



Office Public de l'Habitat  
de Seine et Marne



# Convention d'Utilité Sociale 2011-2016



CONCLUE

ENTRE :

**L'Etat**, représenté par Monsieur Daniel Canepa, agissant en sa qualité de Préfet de la Région Ile-de-France,

**Le Conseil Général de Seine-et-Marne**, représenté par Monsieur Vincent Eblé, son Président,

ET

**L'OPH 77**, représenté par Madame Maud Tallet, sa Présidente, et par Monsieur Jean-Luc Bonabeau, son Directeur Général.



# Sommaire

Préambule .....	6
Le cadre législatif et réglementaire .....	6
La procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale de l'OPH 77 .....	6
L'approbation du Plan Stratégique de Patrimoine de l'OPH 77 .....	6
La procédure d'association avec les personnes publiques .....	7
L'adoption du projet de convention d'utilité sociale .....	8
1. Le classement du patrimoine en fonction du service rendu .....	10
1.1 La procédure d'élaboration du classement du patrimoine .....	10
Conclusions de la concertation .....	10
Cadre méthodologique du classement .....	10
1.2 Le classement du patrimoine de l'OPH 77 .....	12
Le classement issu du diagnostic stratégique du PSP .....	12
Le classement du patrimoine en fonction du service rendu .....	13
2. La segmentation du patrimoine .....	15
Méthodologie de définition de segments « pertinents » .....	15
3- La politique patrimoniale et d'investissement .....	19
Les politiques Logement sur le territoire : analyse des enjeux et des besoins .....	19
La politique nationale et les attentes de l'Etat .....	19
Le PDALPD de Seine-et-Marne .....	22
Les programmes locaux de l'Habitat .....	23
3.1. Le développement de l'offre .....	24
3.1.1 L'état des lieux .....	24
3.1.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions .....	31
3.2. Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire .....	35
3.2.1 L'état des lieux .....	35
3.2.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions .....	35
3.3. Dynamique patrimoniale et développement durable .....	36
3.3.1 L'état des lieux .....	36
3.3.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions .....	39
3.4. Mise en vente de logements aux occupants .....	45
3.4.1 L'état des lieux .....	45
3.4.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions .....	49
4- La politique sociale: le cahier des charges de gestion sociale .....	52
Les politiques Logement sur le territoire : analyse des enjeux et des besoins .....	52
La politique nationale et les attentes de l'Etat .....	52
Les politiques locales de l'habitat .....	53



4.1. La politique de peuplement .....	54
4.1.1 L'état des lieux .....	54
4.1.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions .....	66
4.2. La politique de loyer .....	69
4.2.1 L'état des lieux .....	69
4.2.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions .....	73
4.3. La prévention des expulsions .....	77
4.3.1 L'état des lieux .....	77
4.3.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions .....	82
<b>5- La politique de qualité du service .....</b>	<b>84</b>
Les politiques Logement sur le territoire : analyse des enjeux et des besoins .....	84
La politique nationale et les attentes de l'Etat .....	84
Les politiques locales de l'habitat .....	85
5.1. L'état des lieux .....	87
5.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions .....	95
<b>6. Les indicateurs règlementaires .....</b>	<b>100</b>
Engagements de l'organisme selon les indicateurs décrits par le décret no 2009-1486 du 3 décembre 2009 .....	100
A : Développement de l'offre (Indicateurs par département) .....	100
B : Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire (Indicateurs par département) .....	101
C : Dynamique patrimoniale et développement durable (Indicateurs par segment) .....	102
D : Mise en vente de logements aux occupants (Indicateur par segment) .....	104
E : Mutations (Indicateurs par département) .....	105
F : Droit au logement (Indicateurs par segment) .....	106
G : Prévention des expulsions (Indicateurs par département) .....	110
H : Qualité du service rendu aux locataires Indicateurs par segment .....	111
I : Performance de la gestion (Indicateur par département) .....	116
<b>Durée et évaluation de la convention .....</b>	<b>117</b>
<b>Signatures de la convention .....</b>	<b>117</b>

# Préambule

## Le cadre législatif et réglementaire

La loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion fixe, dans son article 1<sup>er</sup>, l'obligation pour les organismes bailleurs gestionnaires de logements sociaux de conclure, avec l'Etat et en associant les collectivités locales partenaires, une convention d'utilité sociale avant le 31 décembre 2010.

La présente convention d'utilité sociale répond à cette obligation légale.

Le décret n° 2009-1486 du 3 décembre 2009 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitations à loyer modéré, publié au journal officiel du 4 décembre 2009, précise le contenu et les modalités d'élaboration et de concertation de cette convention.

## La procédure d'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale de l'OPH 77

Conformément à l'article R.\*445-2-3 du code de la construction et de l'habitation modifié par le décret précité, le Conseil d'administration de l'organisme a engagé la procédure d'élaboration de la convention d'utilité sociale par délibération du 26 octobre 2009, transmise au Préfet de la Région Ile-de-France, au Préfet de la Seine-et-Marne et au Conseil Général de Seine-et-Marne le 19 novembre 2009.

Le Préfet de Seine-et-Marne a transmis le 26 janvier 2010 à l'OPH 77 une note précisant les enjeux et les objectifs de l'Etat. Ces éléments ont été pris en compte pour élaborer la présente convention.

La convention d'utilité sociale de l'OPH 77 est établie sur la base de son Plan Stratégique de Patrimoine.

## L'approbation du Plan Stratégique de Patrimoine de l'OPH 77

En respect de l'article R.\*445-2-2 du code de la construction et de l'habitation modifié par le décret précité, le Conseil d'Administration de l'OPH 77 a approuvé un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) dans sa délibération du 15 décembre 2008.

La délibération a été transmise au Préfet de la région Ile-de-France, signataire de la présente convention, et au Préfet de Seine-et-Marne, le 28 décembre 2008.

Le PSP de l'OPH 77 a été actualisé. Il couvre la période allant de 2009 à 2016.

## La procédure d'association avec les personnes publiques

Conformément à l'article R.\*445-2-6 du code de la construction et de l'habitation, l'OPH 77 a associé à l'élaboration de la présente convention les partenaires institutionnels suivants, dont les EPCI dotés d'un PLH exécutoire au 26/10/2009 :

- la Communauté d'agglomération de Melun Val de Seine,
- le SAN du Val Maubuée,
- la Communauté d'agglomération du Pays de Meaux,
- la Communauté de Communes Marne et Chantereine.

En raison d'une forte implantation de son patrimoine sur ce territoire, l'OPH 77 a également souhaité associer le SAN de Sénart Ville Nouvelle, dont le PLH n'était pas encore approuvé par le CRH le 26/10/2009.

La concertation s'est déroulée de la manière suivante :

1. Lancement de la concertation le 19 novembre 2009 par la transmission aux personnes publiques associées mentionnées ci-dessus de la délibération du Conseil d'Administration engageant la procédure d'élaboration de la convention d'utilité sociale ;
2. Transmission aux personnes publiques associées des éléments définissant la politique patrimoniale et d'investissement, la politique sociale et la politique de qualité du service entre le 26 mars et le 9 avril 2010 ;
3. Réunions de présentation et d'échanges avec les personnes publiques associées sur le projet de convention d'utilité sociale :
  - Avec la Communauté d'agglomération de Melun Val de Seine le 6 mai 2010 ;
  - Avec le SAN du Val Maubuée le 20 mai 2010 ;
  - Avec Communauté de Communes Marne et Chantereine et la Communauté d'agglomération du Pays de Meaux le 21 mai 2010 ;
  - Avec le SAN de Sénart Ville Nouvelle le 27 mai 2010.
4. Clôture de la phase d'association le 31 mai 2010.

Les comptes-rendus des réunions sont annexés à la présente convention.

Par ailleurs, dans sa délibération du 26 octobre 2009 engageant la procédure d'élaboration de la présente convention, l'OPH 77 a souhaité associer à cette concertation les représentants des locataires, soit les membres du Conseil de Concertation Locative du Patrimoine.

Cette association s'est déroulée selon les modalités fixées par le Conseil d'administration (délibération du 26/10/2009) :

- Présentation des objectifs de la démarche en réunion du CCLP le 18/12/2009 ;
- Présentation des indicateurs et des engagements sur les propositions d'action dans le cadre de la concertation et avis formulé par les membres en réunion du CCLP de 13 avril 2010 ;
- Présentation de la CUS adoptée par le conseil d'administration en réunion du CCLP de juin 2010.

## L'adoption du projet de convention d'utilité sociale

Par une délibération du 21 juin 2010, le Conseil d'Administration de l'OPH 77 a adopté le projet de convention d'utilité sociale et a autorisé sa signature.

Le projet a été transmis au Préfet de la Région Ile-de-France le 22 juin 2010.

**Cette convention d'utilité sociale a l'ambition de définir des objectifs d'amélioration de l'offre locative sociale sur le territoire de Seine-et-Marne, tant au niveau de la réponse à apporter aux besoins de logement et d'hébergement qu'au niveau de la qualité de vie des locataires présents dans le patrimoine de l'OPH 77.**

**La présente convention d'utilité sociale définit le projet social et professionnel de l'OPH77 pour les six années à venir et fixe, en accord avec le Département de Seine et Marne et les EPCI concernés sur le territoire et l'Etat, représenté par le préfet de région, les orientations stratégiques pour ses décisions d'investissement, d'accueil et de gestion sociale, d'exploitation du patrimoine locatif et de qualité de service aux habitants.**

**Les signataires expriment leur volonté de veiller, dans l'application de la convention, à la cohérence des décisions de mises en œuvre de la politique nationale du logement, traduite notamment par la programmation, et de la politique locale de l'habitat, fixée par les PLH.**

**L'Office a voulu traduire dans cette convention l'esprit de dialogue et les propositions communes issues des échanges avec les collectivités territoriales et des rencontres avec le conseil de concertation locative. Il a pris acte de la note d'enjeux que le Préfet a adressée pour signifier les enjeux et les objectifs pour l'Etat. Ses engagements seront mis en œuvre en fonction des capacités financières qu'il pourra mobiliser. Ils ne valent que si tous les signataires respectent leurs propres engagements, notamment sur le plan financier.**

## L'actualisation de la CUS par voie d'avenant

L'OPH77 est amené à opérer une fusion avec l'OPH Pays de Fontainebleau au cours de l'année 2011. Celle-ci résulte d'une décision du conseil d'administration de l'OPH de Fontainebleau du 17/12/2009 suite à une consultation lancée auprès de plusieurs bailleurs pour la reprise de la totalité du patrimoine.

Précisons que l'OPH77 a répondu à l'offre conjointement et solidairement avec la société anonyme Les « Foyers de Seine et Marne » (FSM).

Le patrimoine de l'OPH Pays de Fontainebleau comprend 2 383 logements répartis sur 9 communes. Si l'OPH77 est amené, dans le cadre de la fusion, à intégrer la totalité du patrimoine dans un 1<sup>er</sup> temps, il convient de préciser que 1040 logements sur les communes d'Avon, Fontainebleau et Samois sur Seine seront dans un second temps, rétrocédés aux Foyers de Seine et Marne.

De ce fait, si un avenant à la CUS est envisagé par les services de l'Etat, celui-ci ne pourra intervenir qu'après la cession du patrimoine à FSM.



## 1. Le classement du patrimoine en fonction du service rendu

# 1. Le classement du patrimoine en fonction du service rendu





# 1. Le classement du patrimoine en fonction du service rendu

## 1.1 La procédure d'élaboration du classement du patrimoine

Conformément à l'article L.411-9 du Code de la Construction et de l'Habitation, le classement des immeubles ou ensembles immobiliers est établi en fonction du service rendu aux locataires.

Le classement adopté par l'OPH 77 fait suite à :

- L'élaboration du Plan Stratégique de Patrimoine approuvé par le conseil d'administration le 15 décembre 2008 ;
- La concertation avec les locataires, réalisée auprès du Conseil de Concertation Locative du Patrimoine de l'OPH 77. Cette concertation s'est déroulée le 05 février 2010.

### Conclusions de la concertation

Aucune remarque n'étant formulée sur la classification présentée, celle-ci est donc validée par les membres du CCLP.

### Cadre méthodologique du classement

L'**appréciation du service rendu** s'établit à partir du diagnostic réalisé dans le cadre du PSP qui, conformément à l'article L411-9 du code de la construction et de l'habitation<sup>1</sup>, repose sur l'analyse des éléments suivants :

- La qualité du parc
- L'attractivité du parc
- Le positionnement du parc sur les marchés locaux de l'habitat.

**La méthodologie retenue s'est appuyée à la fois sur la collecte et le traitement de données objectives d'ordre économique (loyers), social et de gestion, mais aussi sur une mobilisation des services de l'office pour l'évaluation de la qualité du service.**

---

<sup>1</sup> Le plan stratégique de patrimoine « comprend une analyse du parc de logements existants selon sa qualité, son attractivité et son positionnement sur les marchés locaux de l'habitat. ». Art. L411-9 du CCH.



## 1. Le classement du patrimoine en fonction du service rendu

Elle a été établie à partir de 22 indicateurs :

### **Commercialité des résidences**

Commercialité interne  
Commercialité externe

### **Le quartier dans lequel se situe la résidence**

Image du quartier  
Accessibilité et desserte du quartier  
Services du quartier  
L'environnement

### **Les logements**

Conception  
Taille des pièces  
Niveau d'équipement

### **La résidence**

Sentiment d'insécurité  
Vie sociale  
Vandalisme  
Type d'habitat  
Le stationnement  
Les accès/les abords

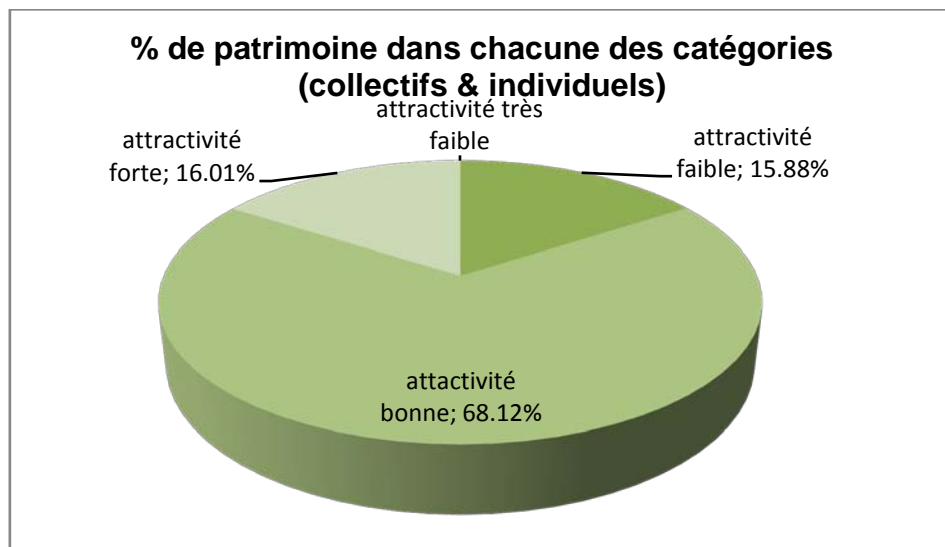
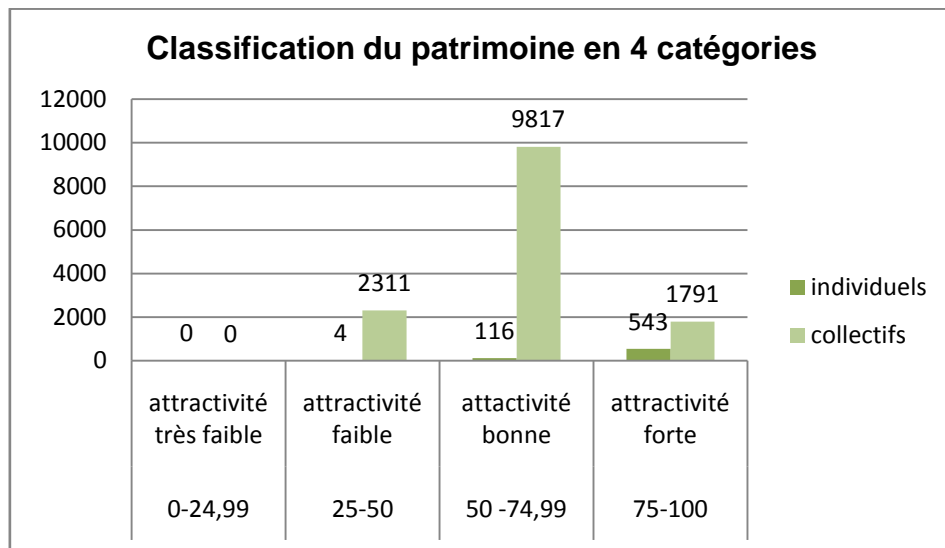
### **Les parties communes**

Hall d'entrée / Conception  
Hall d'entrée / entretien  
Escalier  
Palier / Conception  
Palier / entretien  
Ascenseur

## 1.2 Le classement du patrimoine de l'OPH 77

### Le classement issu du diagnostic stratégique du PSP

L'attractivité globale du patrimoine permet de classer simplement les résidences en 4 catégories, offrant différents niveaux de service rendu (hors appréciation de la propreté des parties communes) :



Le diagnostic stratégique établit ensuite, à partir d'une segmentation, 16 familles de logements définies selon le niveau de risque commercial qu'ils présentent.



## 1. Le classement du patrimoine en fonction du service rendu

**16 FAMILLES DE PATRIMOINE, présentant des risques commerciaux de degré différent**, sont ainsi définies par le croisement entre :

- L'attractivité du cadre de vie,
- L'attractivité du bâti.

Cette segmentation permet d'aboutir à des orientations stratégiques spécifiques aux problématiques de chaque famille.

### Le classement du patrimoine en fonction du service rendu

Le patrimoine de l'OPH 77 peut ainsi être classé en 4 groupes distincts au regard du service rendu :

- **Logements de faible attractivité: 2 315 logements, soit 15.88 % du patrimoine ;**
- **Logements de bonne attractivité: 9 933 logements, soit 68.12 % du patrimoine ;**
- **Logements de forte attractivité: 2 334 logements, soit 16.01 % du patrimoine.**

Le classement des groupes immobiliers par niveau de service rendu est **annexé** à la présente convention.



## 2. La segmentation du patrimoine

## 2. La segmentation du patrimoine

### Méthodologie de définition de segments « pertinents »

Objet de la segmentation : donner à la convention une lisibilité suffisante pour la détermination de ses engagements sous forme d'indicateurs.

Les segments de patrimoine offrent cette lisibilité et présentent une cohérence patrimoniale, géographique, sociale ou technique (unité de gestion, agence).

La segmentation par agence est retenue, à l'exception de l'agence de Sénart, scindée en deux segments, Sénart et Tournan.

**Six segments sont retenus :**

- Champs-sur-Marne : 3779 logements
- Melun Val de Seine : 5152 logements
- Nemours : 1527 logements
- La Ferté sous Jouarre : 880 logements
- Sénart : 1636 logements
- Tournan : 1608 logements

CHAMPS-SUR-MARNE			MELUN VAL DE SEINE			NEMOURS	
Bussy Saint Georges	156	san Val Maubuée	Melun	3884	CA Melun Val de Seine	Bagneaux	40
Champs sur Marne	467		Boissise le Roi	40		Bourron Marlotte	1
Torcy	634		Livry sur Seine	1		Bray sur Seine	124
Noisiel	399		Dammariè lès lys	628		La Chapelle la Reine	190
Collégien	85		La Rochette	81		Darvault	3
Jossigny	16		Vaux le pénil	104		La Grande Paroisse	2
Lagny sur Marne	453		Le Mée sur Seine	179		Longueville	56
Magny le Hongre	50		Chartrettes	2		Maison Rouge en Brie	18
Mitry Mory	463		Le Châtelet en Brie	7		Moncourt	13
Dampmart	72		Perthes en Gâtinais	28		Montereau Fault Yonne	14
Saint Mard	3	Pringy	20	Montigny Lencoup	11		
St Thibault des Vignes	49	Sivry Courtry	1	Moret sur Loing	11		
Chelles	218	St Fargeau Ponthierry	176	Nangis	118		
Vaires sur Marne	433	Les Ecrennes	1	Nemours	389		
Villeparisis	281			Provins	186		
<b>TOTAL</b>	<b>3779</b>			<b>TOTAL</b>	<b>1527</b>		

### LA FERTE SOUS JOUARRE

Chauconin Neufmontiers	56	CA Meaux
Chevru	1	
Coulommiers	1	
Crécy la Chapelle	17	
Faremoutiers	1	
Jouarre	44	
La Ferté Gaucher	200	
La Ferté s/Jouarre	252	
Lizy sur Ourcq	8	
Meaux	70	
Rebais	177	
St Jean les Deux Jumeau	9	
Verdelot	4	
Villiers st Georges	40	
<b>TOTAL</b>	<b>880</b>	

### SENART

Cesson	29	San de sénart
Combs la ville	478	
Lieusaint	6	
Moissy Cramayel	246	
Nandy	26	
Réau	4	
Mormant	203	
Savigny le Temple	521	
Vert St Denis	17	
Champdeuil	5	
Guignes	101	
<b>TOTAL</b>	<b>1636</b>	

### TOURNAN

Brie Comte Robert	275
Fontenay Trésigny	237
Gretz Armainvilliers	70
Lésigny	1
Ozoir la Ferrière	99
Pontault Combault	315
Roissy en Brie	15
Rozay en Brie	93
Tournan en Brie	503
<b>TOTAL</b>	<b>1608</b>

Le segment de Melun Val de Seine est plus conséquent que les autres en termes de nombre de logements. Il ne paraît cependant pas pertinent de le scinder, la majorité des logements étant implantés sur le territoire de l'agglomération.

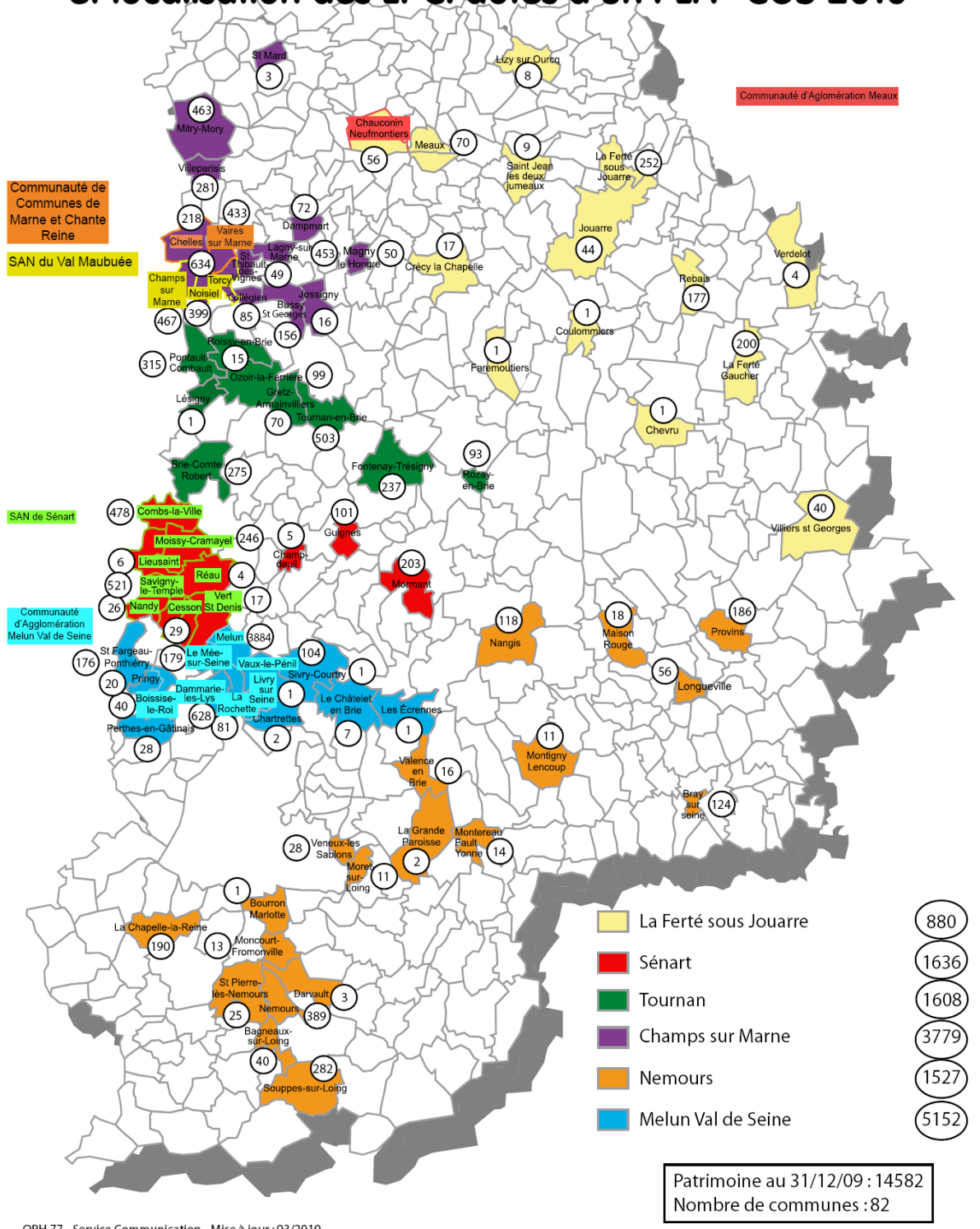
Ces territoires présentent des dynamiques distinctes, sur le plan démographique, social et économique :

- les territoires de Champs-sur-Marne, Melun, Nemours et Sénart constituent la **frange urbaine dense** du département de Seine-et-Marne, où se concentrent les emplois et les services ;
- les territoires de La Ferté-sous-Jouarre et de Tournan constituent la **frange urbaine et rurale** du département.

**Les segments définis par l'OPH 77 dans le cadre de la convention d'utilité sociale se veulent un reflet de sa stratégie de développement territorial, elle-même en cohérence avec le positionnement de l'organisme sur le marché départemental de l'habitat.**

Cette implantation est le reflet de la vie économique et de la dynamique démographique du département, globalement scindé en deux avec, à l'ouest les trois agglomérations de Melun, Champs-sur-Marne et Sénart, et à l'est, le reste du territoire.

## Segmentation du Patrimoine et localisation des EPCI dotés d'un PLH- CUS 2010







### 3. La politique patrimoniale et d'investissement



## 3- La politique patrimoniale et d'investissement

### Les politiques Logement sur le territoire : analyse des enjeux et des besoins

#### La politique nationale et les attentes de l'Etat

**Les attentes de l'Etat adressées à l'OPH 77** ont été exprimées dans un courrier du préfet de Seine-et-Marne au directeur de l'organisme en date du 28 janvier 2010.

**En matière de politique patrimoniale**, le représentant de l'Etat insiste sur les points suivants :

#### *Développement de l'offre*

L'Etat souligne les efforts réalisés par l'OPH 77 pour développer une offre de logements locatifs sociaux comptant une part non négligeable de logements très sociaux (20% de PLAI) malgré le contexte financier contraint lié au respect du protocole CGLLS d'une part et à l'affaiblissement d'autres leviers financiers d'autre part. Ainsi, **l'Etat salue cette programmation qui s'inscrit en parfaite adéquation avec la demande locale, tant par la localisation en zone tendue que par la qualification.**

L'attente particulière de l'Etat à l'égard de l'OPH 77 est son implication dans la nécessaire réponse à apporter aux besoins, notamment en zone tendue, qui appellent à **un accroissement global de l'offre locative sociale de plus de 3% par an**. La convention d'utilité sociale devra préciser la performance énergétique des futurs projets.

Enfin, **l'Etat attend que l'OPH 77 précise ses objectifs en matière d'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire.**

#### *Réhabilitation et performance énergétique*

Rappelant l'ancienneté du patrimoine de l'OPH 77 et l'importance de son offre en zone urbaine sensible (30% du parc), l'Etat souligne l'ampleur des programmes de réhabilitation qui doivent être programmés dans la convention d'utilité sociale, et en respect avec les PRU et le protocole CGLLS.

**La réhabilitation énergétique du patrimoine** devra prendre une place particulière dans cette programmation, par une large mobilisation des fonds propres comme des outils de financements existants.



### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

Les politiques Logement sur le territoire : analyse des enjeux et des besoins

#### *Implication dans les projets de rénovation urbaine*

La lettre d'enjeux fait l'état des lieux des projets de rénovation urbaine dans lesquels l'OPH 77 est impliqué, les 3 PRU de Melun-Val-de-Seine, en insistant sur l'attention particulière qu'il convient de porter à :

- **la question du relogement dans le PRU de Melun** qui doit être conduit en partenariat avec les autres bailleurs et la Ville ; ce même partenariat doit permettre des opérations d'acquisitions-améliorations dans le cadre de l'OPAH ;
- **la politique des loyers dans le cadre des réhabilitations du PRU de Dammarie-les-Lys**, qui doit être conduite en concertation avec les locataires.

#### *Politique de vente de logements*

L'Etat relève la faiblesse actuelle des ventes de logements réalisées par l'OPH 77 et enjoint l'organisme à développer ces dernières.

Néanmoins, **si l'OPH 77 est invité à établir une véritable politique de ventes, celles-ci ne devront pas freiner le développement de l'offre locative sociale** sur le département.

Les fonds générés par ces ventes devront donc être affectés au développement de l'offre nouvelle.

#### **La politique nationale du logement social**

Ces attentes font échos à la **politique nationale du logement social**, présentée par Benoist Apparu le 3 février 2010, qui insiste également sur la nécessaire territorialisation de la production de logements sociaux.

#### **Caractérisation des zones tendues par le Ministère du Logement :**

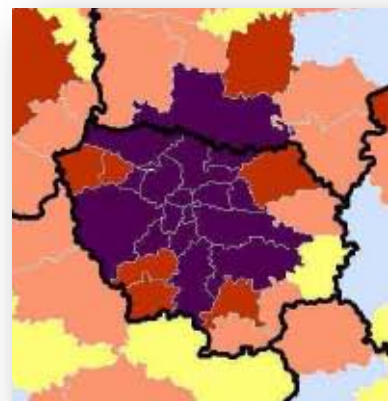
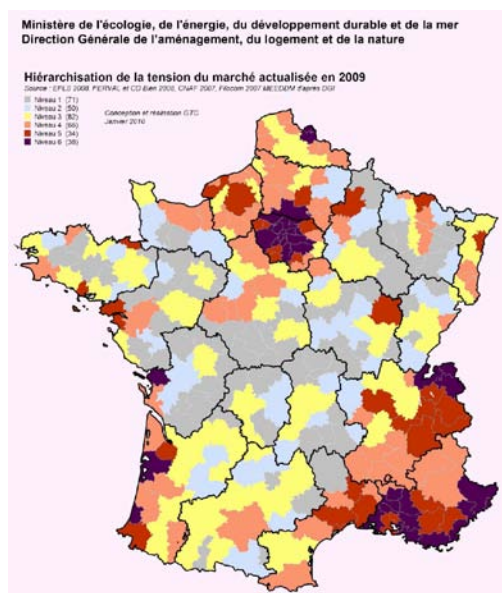
La cartographie des tensions du marché du logement a été réalisée sur l'analyse de quatre paramètres :

- le niveau des prix de vente du marché privé,
- le taux de mobilité dans le parc social,
- la sur-occupation dans le parc privé,
- le taux d'effort dans le parc locatif privé.

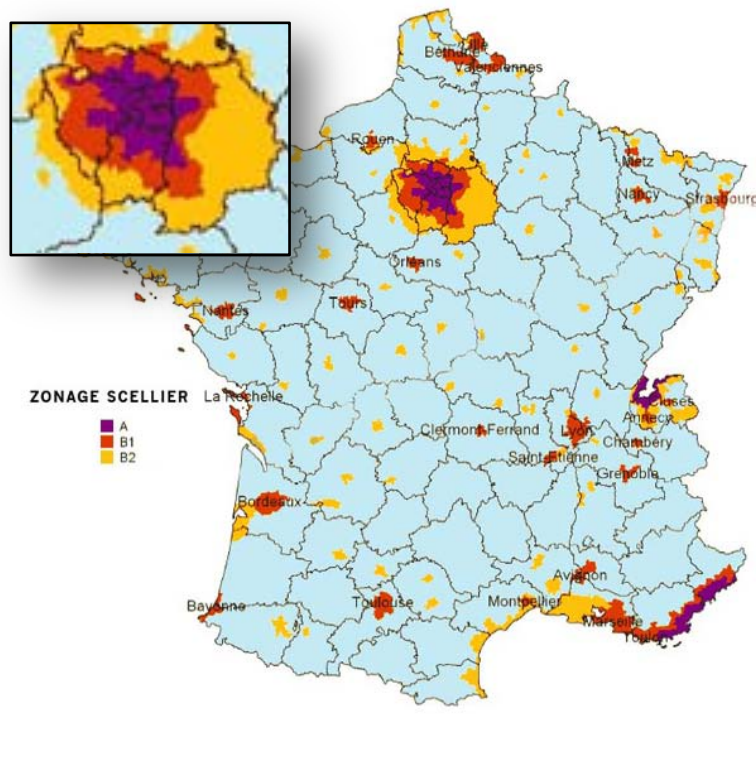
Cette cartographie révèle que le département de Seine-et-Marne connaît différents degrés de tension de son marché mais qu'il se situe globalement en zone tendue.

