

> RAPPORT

D'ACTIVITÉ 2012



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 2012

8-9 Le 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

31-45 Administrer

40 Diriger

50 Index des abréviations



Édito



Les objectifs fixés par le Président de la République de construire 150 000 logements locatifs sociaux par an nécessitent pour être atteints des engagements financiers forts de la part des pouvoirs publics et notamment du gouvernement.

Alors que nous avons célébré en décembre 2012 le centenaire de la loi Bonnevey qui a permis la création des Offices HLM devenus OPH en 2007, aujourd'hui les besoins sont immenses.

Les ambitions du législateur de l'époque d'offrir aux populations modestes, un logement de qualité reste terriblement d'actualité en 2012/2013. Les rapports se succèdent et les chiffres gonflent à tel point que le rapport annuel de la Fondation Abbé Pierre, reste le baromètre des besoins de toute une population, de notre profession et bien au-delà.

Les dernières annonces faites en mars 2013 vont dans le bon sens, même si elles ne régleront pas définitivement le sujet. Nous venons de passer cinq années pendant lesquelles sur ce point comme sur d'autres, le précédent gouvernement s'est efforcé de marginaliser le logement social. Les résultats sont aujourd'hui catastrophiques.

Comme dans d'autres domaines, l'éducation par exemple, seule une loi de programmation peut acter les engagements réciproques de l'État et du mouvement HLM. Le secteur logement travaille sur la durée. Le moindre projet de construction neuve nécessite environ 3 années de travail pour permettre de remettre les clefs à un locataire.

Construire des logements, c'est satisfaire les besoins de nos populations, mais aussi participer à la relance de l'activité économique et donc de l'emploi. Un logement construit, ce sont deux emplois créés ou maintenus. Il est temps d'investir dans l'avenir.

La Ville et l'Office sont prêts à relever ces défis, grâce aux projets qui arrivent à maturité dans la prochaine période sur Malakoff. La création de la ZAC Dolet Brossolette et le travail en cours sur la résidence des Poètes vont nous permettre de réaliser plus de 200 nouveaux logements sociaux. Mais les aides à la construction ne peuvent pas relever des seules collectivités territoriales déjà en charge de très nombreuses responsabilités.

Le logement reste donc au cœur du débat politique et seules des mesures fortes, pérennes, permettront de relever ce challenge et de donner un avenir à notre modèle social, celui d'un logement social de qualité pour tous.

Serge CORMIER
Président de l'Office



Le mot du Directeur Général

Une nouvelle page s'est tournée et l'heure des bilans de l'exercice 2012 est arrivée pour présenter au Conseil d'Administration et à nos partenaires, le travail réalisé pendant cette année.

Comme je l'ai déjà écrit les années précédentes, parmi les contributions qui me sont parvenues pour réaliser ce bilan, il me faut faire des choix tant la matière est riche et abondante. Comme souvent, les tableaux et les photos sont très « parlants » et remplacent avantageusement le texte. Ce sera encore le cas cette année.

Je tiens à remercier tous les collaborateurs de l'Office pour le travail réalisé, le Président et le Conseil d'Administration de la confiance qu'ils nous accordent et nous témoignent tout au long de l'année.

Pas de grands chantiers en 2012, mais une année où le travail quotidien visant à l'amélioration de l'environnement, de la sécurité, de l'habitat en général ont été très présents. De très forts investissements ont ainsi pu être engagés pour les ascenseurs, les chaufferies, le changement des menuiseries extérieures, les peintures des parties communes, la remise en état des logements vacants et bien d'autres.

Un seul projet livré en 2012, celui de notre siège, où nous sommes désormais installés depuis un peu plus d'un an, au moment où j'écris ces lignes. Il donne toute satisfaction à l'ensemble des agents mais aussi du public, en offrant à tous des espaces de travail agréables, fonctionnels et pratiques. Les locaux sociaux, les salles de réunion sont également très appréciés.

L'accueil du public se fait dans un espace accueillant et les bureaux du rez-de-chaussée permettent d'assurer la confidentialité indispensable pour que chacune et chacun puisse évoquer le sens de sa visite.

Par ailleurs, l'avenir se prépare et d'importants chantiers arrivent. C'est un travail patient d'élaboration en partenariat, qui permet de les faire mûrir pour qu'ils puissent se réaliser dans les meilleures conditions possibles le moment venu. Dans la prochaine période,



Résidence
210 Pierre Brosolette

à horizon 5 ans, l'Office se propose ainsi de réhabiliter plus de 500 logements et d'en construire près de 230 neufs.

Cela va nécessiter de mobiliser de très importants moyens tant humains que financiers, mais quel challenge ! L'Office est un acteur majeur du développement de la ville, il participera au travail d'élaboration des futurs documents d'urbanisme (PLU) et sera présent dans l'aménagement de la ZAC Dolet Brosolette. Les services de la DDP sont déjà très mobilisés sur ces sujets.

Nous serons ainsi amenés à renforcer notre travail sur les marchés publics, les finances, la gestion locative mais aussi sur les ressources humaines. Nous serons tous concernés et les besoins en formation et en compétences vont augmenter dans la prochaine période. C'est le sens de toutes les actions que nous avons engagées. Cette mobilisation aura notamment comme fil directeur, la mise en place de la mission proximité qui va trouver dès 2013 ses premières applications.

Il faut également pour tout cela que des moyens financiers soient disponibles rapidement. Le gouvernement a décidé d'engager un véritable plan pour le logement social et c'est une très bonne nouvelle. Mais attention, nos métiers exigent des engagements à long terme.

C'est un enjeu majeur, pour nous permettre d'offrir aux habitants de notre ville des logements plus nombreux et de qualité. Notre engagement est d'y répondre du mieux que possible.

Michel HURPEAU
Directeur Général



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 1er 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

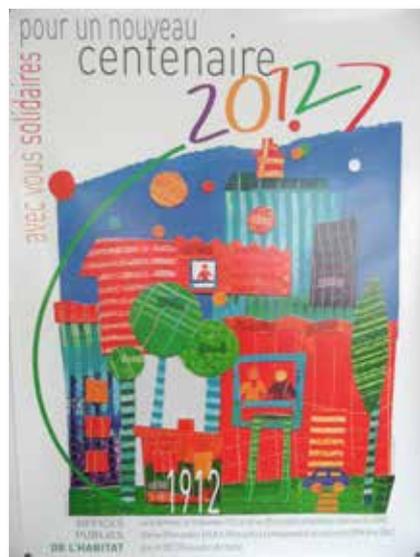
Dans le cadre de la sortie progressive des textes réglementaires, l'Office s'appelle désormais Office Public de l'Habitat de Malakoff.

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



Quelques travaux et événements

Le calendrier en photos



Février 2012 :
Inauguration
du siège



Résidence Mermoz :
Réfection
des peintures des
parties Commune



60 Dumont :
Habillage des 2
cabines d'ascenseurs



1 F. Coppée :
Rénovation des
cabines d'ascenseur



15/17 Allée Tissot :
Remplacement
des menuiseries



73 A. Dumont,
1 F. Coppée,
74 P. Brossolette :
travaux sur
les colonnes de gaz



s de l'année 2012



Nouvelle
fenêtre

Ancienne
fenêtre

Résidence des poètes



Paul-Vaillant-
Couturier :
La terrasse
en cours
de réalisation.

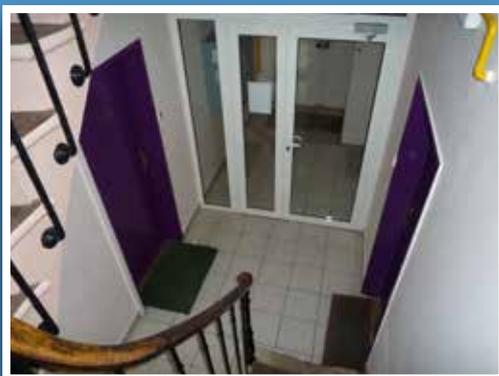


Ancien compteur



Nouveau compteur

Les nouveaux compteurs d'eau arrivent



9 rue Legrand :
Réfection des parties
communes



Place du 14 Juillet :
Remplacement du réseau
d'eau chaude sanitaire.



Résidence des Poètes :
Réfection complète
de l'éclairage extérieur

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 représentants les syndicats

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

Administrateurs 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 MERVILLE**

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 MERVILLE**



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 MERVILLE

L'organigramme général de l'

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'Énergie 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 H. OUCHRIF	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 Quittancement D. SAINT-RAYMOND
				Gestionnaire Gestion locative C. CASTELEIRO
				Gestionnaire Précontentieux - Contentieux N. AUGUSTE-CHARLERY



OPH

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
JP. VASSEUR

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 Etienne 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

Toujours dans l'optique de valoriser le patrimoine immobilier social de la Ville de Malakoff, la Direction du développement et du patrimoine de l'OPH, après avoir réalisé les opérations de réhabilitation des 210 avenue Pierre Brossolette, 70 rue Guy Moquet et 26 rue Pierre Valette, a mobilisé, en 2012, son service Aménagement et Développement pour engager de nouveaux dossiers. Ainsi de nouvelles réhabilitations, résidence Georges

Brassens, 5 rue Gambetta et la restructuration du quartier de la Résidence des Poètes sont en préparation.

Mais l'activité se déploiera aussi sur d'autres programmes, de plus petite taille, tels que le remplacement des containers ordures ménagères sur 4 sites, la fin de l'aménagement de boxes à Voltaire et une tranche supplémentaire de boxes résidence des Poètes.

La DDP a dû également faire face à un nombre crois-

sant de réclamations locatives. Cela lui a permis en liaison étroite avec le service commande publique de bien adapter tous les marchés nécessaires pour répondre toujours mieux à ces sollicitations.

Soucieux de répondre au mieux aux attentes des locataires, elle s'est aussi engagée dans des travaux importants tels que la réfection électrique dans les parties communes de la Rue de la Tour, de la Rue François Coppée, la modernisation de la gestion d'accès rue Pierre Valette, le remplacement définitif d'une partie de l'éclairage public avec séparation du réseau de Ville à la Résidence des Poètes, la réfection de l'étanchéité terrasse au 102 rue Paul Vaillant Couturier, le remplacement des compteurs d'eau avec la mise en place d'une télé relève.

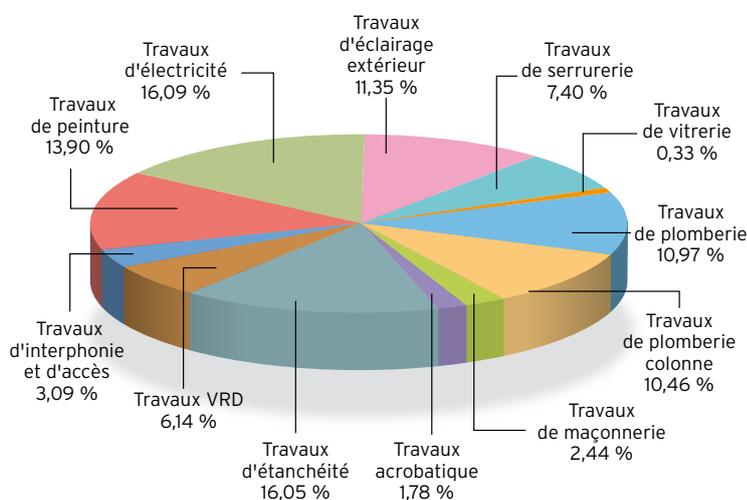
Les opérations évoquées et cette liste ci-dessus non exhaustive illustrent un bilan 2012 riche en activités, d'autant qu'il s'accompagne de l'accomplissement des missions quotidiennes avec tous les agents de la direction, gardiens et ouvriers de la régie. C'est une priorité de notre action qui vise à la satisfaction de nos Locataires.

