

Rapport d'activité

PANORAMA 2012



Nos valeurs sont ancrées dans l'histoire du logement social de la Caisse des Dépôts

OSICA, Entreprise Sociale pour l'Habitat, est une filiale du groupe SNI, le pôle d'immobilier d'intérêt public de la Caisse des Dépôts.

Le groupe SNI, premier bailleur français avec 274 000 logements, est également le premier bailleur social avec environ 184 000 logements HLM, sous les dénominations OSICA et EFIDIS en Île-de-France.

OSICA, à la tête d'un patrimoine de près de 43 000 logements familiaux et 11 400 logements en résidences services, est l'un des bailleurs constructeurs majeurs d'Île-de-France, présent dans 137 communes de la région et dans 12 communes de l'Oise.

Son expérience de plus de 80 ans au service du logement social, le professionnalisme et la forte implication de ses 859 collaborateurs lui permettent de développer, en étroite collaboration avec l'ensemble de ses partenaires, des programmes de logements parfaitement intégrés aux projets urbains des collectivités pour répondre aux besoins des populations : logements locatifs, accession sociale et résidences services.

Avec un objectif de production de 800 logements neufs par an, OSICA contribue de façon significative à l'effort



Résidence Domaine de Coulanges, Massy (91)

collectif de construction en Île-de-France. OSICA est également fortement impliquée dans la politique de renouvellement urbain, avec un engagement dans 36 projets ANRU, pour un montant de 985 M€. Au total, ce sont plus de 15 000 logements qui sont concernés par des programmes de démolition, reconstruction ou réhabilitation. ■

1926

Création de la Société d'Habitations à Bon Marché (HBM) «Travail et Propriété».

11 juin 1954

Création de la Société Centrale Immobilière de la Caisse des Dépôts (SCIC).

1997

La société anonyme d'HLM Travail et Propriété devient « Scic Habitat Île-de-France ».

Juin 2005

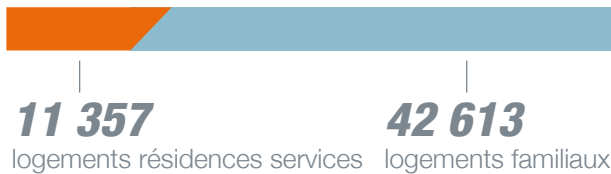
Scic Habitat Île-de-France rejoint le groupe SNI.

Janvier 2007

Scic Habitat Île-de-France devient OSICA.

CHIFFRES CLÉS 2012

53 970 logements



142 500 personnes logées

144 bureaux
et points d'accueil

859 collaborateurs dont **495** de proximité

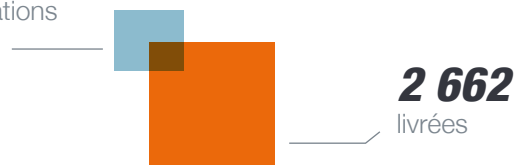
Produits nets locatifs **218 M€**

191 M€ d'investissement

658
constructions
nouvelles lancées



1 651
réhabilitations
lancées



27,6 M€ consacrés à la maintenance

Résultat net **28,5 M€**

IMPLANTATION

Notre implantation en Île-de-France et dans l'Oise

Avec un réseau de 10 agences dans 8 départements franciliens et dans l'Oise, avec plus de 140 bureaux et points d'accueil, près de 500 gardiens et employés d'immeubles et 38 responsables de site, OSICA offre à ses locataires, ainsi qu'à ses partenaires, des interlocuteurs locaux disponibles et une forte présence dans les territoires.

Oise

1 901 logements et 227 logements foyers

Paris

22 logements et 1 966 logements foyers

Seine-et-Marne

4 193 logements et 231 logements foyers

Yvelines

5 236 logements et 774 logements foyers

Essonne

7 228 logements et 1 450 logements foyers

Hauts-de-Seine

2 657 logements et 1 420 logements foyers

Seine-Saint-Denis

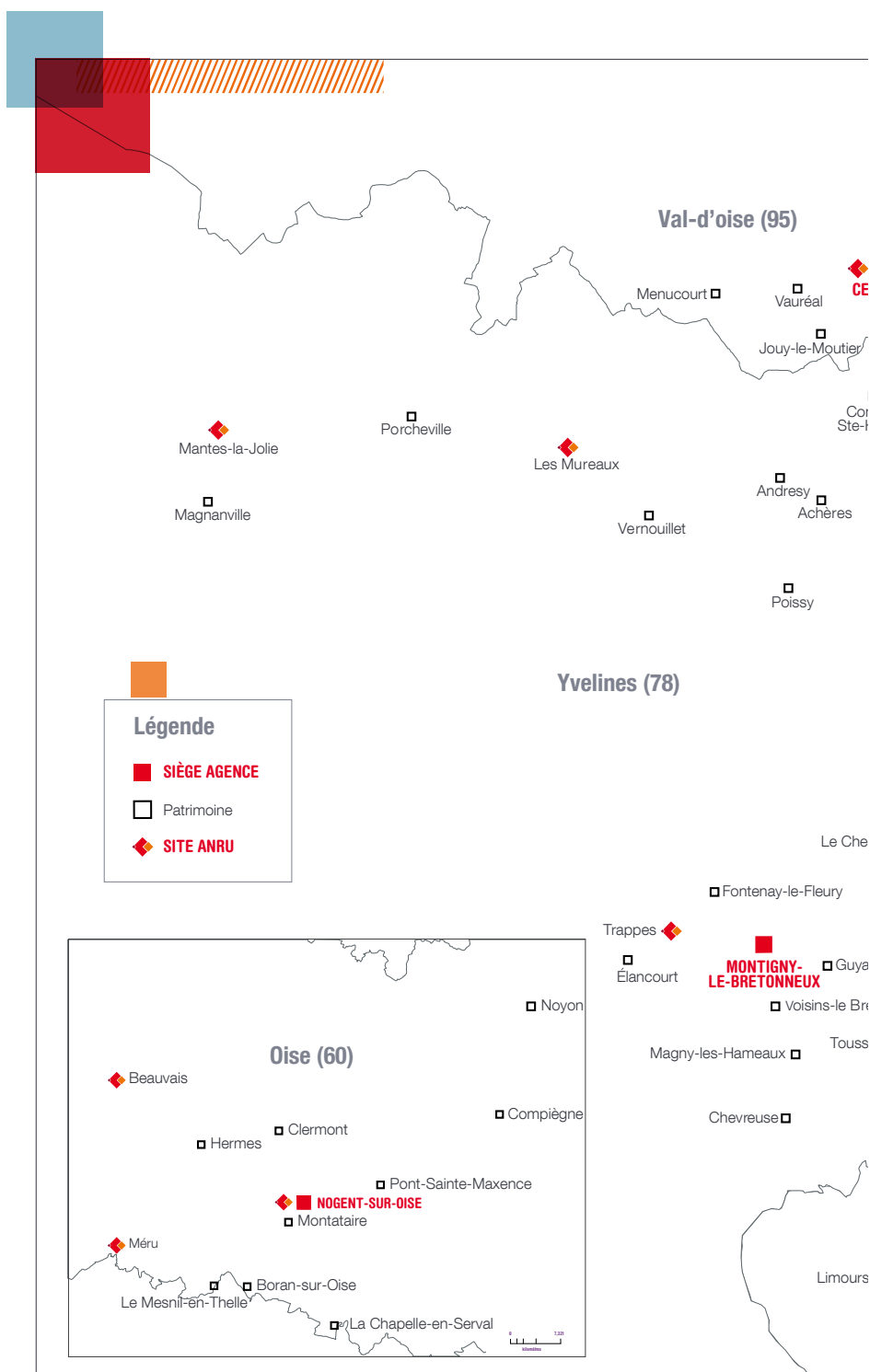
7 058 logements et 1 945 logements foyers

Val-de-Marne

1 279 logements et 2 055 logements foyers

Val-d'Oise

13 039 logements et 1 289 logements foyers







Jean Sebeyran

Président du Conseil d'Administration

Jean-Alain Steinfeld

Directeur Général d'OSICA

L'année 2012 a été marquée par le départ en septembre de Stéphane Keïta de la Direction Générale d'OSICA, appelé à de nouvelles fonctions au sein de la Caisse des Dépôts. Nous saluons ici son engagement et sa rigueur au service de la cause du logement social et de notre société.

L'un des défis prioritaires d'OSICA en 2012 a été de continuer à construire du logement social en Île-de-France, dans un contexte où les besoins sociaux augmentent et où l'argent public se fait plus rare. Pour le relever, OSICA s'appuie sur l'expertise technique et financière reconnue du groupe SNI, filiale de la Caisse des Dépôts, et sur le GIC, acteur essentiel du développement économique de la région et de l'accompagnement des salariés dans leur parcours résidentiel.

Les besoins de logement social sont très divers et OSICA s'efforce d'y répondre de façon fine en collaborant étroitement avec l'ensemble des acteurs des territoires.

Cette politique partenariale, identitaire pour OSICA, s'accompagne de la recherche de projets conformes à sa volonté de professionnaliser l'innovation.

Le réel savoir-faire acquis par OSICA sur le logement des publics spécifiques lui permet de développer de nouvelles structures sociales, médico-sociales et éducatives, qui répondent à des besoins de plus en plus importants dans les territoires d'Île-de-France.

OSICA relève également depuis plusieurs années le défi de la rénovation de son parc ancien et s'est fortement impliquée dans un programme ANRU d'ampleur exceptionnelle : 36 projets de renouvellement urbain, 3 000 démolitions et reconstructions et 985 millions d'euros investis, dont 200 millions de subventions de l'État. Ce chantier, qui entre dans sa phase finale en 2013, représente également un enjeu majeur pour l'emploi en Île-de-France.

Autre grand sujet de mobilisation pour OSICA : la qualité de service auprès de ses locataires. Si la satisfaction des locataires s'est maintenue à un bon niveau en 2012 (+ de 70 %), OSICA a cependant l'ambition de la faire progresser d'au moins cinq points en deux ans.

Il s'agit d'améliorer les services de proximité et la création du Médiateur du locataire, pour lever les éventuelles incompréhensions entre locataires et agences. OSICA entend aussi développer des services innovants comme la mise en place avec l'ALJT d'un système de colocation pour les jeunes travailleurs et l'accord avec L'Incubateur Social pour accompagner les projets de création d'entreprises des locataires.

2012 aura donc été pour OSICA à la fois l'année de la constance dans ses engagements fondateurs et de l'innovation dans ses initiatives. Le professionnalisme et l'engagement social très marqué de ses équipes ont été une nouvelle fois déterminants et le seront à nouveau pour relever les nouveaux défis qui nous attendent. ■

SOMMAIRE

03	Chiffres-clés
04 - 05	Cartographie
06 - 07	Édito / Sommaire
08 - 09	Faits marquants
10 - 11	Gouvernance
12 - 13	Organigramme

14 CONSTRUIRE RÉHABILITER ET INNOVER

- 16 Notre développement est en phase avec les enjeux territoriaux d'Île-de-France
- 18 Nous disposons d'un véritable savoir-faire au service des publics spécifiques
- 20 Des efforts soutenus de réhabilitation du patrimoine
- 22 Le programme ANRU en phase de finalisation
- 24 Des espaces résidentiels plus lisibles pour une (ré)appropriation du cadre de vie de nos locataires

26 ÉCOUTER, INFORMER ET AMÉLIORER

- 28 Notre qualité de service et notre communication sont primordiales
- 31 Maîtriser les charges locatives
- 34 Encourager les éco-gestes au quotidien

36 ACCOMPAGNER, RAPPROCHER ET SOUTENIR

- 38 Nous œuvrons pour développer le parcours résidentiel
- 40 Un souffle nouveau pour le logement des jeunes travailleurs
- 43 Nous favorisons le lien social et luttons contre l'isolement
- 44 Nous soutenons les initiatives locales
- 48 Nous soutenons les initiatives en faveur de l'insertion sociale

50 INTÉGRER, PROMOUVOIR ET MOTIVER

- 52 Faire changer le regard sur le handicap
- 54 Favoriser les conditions de réussite et d'épanouissement des collaborateurs
- 57 Des conditions de travail améliorées pour les collaborateurs de proximité

60 RAPPORT DE GESTION

FAITS MARQUANTS 2012

▲ 30 janvier

Montreuil-sous-Bois (93)

Résidence Robespierre : livraison de 27 logements acquis et réhabilités

▲ 21 février

Villiers-le-Bel (95)

Quartier Derrière-les-Murs-de-Monseigneur : inauguration d'un logement pédagogique destiné à sensibiliser les locataires aux éco-gestes

▲ 15 mars

Lancement du service de demandes de logement en ligne

▲ 12 avril

Les Mureaux (78)

Résidence La Vigne Blanche : livraison entre le 12 avril et le 31 mai de 486 logements réhabilités

▲ 31 mai

Fête des voisins

Un moment fort dans la vie de nos quartiers

▲ 18 juin

Signature de la convention entre OSICA et Écologic pour la collecte et la valorisation des D3E sur son patrimoine



6 juillet

Epinay-sous-Sénart (91)

Résidence Les Cinéastes : livraison de 200 logements réhabilités

17 septembre

Torcy (77)

Résidence Perrier : livraison de 27 logements en accession sociale

9 octobre

Création de l'agence Val de France, résultant de la convergence des agences de Sarcelles et de Villiers-le-Bel, une agence unique à l'échelle de la Communauté d'agglomération

16 novembre

Nogent-sur-Oise (60)

Signature d'une convention de partenariat avec la Communauté d'agglomération du Beauvaisis, la ville de Beauvais et l'association SOSIE pour la mise en place de chantiers d'insertion

29 novembre

Fontenay-le-Fleury (78)

Résidence du Levant : livraison de 79 logements neufs THPE

17 décembre

Lancement d'une web lettre destinée à l'ensemble des partenaires d'OSICA



GOUVERNANCE

La complémentarité d'expertises et le parti pris de la **concertation**



OSICA développe une gouvernance en synergie avec le groupe SNI autour de valeurs communes : le maintien d'une croissance forte soutenue, dans le respect des impératifs de développement durable, l'exemplarité, l'esprit d'innovation au service de l'intérêt général.

