

> **RAPPORT**

D'ACTIVITÉ 2013



Sommaire

3 Édito du Président

4 Le mot du Directeur Général

5 Un peu d'histoire

6-7 Quelques travaux et événements
de l'année 2013

8-9 Les membres du conseil d'administration

10-11 L'organigramme général de l'OPH

12 Le patrimoine OPH Malakoff

13-24 Construire et entretenir notre patrimoine

25-30 Gérer au quotidien

31-44 Administrer

45-49 Diriger

50 Index des abréviations



Édito



La Ville de Malakoff et l'OPH sont désormais totalement impliqués dans la réalisation de la ZAC Dolet Brossolette. C'est un projet majeur et structurant pour compléter la requalification, notamment du quartier Valette.

Outre les activités et les bureaux qui vont s'y installer, le logement aura toute sa part dans ce projet urbain. Sur les deux sites, près de 140 logements locatifs sociaux et une résidence, où étudiants et jeunes salariés pourront habiter dans 138 studios, vont s'édifier dans la prochaine période. D'autres appartements réservés à l'accession libre seront également construits, renforçant ainsi la mixité, symbole du bien vivre ensemble dans notre ville.

L'Office a également pris sa part dans la réalisation, avec une société coopérative de construction, COOPIMMO, d'un programme d'accession sociale à la propriété de 19 logements qui seront majoritairement acquis par des locataires. Ils pourront ainsi libérer leur logement social et celui-ci bénéficiera, demain à d'autres familles.

C'est encore une fois la démonstration de ce qu'il est possible de faire, aux portes de Paris et ce, malgré les difficultés de plus en plus grandes pour construire. C'est une ambition politique qui anime depuis de très nombreuses années la Municipalité et son Office.

L'ambitieux programme de logements lancé par le Président de la République en 2012 n'est malheureusement pas au rendez-vous. Les 500 000 logements neufs par an et les 500 000 réhabilitations thermiques, se heurtent encore une fois aux manques cruciaux de moyens et aussi à une volonté politique de nombreux Maires de ne pas respecter la loi qui impose 25 % de logements sociaux dans toutes les villes.

L'année 2013 a battu de bien tristes records, puisqu'à peine 330 000 logements auront été livrés. Il faut comme je l'indique depuis plusieurs années, une loi de programmation du logement, seul outil législatif qui permette de garantir les budgets sur une période conséquente. Le logement, c'est un droit fondamental pour tous et donc en construire en nombre nécessaire, serait la seule réponse efficace pour les centaines de milliers de Franciliens qui attendent parfois depuis des années une proposition. C'est aussi de l'emploi.

L'Office sera donc un partenaire essentiel dans la prochaine période et nous serons très vigilants sur son avenir. La Métropole du Grand Paris propose ni plus ni moins, que de fondre dans un big bang technocratique les organismes de proximité que sont les Offices. 340 000 logements seraient ainsi gérés par un seul établissement ! Une telle décision tournerait le dos aux liens de proximité indispensables à préserver et développer dans l'intérêt des locataires.

Encore une fois, le logement est au cœur de toutes les politiques et des mesures peuvent être prises rapidement pour sortir ce secteur de l'activité économique du marasme dans lequel il s'enfonce. D'autres choix doivent être mis en œuvre par le gouvernement pour que le logement social joue enfin pleinement son rôle !

Serge CORMIER
Président de l'Office



Le mot du Directeur Général

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport d'activité de l'Office pour l'année 2013. Comme chaque année, il s'enrichit du travail de toute une équipe résolument tournée vers le service public. Il est aussi le bilan d'un Conseil d'Administration qui se renouvelle avec les élections municipales de mars 2014. Je tiens donc à remercier le Président et tout le Conseil d'Administration pour la confiance qu'ils ont su nous apporter pour ces 6 dernières années.

Merci également encore une fois à tous les agents de l'Office pour leur investissement au quotidien.

L'année 2013 aura permis de consolider de nombreux dossiers qui sont autant de projets pour l'avenir. Des chantiers bien entendu comme celui qui a démarré en novembre pour la réhabilitation de la résidence Brasens. Celui également de la confirmation de notre rôle d'acteur du logement social sur la ville, avec le lancement par la Ville de Malakoff de la ZAC Dolet Brossolette.

Mais aussi des dossiers structurants, qui vont nous permettre de repenser notre organisation interne. Je pense en particulier à la mission proximité qui va dé-

boucher en 2014 sur des changements qualitatifs. Elle aura été co-élaborée par de très nombreux agents de l'Office, leur permettant de toujours mieux s'approprier ce projet.

Tout cela nécessite encore et toujours, des moyens financiers importants et mobilisables au fur et à mesure de l'avancement des projets et des travaux. L'exercice 2013 s'est terminé sur un bon résultat d'exploitation, des économies de charges tant de structure que récupérables et un endettement en baisse. Tous ces facteurs nous permettent ainsi d'être prêts à répondre aux nombreux défis qui nous sont proposés.

Nous ne négligeons pas le quotidien, bien au contraire. Nous avons mis en œuvre de très nombreux chantiers à la grande satisfaction des locataires, que ce soit lors des consultations préalables ou pendant les travaux. Les menuiseries extérieures des Nouveaux et du 29 Stalingrad, des travaux sur les ascenseurs, les chaufferies collectives, la collecte des ordures ménagères, etc. Je vous laisse le soin d'en découvrir tous les détails dans ce rapport .

Michel HURPEAU
Directeur Général



Résidence
210 Pierre Brossolette



Un peu d'histoire

1927

Le Conseil Municipal de Malakoff crée l'Office Municipal d'Habitations à Bon Marché (HBM).

1932

Construction et mise en service du premier immeuble collectif construit par l'Office, le 14 rue Hoche (189 logements).

1939

Seconde réalisation en centre-ville, la construction de l'immeuble 1 place du 14 juillet (78 logements).

1950

Les Offices changent de nom. Le 23 juillet 1950, le Journal Officiel publie une loi stipulant que l'appellation « Habitation à Loyer Modéré » est substituée dans les textes législatifs et réglementaires en vigueur à l'expression « Habitat à Bon Marché ». L'Office de Malakoff devient ainsi l'Office Public d'Habitation à Loyers Modérés.

1955-1990

L'Office réalise dans tous les quartiers de la Ville, des milliers de logements pour les habitants de Malakoff. Il devient ainsi au fil du temps le premier bailleur social sur la commune.

2007

L'ordonnance 2007-137 du 1^{er} février 2007 crée une nouvelle catégorie d'établissements publics HLM, les Offices Publics de l'Habitat (OPH). Elle organise la transformation de plein droit en OPH de tous les organismes HLM et OPAC existants.

2007

L'Office fête ses 80 ans.

2008

Dans le cadre de la sortie progressive des textes réglementaires, l'Office s'appelle désormais Office Public de l'Habitat de Malakoff.

2010

L'office décide de racheter les 312 logements du patrimoine ICADE.

2012

L'office inaugure son siège entièrement réhabilité.
Centenaire de la création des offices, loi Bonnevey - 23 décembre 1912.

2013

Lancement de la ZAC Dolet/Brossolette, dans laquelle l'Office va construire près de 260 logements.

Quelques travaux et événements

Le calendrier en photos



Ascenseur passage du Nord



Ascenseur Valette

Dépose
chaudières
et nouvelles
chaudières
Salagnac
début 2014



Ballon
chaufferie
Jules Ferry



Colonne
32 Stalingrad



Éclairage Dumont



Peinture hall
15-17 Tissot



s de l'année 2013



Remplacement porte parking védrine



Pose de mitrons en terrasse du 1 F. Coppée



Avant



Après



Purges des façades avec rescelllements des gardes corps au 5 Gambetta



Purge béton 5 Gambetta



Peinture local à vélo



Avant

Réfection des marches extérieures au 5 Gambetta



Après



Remplacement des portes accès terrasses du 34-36 Gambetta

Les membres du conseil d'admi

Président - Administrateurs - Directeur Général

Administrateurs représentant le Conseil Municipal

- > **M. Serge CORMIER**, Maire-Adjoint, Président de l'office
- > **M. Joël ALLAIN**, Conseiller Municipal
- > **M. Gilles CLAVEL**, Conseiller Municipal
- > **M. Antonio OLIVEIRA**, Conseiller Municipal
- > **M. Thibault DELAHAYE**, Conseiller Municipal
- > **M^{me} Jacqueline BELHOMME-DUPONT**, Conseillère Municipale

Administrateurs - personnalités qualifiées désignées par le Conseil Municipal

- > **M^{me} Michelle VARIER**
- > **M. Michel BLANC**
- > **M. Clément GUION**
- > **M^{me} Myriem MISITI**
- > **M^{me} Joëlle AGUERRI**

Administrateurs représentant d'autres communes

- > **M. Guy COLLET**, Conseiller Municipal de Bagneux
- > **M. Georges KEHYAYAN**, Conseiller Municipal de Clamart

Administrateur représentant la C.A.F.

- > **M^{me} Évelyne BINSE**

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

- > **M. Roland NAGEOTTE**

Administrateur représentant Action Logement (1 % logement)

- > **M^{me} Gwenaëlle ANDRE**

Administrateurs représentant les syndicats

- > **M. Claude DELEMAILLY**, CGT
- > **M. Abel HAMON**, CFDT

Administrateur représentant les associations d'insertion

- > **M^{me} Marie-Claude MESERAY**

Administrateurs représentant les locataires (CNL)

- > **M. René ASSIBAT**
- > **M^{me} Colette ESTEVE**
- > **M^{me} Catherine COLLEU**
- > **M. Hervé MERAVILLE**

Directeur Général de l'OPH

- > **Michel HURPEAU**

Bureau du conseil d'administration

- > Président, **Serge CORMIER**
- > Administrateur - Conseiller Municipal, **Joël ALLAIN**
- > Administrateur - Conseiller Municipal, **Antonio OLIVEIRA**
- > Administrateur - Conseiller Municipal, **Gilles CLAVEL**
- > Administrateur - Personnalité qualifiée,

Myriem MISITI

- > Administrateur - Associations d'insertion, **Marie-Claude MESERAY**
- > Administrateur - Locataires (C.N.L.), **Hervé MERAVILLE**



nistration

Commission d'attribution des logements

- > Administrateur - Personnalité qualifiée,
Joëlle AGUERRI
- > Administrateur - Conseiller Municipal,
Antonio OLIVEIRA
- > Administrateur - Personnalité qualifiée,
Myriem MISITI
- > Administrateur - C.A.F.,
M^{me} Évelyne BINSE
- > Administrateur - Association d'insertion,
Marie-Claude MESERAY
- > Administrateur - Locataires (C.N.L.),
Colette ESTEVE
- > Représentante de M^{me} le Maire,
Jacqueline CAPUS

Commission des travaux et des finances

- > Administrateur - Maire Adjoint,
Serge CORMIER
- > Administrateur - Conseiller Municipal,
Joël ALLAIN
- > Administrateur - Conseiller Municipal,
Antonio OLIVEIRA
- > Administrateur - personnalité qualifiée,
Michel BLANC
- > Administrateur - personnalité qualifiée,
Clément GUION
- > Administrateur - Locataires (C.N.L.)
René ASSIBAT

Commission d'appel d'offres

- > Président, Titulaire,
Michel HURPEAU
- > Administrateur, Titulaire - Président OPH,
Serge CORMIER
- > Administrateur, Titulaire - Conseiller Municipal,
Thibault DELAHAYE
- > Administrateur, Titulaire - Locataires (C.N.L.),
René ASSIBAT
- > Suppléante de **M. CORMIER**,
Michelle VARIER
- > Suppléant de **M. DELAHAYE**,
Michel BLANC
- > Suppléante de **M. ASSIBAT**,
Catherine COLLEU

Membres du conseil de concertation locative

- > Le Président de l'OPH,
Serge CORMIER
- > Administrateur - Locataire (C.N.L.),
René ASSIBAT
- > Administrateur - Locataire (C.N.L.),
Colette ESTEVE
- > Administrateur - Locataire (C.N.L.),
Catherine COLLEU
- > Administrateur - Locataire (C.N.L.),
Hervé MERAUVILLE

L'organigramme général de l'OC

Direction
M. HUBERT

Secrétaire
N. GARRAUD

Affaires générales

Responsable de service
F. BOURDON

Chargée d'accueil
S. GOTTY

Direction des Moyens F. MESNARD

Direction de l'Évaluation JC GUYOT

Ressources humaines	Finances Commande publique		Systèmes d'information	Gestion locative
Responsable de service M. BENSOUSSAN	Responsable de service E. MPOUMA	Responsable de service adjointe A. ENTRAYGUES	Responsable de service N. RODRIGUES	Responsable de service Y. AUDIT
Administration du personnel M. ADJOLA	Gestionnaire Finances - comptabilité S. PHILIPPE	Gestionnaire commande publique-achats C. PINEAU	Gestionnaire systèmes d'information P. MASSON	Conseillère ESF K. GLEONEC
Assistance Ressources humaines H. FERREIRA	Gestionnaire charges locatives A. PICARD			Gestionnaire Prévention sociale - aides au logement MF. SAGE
	Assistant finances Comptabilité M. MORALES			Gestionnaire quittance D. SAINT-RAYMOND
				Gestionnaire gestion locative C. CASTELEIRO
				Gestionnaire Précontentieux - contentieux N. AUGUSTE-CHARLERY



