



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

[www.oph-malakoff .fr](http://www.oph-malakoff.fr)


malakoff
Office Public de l'Habitat

MALAKOFF OPH

EN QUELQUES CHIFFRES...

3 897 LOGEMENTS LOCATIFS
SOCIAUX

82 COMMERCES ET
LOCAUX D'ACTIVITÉ

2 657 PLACES DE
STATIONNEMENT

149 DEMANDES
DE LOGEMENTS
SATISFAITES

2 657 PLACES DE
STATIONNEMENT

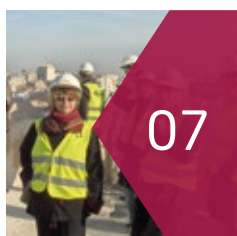
85 COLLABORATEURS

SOMMAIRE

04 ◀ L'édito du Président,
Serge Cormier

06 ◀ La gouvernance
de l'OPH

50 ◀ Le mot de la Directrice Générale,
Geneviève Descamps



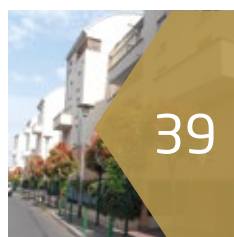
AMÉLIORER
et développer
le patrimoine :
un enjeu au quotidien



ENRICHIR
les compétences pour
répondre aux enjeux
de demain : une politique
de formation ambitieuse



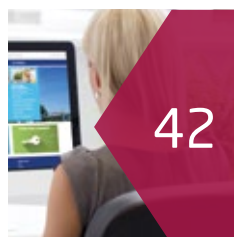
VEILLER
au bon entretien
et à la sécurité technique
du patrimoine



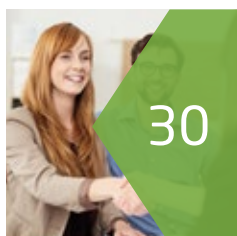
OPTIMISER
les achats : un objectif
indissociable de la
qualité de service



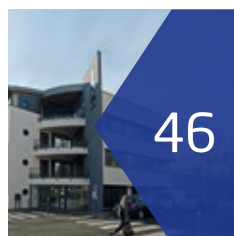
RÉPONDRE
à la demande de
logement : un enjeu
au quotidien



DÉVELOPPER
et accompagner
le personnel avec de
nouvelles technologies
informatiques



ACCUEILLIR
et accompagner les
locataires au quotidien :
affirmer notre vocation
sociale



MAINTENIR
un équilibre financier
indispensable à la
réalisation des projets



SERGE CORMIER

Président de MALAKOFF HABITAT
Office Public de l'Habitat

Le bilan de l'année 2015 montre que l'OPH de Malakoff, fidèle à ses engagements et à sa mission de service public, poursuit son programme d'entretien, réhabilitation et de développement du patrimoine locatif social, améliore le cadre de vie, met en œuvre une gestion au plus près des locataires pour les accompagner dans leur vie quotidienne, prévenir les impayés.

Notre office est aussi résolument engagé aux côtés de la ville de Malakoff dans des projets ambitieux de constructions neuves de logements sociaux, sans oublier les études urbaines lancées pour la rénovation du quartier Barbusse et de la Résidence des Poètes.

C'est un donc bilan très satisfaisant.

Pour autant, et comme de nombreux présidents d'OPH, je suis inquiet sur le devenir des OPH avec la mise en place des territoires et de la Métropole du Grand Paris. Si nous ne restons pas vigilants, l'application de cette loi du 7 août 2015 sera lourde de conséquences pour les locataires, l'OPH de Malakoff, mais également pour les Malakoffiots en général.

**Nous poursuivons
la mobilisation et l'action
pour que notre Office
se développe.**

À cela s'ajoute le projet de loi gouvernemental « Égalité Citoyenneté » qui va supprimer quasiment toute l'aide à la pierre dès 2016. De même, les espoirs de voir la Région nous accompagner financièrement pour porter nos projets de réhabilitations ou de constructions s'amenuisent au regard des dispositions votées par la nouvelle majorité.

La situation sociale actuelle, les obligations qui s'imposent pour les organismes du logement social à travers notamment le relogement d'une population de plus en plus fragile, exigent de cibler au mieux nos actions pour les rendre plus efficaces.

Cette montée en exigence est constatée par tous les bailleurs sociaux, qui pour y répondre, favorisent le développement des compétences de leurs collaborateurs ; c'est ce que nous mettons en œuvre à l'OPH, en dépit du contexte ou des difficultés auxquelles nous sommes confrontés.

Nous sommes également très attachés à maintenir cette mixité sociale sur Malakoff, qui est une des composantes essentielles du bien vivre ensemble sur notre ville, malgré l'ensemble des pressions qui s'exercent de toutes parts, notamment sur le plan des attributions de logements.

Avec les locataires, les Malakoffiots, nous poursuivons la mobilisation et l'action pour que notre Office se développe et contribue à la qualité de vie sur notre ville.

LA RÉSIDENCE BRASSENS
APRÈS RÉHABILITATION

La gouvernance de l'OPH

Le Conseil d'Administration de l'OPH de Malakoff, composé de 23 administrateurs décide par ses délibérations de la politique générale de l'Office. Il vote le Budget et approuve les comptes, et autorise les emprunts. Il décide des programmes d'aménagement, de construction, de réhabilitation et des travaux d'entretien du patrimoine. Il arrête les orientations en matière de politique des loyers dans le respect des dispositions législatives et réglementaires.

Les principales décisions :

4 Conseils d'Administration se sont tenus en 2015

5
FÉVRIER
2015

Conseil du 5 février 2015

- Composition du bureau du Conseil d'Administration et des différentes commissions suite à l'élection, en décembre 2014, des représentants des locataires au sein du CA
- Approbation du budget 2015 de l'OPH
- Approbation du plan de financement prévisionnel de l'opération d'amélioration de la collecte des déchets ménagers et d'implantation de conteneurs enterrés au 34/36 rue Gambetta

18
JUIN
2015

Conseil du 18 juin 2015

- Approbation du compte administratif et de gestion de l'OPH
- Bilan d'activités 2014 de l'OPH
- Bilan des marchés notifiés par l'OPH en 2014
- Approbation de l'acquisition en VEFA de 38 logements locatifs sociaux, rue Etienne Dolet
- Approbation du plan de financement prévisionnel
- Participation de l'Office à la protection santé complémentaire du personnel de statut fonctionnaire

27
OCTOBRE
2015

Conseil du 27 octobre 2015

- Débat d'Orientation Budgétaire 2016
- Augmentation des loyers au 1^{er} janvier 2016
- Approbation du projet et plan de financement prévisionnel de l'opération de réhabilitation de l'immeuble 5 rue Gambetta

10
DÉCEMBRE
2015

Conseil du 10 décembre 2015

- Présentation de la démarche méthodologique de prise en compte du risque amiante
- Approbation du budget 2016 de l'OPH
- Communication du suivi de l'exécution budgétaire 2015
- Charte d'attribution des logements et le règlement intérieur de la Commission d'Attribution des Logements
- Participation de l'Office à la protection sociale complémentaire du personnel sous statut de la Fonction Publique
- Présentation du bilan de la formation professionnelle 2015
- Présentation de l'enquête de satisfaction réalisée auprès de chaque nouveau locataire (2 mois après l'entrée dans les lieux)

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OPH DE MALAKOFF

Administrateurs représentant le Conseil Municipal

- M. Serge CORMIER, *Maire-Adjoint, Président*
- M. Joël ALLAIN, *Conseiller Municipal*
- Monsieur Gilbert METAIS, *Conseiller Municipal*
- Monsieur Antonio OLIVEIRA, *Conseiller Municipal*
- Monsieur Michaël ORAND, *Conseiller Municipal*
- Madame Emmanuelle JANNES, *Conseillère Municipale*

Personnalités qualifiées :

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

Administrateur représentant d'autres communes

- Monsieur Laurent CARTERON, *Ville de Bagneux*

Administrateur représentant la C.A.F.

- Madame Evelyne BINSE

Administrateur représentant l'U.D.A.F.

- Monsieur Roland NAGEOTTE

Administrateur représentant (Action Logement)

- PROCILIA (1% patronal)
- Madame Florence DUBUISSON

Administrateur représentant la C.G.T.

- Monsieur Claude DELEMALLY

Administrateur représentant la C.F.D.T.

- Monsieur Abel HAMON

Administrateur représentant les associations d'insertion

Administrateurs représentant les locataires (CNL)

- Monsieur René ASSIBAT
- Madame Colette ESTEVE
- Madame Catherine COLLEU
- Monsieur Hervé MERAVILLE



AMÉLIORER

**et développer
le patrimoine :
un enjeu
au quotidien**

Développer l'offre de logements

Partenaire de la ville de Malakoff dans le cadre de la zac Brossolette

Sur une superficie globale de 2,27 hectares, la ZAC Dolet Brossolette se développe sur trois sites dans la partie centre Est de la commune. Il s'agit d'une opération d'aménagement confiée par la ville de Malakoff à la SEM 92, qui vise à développer une offre diversifiée de logements (accession, accession sociale, locatif social et résidence étudiante) et des activités tertiaires.

2,7 ha
DE SUPERFICIE
GLOBALE

» Une résidence pour étudiants de 138 studios sur le site Brossolette

L'Office développe 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 :
SODEARIF

Maîtrise d'œuvre :
F.S. BRAUN et Associés



» 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 Etienne 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 courives 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

Les travaux ont débuté en septembre 2015 et la livraison est prévue pour le 4^{ème} trimestre 2017.

» 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.

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.



62 logements

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

LES PARTENAIRES DE L'OFFICE SONT :

Promoteur :
SODEARIF

Maîtrise d'œuvre :
F BRISSAUD – Cabinet MAO

Permis de construire obtenu le 21 janvier 2016.

» La Résidence Brassens

Les travaux de réhabilitation de la résidence Brassens se sont achevés en juillet 2015 (durée de chantier de 20 mois).

Construite en 1988, la résidence Georges Brassens présentait des défauts constructifs qui se traduisaient par une mauvaise performance thermique et une consommation énergétique élevée.

APRÈS



LES PARTENAIRES DE L'OFFICE SONT :

Maîtrise d'œuvre : GKP+R

Entreprise : BREZILLON

Bureau d'Études : LGX
Bureau de contrôle :
ALPHA CONTROLE

Coordonnateur SPS :
DEGOUY-COSSEC

COÛT DE L'OPÉRATION :

6 507 183 €

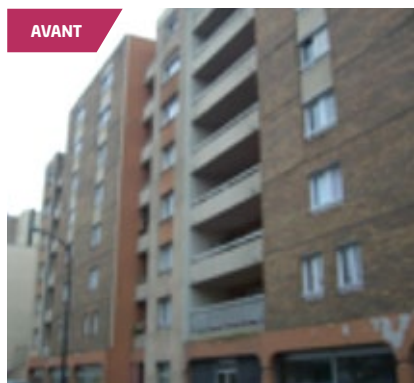
La ville subventionne l'opération à hauteur de **622 407 €**, les emprunts à la Caisse des Dépôts et Consignations et 1 % s'élèvent respectivement à **4 779 854 €** et **212 000 €**. Les fonds propres de l'Office s'élèvent à **723 522 €**.

Une large concertation menée avec les locataires a permis

l'élaboration du programme suivant :

- Ravalement des façades et isolation thermique extérieure ;
- Réfection de l'étanchéité des toitures terrasses ;
- Fermeture des halls d'escalier avec mise en place d'une gestion d'accès ;
- Modification de la ventilation suivant l'objectif performantiel à atteindre ;
- Remplacement du système de chauffage ;
- Réfection des installations électriques ;
- Remplacement des portes palières ;
- Mise en place de protection collective au niveau de la toiture terrasse ;
- installation de système de désenfumage pour la sécurité incendie.

AVANT



L'accord collectif a été validé par les locataires à hauteur de 64 %.

Par cette importante intervention sur l'enveloppe et la fermeture des halls, la réhabilitation a permis d'améliorer le confort thermique dans les logements, le cadre de vie et la sécurité des locataires.

Les locataires sont globalement satisfaits de cette réalisation.

AVANT



APRÈS



➤ Résidence 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.

Démarrage des travaux :

janvier 2016 pour une durée de 12 mois.



