RAPPORT DE GESTION 2021

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT D'AUBERVILLIERS

SOMMAIRE

I- LA GOUVERNANCE DE L'OFFICE

• Le conseil d'administration
• Le Bureau
• La Commission d'Appel d'Offres

II- LE PATRIMOINE – DÉVELOPPEMENT

Le Développement, les Réhabilitations, l'Entretien :
• Le nombre de logements et la gérance
• L'évolution du Patrimoine en programmes neufs
• L'entretien et la Vie du Parc

III- LA GESTION LOCATIVE

• Les indicateurs de gestion du Patrimoine et du suivi social
• Le partenariat avec les locataires

IV- PROXIMITÉ DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

V- SERVICE INFORMATIQUE

L'EDITO

2021 est l'année du rebond pour l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers. Malgré un impact de la crise sanitaire sur la continuité du service à cause du confinement d'avril et mai, les chantiers sur notre patrimoine et les réformes indispensables au bon fonctionnement de l'établissement se sont enclenchés cette année. Je salue l'arrivée d'un Directeur Général qui a pu tracer la voie du redressement.

Son action a été déterminante pour redresser les comptes de l'Office. L'incertitude due aux conséquences de la loi ELAN a été levée.

Avec les membres du Conseil d'Administration, j'ai souhaité le rattachement en SAC de l'établissement au groupe Habitat en Seine-Saint-Denis qui garantit la pérennité du logement social à Aubervilliers dans un cadre professionnel et ambitieux. Cette avancée s'appuie par ailleurs sur la compétence du GIE Grand Paris Habitat qui est devenu notre partenaire cette année.

Pour la première fois depuis de nombreuses années, L'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers s'est doté d'un PSP (Plan Stratégique du Patrimoine) voté par les membres du Conseil d'Administration. Ce cadre solide pour construire l'avenir et servir les locataires. Ce lien tissé sur le territoire est la promesse d'un succès pour les équipes de l'OPHA. Je me réjouis de l'ouverture d'une grande période de concertation pour inscrire la réhabilitation du patrimoine de l'OPH dans le cadre du NPNRU. (Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine).

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

1

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 de la Ville 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'ÉTABLISSEMENT (INSTALLATION LE 29 SEPTEMBRE 2020)

■ **8 élus :**

a) **Madame Karine FRANCLET,** Maire d'Aubervilliers, Vice-Présidente de Plaine Commune en charge du Développement Economique
Présidente de l'Office Public de l'Habitat

b) **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

c) **Monsieur Philippe ALLAIN,** Adjoint au Maire d'Aubervilliers en charge du Logement,
Conseiller Territorial de Plaine Commune

d) **Madame Véronique DAUVERGNE,** Adjointe au Maire d'Aubervilliers en charge de la Santé, Hygiène et Salubrité,
Conseillère Territoriale de Plaine Commune

e) **Madame Sandrine GRYNBERG-DIAZ,** Conseillère Municipale d'Aubervilliers,
Conseillère Territoriale de Plaine Commune

f) **Madame Soizig NEDELEC,** Conseillère Municipale d'Aubervilliers, Conseillère Territoriale de Plaine Commune

g) **Monsieur Gilbert FAUCHEUX,** Conseiller Municipal d'Aubervilliers

h) **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 Jacques POIRET
(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 ZAGHLOUA**

■ **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**

■ **Le secrétaire du comité d'entreprise de l'Office Public de l'Habitat : Monsieur Brahim BLAQ**
(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)

Son activité : En 2020, le Conseil d'Administration s'est réuni à cinq reprises. Vingt-cinq questions lui ont été soumis.

I-2) LE BUREAU

Vu l'article R 421-12 du CCH case 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 FRANCLET, 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.

Le Bureau ne s'est pas réuni en 2020, la réunion plénière avec l'ensemble des administrateurs pour présenter et discuter des sujets/projets de l'OPH ayant été privilégiée.

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 CAO s'est réunie 21 fois en 2021, 17 marchés ont été conclus. Les nécessités de continuité de service ont conduit l'OPH à la conclusion de 10 avenants de prolongation, ce chiffre reste néanmoins inférieur à 2020.

Les modifications contractuelles concernent notamment, la Direction du patrimoine, la Direction de la proximité ainsi que le service exploitation de l'OPH.

