

# RAPPORT D'ACTIVITE

2  
0  
2  
1



**OPH**   
**COURBEVOIE HABITAT**  
EPT PARIS OUEST- LA DEFENSE

## SOMMAIRE

<b>LES INSTANCES DE L'OFFICE</b>	<b>3</b>
<b>LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2021</b>	<b>10</b>
<b>S'ENGAGER POUR LA QUALITE DE SERVICE ET ACCOMPAGNER NOS LOCATAIRES</b>	<b>11</b>
<b>REHABILITER ET CONSTRUIRE POUR L'AVENIR</b>	<b>19</b>
<b>ENTRETENIR ET MAINTENIR LE PATRIMOINE</b>	<b>29</b>
<b>OPTIMISER NOS ACHATS PUBLICS ET GERER LES CONTENTIEUX</b>	<b>36</b>
<b>MODERNISER LES SYSTEMES D'INFORMATION</b>	<b>39</b>
<b>RESPECTER NOS ENGAGEMENTS FINANCIERS</b>	<b>40</b>
<b>ADMINISTRER ET GERER LE PERSONNEL, ACCOMPAGNER LES AGENTS DANS LEUR PARCOURS PROFESSIONNEL</b>	<b>43</b>

### ■ LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration exerce une compétence d'orientation générale et de contrôle de l'activité de l'Office.

Il règle par ses délibérations les affaires de l'Office.

Il peut déléguer certaines compétences au Bureau ou au Directeur Général.

Il se réunit au moins trois fois par an à l'initiative du Président.

### ■ LE BUREAU

Le Bureau est constitué au sein du Conseil d'administration et agit par délégation de celui-ci.

Il se substitue au Conseil d'administration dans le cadre des délégations qu'il a reçues et lui rend compte de son activité.

La fréquence des réunions est adaptée aux besoins.

### ■ LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS ET D'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS

La Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements procède à l'examen des demandes et attribue les logements disponibles par priorité selon des critères définis.

Elle vérifie la compatibilité de la demande avec l'offre disponible.

La CALEOL se réunit autant de fois que nécessaire.

### ■ LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Pour les marchés passés en procédure formalisée, la Commission d'appel d'offres ouvre les plis et donne un avis sur les candidatures et les offres.

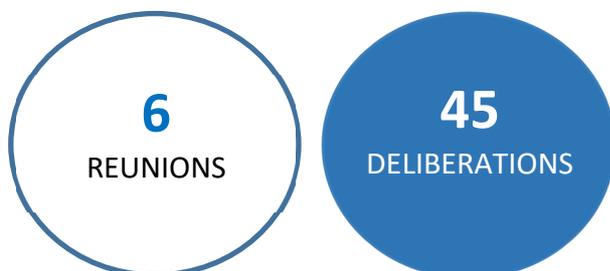
Elle se réunit suivant les besoins.

Suite à l'avis de la CAO, le Directeur Général attribue et notifie les marchés.

### ■ LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Le Conseil de concertation locative est instauré pour débattre de tout ce qui a trait à la gestion quotidienne des logements (tels que les charges locatives ou travaux) et qui entraîne des répercussions directes sur les locataires tant sur le plan financier que sur la qualité de leur cadre de vie (sécurité, problèmes de voisinage, confort, qualité de service, ...).

Il se réunit au minimum 1 fois par an et autant de fois que nécessaire en fonction des problèmes à traiter ou des sujets à aborder.



Au cours de l'année 2021, le Conseil d'administration s'est réuni 6 fois les 11 février, 11 mars, 29 avril, 29 juin, 14 octobre et 16 décembre.

La composition du conseil d'administration résulte de l'ordonnance du 1er février 2007 et du décret du 18 juin 2008.

Le Conseil d'Administration de l'OPH de Courbevoie Paris Ouest La Défense est composé de 23 membres ayant une voix délibérante.

### LA COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

#### Les représentants du Conseil Territorial

- Sybille d'ALIGNY, Adjointe au Maire, Présidente
- Marie-Pierre LIMOGES, 1ère Adjointe au Maire
- Charazed DJEBBARI, Adjointe au Maire
- Sébastien BEAUVAL, Adjoint au Maire
- Pascal HUMRUZIAN, Conseiller municipal
- Aurélie TAQUILLAIN, Conseillère municipale

#### Administrateur représentant la CAF 92

- Hugo DAPINO

#### Administrateur représentant Action Logement

- Philippe GUILLOTON

#### Administrateur représentant les organisations syndicales

- Samira BELAHCENE (C.F.D.T.)
- Jocelyne SYLVA-MENDY (C.F.E., C.G.C.)

#### Les personnalités qualifiées

- Yves REVILLON, Maire de Bois-Colombes
- Vincent FRANCHI, Adjoint au Maire de Puteaux
- Catherine MORELLE, Adjointe au Maire
- Marie GEROUDET, Adjointe au Maire
- Maria GARCIA, Conseillère municipale
- Victoria DOGNIN, Conseillère municipale
- Fatimé KOLINGAR, Conseillère municipale

#### Administrateur représentant l'ADIL

- Ezzedine TALEB

#### Administrateur représentant l'UDAF

- Non désigné

#### Administrateur représentant les locataires

- Mohamed HASSANI (U.N.L.I./Familles de France)
- Michelle LAUGIER (U.N.L.I./Familles de France)
- Guy QUENNEVILLE (C.N.L.)
- Jean-Pierre LEPOUTRE (C.G.L.)

## **LES DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

### **Séance du 11 février 2021**

- Désignation du représentant de la CFE-CGC
- Présentation du Bilan 2020 de la médiation sur le patrimoine de l'OPH
- Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction des locataires
- Engagement des procédures de constitution de la SAC et des études relatives à la fusion des OPH
- Débat d'orientation budgétaire 2021

### **Séance du 11 mars 2021**

- Examen de la réalisation des objectifs du Directeur Général pour l'année 2020
- Validation des objectifs du Directeur Général pour l'année 2021
- Compte-rendu de l'activité de la Commission d'attribution des logements et de l'examen de l'occupation des logements pour l'année 2020
- Etat prévisionnel des recettes et des dépenses de l'exercice 2021-Immeubles HLM
- Etat prévisionnel des recettes et des dépenses de l'exercice 2021-Immeubles Communaux
- Point de situation sur les travaux de création de la SAC

### **Séance du 29 avril 2021**

- Information sur les délibérations prises par le Bureau le 16 avril 2021
- Participation au financement du fonds de solidarité Logement (FSL)
- Taux de dépréciation des créances locataires constatées douteuses
- Approbation de la création de la Société de Coordination "Société des OPH de Courbevoie, Levallois et Puteaux »
- Approbation du Projet de Statuts et Projet de Pacte d'Actionnaires de la Société de Coordination "Société des OPH de Courbevoie, Levallois et Puteaux"
- Approbation de la prise de participation au capital de la Société de Coordination "Société des OPH de Courbevoie, Levallois et Puteaux"
- Autorisation de signature de tous les actes portant création de la Société de Coordination "Société des OPH de Courbevoie, Levallois et Puteaux"
- Désignation des représentants du Conseil d'Administration de l'OPH de Courbevoie au Conseil de Surveillance de la Société de Coordination "Société des OPH de Courbevoie, Levallois-Perret et Puteaux"
- Désignation des représentants du Conseil d'Administration de l'OPH de l'Office au sein de l'Assemblée Générale de la Société de Coordination "Société des OPH de Courbevoie, Levallois-Perret et Puteaux"
- Nomination du Directeur Général de l'OPH de Courbevoie en qualité de Membre du Directoire de la Société de Coordination "Société des OPH de Courbevoie, Levallois et Puteaux"

### **Séance du 29 juin 2021**

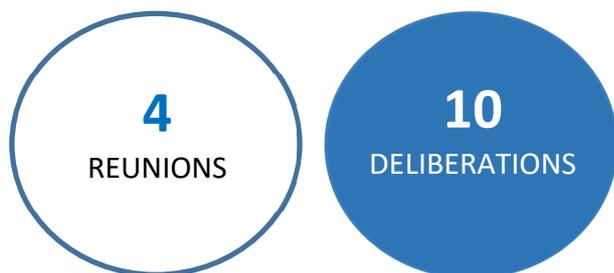
- Convention de partenariat entre la ville de Courbevoie et l'OPH relative au dispositif de médiation de nuit
- Présentation du rapport d'activités 2020 du Directeur Général
- Approbation des comptes 2020 et quitus au Directeur Général après présentation des comptes annuels 2020 et du rapport du Commissaire aux Comptes
- Affectation du résultat financier de l'exercice 2020
- Actualisation de la rémunération du Directeur Général
- Renouvellement de l'extension de la prime d'intéressement pour les agents titulaires de la fonction publique territoriale

### Séance du 14 octobre 2021

- Information sur la délibération prise par le bureau du 13 juillet 2021
- Convention OPH Courbevoie - SOLIHA - Adaptation des logements au vieillissement et au handicap
- Convention Etat - Ville de Courbevoie - OPH Courbevoie en matière de vidéoprotection - Transfert des images des caméras exploitées par l'OPH Courbevoie vers le centre de supervision urbaine de la ville situé au siège de la police municipale
- Information sur le dossier de réhabilitation de la résidence GMM
- Information sur le contrôle de l'ANCOLS en cours
- Information sur le dossier de rapprochement des Offices

### Séance du 16 décembre 2021

- Information sur les délibérations prises par le bureau du 09 novembre 2021
- Compte-épargne temps des agents titulaires de la fonction publique territoriale
- Adhésion au contrat groupe d'assurance des risques statutaires du centre interdépartemental de gestion (CIG) de la petite couronne d'Ile de France Territoriale
- Augmentation du prix des loyers HLM au 1<sup>er</sup> mars 2022
- Augmentation des loyers communaux au 1<sup>er</sup> mars 2022
- Politique de vente des logements
- Admission en non-valeurs
- Admission en perte sur les créances éteintes et irrécouvrables
- Vente d'un terrain sis 18 rue des Salles, 19 rue de Visien
- Convention OPH Courbevoie - Ensemble2générations - Logement intergénérationnel
- Information délibération prise par l'établissement public territorial Paris Ouest - La Défense
- Débat d'orientation budgétaire



Au cours de l'année 2021, le Bureau du Conseil d'administration s'est réuni 4 fois les 16 avril, 13 juillet, 09 novembre et 16 décembre 2021

### LA COMPOSITION DU BUREAU

- Sybille d'ALIGNY, Adjointe au Maire, Présidente
- Marie-Pierre LIMOGÉ, 1ère Adjointe au Maire
- Charazed DJEBBARI, Adjointe au Maire
- Marie GEROUDET, Adjointe au Maire
- Catherine MORELLE, Adjointe au Maire
- Pascal HUMRUZIAN, Conseiller municipal
- Michelle LAUGIER (U.N.L.I./Familles de France)

### LES DELIBERATIONS DU BUREAU

#### Séance du 16 avril 2021

- Régularisation de l'effacement de dette pour le commerce sis 17 rue de l'Hôtel de Ville préempté par la ville de Courbevoie
- Opération rue des Salles - Décision quant à la poursuite au vu des résultats de l'appel d'offres
- Déploiement de nouveaux équipements sur les sites OPH de Courbevoie

#### Séance du 13 juillet 2021

- Renégociation du prêt de la banque postale

#### Séance du 09 novembre 2021

- Autorisation permanente donnée au Directeur Général pour recourir aux emprunts et aux ordres de crédits de trésorerie afin de préfinancer les opérations d'investissement inscrites au budget
- Autorisation de souscription d'une ligne de trésorerie de 2 452 700 € à un taux de 0,10 %, pour une durée de 12 mois auprès de l'organisme bancaire Crédit Agricole Île de France
- Choix d'un organisme de crédit pour un emprunt
- Réseaux de téléphonie mobile - Déploiement de nouveaux équipements sur les sites de l'OPH de Courbevoie
- Réhabilitation de la résidence 24/28 Briand – Problématique amiante – Engagement des travaux de remplacement des réseaux d'adduction et d'évacuation dans les logements

#### Séance du 16 décembre 2021

- Définition de la politique d'imputation des dépenses consécutives au remplacement des gardiens et agents d'entretien en arrêt de travail. Réajustement des charges récupérables pour l'exercice 2020



**Dont** **83**  
Mutations

**Et** **130**  
Attributions pour du public DALO  
et public prioritaire

LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES



**Séance du 17 mai 2021**

- Accord-cadre de prestation de service de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale pour l'opération de réhabilitation des 242 logements de la résidence Gaultier-Mission Marchand à Courbevoie
- Marché de conception-réalisation pour la réhabilitation de 242 logements à la Résidence Gaultier-Mission Marchand à Courbevoie

**Séance du 22 juin 2021**

- Accord cadre de fourniture de gaz

**Séance du 17 décembre 2021**

- Réalisation de diagnostics amiante sur le patrimoine de l'Office
- Marché de fourniture et acheminement d'électricité et services associés



#### Séance du 23 mars 2021

- Travail sur l'accompagnement au vieillissement
- Retour d'expérience sur le contrat multiservices
- Présentation du budget d'investissement 2021
- Examen de la politique relative à la remise en état des logements. Constitution d'un groupe de travail

#### Séance du 22 juin 2021

- Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction régionale
- Travail sur l'accompagnement au vieillissement
- Présentation du dispositif d'externalisation des visites de logements remis en location

#### Séance du 02 novembre 2021

- Adaptation des logements au vieillissement et au handicap : présentation des fiches d'information locataires, présentation de la convention SOLIHA
- Point de situation sur le déroulement des opérations d'investissement 2021 et antérieures
- Information sur les « Restes à recouvrer » : bilan du 1<sup>er</sup> semestre 2021, présentation des mesures d'accompagnement mises en œuvre
- Information sur le projet de fusion des Offices de Levallois, Puteaux et Courbevoie



Logements gérés



Commerces et locaux professionnels



Parking



Logements attribués



Logements conventionnés



Titulaires d'aides au logement



Consacré à l'investissement



Taux de vacance



Consacrés à l'entretien



Bons de commande entreprises



Réclamations traitées



Collaborateurs

Composé de 5 chargées de clientèle, dont 1 affectée à la comptabilité auxiliaire, le service de la gestion locative a en charge la gestion de 4182 logements sociaux familiaux, 72 commerces de proximité et plus de 1371 emplacements de stationnement.

L'accueil, l'écoute et l'accompagnement des locataires sont au cœur de leurs préoccupations.

Outre la rédaction et le suivi des baux de location, l'émission des avis d'échéances et de quittances, ces agents sont amenés à répondre à de nombreuses sollicitations : questions sur le calcul des provisions de charges, la régularisation des charges, le Supplément de Loyer de Solidarité (S.L.S), les demandes de mutation... Début 2021 les visites de logements par les candidats désignés par les commissions d'attribution ont été externalisées et sont effectuées par un agent de la société FLATSY. Ce prestataire effectue ces visites avec une plus grande amplitude horaire que celle de l'office et surtout les samedi et dimanche.

Lors de la signature des baux les chargées de clientèle s'attachent à renseigner très précisément les locataires sur leurs obligations générales mais aussi sur celles de l'Office.

