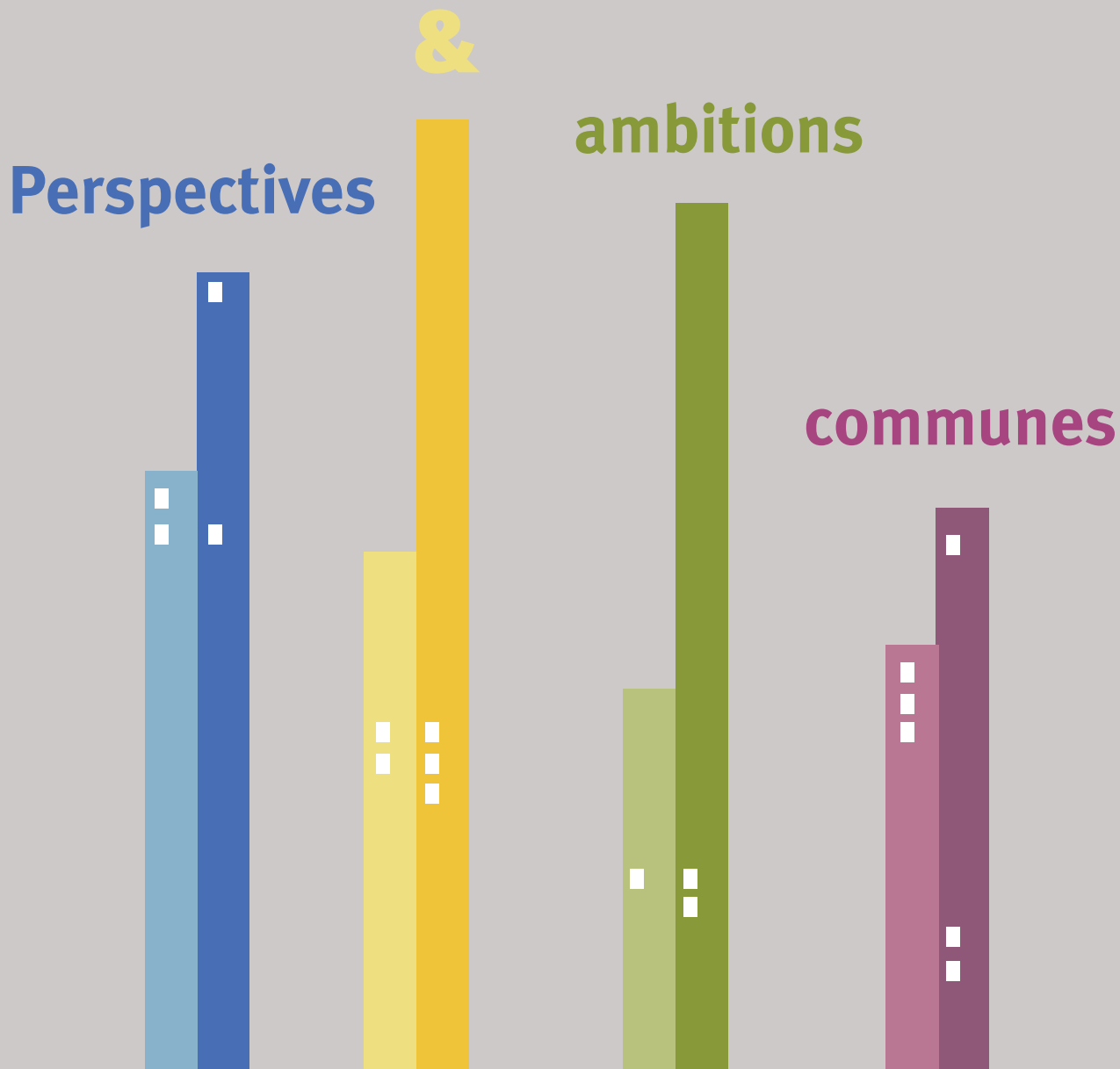








**Perspectives & ambitions communes**

## Une élaboration collective pour

Un postulat de départ, ce plan stratégique devait être le résultat d'une construction partagée, avec :

- ✓ les **administrateurs** invités à participer à plusieurs temps de réflexion,
- ✓ les **partenaires** - agglomération, villes - consultés,
- ✓ les **représentants** des locataires associés,
- ✓ l'ensemble des **collaborateurs** de l'Office, co-élaborateurs pour une vision partagée de l'avenir.



# des ambitions communes

et aussi :

- ✓ Plus d'**1 an** de co-construction
- ✓ **12 ateliers** de travail auxquels 310 salariés ont participé
- ✓ **2 séminaires** administrateurs
- ✓ Des **conseils d'agences** et discussions avec les représentants des locataires
- ✓ Une **grande plénière** avec les salariés, des partenaires et administrateurs pour partager la synthèse du travail engagé
- ✓ Un **partage** avec les élus locaux de l'Agglomération et des villes.
- ✓ Des **échanges** en conseil d'administration et un **vote** à l'unanimité en décembre 2013.



En application des ambitions et orientations qui y sont affirmées, ce plan stratégique a vocation à être traduit dans un plan d'actions opérationnelles.