AVANT

LES PARTENAIRES DE L'OFFICE SONT :

Maîtrise 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 €

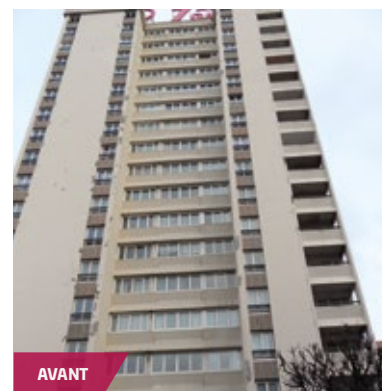
L'opération est financée principalement par une subvention de la ville à hauteur de **400 000 €**, les fonds propres de l'Office pour un montant de **258 353 €**, les emprunts de la Caisse des Dépôts et Consignations et du collecteur 1% pour les montants respectifs de **350 000 €** et **212 000 €**.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



➤ Résidence 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.



AVANT

APRÈS



LE COÛT PRÉVISIONNEL
DE L'OPÉRATION EST DE

5 890 783 €

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.

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 vide-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.

LES PARTENAIRES DE L'OFFICE SONT :

Maitrise d'œuvre :
EQUATEUR

Bureau d'Ingénierie Acoustique :
ABC DECIBEL

Bureau d'Études :
ALTEREA

Coordonnateur SPS :
DEGOUY COSSEC

Bureau de Contrôle :
ALPES CONTRÔLE

Déclaration préalable
obtenue en janvier 2016.
Démarrage prévisionnel
des travaux : 2^{ème} trimestre 2016.



VEILLER

**au bon entretien
et à la sécurité
technique du
patrimoine**

À l'instar de l'évolution des législations, réglementations qui s'imposent à tout bailleur aujourd'hui, l'OPH a souhaité, en 2015, mettre l'accent sur les travaux liés à la sécurité des bâtiments et logements tout en poursuivant ses missions de maintenance et d'amélioration du patrimoine indispensables pour offrir un cadre de vie de qualité à ses locataires.



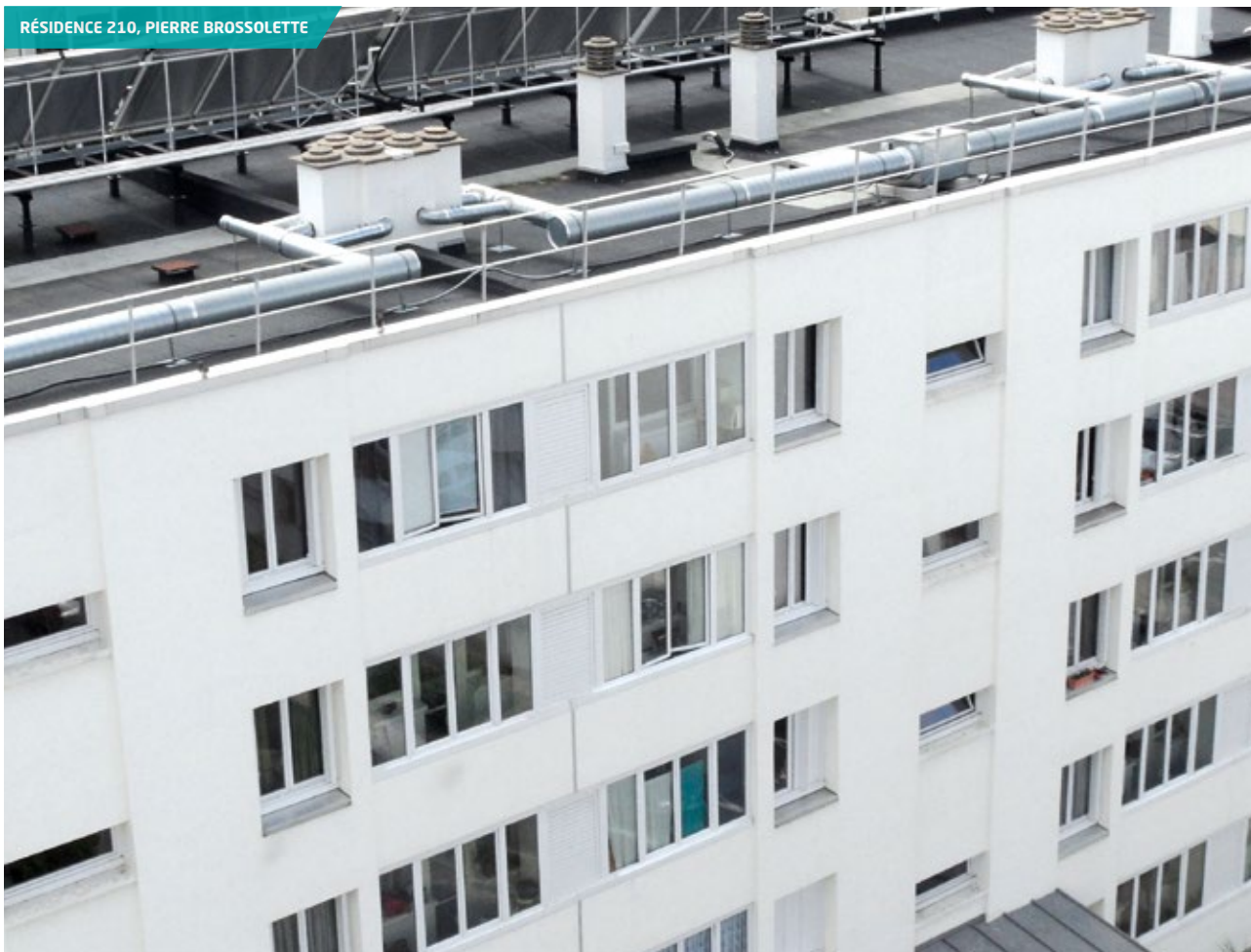
L'installation de détecteurs avertisseurs autonomes de fumée a été réalisée, le choix du Conseil d'Administration de l'OPH s'étant porté sur l'installation du matériel plutôt que sur la seule fourniture de l'équipement comme le stipulait la loi. Ainsi, en 2015, **nos logements sont à 92 % équipés**.

Dans le même esprit, une campagne de remplacement des blocs autonomes d'éclairage de sécurité dans les parties communes de nos résidences a été effectuée sur une partie du patrimoine et se poursuivra en 2016.

Enfin, la loi sur l'amiante impliquait la mise en place d'un dispositif technique et administratif incontournable pour remplir nos obligations de bailleur et une sensibilisation du personnel a été menée. Outre les démarches nécessaires à la mise à jour ou au lancement de diagnostics dans notre patrimoine, l'OPH, accompagné d'un cabinet spécialisé, a réalisé une étude prévoyant une communication en direction des locataires dès 2016.

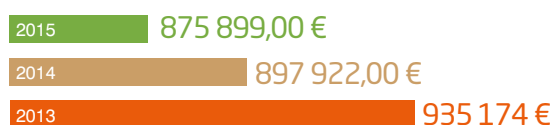
L'OPH poursuit donc ses efforts pour offrir aux locataires un patrimoine sécurisé et adapté aux besoins de ses locataires. Voici quelques chiffres illustrant certaines réalisations 2015.

RÉSIDENCE 210, PIERRE BROSSOLETTE



La remise en état des logements

En 2015, la remise en état des logements avant relocation a représenté une dépense de **875 899 € H.T** ce qui correspond à une diminution d'environ **2,45 %** par rapport à 2014 liée à la maîtrise du coût moyen par logement et ce, malgré l'augmentation du nombre de logements traités.



COÛT MOYEN PAR LOGEMENT (€ HT)



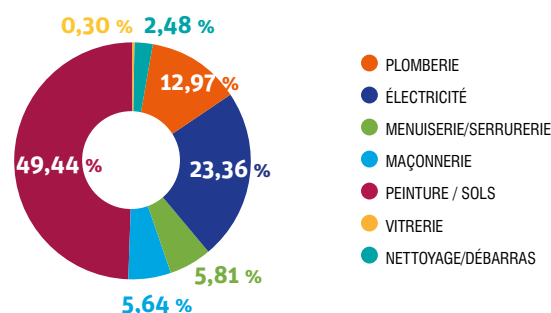
Le coût moyen est calculé sur la base de 210 logements traités en 2015 (soit 53 logements supplémentaires par rapport à 2014), il est de **4 171 € H.T** soit une baisse par logement d'environ **27,07 %** dans les dépenses effectuées.

- 16** logements ont nécessité des travaux pour un montant de plus de **10 000 €**
- 22** logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre **8 et 9 999 €**
- 25** logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre **6 et 7 999 €**
- 38** logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre **4 et 5 999 €**
- 44** logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre **2 et 3 999 €**
- 45** logements ont nécessité des travaux pour un montant inférieur à **1 999 €**
- 20** logements n'ont pas nécessité de travaux (5 F1, 10 F2, 3 F3 et 2 F4)

LA MOYENNE DE DURÉE D'INTERVENTION ENTREPRISE PAR TYPE DE LOGEMENT :

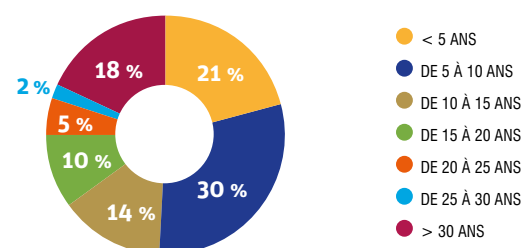
Pour les 32 F1 traités : 8,15 semaines
Pour les 81 F2 traités : 8,39 semaines
Pour les 69 F3 traités : 8,41 semaines
Pour les 25 F4 traités : 8,86 semaines
Pour les 3 F5 traités : 8,67 semaines

COÛT (HT) DES DÉPENSES /TYPE DE TRAVAUX



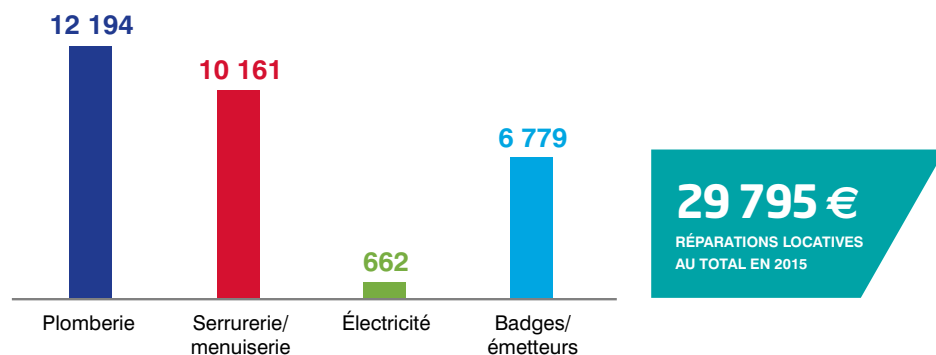
Plomberie : **113 590,00 €**
 Électricité : **204 604,00 €**
 Menuiserie/Serrurerie : **50 875,00 €**
 Maçonnerie : **49 376,00 €**
 Peinture / sols : **433 048,00 €**
 Vitrerie : **2 666,00 €**
 Nettoyage/Débarras : **21 740,00 €**

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 20 à 25 ans	de 25 à 30 ans	> 30 ans
F1	8	15	1	2	1	1	4
F2	19	24	14	8	3	1	12
F3	12	18	10	7	5	1	16
F4	6	5	4	3	1	2	4
F5 et Atelier	0	1	1	0	0	0	1
Total	45	63	30	20	10	5	37

