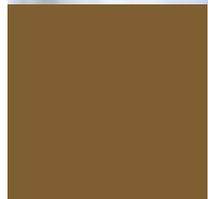
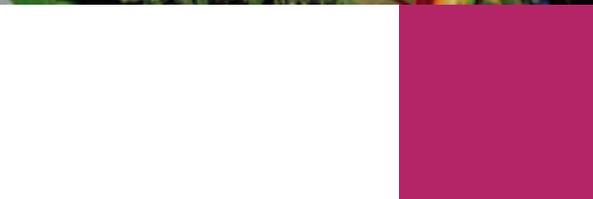
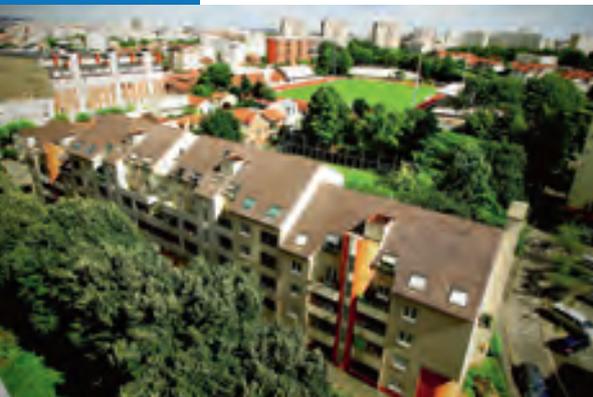
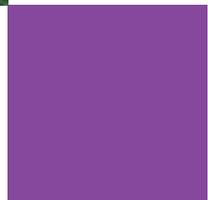




# 🕒 Rapport d'activité 2014



**S'engager** Développer  
Améliorer Répondre  
Accompagner



Office Public de l'Habitat  
Malakoff

# L'OPH de Malakoff, c'est:



Un patrimoine de:

**3 898**

logements locatifs sociaux;

**82**

commerces et locaux d'activité;

**2 657**

places de stationnement.



Des demandes de logements satisfaites

**149**

logements attribués en 2014;

**172**

emplacements de stationnement attribués en 2014.



Une offre nouvelle en projets:

**140**

logements locatifs sociaux;

**138**

logements de type studio (résidence étudiants).

**3**

réhabilitations en cours ou en projet:

- résidence Brassens: 154 logements en cours – achèvement des travaux: 1<sup>er</sup> semestre 2015;
- résidence 5, rue Gambetta: 107 logements – en projet – concertation avec les locataires en cours;
- résidence 93-95, rue Paul-Vaillant-Couturier: 25 logements – démarrage des travaux: septembre 2015.



Un engagement financier à hauteur de:

**1 968 163 €**

au titre de la maintenance du patrimoine pour l'année 2014;

**897 922 €** pour la remise en état des logements vacants;

**1 284 299 €** pour les travaux de gros entretien.



Une équipe de:

**85**

collaborateurs dont:

**52 %**

d'hommes;

**48 %**

de femmes;

**49** collaborateurs de statut OPH;

**36** de statut FPT.

**85 %**

ont bénéficié au moins d'une action de formation en 2015.

## Sommaire

**4** « Poursuivre notre engagement en faveur du logement social. » Serge Cormier, président de l'OPH de Malakoff

**5** « Une volonté d'améliorer la qualité de service auprès des locataires. » Geneviève Descamps, directrice générale de l'OPH de Malakoff



**Assurer**

la gouvernance de l'Office



**Améliorer**

les relations avec les locataires et la qualité de service



**Développer**

l'offre de logements et réhabiliter le patrimoine



**Améliorer**

le cadre de vie et entretenir les résidences au quotidien



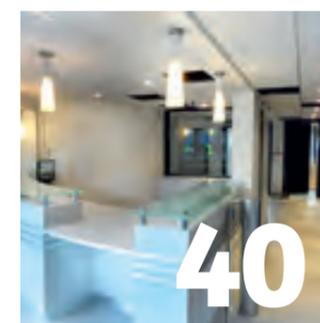
**Répondre**

aux nombreuses demandes de logements



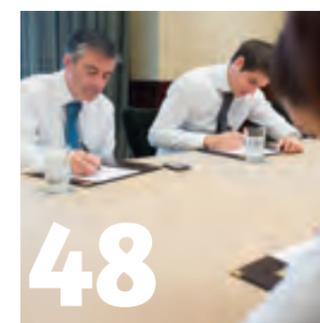
**Accompagner**

les locataires au quotidien: prévenir les impayés



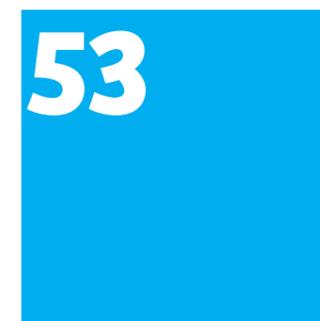
**Développer**

les ressources humaines: les hommes et les femmes de l'OPH de Malakoff



**Améliorer**

les outils de gestion et les procédures d'achat pour un meilleur fonctionnement des services



**Maintenir**

un équilibre financier indispensable à la réalisation de nos projets



De gauche à droite:  
Serge Cormier, Geneviève Descamps  
et Michel Hurpeau.

## « Poursuivre notre engagement en faveur du logement social. »

Dans un contexte national de pénurie du logement social, la Ville de Malakoff et son Office ont maintenu en 2014 leurs efforts en faveur du développement du patrimoine et de la mixité sociale au sein du parc existant.

Offrir des logements de qualité aux familles modestes reste en effet une priorité à l'heure où plus de 3,5 millions de personnes sont mal logées dont 75 000 dans les Hauts-de-Seine. C'est aussi un défi que nous nous engageons à relever chaque année malgré des budgets contraints et le désengagement financier de l'État.

La Ville de Malakoff, confrontée elle aussi à une baisse des dotations de l'État, a pour autant fait le choix de continuer à accompagner son Office dans ses projets de développement, plus particulièrement au sein de la ZAC Dolel-Brossolette.

Il a été ainsi proposé à l'OPH de Malakoff d'acheter en vente en l'état futur d'achèvement une résidence pour étudiants de 138 logements et 140 logements locatifs sociaux. Il s'agit pour l'Office de proposer une nouvelle offre de logements adaptée aux besoins des étudiants et des jeunes actifs et des nombreuses familles en attente: 742 nouvelles demandes de logements ont été enregistrées par l'Office pour la seule année 2014.

Si construire des logements reste une nécessité, entretenir le patrimoine est également un objectif majeur de l'OPH. Les travaux de réhabilitation des 154 logements de la résidence Brassens se sont poursuivis en 2014 tandis que la concertation avec les locataires de la résidence sise 93-95 rue Paul Vaillant Couturier a été menée à son terme. Les études pour la réhabilitation de la tour 5, rue Gambetta ont également bien avancé. Ces travaux, très attendus par les locataires, ne pourraient être réalisés sans l'aide financière de la Ville, malgré les fonds propres que l'Office y consacre.

En parallèle, l'Office reste très attentif à la qualité de service qu'il propose à ses locataires. Les résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2014 nous encouragent à poursuivre nos actions au quotidien pour entretenir, accueillir, accompagner les familles, répondre aux demandes et exercer pleinement notre mission de service public à laquelle, avec le Conseil d'Administration et l'ensemble du personnel, nous sommes particulièrement attachés.

**Serge Cormier,**  
président de l'OPH de Malakoff

## « Une volonté d'améliorer la qualité de service auprès des locataires. »

J'ai pris mes fonctions de directrice générale de l'OPH de Malakoff en septembre 2014. Je souhaite tout d'abord remercier Monsieur Serge Cormier, président de l'Office, de la confiance qu'il a bien voulu ainsi me témoigner et Monsieur Michel Hurpeau, à qui j'ai succédé et qui a mis tout en œuvre pour que le relais se fasse dans les meilleures conditions possibles.

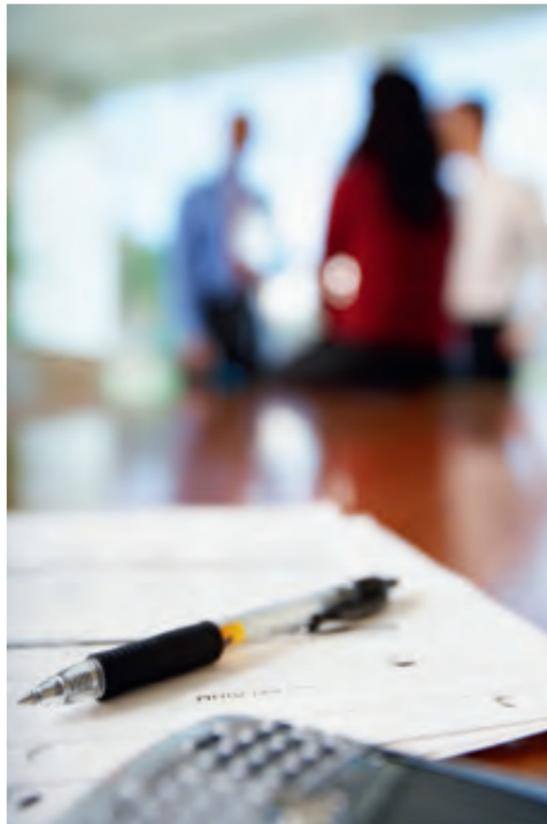
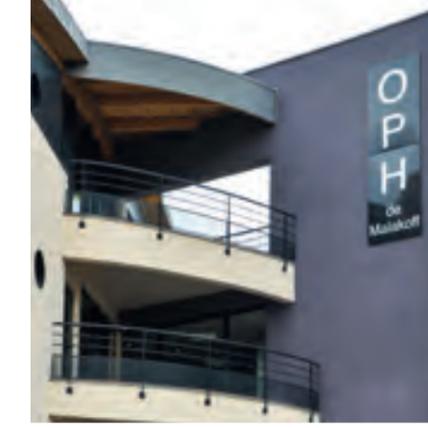
Ces remerciements sont d'autant plus importants que le bilan qui vous est présenté, reflétant le travail de l'ensemble des services de l'Office pour l'année 2014, est le fruit du travail engagé avant ma prise de fonctions.

À l'issue de ces quelques mois, je souhaite vous dire ma satisfaction d'occuper les fonctions de directrice générale de cet Office, qui dispose d'un beau patrimoine, bien entretenu, avec des projets importants et intéressants à mettre en œuvre, tant sur le plan du patrimoine existant qu'en terme de développement de l'offre nouvelle.

Ce bilan est d'ailleurs l'occasion de vous présenter ces projets plus en détail. C'est également en 2014 que l'OPH de Malakoff a réalisé une nouvelle enquête de satisfaction auprès de ces locataires. Les résultats sont pour le moins encourageants puisque 88 % des locataires ont un avis positif sur l'Office et 92 % sont satisfaits de leur logement.

Ces résultats témoignent à la fois de la volonté de l'Office de rechercher en permanence à améliorer la qualité de service auprès des locataires, mais aussi de son engagement quotidien pour l'entretien du patrimoine.

**Geneviève Descamps,**  
directrice générale de l'OPH de Malakoff



# Assurer la gouvernance de l'Office

*Installation du nouveau Conseil d'administration, le 6 mai 2014..... 08*  
*Les principales décisions du Conseil d'administration en 2014..... 09*

Le rôle du Conseil d'administration est de définir la stratégie de l'Office, de décider des opérations de construction, de réhabilitation, d'aménagement, d'entretien du patrimoine. Chaque année, le Conseil d'administration arrête le niveau d'augmentation des loyers dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et vote le budget de l'Organisme. À la suite des élections municipales de 2014, le Conseil d'administration de l'Office a été renouvelé.

## Installation du nouveau Conseil d'administration, le 6 mai 2014

**C**onformément au décret 2008-566 du 18 juin 2008 fixant la composition des Conseils d'administration des Offices publics de l'habitat et notamment la répartition des sièges entre les différents partenaires y siégeant, le Conseil municipal, réuni en séance le 9 avril 2014, a fixé à vingt-trois le nombre d'administrateurs et désigné lors de sa séance, treize des vingt-trois représentants pour lesquels il a compétence. Il a également invité les six autres partenaires et associations à désigner les leurs. Le Conseil municipal a ainsi désigné six élus, cinq personnalités qualifiées, deux représentants ayant la qualité d' élu local d'une collectivité autre que celle de rattachement. La composition du Conseil d'administration a été fixée comme suit :

### Les représentants du Conseil municipal

Serge Cormier  
Joël Allain  
Antonio Oliveira  
Gilbert Métais  
Michael Orand  
Emmanuelle Jannès

### Les personnalités qualifiées

Michèle Varier  
Françoise Guillois  
Clément Guion  
Stéphane Jugnot  
Loïc Courteille

### Les élus d'autres collectivités territoriales

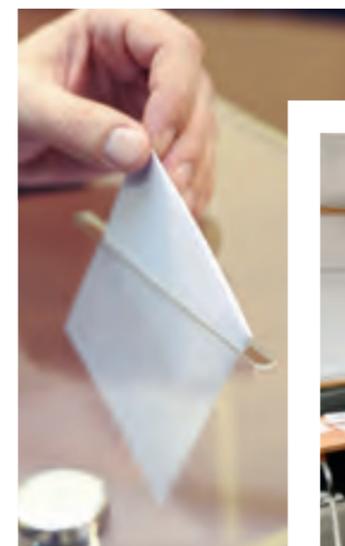
Laurent Carteron, commune de Bagneux.  
La commune de Clamart n'a pas désigné de représentant.

### Les représentants des partenaires et institutions

Roland Nageotte *Union départementale des associations familiales (Udaf)*  
Claude Delemailly *(syndicat CGT)*  
Abel Hamon *(syndicat CFDT)*  
Évelyne Binse *(CAF)*  
Marie-Claude Meseray *(Secours Populaire)*  
Florence Dubuisson *(Proclia - Action Logement)*

### Les représentants des locataires (élus CNL pour 4 ans)

Colette Estève  
Catherine Colleu  
René Assibat  
Hervé MÉRAVILLE  
Sur vingt-trois membres, dix ont été renouvelés et huit siègent au Conseil pour la première fois. Ils ont élu, lors de la première séance, Monsieur Serge Cormier, président du Conseil d'administration de l'OPH de Malakoff. Assistent également au Conseil d'administration, avec voix consultative, la directrice générale de l'Office, le commissaire du Gouvernement représentant le préfet et un représentant du Comité d'entreprise. En 2014, le Conseil d'administration s'est réuni six fois.



## Les principales décisions du Conseil d'administration en 2014

### 20 mars 2014

Approbation du compte financier et du compte de gestion pour l'exercice 2013.

### 6 mai 2014

Installation du nouveau Conseil d'administration : élections du président, du bureau, des membres des différentes commissions.

### 23 juin 2014

Nomination de M<sup>me</sup> Descamps en qualité de directrice générale de l'OPH.

### 14 octobre 2014

Fixation du taux d'évolution des loyers au 1<sup>er</sup> janvier 2015.  
Opération de construction neuve ZAC Dolet-Brossolette : approbation d'une acquisition en Vefa de trente-quatre logements locatifs sociaux.  
Débat d'orientation budgétaire pour l'année 2015.

### 11 décembre 2014

Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction conduite auprès des locataires du 10 avril au 31 mai 2014.  
Deuxième débat d'orientations budgétaires pour l'année 2015.