C'est pourquoi, aux côtés de cette version papier, nous avons développé une version numérique de ce document. Version numérique qui est enrichie et actualisée de fiches synthétiques des actions opérationnelles, de documents multimédias qui témoignent de l'avancée de sa mise en oeuvre. Nous vous invitons donc à enrichir votre lecture en vous référant à cette version en ligne sur :

EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

## CONTEXTE

Nouvelles ambitions  
et perspectives

6

Proximité

1

L'OFFICE,  
ACTEUR DE LA PROXIMITE

8



TERRITOIRE

2

L'OFFICE DANS LA VI(LE)  
MOTEUR DU PROJET DE TERRITOIRE 18



cité

3

L'OFFICE,  
ACTEUR DE LA CITE

26



RÉUSSITE

4

REUNIR  
LES CONDITIONS DE REUSSITE

38





**L**e modèle HLM tant attaqué et si souvent stigmatisé par celles et ceux qui veulent faire du logement une simple marchandise doit nous rendre encore plus fier de notre mission quotidienne au service du public. N'oublions pas que comme la santé ou l'éducation, le logement est à la fois un droit et un bien de première nécessité. Notre niveau d'exigence et la qualité du service rendu aux locataires doivent donc être à la hauteur des devoirs qu'il nous confère.

Notre territoire a été pionnier il y a plus de 100 ans pour ouvrir la voie à une invention politique de grand avenir en France : les HLM. Et il y a 10 ans, sur ce même territoire nous avons fait le choix de regrouper un ensemble d'organismes au sein de Plaine Commune Habitat pour créer un élan nouveau. C'est parce que nous croyons au secteur public du logement que nous avons créé Plaine Commune Habitat qui est à présent un partenaire incontournable du territoire en matière de gestion et de développement d'un habitat de qualité pour tous.

*« Notre territoire a été pionnier il y a plus de 100 ans pour ouvrir la voie à une invention politique de grand avenir en France : les HLM »*



Parce que 10 ans c'est l'occasion pour nous de faire un bilan d'étape de nos actions et de se fixer de nouveaux défis, nous nous sommes engagés au cours de ces derniers mois dans l'élaboration d'une feuille de route commune pour les prochaines années. Le plan stratégique qui vous ait présenté dans ce riche document est donc le fruit de cette démarche collective, originale et inédite qui a associé à la fois les salariés, les administrateurs, les locataires et les élus.

L'inspiration qui a présidé, il y a plus de 100 ans, à l'invention des HLM, guide nos ambitions et perspectives communes qui doivent nous permettre de relever tous ensemble de nouveaux défis au service du logement pour tous et d'un vivre ensemble harmonieux.

**Stéphane PEU, Président**

# Nouvelles ambitions et pers

## Un Office prêt à aller plus loin

Depuis 2005 Plaine Commune Habitat a réussi pleinement le pari de sa création :

- ✓ le patrimoine de l'Office s'est accru de près de 20%
- ✓ 30% des logements existants ont bénéficié d'une réhabilitation,
- ✓ les fondamentaux de gestion rejoignent les valeurs de référence de la profession,
- ✓ l'organisation est stabilisée et cohérente, avec au cœur : la proximité.

## Un fil rouge : la qualité

### La qualité de service au cœur de nos



- ➞ Qualité architecturale
- ➞ Qualité des matériaux
- ➞ Qualité de conception des logements

➞ **Qualité des interventions** sur le parc existant : ascenseurs, portes palières, robinetterie, isolations...





# pectives

## Un territoire porteur de nouvelles ambitions

L'Office doit aujourd'hui contribuer au développement d'un territoire en mouvement.

Compte tenu de l'évolution démographique, du développement économique et de la richesse foncière qui reste mobilisable, **l'agglomération Plaine Commune porte des objectifs de production de logements particulièrement élevés** : à partir de 2016 et pendant 10 ans 4 200 logements dont 1 600 logements sociaux/an. Un pari de croissance auquel Plaine Commune Habitat entend apporter une large contribution en mobilisant toutes ses capacités d'action et d'innovation.

### EN CHIFFRES

Le territoire de Plaine Commune c'est un bassin d'emplois de **120 000 salariés** avec la plus grande croissance démographique d'Ile de France.

## Des enjeux inédits, des réponses nouvelles

L'environnement social, technologique, économique et financier incertain et fragile nécessitent d'avoir une politique volontariste et innovante pour **garantir une croissance territoriale équilibrée, intégratrice et porteuse de justice sociale.** ♦

## projets



- ➞ **Qualité d'entretien des espaces communs, extérieurs et halls**
- ➞ **Qualité de l'information donnée**
- ➞ **Qualité du traitement de la réclamation**
- ➞ **Qualité du vivre ensemble**
- ➞ **Qualité des services de proximité : commerces, parkings**
- ➞ **Qualité de l'environnement.**



