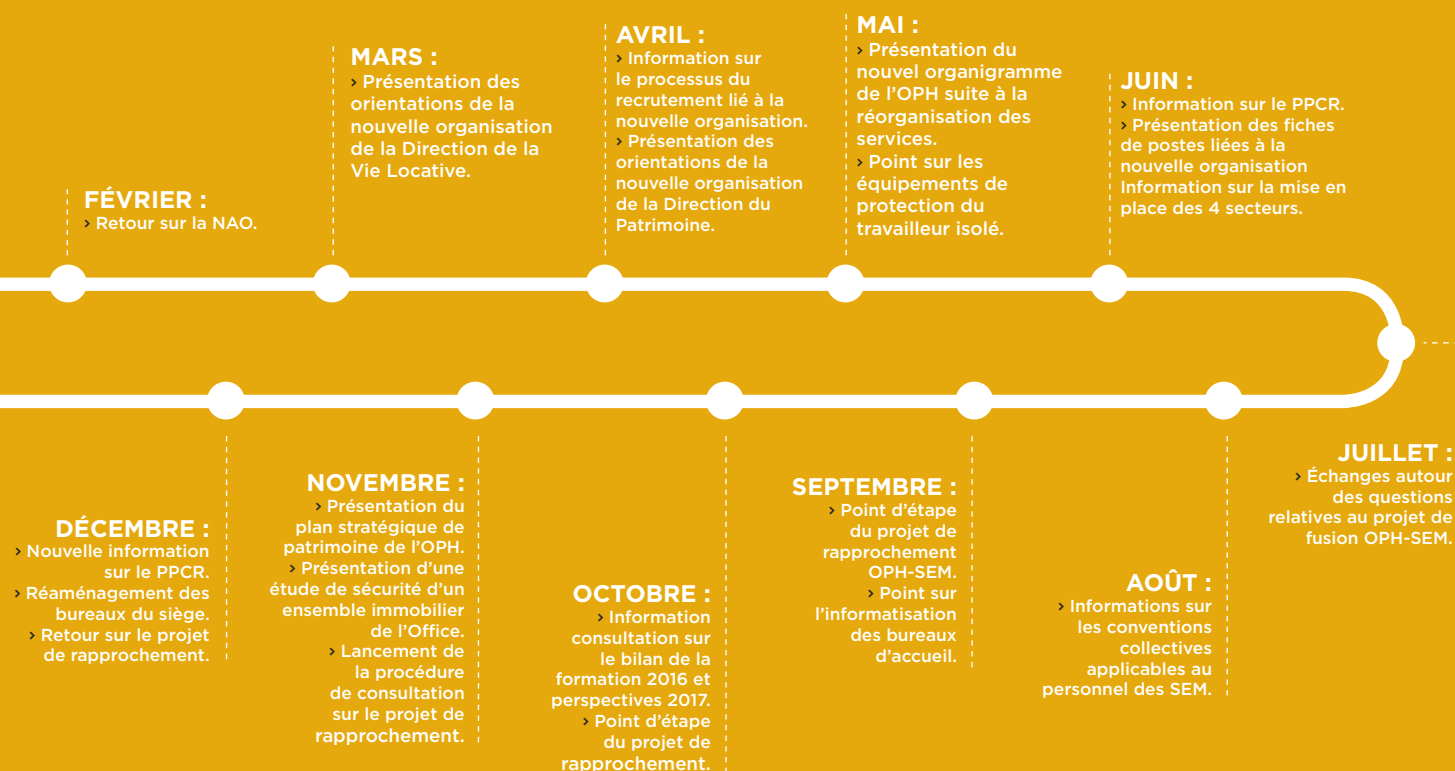
CATÉGORIES	HOMMES	FEMMES	TOTAL
Catégorie 1	28	20	48
Catégorie 2	5	13	18
Catégorie 3	6	8	14
Catégorie 4	1	2	3
TOTAL	40	43	83

L'EFFECTIF PAR STATUT

STATUT	EFFECTIF	%
PERSONNEL OPH	51	61.50
PERSONNEL FPT	32	38.50
TOTAL	83	100

Le Dialogue Social en 2016

Les thèmes principaux abordés au Comité d'entreprise,
qui se réunit chaque mois :



UN SOUFFLE NOUVEAU
AU CŒUR DE NOTRE
OUTIL DE TRAVAIL





L'activité du service informatique a été articulée autour de 4 axes majeurs :

1 • La création d'un site internet :
<http://www.oph-malakoff.fr/>

Il s'agit là d'un projet majeur, intervenu après la montée en version du progiciel de l'OPH au cours de l'année 2015 et qui a fortement mobilisé le service informatique.