DPH

Générale RPEAU

aire DG
BOWSKI

Chargés de mission

Contrôle interne
C. CROS

Communication
D. CARDOT

Prévention des risques
professionnels
F. BEAUDON

la Vie Locative GRECO

Direction du Développement et du Patrimoine F. PAUQUET

Secrétaire DDP
B. ROSETZKY

Logement

Responsable
de service
N. TORTEVOIS

Gestionnaire
patrimoine
L. ROUYER

Gestionnaire
attribution
D. LEMAITRE

Assistante attribution
F. LABROSSE

Assistante attribution
N. RAMALHOSA

Technicien EdL
A. WAGUE

Entretien Maintenance

Responsable de service
N. GAILLARD

Technicien REL
**T. DE
ROBICHON**

Gestionnaire
proximité
L. ADAMI

Gardiens agents
d'entretien
32 + 2

Technicien gros
entretien
S. CARDOT

Technicien
maintenance
S. FEDIDA

Technicien régie
D. SALLE

Ouvriers régie
**C. BEHEREC
JM. BERTHET
T. SAID
M. SAVARD
L. VALENTE
R. VRECORD**

Ouvrier gros
entretien
A. GRANDJEAN

Aménagement Développement

Responsable
de service
V. DE ROSSI

Technicien
monteur
d'opération
E. GUEGAN

Technicien suivi
d'opération
JP. CHASSIN

Coordination administrative

Responsable
de service
N. JUIN

Gestionnaire
comptable
J. LADON

Assistante
polyvalente
N. LADINE

Assistante
polyvalente
G. GIBERT

Assistante
polyvalente
V. TERRIER

Assistante
polyvalente
F. TABOURET

Patrimoine OPH Malakoff



Siège - 2 rue Jean Lurçat

- 1 - 9 rue Legrand
- 2 - 4/20 rue de la Tour
- 3 - 5 rue Gambetta - 7 rue Chauvelot
- 4 - 34/36 rue Gambetta
- 5 - 17/29 rue Voltaire
- 6 - 6 rue Henri-Martin
- 7 - 13 rue Béranger - 12 rue Allende
- 8 - 5 rue Louis Blanc
- 9 - 1/5 rue d'Hébécourt - 55 rue Chauvelot
- 10 - 10/18 avenue Jules Ferry
- 11 - Groupe Centre - 20 rue André Coin
- 12 - 2 rue Caron
- 13 - 1 rue François Coppée
- 14 - 74 avenue Pierre Brossolette
- 15 - 1/6 rue Léon Salagnac
- 16 - Cité Maurice Thorez

- 17 - 50 rue Guy Môquet
- 18 - 70 rue Guy Môquet
- 19 - 60 avenue Augustin Dumont
- 20 - 67/73 av. Augustin Dumont - 126 av. Pierre Brossolette
- 21 - Groupe Pierre Valette
- 22 - 4/10 avenue Irène & Frédéric Joliot-Curie
- 23 - 61 rue Étienne Dolet
- 24 - 210 avenue Pierre Brossolette
- 25 - 102 avenue Paul Vaillant-Couturier
- 26 - 14 rue Hoche
- 27 - 55/59 rue Hoche - 93/95 rue Paul Vaillant-Couturier
- 28 - 75/85ter rue Hoche
- 29 - Cité des Nouveaux
- 30 - 29 boulevard de Stalingrad - 74 rue Jules Guesde
- 31 - 2/10 rue Georges Brassens - 15 voie d'Issy
- 32 - Cité des Poètes
- 33 - 17/19 rue Jean Mermoz





Construire et entretenir notre patrimoine



La direction du développement



Fabrice PAUQUET
Directeur du
développement
et du patrimoine

Suite aux différentes études, opérations et plusieurs projets de plus ou moins grande envergure présentés en 2012, la Direction du Développement et du patrimoine a consacré, en plus de son action quotidienne, son activité à développer une politique d'amélioration, de modernisation du patrimoine de l'OPH et ce, dans le but affiché d'apporter le plus de confort possible à ses locataires.

Malgré le contexte économique et social difficile rencontré aujourd'hui par tout bailleur social, nos objectifs ont pu être atteints :

- L'installation de chantier pour l'opération de Réhabilitation de la Résidence Georges Brassens
- Selon la planification prévue en 2012, le remplacement des containers semi-enterrés de la Résidence de La Plaine et de la Rue de la Tour
- Concernant la création de boxes en parking souterrain, choix du Maître d'œuvre et des Entreprises en 2013 pour réalisation de 124 boxes automobiles et 17 boxes pour 2 roues Rue Voltaire et dans le Parking Védrines.
- Équipement de la totalité du patrimoine en compteurs d'eau avec télé relève
- La désignation du Maître d'œuvre pour la réhabilitation de 5, rue Gambetta
- Comité de relogement, montage des dossiers pour organisation de la déconstruction de deux bâtiments dans le cadre du grand projet de quartier des Poètes.

Bien évidemment, courant 2013, d'autres enjeux ont mobilisé l'ensemble des équipes de la Direction, tels que :

- Le montage du programme travaux pour la réhabilitation de la Résidence 93/95, rue Paul Vaillant Coururier,
- Le remplacement de l'ensemble des menuiseries et portes de halls au 32 bd de Stalingrad et démarrage du même type de travaux au 29 bd de Stalingrad
- Démarrage du remplacement des colonnes d'eaux usées, pluviales et vannes au 32 bd de Stalingrad
- Remplacement de l'étanchéité de terrasses rue de la Tour
- Travaux sur les ascenseurs (changement de cabine intérieure, mise en conformité) aux 60 av. Augustin Dumont, 22 passage du Nord, 26 rue Pierre Valette et 34/36, rue Gambetta
- Remplacement complet des portes parkings Védrines et de la barrière levante au 210 av. P. Brossolette.
- Reconstitution des gaines techniques suite au remplacement des colonnes montantes gaz par GRDF aux 1 rue F. Coppée, 74 av. P. Brossolette et 67/73 av. A. Dumont.

Une volonté affichée de mettre à disposition des locataires un patrimoine social préservant mixité et qualité de vie s'est donc traduite par la liste des gros travaux présentée ci-dessus et dans les pages suivantes. Elle démontre l'investissement de la Direction tout comme les efforts fournis par les équipes pour améliorer la réactivité et la communication dans les préoccupations quotidiennes des occupants, même si des réformes pour répondre de manière plus efficiente à leurs attentes restent également un enjeu prioritaire.

1 Le gros entretien du patrimoine

> Les gros travaux dans les parties communes

Poste de dépense	Coût TTC 2013
Travaux de plomberie	283 780 €
Travaux de plomberie colonne	206 245 €
Travaux de maçonnerie	51 948 €
Travaux acrobatiques	33 110 €
Travaux d'étanchéité	325 818 €
Travaux de VRD	12 539 €
Travaux d'interphonie et accès	7 793 €

Travaux de peinture milieu occupée	20 126 €
Travaux de peinture partie commune	49 458 €
Travaux d'électricité	29 443 €
Travaux d'éclairage extérieur	23 366 €
Travaux de serrurerie	80 609 €
Travaux de vitrerie	3 861 €
Travaux de menuiserie	971 151 €
TOTAL	2 099 247 €





> Exemples de travaux réalisés en 2013

29 Bld de STALINGRAD :

- Remplacement de l'ensemble des menuiseries des logements et des parties communes pour un montant de 416 405 €
- Ouverture et fermeture voirie suite fuite réseaux chauffage pour un montant de 5 259 €

74 J. GUESDE :

- Remplacement d'une porte coupe-feu en chaufferie pour un montant de 5 182 €
- Infiltration en terrasse pour un montant de 3 300 €
- Pose d'une centrale de détection fuite de gaz en chaufferie pour un montant de 7 487 €

32 STALINGRAD :

- Remplacement de l'ensemble des menuiseries des logements pour un montant de 459 133 €
- Remplacement des portes de hall pour un montant de 44 754 €
- 1^{re} partie des travaux de remplacement des colonnes d'eaux usées, d'eaux vannes et d'eaux pluviales pour un montant de 296 378 €
- Travaux de peinture dans plusieurs logements suite aux travaux remplacement des colonnes pour un montant de 4 964 €
- Remise en peinture de la loge pour un montant de 1 928 €

15/17 TISSOT :

- Travaux de peinture dans plusieurs logements suite aux travaux de remplacement des colonnes pour un montant de 9 201 €
- Remise en peinture extérieure des halls pour un montant de 7 400 €

1 F. COPPEE :

- Suite au remplacement des colonnes montantes gaz par GRDF, reconstitution des gaines techniques avec remise en peinture pour un montant de 14 713 €

74 Av P. BROSSOLETTE :

- Suite au remplacement des colonnes montantes gaz par GRDF, reconstitution des gaines techniques avec remise en peinture pour un montant de 23 128 €

67/73 Av A. DUMONT :

- Suite au remplacement des colonnes montantes gaz par GRDF, reconstitution des gaines techniques avec remise en peinture pour un montant de 29 435 €

60 Av A. DUMONT :

- Pose d'éclairage extérieur avec détecteur pour un montant de 6 400 €

1/6 L. SALAGNAC :

- Réfection des enrobés pour un montant de 5 345 €

5 GAMBETTA :

- Réfection du sol et des marches extérieures pour un montant de 4 671 €
- Purges de la façade pour un montant de 8 539 €
- Contrôle et rescelllement dès que nécessaire de l'ensemble des gardes-corps pour un montant de 6 645 €

34/36 GAMBETTA :

- Réfection des marches extérieures pour un montant de 12 200 €
- Remplacement des portes d'accès-terrasses pour un montant de 3 463 €

4/20 LA TOUR :

- Réfection de l'étanchéité de la terrasse du 16 rue de la Tour pour un montant de 199 139 €

THOREZ :

- Travaux VRD pour un montant de 5 757 €

17/29 VOLTAIRE :

- Travaux de reprise d'étanchéité pour un montant de 6 300 €

93/95 PAUL VAILLANT COUTURIER :

- Travaux de reprise d'étanchéité pour un montant de 5 322 €

102 PAUL VAILLANT COUTURIER :

- Modification réseau VMC suite travaux d'étanchéité pour un montant de 4 048 €

RÉSIDENCE DES POÊTES :

- Mise en place de 3 portes de sécurité (location longue durée) sur les accès bâtiments devant être démolis pour un montant de 8 980 €
- Travaux de purge sur les façades des bâtiments pour un montant de 3 243 €

RÉSIDENCE J. FERRY :

- Réfection de la terrasse de l'escalier 12 pour un montant de 18 875 €

Travaux d'étanchéité sur terrasse privative Rue de la Tour



Travaux de menuiseries extérieures 32 bd de Stalingrad



Remplacement de porte de parking, résidence Les Poètes



> Les travaux de remise en état des logements

> État des dépenses

En 2013, la remise en état des logements avant relocation a représenté une dépense de 935 174 € HT ce qui correspond à une réduction d'environ 21 % par rapport à 2012.

Total 2011	806 315 € HT
Total 2012	1 184 801 € HT
Total 2013	935 174 € HT





> Coût moyen par logement

Total 2011	5 071 €
Total 2012	5 313 €
Total 2013	5 283 €

Le coût moyen est calculé sur la base de 177 logements traités en 2013, il est de 5 283 € HT soit une stabilité dans les dépenses effectuées, et ce malgré les augmentations des coûts

- 31 logements ont nécessité des travaux pour un montant de plus de 10 000 €
- 18 logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre 8 et 9 999 €
- 23 logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre 6 et 7 999 €
- 31 logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre 4 et 5 999 €
- 31 logements ont nécessité des travaux pour un montant compris entre 2 et 3 999 €

- 43 logements ont nécessité des travaux pour un montant inférieur à 2 000 €

La moyenne de durée d'intervention de l'entreprise par type de logement est la suivante :

- Pour les 29 F1 traités, une durée moyenne de 4,4 semaines est constatée
- Pour les 57 F2 traités, une durée moyenne de 4,5 semaines est constatée
- Pour les 67 F3 traités, une durée moyenne de 5,2 semaines est constatée
- Pour les 21 F4 traités, une durée moyenne de 5,5 semaines est constatée
- Pour les 3 F5 et/ou atelier traités, une durée moyenne de 5 semaines est constatée