L'OFFICE, ACTEUR DE LA *proximité*

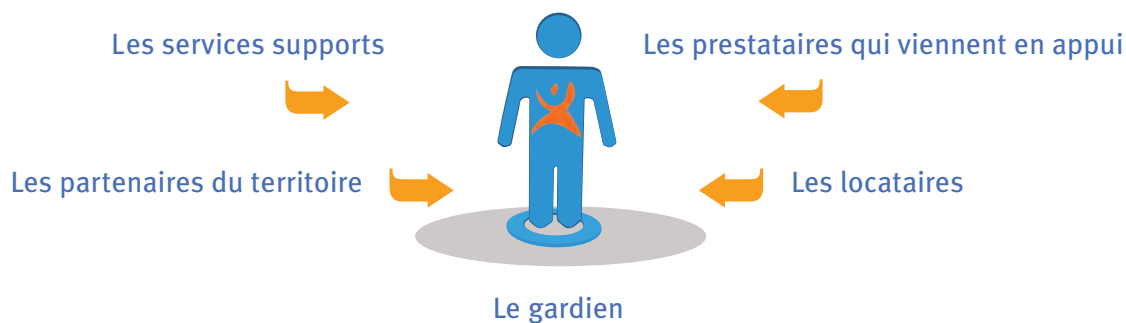
1

« Ce que j'attends de mon bailleur : la tranquillité, la propreté et des relations de qualité avec le personnel de Plaine Commune Habitat, tout particulièrement mon gardien qui suit au quotidien ma résidence. »

Locataire à Floréal - Saint-Denis

# La proximité au cœur des métiers

**Le gardien** c'est le cœur de la proximité, interdépendant de toute une chaîne d'acteurs.



*« Être gardien, c'est être là où on nous attend, avec une obligation de résultat »*

Z.C, gardienne à Fabien-Saint-Denis





EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

## EN CHIFFRES

150 gardiens, premiers interlocuteurs des locataires, répartis sur 70 loges qui dépendent de 4 agences

## Les gardiens aux premières loges

**Notre atout** Le maillage de nos 70 loges, articulées autour de 4 agences, appuyées d'une équipe de développement social urbain. Cet ancrage de proximité permet le développement des relations et la diversité des initiatives avec et pour les locataires.

**Notre volonté** Organiser, former, outiller les gardiens d'immeuble pour qu'ils puissent répondre au mieux aux besoins, aux contraintes et aux enjeux de demain.

Aussi, nous menons une réflexion partagée sur les évolutions du métier de gardien.

## Gardiens : vieux métier, nouvelles missions

**Notre atout** Une dynamique très forte a été conduite en 2012-13 sur l'entretien assuré par les gardiens.

**Notre volonté** Maintenant nous nous mobilisons sur les autres savoir-faire du métier de **gardien, premier représentant de l'Office au quotidien** :

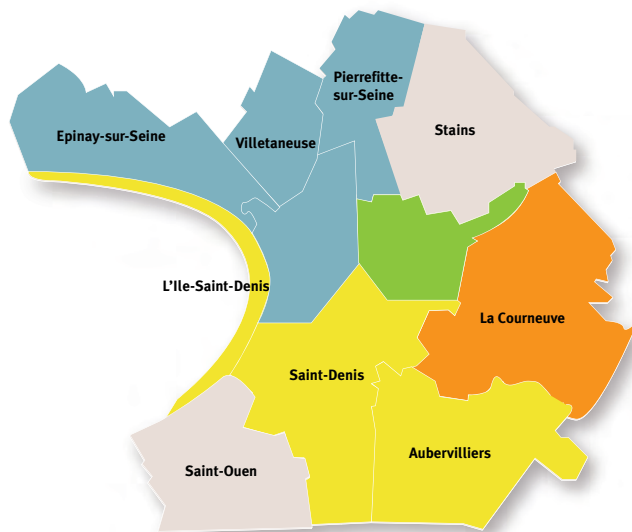
- la relation quotidienne avec les locataires,
- la relation et le contrôle des prestataires,
- la gestion technique des bâtiments,
- la gestion administrative.

# La proximité au cœur des métiers et de l'organisation

## Une répartition du patrimoine sur 4 agences

### EN CHIFFRES

2 millions d'euros réservés aux travaux de proximité qui seront pilotés en direct par les agences à partir de 2015



Agence NORD : 5300 logements

Agence EST : 2700 logements

Agence SUD : 4600 logements

Agence NORD-EST : 4900 logements

## Les agences, pivot de l'organisation

**Notre atout** L'organisation de Plaine Commune Habitat est basée sur la proximité avec les agences au centre de l'organisation. **4 agences qui permettent de mener une action efficace et visible** dans des contextes exigeants et mouvants, avec :

- des décisions réactives et finement ajustées aux contextes du terrain,
- une écoute plus forte des locataires et une lisibilité renforcée de l'action,
- une vision stratégique du territoire dans un objectif constant d'amélioration de la qualité de service,
- des directions fonctionnelles qui doivent apporter un appui aux équipes de proximité, avec leur force de coproduction, d'initiative et d'expertise métiers.

**Notre volonté** Dès 2015 les agences piloteront entièrement les interventions d'entretien technique courant et disposeront des budgets dédiés (2 millions d'euros).

Il s'agit de garantir de façon pragmatique une chaîne d'intervention simple, courte et claire, visant **un renforcement de l'autonomie des agences et la clarification de la chaîne d'interventions**. Cette démarche s'accompagnera de la consolidation des indicateurs de pilotage et d'une attention particulière sur la gestion administrative des agences. ♦





EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

Proximité



# Quotidien et cadre de vie : des

## Propreté

**Notre** *about* Le niveau d'entretien des parties communes et espaces extérieurs relève d'un **équilibre collectif** entre personnels de proximité, prestataires, partenaires publics et locataires avec une élaboration et des évaluations partagées.

Ces dernières années, des évolutions importantes ont eu lieu en termes de gestion quotidienne des sites et il faut poursuivre cette dynamique.