2

LA DIRECTION DU PATRIMOINE

2 - LA DIRECTION DU PATRIMOINE

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

L'année 2021 a été une année cruciale pour la Direction du Développement et plus largement pour l'OPH d'Aubervilliers. Elle a été marquée par la refonte complète des ambitieux et nombreux projets qui seront portés par la Direction au cours des 15 prochaines années.

L'Office a adhéré au Groupement d'Intérêt Economique Grand Paris Habitat, organisme de maîtrise d'ouvrage déléguée, émanation de CDC Habitat. Les équipes de Grand Paris Habitat ont accompagné l'Office tout au long de l'année 2021 dans la refonte de ses projets d'envergure.

Leur mission a débuté avec la réalisation d'un audit patrimonial complet afin de dresser un état des lieux des investissements nécessaires et de mettre à jour le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

Les analyses des ensembles immobiliers ont montré la nécessité de réhabiliter sous 15 ans, 55 ensembles immobiliers représentant 4 296 logements (hors NPNRU), répartis selon 3 ordres de priorité :

- **Priorité 1 :** résidences devant faire l'objet prochainement de travaux de mise en sécurité et/ou ayant une étiquette énergétique F ou G et/ou n'ayant pas fait l'objet de réhabilitation globale depuis 25 ans.
- **Priorité 2 :** résidences à réhabiliter à horizon 5-10 ans
- **Priorité 3 :** résidences à réhabiliter à horizon 10-15 ans

	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	10 à 15 ans
NB logements	1 826	1 608	1 366
NB groupes	14	26	16
Coût global	43 068 118 €	72 680 335,52 €	19 191 788 €

Le projet NPNRU de l'OPH d'Aubervilliers, dont l'ampleur et le coût très important interrogeaient l'ensemble des partenaires, a également été audité. Cet audit a été suivi d'un important travail de remaniement du projet avec l'ensemble des partenaires. L'objectif était de donner une réelle opérationnalité et une soutenabilité financière au projet. La fiabilisation du projet a pu aboutir au mois de décembre 2021 avec le dépôt d'un dossier complémentaire à l'ANRU (Agence Nationale de Rénovation Urbaine).

En parallèle de la formalisation de ces chantiers structurants pour l'avenir, la Direction du Développement a poursuivi son activité de maîtrise d'ouvrage notamment avec :

- La réception de la réhabilitation Presles-Barbusse (218 logements) – Label BBC Rénovation ;
- L'achèvement de la construction du 56, rue du Landy (16 logements) ;
- La réception de l'opération de remplacement de composants de la résidence Réchossière – Jules Vallès (463 logements) : remplacement des portes palières des logements et des portes de parties communes, réfection des installations électriques des logements et des parties communes ;
- Le remplacement des chaudières de la résidence Firmin Gémier ;
- Le remplacement des réseaux souterrains de chauffage du secteur Emile Dubois ;
- Et la reprise du projet de réhabilitation Gabriel Péri (504 logements) marquée par l'obtention d'une subvention exceptionnelle de 5,8 M€ du Plan de Relance, dont les travaux débuteront en fin d'année 2022.

3

LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE

3 – LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE

INTRODUCTION

Au sein du patrimoine, nous avons 21 019 habitants soient 23,6 % de la population ALBERTIVILLARIENNE (89 139 habitants).

Afin de gérer l'ensemble de la clientèle, la direction de la gestion locative intègre les services suivants :

- Les attributions,
- La gestion locative,
- Le recouvrement,
- Les commerces et associations,
- Le service social,
- les copropriétés,
- L'accueil.

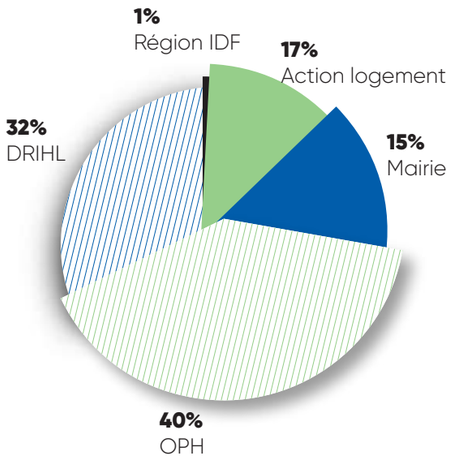
SERVICE ATTRIBUTION

En dépit de la crise sanitaire, les CALEOL ont pu se maintenir à un rythme régulier, notamment grâce au déploiement de la visio-conférence. Ainsi, 24 commissions ont eu lieu, soit 2 commissions par mois. 1220 demandes ont été instruites, 371 attributions ont été validées dont 97 mutations.

