

RAPPORT DE GESTION

2023





48, rue Crèvecoeur.

SOMMAIRE

- I- LA GOUVERNANCE DE L'OFFICE**
- II- LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT**
- III- LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE**
- IV- LA DIRECTION DE LA PROXIMITÉ**
- V- ADHÉSION GIE GRAND PARIS HABITAT**
- VI- LA DIRECTION DE LA RÉCLAMATION TIERS ET POLITIQUES URBAINES (DRTU)**
- VII- LE SERVICE INFORMATIQUE**
- VIII - INFOGRAPHIE CHIFFRES 2023**

C'est avec beaucoup d'humilité que je me réjouis de la bonne année 2023 pour l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers. Avec les administrateurs et les équipes de la direction générale nous avons consolidé la trajectoire financière de l'entreprise. Nous avons pu ainsi définir les objectifs de l'établissement pour améliorer le confort de nos locataires.

D'abord en obtenant enfin les aides de l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU) d'un montant de 180 millions pour réhabiliter un patrimoine qui en a tant besoin.

Ensuite en professionnalisant les métiers du bailleur social principal de la ville d'Aubervilliers en s'engageant sur un programme de formation et de recrutement avec l'École des Gardiens.

Enfin, nous avons pu inscrire notre établissement dans la transformation de quartiers depuis trop longtemps délaissés qui seront profondément rénovés pour que nos locataires y trouvent un cadre de vie amélioré. Ainsi en 2023 des études seront lancées pour réhabiliter les logements de l'Office sur le secteur Tillon/Jarry/Cochennec.

Mon engagement pour changer Aubervilliers se concrétise aussi avec l'OPH d'Aubervilliers.

Karine Franclet,
Maire d'Aubervilliers
Présidente de l'Office Public de l'Habitat



LA GOUVERNANCE
DE L'OFFICE

1 LA GOUVERNANCE DE L'OFFICE

I-1) LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

■ SA COMPOSITION :

L'Office Public de l'Habitat en tant que premier bailleur social de la Ville a un rôle majeur et acteur dans la vie politique d'Aubervilliers. Le contact avec les habitants locataires, les partenaires et les associations en fait un outil de cohésion pour le territoire.

Le conseil d'administration est composé de 23 membres auxquels s'ajoutent un représentant du préfet et un représentant du personnel. Il comporte une majorité de personnes désignées par la Ville qui ont voix délibérative :

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ETABLISSEMENT (installation le 29 septembre 2020)

■ 8 élus :

Madame Karine FRANCKET

Maire d'Aubervilliers, Vice-Présidente de Plaine Commune en charge du Développement Economique.
Présidente de l'Office Public de l'Habitat

Monsieur Adrien DELACROIX

Adjoint au Maire de Saint-Denis, Conseiller Territorial de Plaine Commune en charge de l'Habitat et du Foncier. Président de Plaine Commune Habitat

Monsieur Philippe ALLAIN

Adjoint au Maire d'Aubervilliers en charge du Logement.
Conseiller Territorial de Plaine Commune

Madame Véronique DAUVERGNE

Adjointe au Maire d'Aubervilliers en charge de la Santé, Hygiène et Salubrité.
Conseillère Territoriale de Plaine Commune

Madame Sandrine GRYNBERG-DIAZ

Conseillère Municipale d'Aubervilliers.
Conseillère Territoriale de Plaine Commune

Madame Soizig NEDELEC

Conseillère Municipale d'Aubervilliers.
Conseillère Territoriale de Plaine Commune

Monsieur Gilbert FAUCHEUX

Conseiller Municipal d'Aubervilliers

Monsieur Cédric SCHROEDER

Conseiller Municipal d'Aubervilliers

■ 5 personnes qualifiées en matière de logement, d'environnement ou en matière d'affaires sociales dont deux personnes qualifiées :

Madame Patricia LEMONNIER

Vice-Présidente de l'OPH

Madame Renée DALED

Madame Marie BEDO

Monsieur Daniel GARNIER

Madame Sylvie POTTIER

■ 4 administrateurs représentant les locataires :

Madame Katalyne Belair

(CGL Confédération générale des Locataire)

Monsieur Jean-Claude HUREL

(CNL Confédération Nationale du Logement)

Madame Dominique RENAUDAT

(CNL Confédération Nationale du Logement)

Madame Fatouma CAMARA

(DAL Droit au Logement)

■ 2 membres désignés par les organisations syndicales de salariés les plus représentatives à l'office :

Monsieur Jean-Marc BOHADAS

Administrateur représentant le syndicat CGT

Monsieur Gérald REINOSA

Administrateur représentant le syndicat CFDT

■ 1 membre désigné par l'Union départementale des associations familiales :

Monsieur Aleya ZAGHLOULA

■ 1 membre désigné par la CAF :

Madame Zora KHITMANE

■ 1 membre désigné par le groupe Action Logement :

Monsieur Michel LANNEZ

Représentant le GIC, collecteur 1%

■ **1 membre représentant d'associations d'insertion et du logement des personnes défavorisées :**

Monsieur Tahar BENTAÏEB

■ **Secrétaire du Comité Social d'Entreprise (CSE) de l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers :**

Madame Sylvie MÉDINA

(ne prend pas part au vote du CA)

■ **1 représentant du préfet de Seine-Saint-Denis :**

Monsieur Louis MOREAU DE SAINT-MARTIN

Désigné par le préfet de la Seine-Saint-Denis
(ne prend pas part au vote du CA)

I-2) LE BUREAU

Vu l'article R 421-12 du CCH code de la construction et de l'habitation prévoyant en son alinéa 3 « le bureau est élu après chaque renouvellement du conseil d'administration dans les conditions prévues aux I et IV de l'article R 421-8 » ainsi que « sur proposition de la Présidente, le Conseil d'Administration confère à un membre du Bureau le titre de Vice-Président... »

SES MEMBRES

Madame Karine FRANCLÉ

Madame Patricia LEMONNIER

nommée Vice-Présidente,

Philippe ALLAIN, Véronique DAUVERGNE, Sylvie POTTIER, Cédric SCHROEDER, Katalyne BELAIR.

Le Bureau a reçu délégation du Conseil d'Administration dans les matières suivantes :

décider des programmes de réservation foncière, d'aménagement, de construction et de réhabilitation ; décider des actes de disposition ; autoriser les emprunts dans la limite du budget voté, autoriser les opérations utiles à leur gestion, autoriser à recourir au crédit de trésorerie, autoriser les opérations relatives au placement des fonds de l'Office ; autoriser les souscriptions, acquisitions ou cessions de parts sociales ou d'actions ; autoriser les transactions ; autoriser, selon le cas, le président ou le directeur général à ester en justice, déterminer la part variable du Directeur Général, procéder aux nominations des membres du Jury de concours ainsi que les modalités de rétribution.

Le Président du Conseil d'Administration est Président de droit du bureau. Le Directeur Général participe avec voix consultative.

Le bureau est composé de 7 membres, le Président et 6 administrateurs.



Rue Réchossière Jules Vallès.

I-3) LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES (CAO)

COMPOSITION

Madame Patricia LEMONNIER

Vice-Présidente de l'Office Public de l'Habitat.
Présidente de la CAO

Monsieur Jean-Marc BOHADAS

Administrateur.
Représentant des organisations syndicales

Madame Fatouma CAMARA

Administratrice.
Représentant des locataires

Monsieur Aleya ZAGHLOULA

Administrateur.
Représentant de l'UDAF

Madame Katalyne BELAIR

Administratrice
Représentant des locataires

Renée DALED

Administratrice



LA DIRECTION DU
DÉVELOPPEMENT

2 LA DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT

La Direction du Développement est en charge de la mise en oeuvre du Plan Stratégique de Patrimoine et de la mise en oeuvre des opérations de renouvellement urbain (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain – NPNRU).

L'année 2022 avait été marquée par la validation du projet NPNRU par le Comité d'engagement de l'ANRU. Celui avait acté l'attribution de plus de 142M€ pour le projet de la ville d'Aubervilliers dont près de 62M€ pour notre office.

Rappel de la répartition des enveloppes financières :

- Pour la Maladrerie : 22,78 millions d'euros
- Pour Emile Dubois : 29,49 millions d'euros
- Pour Villette Quatre Chemins : 9,65 millions d'euros pour les démolitions uniquement dans l'attente d'une clause de revoyure en 2023 pour le financement de Réhabilitations.