**Notre** *volonté* Dans les mois et les années à venir, Plaine Commune Habitat entend être un acteur clé pour renforcer la coordination entre tous les acteurs de la propreté et aider à ajuster au mieux les attentes légitimes des locataires avec le coût que cela engendre sur les charges par :

- ③ une **sensibilisation et un contrôle renforcés des prestataires** œuvrant à l'entretien du cadre de vie,
- ③ des **plans d'interventions** qui doivent impérativement être **articulés** avec les services de collecte et de voirie,
- ③ la mise en place de plans d'entretien et d'un plan de **contrôle qualité** auxquels les représentants des locataires seront associés.



## EN CHIFFRES

Dès 2013, 16 emplois d'avenir ont été recrutés par Plaine Commune Habitat et l'agglomération pour constituer 1 équipe mobile dédiée à intervenir conjointement sur des espaces extérieurs ciblés.

# enjeux partagés

## Accueil, information et réactivité

**Notre** *à tout* Nos équipes sont des acteurs de proximité et des interlocuteurs que **les habitants privilégient dans leur quotidien.**

### EN CHIFFRES

**73% des locataires privilégient la relation avec leur gardien lorsqu'ils sollicitent l'Office et 57% lisent régulièrement l'information mensuelle qu'ils reçoivent avec leur quittance.**



EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

**Notre** *volonté* Il convient de faire de l'accueil et de la communication l'affaire de tous.

L'accueil physique, téléphonique et l'accès à nos média numériques doivent être facilités et répondre à tous les publics : demandeurs d'informations, demandeurs de logements, nouveaux locataires, locataires en titre, partenaires, prestataires.

La qualité d'information due aux locataires doit être renforcée avec notamment :

- l'affichage systématique des plans d'entretien de chacune des résidences,
- les coordonnées des services à contacter (y compris 24h/24 pour les incidents urgents),
- l'information en continu sur les interventions techniques dans les bâtiments,
- la lisibilité des documents transmis (quittance, relevé de régularisation des charges).

L'Office doit aussi poursuivre ses efforts sur la réactivité des réponses à apporter aux sollicitations des locataires en s'engageant à répondre rapidement et avec efficacité.



## Quotidien et cadre de vie : des enjeux partagés



### Locataires, administrateurs, élus, tous impliqués

**Notre atout** Pour Plaine Commune Habitat le service public du logement suppose une proximité forte avec les locataires, mais aussi une relation de construction partagée. **L'Office propose aux locataires qu'ils soient acteurs des grands projets qui les concernent**, comme sur les réhabilitations pour lesquelles une importante concertation est systématiquement engagée.

#### EN CHIFFRES

**4 administrateurs-référents agences sont étroitement associés aux conseils d'agences et au Conseil de Concertation Locative, aux côtés des 5 administrateurs locataires qui seront renouvelés fin 2014 et pour 4 ans.**

**Notre volonté** L'Office entend se mobiliser pour imaginer des formes renouvelées d'implication des habitants et des associations par :

- l'accroissement du rôle des administrateurs référents d'agences,
- une redynamisation des conseils d'agences, lieux de participation et d'association à la gouvernance de l'office,
- une plus grande association des autres acteurs locaux (villes et agglomération) pour s'assurer d'une compréhension partagée des problématiques mais aussi identifier des effets leviers communs,
- l'appui logistique et financier aux amicales pour favoriser le développement du lien social
- la co-construction de projets avec les amicales : chartes de voisinages, embellissement des espaces extérieurs, campagnes de sensibilisations...



EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

Proximité



**LE SERVICE PUBLIC DU LOGEMENT  
SUPPOSE UNE PROXIMITÉ FORTE AVEC LES  
LOCATAIRES MAIS AUSSI UNE RELATION  
DE CONSTRUCTION PARTAGÉE AVEC  
L'ENSEMBLE DES ACTEURS LOCAUX.**





L'OFFICE, MOTEUR DU PROJET DE

TERRI

2



« L'effort de construction sur le territoire est particulièrement volontariste, avec un objectif de 4 200 nouveaux logements par an dont 1 600 logements sociaux. Bien évidemment Plaine Commune Habitat ne le fera pas seul, mais devra jouer pleinement son rôle pour répondre à cette ambition. »

Patrick BRAOUEZEC, Président de Plaine Commune

# Un accélérateur des constructions



## Construire davantage et durablement

### Notre

#### ATOUT

La société anonyme de coordination, Bâti-Plaine créée à l'été 2013 est une première en France. Elle regroupe en qualité d'actionnaires, Plaine Commune Habitat, la Caps, I3F et ses filiales, RSF et la CLARM, ainsi que l'Office d'Aubervilliers. Cette société a pour vocation de faciliter la construction sur le territoire.

#### EN CHIFFRES

A l'horizon 2018 le patrimoine devrait s'accroître de 1500 logements neufs et atteindre un rythme de 400 nouveaux logements/an.

#### EN CHIFFRES

PCH a été le 1<sup>er</sup> bailleur du territoire à livrer le 1<sup>er</sup> bâtiment BBC (2011), la 1<sup>ère</sup> réhabilitation BBC (2012) et le 1<sup>er</sup> immeuble en ossature bois (2014).