Ce projet a nécessité un travail transversal important avec les Directions, les services de l'OPH et a été réalisé en étroite collaboration avec les partenaires qui ont été choisis par l'OPH.

Ce site est désormais opérationnel depuis le mois d'octobre dernier.

2 • L'informatisation de nos bureaux d'accueil

8 bureaux d'accueil avaient été informatisés en 2015 et le Service informatique a finalisé en 2016 l'informatisation de l'intégralité des bureaux d'accueil permettant d'améliorer la satisfaction des locataires par une communication plus fluide.

Les gardiens disposent tous maintenant de l'outil informatique, ce qui facilite également la communication avec le siège de l'OPH.

Le service informatique a organisé 4 formations internes à l'utilisation de ces outils (messagerie et gestion des agendas).

Dans la même optique de montée en qualité du service aux locataires, une nouvelle flotte de téléphone mobile a été mise en place. Celle-ci permet aux gardiens d'être pleinement intégrés à la modernisation des Systèmes d'information de l'OPH. Ainsi, les intéressés peuvent désormais

consulter leur messagerie sur leur téléphone.

3 • La poursuite de la modernisation des outils

Outre l'informatisation des bureaux d'accueil, le service informatique a déployé de nouveaux matériels au siège permettant de conserver un niveau d'utilisation confortable, ainsi qu'une plus grande facilité d'accès nomade à l'environnement de travail des collaborateurs concernés.

Un outil de Protection du Travailleur Isolé a aussi été choisi par l'OPH. Outil permettant de générer des alertes en automatique sur des personnes spécifiées si l'un de des salariés travaillant en situation isolée devait avoir un accident nécessitant une assistance extérieure. La mise en production de cette solution sera effective dans les semaines à venir.

Outre ces points majeurs, un travail continu et de fond est fait pour pérenniser les Systèmes d'Information dans l'optique de répondre de façon efficiente à l'avancée de l'entreprise.

Ainsi est-il régulièrement demandé aux utilisateurs de l'entreprise de veiller à ne conserver que des fichiers ayant une utilité à l'activité de l'entreprise, pour éviter d'industrialiser la sauvegarde de données obsolètes. Cette démarche étant très importante pour garantir une utilisation optimisée des données nécessaires dans l'action quotidienne. Démarche qui est aussi demandée au sein des messageries. L'ensemble de ces actions amenant ainsi une réduction de la volumétrie, la baisse des investissements nécessaires ainsi qu'une consommation énergétique moins forte. Car même négligeable ici, sur la durée et la multiplication, c'est là aussi une démarche écologique qui est incluse à ces actions.



UNE COMMUNICATION

À L'IMAGE DE NOTRE PROJET :

L'effort de communication en direction des locataires s'est poursuivi en 2016.

L'ensemble des services a porté une attention particulière pour mieux prendre en compte le besoin d'informer les locataires, la vie locative, les interventions techniques, ou la présentation des projets de réhabilitation ou rénovation.

Cette volonté d'améliorer la communication répond à une attente et un souci permanent d'associer les locataires à la mise en œuvre du projet d'entreprise et de répondre au plus près à leurs préoccupations. 2016 aura été l'année du lancement du projet de rapprochement avec la SAIEM du Fond des Groux et la volonté pour l'Office de permettre à la ville de Malakoff de conserver un outil efficace et dynamique pour le développement du logement social sur son territoire.



Lancé en 2015, 3 numéros de Office news ont été réalisés. Ce journal diffusé au personnel a contribué à mieux faire connaître les différents aspects de la vie de l'Office, les différents services, les agents qui y travaillent, prendre en compte l'évolution au plan national des nouveaux dispositifs législatifs en lien avec le logement social. Plusieurs édito ont ainsi concerné le projet de rapprochement entre l'Office et SAIEM du Fond des Groux.

Le site internet a été mis en fonction en septembre 2016, le service communication est en charge de l'actualiser pour informer sur les diverses réunions et présentations de projets en cours, l'évolution des chantiers et travaux, donner des informations sur la vie de l'Office.



À l'occasion du lancement, un courrier spécifique a été envoyé à l'ensemble des locataires accompagné d'un magnet rappelant l'adresse du site de l'OPH et le numéro d'astreinte de l'Office.

L'Office, en coopération avec le service culturel de la ville de Malakoff a contribué à la réalisation de graffs dans le cadre d'un projet de parcours street-art. 2 graffs ont été réalisés sur le pignon d'un immeuble du patrimoine et sur la façade du bâtiment des services techniques de l'OPH. Cette coopération va se poursuivre et d'autres projets sont en cours de faisabilité sur d'autres immeubles de l'Office.

L'agenda 2017 a été distribué à l'ensemble des locataires et reste un support de communication toujours apprécié par les locataires. Son financement est entièrement assuré par les annonceurs.