RAPPEL DES OPÉRATIONS VALIDÉES PAR L'ANRU EN 2022

Émile Dubois

- 388 démolitions
- 360 réhabilitations-résidentialisations
- 100 résidentialisations seules

La Maladrerie

- 496 réhabilitations
- 496 résidentialisations

Villette Quatre Chemins : secteur Dalles

- 193 démolitions

LA CLAUSE DE REVOYURE : RETOUR SUR LE CE DU 22 JUIN 2023

Suite au Comité d'Engagement du 28 février 2022, l'ANRU avait renvoyé un certain nombre de demandes formulées par l'OPH d'Aubervilliers à une clause de revoyure. Les équipes de la Direction du Développement et du GIE Grand Paris ont ainsi pu présenter un dossier complet pour étayer les demandes de financement complémentaires sollicitées auprès des financeurs. L'ANRU a rendu son avis définitif en septembre 2023.

VILLETTE 4 CHEMINS :

Suite aux observations formulées par le Comité d'Engagement du 28/02/22, l'OPHA a revu sa programmation, le périmètre et la nature des travaux demandés en financement à l'ANRU. Il s'agira dorénavant d'intervenir prioritairement dans le cadre du NPNRU sur trois adresses :

- Dalle Felix Faure : 19 rue des Cités,
21 rue des Cités
- Dalle Villette : 21 rue de l'Union

En octobre 2022, l'OPH a chargé un cabinet d'architecture de l'accompagner dans la définition d'un nouveau projet pour le secteur des Dalles. L'objectif était de définir un bouquet travaux plus ambitieux, vecteur de transformation urbaine forte et exemplaire du point de vue environnemental. Au-delà des critères sociaux et techniques, 3 tours ont émergé comme de véritables signaux dans le quartier nécessitant une intervention forte tant sur le plan environnemental qu'architectural. Le budget alloué aux réhabilitations pour lesquelles un financement de l'ANRU est demandé évolue donc de 45 000 à 65 000€ au logement.

Dans une logique d'harmonisation de la requalification de la dalle Villette, l'OPHA engagera dans le même calendrier la réhabilitation en droit commun du 19 rue de l'Union (réhabilitation classique à 45 000€/logement).

Validation de la réhabilitation de 399 logements et financement de l'opération comprenant la mise en oeuvre des façades bioclimatiques pour un concours financier de 10,7M€

LA MALADRERIE :

L'OPH a porté une demande de financement complémentaire suite au remaniement du périmètre de cession à la RIVP afin de garantir deux ensembles de gestion distincts. Le nombre de logements de l'OPH est désormais légèrement supérieur à ce qui était envisagé (52 lots en plus). Il a donc été demandé à l'ANRU des financements complémentaires pour les requalifier.

- L'ANRU a validé l'attribution de concours financiers complémentaires soit Réhabilitations :
- Réhabilitation : 2 530 599,33 € de subventions et 1 454 320,66 € de prêts bonifiés accordés

- Résidentialisations : 357 288 € de subventions supplémentaires accordés

L'OPH n'a pas obtenu de financement pour la réhabilitation des pavillons de la Maladrerie pour lesquels l'ANRU aurait souhaité une démolition. L'intervention sur les pavillons sera conduite en droit commun.

La clause de revoyure porte le niveau d'aides de l'ANRU à 71,9 M dont 51 ME de Subventions pour un cout total du projet de 158 ME.

LANCEMENT OPÉRATIONNEL DU NPNRU

L'ensemble des opérations de réhabilitation du NPNRU ont fait l'objet d'études et diagnostics techniques approfondis au cours de l'année 2023. L'ensemble des marchés de réhabilitation a été lancé au cours de l'année 2023 : marché de conception-réalisation Villette 4 Chemins, marché de conception-réalisation Emile Dubois, Marché d'AMO (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage) architecte coordonnateur sur la Maladrerie.



LA MALADRERIE :

Le secteur Maladrerie, construit de 1975 à 1986, a été conçu par l'architecte Renée Gailhoustet sous la forme d'une « Utopie construite ». Labellisée « Patrimoine du XX^e siècle » en 2009 puis « Architecture Contemporaine Remarquable » en 2016, la Maladrerie se distingue par sa forme architecturale et urbaine singulière qualifiée de proliférante. Son rapport d'imbrication à la nature prononcé fait de ce site un véritable îlot de fraîcheur et réservoir de biodiversité, par ses nombreuses terrasses plantées accessibles et non accessibles, ses jardins privatifs et publics et ses cheminements végétalisés. Les logements qui la compose sont tous différents avec des surfaces et typologies variées (duplex, pièces triangulaires). Elle offre différents types d'habitats allant du bâtiment collectif R+7 au pavillon individuel, chacun desservi par des cheminements piétons multiples et labyrinthiques (allées, venelles, impasses, passages sous porche, coursives).

Le secteur Maladrerie appelle donc une rénovation d'ampleur via une approche sensible, à dessiner

en lien étroit avec les Architectes des Bâtiments de France (ABF), le tissu associatif local et ses habitants. C'est pourquoi sa rénovation a été identifié comme étant d'intérêt national dans le cadre du NPNRU et s'inscrit dans le projet global de rénovation urbaine du quartier Emile Dubois-Maladrerie.

Cession d'une partie des logements à la RIVP :

L'OPH d'Aubervilliers est propriétaire de 891 lots (854 logements, 10 appartements – ateliers, 27 ateliers) et cède près de 343 lots à la RIVP dans l'objectif de permettre un partage des frais d'investissement ; d'entretien et de gestion. Un protocole d'accord de cession a été signé avec la RIVP le 19 juin 2023. La cession du patrimoine interviendra au 1^{er} janvier 2025.

In fine, la répartition des maîtres d'ouvrages sur le secteur Maladrerie sera comme suit :

- 548 lots restants à la propriété de l'OPH AUBERVILLIERS dont deux pavillons prévus en démolition sur la Tranche 4, (soit 526 logements, 4 appartements-ateliers et 18 ateliers) ;
- 343 lots cédés à la RIVP (soit 327 logements locatifs sociaux, 6 appartements-ateliers et 10 ateliers).

Avancées opérationnelles :

Le caractère exceptionnel du site, l'imbrication des différentes tranches de construction de la Maladrerie, la nécessité de conduire les travaux des deux maîtres d'ouvrages de manière simultanée, dans le respect du planning du NPNRU du quartier Émile Dubois-Maladrerie et en lien avec les habitants et usagers du quartier, motivent l'OPH d'Aubervilliers et la RIVP pour intervenir de manière coordonnée et ainsi garantir la cohérence d'intervention sur le patrimoine (élaboration du programme et mise en œuvre des travaux).

Il a donc été convenu entre les deux parties de désigner conjointement par le biais d'un groupement de commande :

- Un AMO architecte-urbaniste coordonnateur qui sera en charge de la définition des prescriptions architecturales du programme de réhabilitation-résidentialisation à envisager sur les 891 lots des bailleurs OPH d'Aubervilliers et RIVP ;

Le marché a été notifié en décembre 2023.

Il aura pour missions de définir les prescriptions architecturales et paysagères, établir un programme de travaux définitif, établir une maquette 3D BIM du projet et assister les maîtres d'ouvrages pour le choix des entreprises qui interviendront pour le projet de travaux.

- L'AMO (Assistance Maîtrise d'Œuvre) concertation, RESPUBLICA, a débuté sa mission d'accompagnement les bailleurs OPH

d'Aubervilliers et RIVP dans la coconstruction du projet de renouvellement urbain et l'élaboration de la stratégie en matière de concertation et de communication avec les habitants.

Calendrier prévisionnel :

Le calendrier prévisionnel de l'opération est le suivant :

- Désignation de l'AMO Communication-
Concertation : Juillet 2023
- Réunion publique de présentation des avancées du NPNRU : **Octobre 2023**
- Réunion d'information aux locataires du patrimoine cédé à la RIVP : **Octobre 2023**
- Démarrage de la concertation du projet avec les habitants de la Maladrerie : **Novembre 2023**
- Désignation de l'AMO Architecte-Urbaniste Coordonnateur : **Décembre 2023**
- Production de la maquette 3D BIM du projet : **Décembre 2023- Mai 2024**
- Lancement de la phase de consultation des groupements en charge des travaux : **Décembre 2024- Janvier 2025**
- **Démarrage travaux : 2026**

Coût prévisionnel : 51,6M€

VILLETTE 4 CHEMINS :

Dans le cadre du projet urbain Villette Quatre Chemins - secteur Dalles, l'OPH d'Aubervilliers intervient sur son patrimoine présent sur les dalles Villette et Felix Faure et s'engage sur la réhabilitation de quatre tours identifiées comme prioritaires : 19-21 Cités, 19-21 Union.