AVANT



APRÈS



AVANT

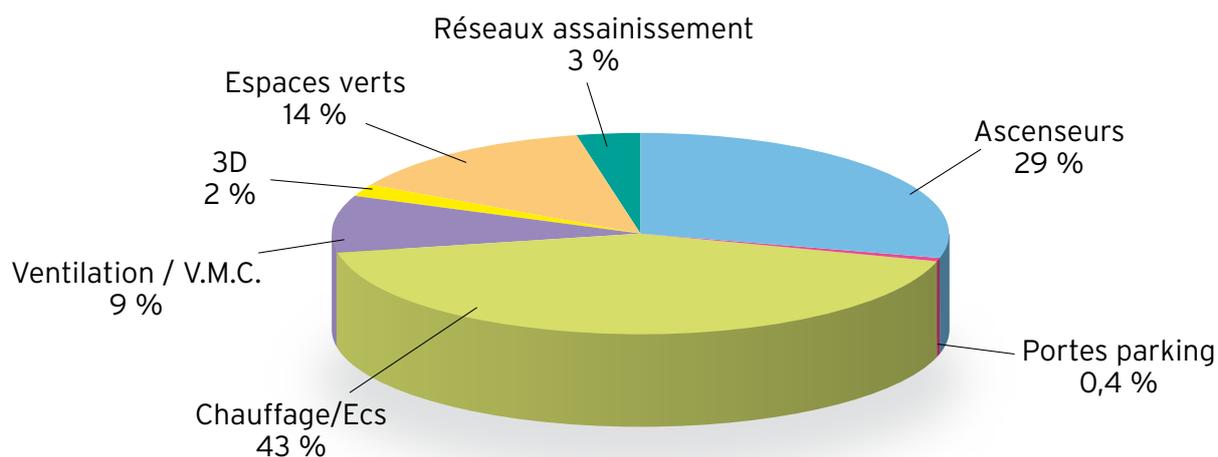


APRÈS

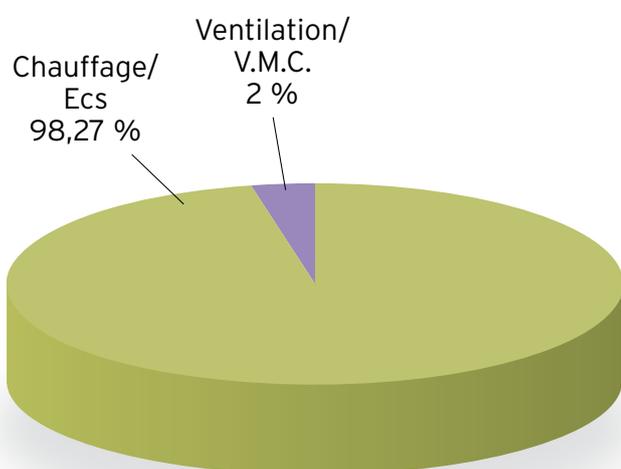
> La maintenance générale

	Ascenseurs	Portes-parking	Chauffage/ECS	Ventilation/V.M.C.	3D	Espaces verts	Réseaux assainissement	Total TTC
Contrats de maintenance P2	285 173 €	3 957 €	417 463 €	88 492 €	20 841 €	132 995 €	30 905 €	979 826 €
Travaux de maintenance P3			451 204 €	7 938 €				459 142 €
Travaux hors maintenance	150 367 €	32 404 €	86 509 €	4 552 €	13 169 €	19 127 €	26 303 €	332 431 €
Total C+T/ TTC	435 540 €	36 361 €	955 176 €	100 982 €	34 010 €	152 122 €	57 208 €	1 771 399 €

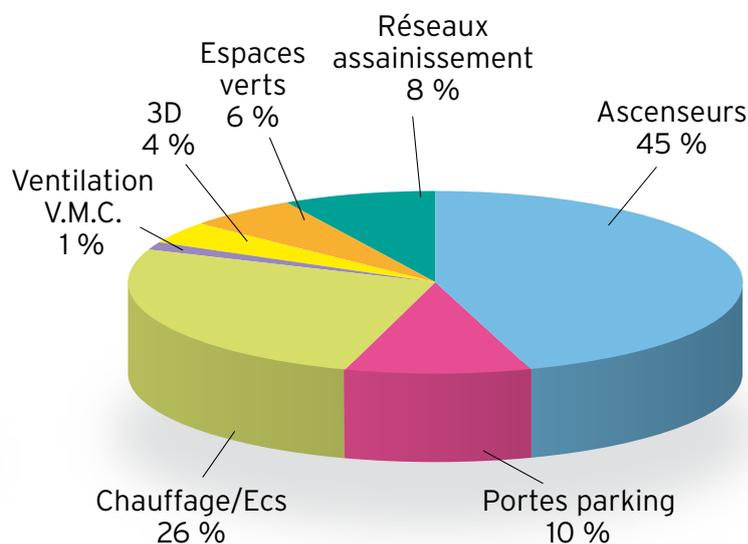
Contrats de maintenance P2



Travaux de maintenance P3



Travaux hors maintenance

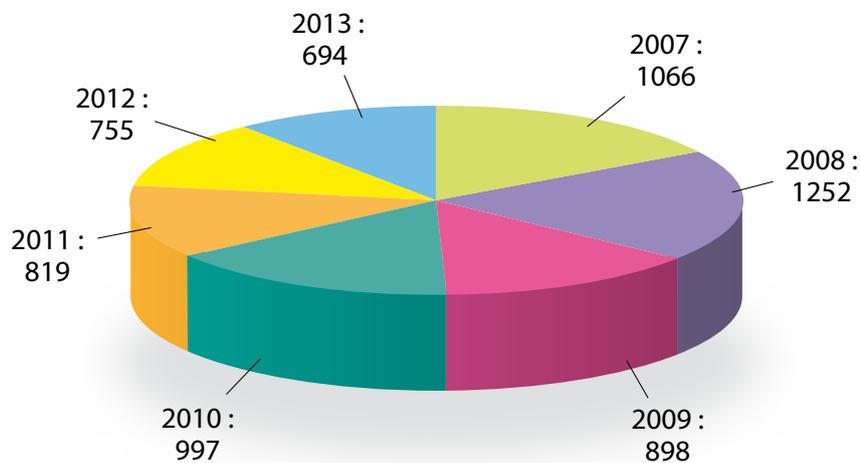




> Pannes ascenseurs

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Moyenne panne/appareil	7,9	9,34	6,7	7,17	5,8	5,2	4,92
Nombre de pannes	1066	1252	898	997	819	755	694
Différence %	+ 2,80 %	+ 17,45 %	- 28,27 %	+ 11,13 %	- 17,85 %	- 7,81 %	- 8,07 %

Nombre de pannes ascenseurs



> Exemples de travaux de maintenance :

Travaux ascenseurs :

■ 74 Jules Guesde	8 303 €
■ 60 Dumont	18 950 €
■ 22 Passage du Nord	106 666 €
■ 26 Valette	47 868 €
■ 34/36 Gambetta	66 618 €
■ Total	248 405 €

Travaux Pompes de relevage :

■ 31 P. Valette	8 861 €
■ Total	8 861 €

Travaux portes parking :

■ 210 av. P. Brossolette	8 137 €
■ 17/19 rue J. Mermoz	1 797 €

■ Résidence des Poètes	15 600 €
■ Résidence Salagnac	2 022 €
■ 74 av. P. Brossolette	6 409 €
■ Total	33 965 €

Travaux de chauffage/Eau chaude sanitaire :

■ 55/59 Hoche	4 443 €
■ Travaux résidence des poètes	8 597 €
■ 14 Hoche	6 327 €
■ Résidence Voltaire	5 988 €
■ Résidence Thorez	8 103 €
■ Résidence P. Valette	8 965 €
■ Total	42 423 €

> Les travaux régie, les réclamations



Nathalie LADINE,
assistante coordination
administrative de la DDP

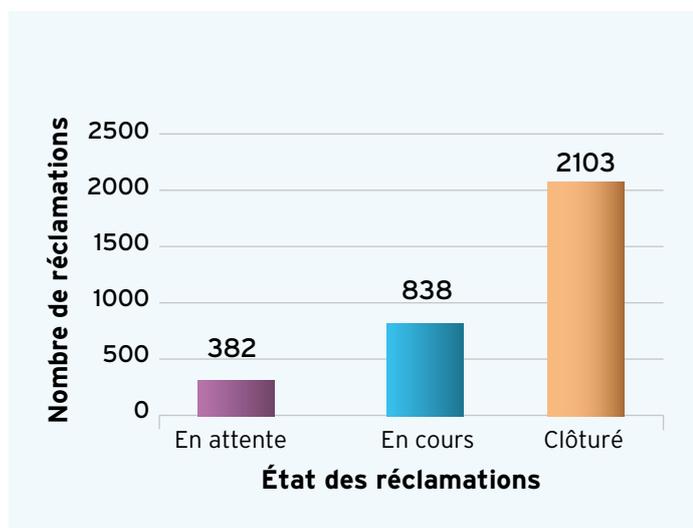
Données 2012

Code	Libellé	Nombre
A	En attente	382
O	En cours	838
C	Clôturée	2103
		Total 3383

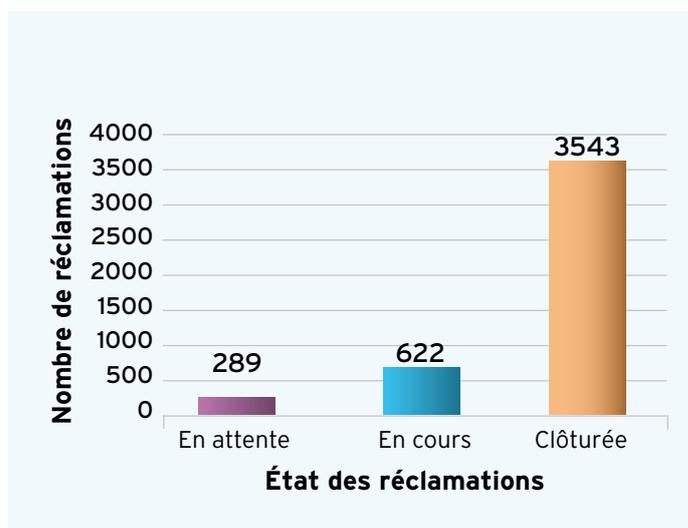
Données 2013

Code	Libellé	Nombre
A	En attente	289
O	En cours	622
C	Clôturée	3543
		Total 4454

Répartition par état 2012



Répartition par état 2013





2 Aménagement et développement

> Les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) et le partenariat avec EDF

- En 2013, l'Office a pérennisé son action en termes de valorisation de ses travaux à économie d'énergie.
- Le 24 septembre 2013, une nouvelle convention CASH BACK a été signée avec EDF lors du Congrès HLM qui s'est tenu à Lille.
- Convention avec EDF :
 - Avec cette nouvelle convention, EDF nous rachète désormais les CEE à 3.20 € le MWh/cumac au lieu de 2.60 € précédemment.
- Notre organisme s'est associé avec 4 autres organismes pour négocier cette nouvelle convention à savoir OPALY (Office d'Arcueil-Gentilly; Office de Villejuif; OPH de Gennevilliers et la SEMABA à Bagneux).
- En 2013, l'OPH a perçu **27 287,28 € HT** (réfection du siège social + changement des menuiseries sur la Cité des Poètes).
- En prévisionnel sur 2014 : **38 682,28 € HT** (changement des menuiseries au 15/17 Tissot et au 32 et 29 Stalingrad).

> Les Opérations en cours

> Réhabilitation de la résidence Georges Brassens :

- La réhabilitation de cette résidence de 154 logements a démarré le 20 novembre 2013 par ordre de service délivré à la société BREZILLON, lauréate de l'appel d'offres pour ce marché de travaux lancé au cours de l'été 2013.
 - Le coût des travaux de cette opération se porte à 5 260 900 € HT (y compris options retenues lors de la CAO du 19/09/2013 à savoir Isolant FOAMGLASS sur les toitures numéros pairs + Volets roulants sur l'ensemble des séjours).
- Pour rappel, le programme de travaux est le suivant :**
- Réfection de la façade par mise en place d'une isolation thermique extérieure
 - Réfections partielles de l'étanchéité
 - Fermeture des escaliers des numéros impairs rue Georges Brassens
 - Fermeture des halls d'escalier avec mise en place d'une gestion d'accès
 - Remplacement des boîtes aux lettres
 - Réfection de la loge (embellissement et création d'un point sanitaire)
 - Traitement des balcons au sol
 - Mise en place de couvertines sur acrotères de balcons et en terrasse
 - Révision de la toiture numéros impairs par remise en conformité des reliefs et remplacements des tuiles cassées
 - Mise en place de protection collective définitive et fixe en toitures-terrasses et ligne de vie, crochets d'ancrage sur toiture tuile
 - Aménagement des accès toitures sur numéros impairs Brassens
 - Révision ou remplacement des gardes-corps suite à la mise en œuvre de l'ITE
 - Modification de la ventilation suivant l'objectif performantiel à atteindre
 - Remplacement des convecteurs électriques
 - Remplacement des appareils d'éclairage halls, paliers et locaux
 - Réfection des armoires services généraux
 - Purge des réseaux courants forts et faibles neutralisés
 - Remplacement des portes palières
 - Remplacement des velux des duplex

- Réfection électricité courants forts et faibles des logements
- Réfection de la couverture des bâtiments impairs avec ajout d'une isolation complémentaire à celle déjà existante
- Remplacement des menuiseries extérieures et pose d'occultations (volets roulants) sur les chambres et les séjours.

Au terme de cette rénovation, l'étiquette énergétique de la résidence sera améliorée

Passage de l'étiquette E à D

• **Consommation initiale en KWh/m²/an : 304**

• **Consommation en KWh/m²/an après travaux : 155**



Vues du projet de réhabilitation de la résidence Brassens Rénovation des façades

> Remplacement des containers enterrés pour les ordures ménagères

Objectif :

- Remplacer les containers de la première génération (Beauvais Diffusion) qui sont défectueux.
- Sur 21 colonnes prévues, coût estimé à 322 991 € TTC sur 4 sites de l'OPH, une partie de l'opération a déjà été réalisée.
- L'entreprise la Moderne est titulaire du marché de travaux.
- Fin 2013, les travaux de remplacement ont été effectués sur le site de la résidence « La Plaine » (coût : 54 529 € HT) et au 4-20 rue de la Tour (coût : 146 326 € HT).