Cette gouvernance repose sur des partenariats étroits avec tous les acteurs du logement social et le recours à des expertises complémentaires, afin de répondre de façon pertinente aux besoins des collectivités et des locataires, dans un souci constant d'amélioration de la qualité et de maîtrise des coûts. Très attachée à la concertation, OSICA a ouvert ses différentes instances de décision à ses partenaires (collectivités territoriales et locales, gestionnaires de résidences services, associations de locataires).

Cette politique de dialogue et de transparence trouve sa pleine expression dans le cadre de la CUS (Convention d'Utilité Sociale) dans laquelle OSICA est engagée depuis 2009 et qui implique une collaboration étroite avec les collectivités territoriales.

Ainsi, quel que soit le cadre de son action, OSICA s'attache à proposer des solutions adaptées et performantes pour accomplir pleinement sa mission sociale, malgré un contexte économique difficile. ■

COMITÉ DE DIRECTION

L'organisation d'OSICA est placée sous l'autorité de Jean-Alain Steinfeld, nommé au poste de Directeur Général, le 11 septembre 2012 et qui succède à Stéphane Keïta appelé à prendre d'autres responsabilités au sein du groupe Caisse des Dépôts.

Jean-Alain STEINFELD

Directeur Général

Thierry BERTHIER

Directeur Général Adjoint
Développement et Investissements

Christophe CHANU

Directeur Général Adjoint Patrimoine
et Renouveau urbain

François-Xavier DESJARDINS

Directeur Général Adjoint Clientèle et Exploitation

Jacques DANIEL

Directeur Financier et Comptable

Pascale DIOUX

Directrice Juridique

Alain FRESKO

Directeur des Ressources Humaines

Julia LAGADEC

Secrétaire Générale

LES MEMBRES

du Conseil d'Administration

Président du Conseil d'Administration

Jean SEBEYRAN

Représentant du groupe SNI

Yves CHAZELLE

Représentant du GIC

Marie ORDAS-MONOT

Représentant du GIC Développement

Hubert ALLIER

**Représentant du Conseil général
des Hauts-De-Seine**

Nicole GOUETA

**Représentant de la Communauté
d'agglomération**

Val de France

Mourad CHIKAOU

**Représentant de la Communauté
d'agglomération**

du Val d'Orge

Nasséra SI ALI

Représentants des locataires

Maryse OFFREDI

Hugues DIALLO

Bernard LEBEAU

Patrick BLANC

Karen ESTEVE

Pierre-François GOUIFFES

Marianne LAURENT

Hervé SILBERSTEIN

Frédéric DE LA THIBAUDERIE

Participant également :**Commissaires aux comptes Mazars**

Julien MARIN-PACHE

Censeur

Claude SCHNEEGANS

Représentant du Comité d'entreprise

Marie-Thérèse VALLET

ORGANIGRAMME



Julia LAGADEC

Secrétaire Générale
Administration -
Moyens Généraux -
Communication -
Vie Sociale



Pascale DIOUX

Directrice Juridique



Jean SEBEYRAN

Président du Conseil
d'Administration



Christophe CHANU

Directeur Général Adjoint
Patrimoine et Renouvellement
urbain



Patrick PASSE-COUTRIN

Directeur de la Maintenance



Thierry BERTHIER

Directeur Général Adjoint
Développement
et Investissements



Catherine GUIONY

Directrice
du Développement



Jean-Alain STEINFELD

Directeur Général



François-Xavier DESJARDINS

Directeur Général Adjoint
Clientèle et Exploitation



Christelle BRUN

Directrice
de l'Exploitation Locative
et de la Qualité de Service



Alain FRESKO

Directeur
des Ressources
Humaines



Jacques DANIEL

Directeur Financier
et Comptable



Pôle Patrimoine
et Renouvellement urbain



Pôle Développement
et Investissements



Pôle Clientèle et Exploitation



Jacques DRIEU LA ROCHELLE



Emmanuel MONTAGNE

Responsables de Groupe Opérationnel



Gilbert SAFOULA



Éric DUHAYON - LAINNET

Responsable
de la Mise en Exploitation



Axelle CULDAUT

Directrice
des Résidences Services



Hélène MARIN MARTINEZ

Responsable Coordination
du Développement Social Urbain

Agences



Myriam BROUET

Petite Couronne



Jean-Jacques CHELLES

Seine-et-Marne



José COELHO

Nogent-sur-Oise



Agnès COULON

Villepinte



Christine DIJOUX

Massy



Carole DRUESNES

La Plaine Saint-Denis



Jean-Luc GADIOU

Cergy



Brigitte LE BRECH

Yvelines



Bernard PADE

Yerres



Muriel THOMAS

Val de France

Résidence 24 arpents - 60 logements, Quincy-sous-Sénart (91)



CONSTRUIRE, RÉHABILITER ET INNOVER

Nous accompagnons l'évolution des besoins

À travers un programme ambitieux de construction, OSICA s'emploie à développer et à diversifier son offre de logements et d'hébergements, afin de répondre aux besoins de ses locataires et ceux des publics spécifiques. La recherche de solutions innovantes, qui associent qualité architecturale, performances énergétiques et mixité sociale, lui permet d'offrir à ses clients un niveau de confort optimal et un cadre de vie agréable.

Parallèlement, l'entreprise mène depuis plusieurs années un très gros chantier de réhabilitation de son parc, que ce soit ou non dans le cadre du Programme National de Rénovation Urbaine et, de ce fait, participe au remodelage des quartiers.

OSICA est ainsi un contributeur majeur à la politique urbaine des pouvoirs publics et des collectivités territoriales, en tant que bailleur-maître d'ouvrage porteur de projets adaptés aux situations locales, respectueux des impératifs de développement durable de l'impératif de mixité sociale. ■

21 %

de son parc réhabilité depuis 2009

43

chantiers constructions en cours



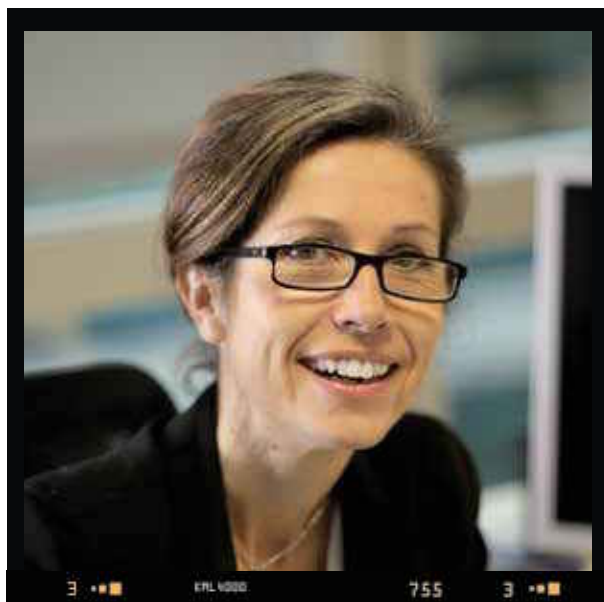
Notre développement est en phase avec les enjeux territoriaux d'Île-de-France

Deux questions à Catherine Guiony,
architecte et Directrice du Développement à OSICA

Quelles sont les grandes lignes de la politique de développement d'OSICA ?

Elles ont été définies dans le Plan stratégique de patrimoine, arrêté en 2006 et révisé en 2010, en tenant compte du Grand Paris qui va créer de nouveaux pôles à fort potentiel de développement économique, dans lesquels la demande de logements sera accrue.

OSICA a donc entrepris de repositionner son patrimoine autour de ces pôles et particulièrement dans les communes de première couronne, en produisant des logements qui s'inscrivent dans un cadre de mixité sociale.



“ C’est le cas par exemple au Pré Saint-Gervais, ville de première couronne, où OSICA a su s’intégrer à un programme mixte de transformation de bâtiments industriels, en proposant des lofts en duplex. ”

Comment cette politique de développement s’intègre-t-elle à celle des territoires ?

Elle repose sur un vrai partenariat avec les parties prenantes, villes, Communautés d’agglomération, réservataires, État, qui permet à OSICA d’apporter des solutions appropriées à chaque situation.

C’est le cas par exemple au Pré Saint-Gervais, ville de première couronne, où OSICA a su s’intégrer à un programme mixte de transformation de bâtiments industriels, en proposant des lofts en duplex et en apportant ainsi la preuve que l’on peut produire du logement social très valorisant. Mais aussi à Bondy, où OSICA a su répondre à la demande du CROUS en proposant un procédé industrialisé pour la construction de 100 logements étudiants.

Poursuivre un programme de développement ambitieux

Pour remplir sa mission de bailleur social et répondre à la demande de l'État et des collectivités, OSICA continue à déployer des efforts conséquents pour enrichir l'offre nouvelle de logements de façon significative.

Un défi de taille dans une région caractérisée par une forte tension entre l'offre et la demande, par des prix du foncier élevés, à l'instar des coûts de production.



79 logements neufs THPE à Fontenay-le-Fleury (78)

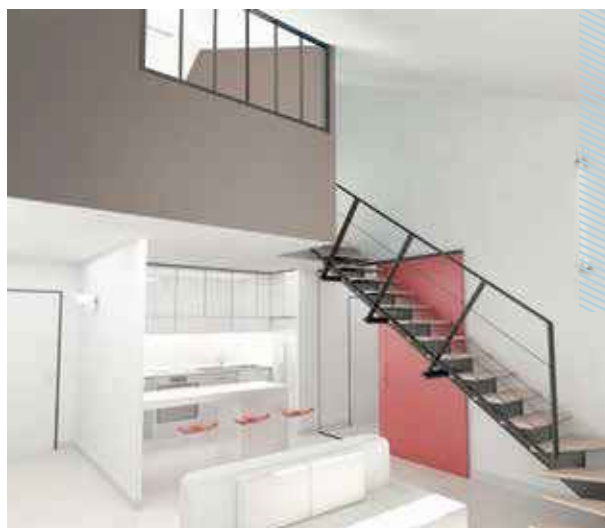
La Résidence du Levant s'inscrit dans le projet de création de la ZAC du même nom, qui réunit des immeubles de logements sociaux, des immeubles en accession à la propriété, ainsi que des équipements publics.

Certifiée Très Haute Performance Énergétique, la Résidence du Levant abrite 79 logements locatifs sociaux.

Conçu pour s'intégrer de manière optimale dans l'environnement du futur quartier, le programme se caractérise par une grande qualité architecturale des bâtiments et des espaces intérieurs et par le soin apporté à l'aménagement paysager des espaces extérieurs.

Pour relever ce défi, OSICA s'appuie sur l'expertise de toutes ses équipes, avec la volonté d'apporter des solutions pérennes et pertinentes, couvrant l'ensemble des besoins.

La gamme diversifiée de ses produits et loyers, le choix de ses implantations, qui favorise la liaison logement-emploi, lui permettent tout à la fois de remplir sa mission de bailleur social et très social et de soutenir le développement d'une offre de logements adaptée à tous les besoins.



Des lofts sociaux au Pré Saint-Gervais (93)

Dans le cadre d'un programme mixte de réhabilitation de locaux industriels, OSICA a acquis en VEFA auprès de NEXITY, 42 logements locatifs, dont 4 lofts de type T4 en duplex.

Le caractère innovant et atypique de cette opération démontre la capacité d'OSICA à offrir à ses clients un habitat original, généralement réservé à la clientèle du logement privé, dans un environnement attractif, à proximité du centre-ville.

C'est aussi une réponse aux demandes d'une commune de première couronne, soucieuse de maintenir une mixité sociale dans un contexte de flambée des prix.

Nous disposons d'un véritable savoir-faire au service des publics spécifiques

Avec un patrimoine de 11 400 logements en Île-de-France et dans l'Oise, OSICA est aujourd'hui l'un des plus importants intervenants dans le secteur des résidences services pour les publics spécifiques (personnes âgées, jeunes travailleurs, étudiants, personnes dépendantes).

Son expertise lui permet d'être force de proposition et de conseil auprès des associations de gestion spécialisées (ALJT, ISATIS, AREPA, ARPEJ...), avec lesquelles OSICA collabore étroitement depuis plusieurs années. Soucieuse d'adapter son offre à l'évolution des besoins, OSICA porte ses efforts de développement tout particulièrement dans deux secteurs fortement demandeurs : l'hébergement des personnes âgées dépendantes et celui des jeunes et des étudiants.

C'est ainsi que depuis une dizaine d'années, 11 Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) et une vingtaine de résidences étudiants ont été réalisés.

OSICA apporte également des solutions innovantes pour répondre aux besoins particuliers d'associations comme le Groupe SOS, pour lequel elle réalise en Seine-Saint-Denis un ITEP (Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique), destiné à accueillir des enfants souffrant de troubles de la conduite et du comportement.