L'OPH d'Aubervilliers bénéficie du concours de l'ANRU pour la démolition de 193 logements présents sur la dalle Villette (23 Union et 11 Bordier) et a obtenu des financements complémentaires pour ses opérations de réhabilitation dans le cadre de la clause de revoyure.

Il est donc envisagé sur la période 2025-2028, la réhabilitation de 503 logements :

- 399 logements (19-21 Cités et 21 Union) financés par l'ANRU sur la base d'un programme de travaux ambitieux intégrant une isolation de l'enveloppe via des façades bioclimatiques
- 104 logements (19 Cités) financés par l'OPH d'Aubervilliers en droit commun sur la base d'une ré-habilitation thermique classique (isolation thermique par l'extérieure traditionnelle en double peau).



Projet 3D la Villette 4 Chemins.

Fin janvier 2023, l'OPH d'Aubervilliers a publié un Avis d'Appel Public à la Concurrence en vue de désigner quatre candidats admis à présenter une offre pour la réalisation d'un marché de Conception-Réalisation. La remise des offres interviendra le 15 janvier 2024.

Présentation du programme travaux et du calendrier prévisionnel

Le projet de réhabilitation prévoit dans ses grands axes la réalisation des travaux suivants :

Pour l'enveloppe :

- Ravalement de façade et mise en place d'une enveloppe-extension isolante bioclimatique (concerne le 19-21 Cités et le 21 Union)
- Ravalement de façade et mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur (concerne le 19 Union)
- Révision de l'étanchéité, des protections périphériques et des garde-corps des terrasses inaccessibles
- Remplacement des menuiseries extérieures et occultations

Pour les logements :

- Réfection totale des pièces humides
- Remplacement des portes palières
- Mise en conformité des installations électriques en logement

Pour les équipements techniques :

- Rénovation des chaufferies principales et de sous-stations avec la possibilité de changement de système de chauffage
- Traitement de la ventilation
- Remplacement des réseaux
- Traitement sécurité incendie (désenfumage, etc ...)
- Renouvellement de la machinerie et des équipements des ascenseurs

Pour les parties communes et entrées de bâtiment :

- Rénovation complète des halls, parties communes et locaux communs
- Refonte du principe de traitement des ordures ménagères

- Proposition de rénovation et réaménagement des locaux dans les sous-sols
- Revitalisation des pieds d'immeuble avec création de locaux associatifs et activités

Certains postes de travaux font encore l'objet d'approfondissement techniques et financiers.

Calendrier prévisionnel :

Le calendrier prévisionnel de l'opération est le suivant :

- Envoi de l'avis d'appel public à concurrence pour la sélection des candidats : **février 2023**
- Date limite de réception des candidatures : **le 15 mars 2023**
- Remise des projets et des offres financières : **janvier 2024**
- Analyse des offres et négociations : **février 2024**
- Attribution du marché de travaux de conception réalisation : **avril 2024**
- Notification de l'OS conception : **mai 2024**
- Notification de l'OS exécution : **1^{er} trimestre 2025**

Cout prévisionnel : 38M€

ÉMILE DUBOIS :

La réhabilitation de 360 logements a été financée par l'ANRU sur le quartier Émile Dubois.

Les adresses concernées : 12-17 allée Pierre Prual, 18 allée Pierre Prual, 19-23 allée Georges Leblanc, 36 allée Gabriel Rabot, 193bis rue Danielle Casanova, 39-41 allée Albert Girard, 42 allée Albert Girard, 145-149 rue Léopold Réchossière.



Cité Emile Dubois.

Courant février 2023, l'OPH d'Aubervilliers a publié un Avis d'Appel Public à la Concurrence en vue de désigner quatre candidats admis à présenter une offre pour la réalisation d'un marché de Conception-Réalisation. Les quatre candidats ont été désignés en juillet 2023. La phase offre a été lancée le 21 décembre 2023 avec une remise des offres prévue en mars/avril 2024.

Présentation du programme travaux et du calendrier prévisionnel

Le projet de réhabilitation prévoit dans ses grands axes la réalisation des travaux suivants :

- Ravalement de façade et mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur
- Révision de l'étanchéité, des protections périphériques et des garde-corps des terrasses inaccessibles
- Remplacement des menuiseries extérieures et occultations
- Raccordement au réseau de chauffage urbain
- Rénovation complète des halls, parties communes et locaux communs
- Traitement de la ventilation
- Traitement sécurité incendie (désenfumage...)
- Mise en conformité des installations électriques en logement
- Réfection totale des pièces humides
- Remplacement des portes palières
- Remplacement des EU, EV et EP
- Renouvellement de la machinerie et des équipements des ascenseurs

La résidentialisation fera l'objet d'une opération distincte lancée après définition du projet d'aménagement porté par Plaine Commune sur le secteur.

Calendrier prévisionnel :

Le calendrier prévisionnel de l'opération est le suivant :

- Envoi de l'avis d'appel public à concurrence pour la sélection des candidats : février 2023
- Désignation des candidats retenus à remettre une offre : juillet 2023
- Publication du DCE offre : fin décembre 2023
- Remise des projets et des offres financières : mars-avril 2024
- Attribution du marché de travaux de conception réalisation : juin-juillet 2024
- Notification de l'OS conception : septembre 2024
- Démarrage travaux : S1 2025

Cout prévisionnel : 21 M€

OPÉRATION PLAN STRATÉGIQUE DU PATRIMOINE GABRIEL PÉRI :

L'année 2023 a été consacré à la conception du projet de réhabilitation de Gabriel Péri, à la conduite des études techniques approfondies et au dépôt des autorisations d'urbanisme.

L'ordre de service « réalisation » a été délivré en décembre 2023.

La réalisation des états des lieux avant travaux a débuté le 18 décembre. Plusieurs réunions et ateliers se dérouleront tout au long du chantier à compter de janvier 2024.

Le Coût de l'opération : 31,4M €

LE FINANCEMENT DE L'OPÉRATION :

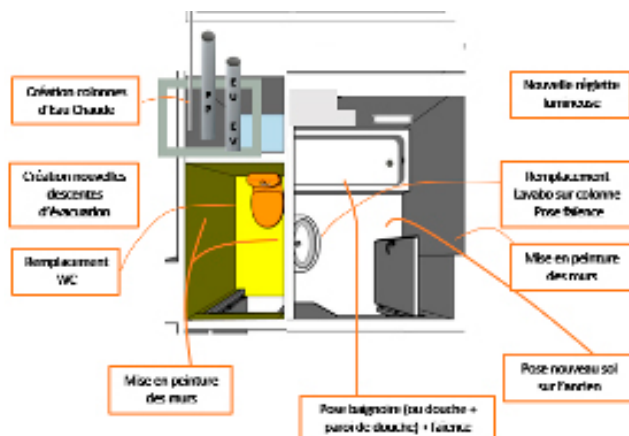
- **5 800 000 €** de subvention exceptionnelle obtenue auprès des services de l'État dans le cadre du Plan de Relance
- **24 200 000 €** de fonds propres et emprunts

LES ENTREPRISES RETENUES POUR LA RÉALISATION DU CHANTIER :

- **Bouygues Bâtiment Île de France** : Entreprise de travaux
- **Groupe Arcane** : Agence d'architecture
- **Codibat B27** : Corps d'Etat Techniques
- **Inaxe** : Bureau d'étude amiante :
- **Endroits en Vert** : Paysagiste



Projection 3D Résidence Gabriel Péri réhabilitée.



Salle de bain avec baignoire
Ambiance 01
Frise colorée horizontale



OPÉRATION PLAN STRATÉGIQUE DU PATRIMOINE OPH D'AUBERVILLIERS, JARRY TILLON COCHENNEC



Vue aérienne résidence Charles Tillon / Hélène Cochenne.

Au vu de l'état actuel de l'ensemble résidentiel Tillon/Cochennec/Jarry, une opération de réhabilitation et de résidentialisation s'impose sur ce patrimoine de 657 logements répartis sur 22 bâtiments au nord de la commune.