Vues Résidence de La Plaine 75 - 85, rue Hoche



Avant



Après

Vues 4/20 rue de la Tour



Avant



Après

Les travaux de remplacement sur les autres sites débuteront en avril 2014.





> **Projet de réhabilitation 5 rue Gambetta**

Parties communes

- Façade : traitement complet, ravalement et mise en place d'une ITE
- Réfection de l'étanchéité et de l'isolation thermique de la toiture-terrasse
- Condamnation colonnes vide-ordures en sous-sol
- Isolation thermique du plancher bas
- Pose de garde-corps en toiture-terrasse
- Réfection des garde-corps sur les balcons et fermeture des loggias
- Réfection partielle de la colonne montante EDF
- Création gaine courants faibles (fibre optique)
- Réfection des collecteurs horizontaux EV-EU-EP
- Réfection des installations électriques et sécurité incendie en S/S
- Réfection de la loge du gardien (+ création d'un point d'eau et WC)
- Création d'un local vélo-poussettes et rénovation salle de réunion
- Réfection du sol des paliers des étages
- Réfection des colonnes d'eau (eau froide et eau chaude sanitaire)

Logements :

- Changement des menuiseries extérieures (vitrage PVC thermo-acoustique)
- Condamnation des pelles vides-ordures dans les cuisines
- Modification de la VMC suivant l'objectif performantiel à atteindre
- Réfection complète de l'électricité (courants forts et faibles)
- Mise en place d'occultations dans les chambres
- Détalonnage des portes
- Changement des portes palières

Espaces extérieurs :

- Mise en place de conteneurs enterrés pour le tri sélectif des ordures ménagères (sur la parcelle « en pointe » située devant l'immeuble)
- Barrières levantes (type BCA) pour sécuriser l'accès de la voie pompiers
- Création d'un local encombrant

> **Projet d'aménagement sur la Cité des Poètes**

Pour rappel, cette opération correspond à un projet ambitieux de renouvellement urbain dont les objectifs sont :

- Ouvrir le quartier sur le reste de la ville,
- Intégrer son aménagement dans une Orientation d'Aménagement Particulière du Plan Local d'Urbanisme en cours d'élaboration par la Ville,
- promouvoir une forte qualité environnementale et architecturale sur le quartier (« écoquartier rénové ») intégrant la démolition de 34 logements et la construction de 90 logements sociaux neufs en cohérence avec le Programme Local de l'Habitat (PLH) Sud de Seine.
- L'opération comprendra également la réhabilitation de 278 logements (réfection des halls, isolation thermique des façades, etc.).

- Au cours de l'année 2013, le service a donc continué son travail pour permettre l'avancement de ce projet à savoir :
 - Animation et rédaction des comptes-rendus des comités de relogement (11 réunions se sont tenues en 2013), ce qui aura permis de reloger l'ensemble des familles et l'éviction (avec protocoles d'accord amiables) des commerces présents sur le site. Le dernier comité de relogement s'est tenu le 29/01/2014.
 - Montage du dossier pour le déplacement du transformateur ERDF présent sous le bâtiment Verlaine appelé à être démolé.
 - Rédaction du CCTP pour choix d'une assistance à maîtrise d'ouvrage pour les travaux de déconstruction : consultation en cours.

> **Projet de réhabilitation 93/95 rue Paul Vaillant Couturier** **Phase diagnostic**

Parties communes :

- Fermeture des cages d'escalier
- Possibilité de condamner la fenêtre du RDC droit en lien avec la fermeture des cages d'escalier (si accord du locataire)
- Ravalement des façades (y compris traitement des fissures et épaufrures)
- En option, mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur
- Rénovation de l'étanchéité de la toiture-terrasse (dont protections collectives)
- Désenfumage
- Mise en place d'une gestion d'accès par GSM (Global System for Mobile)
- Mobiliers divers (Signalétiques pompiers, paillasons



93/95 rue Paul Vaillant Couturier

pour les RDC, remplacement des boîtes aux lettres, remplacement des tableaux d'affichage, Mise en place de corbeilles papier)

- Réfection du mur mitoyen, du cheminement et fermeture « légère » de la résidence

Logements :

- Révision complète des menuiseries extérieures avec dépose totale des occultations et remplacement uniquement dans les pièces de nuit
- En option : remplacement des menuiseries extérieures (en dépose totale) + mise en place de volets roulants à enroulement intérieur sur tous les ouvrants
- Changement des portes palières
- Dépose des grilles anti-effraction dans le logement 3 et remplacement par des garde-corps si nécessaire



Esquisse - 93 rue Paul Vaillant Couturier

> **Projet de Résidence pour étudiants ZAC Dolet/Brossolette**

Contextes :

- En juillet 2013, la Ville de Malakoff a confié à la SEM 92 la réalisation du projet d'aménagement de la ZAC multi-sites Dolet-Brossolette
- Cette ZAC est une opération d'aménagement d'ensemble d'une superficie globale de 2,27 ha se développant sur trois secteurs (le site Brossolette - Dolet et Dumont)
- La SEM 92 a chargé la SODEARIF du développement du projet sur le site Brossolette
- Sur ces terrains, le projet comprendra un ensemble immobilier de bureaux reliés par une passerelle, un immeuble de résidence jeunes et étudiants, des logements (sociaux et privés), des aménagements extérieurs et un terrain de jeux
- **L'OPH de Malakoff a émis le souhait de devenir maître d'ouvrage en VEFA des logements sociaux et de la résidence étudiants**



Vue issue du permis de construire





Locataires - gérer au quotidien

Accueillir, orienter et recevoir le très nombreux public d'un organisme de logement social sont des activités qui nécessitent beaucoup de compétences. Les besoins des locataires sont de plus en plus importants dans la mesure où leurs difficultés économiques et sociales s'accroissent. Il faut de plus assurer chaque mois l'édition de 4 000 quittances de loyers. La demande de logement est également une activité très présente au quotidien. Se loger est devenu en région parisienne, en particulier, un véritable parcours du combattant. De plus une nouvelle réforme de la demande de logement et des rapports locatifs (Loi ALUR) nécessite de revoir les procédures internes.





Jean-Claude GRECO,
Directeur
de la Vie Locative

Une intense activité a été de règle tout au long de l'année 2013 au sein des services de la Direction de la vie locative, tant au service du logement qu'au service de la Gestion locative.

Pour ce qui concerne l'activité du service du logement, l'accent a été mis sur les conséquences de la réforme voulue par l'État du numéro unique accompagnant la demande de logement ce qui nécessite une réorganisation régulière du fonctionnement du service.

S'est accentué le ralentissement des congés de logements : - 34 % entre 2010 et 2013. Il faut y voir en partie les conséquences directes des difficultés économiques en cours depuis des années. Le parcours du locataire pensé dans les années soixante et soixante-dix est fortement contrarié : quasiment plus de départ vers le secteur libre et l'accession à la propriété et peu de mobilité professionnelle.

En parallèle, 203 contrats de location de logements ont ainsi été signés, grâce aussi à la mobilité interne, mais cela n'empêche pas une diminution aussi sensible de 14 % sur l'année.

Le service de la Gestion locative continue lui, de déve-

lopper ses activités au service du locataire.

La mise en place de la télé relève pour un calcul au plus juste des provisions et des facturations en a été l'épine dorsale. Cette tâche n'a pas été rendue facile du fait de retards importants dans les travaux du prestataire de ce dispositif. 2014 devrait permettre une gestion plus efficace de l'eau consommée dans les résidences en rappelant que ce dispositif a été souhaité par l'OPH et les représentants des locataires. Nous pouvons désormais atteindre l'objectif d'un taux de pénétration de 100 %, permettant à l'avenir une juste facturation de l'eau.

Il convient de souligner, également, un important investissement dans la recherche d'aides financières aux locataires en difficulté ou aux ressources modestes ce qui a permis, dans la plupart des situations, d'éviter un contentieux locatif toujours compliqué à gérer.

2013 a permis également d'optimiser la mise en location des parkings, grâce à un renforcement de la procédure en collaboration avec les gardiens d'une part, et la mise en service de nouvelles places boxées à Voltaire. Cet effort sera poursuivi. L'extension du stationnement payant en surface, rend plus attractive notre offre de parking qui va encore s'enrichir en 2014 grâce aux travaux lancés par les services de la DDP, tant à Voltaire qu'à la résidence des Poètes.

Les efforts des services de la DVL continueront d'autant que le dispositif de la loi ALUR voté en février 2014 va impacter toute notre activité.

1 Le service Gestion locative

> Aides au logement

	2010	2011	2012	2013
Aides au logement	429	386	553	715
Dossiers transmis à la CAF	165	192	187	216
Dossiers demandes LOCA PASS	10	15	2	2
Suspensions CAF	335	304	433	423
Demandes de tarif social gaz	7	5	5	17
Allocataires	1187	1202	1162	1169
Masse des aides au logement (en K€)	2 974	3 146	3 130	3 262

Une activité toujours très intense compte tenu des difficultés économiques des locataires. Le nombre de locataires reçu est en forte augmentation, justifiant encore un peu plus, l'intérêt d'un service de proximité pour les aides au logement. Le pourcentage de bénéficiaires est toujours stable (29 %). Il est en grande partie dû, au faible montant des loyers qui permet de solvabiliser de nombreux locataires sans recours à des aides.



> Gestion eau et parkings

Courriers :

- Gestion des fluides : 166
- Gestion des parkings : 585
- Prélèvements automatiques : 215
- Autres : 678

Accueil téléphonique et physique :

- Nombre de personnes reçues : 530

Mouvements sur les parkings :

- Entrées : 178
- Sorties : 131

Une activité démultipliée par la mise en place de la Téléréleve et la vérification de près de 7 000 nouveaux compteurs.

> Gestion locataires :

- Clôture de comptes (DGD) : 361
- Opérations comptables diverses (mandats et titres) : 1 636
- Accueil téléphonique et physique : 501
- Courriers : 1 182

L'année 2013 aura encore permis d'apurer le retard dans la régularisation des comptes locataires et de pouvoir reprendre dans le futur le rythme réglementaire de ces opérations.

> Conseillère en économie Sociale et Familiale :

	2011	2012	2013
Entretiens fixés	308	236	297
Entretiens réalisés	246	189	297
Familles concernées	80	100	
Total dettes de ces familles au 1^{er} RV	147 346	265 340	

Le travail de la CESF est déterminant en amont. Il s'agit d'un pré contentieux permettant le plus tôt possible de prendre les contacts indispensables avec les familles en difficulté. Les difficultés économiques aidant, ce travail mobilise l'ensemble des partenaires sociaux et les moyens financiers d'accompagnement indispensables.

L'OPH est adhérent du FSL depuis de très nombreuses années et les retours sont positifs. L'adhésion des personnes contactées est plus marquée en 2013.

> Contentieux :

	2010	2011	2012	2013
Comm. de payer	29	28	36	123
Assig. pour impayés	1	1	0	1
Assig. trouble de jouissance	0	0	1	2
Assig. occup. litigieuse	36	31	5	0
Jugement d'expulsion	13	14	7	64
Comm. de quitter	11	12	5	13
Ddes de C.F.Publique	9	4	2	14
Expulsion pour impayés	0	0	0	3
Expulsions troubles			4	0
Sursis à expulsion	2	0	0	4
Protocoles «Borloo»	18	15	11	11

> Troubles de jouissance :

	2011	2012	2013
Cas traités	119	81	89
Courriers	237	168	189

Le service contentieux est particulièrement actif dans le processus de gestion locataires. Il doit permettre de régler un maximum de situations préalablement à toute démarche judiciaire. Il permet à de très nombreux locataires de « sortir » rapidement de la spirale dette de loyer. Toutes les mesures d'accompagnement réglementaires sont utilisées pour cela.

Le taux de recouvrement de l'OPH s'est d'ailleurs amélioré au fil des années pour arriver en N+1 à plus de 98 % des titres de recettes émis.

2 Le Service Logement



Nathalie RAMALHOSA,
Assistante service logement

> Demandes de logements

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nouvelles demandes de logement	524	446	638	376	300	581
Demandes de mutations	102	112	90	104	124	102
Total des demandes enregistrées	626	558	728	480	424	683
Renouvellements demandes externes ou modifications*	195	233	267	692	605	1568
Renouvellements demandes mutations	79	62	58	151	144	173
Total des renouvellements	274	295	325	843	749	1741
Total général des dossiers saisis	900	853	1053	1323	1173	2424

* chaque modification est comptabilisée sur le serveur national alors que notre logiciel ne les enregistre pas.

> Réponses au courrier

	2010	2011	2012	2013
Nombres de courriers	1129	1228	530	721

Il faut noter que les 721 courriers sont des réponses aux lettres reçues, auxquels s'ajoutent 280 envois de courriers de mise à jour et 254 permis de visite.