### Notre

#### VOLONTÉ

L'agglomération a une volonté forte de développement de l'habitat pour laquelle Plaine Commune Habitat, grâce à Bâti-Plaine, se mobilise :

- en construisant plus, de l'habitat diversifié et à un coût optimisé,
- en accentuant la démarche ambitieuse de constructions durables, avec les premiers bâtiments passifs et positifs,
- en aidant au rapprochement des salariés de leur habitat pour une gestion durable de la ville et une qualité de vie meilleure,
- en facilitant le parcours résidentiel des locataires avec le développement de l'accession à la propriété grâce à la Caps.





*PLAINE COMMUNE HABITAT, AU TRAVERS  
DE BÂTIPLAINE, A L'AMBITION DE  
CONSTRUIRE PLUS, MAIS AUSSI DE  
CONSTRUIRE DURABLEMENT.*





# Le garant de la qualité du patrimoine

## Un patrimoine modernisé

### Notre

#### ATOUT

Les efforts d'amélioration du patrimoine ont été considérables ces dernières années avec la succession de réhabilitations et l'enchaînement de programmes thématiques de gros travaux : ascenseurs, parkings, étanchéité, robinetteries, portes palières, mises aux normes électriques...

#### EN CHIFFRES

**30% du patrimoine a été réhabilité en 4 ans et d'ici 2018 tout le patrimoine ancien, soit 10 000 autres logements, le sera.**

### Notre

#### AMBITION

Au terme du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), l'Office porte l'ambition que la totalité de son patrimoine soit modernisé, soit :

- 10 000 logements en plus de rénovés et 3000 résidentialisés,
- 10% du patrimoine accessible aux personnes à mobilité réduite,
- tous les logements équipés de portes palières sécurisées,
- la conformité électrique sur la totalité du parc,
- toutes les parties communes rénovées et équipées de contrôle d'accès,
- la reprise complète des étanchéités,
- la collecte sélective pour la totalité du patrimoine et 6 000 logements équipés de colonnes enterrées,
- toutes les installations de chauffage collectif en télé surveillance et les compteurs de fluides en télé relèves,
- 60% du patrimoine classé en C et B et plus aucun immeuble en classe énergétique E.





## Un Office moteur de la rénovation urbaine

### Notre

#### ATOUT

Impliqué dans 10 projets urbains, Plaine Commune Habitat participe aux projets de rénovation urbaine depuis plus de 10 ans.

### Notre

#### VOLONTÉ

Il s'agit maintenant pour l'Office de s'impliquer activement dans l'élaboration du PNRU 2. Un nouveau programme de rénovation urbaine qui devra permettre d'obtenir les moyens nécessaires pour réaliser, notamment, la rénovation du Franc Moisin-Saint-Denis, du centre ville de Saint-Denis, l'achèvement de la réhabilitation des quartiers nord de La Courneuve ou encore de La Source à Epinay.

Enfin, l'Office acteur des projets de lutte contre l'habitat ancien dégradé engagera des opérations de constructions, d'acquisitions- améliorations et de créations de commerces et d'activités dans ces quartiers. ♦





# Un acteur de la qualité de vi(ll)e

## Le commerce de proximité

### Notre

#### ATOUT

Les commerces et les locaux d'activités, au-delà d'une source de revenus locatifs à part entière, constituent un volet décisif pour le développement d'une urbanité sereine, de qualité et d'activités porteuses d'emplois de proximité.

### Notre

#### VOLONTÉ

L'Office se mobilise pour la création partenariale d'une structure dédiée au portage public de commerces et locaux d'activités, afin d'en garantir une maîtrise et un développement prioritairement axés sur la qualité urbaine et les besoins des habitants.

#### EN CHIFFRES

**416 COMMERCES** et  
locaux d'activité et 6 000  
places de parkings gérées.



*PERMETTRE LE DÉVELOPPEMENT  
D'UN TISSU COMMERCIAL  
DE QUALITÉ, DIVERS ET UTILE  
AUX HABITANTS.*

## **Dynamiser la gestion et la commercialisation des parkings**

Notre

**ATOUT**

L'Office a beaucoup investi dans la rénovation de ses parkings : équipements, vidéo protection.

Notre

**VOLONTÉ**

L'Office doit mener une démarche de dynamisation de la commercialisation de ses parkings en mettant en place une politique tarifaire accessible, homogénéisée, répondant à un zonage urbain cohérent et une offre diversifiée. ♦







L'OFFICE, ACTEUR DE LA **cité**

3

« Il y a urgence à ce que le logement social retrouve sa vocation généraliste. Nous avons la responsabilité de rappeler que 70 % des Français y sont éligibles. Notre organisme se veut porteur et acteur du logement pour tous. »

Laurent RUSSIER, Vice-président de Plaine Commune Habitat et président de la Commission d'Attribution de Logements



# Les HLM : un modèle d'intégration

## Mixité et logement pour tous

### Notre atout

Plaine Commune Habitat est né de la volonté politique des élus du territoire qui ont toujours fait du logement social une priorité et ont une vision généraliste du logement HLM.

### Notre Volonté

Plaine Commune Habitat entend répondre aux besoins des populations en grandes difficultés et reconnus comme prioritaires, mais pas uniquement : près de 70% de la population nationale et plus de 80% sur ce territoire peut prétendre au logement social et l'office entend satisfaire aussi leurs besoins. C'est à cette condition que la mixité sociale pourra être garantie.

## Lien avec le territoire et mobilité

### Notre atout

Le territoire de Plaine Commune est l'un des plus dynamique d'Ile de France : de nombreuses entreprises y installent leur siège social, d'importants pôles universitaires s'y développent.