Ces adresses sont inscrites en priorité 1 dans le Plan stratégique du Patrimoine actualisé par l'OPH en 2021 notamment en raison de leur état technique et de leur étiquette énergétique. L'autorisation de principe pour lancer les études sur cette vaste opération a été validée par le Conseil d'Administration fin 2023. Compte-tenu du volume de l'opération, il est envisagé de lancer l'opération en conception-réalisation.

Les adresses concernées :

- 112 rue Cochenne
- 114 rue Tillon
- 6/8 rue Alfred Jarry
- 91 rue Charles Tillon
- 10 et 12 rue Alfred Jarry
- 120 rue Hélène Cochenne

La première approche financière avant réalisation des diagnostics techniques approfondis à partir de 2024 permet d'établir un prix de revient global prévisionnel à **44 148 000 € HT**.

Programme travaux et calendrier prévisionnel

L'opération comprend notamment la réalisation des travaux suivants :

- Ravalement de façade et mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur

- Réfection de l'étanchéité des terrasses inaccessibles
- Remplacement des menuiseries extérieures et occultations
- Mise en valeur des cages d'escalier : peinture et éclairage
- Réaménagement des halls : création de sas, locaux vélos et poussettes
- Traitement sécurité incendie (désenfumage...)
- Mise en conformité électrique des parties communes
- Isolation thermique des planchers hauts des caves et des vides sanitaires
- Rénovation du système de chauffage
- Traitement de la ventilation
- Mise aux normes des installations électriques en logement
- Restructuration des WC et salles de bain
- Réfection des réseaux
- Aménagements des espaces extérieurs et résidentialisation

Le calendrier de l'opération est le suivant :

- Ordre de service démarrage de la conception : **Début 2025**
- Phase conception et co-construction : **Janvier 2023 – Mars 2025**
- Ordre de service préparation chantier et démarrage travaux : **Juin 2025**
- Temps de travaux contractualisé à 24 mois, livraison prévue pour **l'automne 2027**

LA DIRECTION
DE LA GESTION
LOCATIVE

3 LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE

LE SERVICE SOCIAL DE L'OPH

L'équipe du service social est composée de 3 travailleurs sociaux qui interviennent principalement sur :

- **Les missions de prévention des impayés** : soutien aux locataires entrants, accompagnement des locataires en intermédiation locative avec baux glissants, soutien dans l'accès aux droits, conseils sur la gestion du budget, demandes d'ASLL, orientation auprès des partenaires externes et internes compétents.
- **Traitement social des impayés de loyers et charges jusqu'à la résiliation du bail** : accompagnement social et budgétaire, organisation et participation à des réunions pluri partenariales internes et externes, mobilisation des dispositifs d'aides financières, accompagnement vers un logement adapté en termes de ressources.

Le service social est membre de la Commission Local du fond de solidarité Social pour le Logement, ce qui leur permet de défendre les demandes d'aides financières en faveur des locataires de l'OPH.

- **Toute problématique sociale ayant des incidences sur le logement** : mutation de logement en lien avec une situation d'urgence (violences intrafamiliales, handicap...) ou situation d'inadéquation charges/ressources (réduction de typologie...); problématique de santé mentale engendrant des troubles d'occupation et/ou de jouissance; signalements à nos partenaires sociaux de locataires vulnérables, pouvant être en danger.

Dans cette optique, le service social est amené à recevoir les locataires au siège de l'OPH et effectue très régulièrement des visites à domicile pour les locataires ayant des problématiques de mobilité et/ou afin de constater le cadre de leur environnement locatif.

Il participe également aux dispositifs sociaux pouvant être mis en place dans le cadre du relogement des locataires issus du NPNRU.

Motif de l'intervention du service 2023	Nombre de ménages concernés
Prévention de l'impayé (avant constitution de l'impayé)	47
Traitement social de l'impayé (après constitution de l'impayé)	128
Demande de mutation (handicap, santé, violences, réduction de typologie...)	26
Santé mentale (incurie, troubles de voisinage)	11
Baux glissants	5
Autres (handicap, violences conjugales, problématiques techniques...)	24
TOTAL	241



Architecture « Les toits Bleus » rue Danielle Casanova.

LE SERVICE RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX

L'équipe est composée de 5 membres, qui ont la charge de mener toute négociation de mise en place de plan d'apurement avec les locataires débiteurs dans le cadre d'une procédure pour impayés, et de mettre en action les différentes étapes d'une procédure contentieuse.

NB Commandement de Payer réalisés	207
Nb de Plan d'apurement après Commandement de payer	131
NB de demande d'Assignations	160
NB de Jugements Expulsions obtenus	15
NB de Jugements délais accordés	42
NB Commandement de Quitter délivrés	39
NB Réquisitions de la Force Publique délivrés	26
NB de SQUAT et OIT traités	16
NB Protocole de Cohésions Sociale signés	17
NB Concours de la Force Publique obtenus	24
NB d'expulsions réalisées	22
NB Dossiers classés suite solde de la dette	116
NB de Signature de Nouveaux Baux signés suite au solde de la dette	16
NB de saisies lancées	8
NB de dossiers Successions traités	20
NB de dossiers en CONCILIATION	12
NB de dossiers en demande d'indemnisations état	28

LE SERVICE ATTRIBUTION

L'équipe est actuellement composée d'une responsable et de 2 gestionnaires attribution dont l'une est référente du NPNRU.

En 2023, les administrateurs membres de la CALEOL se sont réunis à **22** reprises afin de statuer sur les **629** candidatures proposées par les réservataires de logements de l'OPH.

242 attributions ont été réalisées, **184** en qualité de primo arrivants et **58** mutations. Ce qui représente **560** personnes.

LE SERVICE GESTION LOCATIVE

Nombre de Référence patrimoine	
Type	Total
T1	433
T2	1957
T3	3428
T4	1752
T5	497
T6	59
T7	6
Total général	8132

Il s'agit d'une équipe composée de 7 gestionnaires, qui assurent l'organisation et le suivi de la vie du bail de nos locataires. Elles répondent également aux demandes administratives de ces derniers s'agissant de la mise en place du prélèvement automatique, des modifications dans le cadre de l'état civil, de la saisie des attestations d'assurance...

Ces gestionnaires préparent les contrats de location logement et parking et organisent leur signature.

Les gestionnaires locatives ont établi 262 baux de location de logements et 128 baux de places de parkings

LE SERVICE COPROPRIÉTÉS

L'OPH d'AUBERVILLIERS est membre de :

- 1 Association Foncière Urbaine Libre (AFUL)
- 8 Associations syndicales Libres (ASL)
- 4 copropriétés

11 assemblées générales se sont tenues au cours de l'année 2023, dont une assemblée générale extraordinaire.



LA DIRECTION DE LA
PROXIMITÉ

4 LA DIRECTION DE LA PROXIMITÉ



114, Rue Charles Tillon.

LA DIRECTION DE LA PROXIMITÉ DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

Elle assure une présence quotidienne. L'entretien et la maintenance des parties communes et des logements, la gestion des ordures ménagères, la sécurité et bien être dans la résidence sont au cœur de cette direction.

Les 11 bureaux d'accueil sont le point d'entrée pour les locataires. Ce réseau renforcé contribue à mieux assurer les fonctions techniques mais aussi sociales que l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers doit assurer.

LES 11 BUREAUX D'ACCUEIL

- 25, rue Rabot 93300 Aubervilliers
943 Logements
- 13, rue Nouvian (Gabriel Péri)
520 Logements
- 10, rue Hemet
533 Logements
- 10, rue Cesaria Evora
344 Logements
- 4, rue Firmin Gémier
661 Logements
- 48, avenue du Président Roosevelt
480 Logements
- 114, Rue Charles Tillon
698 Logements
- 1, allée Matisse
897 logements
- 5, rue Léopold Réchossière
906 Logements
- 62, avenue de la République
742 Logements
- 19, rue Union
1 496 logements

ADHÉSION GIE
GRAND PARIS
HABITAT

5 ADHÉSION GIE GRAND PARIS HABITAT

L'ADHÉSION DE L'OPH D'AUBERVILLIERS AU GIE GRAND PARIS HABITAT

En mars 2021, l'établissement a adhéré à un Groupement d'intérêt Économique (GIE) Grand Paris Habitat. Ce partenaire est un regroupement francilien d'Organismes du Logement Social pour accompagner la politique de l'habitat et la mise en œuvre des projets de construction et de réhabilitation. C'est un opérateur spécialisé dans la construction et gestion urbaine pour valoriser le patrimoine des établissements adhérents. La mission du Grand Paris Habitat est de mettre en commun une expertise au service du logement social et des collectivités de la métropole du Grand Paris.