Améliorer des informations par voie d'affiches : plusieurs supports de communication en direction des locataires ont été réalisés à partir de la charte graphique.

L'ÉQUILIBRE AU CŒUR DE NOS FINANCES





COMPTE DE RÉSULTAT

Le montant des charges s'élèvent à 29,904 M€, soit une hausse de 4,324 M€ par rapport à l'exercice 2015 et le montant des produits à 29,863 M€, soit une hausse de 0,147 M€ sur l'exercice précédent.

L'année 2016 est « exceptionnelle », préparant le transfert du patrimoine de l'OPH vers une autre structure. C'est pourquoi des dotations très importantes (PGE (+3 067K€), charges locatives (-958K€)...) ont été comptabilisées.



ÉVOLUTION DU RÉSULTAT DES TROIS EXERCICES EN MILLIERS D'EUROS

	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015	EXERCICE 2016	ÉCART	% Évolution
Charges exploitation	21 923	22 906	26 244		
Produits exploitation	26 820	26 526	26 249		
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	4 897	3 620	5	-3 615	-100%
Charges FINANCIÈRES	1 836	1 584	1 372		
Produits financiers	72	79	104		
RÉSULTAT FINANCIERS	-1 764	-1 505	-1 268	237	-16%
Charges exceptionnels	817	1 089	2 286		
Produits exceptionnels	1 270	3 106	3 509		
RÉSULTAT EXCEPTIONNELS	454	2 017	1 223	-794	-39%
Total charges	24 575	25 579	29 902		
Total produits	28 163	29 711	29 862		
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	3 587	4 132	-40	-4 172	-101%

LE RÉSULTAT DES 3 DERNIERS EXERCICES

PRODUITS	EXERCICES CLÔTURÉS			VARIATIONS 2015/2016	
	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015	EXERCICE 2016	ÉCART	%
Charges locatives	7 157 791	6 544 868	5 794 889	(749 979)	-10%
Loyers	18 210 781	18 175 043	18 095 839	(79 203)	0%
Production immobilisée	95 863	99 247	49 539	(49 708)	-52%
Subvention exploitation	0	350 000	350 000	0	0%
Reprise sur amortissement et provision	1 124 577	1 248 348	1 871 392	623 044	55%
Autres produits	230 935	112 839	87 915	(24 923)	-11%
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	26 819 948	26 530 347	26 249 576	(280 770)	-1%
Produits financiers	72 443	79 286	104 934	25 647	35%
Produits exceptionnels	1 270 254	3 106 728	3 509 145	402 417	32%
TOTAL DES PRODUITS	28 162 646	29 716 361	29 863 656	147 294	1%

CHARGES	EXERCICES CLÔTURES			VARIATIONS 2015/2016	
	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015	EXERCICE 2016	ÉCART	%
Achat non stocks, matières et fournitures	3 883 432	3 328 426	3 488 863	160 436	4%
Services EXTÉRIEURS	5 485 588	4 929 050	4 959 450	30 400	1%
Autres services EXTÉRIEURS	775 368	1 177 773	1 150 437	(27 335)	-4%
TOTAL ACHATS ET SERVICES EXTÉRIEURS	10 144 388	9 435 250	9 598 752	163 501	2%
Taxes foncières	1 796 852	2 415 590	2 438 216	22 626	1%
Autres taxes	658 582	676 147	670 779	(5 367)	-1%
IMPÔTS sur rémunérations	394 895	457 851	461 275	3 423	1%
TOTAL IMPÔTS ET TAXES	2 850 329	3 549 588	3 570 271	20 682	1%
Salaires et traitements	2 754 127	2 961 029	2 958 146	(2 882)	0%
Charges socialées	885 756	876 591	847 806	(28 784)	-3%
TOTAL SALAIRE ET TRAITEMENTS	3 639 884	3 837 620	3 805 953	(31 667)	-1%
Amortissements	5 209 359	6 033 024	9 246 189	3 213 165	62%
TOTAL AMORTISSEMENTS	5 209 359	6 033 024	9 246 189	3 213 165	62%
autres charges de gestions	78 897	51 326	23 685	(27 640)	-35%
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	21 922 858	22 906 811	26 244 852	3 338 041	15%
TOTAL CHARGES FINANCIÈRES	1 836 084	1 583 752	1 372 977	(210 775)	-11%
TOTAL CHARGES EXCEPTIONNELLES	816 564	1 089 243	2 286 834	1 197 590	147%
TOTAL GÉNÉRAL DES CHARGES	24 575 507	25 579 806	29 904 664	4 324 857	18%

RÉSULTAT DE L'EXERCICE	3 587 138	4 136 554	(41 008)	(4 177 563)	101%
-------------------------------	------------------	------------------	-----------------	--------------------	-------------