- La frange ouest est au niveau le plus haut de tension du marché ;
- La frange est du département est répartie en trois différents niveaux de tension, avec une zone sud-est moyennement tendue notamment.

#### Hierarchisation de la tension du marché du logement actualisée en 2009



La carte des « zones tendues » au sens de la loi dite Scellier est cependant différente. Elle a impact sur les activités des organismes de logement social, notamment pour la modulation du supplément de loyer de solidarité (SLS) :



Selon cette carte, le département de Seine-et-Marne est intégralement situé en zones tendues A, B1 et B2, la zone C (en bleu ciel) étant la zone détendue.



## Le PDALPD de Seine-et-Marne

Approuvé le 15 décembre 2009, le 6<sup>ème</sup> PDALPD de Seine-et-Marne souligne les enjeux du territoire en matière d'accueil des populations défavorisées et fixe des objectifs en termes de développement.

### ***En matière de développement de l'offre de logement :***

- **Développer une offre de logements sociaux familiaux dans les secteurs en déficit :**
  - Exiger une proportion de PLA-I au sein de chaque opération sociale financée dans les communes en tension ;
  - Engager un partenariat avec les communes en déficit de logements sociaux pour faire émerger les projets de constructions répondant aux besoins.
- **Identifier et mobiliser le foncier public** (Etat, Département, Communes) pour la création de logements sociaux.

#### *Objectifs quantitatifs*

Atteindre 20% de logements familiaux en PLA-I dans toutes les opérations réalisées dans les secteurs en difficulté ;

Financer 250 logements familiaux PLA-I chaque année dont 70 dans le bassin d'habitat n°8 (territoire de la CA de Melun Val de Seine).

### ***En matière de développement de l'offre d'insertion, d'hébergement ou d'accueil temporaire :***

- **Améliorer et adapter l'offre en matière d'hébergement et développer une offre de logements temporaires ou de transition adaptée aux différents publics :**
  - Adapter l'offre en logements temporaires aux besoins identifiés en ciblant la création de structures nouvelles sur ces besoins.
  - Développer les structures de type RHVS, résidences sociales et maisons relais.
- **Développer une offre spécifique de logements accessibles et adaptés aux personnes en situation de handicap** en multipliant les expérimentations : logements partagés, appartements thérapeutiques, résidences accueil, accueil familial...

### ***En matière de dynamique patrimoniale et de développement durable :***

#### **Promouvoir les logements économes en énergie :**

- Orienter les aides publiques en priorité sur le traitement des bâtiments les plus énergivores ;
- Pour l'offre nouvelle, adapter les marges locales dans le cadre du financement du logement social pour mieux prendre en compte et favoriser la construction de bâtiments économes en énergie.



## Les programmes locaux de l'Habitat

L'OPH 77 dispose de patrimoine sur le territoire de **cinq établissements publics de coopération intercommunale**.

Seuls quatre d'entre eux avaient adopté un programme local de l'habitat lorsque l'OPH a engagé la procédure d'élaboration de la convention d'utilité sociale.

Ces quatre EPCI seront associés à cette élaboration dans les termes établis par la loi du 25 mars 2009 et précisés dans la délibération du conseil d'administration de l'OPH 77 du 26 octobre 2009.

Néanmoins, au regard de l'importance de la présence de l'office sur le territoire du SAN Sénart Ville Nouvelle, l'OPH 77 prendra en compte les éléments de programmation que l'EPCI aura bien voulu lui communiquer.

La présente convention tient donc compte des programmes locaux de l'habitat des EPCI suivants :



- **la Communauté d'agglomération du Pays de Meaux :**

- l'OPH 77 est présent sur une commune du territoire (Chauconin-Neufmontiers) ;
- nombre de logements de l'OPH 77 : 56
- 13 bailleurs sont présents sur le territoire.



- **la Communauté d'agglomération de Melun Val de Seine :**

- l'OPH 77 est présent sur 7 communes du territoire (Boissise-Le-Roi, Dammarie-les-Lys, La Rochette, Le Mée-sur-Seine, Livry-sur-Seine, Melun, Vaux-le-Pénil) ;
- nombre de logements de l'OPH 77 : 4 917
- 1<sup>er</sup> bailleur du territoire, sur 13 bailleurs sociaux.



- **le SAN du Val Maubuée :**

- l'OPH 77 est présent sur 3 communes du territoire (Champs-sur-Marne, Noisiel, Torcy) ;
- nombre de logements de l'OPH 77 : 1 500
- 2<sup>ème</sup> bailleur du territoire, sur 29 bailleurs sociaux.



- **la Communauté d'Agglomération Marne et Chantieraine :**

- l'OPH 77 est présent sur 2 communes du territoire (Chelles, Vaires-sur-Marne) ;
- nombre de logements de l'OPH 77 : 651
- 15 bailleurs sont présents sur le territoire.



L'OPH 77 tiendra également compte du PLH du **SAN de Sénart Ville Nouvelle** :

- L'OPH 77 est implanté sur toutes les communes du territoire ;
- nombre de logements de l'OPH 77 : 1 327
- 1<sup>er</sup> bailleur du territoire, sur 22 bailleurs sociaux.

## 3.1. Le développement de l'offre

### 3.1.1 L'état des lieux

#### **PRESENTATION GENERALE DU PATRIMOINE**

Au 31/12/2009, l'OPH dispose d'un patrimoine global de **14 582 logements** locatifs sociaux.

Le patrimoine de l'organisme représente **de 16,2 % de l'offre de logements sociaux du département**.

C'est le 1<sup>er</sup> bailleur départemental en nombre de logements locatifs gérés.

**L'identification des immeubles** du patrimoine a été réalisé sur la base des éléments de l'article R\*445-3 du code de la construction et de l'habitation, à savoir : l'adresse, le nombre de logements, la nature du financement principal et la mention, s'il y a lieu, de la situation en zone urbaine sensible.

**La liste des immeubles gérés ou détenus par l'OPH 77 est annexée à la présente convention.**

Par ailleurs, l'OPH77 gère **4 302 logements en ZUS Zones Urbaines Sensibles**, exclusivement localisés sur l'agglomération de Melun Val de Seine. (29% du patrimoine total de l'OPH77 au 31/12/2010)

MELUN	3892 logements
DAMMARIE LES LYS	406 logements
LE MEE SUR SEINE	4 logements
Total	4302 logements

*Situation au 31/12/2010*

#### ■ **Stratégie d'implantation territoriale de l'OPH 77**

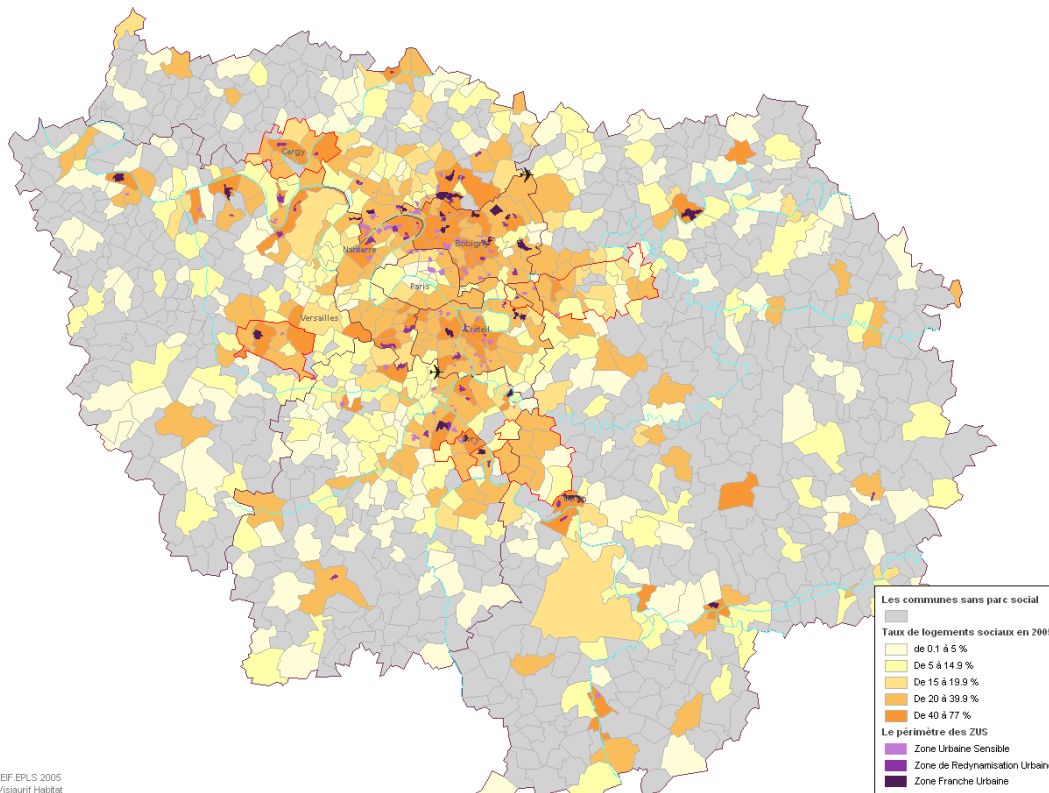
Les logements sont répartis sur **82 communes du département de Seine-et-Marne** (514 communes).

*Le département de Seine-et-Marne – chiffres-clés*

Le département offre **90 078 logements sociaux** (EPLS 2008).

La part du logement social (sur le total des résidences principales) en Seine-et-Marne est de **19,2%**, contre 25% au niveau régional et 16% au niveau national.

#### Localisation de l'offre sociale de Seine-et-Marne

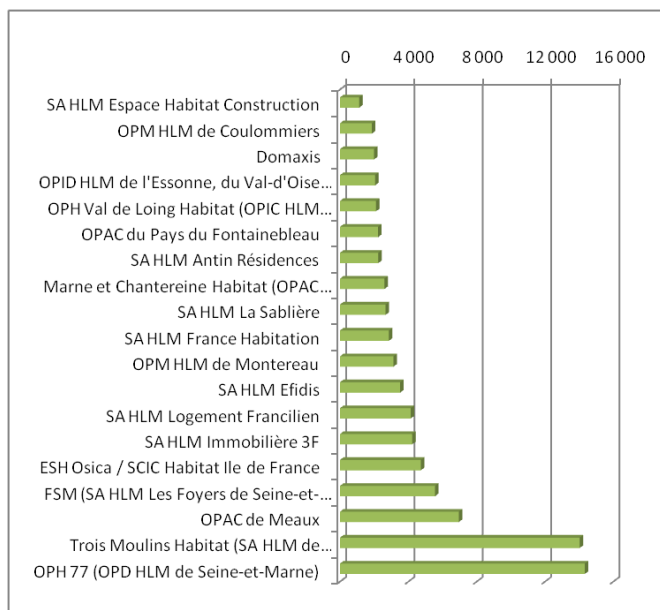


Source : DREIF EPLS 2005  
© IALURIF - Visiteur Habitat

Carte : poids du logement social dans le parc d'habitat des communes d'Ile-de-France (DREIF EPLS 2005)

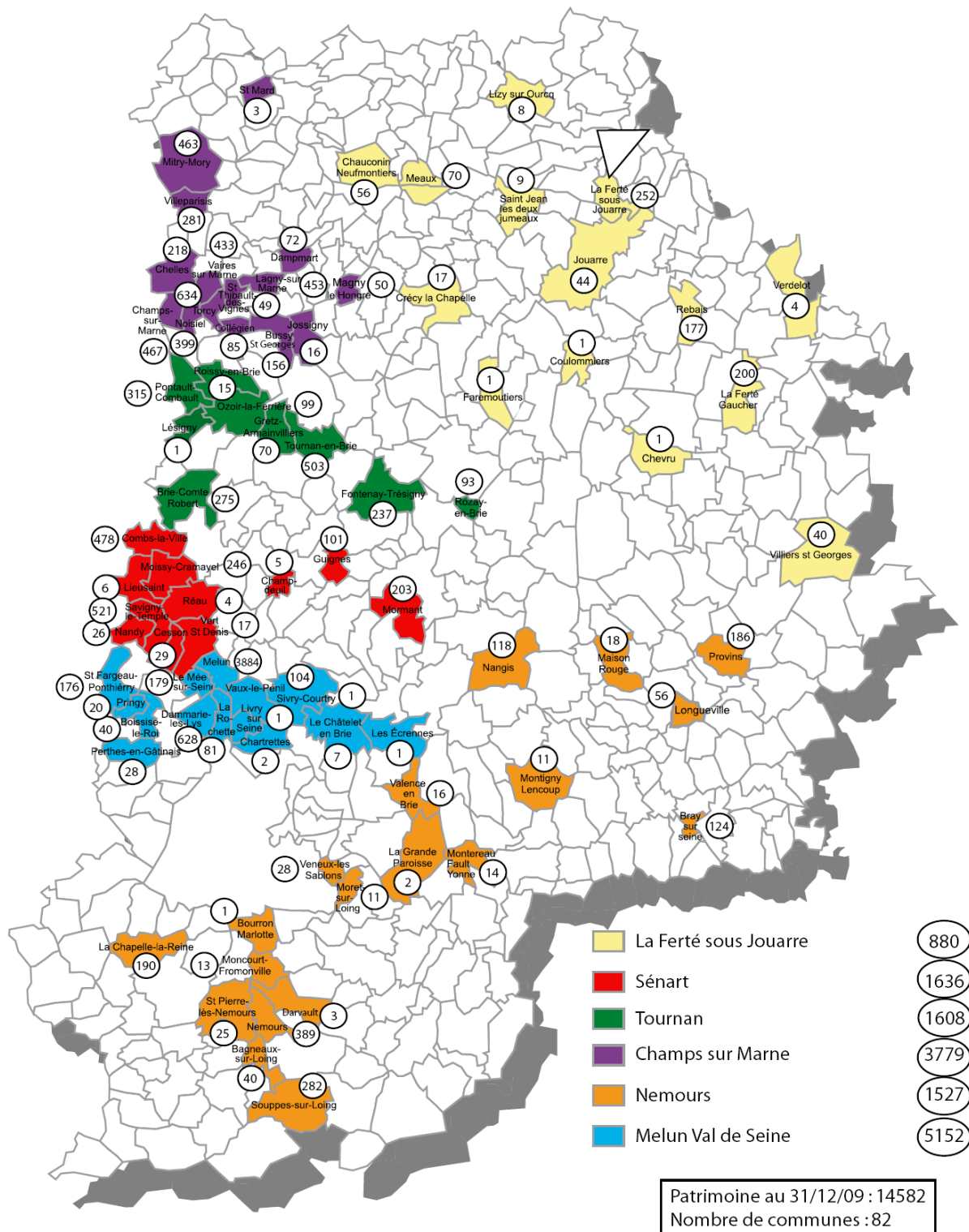
Le parc social est très inégalement réparti sur le département. De nombreuses communes ne comptent aucune offre locative sociale.

#### Les principaux bailleurs présents en Seine-et-Marne (EPLS 2008)





**Carte d'implantation du patrimoine de l'OPH 77 (découpage par segment)**



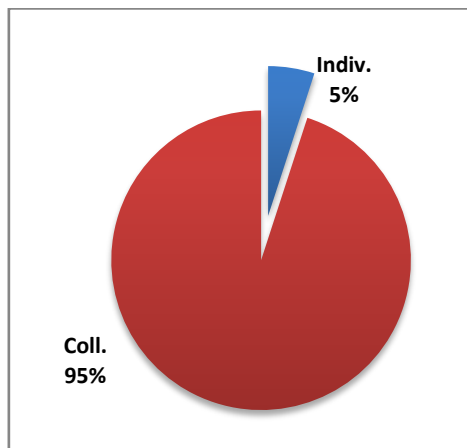
14 582 Logements : nombre total hors logements gérés pour le compte d'un tiers

■ **La typologie de l'offre locative**

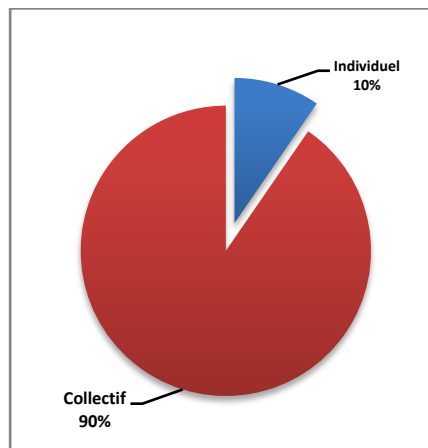
Le patrimoine de l'OPH 77 est constitué de :

- 13 905 logements collectifs
- 677 logements individuels

**Typologie de l'offre de l'OPH 77**

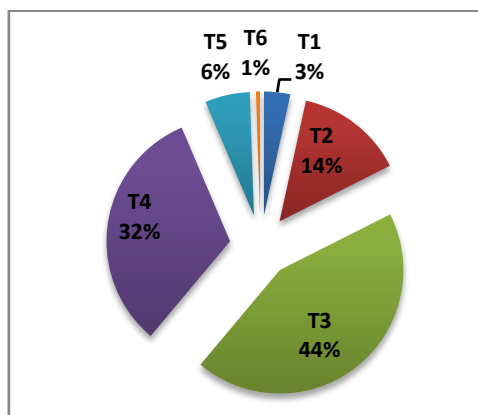


*Typologie départementale (éléments de comparaison à titre indicatif)*

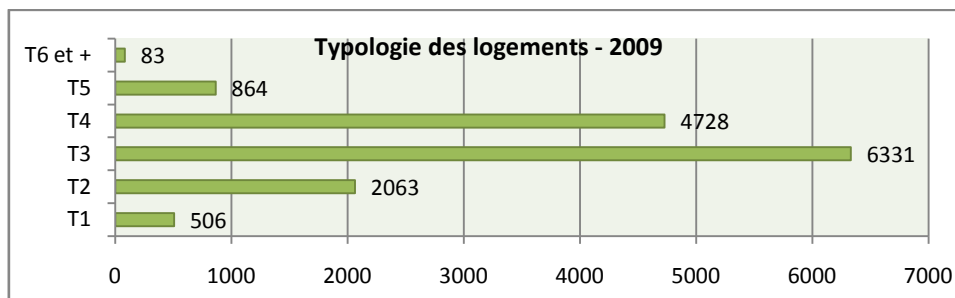
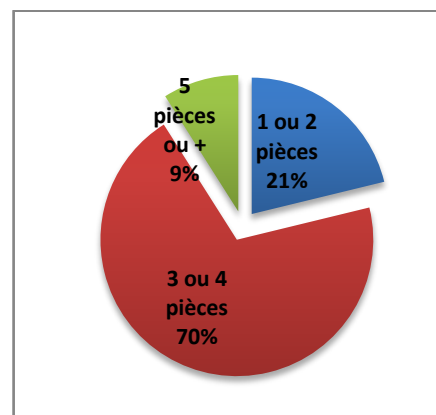


L'offre locative sociale de l'OPH77 se rapproche sensiblement de la typologie départementale: 10% des résidences principales de Seine-et-Marne sont des logements individuels (contre 5% pour l'OPH77).

**Part de chaque type dans le patrimoine de l'OPH 77**



*Typologie départementale (éléments de comparaison à titre indicatif)*

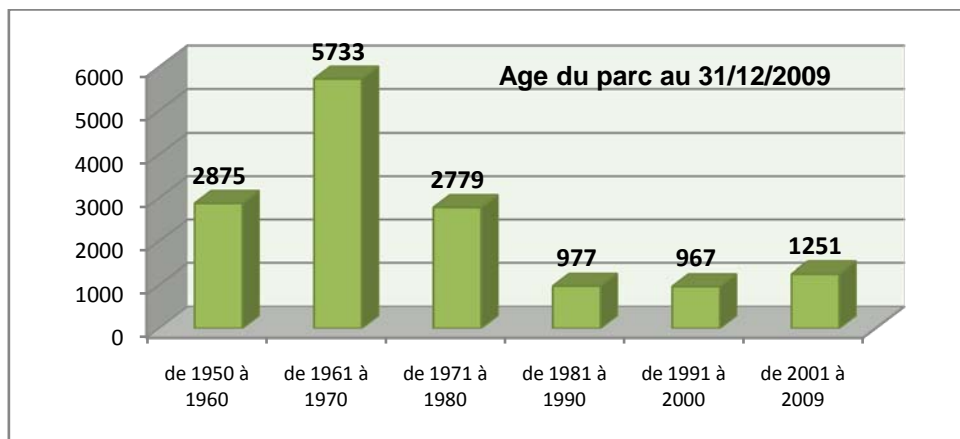


### ■ La dynamique de construction de l'OPH 77

#### L'âge du patrimoine

Le parc est relativement ancien : l'âge moyen du patrimoine est de **37 ans**.

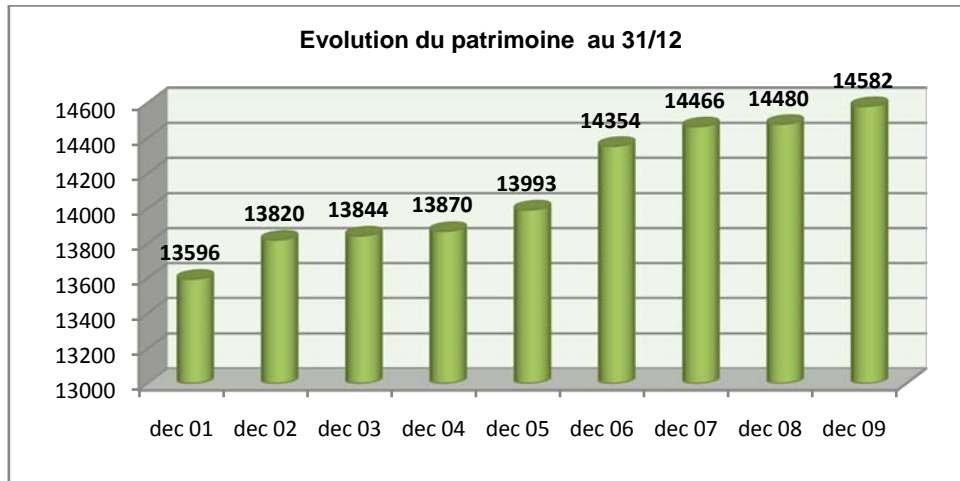
**78,12% est antérieur à 1980** et près de 40% a été mis en service dans les années 60.



#### La dynamique de construction

Le parc de logements a sensiblement augmenté pendant les 10 dernières années.

**Depuis fin 2001, le patrimoine a augmenté de plus de 7%.**



L'effort de construction est actuellement important : les dossiers de financement déposés donneront lieu à **400 nouvelles mises en location en 2010 et 2011** (reconstitution de l'offre comprise).

Le positionnement de l'offre s'inscrit dans la continuité historique de l'OPH de proposer des logements accessibles aux populations modestes et très modestes, à la fois dans les franges urbaines denses à l'ouest du département et dans les communes plus rurales.

L'équilibre de la programmation est de l'ordre de **20% de PLAI et 80% de PLUS**.



### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.1. Le développement de l'offre

#### **Modalités de production de l'offre nouvelle**

##### **Des logements thermiquement performants**

L'OPH 77 monte ses opérations en partenariat avec les équipes de gestion de proximité et intègre les contraintes de gestion et d'entretien sur la durée de vie des logements, ainsi que la nécessaire maîtrise des charges locatives et énergétiques.

Par ailleurs, toutes les opérations neuves de l'office sont certifiées H&E, HPE ou THPE (sauf exceptions pour des acquisitions-améliorations).

Deux opérations de logements basse consommation sont en cours, un programme de 13 logements dont 6 à 8 en BBC et un projet de 12 logements.

##### **Dynamique partenariale pour la recherche de foncier**

La détermination de la typologie du logement se fait généralement a posteriori, car elle dépend du contexte local, de la constructibilité de la parcelle et des attentes et besoins des partenaires locaux.

C'est pourquoi les relations avec les partenaires locaux sont au cœur de la programmation de l'office : DDE, communes, négociateurs fonciers et notaires, mais également l'Etablissement Public Foncier d'Ile-de-France (EPFIF) qui est un partenaire essentiel.

Les opérations sont principalement des constructions neuves et occasionnellement des acquisitions-améliorations.



### ■ **Analyse de la correspondance entre l'offre de l'OPH 77 et les besoins du territoire**

#### **Les besoins du territoire**

*La demande sociale en Seine-et-Marne (territoire et typologie)*

Diagnostic annexé à la lettre d'enjeux de l'Etat :

Considérant la croissance démographique, la diminution de la taille des ménages, la surreprésentation des moins de 20 ans et des 40-60 et le vieillissement de la population, plus marqué dans la partie rurale du territoire, l'Etat souligne la nécessité de développer l'offre de :

- Petits et moyens logements locatifs, en fort déficit en Seine-et-Marne,
- A proximité directe ou d'accès aisé aux services et transports collectifs.

#### *Répartition des demandes par territoire*

- Le PSP de l'OPH 77 relève une concentration de la demande de logements sociaux : elle est localisée sur la frange urbaine du territoire et dans les agglomérations (Nord et Ouest, villes nouvelles et le long des axes routiers, zones d'emplois dynamiques de Roissy et Marne La Vallée).
- Les 3 villes les plus peuplées regroupent 19% des demandes (pour 11% de la population départementale) : il s'agit de Meaux (49 000 hab. en 2005), Chelles (48 000 hab. en 2005) et Melun (38 000 hab. en 2005).
- La pression est néanmoins croissante sur la frange Est du département : 1,8% des demandes pour Provins, qui représente 1% de la population avec 11 600 habitants (estimations Insee 2006-2007).

#### **Le positionnement de l'offre de l'OPH 77**

**L'implantation territoriale de l'OPH 77** répond à la volonté de proposer une offre locale sur le département de Seine-et-Marne, en complémentarité avec celle des autres bailleurs implantés sur le département.

Très présent en milieu urbain dense, au niveau des bassins d'emplois de l'ouest du département, l'OPH 77 est implanté sur 82 communes et notamment dans les communes rurales dépourvues d'offres.

**La typologie des logements** cherche également à répondre à la demande. Le patrimoine, s'il est majoritairement constitué de logements collectifs (95%, contre 90% pour la moyenne départementale), tend progressivement à proposer une offre plus diversifiée. Les logements individuels de l'OPH 77 présentent également un large éventail de types, d'une à onze pièces.

Néanmoins, il est important de souligner que 60% de l'offre nouvelle de logements (tous marchés confondus) dans le département est composée de maisons individuelles et qu'il convient de maintenir une offre suffisante de logements collectifs, notamment en zone tendue.



### 3.1.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions

Un des objectifs stratégiques de l'OPH77, déjà mentionné dans son précédent projet d'établissement « Horizon 2009 » est de **diversifier le patrimoine**, à travers une production ciblée.

#### ■ *Accroître et diversifier l'offre de logements*

##### **L'effort de construction**

L'accroissement de l'offre de l'OPH 77 sera d'environ **150 logements locatifs par an**, en prenant en compte les programmes de reconstitution de l'offre de logement dans les programmes de renouvellement urbain.

**Sur la période 2011-2016, l'OPH 77 verra son patrimoine se doter de plus de 900 logements nouveaux** (dont 706 pour la reconstitution de l'offre).

La répartition s'établira autour de 80% de PLUS et 20% de PLAI, avec quelques PLS à la marge, en fonction des opportunités et du marché local.

Cette politique de développement permet à l'OPH 77, non seulement de reconstituer son offre, malgré l'ampleur des opérations de renouvellement urbain dans lesquels il est engagé dans le cadre de l'ANRU et hors ANRU, mais également de l'accroître, à l'horizon 2016.

##### **La diversification**

L'effort de construction de l'OPH 77 s'inscrit dans d'importants **projets de rénovation urbaine**, dans les quartiers de l'agglomération de Melun, mais également dans des opérations de démolitions-reconstructions financés par l'OPH en dehors des financements de l'ANRU.

C'est pourquoi la reconstitution de l'offre doit permettre dans ces quartiers de diversifier l'offre d'habitat, notamment dans sa morphologie et sa densité (habitat semi-collectif, maisons en bande...).

Dans cet esprit, l'OPH souhaite développer **une offre en accession sociale à la propriété**, en vue de favoriser le parcours résidentiel des habitants du territoire et de ses locataires.

#### ■ *Mettre en adéquation l'offre de logements avec l'évolution de la demande et les normes environnementales*

##### **Une adaptation des logements pour anticiper le vieillissement ou le handicap**

L'OPH 77 prend l'engagement de réaliser des logements plus accessibles aux personnes à mobilité réduite, que ce soient les personnes âgées ou handicapées.



### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.1. Le développement de l'offre

##### **Qualité, coût, énergie**

Pour officialiser la démarche de certification des logements de haute performance énergétique et automatiser l'obtention de financements (les subventions du Conseil régional y sont conditionnées), **l'OPH 77 a conclu un protocole d'accord avec l'organisme de certification Cerqual pour une labellisation systématique des nouvelles opérations Qualitel et H&E Profil A (HPE 2005, THPE 2005 ou BBC).**

La démarche se traduit à la fois,

- par un engagement d'opération adapté (prise en compte d'un critère environnemental dans la sélection des maîtrises d'œuvre, réalisation d'analyse de site, analyse du projet par le gestionnaire, charte de chantier propre, guide du locataire avec une partie "gestes verts"...);
- par des prescriptions techniques respectueuses de l'environnement et allant dans le sens d'une réduction des charges des locataires (isolation, mode de chauffage, développement des énergies renouvelables...).

Dans la perspective de la mise en application (dès 01/01/2011 pour les opérations en PNRU et 01/01/2013 pour tous les programmes) de la future réglementation thermique issue de loi du 3 août 2009 relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement et de ses décrets d'application, l'OPH accorde **une grande vigilance dans la sélection des maîtres d'œuvre**, de manière à limiter le coût de fonctionnement des logements et les charges locatives (énergie, eau), tant pour le locataire que pour le bailleur.

**La formation des agents** est également projetée pour être à la hauteur du défi de la construction de bâtiments basse consommation.

##### **■ Cibler les opérations en fonction des besoins et de l'offre d'emplois et de services sur le territoire**

Les axes de développement privilégiés par l'OPH 77 sont de plusieurs ordres :

- **une réponse à la demande urbaine** et périurbaine située dans la frange urbaine dense de l'ouest du département,
- **une volonté d'être présent en milieu rural** et d'apporter une réponse adaptée à la problématique des maires de petites communes où les petits bailleurs iront moins facilement.

A ce titre, l'OPH 77 est sollicité régulièrement du fait de sa présence sur l'ensemble du territoire, avec une répartition éclatée de ses agences sur le département. Il est donc en capacité de se développer sur l'ensemble du territoire et pour tous types de programmes.

##### **■ Définition des conditions de mise en œuvre et réserves**

##### **Analyse économique**

Pour réaliser ces actions, l'OPH 77 s'appuie sur des partenariats financiers importants, mais également sur des modes de cofinancements complexes (ANRU notamment).



### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.1. Le développement de l'offre

##### *Le protocole CGLLS*

L'OPH 77 a conclu avec la CGLLS un protocole de consolidation couvrant la période 2009-2014.

Le comité de l'ANRU a donné un avis favorable le 5/06/2008 à l'entrée en procédure d'aide de l'OPH77 suite à d'importantes négociations menées avec la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social visant à la mise en place d'un plan de consolidation. Ce protocole a été signé le jeudi 14/05/2009 et a pour objectif majeur d'accompagner et de soutenir financièrement l'OPH77 dans les grands projets de rénovation urbaine (Melun et Le Mee s/Seine) et dans la réalisation d'un programme patrimonial indispensable au maintien ou à l'amélioration de la qualité de son parc locatif.

En l'absence d'aides extérieures, ces projets patrimoniaux auraient eu de lourdes conséquences sur la structure financière et l'exploitation de l'OPH77. De fait, la viabilité de l'Office est assurée grâce à l'aide de la CGLLS.