L'offre partenariale de services de Grand Paris Habitat offre un appui solide pour les défis et

impératif de la loi Elan. La cohésion territoriale et la transition écologique obligent l'établissement à prévoir des réhabilitations adaptées. C'est la raison pour laquelle le Conseil d'Administration de l'Office a voté cette adhésion en assemblée le 9 mars 2021.

L'OPH est accompagné par Grand Paris Habitat pour

- Mettre à contribution une expertise et une expérience sur des problématiques spécifiques de notre patrimoine.
- Proposer une offre diversifiée en faveur des parcours résidentiels et de la mixité sociale.
- Mobiliser un réseau d'acteurs clés pour construire la ville de demain.



LA DIRECTION DE LA
RÉCLAMATION TIERS ET
**POLITIQUES
URBAINES**

6 LA DIRECTION DE LA RÉCLAMATION TIERS ET POLITIQUES URBAINES

DIRECTION DE LA RÉCLAMATION TIERS ET POLITIQUES URBAINES (RTPU)

La direction RTPU est articulée autour de plusieurs pôles et services :

- L'accueil du locataire (siège)
- Le traitement de la demande
- La gestion des baux spéciaux (locaux associatifs et commerciaux)
- Les politiques Urbaines et actions DSU

Située dans une organisation pivot, les missions de la direction RTPU s'inscrivent dans une articulation centrale en lien et en synergie avec les autres directions.

LE LOCATAIRE AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS

Des mesures pour renforcer sa qualité de service

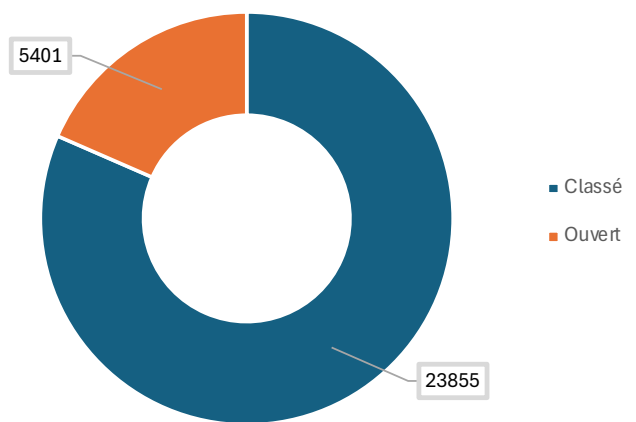
Pour répondre à la montée en exigence des locataires sur l'immédiateté et la qualité des réponses à leurs demandes, l'Office a ouvert dès 2022 un vaste chantier autour de l'écoute du locataire avec pour ambition d'offrir une expérience de proximité enrichie et multicanales.

L'année 2023 a ainsi été celle du lancement du dispositif IGRT « Intranet Gestion de la Réclamation Tiers » intégré à notre outil de gestion ULIS couplé aux deux solutions mobiles déployées sur les smartphones de tous les collaborateurs de la proximité ainsi que de l'exploitation.

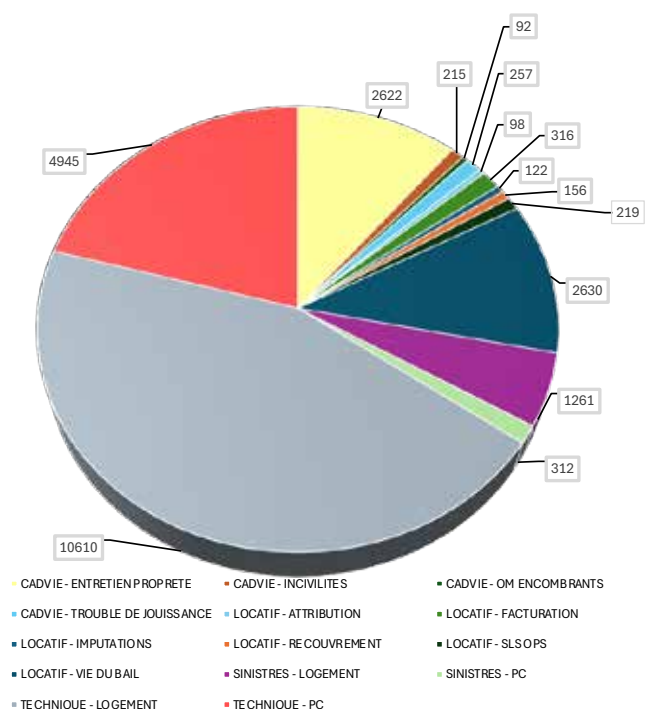
Permettant de centraliser toutes aux demandes des locataires au sein d'un outil commun, ce dispositif contribue à l'amélioration des démarches locataires en optimisant la résolution des affaires relevant de la vie du bail, des parties communes, du questions techniques et l'information du locataire.

La demande est désormais tracée depuis son enregistrement jusqu'à son règlement qu'elle parvienne via le Bureau d'Accueil de proximité, par courrier, par mail, à l'accueil au siège ou par le biais le standard de l'Office.

Répartition entre les réclamations traitées-classés et celles en cours



Réclamations traitées et classées par famille entre le 23/01 et le 31/01/2023



Le dispositif est suivi au quotidien par un pôle réclamation avec du personnel dédié.

En 2023, ce sont près de 30 000 sollicitations qui ont été enregistrées.

Entre le lancement du dispositif (23 janvier) et le 31 décembre 2023, 82% de affaires ont été traitées. 18% sont en cours de traitement.

Les réclamations portant sur le confort du logement sont les plus nombreuses (44 %). Elles ont porté essentiellement sur le chauffage (période entre février à début mai).

Pour répondre à cette préoccupation, l'Office a pris des mesures importantes pour améliorer le confort de ses locataires. Près d'un quart des équipements de production d'eau chaude et de chaleur ont été remplacés en raison de leur vétusté, représentant un investissement de 400 000 euros pour l'OPH.

Ces actions s'ajoutent aux travaux de rénovation de 1,2 million d'euros réalisés en 2022 pour moderniser les chaufferies. Simultanément, l'OPH d'Aubervilliers et le SMIREC ont collaboré pour raccorder un total de près de 2 600 logements au réseau de chaleur urbain. Cette initiative répond à deux principaux objectifs : le remplacement d'équipements défaillants et la gestion des coûts

énergétiques croissants. Elle s'inscrit également dans une vision territoriale axée sur l'utilisation diversifiée de sources énergétiques, incluant les énergies renouvelables, pour le chauffage urbain.

Dans cette volonté de faciliter l'interaction avec nos locataires, nous avons également mis à jour le site internet de l'Office. Ce nouveau site grâce à un design web responsive, s'adapte désormais à toutes les tailles d'écrans (mobiles, tablettes, ordinateurs, etc.).

Il a été conçu pour offrir aux utilisateurs une navigation simple, claire et intuitive. Notre principal objectif est de mettre à disposition des locataires, un moyen simple et efficace pour informer et interagir.

L'année 2024 s'inscrit dans la continuité de cet objectif.

Consolider l'usage des nouveaux outils

En 2023, de nombreuses sessions de formations ont été consacrées à la formation des collaborateurs aux nouveaux outils de traçabilité de la réclamation des locataires. En 2024, il s'agit de consolider l'usage de ces nouveaux outils et de les inscrire dans la pratique quotidienne de leur métier.



Le siège de l'Office a accueilli en 2023, 24 429 visiteurs et le standard a comptabilisé 38 455 appels. Le service compte 4 agents.

Le paiement du loyer représente près des 80% des personnes reçues.

Dans l'objectif constant d'améliorer et de renforcer la relation bailleur-locataire et afin de faciliter notamment la démarche paiement à nos locataires, une campagne de communication a été lancée pour promouvoir l'application mobile de l'OPH : *Mon espace locataire*.

Chaque habitant peut y accéder à toute heure et tous les jours. Pratique et simple d'utilisation, évoluant au fil des fonctionnalités nouvelles, *Mon espace locataire* est un lien direct pour des démarches simplifiées, retrouver les avis d'échéances, consulter le solde locataire, payer votre loyer ou encore modifier les informations en cas de changement de situation.