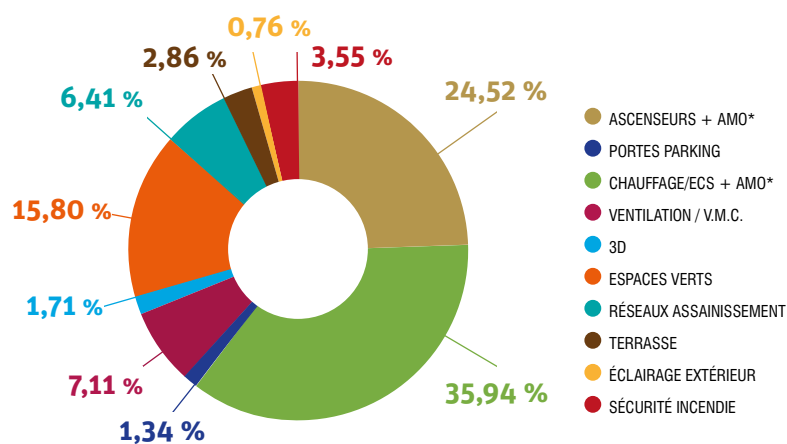
Les réparations locatives



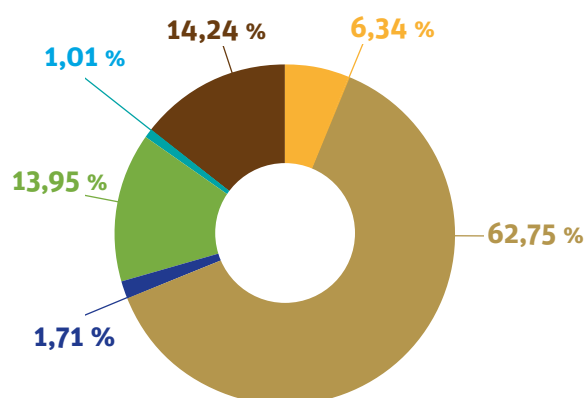
La maintenance

	Ascenseurs + AMO*	Portes parking	Chauffage/ Ecs + AMO*	Ventilation / V.M.C.	3D	Espaces verts	Réseaux assainissement	Terrasse	Éclairage extérieur	Sécurité incendie	Total T.T.C
Maintenance - Entretien P2	240 509 €	13 132 €	352 486 €	69 773 €	16 749 €	155 020 €	62 854 €	28 072 €	7 434 €	34 828 €	980 858 €
Travaux de maintenance préventive P3	- €	- €	419 871 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	419 871 €
Travaux Hors Maintenance	729 360 €	19 829 €	162 144 €	- €	11 756 €	-	-	165 519 €	73 742 €	-	1 162 350 €
Total T.T.C	969 868 €	32 961 €	934 501 €	69 773 €	28 505 €	155 020 €	62 854 €	193 591 €	81 177 €	34 828 €	2 563 078 €

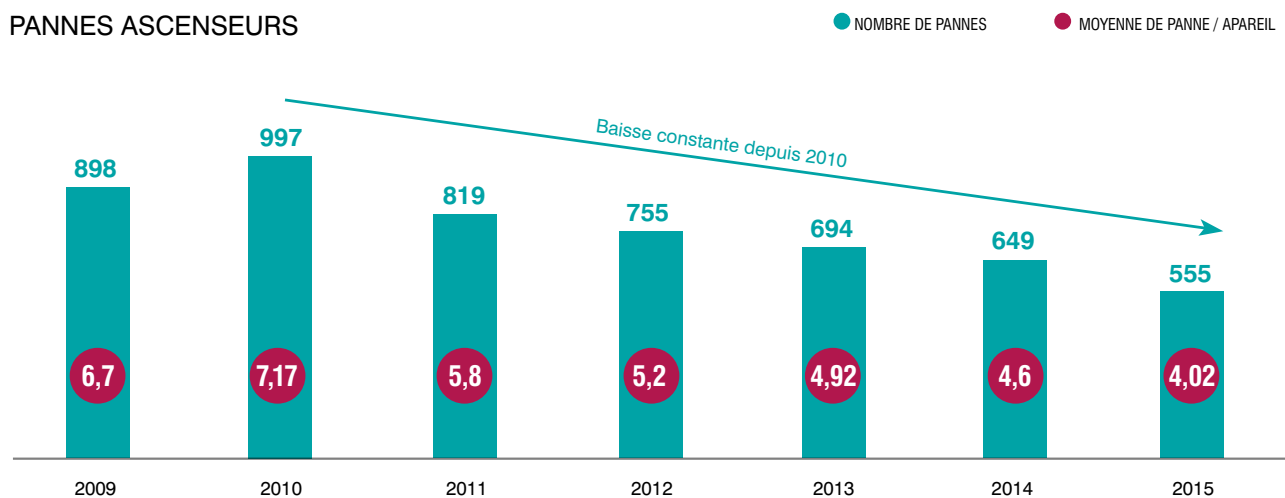
L'ENTRETIEN



LES TRAVAUX HORS MAINTENANCE

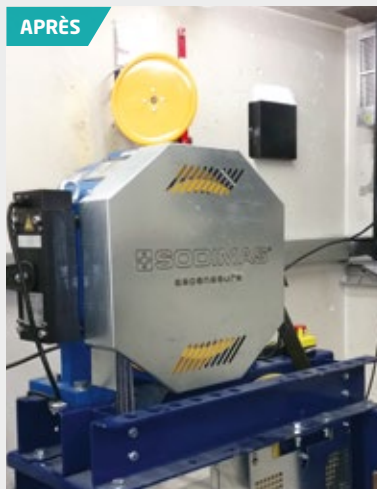


PANNES ASCENSEURS



Travaux ascenseurs réalisés en 2015

MODERNISATION JULES FERRY



JULES FERRY
Modernisation

195 167€

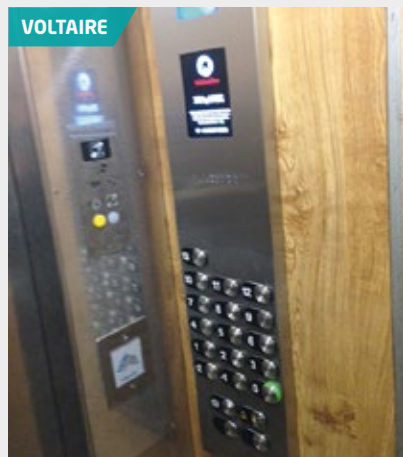
LES TILLEULS
Modernisation

113 242 €

VOLTAIRE
Modernisation

116 711 €

NOUVEAUX PANNEAUX DE COMMANDE



Travaux d'éclairage public réalisés en 2015

Séparation du
réseau de Ville

35 241 €

Remplacement éclairage
jardin Hébécourt/Chauvelot

5 096 €



Travaux de chauffage / eau chaude sanitaires réalisés en 2015

THOREZ

AVANT



NOUVELLE MACHINERIE
EN COURS D'INSTALLATION



THOREZ
(chaudières)

149 181 €

210 BROSSOLETTE
(régulation EC)

43 218 €

MERMOZ
(T + tête radiateurs)

11 649 €

5 RUE GAMBETTA

AVANT



APRÈS



APRÈS



5 GAMBETTA
Remplacement canalisation
chauffage et réfection voirie

129 406 €

Travaux terrasses / toitures réalisés en 2015

13 ALLÉE TISSOT

PENDANT LES TRAVAUX



NOUVELLE TOITURE



13 TISSOT
Maison de Ville

12 230 €

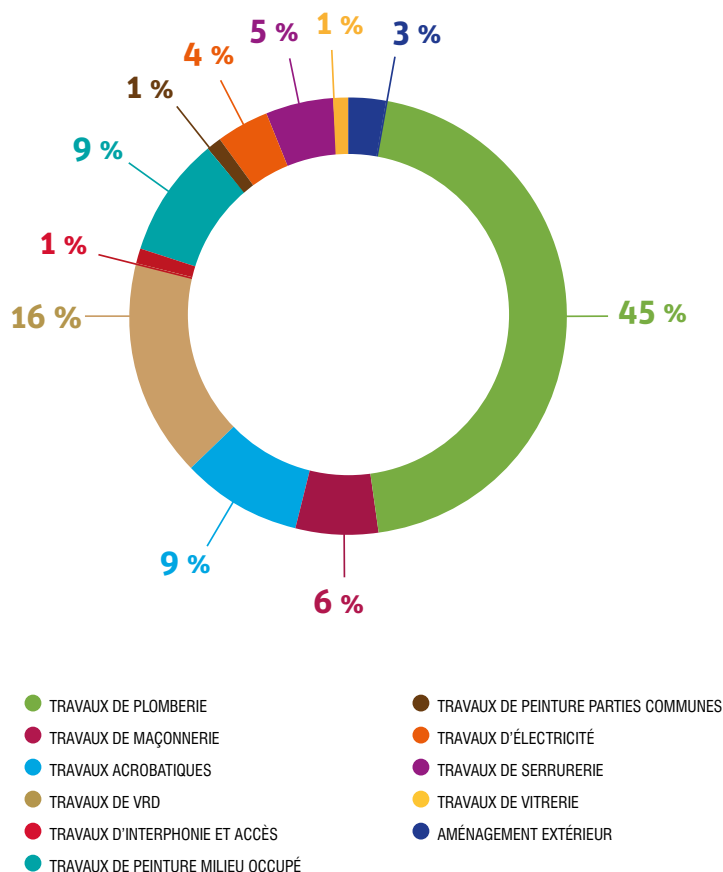
AUTRES TRAVAUX :

8 RUE DE LA TOUR

125 190 €

Réfection de toiture,
terrasse inaccessible
gravillonnée et de toiture
terrasse dalles sur plots

Gros entretien et grosses réparations



Poste de dépense	Coût TTC 2015
Travaux de plomberie	551 917,00 €
Travaux de maçonnerie	77 515,00€
Travaux acrobatiques	111 926,00 €
Travaux de VRD	192 609,00 €
Travaux d'interphonie et accès	12 226,50 €
Travaux de peinture milieu occupé	108 084,00 €
Travaux de peinture parties communes	7 156,00 €
Travaux d'électricité	49 920,00 €
Travaux de serrurerie	67 445,00 €
Travaux de vitrerie	11 266,00 €
Aménagement extérieur	36 441,00 €
TOTAL	1 226 505,50 €

Travaux réalisés en 2015

VOLTAIRE



VOLTAIRE

Remplacement collecteur fonte

64 541 €

GAMBETTA



34-36 GAMBETTA

Remplacement collecteur en sous-sol

21 409 €

29 STALINGRAD

Remplacement sanitaires suite travaux colonnes

43 659 €

RUE DE LA TOUR

Remplacement fonte en sous-sol parking

14 756 €

50 RUE MOQUET



50 RUE MOQUET

Remplacement canalisation
alimentation d'eau

28 806 €



Travaux de Voiries Réseaux Divers réalisés en 2015

LES POÈTES



LES POÈTES

64 614 €

50 MOQUET
17 908 €

26 VALETTE
Modification
porte de hall
2 554 €

2 CARON
Habillage façade
du RDC
3 099 €

COPPÉE
Main courante
4 312 €

50 MOQUET
Garde-corps
sur muret
3 495 €

70 MOQUET
Remplacement
porte de hall
4 609 €

210 BROSOLETTTE
Reprise des marches
des perrons
10 672 €

Création de
ralentisseur
7 291 €

36 GAMBETTA
Réfection dallage
du local VO
2 996 €

**SÉCURISATION
DU SIÈGE**
6 156 €

32 STALINGRAD
Doublage sur escalier
de secours suite
pont thermique
13 134 €

LOUIS BLANC
Nettoyage façade
7 358 €

29 STALINGRAD
Remplacement
de la Lisse
(barrière levante)
du parking
4 191 €

**HÉBÉCOURT/
CHAUVELOT**
Renforcement
éclairage jardin
5 096 €

THOREZ



THOREZ

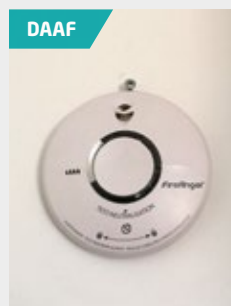
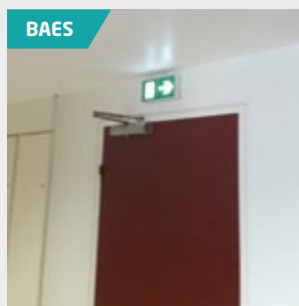
13 962 €