Le public prioritaire (art 441-1 du CCH) représente 69.3%, dont près d'un tiers sont des candidats DALO.

La répartition des attributions par réservataire est la suivante :

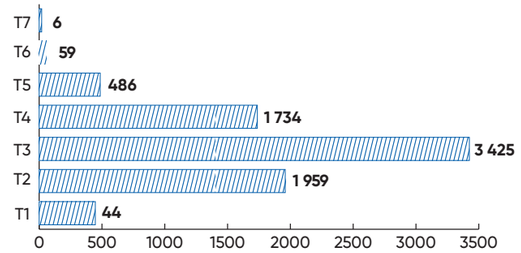
Attributions par réservataire



LE SERVICE GESTION LOCATIVE

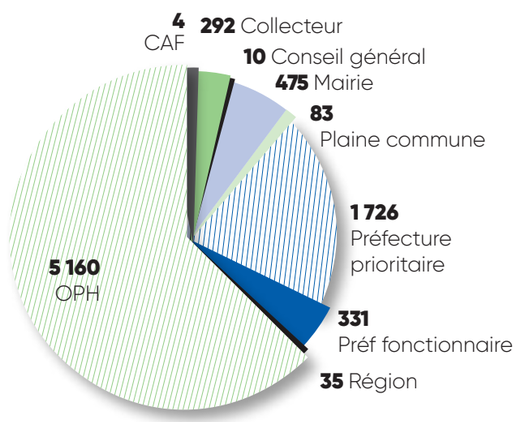
Les 8 116 logements se répartissent comme suit :

Répartition de la typologie des logements



Répartition des logements par réservataires :

	Nbre de logements habitation	
Réservataire	**31/12/2021**	**31/03/2022**
CAF	4	4
Collecteur	292	292
Conseil général	10	10
Mairie	475	475
Plaine commune	83	83
Pref fonctionnaire	331	331
Préfecture prioritaire	1 726	1 726
Région	35	35
OPH Aubervilliers	5 160	5 176
Total général	**8 116**	**8 132**



Nombre de bénéficiaires APL :

Terme	Nbre d'allocataires	Montant APL quittancé
30/04/2021	3 816	881 170 €
31/05/2021	3 873	896 357 €
30/06/2021	3 926	905 584 €
31/07/2021	3 721	861 602 €
31/08/2021	3 858	884 083 €
30/09/2021	3 904	902 205 €
31/10/2021	3 836	866 937 €
30/11/2021	3 860	869 575 €
31/12/2021	3 885	873 135 €

Au 31 décembre 2021, 3885 locataires étaient bénéficiaires de l'APL soient 47,8 % de la population locative.

En dépit de la crise sanitaire, la gestion locative a réussi à maintenir son activité.

Ainsi, le service a :

- Procédé à la liquidation de 737 comptes locataires, dont 448 étaient rattachés à un bail locatif et 289 étaient liés à un bail parking,
- Etabli 884 baux, dont 445 correspondent à des baux de location pour des appartements et 430 pour des places de parkings,
- Rédigé et a fait signer 129 avenants,
- Elaboré 8 conventions d'occupation précaire.

LE SERVICE SOCIAL

Composé de trois conseillers sociaux qui viennent en appui auprès de la gestion locative et auprès du contentieux.

Au cours de l'année 2021, le service social a :

- Poursuivi l'accompagnement social des familles en difficulté. Problématiques aggravées par la crise sanitaire. Ainsi, le service a assuré la mise en œuvre des actions nécessaires à la régularisation des situations (soutien à l'ouverture de droits, demandes d'aides financières, demandes d'ASLL, prévention et traitement de l'impayé locatif...). 275 ménages ont bénéficié de l'accompagnement du service social de l'OPH.