**Un total de 912 logements sont prévus en développement dans le cadre du programme CGLLS dont 706 au titre du renouvellement de l'offre et 206 en accroissement du parc.**

##### *Le PNRU*

57% des opérations de développement s'inscrivent dans le cadre des programmes ANRU. Ces opérations font intervenir de nombreux acteurs dans le financement du programme.

C'est pourquoi la défection d'un ou plusieurs acteurs du tour de table peut remettre en cause le montage et par conséquent les délais de livraison des logements. Le report des livraisons aurait également pour conséquence d'handicaper le processus de relogement des habitants des quartiers.

Par ailleurs, l'OPH 77 s'est engagé à reconstituer l'offre de logements dans le cadre de ce programme, suite aux démolitions. Les difficultés à souligner à ce jour sont :

- la concurrence entre les bailleurs sociaux sur les territoires concernés ;
- la non localisation des terrains où reconstruire, à ce jour.

##### *La maîtrise des coûts de construction*

Le surcoût des opérations en BBC a pu être mesuré avec les premiers programmes réalisés ou en cours d'étude. Il est de l'ordre de 10 à 15% et devra être intégré dans les projections financières de l'organisme.

##### **Partenariats**

###### *Les engagements de l'Etat*

Le développement de l'offre de logements par l'OPH 77 ne pourra être réalisée sans la participation d'un certain nombre de partenaires financiers, au premier rang desquels **l'Etat**.

Ainsi, l'OPH 77 établit ses engagements à la hauteur de ceux que mettra l'Etat dans la mise en œuvre de la politique du logement, à travers en particulier un financement satisfaisant de ses opérations.





### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.1. Le développement de l'offre

##### *Les collectivités locales*

La capacité de soutien financier des collectivités locales peut être fragilisée par les changements qui vont intervenir sur l'évolution des compétences, dans le cadre de la réforme des collectivités territoriales.

**Le Conseil Général de Seine-et-Marne** est le partenaire privilégié de l'OPH 77.

Depuis 2006, le département a décidé de redéfinir ses modalités d'aides à la pierre afin de disposer d'une véritable stratégie d'intervention et d'éviter un saupoudrage peu incitatif. Dès lors, son Office, l'OPH77, est devenu un partenaire privilégié pour le développement de l'offre de logements locatifs sociaux.

Signataire du Plan de consolidation CGLLS en mai 2009, le Conseil général s'est engagé à attribuer à l'OPH77, 24 millions d'euros sur 6 ans. Ce partenariat a donné lieu à la signature d'une convention pluriannuelle (2010/2014) entre l'OPH77 et le Département ; celle-ci liste précisément les engagements des parties respectives.

L'OPH77 devra notamment :

- présenter un taux moyen de 20 % de T2 sur l'ensemble des opérations,
- être financés en PLUS et/ou PLAI,
- comporter un taux de 10 % de logements financés en PLAI,
- répondre à des exigences de performance énergétique (identifiées par la certification HPE 2005 pour les constructions neuves),
- inclure des clauses sociale et environnementale.

##### *Les collecteurs d'Action Logement*

Cette source de financement est très importante pour assurer l'équilibre de nombreuses opérations. Par conséquent, l'assèchement prévisible des ressources d'Action Logement à 3 ans, selon l'UESL et compte tenu de la réorientation des emplois des fonds de la PEEC vers des subventions plutôt que vers des prêts, est un risque fort dans les projections de développement de l'organisme de logement social.



## 3.2. Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire

### 3.2.1 L'état des lieux

L'OPH 77 dispose de **507 foyers-logements (correspondants à 730 places)** au 31/12/2009, répartis dans 10 structures.

Ces structures sont gérées par des tiers.

**Un projet en cours :**

- Une **Résidence pour Jeunes Salariés**, en partenariat avec Eurodisney à Magny le Hongre ;

### 3.2.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions

#### ■ *Limiter le développement de structures qui sortent du champ d'activité de l'OPH*

L'OPH 77 n'a pas naturellement vocation à gérer les structures d'accueil de publics spécifiques ou d'hébergement temporaire. Ce type d'offre n'entre pas dans son cœur de métier.

**A l'avenir, l'OPH 77 souhaite donc céder les logements-foyers.**

En revanche, l'organisme répond régulièrement aux sollicitations des partenaires locaux pour monter et produire ces opérations.

**Les besoins** en logement adapté ou temporaire de publics spécifiques, étudiants, personnes âgées, personnes handicapées ou en hébergement d'urgence, s'ils sont souvent pris en compte dans les documents de planification (PDALPD, PLH), **ne sont généralement pas quantifiés. A ce titre, il est délicat de déterminer les besoins spécifiques des publics ciblés auxquels l'OPH devra répondre.**

L'OPH 77 s'engage donc à répondre présent par la réalisation de programmes pour lesquels il serait sollicité par ses partenaires, dans la limite de ses capacités.

Enfin, l'OPH 77 souhaite évoquer **les réticences locales** à l'implantation de telles structures, considérant la faiblesse des mesures d'accompagnement réellement mises en place auprès des populations accueillies.

## 3.3. Dynamique patrimoniale et développement durable

### 3.3.1 L'état des lieux

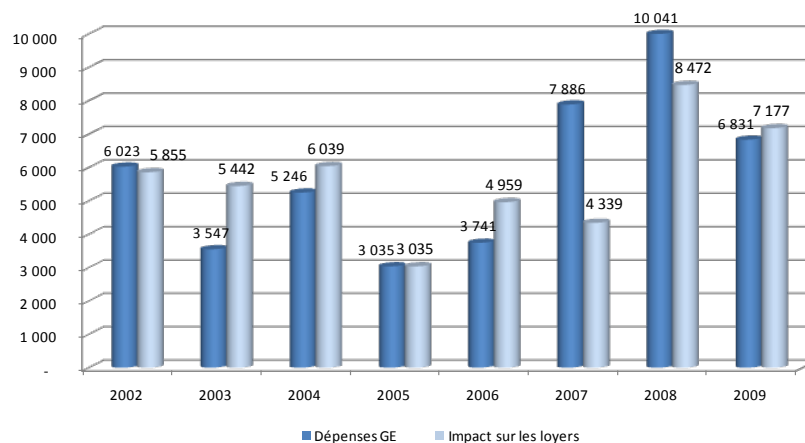
#### ■ Une dynamique de rattrapage en matière d'entretien et de réhabilitation du patrimoine

L'OPH 77 a su prendre la mesure de son retard en matière d'entretien de son patrimoine. Après un temps nécessaire en interne pour modifier ses modes de gestion, l'OPH 77 est aujourd'hui à même d'investir à la hauteur de ces enjeux, avec le soutien de ses partenaires, tels que le Conseil Général de Seine-et-Marne, la CGLLS et la Région Ile-de-France.

Dans cet esprit, l'OPH 77 a entrepris l'élaboration d'un plan stratégique de patrimoine, que son conseil d'administration a adopté le 15 décembre 2008.

*En matière d'entretien du patrimoine :*

Il est important de souligner que le retard d'entretien du patrimoine est tellement important que les travaux ne relèvent plus du gros entretien mais du changement de composant. Un entretien régulier du patrimoine ces 15 dernières années n'aurait pas eu de telles conséquences. Les dépenses 2009 de changement de composant s'établissent à 10 M€ contre 4 M€ en 2008.



Depuis 2007, l'OPH 77 investit, en dépenses de **maintenance**, un montant par logement bien supérieur à la médiane des offices, soit **740 euros par logement**, contre 550 pour la médiane des offices. **Selon le classement du patrimoine en fonction du service rendu, 80% du patrimoine constitue une offre de qualité (cf. partie 1 de ce document).**

*En matière de réhabilitation et de rénovation urbaine :*

Depuis 2005, l'OPH 77 a redémarré ses opérations de réhabilitations, dans le cadre du plan de cohésion sociale dans un premier temps, et aujourd'hui plus largement dans le cadre du PNRU. **Le plan de travaux issu du PSP concernera 3 665 logements à réhabiliter sur la période 2007-2016.**

### ■ **Energies et développement durable**

#### *Diagnostic de performance énergétique (DPE) du patrimoine*

20% du patrimoine de l'office (soit 2 895 logements) a fait l'objet d'un diagnostic de performance énergétique. 34% de ces logements appartient aux classes E, F et G, pouvant bénéficier de l'éco-prêt social dans le cadre d'une réhabilitation thermique lourde.

Les 2/3 appartiennent à la classe D. Or, les financements spécifiques à la réhabilitation de cette classe de performance ne sont pas encore précisés.

#### *Equipements et énergies renouvelables*

L'OPH 77 a développé une véritable politique de développement durable en matière d'énergies. En effet, **6 000 logements, soit plus de 40% du patrimoine, sont chauffés par géothermie.**

Par ailleurs, l'office dispose de 3 chaufferies biomasse, 2 alimentées au bois (Melun), 1 à la paille (Villeparisis). Elles concernent 650 logements, soit 5% du patrimoine environ.

### ■ **Les opérations de renouvellement urbain**

#### *Dans le cadre du PNRU*

L'OPH 77 est engagé dans trois opérations de rénovation urbaine :

#### **1. Dammarie-les-Lys : contexte et enjeux**

- Le 4 juillet 2007, la Commune de Dammarie-les-Lys, l'OPH de Seine-et-Marne et divers autres bailleurs ont signé avec l'ANRU une convention pluriannuelle portant sur la rénovation urbaine du quartier de la Plaine du Lys.
- Avec 20 659 habitants, Dammarie-les-Lys est la troisième ville de l'agglomération de Melun Val de Seine. Les logements sociaux représentent 55 % des habitations principales. Parmi ces logements sociaux, 3 460 sont en ZUS/ZRU, soit 80 %, et 940 hors ZUS, soit 20 %.

#### **2. Le Mée-sur-Seine : contexte et enjeux**

- Le 24 janvier 2008, le projet de rénovation urbaine du quartier des Courtilleraies, développé par la Commune de Le Mée-sur-Seine, l'OPH 77 et divers autres bailleurs, a été examiné en Comité d'engagement de l'ANRU.
- Avec 21 217 habitants, Le Mée-sur-Seine est la deuxième ville de l'agglomération de Melun Val de Seine. Les logements sociaux représentent 43 % des habitations principales.

#### **3. Melun : contexte et enjeux**

- Le 5 juin 2008, le projet de rénovation urbaine des quartiers Nord, élaboré par la Commune de Melun, l'OPH 77 et divers autres bailleurs, a été examiné en Comité d'engagement de l'ANRU.
- Avec ses 38 000 habitants, Melun est la ville Préfecture de Seine-et-Marne. Les logements sociaux représentent 43 % des habitations principales. Les quartiers Nord (Robert Schumann, Plateau de Corbeil, Montaigu, Les Mézereaux, L'Almont) accueillent 62 % de la population et la quasi-totalité de l'habitat social de la ville, construits au cours des années 1950 à 1970.

**Il convient de noter que, comme le rappelle le représentant de l'Etat dans sa lettre d'enjeux du 26 janvier 2010, le programme de constructions neuves sur le PRU de Melun ne subit pour le moment aucun retard.**

Les PRU sont détaillés dans les orientations stratégiques et le programme d'actions suivants.

#### **En dehors du PNRU**

L'OPH 77 est également engagé dans 3 autres opérations de renouvellement urbain sur ce patrimoine, en dehors d'une convention avec l'ANRU.

Ces opérations consistent en des programmes de démolitions avec reconstitution de l'offre sur les sites suivants :

- **Jouarre** : démolition de 44 logements (programme 76) du 01 au 06 rue Bicêtre
- **Gretz-Armainvilliers** : démolition de 70 logements (programme 4) situés 1 à 70 cité des Troènes
- **Mitry-Mory** : démolition de 256 logements (programme 28) cité de Corbrion.

#### **■ La problématique du vieillissement des locataires**

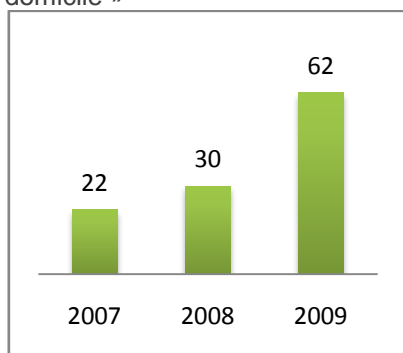
L'OPH 77 dispose de 121 logements adaptés aux personnes à mobilité réduite.

Par ailleurs, l'office développe une action d'adaptation des logements occupés par des personnes âgées ou dépendantes, lorsque cela est possible.

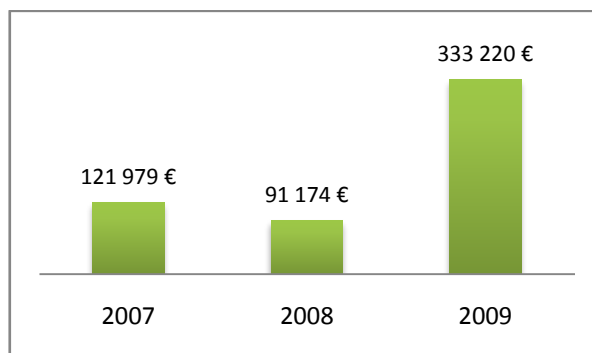
Les chiffres communiqués correspondent aux logements qui font l'objet de travaux lourds afin de maintenir à domicile des personnes âgées ou des personnes handicapées, dans le cadre de la convention signée avec le Pact-Arim.

Les aménagements moins onéreux sont directement pris en charge par les agences (ce coût n'est pas chiffré).

**Nbre de logts** bénéficiant de travaux d'adaptation « Maintien à domicile »



**Montant des travaux d'adaptation** (en € TTC)



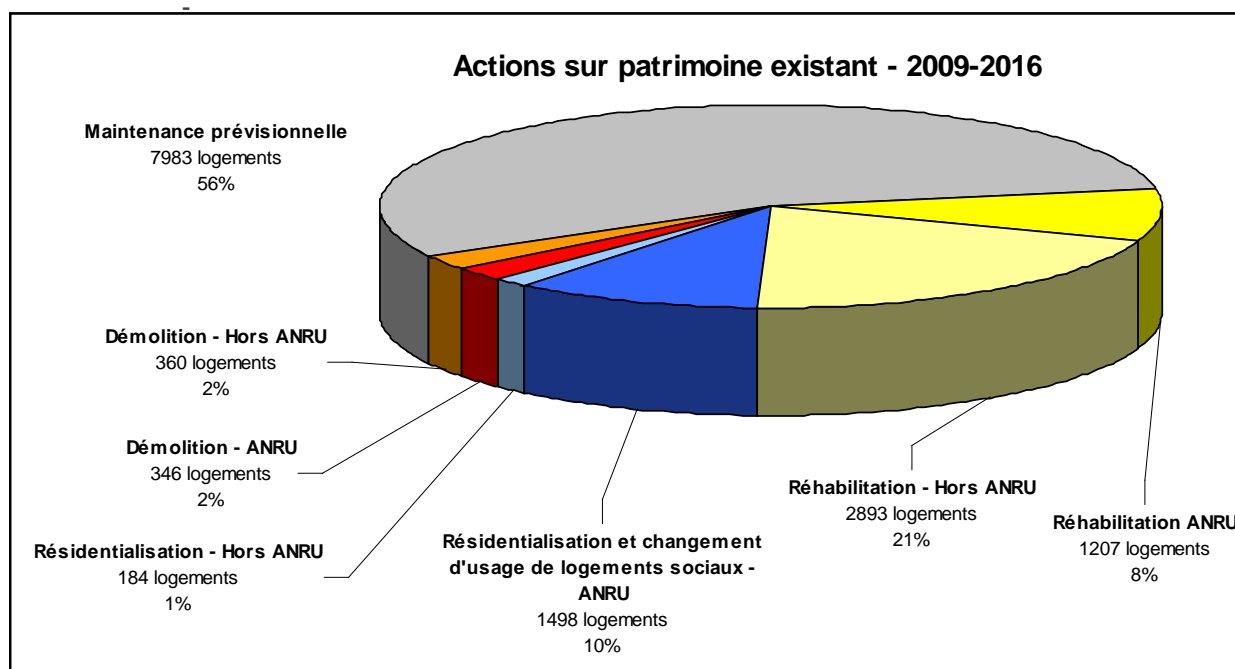
### 3.3.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions

- **Orientation n°1 : Mettre en œuvre un programme de réhabilitation et d'amélioration, ainsi qu'une politique de maintenance exigeante du patrimoine**

L'OPH 77 a défini un programme de travaux d'adaptation et d'amélioration du patrimoine sur 7 ans, établi dans le protocole conclu avec la CGLLS sur la base du PSP.

Les opérations projetées dans le cadre du PSP 2009-2016 donnent l'ampleur de ce programme :

- **29% du patrimoine fera l'objet d'une réhabilitation, dont 21% en dehors du PNRU ;**
- **11% des résidences bénéficieront d'une opération de résidentialisation.**
- Le PSP prévoit également l'amélioration de 1 888 logements.
- **56% des logements** feront l'objet d'une maintenance prévisionnelle d'ici 2016.



Source : PSP 2008



## ■ **Orientation n°2 : Mettre en œuvre les programmes de renouvellement urbain**

### **Dans le cadre du PNRU**

L'OPH de Seine-et-Marne est impliqué dans 3 projets de rénovation urbaine (Dammarie-les-Lys, Le Mée-sur-Seine, Melun). Ces projets prévoient :

- **la réhabilitation de 1 207 logements,**
- **la résidentialisation de 1 496 logements,**
- **l'amélioration de la qualité de service de 206 logements,**
- **le changement d'usage de 2 logements,**
- **la démolition de 541 logements,**
- **la reconstruction de 541 logements.**

Le programme de démolitions représentent un point majeur de ces opérations, dans la mesure où la suppression des logements, parallèlement à leur reconstitution, plus lente, génèrent une perte financière considérable pour l'organisme.

### **Dammarie-les-Lys - démolition de 195 logements – 195 logements à reconstruire**

Le projet de rénovation urbaine développé en collaboration avec l'ANRU prévoit pour l'Office de Seine-et-Marne sur la période 2009-2013 :

- La résidentialisation de 360 logements ;
- La réhabilitation de 180 logements ;
- La reconstruction de 195 logements.

Etat d'avancement (avril 2010) : les démolitions ont été réalisées en 2004. Les opérations de reconstruction des 195 logements sont toutes engagées. 12 logements ont été livrés en 2007 (programme Trou Normand à Dammarie-les-Lys) et 18 en 2010 (Boissise-le-Roi).

### **Le Mée-sur-Seine (quartier des Courtilleraies – square des Sorbiers)**

Sont prévus pour l'Office départemental de Seine-et-Marne :

- La réhabilitation et la résidentialisation de 176 logements ;
- Le changement d'usage de 2 logements sociaux (achevé en 2010).

Etat d'avancement (avril 2010) : les résidentialisations sont achevées en juin 2010 et les réhabilitations à fin 2010.

### **Melun - démolition de 346 logements – 346 logements à reconstruire**

Le projet de rénovation urbaine des quartiers Nord doit aboutir à une dédensification de l'habitat social, par la diversification des statuts et l'amélioration des conditions et du cadre de vie des habitants. Il prévoit pour l'Office départemental de Seine-et-Marne :

- La réhabilitation de 1 035 logements ;



### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.3. Dynamique patrimoniale et développement durable

- La résidentialisation de 964 logements ;
- L'amélioration de la qualité de service de 206 logements ;
- La démolition de 346 logements ;
- La reconstruction de 346 logements.

Etat d'avancement (avril 2010) : les démolitions se feront en 3 tranches : 2010, 2011 et 2012. Elles concernent deux quartiers d'habitat social : le quartier Montaigu et le quartier du Plateau de Corbeil. Les opérations de reconstruction engagées concernent 181 logements sur les communes de Melun et Le Mée, dont la livraison est prévue entre 2010 et 2011. 67 logements ont été livrés en 2010 (programmes Albert Gorge, ZUS de Melun, et Estienne d'Orves).

#### **En dehors du PNRU**

Il est important de noter que **l'OPH 77 a fait le choix d'engager des opérations de rénovation urbaine, sur son patrimoine, en dehors de toute convention avec l'ANRU** et donc sans les subventions correspondantes (le taux de subvention des démolitions par l'ANRU est de l'ordre de 85%).

#### **Jouarre - démolition de 48 logements – 62 logements à reconstruire**

L'OPH prévoit :

- La démolition de 44 logements ; 4 logements sont déjà démolis.
- La reconstruction de 62 logements individuels et intermédiaires, en 2 tranches.

#### **Gretz-Armainvilliers - démolition de 70 logements – 70 logements à reconstruire**

L'OPH prévoit :

- La démolition des 70 logements (ancienne cité d'urgence)
- La reconstruction de 70 logements en semi-collectif, en 2 tranches.

#### **Mitry-Mory - démolition de 256 logements – 220 logements à reconstruire**

L'OPH prévoit :

- La démolition d'une 1<sup>ère</sup> tranche de logements en 2011;
- La reconstruction de 220 logements, s'ajoutant aux 16 pavillons neufs acquis en 2009 (rue de Villeparisis à Mitry-Mory) ; 42 + 29 logements sont en cours de construction.





■ **Orientation n°3 : Adapter le patrimoine au vieillissement des occupants**

L'objectif est de poursuivre la politique engagée depuis 3 années :

- **dans les logements** en fonction des demandes effectuées par les occupants. Si les aménagements sont conséquents, l'intervention du Pacte Arim est sollicitée – Si les aménagements sont minimes, les agences interviennent à leur niveau (pose de barre de douche...).
- **dans les parties communes** (pose de rampes, aménagement de pentes devant les halls d'immeubles...).

Les agences font également l'objet de demande de places de parking handicapées qu'elles gèrent directement **sur les espaces privatifs de l'OPH77**.

■ **Orientation n°4 : Faire évoluer le parc vers une maîtrise des charges locatives et vers le développement durable**

**La Performance énergétique des bâtiments**

**Réhabilitation thermique des logements de classe E, F et G de 2010 à 2020**

Une programmation de travaux d'amélioration thermiques de logements des classes E, F et G, identifiés comme prioritaires dans le cadre de la mise en œuvre du Grenelle de l'Environnement et dans la loi du 3 août 2009, a été précisément définie.

**Amélioration des équipements de chauffage**

Il est prévu de réhabiliter les 2 chaufferies bois de Tournan-en-Brie et Vaires-sur-Marne en 2010.

**Le développement de l'insertion sociale**

L'OPH 77 a inscrit une « **clause d'insertion** » dans tous ses marchés publics. Celle-ci est mise en œuvre dans les projets de renouvellement urbain grâce aux Maisons de l'Emploi qui jouent un rôle dans ce cadre.

**L'OPH 77, dans le cadre de son partenariat avec le Conseil Général de Seine-et-Marne, s'engage à développer davantage la mise en œuvre de cette clause pour favoriser l'insertion sociale dans le cadre de ses marchés.**

Il est proposé par les partenaires de solliciter l'association **Initiatives 77** pour la recherche de personnels et leur orientation vers les entreprises retenues pour la réalisation des marchés.



### ■ Définition des conditions de mise en œuvre

#### Obstacles à la reconstitution de l'offre

L'OPH 77 rencontre d'importantes difficultés à reconstituer l'offre sur le territoire des projets de rénovation urbaine, en raison de la présence de nombreux bailleurs sociaux et de la rareté du foncier disponible.

#### Analyse économique

Le protocole CGLLS s'étale sur la période 2009 – 2014 et récapitule la programmation patrimoniale de l'OPH établie dans le cadre du PSP 2008-2016 :

- 4 052 logements réhabilités, dont 2 845 hors ANRU
- l'amélioration de 1 888 logements, dont 184 logements résidentialisés hors ANRU
- 346 logements démolis dans le cadre du PRU de Melun
- 360 logements démolis hors ANRU
- la construction de 912 logements, dont 395 logements hors ANRU
- un programme de remplacement de composants sur le patrimoine existant

L'emploi de fonds propres : 22,7%

L'emprunt consacré à l'amélioration du patrimoine : 68%

**Tableau récapitulatif des dépenses investies dans le patrimoine ( K€)**

Somme de Montant								
	Nature	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total général
<b>Réhab</b>	ANRU	570		1 148	4 882	5 565		12 165
	hors ANRU	15 278	5 005	10 236	4 607	12 499		47 625
<b>Total Réhabilitations</b>		15 848	5 005	11 384	9 489	18 064		59 790
<b>Résidentialisations</b>	ANRU	3 148	233		9 255	731		13 367
	hors ANRU	1 670						1 670
<b>Total Residentialisations</b>		4 818	233		9 255	731		15 037
<b>Reconstruction et Construction neuve</b>	ANRU	957	11 161	4 937	28 586	27 352	15 324	88 317
	hors ANRU	9 736	39 310					49 046
<b>Total Reconstruction et Construction neuve</b>		10 693	50 471	4 937	28 586	27 352	15 324	137 363
<b>Démolition</b>	ANRU		1 769	3 301	10 438			15 508
	hors ANRU	1 841	817	1 552		1 179		5 389
<b>Total Démolition</b>		1 841	2 586	4 853	10 438	1 179		20 897
<b>Composants</b>	(vide)	8 323	8 490	8 118	7 729	7 320	7 466	47 446
<b>Total Composants</b>		8 323	8 490	8 118	7 729	7 320	7 466	47 446
<b>Total général</b>		41 523	66 785	29 292	65 497	54 646	22 790	280 533



### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.3. Dynamique patrimoniale et développement durable

#### **Partenaires financiers**

**La Région Ile de France** s'est engagée, dans le cadre de la convention de patrimoine social signée avec l'OPH 77, à verser une subvention de 7 017 500€ dès la signature du protocole CGLLS.

Cette aide financière vise à **réhabiliter et/ou résidentialiser** 2 807 logements pendant la période contractuelle (5 ans). En contre partie, un logement est réservé à la région par tranche de 45 000€ de subvention versée.

## 3.4. Mise en vente de logements aux occupants

### 3.4.1 L'état des lieux

#### ■ Historique de la commercialisation des logements

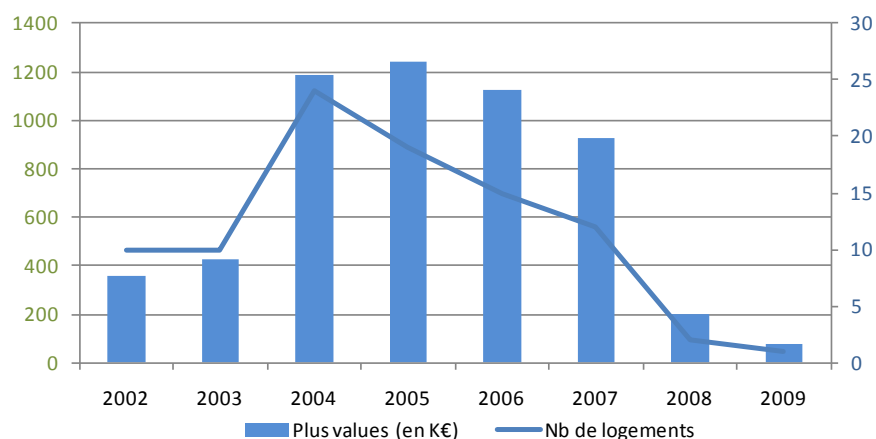
Les délibérations relatives à l'aliénation du patrimoine de l'OPH77 datent de juin 1992 et mars 1995. Depuis, aucune délibération n'est venue compléter la liste du patrimoine « à vendre ».

- Délibération prise par le CA du 1er juin 1992 : aliénation du parc pavillonnaire de Vaux le Pénil - Décision de vendre à ses occupants – 24 pavillons & 24 garages et 79 pavillons & 79 garages en bandes ;
- Délibération prise par le CA du 20 mars 1995 : vente d'un parc de 905 logements locatifs collectifs à leurs occupants ou à des bailleurs sociaux sur les communes de Champs-sur-Marne, La Chapelle, Dampmart, Mitry-Mory, Perthes, La Rochette, St Thibault, Savigny, Torcy, Vaux, Veneux et Chelles.
- **Le Conseil d'administration du 25/03/2003 a dû renoncer à l'engagement de commercialisation** des immeubles sur les communes de Boissise le Roi (10 HLM & 14 PSR - prog 47T2 & 47T4-chemin de Faronville) Champs sur Marne (84 HLM – Sis rue des Prés et de la Morelle) et Savigny le Temple (88 PLA- programme 89 – 1 à 16 allée de la commune) **en raison de l'avis défavorable des mairies.**

Sur un stock initial de 528 logements (non compris 154 logements correspondant aux ventes sites groupés), 376 ont été vendus et 145 restent à vendre fin 2009.

**Sur 17 ans, 20 ventes par an en moyenne ont été réalisées.**

Le nombre de ventes effectives est en nette diminution depuis 2006, voire dérisoire en 2008/2009.



Les programmes mis en commercialisation et les logements restants à vendre :

Segment	Programmes en vente Communes	Stock initial de logts à vendre (*)	logements vendus de 1994 à 2009		dont logts vacants	dont locataires en place	Nbre de logts retirés de la vente	Reste à vendre	Total logts en location dans la ville
			Nbre	%					
Melun	BOISSISE LE ROI	44	28	63,64		28	1	15	40
	MELUN	4	3	75,00	1	2		1	3 852
	ST FARGEAU PONTIERRY	25	13	52,00	5	8	1	11	176
	VAUX LE PENIL	254	195	76,77	74	121		57	104
Tournan	FONTENAY TRESIGNY	40	27	67,50	13	14	1	12	237
	ROZAY EN BRIE	30	21	70,00	7	14	1	8	93
Nemours	MONTCOURT FROMONVILLE	20	7	35,00	4	3	1	12	13
Sénart	MORMANT	18	16	88,89	3	13		2	203
	SAVIGNY LE TEMPLE	93	66	70,97	26	40		27	521
		528	376	71,21	133	243	7	145	5 239

(\*) non compris 154 logements correspondant aux ventes sites groupés

Source : extraction du rapport au bureau du conseil d'administration du 1er mars 2010

■ Une procédure formalisée de mise en vente

- Délibération du conseil d'administration le 25/03/2003, **adoptant la procédure relative à la commercialisation** du parc locatif de l'Office (détermination du prix de vente pour les logements occupés et vacants, critères de sélection des candidats jusqu'au compromis de vente) ;
- Délibération n° 25 du 07 mars 2006, **décision de suspendre la commercialisation sur l'ensemble des sites et d'entériner la procédure de commercialisation après un inventaire exhaustif préalable et suivant la cohérence du site**, tant pour les locataires en place que pour tout logement rendu à la location. Ceci, **afin de rester en cohérence avec l'article 55 de la loi SRU** faisant obligation aux communes de développer l'offre locative sociale et où la vente ne pourrait être envisageable que sous condition de production d'une offre locative nouvelle. La « procédure suspension vente » (approuvée par délibération n°35 du 30 mai 2006) instaure le principe d'une validation préalable par le bureau des décisions d'aliénation ou de remise en location d'un logement compris dans un site en vente.
- Délibération n°109 du 03 octobre 2006, intégration des dispositions de la loi N° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement (ENL) et notamment les règles de fixation du prix de vente ; le Conseil a néanmoins décidé de **maintenir le prix de vente aux locataires occupants dans une fourchette de - 20% de l'estimation des Domaines** (l'art. 29 de la Loi précisant que le prix peut être inférieur ou supérieur de 35 % à l'évaluation faite par le service des domaines, en prenant pour base le prix d'un logement comparable libre d'occupation).



### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.4. Mise en vente de logements aux occupants

- Délibération n°120 du 22 juin 2007, **renforcement du dispositif de sécurisation de la procédure de commercialisation** en :
  - excluant le relogement des agents de l'OPH77 sur les sites en vente,
  - interdisant toute commercialisation ultérieure d'un logement reloué compris dans un programme en vente.

La vente du parc est donc cadrée par des procédures au sein de l'OPH77. **Un service commercial de 2 personnes est en charge de la mise en vente des logements.**

#### Observations et limites à souligner

Les demandes spontanées formulées par communication téléphonique sont récurrentes mais surtout et principalement pour l'achat de pavillons.

Si les locataires sont nombreux à se porter acquéreur lors de la mise en vente d'un bien vacant, principalement sur du pavillonnaire (expl : Vaux le Pénil, Fontenay Trésigny, Montcourt-Fromonville...), la vente est beaucoup plus faible en zone tendue, notamment sur les agences de Champs et Sénart.

A contrario, **l'attractivité des produits en zone détendue est plus faible.** L'OPH 77 fixe la priorité des ventes sur le patrimoine individuel. Or, celui-ci constitue une très faible part de l'offre de l'organisme.