Michèle DELAUNAY, Ministre déléguée auprès de la Ministre des Affaires Sociales et de la Santé, chargée des Personnes Âgées et de l'Autonomie et Jean-Yves LE BOUILLONNEC, Député-Maire de Cachan en visite à la résidence pour personnes âgées gérée par Isatis « La Maison de la Bièvre » à Cachan



◀ Une résidence pour étudiants en conception-réalisation à ossature bois à Bondy (93)

Le projet, conduit avec le CROUS de Créteil, permet à OSICA de développer une offre industrialisée pour la réalisation de 100 studettes pour étudiants sur le campus de l'Institut de recherche pour le développement de France Nord à Bondy. C'est la première opération lancée en Île-de-France dans le cadre d'une consultation émise par le CNOUS au printemps 2012.

Le programme, certifié BBC, Effinergie et Habitat et Développement, a la particularité de faire appel à un procédé de fabrication industrielle des studettes sous forme de modules à ossature bois, développés avec le groupe Bénéteau et aménagés autour d'un noyau central en béton. Chaque studette, d'une superficie de 18 m², est entièrement équipée en usine (sanitaires, kitchenette, coin bureau et espace nuit).

Une nouvelle résidence pour jeunes travailleurs à Epinay-sur-Seine (93)

Reconstruite par OSICA dans le cadre du projet de rénovation du quartier Orgemont à l'emplacement de l'ancien foyer datant de 1961, cette résidence compte 220 studettes meublées et équipées, dont 11 sont aménagées pour accueillir des jeunes en situation de handicap.

Certifiée Très Haute Performance Énergétique (THPE) et Habitat et Environnement, elle est équipée de capteurs solaires assurant plus de 30 % de la consommation d'eau chaude. Gérée par l'Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs (ALJT), elle accueille des résidents de 18 à 26 ans pour un séjour de 2 ans maximum.



Des efforts soutenus de réhabilitation du patrimoine

Depuis plusieurs années, OSICA a entrepris un vaste programme de réhabilitation de son parc, avec 2 objectifs : répondre aux exigences du Grenelle de l'environnement, en matière d'économies d'énergie et de réduction des émissions de gaz à effet de serre, et offrir à ses locataires un plus grand confort.

25 % du parc réhabilité depuis 10 ans

Cette démarche se concrétise par différentes actions.

- La réhabilitation BBC : à l'instar de ses programmes de construction neuve, OSICA applique à tous ses projets de rénovation la nouvelle norme thermique RT 2012, qui impose des contraintes accrues en matière d'économies d'énergie. Si les coûts engendrés sont importants, OSICA répond ainsi à sa volonté de contenir les charges des locataires.
- Le traitement des logements énergivores : en 2008, OSICA s'est engagée à réhabiliter 10 % de son parc énergivore. Engagement tenu, puisque 4 680 logements ont été réhabilités depuis, soit près de 12 % du parc.
- L'optimisation des installations : OSICA procède depuis 2011 au renouvellement de son parc de chaudières individuelles (3 882 chaudières), remplacées par des chaudières à condensation, qui permettent de réaliser de 20 à 30 % d'économies d'énergie par rapport à une chaudière standard récente. En 2012, 15 % du parc ont été renouvelés.

OSICA, exemplaire en matière de CEE

La mise en œuvre de travaux d'isolation, le recours aux énergies renouvelables et à des systèmes de production de chaleur performants et peu polluants permettent à OSICA d'obtenir des certificats d'économies d'énergie, qui sont ensuite valorisés par EDF, dans le cadre d'une convention de partenariat signé avec le groupe SNI, prévoyant la vente d'un équivalent de 6 TeraW de CEE.

Ce système permet tout à la fois de maîtriser les charges des locataires, de réduire pour OSICA et les autres sociétés du Groupe le coût des travaux d'amélioration énergétique et à EDF, de prouver que des économies d'énergie ont bien été réalisées.

Avec 2 752 K€ de produits exceptionnels en 2012 au titre des CEE, OSICA est le principal contributeur du Groupe, en remplissant plus de 98 % de l'objectif prévu.

Résidence Jules Châtenay à Pierrefitte-sur-Seine (93)

Le programme de réhabilitation et résidentialisation de 174 logements inclus notamment, la sécurisation des accès (pose de grilles et de haies, système de contrôle d'accès), la réfection et la création de places de stationnement, l'aménagement et l'embellissement des espaces extérieurs.

Un appartement témoin a été réalisé à l'attention des locataires, qui peuvent ainsi se rendre compte des améliorations apportées dans leur logement.



Résidence Les Aunettes à Fleury-Mérogis (91)

Ce chantier de réhabilitation avec rénovation des façades (isolation, remplacement des fenêtres) et la réfection de 398 logements (peintures, revêtements de sols, plomberie, électricité...) améliorera considérablement la qualité de la résidence et chacun des logements.

En complément des différentes présentations remises à chaque locataire, OSICA, pour permettre aux locataires d'avoir une vision concrète des prestations réalisées dans leurs logements, a aménagé, en partenariat avec la ville, un appartement en pavillon des projets où chacun peut y trouver les informations nécessaires sur la réhabilitation.

Ce lieu se veut un espace de convivialité offert aux habitants pour se rencontrer pendant la réhabilitation.



Le programme ANRU en phase de finalisation



Avec un patrimoine de 73 % antérieur à 1980 et situé à 46 % en ZUS, OSICA a vocation à jouer un rôle majeur dans la rénovation urbaine.

Son engagement à cet égard est plus qu'évident : OSICA est le deuxième opérateur national de l'ANRU, avec 36 conventions en cours pour un montant de travaux de 985 M€. Dotée du label « Rénovateur urbain », OSICA affirme sa volonté de relever les défis socio-économiques de la restructuration urbaine des quartiers les plus en difficulté, en apportant des solutions innovantes au service du logement social et des politiques de redéfinition de la ville.

Avec l'appui de ses partenaires et aux côtés des collectivités, OSICA a ouvert depuis 2004 de gigantesques chantiers de transformation patrimoniale, touchant l'enveloppe des bâtiments (isolation thermique), les parties communes, mais aussi les parties privatives, avec des milliers d'interventions simultanées en milieu occupé.

En 2013, OSICA devra avoir rempli ses obligations contractuelles avec l'État. C'est la condition sine qua non pour l'obtention des Décisions d'Attributions de Subventions (DAS), qui vaut notification de dotations.

On mesure l'enjeu, eu égard aux sommes engagées par OSICA, qui attend de l'ANRU 213 M€ sur le total des opérations conventionnées.



Résidence La Vigne Blanche - 486 logements, Les Mureaux (78)

**En 2012,
OSICA a lancé ou livré :**
100 %
des 9 839 réhabilitations inscrites.

36 projets ANRU
pour près d'**1 milliard €**
de travaux.

		Démolitions y compris avertants en cours (tgs)	OS lancés (tgs)	Constructions neuves y compris avertants en cours (tgs)	OS lancés (tgs)	Réhabilitations y compris avertants en cours (tgs)	OS lancés (tgs)	Constructions neuves y compris avertants en cours (tgs)	OS lancés (tgs)	AQS (tgs)	OS lancés (tgs)	PRP contractuels y compris avertants signés (K€)	PRP à date (K€)
60 Amiens	0	0	39	39	0	0	0	0	0	0	0	3 779	3 779
60 Beauvais-Saint Jean	0	0	0	0	330	330	330	229	0	0	0	9 779	11 570
60 Méru - La Mare aux Loups	0	0	0	0	94	94	94	94	94	94	94	2 966	2 977
60 Nogent-sur-Oise - Cac - Obier les Granges	18	0	18	0	285	285	285	0	0	0	0	10 083	14 874
60 Nogent-sur-Oise La Commanderie - Champs Bouleux	0	0	16	16	0	0	0	0	0	0	0	3 086	2 907
78 Les Mureaux / La Vigne Blanche	456	342	331	226	486	486	486	0	120	120	120	90 397	95 360
78 Mantes-la-Jolie / Le Val Fourré	0	0	21	21	296	296	296	296	123	123	123	16 130	16 132
78 Poissy - La Coudraie	0	0	50	0	0	0	0	0	0	0	0	9 086	9 086
78 Sartrouville / Le Plateau	0	0	0	0	324	324	374	374	104	104	104	11 444	11 799
78 Trappes / Plaine de Neauphle	0	0	46	46	0	0	107	107	0	0	0	11 262	24 117
91 Épinay-sous-Sénart / Cinéastes - Plaine 3	227	143	197	58	599	599	598	0	0	0	0	66 968	71 248
91 Évry - Pyramide - Rue du facteur cheval	0	0	0	0	143	143	0	0	0	0	0	3 601	3 692
91 Fleury-Mérogis - Opération isolée - AQS	0	0	0	0	0	0	0	0	398	398	398	479	454
91 Les Ulis / Les Amonts	104	104	42	42	378	378	443	443	793	793	793	21 915	24 094
91 Massy - Victor Hugo T2 - Opération isolée	0	0	0	0	71	71	0	0	0	0	0	923	1 333
91 Quincy-sous-Sénart - Le Vieillet - Opération isolée	13	13	0	0	489	489	489	489	0	0	0	16 161	16 672
91 Sainte-Geneviève-des-Bois / Pergaud	101	101	117	117	548	548	548	548	0	0	0	26 524	46 020
92 Asnières-sur-Seine / Les Hauts d'Asnières	0	0	61	61	0	0	0	0	0	0	0	12 121	12 344
92 Villeneuve-la-Garenne / Quartiers Sud	0	0	0	0	173	173	173	173	173	173	173	6 208	7 668
93 Épinay-sur-Seine FJT / Orgemont	198	198	245	220	0	0	0	0	0	0	0	15 818	15 818
93 Montreuil-sous-Bois / Bel Air	35	20	36	36	675	675	675	675	0	0	0	24 928	30 595
93 Pierrefitte-sur-Seine / Langevin - Lavoisier	137	137	149	149	381	381	381	381	2	2	2	37 265	50 904
93 Pierrefitte-sur-Seine / Nord Poètes	15	15	30	0	174	174	174	174	0	0	0	9 895	13 541
93 Saint-Denis / Floréal	184	184	0	0	407	407	482	482	0	0	0	10 131	14 275
93 Sevran / Rougemont	133	117	166	166	493	493	493	493	0	0	0	52 712	54 922
93 Tremblay-en-France - Quartier du Grand Ensemble - Opération isolée	78	0	75	0	0	0	0	0	0	0	0	18 256	18 256
94 Bonneuil-sur-Marne / Floréal	0	0	0	0	150	150	150	150	0	0	0	7 200	7 200
95 Cergy / Croix Petit	462	462	268	259	0	0	75	75	0	0	0	51 966	73 565
95 Cergy Les Vergers - Opération isolée	0	0	0	0	148	148	0	0	148	148	148	2 664	5 950
95 Garges-les-Gonesse / La Muette	3	3	80	80	142	142	142	142	0	0	0	14 444	17 225
95 Goussainville / La Butte aux Oies	0	0	0	0	283	283	283	283	283	283	283	8 865	13 313
95 Saint-Gratien - Les Raguenets - Opération isolée	0	0	0	0	290	290	0	0	0	0	0	12 589	12 971
95 Sarcelles / Lochères 1	508	336	531	377	1 178	1 178	1 178	1 178	0	0	0	152 067	152 720
95 Villiers-le-Bel - Les Burteaux - Opération isolée	0	0	0	0	100	100	0	0	0	0	0	515	558
95 Villiers-le-Bel / La Cerisaie	0	0	0	0	0	0	271	0	0	0	0	2 019	2 439
95 Villiers-le-Bel / Les Carreaux	393	258	297	297	1 202	1 197	1 202	469	0	0	0	107 767	118 890
OSICA - Convention ingénierie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6 238	6 238
Total	3 065	2 433	2 911	2 210	9 839	9 834	9 729	7 255	2 238	2 238	2 238	858 251	985 505



Des espaces résidentiels plus lisibles pour une (ré)appropriation du cadre de vie de nos locataires

Liées à la réhabilitation, les opérations de résidentialisation ont pour objectifs de délimiter des unités résidentielles (clôtures, haies, portail, murets...), d'aménager les espaces qui les entourent (jardins, aires de jeux, places de stationnement...), de sécuriser les accès, afin que les locataires se sentent un peu plus chez eux et en sécurité dans un espace privatisé qu'ils peuvent s'approprier plus facilement.

Les résidentialisations constituent également l'occasion de développer de nouveaux usages comme la collecte sélective des déchets, qu'OSICA accompagne en partenariat avec les collectivités et les collecteurs.





Résidentialisation des immeubles des Inventeurs à Mantes-la-Jolie (78)

Le projet de résidentialisation des immeubles des Inventeurs s'inscrit dans le cadre du projet de rénovation urbaine du quartier du même nom. Mené en partenariat étroit avec la Ville de Mantes-la-Jolie, le bailleur Mantes Yvelines Habitat et l'aménageur, l'EPAM-SA, ce projet a été adopté par la majorité des locataires de la résidence.

La résidentialisation vise trois objectifs majeurs :

- la délimitation des espaces résidentiels privés avec la mise en place de haies et de clôtures posées autour des immeubles, afin de former 6 résidences à part entière ;
- l'embellissement et l'aménagement des espaces extérieurs avec la création d'aires de stationnement paysagères ;
- la mise en place d'un système de collecte enterré pour les ordures ménagères et le tri des déchets.

Concertation et échanges avec les enfants de la résidence Le Parc à Vernouillet (78)

La résidence fait l'objet d'un programme de réhabilitation et de résidentialisation bâti en concertation avec les habitants.