- Constaté un accroissement :
  - des demandes d'adaptation de logement pour les PMR (en raison d'un ralentissement du traitement des demandes lors des premiers mois de la crise sanitaire), nombre total des dossiers traités : 82
  - **des signalements de situations de violences conjugales nécessitant un accompagnement vers le relogement, nombre total des dossiers traités : 8**
  - des signalements des personnes en souffrance psychologique et/ou ayant des problématiques de santé mentale (impactant le logement, le voisinage et plus largement l'environnement), nombre total des dossiers traités : 8
  - des sollicitations pour les troubles et conflits de voisinage, en vue d'un appui technique (avec ou non une demande de mutation pour les locataires concernés) nombre total des dossiers traités : 5

Il est à noter que les conséquences sont multiples dans le cadre de la gestion des troubles phsychologiques

Le service social travaille en étroite collaboration avec les services de la Mairie (SPEL, SSM, CMH, Gérontologie), le RESAD, CMP, CAF, Conseil départemental, CCAS...

3- LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE

LE SERVICE CONTENTIEUX

Ce service est décomposé en deux entités, le précontentieux et le service contentieux.

En 2021, 438 dossiers ont été traités par le service recouvrement soit :

- 235 dossiers au précontentieux,
- 203 dossiers au contentieux,
- 343 plans d'apurement ont été signés,
- 213 procédures contentieuses ont été engagées pour non-respect des dispositions relatives à la location d'un bail d'habitation.

État des procédures au 31/12/2021	
NB assignations	79
NB jugements expulsion	16
NB jugements délais	22
NB commandement de quitter	25
NB RFP	20
NB squat	28
NB protocole	16
NB CFP non réalisés	7
TOTAL	**213**

L'année 2021 a permis de démarrer un état des lieux des impayés de loyers. Cet état des lieux s'est poursuivi en 2022. Au 31 décembre 2021, les dettes liées aux impayés de loyers s'élevaient à 849 464 euros.

LE SERVICE COMMERCES ET ASSOCIATIONS

En 2021, cette activité naissance reposait dans un premier temps sur la mise en place d'un état des lieux (non finalisé), des locaux appartenant à l'OPH d'Aubervilliers.

En 2021 est enclenché un état des lieux des baux contractés sur les activités de commerces, associations et copropriétés appartenant à l'OPH d'Aubervilliers.

Ainsi, les équipes concernées se sont fortement mobilisées pour :

- Alimenter et rectifier la base de données sur le progiciel,
- Récupérer les locaux inoccupés et intégrer les locaux de l'OPH,
- Commencer à recenser les antennes installées sur le parc de l'OPH d'Aubervilliers,
- Constituer les tableaux de bord pour assurer le suivi des dettes et du renouvellement des assurances professionnelles,
- Créer des baux commerciaux,
- Assurer les visites sur le terrain et prises de photos,
- Renforcer le partenariat avec les services techniques de l'OPH, les services de la ville, les commerçants et les associations,
- Organiser des états des lieux entrants et sortants.

Répartition des dossiers	Nombre de dossier
Baux commerciaux	27
Baux professionnels	4
Conventions de location avec les associations	175 hors institutions
TOTAL	**206**

1) GESTION DES BAUX COMMERCIAUX

Total commerces	Dette > 1 échéance
27	21

Recouvrement amiable	5
Recouvrement judiciaire	10
Liquidation judiciaire	2
Dossier traité par le médiateur OPH	4
TOTAL	**21**

Suivi du bail	Nombre
Signature contrat de bail	1
Avenant au contrat de bail	2
Révisions de loyer	4
TOTAL	**7**

1.1 ÉTAT DES LIEUX DES PROBLÈMATIQUES

Les écueils à résoudre progressivement sont les suivantes :

A) Ventilation des relevés de comptes locatifs en cas de pluralité de contrats

Les relevés de comptes regroupent tous les contrats d'un même locataire. Il est indispensable de pouvoir éditer :

- Un relevé de compte par contrat,
- Pour chaque contrat, le relevé de compte doit distinguer d'une part la dette principale (loyers et charges) et d'autre part les frais facturés par l'Office au locataire (art 700 CPC, commandements de payer, assignation…). Les magistrats ont récemment rejeté plusieurs demandes de l'OPH d'Aubervilliers en raison de l'absence de ventilation de la dette.

B) Le déconventionnement des logements inclus dans la désignation des baux commerciaux

Certains baux portent d'une part sur un local commercial et d'autre part sur un logement d'habitation jouxtant ou surplombant le local commercial. La désignation du bail stipule que les locaux forment un tout indivisible. Il est donc nécessaire de demander le déconventionnement des logements concernés.