**La demande est importante également sur le semi-collectif**, comme Les Ruisseaux à Savigny le Temple. Mais le contexte économique fragilise les locataires qui souhaitent acheter leur logement.

**Il n'y a pas de vacance de longue durée sur les biens mis en vente, sauf quelques cas isolés.**

Enfin, le patrimoine proposé à la vente peut se situer sur des communes soumises à l'article 55 de la loi relative à la Solidarité et au Renouvellement urbains. A ce titre, les élus locaux se positionnent à l'encontre de cette démarche.

#### Plus-values réalisées

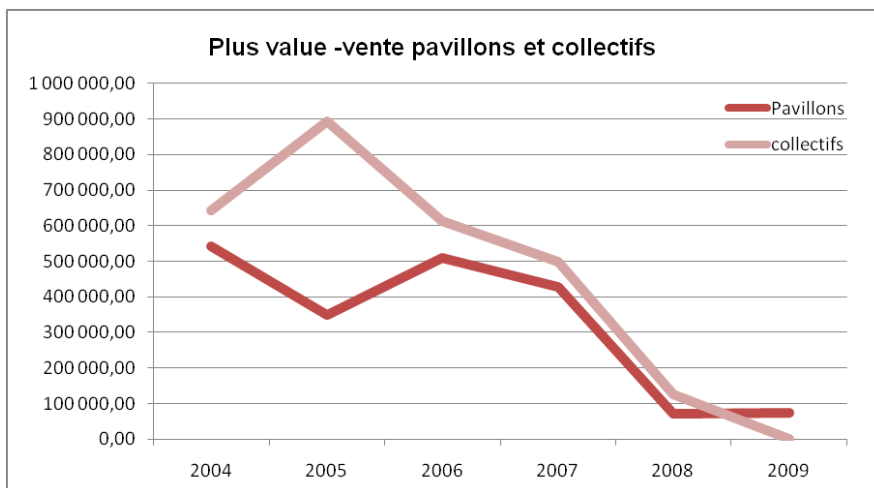
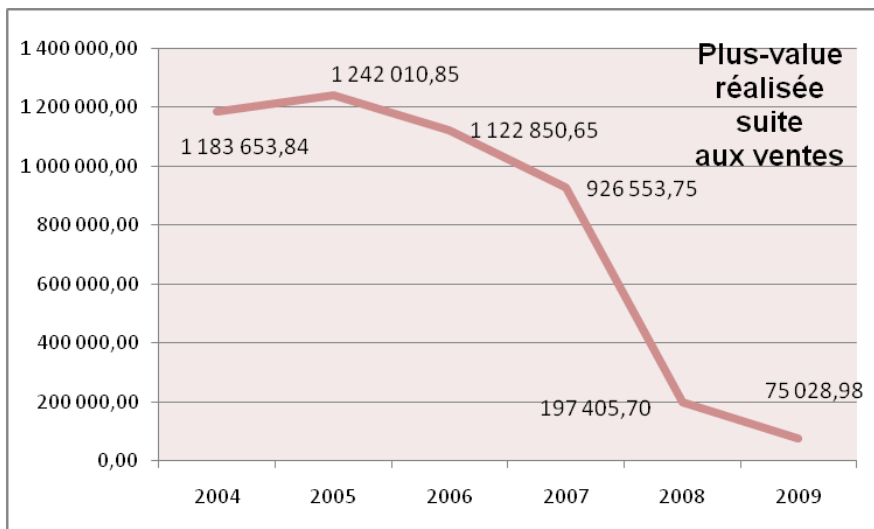
Les indications de prix de vente moyen par segment :

Segments	Collectifs		Pavillonnaires	
	Occupé	Vacant	Occupé	Vacant
Sénart		92 000 € (prix moyen)		
Val de Seine	73 096 € (prix moyen)		75 105 € (prix moyen)	135 000 € (1 vente)
Tournan			63 531 € (1 vente)	
Val de Seine		125 000 € (1 vente)		
Sénart			74 987 € (1 vente)	
Sénart		130 000 € (1 vente)		



### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.4. Mise en vente de logements aux occupants



### 3.4.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions

#### ■ **Orientation n°1 : Accroître les ventes**

L'OPH 77 souhaite accroître le volume de ventes annuelles, pour atteindre la somme de 31 logements, soit **190 logements en 6 ans**, équivalent à environ 1% du patrimoine locatif social.

Cet objectif est aujourd'hui très difficile à atteindre compte tenu du contexte économique qui fragilise les locataires souhaitant acheter le logement qu'ils occupent.

#### **Engagement sur un volume de 1% du patrimoine à commercialiser**

SEGMENTS	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Cumul 2011-2016
Champs s/Marne	-	21	-	-	-	5	26
Nemours	3	-	-	8	-	12	23
Sénart	21	-	24	-	-	-	45
Melun val de Seine	-	-	2	-	-	2	4
La Ferté s/Jouarre	1	8	-	-	25	-	34
Tournan	-	4	7	40	7	-	58
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>190</b>

Les programmes identifiés destinés à être commercialisés :

Segments	Nb total	Logts collectifs	Logts individuels
Champs s/Marne	26	0	26
Nemours	23	0	23
Sénart	45	45	0
Melun val de Seine	4	0	4
La Ferté s/Jouarre	34	0	34
Tournan	58	0	58
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>45</b>	<b>145</b>

Par conséquent, au regard de l'analyse des ventes effectivement réalisées par le passé, **l'OPH 77 prévoit de vendre environ 23% des logements mis en commercialisation.**

*Dégager des ressources nouvelles pour la réalisation des investissements*





### 3. La politique patrimoniale et d'investissement

#### 3.4. Mise en vente de logements aux occupants

Le principe d'affectation des produits de la vente est de générer des ressources nécessaires à la construction d'une offre supplémentaire.

#### ■ **Orientation n°2 : Ingénierie développée pour répondre aux problématiques de la commercialisation**

L'OPH 77 s'engage à **progresser dans la mise en œuvre des dispositifs d'information des locataires** concernant l'offre de logements à la vente, de manière à la rendre plus accessible.

Ils seront avisés des logements mis en vente :

- Par une information dans le journal des locataires,
- Par un affichage dans les cinq agences de l'OPH

Par ailleurs, dans le cadre d'un projet de site internet dédié à l'OPH 77, un espace consacré à la vente des logements sera créé.

#### ■ **Orientation n°3 : Favoriser le parcours résidentiel par une diversification de l'offre**

L'OPH opte pour une solution complémentaire permettant de favoriser les parcours résidentiels : **le développement d'une offre en accession, à travers des programmes neufs.**

#### ■ **Conditions de mise en œuvre et réserves**

##### **La validation des élus locaux**

La réserve des maires de certaines communes, en particulier celles soumises à l'article 55 de la loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbains, peut constituer un frein à la vente des logements sociaux.

##### **Le principe de remise en location des logements vacants – procédure de suspension**

L'OPH 77 établit un principe de remise en location des logements destinés à la vente et restés vacants à la suite du départ des locataires. Ainsi, la vente des logements sera davantage destinée aux occupants.



## 4. La politique sociale : le cahier des charges de gestion sociale

## 4- La politique sociale: le cahier des charges de gestion sociale

### Les politiques Logement sur le territoire : analyse des enjeux et des besoins

#### La politique nationale et les attentes de l'Etat

**Les attentes de l'Etat adressées à l'OPH 77** ont été exprimées dans un courrier du préfet de Seine-et-Marne au directeur de l'organisme en date du 28 janvier 2010.

**En matière de politique sociale**, le représentant de l'Etat insiste sur les points suivants :

L'Etat souligne la forte vocation sociale de l'organisme, au regard d'une importante présence en zone urbaine sensible.

L'état des lieux concernant l'occupation sociale du patrimoine de l'OPH devra préciser en particulier l'inventaire des droits de réservations, notamment concernant les logements au bénéfice de ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds HLM.

Dans le cahier des charges de gestion sociale, l'OPH devra décrire, de manière précise à travers des objectifs chiffrés, sa politique d'attribution et de prévention des expulsions, ainsi que les modalités de son engagement pour l'accueil des populations défavorisées, en vérifiant leur cohérence avec le PDALPD, les enjeux de mixité sociale et leur respect du contingent préfectoral.

En matière de prévention des expulsions, l'Etat mentionne la mise en place par l'OPH d'une nouvelle procédure de lutte contre les impayés, dont il souhaite connaître les résultats quantifiés.

Ses attentes concernent également la politique de permutation des logements de l'OPH, devant faciliter la réalisation de parcours résidentiels.

Enfin, l'Etat exprime le souhait particulier que l'OPH conventionne les logements de son patrimoine qui ne le sont pas encore.

## Les politiques locales de l'habitat

### **Le PDALPD de Seine-et-Marne : objectifs et actions du 6ème PDALPD**

- **l'accompagnement des publics prioritaires dans la gestion et les modalités des attributions de logements :**
  - élaborer un fichier de la demande locative sociale, afin d'améliorer la connaissance de la demande locative, de permettre la priorisation des demandes ;
  - coordonner l'accès aux dispositifs d'hébergement et de logement de transition et favoriser la sortie vers le logement ;
  - refondre le règlement intérieur du FSL pour mieux l'adapter aux besoins des publics défavorisés et améliorer l'articulation avec les autres aides sociales et les dispositifs d'aide au logement mis en place par l'état ;
  - assurer un accompagnement social des publics spécifiques, à travers l'ASLL. Cet ASLL vise à améliorer les conditions d'accès et de maintien dans un logement des familles qui en étaient jusqu'alors durablement ou momentanément exclues, et à développer les capacités d'autonomie et d'intégration des familles.

Le Conseil Général est pilote de ces 2 dernières actions.

- **la prévention des expulsions locatives :**
  - Assurer, dans le cadre de la mise en œuvre de la charte départementale, la coordination entre tous les circuits d'intervention pour la prévention des expulsions ;
  - Lutter contre la dépendance et la précarité énergétique.
- **la lutte contre les risques de ségrégation spatiale et sociale**, il s'agit d'accompagner la mise en œuvre de la circulaire du 18 juin 2008 relative au plan d'actions pour favoriser l'égalité des chances dans l'accès au logement.

Est défini comme public éligible au 6ème PDALPD de Seine-et-Marne, « toute personne ou famille connaissant des difficultés particulières pour accéder ou se maintenir durablement dans un logement digne, notamment en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence. Il s'agit en particulier des ménages :

- Dépourvus de logement ou hébergés par un tiers ;
- Menacés d'expulsion sans perspectives de relogement ;
- Hébergés ou logés à titre temporaire dans des structures d'hébergement ;
- En situation d'habitat indigne ou précaire ou occupant des locaux impropres à l'habitation ;
- Logés en situation de sur-occupation manifeste ;
- Confrontés à un cumul de difficultés financières et/ou d'insertion sociale.

## 4.1. La politique de peuplement

### 4.1.1 L'état des lieux

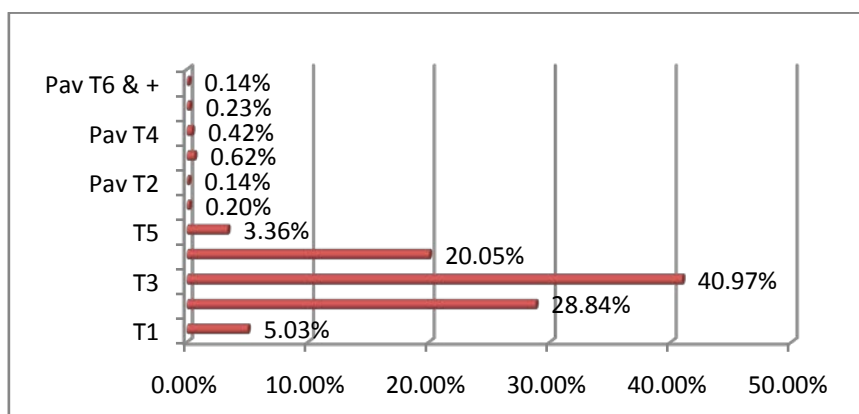
#### ■ L'offre de logements sociaux de l'OPH 77

99% du parc de l'OPH est conventionné. En effet, l'OPH 77 compte 173 logements PLI non conventionnés APL.

#### ■ La demande de logements sociaux de l'OPH 77

Le nombre de demandes en 2009 est de 4 352 demandes.

La typologie demandée (demandes externes) : les T2 et T3 en priorité



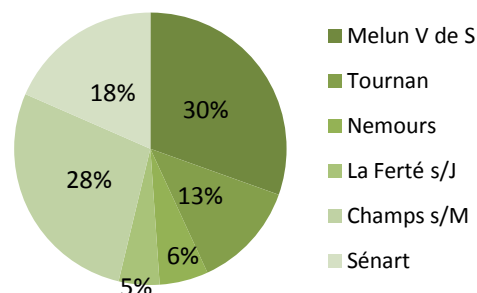
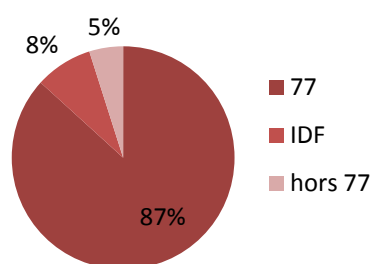
Les principaux motifs justifiant la demande de logement (1<sup>er</sup> choix) :

- Logement trop petit ;
- Logement trop cher ;
- Fin d'hébergement ;
- Séparation, divorce.
- Indépendance ;

La provenance des demandeurs : principalement de Seine et Marne.

Origine de la demande

Secteur demandé (1<sup>er</sup> choix)



## ■ Les attributions des logements sociaux à l'OPH 77

### Orientations d'attribution

Après une première définition par le conseil d'administration du 30 mai 2006, les orientations d'attribution des logements sociaux ont été modifiées le 15 décembre 2008.

Le document résultant a été communiqué le 30 janvier 2009 aux Maires de toutes les communes sur lesquelles l'Office dispose de patrimoine

**Au regard du traitement des mutations, ces orientations ont établi que les agences doivent privilégier les dossiers de mutation interne dans le respect des règles établies (bon état du logement loué, aucun trouble locatif).**

Par ailleurs, il est prévu la possibilité de **déroger à la règle de présentation de 3 dossiers** de candidature dans le cas de mutations internes pour les motifs suivants : **démolitions, raisons de santé, prévention des impayés.**

Ainsi, les mutations internes avec les motifs énoncés ci-dessous, sont prioritaires:

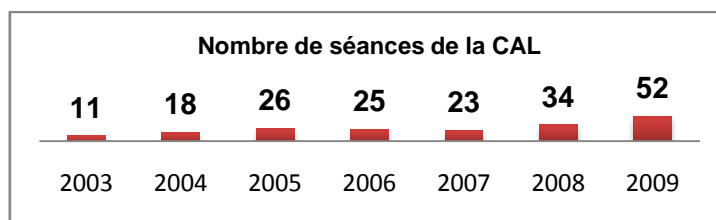
1. Les besoins internes à l'office (mutation dans le cadre de nos propres démolitions, requalification des sites...).
2. Problèmes de santé (R.D.C) ou d'adaptation du logement en fonction d'un handicap spécifique rendant impossible l'usage normal du logement ou nécessitant le rapprochement d'un centre de soins.
3. La prévention des impayés de loyers: loyer actuel trop onéreux (notamment suite à séparation) locataires en impayés à l'Office (si le logement est en bon état), dossiers suivis par le service contentieux ou bénéficiant d'une aide du FSL sous condition de relogement. Le loyer du logement proposé doit obligatoirement être inférieur au loyer du logement occupé.
4. Logement devenu inadapté à la composition familiale (logement trop petit ou trop grand).
5. Violences familiales.

Par cette disposition, le conseil souhaite **apporter une réponse à l'amélioration des conditions de vie de ses propres locataires (la qualité du service rendu).**

### Commissions d'attribution des logements (CAL)

Deux commissions ont été mises en place avec des compétences territoriales distinctes. Chaque commission est composée de 6 membres désignés par le conseil d'administration dont un représentant des locataires.

Les commissions se réunissent tous les 15 jours, en alternance chaque semaine.



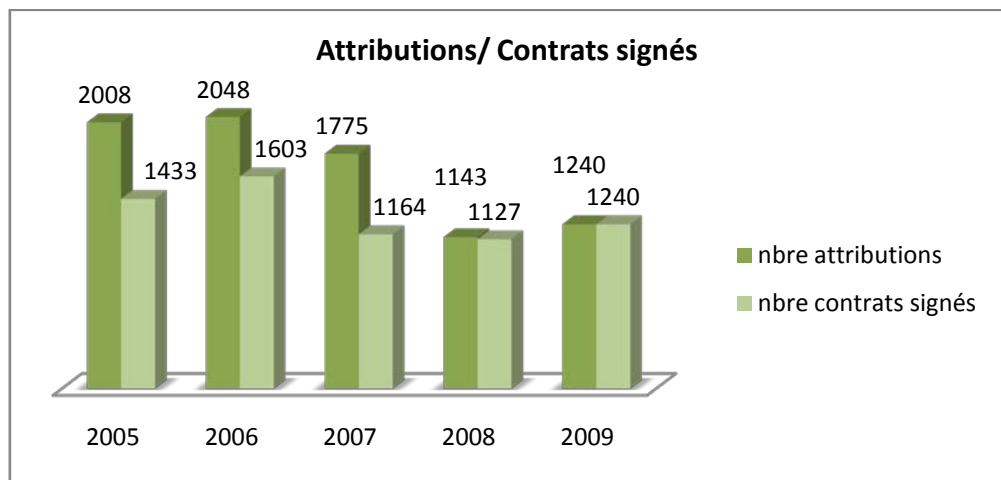
### Attributions

Avec 1 240 attributions en 2009, **28,5% de la demande globale a été satisfaite.**

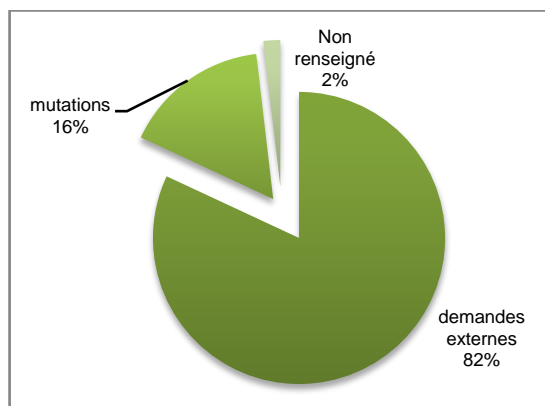
Le taux de satisfaction de la demande par type reflète **une mobilité des ménages inégale en fonction du type de logement.**

Avec 731 attributaires en 2008 (dont 212 en ZUS soit 29%), **les ménages ayant des ressources ne dépassant pas 60% des plafonds HLM représentent 64,8% des locataires entrants ou en mutation.**

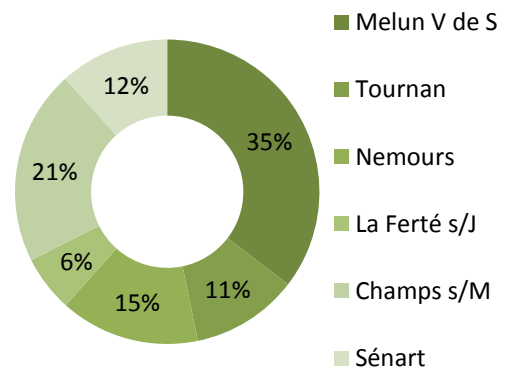
En 2009, on dénombre 1240 entrées. 28.5% de la demande globale a été satisfaite.



### Les contrats générés



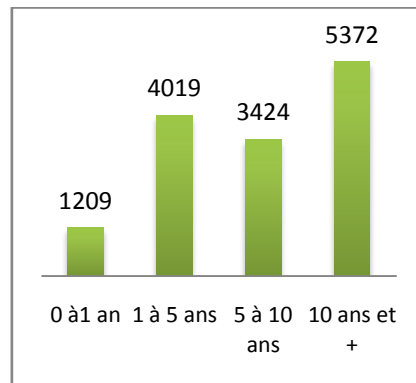
### Les entrées par segment



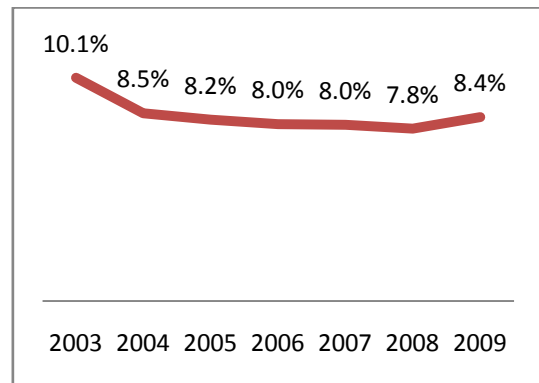
### ■ *L'ancienneté dans le logement des locataires de l'OPH 77*

**37 % des locataires est dans son logement depuis plus de 10 ans** et 62% depuis plus de 5 ans.

Ancienneté dans le logement



Evolution du taux de rotation

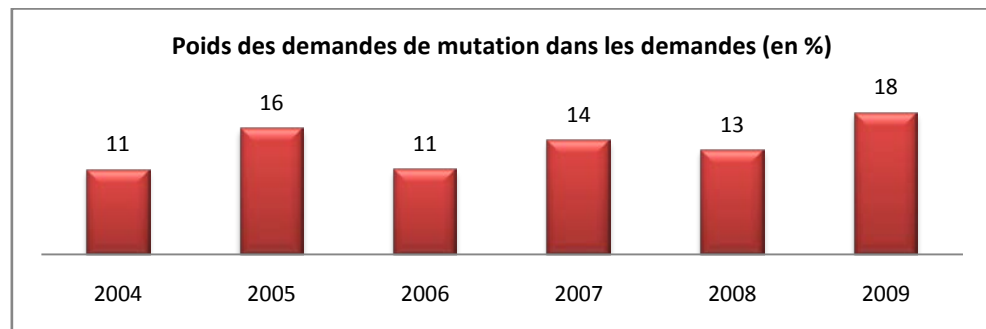


Le taux de rotation augmente en 2009 en raison du nombre de sorties suite à relogements dans le cadre des démolitions (Melun et Mitry-Mory principalement) alors qu'il diminuait les années antérieures de manière régulière.

### ■ *Les mutations au sein de l'OPH 77*

#### **Demandes et mutations**

En 2009, les demandes de mutation concernent **17,6 % de la demande totale** (769 demandes sur un stock de 4352 demandes en instance).



**Les mutations sont en augmentation.** Le nombre de mutations augmente sensiblement sur 2009 en raison des relogements effectués dans le cadre des démolitions en zone ANRU et non ANRU.

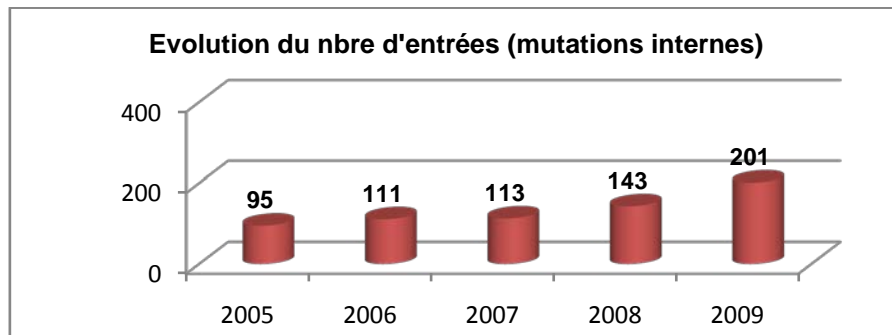
**Cette augmentation sera donc inévitable dans les 3 prochaines années mais ne saurait constituer une donnée fiable et pérenne.**

#### **Attributions et mutations**

**Les mutations de locataires** représentent **16,2 %** des attributions en 2009.

Le nombre total d'attributions en 2009 est de 1240, dont 201 attributions suite à mutations internes. En 2008, 71% des attributaires en mutation avaient des ressources inférieures à 60% des plafonds HLM (dont 42% des attributaires en ZUS).





### ■ Occupation sociale de l'OPH 77 et enjeux de mixité

#### L'occupation sociale actuelle du patrimoine de l'OPH 77

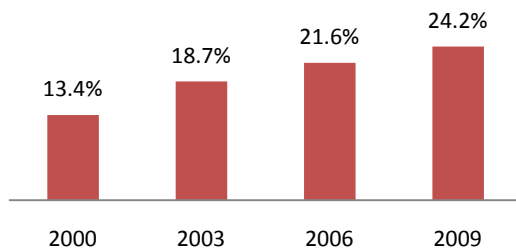
Au 31/12/2008, l'OPH 77 détient 4 228 logements en zone urbaine sensible, soit 29% de son patrimoine.

Par ailleurs, les données de l'enquête OPS 2009 soulignent une fragilisation croissante des locataires de l'office.

#### Une fragilisation croissante de l'ensemble du parc de l'OPH77 :

##### Augmentation du nombre de familles monoparentales :

Sur l'ensemble du patrimoine

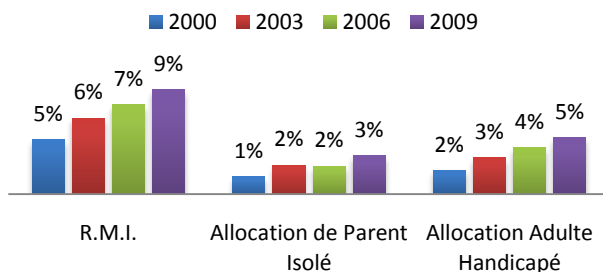


En ZUS

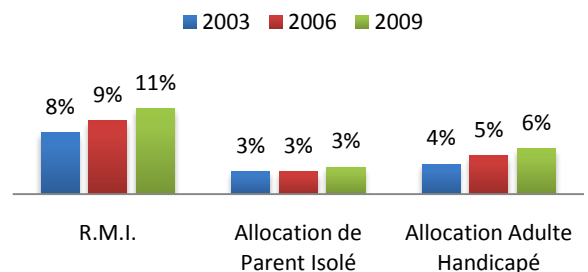


##### Croissance du nombre de bénéficiaires des minima-sociaux :

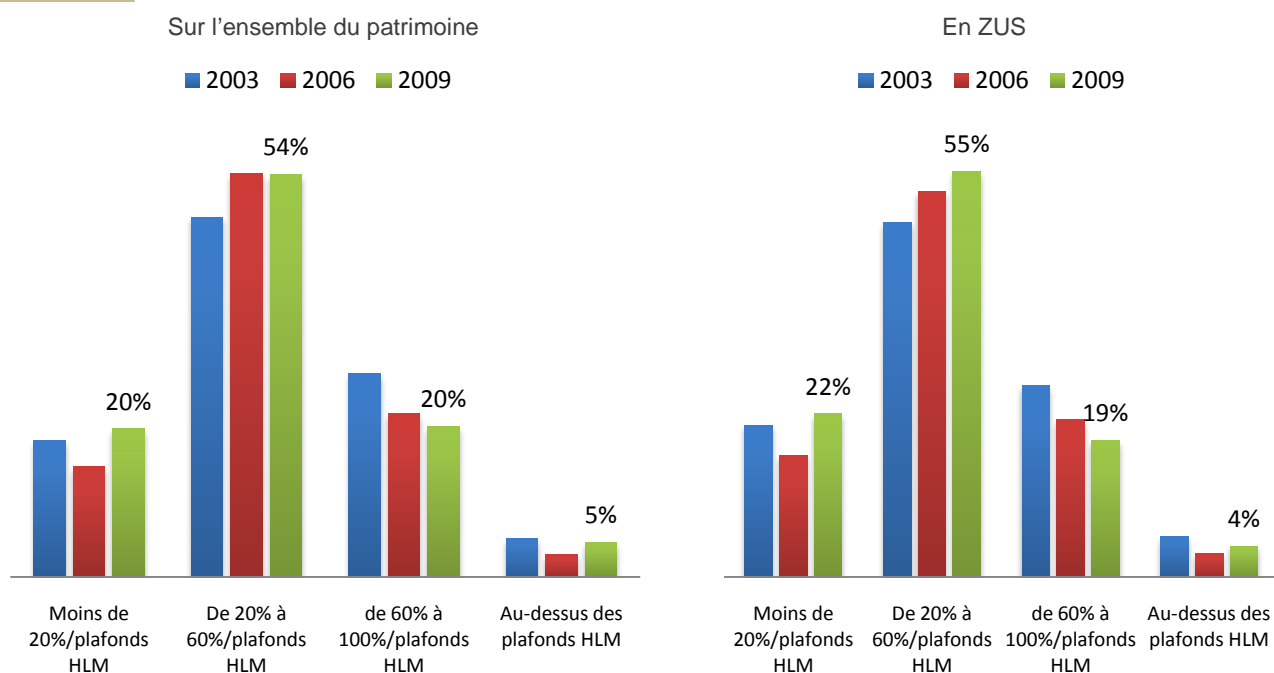
Sur l'ensemble du patrimoine



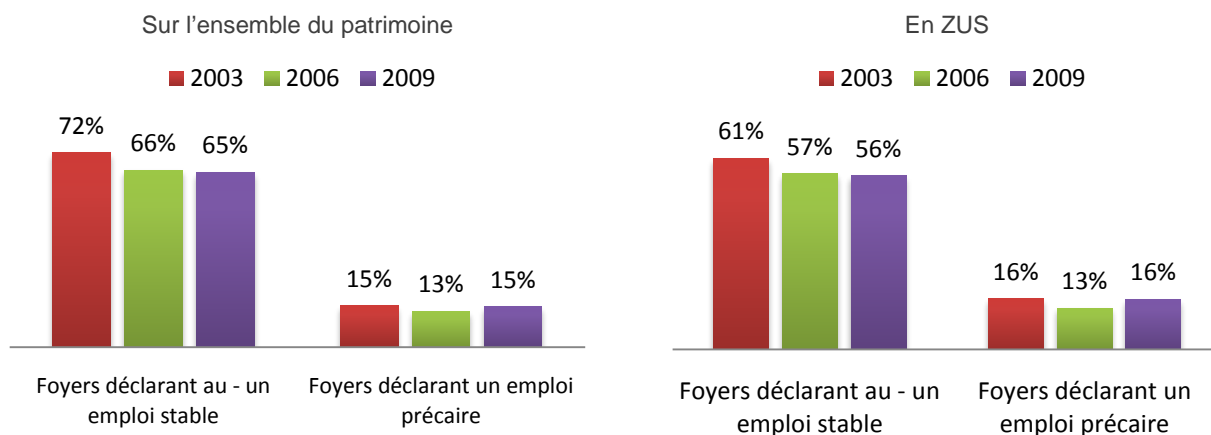
En ZUS



**78,24 % des ménages locataires ont des ressources inférieures à 60% des plafonds HLM.** Les ménages aux plus bas revenus augmentent quand ceux aux plus hauts revenus diminuent :



**Des locataires dont l'activité est de plus en plus précaire :**



**Occupants et aides au logement**

Plus de **49% des locataires** perçoivent une aide personnalisée au logement en 2009.

Segments	Bénéficiaires APL	Nombre Contrats	%
Champs sur Marne	1869	3954	47,27%
La Ferté s/J	432	834	51,80%
Nemours	753	1459	51,61%
Sénart	806	1706	47,25%
Tournan	629	1528	41,16%
Melun	2624	4989	52,60%
<b>Total général</b>	<b>7113</b>	<b>14470</b>	<b>49,16%</b>

### Gestion du contingent préfectoral

L'OPH 77 gère le contingent préfectoral en **stock**.

Les données relatives aux attributions réalisées au titre des droits de réservation de l'Etat sont de 21% des attributions en 2009.

L'OPH77 s'engage à respecter le processus de proposition ou de désignation des candidats au logement des services de l'Etat, à savoir :

- la désignation d'un seul candidat reconnu prioritaire par la commission de médiation DALO
- la désignation de 3 candidats relevant des politiques d'accès prioritaire au logement social pour l'Etat.

L'OPH77 continuera à mettre à disposition tous les logements contingentés dans les délais réglementaires, et tiendra informé les services de l'Etat, des résultats des commissions d'attribution Logements.