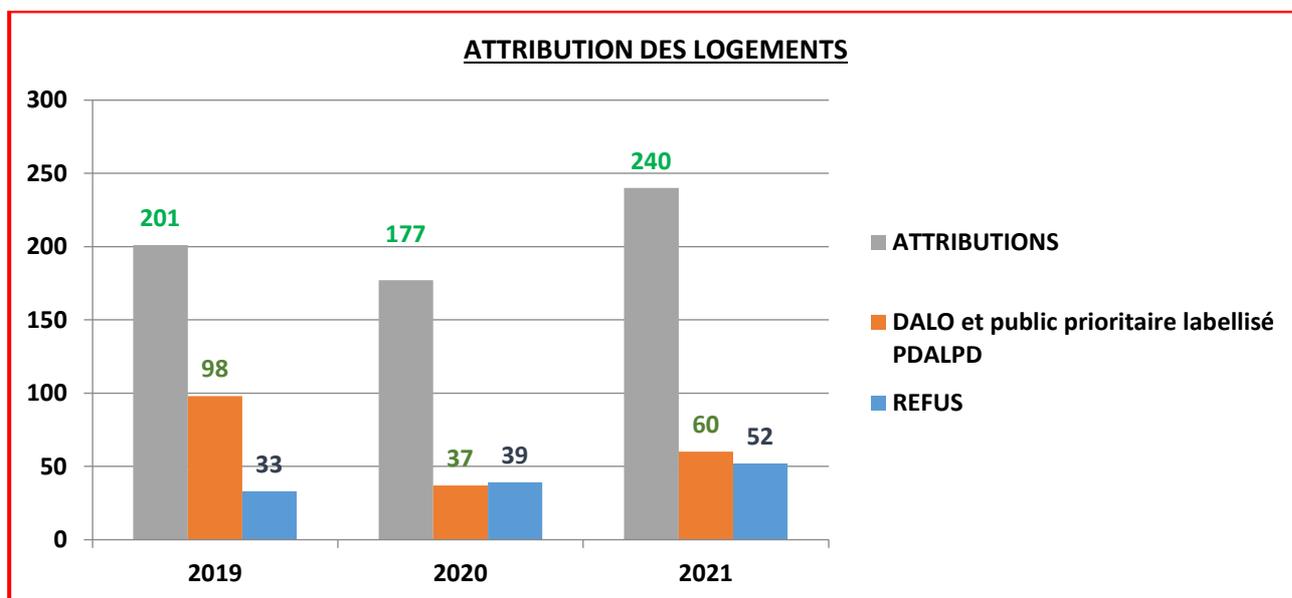
### A) LA MISE EN LOCATION DES BIENS

#### 1. Apporter une réponse adaptée à la demande de logement

Pour l'année 2021, la Commission d'attribution de logements s'est réunie à 11 reprises et a prononcé :

- 240 attributions
- 131 attributions (tous réservataires confondus) concernant des ménages catégorisés DALO, PDALPD ou public prioritaire,
- 14 attributions au public du 1<sup>er</sup> quartile.

Enfin, il convient de souligner que le nombre de refus prononcés par les candidats ayant fait l'objet d'une proposition de logement pour l'année 2021 s'élève à 52 sur un total de 240 propositions effectuées, soit un pourcentage de 21,66 % (pour rappel : 21,14 % en 2020).



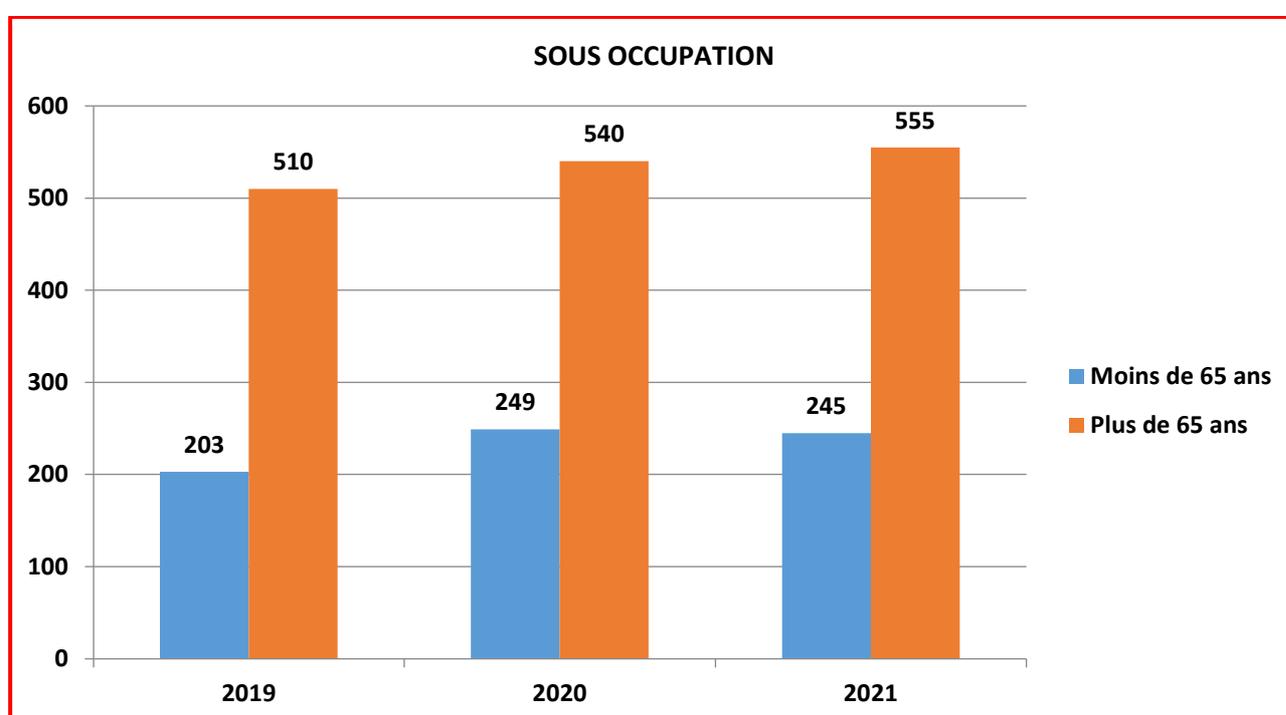
## 2. Favoriser la mobilité résidentielle et limiter la sous-occupation des logements

Pour rappel et en vertu des dispositions de l'article L442-3-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, l'Office prend régulièrement l'attache des locataires qui se trouve en situation de sous-occupation. Il est à noter que les personnes âgées de plus de 65 ans ou présentant un handicap au sens de l'article L114 du Code de l'Action Sociale et des Familles ne sont pas concernées par ces mesures.

Tous les locataires concernés par la sous-occupation sont informés par courrier ou lors de rendez-vous des dispositions réglementaires imposées en la matière et toutes les demandes de mutations sur la base du volontariat sont encouragées. Ainsi, les locataires qui manifestent leur intérêt à muter dans un logement plus petit et moins cher sont reçus et leurs dossiers présentés en CALEOL. Cependant compte-tenu du peu de mobilité sur notre parc, il est difficile de proposer des logements correspondant à leur situation familiale et à leurs revenus.

9 locataires ont ainsi bénéficié de ces dispositions en 2021.

Au 31 décembre 2021, l'état de la sous-occupation était le suivant :



L'enquête sur le Supplément de Loyer de Solidarité (S.L.S.) a été effectuée dans le courant du deuxième semestre 2021. Il s'agit d'envoi de questionnaire aux locataires afin de calculer le montant du S.L.S. qui leur sera appliqué s'ils y sont assujettis. En 2021, les locataires ont également été enquêtés au titre de l'O.P.S. (Occupation du Parc Social). L'enquête sur l'occupation du parc social est une enquête biennale ayant pour objectif l'élaboration d'un rapport sur les caractéristiques démographiques et sociales des occupants du parc locatif social.

Concernant le S.L.S., ce sont 1 077 691 € qui ont été collectés au titre de l'année 2021. Il est rappelé que 85 % de cette ressource financière est reversée à la Caisse de Garantie Logement Locatif Social (C.G.L.L.S.).

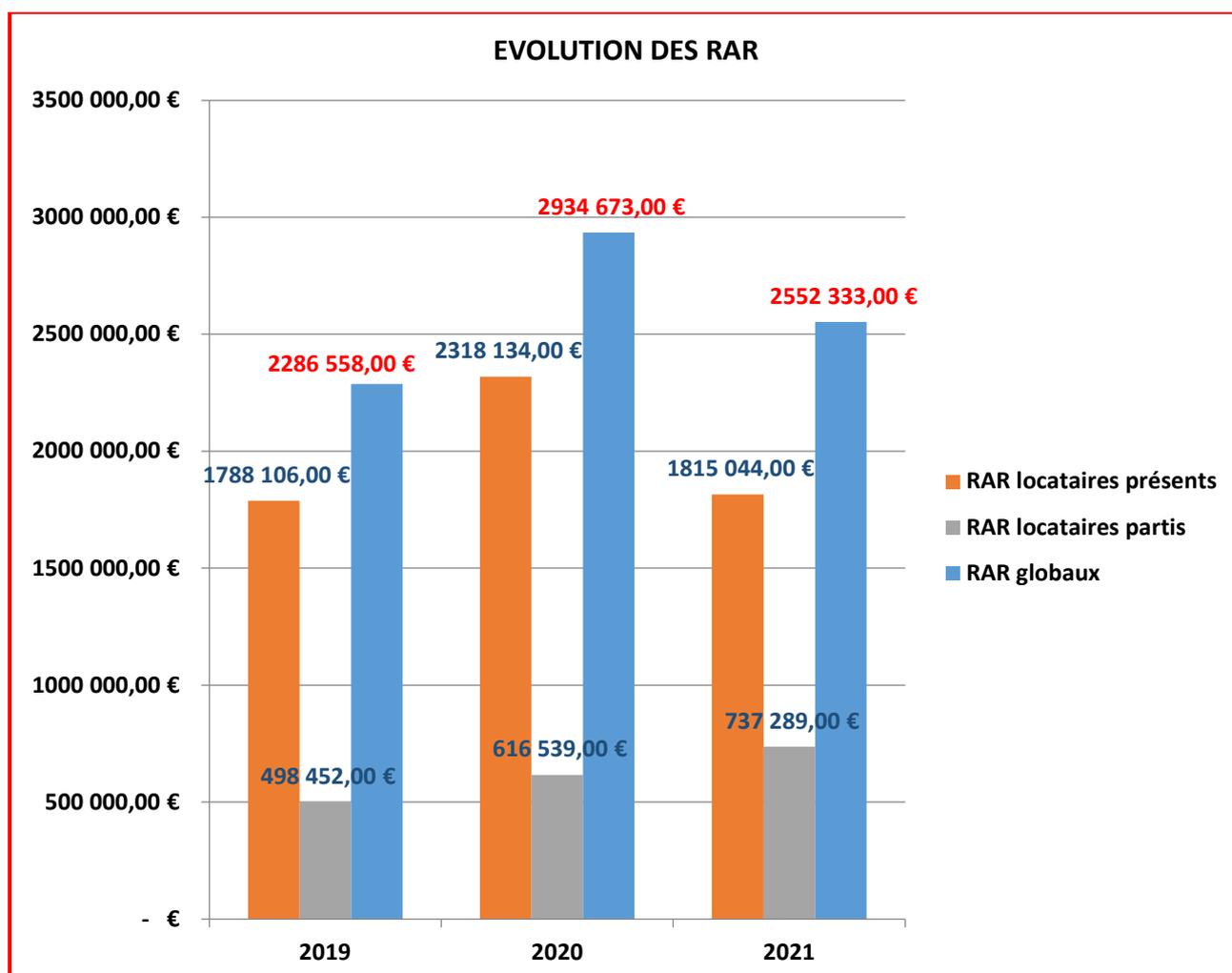
### 3. Louer les locaux commerciaux

Compte tenu de la pandémie du coronavirus, un certain nombre de commerces et locaux professionnels avait subi des fermetures administratives durant l'année 2020. Le Conseil d'Administration avait autorisé le Directeur Général à procéder à des annulations de loyers, au cas par cas, et ce, après contrôle et analyse des éléments justificatifs de ces locataires.

Il était convenu d'examiner en sortie de crise sanitaire les conséquences de cette dernière sur l'activité commerciale dans nos locaux et de limiter la vacance suite à de potentiels dépôts de bilan. Il s'avère qu'en 2021, il n'y a eu aucun dépôt de bilan. Quelques commerces ont rencontré des difficultés financières mais 5 plans d'apurement ont été mis en place afin d'échelonner le remboursement de dettes.

#### B) L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN DIFFICULTES

La cellule « sociale et contentieux » assure un suivi particulier des locataires ayant des difficultés à payer leur loyer. Un agent supplémentaire est venu la renforcer en début d'année. Une procédure de relances téléphoniques puis de convocations systématiques permet ainsi de rencontrer les familles concernées et de mobiliser toutes les aides possibles afin de les inciter à reprendre le règlement des loyers courants mais également d'apurer leurs dettes.



La cellule sociale reste fortement mobilisée pour accompagner les locataires en difficulté. Ainsi, plus de 195 plans d'apurement amiables et échéanciers ont pu être accordés.

De même, le dispositif du Fonds de Solidarité (FSL) auquel participe l'OPH à raison de 4 euros par logement et par an a été largement mis à contribution d'autant que depuis 2019, la cellule sociale a la possibilité d'instruire et de déposer les dossiers FSL Maintien. Ainsi, en 2021, 187 692 euros ont été accordés à la suite de dossiers déposés par les organismes tels que le CCAS de la Ville de Courbevoie, l'EDAS du Conseil Départemental ou notre cellule sociale. Ce montant comprend : dépôts de garantie, premier loyer, dette de loyer.

Cependant un certain nombre d'actions contentieuses ont dû être initiées.

### **Actions contentieuses**

Nature de l'acte	2020	2021
Commandement de payer en matière d'habitation	41	52
Commandement de payer en matière de parking	1	8
Commandement de payer en matière commerciale	0	1
Assignation	29	32
Commandement de quitter les lieux	14	18

Malgré toutes les mesures et aides mise en place, 7 expulsions ont été exécutées.

## **C) LA GESTION DES CONFLITS DE VOISINAGE**

Les conflits de voisinage sont en nette augmentation.

### **Quelques chiffres :**

- 01/01/2019 au 31/12/2020 : 220 dossiers traités ;
- 01/01/2021 au 31/12/2021 : 73 nouveaux dossiers.

soit en moyenne 6 à 7 affaires à gérer instantanément par mois.

La cellule sociale dispose d'un médiateur assermenté qui œuvre en étroite collaboration avec les services de la Ville, les médiateurs du commissariat de Police ainsi que les conciliateurs de justice.

La nature des nuisances consiste principalement en :

- Des bruits de voisinage liés au comportement de certains ;
- Des nuisances olfactives.

Des médiations sont régulièrement organisées entre les parties (plaignants et mis en cause) afin de pouvoir caractériser les faits, proposer des solutions et les mettre en œuvre, le tout étant formalisé dans le cadre d'un protocole.

En cas d'échec de la médiation, le Conciliateur de Justice peut être sollicité et intervenir à la demande de l'Office ou des intéressés.

L'OPH peut aussi saisir en dernier recours le Juge du Tribunal d'Instance afin d'obtenir la résiliation du bail du locataire générant des troubles et pour non-respect des obligations contractuelles.

### **Quelques chiffres :**

## Procédures juridiques en résiliation de bail pour troubles de voisinage

- 01/04/2017 au 31/12/2020 : 9 procédures ;
- 01/01/21 au 31/12/2021 : 3 procédures.

En parallèle de toutes ces actions, des commissions « troubles du voisinage » ont lieu trimestriellement à la mairie de Courbevoie avec les intervenants extérieurs (adjoint au maire à la prévention de la délinquance, auxiliaires de police, conciliateur de justice, représentants de l'OPH...).

## D) LA LUTTE CONTRE L'OCCUPATION ILLEGALE DE LOGEMENTS

L'OPH est attentif à ce que ses locataires respectent les conditions d'occupation imposées par le Code de la Construction et de l'Habitation.