> Secrétariat du Président

	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de personnes reçues	108	121	111	82	104

> Congés 2013

Les congés sont en nette diminution par rapport aux années antérieures (2012 : 196, 2011 : 205, 2010 : 248)



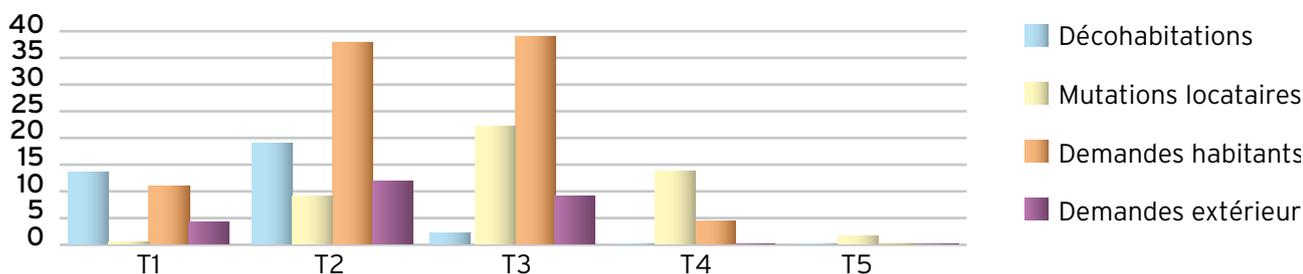
> Motifs congés 2013

	TOTAUX	T1	T2	T3	T4	T5
Départ définitif	100	9	38	36	17	1
Mutation locataire OPH	38	6	13	17	2	0
Contentieux	3	0	1	1	0	0
Expulsion	1	0	0	1	0	0
Décès	24	4	12	6	2	0
Total annuel	166	19	64	61	21	1

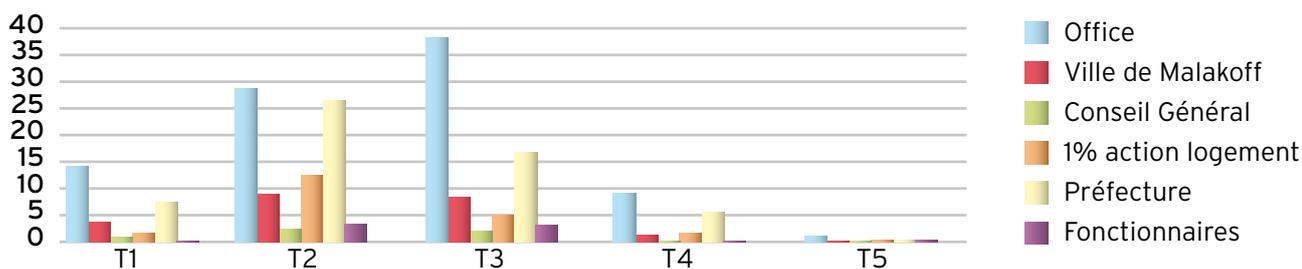
> Attributions 2013

En 2013, 203 contrats ont été signés

Situations locatives	TOTAUX	T1	T2	T3	T4	T5
Décohabitations	34	13	19	2	0	0
Mutations locataires OPH	47	0	9	23	14	1
Demandes habitants Ville	96	12	39	40	5	0
Demandes extérieures ville	26	5	12	9	0	0
Total signatures	203	30	79	74	19	1



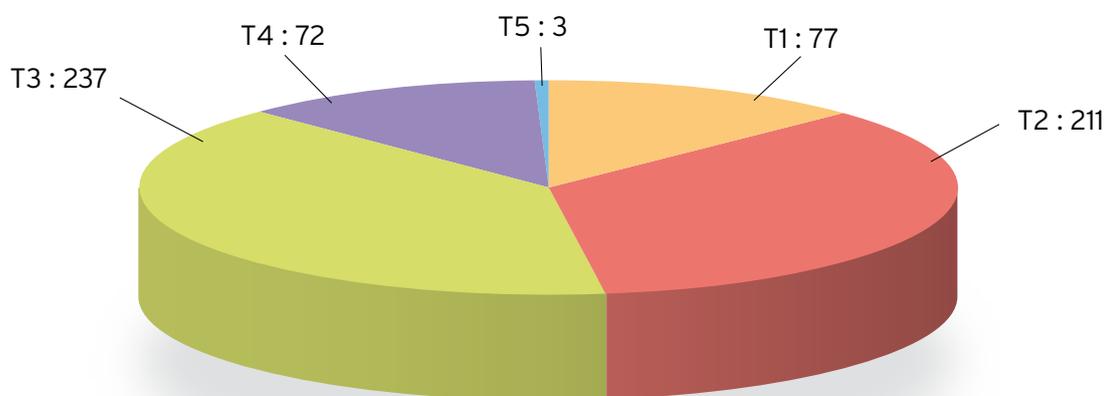
Attributions par contingent	TOTAUX	T1	T2	T3	T4	T5
Office	94	15	29	39	10	1
Ville de Malakoff	21	4	8	8	1	0
Conseil Général	4	1	2	1	0	0
1 % action logement	22	2	12	6	2	0
Préfecture	56	8	25	17	6	0
Fonctionnaires	6	0	3	3	0	0
Total signatures	203	30	79	74	19	1



> Commission d'attribution des logements

11 Commissions 2013	TOTAUX	T1	T2	T3	T4	T5
Dossiers acceptés	532	67	188	205	69	3
Dossiers refusés	18	3	9	6	0	0
Dossiers reportés	50	7	14	26	3	0
Total dossiers soumis	600	77	211	237	72	3

600 dossiers examinés en CAL



NB : Certaines attributions portent sur des logements libérés l'année précédente.

11 commissions 2013	TOTAUX	T1	T2	T3	T4	T5
Nombre de logements proposés	230	29	80	93	27	1
Nombre de dossiers soumis	600	77	211	237	72	3
Moyenne par logement		2,7	2,6	2,5	1,9	3

En vue du respect de l'obligation de présentation de 3 candidats par logement, les moyennes chutent, car nos partenaires Préfecture (DALO), 1 % action logement ne présentent qu'un seul dossier par logement malgré nos relances.

> État des lieux 2013

	TOTAUX
Visite conseil	101
État des lieux sortant	146
État des lieux entrant	203
Total déplacements	450

Le technicien EDL a effectué 134 états des lieux entrants, le restant ayant été assuré par le technicien REL, les gardiens et différents collègues.





Administrer

La Direction des Moyens est le secteur qui regroupe tous les services fonctionnels de l'Office. Il intègre ainsi des services comme les ressources humaines, le service informatique, les finances et la commande publique.

Il permet aux autres directions de disposer des moyens et ressources nécessaires à leur bon fonctionnement.



La Direction des Moyens



■ **Frédéric MESNARD**
Directeur
des Moyens

La Direction des Moyens a maintenu en 2013 ses orientations d'activité, au cœur des processus d'évolution de l'Office, et ce malgré des changements intervenus au sein de son personnel, qui l'ont contrainte à s'adapter temporairement en reportant certaines échéances.

Sur le plan des ressources humaines, la complexité de gestion occasionnée par le double statut pèse toujours sur l'activité quotidienne comme sur les projets mis en œuvre, car l'équité de traitement due aux personnels demande un effort constant de pédagogie. À la fin 2013, les effectifs sont désormais à majorité de statut OPH, du fait essentiellement des départs à la retraite.

La masse salariale, après un très bon exercice 2012, a subi une forte hausse (+8.5 %) due en grande partie à la hausse des charges pesant sur les cotisations et taxes sociales, respectivement +18 % et +9,5 %, ce qui représente une augmentation de 200 000 €, soit près de 5 points de masse salariale supplémentaire. À cela s'ajoutent les départs en retraite, qui impliquent des remplacements alors même que les postes sont encore occupés (congrés avant retraite). On citera également les dispositifs mis en place qui produisent également un phénomène de hausse (formation, négociations salariales, avancements, protection sociale complémentaire).

Sur le plan des projets, 2013 a vu le lancement de la révision de la gestion du temps de travail à l'Office. La concertation engagée à partir de septembre doit conduire à l'adoption de plusieurs accords internes réorganisant le temps de travail des personnels, dans le souci d'une meilleure cohérence du travail collectif et du service rendu aux locataires.

S'agissant des finances et de la comptabilité, le renouvellement de la quasi-totalité de l'équipe a nécessité de différer la réalisation des objectifs fixés, pour assurer la continuité du service (mandatement, régularisation des charges 2012).

Ce faisant, un important travail de remise en ordre de la gestion informatisée de l'activité est apparu comme une priorité à mener en 2014, afin d'alléger un certain nombre de processus qui ne l'étaient pas.

Concernant la commande publique, l'année fut très intense avec près de 50 consultations suivies sur l'exercice, notamment en fin d'année.

Les processus d'achat portent leurs fruits avec une baisse sensible des besoins consacrés aux achats, et ce malgré la hausse de certains postes (matières premières, hausse de la TVA). L'exigence de qualité est pour sa part préservée grâce à un véritable travail de dialogue avec les entreprises, s'appuyant sur des obligations qu'elles ont rendues contractuelles par leurs réponses.

Le passage au régime de l'ordonnance du 6 juin 2005 a été activement préparé sur 2013 et devrait entrer en vigueur au 1^{er} semestre de l'année 2014.

L'activité du service Systèmes d'information s'est concentrée en 2013 sur 3 chantiers majeurs :

- L'automatisation du processus de quittancement.
- L'intégration des nouveaux comptages d'eau en télé-relève.
- Le passage à la norme SEPA.

Dernier chapitre de l'activité de la Direction, le projet Proximité, est entré dans sa phase finale en 2013.

Les actions seront progressivement mises en place en 2014, après un temps de préparation et de validation des actions : refonte des horaires, réorganisation des services, des missions des personnels concernés, informatisation, travaux dans les loges...



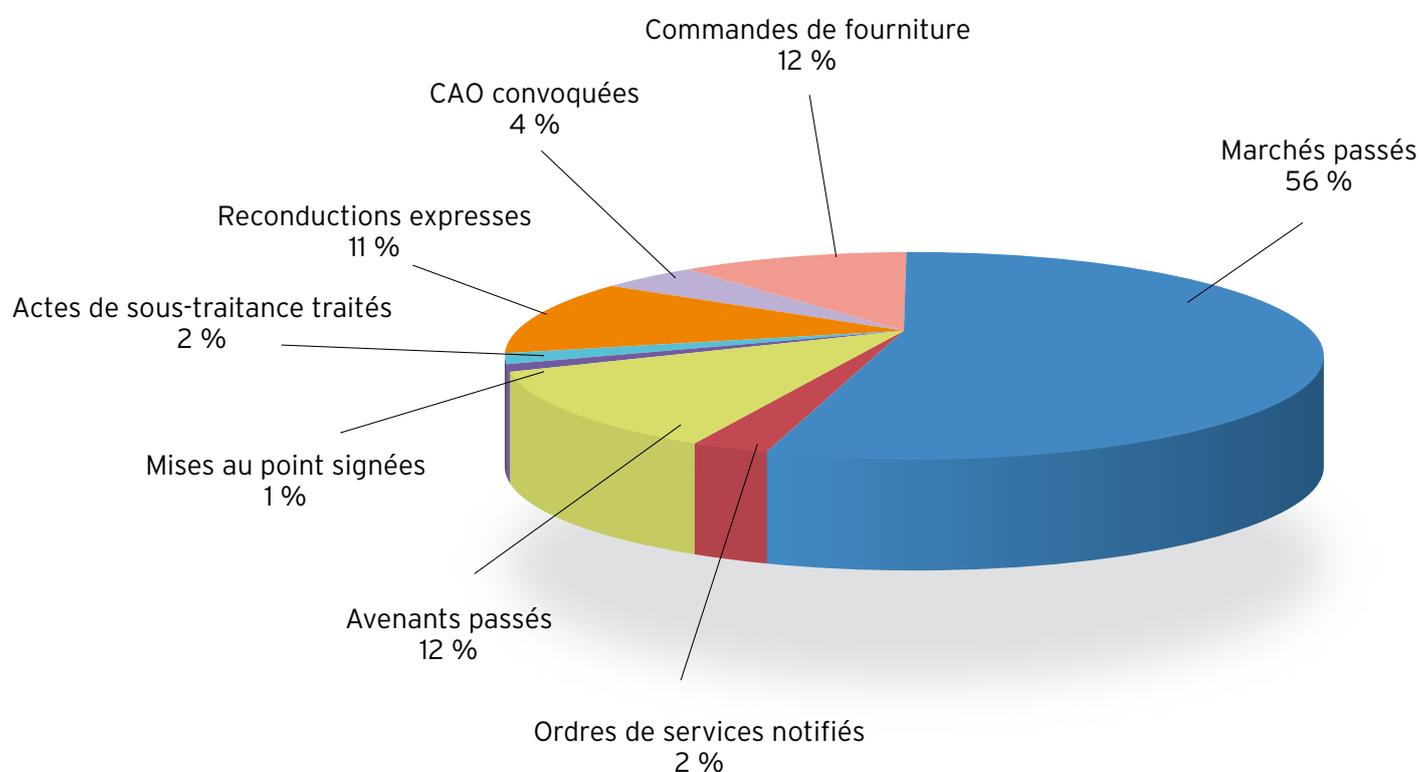
1 Le service commande publique

> Volume global d'activité traité par le service

Au cours de l'année 2013 :

- 78 marchés ont été conclus,
- 17 avenants ont été passés,
- 2 ordres de service de démarrage de travaux,
- 1 ordre de service d'affermissement de tranches conditionnelles a été notifié,
- aucun bordereau de prix supplémentaire n'a été signé,
- 16 reconductions expresses de marché ont été notifiées,
- 6 commissions d'appels d'offres et aucun acte de sous-traitance n'a été traité.