Travaux réalisés en 2015



210 BROSSOLETTE
Espace encombrants

9 560 €



POSE DE DAAF
SUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE

169 740 €

POSE DE BAES
SUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE

69 486 €

BAES : bloc autonome d'éclairage de sécurité

DAAF : détecteur autonome avertisseur de fumée

29 STALINGRAD

Remise en état logements suite travaux colonne

35 340 €

€

32 STALINGRAD

Remise en état logements suite travaux colonne

57 669 €

74 RUE JULES GUESDE

Purge et calfeutrage

30 225 €

34/36 GAMBETTA

Réparation maçonnerie façade

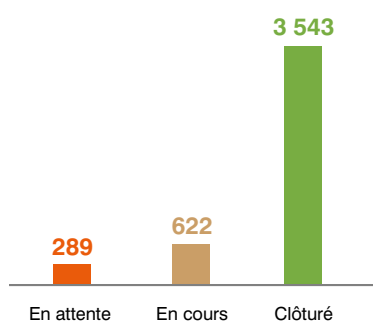
40 917 €



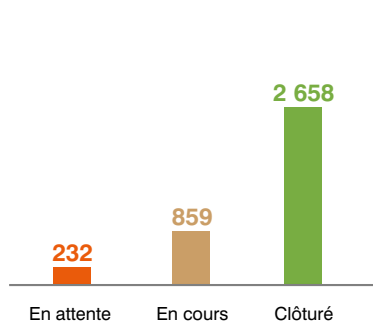
Les réclamations

ÉTAT DES RÉCLAMATIONS AU 31/12 DE CHAQUE ANNÉE

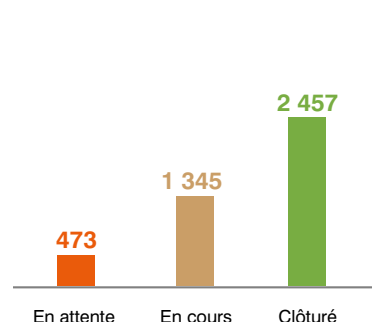
2013	
Libellé	Nombre
En attente	289
En cours	622
Clôturé	3 543
Total	4 454



2014	
Libellé	Nombre
En attente	232
En cours	859
Clôturé	2 658
Total	3 749



2015	
Libellé	Nombre
En attente	473
En cours	1 345
Clôturé	2 457
Total	4 275



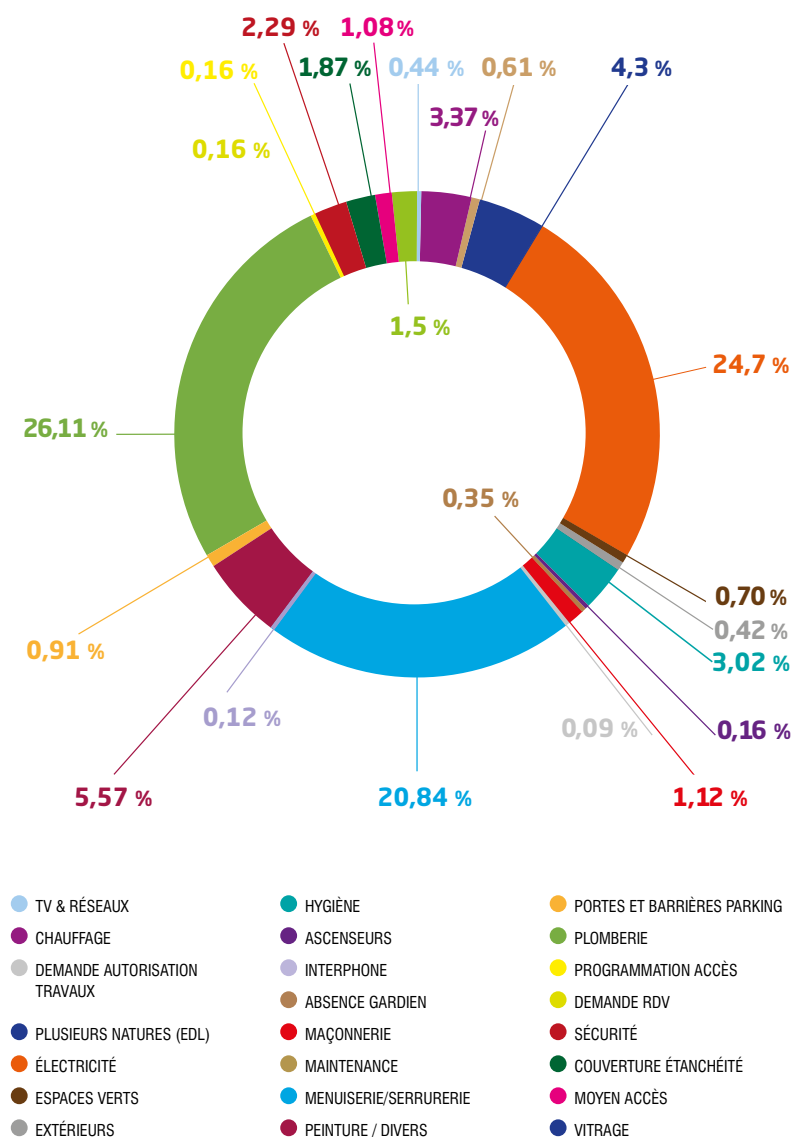
L'analyse entre 2014 et 2015 des réclamations en attente et en cours fait ressortir une augmentation liée au non-respect des obligations du prestataire d'entretien robinetterie-plomberie ayant mené à la rupture du marché.

Cette rupture a entraîné un accroissement des réclamations dans ce domaine qui n'apparaissaient pas les années antérieures et la comparaison n'est donc plus pertinente.





RÉCAPITULATIF DES RÉCLAMATIONS PAR NATURE



NON VISIBLE SUR LE GRAPHIQUE : FERMETURE EXTÉRIEURE : 0,05 % - AUTORISATION ACCÈS : 0,05 %

Nature des réclamations	
Nature des réclamations	Nb de réclamations
TV & Réseaux	19
Chauffage	144
Demande autorisation travaux	26
Plusieurs natures (EDL)	184
Électricité	1 056
Espaces Verts	30
Extérieurs	18
Fermeture extérieure	2
Autorisation accès	2
Hygiène	129
Ascenseurs	7
Interphone	5
Absence Gardien	15
Maçonnerie	48
Maintenance	4
Menuiserie/Serrurerie	891
Peinture / Divers	238
Portes et barrières parking	39
Plomberie	1 116
Programmation accès	7
Demande RDV	7
Sécurité	98
Couverture étanchéité	80
Moyen accès	46
Vitrage	64
TOTAL	4 275



RÉPONDRE

**à la demande
de logement :
un enjeu au
quotidien**



L'Île-de-France connaît depuis plusieurs années une grave crise du logement, avec une production de logements très insuffisante pour satisfaire le nombre de demandeurs de logement.

Ainsi, fin 2015, 634 798 ménages ont une demande de logement active en Île-de-France, dont 92 827 cherchent à se loger dans les Hauts-de-Seine (soit 14,63 % des demandeurs en Île-de-France). Parmi ceux-ci, 11 953 ménages souhaitent être logés à Malakoff dont parmi eux 2 242 demandeurs vivent déjà à Malakoff (dans le parc social ou dans le parc privé).

Entre janvier 2015 et décembre 2015, 857 nouvelles demandes ont été enregistrées pour la Ville de Malakoff, dont 629 saisies par l'OPH de Malakoff. Par ailleurs, depuis le mois d'avril 2015, les demandeurs de logement ont la possibilité de saisir eux-mêmes leur demande de logement social par internet, via le guichet « Grand public ».

Les délais considérés comme anormalement longs sur le département du 92 est de 48 mois toutes typologies confondues. Sur la ville de Malakoff, le délai moyen d'attente avant l'attribution d'un logement est de 47 mois, toutes typologies confondues. Seul le délai pour les T3 (53 mois) est supérieur à celui fixé par le DALO 92.

L'attente pour les autres typologies est légèrement inférieure au délai fixé.

138

ATTRIBUTIONS ONT ÉTÉ PRONONCÉES SUR L'ANNÉE 2015.

Ces attributions sont réparties selon 3 caractéristiques :

- la décohabitation (jeunes adultes quittant le foyer parental),
- la demande de mutation (pour les locataires déjà logés par l'OPH de Malakoff) et la demande externe.

634 798

ménages ont une demande de logement active en Île-de-France

11 953

ménages souhaitent être logés à Malakoff

857

nouvelles demandes ont été enregistrées pour la Ville de Malakoff

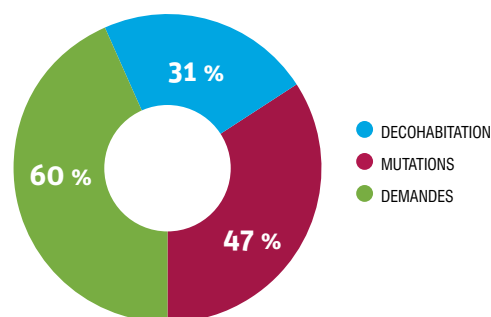
47 mois

délai moyen d'attente avant l'attribution d'un logement

TEMPS D'ATTENTE PAR TYPOLOGIE

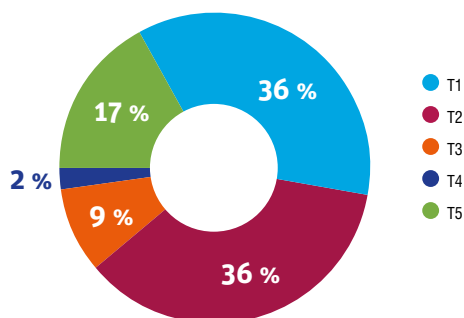
TYPLOGIE	TEMPS D'ATTENTE
T1	41 MOIS
T2	46 MOIS
T3	53 MOIS
T4	47 MOIS
T5	47 MOIS

RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS SELON LA SITUATION LOCATIVE



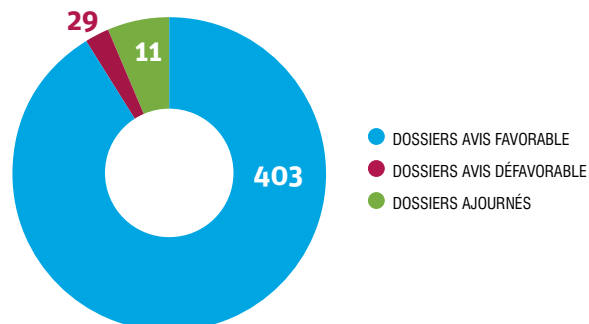
Les types de logements attribués en proportion plus importante sont les T2 et les T3, ces deux typologies représentant **72%** au total 72 % des attributions sur l'année 2015.

RÉPARTITION PAR TYPOLOGIE



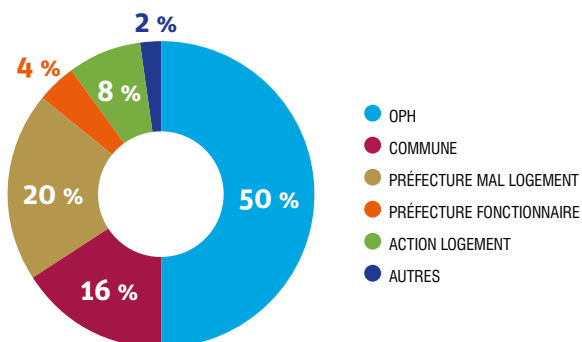
70 % Par ailleurs les contingents « OPH » et « Ville de Malakoff » totalisent plus des deux tiers des attributions (70 % des attributions).

RÉPARTITION DES DÉCISIONS



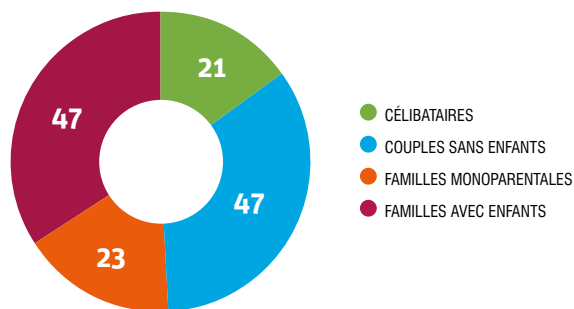
50 % Un peu plus de 50 % des attributions ont été prononcées au bénéfice de familles avec enfants qu'elles soient monoparentales ou non.

RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR CONTINGENT



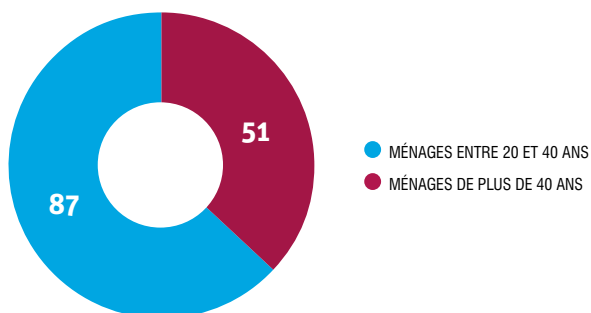
92 % La commission d'attribution s'est réunie à 11 reprises et a étudié 463 dossiers sur l'ensemble des commissions. Près de 92 % des décisions ont été favorables.

RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR COMPOSITION FAMILIALE

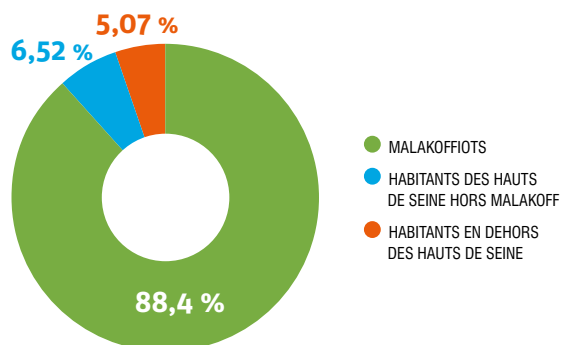


Près des deux tiers des attributions sur l'année 2015 ont été prononcées au bénéfice de ménages âgés entre 20 et 40 ans.

RÉPARTITION DES ATTRIBUTIONS PAR ÂGES



ATTRIBUTION PAR PROVENANCE DES MÉNAGES



RÉALISATION DES ACCORDS COLLECTIFS DEPARTEMENTAUX

Dans le cadre du 7^{ème} Plan Départemental d'Action Pour le Logement des Personnes Défavorisées PDALPD (2014-2018), les objectifs assignés aux bailleurs sociaux et aux collectivités territoriales se veulent renforcés, pour davantage de mixité sociale au sein des territoires.

Dans ce cadre, l'OPH de Malakoff s'est vu assigné pour 2015 un objectif de 47 dossiers à attribuer à des ménages reconnus DALO ou PDALPD. 16 attributions ont pu être réalisées dans le cadre de cet objectif, majoritairement sur le contingent du Préfet dédié aux publics prioritaires.

OBJECTIF D'ATTRIBUTION DE DOSSIERS À DES MÉNAGES RECONNUS DALO OU PDALPD, EN 2015

47 dossiers à attribuer

16 dossiers attribués

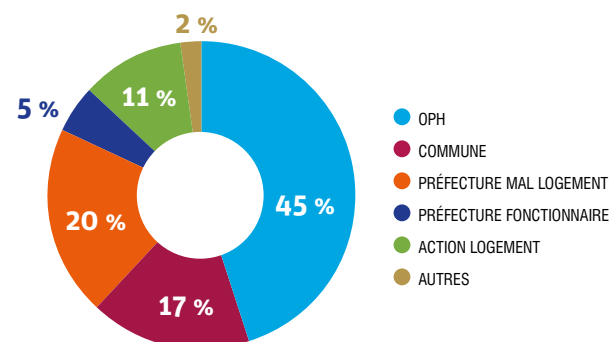
TAUX DE ROTATION PAR TYPOLOGIE

TYPLOGIE	CONGÉS	TOTAL LOGEMENTS	TAUX DE ROTATION
T1	27	315	8,57 %
T2	72	1 233	5,84 %
T3	64	1 552	4,12 %
T4	21	688	3,05 %
T5	4	78	5,13 %
TOTAUX	188	3 866	4,86 %

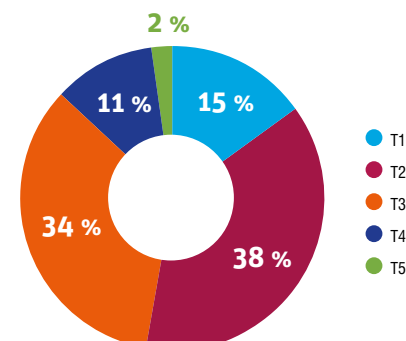
LES CONGÉS

188 congés de logement ont été reçus sur l'année 2015, dont plus des deux tiers concernaient des T2 et T3 (72 %), et une proportion importante de logements réservés OPH et Commune (62 %).

CONGÉS PAR CONTINGENT



CONGÉS PAR TYPOLOGIE



RÉPARTITION DES CONGÉS PAR TYPOLOGIE ET PAR CONTINGENT

TYPLOGIE	OPH	COMMUNE	PREFECTURE ML	PREFECTURE FONCTION	AUTRES	1%	TOTAL
T1	6	8	8	1	0	4	27
T2	31	12	13	5	1	10	72
T3	34	11	11	2	1	5	64
T4	10	3	6	1	0	1	21
T5	3	0	0	0	1	0	4
TOTAUX	84	34	38	9	3	20	188

4,86 % Le taux de rotation sur le parc locatif que gère l'OPH de Malakoff s'élève à 4,86 %. À titre de comparaison, celui des Hauts de Seine est de 6.6 % pour la même période. Les taux de rotation les plus élevés concernent les T1 et les T2.

Enquête de **satisfaction** à l'entrée dans les lieux

Une écoute renforcée pour améliorer les relations avec les locataires

Dans un souci d'amélioration du service rendu aux locataires, l'Office a engagé une démarche de mesure de la **satisfaction des « Nouveaux Entrants »**.

Depuis l'automne 2015, la Direction de la Vie Locative sollicite, par le biais d'une enquête de satisfaction, tout signataire d'un contrat logement, qu'il soit nouveau locataire ou muté au sein de notre patrimoine.

Tous les locataires ayant signé un contrat depuis le mois de septembre 2015 sont concernés, recevant ainsi, dans un délai de 1 à 2 mois après l'entrée dans les lieux, un formulaire et une enveloppe timbrée pour le retour.

Ce questionnaire porte sur plusieurs thèmes :

- L'accueil au standard
- La constitution du dossier d'attribution de logement
- La période d'étude du dossier
- La visite de l'appartement
- Le rendez-vous de signature du contrat
- L'état des lieux d'entrée
- L'identification du gardien
- Les besoins d'informations complémentaires



41%

À ce jour, sur 46 locataires enquêtés, 19 nous ont répondu, soit 41 % de retours et les résultats sont très encourageants.



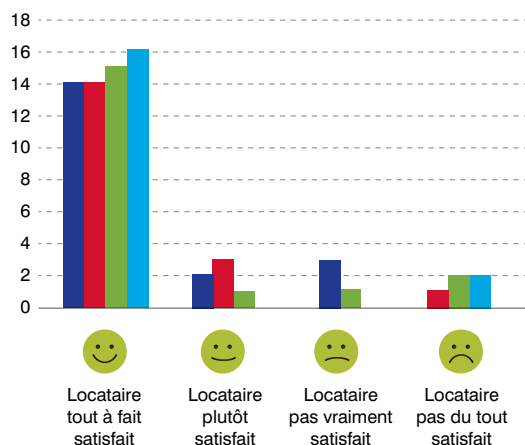
82 à 100 %

82 à 100 % des locataires sont satisfaits à très satisfaits des conditions d'accueil, qu'ils trouvent agréables et efficaces, que ce soit au standard, lors de l'étude du dossier d'attribution, lors de la signature du contrat ou au moment de l'état des lieux.

D'ailleurs, sont majoritaires les locataires exprimant qu'ils n'ont pas besoin de recevoir d'explications complémentaires sur leur dossier administratif (77,78 %) ou leur résidence (77,78 %).

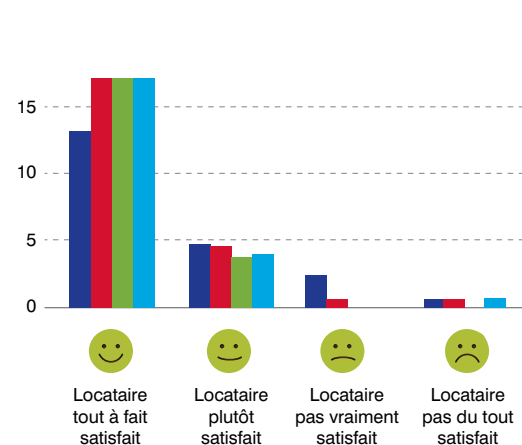
➤ Résultats de l'enquête de satisfaction

ACCUEIL AGRÉABLE

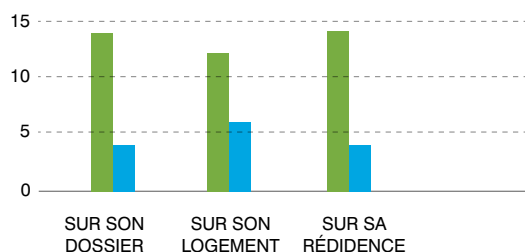


● AU STANDARD ● LORS DU DOSSIER ATTRIBUTION ● LORS DE LA SIGNATURE DU CONTRAT ● LORS DE L'ÉTAT DES LIEUX

EFFICACITÉ DE L'ACCUEIL

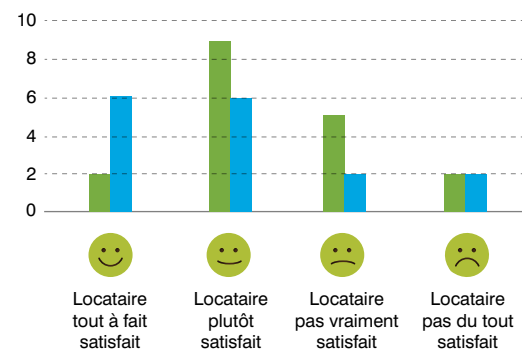


SOUHAIT DU LOCATAIRE D'AVOIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES



● LE LOCATAIRE NE SOUHAITE PAS D'EXPLICATION COMPLÉMENTAIRE ● LE LOCATAIRE SOUHAITE QU'ON LE RAPELLE

LE LOGEMENT À L'ENTRÉE DANS LES LIEUX



● ÉTAT DU LOGEMENT ● PROPRETÉ DU LOGEMENT

Sur le logement, les résultats sont bons mais doivent être améliorés :

75 % des locataires sont satisfaits de la propreté des lieux

61,11 % sont satisfaits de l'état du logement

66,67 % ne demandent pas d'explication complémentaire sur leur logement



ACCUEILLIR

**et accompagner
les locataires
au quotidien :
affirmer notre
vocation sociale**

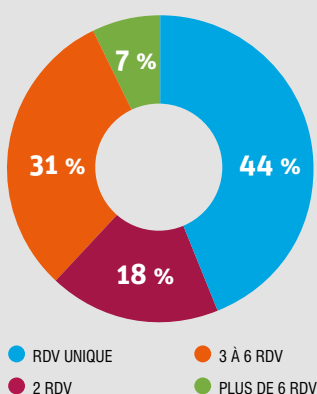
Montant des impayés sur l'exercice 2015 : au 30 janvier 2016, les impayés représentent **789K€** (locataires présents et partis) pour l'OPH de Malakoff, hors autres impayés restant sur les exercices antérieurs.

Notre mission de bailleur social consiste notamment en la prévention des impayés pour aider les locataires en difficulté, et prévenir les expulsions locatives.



Prévenir les impayés

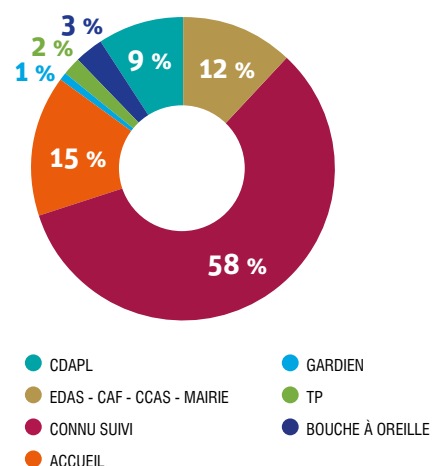
➤ À l'écoute des locataires en difficulté : la Conseillère en Économie Sociale et Familiale (CESF)



En 2015, la CESF a reçu 113 familles, lors de 308 entretiens individuels. **44 %** des locataires reçus ne sont rencontrés qu'une seule fois tandis que **18 %** le sont deux fois. Ces **62 %** ne font pas l'objet d'un suivi dans la durée.

Les 38 % restant représentent les 30 à 39 suivis actifs mensuels.

ORIGINE DE LA MISE EN RELATION LOCATAIRE / CEFS



30 % des locataires rencontrés ont soldé leur dette en moins de 8 mois (chiffre arrêté en août 2015).

14 % des suivis ont lieu dans le cadre de dossiers de surendettement.