Ainsi des démarches sont régulièrement entreprises pour identifier les logements non occupés par les titulaires des baux. A cet effet, 18 constats d'huissiers ont été réalisés cette année.

## E) LA CONCERTATION LOCATIVE

Le C.C.L. s'est réuni à trois reprises en 2021 et a principalement travaillé sur les sujets suivants :

### Adaptation des logements au vieillissement et au handicap :

- Elaboration des fiches d'information locataires ;
- Mise au point de la convention SOLIHA.

**OPH COURBEVOIE HABITAT**  
EPT PARIS OUEST - LA DEFENSE

**FICHE PRATIQUE**

### Accompagnement au handicap, au vieillissement et à la perte d'autonomie

Vous êtes locataire de l'OPH de Courbevoie. Vous êtes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. Vous souhaitez vivre dans votre logement de façon autonome et le plus longtemps possible.

**Tout locataire de l'OPH en situation de handicap ou de perte d'autonomie peut faire, à ses frais et après autorisation de l'Office, des travaux d'adaptation du logement qu'il loue.**

**A votre départ, l'OPH de Courbevoie ne pourra en aucun cas exiger que vous remettiez le logement dans l'état dans lequel il était avant les travaux d'adaptation que vous auriez réalisés.**

Quelles sont les adaptations possibles ?

Différentes interventions sont envisageables pour adapter et sécuriser votre logement. Les travaux sont décrits dans le décret n° 2016-1282 du 29 septembre 2016 et consistent en :

- La création, suppression ou modification de cloisons ou de portes intérieures au logement ;
- La modification de l'aménagement ou de l'équipement des pièces d'eau (cuisine, toilettes, salle d'eau) ;
- La création ou la modification des prises électriques et des points d'éclairage ;
- L'installation ou l'adaptation des systèmes de commande (notamment commande des installations électriques, d'eau, de gaz et de chauffage, interphone, signalisation, intercom) ;
- L'installation ou la modification des systèmes de fermeture et d'ouverture (portes, fenêtres, volets) et d'alerte.

Des vidéos permettant d'en savoir plus sur l'adaptation du logement sont consultables sur le site [www.ophparisouest.fr](https://www.ophparisouest.fr) :

- Adapter votre pièce à vivre : <https://www.ophparisouest.fr/adapter-votre-piece-a-vivre>
- Adapter votre salle de bain : <https://www.ophparisouest.fr/adapter-votre-salle-de-bain>
- Aménager votre chambre : <https://www.ophparisouest.fr/amenager-votre-chambre-video>

**OPH COURBEVOIE HABITAT**  
EPT PARIS OUEST - LA DEFENSE

**FICHE PRATIQUE**

### Quelles sont les aides dont vous pouvez bénéficier en tant que locataire ?

**A. Les aides de l'OPH de Courbevoie**

Si vous remplissez certaines conditions, l'OPH de Courbevoie est en mesure de vous accompagner dans votre projet, vous aider à mobiliser les subventions qui pourraient vous être accordées. Les conditions et les modalités de cette prise en charge sont définies dans la fiche : Situation de Handicap ou de dépendance, l'OPH et l'association SOLIHA vous accompagnent dans l'adaptation de votre logement.

**B. Les aides des collectivités territoriales**

Certains travaux d'aménagement peuvent être pris en charge par les collectivités dans le cadre de :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) attribuée et versée par le conseil départemental. L'allocation est destinée aux personnes âgées de 60 ans et plus en perte d'autonomie, résidant à domicile ou en établissement. Elle n'est pas soumise à conditions de ressources et n'est pas récupérable sur succession.
- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) attribuée par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et versée par le conseil départemental. Elle permet de rembourser les dépenses liées à votre perte d'autonomie. La PCH comprend cinq formes d'aides (humaine, technique, aménagement du logement, transport, aide spécifique ou exceptionnelle, animale). Son attribution dépend de votre degré d'autonomie, de votre âge, de vos ressources et de votre résidence. La PCH est attribuée à vie si votre état de santé ne peut pas s'améliorer.

**C. Les aides des autres organismes**

La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV), vos assurances complémentaires santé peuvent sous certaines conditions, vous accorder également des aides financières pour réaliser des aménagements dans votre logement.

**D. Les aides fiscales**

Des crédits d'impôt peuvent être octroyés pour certaines dépenses réalisées pour installer des équipements pour personnes âgées ou handicapées.

Pour en savoir plus, consultez le site [service-public.fr](https://www.service-public.fr)

**OPH COURBEVOIE HABITAT**  
EPT PARIS OUEST - LA DEFENSE

**FICHE PRATIQUE**

### Quelles sont les démarches à accomplir ?

**A. Vous souhaitez solliciter l'OPH pour vous accompagner :**

Prenez connaissance de la fiche **Situation de handicap ou de dépendance, l'OPH et l'association SOLIHA vous accompagnent dans l'adaptation de votre logement** puis faites-nous parvenir par courrier ou email une demande en précisant votre situation et les aménagements que vous souhaitez voir réalisés. Joignez tout justificatif médical ou attestation de la MDPH.

**B. Vous souhaitez gérer vous-même votre dossier :**

La réalisation des travaux d'adaptation doit faire l'objet d'une demande d'autorisation à adresser à l'OPH de Courbevoie par lettre recommandée avec accusé de réception (article 77 de la loi du 6 juillet 1989).

**Ce courrier doit décrire précisément :**

- Les transformations envisagées ;
- Les conditions dans lesquelles ces travaux seront réalisés ;
- L'entreprise qui aura la charge de leur réalisation.

Si l'OPH de Courbevoie ne vous répond pas dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de votre demande, ce silence vaut décision d'acceptation.

Il est rappelé qu'à votre départ, l'OPH de Courbevoie ne pourra pas exiger la remise des lieux en l'état. Ces travaux doivent figurer sur la liste fixée par le décret n° 2016-1282 du 29 septembre 2016.

Dans les 2 mois suivant la fin des travaux, le locataire atteste auprès de l'OPH de Courbevoie que :

- C'est bien l'entreprise prévue dans le courrier qui est intervenue ;
- Les travaux effectués sont bien ceux qui ont été notifiés et autorisés.





## F) L'ENGAGEMENT DANS UNE DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE

L'OPH dispose depuis quatre ans déjà, d'une cellule « Procédures-Qualité » armée par un collaborateur. En sus d'une veille documentaire thématique hebdomadaire (législative et réglementaire, institutionnelle), ce dernier a continué son travail de rédaction des procédures au profit des différents services et en assure la gestion.

Par ailleurs, cet agent a été grandement mobilisé cette année pour optimiser la gestion des archives.

### 1. Optimiser la gestion des archives

Un processus d'amélioration de la gestion des archives a été initié en 2015 avec la réorganisation de la salle de stockage, la création d'une base de données (plans, dossiers du personnel) et la création de tableaux de suivi des entrées et sorties des documents.

Ce processus de montée en puissance est entré dans une nouvelle phase en 2021 avec l'affinement du tri et du repérage des dossiers d'état des lieux (entrée et sortie), l'inventaire des dossiers de propriété (titres de propriété, permis de construire, certificats de conformité, plans de financement, délibérations) et la numérisation d'une partie du fonds.

L'organisation de rencontres avec des prestataires de services a permis de préparer l'étape suivante de la modernisation des archives.

### 2. Accompagner la mise en conformité de l'OPH avec le Référentiel général sur la protection des données (RGPD)

Dans le cadre de la démarche de mise en conformité de l'OPH au RGPD débutée en 2020 et en tant que référent CNIL pour l'Office, la Cellule « Procédures – Qualité » a organisé et suivi les journées d'intervention du Délégué à la protection des données (DPO) externe mis à disposition par Anaxia Conseil.

La Cellule participe également en continu, à la mise en conformité pour la partie gestion des archives et la réalisation des enquêtes de satisfaction internes et externes.

### 3. Poursuivre la mise en œuvre du plan d'action Quali'Hlm®

En réalisant un diagnostic Habitat Qualité Service (HQS) en fin 2018, l'OPH s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service rendu aux locataires.

Exploitant le diagnostic réalisé par un auditeur agréé de la Société Habitas et Territoires Conseil, l'Office a élaboré son Plan d'actions d'amélioration (PAA) puis présenté son dossier de labellisation en commission nationale.

Déclaré « admissible » au label Quali'Hlm® en juin 2019 par l'Union sociale pour l'Habitat (USH), suite à l'audit du plan d'actions concrètes élaboré en concertation avec les représentants des locataires, l'OPH a obtenu le label Quali'Hlm® en décembre 2020 avec les félicitations du jury.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre en 2021, en partenariat avec d'autres services : création de supports d'information destinés à l'affichage dans les halls de résidence (notes d'information technique et locative, planning de ménage, prévention contre l'encombrement des balcons), suivi de la visite de courtoisie proposée par les gardiens aux nouveaux locataires, mise à jour continue du support de suivi des visites de contrôle des résidences par les coordinateurs, rédaction d'articles et proposition de pistes d'amélioration du site internet, organisation d'actions de sensibilisation des locataires des résidences ABG et Louis-Blanc Audran à la gestion des déchets (animations pied d'immeuble et en portes-à-portes), rédaction de la lettre interne (quadrimestrielle).

L'ensemble des activités de la cellule « maîtrise d'ouvrage et réhabilitations » est suivi par un seul collaborateur, architecte et urbaniste sous le contrôle du Directeur des services techniques.

### A) LA PRODUCTION D'OFFRES NOUVELLES

#### ▪ Les constructions neuves

##### 18, rue des Salles et 19, rue de Visien

L'enveloppe financière retenue selon le devis quantitatif et estimatif (DQE) de l'avant-projet détaillé (APD) s'élevait à 951 500 € H.T.

Deux appels d'offres ont été successivement lancés afin de sélectionner les entreprises de travaux. Malheureusement, ces derniers se sont révélés infructueux, le prix au m<sup>2</sup> de surface habitable à construire s'avérant au niveau des offres reçues, prohibitifs (4 827 € HT hors aléas techniques et hors acquisition du foncier).

Aussi le Conseil d'Administration a-t-il pris la décision d'annuler cette opération de construction neuve et de mettre en vente le terrain. Une offre d'achat à hauteur de 990 k€ a été formulée par un particulier. La promesse de vente sera signée en début d'année 2022. Les fonds propres résultant de cette cession seront réservés à l'opération de réhabilitation de la résidence Gaultier Mission Marchand.

#### ▪ Les acquisitions en Vente Future d'Achèvement (VEFA)

Dans le cadre de sa politique de développement, l'Office s'est porté acquéreur des logements sociaux de trois programmes immobiliers résidentiels réalisés par les promoteurs Arche Promotion et Franco-Suisse à savoir :

- 16/18bis rue de Rouen à Courbevoie, 7 logements dont 3 logements PLAI et 4 logements PLUS ;
- 121 bis/127 rue de Normandie à Courbevoie, 16 logements dont 5 logements PLAI et 11 logements PLUS ;
- 1 à 7 rue des Vieilles Vignes et 7 à 9 rue Barbès à Courbevoie, 18 logements dont 6 logements PLAI et 12 logements PLUS.

Ces acquisitions permettront à terme de renforcer le patrimoine de l'Office de 41 logements sociaux supplémentaires pour 2022/2023.

La maîtrise d'ouvrage de ces opérations est déléguée au Groupement d'intérêt économique Grand Paris Habitat (GIE GPH).

Les actes authentiques d'acquisition VEFA pour les opérations Vieilles Vignes et Rouen ont été signés en fin de premier semestre 2020.

Les 18 logements de la Résidence des Vieilles Vignes (Villa CELINA) ont été livrés le 15 décembre 2021.

Ceux de la Rue de Rouen (Villa MARGOT) le seront au mois de mai 2022.

Le permis de construire de l'opération rue de Normandie pourtant modifié après un premier recours contentieux auprès du tribunal administratif de Pontoise est de nouveau attaqué par des riverains.



VEFA – Vieilles Vignes



VEFA – Villa MARGOT



VEFA – Rue de Normandie

## **B) LES OPERATIONS DE RENOVATION EN COURS**

### **▪ Réhabilitation de la résidence Briand I**

La résidence Briand I, construite en 1961, est constituée de 45 logements répartis sur 7 étages et se situe au 24 à 28 boulevard Aristide Briand.

Une première tranche de travaux a été livrée en juillet 2018, travaux qui comprenaient la mise en œuvre d'une isolation thermique par l'extérieur (ITE), la réfection de l'étanchéité des toitures terrasses, l'installation d'une ventilation mécaniquement contrôlée (VMC), le changement des portes de hall avec installation d'une interphonie GSM.

La deuxième tranche de l'opération consistant à réaliser des travaux de réfection de plomberie en présence d'amiante s'avère particulièrement complexe dans son organisation et son pilotage. Ces travaux nécessitent l'entière adhésion et une collaboration sans faille des locataires pour optimiser les délais de travaux et donc la réduction des nuisances dans le temps. Ces conditions ne semblaient pas être remplies, notamment dans le contexte sanitaire de l'année 2021.

Les services techniques de l'OPH ont par ailleurs dressé un bilan satisfaisant des réseaux d'adduction et d'évacuation de la résidence, et relevé l'absence de désordres majeurs comme des engorgements récurrents ou des fuites sur colonne d'eau.

Au vu de ces informations, le Bureau du Conseil d'Administration s'est prononcé lors de sa séance du 9 novembre 2021, en faveur de l'ajournement des travaux.



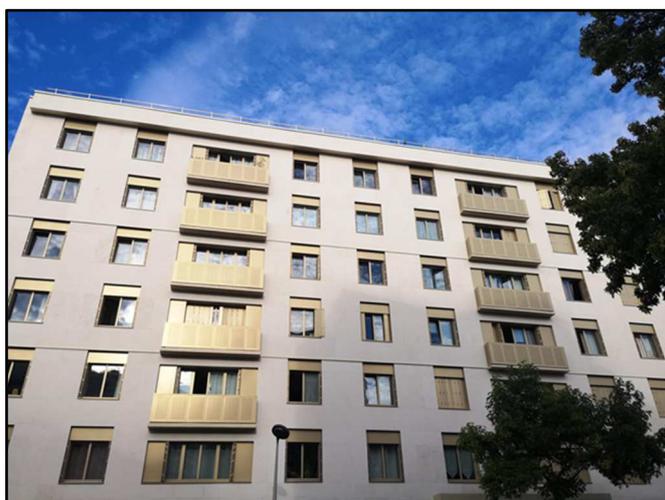
*Résidence Photos 24/28 Briand - Façade sur rue*

### ▪ **Réhabilitation de la résidence 21 Colombes**

La résidence Colombes située au 21 rue de Colombes à Courbevoie, construite en 1958, est constituée de 25 logements répartis sur 6 étages. En octobre 2016, l'agence Graal Architecture a été mandatée en tant que maître d'œuvre pour la réhabilitation de cet immeuble.

L'opération consistait en la mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur par la mise en place d'un parement en pierre naturelle, la réfection de l'étanchéité de la toiture, le remplacement des menuiseries extérieures, la réfection de la plomberie et des équipements sanitaires des logements, l'installation d'une VMC et la révision de l'ensemble des gaines techniques afin de reconstituer le degré coupe-feu selon la réglementation.

Le chantier réalisé par la société ACORUS a été réceptionné le 8 janvier 2021.



*Résidence Photos 21 Colombes - Façade sur rue*

### ▪ **Réhabilitation de la Résidence Briand II**

La résidence Briand II, située du 4 au 6 boulevard Aristide Briand et du 37 au 39 rue Jules Lefèvre Prolongée à Courbevoie, a été construite en 1963 et comprend 56 logements répartis sur 6 étages. En juin 2017, le bureau d'étude A-TEK se voyait confier une mission de maîtrise d'œuvre pour cette opération de réhabilitation.

Le programme des travaux comprend la mise en œuvre d'une ITE qualitative en façade, la réfection de l'étanchéité et l'isolation des toitures terrasses, le remplacement des menuiseries extérieures des logements et des parties communes, la mise en œuvre d'un contrôle d'accès, le remplacement des réseaux et des équipements sanitaires, l'installation d'une VMC.

La déclaration préalable déposée ayant été obtenue le 30 novembre 2018, les travaux ont été confiés à l'entreprise COLAS après une procédure d'appel d'offres.

La période de préparation de ce chantier a débuté en septembre 2019. Cependant, le marché a été ajourné une première fois sur demande des Services Techniques de la Ville de Courbevoie qui n'ont accordé les autorisations de voiries qu'en début d'année 2020, puis une seconde fois pour faire suite au premier confinement COVID.

Le démarrage des travaux n'a donc été effectif qu'en juillet 2020.

L'opération est en cours de travaux et se terminera à la fin du mois de mai 2022.

L'enveloppe financière des travaux à réaliser s'élève à 2,6 M€ H.T., intégrant des prestations non prévues au programme initial, notamment le traitement qualitatif du revêtement de façade en pierre reconstituée qui participe à intégrer harmonieusement le bâtiment dans l'environnement urbain du cœur de ville de Courbevoie (exigence des Services de l'urbanisme).



*Résidence 24/28 Briand – Façades*

▪ **Réalisation de 2 logements PMR - Résidence ABG – 29 rue Marceau**

Dans le cadre de sa politique d'adaptation des logements au handicap, l'Office a décidé, suite au départ de services de la Caisse d'allocations familiales, de transformer ces espaces de bureaux en deux logements totalement adaptés à des personnes à mobilité réduite (PMR). Les travaux ont été confiés à l'entreprise COPROM.

Les travaux ont été largement retardés par la pandémie mais aussi par la découverte d'amiante dans les enduits sur les murs maçonnés existants.

Le coût final de l'opération s'élève à 412 k€ TTC

Les deux logements PMR, un T2 et un T4, ont pu être mis en location dès le mois d'octobre 2021.

▪ **Réhabilitation de la résidence Winburn**

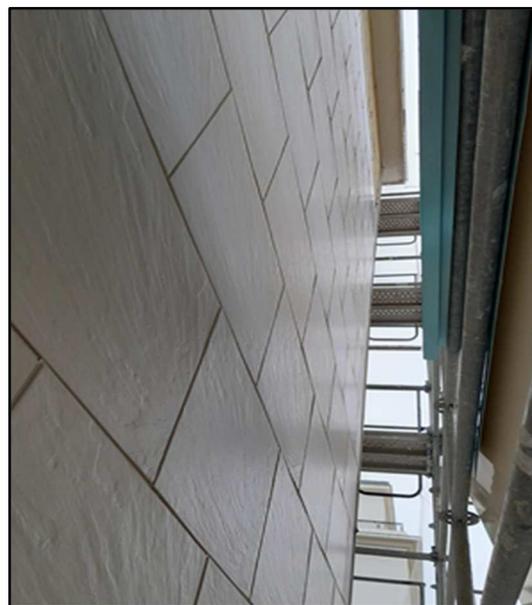
Construite en 1963, cette résidence comprend 30 logements répartis sur 5 étages avec ascenseur et coursives extérieures.

L'objectif de cette réhabilitation est d'améliorer sensiblement les performances thermiques du bâti tout en fermant les coursives extérieures, mais également de rénover les menuiseries extérieures des parties communes, les réseaux, les équipements de plomberie et d'installer une ventilation basse pression.

Le marché de maîtrise d'œuvre a été attribué au cabinet d'architectures LVK Architecte qui a chiffré les travaux à 1,4 M€ H.T.

Les travaux, confiés après une procédure d'appel d'offres à la société Qivy, devraient se terminer au mois de mai 2022.

La fermeture de la coursive améliorera sensiblement le confort des locataires en les préservant des aléas climatiques. Outre l'avantage thermique, ce dispositif réduira également les nuisances olfactives émanant de la station-service qui jouxte la résidence.



*Résidence Winburn – Coursive et façade*

### **C) LES OPERATIONS DE RENOVATION EN PHASE ETUDE**

#### **▪ Réhabilitation de la résidence FALLET**

Construite en 1968, cette résidence comporte 85 logements répartis sur 11 étages.

Le préprogramme des travaux comprend la mise en œuvre d'une isolation thermique par l'extérieur qui permettra d'améliorer les qualités thermiques et esthétique du bâtiment, le remplacement des garde-corps des balcons, le remplacement des menuiseries extérieures avec des volets roulants, la mise en œuvre d'une clôture de résidentialisation et d'un contrôle d'accès, l'installation d'une ventilation mécaniquement contrôlée si la faisabilité est confirmée et la révision de l'ensemble des gaines techniques afin de reconstituer le degré coupe-feu selon la réglementation ainsi que la réfection des parties communes. Cette réhabilitation devra permettre d'obtenir un diagnostic de performance énergétique de classe B à minima. Le programme sera définitivement arrêté en fonction des résultats de la mission diagnostic opérée par la maîtrise d'œuvre.

Le coût prévisionnel des travaux est estimé à environ 2,9 M€ TTC. Un début de chantier est espéré en fin d'année 2022.

Le cabinet d'architecture Z STUDIO et le bureau d'étude ECIC NEPSSEN ont été sélectionnés pour réaliser la conception et le suivi de l'exécution de l'opération. La société de géomètres experts TASSOU & CAVEL ont réalisé l'ensemble des relevés de l'immeuble afin de mettre à disposition de la maîtrise d'œuvre une base de plan solide pour la conception du projet.



*Résidence FALLET – Façade existante*

▪ **Réhabilitation de la Résidence Gaultier - Mission Marchand**

Cette résidence construite en 1930, est constituée de 242 logements répartis sur 6 étages.

Ces logements ne répondent plus au mode de vie actuel, du fait de l'agencement des espaces majoritairement exigü et des surfaces de pièces de vie et des pièces humides sous dimensionnées. L'ensemble bâti est globalement en mauvais état et nécessite une rénovation complète, tant au niveau de l'enveloppe et des espaces intérieurs qu'au niveau des réseaux d'adduction et d'évacuation, des équipements sanitaires et de l'électricité.

Une étude de faisabilité menée par l'agence Virtuel Architecture avait permis de retenir un scénario de réhabilitation visant à revoir l'agencement et la typologie des logements en privilégiant le déclassement et la réunion des appartements (F2 transformé en F1, F3 transformé en F2 et 2 logements réhabilités à partir de 3 logements existants).

Une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage a été confiée au GIE Grand Paris Habitat, qui a retravaillé sur la base d'un diagnostic et d'une étude thermique lancé en 2019.

Le montage et le plan de financement de l'opération présentés au Conseil d'Administration du 17 décembre 2020 prévoit le lancement en début d'année 2021, d'un marché de conception-réalisation en deux tranches à savoir :

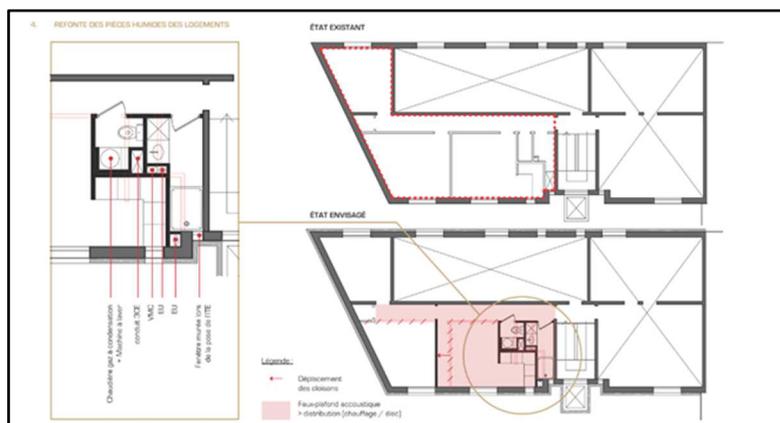
- La première englobera les travaux de rénovation et amélioration thermique sur l'enveloppe ;
- La seconde tranche viendra traiter l'intérieur des logements en privilégiant le scénario de restructuration des espaces sur le principe du déclassement ou regroupement, avec pour objectif de revenir à des standards de surface plus adapté au mode de vie contemporain. Les travaux pour cette seconde tranche s'étaleront entre 2023 et 2025 minimum.

L'investissement sera de l'ordre de 16 M€ H.T.

La sélection des groupements de maîtrise d'œuvre et d'entreprise de travaux a été réalisé dans le cadre du marché de conception réalisation. Quatre groupements ont été sélectionnés :

- Leon Grosse - Virtual
- GCC - Chazottes
- GTM Bâtiments – Fabien Gantois
- Eiffage – CODA Lair et Roynettes

Sur la base d'un programme à finaliser au 2<sup>ème</sup> semestre 2022, les groupements remettront un projet et le défendront devant un jury de concours.



## D) LES OPERATIONS DE REMISE AUX NORMES ELECTRIQUES

### ▪ **57-59 Victor Hugo**

La maîtrise d'œuvre de la réhabilitation électrique de cette résidence a été confiée à la société Séquanaise d'ingénierie. Les travaux prévoient de remplacer l'ensemble de la filerie, des tableaux électriques individuels et des armoires TGBT, des prises courants, interrupteurs, douille DCL, la remise à la terre des liaisons équipotentielles, le remplacement de l'éclairage de parties communes par des hublots LED à détection, des tubes néons par des tubes LED dans les parkings ainsi que des blocs autonomes d'éclairages de sécurité. Les travaux ont démarré au début du mois de septembre 2021 avec un planning prévisionnel s'étalant sur 9 mois et une fin des travaux en mai 2022. Le montant total des travaux s'élève à 267 € H.T.

### ▪ **81 Brossolette**

La résidence Brossolette, construite en 1931, est constituée de 78 logements répartis sur 6 étages accessible avec 3 ascenseurs. Dans le cadre d'une opération de remise aux normes électriques de l'ensemble des logements et des parties communes de la résidence ainsi que de la mise en place de nouveau système de contrôle d'accès, la société NEPSEN SEQUANAISE a été sélectionné en tant que maître d'œuvre de l'opération afin de concevoir et assurer le suivi de l'exécution des travaux.

La phase diagnostic a été remise au cours du mois de décembre 2021 et prévoit 270 K€ H.T. de travaux. Les travaux devront démarrer au début du mois de juin 2022. Les délais sont estimés à 8 mois.

## E) LES TRAVAUX D'AMELIORATION ET DE GROS ENTRETIEN

Dans le cadre du plan pluriannuel d'investissement et de maintenance, l'OPH poursuit sa politique de remplacement de composants et de remise aux normes.

Ces opérations sont suivies soit par le responsable maîtrise d'ouvrage, soit par les gestionnaires techniques ou le responsable de la maintenance spécialisée.

### ▪ **Résidence Louis Blanc Audran - Remplacement des menuiseries**

Marché notifié le 20 décembre 2019 à la société PRESTAPOSE. Le chantier a dû être neutralisé pendant le premier confinement. Les travaux ont été réceptionnés au mois d'août 2021 pour un coût final de 493,64 K€ H.T.

- **Résidence ABG – Installation d'abris poubelles sécurisés en extérieur**

Etudes en cours et relancées suite à la défaillance de la maîtrise d'œuvre. Une première demande de permis de construire a été refusée par la mairie. Une étude complémentaire est en cours afin d'obtenir ce permis de construire.

- **Résidence ABG – Bétonnage des sols et remplacements des portes de caves tranche 1**

Le marché a été notifié le 02 décembre 2020. Les travaux dans les caves sont terminés. Il reste les portes de gaines techniques à changer mais l'entreprise doit faire face à problème d'approvisionnement. La fin de ces travaux est planifiée en mai 2022. Le montant est de 52 K€ H.T.

- **Résidence ABG – Bétonnage des sols et remplacements des portes de caves tranche 2**

Le marché a été notifié le 08 novembre 2021. Les travaux se dérouleront de février 2022 à juin 2022. Le budget s'élève à 100,40 K€ H.T.

- **Résidence ABG – remplacement de portes de hall – Tranche 1**

Notifié le 29 décembre 2020, ce marché a été réceptionné le 11/08/2021. Le montant des travaux s'élève à : 130,69 K€ H.T.

- **Résidence ABG – remplacement de portes de hall – Tranche 2**

Le marché a été notifié le 16 novembre 2021. Les travaux se dérouleront de janvier 2022 à juin 2022. Le budget s'élève à 143,34 K€ H.T.

- **Résidence Carnot Aboukir – Résidentialisation**

La déclaration de travaux a été validée par les services de l'urbanisme de la ville de Courbevoie. Le marché a été notifié le 13/12/2021 et les travaux s'étaleront de février à juillet 2022. Le budget consacré s'élève à 258,27 K€ H.T.

- **Résidences 1-3-5 Schweitzer – 18 Dieppe – 52 Gaultier – Réfection des toitures terrasses**

Il reste à réaliser le 18 Dieppe par suite de problème d'approvisionnement en isolant. Montant des travaux : 597,84 K€ H.T.

- **Résidence Krüger – Résidentialisation et installation d'une vidéosurveillance**

Les travaux ont été livrés le 12 octobre 2021 – Montant consacré : 190,38 K€ H.T.

- **Résidence Timbaud Brossolette – Résidentialisation et installation de platine GSM**

Cette opération a pris du retard dans son exécution car l'implantation de la clôture extérieure a été remise en cause par les services de l'urbanisme en cours de chantier alors même que la déclaration préalable nous avait été accordée. Le budget alloué se monte à 95,64 K€ H.T.

Les travaux devraient se terminer en été 2022.

- **ABG – 29 Marceau – Mise en conformité des deux ascenseurs**

Marché notifié le 09 décembre 2020 – Début de travaux le 30 août 2021- Un ascenseur est réceptionné – Les travaux de modernisation sont en cours pour le second appareil.

Le montant des travaux s'élève à 267,30 K€ H.T.

- **SAISONS – Remplacement de deux ascenseurs**

Marché notifié le 04 juin 2020 – Les travaux se sont déroulés de novembre 2020 à juillet 2021. Montant de l'investissement : 174,80 K€ H.T.

- **REGNAULT – Remplacement des neufs ascenseurs**

Marché notifié le 04 août 2021 – Il est prévu trois tranches sur 3 ans pour un investissement de 1 155,60 K€ H.T. La première tranche débutera en janvier 2022.

### A) LA GESTION DES RECLAMATIONS

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2021, les locataires de l'Office disposent d'un contrat multiservices qui leur permet de déposer et de solliciter directement l'entreprise Proxiserve.

Certaines réclamations émises par les locataires sont néanmoins traitées par le « pôle gestion technique » qui a en charge :

- Le traitement des réclamations ;
- La gestion technique du patrimoine au travers du suivi des contrats d'entretien et de maintenance ;
- La gestion des états des lieux (entrée et sortie) et des travaux de remise en état des logements ;
- Le suivi des chantiers d'entretien et de rénovation.

Le patrimoine est ainsi réparti en trois secteurs, chacun d'entre eux étant pris en compte par un gestionnaire et une assistante. Pour faire suite à notre plan d'actions élaboré dans le cadre de notre certification QUAL'HLM, la répartition du patrimoine a été redéfinie en zone géographique afin de limiter les délais de déplacements des agents.