Des campagnes de communication et un accompagnement de nos locataires seront également menés en 2024.

LE PÔLE LOCAUX COMMERCIAUX ET ASSOCIATIFS

Le pôle assure :

- Le suivi et la gestion locative des locaux commerciaux
- Le suivi et la gestion des locaux associatifs loués ou mis à disposition à des associations

La direction générale a érigé comme axe prioritaire l'assainissement et la mise à plat de ces locaux. Le travail enclenché en 2023 a pour visée l'amélioration de la gestion des locaux par :

- La vérification et correction de la base patrimoine : recensement et nature des locaux loués, validité des baux, commercialisation
- Le traitement des impayés : mise en place du process de traitement et de suivi

S'agissant des associations occupants nos locaux et dans le but de mesurer l'impact de leurs activités auprès de nos locataires et notre patrimoine, nous souhaitons que la mise en place de convention d'occupation soit assortie d'une convention cadre de partenariat et de production de bilan annuel d'activité.

Ce partenariat donnera lieu à une subvention annuelle d'équilibre égale au montant du loyer hors charges du loyer qui sera facturé. Cela implique une reprise de contact avec les associations pour entre-autre une remise à jour des aspects administratifs et logistiques. C'est un des objectifs de l'année 2024.

Dans ce processus et afin de mieux créer les conditions favorables à l'accueil de commerces dynamiques et diversifiés dans le parc de l'Office en harmonie avec le Schéma de Cohérence Commerciale à l'échelle de Plaine Commune et avec le Plan Local de l'Urbanisme, une articulation a été développée avec le Pôle Commerce et Artisanat de la Ville.

Répartition	Nombre
Baux commerciaux actifs	62
Baux associatifs	43
Conventions institutions	31
Vacances commerces	6
Vacance associations	6

L'autre objectif ciblé est l'harmonisation des pratiques avec les partenaires et institutionnels qui occupent nos locaux. Pour notre organisme, cela implique de développer des approches communes et de renforcer les coopérations avec nos partenaires notamment la Ville d'Aubervilliers.

La Direction de la Réclamation Tiers et des Politiques Urbaines est positionnée comme l'acteur clé du partenariat construit avec les institutions sur les sujets transversaux. La désignation d'un interlocuteur au sein de l'office facilite le suivi des dossiers et l'amélioration des process. Le but étant d'apporter des corrections et d'aboutir à une simplification des circuits et assurer un suivi efficace des dossiers en commun. Ce travail enclenché en 2023 se poursuivra en 2024.

LES POLITIQUES URBAINES

Des actions au quotidien pour favoriser le bien vivre ensemble et le cadre de vie, une année 2023 riche en initiatives

La concertation avec les associations et amicales de locataires est essentielle pour chaque bailleur social.

Au cours de l'année 2023, le Conseil de Concertation Locative (CCL), lieu d'échange privilégié et de débats entre l'Office et les représentants des associations et amicales de locataires affiliées à des confédérations nationales s'est réuni trois fois.

L'organisation des bureaux d'accueil, la régularisation des charges, l'amélioration de la prise en compte des réclamations ou encore présentation du projet école de gardiens ont été les thématiques abordées.

Un Office qui agit pour l'emploi en partenariat avec la Ville d'Aubervilliers et le PoleS (une association d'insertion par l'activité économique).

En 2023, l'office a accueilli dans ses locaux, l'Ecole de Gardiens d'Aubervilliers. Cette "école de la proximité" s'inscrit dans un effort continu pour améliorer la qualité de vie de nos locataires. Ce chantier d'insertion en direction des personnes éloignées de l'emploi a pour objectif de les former au métier de gardien, avec à la clé de nombreuses possibilités de recrutement notamment à l'OPH qui souhaite renforcer son personnel de proximité.

La promotion 2023 comptait 12 stagiaires. Après dix mois de formation, dont la moitié passée sur notre patrimoine et épaulés par nos responsables de sites qui les ont accompagnés dans le cadre d'un tutorat, 11 des 12 élèves ont validé leur diplôme (l'équivalent d'un CAP) et sont officiellement devenus gardiens d'immeuble.



Un Office résolument engagé dans le développement durable

Une action solidaire et durable : L'OPH via la direction RTPU, accompagne l'émergence d'une association VRAC dont l'objectif est de favoriser le développement de groupements d'achats de produits de qualité (biologiques, éthiques, locaux) dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville pour permettre aux habitants de ces quartiers (en grande majorité nos locataires), d'accéder à une alimentation choisie et non contrainte, grâce à la vente de produits à prix coûtant, à la réduction des coûts intermédiaires (circuits-courts) et superflus (limitation des emballages).

Le dispositif a été lancé en 2023



Jardins partagés : L'Office participe depuis plusieurs années à la mise en place d'espaces partagés à cultiver en pied d'immeubles. Ces projets permettent d'une part de créer du lien entre les locataires et d'autre part un usage collectif intergénérationnel.

En 2023, dans l'optique de mieux articuler son action, l'Office en partenariat avec la Ville d'Aubervilliers, a décidé de lancer un appel à projets en direction des acteurs associatifs de la ville pour la gestion d'un jardin partagé de 850 m² « Le jardin des Fabriques », situé au sein des espaces verts attenants aux logements de la cité Cochenne.

Accompagnement des seniors, un partenariat renforcé

Le logement social pour les seniors est une préoccupation croissante dans notre société vieillissante. Ce vieillissement de la population concerne directement les organismes Hlm qui logent aujourd'hui 12% de ménages de 75 ans et plus et 21% de ménages de plus de 65 ans (source USH nov. 2023). Pour l'Office, plus d'un tiers des locataires ont plus de 60 ans.

Engagé dans l'accompagnement au maintien des seniors, l'Office et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) ont souhaité renforcer leur partenariat en signant une convention pluriannuelle s'étalant de 2023 à 2027. Cette convention vise à améliorer le soutien apporté aux locataires seniors. Elle combine des interventions techniques, telles que l'adaptation des logements, avec des initiatives sociales axées sur la prévention, l'innovation et la lutte contre l'isolement.



Stagiaires Ecole des Gardiens résidence La Maladrerie.

Les habitants placés au centre de la démarche DSU (Développement Social Urbain)

Les locataires sont bénéficiaires de la démarche DSU au sens où elle vise à améliorer leur cadre de vie. Ils sont aussi des partenaires considérés comme des acteurs à part entière de la démarche DSU. Celle-ci se présente comme porteuse de cohésion sociale et se propose pour cela de favoriser la promotion sociale, en redonnant aux populations le pouvoir d'agir et en mettant en avant les notions de solidarité et de projet commun.

Retour en image sur quelques initiatives réalisées en 2023.

■ Fête de quartier Vallès/la Frette : 1 Atelier cirque et action autour de la gestion des déchets, du tri et du phénomène du jet par les fenêtres proposées par l'association PPV93, sous forme d'une enquête à résoudre.

■ Quartiers d'été 2 Ateliers de prévention sur les punaises de lit et conception de produits ménagers « faits maison » réalisés par les Compagnons bâtisseurs.

■ Fête de quartier Maladrerie/Emile Dubois 3 Animations Poney, atelier cirque, stand photo et ambiance musicale proposée par l'association Anima.