**La spécificité du département de Seine-et-Marne en matière de gestion du contingent préfectoral** : il existe trois contingents de réservation destinés aux candidats proposés par la Préfecture :

- le contingent « fonctionnaire », correspondant à 5% du patrimoine
- le contingent mal logés, correspondant à 25% du patrimoine
- le contingent CLC dit « Plan Départemental », correspondant aux PLAI/PLATS du patrimoine

C'est pourquoi **le contingent préfectoral excède les 30% habituels, avec un contingent représentant 37,26% du parc de l'OPH** (allant jusqu'à 48% sur un segment du patrimoine) :

Segment	total Préf.	total logts	%
Sénart	647	1630	39,69%
Tournan	516	1608	32,09%
Melun	1688	5152	32,76%
Champs	1841	3783	48,67%
La F s/J	249	880	28,30%
Nemours	492	1527	32,22%
<b>total</b>	<b>5433</b>	<b>14580</b>	<b>37,26%</b>

*La liste des conventions ou arrêtés relatifs aux droits à réservation du préfet prévus à l'article R. 441-5 est annexée à la présente convention.*

Pour mémoire, la liste des modules contingentés par programme et commune a été communiquée aux services de la Préfecture en 2005.

### Les engagements de l'OPH 77 dans le cadre des accords collectifs départementaux

La Loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 a instauré "un régime d'accords collectifs départementaux entre l'Etat et les bailleurs sociaux afin d'améliorer en particulier l'accueil des populations défavorisées au sein du parc locatif social" (Art. L441-1-2 du CCH). L'accord départemental définit pour chaque organisme un engagement annuel quantifié d'attribution de logements aux personnes cumulant des difficultés économiques et sociales et visées dans le plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées.

1. Le protocole d'accord collectif départemental de la Seine-et-Marne a été signé le 15 février 2001, pour une durée de trois années, entre le Préfet de Seine-et-Marne et les délégués départementaux de l'Association des Organismes de la Région Ile de France (AORIF). Cet accord a été mis en œuvre le 1<sup>er</sup> juin 2001 et à son échéance, le 31/12/2003, il a été prorogé d'une année dans les mêmes conditions.
2. Un nouveau protocole d'accord collectif départemental 2005-2007 a été signé le 02/11/2005. Chaque organisme se voit fixer des objectifs par une convention particulière. Ces conventions sont un moyen d'élargir la part des logements sociaux réservés aux populations prioritaires définies dans le Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées signé entre l'Etat et le Conseil Général et, tout dernièrement, par la Loi Dalo.

#### Les grands principes du protocole sont les suivants:

- Il fixe un objectif annuel d'accueil dans le parc social du département, décliné par bassin d'habitat (au nombre de 14), de 1.250 ménages
- Il précise le profil des ménages concernés par l'accord
- Il contribue à l'émergence de conférences intercommunales du logement
- Il précise les moyens nécessaires à la mise en œuvre de l'accord
- Il détermine les modalités de suivi de l'accord collectif et notamment les moyens d'évaluation.

#### Les conventions de mise en œuvre et les objectifs de l'OPH 77 :

Chaque bailleur a dans le cadre de cet accord signé une convention spécifique d'objectifs.

Pour l'OPH 77 :

1. Jusqu'en 2004, l'objectif quantifié était de 201 ménages
2. De 2005 à 2007, l'objectif a été de 200 ménages, dont 25 % de ménages sortant de structures d'hébergement, en fin de parcours d'insertion et aptes à accéder à un logement autonome (convention signée - 28ac – par l'OPDHLM 77 le 04 novembre 2005)

3. Le protocole d'accord collectif départemental renégocié par l'Etat, l'AORIF et le Conseil Général prévoit **à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2008 un nouvel objectif de relogement de 184 ménages** répondant aux critères du protocole d'accord collectif départemental **dont 55 ménages sortant de structures d'hébergement.**

#### Ménages accueillis en 2009 pour l'OPH 77 :

L'objectif annuel d'accueil de populations défavorisées ciblées par le PDALPD de Seine-et-Marne est de **184 ménages** pour l'OPH 77 dont **55 en sorties de structures d'hébergement**.

En 2009, l'OPH 77 a non seulement atteint cet objectif mais il l'a largement dépassé en accueillant **647 ménages défavorisés** (il s'agit ici des données de l'OPH 77) ; l'OPH77 a comptabilisé **94 ménages en sorties de structures d'hébergement** soit 47% de l'objectif total.

Le bilan officiel des ACD 2009, quant à lui, précise que l'OPH77 a consacré 41% de son objectif total au relogement de ménages sortants de structures d'hébergement; ce bilan officiel ne reflète pas la réalité.

En effet, une fois l'objectif atteint par l'organisme, la comptabilisation ne se fait plus. C'est pourquoi tous les relogements entrants dans le dispositif d'attribution des bailleurs n'apparaissent pas à la lecture des validations de l'Etat.

Dans le cadre du nouvel accord départemental, les services de la préfecture valident, a priori, les ménages sortant de structures d'ébergement (25%) et de CADA (5%) et proposent leur relogement aux bailleurs.

#### Attributions validées par la Préfecture en 2009, par segment :

Segments		Nvx entrants 2009 comptabilisés dans les ACD 2009 ( <u>à minima</u> )	
		nbre	%/total attributions 2009
Melun Val de Seine	CA Melun val de Seine	33	8%
	Total Hors CA Melun Val de Seine	0	0%
	<b>Total Melun Val de Seine</b>	33	<b>8%</b>
Tournan	<b>Total segment Tournan</b>	23	<b>16%</b>
Nemours	<b>Total segment Nemours</b>	40	<b>22%</b>
La Ferté s/J	CA de Meaux	0	<b>0%</b>
	Hors CA de Meaux	20	<b>28%</b>
	<b>Total la Ferté s/J</b>	20	<b>28%</b>
Champs	CA Marne & Chantreine	9	<b>18%</b>
	SAN du Val Maubuée	15	<b>15%</b>
	Hors EPCI Champs	15	<b>14%</b>
	<b>Total Champs sur Marne</b>	<b>39</b>	<b>25%</b>
Sénart	SAN de Sénart	20	<b>18%</b>
	Hors SAN de Sénart	9	<b>28%</b>
	<b>Total segment Sénart</b>	29	<b>20%</b>
<b>Total agence</b>		<b>184</b>	<b>15%</b>

### L'accueil des ménages relevant des critères de priorité du droit au logement opposable (DALO)

Les tableaux de bord de la DALO font apparaître que l'OPH77 a réalisé **34 relogements** DALO en 2009 ; à noter que les statistiques communiqués font état de 158 relogements dont « le bailleur rest inconnu », ce qui peut minorer les efforts et résultats des bailleurs dont l'OPH77.

En clair, **14% du flux sur le contingent Mal logé en 2009 est affecté au relogement des ménages DALO** ; Certains segments de part les opérations de relogements en cours dans le cadre de démolitions ANRU ou hors ANRU, viennent minorer les réalisations possibles (mentions ci-dessous).

La comptabilisation par segment pour 2009 :

Segments		relogements 2009 DALO	Nvx entrants 2009 contingent Mal Logés (12)	Poids des entrées DALO/ contingent Mal Logés en 2009	
		nbre	nbre	%	
Melun Val de Seine	CA Melun val de Seine	2	70	3%	
	Total Hors CA Melun V de Seine	0	2	0%	
	<b>Total Melun val de S</b>	<b>2</b>	<b>72</b>	<b>3%</b>	
	Total ZUS	1	62	2%	**
Tournan	<b>Total segment Tournan</b>	<b>9</b>	<b>30</b>	<b>30%</b>	
Nemours	<b>Total segment Nemours</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>4%</b>	
La Ferté s/J	CA de meaux	0	1	<b>0%</b>	
	Hors CA de Meaux	0	21	0%	**
	<b>Total la Ferté s/J</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0%</b>	
Champs	CA Marne & Chantereine	7	7	100%	
	San du Val maubuée	7	18	<b>39%</b>	
	Hors CA et san	4	17	24%	**
	<b>Total Champs sur marne</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	<b>43%</b>	
Sénart	San de Sénart	3	24	13%	
	Hors san de sénart	0	8	<b>0%</b>	**
	<b>Total segment sénart</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>9%</b>	
<b>Total agence</b>		<b>34</b>	<b>243</b>	<b>14%</b>	

\*\* opérations de démolition (hors ou en ANRU)  
Melun, Jouarre, Mitry Mory, Gretz Armainvilliers

Par ailleurs, les ménages DALO sollicitent bien souvent les programmes situés sur la frange ouest du Département où la pression de la demande est importante ; ces programmes sont d'ailleurs situés en zone A tendue (segments de Champs sur Marne, Tournan, Sénart principalement) ; les taux de rotation diminuent sur ces territoires également.

L'OPH77 s'engage bien entendu à reloger sur les secteurs moins tendus (zone B1 et B2) les ménages DALO qui en formuleraient la demande auprès de la commission de médiation.



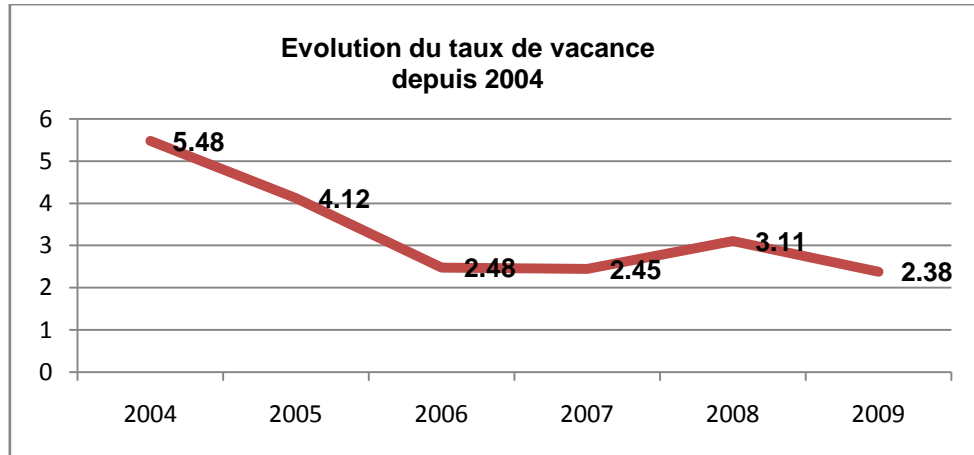
### **L'intermédiation locative : la convention de partenariat avec Initiatives 77**

Conformément au souhait du Conseil Général qui assortit les moyens de son aide à l'OPH. 77, notamment en matière de financement des logements affectés à des ménages en difficultés, au développement d'un partenariat avec l'association INITIATIVES 77, l'OPH et l'association Loi 1901, jouant le rôle d'opérateur d'insertion du département, ont conclu une convention de partenariat permettant de développer l'outil « **Bail Glissant** » en direction de populations inscrites au fichier des Mal logés (25% du contingent préfectoral).

Le parc mis à disposition de l'association par l'office est constant en nombre de logements et est fixé à **120 logements**, répartis sur l'ensemble du territoire départemental. En contrepartie des logements attribués, l'association garantit la **mise en place d'un ASLL** (accompagnement social lié au logement).

■ **La résorption de la vacance**

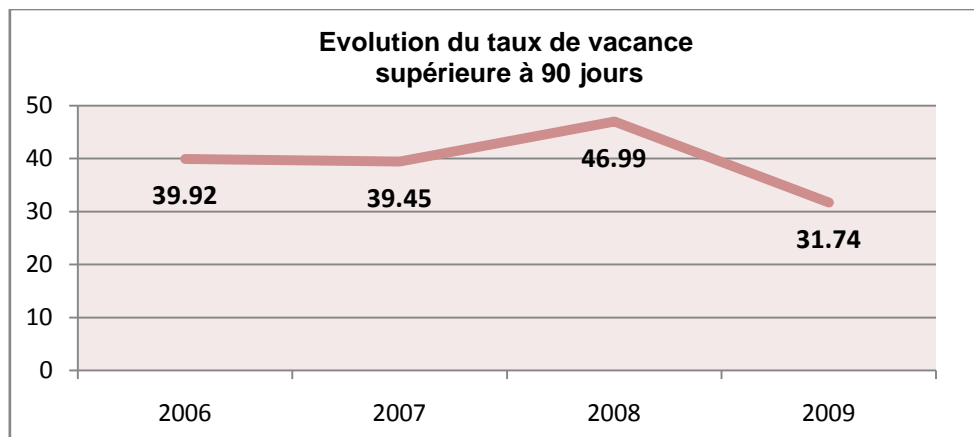
La vacance globale baisse régulièrement et de manière sensible depuis 2004.



La vacance de logements décroît malgré un nombre croissant de logement portés en hors exploitation en raison de démolitions à venir (non comptabilisés).

Le taux de vacance est aujourd'hui proche des taux plancher avec un taux moyen pour l'ensemble du patrimoine de **0,2% pour la vacance de plus de 3 mois** (cf. indicateur F6).

Le nombre de logements vacants de longue durée en 2009 est en très nette diminution par rapport à l'année précédente.



SEGMENTS	2008	2009
Champs-sur-Marne	0,76 %	0,21 %
Nemours	1,37 %	0,20 %
Sénart	0,94%	0,49 %
Melun Val de Seine	0,86 %	0,12 %
La Ferté sous Jouarre	0,46 %	0,35 %
Tournan	0,68%	0,00 %
Taux moyen sur l'ensemble du patrimoine	0,81 %	0,20 %



## 4.1.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions

### ■ *Orientation n°1 : Faciliter le parcours résidentiel des locataires de l'OPH 77*

#### **Pour satisfaire la demande interne**

En proportion, les attributions correspondent aux demandes.

L'OPH satisfera aux demandes internes, **en priorité lorsqu'elles correspondent aux besoins de relogement** dans le cadre d'opérations de démolition-reconstruction, réhabilitation lourde nécessitant de vider les logements, **ou de prévention des expulsions**.

Par conséquent, l'OPH 77 désamorçera en amont les recours éventuels au titre du droit au logement opposable (DALO) et pouvant résulter du non-traitement des demandes de mutations prioritaires.

#### **Pour limiter la sous-occupation**

L'OPH 77 propose aux locataires en situation de sous-occupation des logements plus adaptés à la taille de leur ménage. Mais il est limité dans cette mise en œuvre. En effet, au sein de l'OPH les locataires concernés représentent 21,12% des ménages logés en 2008. Or, la plupart de ces locataires ont plus de 65 ans. Ces derniers représentent 17% des ménages logés à l'OPH.

Par délibération, le conseil d'administration de l'OPH 77 décidera de **déroger à la règle d'appliquer systématiquement le prix à la relocation dans le cas de mutation pour sous-occupation**, de manière à inciter par un loyer attractif les locataires à la mobilité.

#### **Pour prévenir les expulsions**

Les efforts porteront en particulier sur les demandes de mutations pour raison d'impayés. Ce motif concerne 11% des demandes, internes et externes, en 2009.

Les dossiers de mutations pour ce motif seront donc particulièrement prioritaires.

**La décision de déroger à l'application du prix à la relocation portera donc également sur les demandes pour raison d'impayés, dans le cas d'un type identique ou plus petit.**

### ■ *Orientation n°2 : Favoriser un peuplement plus équilibré*

#### **Pour favoriser la mixité sociale**

Le Conseil d'Administration souhaite équilibrer le peuplement de l'OPH pour favoriser la mixité sociale.

Travailler à l'analyse des demandes pour attribuer davantage aux ménages actifs et aux ressources supérieures à 60% des plafonds HLM, en vue de rééquilibrer le peuplement et assurer plus de mixité sociale.

### En proposant des dépassements aux plafonds de ressources

L'OPH 77 a la possibilité, dans le cadre de la convention d'utilité sociale, de proposer des dérogations aux plafonds de ressources dans le cadre des attributions de logements et afin de favoriser la mixité sociale (R 445-8 du CCH). Des dérogations sont déjà accordées par le Préfet sur les ZUS.

**Pour les immeubles sur lesquels un risque de spécialisation sociale a été identifié**, notamment lorsque que le taux de ménages percevant les aides au logement est supérieur à 65%, il est proposé d'appliquer des dépassements par rapport aux plafonds actuellement applicables.

**Nouveaux plafonds de ressources applicables pour l'attribution des logements :**

Immeubles	Localisation en ZUS	Type de financement (origine=>équivalent)	Taux de bénéficiaires APL	Plafonds de ressources applicables
<b>Groupes dont le taux de bénéficiaires APL est &gt; à 65%</b>				
PR 35 - Vaires - Pêcheurs	non	PLUS	66,7%	Plafonds PLI
PR 73 - Torcy - Brève/marchés	non	PLUS	70,6%	Plafonds PLI
PR 26- Ferté Gaucher - Idalie	non	PLUS	70,3%	Plafonds PLI
PR 14 - Bagneux s/L - Maulny	non	PLUS	65,8%	Plafonds PLI
PR 237 Nangis - Baraque	non	PLUS	73%	Plafonds PLI
PR 237 Nangis - Baraque	non	PLAI (intég.X8)	75%	Plafonds PLI
PR 37 Souppes - Coudray/Cocteau	non	PLUS	66,3%	Plafonds PLI
<b>Groupes dont le taux de bénéficiaires APL est &lt; à 65%</b>				
PR 29 - Dammarie la justice	non	PLUS	57,7%	Plafond Plus + 20%
PR 75- Le Mée Sorbiers	non	PLUS	56,1%	Plafond Plus + 20%
PR 18- Moissy -Le parc	non	PLUS	57,4%	Plafond Plus + 20%
PR 89- Savigny - la commune	non	PLUS	63,6%	Plafond Plus + 20%
PR 91 - Savigny -le Clocher	non	PLUS	62,5%	Plafond Plus + 20%
PR 69 - Champs/Noisiel - 2 parcs	non	PLUS	59,9%	Plafond Plus + 20%
PR 85 - Champs- G.Braque	non	PLUS	53,2%	Plafond Plus + 20%
PR 86 - Noisiel - C.Roches	non	PLUS	64,2%	Plafond Plus + 20%
PR 262- Les vergers- Collégien	non	PLUS	32,35%	Plafond Plus + 20%
PR 264 - Pré St Rémy - Collégien	non	PLUS	26%	Plafond Plus + 20%

Toutes les justifications des dépassements proposés, programme par programme, seront apportées en **annexe** à la convention.



### **Maintenir l'accueil des ménages défavorisés, mais dans un souci d'équilibre du peuplement**

L'OPH77, dans le cadre des accords collectifs départementaux, attribue des logements aux ménages en situation fragile. Les engagements quantitatifs d'attribution sont largement remplis et dépassés. Le taux d'attribution pour les ménages relevant des accords collectifs est de 15% en moyenne sur l'ensemble du patrimoine.

**Il est donc logique que l'OPH77 poursuive cette politique d'accueil, mais sans que cela vienne contredire sa volonté de développer un certain équilibre de son peuplement. L'objectif est de ne pas augmenter cet accueil pendant la durée de la convention.**

### **Mettre l'accent sur l'accompagnement des ménages défavorisés**

L'accent doit être mis sur l'accompagnement social et la médiation locative.

Il faut conforter les dispositifs existants et augmenter la mise en œuvre de baux glissants par intermédiation locative, notamment en partenariat avec *Initiatives 77*.

### **■ Orientation n°3 : Maintenir un taux de vacance très bas**

L'OPH 77 souhaite **maintenir le taux de 2009**, année de progression par rapport à l'année 2008, année palier après une baisse forte, soit un taux de 0,2%, taux proche des seuils planchers.

Par ailleurs, une vigilance accrue sera accordée à la vacance commerciale, notamment pour analyser, au cas par cas, si elle résulte d'un montant de loyer excessif au regard du marché local et du type de logement.

En raison de la mobilisation de certains logements en faveur des locataires à reloger, du fait des programmes de démolition en cours, ces taux peuvent varier.

Pareillement, la mise en place du fichier unique de la demande de logement à partir de mars 2011 peut ponctuellement engendrer une vacance « organisationnelle ».

## 4.2. La politique de loyer

### 4.2.1 L'état des lieux

#### ■ Historique de la politique des loyers pratiquée par l'OPH

Par délibération du 16 décembre 1999, le Conseil a décidé de respecter l'engagement pris tant par l'Union Nationale des Fédérations d'Organismes d'HLM que par le Comité Directeur de l'Union de maintenir jusqu'au 31 décembre 2001, les taux de loyers pratiqués au 31 décembre 1999 compte tenu des mesures prises en faveur du secteur locatif HLM tendant à générer une diminution des charges d'exploitation des organismes.

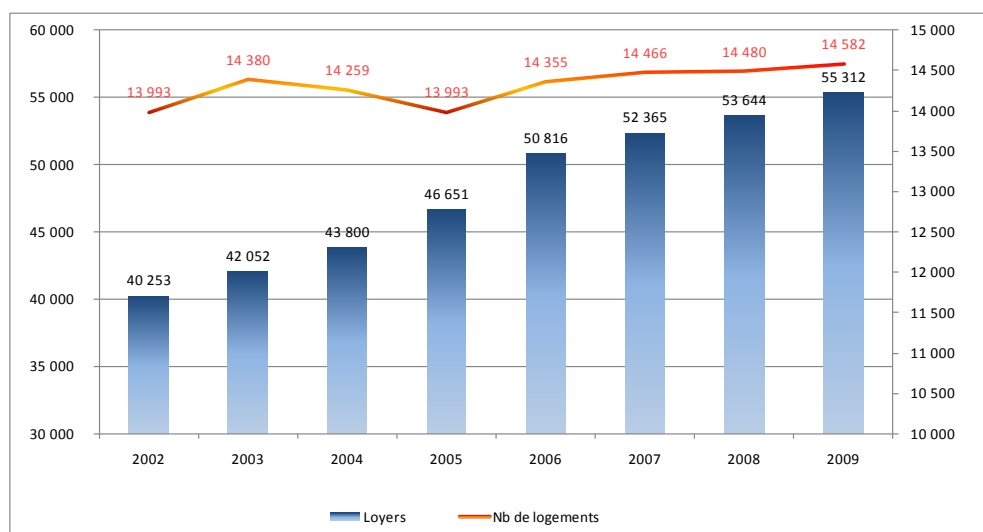
Ainsi, au 1<sup>er</sup> janvier 2000, les loyers des logements de l'Office ont fait l'objet d'un gel pendant 2 ans (2000 et 2001), en contrepartie de différentes mesures financières et fiscales dont pouvait bénéficier l'organisme : versement de la ristourne accordée en 2001 par la Caisse des Dépôts et Consignations et abattement de 30% sur la TFPB pour les logements situés en ZUS.

Par délibération du 11 octobre 2001 le conseil a confirmé son engagement de sortir de la période de gel des loyers de manière progressive et modérée sur cinq ans et a fixé l'augmentation des loyers dans la limite des loyers plafonds des conventions locales.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des loyers de l'Office depuis sa **sortie du gel des loyers en 2002** et confirme ainsi son engagement de sortie progressive et modérée :

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>OPH 77</b>	0,00 %	0,00 %	1,72 %	2,98 %	2,22 %	2,51 %	2,50 %	1,90%	1,50%	2,59%

Par ailleurs, l'amélioration de la gestion du recouvrement et de la lutte contre la vacance a permis de consolider les recettes de loyer de l'organisme.



### ■ **Marges de manœuvre possibles**

Les sommes quittancées représentant la quasi totalité des recettes, le taux d'augmentation de loyer proposé reste le paramètre essentiel de l'élaboration du budget.

En effet, **les dépenses sont de mieux en mieux maîtrisées et le taux de vacance atteint un seuil incompressible**. Les marges de manœuvre restent donc limitées dans le cadre de crédits supplémentaires à allouer au gros entretien par rapport au budget actuel.

Tous les ans, l'Etat recommande un taux d'augmentation des loyers proche de l'inflation. Pour 2008, le taux proposé était de 2,7 %. Il devrait être supérieur ou égal pour l'année 2009 compte tenu du contexte inflationniste actuel.

*Les conditions de mise en œuvre du protocole CGLLS :*

**L'augmentation annuelle minimale** fixée au protocole de consolidation, signé avec les partenaires le 14 mai dernier, est de 2 % :

- Si l'augmentation effective est inférieure à 2 %, le manque à gagner engendré ne sera pas couvert par la CGLLS dans le cadre du plan de consolidation.
- S'il est envisagé d'appliquer un taux inférieur aux 2 % préconisés, l'OPH77 devra d'une manière ou d'une autre compenser les "pertes de loyers" induites.

Ainsi, les loyers 2010 progressent, autour d'une médiane de 2%, de 0% à 3 % maximum. De plus, la plupart de ces groupes auront **un loyer mensuel supplémentaire plafonné à 7,50 €**.

Le taux moyen d'augmentation des loyers pour 2010 est de 2,10% (sous réserve du respect des plafonds des conventions et d'un taux d'augmentation unique par programme).

### ■ **Des règles générales d'évolution des loyers en cohérence avec le service rendu**

**Variations en plus** (par rapport au taux global)

- les logements dans lesquels d'importants travaux ont été effectués au cours des 3 dernières années (plus de 1 000 € par logement en moyenne)
- les logements situés dans des zones géographiques privilégiées et ceux ayant un niveau de confort supérieur à la moyenne

**Variations en moins** (par rapport au taux global)

- les logements dans lesquels aucun travaux importants n'ont été réalisés au cours des dernières années, et dont l'état de vétusté nécessiterait des interventions lourdes
- les logements d'urgence ne répondant plus aux normes actuelles d'habitabilité
- les logements situés dans des secteurs difficiles

**Variations nulle**

Les loyers des logements non concernés par l'un ou l'autre des critères de variation.

Il s'agit de règles générales qui sont ajustées au cas par cas. L'appréciation de l'évolution souhaitable du loyer se fait au regard de la connaissance du terrain.

### ■ *L'application du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)*

Par délibération du 15 décembre 2008, l'OPH 77 s'est engagé dans l'élaboration d'une convention globale de patrimoine, lui ouvrant la possibilité d'appliquer un barème dérogatoire au barème national pour le SLS en 2009 et en 2010. Ainsi, au 1<sup>er</sup> janvier 2011, le barème SLS défini par l'organisme, et précisé par la présente convention, entre en vigueur.

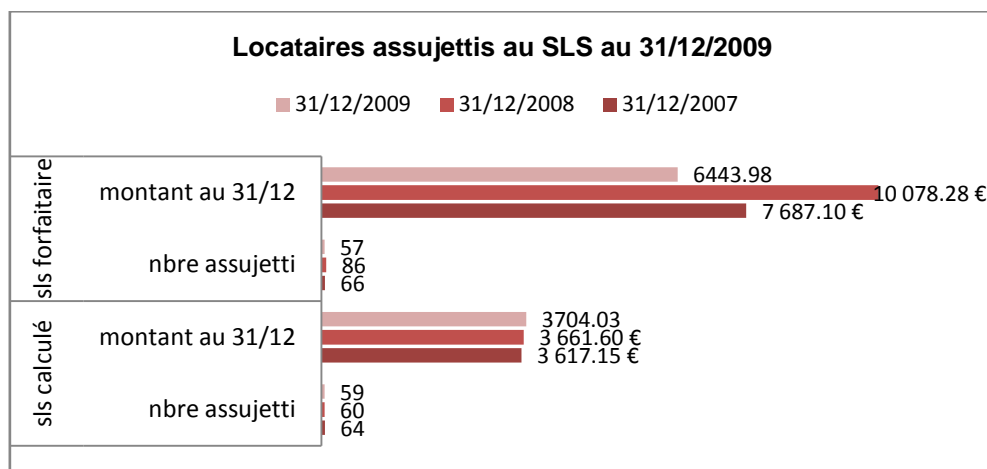
#### Règles d'application :

- Le SLS calculé : Le paiement du SLS est exigé auprès des locataires dont les ressources ont évolué en cours de location et qui dépassent le plafond fixé pour l'octroi d'un logement HLM (mode de calcul ci-après).
- Le SLS forfaitaire : le SLS forfaitaire est appliqué pour les locataires qui n'ont pas répondu ou incomplètement à l'enquête SLS.

#### Exonérations :

Les locataires de logements situés dans les « zones urbaines sensibles » ou dans les « zones de revitalisation rurales » ainsi que les locataires bénéficiant de l'A.P.L sont exonérés du SLS.

#### Locataires assujettis au SLS au 31/12/2009 :



#### Formule de calcul : $SLS = SH \times CDRP \times SLR$

SH : Surface habitable du logement occupé,

CDRP : Coefficient de dépassement du plafond de ressources résultant de la tranche de dépassement dans laquelle se situe le ménage assujetti,

SLR : Supplément de Loyer de Référence applicable à l'immeuble où réside le ménage assujetti, exprimé en euro/m<sup>2</sup> de surface habitable et par mois.

#### Le SLS se calcul en fonction de plusieurs critères dont :

1. Le coefficient de dépassement du plafond de ressources
2. Le seuil au delà duquel est appliqué le SLS (fixé à 20% de dépassement)

3. Le SLS de référence mensuel par m<sup>2</sup> habitable
4. La somme des surfaces habitables des logements
5. La valeur des Suppléments de Loyer de référence modulée en fonction de la qualité et de la situation géographique des immeubles ou groupes immobiliers (3 catégories) et de la classification du parc en zone 1 ou 2.

**Le barème spécifique adopté par l'organisme en 2009 et 2010 :**

- Le seuil de dépassement des plafonds de ressources à partir duquel le SLS est applicable est de 20% (NB : obligatoire au dessus de 40%),
- Le coefficient de dépassement adopté par le C.A :

Dépassement de plafond	Coefficient de dépassement légal	Coefficient de dépassement adopté par le CA
<b>Dépassement de 20%</b>	-	-
<b>20% &lt; ou = dépassement &lt; 30%</b>	Coef. <= 0,75	0,75
<b>30% &lt; ou = dépassement &lt; 40%</b>	Coef. <= 1	1
<b>40% &lt; ou = dépassement &lt; 50%</b>	1 <= Coef. <= 1,5	1,4
<b>50% &lt; ou = dépassement &lt; 60%</b>	1 <= Coef. <= 1,5	1,5
<b>60% &lt; ou = dépassement &lt; 80%</b>	1,5 <= Coef. <= 2	2
<b>80% &lt; ou = dépassement</b>	2 < Coef.	3

- L'indemnité de frais de dossier prévue par l'article R 441-26 du CCH en cas de non réponse à l'enquête annuelle obligatoire, soit 22 €, cette indemnité n'excluant pas l'application du SLS forfaitaire, calculé à l'aide du coefficient de dépassement maximum adopté.

**Montants des suppléments de loyer de référence au m<sup>2</sup> habitable de chaque immeuble :**

	SLS de référence mensuel par m <sup>2</sup> habitable	
	Zone 1	Zone 2
<b>Catégorie 1</b>	0,54	0,46
<b>Catégorie 2</b>	0,69	0,61
<b>Catégorie 3</b>	1	0,84
<b>Montant moyen par m<sup>2</sup> habitable du SLS de référence pour l'ensemble des logements</b>	0,73€/m <sup>2</sup>	0,63€/m <sup>2</sup>
<b>Montant minimum de la moyenne du SLS de référence à respecter</b>	0,40€/m <sup>2</sup>	0,32€/m <sup>2</sup>
<b>Montant maximum de la moyenne du SLS de référence à respecter</b>	1,20€/m <sup>2</sup>	0,96€/m <sup>2</sup>

## 4.2.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions

### ■ **Orientation n°1 : Adapter l'évolution des loyers aux travaux d'amélioration des logements**

L'OPH 77 s'engage à appliquer des règles de progressivité de l'augmentation annuelle des loyers en fonction des travaux d'amélioration réalisés sur les logements et résidences.

Conformément au protocole signé avec la CGLLS (2009-2014), l'augmentation annuelle des loyers sera au minimum de 2%.

### ■ **Orientation n°2 : Vers une remise en ordre des loyers**

- Une obligation à l'horizon 2016, pour la mise en œuvre de la seconde convention d'utilité sociale.
- Des écarts, liés au financement des logements et non à la politique commerciale de l'OPH 77, peuvent être relevés entre le niveau de service rendu et le loyer. Mais ceux-ci sont limités (cf. analyse du PSP).

**L'organisme utilise la possibilité de déroger à la remise en ordre des loyers maximaux dans le cadre de cette première convention.**

C'est pourquoi le montant maximal des loyers par immeuble tient compte du type de financement et non du classement par niveau de service rendu aux locataires mentionné à l'article L. 445-1 du CCH.

*Les montants maximaux par immeuble, exprimés en euro par m<sup>2</sup> par mois, sont annexés à la présente convention.*

En revanche, l'OPH 77 s'engage à développer une politique de mise en adéquation des prix avec la prestation offerte, qui sera progressivement mise en application et permettra une remise en ordre des loyers facilitée, pour la seconde convention d'utilité sociale.

### ■ **Orientation n°3 : Adopter progressivement un calcul unique de la surface**

Le passage du calcul de la surface corrigée à la surface utile se fera à partir d'une application test sur une résidence de l'OPH, de manière à en évaluer l'impact financier, et pour l'office, et pour les locataires, notamment des grands logements (le calcul en surface corrigée pénalisant les petits logements).