### Élection des représentants des locataires au sein du Conseil d'administration de l'OPH de Malakoff

Tous les 4 ans, en application de la réglementation fixée par un décret du 18 juin 2008, des élections doivent être organisées entre le 15 novembre et le 15 décembre en vue de procéder au renouvellement des représentants des locataires au sein des Conseils d'administration des Offices publics de l'habitat. Pour l'OPH de Malakoff, la date du scrutin a été fixée au 6 décembre 2014 et le dépouillement s'est déroulé au siège de l'Office en présence d'un représentant de la liste unique (CNL) et par un bureau comprenant le président du Conseil d'administration et un membre ne représentant pas les locataires. À l'issue du dépouillement, les résultats ont été affichés dans les halls des immeubles. Ont été élus pour quatre ans, les représentants de la liste CNL : Catherine Colleu, Colette Estève, René Assibat, Hervé MÉRAVILLE.



# Améliorer les relations avec les locataires et la qualité de service



<i>Enquête de satisfaction 2014 : des résultats encourageants.....</i>	<i>12</i>
<i>Mise en œuvre du projet proximité : une priorité.....</i>	<i>13</i>

L'OPH de Malakoff est particulièrement attaché à la qualité des services qu'il propose à ses locataires. À cet effet, et pour mieux connaître leurs attentes et recueillir leur avis, l'OPH a lancé en 2014 une enquête de satisfaction. Poursuivre l'amélioration de la qualité de service, c'est aussi améliorer les relations avec les locataires. Il s'agit là d'un objectif du projet « proximité » qui est entré dans sa phase opérationnelle en 2014.

## Enquête de satisfaction 2014 : des résultats encourageants

**92 %**

des locataires sont satisfaits de leur logement.

**89 %**

des locataires considèrent les gardiens comme leurs premiers interlocuteurs.

**83 %**

des locataires apprécient le fonctionnement des équipements collectifs.

**T**ous les 3 ans, l'OPH de Malakoff mène auprès de ses locataires une enquête de satisfaction afin de mesurer et d'améliorer sa qualité de service. Confiée à un cabinet indépendant, cette enquête a été réalisée par téléphone en avril et mai dernier, auprès d'un échantillon de 550 locataires sur l'ensemble de notre patrimoine. Elle a permis de constater une satisfaction globale en hausse depuis 2010. Nous vous présentons ici les principaux résultats de cette enquête.

92% des locataires sont satisfaits de leur logement (91% en 2010).

88% des locataires interrogés ont un avis positif de l'OPH de Malakoff (87% en 2010).

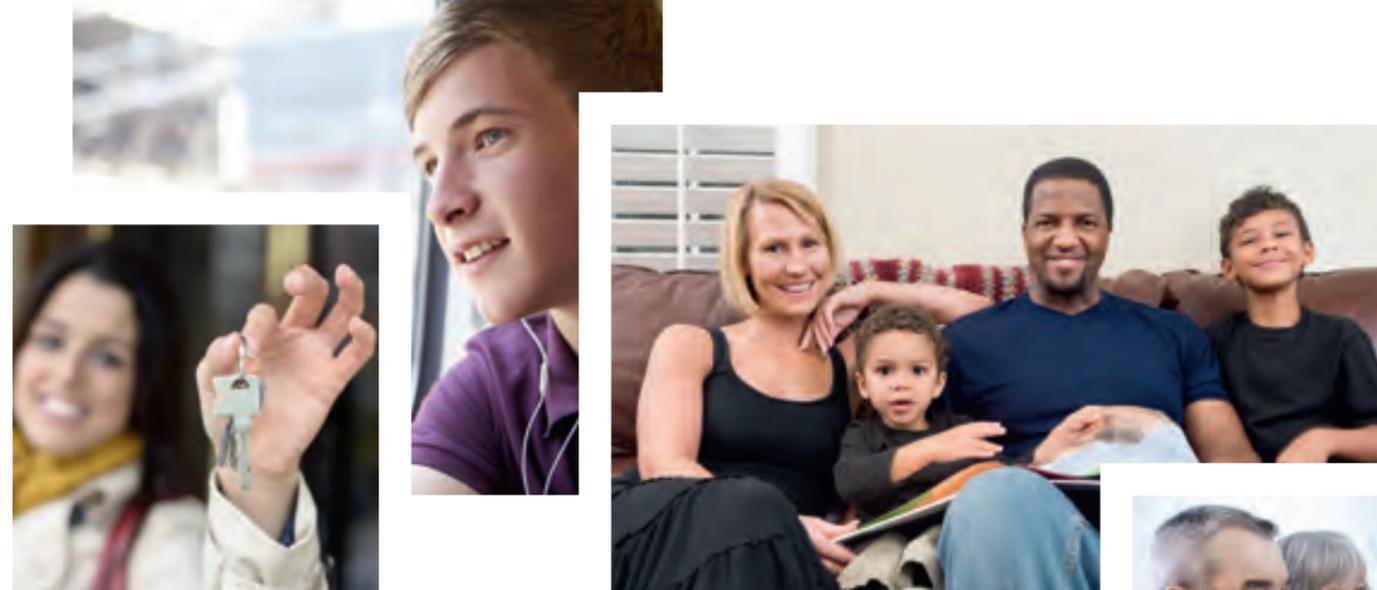
80% sont globalement satisfaits de la propreté dans les parties communes contre 76% en 2010. Ce résultat aurait pu être supérieur, mais l'enquête a montré qu'il reste des efforts à faire au regard des résultats obtenus, notamment sur la Cité des Poètes où la question du traitement des encombrants reste un sujet sensible.

83% de locataires apprécient le fonctionnement des équipements collectifs (digicode, éclairage, ascenseurs...). Les efforts de rénovation du parc d'ascenseur au cours de ces dernières années sont reconnus. Le taux de satisfaction passe ainsi de 72,4% en 2010 à 81% en 2014.

Comme en 2010, le fonctionnement des équipements du logement est toujours bien évalué par les locataires. Des améliorations notables sont reconnues par les locataires sur l'état des fenêtres, la plomberie et la robinetterie, et les appareils sanitaires. Les locataires expriment toutefois des préoccupations sur deux points: la qualité du revêtement de sol et l'isolation phonique.

83% de locataires sont satisfaits des conditions d'entrée dans les logements. Ce résultat reste d'un haut niveau, mais reste conditionné à un coût élevé de la remise en état des logements qui pèse fortement sur les finances de l'Office.

L'accueil et la communication sont des points forts de l'organisme puisque 87% de locataires sont satisfaits. Les gardiens sont confortés dans leur rôle de premier interlocuteur pour 89% des locataires. Il est donc clair qu'il faut poursuivre cette dynamique de proximité, tout en fournissant régulièrement de l'information sur nos actions via les différents supports d'information aux locataires, et notamment le bulletin de l'Office, *Malak'Cités*.



## Mise en œuvre du projet proximité: une priorité

**U**n important travail de diagnostic dont les résultats faisaient d'ailleurs écho à ceux de l'enquête de satisfaction a été entrepris les années précédentes. De premières actions concrètes ont été mises en œuvre en 2014.

### De nouveaux horaires de travail pour les gardiens de l'Office

Un double enjeu :

- répondre aux attentes des locataires en leur permettant d'avoir des interlocuteurs disponibles ;
- élargir les plages de travail communes au siège et au terrain.

À cet effet, les locataires ont été sollicités par le biais de questionnaires comportant plusieurs propositions.

Une réflexion a été ouverte en parallèle avec le personnel de l'Office.

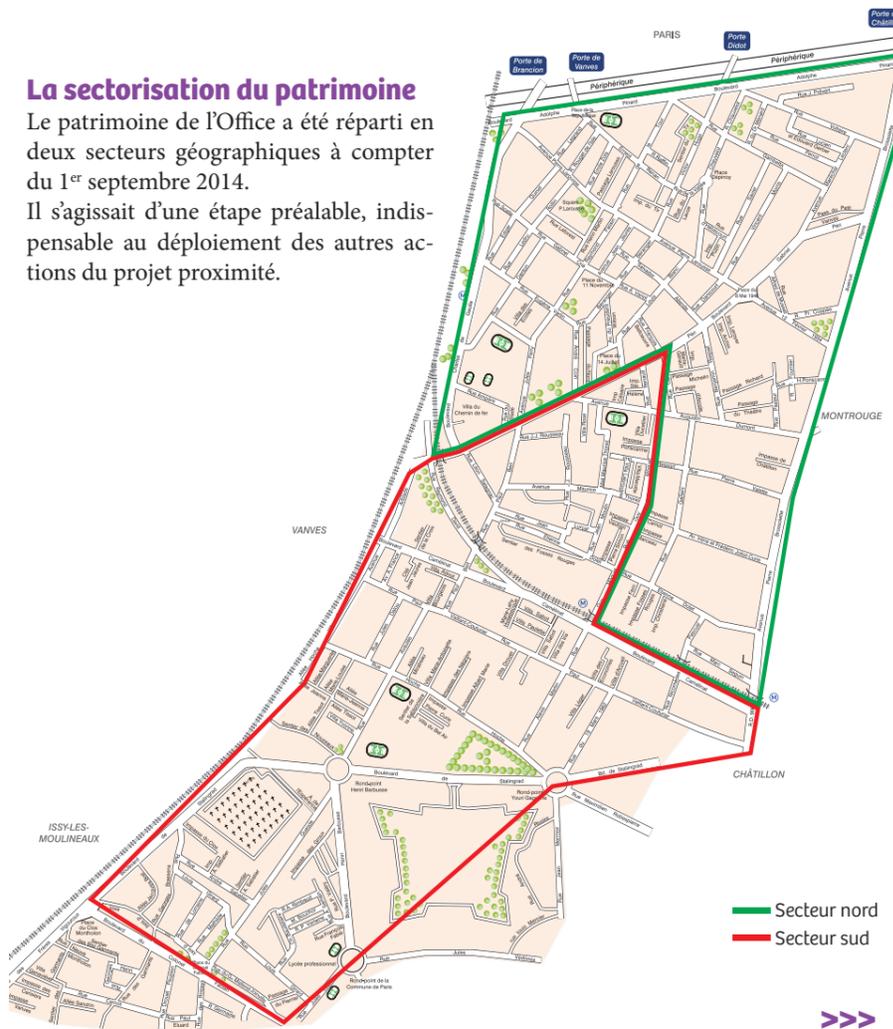
À l'issue de ce travail collectif, de nouveaux horaires ont été mis en place à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2014.

Les gardiens de l'Office sont désormais à disposition des locataires du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 15 h à 18 h 30 (à l'exception du vendredi 17 h 30) et les bureaux d'accueil sont ouverts de 8 à 9 h et de 17 h à 18 h 30 (à l'exception du vendredi 16 h à 17 h 30).

### La sectorisation du patrimoine

Le patrimoine de l'Office a été réparti en deux secteurs géographiques à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2014.

Il s'agissait d'une étape préalable, indispensable au déploiement des autres actions du projet proximité.





>>>

### Le recrutement de deux gestionnaires de proximité

Chacun des secteurs est désormais placé sous la responsabilité directe d'un gestionnaire de proximité qui encadre et anime le personnel de terrain, et met en place les outils de suivi des contrats d'entretien, et plus particulièrement de celui du nettoyage.

Ces deux gestionnaires ont pris leurs fonctions à l'automne 2014.

Le dernier trimestre a été consacré d'une part à la découverte de l'Office, de son patrimoine, des équipes et d'autre part à la mise en place de premiers outils de suivi des prestataires. Plusieurs rencontres ont déjà été initiées avec le représentant de la Société chargée de l'entretien quotidien des résidences.

Ces deux gestionnaires ont également pris en charge la gestion des conflits de voisinage.

Un travail important reste à faire. L'année 2015 sera consacrée au déploiement de nouveaux outils, telle que la fiche de suivi qualité du patrimoine qui permettra par

le biais de visites régulières de prévenir les dysfonctionnements et d'y remédier.

### L'informatisation des bureaux d'accueil

Le projet proximité prévoyait le déploiement de l'outil informatique chez les gardiens. Le choix des bureaux et du matériel a été réalisé au cours du dernier trimestre 2014.

Sept bureaux d'accueil seront ainsi informatisés en 2015 avec pour objectifs :

- l'amélioration de la communication entre la proximité et le siège par le biais de l'utilisation des messageries et gagner ainsi en réactivité;
- et, à terme, la gestion de la réclamation par la voie informatique.

### De nouvelles missions confiées aux gardiens

Les gardiens, premiers interlocuteurs des locataires, ont un rôle essentiel à jouer dans l'amélioration de la qualité de service. Ils sont l'un des piliers de la réussite du projet proximité.

C'est pourquoi l'Office a décidé de leur confier la réalisation des états des lieux entrants. Ceci permettra ainsi à nos gardiens de connaître leurs nouveaux locataires, avant même leur emménagement et participe de la professionnalisation du personnel de proximité.

À cet effet, les intéressés ont pu bénéficier d'une formation de deux jours par le biais d'un organisme de formation spécialisé dans le logement social. Une troisième journée de formation interviendra au cours du premier semestre de l'année après que les gardiens aient pu réaliser leurs premiers états des lieux.

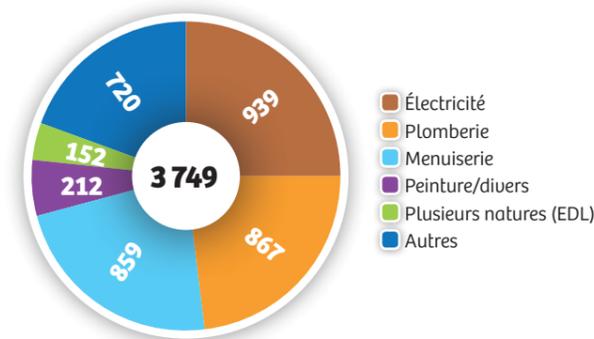
Les actions continueront à se déployer tout au long de l'année 2015, ce qui passe par la mise en place d'un plan de formation des équipes de l'Office.



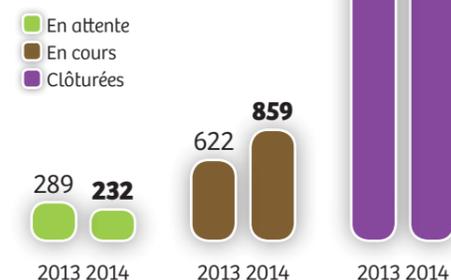
## Le traitement de la réclamation : un engagement au quotidien

L'amélioration de la qualité de service passe nécessairement par l'amélioration du traitement de la réclamation. Des efforts importants ont été effectués par la direction du Patrimoine pour améliorer le traitement de la réclamation technique. La diminution de 16% de ces réclamations représente un indicateur de l'anticipation recherchée par l'Office dans l'entretien de son patrimoine. Ces efforts devront se poursuivre en 2015, année qui devra également se traduire par une amélioration du traitement des réclamations administratives. L'OPH fait également des efforts pour diminuer les délais de réponse aux courriers des locataires et leur apporter une réponse satisfaisante.

NOMBRE DE RÉCLAMATIONS PAR NATURE  
(du 01/01/2014 au 31/12/2014)



ÉTAT DES RÉCLAMATIONS



## Une meilleure communication en direction des locataires

### Informer le locataire pour mieux l'associer aux ambitions de l'Office

L'ensemble des services, avec l'assistance du service communication, ont poursuivi leurs efforts d'information en direction des locataires, notamment sur tous les travaux engagés, ce qui est un facteur essentiel des liens avec les résidents.