### Notre Volonté

L'Office doit renforcer son attention envers les jeunes et les salariés du territoire pour aider au rapprochement domicile/travail, assurer un développement équilibré, faciliter les mobilités résidentielles et la décohabitation des jeunes adultes.

### EN CHIFFRES

Sur les programmes neufs  
1/4 des logements sont  
attribués à des -25 ans et  
+98 % sont déjà habitants ou  
salariés du territoire.



# n et de solidarité

EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

## Transparence et équité

### Notre about

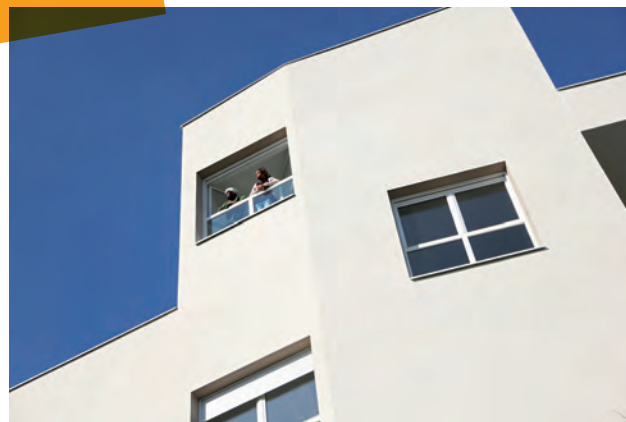
En tant que bailleur social Plaine Commune Habitat se porte garant d'une politique d'attribution en respect avec la réglementation, transparente, et en lien étroit avec l'ensemble des réservataires.

### Notre volonté

Il convient de donner une meilleure information aux demandeurs et plus de visibilité sur les délais de traitement et d'attente.

Ce souci de lisibilité et de transparence devra s'accompagner d'une amélioration des modalités d'organisation interne et d'une mobilisation volontariste pour des objectifs précis :

- ③ meilleure prise en compte de la situation de chacun des sites en amont des attributions,
- ③ garanties sur le niveau de remise en état des logements,
- ③ information complète aux candidats sur le logement et son environnement,
- ③ renforcement des partenariats inter-bailleurs,
- ③ meilleure prise en compte des évolutions sociétales : familles monoparentales ou recomposées, personnes isolées, lutte contre la sur-occupation. ♦



**POUR PLAINE COMMUNE HABITAT  
«LE LOGEMENT POUR TOUS» NE DOIT  
PAS ÊTRE QU'UN SLOGAN, MAIS LA  
VOCATION PREMIÈRE DES HLM.**



# Proposer des logements accessibles

## Maintenir des loyers abordables

### Notre atout

Les 17 500 logements à loyers modérés de l'Office sont la garantie du maintien d'un habitat abordable pour les familles populaires sur le territoire.

### Notre volonté

Avec BâtiPlaine, Plaine Commune Habitat entend intervenir sur l'ensemble des postes qui impactent sur le coût

des logements pour proposer des logements accessibles au plus grand nombre et influencer en faveur d'une politique de construction dynamique de logements HLM afin d'obtenir une baisse du coût du foncier et des coûts de construction qui permettrait d'abaisser le niveau des loyers.

### EN CHIFFRES

Plaine Commune Habitat propose des loyers qui sont, en moyenne, 2 fois moins élevés que dans le privé.







## EN CHIFFRES

Un immeuble réhabilité BBC doit permettre de diviser par 2 la quantité d'énergie dépensée.

## EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

## Aider à la maîtrise des charges

### Notre atout

Plaine Commune Habitat a déjà mis en place des outils de contrôle pour assurer une surveillance continue et en direct des consommations de fluides, comme pour le chauffage.

### Notre volonté

Aux côtés des travaux de rénovation et d'installations d'équipements visant des économies d'énergie, des expertises et des actions de sensibilisations au plus près des besoins seront réalisées, notamment en partenariat avec l'Agence Locale de l'énergie. ♦



# Une mission sociale et citoyenne

## Garantir le droit au logement pour tous

### Notre atout

La mission sociale de l'Office le porte naturellement à être un acteur de l'accès aux droits sociaux des locataires qu'il loge. Son ancrage en grande proximité lui permet d'être en appui des locataires rencontrant des difficultés.

#### EN CHIFFRES

Plaine Commune Habitat a son propre service social qui, chaque année, est en contact et accompagne 2 500 familles.

### Notre volonté

Renforcer notre mission sociale par des mesures concrètes au bénéfice de l'ensemble des locataires dont les plus fragilisés :

- prendre en compte les fragilités sociales dès l'accès au logement,
- viser l'ouverture systématique des droits APL pour les locataires éligibles lors de la signature du bail,
- améliorer encore le traitement social et responsable des difficultés de paiement des loyers en mettant l'accent sur le volet préventif et en renforçant les modalités d'intervention en phase précontentieuse,
- s'impliquer dans des projets tel que le microcrédit social pour prévenir la spirale du surendettement,
- permettre l'accès à une assurance habitation à moindre coût.



# ne à renforcer



## Une mission sociale et citoyenne à renforcer



### Logement et emploi

#### Notre atout

Premier investisseur public du territoire, Plaine Commune Habitat est un important vivier d'emplois non délocalisables, avec une grande diversité de métiers.