■ Festival Regard Neuf 3 4 Cours de Cross-fit avec AuberFit et Atelier de conception de masques de super-héros avec Clichés Urbain





LE SERVICE
INFORMATIQUE

7 LE SERVICE INFORMATIQUE

EN 2023, LE SERVICE INFORMATIQUE COMPTE 6 PERSONNES :

- 1 Responsable de Service
- 1 Technicien en alternance niveau Master 2
- 1 administrateur système et réseaux
- 1 chef de Projets
- 2 Experts chargés de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage

LE SERVICE EST ORGANISÉ EN 2 PÔLES

1. Pôle technique (infrastructures, systèmes, réseaux et sécurité) :

Rôle du Pôle technique (Infrastructures, systèmes et Réseaux), non exhaustif:

Support utilisateurs du siège et des bureaux d'accueils :	MCO (Maintien en Condition Opérationnelle) des infrastructures systèmes et réseaux, en charge de :	Chef de Projets / Acteurs des Projets Techniques et structurels :	Pilotage des prestataires :
<ul style="list-style-type: none"> • Pour toutes les applications du socle (SE, Office 365, les navigateurs, etc ...) sauf les applications Métiers et ERP (Ulis, Agresso, etc ...) • Toutes les problématiques sur les postes de travail, clients l gers, tablettes/ surfaces (réseaux, infrastructures, systèmes) • Gestion du Parc et des licences (Télétravail) • TOIP • Salles de réunions/ formations 	<ul style="list-style-type: none"> • Sauvegardes quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles. • Des infrastructures systèmes (serveurs virtuels et physiques)=> MAJ OS et RvTools • Administration et exploitation du réseau (Switch et câbles siège, régie et BA), WIFI et télécom (FO) • Sécurité : Gestion des rapports hebdomadaires de l'activité antivirale et exploitation du Firewall • GED • Copieurs multifonctions 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place des prérequis techniques (infra, systèmes, réseau, sécurité, etc ...) • TOIP, AGRESSO, RGPD, Externalisation des AE, etc ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Orange (Telecom et Internet, BIE et BVPN) • Activlan (Sécurité, Firewall et Antivirus) • Axions (Virtualisation, Stockage) • ACTIVIUM (0365, AD) • QUADIENT

2. Pôle applicatif et fonctionnel chargé de l'AMOA :

Rôle du Pôle Applicatif et Fonctionnel, non exhaustif :

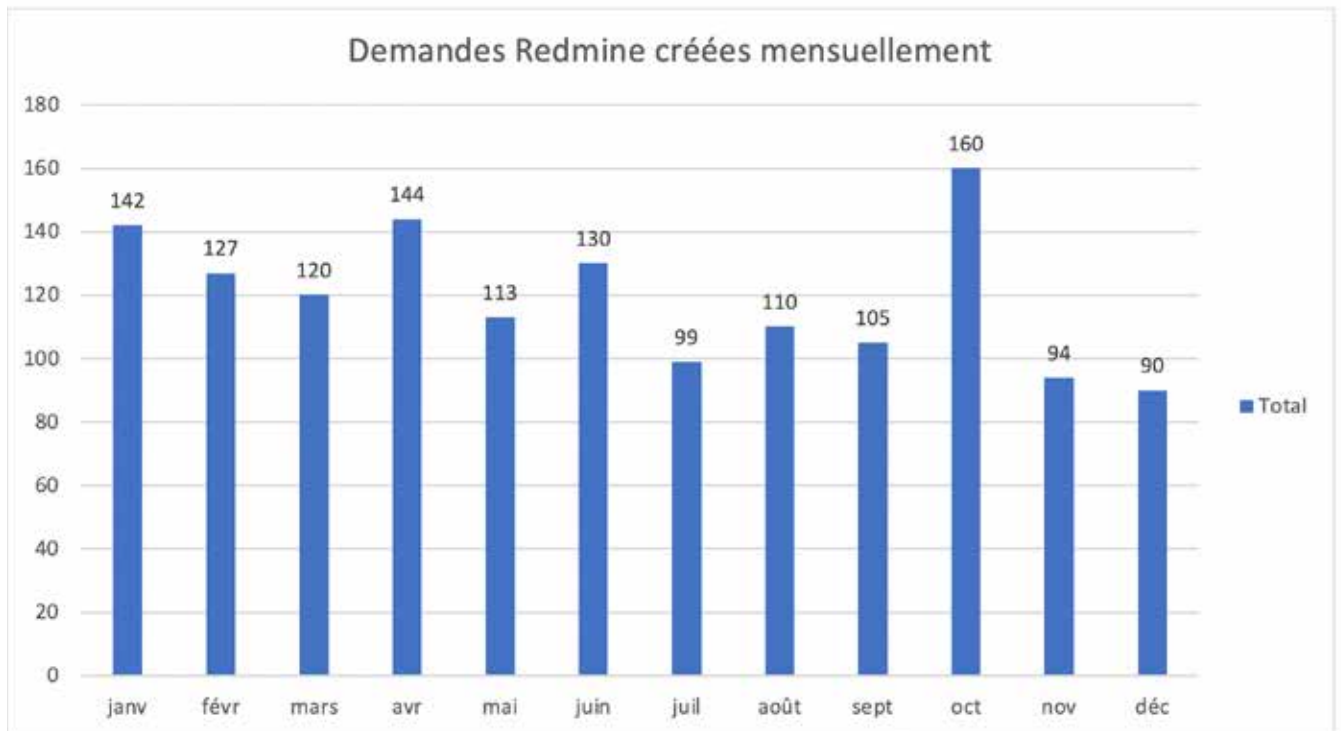
Expertise ULIS et applications métiers :	Supports fonctionnel aux utilisateurs du siège et des bureaux d'accueils :	Acteurs dans les projets techniques (partie applicative et fonctionnelle) :	Administration :
<ul style="list-style-type: none">• Création des rapports indicateurs pour les contrôleurs de gestion (via BO)• Assurer le développement / requêtes ponctuelles et récurrentes (SQL) et la maintenance (document bureautique)• Recettes et tests de nouvelles versions• LAD et GED (Partie applicative)• Paramétrage et Processus ULISNG ...• SYMBIOSE	<ul style="list-style-type: none">• Formation et assistance : création autorisation de prélèvement, revalorisation loyer, ...• Réponses problèmes techniques : erreur facturation, prélèvement non effectué, ...• Habilitation : droits accès• Création/ Inactivation compte Ulis	<ul style="list-style-type: none">• SOPRA (ULISNG, IGRT, AML)• CAF (IDEAL RLS, APL)• DGFI P (CHORUS, taxe habitation)• Enquête (SLS et OPS)	<ul style="list-style-type: none">• ORACLE : gestion des tables, tablespaces, index, droits utilisateurs, export /import de données sous forme de fichier DUMP...• BO : droits utilisateurs, espaces disponibles sur partition,...• AGRESSO : droits utilisateurs, vérifier processus orphelins, espaces disponibles sur partition, ...

LES PROJETS EN 2023 :

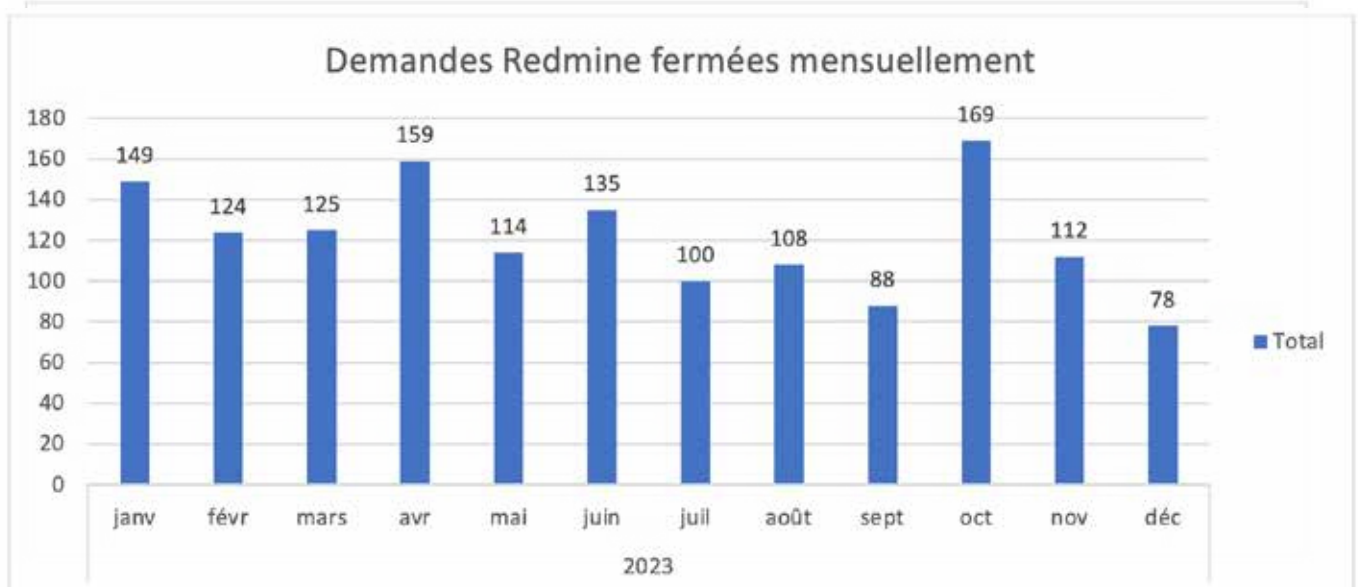
- Travail d'optimisation de notre outil Business Object, avec le contrôle de Gestion pour optimiser nos tableaux de bords Financiers et Direction Locative.
- Optimisation du « reporting » pour la Réclamation locataires (IGRT et GRC)
- Finalisation de notre infrastructure WIFI, avec la mise en place de 2 réseaux sécurisés. Un premier réseau uniquement accessible aux collaborateurs du siège et un second en mode self-service (portail captif) pour les invités
- Montée de version des systèmes d'exploitation de tous nos serveurs virtuels
- Mise à jour du Parc informatique des Bureaux d'accueils et du serveur dédié, toujours en cours.
- Intégration de nos Postes de travaux dans Intune (Office365) pour bénéficier des sauvegardes automatiques dans One drive et de la protection anti virale de Microsoft Defender
- Mise à jour de notre ERP ULIS vers la version 1.4.21
- Montée de version de la GED EVER (pour ULIS)
- Montée de version de l'AML (Application Mobile Locataire)
- Mise en place de la plateforme cloud VARONIS dans le but de protéger nos données et de surveiller les accès et les activités sur celles-ci.
- Refonte de notre site institutionnel (Technologie et Interface)
- Refonte de l'outil symbiose (Need Solution) dédié à la gestion de la demande et des attributions de logements
- Remplacement de l'imprimante dédiée au Quittancement

La Gestion des demandes de services et des incidents ouverts auprès du SI par l'ensemble des collaborateurs, à travers notre outil de ticketing Redmine :

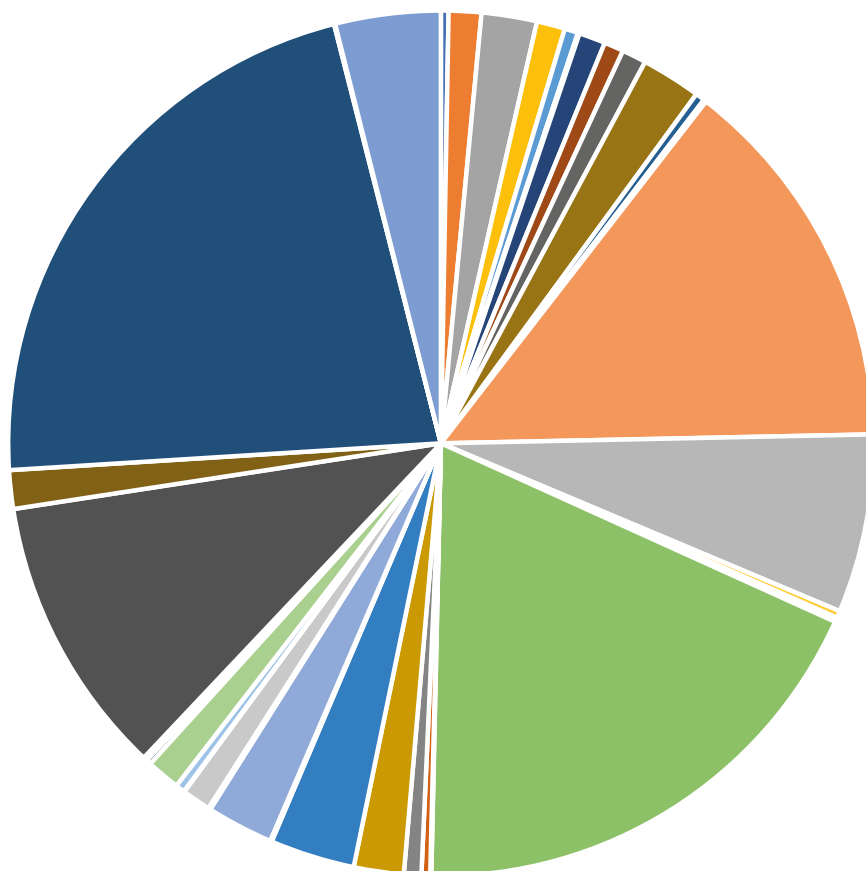
1 434 Demandes Redmine créées en 2023 :



1 461 Demandes Redmine fermées en 2023 :



Ventilation par catégories :



- | | | |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| ■ Acces | ■ Deménagement informatique | ■ Loge |
| ■ Administration serveurs | ■ Enrôlement Téléphone | ■ Materiel informatique |
| ■ Applications Metiers | ■ Imprimante | ■ Messagerie |
| ■ Autre | ■ Infrastructure | ■ Office |
| ■ BO | ■ Installation application | ■ Partage Reseaux |
| ■ Box Orange | ■ Internet sur le mobile | ■ Poste de Travail |
| | | ■ PRET |

La majorité des Demandes Redmine concernent notre ERP (ULIS), les postes de travail et notre Messagerie (Outlook).



Résidence Avenue de la République, Siège de l'OPH d'Aubervilliers.

FAIT MARQUANTS :

- Mise en place de la plateforme Cloud VARONIS dans le but de protéger nos données et de surveiller les accès et les activités sur celles-ci.
- Nous avons également procédé à un grand nettoyage sur les accès des répertoires du Commun afin que les permissions soient plus cohérentes avec les Métiers et conformes en matière de RGPD
- Mise en place la double authentification de Microsoft 365 pour réduire les risques de piratage informatique. Aujourd'hui, il peut en effet s'avérer particulièrement simple, pour un cyberpirate, de corrompre un mot de passe.

Demander une seconde confirmation à l'utilisateur à l'heure de se connecter à la plateforme permet de réduire considérablement le taux de succès d'un piratage informatique.

Il est bien plus compliqué pour un pirate d'avoir accès au smartphone d'un utilisateur et d'avoir accès au code de double authentification.

- Mise en place d'une notification par mail, quotidienne, à l'ensemble des collaborateurs pour rappeler à chacun sa corbeille de tâches en attente dans ULIS
- Nous avons beaucoup travaillé sur l'assistance à la Maitrise d'ouvrage aux Métiers et à la formation des nouveaux collaborateurs.
- Le SI a particulièrement été sollicité dans la gestion de la relation avec Bouygues Telecom dans le cadre des vols de cartes SIMS de nos ascenseurs.
- Enfin, nous essayons d'améliorer notre communication envers les collaborateurs lors des opérations ou des incidents informatiques ou téléphoniques

BUDGET :

- Le budget de fonctionnement est de **1,5Md€ en 2023.**
- Le budget d'investissement est de **400K€ en 2023**

CHIFFRES CLÉS 2023



71,449 M€
budget

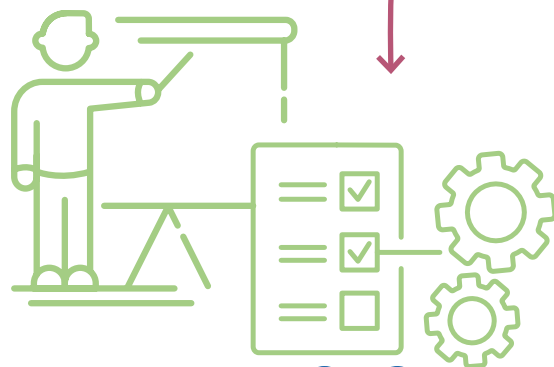


11
bureaux
d'accueil



1^{er} bailleur
social à Aubervilliers

144 collaborateurs
dont 25,69 % fonction publique territoriale et
74,30 % de salariés de droit privé



64 350 €
montant des formations des salariés

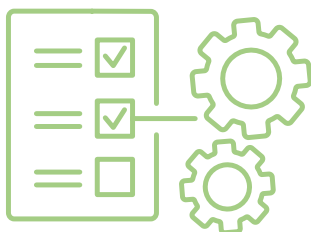


242

Attributions locatives

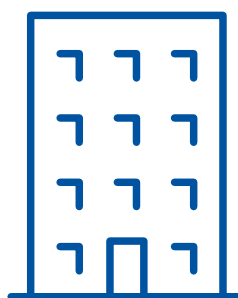


1/4 de la population
d'Aubervilliers logée à l'OPH



161 784 €

Coût de la formation
école de gardiens



8 132 logements



40

logements-
ateliers



47,80 %

Part de ménages
bénéficiaire de l'APL



Plus de 90%
du parc du logement en QPV
(Quartier Prioritaire de la Ville)