Plusieurs milliers de lettres ont été distribuées concernant des interventions techniques, travaux ou invitation à des réunions d'information. De plus, ce sont plus de 2 500 affichettes infos locataires qui ont été apposées dans les panneaux d'information.

Deux numéros du Malak'cités ont été diffusés à 4 400 exemplaires qui sont des supports de communication importants pour des locataires, dont un numéro

spécial sur la politique du développement durable de l'OPH. La diffusion de l'agenda 2015 a été poursuivie. Ce matériel, entièrement financé par les annonceurs, donne de nombreuses informations et est toujours très apprécié par les résidents.



# Développer l'offre de logements et réhabiliter le patrimoine



*Accompagner la Ville de Malakoff sur la ZAC Dolet-Brossolette..... 18*  
*Un programme ambitieux de réhabilitation ..... 19*

Construire une offre nouvelle, sans oublier le patrimoine existant, un objectif constant de l'OPH de Malakoff.

## Accompagner la Ville de Malakoff sur la ZAC Dolet-Brossolette

**E**n juillet 2013, la Ville de Malakoff a confié à la SEM 92 la réalisation d'un projet d'aménagement de la Zac multi-sites « Dolet-Brossolette ».

Il s'agit d'une opération d'aménagement d'ensemble d'une superficie globale de 2,27 ha, sur laquelle différents projets vont être réalisés : un ensemble immobilier de bureaux, un immeuble de résidence jeunes et étudiants, des logements sociaux (privés et publics), des aménagements extérieurs et un terrain de jeux.

Il a été proposé à l'OPH de Malakoff d'acheter en Vefa (vente future en l'état d'achèvement) des logements sociaux et la résidence pour étudiants et jeunes.

### Une nouvelle résidence pour étudiants sur le site Brossolette

Il s'agit pour l'Office de proposer une offre nouvelle de logements adaptée aux besoins des étudiants et jeunes actifs.

Promoteur : Sodearif – Équipe d'architecte : F. S. Braun et Associés – 138 logements de type 1 financés en PLS – Permis de construire déposé en juillet 2014 – Livraison prévue pour le deuxième trimestre 2017. À noter que différents services seront proposés aux résidents : buanderie, local vélos, salle commune.

10% des logements soit 14 seront accessibles aux personnes à mobilité réduite – 15 studios disposeront de balcons et 13 de terrasses privatives.

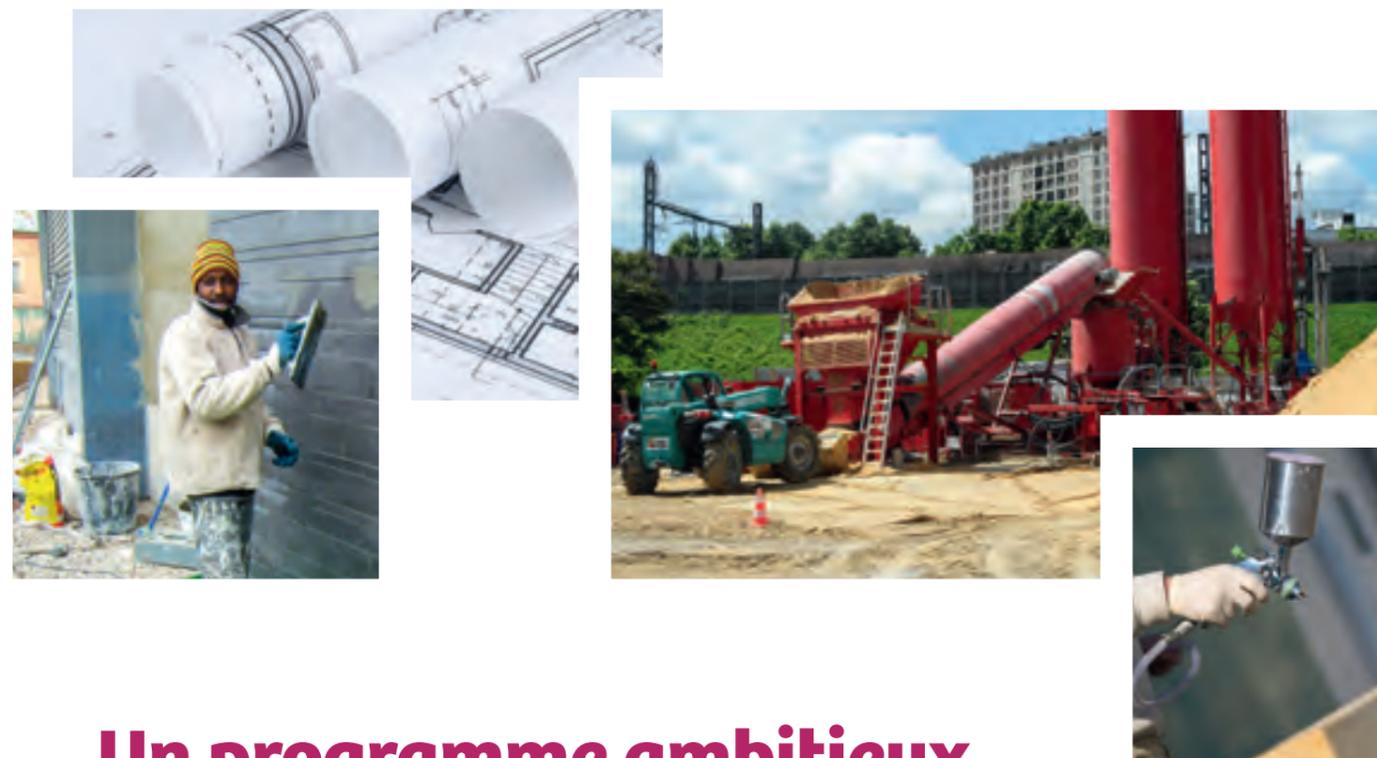
Ce bâtiment R + 6 sera situé à l'angle de l'avenue Pierre-Brossolette et de la rue Pierre-Valette.

### Une résidence de trente-huit logements locatifs sociaux sur le site Dolet Ouest

Promoteur : Bouygues Immobilier – Équipe d'architectes : Atelier du Pont – Composition de l'opération : 15 T2 – 16 T3 et 7 T4 dont 7 PLAI – 23 PLUS et 8 PLS – Permis de construire modificatif déposé en mars 2015. Livraison prévue au dernier trimestre 2017. Ce bâtiment sera composé de deux volumes continus : l'un sur la proue de la parcelle à l'angle des rues Étienne-Dolet et Nicomédès-Pascual à R + 5, l'autre faisant l'angle avec la césure R + 6. Ces deux volumes seront reliés par du bâti et des coursives intérieures éclairées naturellement qui distribueront les appartements de la proue.

### Une résidence de 62 logements locatifs sociaux :

Promoteur Sodearif – Équipe d'architectes : F. Brissaud – Cabinet MAO – Composition de l'opération : 25 T2 – 18 T3 – 16 T4 et 3 T5 – Ce programme comportera 37 PLUS – 12 PLAI et 13 PLS – Le dépôt du permis de construire est en cours.



## Un programme ambitieux de réhabilitation

### Résidence 93, 95 et 95 bis, rue Paul-Vaillant-Couturier

Cette résidence composée de 25 logements, mise en service en 1989, se caractérise par la présence de trois cages d'escalier complètement ouvertes sur l'extérieur.

Ceci engendre des déperditions thermiques conséquentes et des désagréments en hiver : sensation de froid dans les entrées des logements, absence de contrôle d'accès au bas des immeubles.

Après concertation avec les locataires, les travaux suivants vont être réalisés :

Parties communes :

- fermeture des cages d'escalier ;
- ravalement des façades (y compris traitement des fissures et épaufures) puis mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur (ITE) ;
- rénovation de l'étanchéité de la toiture-terrasse (avec protections collectives) ;
- désenfumage des cages d'escalier suite à leur fermeture ;
- mise en place d'une gestion d'accès par GSM (Global system for mobile) ;
- réfection des halls d'entrée ;
- réfection du mur mitoyen qui s'effondre en partie ;
- fermeture de la venelle avec un

portillon en libre accès ;

- création d'un local poubelles tri sélectif et d'une aire d'attente pour les bacs OM ;
- en option, création d'un local vélo (à la place du LCR situé en sous-sol).

Logements :

- changement des menuiseries extérieures en dépose totale ;
- volets roulants dans les pièces sèches ;
- changement des portes palières et création de « jardins d'hiver » suite à la fermeture de la cage d'escalier.

Prix de revient de l'opération : 1 220 353 € TTC. Subvention Ville de Malakoff : 300 000 € – Fonds propres de l'Office : 450 000 € avec emprunts Caisse des dépôts et consignations et Prêt collecteur Alliance pour des montants respectifs de 350 000 € et 120 353 €.

Consultation des entreprises : mai 2015 – Démarrage des travaux : septembre 2015 – Maître d'œuvre : Aure Conseil – Bureau d'études techniques : VPI Ingénierie – Bureau de contrôle : Bureau Alpes Contrôle – Coordonnateur SPS : Société Degouy.



# 1989

date de création de la résidence René-Sentuc.

# 1,2 M€

c'est le prix de revient de l'opération de réhabilitation.

La Zac Dolet-Brossolette s'étend sur :

# 2,27 ha

# 10 %

des logements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



**Résidence Brassens : 2014, les travaux sont en cours**

Réalisée en 1988, cette résidence de 154 logements présentait des problèmes de confort thermique, se traduisant pour les locataires par des factures élevées liées au chauffage électrique.

Après concertation avec les locataires, il a été décidé le programme de travaux énumérés dans le schéma ci-dessous et ci-contre à droite.

À l'intérieur des logements, l'OPH procède au changement des portes palières, à la réfection de l'électricité et au remplacement du système de chauffage (mise en place de panneaux rayonnants, sèches serviettes, dans les salles de bains).

Coût de l'opération : 6 507 183 € TTC avec une subvention de la Ville de Malakoff de 622 407 €, du département des Hauts-de-Seine pour 169 400 €, et des fonds propres de l'Office pour 723 522 €. Le reste de l'opération est financé par emprunts auprès de la Caisse des dépôts et consignations et par un prêt accordé par Aliance au titre de la collecte 1 %.

Maîtrise d'œuvre de l'opération : GKP + R  
 Entreprise générale : Brezillon – Bureau d'études : LGX – Bureau de contrôle : Alpha Contrôle – SPS : Degouy-Cossec.  
 Les travaux s'achèveront à l'été 2015.

**PROGRAMME DE TRAVAUX BÂTIMENTS IMPAIRS – PARTIES COMMUNES**



Réfection de l'étanchéité des toitures-terrasses.

Remplacement intégral des menuiseries extérieures avec volets roulants pour les pièces de nuit (ensemble de la résidence).

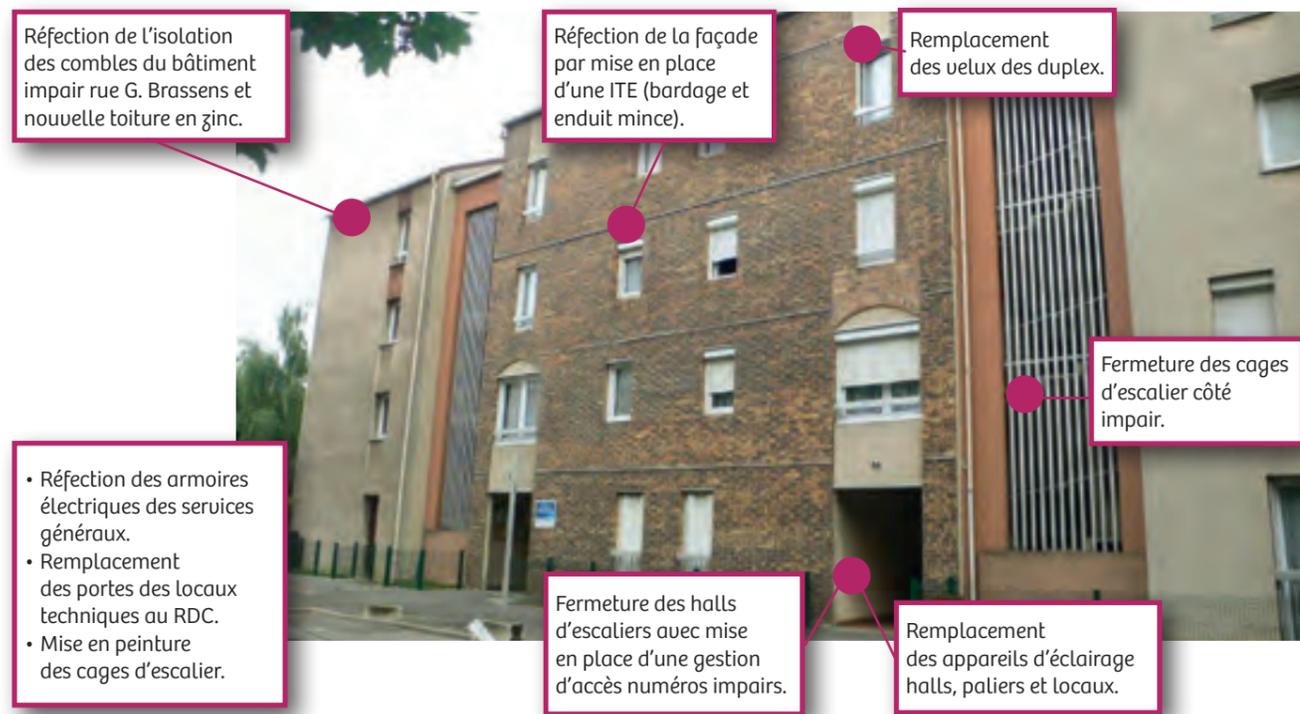
Fermeture des halls d'escalier avec mise en place d'une gestion d'accès.

Mise en place de protection collective définitive, aménagement des accès toiture depuis la cage d'escalier, installation de désenfumage.

Remplacement des boîtes aux lettres et mise en peinture des halls (ensemble de la résidence).

Réfection du bureau d'accueil.

**PROGRAMME DES TRAVAUX BÂTIMENT PAIR – PARTIES COMMUNES**



Réfection de l'isolation des combles du bâtiment impair rue G. Brassens et nouvelle toiture en zinc.

Réfection de la façade par mise en place d'une ITE (bardage et enduit mince).

Remplacement des velux des duplex.

- Réfection des armoires électriques des services généraux.
- Remplacement des portes des locaux techniques au RDC.
- Mise en peinture des cages d'escalier.

Fermeture des halls d'escaliers avec mise en place d'une gestion d'accès numéros impairs.

Remplacement des appareils d'éclairage halls, paliers et locaux.

Fermeture des cages d'escalier côté impair.

**Résidence 5 Gambetta : 2014, le diagnostic**

Cette tour de dix-sept étages, réalisée par l'Office en 1972, présente des caractéristiques thermiques médiocres, un vieillissement des façades et une forte exposition aux bruits du Périphérique.

Trois priorités pour cette réhabilitation :

- améliorer le confort et réaliser des économies d'énergie ;
- répondre aux besoins exprimés en termes de sécurité ;
- répondre aux besoins techniques liés à l'entretien du patrimoine.