L'AUTOFINANCEMENT

	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015	EXERCICE 2016
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	3 587 138	4 136 554	-41 008
+ Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions	5 492 176	6 325 173	9 442 099
- Reprises sur amortissements, aux dépréciations et provisions	-1 124 577	-1 248 348	-1 871 392
+ Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés, démolis, remplacés	188 387	25 448	1 068 726
- Produits des cessions d'éléments d'actifs	-100	-1 750 150	-2 327 200
- Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	-1 187 948	-1 255 893	-991 610
CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT	6 955 077	6 232 785	5 279 614
- Remboursements emprunts locatifs codes 2.21 et 2-22	-3 799 717	-3 818 736	-4 380 312
+ ou -Variations intérêts compensateurs ou différés	0,00	0	0
- Dotations aux amortissements des charges intérêts compensateurs à répartir	-282 816	-292 149	-195 909
AUTOFINANCEMENT NET HLM	2 872 542	2 121 898	703 392

CALCUL DU RATIO D'AUTOFINANCEMENT
NET HLM EN %

Produits financiers	72 443	79 286	104 934
Loyers (70 Hors 703)	18 210 781	18 175 043	18 095 839
Ration d'Auto Financements Nets HLM - R423-9 DU CCH	15,71%	11,62%	3,86%

LE MOT DE
GENEVIÈVE DESCAMPS



Pour 2016, le Conseil d'administration de l'Office de Malakoff avait fixé cinq objectifs prioritaires. 1 > Poursuivre le programme de grands travaux en phase avec le plan stratégique de Patrimoine. 2 > Continuer la politique d'entretien courant à bon niveau pour améliorer la qualité de vie de nos habitants. 3 > Poursuivre l'amélioration de la gestion et la maîtrise des coûts. 4 > Poursuivre l'amélioration des services de proximité pour une meilleur qualité de service rendu. 5 > Développer les compétences de l'ensemble des personnels grâce à une politique ambitieuse de formation.

Pour y parvenir, il était indispensable de mobiliser l'ensemble des moyens à disposition, tout en maîtrisant les coûts. C'était un pari audacieux, dans un contexte économique et réglementaire compliqué. Le bilan de l'année 2016 au travers de ce document, montre que ce défi a été relevé. 2016 a marqué la volonté de notre Office de poursuivre et renforcer l'écoute et l'accompagnement de nos locataires. La situation sociale actuelle, la réglementation et notamment celle concernant le relogement d'une population de plus en plus fragile, exigeait de cibler encore mieux nos actions pour les rendre plus efficaces. Elles ne se sont pas limitées bien entendu aux seules interventions techniques, car nous constatons depuis plusieurs années que le niveau d'exigence, en particulier en matière sociale est plus élevé aujourd'hui. Aussi, pour répondre aux attentes, il était nécessaire de favoriser la montée en compétence de nos collaborateurs, et c'est ce que nous avons mis en œuvre en réorganisant l'ensemble des services de l'Office. Sur le plan social, nous menons par exemple une politique de prévention en matière d'expulsion et de gestion de la dette locative, afin d'obtenir de meilleurs

résultats, en taux de recouvrement des loyers mais aussi pour limiter les procédures d'expulsions locatives. Nous favorisons une politique d'aide aux locataires, qui nous permet dès l'accueil du locataire et ce pendant toute la période de sa présence dans nos logements, de remplir notre mission d'appui et de conseil. Nous avons mis en place une enquête de satisfaction auprès des nouveaux locataires dès leur arrivée dans le logement jusqu'à la signature du bail. Tous ces dispositifs d'amélioration du service à nos locataires se poursuivent en 2017. La nouvelle organisation des services de proximité, l'arrivée des quatre responsables de secteur en sont les nouvelles étapes décisives. Notre ambition « *la satisfaction du locataire au cœur de notre engagement* » reste la feuille de route pour les années à venir.



Geneviève DESCAMPS

Directrice Générale de
MALAKOFF HABITAT
Office Public de l'Habitat



■ Graff réalisé par l'artiste VINIE - Malakoff
septembre 2016

Conception graphique et mise en page :
tv&co communication

Rédaction :
Chargé de communication Dominique CARDOT
et tous ceux qui ont largement contribué, avec
enthousiasme et efficacité, à la réalisation de
ce rapport.

Photographies : Caroline Beugnier / La Photopolitaine

Impression : Reboul Imprimerie

Date de publication : juin 2017

MALAKOFF OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

//////////

2 rue Jean Lurçat - CS 70006 -
MALAKOFF CEDEX 92245 - F

Tél. : 33 (0)1 46 56 3100 - Fax : 33 (0)1 46 56 3101

Email : administratif@oph-malakoff.fr

www.oph-malakoff.fr