Les réclamations émises par les locataires découlent, soit sur des bons d'interventions en régie, soit sur des bons d'interventions ou de commandes auprès d'entreprises.

Après une année 2020, perturbée par la crise sanitaire, le traitement des réclamations a retrouvé en 2021 un rythme normal. Il est à souligner que depuis l'été 2020, l'ensemble du personnel s'est vu équipé des matériels informatiques nomades indispensables pour assurer une gestion nominale des réclamations, que ce soit en présentiel ou en distanciel.

L'organisation du travail a été par ailleurs notablement adaptée. La présence de personnel à l'Office étant indispensable, un planning mensuel de télétravail continue d'être établi de manière à assurer une permanence au siège tout en respectant au mieux les consignes sanitaires édictées par l'Etat sur le télétravail.

Pour l'année 2021 ont été enregistrés et traités :

- 8 234 réclamations dont 4 253 par la Société PROXISERVE (51, 65 % des réclamations), soit une moyenne de 686 réclamations par mois et de 32 par jour ouvré ;
- 725 bons d'intervention en régie ;
- 1 483 bons de commande pour entreprises ;
- 1 734 bons d'intervention dans le cadre des contrats d'entretien.

Les délais d'intervention de nos prestataires se maintiennent toujours à un bon niveau malgré les difficultés encore rencontrées par l'absentéisme lié à la COVID et aux problèmes d'approvisionnement de matériels et matériaux.

#### **Les interventions en régie.**

Composée de trois agents spécialisés dans les corps d'état suivants : serrurerie-menuiserie, vitrerie-peinture, électricité, la régie technique permet à l'OPH de garder une capacité d'intervention et une réactivité significative afin de faire face aux urgences.

Travaillant étroitement avec les gestionnaires techniques, ils interviennent aussi bien dans les parties communes que dans les logements.

Leur expertise leur permet également de suivre certaines opérations de rénovation en contrôlant les prestations réalisées par les entreprises en particulier lors des mises aux normes électriques et des travaux de réfection de peinture des parties communes.

Il est à noter que l'agent spécialisé en vitrerie-peinture qui a fait valoir ses droits à la retraite n'a pas été remplacé. Le suivi des travaux de peinture a été pris en charge par les deux ouvriers restants, leur plan de charge ayant été allégé grâce au contrat multiservices.

#### ▪ **L'entretien technique à la charge des trois secteurs**

Les gestionnaires techniques de chaque secteur se voient confier la réalisation de divers travaux d'entretien sur leur patrimoine.

Les travaux les plus significatifs concernent pour l'année 2021 :

- La mise en place de platine GSM pour les sites Guynemer-Ségoffin et 28-34 Paix ;
- Le remplacement des collecteurs au 1 Schweitzer ;
- La mise en place d'abris conteneurs à Carnot-Aboukir et à Fallet ;
- La condamnation des vide-ordures sur divers sites ;
- L'installation de main courante pour PMR sur divers sites ;
- Le remplacement de portes de halls et locaux poubelles à Massenet ;
- Le remplacement des boîtes aux lettres de la Balance ;
- La remise en peinture des parties communes des 28-34 Paix.

#### ▪ **Le contrat multiservices**

Le contrat multiservices attribué à la société PROXISERVE est déployé depuis le 01 avril 2021. IL offre la possibilité de réaliser une maintenance préventive des logements via une visite annuelle ainsi qu'une maintenance curative pendant les heures ouvrables pour des dépannages d'électricité, de robinetterie, de ventilation, de serrurerie et de menuiserie.

Hors heures ouvrables, l'astreinte de l'OPH reste bien entendu joignable pour traiter les urgences.

Les avantages de ce type de contrats sont multiples :

- Une maintenance et un entretien préventifs et curatifs plus performants grâce à la visite et à l'entretien annuel ;
- Une diminution du nombre de visites de contrôle annuel opérées traditionnellement par divers prestataires. Il n'en resterait que deux : le contrat multiservice, l'entretien des chaudières gaz individuelles ;
- Une disparition des frais supplémentaires pour les dépannages ou les réparations locatives prévues au contrat ;
- La possibilité de saisir le prestataire directement sans passer par les services de l'OPH pour écourter les délais de traitement.

Le coût annuel par logement est de 67,31 € H.T. à la charge du locataire et de 36,24 € H.T. pour l'OPH.

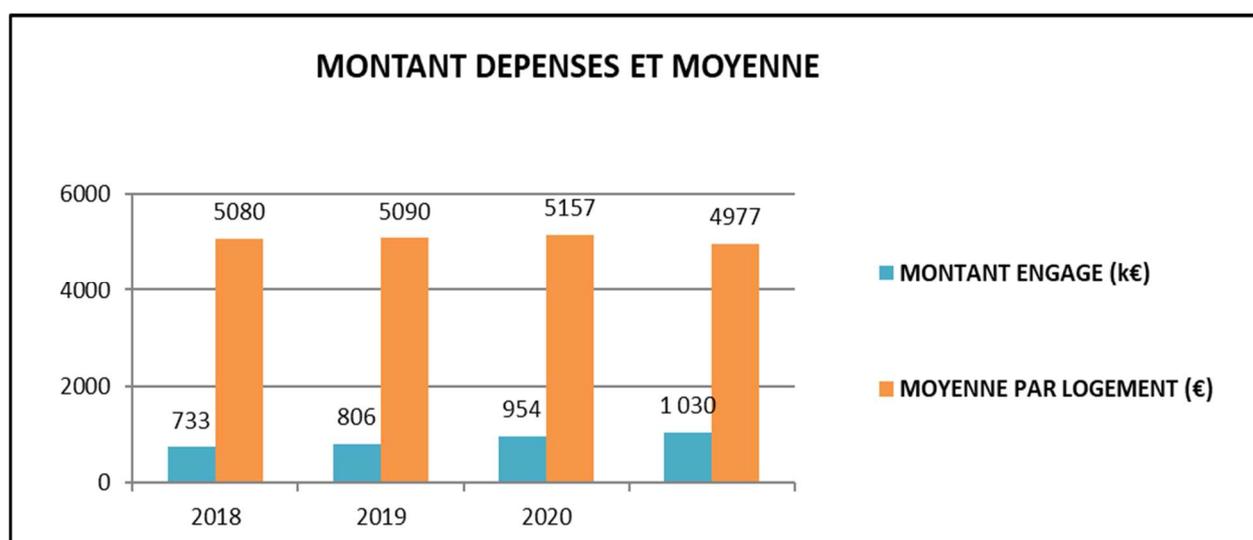
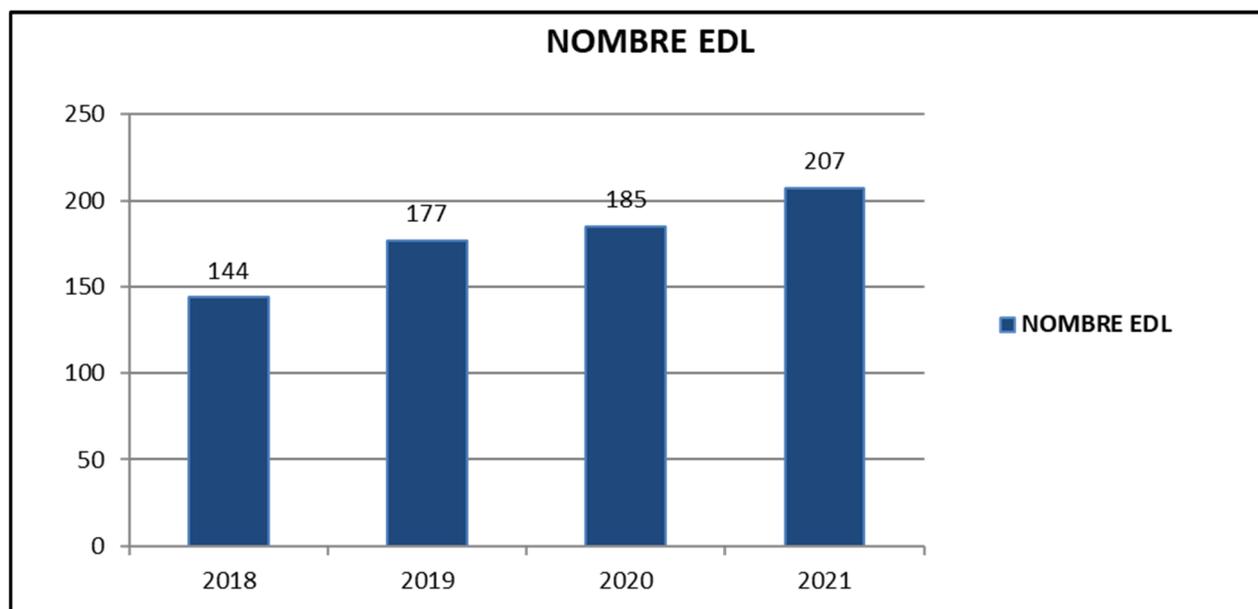
En 2021, ce sont plus 4200 réclamations techniques qui ont été traitées dans le cadre de ce contrat ce qui s'avère être très satisfaisant.

## B) La remise en état des logements

En 2021, la remise en état des logements avant relocation a représenté une dépense de 1 030 334 € TTC pour 207 logements traités.

L'objectif que nous nous sommes fixés avec l'entreprise Colas est une livraison moyenne de 15 logements par mois.

Un peu moins élevé que les années précédentes, le coût moyen par logement de 4 977 € reste maîtrisé. Comme les années précédentes, il est rappelé que les travaux d'embellissement (peintures et papiers peints) restent à la charge des locataires.



## C) La maintenance spécialisée

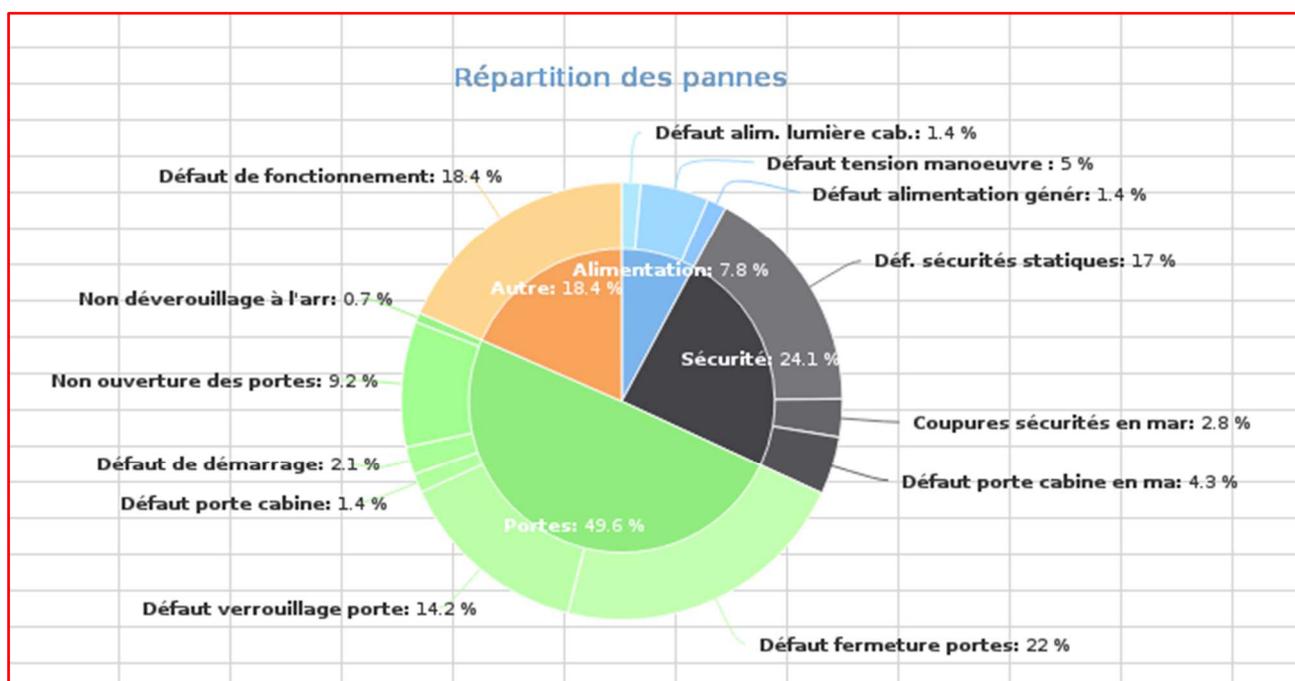
### 1. La maintenance et la modernisation des ascenseurs

Le parc des ascenseurs de l'OPH comprend 149 appareils dont le fonctionnement de deux appareils est suspendu.

Il fait l'objet de prestations d'entretien, de dépannage, de réparation et de mise en sécurité, et de modernisation selon la loi 2003-590 du 2 juillet 2003. Ces prestations, fixées dans le cadre du marché 10/18 de novembre 2018, respectent les dispositions du décret n° 2004-964 du 9 septembre 2004, l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif aux travaux de mise en sécurité des ascenseurs et du 18 novembre 2004 relatif à l'entretien des ascenseurs qui prévoit les clauses minimales obligatoires que doit comprendre tout contrat d'entretien d'ascenseur ainsi que les opérations minimales à effectuer obligatoirement sur les ascenseurs. Ces prestations ont été maintenues durant toute l'année avec des protocoles sanitaires attachées à ce corps de métier.

La valeur ajoutée du contrat réside dans la prise en compte d'une plus large gamme de pièces et de matériel avec une mise en place d'une aide au portage systématique pour les immobilisations supérieures à 72 heures. La baisse des coûts de travaux sur bons de commande s'en ressent fortement.

Au cours de l'année 2021, 1620 demandes d'intervention ont été enregistrées contre 983 en 2020. Sur ces 1620 demandes, 27% des demandes n'étaient pas justifiées car les ascenseurs fonctionnaient à l'arrivée du technicien. Le taux d'appel 2021 pour des pannes techniques est de 5,95 interventions par an et par appareil. Le marché prévoit 6 appels par an et par appareil. Ce taux annuel par appareil est légèrement dégradé par rapport à celui de l'année 2020 qui était de 4,68 pannes. Le très bon résultat de 2020 était en partie dû à la période de confinement. Pour mémoire le taux de 2019 était de 6,09 pannes.



Le taux moyen de disponibilité des installations pour l'année 2021 est de 98,8 % en léger retrait par rapport à l'année 2020 (99%).

Quelques actes récurrents d'incivilité sont malheureusement à déplorer sur les résidences Krüger et 81 Brossolette.

Au cours de l'année 2021, des appels d'offres ont été lancés pour :

- Les travaux de remplacement complet des 9 ascenseurs principaux de la résidence REGNAULT et pour le remplacement de l'ascenseur du 8 impasse WINBURN ;
- La maîtrise d'œuvre des trois appareils de la résidence de la Balance au 40 à 48 rue de l'Alma et pour les 8 ascenseurs de la résidence du VERSEAU au 32 à 38 rue de l'Alma.

Les travaux de remplacement des ascenseurs du 29 avenue Marceau ont par ailleurs débutés.

En complément du contrat étendu d'entretien, le parc ascenseur est télé surveillé et équipé d'un carnet d'entretien électronique. Une liaison phonique tri directionnelle permet d'assurer la sécurité des utilisateurs incarcérés et du personnel d'intervention. Le marché de télésurveillance a permis une modernisation des coffrets de réception des alarmes. Ainsi, la disparition des liaisons filaires en cuivre est achevée. La nouvelle technologie passe par une liaison GSM. Le cout des communications en est réduit.

Au titre du marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage, l'audit du parc des ascenseurs réalisé sur 2020 fait ressortir une amélioration de la maintenance. Il confirme et renforce le programme d'investissement à venir. La réalisation du contrôle quinquennal réglementaire prévu par la loi n° 2003-590 du 2 juillet 2003 a été réalisé au cours de l'année 2021.

## 2. Le suivi du contrat de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire

Le parc est composé de :

- 1 chaufferie Fioul (119 Normandie) ;
- 21 sous stations ;
- 18 chaufferies gaz.

L'année 2021 a été marquée par les travaux de rénovation de certaines installations à savoir :

- La rénovation de la chaufferie de la résidence rue de Rouen ;
- La rénovation de la chaufferie de la résidence 138 Timbaud Brossolette ;
- La rénovation et le passage sur le réseau urbain de la résidence du 11 Carnot.

Dans le cadre de son marché DALKIA a également continué à déployer un grand nombre de sondes d'ambiance dans les appartements.

Ainsi et sur l'année 2020, DALKIA a dépensé 332 350 € H.T. dans le cadre de l'investissement et du renouvellement P3.

### ▪ Prestations de conduite de l'installation et des travaux de petit entretien

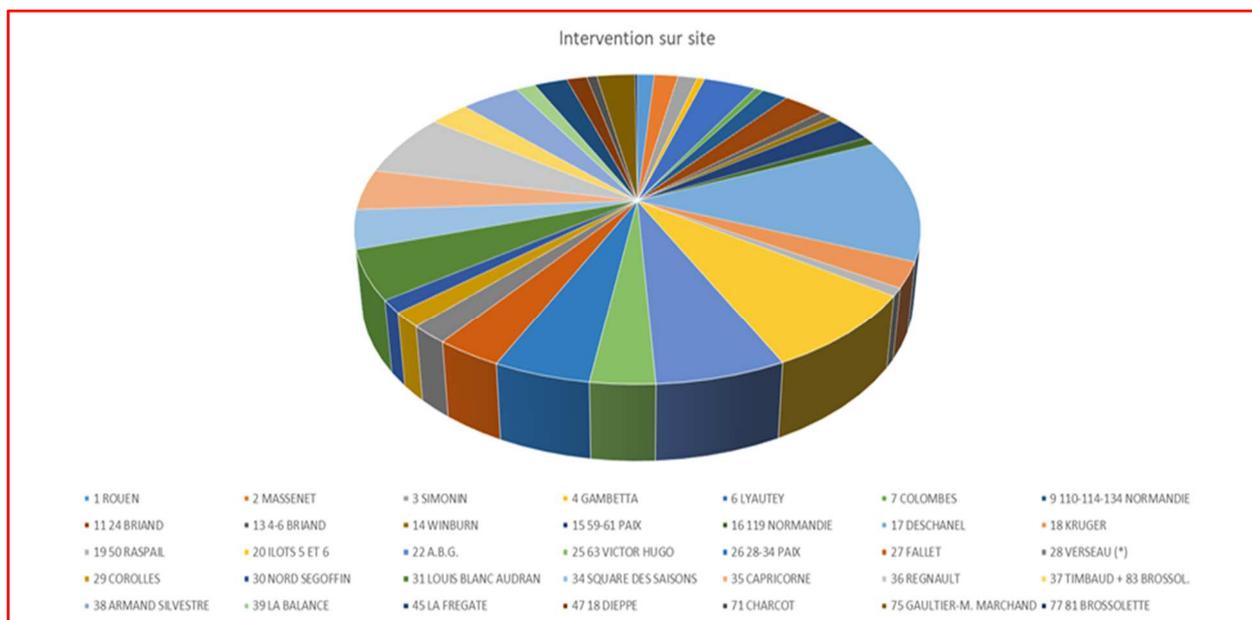
2305 interventions sur les sites de l'Office ont été constatées en 2021. Ce chiffre est en hausse de 30 % par rapport à l'année 2020 (30 %).

599 interventions concernent des demandes d'intervention consécutives à des problèmes de température dans les logements. Ce chiffre est quasiment divisé 3 par rapport à celui 2020 où le télétravail était privilégié.

1323 demandes d'interventions sont déclenchées par des alarmes.

Les interventions concernent des alarmes en chaufferie via les téléalarmes (58 %) et des demandes d'interventions formulés par les services de l'Office (42%).

La répartition des interventions par site est la suivante :



Les sites qui concentrent le plus de demande d'intervention (office et téléalarme) sont les suivants :

- Ilot 5&6 ;
- Deschanel ;
- ABG ;
- 110 Normandie ;
- 59 61 Paix.

#### ■ Bilan des consommations sur l'année 2021

Dans le cadre du marché, le prestataire s'est engagé sur de nouvelles cibles de consommation sur les bâtiments.

Pour les sites alimentés sur le réseau urbain, DALKIA prend l'engagement de diminuer les consommations de 7.9 % à minima.

Si l'on reprend l'évolution depuis le début du marché, les consommations sont majoritairement en baisse depuis le début du contrat.

La baisse des consommations est en lien avec la mise en place des sondes d'ambiance dans les logements et des travaux de renouvellement des installations.

Sur certaines résidences des réglages restent néanmoins à affiner.

A terme, les sondes d'ambiance devront permettre d'optimiser le rendu de température dans les résidences en lien avec les systèmes de régulation.

Concernant les prix sur les réseaux de chaleur, (Idex et Seinergerie) nous constatons une forte hausse du prix du MWH sur le dernier semestre 2021. Cette hausse a un impact significatif sur les charges.

Pour les chaufferies gérées par l'OPH, nous disposons dans le cadre de notre marché annuel, d'un prix fixe. Cette disposition nous permet de maîtriser les hausses potentielles jusqu'au mois juillet 2022.

Lors du prochain appel d'offres qui sera lancé en juin 2022, le prix d'une molécule de gaz pourrait malheureusement être multiplié par 3.

Nous attendons enfin, la mise en œuvre d'un éventuel bouclier tarifaire. Les conditions en seront définies par décret en 2022.

## **D) Le gardiennage et l'entretien des immeubles**

L'OPH dispose d'un service « proximité – coordination » armé par 30 gardiens et 20 agents d'entretien, encadré par deux coordinateurs, un magasinier et une responsable de Service.

Tout ce personnel a été fortement mobilisé pendant la crise et les deux périodes de confinement. En effet, il a leur fallu assurer la continuité du Service (gardiennage, entretien des sites, gestion des déchets) dans un contexte particulièrement anxiogène, gérer les absences, s'assurer du bon approvisionnement en équipements de protection individuels (masque, blouse, gel hydroalcoolique...) et faire respecter les consignes sanitaires au sein des immeubles.

## **E) L'amélioration de la sécurité et de l'hygiène**

### **1. La tranquillité résidentielle**

L'amélioration de la tranquillité résidentielle dans certaines résidences jugées sensibles reste notre priorité. La résidence Kruger profite désormais d'un dispositif de vidéosurveillance. D'autres opérations de résiliation sont en cours sur les résidences Timbaud et Carnot Aboukir.

Ces dispositifs qui restent relativement coûteux s'avèrent néanmoins efficaces puisqu'ils permettent de renforcer la sécurité et de ramener calme et tranquillité au sein des résidences.

### **2. La lutte contre la prolifération des rongeurs**

L'Office continue la lutte contre la présence accrue de rats dans les caves et les espaces verts. Notre prestataire, la société SENI, intervient deux fois par an sur l'ensemble de notre patrimoine. Sur les sites les plus infestés, d'autres actions sont régulièrement entreprises à savoir :

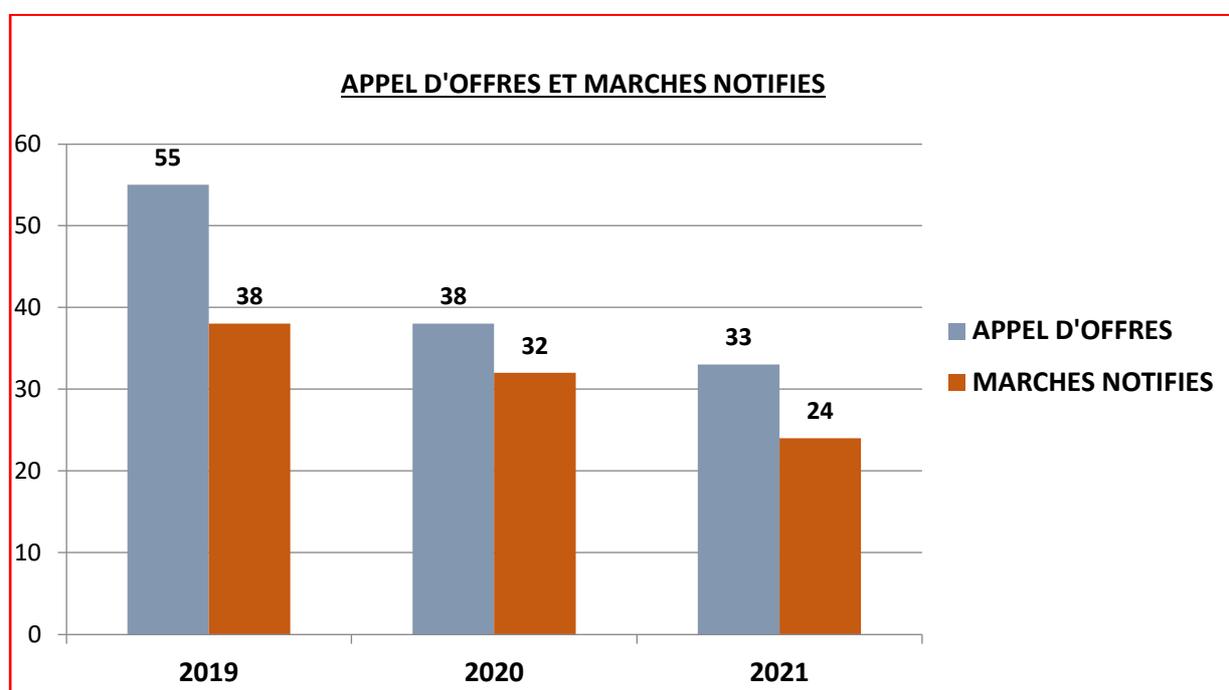
- Le bétonnage des sols de caves et des circulations, changement des portes de caves, rebouchage de tous les points de pénétration possible (travaux en cours dans la résidence ABG) ;
- Le traitement complémentaire et intensif des espaces verts par neutralisation des terriers et galeries, multiplication des pièges et ré-appâtage hebdomadaire.

Le service Marchés Publics et Achats, composé de 2 agents, a en charge la passation des marchés publics, leur suivi administratif, la gestion et le suivi des dossiers contentieux (appels en garantie, contentieux administratifs...) ainsi que le suivi des dossiers de sinistres (dommages aux biens, responsabilité civile...). Ce service assure également la veille réglementaire pour tout ce qui relève des achats et de la commande publique.

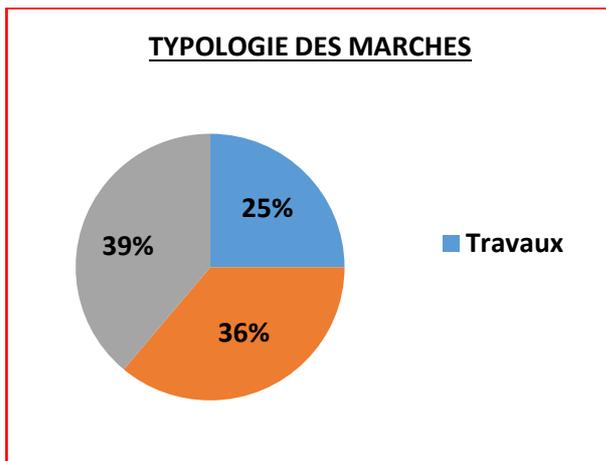
### A) LE VOLUME GLOBAL D'ACTIVITES EN COMMANDE PUBLIQUE

#### 1. Les appels d'offres et notifications

Au cours de l'année 2021, trente-trois procédures de consultation ont été lancées et vingt-six marchés ont pu être notifiés dont quatre marchés de fourniture, treize marchés de services et neuf marchés de travaux.



Il est à noter une baisse du nombre de marchés lancés sur l'année 2021 par rapport à 2020. Elle s'explique par l'approche de la fusion des OPH. Le Service a dû lancer plus d'un tiers des marchés durant le dernier trimestre 2021 et traiter les tâches administratives afférentes à ces procédures en fin d'année.



Concernant la répartition par type de marchés, les prestations de service et les travaux représentent, une part prépondérante des procédures lancées. Les marchés de fourniture concernent principalement le gaz et l'électricité.

## **2. Les procédures de marchés classées sans suite**

La réglementation des marchés publics permet à tout moment à l'Office d'arrêter une procédure de consultation pour un motif d'intérêt général. Pour citer quelques exemples, il peut s'agir d'un marché de travaux de construction dont l'octroi du permis de construire fait l'objet d'un recours, d'une consultation pour laquelle toutes les offres reçues sont au-delà du prévisionnel budgétaire ou d'une offre unique ne permettant pas de faire jouer la concurrence.

Pour l'année 2021, une procédure a été classée sans suite après refus de permis de construire. Il s'agit du marché de travaux pour la mise en place d'abris pour les conteneurs d'ordures ménagères à la résidence « ABG ».

## **3. Les avenants aux contrats**

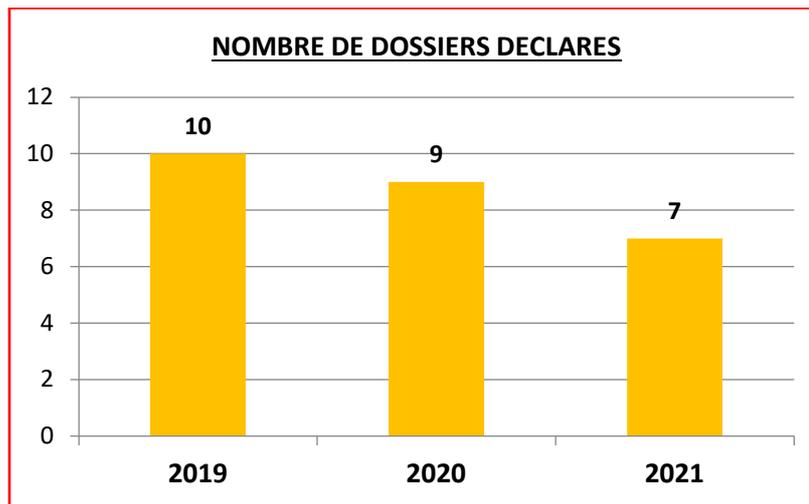
En 2021, vingt-six avenants ont été notifiés dont notamment quatre prolongations de délais, onze liés à des travaux en plus-value, trois relatifs à des plus-values en fourniture et service.

## **B) LE VOLUME GLOBAL D'ACTIVITES EN MATIERE D'ASSURANCES**

Sept sinistres ont été déclarés en 2021 dont : trois sinistres relevant de la garantie « flotte automobile », deux sinistres relevant de la garantie « dommages aux biens » hors dégâts des eaux et deux relevant la garantie « responsabilité civile ».

Trois sinistres ont été indemnisés par l'assureur de l'Office en ce qui concerne la garantie « flotte automobile ».

Sur les deux sinistres relevant de la garantie « dommages aux biens » hors dégâts des eaux, un sinistre a été indemnisé en auto-assurance, le montant des dommages étant inférieur à celui de la franchise. Trois sinistres sont en cours de traitement : un sinistre relevant de la garantie dommage aux biens et deux relevant de la garantie responsabilité civile.



### **C) LES DOSSIERS DE PRECONTENTIEUX ET CONTENTIEUX**

Plusieurs dossiers de contentieux sont actuellement suivis par le Service.