27 % des ménages rencontrés sont déjà positionnés en procédure d'expulsion au moment du premier rendez-vous.

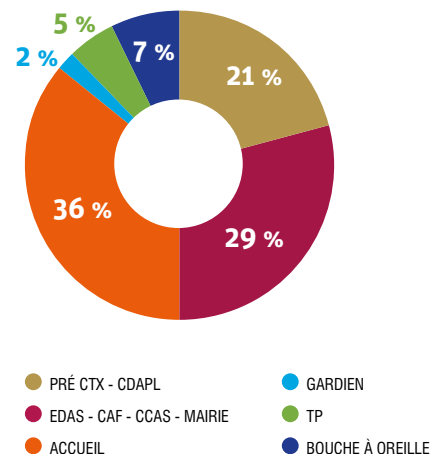
17 % des locataires reçus ont fait l'objet d'un dossier instruit en commission FSL maintien dans les lieux.

Origine de la mise en relation entre le locataire et la CESF :

58 % des locataires rencontrés connaissaient déjà la CESF (suivi en cours ou passé) ; les autres locataires ont appris qu'elle se tenait à leur disposition :

- en se rendant à l'accueil de l'OPH (15 %)
- par l'orientation effectuée par le service social départemental (EDAS : 12 %)
- par les agents de l'OPH travaillant au contentieux ou au précontentieux (9 %).

L'ORIENTATION DES LOCATAIRES VERS LA CESF EN 2015



Les aides au logement

Une collaboratrice de l'Office se consacre aux aides de la CAF et à d'autres aides financières (ex : tarif social du gaz, LOCAPASS). Elle reçoit les locataires, nouveaux entrants ou déjà en place, pour monter leur dossier auprès de la CAF et elle veille au bon déroulement du versement des allocations.

En 2015, elle est intervenue plus de 400 fois auprès de nos locataires pour leur proposer une demande d'APL ou une régularisation de dossier APL, mais aussi pour leur rappeler la possibilité d'un règlement amiable de leur dette locative, les invitant à souscrire des plans d'apurement ou à respecter ces plans, afin d'éviter une suspension de l'APL ou de l'AL.

Grâce à des rappels d'allocations, **56 locataires ont pu solder leur dette.**

Les aides de la CAF que nous avons perçues représentent **20,32 %** de la facturation totale des loyers des logements (conventionnés et non conventionnés).

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Locataires reçus	429	386	553	715	699	559
Dossiers transmis à la CAF	165	192	187	216	142	149
Demandes LOCA PASS	10	15	2	2	6	1
Suspensions CAF	335	304	433	423	542	492
Demande tarif social gaz	7	5	5	17	23	14
Allocataires	1 187	1 202	1 162	1 169	1 175	1 086
Total aides au logement	2 974 500	3 145 524	3 129 753	3 262 207	3 394 396	3 243 607
Ratio par locataire			2 693	2 791	2 889	2 987

Le FSL

L'OPH continue de participer au Fonds Solidarité Logement (FSL), à hauteur de **4 €** par logement, soit une cotisation totale de **15 588 €** pour l'année 2015.

Durant cette année, 64 familles locataires de l'OPH de Malakoff ont bénéficié d'une aide de ce fonds, pour un montant total de **43 870 €**.

52 % des fonds FSL ont été versés dans le cadre d'une aide au maintien dans les lieux : il s'agit essentiellement de prise en charge d'une dette locative, mais il peut s'agir également de prise en charge des frais d'assurance pour l'année ou d'une aide au règlement d'une régularisation d'eau.

48 % de ces aides concernent l'accès dans les lieux : la prise en charge du dépôt de garantie, le versement du premier loyer et le règlement de mobilier de première nécessité, à hauteur de **1 000 €** maximum et sur présentation d'un devis. Ces demandes peuvent se cumuler.

À NOTER

Les Commissions FSL se sont tenues localement jusqu'à fin décembre 2015 : chaque mois, se réunissaient les représentants de la municipalité, de la CAF, des services sociaux départementaux et de l'OPH de Malakoff. Chaque dossier, établi par un travailleur social à la demande du locataire, était longuement étudié et la décision prise collégialement.

À compter du 1^{er} janvier 2016, les dossiers FSL sont instruits de façon centralisée à Nanterre, au Conseil Départemental. Les 28 Commissions locales sont remplacées par 7 Commissions territoriales réparties sur le département des Hauts de Seine, qui n'examineront que les dossiers complexes, une fois par mois avec, à tour de rôle, le représentant d'un des bailleurs de l'ensemble du territoire concerné et le représentant d'un des CCAS.

L'OPH de Malakoff représente les bailleurs sociaux au sein de cette commission territoriale.

➤ La Commission de Prévention des Impayés de Loyers (CPIL)

Depuis 1998, tous les départements doivent élaborer une Charte de Prévention des Expulsions, dont la DRHIL assure le pilotage. Sont signataires de cette charte les associations, les bailleurs sociaux, la Caf, les travailleurs sociaux, etc.

Les CPIL ont vocation à :

- Coordonner l'intervention des acteurs locaux en faveur du traitement des impayés, le plus en amont possible,
- Déterminer ensemble les modalités d'intervention des différents partenaires afin d'adapter les réponses à chaque situation,

- Apporter une attention particulière aux situations qui semblent les plus complexes et trouver la meilleure articulation possible entre chaque intervenant.

Elles réunissent le bailleur social (l'OPH de Malakoff est représenté par la Gestionnaire Contentieux et la CESF), les travailleurs sociaux du département, le CCAS, et la CAF. À Malakoff, les commissions sont organisées bailleur par bailleur.

Accompagnement social des publics fragilisés

Les loyers impayés ne constituent pas les seules difficultés que peuvent rencontrer nos locataires et il nous appartient de les aider dans leur parcours de vie au sein de notre patrimoine.

➤ Maintien à domicile des personnes handicapées et des personnes âgées



L'Office a engagé une démarche de soutien aux locataires concernés par l'aménagement des équipements dans le logement.

En 2015, une dizaine de locataires ont demandé et obtenu le remplacement de leur baignoire par une douche, avec selon les cas la pose de barres et/ou de siège escamotable.

Ces frais, normalement à la charge des locataires, ont été partagés entre l'Office et les locataires selon une grille de vétusté. Dans la plupart des cas, l'Office a pris en charge la partie plomberie et le locataire, les embellissements (peintures et sols).

Les devis s'élèvent de **1 450 à 2 800 €** ; ils représentent pour 2015 un total de plus de 24 000 €, dont 12 000 € pris en charge par l'Office. (De leur côté, les locataires peuvent solliciter des aides financières auprès de différents organismes, notamment le PACT, les caisses de retraite, les caisses de prévoyance,...).

➤ Collaboration avec le CLIC GÉRONTOLOGIE

La Ville de Malakoff bénéficie d'une antenne du CLIC (Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique). Les CLIC relèvent des établissements et services sociaux assurant des missions d'information, conseils, coordination, aux bénéfices d'usagers et autres établissements et services.

Le CLIC est compétent pour tout habitant de 60 ans et plus, lorsque la question du maintien à domicile est posée. Il intervient dans les faits essentiellement pour des personnes âgées de 85 et plus.

Depuis plusieurs années, l'Office est signataire d'une Charte, qui fixe un cadre éthique dans le respect des droits et de la dignité de la personne âgée, de sa famille, des professionnels, des bénévoles, et de toute personne intervenant.

Les échanges entre le CLIC et l'OPH sont réguliers. Nous sommes amenés ainsi à solliciter des réunions de synthèse pour les situations les plus complexes, en présence de nombreux partenaires, pour faire le point, alerter les services compétents et élaborer des préconisations.



ENRICHIR

**les compétences pour
répondre aux enjeux de
demain : une politique
de formation
ambitieuse**

La formation professionnelle

► La formation professionnelle : fil conducteur de l'évolution de l'Office

La formation professionnelle constitue un axe fondamental d'accompagnement et de valorisation des collaborateurs. Pour répondre à ses enjeux, l'Office doit avoir du personnel qualifié, capable de répondre aux exigences des locataires et au bon fonctionnement des services, tout en veillant à respecter la réglementation et la législation toujours en évolution.

Le plan de formation triennal a donc été bâti en cohérence avec les enjeux de l'Office.

À savoir :

- L'amélioration de la satisfaction des locataires
- La professionnalisation des collaborateurs
- Le développement de la communication interne en favorisant une plus grande transversalité
- Le respect des obligations de l'employeur sur le plan de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail.



► Les bénéfices attendus de la formation professionnelle

La formation professionnelle permet d'acquérir, de développer des compétences et de s'adapter aux évolutions législatives, structurelles et sociales des métiers et des organismes.

De ce fait, les bénéfices attendus se situent aussi bien au niveau du salarié lui-même que de son service, sa direction, et donc plus largement l'Office dans sa globalité.

Il s'agit donc d'un enrichissement collectif !



LE PERSONNEL DE L'OFFICE EN QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Un effectif stable

82 collaborateurs
en 2015 dont :

39% de statut
fonctionnaire

61% de statut
OPH CDI

Une parité homme/femme respectée



51%



49%

32% de « sénior »
(55 ans et plus)



➤ Les formations en intra : véritable outil de communication interne et de transversalité

La mise en place des formations en intra a été privilégiée afin que les collaborateurs partagent des savoirs identiques et que les méthodologies ou procédures soient communes à l'ensemble des participants.

Par ailleurs, et autant que faire se peut, l'Office favorise la constitution de groupe représentatif des différents métiers (métiers de la proximité, de la gestion locative, des fonctions supports, de la maîtrise d'ouvrage mais aussi du social et de la proximité). En effet, les échanges entre collaborateurs de différents services sont un moyen de favoriser la transversalité et une meilleure communication interne.

Le contenu de ces formations est arrêté conjointement par le service des Ressources Humaines, les organismes de formation et les services concernés en fonction des besoins spécifiques de l'Organisme et de ses collaborateurs. Il s'agit ainsi de proposer des contenus « sur mesure » adaptés au mieux aux attentes des collaborateurs et de l'Office plus généralement.

Parmi les 12 actions de formation en intra, voici quelques exemples :

- La sensibilisation à l'amiante de niveau 1 pour les collaborateurs (23) ayant des contacts directs avec le public
- La sensibilisation à l'amiante de niveau 2 pour les collaborateurs (55) ayant peu de contact avec le public
- La communication quotidienne avec les locataires : 4 sessions soit 43 collaborateurs
- Le contrôle et la réception des travaux, formation destinée à 9 collaborateurs
- La sensibilisation aux marchés publics et uniformité des bases de réglementation, formation transversale ayant réuni 15 collaborateurs des services Finances-comptabilité, Entretien et Maintenance, Marché Public, service Coordination Administrative et Achat et Aménagement et Développement.
- La réalisation des états des lieux entrants formation initiée dans le cadre de l'évolution des missions du personnel de proximité (28)
- Devenir sauveteur secouriste du travail répondant à un souhait d'une vingtaine de volontaires
- Le passage à la version PIH3 de notre pro logiciel de gestion Portail Immo : plusieurs sessions de formation à l'utilisation et au paramétrage ont été mises en place par groupes métiers pour l'ensemble des utilisateurs.

Les éléments clés de la formation à l'Office en 2015

98,8 %

du personnel a été formé
en 2015 dont 32 % de seniors

+13,85 %

de collaborateurs formés
par rapport à 2014

12

actions de
formations en intra

445,5

Jours de formation
en 2015



Sur 81 personnes formées,
52 % sont des femmes
et 48 % des hommes



Des actions de formation plus spécifiques en externe

Si les formations en intra sont privilégiées, il n'en demeure pas moins la nécessité d'avoir recours à des formations en externe pour des besoins plus spécifiques et/ou qui concernent des collaborateurs en nombre restreint. La palette des organismes de formation nous permet de pouvoir choisir la formation la plus adaptée à nos besoins et répondant au mieux à notre attente en terme d'expertise.

Ainsi, en 2016, **30 collaborateurs** ont été concernés pour ces formations pour un total de **80 jours de formation**.