### ■ **Orientation n°4 : Adapter les règles d'application du Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) aux territoires**

L'OPH 77 doit fixer une **modulation du SLS pour les zones tendues** au sens de l'arrêté du 29 avril 2009 (zones A, B1 et B2), conformément au décret du 30 décembre 2009. L'OPH a décidé d'appliquer un même mode de calcul pour les 3 zones.





ZONES	Immeubles implantés dans la zone	Dépassement du plafond	Coefficient de dépassement légal		Coefficient de dépassement appliqué par l'OPH 77	
<b>ZONE A</b>	Melun - Boissise le Roi - Dammarie les lys - la Rochette - Le Mee s/Seine - Livry sur Seine - Pringy - St Fargeau Ponthierry - Vaux le pénil - Cesson - Combs la ville - Lieusaint - Moissy cramayel - nandy - Réau - Savigny le Temple - Vert St Denis Lésigny - Pontault Combault - Roissy en Brie - Bussy St Georges - Champs sur Marne - Chelles - Collégien -Dampmart - Jossigny - Lagny sur Marne - Magny le Hongre - Mitry Mory - Noisiel - St Thibault des Vignes - Torcy -Vaires sur Marne -Villeparisis	<b>1.</b> Dépassement < 20% <b>2.</b> Dépassement = 20%  et pour chaque 1% supplémentaire: <b>2.1.</b> Jusqu'à 59% <b>2.2.</b> De 60 % jusqu'à 149 % <b>2.3.</b> A partir de 150 %	<b>1.</b> 0 <b>2.</b> comprise entre 0,13 et 0,34  <b>2.1.</b> est ajouté une valeur comprise entre : <b>2.2.</b> 0,030 et 0,075 <b>2.3.</b> 0,060 et 0,090 0,090 et 0,105	<b>1.</b> 0 <b>2.</b> 0,13  <b>est ajouté une valeur comprise entre :</b> <b>2.1.</b> 0,030 <b>2.2.</b> 0,060 <b>2.3.</b> 0,090		
<b>ZONE B1</b>	Chartrettes - le Chatelet en Brie - Perthes en Gâtinais - Sivry Courtry - Brie Comte Robert - Gretz Armainvilliers - Ozoir la Ferrière - Tournan en Brie St Mard Bourron Marlotte - Moret sur Loing - veneux les sablons Chauconnin Neufmontiers - Crécy la Chapelle - Meaux -	<b>1.</b> Dépassement < 20% <b>2.</b> Dépassement = 20%  et pour chaque 1% supplémentaire: <b>2.1.</b> Jusqu'à 59% <b>2.2.</b> De 60 % jusqu'à 149 % <b>2.3.</b> A partir de 150 %	<b>1.</b> 0 <b>2.</b> comprise entre 0,13 et 0,34  <b>2.1.</b> est ajouté une valeur comprise entre : <b>2.2.</b> 0,030 et 0,075 <b>2.3.</b> 0,060 et 0,090 0,090 et 0,105	<b>1.</b> 0 <b>2.</b> 0,13  <b>est ajouté une valeur comprise entre :</b> <b>2.1.</b> 0,030 <b>2.2.</b> 0,060 <b>2.3.</b> 0,090		
<b>ZONE B2</b>	Mormant - Champdeuil - Guignes Fontenay Trésigny - Rozay en brie - Bagneaux sur Loing - Bray sur Seine - la Chapelle la Reine - Darvault - la grande paroisse - Longueville - Maison rouge - Montcourt Fromonville - Montereau - Montigny Lencoup - Nangis - Nemours - Provins - St Pierre les Nemours - Souppes sur Loing - Valence en brie Chevreuil -Coulommiers -Faremoutiers - Jouarre -la Ferté Gaucher - La Ferté sous Jouarre - lizy sur ourcq - Rebais - St Jean les 2 jumeaux - Verdilot - Villiers st Georges.	<b>1.</b> Dépassement < 20% <b>2.</b> Dépassement = 20%  et pour chaque 1% supplémentaire: <b>2.1.</b> Jusqu'à 59% <b>2.2.</b> De 60 % jusqu'à 149 % <b>2.3.</b> A partir de 150 %	<b>1.</b> 0 <b>2.</b> comprise entre 0,13 et 0,34  <b>2.1.</b> est ajouté une valeur comprise entre : <b>2.2.</b> 0,030 et 0,075 <b>2.3.</b> 0,060 et 0,090 0,090 et 0,105	<b>1.</b> 0 <b>2.</b> 0,13  <b>est ajouté une valeur comprise entre :</b> <b>2.1.</b> 0,030 <b>2.2.</b> 0,060 <b>2.3.</b> 0,090		

### Les zones de dérogation

L'OPH77 a proposé fin 2008 aux EPCI, des zones de dérogations.

Afin de préserver la mixité sociale des programmes de l'OPH 77, les Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) compétents en matière de Programme Local de l'Habitat (PLH) peuvent décider, avant la 1er janvier 2009, d'élaborer un PLH ou de modifier le PLH existant afin d'exclure certaines zones du champ d'application du supplément de loyer.

Le Bureau du conseil d'administration du 1er décembre 2008 ainsi que le Comité de déontologie réuni en séance le 19 novembre 2008 ont donné un avis favorable aux zones de dérogation suivantes.

#### COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MELUN VAL-DE-SEINE :

<i>communes</i>	<i>programme</i>	<i>Nbre de logts</i>
Dammarié-les-Lys	La Justice (prog 29)	180
Le Mée-sur-Seine	Les Sorbiers (prog 75)	175
<b>TOTAL</b>		<b>355 logements</b>

#### SYNDICAT D'AGGLOMERATION NOUVELLE DE SENART :

<i>communes</i>	<i>programme</i>	<i>Nbre de logts</i>
Combs-la-Ville	Les brandons (prog 11T1&T2)	220
Moissy Cramayel	Rés. du Parc (prog 18)	195
Savigny-le-Temple	Allée de la commune (prog 89)	88
Savigny-le-Temple	Av. du Clocher (prog 91)	110
<b>TOTAL</b>		<b>613 logements</b>

#### SYNDICAT D'AGGLOMERATION NOUVELLE DU VAL MAUBUEE :

	<i>programme</i>	<i>Nbre de logts</i>
Champs-sur-Marne	Rés. des 2 parcs (prog 69)	164
Champs-sur-Marne	G. Braque (prog 85)	111
Noisiel	Rés. des 2 parcs (prog 69)	118
Noisiel	Cours des Roches (prog 86)	111
Torcy	Beauregard/Gallion (prog 79)	214
Torcy	Marches/ Brève (prog 73T1&T2)	184
<b>TOTAL</b>		<b>902 logements</b>

Le CA a approuvé ses propositions et un courrier a été envoyé à chacun des EPCI compétents, à savoir le SAN du Val Maubuée, le SAN de Sénart et la Communauté d'Agglomération de Melun Val de Seine afin qu'ils les incluent dans leurs PLH.

### Réalité des zones d'exemption dans le cadre des PLH

Certains quartiers du SAN du Val Maubuée sont exclus de l'application du SLS, conformément au PLH. Cette mesure a été validée par le Préfet de Seine-et-Marne.



4. La politique sociale  
4.2. La politique de loyer

ZONES	Immeubles implantés dans la zone	Dépassement du plafond	Coefficient de dépassement légal	Coefficient de dépassement appliqué par l'OPH 77
CA de Melun Val de Seine		Aucune disposition dans le PLH		
CA du Pays de Meaux		Aucune disposition dans le PLH		
SAN du Val Maubuée	PR 69 Champs s/Marne - les 2 parcs	<b>ZONES DE DEROGATIONS au 1er janvier 2010</b>		
	PR 69 Noisiel - Les 2 parcs			
	PR 86 Noisiel Cours des roches			
	PR 81 T1 - Front Populaire-Noisiel			
	PR 73 -Marches/brève Torcy			
	PR 24 - bel Air - Torcy			
	PR 219 -Belvédère - Torcy			
CA de Marne et Chantereine	Chelles & Vaires sur Marne	Aucune zone de dérogation dans le PLH		

## 4.3. La prévention des expulsions

### 4.3.1 L'état des lieux

#### ■ La prévention au niveau de l'attribution

Au regard des règles de gestion des attributions définies par le conseil d'administration, les agences doivent veiller à ce que :

- Le reste à vivre par catégorie de ménage, notamment lorsque le chauffage est individuel, soit suffisant. Le reste à vivre par type de ménage doit correspondre à 65% du RMI mensuel en vigueur au minimum.
- Le taux d'effort doit être au maximum de 30%, notamment lorsqu'il faut ajouter le chauffage individuel.

#### ■ La prévention au niveau de la gestion

##### Une nouvelle procédure précontentieuse

Après le constat de mauvais résultats en matière d'impayés, l'OPH 77 a entrepris de réformer sa procédure de recouvrement et de prévention des impayés, en agissant en particulier sur le temps de réactivité et l'organisation des équipes de la gestion locative.

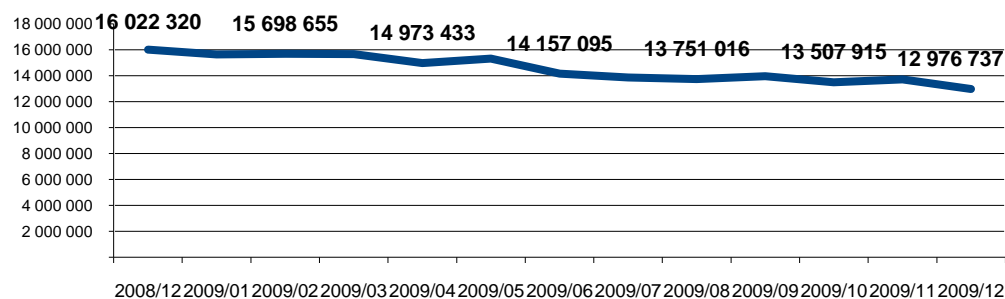
Pour améliorer cette réactivité, la transmission de certains dossiers aux CESF du service social a été supprimée car elle avait pour effet de rompre la relation entre le bailleur et certains locataires. En d'autres termes, l'accompagnement social se substituait à la procédure de recouvrement, alors que les deux procédures ne sont pas incompatibles. Par conséquent, l'accompagnement social est intégré dans la procédure de recouvrement (entretiens téléphoniques, visites à domiciles) qui poursuit sa dynamique sans interruption.

**La nouvelle procédure précontentieuse a été généralisée en avril 2009 à l'ensemble des locataires de l'OPH 77**, après un test sur l'Agence de la Ferté sous Jouarre. Cette procédure a eu l'effet escompté, à savoir faire réagir les familles en difficulté beaucoup plus tôt dans le mois (lettre de rappel dès le 12, Mise en demeure le 24 et lettre de transfert au contentieux le 12 du mois suivant).

##### Les résultats quantifiés de cette nouvelle procédure

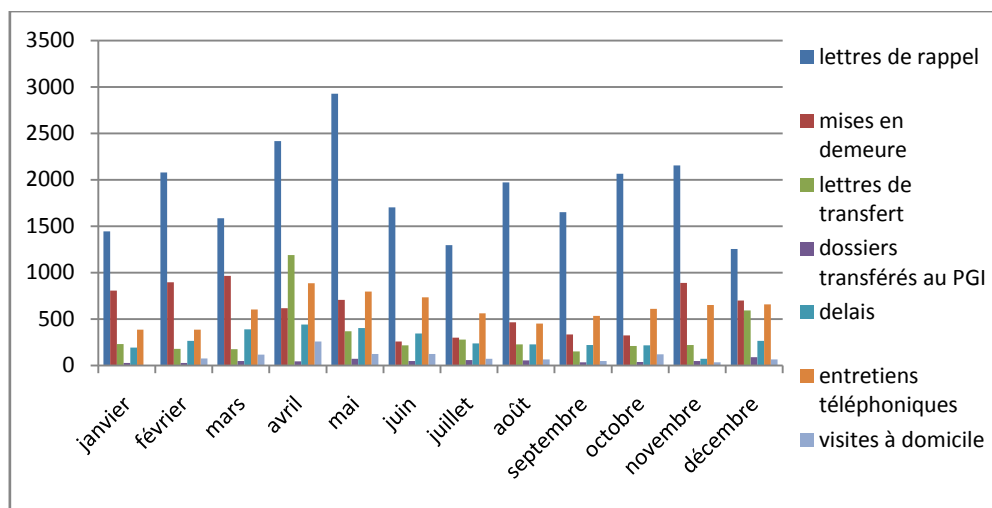
Au 31 décembre 2009, le montant des impayés sur les locataires présents s'élève à la somme de 5 645 022,43 € et concerne **3765 dossiers**.

*Evolution du montant du stock global d'impayés au cours de l'année 2009 :*



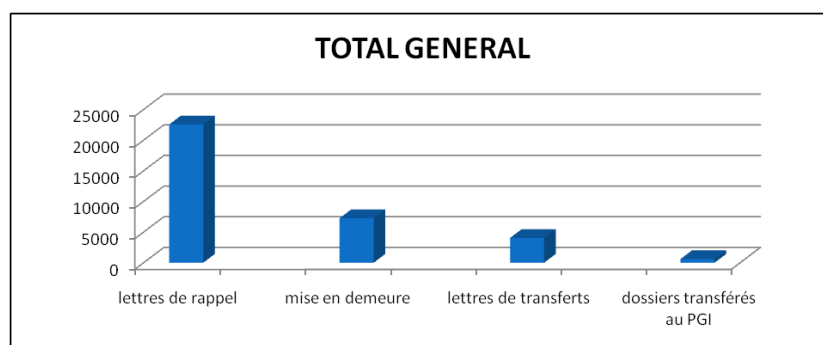
Par ailleurs, avec le constat de la baisse du nombre de saisines de la CDAPL, **le nombre de locataires dont la dette est constituée est en régression au cours de l'année 2009.**

Depuis le lancement de cette procédure au mois d'avril 2009, les différentes relances sont en diminution. Les locataires réagissent donc beaucoup plus vite et n'hésitent pas à prendre attache ou à être incités à le faire par les agents précontentieux.



**L'efficacité de la procédure précontentieuse se mesure au ratio entre les lettres de rappel et les dossiers transmis au PGI.**

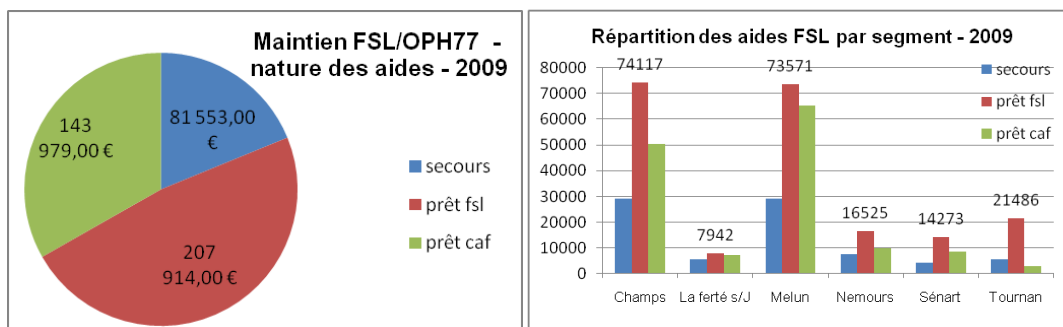
Au global, on remarque qu'au fil des étapes, le nombre de relances est en forte et constante diminution. Au final, 594 dossiers de familles ont été réellement confiés au PGI contre 22556 lettres de rappel envoyées sur l'année.



### L'accompagnement social et financier pour prévenir les impayés

En 2009, 354 familles ont bénéficié d'une aide au maintien dans le logement pour un montant de 789 581,00 € (FSL & CAF), soit une aide moyenne par famille de 2 230,00 €. 12 familles ont fait l'objet d'un rejet.

Répartition en fonction du type d'aides au maintien obtenues en 2009 :



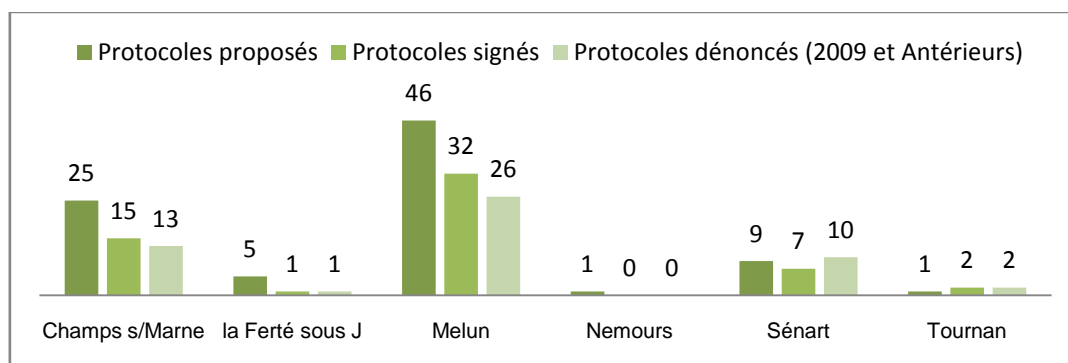
Suivant la délibération du 15 décembre 2008, **l'OPH 77 a décidé, pour les familles méritantes et constantes dans leurs efforts de règlement de leur dette, de contribuer pour les sommes supérieures à 4.575,00 € (plafond de l'aide pouvant être octroyée).**

Dans ce cadre, L'OPH 77 a contribué pour un montant de 2.691,76 € (9,8% des sommes encaissées) permettant à six familles d'apurer leur dette à l'Office pour un montant total de 27 450,00 €. **Une seule famille a contracté à nouveau une dette.**

### Les protocoles Borloo

En 2009 :

- 86 protocoles ont été proposés ;
- 55 protocoles ont été signés (64 % de ceux proposés) ;
- 52 ont du être dénoncés car non respectés (sur l'ensemble des protocoles en cours englobant donc ceux signés antérieurement à 2009).



Dès lors que le protocole signé a été dénoncé ou que le locataire ne s'est pas mobilisé pour le signer, malgré une relance faite systématiquement par les services de la préfecture, la procédure d'expulsion continue.

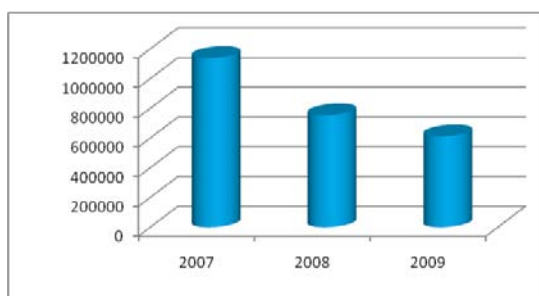
### Les expulsions

Au cours de l'année 2009 et pour 83 dossiers, le concours de la force publique a été accordé. La situation au 1er novembre 2009, date d'ouverture de la trêve hivernale, est la suivante :

- 36 expulsions «manu militari» ont été réalisées cette année, le total des dettes, arrêté au 31/12/2009 est de 298 030,77 €
- 32 reprises des lieux ont été réalisées par l'huissier (suite à la remise des clés par le locataire ou pour un logement vide) pour un total de dettes de 327 722,98 € au 31/12/2009
- 14 expulsions n'ont pas été réalisées après accord du concours de la force publique, pour plusieurs motifs: solde de la dette, signature d'un protocole, suspension de la préfecture, congé du logement.

**Le nombre d'expulsions diminue d'une manière significative depuis l'année 2008.** Ceci semble être le fruit de l'optimisation de la gestion des dossiers. Cette diminution induit une baisse des reprises à « l'amiable ». Cependant, le nombre de suspension des expulsions reste sensiblement le même alors que le nombre d'expulsions diminue. Cela traduit la **volonté de l'OPH77 de privilégier, même au stade final de la procédure, une solution visant au maintien des familles dans les lieux tout en recouvrant les sommes dues** et sauvegardant ainsi les intérêts et les valeurs de l'Office Public de l'Habitat de Seine et Marne.

Montant de la dette suite expulsions



Consécutivement à la baisse du nombre d'expulsions, la dette totale due suite à la récupération autoritaire des logements est en constante diminution depuis ces trois dernières années et a baissé de moitié de 2007 à 2009. Cela démontre que les ménages sont donc suivis plus en amont limitant ainsi les possibilités de mise en œuvre des expulsions, moment toujours traumatisant pour les familles.

### ■ *L'accompagnement social pour la solvabilisation des ménages*

**217 ménages ont bénéficié d'une aide au maintien dans le cadre du FSL en 2009.**

Outre ces aides, le Conseil général développe un accompagnement social lié au logement. **En 2008, 1 820 mesures A.S.L.L. ont été accordées pour 34 structures agréées.**

Depuis plusieurs mois, un projet de réforme A.S.L.L. a été élaboré et un appel à projet relatif au nouveau fonctionnement de l'A.S.L.L. a été lancé en novembre 2008 à l'issue duquel 18 structures ont été retenues, comme prestataires uniques par territoire.



Cette réforme a pour finalité de garantir une meilleure répartition des mesures sur le territoire Seine et Marnais, un financement plus pérenne des prestataires ainsi qu'une meilleure lisibilité du rôle et des fonctions de chaque acteur impliqué dans le dispositif et notamment celui du Département, dont les Maisons Départementales des Solidarités, en tant que pilotes locaux de l'A.S.L.L.

La réforme est opérationnelle depuis avril 2009.

#### **Commissions de préventions et de lutte contre les impayés de loyers et les expulsions**

Dans le cadre de la prévention des impayés et des expulsions, l'OPH 77 avec ses différents partenaires tels les CCAS, mairies, préfecture et sous préfectures a mis en place des commissions ayant pour objectif :

- de s'inscrire dans la prévention des impayés de loyers (bail non résilié par décision judiciaire).
- de partager des informations avec les différents partenaires sociaux sur les familles en difficultés afin de trouver des solutions au maintien dans le logement (dossiers contentieux), accompagnement social, constitution d'un dossier FSL, mise sous protection tutélaire etc...

#### **Les Commissions de prévention des impayés de loyers (2 à 3 mois d'impayés)**

Ces commissions existent d'ores et déjà depuis plusieurs années sur les communes où l'OPH est fortement implanté telles Melun (dont le profil de la commission a été revu début 2009 pour l'élargir à la problématique globale du logement), Torcy, Champs sur marne, Noisiel, Collégien, Villeparisis, Souppes sur loing, Lagny sur Marne, Mitry-Mory.

#### **Les commissions de prévention des expulsions (Bail résilié par un commandement de quitter les lieux)**

Les communes citées ci-dessus ont déjà mis en place cette commission trimestrielle pour certaines, semestrielle pour d'autres. Les services de la préfecture y assistent ainsi qu'un membre de la Maison Départementales des Solidarités.

L'objectif de cette commission est d'éviter le recours au concours de la force publique et donc l'expulsion.





### 4.3.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions

De nombreuses réformes sont mises en œuvre et font leurs preuves.

L'enjeu est de poursuivre ces mesures, en renforçant le partenariat avec le Conseil Général.

#### ■ *Orientation n°1 : Améliorer la prévention au niveau de la gestion de l'organisme*

##### **Au niveau de l'attribution**

Il est proposé de présenter les candidatures des demandeurs internes, en situation d'impayés, pour l'attribution des PLAI, dans le cadre de la CLC.

##### **Au niveau du terrain**

L'OPH 77 envisage d'accroître le rôle des gardiens dans la prévention des impayés.

#### ■ *Orientation n°2 : Développer les dispositifs partenariaux*

##### **Le Conseil Général**

L'OPH 77 et le Conseil Général souhaitent utiliser le dispositif départemental d'ASLL pour les cas présentant les situations les plus graves.

Par ailleurs, la participation de l'OPH au dispositif mis en place dans le cadre de la commission de prévention des expulsions (CCAPEX – Commission de coordination des actions de prévention des expulsions) sera plus active.

Il est également proposé de **développer des conventions avec les communes**, pour le développement et la mise en œuvre de protocoles.

##### **Les commissions de prévention**

Des actions visant à développer les deux types de commissions ont d'ores et déjà été menées courant 2009, notamment sur les communes de Vaires sur Marne, Tournan en Brie, Savigny le Temple, Provins, Moissy Cramayel.

**L'objectif à moyen terme est de mettre en place des commissions visant d'une part la prévention des impayés et d'autre part, la prévention des expulsions sur les communes où l'OPH 77 a du patrimoine et où les ménages logés sont en grande fragilité.** Il s'agit de :

Nemours, Bray sur seine, Saint-Fargeau, Pringy, La Chapelle la Reine, La ferté sous Jouarre, la Ferté gaucher, Rebais, Nandy, Cesson, Vert-St-Denis, Pontault combault, Bagneaux sur Loing.



## 5. La politique de qualité du service

## 5- La politique de qualité du service

### Les politiques Logement sur le territoire : analyse des enjeux et des besoins

#### La politique nationale et les attentes de l'Etat

**Les attentes de l'Etat adressées à l'OPH 77** ont été exprimées dans un courrier du préfet de Seine-et-Marne au directeur de l'organisme en date du 28 janvier 2010.

**En matière de qualité de service**, le représentant de l'Etat insiste sur les points suivants :

##### *Qualité du service rendu aux locataires*

L'Etat rappelle la mission des bailleurs sociaux de fournir un service de qualité, assuré notamment par la réactivité aux demandes des locataires.

Concernant l'OPH 77, l'Etat souligne l'importance de la présence de l'organisme sur son patrimoine, à travers les 5 agences et les 2 antennes.

L'observatoire de la violence créé par l'OPH est une initiative saluée.

Les attentes particulières de l'Etat se situent au niveau des délais de traitement des réclamations, de la sécurisation des entrées d'immeubles et de l'installation de compteurs individuels de mesure de consommation d'eau.

Il est précisé que tous les engagements doivent se traduire en objectifs quantitatifs et qualitatifs et accompagnés de précisions concernant les moyens humains et financiers mobilisés, plus particulièrement en zone urbaine sensible.

##### *Gestion interne*

Le suivi des engagements pris dans le cadre de la convention d'utilité sociale doit être intégré dans les pratiques de l'organisme, à travers des outils de gestion mis en place pour ce suivi et une mobilisation des agents.

Enfin, l'Etat précise que les objectifs fixés dans la convention doivent tenir compte du protocole signé avec la CGLLS.

## Les politiques locales de l'habitat

La qualité de service est assurée parallèlement par l'organisme et par ses partenaires institutionnels (Ville, Etat, pour la gestion urbaine de proximité en quartier de rénovation urbaine et zone urbaine sensible notamment).

**La Politique de la Ville : les conventions de Gestion Urbaine de Proximité, les Contrats locaux de Sécurité et les chartes**

### **Agglomération de Melun Val de Seine**

Une charte et deux conventions de Gestion Urbaine de Proximité sont mises en œuvre, respectivement sur les communes de Melun et Dammarie les Lys.

### **Bilan de la convention GUP de Dammarie-lès-Lys**

La convention GUP de Dammarie-lès-Lys étant plus ancienne, un bilan a pu être établi en 2009.

En créant l'ADRU, la Ville de Dammarie-les-Lys et les bailleurs sociaux se sont investis depuis plus de 20 années dans le champ de la Gestion Urbaine de Proximité. Cet investissement a été formalisé à travers des conventions communément appelées « **conventions d'entretien des espaces extérieurs** ». Signées par la Ville et chaque bailleur à la fin des années 80, ces conventions revêtissent une approche globale de la GUP et reposent sur une gestion quotidienne de l'habitat et de l'espace urbain, un maintien de la sécurité et de la tranquillité publique et l'adaptation de services de proximité.

### *Dysfonctionnements repérés et résorbés en 2009*

		Dysfonctionnements repérés lors des diagnostics en marchant et résorbés					Dysfonctionnements signalés en réunion hebdomadaire et résorbés	TOTAL
		Logement Francilien	Efidis	TMH	FSM	OPH 77		
Gestion de l'habitat et de l'espace urbain	Nettoieement	38	10	9	2	2	17	<b>78</b>
	Réseaux d'assainissement	20	0	2	1	0	0	<b>23</b>
	Ordures ménagères	41	3	4	3	2	0	<b>53</b>
	Espaces verts	33	0	8	4	2	19	<b>66</b>
Sécurité, Tranquillité publique	Interventions légères de sécurité	27	18	1	0	1	0	<b>47</b>
	Véhicules hors d'usage	5	0	2	0	0	8	<b>15</b>
	Eclairage	15	0	2	4	2	37	<b>60</b>
	Circulation, stationnement	6	8	9	9	3	0	<b>35</b>
Equipements et service de proximité	Mobilier urbain	22	39	7	0	2	5	<b>36</b>
<b>TOTAL</b>		<b>207</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>86</b>	<b>413</b>

## Dysfonctionnements repérés et non traités en 2009

		Dysfonctionnements repérés lors des diagnostics en marchant et non traités					Dysfonctionnements signalés en réunion hebdomadaire et non traités	TOTAL
		Logement Francilien	Efidis	TMH	FSM	OPH 77		
Gestion de l'habitat et de l'espace urbain	Nettoiemment	9	8	1	2	4	2	26
	Réseaux d'assainissement	13	0	5	1	0	0	19
	Ordures ménagères	26	4	0	7	8	2	47
	Espaces verts	21	0	3	2	4	8	38
Sécurité, Tranquillité publique	Interventions légères de sécurité	6	9	1	0	1	2	19
	Véhicules hors d'usage	1	2	1	0	0	4	8
	Eclairage	3	0	0	0	0	12	15
	Circulation, stationnement	3	0	2	2	3	0	10
Equipements et service de proximité	Mobilier urbain	38	0	4	0	0	2	44
<b>TOTAL</b>		<b>120</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>226</b>

## Les causes des dysfonctionnements :

Ordures ménagères : Les emplacements des points de collecte définitifs ne sont pas toujours définis et les emplacements temporaires sont inadaptés et difficilement gérables, ce qui accentue les dépôts sauvages.

Nettoiemment : Les transferts de domanialité peuvent parfois perturber l'entretien des sites. Par ailleurs, la procédure d'identification de dépôts sauvages peut être trop longue et complexe.

Véhicules hors d'usage : La procédure d'enlèvement est complexe et longue.

## 5.1. L'état des lieux

### ■ *La politique Qualité de l'OPH 77*

- Les premières démarches apparaissent dans le 1er **projet d'établissement (2003) de l'OPH 77 dénommé «Horizon 2009»** : mise en place d'un logiciel Réclamation dès octobre 2010, formations aux techniques de l'accueil et refonte de l'organisation spatiale de l'accueil en agences et au Siège, rédaction du journal des locataires avec un mode de préparation participatif (associations de locataires), définition de normes qualitatives pour la propreté des parties communes...
- Le lancement en mars 2007 d'une **enquête de satisfaction auprès des locataires** et l'exploitation des résultats ont permis de dégager les 10 points forts et 10 faibles suivants :
- Parmi les 10 points forts : connaissance du gardien par les locataires, informations sur le paiement du loyer, l'accueil lors de la signature du bail, informations au dos de l'avis d'échéance, informations dans le journal du locataire 'trait d'union', l'accueil lors de l'état des lieux d'entrée, les horaires d'ouverture du Siège, des agences, les relations avec le gardien...
- Parmi les 10 points faibles : la connaissance du chef d'agence, le délai de traitement des réclamations, les informations sur le suivi des réclamations, la qualité des interventions suite à une réclamation, la propreté de l'ascenseur, la propreté des accès aux caves, le nombre de parkings, le fonctionnement de l'ascenseur....
- L'analyse de cette enquête a permis de définir des actions concrètes à réaliser sur le terrain afin d'améliorer la qualité de service rendue aux locataires pour les 10 points faibles.
- La **création d'un poste de «contrôleur qualité»** en septembre 2008 afin de fiabiliser la chaîne dépense et assurer un suivi des réclamations locataires; les missions consistent en la vérification sur le terrain, par le biais de contrôles planifiés ou inopinés, que la prestation facturée est réalisée conformément aux attentes des locataires suite à réclamation, et des services de l'OPH 77.
- La réalisation d'un **diagnostic «conseils qualité»** par l'Union Sociale de l'Habitat (USH) : l'OPH 77 a fait partie des 40 bailleurs sociaux (dont une dizaine en Ile de France) retenus pour mener un audit sur la qualité de service à travers un diagnostic conseil (action expérimentale).

### ■ *Les relations Bailleurs / Locataires*

#### **L'accueil des locataires**

Le **«nouveau guide du locataire»** ; Depuis 2005, l'OPH 77 ne disposait plus de guide locataire. Un travail important avec les associations de locataires mais également les chefs de service, a permis la réalisation d'un nouveau guide mis à disposition des nouveaux locataires dès février 2010. Pour tous les nouveaux entrants, un cartable plastifié sera remis et comprendra outre le guide, le dernier journal locataire, un porte clé....dès 2010.



## 5. La politique de qualité du service

Une **charte Accueil** à destination des locataires et Une charte accueil à destination du personnel de l'OPH 77 ont été élaborées ; l'OPH 77 en concertation avec les associations de locataires, a souhaité s'engager sur des actions concrètes à mener afin d'améliorer l'accueil physique et téléphonique des services du siège et des agences. Deux chartes ont été rédigées durant l'année 2009 ainsi que des campagnes de sensibilisation à l'attention des salariés.

### Un nécessaire travail sur l'image de l'OPH

**La Charte de loge**, pour une harmonisation des lieux et de la signalétique (en projet – pour le programme d'actions)

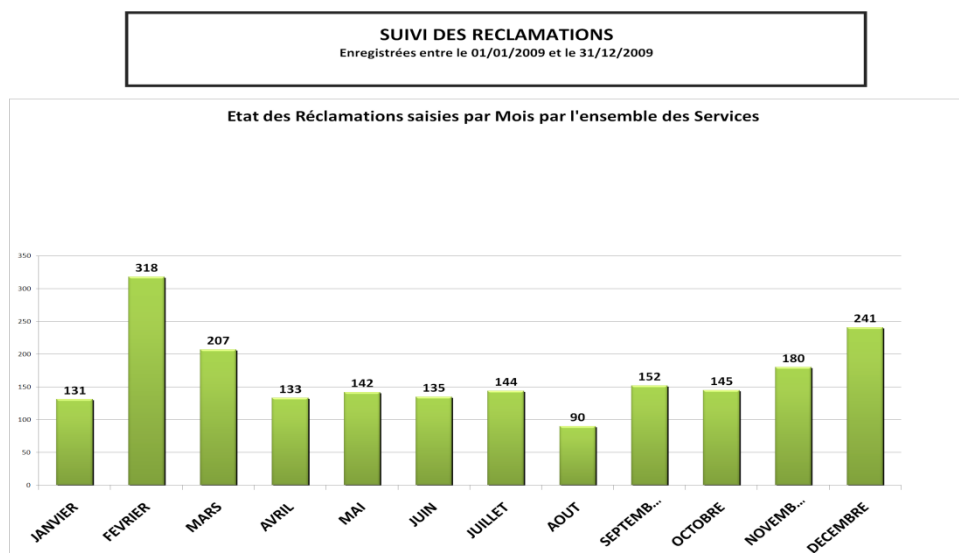
Réflexion plus générale d'une **valorisation des points d'accueil**, déjà menée pour les agences et siège – communication (sur le patrimoine, les opérations).

### Le traitement et le suivi des réclamations

L'OPH 77 est doté d'un logiciel permettant la gestion informatique des réclamations. L'analyse, l'accompagnement, la formation à l'outil informatique, la mise à disposition de statistiques... toutes ces actions, en collaboration avec les agences, ont permis une prise en charge rapide et une réponse dans les meilleurs délais aux réclamations des locataires.

Des efforts de saisie sont encore à mener dans certains services afin de parfaire le dispositif. Une procédure interne permet d'uniformiser leur gestion sur l'ensemble du Département.

2018 réclamations enregistrées en 2009. Un point régulier sur le suivi des réclamations est présenté aux associations de locataires.



### Une astreinte assurée en dehors des horaires d'ouverture

Des astreintes sont effectuées par le personnel de l'OPH77 (4 niveaux d'intervention) afin d'assurer une continuité du service en dehors des horaires d'ouverture des agences et du Siège, ainsi qu'en dehors des heures de travail des gardiens. Un prestataire extérieur assure la réponse de 1<sup>er</sup> niveau et saisit l'astreinte de 2<sup>ème</sup> niveau en cas d'intervention technique justifiée.

### La participation des locataires à l'amélioration du cadre de vie

*Au quotidien avec les habitants volontaires et lors des réunions du conseil de concertation locative ainsi que les conseils locaux dans le cadre du Plan de Concertation Locative en place.*

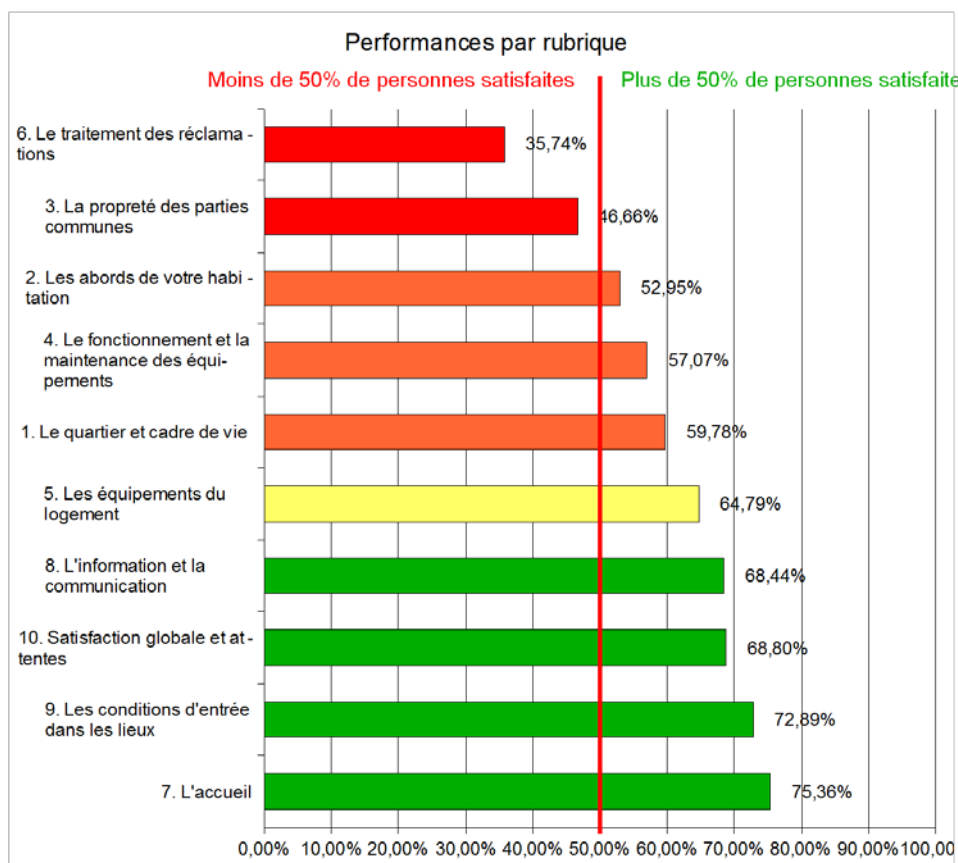
### La réalisation « d'un projet de site » – Agence de Melun Val de Seine

La démarche de « projet de gestion de site » a été lancée en concertation avec les membres du conseil de concertation locative du patrimoine en juin 2008 puis relayée dans les conseils locaux. L'objectif est de cibler quelques sites et mener des actions adaptées en concertation avec les locataires ou leur représentant, selon un calendrier précis.

### L'évaluation continue de la satisfaction

**L'enquête de satisfaction des nouveaux entrants** : 2009 a permis la rédaction d'un questionnaire dédié aux nouveaux entrants. Cette enquête sera lancée dès le 1er trimestre 2010. Son exploitation et son analyse permettront de définir des axes d'amélioration en termes de qualité de service à l'entrée dans les lieux tant au niveau de l'agence que des services du siège.

**L'enquête de satisfaction triennale** a été réalisée en 2007. Elle a porté sur 12 points et s'adressait à l'intégralité des locataires.



A noter que les résultats ne faisaient pas apparaître les locataires des logements en ZUS et hors ZUS. La prochaine est programmée pour 2012.





### **La propreté dans les parties communes**

L'OPH 77 a décidé de renforcer le contrôle de la qualité du travail effectué par les prestataires extérieurs. Dans ce cadre, des outils de contrôle ont été mis en place et une forte implication du personnel d'agence et de proximité est attendue.

Le contrôleur qualité, outre les contrôles qu'il effectue de son côté, fait la synthèse des résultats et les communique régulièrement aux services Marchés Publics et financier.

### **■ Les exigences de qualité à l'égard des personnels internes et externes**

**La sensibilisation des personnels aux écogestes : « Ecoffice »**

### **L'évaluation des fournisseurs**

L'OPH 77 a mis en place un contrôle semestriel / annuel des activités des entreprises, avec un système de notation de la qualité des prestations fournies. Sur 2009, 80 évaluations par semestre ont été réalisées. Ces évaluations doivent dans les prochaines années, augmenter en nombre et être étendues sur l'ensemble du département dont les ZUS en 2011/2012.

### **■ Qualité de vie : la tranquillité et de la sécurité**

#### **Création de l'observatoire de l'insécurité**

L'OPH77 a mis en place en juillet 2004, un outil permettant de lister les faits d'insécurité dans les quartiers. Les données sont collectées par le personnel de proximité (déclaratif) par groupe d'habitations et communiquées mensuellement au Siège.

- « Carnet de bord » des gardiens : relevé mensuel des incidents ;
- Analyse et traitement des informations relatives aux incidents dans les résidences ;
- Mesures correctives proposées.

L'OPH77 dispose donc d'informations sur :

- Les agressions envers son personnel (verbales, physiques, nature des agressions...);
- Sur les incendies (conteneurs, locaux divers, véhicules, logements...);
- Sur les dégradations du patrimoine (tags, vitres brisées, boîtes aux lettres vandalisées, ascenseurs...);
- Sur les troubles locatifs (rassemblements, troubles diurnes ou nocturnes, dépôts de détrit...);
- Sur les squats et indues occupations ;
- Sur le nombre des épaves...

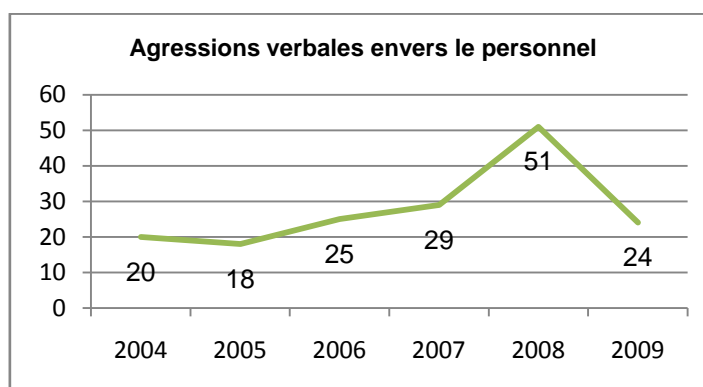


## 5. La politique de qualité du service

Sur le plan de l'insécurité, voici les résultats de l'outil sur la période 2004-2009 :

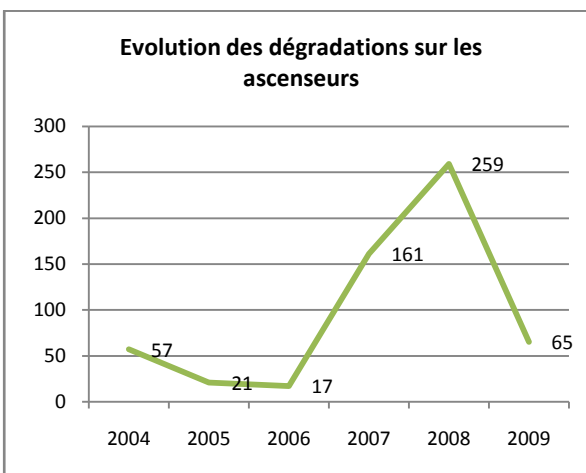
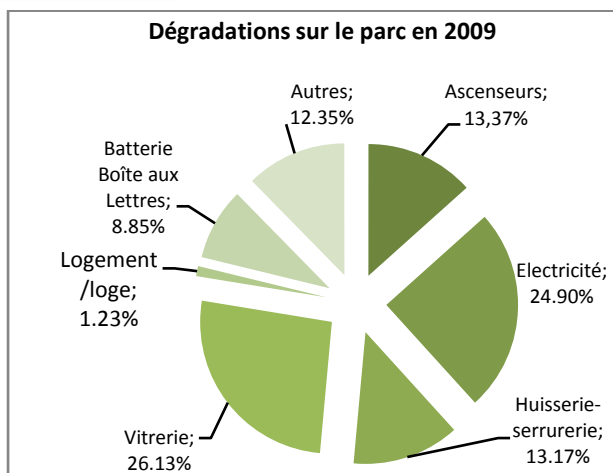
<b>AGRESSION DU PERSONNEL</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Verbales	20	18	25	29	51	24
Physiques sans hospitalisation	5	2	5	2	3	3
Physiques avec hospitalisation	0	0	0	0	0	0
Morales	2	6	4	9	3	0
Atteintes familles de l'agent	2	4	2	1	4	7
Biens de l'agent (véhicule, etc...)	2	5	3	5	2	4
Logement de l'agent	0	1	6	3	2	0
Loge de l'agent	0	3	2	1	1	1
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>66</b>	<b>39</b>

<b>NATURE DES AGRESSIONS</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Avec arme	2	1	1	0	0	0
Sans arme	3	4	2	2	3	0
Autres types (insultes, menaces, ...)	1	2	0	3	0	12
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

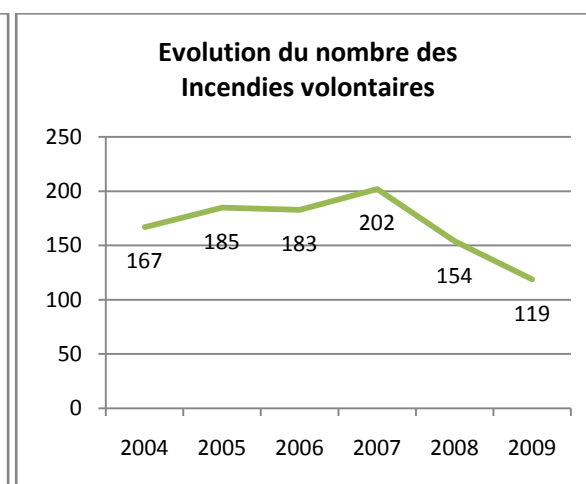
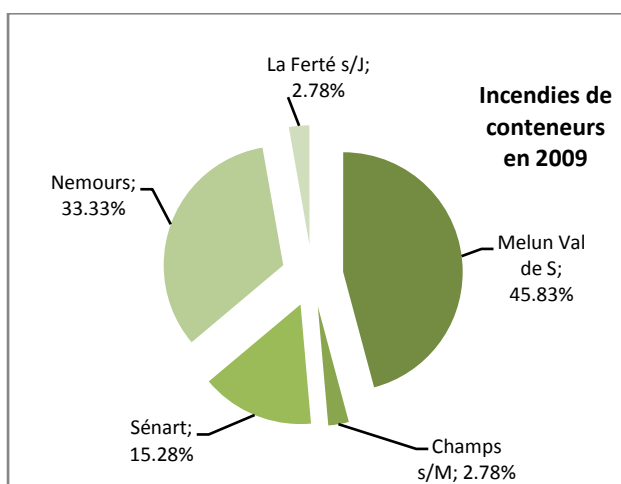


Les agressions à l'encontre du personnel, de leurs biens et de leurs proches sont en constante augmentation depuis 2004, mais on note un fléchissement important sur l'année 2009. Les déclarations du personnel de proximité sont en moins grand nombre. A noter que les atteintes envers les familles des agents sont en augmentation ce qui n'invite pas le gardien à déclarer les faits.

<b>DEGRADATION SUR LE PATRIMOINE</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Ascenseurs	57	21	17	161	259	65
Electricité	56	205	154	368	177	121
Huissierie-serrurerie	68	61	130	140	119	64
Vitrierie	203	156	210	226	174	127
Logement / Loge	6	4	2	2	2	6
Batterie boîte aux lettres	16	34	56	56	49	43
Autres	51	102	73	91	43	60
<b>Total</b>	<b>457</b>	<b>583</b>	<b>642</b>	<b>1044</b>	<b>823</b>	<b>486</b>

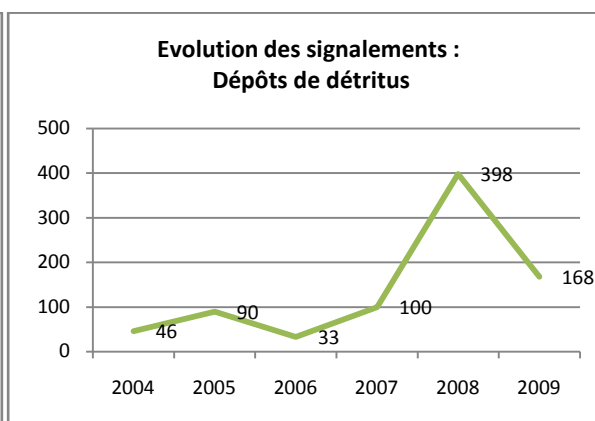
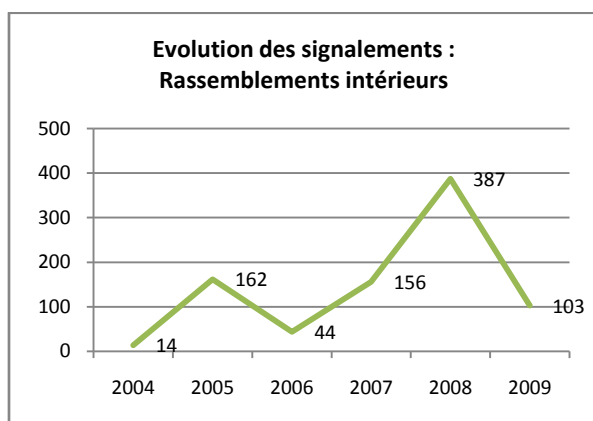


LES INCENDIES VOLONTAIRES	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Conteneurs	110	112	129	111	83	72
Locaux communs	15	29	13	25	21	11
Cage d'escalier	2	15	10	8	17	13
Caves	22	2	8	8	6	7
Couloirs caves	1	2	2	1	3	0
Garages	5	4	10	10	4	2
Véhicules locataires	12	21	11	39	20	14
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>185</b>	<b>183</b>	<b>202</b>	<b>154</b>	<b>119</b>





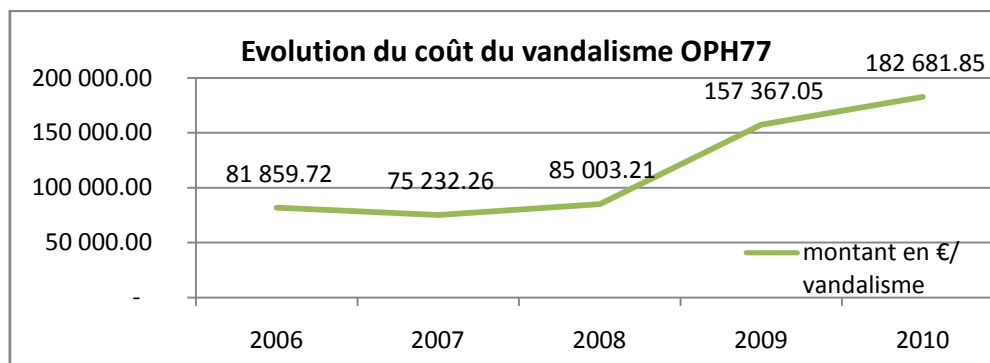
<b>NUISANCES - TROUBLES LOCATIFS</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Diurnes (essentiellement tapages)	17	80	37	64	55	19
Nocturnes (essentiellement tapages)	50	142	62	98	154	55
Rassemblements intérieurs	14	162	44	156	387	103*
Rassemblements extérieurs	45	69	28	97	192	70*
Dépôts de débris	46	90	33	100	398	168
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>543</b>	<b>204</b>	<b>515</b>	<b>1186</b>	<b>415</b>
<b>EPAVES : signalements</b>	159	152	133	232	129	82
<b>DELITS</b>						
Liés aux phénomènes de drogues connus	NR	25	34	18	17	8
Liés à la délinquance automobile	8	11	22	8	9	5



**Le coût du vandalisme :**

Le coût du vandalisme est calculé en fonction des commandes effectuées auprès des entreprises et de la régie. Les chiffres sont donc à interpréter avec prudence et à minima.

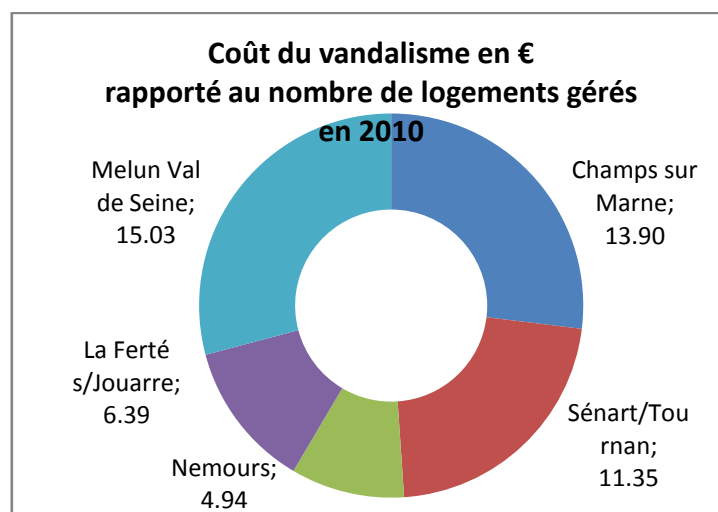
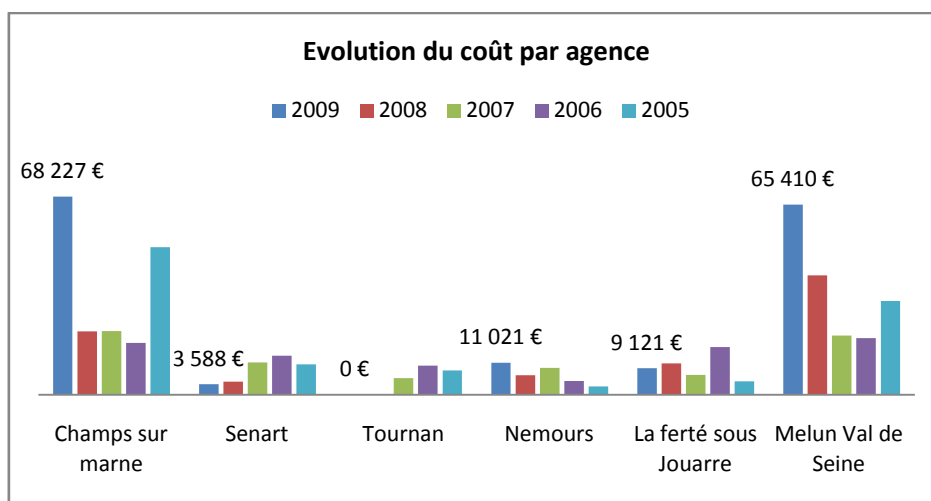
Le travail de réparation effectué par les gardiens (petites réparations, peintures des surfaces taguées) n'est pas quantifié et vient en sus. Les coûts indirects du vandalisme (exemple : pertes d'exploitation liées à la vacance de logement) ne sont pas chiffrés.



Evolution du coût depuis 2005 par agence :

Agence	2009	2008	2007	2006	2005
Champs sur marne	68 227,45	21 787,26	21 918,55	17 797,61	50 838,88
Sénart	3 587,84	4 501,55	11 125,77	13 418,55	10 474,63
Tournan	-	-	5 707,15	10 061,87	8 393,48
Nemours	11 021,18	6 736,67	9 290,53	4 740,22	2 826,46
La ferté sous Jouarre	9 120,84	10 824,73	6 791,93	16 388,15	4 593,44
Melun Val de Seine	65 409,74	41 153,00	20 398,33	19 453,32	32 246,03
<b>Total</b>	<b>157 367,05</b>	<b>85 003,21</b>	<b>75 232,26</b>	<b>81 859,72</b>	<b>109 372,92</b>

2005 correspond aux violences urbaines (fin d'année)



A noter que selon l'enquête de satisfaction de 2007, près de 60% des habitants sont satisfaits de leur quartier et cadre de vie.

## 5.2 Les orientations stratégiques et le programme d'actions (ZUS & hors ZUS)

### ■ **Orientation n°1 : L'engagement continu dans une démarche Qualité**

#### **L'accueil des locataires et la prise en compte des réclamations**

- Poursuite des actions engagées concernant l'amélioration de l'accueil physique et téléphonique (passage voix IP, uniformisation des points d'accueil et notamment des loges, création d'une Plateforme d'Information et d'Orientation pour l'accueil téléphonique en 2011...)
- Mise en place d'un référentiel commun partagé sur les engagements en matière de qualité de service.
- Développement d'un site internet avec le paiement en ligne, le téléchargement de documents...
- Rendre plus lisible pour les locataires (communication externe) les travaux d'ordre locatif ou relevant du propriétaire
- Mise à plat des interventions des entreprises prestataires sous contrat suite aux contrôles effectués.

#### **Tranquillité, sécurité**

- Rappeler en concertation avec les associations de locataires, les articles du règlement intérieur aux locataires afin qu'ils soient respectés.
- Poursuivre la gestion de projet de site et permettre, notamment, une gestion adaptée des sous-sols (caves, parking souterrain...)

### ■ **Orientation n°2 : Des exigences accrues envers les prestataires extérieurs & des équipes en place**

#### **La propreté & l'entretien des parties communes**

##### *Le ménage*

Professionalisation des équipes sur la prestation ménage dans les parties communes (réalisation de la prestation sur les petits groupes et contrôles des prestataires sur les groupes plus importants)

##### *Les travaux d'équipe gardiens*

Création d'emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite, mise en peinture des parties communes, fleurissement des groupes & aménagements des espaces verts, peinture des parties extérieures des bâtiments (abords)...

##### *La gestion des déchets*

Sensibilisation aux gestes de tri sélectif (communication & apprentissage) notamment sur les PRU (situés en ZUS en raison du changement de mode de collecte prévu avec les résidentialisations)

#### **Le fonctionnement des équipements collectifs : ascenseurs, chaudières**

L'OPH77 s'engage à améliorer le fonctionnement des équipements en analysant l'origine des pannes, des arrêts successifs et en revoyant les contrats d'entretien à l'issue des résultats.



## 5. La politique de qualité du service

Les contrats de maintenance sont en cours de redéfinition pour y introduire des objectifs de résultats pour les prestataires.

**Pour les ascenseurs**, un contrat passé avec la société Getraline début 2010 permettra de garantir la traçabilité des incidents sur les appareils, indépendamment de l'ascensoriste (Thyssen).

Ce contrat consiste en **la création d'un outil de suivi statistique**, dont les premiers résultats seront disponibles et pourront être analysés après une année d'utilisation, soit début 2011. Cet outil devra permettre la mise à disposition d'informations pour l'organisme, indépendamment des interventions de l'ascensoriste.

**Pour les chaufferies**, le renouvellement des contrats est réalisé en 2010. Les nouveaux contrats doivent intégrer l'objectif de résultat pour un nombre de pannes inférieur à 8 par an et par appareil (hors cas d'usage anormal ou de malveillance) (cf. indicateur H4).

### ■ **Orientation n°3 : Mettre en œuvre une stratégie et un plan d'actions contre l'insécurité et le vandalisme**

Des actions ciblées sur les groupes identifiés suivants sont en cours ou envisagées à plus ou moins court terme.

#### Champs sur Marne

Groupes /commune	Difficultés rencontrées	Actions en cours	Partenariat existant	Actions envisagées	Partenariat à mobiliser
Prog 69 Cours des deux Parcs Champs /Noisiel	Occupation des halls / Vandalisme et trafics	Fermeture du parking 2ème s/sol et murage halls sur la dalle	Mairies /collectif de locataires / Police	Télesurveillance des parkings / remplacement des portes de halls et contrôle d'accès	Maintenance / Mairies / Police/ collectif de locataires
Prog 86 Cours des Roches à Noisiel	Occupation des halls / trafics / parking non utilisé suite à incendie	Remise en état des parties communes / remise en service du parking /résidentialitation	Mairie / Association de locataires / Maintenance / Police	En cours	Mairie / Association de locataires / Maintenance / Police
Prog 50 Square Paul Algis à Vaires sur marne	Occupation des halls/ trafics dans le parking/ vandalisme	A prévoir	Mairie / Association de locataires / Maintenance /	Remise en état des accès parking/ remise en état des contrôle d'accès	Mairie / Association de locataires / Maintenance / Police
Prog 38 Normandie Niémen Villeparisis	Occupation des halls et des dalles/ trafics dans les caves/ Vandalisme /agressions	Réhabilitation de la résidence/ réaménagement de la dalle	Mairie / Association de locataires / Maintenance / Police	Remise en état des caves/ revoir le contrôle d'accès des parkings	Mairie / Association de locataires / Maintenance / Police



**Melun Val de Seine**

Groupes /commune	Difficultés rencontrées	Actions en cours	Partenariat existant	Actions envisagées	Partenariat à mobiliser
<b>Melun-Montaigu/Lorient</b> <b>ZUS</b>	Vandalisme squat de halls trafic produits illicites	Fermeture des halls les plus exposés Création d'une loge centrale sur site	CLSPD (Police Municipale et Nationale)	Résidentialisation et réhabilitation	CLSPD Police nationale et Municipale ANRU(GUP)
<b>Melun-plateau de Corbeil</b> <b>ZUS</b>	Vandalisme vols incendies inhérents à la fermeture du site	Fermeture des cages d'escaliers	ANRU /GUP Police Nationale	Démolition restructuration du quartier	CLSPD, ANRU (GUP)
<b>Vaux le Pénil 3 rodes</b>	Squat de halls vandalisme (ces phénomènes sont devenus ponctuels en 2010)	Surveillance policière Réfection des halls et réfection des halls	Ville, Police Municipale		CLSPD en sommeil (attente CISPD)
<b>Dammarie les Lys Rue du moulin</b>	Vandalisme squat de halls (phénomènes en voie de disparition) Occupation illégale d'un local associatif	Fermeture des accès caves et des accès aux immeubles. Fermeture du local associatif ??? reportée par crainte de la Ville de montées de violences après fermeture	Comité de Résolution (CLSPD) Police (SGIS)	Récupération du local et résidentialisation (non fermée) du quartier pour ré-appropriation des lieux par les locataires et amélioration du cadre de vie	Ville : MOUS, ADRU APAM
<b>Le Mée sur Seine : Square des Sorbiers</b>	Vandalisme squat de halls	Résidentialisation, ré-aménagement des halls et des extérieurs	ANRU, Ville GUP	Résidentialisation en cours, animations et actions Ville pour les jeunes (CUCS) poursuite des participations aux diverses instances GUP	VILLE / GUP, CUSPD / création future des UTEq (Unité Territoriale des quartiers) et travail avec l'APAM

**La Ferté sous Jouarre**

Groupes /commune	Difficultés rencontrées	Actions en cours	Partenariat existant	Actions envisagées	Partenariat à mobiliser
<b>Prog 40 – La Ferté sous Jouarre</b>	Squats des sous-sols surtout en soirée	Fermeture des portes extérieures donnant accès aux sous-sols	Mairie Gendarmerie	Fermeture complète des sous-sol prévue dans la réhabilitation prévue en 2010	





## 5. La politique de qualité du service

### Sénart/Tournan

Groupes /commune	Difficultés rencontrées	Actions en cours	Partenariat existant	Actions envisagées	Partenariat à mobiliser
Prog 89 : La commune Savigny-le-Temple	Occupation des parties communes / vandalisme / squats en sous sol	Participation à un groupe de travail	Ville (Maire-Tranquillité publique) Vilogia	Coordonner nos actions Résidentialisation avec rétrocession Effacement des tags immédiatement	Police nationale
Prog 91 : Le clocher Savigny-le-Temple	Squats / vandalisme / troubles de voisinage / squats en sous sol	Participation à un groupe de travail	Ville (Maire-Tranquillité publique) Vilogia	Coordonner nos actions Résidentialisation	Police nationale
Prog 18 : La Cité du Parc Moissy-Cramayel	Squats / vandalisme / troubles de voisinage	Travail en partenariat avec la Ville	Ville / police nationale	Restructuration de 3 halls Création d'une maison associative Effacement des tags (brigade anti-tags) Sécurisation par la fermeture des halls et parties communes	Mairie / association de quartier

### Nemours

Groupes /commune	Difficultés rencontrées	Actions en cours	Partenariat existant	Actions envisagées	Partenariat à mobiliser
Prog 34 - Les fontaines - Nangis	Rassemblements - Squats - Vandalisme - Sous les porches et dans le parc	Participation au CLSPD	Ville - Police municipale et gendarmerie	résidentialisation	Gendarmerie
Prog 27 P.Vigny Provins	Incendies volontaires (logettes extérieures où sont situés les conteneurs)	Travail partenarial avec la police nationale	Ville	Vidéo-protection prévue dans le cadre de la réhabilitation	Police Nationale
Prog 20 Sq. Beauregard Nemours	Rassemblements - Occupations des parties communes - Troubles de voisinage	Effacements systématiques des tags	Ville	Recours auprès du Procureur de la république	Police Nationale
Prog 37 - Rue du Coudray Souppes/Loing	Rassemblements - Occupations des parties communes - Troubles de voisinage	Partenariat avec la police municipale	ville	Mise en place du contrôle d'accès et interphonie	Police nationale



## 6. Les indicateurs réglementaires

## 6. Les indicateurs règlementaires

Engagements de l'organisme selon les indicateurs décrits par le décret no 2009-1486 du 3 décembre 2009

### A : Développement de l'offre (Indicateurs par département)

**Engagement** : Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires en développant le volume de production nouvelle et de reconstitution de logements locatifs sociaux

#### Indicateur A.I

– **Nombre de logements locatifs donnant lieu à des dossiers de financement** déposés complets dans les services de l'Etat ou auprès des délégataires, par an et en cumulé sur les six ans, répartis selon le mode de financement initial : prêt locatif aidé d'intégration, prêt locatif à usage social, prêt locatif social.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	CUMUL 2011-2016
PLAI	90	30	30	30	30	30	30	180
PLUS	350	120	120	120	120	120	120	720
PLS	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>440</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>900</b>

#### Indicateur A.II

– **Nombre de logements mis en service** par an et en cumulé sur les six ans, répartis selon le mode de financement initial

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	CUMUL 2011-2016
PLAI	40	40	30	30	30	30	30	190
PLUS	150	160	120	120	120	120	120	760
PLS	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>200</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>910</b>

#### **Réserves émises par l'organisme concernant la réalisation des engagements :**

- *L'OPH 77 rencontre d'ores et déjà des difficultés à reconstituer son offre de logements sur les territoires des PRU, en raison de la rareté du foncier disponible et du nombre important de bailleurs sociaux présents sur les territoires concernés.*
- *Par ailleurs, la pérennité des financements des partenaires tels que l'Etat, les collectivités locales et les collecteurs du 1% Logement, est la condition sine qua non à la réalisation des programmes de construction.*

- Enfin, les retards de versement des financements, en particulier de l'ANRU, sont à même de retarder voire d'arrêter des opérations, ce qui créerait un décalage dans les délais de mise en service des logements.