Répartition du volume d'activité du service

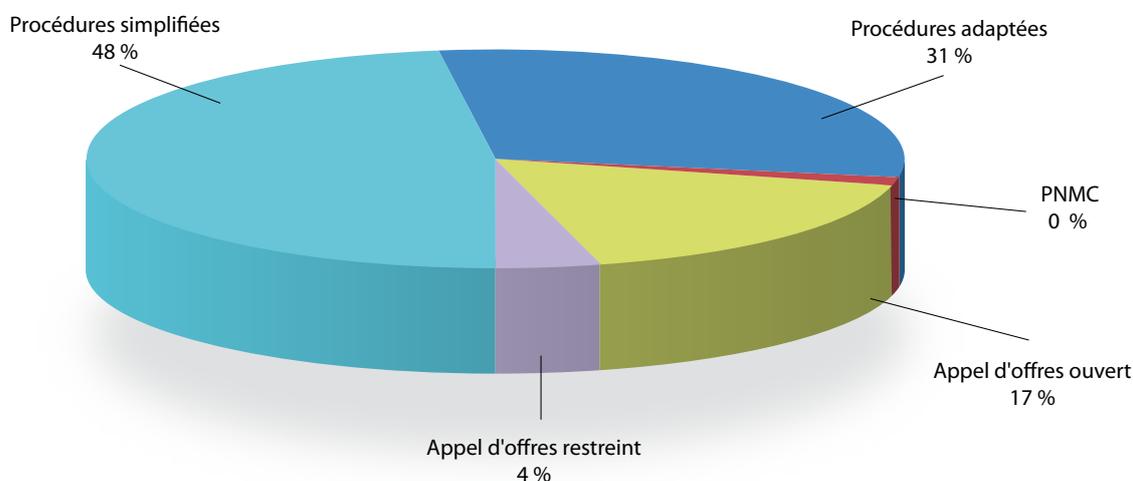


Parmi les 23 procédures de consultation de marchés et d'accords-cadres lancés

- 7 ont été lancées en procédure adaptée
- 5 en appel d'offres dont une en appel d'offres restreint
- 11 en procédure simplifiée.

Certaines parmi les 23 ont regroupé plusieurs lots (d'où la différence entre le nombre de procédures lancées et de marchés conclus), par souci principal d'économiser sur les frais de publicité, en hausse ces dernières années.

Répartition des types de procédures



> Nouveautés au sein de la commande publique

Développement de la politique d'achat

L'année 2013 est caractérisée par la poursuite de la politique d'achat amorcée en 2011 et en 2012. Le regroupement finance et commande publique constitue un environnement favorable au développement d'une politique d'achat s'inscrivant dans une optique de maîtrise budgétaire. Cette meilleure gestion des deniers publics ne doit cependant pas se faire au détriment de la qualité du service rendu aux locataires, d'où la nécessité de trouver des leviers d'achat pertinents.

Généralisation de l'accord-cadre

Devant la réussite du mécanisme contractuel que représente l'accord-cadre pour les prestations juridiques, l'OPH continue à avoir recours à cet outil pour tous les achats antérieurement conclus à bons de commande et qui nécessitent une forte disponibilité et réactivité

du prestataire. Pour que le recours à l'accord cadre soit opportun, il ne faut pas que le besoin nécessite une remise en concurrence trop fréquente. Le mécanisme de l'accord cadre se révèle être très utile pour les besoins difficilement exprimables avant sa survenance, cela permet un réajustement systématique du prix. Par ailleurs, le prix étant forfaitaire au moment de la conclusion du marché subséquent, le recours à l'accord-cadre implique une meilleure maîtrise budgétaire que le recours au bordereau de prix unitaires des bons de commande.

La diminution des marchés à bons de commande : la forfaitisation des prestations

Parallèlement, et dans la recherche de ce même objectif, l'OPH envisage de passer sous la forme du prix forfaitaire tous les achats programmables. Cette démarche





passer par une meilleure connaissance du patrimoine et implique un travail de connaissance des existants et des équipements.

La cellule commande publique a vu aboutir le travail de recensement des équipements par groupe d'immeubles, ce travail étant mené en collaboration avec les gardiens et est condensé sous forme de tableau de bord librement consultable par tous. Parallèlement à cette démarche, quand le recensement en interne présente des limites, l'OPH a eu recours à des prestataires extérieurs.

Le développement des groupements de commande

L'OPH de Malakoff a proposé et réalisé en septembre 2011 avec la Mairie de Malakoff de former un groupement de commande pour l'achat de fourniture de carburant.

L'OPH de Malakoff a de nouveau approché la Mairie de Malakoff en vue d'une mutualisation des commandes

de fournitures pour les besoins de leurs régies respectives.

Parallèlement à ce projet, l'OPH de Malakoff a rédigé pour le compte de Paris Habitat une convention de groupement de commande afin d'assurer avec cet organisme une co-maîtrise d'ouvrage sur les études, contrôle technique, SPS et travaux de conteneurs enterrés pour le groupe 34/36, rue Gambetta/et 35, rue Savier, cette dernière cité étant la propriété de Paris Habitat.

Réformes du droit de la commande publique

La soumission prochaine de l'OPH à l'ordonnance de 2005 : l'OPH de Malakoff a désormais décidé de basculer sous le régime de l'ordonnance. Le Directeur Général prendra une décision en mars 2014 et l'approbation du règlement intérieur de la Commission de transparence de l'achat, appelée à remplacer la Commission d'appel d'offres, sera présentée au Conseil issu de la nouvelle mandature municipale en avril 2014.

> Séances de la Commission d'Appel d'Offres en 2013

6 commissions ont été convoquées

OBJET	DATE COMMISSION
■ Admission des candidatures et attribution du marché d'entretien de 983 ballons et 87 chaudières murales gaz	07/03/2013
■ Sélection des candidatures pour l'accord-cadre de missions et diagnostics. divers ■ Admission des candidatures et attribution des marchés pour 4 lots de prestations (éclairage public, terrasses, sécurité incendie et portes de parking) ■ Approbation de 3 avenants de chauffage	16/04/2013
■ Approbation de l'avenant GKP et avenant n°1 C.I.E.C. au marché Joliot-Curie	13/06/2013
■ Jury - Admission et sélection des candidatures pour le marché de MO pour tx de réhabilitation du 5 Gambetta	21/06/2013
■ Attribution de l'accord-cadre de missions et diagnostics. divers ■ Admission des candidatures et attribution des marchés de réhabilitation Brassens, réseaux d'eau, robinetterie et chauffage gaz 6 groupes	19/09/2013
■ Jury - Avis avant passage en CAO pour le marché de MO pour travaux de réhabilitation du 5 Gambetta	20/12/2013

2 Le service informatique

L'année 2013 a été une année de consolidation. Il s'agissait tout d'abord d'une consolidation des moyens mis à disposition des utilisateurs; puis d'une consolidation

des acquis liés aux applicatifs métiers, et enfin de la mise en œuvre des réformes touchant les paramètres de fonctionnement.

> Structure du service

Le Responsable du service, présent depuis 2009 a quitté son poste fin décembre.

Il était cependant prévu de renforcer l'équipe en place (2 personnes) par un emploi d'avenir, qui aurait pour mission, outre sa formation, de soutenir le Gestionnaire dans l'exploitation du système (pannes, assistance aux

utilisateurs, migrations) et de faciliter les opérations d'informatisation des loges et d'assistance engendrées par le projet Proximité.

Ces 2 recrutements ont été finalisés pour le 1^{er} février 2014, permettant ainsi de limiter l'impact sur la continuité du service auprès des utilisateurs.

> Structure matériel

La nouvelle infrastructure n'a connu aucune défaillance majeure en cours d'année. Il en a été de même pour la gestion des outils de reprographie elle-même, bien acceptée par le personnel. Des actions de sensibilisation doivent être encore menées pour atteindre les

objectifs fixés en particulier sur les volumes d'impression (recours à la dématérialisation des documents et processus de travail, connexion sur le réseau pour les réunions).

> Migration et amélioration des moyens de télécommunication

Le marché des télécommunications passé en groupe-ment de commandes avec le SIPPEREC tient toutes ses promesses de réduction des coûts liés aux moyens

de télécommunications, ce qui était l'objectif principal recherché par l'adhésion à cette procédure.

> Autres projets conduits en 2013

GT3 informatisation

Dans le cadre du projet interne sur la Proximité, le service SI est fortement contributeur, du fait qu'une grande partie des gains de productivité escomptés passe par un déploiement de l'outil informatique.

Un groupe de travail sur le thème de l'informatisation a donc été conduit au 1^{er} trimestre 2013, conjointement par le responsable du service avec la responsable du service Coordination administrative, composé de 6 membres du personnel (dont 3 gardiens). Celui-ci doit permettre de répondre au besoin impératif de croissance des échanges entre le Siège et le terrain.

Automatisation du quittancement

Attendu depuis plusieurs années, la mise en place d'un processus automatisé de quittancement des loyers a pu voir le jour au cours du 2^e trimestre 2013. La formation des utilisateurs, conjuguée à la mise en place d'une procédure détaillée, a permis de s'assurer de l'effectivité du processus, d'autant plus importante qu'il s'inscrivait dans la perspective prochaine du changement des normes de prélèvement bancaire (cf. supra).

Cette volonté d'automatisation d'un certain nombre de processus trouve à se prolonger dans d'autres applicatifs, comme par exemple la gestion des décomp-





tes généraux, des charges récupérables, des données financières. Elles ont pour but de faire gagner du temps aux utilisateurs en simplifiant les tâches de saisie, et en leur permettant de se consacrer à d'autres missions, plus valorisantes (contrôles, évaluation).

Passage à la norme de prélèvement SEPA (Standard Européen de Prélèvement Automatique)

Le passage à cette norme de prélèvement harmonisée à l'échelle de l'Union européenne devait être accompli au 1^{er} février 2014.

Dès 2013, la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) avait mis en place à l'intention des collectivités territoriales et de leurs établissements publics une information destinée à sensibiliser à l'échéance prochaine et à l'ensemble des étapes qui permettaient d'aboutir à cette migration.

Des référents furent ainsi désignés en interne dans les principaux services utilisant le prélèvement automatique (RH, Gestion locative, Comptabilité) afin de suivre les modules d'information du Trésor.

Le SI a ensuite pris en charge le processus d'intégration et de test des fichiers de prélèvement anciens vers les nouveaux formats exigés. Ces opérations ont eu lieu au cours du 2^e semestre 2013, et ont pu être finalisées et validées par les services informatiques de la DGFIP avant le départ du responsable du service fin décembre, y compris pour la liaison gérée avec la Ville de Malakoff pour ses propres lots (stationnement).

Déploiement d'un nouveau pare-feu

L'Office a connu en 2013 un certain nombre de tentatives d'intrusion dans son système, du fait de programmes espions ou malveillants (virus).

Il a donc été décidé de renforcer les dispositifs de sécurité déjà en place en testant notamment une nouvelle solution de sécurité (pare-feu).

Elle permet de scanner en temps réel les flux de données entrants et sortants sur les différents postes des utilisateurs, et de cartographier ces risques en leur conférant une note.

L'action du service est ainsi facilitée pour des interventions auprès des utilisateurs concernés par ces intrusions.

Projet de gestion dématérialisée du courrier

À l'occasion du Congrès de l'USH fin septembre, la réactivation du projet de dématérialisation du courrier et de gestion des flux entrant/sortant en externe a été opérée suite à une présentation de solution auprès de l'équipe du service des Affaires Générales.

Des gains de temps conséquents et de fiabilité pourraient être réalisés par le biais d'une solution qui permettrait de dématérialiser le courrier à son arrivée, et de le gérer par le biais de corbeilles électroniques disposant d'un paramétrage de rappel affectées aux différents utilisateurs, et ce jusqu'à la réponse. Le prestataire serait également en charge de la gestion du courrier sortant, par l'envoi d'un flux informatique débouchant dans un centre externalisé de traitement du courrier.