#### EN CHIFFRES

Plaine Commune Habitat  
**1<sup>ER</sup>** bailleur au niveau  
national à signer des  
contrats « emplois d'avenir »  
dès 2012. Depuis 12 jeunes  
ont été recrutés.

#### Notre Volonté

L'Office veut développer les interventions au service de l'emploi avec :

- ⑤ le développement des chantiers d'insertion et la systématisation des « job dating » lors des gros chantiers,
- ⑤ la réalisation de chantiers écoles,
- ⑤ le soutien à l'installation d'assistantes maternelles avec des logements adaptés à ce type d'activités.



## La prise en compte des besoins spécifiques

### Notre atout

Les personnels de proximité de Plaine Commune Habitat ont une connaissance fine des habitants logés sur le patrimoine. Ils peuvent donc détecter les situations de fragilités des locataires et ainsi aider à prévenir ou à accompagner les accidents ou les évolutions de la vie.

#### EN CHIFFRES

450 000 euros  
investis en 2013 pour  
répondre aux besoins des  
locataires handicapés ou en  
perte d'autonomie.



### Notre volonté

Il convient de poursuivre et renforcer notre implication dans la prise en charge des nouveaux enjeux sociétaux, en étant facilitateur du maintien à domicile et relais auprès des différents acteurs locaux, comme pour :

- ④ le maintien à domicile des plus de 65 ans qui représentent aujourd'hui 30% des locataires, via des travaux et des services répondants aux besoins de ces publics,
- ④ la détection des souffrances psychosociales et une implication renforcée dans le partenariat avec les différents acteurs du champ médical et médicosocial,
- ④ l'aide à l'accès au logement des femmes ayant subi des violences, dans le cadre du dispositif « un toit pour elle ».





# L'“habiter” ensemble

## Les HLM : lieu et acteur d'échanges

### Notre **atout**

Plaine Commune Habitat est l'un des premiers acteurs publics de proximité auquel le locataire s'adresse pour l'aider à améliorer son quotidien. Une proximité que l'Office encourage dans son organisation comme dans ses projets.

### EN CHIFFRES

Chaque semaine il est proposé aux locataires en moyenne, 1 à 5 initiatives pédagogiques ou de convivialité sur le patrimoine.

### Notre **volonté**

Les projets de développement social urbain doivent encore monter en puissance et répondre sur-mesure aux besoins du terrain avec la multiplication, à différentes échelles, des actions en faveur du mieux vivre ensemble.

Le vivre ensemble c'est porter une attention à l'autre, un coup de main ou un prêt. L'Office souhaite ainsi s'appuyer sur la force du collectif que représente une communauté de plus de 50 000 personnes logées pour s'ouvrir à des projets innovants de proximité.



**AU MÊME TITRE QUE LA CONSTRUCTION ET LA GESTION DU BÂTI, LE VIVRE ENSEMBLE EST UNE PRIORITÉ POUR PLAINE COMMUNE HABITAT.**



EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

Plaine Commune Habitat s'est saisi de ce sujet en développant des campagnes de sensibilisation/mobilisation, des actions de médiation pour la résolution des conflits de voisinage, des partenariats étroits avec les acteurs associatifs de proximité.

Par ailleurs, pour faire face à la petite ou plus grande délinquance qui peut miner le quotidien des résidents, l'Office s'est doté d'une mission Tranquillité/Sécurité en articulation permanente avec les forces de l'ordre et de justice.

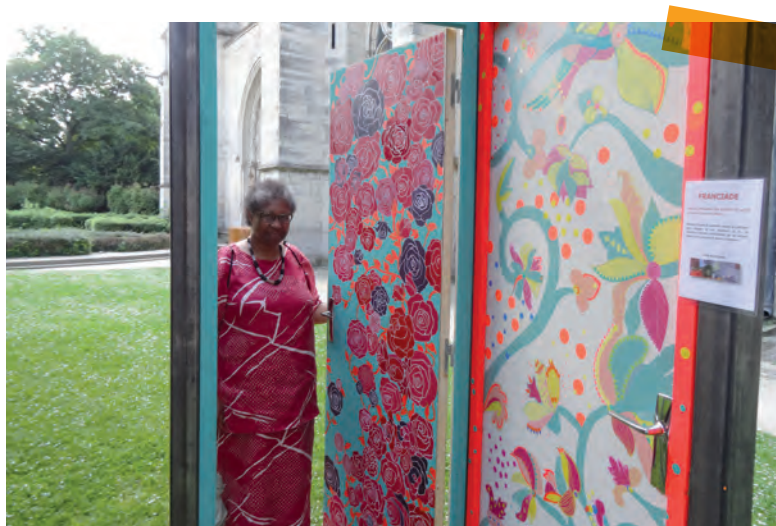
## Les enjeux de tranquillité

### Notre ajout

Même si l'Office ne saurait se substituer aux fonctions régaliennes de l'Etat, nous devons apporter des réponses dans ce domaine essentiel du vivre ensemble.