### B : Développement de l'offre d'insertion, d'hébergement et d'accueil temporaire (Indicateurs par département)

**Engagement** : Adapter l'offre de places d'hébergement aux besoins des territoires. Développer le volume de places nouvelles produites par l'organisme

#### **Indicateur B.I**

– Nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés donnant lieu à des dossiers de financement déposés complets dans les services de l'Etat ou auprès des délégataires par an et en cumulé sur les six ans.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	CUMUL 2011-2016
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0

#### **Indicateur B.II**

– Nombre de places nouvelles d'hébergement et de logements adaptés **livrées** par an et en cumulé sur les six ans

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	CUMUL 2011-2016
Résidence sociale	85	0	0	0	0	0	85
<b>TOTAL</b>	85	0	0	0	0	0	85

#### **Précisions de l'organisme :**

*En l'état actuel des informations détenues par l'OPH 77, celui-ci ne peut s'engager à réaliser des programmes qui ne constituent pas le cœur de son activité et de ses métiers. A ce titre, son orientation stratégique concernant l'offre d'hébergement est de céder progressivement ce patrimoine, et principalement les Foyers de Résidences pour Personnes Agées (FRPA). Se reporter à la page 35 de la CUS.*

*Toutefois, si l'OPH77 procède peu à peu à la cession des FRPA, il reste néanmoins prêt à répondre, dans le cadre d'actions partenariales, aux demandes formulées : FJT, Foyers d'hébergement de familles monoparentales, Hôtel social....*

## C : Dynamique patrimoniale et développement durable (Indicateurs par segment)

**Engagement** : Entretien et améliorer le patrimoine existant

### Indicateur C.I

– Montant en euros (hors taxe) par logement et par an en **investissement** (travaux de réhabilitation du parc et de remplacement des composants)

SEGMENTS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Champs sur Marne	890 €	1694 €	985 €	1314 €	480 €	445 €	445 €
La Ferté sous Jouarre	5284 €	3867 €	545 €	515 €	4322 €	854 €	775 €
Melun	1407 €	545 €	3640 €	2023 €	1034 €	575 €	445 €
Nemours	1311 €	2837 €	545 €	835 €	2123 €	445 €	445 €
Sénart	2080 €	2461 €	545 €	515 €	1488 €	922 €	445 €
Tournan	2290 €	1120 €	2606 €	670 €	760 €	2600 €	878 €
<b>TOTAL</b>	<b>1677 €</b>	<b>1570 €</b>	<b>1940 €</b>	<b>1303 €</b>	<b>1226 €</b>	<b>808 €</b>	<b>514 €</b>

### Indicateur C.II

– Montant en euros (hors taxe) par logement et par an en **exploitation** (dépenses de maintenance qui couvrent l'entretien courant et le gros entretien)

SEGMENTS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Champs sur Marne	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €
La Ferté sous Jouarre	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €
Melun	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €
Nemours	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €
Sénart	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €
Tournan	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €	480 €
<b>TOTAL</b>	<b>480 €</b>	<b>480 €</b>	<b>480 €</b>	<b>480 €</b>	<b>480 €</b>	<b>480 €</b>	<b>480 €</b>

### Indicateur C.III

– Taux de réalisation des diagnostics de performance énergétique établis à l'échelle du bâtiment dans les 18 premiers mois de la convention

SEGMENTS	Taux de réalisation des DPE en 2010	Taux de réalisation des DPE entre 01/2011 et 06/2012	Taux de réalisation à fin 2013
Champs sur Marne	16 %	68 %	
La Ferté sous Jouarre	50 %	80 %	
Melun	31 %	89 %	
Nemours	27 %	52 %	
Sénart	14 %	58 %	
Tournan	32 %	89%	
Taux moyen sur le patrimoine	25 %	76%	100%

#### Précisions de l'organisme :

Les DPE seront réalisés de manière précise, notamment à l'aide de la méthode THCE ex (rendant l'opération de réhabilitation éligible à l'éco-prêt logement social de la CDC), au gré des programmes de réhabilitation prévus dans le cadre du PSP. En effet, les DPE réalisés sur l'ensemble du patrimoine sont moins précis.

L'OPH77 s'engage à réaliser la totalité des DPE sur son patrimoine actuel pour fin 2013, correspondant à la fin du plan CGLLS.

### Indicateur C.IV

– Pourcentage des **logements rénovés** au sens du premier alinéa du II de l'article 5 de la loi no 2009-967 du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du **Grenelle de l'environnement**, en zone urbaine sensible et hors zone urbaine sensible

V1 = Nombre de logements rénovés en stock

V2 = Nombre de logements sur lesquels l'organisme détient un droit réel

V1/V2 = Taux annuel de rénovation énergétique

SEGMENTS	2010		2014		2016	
	En ZUS	Hors ZUS	En ZUS	Hors ZUS	En ZUS	Hors ZUS
	V1/V2	V1/V2				
Champs sur Marne		2.5 %		13%		
La Ferté s/ Jouarre		49 %		66%		
Melun	0 %	0 %	26%	45%		
Nemours		14 %		31%		
Sénart		0 %		22%		
Tournan		3 %		31%		
Taux moyen		5.5 %	26%	26%		30%

#### Précisions de l'organisme :

Le taux de logements rénovés correspond pour 2010 aux opérations ayant bénéficié d'un éco-prêt logement social de la CDC exclusivement.

Pour 2014, il s'agit du taux de logements avec une réhabilitation énergétique axée sur les surfaces les moins économes en énergie, tous financements confondus.

Pour 2016, un taux moyen prévisionnel est précisé, sachant que l'OPH77 attend de recevoir et d'analyser l'ensemble des audits énergétiques.

## D : Mise en vente de logements aux occupants (Indicateur par segment)

**Engagement** : Favoriser l'accès à la propriété des locataires du parc social en augmentant le volume de logements mis effectivement en commercialisation.

### **Indicateur D.I**

– **Nombre de logements mis effectivement en commercialisation par an et en cumulé sur les six ans**

SEGMENTS	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Cumul
la Ferté s/J	1	8			25		34
Nemours	3			8		12	23
Tournan		4	7	40	7		58
Sénart	21		24				45
Champs s/M		21				5	26
Melun			2			2	4
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>190</b>

Pour obtenir le détail, il convient de se reporter à la page 49 de la CUS

### - **Prévision du nombre de logements vendus**

SEGMENTS	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Cumul
la Ferté s/J	1	1	0	0	5	0	7
Nemours	0	0	0	1	0	3	4
Tournan	0	1	2	10	2	0	15
Sénart	3	0	5	0	0	0	8
Champs s/M	0	8	0	0	0	2	10
Melun	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>45</b>

### ***Réserves émises par l'organisme concernant la réalisation des engagements :***

Les communes soumises à l'article 55 de la loi SRU pourront s'opposer à la vente de logement sur leur territoire en l'absence de production de nouveaux logements.

Par ailleurs, les maires des communes pourront s'opposer à la vente.



## E : Mutations (Indicateurs par département)

**Engagement** : Fluidifier les parcours résidentiels des locataires en facilitant les mutations internes ou externes

### **Indicateur E.I**

– Nombre de **mutations internes** rapporté au nombre total des attributions (en pourcentage)

	<b>2009</b>	<b>2011-2016</b>
<b>Taux mutations internes / attributions totales</b>	16,6 %	20%

### **Précisions de l'organisme :**

*Les mutations internes connaîtront des pics en raison des relogements qui auront lieu dans le cadre des démolitions programmées par les PRU. C'est pourquoi le pourcentage annoncé actuellement reflète une tendance générale.*



## F : Droit au logement (Indicateurs par segment)

**Engagement :** Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil de ménages défavorisés.

### Indicateur F.I

– Pourcentage des logements occupés par des **ménages dont les ressources n'excèdent pas 60 % des plafonds** prévus au premier alinéa de l'article R. 331-12, en zone tendue, par catégorie de classement, en zone urbaine sensible et hors zone urbaine sensible

SEGMENTS	31/12/2009						31/12/2012					
	Faible attractivité		Attractivité bonne		Attractivité forte		Faible attractivité		Attractivité bonne		Attractivité forte	
	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS
Champs sur Marne	nc	70,1%	nc	58,8%	nc	46%	nc	70,1%	nc	58,8%	nc	46%
La Ferté sous Jouarre	nc	69,2%	nc	65,5%	nc	26,8%	nc	69,2%	nc	65,5%	nc	26,8%
Melun	64,2%	73,1%	61,5%	52,8%	51%	39,3%	64,2%	73,1%	61,5%	52,8%	51%	39,3%
Nemours	nc	65,9%	nc	66,5%	nc	57,9%	nc	65,9%	nc	66,5%	nc	57,9%
Sénart	nc	0,00%	nc	61,3%	nc	51,4%	nc	0,00%	nc	61,3%	nc	51,4%
Tournan	nc	0,00%	nc	58,4%	nc	50,9%	nc	0,00%	nc	58,4%	nc	50,9%

SEGMENTS	31/12/2014						-/2016					
	Faible attractivité		Attractivité bonne		Attractivité forte		Faible attractivité		Attractivité bonne		Attractivité forte	
	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS	ZUS	HORS ZUS
Champs sur Marne	nc	70,1%	nc	58,8%	nc	46%	nc	70,1%	nc	58,8%	nc	46%
La Ferté sous Jouarre	nc	69,2%	nc	65,5%	nc	26,8%	nc	69,2%	nc	65,5%	nc	26,8%
Melun	64,2%	73,1%	61,5%	52,8%	51%	39,3%	64,2%	73,1%	61,5%	52,8%	51%	39,3%
Nemours	nc	65,9%	nc	66,5%	nc	57,9%	nc	65,9%	nc	66,5%	nc	57,9%
Sénart	nc	0,00%	nc	61,3%	nc	51,4%	nc	0,00%	nc	61,3%	nc	51,4%
Tournan	nc	0,00%	nc	58,4%	nc	50,9%	nc	0,00%	nc	58,4%	nc	50,9%

nc = non concerné



### Indicateur F.II

– Pourcentage d'attributions de logements aux ménages prioritaires du code de la construction et de l'habitation déclinés par le **plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées et les accords collectifs**

SEGMENTS	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Champs sur Marne	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %
La Ferté sous Jouarre	27 %	27 %	27 %	27 %	27 %	27 %	27 %
Melun	8 %	8 %	8 %	8 %	8 %	8 %	8 %
Nemours	22%	22%	22%	22%	22%	22%	22%
Sénart	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%
Tournan	16 %	16 %	16 %	16 %	16 %	16 %	16 %
Taux moyen sur l'ensemble du patrimoine	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %

#### **Précisions de l'organisme :**

*Les chiffres communiqués sont ceux comptabilisés dans les ACD par la Préfecture de Seine et Marne en 2009 (se reporter à la page 62 de la CUS)*

*En cela, une fois l'objectif de 184 ménages atteints (objectif de l'OPH77), la préfecture arrête de comptabiliser les réalisations de l'année.*

*Il convient de noter que, pour les objectifs 2011-2016, l'OPH77 va certainement rencontrer des difficultés pour l'accueil des ménages sur le bassin de Melun, du fait des démolitions dans le cadre de l'ANRU.*

*La réalisation des taux fixés ci-dessus est conditionnée au renouvellement du Protocole d'Accord Collectif arrivant à échéance en 2011 et surtout aux conditions d'application de ce protocole ainsi que du mode de calcul de l'objectif annuel quantifié pour l'OPH77.*

**Indicateur F.III**

– Pourcentage d'attributions de logements aux ménages reconnus, par la **commission de médiation** prévue à l'article L. 441-2-3, comme **prioritaires** et devant se voir attribuer un logement en urgence, dont part en zus

SEGMENTS	2009			2011		2013		2015		2016			Opér. Démol.
	Nb	%	dont ZUS	%	dont ZUS	%	dont ZUS	%	dont ZUS	Nb	%	dont ZUS	
Champs sur Marne	18	43%		21%		21%		21%		9	21%		** Mitry
La Ferté s/ Jouarre	0	0%		5%		9%		14%		4	18%		** Jouarre
Melun	2	3%	2%	22%	5%	22%	6%	22%	5%	16	22%	5%	**ZUS
Nemours	2	4%		4%		4%		9%		4	9%		
Sénart	3	9%		9%		13%		22%		7	22%		** Gretz
Tournan	9	30%		30%		30%		27%		9	30%		
Taux moyen	34	14%		16,0%		17,0%		19,0%		49	20,0%		

Taux calculé en fonction du nombre d'entrées par an sur le contingent Mal Logé. (soit environ 243)

**Précisions de l'organisme :**

En 2009, 14% du flux sur le contingent Mal logé est affecté aux relogements DALO ; ce taux est calculé en fonction des nouveaux entrants 2009 sur ce contingent (se reporter à la page 63 de la CUS).

Certains segments, de part les relogements en cours dans le cadre des démolitions ANRU ou hors ANRU ne peuvent accueillir des demandes DALO (\*\* opér. démol avec mention des communes)- Se reporter à la page 37 de la CUS. Par ailleurs, les demandeurs DALO concentrent leur choix dans la zone A (tendue) sur le Département. Toutefois, l'OPH77 s'engage à reloger les DALO sur les territoires en zone B1 et B2 en cas de demande.

**Indicateur F.IV**

– Nombre de logements locatifs attribués aux **personnes ou ménages sortant d'hébergement ou de logement adapté**

SEGMENTS	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Champs sur Marne	12	12	12	12	12	12	12
La Ferté sous Jouarre	1	1	1	1	1	1	1
Melun	32	32	32	32	31	31	30
Nemours	16	16	16	17	17	17	18
Sénart	18	18	18	19	19	19	20
Tournan	2	2	2	3	3	3	4
Nbre/an de logements attribués sur l'ensemble du patrimoine	81	81	81	84	83	83	85

**Précisions de l'organisme :**

Ces données sont internes à l'OPH77. Par ailleurs, l'office considère que le point de vue départemental est limité, en matière de mixité sociale pour laquelle il conviendrait de réfléchir à un niveau régional, dans une perspective d'équilibre des territoires.



### Indicateur F.V

– Pourcentage d’attributions de logements au titre du **contingent préfectoral**, lorsqu’il est géré **en flux**

*Le contingent préfectoral est géré en stock par l’OPH 77. La liste des logements contingentés Préfecture par segment est annexée à la convention (annexe n°1)*

### Indicateur F.VI

– Taux de la **vacance** (hors vacance technique) supérieure à trois mois (en pourcentage)

SEGMENTS	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Champs sur Marne	0,21%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%
La Ferté sous Jouarre	0,35%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%	0,30%
Melun	0,12%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%
Nemours	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%
Sénart	0,49%	0,45%	0,45%	0,40%	0,35%	0,30%	0,30%
Tournan	0,00%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%	0,15%
Taux moyen sur l’ensemble du patrimoine	<b>0,23%</b>	<b>0,23%</b>	<b>0,23%</b>	<b>0,23%</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,21%</b>	<b>0,21%</b>

### **Réserves émises par l’organisme concernant la réalisation des engagements :**

La mise en place du fichier unique des demandes de logements sociaux à partir du mois de mars 2011 demandera à l’OPH 77 de réorganiser son mode de gestion de la demande et des attributions. Cette adaptation risque de générer une vacance « organisationnelle » en 2011.

## G : Prévention des expulsions (Indicateurs par département)

**Engagement** : Détecter les situations d'impayés et prévenir les expulsions

### **Indicateur G.I**

– **Nombre de ménages en impayés de plus de trois mois** rapporté au nombre total des ménages en impayés ou retards de paiement, en pourcentage

	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Taux moyen sur l'ensemble des locataires en impayés de plus de 3 mois	37,29 %	35 %	34 %	33 %	32 %	31 %	30 %

### **Indicateur G.II**

– Nombre de ménages bénéficiant de mesures d'accompagnement financées par l'organisme rapporté au nombre de ménages en impayés de plus de trois mois, en pourcentage

	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Taux moyen sur l'ensemble des locataires en impayés de plus de 3 mois	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

### **Précisions de l'organisme :**

*L'indicateur est peu significatif au regard de la situation de l'OPH 77. En effet, l'OPH ne finance plus de mesures ASLL au titre de CESF en interne. Les dispositifs d'accompagnement financés par l'OPH se mesurent dans le cadre de la convention signée avec le Conseil Général de Seine-et-Marne.*

*L'OPH finance par ailleurs un accompagnement dans le cadre du FSL. Il s'agit en outre d'un forfait par logement comprenant, outre une ASLL, une aide à l'accès et une aide au maintien. Financement FSL (2009) : 4€ /lgt soit 56 956€.*

*Les données intègrent également la contribution de l'OPH aux ménages dont la dette est supérieure à 4575 euros. Sur l'année 2009, cette contribution a été versée à hauteur de 2691.76 euros pour 6 familles, ce qui a permis à l'OPH77 de récupérer la somme de 27 450€.*

*Enfin, il apparaît clairement dans les pratiques de l'organisme que tous les ménages en situation d'impayés bénéficient de mesures d'accompagnement financées par l'organisme qui effectue un suivi systématique de ses locataires.*

### Indicateur G.III

– Nombre de **plans d'apurement amiable** rapporté au nombre de ménages déclarés en impayés de plus de trois mois en pourcentage

	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Taux moyen sur l'ensemble des locataires en impayés de plus de 3 mois	43.37 %	43,5 %	43,5 %	44 %	44 %	44,5 %	45 %

#### Précisions de l'organisme :

Sont comptabilisés tous les plans d'apurement, dont les Protocoles Borloo, les plans d'apurement suite aux jugements et les plans d'apurement amiables, signés dans l'année (à partir du 1<sup>er</sup> janvier).

## H : Qualité du service rendu aux locataires Indicateurs par segment

**Engagement :** Assurer la qualité du service rendu aux locataires avec les signataires de la convention d'utilité sociale (en particulier lorsque les situations ne relèvent pas du seul organisme mais également de ses partenaires : gestion urbaine de proximité)

### Indicateur H.I

– **Processus opérationnel de traitement des réclamations** : mode de dépôt, lieu de dépôt, accusé de réception, traçabilité, suivi du chaînage des interventions (OUI/NON)

SEGMENTS	Mode de dépôt	Lieu de dépôt	Accusé de réception (OUI/NON)	Traçabilité (OUI/NON)	Suivi du chaînage des interventions (OUI/NON)
Champs sur Marne	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
La Ferté sous Jouarre	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Melun	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Nemours	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Sénart	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Tournan	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

#### Précisions de l'organisme :

La procédure relative au traitement des réclamations est annexée à la CUS dans son livret 1.

### Indicateur H.II

– **Pourcentage des réclamations prises en compte** (enregistrement, accusé de réception et réponse au locataire, envoi de l'ordre de service d'intervention) **dans un délai de trente jours**

SEGMENTS	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Champs sur Marne	44.3%	60%	80%	90%	94%	98%	100%
La Ferté sous Jouarre	41.7%	60%	60%	90%	94%	98%	100%
Melun	94.8%	95%	96%	96%	98%	99%	100%
Nemours	75.8%	80%	85%	90%	96%	98%	100%
Sénart	62.9%	75%	85%	90%	96%	98%	100%
Tournan	77%	80%	85%	90%	96%	98%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>75.4%</b>	<b>75%</b>	<b>82%</b>	<b>91%</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>

#### Précisions de l'organisme :

*L'OPH 77 prend ses réclamations en compte dans un délai de 15 jours.*

### Indicateur H.III

– Bon fonctionnement des ascenseurs et des chaudières collectives : **nombre d'arrêts** de plus de n heures par appareil et par an et **typologie des causes d'arrêt** (défaillances techniques, usage anormal, malveillance)

#### ASCENSEURS

**Variables = 8 arrêts de plus de 3 heures (n)**

**n = 3 Heures**

V1 a Nombre d'arrêts de plus de n heures dus à des défaillances techniques

V1b Nombre d'arrêts de plus de n heures dus à un usage anormal

V1c Nombre d'arrêts de plus de n heures dus à de la malveillance

V2 Nombre total d'ascenseurs détenus

#### Précisions de l'organisme :

*L'OPH77 a passé différents marchés en 2009 relatif à la maintenance de son parc d'ascenseurs (148 au 31/12/2009) ; la société Thyssenkrupp doit maintenir de façon constante 24H/24 et 7 jours/7 le niveau de performance des matériels et équipements. Pour un entretien palliatif dans les jours et les heures ouvrés, le délai d'intervention est de 2 Heures ; dans tous les autres cas, le délai est de 3 Heures ; un délai de 40 minutes est fixé pour la désincarcération de personnes. Les contrats n'envisagent pas un nombre de pannes mais sont basés sur un contrat d'objectifs.*

*Par ailleurs, le contrat avec la société Getraline conclu en 2010 a pour objet de créer un outil de suivi statistique des incidents sur les appareils, indépendamment des interventions de l'ascensoriste. Il permet d'avoir une visibilité complète, en permanence, du fonctionnement de l'installation et d'enclencher l'intervention du prestataire (assistance technique, réparations ou modernisation). Un carnet d'entretien électronique est mis en place.*

## CHAUDIÈRES

Variables = **0 arrêt de plus de 4 heures (n)**

n = 4 heures

V1 Nombre d'arrêts de plus de 4 heures

V2 Nombre total d'appareils détenus

### Précisions de l'organisme :

La maintenance des chaufferie collective est externalisée dans le cadre des marchés visant la continuité du service et de dépannage (interventions 24H/24 et 7Jrs/7 dans un délai de 2Heures après réception de l'appel), Un plan de renouvellement des équipements accompagne cette maintenance dans le cadre de la garantie totale – excluant ainsi toute panne de plus de 4Heures.

Par ailleurs,  $\frac{3}{4}$  des chaufferies fonctionnent en général en doublon (2 chaudières en cascade), ce qui permet une continuité dans la production de chauffage.

### Indicateur H.IV

– Bon fonctionnement des ascenseurs et des chaudières collectives : **généralisation de l'engagement contractuel** avec chaque prestataire d'un **nombre de pannes annuel inférieur à 8 par appareil** (hors cas d'usage anormal ou de malveillance)

### ASCENSEURS

SEGMENTS	Contrat d'objectifs	2010	2012	2014	2016
		Nombre de contrats	Nombre de contrats	Nombre de contrats	Nombre de contrats
Champs sur Marne	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
La Ferté sous Jouarre	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
Melun	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
Nemours	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
Sénart	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
Tournan					

### CHAUDIÈRES COLLECTIVES

SEGMENTS	Contrat d'objectifs	2010	2012	2014	2016
		Nombre de contrats	Nombre de contrats	Nombre de contrats	Nombre de contrats
Champs sur Marne	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
La Ferté sous Jouarre	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
Melun	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
Nemours	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
Sénart	Oui	1 lot	1 lot	1 lot	1 lot
Tournan					





**Indicateur H.V**

– Nombre total de logements de l'organisme rapporté à l'effectif de personnel de gardiennage ou de surveillance, selon la définition de l'article R. 127-2

V1 = Nombre de logements collectifs

V2 = Effectif de gardiennage ou de surveillance

SEGMENTS	2010 V1/V2	2011 V1/V2	2012 V1/V2	2013 V1/V2	2014 V1/V2	2015 V1/V2	2016 V1/V2
Champs sur Marne	103,5	105	105	110	110	112	115
La Ferté sous Jouarre	153,2	153	153	153	153	153	153
Melun	103,0	105	105	110	110	112	115
Nemours	141,4	141	141	141	141	141	141
Sénart	108,4	108	108	108	108	108	108
Tournan	141,6	141	141	141	141	141	141
<b>TOTAL</b>	<b>111,9</b>	<b>112</b>	<b>112</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>113</b>	<b>113</b>

**Précisions de l'organisme :**

*Ne sont pas comptabilisés les logements gérés pour le compte d'un tiers ni les logements collectifs de moins de 30 logements, isolés. En revanche, sont inclus les ensembles de moins de 30 logements inclus dans un secteur où une structure de gardiennage existe.*

*Ci-joint pour information les données concernant les effectifs de gardiennage rapportés à l'ensemble des logements de l'OPH 77, y compris les ensembles de moins de 30 logements.*

Segments	Nbre de logements	Effectif TP ou ETP	Effectif/ Nbre logts
Champs sur Marne	3 779	34,5	109,5
La Ferté sous Jouarre	880	5	176,0
Melun	5 120	48	106,7
Nemours	1 527	9	169,7
Sénart	1 636	14	116,9
Tournan	1 608	10	160,8
<b>Total</b>	<b>14 550</b>	<b>120,5</b>	<b>120,7</b>

**Indicateur H.VI**

–**Propreté des parties communes** : valeur de l'indice de satisfaction des locataires, en zone urbaine sensible et hors zone urbaine sensible

SEGMENTS	2007 (dernière enquête)		2012		2014		2016	
	En ZUS	Hors ZUS	En ZUS	Hors ZUS	En ZUS	Hors ZUS	En ZUS	Hors ZUS
Champs sur Marne		32,16 %		50%		55%		60%
La Ferté sous Jouarre		27,70 %		50%		55%		60%
Melun	31,04 %	31,04 %	50%	50%	55%	55%	60%	60%
Nemours		32,06 %		50%		55%		60%
Sénart		28,23 %		50%		55%		60%
Tournan				50%		55%		60%

Nb : le patrimoine en ZUS est concentré sur l'agglomération de Melun.

**Réserves et précisions de l'organisme :**

*Les résultats de l'enquête de satisfaction de 2007 ne permettent pas la distinction entre le patrimoine ZUS ou Hors ZUS ( cas unique de Melun). Par ailleurs, les données regroupent les segments Sénart et Tournan gérées par une seule et même agence de proximité.*

*En outre, la propreté des parties communes est très liée aux sociétés prestataires. L'OPH 77, par la mise en place d'un contrôle qualité strict, n'hésite pas à résilier les contrats des prestataires dont la qualité du travail est prouvée comme défaillante (preuves à l'appui).*

*Par ailleurs, l'OPH77 confie des missions de prestations Ménage au personnel de proximité quand la configuration des sites le permet, formation à l'appui.*



## I : Performance de la gestion (Indicateur par département)

**Engagement** : Améliorer la performance de la gestion des logements

### **Indicateur I.I**

– **Coût de fonctionnement**, à savoir dépenses d'exploitation et de personnel, par logement géré

	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de logements	14 607	14 802	14 997	15 113	15 257	15 403	15 548
Dépenses d'exploitation et de personnel	13 574 512	13 846 002	14 122 922	14 405 381	14 693 488	14 987 358	15 287 105
Coût de fonctionnement par logement	929 €	935 €	942 €	953 €	963 €	973 €	983 €



## Durée et évaluation de la convention

En application de l'article L445-1 du code de la construction et de l'habitation, la convention d'utilité sociale de l'OPH 77 sera renouvelée tous les six ans à compter de la date de signature.

Une évaluation sera réalisée à deux ans et quatre ans à compter de la date de signature.

## Signatures de la convention

La présente convention est établie en deux exemplaires originaux, remis au Préfet de la Région Ile-de-France et à la Présidente de l'OPH 77.

A ---

Pour l'OPH 77

Pour l'Etat

Pour le Conseil Général de  
Seine-et-Marne

La Présidente

Le Préfet de la Région  
Ile-de-France

Le Président

**Maud Tallet**

**Daniel Canepa**

**Vincent Eblé**

Le Directeur Général

**Jean-Luc Bonabeau**

Le ...../...../2010

Le ...../...../2010

Le ...../...../2010



## Annexes Livret 1

### Convention d'Utilité Sociale

- *Délibération d'engagement de la procédure d'élaboration de la CUS (Conseil d'Administration du 26/10/2010)*
- *Délibération concernant l'adoption du Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) en date du 15 décembre 2008*
- *Courriers de transmission de la délibération d'engagement de la procédure d'élaboration de la CUS aux personnes publiques mentionnées à l'article R 445-2-4*
- *Note du Préfet précisant les enjeux et objectifs de l'Etat reçue le 25/01/2010*
- *Synthèse des attentes du San du Val Maubuée reçue le 25/01/2010*
- *Courriers d'information au Préfet et EPCI dotés d'un PLH - sur l'état d'avancée de la CUS et des modalités de concertation – sur la classification du patrimoine en fonction du service rendu aux locataires - et transmission de la délibération approuvant le PSP*
- *Comptes –rendu relatif à la concertation des membres du Conseil de concertation locative du patrimoine sur la classification des immeubles selon le service rendu – 05/02/2010 et 13/04/2010*
- *Tableau de synthèse des réunions de travail avec les personnes publiques mentionnées à l'article R 445-2-4*
- *Courriers de transmission aux personnes publiques associées des éléments définissant la politique patrimoniale et d'investissement, la politique sociale et la politique de qualité de service et convocation pour la réunion de présentation et d'échanges sur le projet de CUS*
- *Compte-rendu des réunions de présentation et d'échanges avec les personnes publiques mentionnées à l'article R 445-2-4. (EPCI dotés d'un PLH)*
- *Courrier reçu le 27/05/2010, du San de Sénart annulant la réunion d'échanges planifiée.*
- *Compte-rendu des réunions avec le Conseil général de Seine et Marne (3)*
- *Délibération adoptant le projet CUS et autorisant sa signature – Conseil d'Administration du 21/06/2010*
- *Rapport du 28 mai 2010 du Conseil Général de Seine-et-Marne relatif aux CUS*



## Annexes Livret 2

### Convention d'Utilité Sociale – OPH77

- *Identification des immeubles selon l'article R\*445-3 du CCH (liste du patrimoine au 31/12/2009)*
- *Classement du patrimoine en fonction du service rendu : liste des programmes par segment et catégorie de classement*
- *Motifs justifiant les demandes de dérogations aux plafonds de ressources pour l'attribution de logements sociaux*
- *Montants maximaux des loyers par immeuble, exprimés en euros par m2 et par mois.*
- *Processus opérationnel de traitement des réclamations*
- *Liste de tous les logements contingentés Préfecture - par segment*
- *CD présentant le rapport d'activité 2009*



Cette convention a été élaborée avec le concours du cabinet Maât.