#### ▪ **Affaire OPH contre ENEDIS**

En juin 2017, l'Office et l'entreprise ENEDIS ont conclu une convention pour la mise sous tension du nouvel immeuble sis 113, avenue de la République.

ENEDIS a accusé un retard préjudiciable concernant le raccordement de l'immeuble. L'OPH par l'intermédiaire de son Conseil a donc demandé à ENEDIS de l'indemniser à hauteur de 27 800 euros au titre de la perte locative et des frais supplémentaires de surveillance de chantier.

Sans réponse d'ENEDIS, ce contentieux a été porté en 2019 devant la juridiction compétente.

Les parties ont convenu d'une indemnisation à hauteur de 19 000 euros par voie transactionnelle.

#### ▪ **Affaire OPH contre REOLIAN**

Cette entreprise de plomberie a provoqué un dégât des eaux avant la réception de ces ouvrages. Elle conteste sa responsabilité dans ce sinistre.

Une requête a été introduite par l'OPH à l'encontre de REOLIAN pour être indemnisé à hauteur de 11 474 euros.

#### ▪ **Affaire OPH contre SCHINDLER**

Dans le cadre du précédent marché de maintenance et de modernisation des ascenseurs, l'entreprise SCHINDLER conteste des pénalités de retards qui lui ont été notifiées par l'Office suite à l'exécution tardive de certaines prestations. Ces dernières se montent à plus de 100 K€. Le Service a répondu au mémoire en contestation de pénalités introduit en justice.

Le Tribunal de Cergy a rejeté la demande de SCHINDLER concernant la contestation des décisions de mise en pénalité considérant qu'il s'agissait de mesures d'applications du contrat qui ne concernaient que les parties. Le Tribunal a cependant rejeté les titres de perception émis par la recette ayant pour objet le recouvrement des pénalités pour des motifs de forme. L'OPH a introduit un appel contre cette dernière décision.

Les systèmes d'information sont essentiels à l'accomplissement des missions de l'Office. Depuis 2016, l'OPH poursuit ses efforts pour moderniser et sécuriser les systèmes d'information qui sont indispensables à l'accomplissement de ses missions.

La cellule SII est armée par deux agents, un collaborateur étant spécialiste des applications métiers sous Oracle, l'autre collaborateur s'occupant des réseaux et de la sécurité des installations.

### F) LA MUTATION DE NOS SI POUR ASSURER LA CONTINUITE DE SERVICE

La situation sanitaire exceptionnelle qui a perduré en 2021 nous a obligé à adapter nos méthodes et nos équipements.

Outre le renouvellement de l'ensemble de nos équipements (copieurs de nouvelle génération avec badge, smartphones) et serveurs (refonte de la salle informatique), le déploiement d'outils collaboratifs (migration sur Microsoft 365, outil de ticketing pour améliorer la prise en charge des incidents bureautique et réseaux ...) a permis d'améliorer encore l'efficacité opérationnelle.

Dans le domaine de la Cybersécurité, qui est un sujet hautement sensible, une suite d'outils a été déployée, un plan d'amélioration élaboré et des ateliers de sensibilisation à la cybersécurité ont pu être organisés tout au long de l'année.

### G) LE DEPLOIEMENT DU PORTAIL LOCATAIRES

Le projet relatif au déploiement du portail locataire extranet lancé en octobre 2020 a pu être mené à son terme. L'ouverture du portail est planifiée au mois de janvier 2022 après la mise en place d'actions de communications adaptées. Nos locataires pourront à partir de ce portail, accéder à leurs dossiers locatifs, récupérer avis d'échéances et quittances, déposer leurs contrats d'assurances et autres documents administratifs, émettre des réclamations...ce qui améliorera grandement les échanges avec l'OPH.

## RESPECTER NOS ENGAGEMENTS FINANCIERS

En 2021, le résultat de l'exercice comptable s'élève à 1 629 655,89 €, soit 9,4 % des produits des loyers (compte 704). Il est constitué par l'ensemble des ressources nettes dégagées par l'activité courante et contribue à maintenir le niveau des fonds propres.

### A) LA MAITRISE DES LOYERS ET DES CHARGES

La politique des loyers décidée par le Conseil d'Administration s'attache à maintenir des loyers qui permettent un accueil diversifié des familles.

Le Conseil d'Administration en séance du 17 décembre 2020, a voté une augmentation de loyer réglementaire suivant le taux de l'IRL de 0,66% pour l'année 2021.

Le montant des charges globales de l'exercice 2021, charges récupérables comprises, s'élève à 28 911 090,34 €, et accuse une augmentation de 12 % par rapport à l'exercice 2020.

Le montant des produits est de 30 540 746,23 €, et accuse également une augmentation de 12% par rapport à l'exercice 2020.

### B) L'EVOLUTION DES RESULTATS DES 3 DERNIERS EXERCICES

PRODUITS	EXERCICES CLOTURES		
	EXERCICE 2019	EXERCICE 2020	EXERCICE 2021
Charges locatives	7 353 019	7 307 022	8 038 630
Loyers	17 429 781	17 587 847	17 323 876
Production immobilisée	0	0	0
Subvention exploitation	0	0	0
Reprise en amortissement et provision	343 468	91 690	2 232 925
Autres produits	0	46 644	908 189
<b>TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION</b>	<b>25 126 268</b>	<b>25 032 202</b>	<b>28 503 620</b>
Produits financiers	26 742	7 344	10 816
Produits exceptionnels	1 617 386	1 819 875	2 026 310
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>26 770 617</b>	<b>26 859 420</b>	<b>30 540 746</b>

CHARGES	EXERCICES CLOTURES		
	EXERCICE 2019	EXERCICE 2020	EXERCICE 2021
Achat non stockés, matières et fournitures	4 796 826	4 159 792	5 075 958
Services extérieurs	4 867 758	4 996 225	5 613 726
Autres services extérieurs	1 745 752	2 102 760	2 487 798
<b>TOTAL ACHATS ET SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>11 410 336</b>	<b>11 258 777</b>	<b>13 177 482</b>
Taxes foncières	1 853 031	1 874 496	1 844 197
Autres taxes	311 055	337 589	300 397
Impôts sur rémunérations	559 487	563 116	558 635
<b>TOTAL IMPÔTS ET TAXES</b>	<b>2 723 573</b>	<b>2 775 201</b>	<b>2 743 248</b>
Salaires et traitements	3 806 619	3 941 189	3 577 360
Charges sociales	984 936	1 055 269	1 065 191
<b>TOTAL SALAIRES ET TRAITEMENTS</b>	<b>4 791 556</b>	<b>4 996 458</b>	<b>4 642 551</b>
Amortissements et provisions	4 636 810	4 738 363	6 267 921
<b>TOTAL AMORTISSEMENTS</b>	<b>4 636 810</b>	<b>4 738 363</b>	<b>6 267 921</b>

Autres charges de gestion	217 788	45 993	364 040
<b>TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>23 780 062</b>	<b>23 814 791</b>	<b>27 195 242</b>
<b>TOTAL CHARGES FINANCIERES</b>	<b>896 377</b>	<b>836 394</b>	<b>773 274</b>
<b>TOTAL CHARGES EXEPTIONNELLES</b>	<b>250 334</b>	<b>961 146</b>	<b>942 575</b>
<b>TOTAL GENERAL DES CHARGES</b>	<b>24 926 773</b>	<b>25 612 332</b>	<b>28 911 090</b>

### C) L'AUTOFINANCEMENT

	EXERCICE 2019	EXERCICE 2020	EXERCICE 2021
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>1 843 844</b>	<b>1 247 088</b>	<b>1 629 656</b>
Dotation aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions	4 636 810	4 738 363	6 267 921
Reprises sur amortissements, aux dépréciations et provisions	343 687	91 690	2 232 925
Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés, démolis, déplacés	0	35	0
Produits des cessions d'éléments d'actifs	0	0	300
Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	<b>710 502</b>	<b>698 384</b>	<b>691 130</b>
<b>CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT</b>	<b>5 349 868</b>	<b>5 195 412</b>	<b>4 973 222</b>
Remboursements emprunts locatifs	4 117 059	3 603 643	3 871 611
Variations intérêts compensateurs ou différés. Produits exceptionnels	0	0	0
Dotations aux amortissements des charges intérêts compensateurs à répartir	0	0	0

<b>AUTOFINANCEMENT NET HLM</b>	<b>1 232 809</b>	<b>1 591 769</b>	<b>1 101 611</b>
--------------------------------	------------------	------------------	------------------

### D) LE RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM

	EXERCICE 2019	EXERCICE 2020	EXERCICE 2021
Produits financiers	26 742	7 344	10 816
Loyers (70 hors 703)	17 429 781	17 587 847	17 691 294

<b>RATIO D'AUTOFINANCEMENT NET HLM</b>	<b>7.12 %</b>	<b>9,05 %</b>	<b>6,22 %</b>
--	---------------	---------------	---------------

### E) L'ACTIVITE DE LA DIRECTION FINANCIERE ET COMPTABLE

La conduite de ce second exercice sous le régime de la comptabilité commerciale est très satisfaisante, l'ensemble des collaborateurs s'étant comme à leur habitude, fortement mobilisés.

Le résultat de l'exercice est satisfaisant et fait apparaître un ratio d'autofinancement net HLM de plus de 6 % ce qui montre une gestion saine et raisonnée.  
Pour rappel, et sur les dix dernières années, l'OPH a toujours su préserver des ratios supérieurs à 3%, la moyenne sur 2019, 2020 et 2021 se montant à 7,44 %.

## ADMINISTRER ET GERER LE PERSONNEL, ACCOMPAGNER LES AGENTS DANS LEUR PARCOURS PROFESSIONNEL

La Direction des Ressources Humaines, composée de trois personnes, exerce les missions nécessaires à l'accompagnement quotidien de la Direction et de l'ensemble des collaborateurs de l'Office :

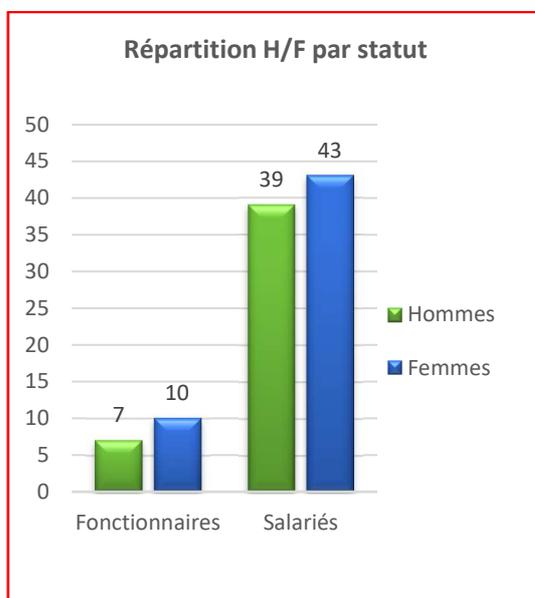
- Gestion administrative du personnel ;
- Gestion de la mutuelle et de la prévoyance ;
- Traitement de la paie et des déclarations sociales ;
- Recrutement, formation et entretiens professionnels ;
- Gestion des Instances représentatives du personnel (CSE, Délégué syndical) ;
- Rédaction et négociation des accords d'entreprise

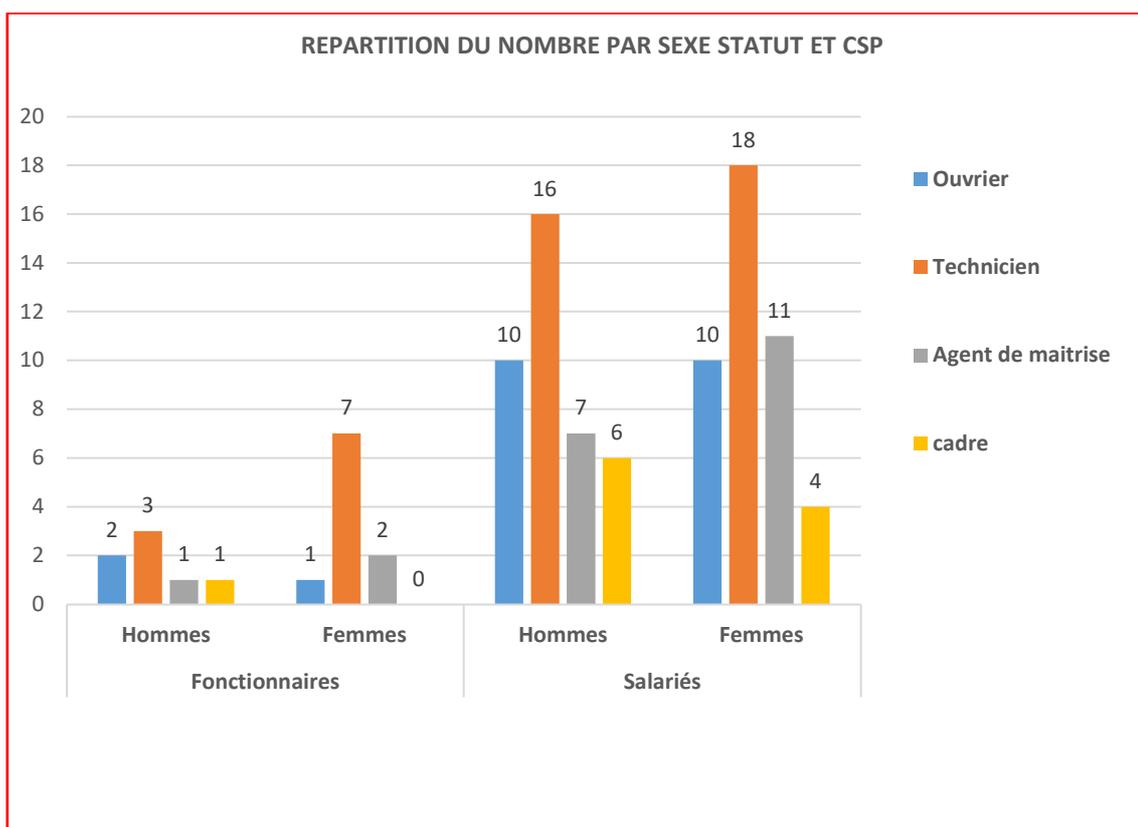
### A) L'EVOLUTION DES EFFECTIFS 2020

#### 1. Les contrats permanents

Au 31 décembre 2021, l'Office compte 99 agents répartis comme suit :

	FONCTIONNAIRES	PRIVES
HOMME	7	39
FEMME	10	43
TOTAUX	17	82





## 2. Les contrats à durée déterminée (hors CDD de remplacement)

Au cours de l'année 2020, l'Office Public de l'Habitat de Courbevoie a recruté 2 agents en CDD :

CDD	SIEGE	PROXIMITE
<b>HOMME</b>	1	0
<b>FEMME</b>	1	0
<b>TOTAUX</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

## 3. Les recrutements

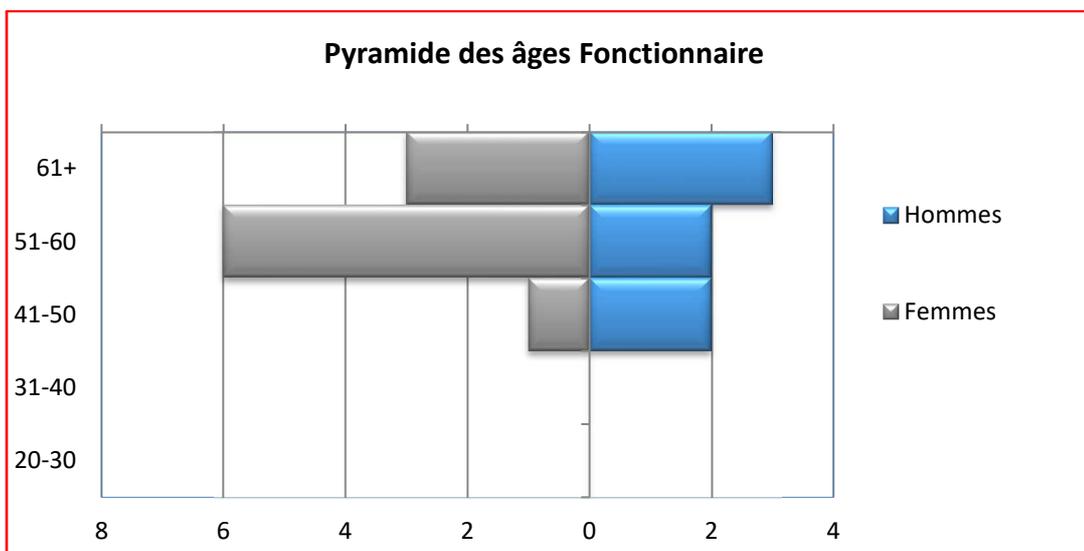
Au cours de l'année 2021, l'Office Public de l'Habitat de Courbevoie a recruté 7 nouveaux collaborateurs pour renforcer l'effectif de certains services du siège ou pour remplacer les agents démissionnaires ou ayant fait valoir leurs droits à la retraite.