Les enfants ont eux aussi été associés dans le cadre du projet de résidentialisation et d'un atelier ludique, intitulé « Si j'étais OSICA ». Les équipes d'OSICA et l'architecte ont ainsi pu recueillir leurs points de vue concernant les espaces verts, le stationnement, la sécurité, les jeux...

Cette concertation a permis d'élaborer et de mettre en œuvre une rénovation des espaces extérieurs des résidences Pinsons, Bouvreuils et Rossignols, totalement adaptée aux usages des locataires.





ÉCOUTER, INFORMER ET AMÉLIORER

Nous privilégions la satisfaction de nos locataires

Avec près de 500 collaborateurs de proximité, répartis dans 10 agences et 144 points et bureaux d'accueil, OSICA est présente au cœur des territoires et au plus près de ses locataires.

Cette volonté de proximité, marquée par l'écoute et la disponibilité, s'accompagne d'importants investissements en faveur de la sécurité, de la propreté des lieux et de l'entretien des équipements mais aussi d'actions de sensibilisation aux règles du bien-vivre ensemble. Cette politique vise à améliorer la qualité de vie dans les résidences et à instaurer un climat de confiance et de respect mutuel. En 2012, les équipes d'OSICA ont porté leurs efforts sur l'amélioration de la qualité de service, ainsi que sur une meilleure maîtrise des charges locatives. ■

21,7 M€

consacrés à l'entretien courant
et au renouvellement des composants

116 894

appels traités par OSITEL en 2012



Notre qualité de service et notre communication sont primordiales

Le témoignage d'Hugues Diallo,
représentant des locataires (CGL) et administrateur d'OSICA

Comment qualifieriez-vous la politique d'OSICA vis-à-vis de ses locataires ?

Je sens chez OSICA la volonté de parfaire les relations avec ses locataires, avec un grand souci de la qualité de service. Sur beaucoup de sites, les gardiens sont très engagés pour répondre aux sollicitations des locataires et pour les faire remonter aux agences.

OSICA est également fortement présente dans l'animation des quartiers et les actions en faveur des personnes âgées. C'est très positif pour amener les locataires à communiquer entre eux et créer des liens entre toutes les générations.

“ Je sens chez OSICA la volonté de parfaire les relations avec ses locataires, avec un grand souci de la qualité de service. ”

Quelle est pour vous la mesure la plus emblématique prise en 2012 pour améliorer la communication ?

Sans hésitation la création du Médiateur du locataire. C'est une très grande avancée car c'est important qu'une porte reste toujours ouverte pour le dialogue et la concertation, même quand les situations semblent bloquées.



Quelles sont aujourd'hui vos attentes vis-à-vis d'OSICA ?

J'attends d'OSICA une prise en compte encore plus affirmée de la réalité sociale de ses locataires, précarisés par la crise économique.

Il faut qu'OSICA poursuive ses efforts pour diminuer les charges locatives, dont l'augmentation est l'un de leurs principaux sujets d'inquiétude.

Il faut aussi produire plus de logements très sociaux pour les populations les plus fragilisées.

La qualité de service : notre priorité

Faire mieux, toujours et encore, instaurer des relations de confiance, favoriser le dialogue, faciliter les démarches des locataires et ne négliger aucune demande : année après année,

OSICA se donne les moyens d'une gestion exigeante et rigoureuse, déployée au quotidien par chaque salarié de la société, qu'il soit au siège ou sur le terrain.

Le Médiateur du locataire : lever les conflits éventuels

Il peut arriver qu'un locataire estime ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante à un besoin ou un problème particulier déjà signalé, notamment à son bureau d'accueil ou au service d'accueil téléphonique OSITEL.

Pour éviter que des conflits et des incompréhensions ne s'installent durablement, OSICA a mis en place un service de médiation. Le Médiateur du locataire peut être saisi par courrier et s'engage à répondre dans un délai d'un mois à compter de la date de réception du dossier.

Les réponses sont apportées collégalement par les agences, le Directeur Général Adjoint en charge du pôle Clientèle et Exploitation, ainsi que le service communication.



Un nouvel avis d'échéance plus lisible

OSICA a décidé de faire évoluer son avis d'échéance, afin de le rendre plus lisible et clair. Les agences de Yerres et de Massy ont été les premières à expérimenter le nouveau document en mai 2012 qui a ensuite été déployé sur l'ensemble des agences le 30 septembre.

Un plan d'action pour augmenter la satisfaction des clients

OSICA mène chaque année une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. Suite à l'enquête de septembre 2012, qui a révélé un taux de satisfaction globale de 70 %, la Direction Générale d'OSICA a souhaité développer et mettre en œuvre des pistes d'amélioration de la qualité de service.

À ces fins, un comité spécial « satisfaction des locataires » a été mis en place et un plan d'action sera arrêté en 2013. Son objectif : améliorer l'accueil, le traitement des demandes, la propreté des parties communes et le bon fonctionnement des équipements collectifs.



La Lettre : un nouveau rendez-vous d'information pour les locataires

À une fréquence bimestrielle, la Lettre a pour objectif de maintenir un lien d'information régulier avec les locataires.

Ceux-ci y découvrent des articles sur des sujets d'actualité, des informations pratiques liées à leur quotidien, la mise en avant des temps forts dans les quartiers, ainsi que le rappel des différents services mis à leur disposition (OSITEL, OSICA Assistance, Espace locataire).

L'Espace locataire : pour être toujours joignable

Initié en 2012, l'Espace locataire, accessible depuis le site Internet www.osica.fr, permet aux locataires d'effectuer des démarches en ligne.

À tout moment de la journée, les locataires peuvent ainsi accéder à leurs informations client et disposer de nombreux services : modifier leurs données personnelles, signaler un changement de situation, effectuer des demandes (réclamations, informations diverses...) et suivre leur état d'avancement, trouver des réponses à des questions administratives ou techniques via une « Foire Aux Questions », télécharger des documents utiles.

Des demandes de logement en ligne

Depuis le 15 mars 2012, les locataires d'OSICA souhaitant faire une demande de mutation et toute personne voulant bénéficier d'un logement social, ont la possibilité de saisir directement leur demande sur le site Internet d'OSICA.

Une avancée pour OSICA, pilote du projet au niveau du groupe SNI, qui facilite la gestion des demandes de logement, depuis la modification de l'enregistrement de la demande de logement social, réformée par la Loi DALO du 25 mars 2009.

Les avantages de la saisie en ligne de la demande de logement sont en effet multiples :

- éviter aux demandeurs l'envoi d'une demande en version papier,
- réduire le niveau et le délai des saisies,
- intégrer automatiquement la demande dans le système d'information interne et la transférer vers le serveur national pour la délivrance du numéro unique,
- accéder facilement au dossier des demandeurs.

Maîtriser les charges locatives

Le montant des charges locatives n'a cessé d'augmenter au fil des années et représente aujourd'hui 30 % du montant de la quittance. Dans un contexte où les loyers sont en moyenne, en Île-de-France, 20 % plus élevés qu'en province

et où l'on constate une paupérisation croissante des locataires, OSICA s'emploie à trouver des solutions pour mieux maîtriser les charges. L'objectif : préserver la solvabilité de ses locataires tout en améliorant le confort des logements.

Des tarifs d'électricité optimisés

En 2012, OSICA a procédé à la renégociation avec EDF des contrats d'électricité dédiés aux parties communes de son parc, afin d'adapter au plus près les puissances souscrites aux besoins réels et réduire ainsi les charges d'électricité de ses locataires.

Un test d'optimisation tarifaire a été réalisé, portant sur 26 contrats d'électricité dédiés aux parties communes de 5 résidences (2 300 logements) de l'agence d'Yerres.

Ce test fait apparaître que la diminution des puissances souscrites permet de réaliser un gain annuel moyen de 15 € par locataire.

Le test a ensuite été étendu à 92 contrats dans 38 résidences réparties dans 8 agences.



Des compteurs individuels pour maîtriser la consommation d'eau

Pour lutter contre le gaspillage et réduire les charges liées à la consommation d'eau, OSICA a entrepris depuis plusieurs années d'équiper en compteurs d'eau individuels les logements de son parc, afin de rendre les locataires plus attentifs à leur consommation.

L'ensemble des logements ayant une production d'eau chaude collective (42 % du parc) a déjà été équipé, avec une télé-relève des données de consommation.

Par ailleurs, OSICA a équipé deux sites pilotes à Sainte-Geneviève-des-Bois (1 330 logements) et à Vernouillet (807 logements) de compteurs généraux d'eau avec télé-relève, ce qui a permis d'enregistrer en un an des baisses de consommation respectivement de 8,3 % et de 5,6 %.

La télé-relève présente l'avantage de connaître en temps réel la consommation d'eau, de détecter les éventuelles anomalies et de les signaler rapidement aux équipes de proximité, qui peuvent ainsi intervenir au plus vite.

Pour les locataires, c'est l'assurance d'être alertés en cas de consommation anormale et d'être facturés sur leur consommation réelle.



63%

du parc équipé
de compteurs
individuels
d'eau froide

L'acquisition d'un observatoire des charges dynamique

OSICA a choisi de se doter d'un progiciel lui permettant de réaliser des analyses détaillées des différents postes de charges, afin de mieux ajuster les acomptes prévisionnels, mais aussi d'orienter la politique énergétique d'OSICA.

Cet outil permet notamment via un tableau de bord :

- d'analyser les différentes natures de charges,
- de mesurer les écarts budgets/dépenses,
- de comparer des postes et des natures de charges par opération, type de chauffage, etc...
- de créer des alertes pour les opérations et les postes les plus énergivores.

Ces différentes analyses permettent, par exemple, de mesurer l'amélioration de la performance énergétique et les économies liées à la réhabilitation thermique d'un patrimoine. Les données issues de l'observatoire des charges, croisées avec des données sociales et d'impayés pourront être utilisées pour orienter les choix lors des réhabilitations à venir.

Une fiche d'identité par résidence permet, en outre, en un clic, d'accéder aux données les plus importantes d'une opération.



Encourager les éco-gestes au quotidien

Des locataires sensibilisés aux économies d'énergie

OSICA développe depuis plusieurs années des actions auprès de ses locataires, afin de permettre à chacun de mieux maîtriser sa consommation d'eau et d'électricité.

C'est l'objectif du projet de sensibilisation « L'eau, moi et mon environnement », mis en place au sein du quartier Derrière-les-Murs-de-Monseigneur (DLM), en partenariat avec la ville de Villiers-le-Bel, la Communauté d'agglomération de Val de France, Veolia et avec l'aide des « Médiaterre », jeunes volontaires en service civique de l'association Unis-Cité.

Afin de faciliter les échanges avec les habitants, OSICA a mis à disposition un appartement pédagogique au cœur du quartier.

Les Médiaterre en ont fait un lieu accueillant et coloré, aux messages visuels immédiatement accessibles et compréhensibles.





René-Louis Perrier Président d'Ecologic et Stéphane Keïta, Directeur général d'OSICA le 18 juin 2012

La collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) : un succès immédiat, près de 23 tonnes déjà collectées !

OSICA multiplie aussi les actions pour aller plus loin dans la sensibilisation aux éco-gestes, comme la réduction des déchets ou le tri.

OSICA avait ainsi établi un partenariat avec Ecologic, éco-organisme dédié à la récupération, au recyclage et à la valorisation des D3E, pour mettre en place un programme de collecte des D3E au sein de son patrimoine.

Le programme a été testé dans deux résidences du Val-d'Oise, Les Raguenets à Saint-Gratien et Les Chênes à Ermont dès 2011 et l'expérimentation étant très concluante, OSICA et Ecologic ont signé une convention le 18 juin 2012 visant à déployer la collecte sur une grande partie du parc de logement. En 2012, le programme a été étendu à 10 nouveaux sites en Seine-Saint-Denis, dans les Yvelines et dans l'Essonne. Au 31 décembre, 23 tonnes de déchets D3E avaient ainsi été collectés. Et les premiers résultats 2013 montrent que cette convention est un succès avec 41 tonnes collectées à la mi-juin 2013.

Résidence Zac Sainte-Appoline - 80 logements, Cergy (95)



ACCOMPAGNER, RAPPROCHER ET SOUTENIR

Nous développons de nouveaux modèles de solidarité

O SICA travaille en étroite collaboration avec les collectivités locales et tous ses partenaires, État, réservataires et autres bailleurs, amicales de locataires, associations parties prenantes dans ses projets, afin de mener une politique urbaine de proximité. L'enjeu est de contribuer à améliorer les conditions de vie de ses locataires, de recréer et entretenir le lien social dans ses résidences et ses quartiers.

Ainsi, OSICA s'engage dans des actions de solidarité envers ses locataires, à travers des animations de quartier, des projets d'insertion sociale, en partenariat avec de très nombreuses associations locales.

Elle innove, en proposant de nouveaux services avec ses partenaires. Elle s'appuie pour cela sur des équipes de proximité très impliquées qui ont su tisser sur le terrain des relations de confiance, indispensables à la réussite des projets. ■

292K€

consacrés aux Initiatives Des Habitants en 2012

77%

des promesses de vente
signées en 2012 l'étaient
par des locataires



Nous œuvrons pour développer le parcours résidentiel

Des conditions privilégiées d'accession sociale à la propriété

OSICA mène une politique d'accession à la propriété en direction de ses locataires qui porte largement ses fruits puisqu'en 2012, ils représentaient 77 % des promesses de vente en cours.