C) Le choix entre le renouvellement du bail ou sa poursuite par tacite prolongation après le terme du contrat.

- La problématique :
  - Le terme de 34 contrats de bail est dépassé.
  - 18 de ces contrats de bail sont conclus depuis plus de 12 ans.
  - Les loyers pratiqués par l'OPH d'Aubervilliers sont souvent inférieurs à la valeur locative du marché. Cette situation a pour cause d'une part l'absence de révision des loyers depuis plusieurs années et d'autre part la superficie réelle de certains locaux est nettement supérieure à la surface déclarée dans le contrat de bail.

- La règle est la suivante :
  - Lorsque la durée du bail est de moins de 12 ans : le loyer du bail renouvelé est fixé par l'application d'un indice de renouvellement qui en limite le montant.
  - Lorsque la durée effective du bail est de plus de 12 ans : le loyer du bail renouvelé est déplafonné. Il est calculé à la valeur locative du bien (hors index).
  - Il est dans l'intérêt de l'OPH d'Aubervilliers, en l'absence de toute demande de renouvellement de bail formée par le preneur, de poursuivre le bail arrivé à terme par tacite prolongation, afin d'atteindre une durée de 12 ans permettant de renouveler le bail à sa valeur locative.
  - Cet intérêt est accru par la modification à compter du 4e trimestre 2021 du calcul de l'indice national trimestriel des loyers commerciaux (ILC).
  - Le décret 2022-357 du 14.03.2022 précise que l'ILC sera désormais composé de 75 % de l'indice des prix à la consommation (IPCL) et 25 % d'indice du coût de la construction (ICC).

D) Les annexes du contrat de bail.

Depuis la loi Pinel, le bailleur doit annexer au bail :

- Le diagnostic de performance énergétique
- L'état des risques et pollution (à demander en ligne)

3- LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE

- Une note d'information sur les locaux ayant déjà subi un sinistre
- L'inventaire des charges et impôts
- L'état récapitulatif des travaux exécutés depuis 3 ans dans le local et l'état prévisionnel des travaux à réaliser dans les 3 années, à compter de la signature du bail.

Les annexes ne sont actuellement pas ou peu renseignées.

- Il semble que les diagnostics de performance énergétique des locaux commerciaux n'ont pas été effectués.
- La liste des charges est parfois difficile à obtenir.
- L'état des travaux n'est jamais transmis par les services.

Ainsi, des axes d'amélioration sont prévus afin de satisfaire à ces exigences.

Néanmoins, aucune sanction spécifique n'est prévue par le code de commerce pour défaut d'annexe. Toutefois, un preneur peut demander réparation du préjudice résultant d'un défaut d'information s'il établit le lien entre l'absence d'information et le dommage subi. Ex- surconsommation de chauffage….

2) GESTION DES CONVENTIONS DE LOCATION CONCERNANT LES ASSOCIATIONS

Convention hors institutions	175
Dette locative > 1 terme	43
Recouvrement judiciaire engagé	1
Liquidation judiciaire	1

3) SERVICE COPRORPIÉTÉS

L'OPH d'Aubervilliers est membre de :

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

Les Assemblées Générales 2021 ont toutes été tenues dans les délais impartis.

Afin de renforcer la gestion des copropriétés, il est prévu d'anticiper, de mettre en place des réunions en amont des AG afin de repérer ensemble des problématiques et être force de proposition notamment dans le cadre des résolutions à constituer. Pour ce faire, des réunions interservices se tiendront en 2022, ainsi que la participation des services concernés aux Assemblées Générales.

En outre, le recensement des copropriétés non gérées reste à effectuer.

Enfin, nous étudierons la sortie de certaines copropriétés. Certaines ASL ont été créées pour la seule gestion d'une servitude (ex-Pont Blanc sud).

Le 6 août 2021, L'OPH a vendu un local commercial situé au rez-de-chaussée de l'immeuble 1, Impasse rue Jean Jaurès (Tour Pierre et Marie Curie).
Le bénéficiaire de la promesse est la société Z2 Médical.

4

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

4 – 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 21 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 21 Bureaux d'accueil

Emile Dubois

- 290 logements Bureau d'ACCUEIL GROSPERRIN
- 322 logements Bureau d'ACCUEIL Gabriel RABOT
- 242 Logements Bureau d'ACCUEIL 141, LEOPOLD RECHOSSIERE

Gabriel Péri

- 544 Logements Bureau d'ACCUEIL MARCEL NOUVIAN
- 314 Logements Bureau d'ACCUEIL VERMET

LA MALADRERIE

- 504 Logements : Bureau d'ACCUEIL GUSTAVE COURBET
- 393 Logements : Bureau d'ACCUEIL MATISSE

Vallès / La Frette

- 483 Logements : Bureau d'ACCUEIL 5, RUE LEOPOLD RECHOSSIERE -
- 423 Logements : Bureau d'ACCUEIL 38, RUE HEMET
- 220 logements : Bureau d'ACCUEIL 50, RUE Danièle CASANOVA

10 HEMET

République / Centre Ville / Firmin Gémier

- 394 Logements Bureau d'ACCUEIL 62, AVENUE DE LA RÉPUBLIQUE
- 255 Logements Bureau d'ACCUEIL 27, RUE DE LA COMMUNE
- 406 logements Bureau d'ACCUEIL FIRMIN GEMIER

Villette /Felix Faure / Barbusse

- 960 Logements Bureau d'ACCUEIL FELIX FAURE
- 19 rue de l'Union
- 104 BARBUSSE

LANDY

- 288 Logements Bureau d'ACCUEIL ALBINET EVORA

Roosevelt / Crévecoeur

- 889 Logements Bureau d'ACCUEIL 48, AVENUE PRESIDENT ROOSEVELT
- 134 Logements Bureau d'ACCUEIL CREVECŒUR

Robespierre / Cochennec

- 524 logements Bureau d'ACCUEIL 114,TILLON
- 174 logements Bureau d'ACCUEIL 91, TILLON

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

En mars 2021, l'établissement a adhéré à un Groupement d'intérêt Economique (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.

5

LE SERVICE INFORMATIQUE

5 – LE SERVICE INFORMATIQUE

L'OPH d'Aubervilliers a engagé en 2021 un important projet de réorganisation à la suite du changement de gouvernance récent. Ce projet d'entreprise se décline sur l'ensemble des domaines métiers de l'Office et l'ensemble des processus métiers seront revisités.

La bonne articulation entre les processus métiers et les outils informatiques sera un élément clé de succès.

Pour que la consolidation des processus métiers soit possible, il est important de s'assurer que les fondations du socle informatique soient stables à la fois sur le plan technique, de la sécurité et sur le plan du bon fonctionnement de la fonction informatique (en interne, en externe et en relation avec les directions utilisateurs).

La Direction Générale de l'Office a donc décidé d'engager une mission de diagnostic dont les objectifs seront de vérifier que la fonction informatique est correctement dimensionnée et structurée pour répondre aux enjeux de développement à venir de l'Office.

L'activité du SI est essentiellement constituée de 3 grandes parties :

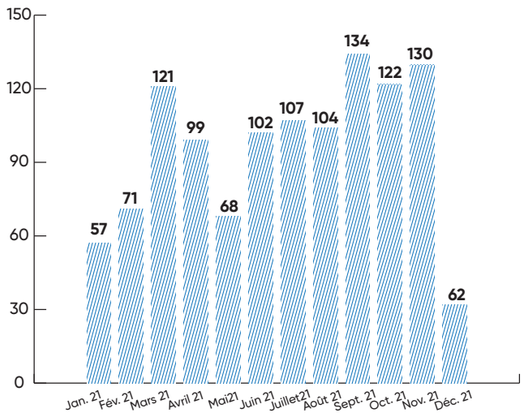
- La gestion des Projets
- Le traitement des Demandes utilisateurs (Redmine)
- Le Maintien en Condition Opérationnelle des infrastructures systèmes et réseaux

1) LA GESTION DES PROJETS EN 2021 :