Une étude sociale a été menée en 2014 par le Cabinet Le Frêne. 97 % des locataires sont favorables aux travaux et attendent une amélioration de leur qualité de vie.  
 Coût prévisionnel des travaux : 5 250 000 € HT.  
 Maîtrise d'œuvre : Équateur SAS d'architecture – Bureau d'Ingénierie Acoustique : ABC Décibel – Bureau d'Études : Altea Rea –  
 Date prévisionnelle de démarrage des travaux : janvier 2016.



Réfection de l'étanchéité des toitures-terrasses et isolation thermique.

Ravalement des façades et isolation thermique Réfection des garde-corps.

Fermeture des loggias.

Rénovation loge et salle de réunion Création local vélo/poussettes.

Résidentialisation.

Changement des portes palières. Rénovation des sols des paliers.

Réfection électricité Rénovation VMC. Condamnation VO. Rénovation colonnes d'eau verticales.

Remplacement des fenêtres, isolation acoustique et occultations (chambres).

Réfection des collecteurs en sous-sol (EU-EV-EP) Sécurité incendie des sous-sols.



# Améliorer le cadre de vie et entretenir les résidences au quotidien



<i>La qualité du patrimoine, une ambition constante.....</i>	<i>24</i>
<i>Exemple de travaux réalisés en 2014.....</i>	<i>27</i>

Entretien, améliorer et répondre aux attentes des locataires, tout en respectant un budget maîtrisé dans la conjoncture économique actuelle. Tels sont les enjeux pour la maintenance et l'amélioration du patrimoine en 2014.

## La qualité du patrimoine, une ambition constante

# À

la recherche d'efficacité, elle s'est attachée à lancer, suivre les travaux de plus ou moins grande

envergure, sans négliger le quotidien des résidents.

Une importante partie du budget en gros entretien et grosses réparations a été consacrée à la finalisation des travaux de remplacement des colonnes d'eau dans le quartier des Nouzeaux.

Les dépenses de remise en location de logement ont été réduites de 4 % pour un coût moyen plus élevé par logement, lié à la restitution de 31 % d'appartements occupés depuis plus de vingt ans et générant donc des interventions plus lourdes.

On constate également une diminution constante des pannes d'ascenseur depuis 2011 ; cette année, - 6,48 %, résultats des différents travaux d'investissements réalisés dans la période 2011-2014.

### REMISE EN LOCATION : ÉTAT DES DÉPENSES



De même, une diminution des réclamations des locataires de 16 %, entre 2013 et 2014, représente un indicateur de l'anticipation recherchée par l'OPH dans l'entretien de son patrimoine.

C'est dans ce contexte qu'une réorganisation de ses services a été initiée en 2014, tant au niveau de la Maintenance comprenant la Régie et ses techniciens que du service Administration - Proximité, dont la définition et la structure étaient prévues dans la Mission proximité.

Ainsi, la sectorisation du patrimoine (nord-sud) et l'embauche de deux gestionnaires de proximité, une par secteur, ont été les premières actions menées et se poursuivront en 2015.

Les équipes de la direction du Patrimoine, en collaboration avec toutes les directions de l'OPH, sont engagées dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires et s'attachent à poursuivre une politique d'entretien et de valorisation du patrimoine.

En 2014, la remise en état des logements avant relocation a représenté une dépense de 897 922 € HT ce qui correspond à une réduction d'environ 4 % par rapport à 2013.

# 16 %

de baisse de réclamations de locataires entre 2013 et 2014.

Un coût moyen de

# 5 719 €

par logement en 2014.

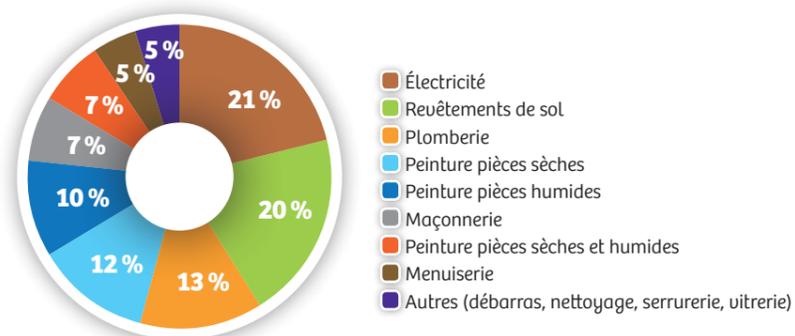


### COÛT MOYEN PAR LOGEMENT

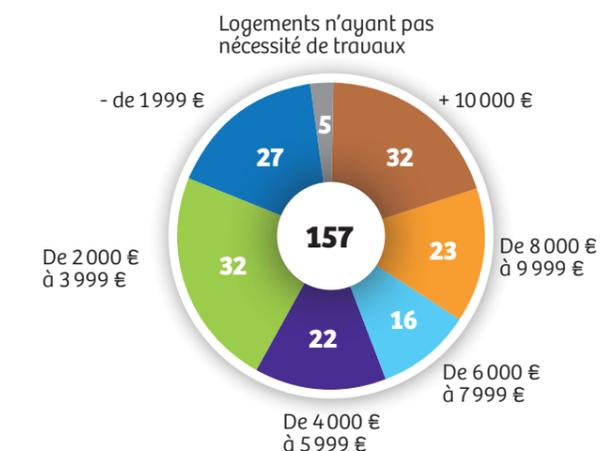


Le coût moyen est calculé sur la base de 157 logements traités avec travaux en 2014, il est de 5 719 € HT soit une augmentation d'environ 8,2 % dans les dépenses effectuées.

### COÛT DES DÉPENSES PAR TYPE DE TRAVAUX



### NOMBRE DE LOGEMENTS PAR MONTANTS DE TRAVAUX



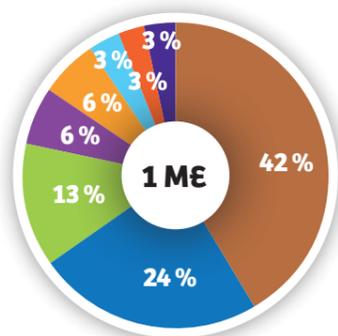
31 % des appartements étaient occupés depuis plus de 20 ans par les locataires, ce qui explique ce coût plus élevé en raison des interventions plus lourdes qui doivent être entreprises par l'Office.





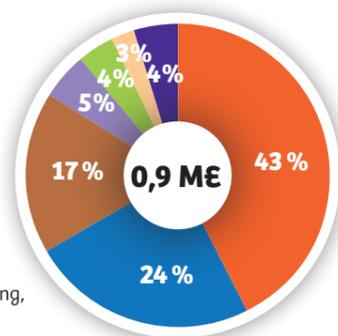
ENTRETIEN

- Chauffage/ECS
- Ascenseurs
- Espaces verts
- Ventilation/VMC
- Réseaux assainissement
- Sécurité incendie
- Terrasse
- Autres (portes parking, 3D, éclairage extérieur)



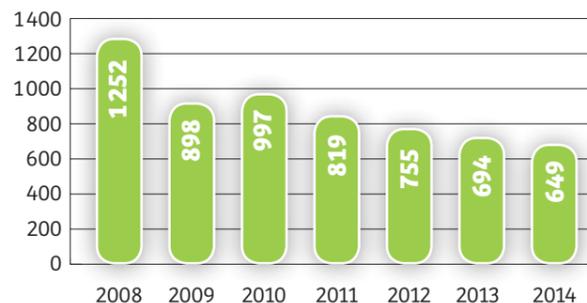
TRAVAUX DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE

- Terrasse
- Ascenseurs
- Chauffage/ECS
- Portes parking
- Espaces verts
- Éclairage extérieur
- Autres (portes parking, 3D, sécurité incendie)



L'Office a consacré en 2014 la somme de 1968 163,46 € à la maintenance de son patrimoine. Plus de 41% des dépenses d'entretien sont liées au chauffage. S'agissant des travaux, l'année 2014 se caractérise par un effort particulièrement important sur des interventions en terrasse afin d'assurer une bonne étanchéité.

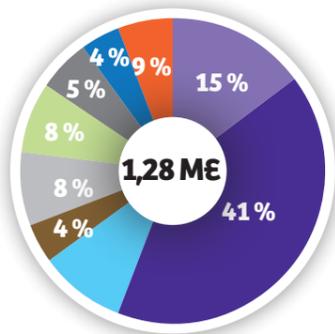
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PANNES ASCENSEURS



On constate une diminution constante des pannes d'ascenseurs depuis 2011. Cette année les pannes ont diminué de 6,48%, résultat des différents travaux d'investissements réalisés par l'OPH dans la période 2011-2014.

TRAVAUX D'INVESTISSEMENT : RENOUVELLEMENT DES COMPOSANTS

- Travaux de plomberie
- Travaux de plomberie colonne
- Travaux de peinture partie commune
- Travaux de peinture milieu occupé
- Travaux acrobatiques
- Travaux de VRD
- Travaux de maçonnerie
- Travaux d'électricité
- Autres (interphonie et accès, serrurerie, vitrerie, aménagement extérieur)



EXEMPLES DE DÉPENSES PAR TYPOLOGIE EN 2014

<b>Travaux ascenseurs</b>	
32 STALINGRAD	30 731,00 €
15-17 TISSOT	16 503,00 €
17-29 VOLTAIRE	31 301,00 €
10-18 FERRY	16 180,00 €
<b>Travaux pompes de relevage</b>	
93-95 PVC	1 564,00 €
<b>Travaux portes parking</b>	
24-44 VALETTE	14 278,00 €
<b>Travaux sur terrasses</b>	
29 STALINGRAD	19 700,00 €
8 LA TOUR	125 191,00 €
VOLTAIRE	12 861,00 €
75-85 HOICHE	8 965,00 €
<b>Travaux de chauffage/eau chaude sanitaire</b>	
RÉSIDENCE DES POËTES	8 999,00 €
17-29 VOLTAIRE	24 723,00 €
1-6 SALAGNAC	13 302,00 €
55-57 HOICHE	4 471,00 €
<b>Travaux de sécurité</b>	
210 BROSSOLETTE	2 257,00 €
60 DUMONT	1 712,00 €



Exemple de travaux réalisés en 2014

**29, boulevard de Stalingrad :**

- Reprise maçonnerie des balcons pour un montant de 29 471 €
- Réfection des colonnes d'évacuation des EU/EV/EP pour un montant de 432 000 €
- Travaux de reprise des embellissements suite travaux de colonne sur 10 logements pour un montant de 6 800 €

**74, rue Jules-Guesde :**

- Reprise de fixation de panneau isolant sur façade pour un montant de 5 485 €

**210, avenue Pierre-Brossolette :**

- Création d'un local de stockage en pignon du bâtiment 01 pour un montant de 5 421 €
- Création évacuation en sous-station chauffage pour un montant de 3 455 €
- Création de 3 ralentisseurs (véhicule) pour un montant de 7 290 €
- Réfection du muret côté garage municipal pour un montant de 6 429 €
- Pose de carrelage sur le perron de l'escalier 03 pour un montant de 3 216 €

**32, boulevard Stalingrad :**

- 2<sup>e</sup> partie des travaux de remplacement des colonnes d'eau usée, d'eau vanne et d'eau pluviale pour un montant de 259 843 €
- Travaux de reprise des embellissements et sols dans plusieurs logements suite aux travaux remplacement des colonnes pour un montant de 92 751 €
- Réfection dallage extérieur et rampe accès local vélo pour un montant de 8 171 €

**5-11, sentier des Nouzeaux :**

- Pose de borne béton pour limiter l'accès pour un montant de 4 398 €

**70, rue Guy-Môquet :**

- Ouverture d'une tranchée et mise en place d'un drainage pour un montant de 17 889 €

**1, rue François-Coppée :**

- Remplacement du système de gestion d'accès pour un montant de 29 243 €

**74, avenue Pierre-Brossolette :**

- Réfection de la chaussée intérieure pour un montant de 2 293 €

**67-73, avenue Augustin-Dumont :**

- Création d'un abri containers dans la cour intérieure pour un montant de 24 758 €

**22, passage du Nord :**

- Remplacement batterie de boîte aux lettres pour un montant de 2 080 €

**6, rue Henri-Martin :**

- Contrôle et réparation de l'ensemble des garde-corps (fenêtre) pour un montant de 8 742 €

**5, rue Gambetta :**

- Purges de la façade pour un montant de 7 530 €
- Abattage d'arbres pour un montant de 4 464 €

**34-36, rue Gambetta :**

- Purges de la façade pour un montant de 9 872 €

**4-20, rue de La Tour :**

- Remplacement du système de gestion d'accès hall 4 et 8 pour un montant de 29 535 €

**Résidence Maurice-Thorez :**

- Rétablissement du degré coupe-feu en sous-sol pour un montant de 7 128 €
- Création accès PMR pour un montant de 3 653 €

**75-85, rue Hoche :**

- Réfection carrelage hall et diverse maçonnerie pour un montant de 9 588 €

**Résidence Mermoz :**

- Réfection des bandeaux 17 Mermoz et reprise muret soubassement 19 Mermoz pour un montant de 6 320 €
- Purges et réparation de la façade avec reprise de fissure sur isolation thermique par l'extérieur pour un montant de 19 620 €

**61, rue Étienne-Dolet :**

- Réfection VRD suite affaissement et nid-de-poule pour un montant de 11 037 €

**93-95, rue Paul-Vaillant-Couturier :**

- Pose de claustra bois suite éboulement d'une partie du mur mitoyen avec un riveain pour un montant de 3 068 €

**Résidence Georges-Brassens :**

- Abattage et élagage d'arbres pour un montant de 6 883 €

**Résidence Jules-Ferry :**

- Réfection de plusieurs balcons pour un montant de 7 825 €
- Réfection des peintures ses parties communes pour un montant de 69 798 €

**9, rue Legrand :**

- Création de 3 ventilations en cave pour un montant de 3 381 €

**24-44, rue Pierre-Valette :**

- Réfection partielle d'un muret sur cours privatives pour un montant de 3 036 €

**Résidence Augustine-Variot :**

- Réfection du plafond de la mezzanine côté rue Béranger pour un montant de 2 448 €
- Nettoyage et décontamination des escaliers d'accès sous/sol pour un montant de 1 999 €

**102, rue Paul-Vaillant-Couturier :**

- Sondage et purge de la façade pour un montant de 10 849 €

**Résidence des Poètes :**

- Divers travaux électriques (interphonie, éclairage, etc.) pour un montant de 14 262 €
- Réfection des enrobés et pose de ralentisseur pour un montant de 4 659 €
- Divers travaux de remplacement de colonne fonte pour un montant de 8 125 €



# Répondre aux nombreuses demandes de logements

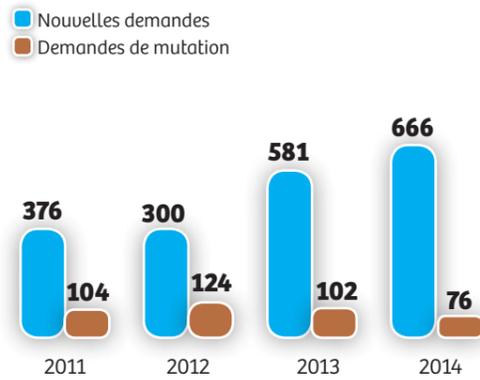
*Un nombre important de demandeurs de logements..... 30*

# Un nombre important de demandes de logements

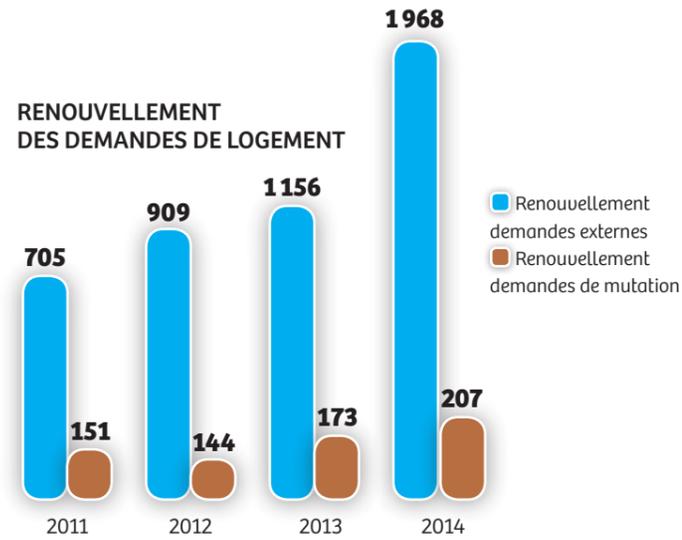


## Les demandes de logement

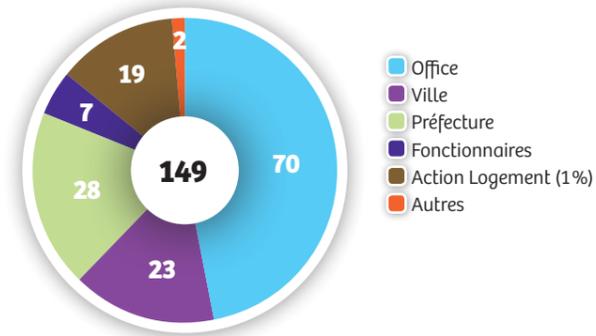
### NOUVELLES DEMANDES DE LOGEMENT



### RENOUVELLEMENT DES DEMANDES DE LOGEMENT



### RÉPARTITION PAR CONTINGENT



	T1	T2	T3	T4	T5	Total
Office	10	24	23	12	1	70
Ville	0	10	9	4	0	23
Préfecture	2	12	10	4	0	28
Fonctionnaires	2	3	2	0	0	7
Action Logement (1%)	4	5	10	0	0	19
Autres	2	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>149</b>

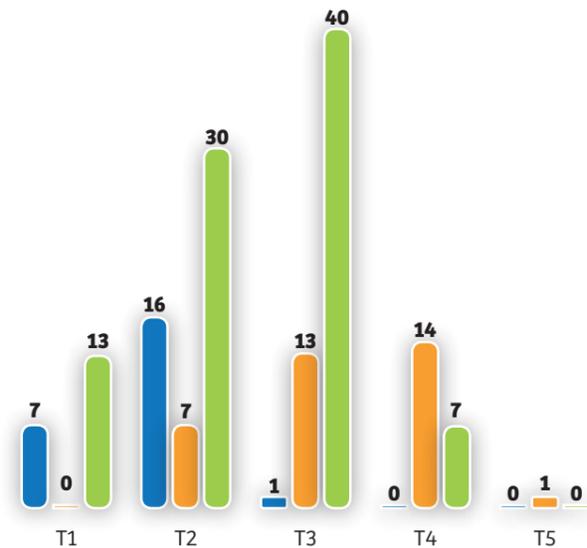
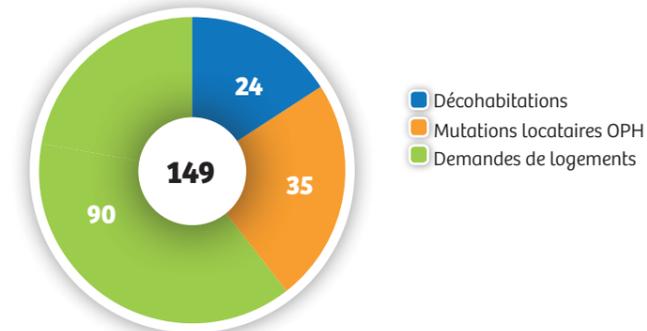
### L'activité de la commission d'attribution

En 2014, la commission d'attribution s'est réunie à dix reprises et examiné 466 dossiers.

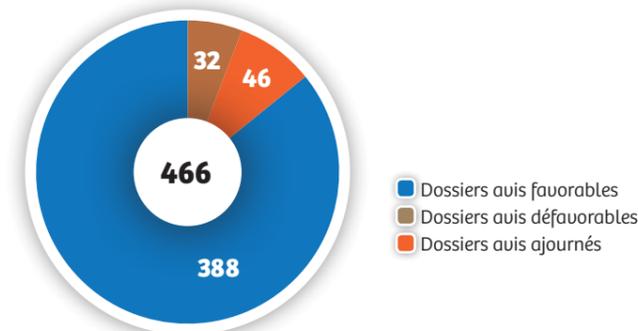
### Les attributions réalisées en 2014

149 baux ont été signés en 2014 contre 203 en 2013, considérant notamment la baisse des congés enregistrés au cours de l'année.

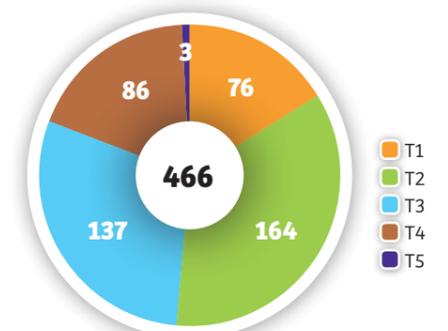
### SITUATIONS LOCATIVES TOTALES



### RÉPARTITION PAR TYPE D'AVIS



### RÉPARTITION DES DOSSIERS EXAMINÉS PAR TYPE DE LOGEMENT



	Totaux	T1	T2	T3	T4	T5
Dossiers avis favorables	388	62	138	109	76	3
Dossiers avis défavorables	32	3	14	13	2	0
Dossiers avis ajournés	46	11	12	15	8	0
<b>Total dossiers soumis</b>	<b>466</b>	<b>76</b>	<b>164</b>	<b>137</b>	<b>86</b>	<b>3</b>

Certaines attributions portent sur des logements libérés en 2013. En 2014, 71 propositions de logements ont été refusées pour différents motifs, essentiellement liés à la taille du logement et ou à la localisation de l'immeuble.



## Répondre aux nombreuses demandes de logements



### Les attributions des parkings

Entre 2013 et 2014, le nombre des attributions est resté stable (172 contre 178), mais celui des congés a diminué, passant à 109 contre 131.

La gestion des emplacements de stationnement fait l'objet de nombreux échanges entre le service Gestion locative qui s'assure de la validité des documents présentés et de l'absence de dette locative, les gardiens et la technicienne des moyens d'accès.

En vue d'améliorer la satisfaction des locataires, une réflexion interne est en cours afin de rendre le circuit d'attribution et de congé plus fluide et donc plus rapide pour le locataire.

Des travaux de boxage ont été entrepris en cours d'année au 5<sup>e</sup> sous-sol du parking de la résidence Voltaire et l'Office a poursuivi sa politique de loyers particulièrement attractifs pour ce genre de produits.

### PARKINGS VOLTAIRE: SITUATION AU 2 AVRIL 2015

	Nombre	Vacants	%	Tarif mensuel locataires OPH
boxes voiture	210	35	16,66 %	47,82 €
boxes motos	34	31	91,18 %	31,88 €
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>66</b>	<b>27,05 %</b>	

Une opération identique sur le second niveau du parking Védrières (Résidence des Poètes) a été lancée par l'OPH. Les candidatures sont conservées dans l'attente de la commercialisation.

### Les congés

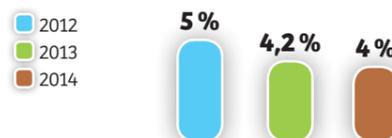
#### MOTIFS CONGÉS 2014

- Départ définitif
- Mutation locataire OPH
- Décès
- Contentieux-Expulsion
- Réhabilitation

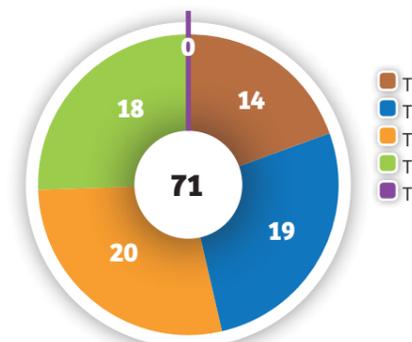


	T1	T2	T3	T4	T5
Départ définitif	17	36	29	9	1
Mutation locataire OPH	2	9	12	6	
Décès	4	13	6	4	
Contentieux-Expulsion		3	1	4	
Réhabilitation		1			
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>62</b>	<b>48</b>	<b>23</b>	<b>1</b>

#### TAUX DE ROTATION



### PROPOSITIONS REFUSÉES 2014



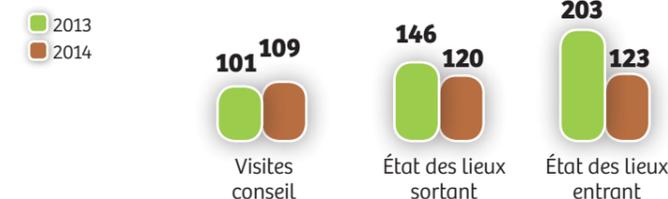
### 10 COMMISSIONS 2014

	Totaux	T1	T2	T3	T4	T5
Nombre de logements proposés	169	27	60	51	30	1
Nombre de dossiers soumis	466	76	164	137	86	3
Moyenne dossiers soumis par logement	2,76	2,81	2,73	2,69	2,87	3

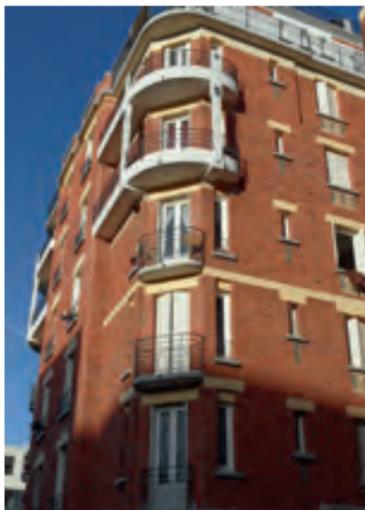
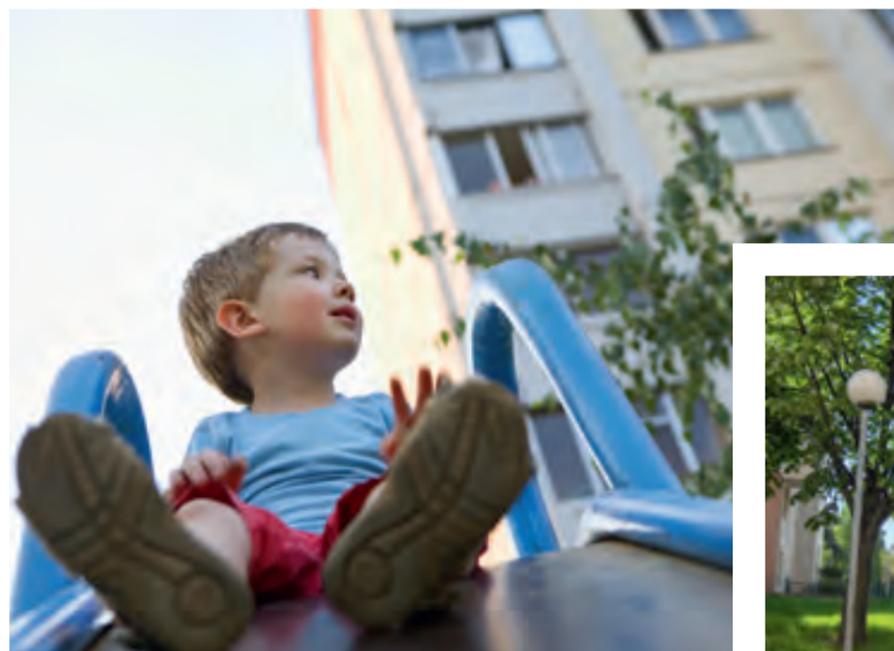
Conformément à la Loi, 3 dossiers doivent être présentés par logement. Cependant, en cas de candidatures présentées pour des sinistres, prioritaires, 1% action logement ou fonctionnaires, il n'y a souvent qu'une seule candidature.

La moyenne du nombre de dossiers soumis par logement a augmenté: de 2,66 en 2013, elle atteint 2,76 en 2014.

### ÉTAT DES LIEUX



Il peut être noté que les visites conseil se sont systématisées. Les estimations des indemnités locatives dépassent 56 000 €, les locataires suivent les conseils préconisés ce qui permettrait de refacturer la somme de 24 000 € lors de l'état des lieux sortant.



# Accompagner les locataires au quotidien : prévenir les impayés

<i>À l'écoute des locataires en difficulté</i> .....	36
<i>Les aides au logement</i> .....	38

L'OPH de Malakoff mène une politique de prévention et d'accompagnement au service des locataires en difficulté.

## À l'écoute des locataires en difficulté

**L**a maîtrise des impayés, c'est d'abord l'écoute des locataires, l'accompagnement et la prévention.

### Des rencontres régulières avec les locataires

La conseillère en économie sociale et familiale reçoit principalement les locataires à leur demande.

En 2014, 383 rendez-vous ont été ainsi proposés avec un taux de présence de 85 %. Cette approche permet des entretiens plus efficaces et plus sereins puisque la demande émane des locataires. Ils sont orientés essentiellement vers la conseillère par le service contentieux de l'Office et le Trésor public, mais également par le service social départemental, d'autres services de l'OPH, voire même d'autres locataires.

Les visites à domicile demeurent néanmoins un outil essentiel pour un suivi de qualité d'un certain nombre de familles avec qui des contacts existent déjà : personnes âgées ou nécessitant de classer les documents administratifs pour plus de clarté.

### Comment se déroule un entretien

Chaque entretien démarre par un rappel fait par la conseillère de ses missions, du caractère confidentiel des échanges et des objectifs de la rencontre, à savoir : arrêter en commun une capacité de remboursement de la dette locative, vérifier que tous les droits sont en place, mettre en place un plan de remboursement et éviter des

poursuites contentieuses. Ce plan permet de suspendre les poursuites contentieuses tant du Trésor public que de l'OPH.

Ce travail est élaboré avec l'assistance de la gestionnaire contentieuse de l'Office afin de coordonner les procédures en fonction des situations et de la mobilisation des locataires.

Pour la majorité des situations, ce rendez-vous et ce plan permettent une résorption de la dette locative.

Pour les situations plus complexes, et le temps de la mise en place d'un suivi social avec la famille ou de l'ouverture des droits, la conseillère travaille en étroite collaboration avec le Trésor public et le service contentieux afin de suspendre les poursuites sans plan sur un, deux ou trois mois.

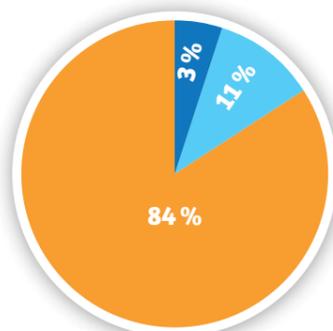
Un suivi peut alors s'engager auprès de la CESF pour la mise en place de droits ou l'accompagnement à l'instruction de dossier (FLS, surendettement, FSE...).

Les dossiers de surendettement représentent aujourd'hui une grande partie de l'activité de la conseillère.

Pour les situations cumulant des difficultés, le suivi social est effectué par un opérateur d'accompagnement social lié au logement (ASL).



TYPES DE VISITE



- Entretiens à l'OPH
- Entretiens à l'extérieur (mairie, EDAS, CMP)
- Visites à domicile

### Quelques données chiffrées

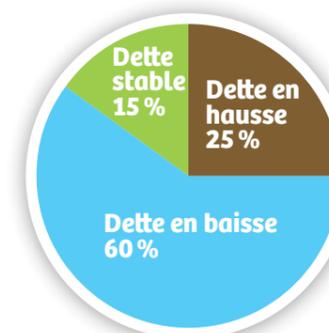
Le montant total des dettes locatives au premier rendez-vous s'élevait à 173 954 €. Au 30 avril 2015, il est en baisse et s'élève à 127 190 €, soit une baisse de 46 764 €.

La moyenne des plans de remboursement proposés est de 81 € par mois.

Parmi les locataires reçus en 2014 :

- 13 % sont encore suivis en avril 2015 ;
- 32 % ont une dette soldée en avril 2015 ;
- 51 % des entretiens sont uniques

### ÉVOLUTION DE LA DETTE LOCATIVE ENTRE LE PREMIER RV ET AVRIL 2015



Pour les 25 % de locataires dont la dette est en hausse, 29 % font l'objet d'un suivi social actif en avril 2015.

## Les aides au logement

### La gestion des aides au logement

Compte tenu des enjeux importants pour les locataires, une collaboratrice de l'Office est plus particulièrement chargée de la gestion des aides au logement. En effet, les difficultés économiques rencontrées par un certain nombre de familles nécessitent une attention toute particulière de la part du bailleur.

1 175 familles bénéficient au 31 décembre 2014 d'une aide au logement. Le montant des aides a augmenté pour la seule année 2014 de 132 189 euros.

### QUELQUES DONNÉES CHIFFRÉES

	2010	2011	2012	2013	2014
Locataires reçus	429	386	553	715	699
Dossiers transmis à la CAF	165	192	187	216	142
Dossiers demandes LOCA PASS	10	15	2	2	6
Suspensions CAF	335	304	433	423	542
Demande tarif social gaz	7	5	5	17	23
Allocataires	1187	1202	1162	1169	1175
Masse des aides au logement	2,97 M€	3,15 M€	3,13 M€	3,26 M€	3,39 M€



### Le suivi du pré-contentieux et du contentieux

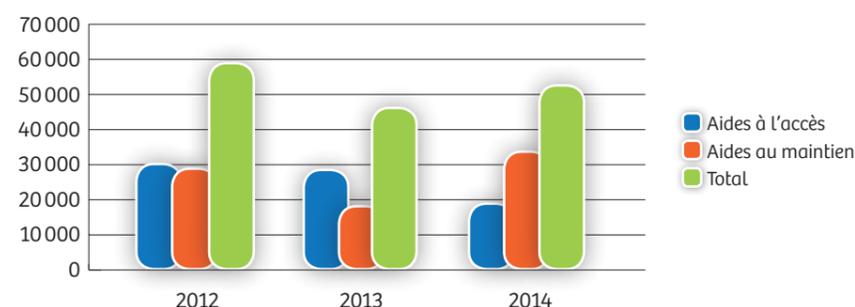
L'Office met tout en œuvre pour éviter des situations irréversibles. Ainsi, les locataires prenant contact avec la collaboratrice en charge des questions de pré contentieux et contentieux sont systématiquement reçus par le service gestion locative et certains sont alors orientés vers la Conseillère en économie sociale et familiale pour un examen plus approfondi de leur situation personnelle et budgétaire. Il s'agit pour l'OPH de Malakoff d'intervenir dès l'apparition des premiers impayés pour éviter que les locataires concernés ne voient leur situation s'aggraver.

Les relances pour impayés interviennent en complément de celles réalisées par le Trésor public, lequel est chargé d'assurer le suivi des encaissements.

Le nombre de dossiers soumis au fonds de solidarité logement – FSL – a augmenté. Le nombre de familles bénéficiant d'une prise en charge a été multiplié quasiment par 7, passant de 11 à 76. Cependant, même s'il y a une forte augmentation du nombre de bénéficiaires par rapport à 2013, le total des sommes obtenues au titre du FSL reste inférieur à celui de 2012.

### Le Fonds local de solidarité pour le logement (FSL)

NOMBRE DE DOSSIERS SOUMIS AU FSL



27 dossiers ont été ainsi instruits en 2014, répartis comme suit :

TYPES DE FSL INSTRUITS



RÉPARTITION DES SOMMES ACCÈS/MAINTIEN



Les sommes attribuées dans le cadre de l'accès (hors mobilier) l'ont toutes été sous forme de subvention ; celles attribuées pour un impayé locatif se sont réparties entre des prêts pour 13% et des subventions pour 87%. Malgré tous les efforts de l'Organisme, certains locataires ne signent pas de plan d'apurement. Dans ces situations, l'Office est contraint d'engager des procédures à l'encontre des locataires débiteurs.

Pour 2014, les données sont les suivantes :

- 15 commandements de payer délivrés ;
- 10 assignations ;
- 11 audiences au Tribunal d'instance ;
- 80 dossiers examinés.

Sur ces 80 dossiers examinés, une décision de résiliation de bail a été prononcée pour 19 d'entre eux (dont 8 avec octroi d'un délai) tandis que 45 ont fait l'objet d'un procès-verbal de conciliation. 16 ordonnances de désaisissement ont été rendues, la dette ayant été soldée le jour de l'audience. Pour ces dernières situations, qui revêtent encore, malgré l'intervention du Juge, un caractère amiable, l'Office assure un suivi régulier afin d'éviter qu'un commandement de quitter les lieux ne soit signifié.

En 2014, onze commandements de quitter les lieux ont dû être signifiés et quatre demandes de réquisition de la force publique ont été formulées par les services. Toujours dans l'objectif d'éviter les expulsions, l'Office, en partenariat avec le Service social départemental, organise des commissions de concertation (CIL) visant à suspendre momentanément les procédures, par une nouvelle tentative de mobilisation des familles.

Toutefois, quatre logements ont été repris en 2014 à l'issue d'une procédure d'expulsion.

### Les interventions pour troubles de jouissance

Comme tous les bailleurs, l'OPH de Malakoff est également interpellé par des locataires sur des questions liées aux troubles de voisinage ou troubles de jouissance, qui sont par ailleurs en augmentation. Afin de tenter de remédier à des situations souvent complexes et lorsque la première intervention écrite de l'Office auprès du ou des auteurs de troubles est restée infructueuse, les locataires sont reçus dans l'objectif de mettre un terme à la situation conflictuelle.

Il s'agit de médiations entre les parties et d'un rappel aux règles du bien-vivre ensemble, ce qui nécessite un vrai savoir-faire de la part des collaborateurs du service. Dans certaines situations, l'Office fait appel au conciliateur de la Ville de Malakoff, qui apporte un regard extérieur : les locataires concernés sont plus enclins à écouter et suivre les conseils prodigués pour apaiser les tensions et éviter des procédures judiciaires.



### La régularisation des consommations d'eau 2012-2013

L'année 2014 a été marquée par le calcul et la facturation de la régularisation de la consommation d'eau pour la période 2012-2013. La facturation réelle des consommations n'a pu être mise en place en 2014 sur les quittances, le fait pour l'OPH de disposer de ces consommations avec les compteurs à télé-relève a néanmoins permis de contrôler la conformité des consommations et surtout de répondre avec davantage de précision aux demandes formulées par les locataires. Pour les familles débitrices, des plans d'apurement calculés en fonction du budget des familles ont été mis en place en partenariat avec le Trésor public. Tous les locataires présentant une régularisation créditrice ont été remboursés dans un délai d'un mois par le Trésor public après vérification d'une éventuelle dette locative.

Au 30 novembre 2014, 664 plans d'apurement avaient été souscrits, portant sur 377 203 euros, soit 20,06 % des sommes facturées.



# Développer Les ressources humaines : Les hommes et les femmes de l'OPH de Malakoff



<i>Organigramme</i> .....	42
<i>La politique des ressources humaines</i> .....	44

# Organigramme de l'OPH de Malakoff actualisé au 1<sup>er</sup> juin 2015

**85**

collaborateurs en 2014.

**52%**

d'hommes.

**48%**

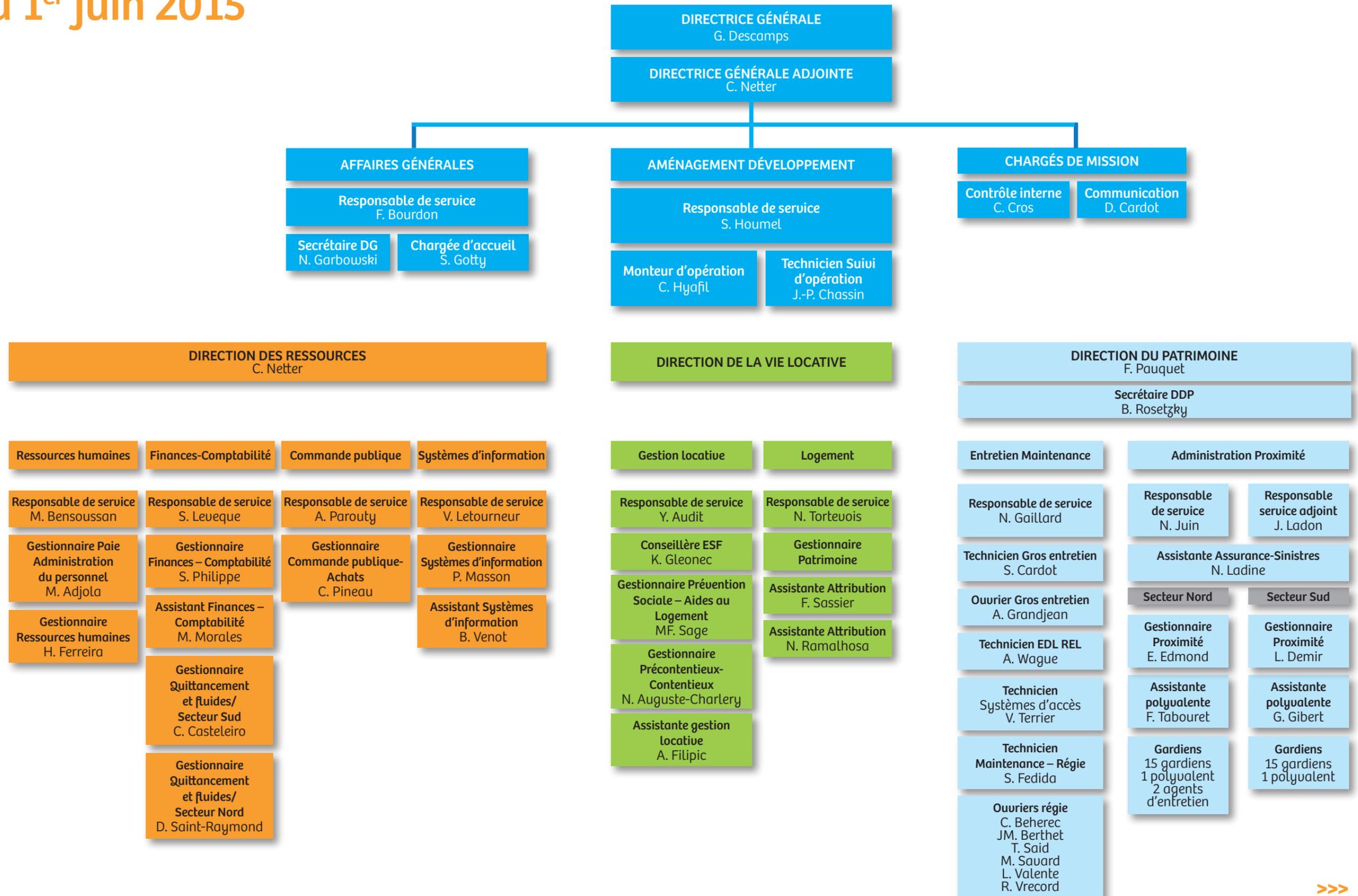
de femmes.

**49**

collaborateurs de statut OPH, soit près de 58%.

**36**

collaborateurs de statut FPT, soit un peu plus de 42%.





L'enjeu majeur du service Ressources humaines est d'accompagner la direction dans ses choix stratégiques et organisationnels et d'assister le personnel dans la réalisation des objectifs collectifs de l'Office tout en favorisant l'épanouissement professionnel.

## La politique des ressources humaines

**U**n service à l'écoute des collaborateurs pour développer leurs compétences et favoriser la mobilité interne.

**85 %**

du personnel a été formé, soit

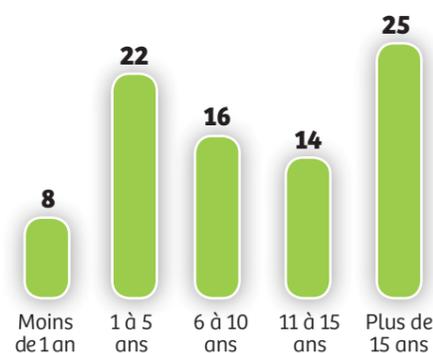
**75**

collaborateurs.

**9**

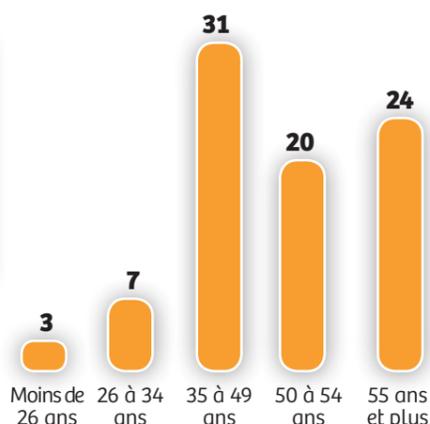
procédures de recrutement.

RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR ANCIENNETÉ



29,5% du personnel a une ancienneté supérieure ou égale à quinze ans et près de 26% une ancienneté comprise entre un an et cinq ans, résultat des nombreux mouvements de personnel de l'année 2014.

RÉPARTITION PAR ÂGE DES EFFECTIFS AU 31 DÉCEMBRE 2014



La part du personnel âgé de « 50 ans et plus » représente 44 personnes soit 51,76% des effectifs de l'Office dont 50% de statut OPH et 50% de statut FPT.

### Notre situation au regard des seniors

Au sein de l'Office, les seniors représentent 27% des effectifs.



### Les mouvements de personnel pour l'année 2014

L'année 2014 a été marquée par d'importants mouvements de personnel: dix entrées et douze départs.

Les douze: cinq démissions, cinq départs à la retraite, une fin de détachement et un décès. Quant au personnel entré en 2014, huit sont le fruit de remplacement de collaborateurs sortis des effectifs et deux, celui de création de postes.

### Recrutement, mobilité et intégration: notre action pour l'emploi

En 2014, hormis le poste de directeur général, neuf procédures de recrutement ont été lancées et ont abouti à l'intégration de neuf nouveaux collaborateurs.

### Notre engagement en faveur des emplois aidés

L'Office a également acté sa volonté de participer au dispositif des emplois d'avenir ayant pour ambition d'améliorer l'insertion professionnelle et l'accès à la qualification des jeunes peu ou pas qualifiés, confrontés à des difficultés particulières d'accès à l'emploi. Ainsi, un emploi d'avenir a été créé au sein du service informatique pour une durée de trois ans.

### La mobilité interne

Chaque poste vacant est proposé en interne. Ainsi, quatre mobilités internes se sont mises en place en 2014.

### Notre mobilisation vers l'apprentissage en milieu professionnel

Parallèlement au dispositif d'emploi d'avenir, l'Office s'engage à participer à la formation, la professionnalisation et à l'accompagnement des jeunes vers l'emploi. L'accueil des stagiaires est organisé entre le service Ressources humaines et le service concerné par l'accueil du stagiaire afin d'assurer un encadrement personnalisé. En 2014, le service Gestion locative a accueilli, durant trois mois, une stagiaire en formation pour devenir conseillère en économie sociale et familiale. Pour l'Office, il s'agit de faire découvrir nos métiers, nos projets, notre savoir-faire, mais aussi de véhiculer les valeurs de service public en valorisant le travail du personnel.

### Favoriser l'insertion des travailleurs handicapés

L'objectif de l'Office au travers de sa politique de recrutement est aussi de favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap. Un partenariat a été mis en place avec le Cap emploi des Hauts-de-Seine, organisme de placement spécialisé apportant un service de proximité aux employeurs et aux personnes handicapées pour toutes les questions liées au recrutement et au parcours vers l'emploi.

### L'aménagement du temps de travail: souplesse et adaptation du rythme de travail à notre activité

La qualité de la prestation offerte aux locataires ne peut être optimale et opérante

que par la mise en adéquation des moyens de l'Office, notamment humains, avec les besoins.

Dans ce contexte que les dispositions de l'aménagement du temps de travail doivent permettre de:

- clarifier et de moderniser les règles en matière de temps de travail;
- harmoniser les règles applicables en matière de temps de travail aux salariés de droit privé et aux agents sous statut public;
- renforcer l'efficacité du personnel;
- favoriser l'équilibre entre la vie personnelle et professionnelle;
- permettre une adaptation du temps de travail aux variations de l'activité et aux attentes des locataires.

Un accord a été signé le 3 juillet 2014 avec une mise en application le 1<sup>er</sup> septembre 2014. Parallèlement à la mise en place de l'accord, l'outil de gestion du temps de travail a été modernisé et permet désormais à chaque collaborateur de suivre en temps réel son temps de travail et de formuler ses demandes d'absences via un espace personnalisé. Enfin, un accord sur la mise en place du Compte épargne temps pour le personnel de statut OPH a été signé et mis en place le 3 juillet 2014.



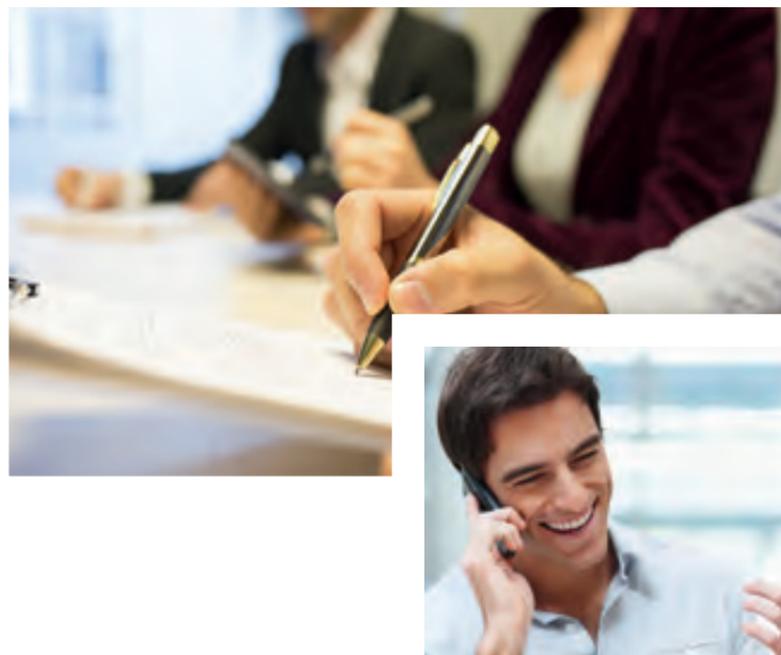


### La formation professionnelle: un développement continu des compétences

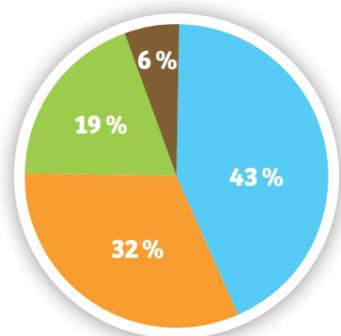
Les trois axes du plan de formation 2012-2013-2014 étaient les suivants :

- management ;
- bureautique, dont utilisation des « logiciels métier » ;
- hygiène et sécurité.

Le choix de ces axes généraux s'était fait au regard de la pertinence des besoins réels du personnel ainsi qu'au regard des obligations relevant de la gestion de la prévention des risques professionnels.

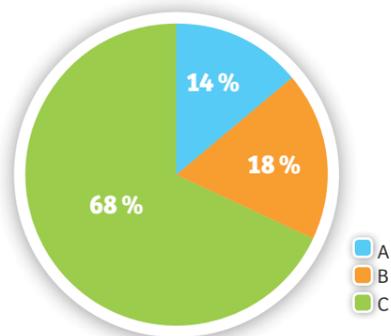


NOMBRE AGENTS FORMÉS PAR CATÉGORIE OPH



- CAT 1: employés et ouvriers
- CAT 2: techniciens agents de maîtrise et assimilés
- CAT 3: cadres
- CAT 4: cadres de direction

NOMBRE AGENTS FORMÉS PAR CATÉGORIE FPT



- A
- B
- C



### Les chiffres clés de la formation en 2014

- **85 % du personnel a été formé, soit 75 collaborateurs, dont 55 % de femmes et 45 % d'hommes.**
- **46,5 % des femmes et 39 % des hommes ont bénéficié au moins d'une action de formation.**
- **171,50 jours de formation soit 1200,50 heures de formation comprenant :**
  - des formations de professionnalisation ;
  - des formations d'adaptation au poste ;
  - des formations de développement des compétences ;
  - des formations de sécurité.
- **4 actions de formation en intra impliquant tout ou partie du personnel :**
  - habilitation électrique BS ;
  - être guide-file et serre-file ;
  - manipulation des extincteurs ;
  - état des lieux d'entrée: constat technique, aspects juridiques et relationnels.
- **Un budget de 30 000 euros.**
- **Une contribution à Uniformation de 14 890,03 €.**
- **Une contribution au CNFPT de 1,05 % du salaire par agent FPT.**
- **78 % du personnel de statut FPT a été formé en 2014 dont 68 % de catégorie C, 18 % de catégorie B et 14 % de catégorie A.**
- **88 % du personnel de statut OPH a été formé en 2014.**



### Une politique sociale attractive

L'accord sur la prévoyance, signé en décembre 2013, est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Il couvre les risques d'invalidité et d'incapacité.

Désirant promouvoir l'adhésion à la prévention de ces risques, le taux de participation de l'Office est de 60 % du montant de la cotisation.

En complément du régime de prévoyance, une convention a été mise en place avec le Centre interdépartemental de gestion de la Petite couronne et la complémentaire santé Harmonie dont l'adhésion est facultative. La participation de l'Office varie en fonction de la composition familiale et de la rémunération du personnel concerné.

### Négociation et concertation au cœur des relations sociales

L'année 2014 a été marquée pour le renouvellement des instances représentatives du personnel organisé au mois de décembre 2014 :

- élections des représentants du personnel fonctionnaire aux commissions administratives paritaires ;
- élections de la délégation unique du personnel (ensemble du personnel de l'Office) : 4 décembre 2014.

La liste syndicale établie par la CGT a été élue au premier tour. Ainsi, la délégation

unique du personnel compte quatre membres titulaires ainsi que quatre suppléants dont les mandats débutent le 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour une durée de quatre ans.

### Le renouvellement du CHSCT

Le mandat des membres actuels est arrivé à échéance (désignation le 15 novembre 2012 pour une durée de mandat de deux ans). Les nouveaux membres sont désignés par la délégation unique du personnel à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

### Un dialogue social constructif

Le dialogue social inclut toutes formes de négociation, de consultation ou simplement d'échange d'informations entre représentants du personnel et la direction sur des questions d'intérêt commun liées à la politique économique et sociale de l'Office. Un dialogue social serein est donc une condition obligatoire pour accompagner l'Office dans ses changements et dans l'atteinte de ses objectifs.

Aussi, les négociations de l'année 2014 ont abouti à :

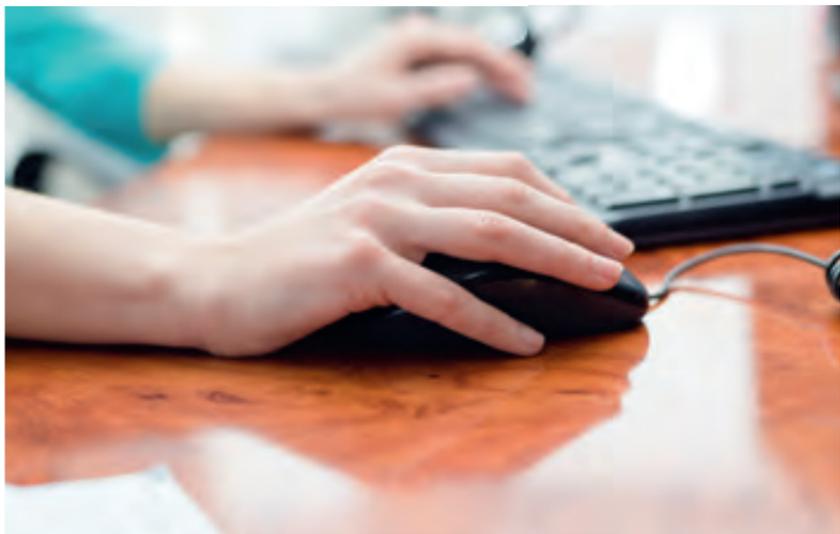
- la signature d'un accord sur le temps de travail ;
- la signature d'un accord sur le CET pour le personnel de statut OPH ;
- la signature d'un accord NAO pour l'année 2014.

### Les défis à relever pour l'année 2015

Dans un contexte économique et social de plus en plus exigeant et contraignant, le véritable défi du service Ressources humaines est d'accompagner la direction et le personnel afin de répondre au mieux à notre mission de service public en améliorant continuellement nos pratiques tout en veillant au bien-être au travail et à l'épanouissement du personnel. Pour l'année 2015, il s'agira avant tout de participer à l'amélioration de la qualité de service des locataires en continuant la mise en place de la réorganisation des services de proximité, en favorisant le professionnalisme du personnel par le biais de la formation professionnelle, en participant activement au développement d'un plan de communication interne efficace tout en veillant et en contribuant à l'amélioration des conditions de travail.



# Améliorer les outils de gestion et les procédures d'achat pour un meilleur fonctionnement des services



<i>Le service informatique .....</i>	<i>50</i>
<i>Le service Commande publique.....</i>	<i>51</i>

Améliorer les outils de gestion et les procédures d'achat pour un meilleur fonctionnement des services : les objectifs des services informatique et Commande publique.

## Le service informatique

L'amélioration de la qualité de service nécessite de disposer d'outils de communication et d'outils informatiques plus performants. L'année 2014 a été ainsi marquée par différentes actions menées par le service informatique.

### Réorganiser l'architecture

Dans un premier temps, ce service s'est employé à réorganiser l'architecture informatique devenue obsolète dans son organisation afin de la rendre plus fluide et cohérente avec l'organigramme selon 3 axes de travail :

#### Refonte de l'aspect organisationnel des systèmes d'information.

Ainsi, une des premières tâches de la nouvelle équipe a été la réorganisation de la gestion des comptes utilisateurs qui reflètent désormais l'organigramme de l'Office.

#### Refonte de l'arborescence des données

Les données bureautiques ont elles aussi été réorganisées pour les mettre à l'identité dans l'organisation des utilisateurs y accédant : les droits de ces données sont ainsi affectés à des groupes utilisateurs tel que l'organigramme les présente.

#### Signatures mail

Pour permettre une identification plus précise de l'OPH, une signature de courriel commune a été mise en place pour toutes les communications : internes, mais surtout externes.

La nouvelle organisation a été également appliquée à la messagerie d'entreprise par le biais de la mise à jour de son annuaire.

### Pérenniser les systèmes

Dans un second temps, le service informatique a conduit un certain nombre d'actions visant à améliorer la communication et à pérenniser les systèmes d'information, qui sont des éléments indispensables pour mener à bien une politique d'amélioration de la qualité de service.

#### Migration et amélioration des moyens de télécommunication

La flotte de smartphone en place a été changée avec la mise en place d'appareil plus récent facilitant une utilisation professionnelle de ce support.

Au vu des consommations réelles, un certain nombre de forfaits ont été revus à la baisse permettant ainsi de réaliser une économie.

#### Connexion internet

Celle-ci, ainsi que son débit, était figée depuis 2007. C'est pourquoi l'OPH est passé sur une connexion avec la fibre optique comme support pour plus de confort et un coût moindre.

#### Mise en production pare-feu

Cet élément en attente depuis plus d'une année a enfin été mis en production, permettant une gestion des flux entrants et sortants entre l'OPH et internet.

Il a aussi permis de déployer un accès permettant la connexion distante à notre environnement.

#### Informatisation des bureaux d'accueil

L'informatisation des bureaux d'accueil dans le cadre de la mission de proximité a été définie concernant les premiers sites concernés par cette démarche.

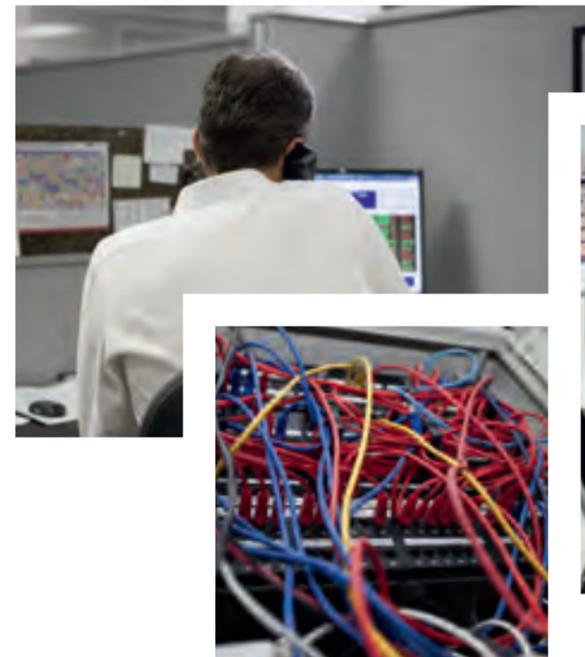
Le service informatique a contribué à la

réflexion qui était nécessaire en termes de choix du matériel à acquérir. Les actions de ce service vont se poursuivre en 2015 par la réalisation des formations bureautiques nécessaires aux gardiens.

#### Mise en place de nouveaux serveurs

Dans l'optique du passage à une nouvelle version du logiciel métier, PIH3, qui interviendra en 2015, une réflexion a été conduite sur l'architecture matérielle support de cette nouvelle version.

Certains des serveurs étant obsolètes ou hors garantie, une réflexion globale a donc été menée pour une mise à jour de l'architecture effectuée sur l'année 2015, mise à jour stabilisant et pérennisant les systèmes d'information et ainsi l'activité de l'Office. Enfin, en sa qualité de service « ressources » le service informatique a été amené à travailler en transversalité avec d'autres services de l'Office sur des thématiques variées nécessitant une expertise informatique. Il s'agit par exemple des dossiers relatifs à la régularisation de l'eau, à l'élection des représentants des locataires au Conseil d'administration, à la mise à jour des loyers. Cette liste n'est pas exhaustive. En effet, le service informatique est sollicité au quotidien par les autres services s'agissant de demande d'assistance ou bien encore de conseil.



## Le service Commande publique

L'OPH de Malakoff est un établissement public qui était soumis au Code des marchés publics jusqu'en avril 2014, date à laquelle il a décidé d'opter pour un passage à l'ordonnance du 6 juin 2005.

L'activité du service commande publique s'est traduite par la notification en 2014 de 41 marchés dont certains revêtent un caractère particulièrement important s'agissant de la satisfaction des locataires. C'est le cas par exemple pour l'année écoulée du renouvellement du marché de nettoyage des parties communes.

Le responsable du service Commande publique s'est employé à développer la transversalité avec les différents services de l'Office, conditions nécessaires à une bonne compréhension des enjeux et des contraintes réglementaires.

### Le passage au régime de l'ordonnance du 6 juin 2005

La loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 relative à la simplification et à l'amélioration de la qualité du droit, dite « loi Warsmann », a fait passer les marchés des OPH sous le régime de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 et de son décret d'application n° 2005-1742 du 30 décembre 2005. L'OPH de Malakoff a fait le choix d'opérer ce passage l'année dernière après information du Conseil d'administration lors de sa séance du 24 mars 2014.

Cela se traduit par des assouplissements par rapport au code des marchés publics même si les principes fondamentaux de la commande publique restent les mêmes et doivent toujours être rigoureusement respectés.

C'est pourquoi en 2014 a été impulsé un projet de création d'un guide de procédures interne pour la passation des marchés publics.

Par souci de transparence et de collégialité, l'OPH de Malakoff a décidé de conserver une commission pour la passation de certains marchés, alors qu'il n'y était plus juridiquement tenu.

Il s'agit de la commission dite « de transparence de l'achat » (CTA). Pour son bon

fonctionnement, un règlement intérieur a été mis en place, ses membres étant désignés par le Conseil d'administration.

#### Membres titulaires :

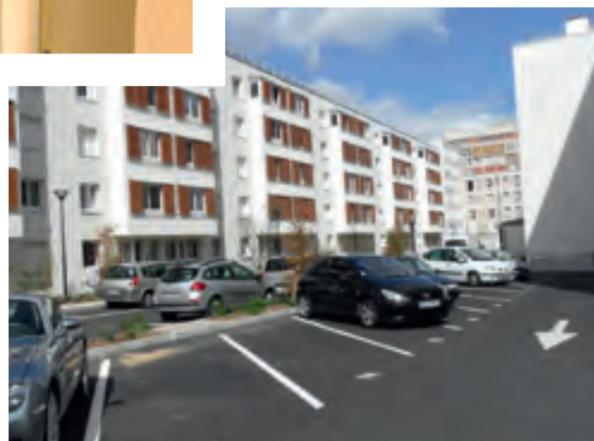
- Geneviève Descamps, directrice générale de l'Office et présidente de la CTA ;
- Serge Cormier, président de l'Office ;
- René Assibat, administrateur représentant les locataires.

#### Membres suppléants :

- Antonio Oliveira, administrateur de l'Office ;
- Catherine Colleu, administrateur de l'Office.

Cette Commission de transparence de l'achat se réunit pour émettre un avis sur l'admission des candidatures et l'attribution des marchés passés en procédures formalisées, c'est-à-dire dont le montant estimatif est supérieur aux seuils fixés par les directives communautaires. Elle doit également se prononcer sur tous les marchés de travaux supérieurs à 1 million d'euros HT.





### Le volume global d'activité traité par le service

Au cours de l'année 2014, quarante procédures de consultations ont été lancées et quarante et un marchés ont été notifiés. Certaines procédures de consultation lancées en 2014 n'ont pas conduit à une notification la même année. Pareillement, certains marchés notifiés en 2014 sont l'aboutissement de procédures lancées en 2013.

Parmi les marchés notifiés en 2014, les plus importants concernent notamment :

- l'entretien des espaces verts et l'élagage des arbres du patrimoine ;
- la mission de maîtrise d'œuvre relative à l'opération de réhabilitation de la tour sise au 5 rue Gambetta ;
- le nettoyage des immeubles du patrimoine et la présentation des ordures ménagères à la collecte ;
- l'intégralité des polices d'assurance de l'Office (patrimoine, flotte automobile, responsabilité civile, etc.).

Dix-neuf avenants ont été passés (dont un certain nombre intervenant suite à la reprise par la SCET de la gestion des immeubles sis 210 Brossolette et 4 à 10 avenue Joliot-Curie), trois ordres de service de démarrage de travaux ont été notifiés, vingt-quatre actes de sous-traitance ont été traités, seize décisions de reconduction ou non-reconduction ont été prises.

En 2014, une commission d'appel d'offres et trois commissions de transparence de l'achat (voir ci-avant) se sont tenues.

### Les différentes procédures de consultations engagées

Parmi les procédures de consultation lancées en 2014, il y a eu quatre appels d'offres, trente-cinq procédures adaptées et une procédure négociée.

La quasi-totalité des quarante et un marchés notifiés pendant l'année concernent le patrimoine de l'Organisme.

Enfin, sur les quarante et un marchés notifiés, on compte trente-trois marchés de services, cinq marchés de fournitures et trois marchés de travaux.

### Le développement de la transversalité entre les services pour la passation et l'exécution des marchés

Le service commande publique est un service support, qui veille à ce que les différents services opérationnels de l'OPH puissent satisfaire leurs besoins, dans le respect de la réglementation, et dans une optique de performance technique et économique. C'est pourquoi la transversalité entre les

services ne cesse de se développer, dès le montage des dossiers de consultation. Des échanges ont lieu régulièrement entre les services acheteurs et le service Commande publique, et pour tous les marchés stratégiques ou complexes, des réunions de montage sont systématiquement organisées. Le but est que le service commande publique comprenne bien les objectifs et les contraintes des opérationnels, afin de les traduire par des clauses contractuelles adaptées et des procédures de consultation adéquates.

Cela doit conduire à l'attribution du marché à une entreprise proposant une solution performante techniquement et financièrement pour satisfaire le besoin de l'Office. Cela doit également conduire à produire des marchés qui sont faciles à interpréter et à suivre pour les services chargés de leur exécution.

Cette logique de transversalité doit se poursuivre et se traduira dans le guide de procédures dont la création a été amorcée pendant l'année 2014.

# Maintenir un équilibre financier indispensable à la réalisation de nos projets

# Le compte de résultat

(charges récupérables comprises)

Le montant des charges s'élève à 24,575 M€, soit une hausse de 1,174 M€ par rapport à l'exercice 2013 et le montant des produits à 28,163 M€, soit une hausse de 1,632 M€ sur l'exercice précédent. L'exercice 2014 présente un résultat net bénéficiaire de 3,587 M€, en hausse par rapport à 2013 de 0,47 M€, soit une hausse de 15 %.

Charges (en milliers d'euros)	Exercices clôturés			% total charges	Variations 2013-2014	
	Exercice 2012	Exercice 2013	Exercice 2014		Écart	
Achats non stockés, matières et fournitures	4 147	4 025	3 883	16	- 142	- 4 %
Gros entretien	2 232	1 976	2 114	9	138	7 %
Maintenance	2 207	2 206	2 563	10	357	16 %
Autres services extérieurs	931	1 222	1 584	6	362	30 %
<b>Total achats et services extérieurs</b>	<b>9 517</b>	<b>9 429</b>	<b>10 144</b>	<b>41</b>	<b>715</b>	<b>8 %</b>
Taxes foncières	1 722	1 763	1 797	7	34	2 %
Autres taxes	647	637	659	3	22	3 %
Impôts sur rémunérations	360	367	395	2	28	8 %
<b>Total impôts et taxes</b>	<b>2 729</b>	<b>2 766</b>	<b>2 850</b>	<b>12</b>	<b>84</b>	<b>3 %</b>
Salaires et traitements	2 778	2 929	2 754	11	- 174	- 6 %
Charges sociales	881	981	886	4	- 95	- 6 %
<b>Total salaire et traitements</b>	<b>3 659</b>	<b>3 909</b>	<b>3 640</b>	<b>15</b>	<b>- 269</b>	<b>- 6 %</b>
Amortissement parc locatif	3 453	3 418	3 512	14	94	3 %
Provision gros entretien	285	192	824	3	632	329 %
Provision créances douteuses	0	0	125	1	125	100 %
Autres provisions	191	0	748	3	748	100 %
<b>Total amortissements et provisions</b>	<b>3 929</b>	<b>3 610</b>	<b>5 209</b>	<b>21</b>	<b>1 599</b>	<b>3 %</b>
Autres charges de gestions	103	68	79	0	10	15 %
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>19 937</b>	<b>19 783</b>	<b>21 923</b>	<b>89</b>	<b>2 139</b>	<b>11 %</b>
<b>Total charges financières</b>	<b>2 628</b>	<b>2 346</b>	<b>1 836</b>	<b>7</b>	<b>(510)</b>	<b>- 22 %</b>
<b>Total charges exceptionnelles</b>	<b>2 005</b>	<b>1 273</b>	<b>817</b>	<b>3</b>	<b>(456)</b>	<b>- 36 %</b>
<b>Total général des charges</b>	<b>24 570</b>	<b>23 402</b>	<b>24 575</b>	<b>100</b>	<b>1 173</b>	<b>5 %</b>

Les postes en augmentation sont :

- Le gros entretien et la maintenance : afin de maintenir son parc, et de conserver son attractivité, les dépenses d'entretien et de maintenance sont en augmentation.
- Les taxes foncières : ce poste a subi une augmentation de 2 %.
- Les amortissements du parc locatif : cette augmentation est due à la mise en service d'opérations de réhabilitation terminées depuis 2012.

Les postes en diminutions sont :

- Les frais de personnels (traitements et charges) : ils sont en baisse en 2014 en raison d'un certain nombre de postes qui sont restés vacants sur plusieurs mois.
- Les charges financières : elles ont diminué grâce à l'impact de la baisse du taux de Livret A.

Produits (en milliers d'euros)	Exercices clôturés			% produit total	Variations	
	Exercice 2012	Exercice 2013	Exercice 2014		Écart	
Charges locatives	5 842	6 441	7 158	25	717	11 %
Loyers	17 345	18 171	18 211	65	39	0 %
Production immobilisée	12	8	96	0	87	1 038 %
Subvention exploitation	70	27	0	0	- 27	- 100 %
Reprise provision gros entretien	0	0	682	2	682	100 %
Reprise sur amortissement et provision	26	216	443	2	226	105 %
Autres produits	194	412	231	1	- 181	- 44 %
<b>Total produits d'exploitation</b>	<b>23 488</b>	<b>25 276</b>	<b>26 820</b>	<b>95</b>	<b>1 544</b>	<b>6 %</b>
<b>Total produits financiers</b>	<b>42</b>	<b>54</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>34 %</b>
<b>Total produits exceptionnels</b>	<b>1 717</b>	<b>1 201</b>	<b>1 270</b>	<b>5</b>	<b>69</b>	<b>6 %</b>
<b>Total des produits</b>	<b>25 247</b>	<b>26 531</b>	<b>28 163</b>	<b>100</b>	<b>1 632</b>	<b>6 %</b>

Les postes en augmentation sont :

- Les charges locatives : La refacturation suite à la régularisation des fluides a généré une augmentation de ce poste
- Les loyers : l'OPH a appliqué une augmentation entre 2013 et 2014 de 0.90 % (Indice IRL 3<sup>e</sup> Trimestre)
- La reprise de Provision : une reprise de provision de la PGE de 682 M€ qui finance la part de gros entretien de l'exercice 2014.
- Les produits financiers : malgré la baisse du taux du Livret A, l'office a augmenté les produits financiers grâce au placement sur le Livret A

Les postes en diminutions sont :

- Les subventions d'exploitation : Les subventions de CEE sont directement rattachées au financement des opérations.

## Évolution du résultat des trois derniers exercices (en milliers d'euros)

	Exercice 2012	Exercice 2013	Exercice 2014	Écart	Évolution
Charges exploitation	19 937	19 783	21 923		
Produits exploitation	23 488	25 276	26 820		
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>3 551</b>	<b>5 493</b>	<b>4 897</b>	<b>(595)</b>	<b>- 11 %</b>
Charges financières	2 628	2 346	1 836		
Produits financiers	42	54	72		
<b>Résultat financier</b>	<b>(2 586)</b>	<b>(2 292)</b>	<b>(1 764)</b>	<b>528</b>	<b>- 23 %</b>
Charges exceptionnelles	2 005	1 273	817		
Produits exceptionnels	1 717	1 201	1 270		
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>(288)</b>	<b>(72)</b>	<b>454</b>	<b>525</b>	<b>- 732 %</b>
Total charges	24 570	23 402	24 575		
Total produits	25 247	26 531	28 163		
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>677</b>	<b>3 129</b>	<b>3 587</b>	<b>458</b>	<b>15 %</b>

## L'autofinancement (en euros)

	Exercice 2012	Exercice 2013	Exercice 2014
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>675 986,78</b>	<b>3 129 471,65</b>	<b>3 587 138,63</b>
+ Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions	5 311 467,87	4 788 391,14	5 492 176,37
- Reprises sur amortissements, aux dépréciations et provisions	- 25 626,97	- 216 220,46	- 1 124 577,26
+ Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés, démolis, remplacés	69 723,90	0,00	188 387,73
- Produits des cessions d'éléments d'actifs	0,00	- 150,00	- 100,00
- Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	- 1 128 303,81	- 1 085 882,66	- 1 187 948,43
<b>Capacité d'autofinancement</b>	<b>4 903 247,77</b>	<b>6 615 609,67</b>	<b>6 955 077,04</b>
- Remboursements emprunts locatifs codes 2.21 et 2-22	- 3 272 951,89	- 3 440 019,26	- 3 799 717,41
+ + ou - Variations intérêts compensateurs ou différés	0,00	0,00	0,00
- Dotations aux amortissements des charges intérêts compensateurs à répartir	- 223 363,40	- 178 849,51	- 282 816,85
<b>Autofinancement net HLM</b>	<b>1 406 932,48</b>	<b>2 996 740,90</b>	<b>2 872 542,78</b>

## Le ratio d'autofinancement net HLM (R423-9 DU CCH) (en euros et en %)

	Exercice 2012	Exercice 2013	Exercice 2014
Produits financiers	41 815,45	54 093,29	72 443,02
Loyers	17 344 753,22	18 171 341,72	18 210 781,02
<b>Ratio d'Auto Financements Nets HLM - R423-9 DU CCH</b>	<b>8,09 %</b>	<b>16,44 %</b>	<b>15,71 %</b>



OPH de Malakoff – 2, rue Jean-Lurçat – 92240 Malakoff