En 2012, 60 % des acquéreurs sont devenus propriétaires de leur logement ou d'un logement OSICA mis en vente dans une autre résidence que la leur.

Ils y sont incités grâce à des conditions d'accession très avantageuses : un prix de vente préférentiel, ramené pour certains programmes à -35 % du prix fixé par les Domaines - ce qui permet de solvabiliser un plus grand nombre de candidats - la sécurisation de l'achat, - avec la garantie, durant les 8 premières années d'acquisition, de rachat du logement en cas d'accident de la vie et la possibilité d'être relogé dans le parc immobilier d'OSICA.

En 2012, 58 ventes ont été réalisées dans un contexte socio-économique difficile. Malgré une baisse du nombre de logements vendus, 60 % des actes signés l'étaient par des locataires OSICA et 30 % par des locataires occupants. 77 % des promesses signées en cours

l'étaient au profit de locataires d'OSICA et 50 % aux locataires occupants.

À partir de 2013, OSICA assumera les fonctions de syndic de copropriétés sociales, garantissant ainsi à l'ensemble des copropriétaires une gestion optimale de leurs biens.



Le groupe SNI crée une activité de syndic de copropriétés sociales

Mise en place en 2012, l'activité de syndic du groupe SNI vise à garantir le bon fonctionnement et la bonne gestion de copropriétés sociales, tout en accompagnant les habitants dans leur nouveau statut de propriétaire. À partir de janvier 2013, le Groupe développera cette activité en Île-de-France, avec trois entités pilotes : l'établissement SNI Île-de-France, OSICA et le groupe EFIDIS.

En 2012,
 **152 K€**

ont été affectés aux comptes des locataires
 au titre de l'aide sur quittance



Un soutien actif aux personnes en difficulté dans leur parcours résidentiel

OSICA joue un rôle significatif dans l'insertion par le logement, en participant à l'effort collectif pour aider les publics fragiles à trouver un logement et à s'y maintenir.

Adhérente à l'AFFIL (Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement), elle contribue à élargir l'offre de logements accessibles et adaptés à la population d'Île-de-France, en développant des résidences sociales, des résidences services et des structures d'hébergement.

OSICA accompagne aussi ses locataires en difficulté pour leur éviter de risquer de perdre leur logement et contribue, depuis plusieurs années, au dispositif de l'ASQ (l'Aide Sur Quittance), en partenariat avec l'association Droit de Cité Habitat créée par le GIC.

L'Aide Sur Quittance permet, après étude de la situation financière du locataire en difficulté, d'adapter temporairement le montant du loyer à ses ressources.

Elle prend la forme d'une subvention qui s'ajoute à l'Aide Personnalisée au Logement (APL).

Ce sont les équipes d'OSICA qui adressent les demandes à l'association Droit de Cité Habitat, avec laquelle elles sont en contact permanent.

Les subventions sont accordées par une commission dédiée, qui les verse directement à OSICA.

Un souffle nouveau pour le logement des jeunes travailleurs

Signature d'un nouveau protocole de partenariat, développement d'une nouvelle offre, projet innovant de colocation : retour sur une année particulièrement riche avec Jean-Jacques Tartinville,
Directeur Général de l'ALJT (Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs)

Dans quelle démarche s'inscrit le nouveau protocole que vous avez signé ensemble en 2012 ?

OSICA est notre plus ancien partenaire et ce nouveau protocole s'inscrit dans la continuité des précédents, concernant notamment la poursuite du grand chantier de réhabilitation qui sera terminé en 2014.

D'ores et déjà, 600 logements ont été réhabilités entre 2007 et 2012. Il s'agit également de poursuivre le développement du patrimoine, avec l'ambition d'être porteurs d'une nouvelle offre, plus en phase avec les attentes des jeunes.

Quels sont les points-clés de la nouvelle offre que vous voulez développer ?

Nous voulons repositionner notre offre dans des territoires bien desservis par les transports en commun et à fort potentiel d'emplois. Le nouveau programme de 183 logements que nous avons démarré à Montigny-le-Bretonneux est à cet égard emblématique.

Nous voulons également ouvrir l'offre aux étudiants et aux jeunes chercheurs, qui rencontrent aussi des difficultés de logements. Autre point-clé : la mise en place de parcours résidentiels pour les jeunes en sortie de résidence, avec le développement du « Pass Logement » leur facilitant l'accès à un logement autonome dans le parc d'OSICA.



“ Nous voulons repositionner notre offre dans des territoires bien desservis par les transports en commun et à fort potentiel d'emplois. ”

Qu'en est-il du projet de colocation ?

C'est une initiative très innovante, rendue possible par le fait que les colocataires ne seront pas coresponsables financièrement. OSICA va mettre à disposition en 2013 11 places de logements meublés par ses soins (2 T3, 1 T4 et 1 T5), dans la résidence « La Boissière » à Rosny-sous-Bois, dans une fourchette de loyers allant de 250 à 380 euros par mois et par colocataire.

Des initiatives innovantes en faveur de la colocation

OSICA s'appuie sur les produits existants et propose aux collectivités et aux gestionnaires, des démarches innovantes, avec la volonté de dé-segmenter l'approche actuelle du logement

pour jeunes tout en renforçant le maillage des résidences dans les territoires porteurs en termes d'emploi et de formation.



Un nouveau système de colocation en partenariat avec LADOM

En 2012, OSICA, en partenariat avec LADOM (L'Agence De l'Outre-mer pour la Mobilité), a cherché une association capable de louer de grands appartements et d'y loger, sous sa responsabilité, des colocataires proposés par LADOM.

Le choix s'est porté sur l'association CASODOM. (Comité d'Action Sociale en faveur des Originaires des Départements d'Outre-mer en Métropole), qui fournit un service d'accueil, d'information, d'orientation, d'accompagnement et de solidarité à des Domiens.

Avec l'appui d'OSICA, cette association a obtenu de la Préfecture de Région l'agrément lui permettant de devenir opérateur de médiation locative et, de ce fait, de pouvoir prendre à bail des logements dans le parc HLM des bailleurs sociaux. OSICA est son premier partenaire.

N'ayant pas d'expérience de gestion locative, CASODOM a choisi de déléguer cette mission à l'association Habitat et Humanisme. Dans un premier temps, 3 logements permettant d'héberger 11 jeunes seront loués à CASODOM dans les Yvelines : 1 T5 aux Mureaux et 2 T4 à Fontenay-le-Fleury, dont les loyers, de type PLS, étaient supérieurs à 1000 € charges comprises.



Un programme ambitieux avec l'ALJT

En 2012, OSICA a signé avec l'ALJT (Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs) une nouvelle convention de partenariat, qui s'inscrit dans la continuité des précédentes signées en 2000 et 2007.

Avec cette convention, OSICA et l'ALJT s'engagent à favoriser la sécurisation et la continuité des parcours résidentiels des jeunes, en mettant en commun leur expertise en termes de maîtrise d'ouvrage, leur savoir-faire en matière de gestion locative et d'ingénierie sociale.

Le protocole de partenariat porte sur la période 2013-2015 et concerne, d'une part, l'achèvement du programme de réhabilitation initié en 2007 et, d'autre part, la conception et la promotion par un investissement conjoint de projets utilisant des procédés de construction nouveaux et durables.



Adaptation des logements pour les Personnes à Mobilité Réduite

OSICA s'attache à affiner son offre au plus près des besoins des publics particulièrement fragiles, comme les personnes handicapées ou à mobilité réduite, ou encore les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Elle offre une large gamme de produits et accorde une attention toute particulière aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Outre les 5 % de logements adaptés dans tous les programmes neufs et réhabilités, les agences s'attachent régulièrement à intervenir sur le parc afin de répondre à des situations particulières.



Nous favorisons le lien social et luttons contre l'isolement

Des projets pour améliorer la qualité de vie des locataires seniors

En 2012, l'agence d'Épinay-sous-Sénart a lancé le projet « Bien vieillir dans son quartier » avec l'association Couleurs d'avenir.

Ce projet inclut celui de Véronique Mendes Tavares, lauréate du concours « Initiatives 2011 », porté par la direction de la communication du groupe SNI. Gardienne depuis 2009 de la résidence d'OSICA Les Cinéastes à Épinay-sous-Sénart, Véronique Mendes Tavares veille quotidiennement au bien-être de 192 locataires, dont 34 % sont âgés de plus de 60 ans.

Consciente de l'isolement et du besoin d'échanges et de partage de beaucoup d'entre eux, elle a imaginé de les amener à rompre leur solitude, en les conviant à des rendez-vous bi-hebdomadaires, placés sous le signe de l'échange et du partage. D'autres rendez-vous comme ceux-ci sont régulièrement organisés par les agences.



Un gardien de Mantes-la-Jolie récompensé

Franck Gallois, gardien au bureau d'accueil de Gutenberg depuis le 10 juillet 2006, a reçu en mai 2012 le diplôme du « Bien Voisiner », décerné par la ville de Mantes-la-Jolie.

Par ce diplôme, Franck Gallois a été distingué pour sa disponibilité, sa gentillesse auprès des locataires et son implication quotidienne en faveur du bien-vivre ensemble au sein du quartier Debussy-Ravel. Cet événement a eu lieu à l'occasion de la remise du label « Ville conviviale - Ville solidaire », décerné à la Ville de Mantes-la-Jolie par la Fédération Européenne des Solidarités de Proximité.



Nous soutenons les initiatives locales

Un soutien financier conséquent aux projets « Initiatives des Habitants »

OSICA accorde chaque année des subventions pour aider au financement de projets, qui concourent tous à la création de lien social, au partage et au mieux-vivre dans les quartiers.

En 2012, 149 projets ont été soutenus par 9 agences dans 37 communes - majoritairement dans des quartiers en ZUS - pour un engagement global de 292 570 €.

Le budget « Initiatives des Habitants » est utilisé par les collaborateurs d'OSICA comme un outil concret de développement social, d'animation, d'insertion sociale et de prévention, mais aussi comme un outil d'accompagnement et de sensibilisation des habitants, notamment dans le but de pérenniser les investissements réalisés dans le cadre des projets de rénovation urbaine.

Les projets sont portés par de multiples associations, très impliquées dans le développement de la vie locale (maisons de quartier, amicales de locataires, clubs de prévention, associations sportives, culturelles, humanitaires...).



La Fête des Voisins, un emblème du lien social retrouvé

La « Fête des Voisins » est devenue au fil des années un rendez-vous incontournable et témoigne de la vitalité des quartiers et du besoin de convivialité des habitants.

C'est aussi le résultat d'un patient travail des équipes de proximité d'OSICA, qui ont su encourager la mobilisation des locataires et des associations de quartier autour de cette manifestation. En effet, OSICA soutient financièrement cette initiative depuis sa création et aide à sa mise en œuvre (affiches, invitations, ballons, tee-shirts...).



Le sport au service des valeurs citoyennes dans le Val d'Yerres

OSICA, propriétaire de 3 100 logements dans le Val d'Yerres, a parrainé pour la 4^e année consécutive l'OSICA CUP, un tournoi de football en salle réservé aux jeunes joueurs de 12 et 13 ans.

Cette manifestation a pour objectif de promouvoir auprès des jeunes des valeurs citoyennes fortes, comme en témoignent les noms donnés aux 8 équipes en lice : Liberté, Laïcité, Humanité, Fair-play, Citoyenneté, Fraternité, Egalité, Civisme.

Organisé pour la 2^e fois par le Val d'Yerres Crosne Association Football (VYCAF), ce tournoi a réuni des joueurs évoluant dans les clubs de Brunoy, Boussy-Saint-Antoine, Épinay-sous-Sénart, Quincy-sous-Sénart, Montgeron, Soisy-sur-Seine et Val d'Yerres.

Les Travaux d'Intérêt Général : redonner une chance aux jeunes délinquants à Tremblay-en-France

Dès 2009, OSICA a pris l'initiative d'accueillir des jeunes délinquants TIGistes en leur offrant la possibilité d'effectuer leur peine par des travaux d'entretien et de nettoyage pour le compte de la régie de quartier de Tremblay-en-France (93), missionnée par OSICA, en lien avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP).

L'objectif d'une telle action est d'aider les délinquants mineurs à retrouver leur place dans la société mais aussi de sensibiliser les habitants des immeubles, tout particulièrement les jeunes, à respecter les parties communes.

La Main à l'appart : une aide à la rénovation des logements à Villeneuve-la-Garenne

Depuis 3 ans, OSICA soutient le projet d'auto-réhabilitation mis en place par la ville de Villeneuve-la-Garenne pour ses habitants. Le principe est de proposer un accompagnement aux familles désireuses de procéder à des travaux d'embellissement dans leur logement et qui auraient besoin d'aide ou de conseils.



Des ateliers, ouverts à tous, permettent d'appréhender diverses techniques de bricolage (pose de carrelage, de moulures, isolation, peintures...) et de bénéficier de conseils sur les économies d'énergie, l'hygiène et la sécurité.

Des chantiers d'entraide sont également proposés. L'objectif du projet, au-delà de l'amélioration du mieux-être dans les logements, est de recréer un lien de proximité entre les habitants et de renforcer ainsi la cohésion sociale.

« Manières de voir, matières à voir » : un atelier de recyclage créatif à Sevran

Le quartier Rougemont à Sevran, où OSICA gère 573 logements, fait l'objet depuis 2008 d'un important programme de renouvellement urbain.

OSICA y a développé, en partenariat avec l'association « Déchets d'art », un projet qui répond à un double objectif : sensibiliser les habitants au tri sélectif, des bornes enterrées ayant été installées à cet effet, et favoriser le lien social.