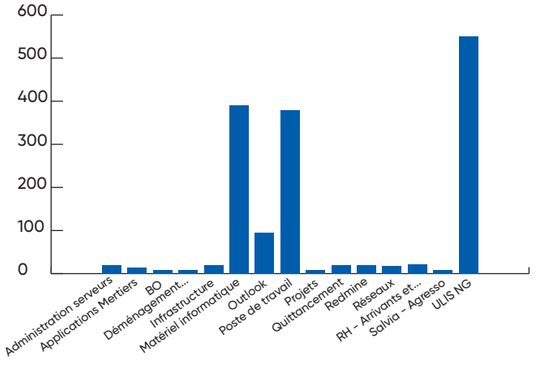
- Finalisation de l'externalisation de notre infrastructure ULIS Métier
- Externalisation Agresso (outil comptable)
- Externalisation BO (Business Objectifs)
- Externalisation de l'infrastructure de Reporting BIAL-X (Entrepôt de données)
- Mise en place de la plateforme Echanger -Habiter
- Achat 84 PC fixes (et écrans) et 30 PC portables.
- Renouvellement du Parc informatique au siège (Fixes, Portables, Surfaces)
- Optimisation de notre infrastructure de télétravail
- Optimisation des sauvegardes avec Veeam.
- PRA (Plan de Reprise Activités) ajout d'une nouvelle baie de stockage pour la réplication des sauvegardes entre les ailes B et C
- Mise à jour du cluster de Firewall
- Mise en place de GLPI : outil de Gestion Libre du Parc Informatique
- Upgrade des bandes passantes des lignes OBS (BVPN : interconnexion avec les loges et BIE : accès Internet)
- Migration de la téléphonie fixe sur IP
- Démarrage projet Elypso (Etats des lieux)
- Démarrage du projet Salvia XRT Treasury
- Rédaction du Cahier des charges pour la GED transverse
- Mise en place du module fond d'aide dans ULIS (service Social et Contentieux)
- Paramétrage de Symbiose (Need solution) pour la demande et l'attribution de logements et échanges avec ULIS.
- Externalisation des impressions, des mises sous plis et des envois des avis d'échéances aux locataires.
- Généralisation de l'utilisation de Chorus Pro.
- Démarrage du projet Chorus situation de travaux

2) LE TRAITEMENT DES DEMANDES UTILISATEURS (REDMINE) :

Demandes créées



Ventilation par catégories des demandes Redmine



3) LE MAINTIEN EN CONDITION OPÉRATIONNELLE DES INFRASTRUCTURES SYSTÈMES ET RÉSEAUX

Nous avons mis en place des envois de mails automatiques et quotidiens qui nous permettent de suivre :

- L'activité de notre solution antivirale (Kaspersky) sur l'ensemble du parc informatique,
- Des indicateurs sur l'état des sauvegardes et des réplications entre les locaux techniques
- Des sauvegardes des bases de données (ULIS NG)
- La réception d'un mail expédié par l'Outsourcing SOPRA concernant l'état de nos serveurs cœurs de Métiers
- Localement, nous veillons également sur l'état de santé général de nos 45 serveurs virtuels à travers l'interface du VCenter

FAITS MARQUANTS 2021 :

- Optimisation de notre infrastructure de télétravail en raison des épisodes de COVID
- Audit SI en décembre 2021

Après analyse du dernier reporting sur le ticketing enregistré sur l'outil REDMINE, il ressort que le nombre moyen de tickets ouvert par un utilisateur sur une année se situe dans les chiffres de la profession (entre 6 et 8 tickets par utilisateur et par an).

En revanche, il semble que 30% à 50% des tickets ne sont effectivement pas enregistrés dans l'outil, le nombre de tickets ouvert devient dans ce cas beaucoup plus important que la moyenne de d'autres SAV.

Au-delà des explications possibles (manque de maîtrise des outils par les utilisateurs, répartition des rôles métiers/DSI mal définie, paramétrages outils à revoir, mauvaise qualité des données), la conséquence est une sur-mobilisation des équipes informatique sur le support au détriment du temps consacré aux projets. Ceci entraîne des retards importants dans la réalisation des projets.

BUDGET :

- Le budget de fonctionnement est de 660K€ en 2021.
- Le budget d'investissement est de 376K€ en 2021

5- LE SERVICE INFORMATIQUE

CHIFFRES CLÉS 2020

65 000 000 €
Budget

21
bureaux d'accueil

1er bailleur
social à Aubervilliers

181 collaborateurs
dont 39% fonction publique territoriale et
61 % du privé (76% à la direction de la proximité)

150 000 €
montant des formations des salariés

416
Attributions locatives

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

8 116 logements

40
logements-ateliers

54 %
Part de ménages bénéficiaire de l'APL

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

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT
D'AUBERVILLIERS