1 Le gros entretien du patrimoine

> Les gros travaux dans les parties communes

Poste de dépense	Coût TTC 2012
Travaux de plomberie	189 760,26 €
Travaux de plomberie colonne	181 015,15 €
Travaux de maçonnerie	42 227,14 €
Travaux acrobatiques	30 834,89 €
Travaux d'étanchéité	277 643,19 €
Travaux de VRD	106 232,42 €
Travaux d'interphonie et accès	53 506,56 €
Travaux de peinture	240 516,08 €
Travaux d'électricité	278 361,56 €
Travaux d'éclairage extérieur	196 459,72 €
Travaux de serrurerie	127 969,90 €
Travaux de vitrerie	5 718,52 €
TOTAL	1 730 245,39 €

Répartition des dépenses GE/GR



et du patrimoine



> Exemples de travaux réalisés

14 JUILLET :

- Remplacement des bouclages ECS :
54 548,85 € TTC

4/20 LA TOUR :

- Réfection des circuits électriques dans les parties communes 148 521,84 € TTC
- Séparation alimentation électrique chaufferie :
8 718,36 € TTC

5 GAMBETTA :

- Travaux de purge et réparation façade béton :
3 680,80 € TTC



Accès Pompiers 34/36 rue Gambetta

102 PVC :

- Réfection de l'étanchéité de la terrasse inaccessible et pose de garde-corps :
90 026,27 € TTC

34/36 GAMBETTA:

- Mise en place de barrières pompiers :
5 321,59 € TTC

MERMOZ :

- Vérification, réglage et réparation sur l'ensemble des menuiseries sur les parties communes :
4 418,82 € TTC
- Travaux de purge et réparation façade béton :
5 494,45 € TTC
- Remplacement conduites d'évacuation fonte en s/sol : 13 101,88 € TTC

VOLTAIRE :

- Vérification, réglage et réparation sur l'ensemble des menuiseries sur les parties communes :
4 151,60 € TTC

20 A. COIN :

- Mise en place de garde-corps en terrasse :
6 479,64 € TTC



Garde-corps A. Coin

VALETTE :

- Changement du système de gestion des accès (anciennement par minitel) :
51 423,13 € TTC
- Remplacement de portes de halls :
4 472,82 € TTC
- Réfection de muret de clôture jardin privatif :
8 807,17 € TTC

POETES :

- Réfection de l'éclairage extérieur et séparation du réseau de la ville :
186 222,88 € TTC
- Changement des menuiseries extérieures des logements (2^e partie) :
61 632,04 € TTC



Réfection muret jardin privatif Valette

1 F. COPPEE :

- Réfection des circuits électriques dans les parties communes : 32 227,45 € TTC

210 BROSSOLETTE :

- Fermetures des planchers en gaines techniques et passage de câbles en sous-sol afin de rétablir le % coupe-feu obligatoire : 16 763,82 € TTC

75/85 HOCHÉ :

- Reprise partielle des rampes d'accès halls : 5 204,98 € TTC

1/6 L. SALAGNAC :

- Reprise du sol extérieur d'accès à la loge : 3 349,10 € TTC

Bureaux SALAGNAC :

- Réfection des peintures de l'ensemble des locaux : 38 558,79 € TTC

TOUS SITES :

- Remplacement de vannes en pied de colonnes consécutifs au changement de compteurs dans les logements : 29 910,77 € TTC

> Les travaux de remise en état des logements

> État des dépenses

En 2012, la remise en état des logements avant relocation a représenté une dépense de 1 184 801 € HT ce qui correspond à une augmentation d'environ 25% par rapport à 2011.

Total 2012	1 184 801 € HT
Total 2011	806 315 € HT
Total 2010	894 795 € HT

> Coût moyen par logement

Total 2012	5 313 €
Total 2011	5 071 €
Total 2010	6 554 €

Le coût moyen est calculé sur la base de 223 logements traités en 2012, il est de 5 313 € HT soit une augmentation de 4,6 % par rapport à 2011.

Le faible taux d'augmentation du coût moyen par logement peut s'expliquer du fait que certains travaux effectués sur de nombreux logements l'ont été pour des montants de moins de 100 € HT selon le détail ci-dessous :

- 38 logements n'ont pas nécessité de travaux électriques ou de travaux > à 100 €.
- 63 logements n'ont pas nécessité de travaux de remplacement des sols ou de travaux > à 100 €.

- 30 logements n'ont pas nécessité de travaux de peinture ou de travaux > à 100 €.

- 45 logements n'ont pas nécessité de travaux de plomberie ou de travaux > à 100 €.

Le nombre important de logements traités en 2012 s'explique par le fait que, suite à la fin du marché Tous Corps d'État en 2011, 75 logements étaient en attente de la mise en place du nouveau prestataire.

Nombre de logements gérés (avec ou sans travaux) en 2012 : 235.





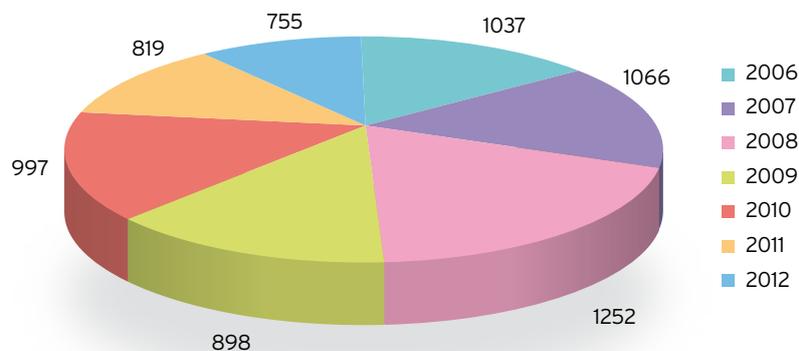
> La maintenance générale

	Ascenseurs	Portes parking	Chauffage/Ecs	Ventilation /V.M.C.	Surpresseurs/ Pompes	Espaces verts	Réseaux assainissement	Total TTC
Contrats de maintenance P2	239 635,20 €	16 981,59 €	415 070,25 €	84 395,14 €	14 221,17 €	175 249,26 €	86 563,48 €	1 032 116,09 €
Travaux de maintenance P3	-	-	417 056,50 €	7 835,08 €	-	-	-	424 891,58 €
Travaux hors maintenance	247 667,00 €	39 288,08 €	179 510,08 €	1 060,37 €	4 202,80 €	37 727,82 €	-	509 456,15 €
Total TTC	487 302,20 €	56 269,67 €	1 011 636,83 €	93 290,59 €	18 423,97 €	212 977,08 €	86 563,48 €	1 966 463,82 €

> Pannes ascenseurs

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Moyenne panne / appareil	7,8	7,9	9,34	6,7	7,17	5,8	5,2
Nombre de pannes	1037	1066	1252	898	997	819	755
Différence %		+ 2,80 %	+ 17,45 %	- 28,27 %	+ 11,13 %	- 17,85 %	- 7,81 %

Nombre de pannes ascenseurs



> Exemples de travaux de maintenance :

Travaux ascenseurs :

■ Travaux F. COPPEE	195 811,07 €
■ Travaux 60 Av A. DUMONT	37 901,54 €
■ Travaux 22 Passage du Nord	13 954,94 €
■ Total	247 667,55 €

Travaux Pompes de relevage :

■ 31 P. VALETTE	2 695,28 €
■ Villa des fleurs	1 507,52 €
■ Total	4 202,80 €

Travaux sécurité divers sites

5 199,15 €

Travaux portes parking :

■ Travaux Mermoz	12 834,12 €
■ Travaux THOREZ	8 555,00 €
■ Travaux divers sites	17 898,96 €
■ Total	39 288,08 €

Travaux espaces verts :

■ Travaux J. LURCAT	21 531,08 €
■ Travaux résidence des poètes	4 787,69 €
■ Travaux esv divers sites	4 148,31 €
■ Travaux d'égavage divers sites	7 260,74 €
■ Total	37 727,82 €

Travaux de chauffage / Eau Chaude Sanitaire :

■ Travaux Mermoz	16 478,11 €
■ Travaux résidence des poètes	29 585,89 €
■ Travaux A. VARIOT	12 358,14 €
■ Travaux 14 Juillet	7 515,20 €
■ Travaux VOLTAIRE	64 853,96 €
■ Travaux divers sites	48 718,78 €
■ Total	179 510,08 €

> Les travaux régie, les réclamations

> Réclamations

Procédure

La réception de la réclamation par le pôle administratif ainsi que sa saisie et sa ventilation auprès du service concerné est une procédure aujourd'hui mieux maîtrisée. Les gardiens restent les premiers interlocuteurs de nos locataires et transmettent leurs réclamations après vérification de leur matérialité.

Afin de valoriser notre potentiel technique et de maîtriser nos demandes auprès de nos prestataires extérieurs, toute réclamation est d'abord traitée par un technicien qui, après passage et diagnostic des ouvriers régie, dirige les réclamations non traitées vers les entreprises, sous contrôle du service GE/GR. Ce dispositif fonctionne sous l'autorité des Responsables Entretien/ Maintenance et Coordination Administrative.



Nathalie LADINE, Assistante coordination administrative de la DDP





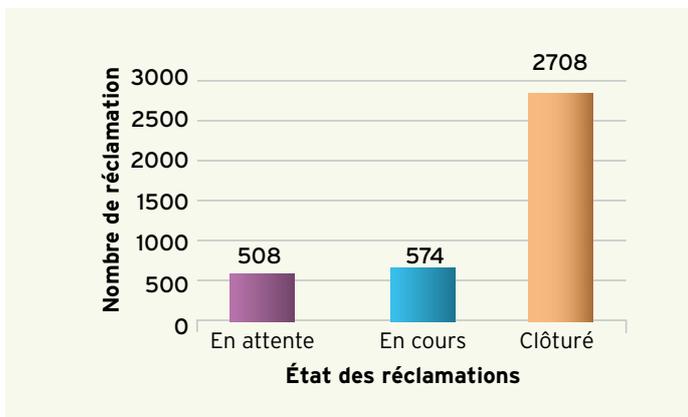
Données 2011

Code	Libellé	Nombre
A	En attente	508
O	En cours	574
C	Clôturée	2708
Total		3790

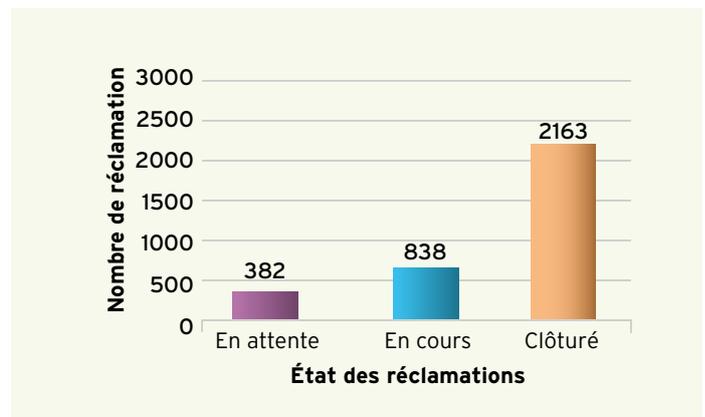
Données 2012

Code	Libellé	Nombre
A	En attente	382
O	En cours	838
C	Clôturée	2163
Total		3383

Répartition par état 2011



Répartition par état 2012



Constat d'une diminution d'environ 400 réclamations en 2012, provenant d'une meilleure analyse de leur nature, particulièrement celles dont le traitement incombe au locataire. Cela faisant l'objet d'une information auprès de celui-ci et non d'une saisie de réclamation.

> Le personnel de proximité

Au quotidien, au cœur de tous nos groupes d'immeubles, les gardiennes et gardiens de l'Office agissent pour assurer au plus près des locataires le service de proximité.

Au nombre de 34, y compris les agents d'entretien, ils accueillent, renseignent et dirigent les demandes des locataires. Ils sont également chargés de différentes tâches liées à la vie même des immeubles :

- Permanences à la loge
- Encaissement des loyers (rôle de régisseur)
- Tâches de ménage et d'entretien
- Accueil des entreprises intervenant sur les sites
- Petits dépannages
- Visite des candidats à la location
- Respect des règles de vie

- Aides ponctuelles pour certaines personnes (personnes à mobilité réduite par exemple...)

■ Etc.

L'Office de Malakoff a toujours souhaité conserver ce personnel, en considérant à juste titre que la proximité est un des meilleurs moyens de régler les problèmes au fur et à mesure au plus près des locataires.

L'évolution de la société nécessite des aménagements permanents des missions. En 2011 a démarré un projet qui doit nous permettre d'adapter ces métiers aux nouvelles exigences et de rendre les tâches plus efficaces en liaison plus transverse avec les autres services de l'Office. Des propositions très concrètes seront ainsi faites au cours de l'année 2013 et déboucheront sur une mise en application en fin 2013, début 2014.

3 Le développement durable et la politique énergétique

► Les Certificats d'Economie d'Energie (CEE) et le partenariat avec EDF

En 2012, l'Office a pérennisé son action en termes de valorisation de ses travaux à économie d'énergie.

Rappelons que dans la continuité du partenariat avec EDF, l'office s'est engagé dans le cadre de la valorisation des certificats d'économies d'énergies en accord avec 3 autres offices (Arcueil-Gentilly, Villejuif et Gennevilliers) au moyen d'une convention CASH BACK.

Cette convention se définit par la revente des CEE directement à EDF et dont le prix est proportionnel à la quantité de CEE produite par l'ensemble des 4 offices.

Le rachat de Certificats d'Economie d'Energie sur nos dossiers s'effectue sur la base de 2,6 € le MWh Cumac.

En 2012, l'OPH a perçu **56 047,53 € HT** (74 rue J. Guesde, 210 Brossolette, 70 Môquet, 26 valette) et **16 811,60 € HT** sur le début 2013 (Cité des Poètes).

En prévisionnel : **7 800 €** pour le siège social et **13 000 €** pour 15/17 et 32 Stalingrad.

4 Les projets

► A. Réhabilitation de la résidence Georges Brassens

La réhabilitation de cette résidence de 154 logements est devenue le montage d'opération prioritaire à mener sur l'année 2012.

La mission de MOE a été confiée en juin 2012 au cabinet GKP + R Architectes, en cotraitance avec le Bureau d'études Techniques LGX.

Par ailleurs, l'équipe de maîtrise d'œuvre s'est adjoint le soutien d'un bureau d'études sociales (PACT ARIM) chargé de mener une étude sur les consommations d'énergie des locataires afin d'évaluer l'importance du budget chauffage pour les ménages.

Ce suivi des consommations d'énergie s'effectue pendant toute la période de chauffe auprès d'une vingtaine de ménages. Le PACT ARIM a également effectué un diagnostic social sur un échantillon de 40 ménages de la résidence afin, d'appréhender l'impact de l'augmentation de loyer qui sera pratiquée à l'issue des travaux de réhabilitation.

Le coût des travaux de cette opération en phase Avant-Projet-Définitif (APD) est estimé à 5 millions d'euros environ.





Vue du projet de réhabilitation de la résidence Brassens

La pose d'une isolation par l'extérieur changera l'aspect des façades : on trouvera des parements en grès cérame, couleur « brun-rouge », des enduits sur isolant de teinte claire « jaune-doré » et des parties peintes « gris clair » pour les allèges des balcons.



Rénovation des façades

> B. Réhabilitation du 5 rue Gambetta

Tout au long de l'année 2012, le service a conduit plusieurs audits sur cet immeuble :

- Plan de géomètre
- Audit énergétique
- Audit acoustique
- Diagnostic électrique CONSUEL sur les logements
- Diagnostic amiante
- Etude de faisabilité pour l'implantation de colonnes enterrées de collecte séparative des déchets ménagers.
- Inspection télévisée des réseaux d'assainissement
- Audit assainissement
- Audit de la VMC
- Diagnostic des installations électriques des services généraux par SOCOTEC.



> C. L'opération d'aménagement de la Cité des Poètes

Le projet et la constitution d'une offre nouvelle en logements sociaux

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 (« éco-quartier-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, des pièces humides, isolation thermique des façades...).

> L'animation du comité de relogement :

Le service a été chargé d'animer le comité de relogement qui doit procéder à la libération des bâtiments Verlaine et Rimbaud appelés à être démolis.

La première réunion du comité de relogement s'est déroulée le 3 mai 2012. A la date du 3 avril 2013, onze des

quatorze ménages à reloger ont signé leur bail et le comité de relogement s'est réuni à dix reprises.

Le service est aussi chargé de la rédaction du compte rendu et d'établir un document de synthèse présenté ci-après.

> Suivi du relogement des ménages des immeubles Rimbaud et Verlaine dans le cadre du dossier d'intention de démolir :

Les ménages ont tous été relogés dans le patrimoine de l'Office de Malakoff en fonction de la composition familiale et de la localisation souhaitées par les familles.

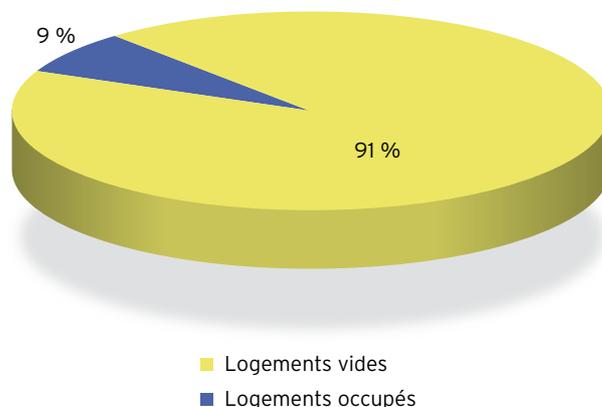
Un bilan positif du relogement : plus de 90 % des ménages relogés

A la date du 3 avril 2013, onze des quatorze ménages à reloger ont signé leur bail comme indiqué dans le tableau de synthèse ci-joint.

Sur les trois ménages en attente de relogement :

- un ménage refuse systématiquement les logements proposés (4 propositions ont déjà été faites).
- un ménage est en discussion avec le service logement.
- un ménage a une situation familiale difficile. Un travail est effectué actuellement avec le service gérontologique de la Ville de Malakoff afin de cerner l'ensemble des problématiques sociales liées à cette famille.

État des relogements





► Les différentes études et diagnostics techniques sur les logements qui seront réhabilités :

Sur l'année 2012, le service a réalisé différentes études et diagnostics qui vont servir à préparer le programme de réhabilitation, à savoir :

- Relevé de géomètre,
- Audit thermique des bâtiments FABIÉ, BAUDELAIRE ET VALÉRY.
- Diagnostic amiante des parties privatives et des parties communes.
- Audit du Consuel sur les installations électriques des logements et des services généraux.

L'ensemble de ces diagnostics préalables a représenté un coût de 23 000 € HT.

La rédaction de la convention de conventionnement à l'APL :

Il est à noter que le service a procédé en avril 2012 à la rédaction de la convention de conventionnement sur la Cité des Poètes.

En effet, la résidence avait été déconventionnée par ICADE et le rachat en 2010 financé par un prêt acquisition-amélioration de la Caisse des Dépôts et Consignations a nécessairement induit un re-conventionnement du groupe à l'APL.

Cette convention a été signée par les deux parties (OPH et État) fin mai 2012.

		N° 3265	
Formule de publication <small>(pour l'établissement d'expéditions, copies, extraits d'actes ou décisions judiciaires à publier)</small>			
BUREAU DES HYPOTHÈQUES	DÉPÔT	DATE	
		VOL.	N°
TAXES:			
SALAIRES:			
		TOTAL	
Convention n° 3736 ANNEXE I À L'ARTICLE R.353-1 Convention type conclue en application de l'article L.351-2 (2° ou 3°) du code de la construction et de l'habitation entre l'État et l'organisme d'habitations à loyer modéré.			
<p>Convention type conclue entre l'État et l'Office public de l'habitat de Malakoff⁽¹⁾ en application de l'article L.351-2 (2° ou 3°) du code de la construction et de l'habitation pour l'opération d'acquisition-amélioration de 310 logements collectifs financés en PLS situés Cité des Poètes - 1 à 4 rue Charles-Baudelaire, 1 à 3 rue Paul-Verlaine, 1 et 2 rue Arthur-Rimbaud, 1 à 3 rue Paul-Valéry et 1 et 2 rue François-Fabré à Malakoff (92240).</p>			
<p>Le ministre chargé du logement, agissant au nom de l'État, et représenté par le préfet, ou, lorsqu'un établissement public de coopération intercommunale ou un département a signé une convention mentionnée aux articles L.301-5-1 et L.301-5-2, par le président de l'établissement public de coopération intercommunale ou du conseil général,</p>			
<p>D'une part, Et ⁽¹⁾, OU Et l'Office public de l'habitat de Malakoff⁽²⁾, établissement public de l'état à caractère industriel et commercial, dont le siège social est situé 2 rue Jean-Lurçat à Malakoff (92240), identifiée au SIREN sous le numéro 279 200 364 et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, représenté par Monsieur Michel HURPEAU⁽²⁾, Directeur général, agissant en vertu d'une délibération du Conseil d'administration le nommant à cette fonction en date du 9 octobre 2008 dénommé ci-après, le bailleur,</p>			
<p>D'autre part, sont convenus de ce qui suit :</p>			
<small>Tous renseignements des articles 14, 17 et 18 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux bases. L'expéditeur s'efforce de garantir pour les données vous concernant, après la consultation des Bases Nationales, un droit d'accès et un droit de modification.</small>			

► L'opération de réorganisation de la collecte des déchets ménagers pour les immeubles de Paris Habitat OPH et de l'OPH de Malakoff

Problématique :

Les deux groupes immobiliers de Paris habitat OPH (35, rue Savier) et de l'OPH Malakoff (34-36, rue Gambetta) sont reliés en sous-sol par une galerie technique permettant entre autres l'évacuation des ordures ménagères collectées dans les deux résidences via des colonnes de vide-ordures.

Le stationnement des bacs roulants dans ces galeries techniques occasionne un problème d'hygiène, notamment pour la crèche municipale « Les P'tites Gambettes » située au 34, rue Gambetta (invasion de cafards). Ces invasions d'insectes sont susceptibles, de par leur

permanence, de remettre en cause l'agrément délivré à la crèche par les autorités en charge du contrôle sanitaire sur le département des Hauts-de-Seine.

La Mairie de Malakoff a donc pris l'initiative de réunir les deux bailleurs impliqués dans cette problématique afin de leur demander de supprimer leurs colonnes vide-ordures et de mettre en place une collecte des déchets ménagers via des conteneurs enterrés ou semi-enterrés.

Ainsi les bacs roulants situés au pied des colonnes vide-ordures seraient définitivement supprimés, ce qui éviterait la propagation des nuisibles.

► L'opération de création des boxes à Voltaire et Védrines

Opération 1 :

Parking au 17-29 rue Voltaire (cinq niveaux de sous-sols)

Les travaux consistent à boxer le niveau moins 5 du parking afin de créer environ 70 boxes « voiture » et une dizaine de boxes « deux-roues ».

Il s'agit de répéter l'opération qui a déjà eu lieu au niveau -3 et -4, et qui a engendré une forte demande de boxage.

Opération 2 :

Parking J. Védrines (deux niveaux de sous-sols) Cité des Poètes

Les travaux consistent à boxer le niveau -1 du parking pour permettre la création d'une soixantaine de boxes « voiture ». Il y a quelques années le deuxième niveau de stationnement a déjà subi des travaux de boxage avant l'acquisition du parking par l'OPH Malakoff.

Le projet est en cours de montage (désignation de la MOE, SPS et CT en cours).





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 la réforme récente de la demande de logement a nécessité beaucoup d'investissements pour modifier totalement la procédure issue des textes législatifs et réglementaires (Loi MOLLE).





Jean-Claude GRECO,
Directeur
de la Vie Locative

L'activité des services de la Direction de la vie locative constitue le cœur de l'action de l'Office. C'est au sein de celle-ci que s'organisent les suivis de la demande de logement et de la Commission d'attribution des logements. C'est aussi le service qui « suit » la vie administrative du locataire pendant sa présence à l'Office.

Cette direction comporte deux pôles, le service du Logement et

le service de la Gestion locative. Ces deux services sont fortement sollicités.

Les activités sont ainsi très diversifiées et nous permettent malgré les besoins très importants de logements, d'optimiser nos moyens. Plus de 231 contrats de location ont ainsi été signés en 2012, en léger repli par rapport aux années précédentes. Le manque de mobilité peut s'expliquer tant par les difficultés des familles, que par la qualité et le coût modeste des logements de l'Office. C'est un avantage que nous entendons poursuivre.

Le service suit également les projets de l'Office en particulier celui de la requalification à venir de la résidence des Poètes. Plusieurs relogements ont ainsi permis de libérer les 2 immeubles concernés permettant ainsi à l'opération d'avancer progressivement.

Dans le même temps, le service gestion locative poursuit son activité de quittance et de mise en place d'outils de gestion fiabilisés pour toutes les actions quotidiennes (gestion de l'eau, des parkings...). La mise en place de la Téléréleve a été en 2012 un gros chantier en liaison avec le marché passé par la Direction du Développement et du Patrimoine.

Simplification de la gestion tel est le mot d'ordre pour que le locataire paie au plus juste prix les prestations de son logement.

C'est aussi tout ce qui nous guide dans le cadre des aides au logement, l'APL représentant un pourcentage important de la solvabilisation des ménages. De la même façon, le pré contentieux et le contentieux sont menés dans l'intérêt des familles afin de mettre en place les dispositifs de soutien existants.

Aussi pour mener à bien les missions dévolues par le Conseil d'Administration et la Direction administrative de l'Office, les services de la DVL ont été l'objet de modifications dans leur structuration et leur organisation. Nul doute qu'il faudra continuer dans cette direction pour un service de qualité dans un contexte de difficultés accrues pour les locataires de l'Office et la population de Malakoff.

JC GRECO
Directeur de la DVL

1 Le service Gestion locative

> Aides au logement

	2009	2010	2011	2012
Locataires reçus	547	429	386	553
Dossiers transmis à la CAF	153	165	192	187
Dossiers ddes LOCA PASS		10	15	2
Suspensions CAF		335	304	433
Dde tarif social gaz		7	5	5
Allocataires		1187	1202	1162
Masse des aides au logement	2 922 683 €	2 974 500 €	3 145 524 €	3 129 752 €

La baisse sensible du nombre d'allocataires s'explique en partie par les opérations de révision des dossiers par la CAF qui se poursuivent jusqu'à la fin de l'année. L'OPH grâce à l'activité du service, relance les nombreux ménages en retard pour la fourniture des documents justificatifs (avis d'imposition notamment).



> Gestion eau

2011

- 122 dossiers particuliers traités
- 30 dossiers de recours auprès de la société ISTA (gestionnaire compteurs)

2012

- Vérification et contrôle de 673 anomalies de relevés
- 119 courriers d'information et/ou de rappels aux locataires
- Préparation active du nouveau marché de Télé-relève avec pointage de 6 726 compteurs.

> Relations locataires

Clôtures de comptes locataires partis	2011	2012
Dossiers traités: calculs, courriers, copies Trésor Public	80	165
Écritures comptables (titres et mandats, vers Trésor Public)	400	557

> Contentieux

	31/12/2010	31/12/2011	31/12/2012
IMPAYES	28	48	57
Comm. de payer	29	28	36
Assig.pour impayés	1	1	0
Assig. trouble de jouissance	0	0	1
Assig.occup. litigieuse	36	31	5
Jugement d'expulsion	13	14	7
Comm.de quitter	11	12	5
Ddes de C.F.Publique	9	4	2
Expulsion pour impayés	0	0	0
Expulsions troubles			4
Sursis à expulsion	2	0	0
Protocoles «Borloo»	18	15	11
Reprise des lieux sans acte d'expulsion	4	0	
Rendez-vous fixés		56	27
Courriers hors relances automatiques	237	599	

> Gestion Parkings

	2011	2012
Courriers aux locataires	138	257
Créations modules	162	0
Résiliations	465	109
(ré) attributions	411	95

Il faut souligner que les chiffres importants sur l'année 2011, provenaient notamment de la réfection complète du 210 Brossolette (130 places) et de la fin des attributions des nouveaux boxes Voltaire (120 places).

> Conseillère en Economie Sociale et Familiale

	2010	2011	2012
Entretiens fixés	265	308	236
Entretiens réalisés	85%	88%	80%

Troubles de jouissance	2011	2012
Cas traités	119	81
Courriers	237	168
% sur courriers traités	40,65%	28,05%

> Quittancement

Le service de la gestion locative procède également au quittancement mensuel de l'ensemble des avis d'échéance des locataires de l'Office et de la SAIEM Joliot Curie.

2010	2011	2012
16 555 K€	17 361 K€	17 830 K€

Ce travail représente l'émission annuelle d'environ 50 000 avis d'échéance à destination des locataires.

> Locaux commerciaux et d'activité

L'Office gère environ 75 locaux commerciaux et d'activités au sein de son patrimoine. De nombreuses mises à jour de baux commerciaux et d'activités sont ainsi suivies par le service. Il procède régulièrement par voie d'avenants ou par la recherche et la signature de nouveaux contrats à la gestion de ce patrimoine un peu particulier.

En 2012 par exemple, l'Office a signé la mise en location de la terrasse du 5 rue Gambetta pour l'installation d'enseignes lumineuses (50 K€ par an de recettes).

2 Le Service Logement



Nathalie RAMALHOSA,
Assistante service
logement

> Demandes de logements

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

Ces données sont extraites de notre logiciel interne auxquelles il faut ajouter les demandes enregistrées uniquement sur le serveur national et régional en Ile de France (Numéro Unique Régional).



> Réponses au courrier

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1240	1852	1798	1780	1129	1228	530

Le traitement du courrier est particulier car chaque personne souhaite avoir une réponse adaptée à son problème et une ou des lettres types ne peuvent répondre que partiellement à leur question.

> Secrétariat du Président

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

Moins de permanences ont été tenues cette année, et un travail en concertation avec le secrétariat de l'élu au logement en Mairie permet d'adresser des courriers aux demandeurs et d'éviter une importante liste d'attente.

> Congés 2012

Les congés sont en diminution par rapport aux années antérieures (2011 = 205, 2010 = 248)

Motifs congés 2012	Totaux	T1	T2	T3	T4	T5
Départ définitif	108	14	50	34	9	1
Mutation locataire OPH	57	14	20	21	2	0
Contentieux	2	1	1	0	0	0
Expulsion	5	1	0	3	1	0
Décès	24	2	12	8	1	1
Réhabilitation	0	0	0	0	0	0
Total annuel	196	32	83	66	13	2

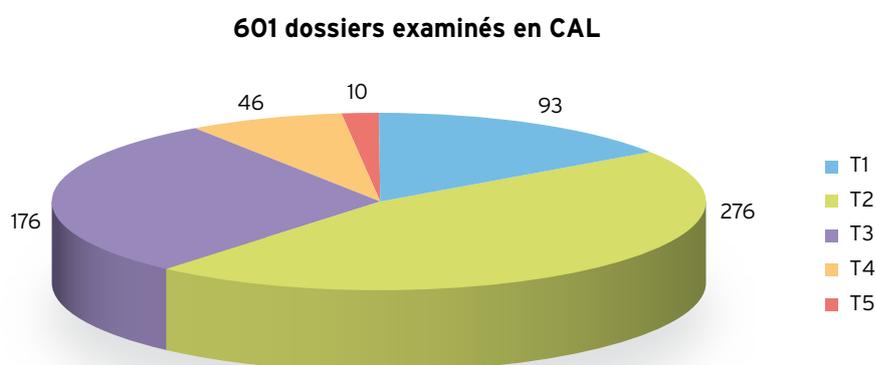
> Attributions 2012

En 2012, 231 contrats ont été signés

Attribution	Totaux	T1	T2	T3	T4	T5
Décohabitations	30	6	18	6	0	0
Mutations locataires OPHLM	59	0	19	22	15	3
Mutations pour réhabilitation	12	0	7	5	0	0
1% action logement	15	3	6	3	3	0
Fonctionnaires	7	2	2	0	3	0
Conseil Général	6	2	2	2	0	0
Ddes habitants Ville	90	13	42	31	4	0
Ddes extérieures ville	12	1	5	6	0	0
Total signatures	231	27	101	75	25	3

> Commission d'attribution des logements

10 Commissions 2012	Totaux	T1	T2	T3	T4	T5
Dossiers acceptés	518	79	234	157	41	7
Dossiers refusés	19	1	12	4	1	1
Dossiers reportés	64	13	30	15	4	2
Total dossiers soumis	601	93	276	176	46	10



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

Propositions refusées	Totaux	T1	T2	T3	T4	T5
Nbre de propositions refusées par les candidats	130	14	49	35	23	9

Au vu des motifs de refus évoqués par les candidats, il est envisagé de tenir un classeur des copies de ces réponses : exigences de surfaces, de quartier, le prix du loyer est évoqué uniquement sur les Poètes (logement en PLS)

10 commissions 2012	Totaux	T1	T2	T3	T4	T5
Nbre de logements proposés	301	40	142	93	22	4
Nombre de dossiers soumis	601	93	276	176	46	10
Moyenne par logement		2,3	1,9	1,9	2,1	2,5

	Totaux
Visite conseil	109
État des lieux sortant	211
État des lieux entrant	231
Total déplacements	551

> État des lieux 2012

Données issues du planning Outlook, L'activité EDL se poursuit en établissant les fiches des indemnités locatives provisoires et définitives, après les visites conseil ou EDL Sortant. Le Directeur VL suit cette activité.





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, dans ses 4 composantes (ressources humaines, finances, commande publique et systèmes d'information), est depuis sa création fin 2008 au cœur de tous les processus d'évolution de l'Office.

L'expérience de ces 4 années, permet à l'Office de disposer progressivement des outils nécessaires à l'évolution d'un environnement plus contraignant qu'auparavant, demandant capa-

acité d'analyse et réactivité.

Ils ont notamment vocation à assurer des marges de manœuvre (achats, masse salariale) et à préparer l'avenir de notre établissement (projet Proximité, formation).

Au plan des finances, plusieurs chantiers ont été menés comme la pleine participation des services à l'élaboration du budget prévisionnel, qui semble désormais acquise. Le suivi budgétaire en année pleine reste quant à lui à améliorer, mais un effort de pédagogie est déployé en ce sens, ainsi qu'un apport de la cellule Commande publique dans la conception de contrats, plus aisés à manier.

Enfin, on peut mentionner un processus quasi-achevé de rattrapage de la gestion des charges locatives, avec la mise en place progressive d'une vision analytique des comptes des résidences. Des progrès sont notamment attendus en 2013 dans la gestion de l'eau individuelle,

grâce à la mise en place de la télérelève sur l'ensemble du patrimoine fin 2012.

Au plan de la commande publique, les processus d'achat initiés en 2011 ont été enrichis en 2012 (groupements de commande, rationalisation des besoins, refonte des cahiers des charges, procédures nouvelles), et permettent d'ores et déjà d'observer une réduction du coût des prestations et approvisionnements, à exigence de qualité égale.

Au plan des systèmes d'information, l'année 2012 a connu 2 chantiers majeurs :

En début d'année est intervenue la mise en place du nouveau Siège, avec le déploiement du matériel de bureau et le transfert de l'infrastructure dans un nouveau local.

Puis en milieu d'année, le renouvellement complet des outils de télécommunication (voix/data) par le biais du groupement de commande du SIPPAREC, qui s'est déroulé sans encombre et a permis de réaliser une économie substantielle, sur la base d'un audit complet des besoins réalisé en interne.

Enfin, la Direction a maintenu son investissement dans la conduite du projet sur la gestion de Proximité, et présenté au printemps un second rapport consacré à la formulation d'hypothèses de travail en vue de la constitution du plan d'action, issu du travail collaboratif mené fin 2011.

Des objectifs ambitieux ont été fixés en 2013, dans la droite ligne des exercices précédents

1 Le service commande publique

> Volume global d'activité traitée par le service

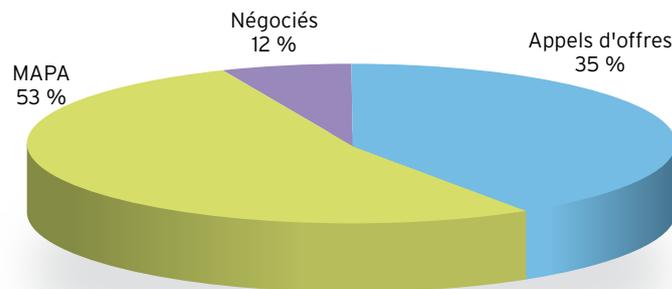
Au cours de l'année 2013 :

- 24 marchés ont été traités
- 17 avenants ont été passés
- 7 ordres de service de démarrage de travaux
- 2 ordres de service d'affermissement de tranches conditionnelles ont été notifiés
- 3 bordereaux de prix supplémentaires ont été signés
- 13 reconductions expresses de marché ont été notifiées
- 4 commissions d'appel
- 4 actes de sous-traitance ont été traités.



> Typologie des marchés et accords-cadres traités en 2012

Répartition des types de procédures



> Nouveautés au sein de la commande publique

Développement de la politique d'achat

L'année 2012 est caractérisée par la poursuite de la politique d'achat amorcée en 2011. Le regroupement de la finance et de la 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.

L'OPH de Malakoff a donc eu recours à l'accord-cadre pour les prestations de déménagement des locataires en cas de réhabilitation ou de démolition, mais aussi pour la fourniture électrique, les besoins d'impression et les travaux de gros entretien des immeubles.

Le développement des groupements de commande

L'OPH de Malakoff avait proposé au mois septembre 2011 à la Mairie de Malakoff de former un groupement

de commande pour l'achat de fourniture de carburant.

Dans la poursuite de cet esprit, 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. Il serait même envisagé de coordonner les contrôles et la gestion de stocks en mutualisant l'emploi d'un magasinier. En attendant l'OPH a fait le choix de la relance d'un marché d'un an reconductible.

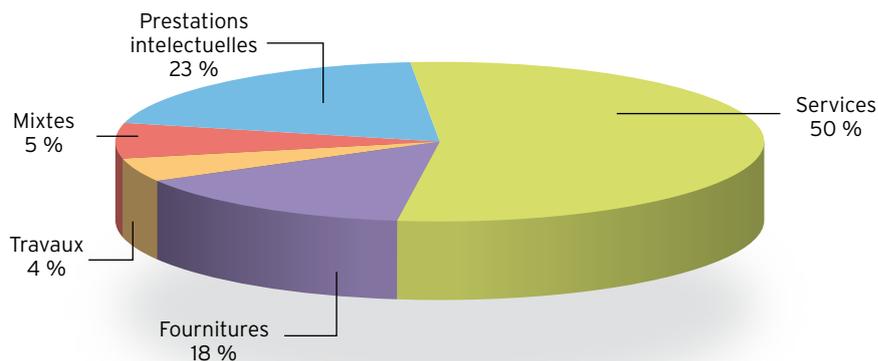
Parallèlement à ce projet, l'OPH de Malakoff a rédigé en partenariat avec Paris Habitat une convention de groupement de commande afin d'assurer avec cet organisme une co-maîtrise d'ouvrage sur les études, contrôle technique, SPS et travaux de conteneurs enterrés pour le groupe 34/36, rue Gambetta et 35, rue Savier, cette dernière cité étant la propriété de Paris Habitat. Au terme de cette convention, l'OPH de Malakoff se porte coordonnateur du groupement de commande. Cette convention a été signée avec Paris Habitat en avril 2013.

Enfin, l'Office s'est appuyé sur 2 syndicats intercommunaux d'Ile-de-France pour assurer en groupement de commande la fourniture en gaz de son patrimoine (SIGEIF) et renouveler l'ensemble de ses contrats de télécommunications (SIPPEREC), ainsi que sur le Centre Interdépartemental de Gestion de la Petite Couronne pour la protection sociale complémentaire du personnel (prévoyance et mutuelle).

Les économies d'échelle permises par les résultats de ces consultations représentent d'ores et déjà plusieurs dizaines de milliers d'euros, et pourront être mieux évaluées en année pleine à partir de 2013.

Cela permet également à l'Office de limiter les coûts de conception et de suivi de certains contrats, qui comme dans les 3 derniers exemples présentés, nécessitent une véritable expertise (juridique, économique) qui n'existe pas toujours au sein des services.

Répartition des types de prestations



3 Le service informatique

L'année 2012 a été importante pour le service informatique (SI) car elle correspond au renouvellement des moyens informatiques et de communication de l'office. Il était urgent de remplacer le matériel obsolète (ordinateurs et téléphones mobiles) et de rationaliser les imprimantes dans un cadre global pour éviter des pannes de

plus en plus nombreuses. Trois projets majeurs, ont été menés par le service informatique, préparés en amont et exécutés sur 2012. Ces projets ont un point commun : la mise à disposition des utilisateurs de moyens informatiques et de télécommunication modernes afin de les aider au mieux dans leurs tâches quotidiennes.

► Emménagement du siège

Renouvellement du parc informatique

À l'occasion de la création du nouveau siège le parc informatique a été entièrement renouvelé. Un marché initié courant 2011 a été réalisé et exécuté début 2012. Le constructeur sélectionné fut DELL avec des PCs de bureau Optiplex 390 SFF et des ordinateurs portables Latitude E6520.

Les ordinateurs de bureau bénéficient d'une garantie sur site, pièces et main d'œuvre, de 5 ans et de 3 ans pour les ordinateurs portables.

Des tests techniques d'intégration avec les logiciels courants, utilisés par l'Office, ont été réalisés. Le pack Office 2003 a été remplacé par le pack Office 2010 et Windows XP par Windows 7. Un effort conséquent a per-

Optiplex 390 SFF

L'Optiplex 390 dispose d'une configuration de 4 Go de mémoire (extensible), une carte graphique de 512MO, un processeur intelcore i3 3,30 Ghz et un OS Windows 7 en 64 bits, accompagné d'écrans 20" et 21,5".



Latitude E6520

Le latitude E6520 dispose d'une configuration de 4 Go de mémoire (extensible), une carte graphique séparée, un processeur de intelcore i5 2,5Ghz et un OS Windows 7 en 64 bits et un écran 15,6".



mis de préparer et installer la soixantaine d'ordinateurs dans les délais fixés. Par ailleurs, le SI a fourni un effort actif aux personnes souhaitant être accompagnées.

Rationalisation des imprimantes

L'Office possédait 11 modèles d'imprimantes différentes ce qui représente un parc hétérogène difficile à gérer notamment en terme de consommables. Une étude de rationalisation des imprimantes a permis de ramener le nombre de modèles à 4. Le choix s'est porté sur des multifonctions 4 en 1 et un contrat de location-maintenance incluant la fourniture des consommables. Cette solution a aussi permis de remplacer les anciens photocopieurs, obsolètes.

Un travail important de paramétrage a été réalisé :

- Mise en place d'un serveur d'impression,
- Intégration des adresses mails pour le scan,
- Intégration des N° de fax,

- Paramétrage des fax,
- Paramétrage des impressions pour Linux,
- Mise en place d'une passerelle avec le constructeur afin de commander les consommables et de transmettre les compteurs automatiquement.

Plusieurs sessions de formation ont été délivrées aux utilisateurs afin qu'ils puissent utiliser au mieux les fonctionnalités des imprimantes. L'échelonnement des formations a été décidé afin de pouvoir se familiariser avec les appareils.

De nouvelles fonctionnalités sont au service des utilisateurs :

- Scanner les documents volumineux et les transmettre sur le réseau ou la messagerie interne,
- Imprimer facilement sur une autre imprimante en cas de panne,
- Transmettre un fax à partir d'un poste client,
- Une assistance constructeur rapide.

> Migration et amélioration des moyens de télécommunication

Le marché des télécommunications arrivant à échéance en mai 2012, l'Office avait mené une réflexion en amont et délibéré en conseil d'administration afin d'intégrer le SIPPEREC dans le cadre de la 6^{ème} consultation Voix Données Fixes Mobiles.

L'année 2012 a été importante pour les télécommunications de l'Office car il fallait assurer une continuité de service, le marché courant étant caduc, et anticiper les solutions à mettre en place afin d'améliorer les capacités de télécommunication du Siècle.

Principales étapes

- Renouvellement de la flotte mobile,
- Migration des lignes bas débit,
- Amélioration du système de gestion des télécommunications (IPBX-T2),
- Amélioration de l'accès internet.

Lignes fixes

- Maîtriser les coûts,
- Dégager un bénéfice de 55% sur le coût d'abonnement des lignes fixes,
- Optimiser la facturation (création et révision des groupes de facturation bas débit). Les numéros de marchés de l'Office sont renseignés directement sur la facture afin de faciliter l'enregistrement dans notre système d'information.

Lignes mobiles

- L'OPH de Malakoff a été un des premiers adhérents du SIPPEREC à migrer (matériel reçu et passage à la nouvelle tarification dès le 1^{er} août 2012).

Bénéfices migration mobiles

- Gain de 70 % sur le coût de l'abonnement OPH,
- Forfaits mieux adaptés aux besoins des utilisateurs,
- Maîtrise du hors forfait, meilleurs équipements, dont introduction de Smartphones.

Autres projets réalisés

- Migration de l'ERP (Planification des ressources de l'entreprise) Portallmmo Habitat 2.0 (PH2) en R3 selon le planning initial,
- Revue et modification des processus précontentieux, contentieux et CDAPL (Commission des aides publiques au logement),
- Mise en place d'un contrat spécifique indemnité d'occupation,
- Mise en place d'un EDI (Echange des données informatisées) pour récupérer les fichiers de la dette (Stock) et transmettre les fichiers OTR (quittancement) à l'ESI (Société spécialisée dans la distribution informatique) de Rouen,
- Création de courriers automatiques dans PH2 (congrés, permis de visite...),
- Gestion des incidents en salle serveur (pannes de la climatisation impactant le robot de sauvegarde et le serveur de domaine).

3 Le service ressources humaines

> De nombreux projets ont été réalisés courant 2012

- 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, dite « réduction Fillon », le 24 mai 2012.
- 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 18 juin 2012.
- 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 communication (juin et juillet 2012) et de l'entretien d'évaluation (octobre 2012).
- La mise en place de la Prévoyance et de la complémentaire Santé (Mutuelle) pour l'ensemble du personnel et dans le respect des textes d'application propres aux deux statuts de personnel.
- Le renouvellement des membres du CHSCT.
- Le suivi trimestriel du budget RH et des dépenses du personnel.
- La mise en application de la journée de carence pour le seul personnel de la fonction publique territoriale (le personnel OPH n'étant par dérogation au Code du travail pas concernés par le régime de carence de droit commun).

> Principaux éléments statistiques

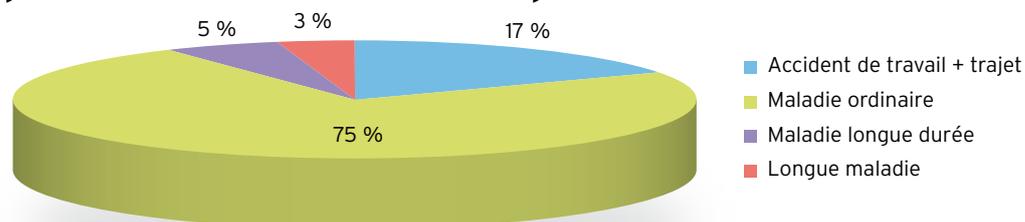
Répartition du personnel (statut OPH dont détachement, personnel aux points, fonctionnaires sauf Directeur Général) par sexe / statut au 31/12/2012

Sexe	Statut OPH	Fonctionnaires	Personnel aux points	TOTAL
Femme	23	18	0	41
Homme	23	23	0	46
Total	46	41	0	87

L'absentéisme

	Accident travail + trajet			Maladie Ordinaire			Maladie Longue durée			Longue Maladie		
	2011	2012	Ecart	2011	2012	Ecart	2011	2012	Ecart	2011	2012	Ecart
Nombre de personnel	5	10	+5	66	45	-21	2	3	+1	3	2	-1
Nombre de jours ouvrés	166	308	+142	1195	806	-389	610	753	+143	405	351	-54

Répartition des absences liées à la santé pour l'année 2012





L'analyse des écarts entre les années 2011 et 2012 montrent ainsi deux grandes tendances :

- L'augmentation des absences liées à des accidents de travail ou de trajet ;
- Une nette diminution des absences liées à la maladie

ordinaire, du fait principalement des agents fonctionnaires (impact du non-versement de la rémunération au titre du premier jour de congé de maladie pour les agents publics).

La perte liée à l'absentéisme s'élève à environ 8,5 Equivalents Temps Plein (ETP) pour 2012.

> Les relations sociales

La Délégation Unique du Personnel

L'année 2011 avait été marquée par la démission de plusieurs membres de la Délégation Unique du Personnel telle qu'elle avait été mise en place après les élections de septembre 2009.

Dès le 1^{er} trimestre de l'année 2012, les derniers en place ont également démissionné.

Cette carence de représentants du personnel nous a conduits à organiser, en juin 2012, de nouvelles élections, toujours dans le cadre d'une Délégation Unique du Personnel.

Aussi, à compter du mois de juillet 2012, les réunions mensuelles ont pu se remettre en place avec les nouveaux membres de la DUP.

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

Le mandat des membres jusqu'alors désignés a pris fin en avril 2012. Par manque de personnel volontaire, plusieurs appels à candidatures ont eu lieu.

Aussi, la désignation des 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 va donc pouvoir commencer à fonctionner et à mettre en place ses premières actions dès le 2^{ème} trimestre 2013.

Les négociations sociales :

Seule la Déléguée Syndicale mandatée est habilitée à négocier avec le Directeur Général. Aussi, les négociations de l'année 2012 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 d'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 2012. 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 2012.
- Un désaccord sur le taux de participation de l'Office aux cotisations de complémentaire Santé et de Prévoyance complémentaire. Aussi, l'Office a instauré unilatéralement 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.

> La formation

Dans le cadre du plan de formation, l'un des 3 axes prioritaires, le « management », a été privilégié en 2012. Des formations en intra ont été réalisées par le biais du CNFPT aux 2nd et 4^{ème} trimestres 2012. Ces sessions de formation ont concerné les encadrants d'équipe des

deux statuts, de toute catégorie socio-professionnelle, et ont eu pour objectif d'harmoniser les pratiques en matière de management et de consolider les acquis en termes d'enjeux des entretiens d'évaluation. La formation au secourisme « Prévention et Secours Civiques

de niveau 1 » a été mise en œuvre au 4^{ème} trimestre 2012 sur volontariat du personnel. Plusieurs formations d'adaptation au poste, d'évolution ou de développement des compétences ont été préconisées durant l'année, conformément aux obligations légales et aux vœux des personnes concernées.

De nouveaux procès se sont développés au cours du 2nd semestre 2012 :

- le principe de mutualisation des connaissances, acquises par un membre de service lors de sa formation, à l'ensemble du service

- l'évaluation dite « à chaud » et l'évaluation dite « à froid » des formations individuelles afin de statuer sur l'efficacité et l'impact des formations suivies sur le poste

Aussi, un bilan des actions de formations réalisées en 2012, a été présenté lors de la réunion du Comité d'entreprise en février 2013.

Récapitulatif des actions de formation réalisée pendant l'année 2012 :

Nombre d'agent ayant suivi au moins une action de formation		Nombre de jours de formations réalisées	
2011	2012	2011	2012
25	38	95.5	261.50

4 Le service financier

> Un budget conçu avec les services opérationnels

La structure budgétaire de l'Office a été élaborée pour répondre aux besoins des services opérationnels. Chaque service est associé à l'évaluation de ses besoins. Il y a donc une phase d'échanges pendant laquelle les services participent à la conception de leur structure budgétaire. Puis des fiches de synthèses sont présentées à la Direction Générale pour arbitrage et validation.

Cette façon de procéder améliore la qualité de travail des services opérationnels, grâce à une meilleure anticipation des besoins, mais aussi par une meilleure appropriation des budgets par les services utilisateurs qui peuvent ainsi créer des liens de transversalité pertinents entre les états budgétaires et les documents de pilotage (PSP, Plan de Travaux).

> L'activité courante du pôle comptable

Le service a pu répondre aux obligations légales (respect des délais de paiement, conformité des factures avec les contrats et marchés publics associés, etc.) en s'appuyant sur les mécanismes de vérification systématiques mis en place avec le pôle « Commande Publique ». Cela a permis de dégager une synergie et une qualité de travail bénéficiaire à l'Office.

C'est ainsi que la gestion des factures est de plus en plus efficiente, ceci grâce à la mise en place de plusieurs procédés :

- Le recours à des factures groupées, sur des périodes plus espacées, afin d'éviter un éclatement de la facturation.
- L'ouverture de comptes en ligne chez chaque fournis-

seur 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 2012 a été approuvé lors de la séance du conseil d'administration du 14 décembre 2011. Ce budget (y compris une DM), présentait une section de fonctionnement équilibrant les dépenses et les recettes avec une enveloppe chiffrée à 26 207 500 €.

La section d'investissement quant à elle évaluait les emplois à 8 425 200 €, lesquels seraient financés par 6 558 000 € de ressources générées en cours

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

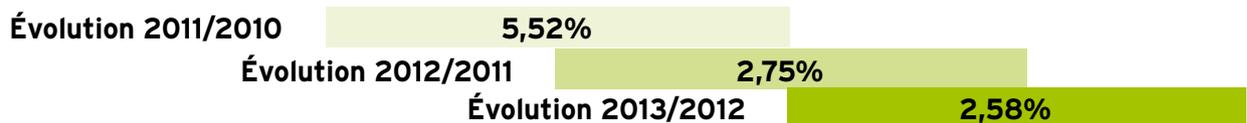
Les comptes administratifs et de gestion de l'exercice 2012 ont été votés le 23 avril 2013. Ils dégagent un excédent d'exploitation de 675 986,78 €, et la section d'investissement quant à elle fait apparaître un Apport au Fonds de Roulement de près de 184 723 €.

> Les loyers

	Réalisations 2010*	Réalisations 2011	Réalisations 2012	Budget 2013**
Logements non conventionnés	642 557	1 224 170	1 258 123	640 000
<i>Loyer/Logements non conventionné</i>	2 046	3 899	4 007	4 076
Suppléments de loyers	37 553			
Logements conventionnés	13 665 606	13 947 606	14 224 270	15 200 000
<i>Loyer/Logements conventionné</i>	3 813	3 892	3 969	4 063
Logements commerciaux	591 499	608 908	650 321	660 000
Garages et Parkings	879 935	889 432	940 593	1 000 000
Autres loyers (IC, etc.)	80 655	104 478	162 084	180 000
Total en €	15 897 805	16 774 594	17 235 390	17 680 000

* En 2010 les 312 logements d'Icade (non-conventionnés) ont généré des loyers à partir de juin 2010.

** En 2013 les logements d'Icade doivent basculer progressivement en « logements conventionnés »



Nombre de logements

	2010*	2011	2012	2013**
Logements non conventionnés	314	314	314	157
Logements conventionnés	3584	3584	3584	3741
Total	3898	3898	3898	3898

Depuis juin 2010, l'Office bénéficie des recettes de la « résidence des Poètes » (essentiellement des loyers non conventionnés) dont l'apport en termes de loyers peut être estimé à 1.3 millions.

On note une évolution en masse de 2.75 % entre 2012 et 2011. Parmi les facteurs qui sont à l'origine de cette hausse, il y a l'effet conjoint de :

- La hausse annuelle des loyers (de 1 à 1.5% selon les sites).

- L'incidence de la vacance structurelle (logements bloqués pour travaux de démolition aux Poètes, idem pour les projets de cessions).

- Une meilleure gestion de la vacance locative et de nouvelles opportunités pour la location des commerces.

Nous remarquons que les commerces, qui sont marqués par une vacance conjoncturelle, ont néanmoins pu atteindre 650 k€ de recettes.

> Mobilisation du fonds de roulement pour l'investissement

En K€	Comptes 2010	Comptes 2011	Comptes 2012	Budget 2013
Fonds de roulement au 01/01/N	3 178	6 356	2 279	2 463
Capacité d'Autofinancement	4 967	5 529	4 903	4 543
Subvention Ville	1 700	1 700	1 700	1 700
Subvention État / Région	539	825	701	708
Emprunts	46 505	1 644	51	1 510
Prélèvement sur le Fonds de Roulement	4 076			
Total ressources	53 711	13 774	7 355	8 461
Grandes Réhabilitations	5 483	5 542	1 325	2 479
Acquisition / Construction	20 497			
Grands Travaux selon le PSP	2 252	1 637	2 114	1 446
Investissement Siège/Loges	581	2 037	62	19
Remboursement de la dette	21 720	4 558	3 670	3 921
Apport au Fonds de Roulement	3 178		184	596
Total emplois	53 711	13 774	7 355	8 461
Fonds de roulement au 31/12/N6356	2 279	2 463	3 059	

> Compte de résultat

En K€	2010	2011	2012	En K€	2010	2011	2012
Total des charges	22 893	24 372	24 807	Total produits en K€	24 380	25 547	25 483
Maintenance du patrimoine	2 526	3 293	3 091	Loyers	15 898	16 775	17 235
Charges du personnel	3 085	3 287	3 318	Produits divers	1 082	496	551
Charges de gestion courante	53	64	77	Subventions	93	70	
Autres charges	1 556	853	795	Produits financiers	56	84	42
Taxes foncières et taxes associées aux RH	2 108	2 363	2 220	Reprises de provisions	56	195	26
Charges financières	2 107	2 076	2 405	Produits exceptionnels	265	568	589
Dotation aux amortissements et provisions	4 775	5 605	5 311	Subventions d'investissements virées au résultat	1 183	1 185	1 128
Charges exceptionnelles	673	310	205	Total des charges hors récup. charges	18 53	19 39	19 641
Total des charges non récupérables	16 884	17 851	17 422	Récupération de charges locatives	5 841	6 151	5 842
Charges récupérables	6 009	6 521	7 385	Résultat (perte)			
Résultat (excédent)	1 487	1 175	676				



> Capacité d'autofinancement

En K€	2010	2011	2012
Résultat (excédent)	1 487	175	
+ Valeur Comptable des éléments d'actif	288	130	70
+ Dotation aux amortissements et aux provisions	4 775	5 604	5 311
Total (I) encaissements potentiels	6 550	6 909	6 057
Capacité d'autofinancement	4 967	5 529	4 903

En K€	2010	2011	2012
Résultat (perte) en K€			
Produits des cessions d'éléments de l'actif			
Quote part des subventions Virées au Résultat	1 183	1 185	1 128
Reprises sur amort. et provisions	56	195	26
Transferts de charges financières et IC	343		
Produits des cessions d'éléments de l'actif			
Produits financiers			
Produits exceptionnels			
Subventions d'invest. virées au résultat			
Total (II) décaissements potentiels	1 583	1 380	1 154
Insuffisance d'autofinancement			

La Capacité d'Autofinancement (CAF) générée tout au long de l'année a pu progressivement répondre aux besoins propres de l'Office : le remboursement de la dette, les travaux financés par les fonds propres. Cette CAF s'ajoute aux ressources mobilisées au courant de l'année pour atteindre 7.4 millions d'euros. Ces ressources

ont pu financer les besoins constatés au courant de l'année (7.2 millions d'euros), au point de générer un excédent de 184 k€, cet excédent va donc renforcer le fonds de roulement ce qui signifie que ce dernier va croître légèrement entre le début et la fin de l'exercice.



> Tableau de financement

En K €	2010	2011	2012
Insuffisance d'autofinancement			
Acquisition d'éléments de l'actif immobilisé			
Immobilisations incorporelles	24	31	52
Immobilisations corporelles	28 811	9 304	3 529
Immobilisations financières			
Remboursements de subventions	58	29	27
Réduction de capitaux propres			
Remboursements des dettes financiers	21 663	3 803	3 643
Intérêts compensateurs courus (diminution)		727	
Charges à répartir sur plusieurs exercices			
Primes de remboursements des obligations			
Total emplois	50 555	13 893	7 435
Apport au fonds de roulement	3 178	184	
Total équilibre du tableau	53 733	13 893	7 435

En K€	2010	2011	2012
Insuffisance d'autofinancement	4 967	5 529	4 903
Cessions ou réductions d'éléments de l'actif			
775 Cession d'éléments d'actifs			
27 Autres immobilisations financières			
Augmentation des capitaux propres	2 239	2 525	2 401
Augmentation des dettes financiers	46 505	1 644	51
Annulation des mandats sur exercices clos	22	119	80
Total ressources	53 733	9 817	7 435
Prélèvement sur fonds de roulement	4 076		
Total équilibre du tableau	53 733	13 893	7 435

> Fonds de roulement

Fonds de roulement au 01/01/N	3 410		2 512
Apport au fonds de roulement	3 178		184
Fonds de roulement au 31/12/N	6 588		2 696

Fonds de roulement au 01/01/N		6 588	
Prélèvement sur fonds de roulement		4 076	
Fonds de roulement au 31/12/N		2 512	



> La dette financière :

L'encours de dette passe de 83.1 millions à 79.8 millions en fin d'année 2012, cela signifie qu'en 2012, l'Office a procédé au remboursement de 3.3 millions d'euros de capital sans pour autant recourir à l'endettement.

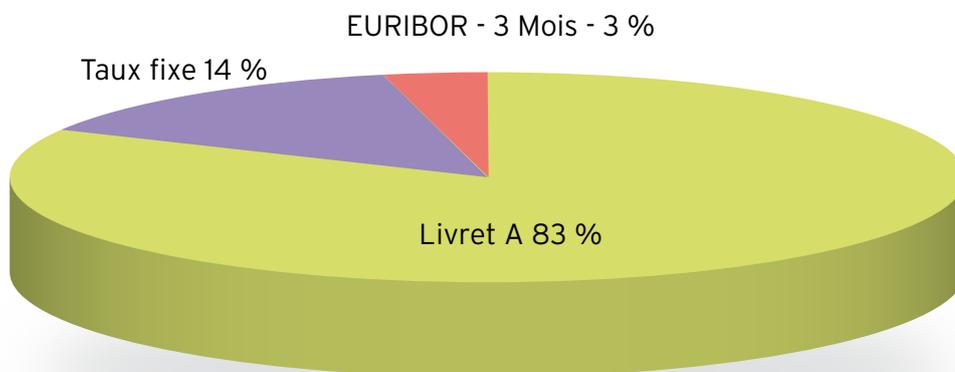
Cette dette a généré des intérêts pour un montant de 2.6 millions d'euros, avec la répercussion d'une légère hausse du taux du livret A en cours d'année, ce dernier passant de 2 à 2.25%. Au final, on aboutit à 5.9 millions d'euros d'annuités, qui représentent 34.9 % des loyers (35% en 2010, 37.1% en 2011) soit sensiblement en dessous du seuil fixé.

L'Office gère 113 emprunts que l'on peut répartir en quatre catégories :

- les prêts CDC qui représentent 84 % de l'encours de dette (22 prêts/67 millions d'euros indexés sur le livret A)
- les prêts contractés dans le cadre du 1% patronal, il s'agit de 6.6% de l'encours de dette (86 prêts/5.2 millions d'euros à taux fixe)
- les prêts DEXIA qui représentent 5.2 % de l'encours de dette (5 prêts/4.1 millions d'euros)
- les prêts conclus avec la Caisse d'Epargne, avec 4 % de l'encours de dette (2 prêts/3.2 millions d'euros).

La structure de la dette au 31/12/2012 est la suivante : 83 % de l'encours de dette est indexé sur le livret A, alors que 14% de la dette dépend d'un taux fixe, avec pour taux d'intérêt moyen 2.67%, enfin, 3.2 % de la dette (50 k€ / 5 prêts) est indexée sur l'EURIBOR ou le TIOP3M.

Encours de dette OPH Malakoff



L'Office ne dispose pas d'emprunt structuré, ce qui veut dire qu'il est exonéré des risques propres à la gestion de ce type de prêts.

Tranches de taux	Encours	%	Nbre de contrats
8,00% < taux	0	0,0	0
6,00% < taux <= 8,00%	0	0,0	0
5,00% < taux <= 6,00%	0	0,0	0

Tranches de taux	Encours	%	Nbre de contrats
4,00% < taux <= 5,00%	23 635	30,1	6
3,00% < taux <= 4,00%	13 884	17,7	4
taux <= 3,00%	41 023	52,2	105

La dette de l'Office est relativement peu coûteuse car la majorité des emprunts (52.2 %) a un coût inférieur à 3%, de surcroît la dette la plus exposée (avec un taux entre 4 et 5%) ne dépasse pas 30% de l'encours de dette.

Chiffres clefs des Charges locatives de l'exercice 2011

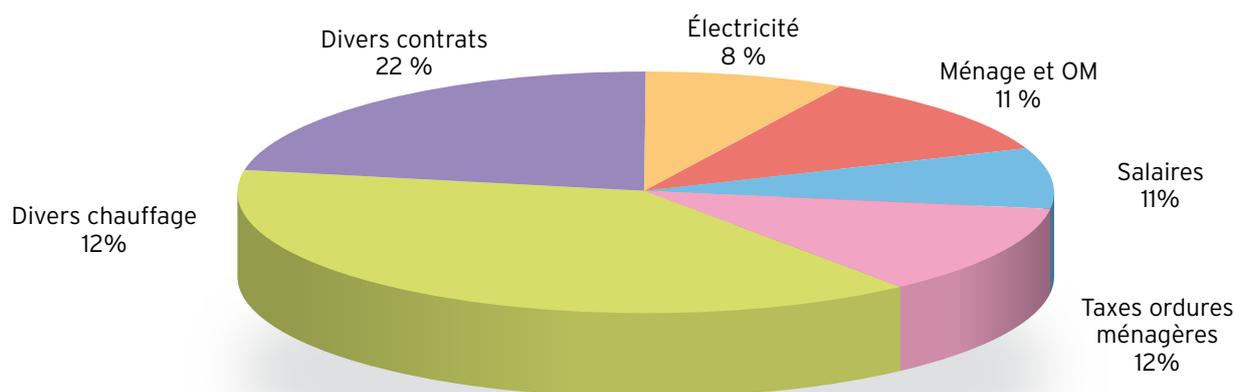
Le montant total des dépenses de tous les programmes confondus est de : 3 736 807 €

Compte tenu des provisions quittancées, l'Office a restitué 283 514 € au titre de l'année 2011.

- 12 Programmes sont en situations créditrices pour un global de 68 123 €
- 21 Programmes sont en situations débitrices pour un global de - 351 637 €

Nous ne sommes pas en mesure de régulariser trois sites, ceci pour des raisons techniques et organisationnelles, dont la Résidence Les Poètes pour laquelle, le retard accumulé (eau + charges locatives) comprend 2 exercices.

Répartition des dépenses en 2011



5 La mission proximité

C'est un des projets structurants pour la prochaine période à l'Office. Le planning prévisionnel initial prévoyait une mission étalée sur 12 à 18 mois, dès lors qu'un Chargé de mission devait y consacrer un poste en CDD à temps plein.

Les vicissitudes rencontrées dans les 2 recrutements successifs ont amené le Directeur des Moyens à se positionner en prenant à sa charge la conduite de la mission dans le courant du mois de janvier 2011.

Cela a eu pour effet notable de ralentir le rythme initialement prévu.

Pour autant, il est apparu nécessaire de consacrer l'établissement du calendrier à une meilleure restitution des travaux réalisés (rapports), et à impliquer les person-

nels en prêtant une attention particulière aux réunions d'information et de présentation.

A ce stade de la mission, le calendrier prévisionnel réactualisé est le suivant :

- Avril 2013 : rédaction de la synthèse du plan d'action à valider
- Mai-Juin 2013 : validation et consultation des instances décisionnelles (Comité de pilotage, Comité d'Entreprise, Président, Administrateurs, Conseil d'administration)
- Septembre 2013 : mise en place des premières actions validées





La grande qualité de ce projet, tient à la notion de travail partagé qui s'est mise en place dès son démarrage

Les intervenants :

1. Un Chargé de mission

- F. Mesnard Directeur des Moyens

2. Un Comité de pilotage (5 réunions)

- M. Hurpeau Directeur Général,
- F. Pauquet Directeur du Développement et du Patrimoine,
- J.C. Greco Directeur de la Vie Locative,
- M. Bensoussan Responsable du service Ressources humaines
- F. Mesnard Chargé de mission

3. Un groupe Président

Le Président de l'Office est tenu régulièrement informé de l'avancée des travaux (3 entretiens dédiés à ce jour), hors des Comités de Direction classiques. Le Directeur Général assiste à ces rencontres.

4. Un groupe Administrateurs (5 réunions)

Il est composé par les 4 administrateurs représentant les locataires au Conseil d'administration :

- Mme Colleu
- Mme Estève
- M. Assibat
- M. Méraville

5. Un groupe de pilotage cadres (mis en place en octobre 2012) - Réunion mensuelle

Il est composé de 5 personnes :

- F. Bourdon Responsable du service Affaires Générales
- N. Juin Responsable du service Coordination Administrative
- N. Rodrigues Responsable du service Systèmes d'Information
- N. Tortevois Responsable du service Logement
- F. Mesnard Chargé de mission

Des groupes de travail :

Il y a eu à ce stade 3 séries de groupes de travail d'agents: les GT1, GT2 et GT3.

Ceux-ci sont composés de manière la plus représentative possible : statut, ancienneté, âge, genre, poste /loge occupé.

L'appel au volontariat est la règle pour la composition des groupes. Seuls 2 refus ont été enregistrés pour une participation à ces groupes.

De la même façon, les travaux en groupe sont rendus totalement anonymes, de telle sorte que l'expression de chacun puisse être la plus libre possible. Les comptes-rendus en tiennent compte et ne restituent aucun échange in extenso.

Le personnel :

Le personnel a été réuni dès la remise du premier rapport. Cette démarche s'est intensifiée par la suite.

6 réunions spécifiques ont ainsi été organisées, auxquelles s'ajoutent les interventions lors des Assemblées générales semestrielles du personnel, 5 s'étant tenues depuis la mise en place de la mission.





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 2012, le Conseil d'Administration (23 administrateurs) s'est réuni à 4 reprises. Ce sont ainsi 56 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 2012. 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 10 fois
- La commission d'appels d'offres 4 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 chef du service des affaires générales.

Le CODIR s'est ainsi réuni à 20 reprises en 2012.

Une instance supplémentaire se tient tous les mois en présence du Président de l'Office et s'est réunie 9 fois en 2012.

> 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 Avignon les 15 et 16 mars 2012
- L'Assemblée Générale de la Fédération des OPH s'est tenue à Rennes le 24 septembre 2012
- Le congrès de l'USH s'est également tenu à Rennes les 25, 26 et 27 septembre 2012

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'avancement de la mission proximité

En décembre, cela aura été l'occasion de fêter le centenaire des offices avec en support, un diaporama préparé et commenté par l'historien de l'USH, Monsieur KAMOUN.

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

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



La Direction Générale



■ Stéphanie GOTTY,
chargée d'accueil

Plusieurs actions ont aussi été menées en 2012 pour améliorer le service rendu :

> L'accueil physique et téléphonique du public

Le CODIR a décidé ne pas remplacer l'appariteur et a donc pris plusieurs mesures pour réorganiser le service : l'agent d'accueil est ainsi remplacée 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 par la mise à disposition de bureaux au rez-de-chaussée des locaux, permettant de recevoir le public dans de meilleures conditions et mieux respecter la nécessaire confidentialité.

> Le courrier

Depuis le 1^{er} 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. 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 2012, 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 faisait encore en grande partie par porteur, la procédure de dématérialisation n'étant pas encore exploitée à 100%. Les délibérations sont désormais adressées en préfecture exclusivement par voie numérique ce qui implique gain de temps et moindre coût. En 2012, elles ont été au nombre de 56.

> 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

La mission contrôle interne mise en place en 2010 a poursuivi en 2012 la mise en œuvre des procédures de travail écrites en 2011.

- Les tableaux de bord mis en place ont permis d'évaluer régulièrement l'activité de remise en état et en location des logements vacants pour optimiser le travail transversal entre la DDP et la DVL d'une part, et l'entreprise en charge des travaux d'autre part. Dans la continuité de ce projet, le contrôle interne a entamé un travail d'évaluation de l'activité depuis la réception d'un congé locataire jusqu'à l'entrée dans les lieux du nouvel attributaire:

- gestion des demandes de logement,
- relations avec les demandeurs,

- relations avec les réservataires
- instruction des demandes,
- préparation des commissions d'attribution et mise en œuvre des décisions.
- Le groupe de travail constitué au dernier trimestre 2011 sur la passation des marchés publics a abouti à la mise en place d'une procédure commune à la Direction des Moyens et aux services demandeurs (essentiellement la DDP). Sa formalisation est ainsi réalisée à travers une fiche descriptive de projet d'achat, de la préparation d'un marché depuis l'expression d'un besoin d'achat jusqu'à la publication de l'appel d'offres.





4 La mission de prévention

La mission prévention a notamment géré deux très importants dossiers en 2012 :

> L'installation du nouveau siège

Le préventeur a poursuivi son travail de préparation de l'installation des agents de l'Office au nouveau siège. Sur le plan matériel il a pu vérifier l'adéquation entre le mobilier acheté, l'ergonomie du poste de travail et la sécurité individuelle et collective.

Une fois les agents installés, il a poursuivi ce travail par la mise en place de conseils sur les gestes et postures, poste par poste.

Des compléments d'équipements ont aussi pu être réalisés pour parfaire les installations, comme les stores pare-soleil par exemple.

> Le document unique de sécurité

Ce document de référence a été terminé et remis au Directeur Général pour évaluer l'ensemble des actions à mener pour assurer une meilleure sécurité au travail. Le préventeur est désormais en charge de faire évoluer ce document et de participer à son évaluation régulière.

Une séance de travail mensuelle avec les techniciens de la DDP lui permet de connaître les travaux réalisés. Il intervient également dans la préparation de certains marchés qui traitent des questions de sécurité.

Enfin, dans le cadre de ce travail de prévention, un travail de recensement des équipements de protection individuels est en cours auprès des agents de proximité pour leur assurer une dotation en 2013.

5 Le chargé de mission communication

Cette année encore, le service communication a poursuivi son effort d'information en direction des locataires, ce qui est un facteur essentiel des liens avec les résidents. Plus de 12.000 lettres ont été distribuées concernant des interventions techniques, travaux, ou invitation à des réunions d'informations. Par ailleurs, ce sont 2000 affichettes infos locataires qui ont été apposées dans les panneaux d'information. Le Malak'cité diffusé à 4400 exemplaires reste un support de communication très apprécié des locataires. Pour 2012, nous avons poursuivi la diffusion d'un agenda très apprécié des locataires comportant de nombreuses informations pour les résidents.



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 Œuvre 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
- E D L** : 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'œuvre
- 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





70 rue Guy
Mocquet



210 Pierre
Brossolette



Espace de jeux résidence
Maurice Thorez



Hall résidence
Salagnac



Porte de hall
François Coppé



Résidence
Valette



Résidence Villa
des Fleurs



Travaux peinture
M. Thorez



OPH DE MALAKOFF - 2 rue Jean Lurçat - 92240 MALAKOFF