L'idée est de collecter des matériaux recyclables (bouteilles et sacs en plastique, capsules de canettes, boutons de vêtements...) et de les transformer en objets de décoration et en accessoires de mode.

C'est ainsi que chaque jeudi après-midi, une quinzaine de femmes se retrouve dans une maison de quartier pour laisser libre cours à leur créativité.

Ce projet, qui constitue une façon ludique d'appréhender le développement durable, démontre la volonté d'OSICA de rechercher toutes les pistes permettant de sensibiliser les locataires à cette question.



Nous soutenons les initiatives en faveur de l'insertion sociale

L'Incubateur Social : accompagner les locataires dans la création d'entreprise

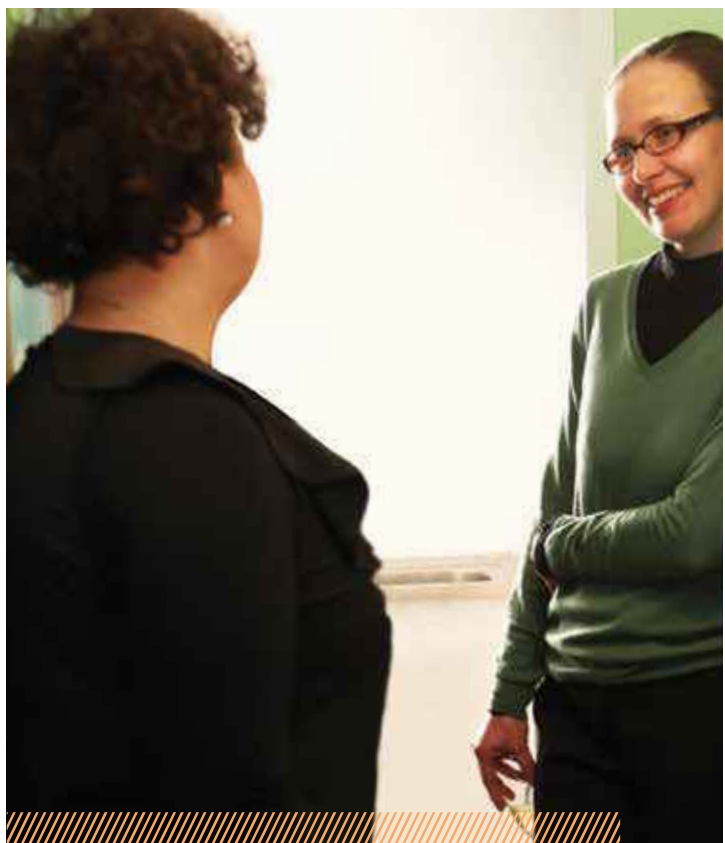
L'Incubateur Social est une association qui a pour mission d'accompagner gratuitement les locataires de logements sociaux dans leurs projets de création d'entreprise ou d'activité économique. ▶

Une mission qui ne pouvait que retenir l'attention d'OSICA, soucieuse de contribuer au développement économique durable des quartiers dans lesquels elle est implantée.

Une convention d'un an a été signée avec l'association.

L'Incubateur Social propose aux locataires d'OSICA une assistance personnalisée, et ce, tout au long du processus de création d'entreprise : de l'idée du projet, à l'étude de marché, en passant par le modèle économique, le business plan, les prévisions financières ou même, la recherche de partenariat.

L'Incubateur leur permet de se poser les bonnes questions au bon moment et leur prodigue les conseils et les astuces pour donner toutes les chances de réussite à leur projet.



Un chemin vers l'emploi pour les jeunes beauvaisiens

OSICA et 5 autres bailleurs sociaux ont signé le 16 novembre 2012 une convention de partenariat avec la Communauté d'agglomération du Beauvaisis, la ville de Beauvais et l'association SOSIE (SOS Insertion Emploi).

Soutenue par OSICA dès sa création en 2011, cette association a pour objectif la lutte contre la délinquance et la promotion de la citoyenneté, en favorisant l'accès à l'emploi des jeunes beauvaisiens à travers des chantiers d'insertion. OSICA lui a confié un premier chantier de mise en peinture des cages d'escalier d'un immeuble à Beauvais et a mis gratuitement à sa disposition un local pour y installer ses bureaux.

L'art urbain au service de l'insertion à Massy

Lancé au début de l'année 2012, le projet « Touche d'espoir », mené par l'association S'Team, a pour objectif de développer, dans le quartier Emile Zola à Massy, un chantier d'insertion mobilisant 12 personnes éloignées de l'emploi.

OSICA, qui gère dans ce quartier 430 logements, a décidé de soutenir financièrement le projet, aux côtés notamment du FIS (Fonds d'Innovation Sociale).

Le projet « Touche d'espoir » a la particularité d'associer une activité classique d'insertion par le travail et une formation artistique aux arts urbains.



Caroline Cayeux, Sénateur de l'Oise, Maire de la Ville de Beauvais et Présidente de la Communauté d'agglomération du Beauvaisis, Yves le Norcy, Président du conseil de surveillance de Picardie Habitat, José Coelho, Directeur de l'agence de l'Oise OSICA

Les douze bénéficiaires ont en effet pour mission de remettre en peinture les paliers d'un bâtiment d'OSICA et, après avoir reçu une formation aux arts graphiques dispensée par un professionnel, de créer leurs propres œuvres d'art pour les exposer ensuite dans la résidence.

Les habitants du quartier, en premier lieu ceux du bâtiment concerné, sont étroitement associés à la réalisation du projet, notamment à travers une information régulière sur son avancement (réunions d'informations, affichages, courriers...) et par une participation active aux sessions d'arts graphiques.



INTÉGRER, PROMOUVOIR ET MOTIVER

Nous nous engageons pour nos collaborateurs

La diversité, l'égalité des chances, le respect, la qualité des conditions de travail et une politique salariale solidaire et motivante guident la démarche d'OSICA en matière de ressources humaines.

À travers la formation, le tutorat, la mobilité interne, OSICA s'attache à accompagner ses collaborateurs pour leur permettre de construire un parcours professionnel épanouissant en développant les compétences, en respectant la parité et en accompagnant les jeunes et les seniors. ■

57,95%
de femmes
dans l'encadrement

14 collaborateurs
ont été promus ou ont bénéficié
d'une mobilité au sein
du groupe SNI en 2012



Faire changer le regard sur le handicap

Rencontre avec Laure Deleau,
*Responsable Gestion des Carrières et référente handicap
à la Direction des Ressources Humaines.*

En quoi consiste votre rôle de référente handicap ?

Mon rôle se situe à plusieurs niveaux : favoriser la sensibilisation et l'information sur la question du handicap dans l'entreprise, auprès des managers, des collaborateurs et de la Direction Générale, développer des partenariats avec les Centres de Reclassement Professionnel (CRP), coordonner la gestion des situations individuelles de handicap, en garantissant la mise en œuvre des actions visant à la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé et la mise en place de compensations, qui doivent être acceptables par le salarié, l'entreprise et l'équipe.

“ Il faut instaurer un climat de confiance et rappeler qu'OSICA est une entreprise socialement responsable, qui a signé la Charte de la diversité et qui s'engage depuis 2012 dans un plan d'action handicap. ”

Quels freins rencontrez-vous dans votre mission ?

Le handicap est encore un sujet difficile, voire tabou. 80 % des handicaps ne sont pas visibles et les personnes concernées ont peur d'être mises à l'écart si elles font connaître leur handicap dans leur milieu professionnel.

Cela génère des situations de stress et de surcompensation, qui ne sont pas tenables dans la durée. Plus les situations sont gérées en amont, plus la mise en place de solutions est facilitée et plus le maintien dans l'emploi est favorisé.



Comment amener les personnes concernées à parler de leur handicap ?

Par l'information et la sensibilisation sur le terrain, par le travail en mode pluridisciplinaire : Direction Générale, Ressources Humaines, Direction de la Maintenance, représentants des salariés, médecin du travail, assistante sociale, managers.

Il faut faire changer le regard sur le handicap, en rappelant qu'OSICA est une entreprise socialement responsable, qui a signé la Charte de la diversité et qui s'engage depuis 2012 dans un plan d'action handicap.

Concrètement, cette démarche peut se traduire par des aménagements de poste, d'horaires, de rythme de travail, l'acquisition de matériels ou fournitures ergonomiques, la préparation des équipes pour éviter les malentendus et les attitudes négatives à l'égard d'un collègue handicapé, voire une reconversion professionnelle.

La diversité au cœur des valeurs d'OSICA

Signataire de la Charte de la diversité dès 2008, OSICA intègre la diversité comme composante majeure de sa démarche RSE et considère qu'elle est une richesse pour l'entreprise.

L'engagement d'OSICA en faveur de la Charte de la diversité répond à une double préoccupation d'éthique et de développement durable. Il doit permettre de valoriser et amplifier



les actions déjà menées dans ce sens, que ce soit notamment en matière d'égalité professionnelle, d'emploi des jeunes et des seniors, d'approche multiculturelle, d'insertion professionnelle, ou d'accueil de personnes en situation de handicap.

L'adoption d'un plan handicap

Depuis 2009, OSICA est engagée dans une politique très active d'insertion des travailleurs handicapés, aux côtés de la Caisse des Dépôts et du groupe SNI.

À la suite du diagnostic réalisé en 2011, OSICA s'est dotée d'un plan d'action, validé début 2012, qui définit trois axes prioritaires.

- Le recrutement, avec l'objectif d'accueillir chaque année trois nouveaux collaborateurs handicapés, en renforçant les partenariats avec des structures spécialisées.
- Les achats de prestations au secteur protégé, en confiant des missions à des entreprises spécialisées dans l'emploi de travailleurs handicapés.
D'ores et déjà, à la suite d'un appel d'offres lancé en 2011, près de 200 K€ de prestations ont été engagés.
- Le maintien dans l'emploi, par la prévention du handicap en diminuant la pénibilité des postes de travail, et par la gestion, au cas par cas, des situations d'invalidité, en s'appuyant sur la commission paritaire créée en 2010.



Ce plan d'action est suivi par un comité de pilotage rassemblant des Directeurs d'agence, des responsables de site, l'assistante sociale, des représentants de la DRH et de la Direction de la Maintenance et la secrétaire du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). Il s'est réuni à trois reprises en 2012, sous la direction de la Secrétaire Générale.

Le plan Handicap a déjà largement porté ses fruits, puisque le taux d'emploi de salariés handicapés est passé de 2011 à 2012 de 3,97 % à 5,56 %, l'objectif étant d'atteindre le seuil légal des 6 % en 2013.

Parallèlement, OSICA mène des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs, comme ce fut le cas lors de la semaine de l'emploi des personnes handicapées en novembre 2012, avec la distribution d'une brochure de la fédération des ESH (Entreprises Sociales pour l'Habitat), inscrivant l'emploi des personnes handicapées comme une responsabilité sociale, au même titre que le logement.



Favoriser les conditions de réussite et d'épanouissement des collaborateurs

Un baromètre social très positif (TNS -SOFRES)

La 3^e édition du baromètre social, initié par le groupe Caisse des Dépôts et conduit par TNS Sofres, s'est déroulée du 12 au 23 novembre 2012.

830 collaborateurs ont été interrogés, 424 ont répondu, soit un taux de participation de plus de 50 %, avec des résultats très encourageants, puisque l'on constate une forte progression des taux par rapport au précédent baromètre social réalisé en 2010.

Pour la plupart des indicateurs, OSICA se situe au-dessus de la moyenne de l'étude comparative réalisée auprès des entreprises privées françaises dans le secteur des services (benchmark France).

À titre d'exemple, 93 % des collaborateurs d'OSICA ont confiance en l'avenir de leur entreprise, alors qu'à l'échelle nationale 60 % des collaborateurs des entreprises françaises ont confiance en l'avenir de leur entreprise.

Parmi ces indicateurs, 88 % des collaborateurs pensent qu'OSICA est une entreprise dynamique (+ 7 points), 76 % pensent que l'entreprise se comporte de manière responsable vis-à-vis de ses collaborateurs (+ 7 points), 72 % estiment avoir un bon équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée (+10 points), et enfin, 86 % trouvent leur travail intéressant (+2 points).



Politique salariale : privilégier la solidarité et la performance

Le nouvel accord salarial du Groupe, signé en 2012 et qui prendra effet en 2013 pour une période de 3 ans, prévoit en premier lieu la garantie du pouvoir d'achat pour les salariés les plus modestes.

Il instaure également, parmi d'autres mesures, une prime de surperformance, liée à l'innovation et à la conduite de projets, qui s'ajoutera aux primes de performance déjà existantes.





Un engagement en faveur des « Emplois d'avenir »

OSICA est engagée dans le dispositif « Emplois d'avenir », qui a pour ambition d'offrir à des jeunes issus des Zones Urbaines Sensibles (ZUS), des Zones de Revitalisation Rurale (ZRR) ou d'outre-mer, et d'un niveau d'étude inférieur ou égal à Bac+3, une première expérience professionnelle pour faciliter leur insertion dans le monde du travail. ►

OSICA a déjà créé deux contrats « Emplois d'avenir » de postes d'aide-gardien, l'un à Achères (78), l'autre à Villiers-le-Bel (95), dont les conventions seront signées en mai 2013, à l'occasion de la signature d'une convention d'engagement entre l'État et l'AORIF (Union Sociale pour l'Habitat d'Île-de-France) pour le déploiement des Emplois d'avenir en Île-de-France.