Quelques exemples :

- Le traitement de la demande de logement
- Les bases de la gestion locative niveau 1
- Les bases et la pratique de la comptabilité générale niveau 1
- Windows 7- installation et administration
- Les achats socio-responsables et les clauses d'insertion
- Soudage à l'arc avec électrodes enrobées
- L'accès handicap
- Le montage d'une opération de réhabilitation

Une politique des ressources humaines favorisant l'apprentissage

L'apprentissage est une voie de formation qui permet à tout âge de développer ses compétences, d'acquérir une qualification professionnelle et/ou de mettre un pied dans le monde du travail.

Il s'agit également d'un transfert de compétences par les tuteurs, fondé sur le partage des savoir-faire et des aptitudes théoriques et pratiques d'une profession.

Aussi, la politique des ressources humaines de l'Office s'accorde à défendre les prérogatives de l'apprentissage qui peuvent être bénéfiques pour les stagiaires/apprentis

comme pour les personnels tuteurs. Cette voie est en effet une source de motivation et de stimulation qui permet aux stagiaires/apprentis de découvrir un métier et aux tuteurs d'apporter une valorisation de leur métier.

C'est pourquoi, la politique des ressources humaines de l'Office favorise l'apprentissage en prenant en compte les leviers mis à disposition pour réussir dans ce sens : le contrat emploi d'avenir, les contrats en alternance (apprentissage/professionnalisation), les stages de mise en situation professionnelle, les stages en cours d'étude, les stages de fin d'étude.

En 2015, l'Office a accueilli **8 stagiaires** dont la majorité dans le cadre de l'apprentissage du métier de gardien d'immeuble et 1 emploi d'avenir sur un poste d'assistant informatique.

Un investissement financier à la hauteur de nos ambitions

Le budget alloué à la formation pour l'année 2015 a été de **80 000 euros** auxquels il convient d'ajouter les cotisations aux organismes paritaires de la formation professionnelle. Au total, cet investissement représente **140 950 €** soit **5,18 %** de la masse salariale et un budget multiplié par 4 par rapport à 2014 !



Les grandes orientations de l'année à venir

Afin de poursuivre l'attention portée au rôle de la formation professionnelle dans l'accompagnement de l'Office dans ses enjeux, le plan de formation triennal sera mis à jour pour l'année 2016. L'objectif est d'accompagner au mieux le personnel de l'Office dans la réorganisation des services dans le respect d'un budget égal à l'année 2015.



OPTIMISER

**les achats : un objectif
indissociable de
la qualité de service**

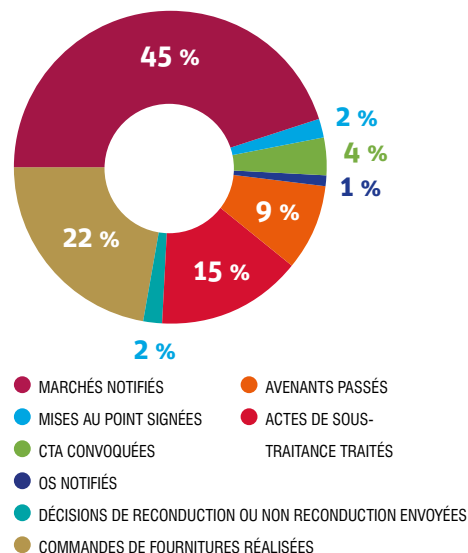
Volume global d'activité

Au cours de l'année 2015, des procédures de consultations ont été lancées pour 63 marchés, et 50 marchés ont été notifiés (sachant qu'en cas d'allotissement, chaque lot est un marché distinct). Certaines procédures de consultation lancées en 2015 n'ont pas conduit à une notification la même année. Pareillement, certains marchés notifiés en 2015 sont l'aboutissement de procédures lancées en 2014.

Parmi les marchés notifiés en 2015, les plus importants concernent notamment :

- Les travaux de réhabilitation de l'immeuble du 93 / 95 rue Paul Vaillant-Couturier ;
- Les repérages et diagnostics amiante sur l'ensemble du patrimoine ;
- La mission d'actualisation du plan stratégique de patrimoine et de rédaction de la nouvelle convention d'utilité sociale ;
- La création d'une nouvelle identité graphique et d'un site internet ;
- La fourniture d'électricité sur l'ensemble du patrimoine suite à la fin des tarifs règlementés.

RÉPARTITION DU VOLUME D'ACTIVITÉ



10 avenants ont été passés

17 actes de sous-traitance ont été traités

2 décisions de reconduction ou non-reconduction ont été envoyées

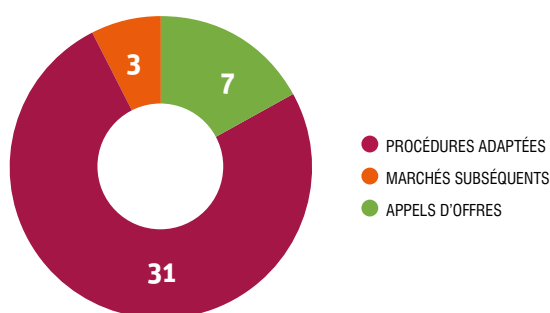
1 bordereau pour prix supplémentaires a été réalisé et 2 mises au point ont été signées

1 ordre de service de démarrage de travaux a été notifié

5 commissions des achats ont été organisées en 2015

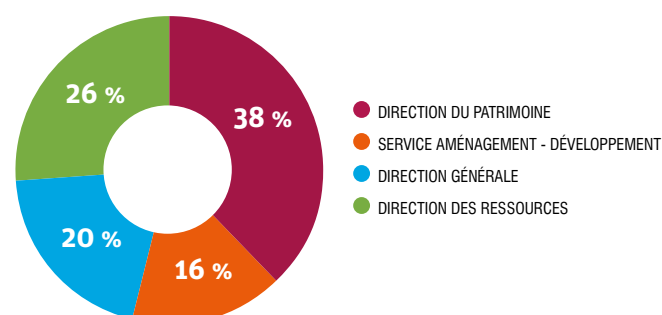
Typologie des procédures de consultation et des marchés

TYPOLOGIE DES PROCÉDURES



Parmi les procédures de consultation lancées en 2015, il y a eu **7 appels d'offres**, **31 procédures adaptées** et **3 marchés subséquents**.

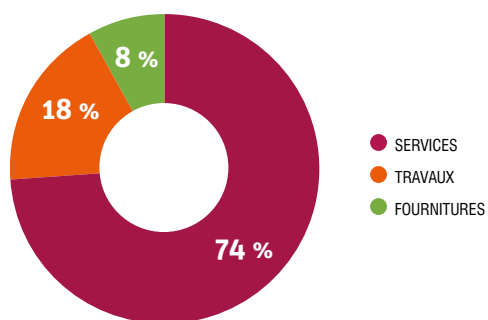
ORIGINE DES BESOINS



En 2015, l'origine des besoins ayant donné lieu à la notification d'un marché est assez diversifiée.



TYPE DE MARCHÉS



Enfin, sur les **50 marchés notifiés**,
on compte **37 marchés de services**,
4 marchés de fournitures et **9 marchés de travaux**.



» Le travail en concertation avec la communauté d'agglomération pour l'introduction de clauses sociales dans les marchés

La clause sociale consiste à prévoir dans un marché que l'entreprise titulaire devra, pour l'exécution de ce marché, réserver un volume de ses heures de travail à des personnes en insertion, c'est-à-dire qui sont éloignées de l'emploi. Sont qualifiés comme tels les demandeurs d'emploi longue durée, les allocataires du RSA, les personnes reconnues travailleurs handicapés ou encore les jeunes non-diplômés. Ensuite, en cas de non-respect de cet engagement, l'entreprise peut se voir infliger des pénalités financières. Ce dispositif fait des marchés publics un levier pour le développement économique et la lutte contre le chômage.

Jusqu'à présent, l'OPH de Malakoff ne prévoyait pas de clauses sociales dans ses marchés, alors que de plus en plus de pouvoirs adjudicateurs, et notamment au niveau de l'agglomération, y recourent. Il a donc été décidé avec la Direction de se mettre en relation avec la chargée de mission clause sociale de la Communauté d'agglomération Sud de Seine (intégrée depuis à l'EPT Vallée Sud – Grand Paris) afin de rejoindre les groupes de travail organisés avec différents pouvoirs adjudicateurs (OPH, Villes, etc.) pour travailler autour de cette thématique.



Le but est de travailler à la rédaction de clauses sociales performantes, d'identifier les marchés susceptibles de prévoir des clauses, de référencer les acteurs de l'insertion sur le territoire, d'étudier l'impact de la clause sociale en termes d'emploi et d'insertion, etc. Ainsi désormais, certains marchés de l'Office, et notamment les marchés d'opérations de travaux et certains marchés de services, seront amenés à contenir une clause sociale. Le 1^{er} marché à en contenir une est le marché relatif à la réhabilitation de la tour du 5 Gambetta, qui prévoit un volume de 2 835 heures de travail à réserver à du personnel en insertion.

» La mise en place d'une newsletter d'actualités juridiques à destination des différents services de l'OPH

L'OPH selon ses activités est soumis à des réglementations nombreuses et diverses. En effet, selon qu'il agisse en gestionnaire de logements, en maître d'ouvrage, en pouvoir adjudicateur, en employeur ou encore en ordonnateur public, il est tenu par un certain nombre de règles, de sources diverses et qui sont amenées à régulièrement évoluer au gré des réformes et de la jurisprudence.

C'est pourquoi il a été confié au service commande publique un rôle de veille généralisée de la plupart des réglementations qui concernent l'Office, afin d'informer régulièrement les différents services sur les changements législatifs, réglementaires et jurisprudentiels récents, en cours ou à venir. Cette veille juridique se fait sous la forme d'une newsletter d'actualités juridiques, qui est produite tous les trimestres et mise sur le serveur afin que l'ensemble du personnel puisse y avoir accès.



DÉVELOPPER

**et accompagner
le personnel avec
de nouvelles
technologies
informatiques**

Poursuivre la mise en place d'outils informatiques **performants**,

tels étaient les enjeux du service informatique pour l'année 2015.

» Une nouvelle version de notre progiciel PORTAIL IMMO HABITAT

L'année 2015 a permis l'installation le 12 octobre 2015, d'une nouvelle version du PGI (Progiciel de Gestion Intégré) utilisé par l'Office.

Ce projet a nécessité, afin de s'assurer que ce dernier réponde au mieux au besoin de notre quotidien, un fort travail de mise à jour du paramétrage pour permettre à l'ensemble des utilisateurs d'atteindre les objectifs fixés en qualité de service à proposer à nos locataires.

C'est pourquoi, l'Office a décidé préalablement à la mise en œuvre de cette nouvelle version, de réaliser, avec l'assistance de l'éditeur, un audit de la base et de l'utilisation du produit.



» Le processus d'audit

Cet audit, auquel beaucoup de collaborateurs ont été associés, a permis de vérifier l'usage ou non des fonctions disponibles, de vérifier la cohérence et ou la conformité des pratiques, de mesurer la capacité à employer la solution et à identifier les bénéfices pouvant être attendus de l'optimisation de la solution.

Pour un suivi de l'avancement de ce chantier, un comité de pilotage interne a été mis en place, piloté principalement par le service informatique.

Tous les champs d'actions ont été examinés : la gestion budgétaire, l'entretien du patrimoine, la réclamation, les charges, les marchés, les impayés et le contentieux, le quittancement, les contrats, la demande de logement, la tarification, et le patrimoine.

Ce travail a fait ressortir que l'outil n'était pas correctement exploité en raison d'un manque de suivi dans son évolution et dans son paramétrage.

Ceci a permis d'établir un plan d'actions comprenant les préconisations à mettre en œuvre :

- Formations des utilisateurs,
- Paramétrage de fonctions,
- Rédaction de modes opératoires....

À cet effet, 10 groupes de travail interne ont été constitués afin que le paramétrage de la nouvelle version soit effectué en phase avec les besoins de l'Office. Enfin, 14 jours de formations ont été consacrés à la bonne utilisation de l'outil par les collaborateurs de l'Office suite aux paramétrages décidés lors des groupes de travail thématiques.

10 groupes de travail interne ont été constitués afin de paramétrer la nouvelle version

14 jours de formations ont été consacrés à la bonne utilisation de l'outil

➤ L'informatisation des bureaux d'accueil

8 bureaux d'accueil ont été informatisés en 2015 – Un triple objectif :

- Améliorer la communication entre le siège et le terrain par l'utilisation de la messagerie OUTLOOK – Plus de fax, moins de papier et un gain de temps précieux
- Professionnaliser les gardiens en leur permettant de disposer d'outils modernes
- Améliorer la satisfaction locataires en permettant aux gardiens de disposer des éléments permettant de traiter plus efficacement la réclamation par la mise en place à terme de la gestion de la réclamation.