3 Le service ressources humaines

> De nombreux projets ont été réalisés courant 2013

- La signature d'un accord collectif relatif au versement d'une prime exceptionnelle suite à la réduction générale de cotisations patronales de sécurité sociale sur les salaires, le 26 avril 2013.
- La signature d'un accord collectif dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire instaurant une augmentation générale des salaires et une prime d'évaluation au personnel de statut OPH, le 26 avril 2013.
- La mise en place, en concertation avec les Institutions Représentatives du Personnel, de réunions de travail sur l'aménagement du temps de travail.
- La continuité du lancement des actions du plan de formation et notamment la réalisation des sessions de formation en intra sur le domaine du management et de la prévention.
- La concrétisation de la mise en place de la Prévoyance et la complémentaire Santé (Mutuelle) pour l'ensemble du personnel et dans le respect des textes d'application propres aux deux statuts de personnel.
- Le suivi régulier du budget RH et des dépenses du personnel

> Principaux éléments statistiques

Répartition du personnel (statut OPH dont détachement, personnel aux points, fonctionnaires sauf Directeur Général) par sexe/statut au 31/12/2012

Répartition par sexe	Nombre de personnes physiques	Dont fonctionnaire	Dont statut OPH	TOTAL ÉQUIVALENT Temps Plein
Féminin	40	17	23	39,80
Masculin	43	21	22	43,00
TOTAL	83	38	45	82,80

Répartition par ancienneté	Nombre de personnes physiques	TOTAL ÉQUIVALENT Temps Plein
01 - moins de 1 an	4	3,90
02 - 1 à 5 ans	24	24,00
03 - 6 à 10 ans	16	16,00
04 - 11 à 15 ans	11	11,00
05 - > à 15 ans	28	27,90
TOTAL	83	82,80



Répartition par type de contrat	Nombre de personnes physiques	TOTAL ÉQUIVALENT Temps Plein
OPH-CDI	39	38,80
OPH détaché de la Fonction Publique	4	4,00
OPH-Titulaire détaché sur statut OPH	2	2,00
Titulaire Fonction Publique Territoriale	38	38,00
TOTAL GÉNÉRAL	83	82,80

> Les relations sociales en 2013

La Délégation Unique du Personnel :

L'année 2013 s'est déroulée à un rythme régulier d'une réunion mensuelle selon les règles du droit du travail en vigueur.

C'est une instance importante de travail qui a permis de valider, échanger et enrichir l'ensemble des sujets sur lesquels elle a été sollicitée.

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail :

La désignation des nouveaux membres du CHSCT a eu lieu en novembre 2012.

Des sessions de formation au rôle du CHSCT ont été organisées en intra en février 2013, permettant ainsi aux trois personnes désignées et novices sur le sujet d'être prêtes à assurer leurs missions.

Cette instance a donc pu commencer à fonctionner et à mettre en place les premières actions dès le 2^e trimestre 2013.

Les négociations sociales :

Seule la Déléguée Syndicale mandatée est habilitée à négocier avec le Directeur Général. Aussi, les négociations de l'année 2013 ont abouti à :

- La signature d'un nouvel accord collectif sur la prime exceptionnelle liée au reversement d'une fraction de la réduction générale de cotisations patronales de sécurité sociale (dite « réduction Fillon »), dispositions de la loi n° 2003-47 du 17 janvier 2003 modifiée par la loi n° 2007-1223 du 21 août 2007 en faveur du travail, de l'emploi et du pouvoir d'achat (dite « TEPA »). L'objet de cet accord est de permettre de faire bénéficier au personnel une partie de la réduction de charges

obtenue qu'ils contribuent à générer du fait de leurs rémunérations.

- Un accord NAO a également été signé en mai 2013. Cet accord portait sur un pourcentage d'augmentation collective de la rémunération brute de base, le versement d'une prime individuelle liée au niveau de contribution de l'évaluation annuelle N-1 et la continuité du versement de la prime d'habillement comme avantage acquis pour le personnel présent au 31 mai 2013.
- Un accord sur le taux de participation de l'Office aux cotisations de complémentaire Santé et de Prévoyance complémentaire. L'Office avait instauré unilatéralement fin 2012 un taux de participation de 51 % de la cotisation de Prévoyance pour les deux statuts de personnel ainsi qu'une participation liée à la rémunération nette et la composition familiale des agents des deux statuts concernant la Complémentaire Santé, communément appelée Mutuelle. Un nouvel accord a été négocié en septembre 2013, aboutissant principalement à une révision du taux de participation de l'Office (60 %), appliqué à l'ensemble du personnel.
- En introduction à la mise en œuvre du projet Proximité, la nécessité de revoir les horaires de travail, ainsi que des contestations internes sur l'application du protocole ARTT de 2002, passé sous l'empire des textes de la fonction publique territoriale, au personnel de statut OPH, a conduit à ouvrir la discussion collective sur le champ de la gestion du temps de travail à l'Office, avec 4 projets d'accords, applicables selon les cas à la totalité du personnel ou des seuls statuts OPH : temps de travail, astreinte, compte épargne-temps, forfait jours.

> La formation

Plusieurs formations ont été préconisées durant l'année 2013, conformément aux obligations légales et aux vœux des personnes concernées :

- Adaptation au poste, d'évolution ou maintien dans l'emploi
- Développement des compétences
- Préparation au concours de la Fonction Publique Territoriale
- Formation de perfectionnement
- Formation de professionnalisation tout au long de la carrière
- Formation de professionnalisation 1er emploi (promotion interne)
- Utilisation du Droit Individuel à la Formation (DIF) FPT/OPH

Récapitulatif des actions de formation réalisée pendant l'année 2013 :

Nombre d'agents ayant suivi au moins une action de formation	Nombre de jours de formations réalisées
61 agents	287 jours

Ce volume de formation est en augmentation régulière, puisqu'en nombre d'agents, nous sommes passés de 38 en 2012 à 61 et en équivalents jours, de 261 en 2012 à 287. Cet effort sera poursuivi en 2014.

4 Le service financier

> Un budget conçu avec les services opérationnels

La structure budgétaire de l'Office est élaborée pour répondre aux besoins des services opérationnels.

Chaque année depuis 2009, au début du mois de septembre, les services sont réunis autour d'une note d'orientation préparant le futur débat d'orientation budgétaire (DOB), qui est voté par le Conseil d'administration en octobre.

Puis, dans les deux mois qui suivent, l'élaboration du budget primitif n+1 est conduite sous la responsabilité du service Finances, avec l'envoi d'une fiche de besoins

par service. Celles-ci sont ensuite agrégées dans une maquette budgétaire, qui sera affinée et arbitrée pour aboutir au budget primitif soumis au vote du Conseil d'administration vers la mi-décembre.

Ainsi, les services opérationnels, grâce à une meilleure anticipation de leurs besoins et une meilleure appropriation des budgets alloués, peuvent ainsi créer des liens de transversalité plus pertinents entre les états budgétaires et leur activité.



> L'activité courante du pôle comptable

Les obligations légales de l'Office sont mises en œuvre en s'appuyant sur les mécanismes de vérification systématiques mis en place avec le pôle Commande Publique, qui a permis de dégager une synergie et une qualité de travail qui se vérifie au quotidien. Ces procédés sont :

- Le recours à des factures groupées, sur des périodes plus espacées, ceci afin d'éviter un éclatement de la facturation. Ce point doit faire l'objet d'une systématisation dans les futurs marchés passés par l'Office.
- L'ouverture de comptes en ligne chez chaque fournisseur qui le permet : Téléphonie (SFR, Orange), Fluides (pour le moment cela ne concerne que EDF). Cela permet une meilleure gestion des relances, un meilleur

suivi du rapprochement facture/mandat.

- La connexion au logiciel Hélios, utilisé par le Trésor Public, nous donne désormais la possibilité de consulter les pièces transférées à la Trésorerie. Il est désormais possible d'être informé en temps réel sur le paiement des mandats ou sur les raisons pour lesquelles une pièce est suspendue ou annulée par la Trésorerie.
- La gestion des factures litigieuses de façon transversale en collaboration avec la Coordination Administrative de la Direction du développement et du Patrimoine.

> L'exécution budgétaire

Le budget 2013 a été approuvé lors de la séance du conseil d'administration du 11 décembre 2012. Ce budget, après avoir connu une décision modificative, présentait une section de fonctionnement équilibrant les dépenses et les recettes avec une enveloppe chiffrée à 26 657 910 €. La section d'investissement quant à elle évaluait les emplois à 7 924 400 €, lesquels seraient financés par 2 467 500 € de ressources générées en

cours d'année et par un Apport au Fonds de Roulement de 1 867 200 €.

Le compte administratif de l'exercice 2013 a été voté le 20 mars 2014, il dégage un excédent d'exploitation de 3 130 714,61 €, et la section d'investissement quant à elle fait apparaître un prélèvement sur fond de roulement de 3 938 145,75 €.

> Les loyers

	Réalisé 2010	Réalisé 2011	Réalisé 2012	Réalisé 2013
Logements non conventionnés	643	1 224	1 258	1 048
Supplément de loyer	38	0	0	0
Loyers conventionnés	13 665	13 948	14 224	14 839
Loyers commerciaux	591	609	650	940
Loyers garages et parkings	880	889	941	990
Autres loyers	81	104	162	214
Totaux (en k€)	15 898	16 774	17 235	18 031
Évolutions		5,52 %	2,75 %	4,61 %

En 2013, l'évolution globale des loyers est de + 4.61 %. L'impact d'une meilleure activité sur la remise en service des logements en est une des principales raisons.

> La Dette

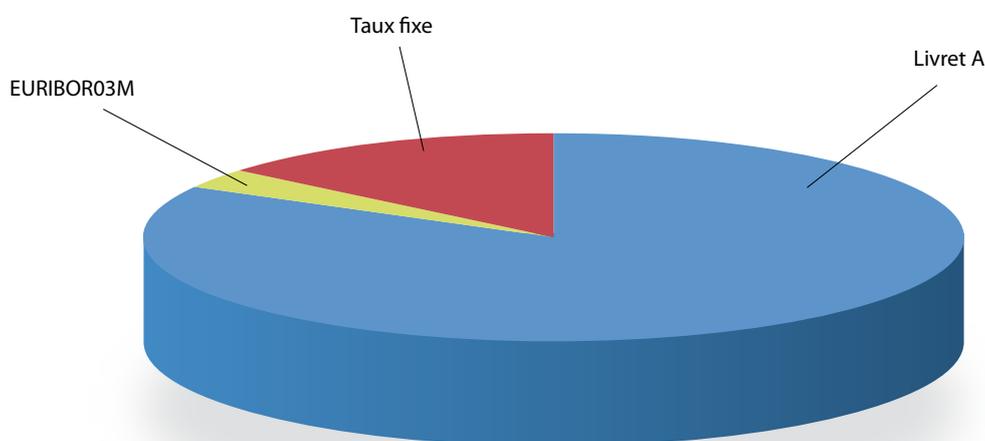
L'encours de dette à fin 2013 est de 76.24 millions en fin d'année 2012, cela signifie qu'en 2013, l'Office a procédé au remboursement de 3.522 millions d'euros de capital sans pour autant recourir à l'endettement comme en 2012.

Cette dette a généré des intérêts pour un montant de 2.167 millions d'euros, avec la répercussion d'une dou-

ble baisse du taux du livret A en cours d'année 2012, ce dernier passant de 2.25 % à 1.25 %. Au final, on aboutit à 5.689 millions d'euros d'annuités, qui représentent 31.55 % des loyers (35 % en 2010, 37.1 % en 2011 et 34.9 % en 2012).

Les perspectives de 2014 sont également positives, dans le sens d'une baisse du taux d'endettement.

Encours de dette OPH Malakoff



> Le compte de résultat

CHARGES	2012	2013
Achats/services et autres services extérieurs	9 517	9 326
Impôts et taxes	2 729	2 793
Charges de personnel	3 659	4 056
Autres charges de gestion	102	68
Charges financières	2 628	2 167
Charges exceptionnelles	2 004	427
Dotations	3 958	4 788
Totaux	24 570	23 625
Excédent	675	3 130

PRODUITS	2 012	2 013
Produits des activités	23 187	24 437
Production immobilisée	12	9
Subventions d'exploitation	70	27
Autres produits de gestion courante	194	348
Produits financiers	42	54
Produits exceptionnels	1 717	1 376
Reprises sur amortissements et transferts	25	280
Totaux	25 247	26 755



5 La mission proximité

> Avancement de la démarche

Le projet Proximité est entré fin 2013 dans sa 4^e année. 2013 a été marquée par l'achèvement du scénario d'ensemble de mise en œuvre du projet.

De janvier à avril 2013 :

- Les 6 groupes de travail (GT3) constitués fin 2012 se sont réunis sous la conduite de 4 pilotes et du Chargé de mission.
- Pour rappel, voici les thématiques de chacun pour lesquelles il était demandé aux participants de statuer sur des points-clefs, qui seraient ensuite repris pour arbitrage du Comité de pilotage.
 - Valeurs et communication
 - Encadrement et suivi
 - Missions des gardiens et polyvalence
 - Temps de travail
 - Informatisation et traitement de la demande
 - Réfection des loges et logements
- Chaque groupe s'est réuni entre 3 et 6 fois, permettant d'affiner les hypothèses de travail émises à l'étape 1 de la phase propositions.
- Les pilotes se sont réunis tous les mois pour faire le point sur l'avancée des groupes et la restituer au Chargé de mission.

Avril - Mai 2013 :

- Mise en place du plan d'action par le Chargé de mission : celui-ci est conçu selon un modèle de Gantt, permettant un suivi décomposé de chaque action dans le temps.

Juin 2013 :

- La présentation de ce plan d'action s'est étalée sur 1 mois, du 28 mai au 26 juin.
- Elle a concerné tous les groupes constitués pour le suivi du projet :
 - le Conseil d'administration,
 - le Comité de pilotage élargi (Président de l'Office et pilotes),

- le Comité d'entreprise,
- les administrateurs locataires
- l'ensemble du personnel.