OSICA prévoit d'élargir le dispositif à plusieurs autres de ses sites en Île-de-France, à raison de 6 embauches environ par an, de 2013 à 2015.



La mutualisation de la gestion de la paie du groupe SNI

Le déploiement au sein du groupe SNI d'un progiciel commun de paie et ressources humaines (Zadig) a conduit à réfléchir à la nécessité d'harmoniser et sécuriser les procédures par une centralisation des tâches de paie au sein d'un Centre de Services Partagés (CSP), comprenant une équipe basée à Montpellier et une équipe basée à Paris, au sein d'OSICA.

Cette dernière, mise en place en novembre 2012, regroupe les services de paie d'OSICA et d'EFIDIS, avec un effectif de 14 personnes pour la gestion d'environ 2 700 paies.

D'ici à juin 2013, toutes les ESH (Entreprises Sociales pour l'Habitat) du Groupe confieront leur gestion de paie au CSP. Cette nouvelle organisation permet de rationaliser les processus de paie en accord avec les autres projets de développement numérique du groupe.

Des conditions de travail améliorées pour les collaborateurs de proximité

Prox'ynergie : valoriser le métier de gardien

« Prox'ynergie » est un projet développé par OSICA et Val-d'Oise Habitat et soutenu par l'Union Sociale pour l'Habitat. Il a pour objectif de créer un véritable réseau de coopération et d'entraide entre les gardiens des deux bailleurs et, à plus long terme, entre l'ensemble des équipes de proximité.

L'idée est de favoriser l'échange et le retour d'expérience pour mutualiser les bonnes pratiques et contribuer ainsi à améliorer le service rendu aux locataires.

Cela passe par une valorisation du métier de gardien, tant sur le plan humain que professionnel.

Il s'agit en effet d'optimiser les pratiques professionnelles des gardiens, dans le respect et la reconnaissance de leur travail. Pour ce faire, le projet intègre un approfondissement des connaissances des institutions et dispositifs environnants (police, EDF, collecteur des déchets, entreprises...) et une meilleure appréhension des situations d'insécurité, des cas d'incivilité ou d'agression.

Depuis mars 2012, deux actions ont été menées avec les jeunes pour valoriser le métier de gardien :

- la mise en place d'un « espace barbecue » à destination des locataires,
- l'opération « Vis ma vie », une proposition de travail auprès du gardien destinée à des jeunes, en contrepartie d'une aide au permis.





L'utilisation de produits d'entretien éco-labellisés

En 2008, OSICA a été la première entreprise à généraliser les produits d'entretien éco-labellisés.

Les produits sélectionnés sont fabriqués à partir d'huiles essentielles et répondent à des critères écologiques stricts concernant leur composition (pas de substances chimiques), leur biodégradabilité et le recyclage à 100 % de leur emballage.

En 2013, le marché des produits d'entretien sera relancé et encore amélioré en tenant compte des remarques des locataires et des salariés.



La réduction de la pénibilité au travail

Le Diagnostic Action Propreté

Lancé dès 2009, le Diagnostic Action Propreté (DAP) vise plusieurs objectifs : réduire la pénibilité des interventions, optimiser les techniques de nettoyage et améliorer la qualité de service rendu aux locataires, la propreté des résidences étant un axe majeur de la satisfaction des clients.

D'abord testé auprès des personnels dans 4 bureaux d'accueil des agences Val de France, Yvelines, Seine-et-Marne et Massy, le DAP a été déployé à l'ensemble des bureaux d'accueils des agences en Île-de-France (Petite-Couronne, Cergy, Villepinte, La Plaine-Saint-Denis et Yerres).

Au 1^{er} juin 2012, 11 nouveaux bureaux d'accueil ont finalisé le DAP.

La mécanisation de la pré-collecte

La pré-collecte des ordures ménagères a longtemps été la tâche la plus pénible du travail des gardiens et des employés d'immeubles.

Même si cette pénibilité est désormais prise en compte dans les projets de réhabilitation et de construction neuve, avec la mise en place de circuits de pré-collecte de plain-pied, sans obstacle et plus proches des points de ramassage, certains gardiens tractaient encore, avant le printemps 2010, des conteneurs de 300 à 700 litres depuis les locaux de vide-ordures jusqu'au point de ramassage des bennes.

Depuis, plus de 70 tracteurs ont été installés sur des sites, dont la configuration rendait la pré-collecte difficile ou parce que les collaborateurs avaient besoin d'un accompagnement spécifique.





SOMMAIRE

**Rotation
et valorisation
des actifs**

p.62

1

**Fondamentaux
de la gestion
locative**

p.66

2

**Ressources
Humaines**

p.66

3

**Comptes
de résultat
et auto-
financement**

p.68

4

Gouvernance

p.72

5

RAPPORT DE GESTION

1 / Rotation et valorisation des actifs

1.1 Évolution du Parc 2009 - 2012 : logements foyers, logements familiaux

	2009	2010	2011	2012
Logements familiaux	39 668	42 103	42 577	42 613
Foyers	12 127	11 649	11 137	11 357
Total logements clôture	51 795	53 752	53 714	53 970

1.2 Mise en chantier de logements neufs 2009 - 2012

	2009	2010	2011	2012	Total cumulé
Logements lancés	691	771	999	431	2 892
Foyers lancés	15	220	-	227	462
Total	706	991	999	658	3 354

1.3 Livraisons de logements neufs et acquisitions 2009 - 2012

	2009	2010	2011	2012	Total cumulé
Logements livrés	396	413	763	333	1 905
Foyers livrés	-	295	129	220	644
Acquisitions	301	1 176	4	9	1 490
Total	697	1 884	896	562	4 039

1.4 Mise en chantier de logements réhabilités 2009 - 2012 (% nb logements et volume)

	2009	2010	2011	2012	Total cumulé
Réhabilitations logements familiaux lancés	1 828	3 214	2 179	1 359	8 500
En % du parc	4,61%	7,63 %	5,12 %	3,19 %	3,19 %
Réhabilitations foyers lancés	-	223	251	292	766
En % du parc	-	1,91%	2,25 %	2,57 %	6,75%
Total	1 828	3 437	2 430	1 651	9 346

1.5 Livraisons de logements réhabilités 2009 - 2012 (% nb logements et volume)

	2009	2010	2011	2012	Total cumulé
Réhabilitations logements familiaux livrés	1 257	1 753	2 709	2 662	8 381
En % du parc	3,17 %	4,16 %	6,36 %	6,25 %	19,67%
Réhabilitations foyers livrés	-	63	84	-	147
En % du parc	-	0,54 %	0,75 %	-	1,29%
Total	1 257	1 816	2 793	2 662	8 528

1.6 Montant des engagements de travaux par an 2009-2012 hors travaux de maintenance et de gros entretien (en K€)

	2009	2010	2011	2012
Développement	94 874	182 310	143 474	77 569
Réhabilitation / Résidentialisation et renouvellement des composants	57 177	68 908	145 051	113 719
Total	152 051	251 218	288 525	191 288

1.7 État d'avancement des conventions ANRU au 31/12/2012

3 065 Démolitions	79 % (2 433)
9 839 Réhabilitations	100 % (9 834)
9 729 Résidentialisations	75 % (7 255)
2 935 Reconstructions	75 % (2 210)

Contractuels

En cours ou livrés

1.8 État d'avancement des DAS et subventions obtenues au 31/12/2012

PHASE	PRP TTC - Estimation actualisée à date (M€)	PRP TTC y compris avenants (M€)	Subventions ANRU Total (M€)	Subventions ANRU sur OS lancés (M€)	Subvention en% du PRP actualisé (M€)
AQS	7	7	3	3	35,15 %
Construction	476	430	42	31	6,47 %
Démolition	114	112	91	54	47,87 %
Projet	6	7	1	1	23,05 %
Réhabilitation	307	238	45	44	14,31 %
Résidentialisation	76	64	28	18	24,07 %
Total	986	858	210	151	15,36 %
Rappel au 31/12/2011	941	864	213	148	15,70 %

PHASE	FAT transmises (M€)	% de FAT transmises sur sub total	% des FAT transmises sur subventions des OS lancés
AQS	2	97,13 %	100 %
Construction	33	77,96 %	100 %
Démolition	56	62,00 %	100 %
Projet	1	99,31 %	100 %
Réhabilitation	40	89,22 %	93,0 %
Résidentialisation	23	81,96 %	90,4 %
Total	156	74,38 %	96,7 %
Rappel au 31/12/2011	134		90,0 %

PHASE	DAS reçues (M€)	% de DAS reçues sur FAT transmises	Avances attendues (M€)	Subventions encaissées (M€)	% encaissement des sub sur DAS reçues
AQS	2,5	99,76 %	0,05	2,2	89,39 %
Construction	31,3	94,60 %	3,08	16	51,08 %
Démolition	47,5	85,86 %	8,41	20,48	42,35 %
Projet	1,4	100 %	-	1,3	91,31 %
Réhabilitation	39,5	98,0 %	4,94	24,27	61,88 %
Résidentialisation	19,9	79,32 %	2,64	9,4	51,88 %
Total	142	90,18 %	18,79 %	74	52,27 %
		94 %	2,46 %	64,27	51,4 %

1.9 Ventes de logements *(en nombre et en % du patrimoine)*

En nombre de logements	2009	2010	2011	2012
Bloc logements	359	636	-	20
Bloc foyers	303	82	206	-
À l'unité	79	92	75	58
Total	741	810	281	78
% du parc vendu	0,20 %	0,22 %	0,18 %	0,18 %

1.10 Dépenses de maintenance par logement 2009-2012 *(en K€ et en équivalent logement)*



1.11 Dépenses de travaux de maintenance 2009-2012 *(en K€ et % des produits locatifs nets)*

	2009	2010	2011	2012
Dépense maintenance <i>(en K€)</i>	24 233	24 294	28 109	27 593
Dépense maintenance en % des produits locatifs nets	12,7 %	11,7 %	13,3 %	12,7 %

2 / Gestion locative

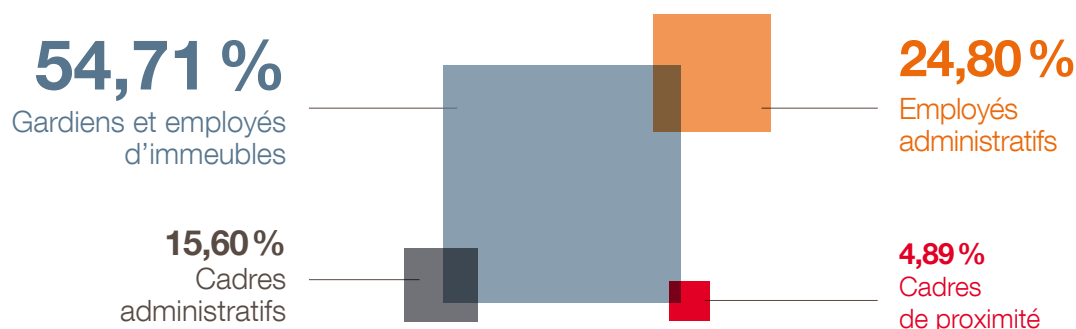
	2009	2010	2011	2012
2.1 Loyer brut <i>(en K€)</i>	195 342	202 644	214 408	219 938
2.2 Stock impayés 2012 <i>(en K€)</i>	17 481	17 190	18 124	19 023
Poids des créances sur MER hors APL	9,20 %	8,46 %	8,79 %	9,10 %
2.3 Attribution	2 967	5 275	5 968	3 599
Taux de rotation 2012	6,88 %	7,38 %	7,86 %	6,91 %
2.4 Vacance relouable	3,44 %	2,38 %	1,79 %	1,48 %
Vacance technique	0,78 %	2,62 %	3 %	3,02 %

3 / Ressources humaines

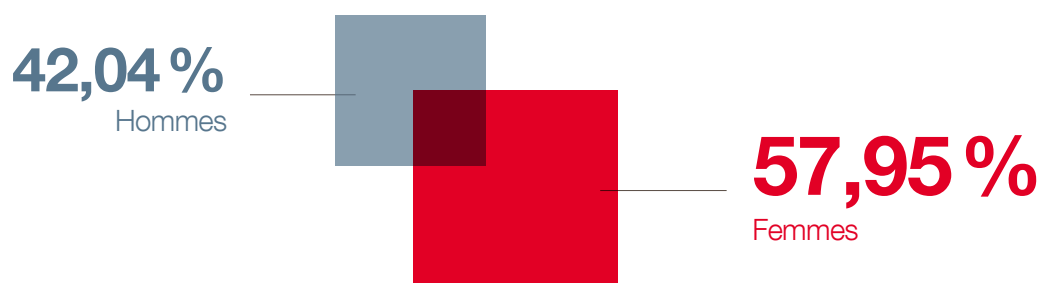
3.1 Évolution des effectifs et masse salariale associée non récupérable *(en K€)*

	2009	2010	2011	2012
Effectifs totaux (ETP)	769	802,8	815,3	842,6
Masse salariale associée non récupérable <i>(en K€)</i>	30 099	29 568	30 153	30 892
Logement pondéré / effectif administratif	62	57	57	55

3.2 Répartition des effectifs par catégorie en 2012



3.3 Répartition hommes/femmes dans l'encadrement en 2012



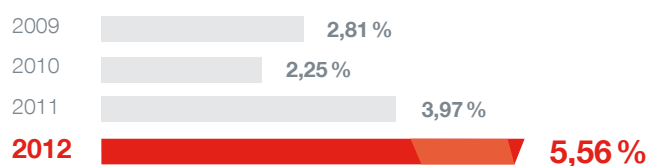
3.4 Répartition hommes/femmes administratifs et proximité en 2012