8 bureaux d'accueil ont été informatisés en 2015

Le service informatique, en charge de l'installation du matériel, a organisé deux sessions de formations d'une demi-journée, sessions destinées aux gardiens afin de faire le point sur l'environnement WINDOWS et utiliser de façon optimale la messagerie. Ces sessions se poursuivront en 2016, année au cours de laquelle l'informatisation des bureaux d'accueil se poursuivra.

Modernisation et pérennisation des Systèmes d'Information

Dans la continuité des actions commencées en 2014, un effort constant est mené pour garder notre SI à jour, et pour en améliorer l'efficacité au travers par exemple de fonctions d'automatisation de paramètres sur l'ensemble du parc de l'entreprise.

Cette année a aussi vu le remplacement de notre parc d'imprimantes, et l'affectation à de nombreux collaborateurs d'ordinateurs portables pour faciliter leur activité. Ces derniers pouvant dorénavant participer aux réunions équipés de leur matériel pour moins de papier, dans une démarche écologique.

De nombreuses évolutions ont été apportées de façon visible ou transparente pour améliorer le confort d'utilisation de nos outils. Ainsi, par exemple, avons-nous commencé une réflexion sur le traitement des fichiers multimédia dans leur stockage. Une actuelle utilisation non cadrée se trouve en effet être volumétriquement dangereuse pour la stabilité de nos systèmes.

Une meilleure **communication**

en direction des locataires et des agents pour mieux les associer aux projets de l'Office.

L'ensemble des services poursuivent l'effort de communication des locataires pour mieux faire connaître les projets de l'Office concernant l'entretien ou le développement du patrimoine, mais aussi, pour une meilleure compréhension de dispositifs mis en place, comme par exemple, la régularisation des charges.

Cette année encore, ce sont plusieurs milliers de lettres et des centaines d'affichettes qui ont été distribuées concernant des interventions techniques ou des informations générales de l'Office.

Cette démarche est un facteur essentiel des liens avec les résidents.



En 2015, a été mis en place un comité de rédaction composé d'agents de différents services de l'Office pour la réalisation d'un journal interne en direction du personnel, **L'OFFICE NEWS** qui sera édité trimestriellement.

Ce journal a pour objectif de mieux faire connaître et partager les objectifs de l'Office mais aussi, tout ce qui est en lien avec le personnel : les activités du COS, les passions ou hobby des agents, les activités des services par le témoignage des agents sur leur activité professionnelle.

Le Conseil d'Administration a validé la réalisation du **nouveau logo de l'Office de Malakoff**, plus moderne, plus stylisé et aux couleurs de la ville de Malakoff. Un clin d'œil au développement durable, le logo conserve son hirondelle. Il se déclinera sur l'ensemble des supports de communication et en 2016 sur le site internet de l'Office.



Enfin, pour la 6^{ème} année consécutive, **l'édition de l'agenda 2016** a été réalisée. Ce matériel entièrement financé par les annonceurs, donne de nombreuses informations et est toujours très apprécié des résidents.



MAINTENIR

**un équilibre financier
indispensable
à la réalisation
des projets**



Le montant des charges s'élève à 25,579 M€, soit une hausse de 1,004 M€ par rapport à l'exercice 2014 et le montant des produits à 29,716 M€, soit une hausse de 1,538 M€ sur l'exercice précédent. L'exercice 2015 présente un résultat net bénéficiaire de 4,136 M€, en hausse par rapport à 2014 de 0.545 M€, soit une augmentation de 15 %.

LES CHARGES

CHARGES	EXERCICES CLÔTURÉS			VARIATIONS 2014/2015	
	EXERCICE 2013	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015	ÉCART	%
Achats non stockés, matières et fournitures	4 024 815,89	3 883 432,05	3 328 426,77	(555 005,28)	-14 %
Services extérieurs	4 747 076,93	5 485 588,03	4 929 050,67	(556 537,36)	-10 %
Autres services extérieurs	657 411,01	775 368,09	1 177 773,29	402 405,20	52 %
Total achats et services extérieurs	9 429 303,83	10 144 388,17	9 435 250,73	(709 137,44)	-7 %
Taxes foncières	1 763 231,00	1 796 852,00	2 415 590,00	618 738,00	34 %
Autres taxes	636 667,46	658 582,20	676 147,24	17 565,04	3 %
Impôts sur rémunérations	366 555,52	394 895,03	457 851,69	62 956,66	16 %
Total impôts et taxes	2 766 453,98	2 850 329,23	3 549 588,93	699 259,70	25 %
Salaires et traitements	2 928 564,73	2 754 127,91	2 961 029,65	206 901,74	8 %
Charges sociales	980 533,17	885 756,47	876 591,29	(9 165,18)	-1 %
Total salaires et traitements	3 909 097,90	3 639 884,38	3 837 620,94	197 736,56	5 %
Amortissements	3 609 541,63	5 209 359,52	6 033 024,07	823 664,55	16 %
Total amortissements	3 609 541,63	5 209 359,52	6 033 024,07	823 664,55	16 %
Autres charges de gestions	68 426,38	78 897,38	51 326,57	(27 570,81)	-35 %
Total des charges d'exploitation	19 782 823,72	21 922 858,68	22 906 811,24	983 952,56	4 %
Total charges financières	2 345 795,53	1 836 084,28	1 583 752,34	(252 331,94)	-14 %
Total charges exceptionnelles	1 273 027,22	816 564,70	1 089 243,34	272 678,64	33 %
Total général des charges	23 401 646,47	24 575 507,66	25 579 806,92	1 004 299,26	4 %

LES PRODUITS

PRODUITS	EXERCICES CLÔTURÉS			VARIATIONS 2014/2015	
	EXERCICE 2013	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015	ÉCART	%
Charges locatives	6 440 945,61	7 157 791,25	6 544 868,75	(612 922,50)	-9 %
Loyers	18 171 341,72	18 210 781,02	18 175 043,47	(35 737,55)	0 %
Production immobilisée	8 424,14	95 863,45	99 247,64	3 384,19	4 %
Subvention exploitation	27 287,28	0,00	350 000,00	350 000,00	100 %
Reprise sur amortissement et provision	216 220,46	1 124 577,26	1 248 348,30	123 771,04	11 %
Autres produits	411 567,22	230 935,38	112 839,16	(118 096,22)	-51 %
Total produits d'exploitation	25 275 786,43	26 819 948,36	26 530 347,32	-289 601,04	-1 %
Produits financiers	54 093,29	72 443,02	79 286,44	6 843,42	9 %
Produits exceptionnels	1 201 238,40	1 270 254,91	3 106 728,13	1 836 473,22	145 %
Total des produits	26 531 118,12	28 162 646,29	29 716 361,89	1 553 715,60	6 %

ÉVOLUTION DU RÉSULTAT DES TROIS DERNIERS EXERCICES EN MILLIERS D'EUROS

	EXERCICE 2013	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015	ÉCART	%
Charges exploitation	19 783	21 923	22 906		
Produits exploitation	25 276	26 820	26 526		
Résultat d'exploitation	5 493	4 897	3 620	(1 277)	-26 %
Charges financières	2 346	1 836	1 584		
Produits financiers	54	72	79		
Résultat financiers	(2 292)	(1 764)	(1 505)	259	-15 %
Charges exceptionnelles	1 273	817	1 089		
Produits exceptionnels	1 201	1 270	3 106		
Résultat exceptionnels	(72)	454	2 017	1 563	345 %
Total charges	23 402	24 575	25 579		
Total produits	26 531	28 163	29 711		
Résultat de l'exercice	3 129	3 587	4 132	545	15 %

L'AUTOFINANCEMENT

	EXERCICE 2013	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015
Résultat de l'exercice	3 129 471,65	3 587 138,63	4 136 554,97
+ Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions	4 788 391,14	5 492 176,37	6 325 173,51
- Reprises sur amortissements, aux dépréciations et provisions	-216 220,46	-1 124 577,26	-1 248 348,30
+ Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés, démolis, remplacés	0,00	188 387,73	25 448,92
- Produits des cessions d'éléments d'actifs	-150,00	-100,00	-1 750 150,00
- Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	-1 085 882,66	-1 187 948,43	-1 255 893,92
Capacité d'autofinancement	6 615 609,67	6 955 077,04	6 232 785,18
- Remboursements emprunts locatifs codes 2.21 et 2-22	-3 440 019,26	-3 799 717,41	-3 818 736,81
+ + ou - Variations intérêts compensateurs ou différés	0,00	0,00	0,00
- Dotations aux amortissements des charges intérêts compensateurs à répartir	-178 849,51	-282 816,85	-292 149,44
Autofinancement net HLM	2 996 740,90	2 872 542,78	2 121 898,93

LE RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM (R423-9 DU CCH)

	EXERCICE 2013	EXERCICE 2014	EXERCICE 2015
Produits financiers	54 093,29	72 443,02	79 286,44
Loyers (70 hors 703)	18 171 341,72	18 210 781,02	18 175 043,47
Ratio d'Auto Financements Nets HLM - R423-9 DU CCH	16,44 %	15,71 %	11,62 %



GENEVIÈVE DESCAMPS

Directrice Générale
de MALAKOFF HABITAT
Office Public de l'Habitat

D'une année sur l'autre le rapport d'activité permet d'illustrer et de partager avec vous, partenaires, comment concrètement les équipes de l'OPH de Malakoff se mobilisent au quotidien pour faire avancer le service public en faveur d'un logement pour tous, quand les besoins n'ont jamais été aussi prégnants et les défis aussi mobilisateurs.

2015 fut pour l'OPH de Malakoff une année particulièrement riche en projets et en actions qui donnent vie et sens à l'innovation sociale et solidaire que sont les HLM. Des réhabilitations tant attendues par les locataires démarrent, des projets de construction neuves se concrétisent, des travaux d'entretien et d'amélioration souhaités par les locataires et leurs représentants sont mis en œuvre...

Aussi, au travers de ce document nous espérons que vous avez pu vous rendre compte de nos actions au quotidien, mesurer l'implication de l'OPH de Malakoff dans le développement de la ville, apprécier nos évolutions et nos voies de progressions sur lesquelles nous sommes pleinement mobilisés, dans le cadre du projet d'amélioration de la qualité de service lancé fin 2014.

Il s'agit de notre ambition et de notre feuille de route pour les prochaines années.

2015 a été une année intense de mobilisation des personnels, pour la mise en œuvre de ce projet stratégique et la réalisation des premières actions.

Nous avons ouvert de nombreux chantiers, en plaçant les locataires et le territoire au cœur de notre stratégie. La modernisation de la gestion, la communication, l'accueil du nouveau locataire, la qualité des travaux réalisés avec le recueil de l'avis des locataires sur ces travaux, sont parmi les actions importantes lancées en 2015.

De nombreux projets restent à engager et des progrès sont encore à accomplir pour gagner encore en efficacité et en réactivité, mais la dynamique est belle et bien en marche. Elle est déployée par les salariés de l'office, dont l'engagement professionnel au quotidien fait notre force première et est gage de notre réussite.

Ce document cherche donc à souligner leur travail et leur engagement, comme il souligne également les projets et actions qui ne peuvent être menés à bien qu'avec vous, partenaires de l'Office, pour être au rendez-vous des grands enjeux du territoire et répondre ensemble aux défis de proposer un logement HLM de qualité au plus grand nombre.



CHIBANI

MALAKOFF

CONSEIL NATIONAL
Ville Fleurie
DES VILLES ET VILLAGES FLEURIS

Commune
pour la PAIX

AMF unicef
Ville amie des enfants

BÂTIMENT DE L'OPH
RUE DE LA TOUR,
ŒUVRE RÉALISÉE
PAR L'ARTISTE VINCE
EN HOMMAGE
AUX CHIBANIS



Malakoff Office Public de l'Habitat
2 rue Jean Lurçat - CS 70006 - MALAKOFF CEDEX 92245 - F
Tél. : 33 (0)1 46 56 31 00 - Fax : 33 (0)1 46 56 31 01
Email : administratif@oph-malakoff.fr
www.oph-malakoff.fr