Les départs recensés cette année sont au nombre de 12.

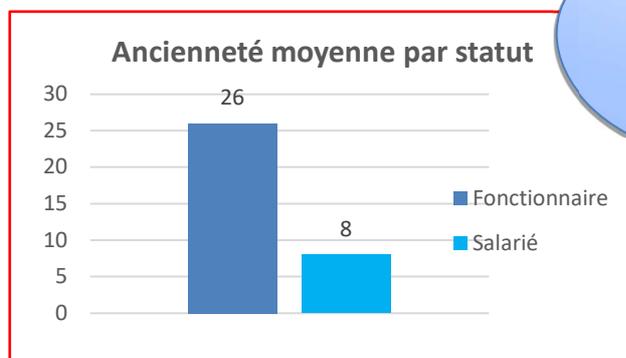
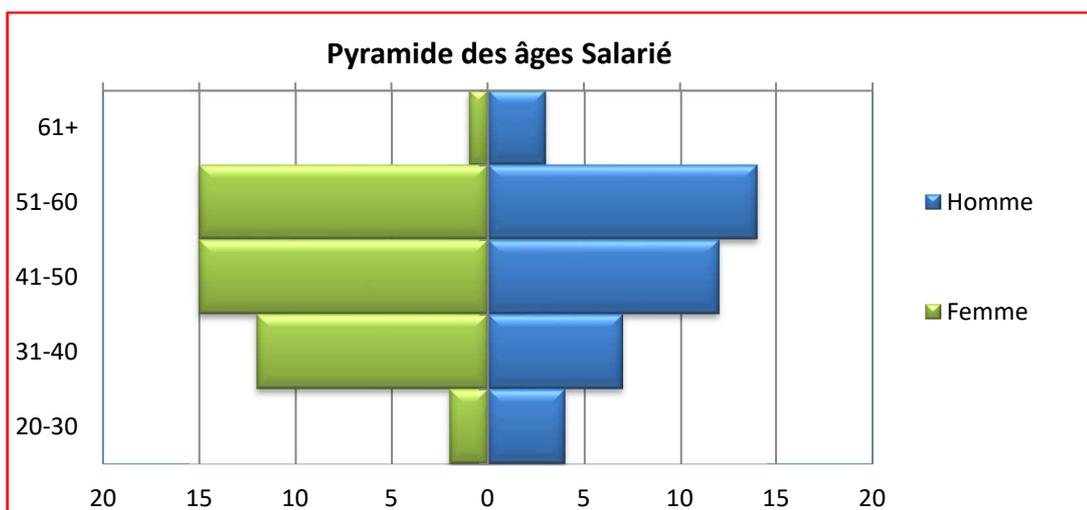
MOTIF	SIEGE	PROXIMITE
<b>Départ à la retraite</b>	4	4
<b>Démission</b>	1	0
<b>Rupture conventionnelle</b>	2	1

## B) LA REPARTITION PAR AGE

### 1. Fonctionnaires

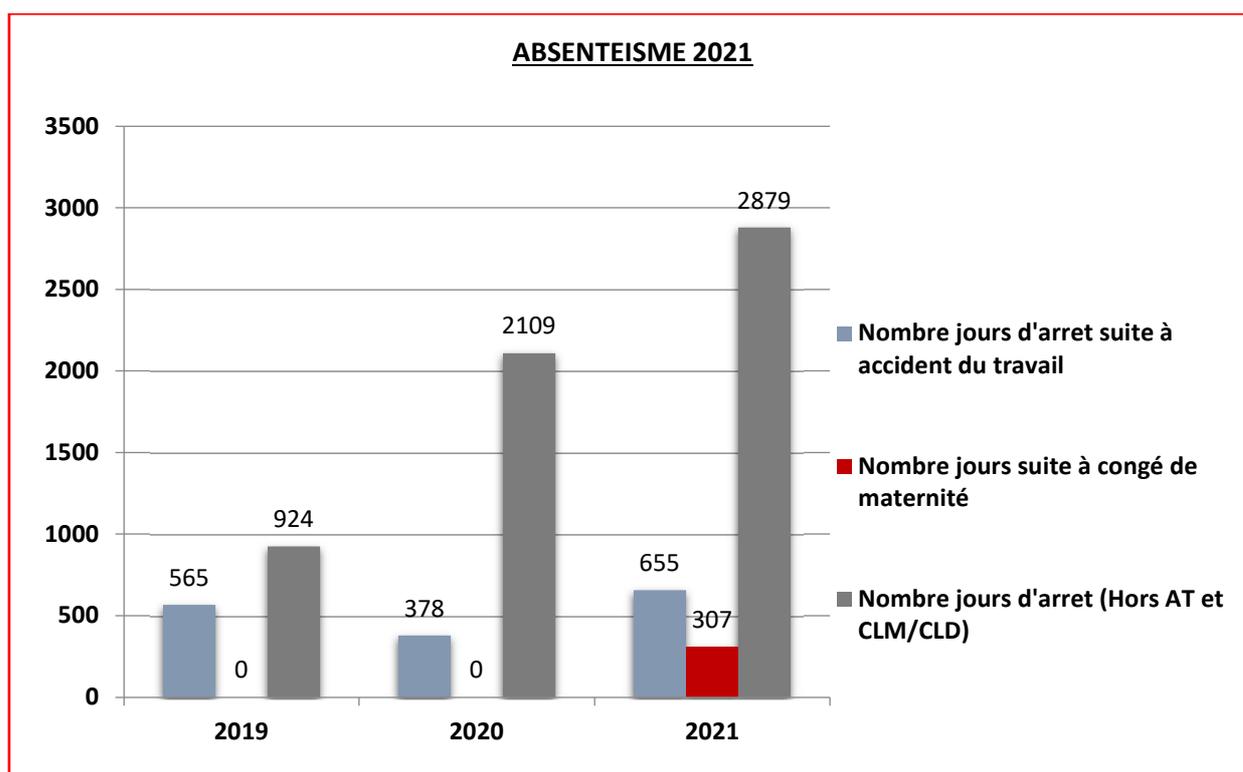


### 3. Privés



**ANCIENNETÉ MOYENNE OFFICE 12 ANS**

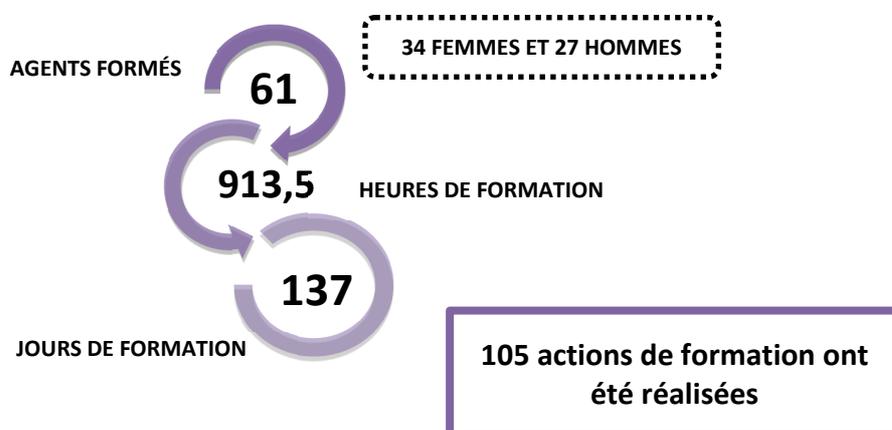
### C) L'ABSENTÉISME 2020



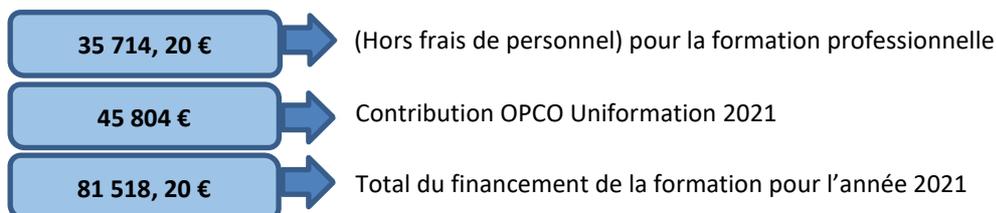
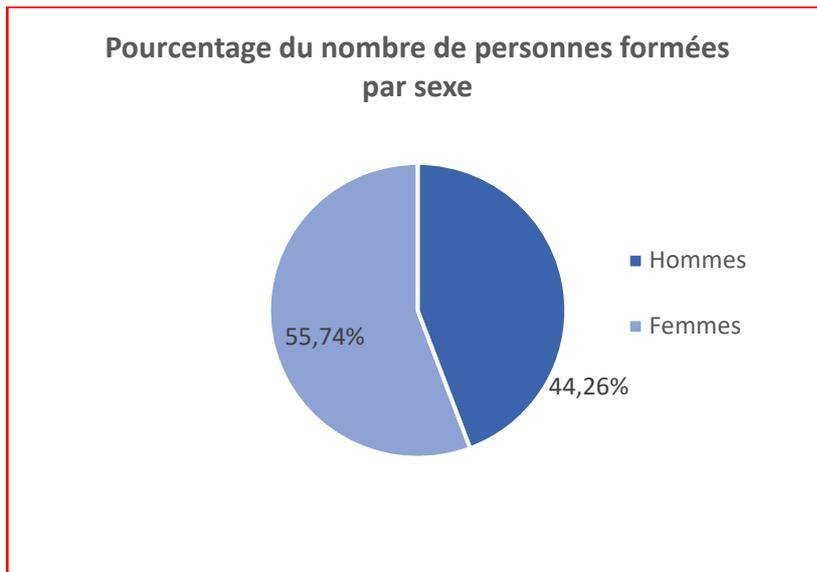
Dans la continuité de 2020, le contexte sanitaire a très fortement impacté le nombre de jours d'arrêt avec l'isolement des personnes positives au COVID.

### D) LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Le plan de formation 2020 a été mis à mal par la crise sanitaire l'essentiel des actions de formation ayant eu lieu à distance. Le personnel du siège a été équipé courant 2020 de PC portables et formé à l'utilisation d'outils de travail à distance ce qui a permis de reprogrammer des sessions de formation en 2021. Après l'été 2021, l'amélioration du contexte sanitaire et une meilleure maîtrise des gestes barrières a permis de reprendre quelques formations en présentiel essentiellement pour le personnel gardien.



Nombre de personnes formées par sexe et catégories socio-professionnelles		
	Hommes	Femmes
Ouvriers	0	0
Employés/Techniciens	16	18
Agents de Maîtrise	7	13
Cadres	4	3
<b>TOTAUX</b>	<b>27</b>	<b>34</b>



## E) L'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS DANS LA CRISE SANITAIRE

L'OPH de Courbevoie a agi avec responsabilité avec ses agents en activant tous les outils à sa disposition en effectuant des horaires aménagés pendant les périodes de couvre-feu mais surtout en recourant au télétravail chaque fois que cela était possible.

Celui-ci a été organisé en concertation avec les responsables de service, et sur la base des recommandations gouvernementales.

L'OPH a de même toujours veillé au respect scrupuleux des gestes barrières en faisant respecter les consignes sanitaires.

Enfin, la Direction des Ressources Humaines a dû suivre les arrêts et attestations d'isolement des agents atteints de la COVID-19.

## F) RENOUELEMENT DE L'ACCORD D'INTERESSEMENT

Le dernier accord d'intéressement s'achevant en juin 2021, un nouvel accord d'intéressement a été conclu le 3 juin 2021 reprenant les mêmes dispositions que le précédent. De même, une délibération n°119/2021 du Conseil d'administration en date du 29 juin 2021 l'a étendu au personnel titulaire de la fonction publique territoriale.

En 2021, les agents de l'OPH ont ainsi perçus en moyenne 625 euros au titre de l'intéressement 2020.

## G) COMPTE EPARGNE TEMPS (CET) DU PERSONNEL TITULAIRE DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE

Par délibération n°128/2021 du 16 décembre 2021, le Conseil d'administration de l'OPH de Courbevoie EPT Paris Ouest-La Défense a modifié les dispositions jusqu'à présent applicables au personnel titulaire de la fonction publique territoriale et a prévu l'indemnisation ainsi que la prise en compte au titre de la retraite additionnelle (RAFP) sous réserve de la limite légale, des jours de congés affectés au CET par les agents titulaires de la Fonction Publique territoriale.

## H) INDEX EGALITE FEMMES-HOMMES 2021

Pour la seconde année consécutive et, conformément à la Loi Avenir professionnel de 2018, l'Office a publié son index Egalité Femmes-Hommes avec un très bons score de **98/100**.

Conformément au décret n°2019-15 du 8 janvier 2019, cet index (sur 100 points) est calculé par le biais de quatre indicateurs pour les entreprises de moins de 250 salariés :

- Écart de rémunération entre les femmes & les hommes (/40 points)
- Écart de taux d'augmentations individuelles entre les femmes & les hommes (/35 points)
- Pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année qui suit leur retour de congé maternité (/15 points)
- Nombre de salariés du sexe sous représenté parmi les 10 salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations (/10 points)

La note minimale requise pour cet index est de 75/100.

Ainsi, l'Office Public de l'Habitat de Courbevoie EPT Paris Ouest-La Défense en totalisant cette année 98 points sur ces indicateurs est fier de dépasser les attentes légales, notamment en étant parvenu à réduire les écarts entre les hommes et les femmes malgré la situation sanitaire difficile et confirme son attachement au principe d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et plus largement au principe de non-discrimination.

## I) CONSULTATION DU COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE (CSE) DANS LE CADRE DU PROJET DE FUSION

Pour donner suite aux obligations apportées par la Loi ELAN en matière de regroupements, l'Office a régulièrement consulté le Conseil Social et Economique (CSE) sur l'évolution des décisions prises à ce sujet. Ainsi, dès le projet de création d'une Société de coordination entre les Offices de Courbevoie, Levallois et Puteaux, le CSE a été consulté lors de la réunion du 21 avril 2021.

De même, eu égard au projet de fusion entre ces trois mêmes Offices, et conformément à la Loi, le CSE a été préalablement consulté lors d'une première réunion extraordinaire en date du 15 décembre 2021 et continue de l'être en 2022.