De septembre 2013 à ce jour :

- Après une réunion initiale le 3 juillet, le Comité de pilotage a été chargé à partir du 28 août de la validation du plan d'action, en coordonnant les différents thèmes du projet.
- Les réunions se sont espacées toutes les 2-3 semaines environ, avec une accélération à partir de janvier (réunion toutes les 2 semaines par alternance avec le Comité de Direction)
- Elles ont traité le plan d'action sous l'angle essentiel de l'organisation (structure hiérarchique, suivi terrain, missions des personnels).
- En parallèle a débuté un travail collectif avec les instances représentatives du personnel sur l'organisation du temps de travail, mené avec l'assistance d'une consultante RH de l'AFOLS, devant aboutir à la conclusion de 4 nouveaux accords collectifs : temps de travail, astreinte, forfait jours et compte épargne-temps.



> Les intervenants

L'organigramme de la mission est structuré de la manière suivante :

Un Chargé de mission

F. Mesnard : Directeur des Moyens

Un Comité de pilotage

Il s'est réuni à 8 reprises en 2013 à l'issue de la remise du plan d'action, afin d'en valider les arbitrages.

Un groupe Président

Le Président a assisté à une restitution du plan d'action le 28/05.

Un groupe Administrateurs

Il s'est réuni le 28 mai pour la seule fois de 2013. C'était la 6^e rencontre avec les administrateurs locataires.

Les autres instances

Le Conseil d'administration et le Comité d'entreprise sont tenus régulièrement informés des travaux en cours sur le projet. 2 présentations ont été réalisées au cours de l'année 2013 pour chacune de ses instances.

Des groupes de travail

Les GT3 ont été conduits sur les mois de janvier à avril, selon les règles adoptées jusqu'alors pour la composition et la participation des personnels : anonymat et représentativité.

Le personnel

Le personnel a assisté à 2 présentations au cours de 2013, à l'occasion des réunions du personnel de juin et décembre. Les gardiens ont en outre eu 2 présentations adaptées du plan d'action : en juin 2013 et avril 2014.

> Planning prévisionnel

La mission Proximité a pris de l'ampleur au fur et à mesure de son avancée et constitue désormais un véritable projet d'établissement, impliquant toutes les strates et toutes les composantes de l'activité de l'Office.

2014 est la première année de mise en place des actions prévues au plan d'action.

Elles pourront trouver leur pleine effectivité à différentes dates, de la rentrée de septembre 2014 au 1er janvier 2015, selon l'avancée des travaux de chaque équipe et la finalisation des nouveaux processus de travail.

Le projet en lui-même a vocation à se réaliser pour sa plus grande part dans les 2 ans à venir (organisation, formation, informatisation, traitement de la réclamation, concertation locative), certains points nécessitant un étalement sur une échelle à moyen terme (5 ans, pour les travaux de loge notamment).

Sur le plan de sa coordination, le projet devra être pleinement pris en charge par les équipes et l'encadrement, clef de la réussite des changements amenés par cette démarche.

D'autant plus que F. Mesnard, Directeur des Moyens et chargé du projet, aura quitté ses fonctions fin avril 2014.





Diriger

La Direction Générale de l'Office regroupe essentiellement l'activité d'un service, les Affaires Générales et plusieurs chargés de mission (communication et contrôle interne, complété en 2011 par l'arrivée d'un préventeur).

Il coordonne en particulier avec les autres Directions, la mise en application des décisions du Conseil d'Administration.



La Direction Générale

1 La gouvernance

> Le Conseil d'Administration

Au cours de l'année 2013, le Conseil d'Administration (23 administrateurs) s'est réuni à 4 reprises.

Ce sont ainsi 43 délibérations qui ont été adoptées pour orienter l'activité de l'OPH. Le bureau du CA s'est également réuni à 4 reprises.

Comme les années précédentes, le Débat d'Orientation Budgétaire (DOB) s'est tenu en octobre et le budget a pu être adopté en décembre 2013. Ce calendrier permet

ainsi aux services de disposer d'un budget opérationnel dans les premiers jours de l'année N+1.

D'autres instances issues du Conseil d'Administration ont également fonctionné tout au long de l'année :

- La commission des finances et des travaux 3 fois
- La commission d'attribution des logements 11 fois
- La commission d'appels d'offres 6 fois

> LE CODIR (comité de direction)

C'est l'instance de pilotage de l'activité de l'Office toute l'année. Elle regroupe le Directeur Général et les trois Directeurs. Y assiste également pour assurer notamment le compte rendu de ces réunions, la responsable du service des affaires générales.

Le CODIR s'est ainsi réuni à 22 reprises en 2013.

Une instance supplémentaire se tient en présence du Président de l'Office et s'est réunie 6 fois en 2013.

> Les réunions professionnelles

Afin d'assurer la représentation professionnelle de l'Office dans de nombreuses instances, un ou plusieurs membres du CODIR accompagnés parfois de membres du CA participent à des réunions tout au long de l'année.

■ L'assemblée des Directeurs Généraux d'OPH s'est déroulée à La Rochelle les 4 et 5 avril 2013

■ L'assemblée Générale de la Fédération des OPH s'est tenue à La Rochelle les 28 et 29 mai 2013

■ Le congrès de l'USH s'est tenu à Lille du 24 au 26 septembre 2013

■ Participation à l'assemblée départementale de l'AORIF à 2 reprises.

> Les assemblées générales du personnel

La Direction générale organise également 2 fois par an en juin et décembre, une assemblée générale qui regroupe l'ensemble des membres du personnel. Un thème différent est abordé.

En juin, ce fut celui des projets de l'Office et de l'avance-

ment de la mission proximité

En décembre, un nouveau point proximité a permis de faire état de l'avancement de ce projet

Un buffet convivial clôture en général ces manifestations.





2 Le service des Affaires Générales

Ce service coordonne au quotidien le bon fonctionnement d'activités importantes telles que l'accueil du public et la gestion du courrier. Il est en charge éga-

lement de l'organisation de l'ensemble des Conseils d'Administrations et d'une certaine logistique événementielle.



■ **Nathalie GARBOWSKI,**
Assistante
du Directeur
Général



■ **Stéphanie GOTTY,**
chargée
d'accueil

Plusieurs dossiers ont ainsi été traités en 2013 pour améliorer le service rendu :

> L'accueil

Le CODIR a décidé en 2012 ne pas remplacer l'appareilleur et a donc pris plusieurs mesures pour réorganiser le service : l'agent d'accueil est ainsi remplacé lors d'absences par les assistantes des services (7 personnes) grâce à la mise en place d'un roulement.

La qualité de l'accueil a pu être également améliorée de par la mise à disposition de bureaux au rez-de-chaussée des locaux, permettant de recevoir le public dans de meilleures conditions et respecter ainsi la confidentialité de certaines situations.

> Le courrier

Depuis février 2012, un contrat a été signé avec la Poste pour la remise et la collecte du courrier au siège, ce qui a favorisé une nette amélioration de l'acheminement de tous les courriers simples et recommandés. 4586 plis

ont ainsi été réceptionnés. C'est le service des Affaires Générales qui ventile ceux-ci dans chacune des 4 directions de l'office et qui s'assure du suivi et des délais de réponse aux courriers.

> Les conseils d'administration et les Assemblées Générales du personnel

En 2013, le service des Affaires Générales a assuré la logistique de 4 conseils d'administration (collecte des documents dans les différents services, préparation des dossiers pour les administrateurs, préparation de la

salle...) et la préparation de 2 assemblées générales du personnel ayant lieu en juin et en décembre de chaque année.

> La dématérialisation des délibérations du Conseil d'administration

L'acheminement des délibérations du Conseil d'Administration se fait désormais par la procédure de dématérialisation. Les délibérations sont ainsi directement

adressées en Préfecture exclusivement par voie numérique ce qui implique gain de temps et moindre coût. En 2012, elles ont été au nombre de 43.

> Les permanences du Président

Le Président de l'office reçoit les demandeurs de logement tous les lundis. Ces permanences sont gérées et suivies par le service du logement et celui des Affaires

Générales. Le service des Affaires Générales est le relais entre les différents services de l'office et le Président.

3 La mission de contrôle interne

Mise en place en 2010, cette mission a non seulement poursuivi le suivi de la mise en place des procédures finalisées (commande publique, remise en état des logements par exemple), mais a aussi engagé un audit sur le fonctionnement de la demande de logement.

Ce travail très exhaustif doit conduire à revoir nos pratiques compte tenu en particulier de changements très importants en terme de réglementation de la demande.

Rappel de l'objet d'un audit :

- Vérifier la conformité de l'activité avec les missions du service et les exigences réglementaires
- Vérifier que les dispositions organisationnelles et opérationnelles sont établies, connues, comprises et appliquées
- Vérifier l'efficacité du service c'est-à-dire son aptitude à atteindre les objectifs

- Conforter les bonnes pratiques et les pérenniser
- Identifier des pistes d'améliorations et préconiser des recommandations pour progresser en efficacité et en qualité

À l'issue de la restitution de l'audit qui sera faite au Président pendant le premier trimestre 2014, un COPIL sera mis en place pour atteindre rapidement les objectifs poursuivis.





4 La mission de prévention

Le document unique de sécurité élaboré en 2012 et 2013 est désormais opérationnel. Il a d'ores et déjà permis de mettre en place des actions très précises ou a les programmer dans le cadre du budget 2014.

C'est essentiellement la DDP qui doit en relation étroite avec le service des ressources humaines « pointer » l'état d'avancement de l'ensemble des mesures et pré-

conisations.

Le CHSCT s'en sert pour faire régulièrement le point lors des réunions trimestrielles de cette instance.

La mission proximité prendra en compte tous les aspects prévention en particulier pour le travail et les conditions de travail des agents de proximité.

5 Le chargé de mission communication

Le service communication a poursuivi son effort tout au long de l'année 2013. Seul par contre 1 exemplaire du journal de l'Office a été distribué. La raison essentielle était de respecter la période pré-électorale des élections municipales qui se tenaient en mars 2014.

Il s'agissait d'éviter tous contentieux liés à une communication qui aurait pu être mise au crédit de la municipalité sortante.

Plusieurs milliers de lettres concernant les informations sur les travaux ou des interventions techniques diverses ont été élaborées et distribuées dans tous les groupes d'immeubles.

Le service communication a également poursuivi l'édition de l'agenda, qui reste très apprécié des locataires et qui permet également de faire connaître grâce à l'insertion publicitaire, quelques-uns de nos partenaires.



Index des abréviations

SIGLES UTILISÉS

- AD** : Aménagement et Développement
- ADEME** : Agence pour le Département et la Maîtrise de l'Énergie
- AEU** : Approche Environnementale de l'Urbanisme
- AO** : Appel d'Offres
- AT/AF** : Amortissement Technique/Amortissement Financier
- CAF** : Capacité d'Auto Financement
- CAL** : Commission Attribution des Logements
- CAO** : Commission d'Appel d'Offres
- CDC** : Caisse des Dépôts et Consignations
- CE** : Comité d'Entreprise
- CEE** : Certificats d'Économie d'Énergie
- CERFA** : Formulaire n° unique de demande de logement
- CERQUAL** : Certificat qualité
- CESF** : Conseillère en Économie Sociale et Familiale
- C.D.A.P.L** : Commission des aides publiques au logement
- CHSCT** : Comité Hygiène et Sécurité des Collectivités Territoriales
- Charges d'ASR** : (Ascenseur)
- Charges CHF** : (Chauffage)
- CODIR** : Comité de Direction
- COS** : Comité OEuvre Sociale
- CUS** : Convention d'Utilité Sociale
- DDP** : Direction du Développement et du Patrimoine
- DM** : Direction des Moyens
- DUS** : Document Unique de Sécurité
- DVL** : Direction Vie Locative
- E.D.I** : Échange des données informatisées
- EDL** : État des Lieux
- EF/EC** : Eau Froide/Eau Chaude
- E.R.P** : Planification des ressources de l'entreprise
- EPLS** : Enquête sur le Parc Locatif Social
- EU/EP** : Eaux Usées/Eaux Pluviales
- E.S.I** : Société spécialisée dans la distribution informatique
- FSL** : Fonds Solidarité Logement
- GE/GR** : Gros Entretien/Grosses Réparations
- GPA** : Garantie de Forfait Achèvement
- IC** : Intérêts Compensatoires
- Loi TEPA** : Loi en faveur du Travail Emploi Pouvoir Achat
- LOCA PASS** : Avance du dépôt de garantie et garantie du paiement du loyer
- MAPA** : Marché passé en Procédure Adaptée
- MO** : Maîtrise Ouvrage/Maîtrise d'oeuvre
- OS** : Ordre de Service
- PDALPD** : Plan Départemental Aide au Logement des Personnes Défavorisées
- PSP** : Plan Stratégique du Patrimoine
- REL** : Remise en État des Logements
- SAGE** : Nom du logiciel de gestion (comptabilité)
- SI** : Service Informatique
- SIGEIF** : Syndicat Intercommunal pour le Gaz en Ile-de-France
- SIPPEREC** : Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour l'Électricité et Réseaux de Communication
- S.P.S** : Coordination Sécurité Protection Santé
- ZAC** : Zone d'Aménagement Concerté





Siège de l'Office



Fête des voisins à la Plaine



Aménagement des espaces verts



67-73 Augustin Dumont



Résidence Pierre Valette



Aire de jeux du 210 Brossolette



Hall résidence 102 Paul Vaillant Couturier



Roseaie résidence Aimée Allain



OPH DE MALAKOFF - 2 rue Jean Lurçat - 92240 MALAKOFF