	Hommes		Femmes	
	43,24 %		66,47 %	
	Administratifs	Proximité	Administratifs	Proximité
Effectifs	95	193	252	319

3.5 Dépenses consacrées à la formation en 2012 (en K€ et en % de la masse salariale)



3.6 Évolution de l'emploi des personnes handicapées 2009 - 2012



4 / Comptes de résultat et autofinancement

4.1 Bilans actif et passif

4.1.1 Bilan actif (en M€)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Actif immobilisé	1 089	1 184	1 305	1 464	1 690	1 932	2 064
Créances d'exploitation	145	172	227	249	232	224	218
Stock	-	-	3	5	1	2	2
Trésorerie nette (retraitée des C/C)	60	66	67	59	67	122	109
Charge à répartir intérêts compensateurs	31	28	-	-	-	-	-
	1 325	1 450	1 601	1 777	1 990	2 280	2 393

4.1.2 Bilan passif (en M€)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Situation nette avant affectation du résultat	86	114	126	203	241	409	440
Résultat	28	39	77	39	84	32	29
Subventions d'investissements nettes	131	152	197	233	265	300	325
Provisions pour risques et charges	35	36	30	31	24	25	27
Emprunts nets : capitaux restant dûs	878	937	957	1 062	1 175	1 321	1 391
Intérêts courus et intérêts compensateurs	45	42	44	37	30	32	31
Autres dettes	109	79	98	122	108	108	108
Pdts constatés d'avance	36	50	73	50	63	55	43
	1 348	1 450	1 602	1 777	1 991	2 281	2 393

4.2 Compte de résultats réalisés (en K€)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
LOYERS NETS	180 751	185 174	193 134	193 662	210 674	212 505	217 491
Autres Produits			206	441	229	294	365
Écart sur charges récupérables	748	56	-3 204	-2 411	-2 571	-1 118	230
PRODUITS NETS	181 499	185 230	190 137	191 692	208 332	211 681	218 086
TOTAL PRODUITS NETS	181 499	185 230	190 137	191 692	208 332	211 681	218 086
REDEVANCES (1)	-1 215	-1 027	-1 363	-1 161	-1 160	-1 159	-934
MAINTENANCE (2)	-24 581	-23 091	-24 177	-24 233	-24 294	-28 109	-27 593
AUTRES CHARGES DIRECTES (3)	-31 010	-30 986	-33 508	-35 727	-38 191	-39 727	-38 547
CHARGES DIRECTES SUR E.I.	-56 806	-55 265	-59 048	-61 121	-63 645	-68 995	-67 074
MARGE SUR COÛTS DIRECTS	124 693	129 965	131 088	130 572	144 687	142 686	151 012
FRAIS GÉNÉRAUX BRUTS	-27 231	-24 142	-25 459	-27 048	-27 515	-27 903	-27 683
PRESTATIONS	-506	-7 186	-6 003	-6 962	-6 403	-6 146	-6 878
FRAIS GÉNÉRAUX NETS	-27 737	-31 329	-31 462	-34 010	-33 919	-34 049	-34 561
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION	96 956	98 636	99 627	96 562	110 769	108 638	116 451
Dotations aux amt (nettes reprises subv)	-35 837	-36 362	-38 583	-36 975	-48 058	-51 790	-55 520
Écart GEP/ PGE	-597	-167	7 673	1 159	1 821	1 833	-152
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	60 522	62 107	68 717	60 745	64 532	58 680	60 779
RÉSULTAT FINANCIER	-30 748	-35 971	-33 890	-38 567	-29 691	-34 636	-40 915
Charges liées au développement				-106	-113	-80	-99
RÉSULTAT COURANT	29 774	26 136	34 826	22 073	34 728	23 964	19 765
Plus-value de cession nette	3 859	12 735	51 799	20 911	56 109	7 850	9 796
Résultat exceptionnel	-3 723	1 888	-7 148	-757	-1 530	2 802	2 358
RÉSULTAT AVANT IMPÔT	29 910	40 759	79 477	40 316	89 362	34 766	30 775
Participation	-1 516	-1 698	-2 331	-1 489	-3 199	-3 012	-2 251
Impôt sur les sociétés (CRL)							
RÉSULTAT NET	28 394	39 061	77 146	38 827	86 163	31 754	28 524

4.3 EBE des produits nets 2006 - 2012 *(en M€ et en %)*

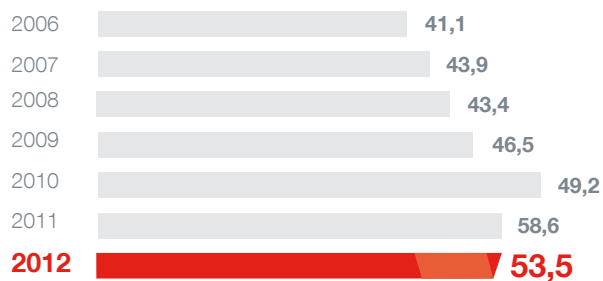
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Excédent brut d'exploitation	97,0	98,6	99,6	96,6	105,0	108,6	116,5
EBE / Produits nets	53,4 %	53,3 %	52,5 %	50,5 %	53,0 %	51,3 %	53,4 %

4.4 Autofinancement (2006 - 2012) *(en M€)*

4.4.1 Capacité d'autofinancement



4.4.2 Remboursements d'emprunts locatifs



4.4.3 Autofinancement détail

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Autofinancement net <i>(en M€)</i>	32,1	28,5	15,2	11,9	18,4	21,0	22,4
Ratio Autofinancement / Produits nets <i>(en %)</i>	17,7 %	15,0 %	8,0 %	6,0 %	9,0 %	9,9 %	10,3 %
Ratio Autofinancement / Eq. logt <i>(en €/logement)</i>	667	585	318	250	382	414	445

4.5 Autres ratios (2006 - 2012)

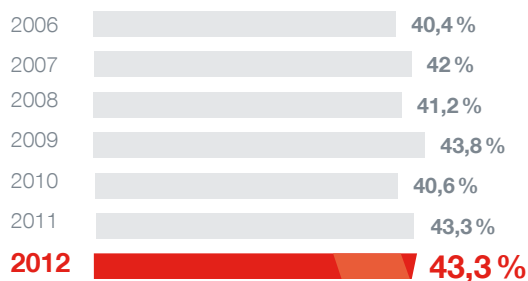
4.5.1 Marge sur coûts directs (en M€)



4.5.2 Coût de gestion (en €/logement et en %)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Par logement pondéré	811	865	895	979	942	948	965
Par produits nets	21,19 %	22,7 %	22,56 %	24,31 %	22,98 %	22,75 %	22,33 %

4.5.3 Ratio Annuités/Loyers



4.5.4 Évolution structurelle de la dette 2006 - 2012 (en M€)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Emprunts bancaires	2,6	340,3	282,9	329,3	332,5	384,4	426,5
Emprunts PLA et PLUS...	779,2	506,6	544,2	604,1	728,2	811,1	834,1
Emprunts collecteurs	109,8	109,9	110,3	128,9	114,4	124,8	130,7
ICNE	13,6	14,4	17,0	13,3	11,8	16,3	18,2
	905,2	971,2	954,5	1 075,6	1 186,7	1 336,6	1 409,5

5 / Gouvernance

5.1 Liste des administrateurs et actionnaires au 31/12/2012

Noms	Représentants	Observations
SNI (Société Nationale immobilière)	Yves CHAZELLE	Administrateur & Actionnaire
Collectivités territoriales		
Communauté d'agglomération de Grand Paris Seine Ouest	Nabiha ATTIA	Actionnaire
Communauté d'agglomération Saint-Quentin-en-Yvelines	Armelle AUBRIET	Actionnaire
Communauté d'agglomération Val de France	Mourad CHIKAOUI	Administrateur & Actionnaire
Conseil général du Val d'Oise	Marie-Evelyne CHRISTIN	Actionnaire
Communauté d'agglomération de Grand Paris Seine Ouest	Claude GALLANT	Actionnaire
Conseil général des Hauts-de-Seine	Nicole GOUETA	Administrateur & Actionnaire
Syndicat d'agglomération nouvelle de Sénart	Marie-José MONVILLE	Actionnaire
Communauté d'agglomération Plaine Centrale Val de Marne	Jean-Jacques PORCHERON	Actionnaire
Communauté d'agglomération de Marne-la-Vallée - Val Maubuée	Michel RICART	Actionnaire
Communauté d'agglomération du Val d'Orge	Nasséra SI ALI	Administrateur & Actionnaire
Représentants des locataires		
Monsieur DIALLO	Confédération générale du Logement (CGL)	Administrateur & Actionnaire
Monsieur LEBEAU	Confédération nationale du Logement (CGL)	Administrateur & Actionnaire
Maryse OFFREDI	Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV)	Administrateur & Actionnaire
Catégorie 4		
CDC	Hubert ALLIER	Administrateur & Actionnaire
Patrick BLANC	-	Administrateur
Karen ESTEVE	-	Administrateur
Pierre-François GOUIFFES	-	Administrateur
Fabrice Munier JOLAIN	-	Administrateur & Actionnaire
Michel LANNEZ	-	Administrateur & Actionnaire
Marianne LAURENT	-	Administrateur
GIC	Marie ORDAS-MONOT	Administrateur & Actionnaire
CDC	Claude SCHNEEGANS	Actionnaire Censeur
Jean SEBEYRAN	Président du Conseil	Administrateur & Actionnaire
Hervé SILBERSTEIN	-	Administrateur
Frédéric DE LA THIBAUDERIE	-	Administrateur
Assistent également aux réunions du Conseil d'Administration		
Cabinet MAZARS Commissaires aux comptes	Julien MARIN-PACHE	
Représentante du Comité d'Entreprise	Marie-Thérèse VALLET	



CRÉDITS ET REMERCIEMENTS

Crédits

Photographes :

Hervé Thouroude : P. 6, 52, 59 - **Olivier Boé** : P. 2, 10 - **Mehrak** : P. 2, 10, 8, 9, 3, 32, 33, 35, 36, 38, 39 ; **Thierry Mamberti** : P. 18, 21, 29, 31, 34, 36, 40, 43, 44, 45, 46, 48, 54, 73 - **Henri Costa** : P. 8, 45 ; **Bertrand Corbara** : P. 8, 22 - **Sylvie Dupic** : P.19, 25, 30, 50, 56, 57, 59 - **Jon Ongkiehong** : P.19, 41 - **Christophe Caudroy** : P. 24 - **La Compagnie du Paysage** : P. 24 - **OSICA** : P. 43 - **Ville de Beauvais** : P.49 - **Grégoire Sévaz** : P. 55 - **Thinkstock** : P. 42, 58 - **Eric Forlini** : Couverture, P. 27 - **A. Deschamps** : P. 60 - **Verrier** - **Sunlight image** : P. 45

Architectes :

p.02 Massy - Domaine de Coulanges - 58 logements - Construction neuve - VEFA COGEDIM
p.08 Montreuil-sous-Bois - Résidence Robespierre - 27 logements - Réhabilitation : Cenci et Jacquot architectes ;
 Les Mureaux - Résidence La Vigne Blanche - 268 logements - Réhabilitation : Damont & Plet Architectes
p.09 Torcy - Résidence Perrier - 27 logements - Construction neuve : Atelier d'architecture BW
p.14 Quincy-sous-Sénart - Résidence 24 arpents - 60 logements - Construction neuve : Chanson et Wagner Architectes
p.17, p. 36 et p.09 Fontenay-le-Fleury - Résidence du Levant - 79 logements - Construction neuve : Agence d'architecture Thierry Lanctuit ; Le Pré Saint Gervais - La Fabric - 34 logements - VEFA - Virtuel Architecture ; Cergy - Résidence Zac Sainte-Appoline - 80 logements - Atelier François Guéron
p.19 Bondy - CROUS de Créteil - 100 logements - Construction neuve : Charrière et Jacob Associés ; Epinay-sur-Seine - Résidence pour jeunes actifs - 220 logements - Construction neuve : Daufresne, Le Garrec & Associés
p.21 Pierrefitte-sur-Seine - Résidence Jules Châtenay - 174 logements - Form'Architecture - Michel Subira-Puig
p.22 Les Mureaux - Résidence La Vigne Blanche - 218 logements - Réhabilitation : Agence TECTUM
p.24 Villiers-le-Bel - Résidence Les Carreaux - 469 logements (Bât B - 30 logements) - Réhabilitation : Agence Magendie architectes
p.25 Mantes-la-Jolie - Résidence Les Inventeurs - 296 logements - Résidentialisation : La Compagnie du Paysage
p.41 Epinay-sur-Seine - Résidence pour jeunes actifs - 220 logements - Construction neuve : Daufresne, Le Garrec & Associés
p.73 Sainte Geneviève des bois - Villa Margot - 36 logements - Construction neuve : Cenci et Jacquot architectes

Remerciements

Nous tenons à remercier les partenaires, locataires et collaborateurs d'OSICA qui ont eu la gentillesse de bien vouloir participer à l'élaboration de ce rapport d'activité en acceptant de se prêter à des interviews, séances photos ou qui ont eu à accompagner des équipes sur le patrimoine pour OSICA.

Directeur de la publication : Jean-Alain Steinfeld

Document supervisé par : Secrétariat Général - Service communication

Conception - Réalisation : l e s e n f a n t s g â t é s



OSICA
Rive de France
100-104, avenue de France
75646 Paris Cedex 13
www.osica.fr