### Notre Volonté

Aller encore plus loin dans la prévention. Et lorsque la prévention ne suffit pas, mener une action de responsabilisation financière individuelle des locataires indécents qui ne respectent pas le règlement intérieur de nos résidences. ♦





L'OFFICE RÉUNIT LES CONDITIONS DE LA

4

## RÉUSSITE

*« La force première de l'Office c'est d'abord ces militants du logement social et du service public que sont ses salariés, leurs valeurs fortes qui se mettent en actions dans le cadre d'un engagement professionnel au quotidien. »*

Sébastien LONGIN, Directeur général



# Notre première force : le perso

## Des militants du logement social

### Notre ATOUT

Les atouts premiers de toute organisation sont les femmes et les hommes œuvrant au sein d'un collectif de travail. Ceci est d'autant plus vrai à Plaine Commune Habitat où nos missions comportent un sens social et humain fort. En tant que bailleur public, à l'instar d'autres acteurs du champ des politiques publiques et de l'économie sociale et solidaire nos valeurs sont constitutives de nos missions.

*EN TANT QUE BAILLEUR PUBLIC, NOS VALEURS SONT CONSTITUTIVES DE NOS MISSIONS, ELLES SONT MÊME NOTRE RAISON D'ÊTRE*

### Notre VOLONTÉ

Il convient de traduire nos règles communes de travail et préciser les rôles de chacun dans l'élaboration partagée d'une charte du « collectif de travail et du management » pour hisser au premier plan nos valeurs et ambitions.

### EN CHIFFRES

800 000 euros consacrés  
à la formation professionnelle,  
avec une moyenne de 5,5  
jours de formation par  
salarié et par an.





EN SAVOIR + SUR

[www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)

## Le bien faire et bien être au travail

Notre

ATOUT

Des efforts considérables en faveur de la professionnalisation des personnels ont été conduits ces dernières années. Par ailleurs, le bien être au travail est un axe de réflexion et de mobilisation collective.

Notre

VOLONTÉ

Alors que les compétences se complexifient, que de nouveaux métiers, de nouvelles activités apparaissent,

il faut offrir à chacun, des formations adaptées, répondant aux besoins et aux centres d'intérêt des personnels. Par ailleurs, dans le cadre d'un dialogue social continu, il convient de faire respecter et même faire progresser :

- l'égalité professionnelle hommes/femmes,
- l'accomplissement personnel dans le travail,
- la prévention en faveur des seniors et convention de génération,
- le collectif de travail,
- la lutte contre la pénibilité au travail. ♦

# Des projets structurants

## Pilotage et développement maîtrisé

### Notre ATOUT

Un important travail de modernisation de l'Office autour de la consolidation de ses fondamentaux de gestion et d'organisation a été mené ces dernières années. Il est essentiel de consolider ces acquis et d'ouvrir de nouveaux chantiers pour être au rendez-vous de nos ambitions.

### Notre VOLONTÉ

Plaine Commune Habitat prépare l'avenir par :

- la poursuite du travail de consolidation et de fiabilisation sur ses différentes fonctions pour garantir les fondamentaux de gestion et prévenir les risques,
- l'adoption d'une culture de projet en se dotant de ressources en interne pour le suivi, l'accompagnement, le conseil,
- la modernisation de nos systèmes d'information,
- le développement de nouvelles missions et services en lien avec nos structures partenaires.







## Au centre du territoire

### Notre ATOUT

La construction du futur siège de Plaine Commune Habitat qui sera livré fin 2015 est à la fois un symbole du développement de l'Office et de son identité communautaire. Il occupera une place centrale sur le territoire, La Porte de Paris, dans un quartier emblématique du développement réussi du territoire, tout près du Stade de France.

### Notre VOLONTÉ

Par ce nouveau siège, Plaine Commune Habitat veut :

- améliorer les conditions d'accueil des visiteurs,
- améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs et créer les conditions d'une transversalité accrue entre services,
- faire des économies de gestion en supprimant le coût élevé de la location actuelle et en se dotant d'un bien valorisable. ♦

EN SAVOIR + SUR

[www.opf-plainecommunehabitat.fr/planstrategique](http://www.opf-plainecommunehabitat.fr/planstrategique)



*LA CONSTRUCTION DU FUTUR  
SIÈGE EST À LA FOIS UN SYMBOLE  
DU DÉVELOPPEMENT DE L'OFFICE  
MAIS AUSSI DE SON IDENTITÉ  
COMMUNAUTAIRE.*



**Directeur de la publication :** Sébastien LONGIN, Directeur général • **Rédaction en chef :** Lucie GARRET, Directrice des relations publiques • **Rédaction :** les directeurs de départements et chefs de projets • **Crédits photos :** Yann Mambert, Luc Boegly, Thomas Lannes, Plaine Commune Habitat • **Conception et réalisation :** Nateva communication • **Impression :** PSD, sur papier composé de 60% de fibres recyclées et 40% de fibres vierges certifiées FSC (issues de forêts gérées durablement) • Octobre 2014.

---

# CONCLUSION

**Plaine Commune Habitat s'apprête à fêter ses 10 ans, en 2015.** Dix années, bientôt, au cours desquelles les équipes ont signé des projets porteurs pour l'Office. Des projets qui nous permettent de disposer d'outils performants qui contribuent à améliorer la qualité de service rendu aux locataires, mais également les conditions de travail des salariés. Mais toutes ces avancées ne sont pas une fin en soi. Plutôt des appuis pour aller plus loin. C'est ce que vise la feuille de route fixée dans le cadre du plan stratégique pour être au rendez-vous des grands enjeux du territoire et répondre ensemble aux grands défis de l'Office d'aujourd'hui - efficacité, qualité de service, vivre ensemble- et de demain - développement du patrimoine.

---



[www.oph-plainecommunehabitat.fr](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr)