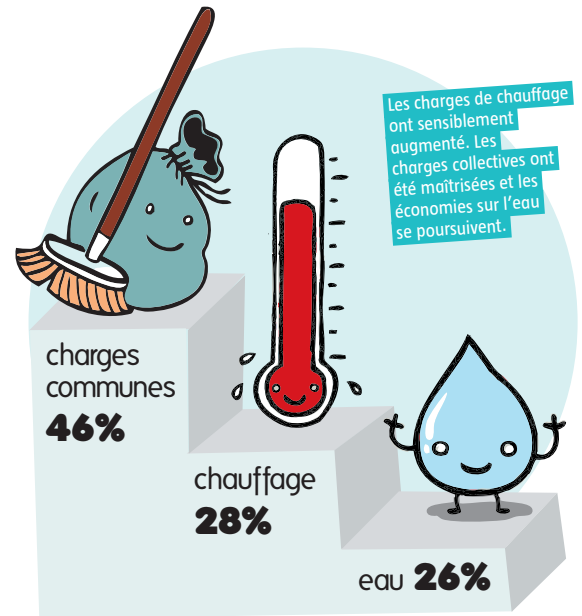




LES CHARGES EN TOUTE TRANSPARENCE

Plaine Commune Habitat va procéder à la régularisation des charges 2010. Elles seront comptabilisées sur la quittance de fin juin. En amont, il est important que vous ayez toutes les informations pour comprendre en quoi consiste cette régularisation des charges, ce que vous payez, quand et pourquoi.



Les charges représentent environ 40% de la quittance. Non prises en compte par l'APL, il est d'autant plus important d'y être attentifs et d'en maîtriser le poids. Sur ce point, l'année 2010 a été marquée par des avancées, mais aussi des obstacles :

Une bonne maîtrise des charges collectives. Les charges collectives comprennent les charges communes pour le personnel, l'entretien des immeubles et espaces communs (ex : nettoyage, ordures ménagères...), les charges fixes qui couvrent l'entretien et le coût de location des équipements (ex : location des compteurs d'eau), les charges d'ascenseurs, les charges de parking. Cette maîtrise des charges collectives en 2010 récompense les efforts de Plaine Commune Habitat pour rechercher le plus juste équilibre entre des prestations de qualité et un coût raisonnable, notamment au moment de la renégociation des

contrats de maintenance avec les prestataires.

Des provisions globalement bien ajustées qui permettent d'avoir l'écart le moins important possible entre les provisions versées chaque mois et la régularisation annuelle.

Des dépenses en eau encore trop souvent en hausse pour certains locataires. D'où la volonté de Plaine Commune Habitat de poursuivre ses actions de sensibilisation sur les économies d'eau auprès des locataires et une modernisation des équipements sanitaires (systématiquement au moment des réhabilitations et peu à peu sur le reste du patrimoine) qui permet mécaniquement de moins consommer d'eau.

Une hausse des dépenses de chauffage due à la conjugaison de plusieurs facteurs :

- la rigueur climatique de l'année 2010 avec un chute importante

des températures dès début octobre

- la forte hausse du prix de l'énergie
- des équipements différents d'une résidence à l'autre, en fonction des villes et des modes de chauffage. Des disparités en terme de distribution de chauffage qui font que les locataires n'ont pas tous les mêmes prestations au même coût. C'est essentiellement sur cette question du chauffage

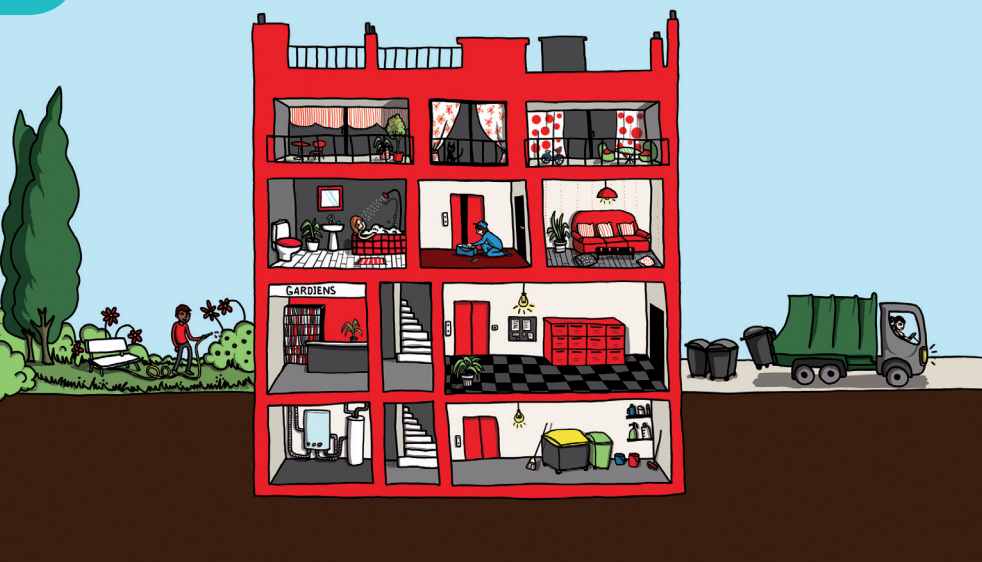
que se jouent les principales différences entre les locataires qui sont remboursés et ceux dont les provisions n'ont pas été suffisantes.

DÉFINITION

Chaque mois les locataires paient avec leur loyer un acompte de charges. A réception de l'intégralité des factures de l'année échue, le calcul, entre les montants perçus auprès des locataires et les factures effectivement payées, est fait : c'est la régularisation des charges.

Repères

- baisse moyenne de -4% des charges communes
- hausse de +12% du prix du megawatt d'énergie pour le chauffage urbain de Saint-Denis et hausse de plus de 20% du prix du gaz en France en un an
- Facture de chauffage moyenne par an par logement : 560 euros à Saint-Denis et 520 euros à La Courneuve, alors qu'une facture de chauffage au gaz individuel est de 920 euros (chiffres de Gaz de France)
- Les locataires de PCH bénéficient en moyenne d'un tarif de l'eau à 3,79 euros/m³ quand la moyenne sur le territoire est de 4,12 euros m³



CALENDRIER



• FIN MAI - DÉBUT JUIN

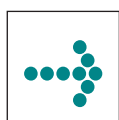
En même temps que l'avis d'échéance chaque locataire reçoit, dans une enveloppe différente, **un tableau de décompte des charges individualisées** qui seront régularisées sur la quittance du mois suivant, soit fin juin- début juillet.

• DÉBUT JUIN

Les gardiens procèdent à l'**affichage des décomptes généraux** dans chaque hall d'immeuble.

• FIN JUIN

En même temps que l'avis d'échéance, chaque locataire reçoit, dans une enveloppe différente, le détail de sa **facture de régularisation et le montant est additionné ou soustrait au montant de l'avis d'échéance** à payer début juillet.



QUESTIONS À

Sophie MAILLET, Directrice de l'agence Sud

• COMMENT ÉVOLUENT LES CHARGES COLLECTIVES SUR LE PATRIMOINE DE VOTRE AGENCE ?

Concernant les charges collectives nous bénéficions des efforts de Plaine Commune Habitat pour maintenir ces postes de dépenses sur une grande majorité des immeubles gérés sur Saint-Denis et l'île saint-Denis. Exception faite sur le patrimoine diffus où on se trouve confrontés aux difficultés de maintenir des prestations de qualité à un coût compétitif compte tenu des problèmes d'organisation de travail que pose ce patrimoine émietté. Pour autant nous avons renforcé les prestations pour certains contrats, robinetterie et compteur d'eau, avec un meilleur contrôle des prestations.

• SUR LES CHARGES D'EAU CONSTATEZ-VOUS DES VARIATIONS ?

Les consommations d'eau augmentent un peu et pour ma part je crois beaucoup aux actions de sensibilisations auprès des locataires. Mais c'est un travail de longue haleine dont les résultats ne sont pas immédiats et sur lequel il faut toujours revenir pour changer les comportements.

• ET SUR LE CHAUFFAGE, À L'AGENCE SUD, DONT LE PATRIMOINE EST ESSENTIELLEMENT CONCENTRÉ SUR SAINT-DENIS, IL Y A UNE FORTE PROGRESSION DES CHARGES. POUVEZ-VOUS NOUS DONNER QUELQUES EXPLICATIONS ?

Les charges de chauffage progressent effectivement fortement sur Saint-Denis (+33,10%). Plusieurs raisons à cela : évidemment le froid intense de la fin de l'année 2010, mais aussi l'augmentation des tarifs de l'énergie. Par ailleurs, l'année 2010 a été marquée par un changement de prestataire pour la gestion des installations. Ce changement nécessaire pour cause de renouvellement du marché début septembre, alors que la saison de chauffe a commencé particulièrement tôt (début octobre) a été difficile et a suscité du mécontentement bien compréhensible dans certaines résidences.

Le personnel de Plaine commune Habitat a été fortement mobilisé pour faire en sorte que les qualités des prestations de chauffe soient le plus rapidement possible remises à niveau, nous sommes particulièrement attentifs aux régularisations sur les résidences concernées par les principaux incidents et nous en tirerons les enseignements pour la prochaine saison de chauffe.

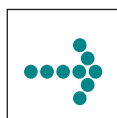
À SAVOIR

LES CHARGES SONT STRICTEMENT CONTRÔLÉES

Le contenu des charges est fixé par décret de loi. Par ailleurs, un mois avant la régularisation, une large information est faite auprès des locataires qui peuvent demander de vérifier les décomptes avec la possibilité de visionner en agence et sur rendez-vous, les factures payées en 2010. Un contrôle auquel procèdent régulièrement les amicales. Enfin, Plaine Commune Habitat a établi une commission des charges. Ses membres issus du conseil d'administration et comprenant des représentants des locataires bénéficient d'explications exhaustives sur les charges.

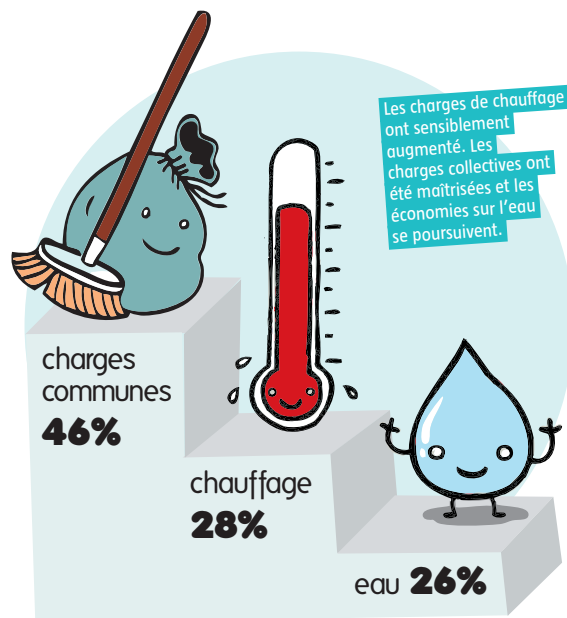
À SAVOIR

UNE QUESTION, BESOIN D'EXPLICATIONS :
votre gardien et le personnel de l'agence se tiennent à votre disposition



LES CHARGES EN TOUTE TRANSPARENCE

Plaine Commune Habitat va procéder à la régularisation des charges 2010. Elles seront comptabilisées sur la quittance de fin juin. En amont, il est important que vous ayez toutes les informations pour comprendre en quoi consiste cette régularisation des charges, ce que vous payez, quand et pourquoi.



Les charges représentent environ 40% de la quittance. Non prises en compte par l'APL, il est d'autant plus important d'y être attentifs et d'en maîtriser le poids. Sur ce point, l'année 2010 a été marquée par des avancées, mais aussi des obstacles :

Une bonne maîtrise des charges collectives. Les charges collectives comprennent les charges communes pour le personnel, l'entretien des immeubles et espaces communs (ex : nettoyage, ordures ménagères...), les charges fixes qui couvrent l'entretien et le coût de location des équipements (ex : location des compteurs d'eau), les charges d'ascenseurs, les charges de parking. Cette maîtrise des charges collectives en 2010 récompense les efforts de Plaine Commune Habitat pour rechercher le plus juste équilibre entre des prestations de qualité et un coût raisonnable, notamment au moment de la renégociation des

contrats de maintenance avec les prestataires.

Des provisions globalement bien ajustées qui permettent d'avoir l'écart le moins important possible entre les provisions versées chaque mois et la régularisation annuelle.

Des dépenses en eau encore trop souvent en hausse pour certains locataires. D'où la volonté de Plaine Commune Habitat de poursuivre ses actions de sensibilisation sur les économies d'eau auprès des locataires et une modernisation des équipements sanitaires (systématiquement au moment des réhabilitations et peu à peu sur le reste du patrimoine) qui permet mécaniquement de moins consommer d'eau.

Une hausse des dépenses de chauffage due à la conjugaison de plusieurs facteurs :

- la rigueur climatique de l'année 2010 avec un chute importante

des températures dès début octobre

- la forte hausse du prix de l'énergie
- des équipements différents d'une résidence à l'autre, en fonction des villes et des modes de chauffage. Des disparités en terme de distribution de chauffage qui font que les locataires n'ont pas tous les mêmes prestations au même coût. C'est essentiellement sur cette question du chauffage

que se jouent les principales différences entre les locataires qui sont remboursés et ceux dont les provisions n'ont pas été suffisantes.

DÉFINITION

Chaque mois les locataires paient avec leur loyer un acompte de charges. A réception de l'intégralité des factures de l'année échue, le calcul, entre les montants perçus auprès des locataires et les factures effectivement payées, est fait : c'est la régularisation des charges.

Repères

- baisse moyenne de -4% des charges communes
- hausse de +12% du prix du megawatt d'énergie pour le chauffage urbain de Saint-Denis et hausse de plus de 20% du prix du gaz en France en un an
- Facture de chauffage moyenne par an par logement : 560 euros à Saint-Denis et 520 euros à La Courneuve, alors qu'une facture de chauffage au gaz individuel est de 920 euros (chiffres de Gaz de France)
- Les locataires de PCH bénéficient en moyenne d'un tarif de l'eau à 3,79 euros/m³ quand la moyenne sur le territoire est de 4,12 euros m³



CALENDRIER



• FIN MAI - DÉBUT JUIN

En même temps que l'avis d'échéance chaque locataire reçoit, dans une enveloppe différente, **un tableau de décompte des charges individualisées** qui seront régularisées sur la quittance du mois suivant, soit fin juin- début juillet.

• DÉBUT JUIN

Les gardiens procèdent à l'**affichage des décomptes généraux** dans chaque hall d'immeuble.

• FIN JUIN

En même temps que l'avis d'échéance, chaque locataire reçoit, dans une enveloppe différente, le détail de sa **facture de régularisation et le montant est additionné ou soustrait au montant de l'avis d'échéance** à payer début juillet.



QUESTIONS À

Marie-Christine BERTRAND,
Directrice de l'agence Est

••• COMMENT ÉVOLUENT LES CHARGES COLLECTIVES SUR LE PATRIMOINE DE VOTRE AGENCE ?

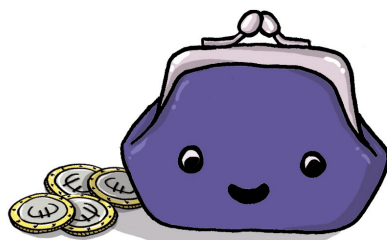
Concernant les charges collectives nous bénéficions des efforts de Plaine Commune Habitat pour maintenir ces postes de dépenses sur une grande majorité des immeubles gérés sur La Courneuve (- 8% en moyenne), exception faite sur 2 des 16 sites. Nous avons concentré nos efforts sur la gestion des personnels et les prestations de nettoyage afin d'optimiser les coûts tout en améliorant la qualité.

••• SUR LES CHARGES D'EAU QUELLE EST LA TENDANCE ?

Le volume global de l'eau consommée est en progression, même si dans la répartition l'eau des communs baisse et l'eau des particuliers, qui est facturée à part, augmente. Les compteurs en radio-relève qui viennent d'être posés amélioreront la qualité du comptage. Par ailleurs, en vue d'aider les locataires à réduire leurs consommations individuelles, l'Agence continue d'accompagner les locataires avec la mise en place d'actions de sensibilisation : appart'futé, exposition sur l'eau.

••• ET SUR LE CHAUFFAGE QUE CONSTATEZ VOUS SUR LE PATRIMOINE DE L'AGENCE EST ?

Le patrimoine se situe dans son intégralité sur La Courneuve, ville qui a fait le choix du chauffage par géothermie. Un choix qui s'avère payant vu qu'en 2010 c'est celui dont le coût a le moins progressé. Toutefois, compte tenu de la rigueur de l'hiver, il est clair que sur l'Agence Est, comme ailleurs, il a fallu davantage chauffer. A noter aussi, une importante partie du patrimoine de La Courneuve est concernée par des réhabilitations et la réfection de réseaux : des travaux de rénovation auxquels nous sommes attentifs car ils améliorent l'isolation et la performance du chauffage pour inverser ou au moins réduire cette tendance à la hausse des consommations.



À SAVOIR

LES CHARGES SONT STRICTEMENT CONTRÔLÉES

Le contenu des charges est fixé par décret de loi. Par ailleurs, un mois avant la régularisation, une large information est faite auprès des locataires qui peuvent demander de vérifier les décomptes avec la possibilité de visionner en agence et sur rendez-vous, les factures payées en 2010. Un contrôle auquel procèdent régulièrement les amicales. Enfin, Plaine Commune Habitat a établi une commission des charges. Ses membres issus du conseil d'administration et comprenant des représentants des locataires bénéficient d'explications exhaustives sur les charges.

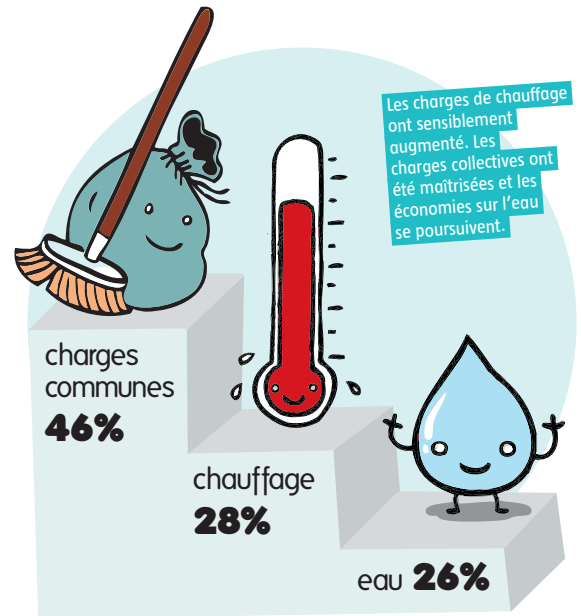
À SAVOIR

UNE QUESTION, BESOIN D'EXPLICATIONS : votre gardien et le personnel de l'agence se tiennent à votre disposition



LES CHARGES EN TOUTE TRANSPARENCE

Plaine Commune Habitat va procéder à la régularisation des charges 2010. Elles seront comptabilisées sur la quittance de fin juin. En amont, il est important que vous ayez toutes les informations pour comprendre en quoi consiste cette régularisation des charges, ce que vous payez, quand et pourquoi.



Les charges représentent environ 40% de la quittance. Non prises en compte par l'APL, il est d'autant plus important d'y être attentifs et d'en maîtriser le poids. Sur ce point, l'année 2010 a été marquée par des avancées, mais aussi des obstacles :

Une bonne maîtrise des charges collectives. Les charges collectives comprennent les charges communes pour le personnel, l'entretien des immeubles et espaces communs (ex : nettoyage, ordures ménagères...), les charges fixes qui couvrent l'entretien et le coût de location des équipements (ex : location des compteurs d'eau), les charges d'ascenseurs, les charges de parking. Cette maîtrise des charges collectives en 2010 récompense les efforts de Plaine Commune Habitat pour rechercher le plus juste équilibre entre des prestations de qualité et un coût raisonnable, notamment au moment de la renégociation des

contrats de maintenance avec les prestataires.

Des provisions globalement bien ajustées qui permettent d'avoir l'écart le moins important possible entre les provisions versées chaque mois et la régularisation annuelle.

Des dépenses en eau encore trop souvent en hausse pour certains locataires. D'où la volonté de Plaine Commune Habitat de poursuivre ses actions de sensibilisation sur les économies d'eau auprès des locataires et une modernisation des équipements sanitaires (systématiquement au moment des réhabilitations et peu à peu sur le reste du patrimoine) qui permet mécaniquement de moins consommer d'eau.

Une hausse des dépenses de chauffage due à la conjugaison de plusieurs facteurs :

- la rigueur climatique de l'année 2010 avec un chute importante

des températures dès début octobre

- la forte hausse du prix de l'énergie
- des équipements différents d'une résidence à l'autre, en fonction des villes et des modes de chauffage. Des disparités en terme de distribution de chauffage qui font que les locataires n'ont pas tous les mêmes prestations au même coût. C'est essentiellement sur cette question du chauffage

que se jouent les principales différences entre les locataires qui sont remboursés et ceux dont les provisions n'ont pas été suffisantes.

DÉFINITION

Chaque mois les locataires paient avec leur loyer un acompte de charges. A réception de l'intégralité des factures de l'année échue, le calcul, entre les montants perçus auprès des locataires et les factures effectivement payées, est fait : c'est la régularisation des charges.

Repères

- baisse moyenne de -4% des charges communes
- hausse de +12% du prix du megawatt d'énergie pour le chauffage urbain de Saint-Denis et hausse de plus de 20% du prix du gaz en France en un an
- Facture de chauffage moyenne par an par logement : 560 euros à Saint-Denis et 520 euros à La Courneuve, alors qu'une facture de chauffage au gaz individuel est de 920 euros (chiffres de Gaz de France)
- Les locataires de PCH bénéficient en moyenne d'un tarif de l'eau à 3,79 euros/m³ quand la moyenne sur le territoire est de 4,12 euros m³



CALENDRIER



• FIN MAI - DÉBUT JUIN

En même temps que l'avis d'échéance chaque locataire reçoit, dans une enveloppe différente, **un tableau de décompte des charges individualisées** qui seront régularisées sur la quittance du mois suivant, soit fin juin - début juillet.

• DÉBUT JUIN

Les gardiens procèdent à l'**affichage des décomptes généraux** dans chaque hall d'immeuble.

• FIN JUIN

En même temps que l'avis d'échéance, chaque locataire reçoit, dans une enveloppe différente, le détail de sa **facture de régularisation et le montant est additionné ou soustrait au montant de l'avis d'échéance** à payer début juillet.



QUESTIONS À

Sylvain TISSERANT, Directeur de l'Agence Nord-Est

• COMMENT ÉVOLUENT LES CHARGES COLLECTIVES SUR LE PATRIMOINE DE VOTRE AGENCE ?

Concernant les charges collectives nous bénéficions des efforts de Plaine Commune Habitat pour maintenir ces postes de dépenses sur une grande majorité des immeubles (- 4.29 % en moyenne). L'effort a porté sur une bonne gestion de personnels et des remplacements qui sont en baisse.

• ET SUR LE CHAUFFAGE, À L'AGENCE NORD-EST, DONT LE PATRIMOINE EST EXCLUSIVEMENT SUR SAINT-DENIS, IL Y A UNE FORTE PROGRESSION DES CHARGES. POUVEZ-VOUS NOUS DONNER QUELQUES EXPLICATIONS ?

Les charges de chauffage progressent effectivement fortement sur Saint-Denis (+33,10%). Plusieurs raisons à cela : évidemment le froid intense de la fin de l'année 2010, mais aussi l'augmentation des tarifs de l'énergie. Par ailleurs, l'année 2010 a été marquée par un changement de prestataire pour la gestion des installations. Ce changement nécessaire pour cause de renouvellement du marché début septembre, alors que la saison de chauffe a commencé particulièrement tôt (début

octobre) a été difficile et a suscité du mécontentement bien compréhensible dans certaines résidences.

Le personnel de Plaine commune Habitat a été fortement mobilisé pour faire en sorte que les qualités des prestations de chauffe soient le plus rapidement possible remises à niveau, nous sommes particulièrement attentifs aux régularisations sur les résidences concernées par les principaux incidents et nous en tirerons les enseignements pour la prochaine saison de chauffe.

• SUR LES CHARGES D'EAU QUELLE EST LA TENDANCE ?

La tendance des consommations d'eau est en moyenne à la baisse (-3.03%) avec cependant des écarts importants entre résidences : -15% à Romain Rolland ou Guynemer, mais + 10% à Stalingrad. Pour ma part je crois aux actions de sensibilisation auprès des locataires. Mais c'est un travail de longue haleine dont les résultats ne sont pas immédiats et sur lequel il faut toujours revenir pour changer les comportements. Nous agissons également en changeant progressivement les équipements de robinetterie.

À SAVOIR

LES CHARGES SONT STRICTEMENT CONTRÔLÉES

Le contenu des charges est fixé par décret de loi. Par ailleurs, un mois avant la régularisation, une large information est faite auprès des locataires qui peuvent demander de vérifier les décomptes avec la possibilité de visionner en agence et sur rendez-vous, les factures payées en 2010. Un contrôle auquel procèdent régulièrement les amicales. Enfin, Plaine Commune Habitat a établi une commission des charges. Ses membres issus du conseil d'administration et comprenant des représentants des locataires bénéficient d'explications exhaustives sur les charges.

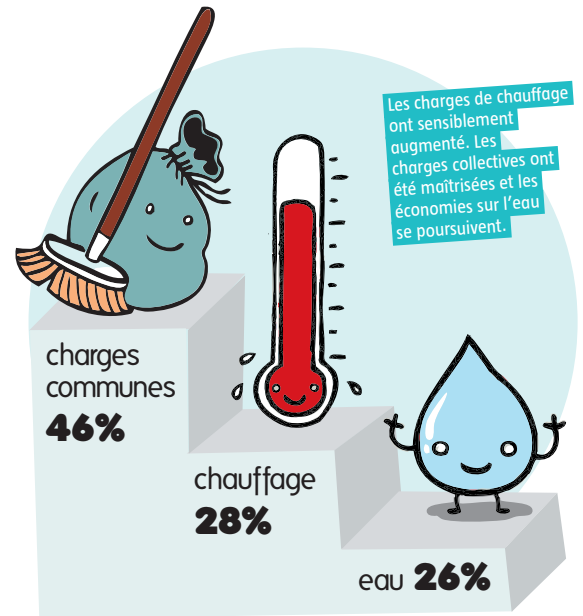
À SAVOIR

UNE QUESTION, BESOIN D'EXPLICATIONS :
votre gardien et le personnel de l'agence se tiennent à votre disposition



LES CHARGES EN TOUTE TRANSPARENCE

Plaine Commune Habitat va procéder à la régularisation des charges 2010. Elles seront comptabilisées sur la quittance de fin juin. En amont, il est important que vous ayez toutes les informations pour comprendre en quoi consiste cette régularisation des charges, ce que vous payez, quand et pourquoi.



Les charges représentent environ 40% de la quittance. Non prises en compte par l'APL, il est d'autant plus important d'y être attentifs et d'en maîtriser le poids. Sur ce point, l'année 2010 a été marquée par des avancées, mais aussi des obstacles :

Une bonne maîtrise des charges collectives. Les charges collectives comprennent les charges communes pour le personnel, l'entretien des immeubles et espaces communs (ex : nettoyage, ordures ménagères...), les charges fixes qui couvrent l'entretien et le coût de location des équipements (ex : location des compteurs d'eau), les charges d'ascenseurs, les charges de parking. Cette maîtrise des charges collectives en 2010 récompense les efforts de Plaine Commune Habitat pour rechercher le plus juste équilibre entre des prestations de qualité et un coût raisonnable, notamment au moment de la renégociation des

contrats de maintenance avec les prestataires.

Des provisions globalement bien ajustées qui permettent d'avoir l'écart le moins important possible entre les provisions versées chaque mois et la régularisation annuelle.

Des dépenses en eau encore trop souvent en hausse pour certains locataires. D'où la volonté de Plaine Commune Habitat de poursuivre ses actions de sensibilisation sur les économies d'eau auprès des locataires et une modernisation des équipements sanitaires (systématiquement au moment des réhabilitations et peu à peu sur le reste du patrimoine) qui permet mécaniquement de moins consommer d'eau.

Une hausse des dépenses de chauffage due à la conjugaison de plusieurs facteurs :

- la rigueur climatique de l'année 2010 avec un chute importante

des températures dès début octobre

- la forte hausse du prix de l'énergie
- des équipements différents d'une résidence à l'autre, en fonction des villes et des modes de chauffage. Des disparités en terme de distribution de chauffage qui font que les locataires n'ont pas tous les mêmes prestations au même coût. C'est essentiellement sur cette question du chauffage

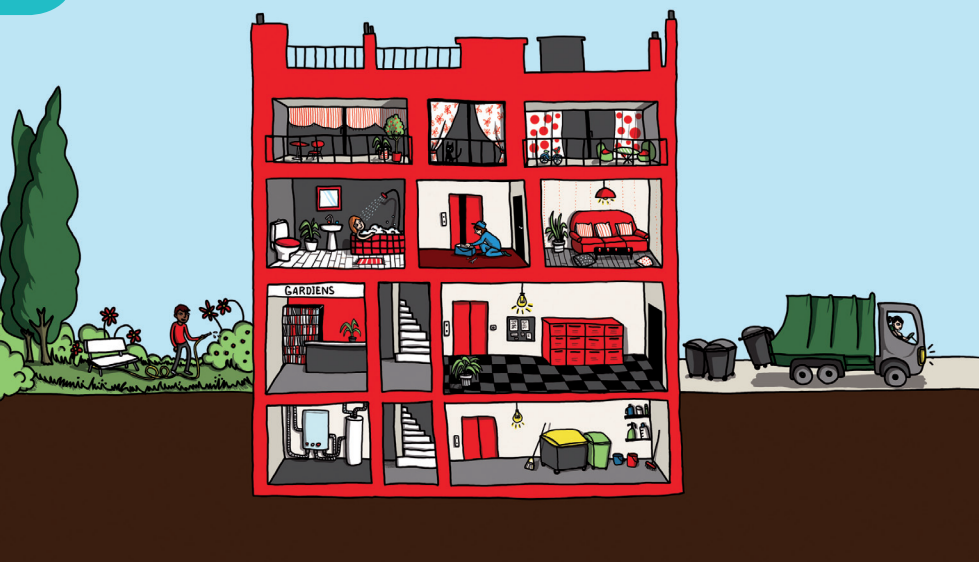
que se jouent les principales différences entre les locataires qui sont remboursés et ceux dont les provisions n'ont pas été suffisantes.

DÉFINITION

Chaque mois les locataires paient avec leur loyer un acompte de charges. A réception de l'intégralité des factures de l'année échue, le calcul, entre les montants perçus auprès des locataires et les factures effectivement payées, est fait : c'est la régularisation des charges.

Repères

- baisse moyenne de -4% des charges communes
- hausse de +12% du prix du megawatt d'énergie pour le chauffage urbain de Saint-Denis et hausse de plus de 20% du prix du gaz en France en un an
- Facture de chauffage moyenne par an par logement : 560 euros à Saint-Denis et 520 euros à La Courneuve, alors qu'une facture de chauffage au gaz individuel est de 920 euros (chiffres de Gaz de France)
- Les locataires de PCH bénéficient en moyenne d'un tarif de l'eau à 3,79 euros/m³ quand la moyenne sur le territoire est de 4,12 euros m³



CALENDRIER



• FIN MAI - DÉBUT JUIN

En même temps que l'avis d'échéance chaque locataire reçoit, dans une enveloppe différente, **un tableau de décompte des charges individualisées** qui seront régularisées sur la quittance du mois suivant, soit fin juin - début juillet.

• DÉBUT JUIN

Les gardiens procèdent à l'**affichage des décomptes généraux** dans chaque hall d'immeuble.

• FIN JUIN

En même temps que l'avis d'échéance, chaque locataire reçoit, dans une enveloppe différente, le détail de sa **facture de régularisation et le montant est additionné ou soustrait au montant de l'avis d'échéance** à payer début juillet.



QUESTIONS À

Stéphane VIGNE, Directeur de l'Agence Nord

• COMMENT ÉVOLUENT LES CHARGES COLLECTIVES SUR LE PATRIMOINE DE VOTRE AGENCE ?

Concernant les charges collectives nous bénéficions des efforts de Plaine Commune Habitat pour maintenir ces postes de dépenses sur une grande majorité des immeubles (- 5.37 % en moyenne). Nous avons concentré nos efforts sur la gestion des personnels et les prestations de nettoyage afin d'optimiser les coûts tout en améliorant la qualité.

• ET SUR LE CHAUFFAGE QUE CONSTATEZ VOUS SUR LE PATRIMOINE DE L'AGENCE NORD ?

La particularité de l'agence c'est la diversité des modes de chauffage d'une résidence à l'autre.

Les charges de chauffage progressent fortement sur Saint-Denis avec le chauffage urbain (+33,10%). Plusieurs raisons à cela : évidemment le froid intense de la fin de l'année 2010, mais aussi l'augmentation des tarifs de l'énergie. Par ailleurs, l'année 2010 a été marquée par un changement de prestataire pour la gestion des installations. Ce changement nécessaire pour cause de renouvellement du marché début septembre, alors que la saison de chauffe a commencé particulièrement tôt (début octobre) a été difficile et a suscité un mécontentement compréhensible. Le

personnel de Plaine commune Habitat a été fortement mobilisé pour faire en sorte que les qualités des prestations de chauffe soient remises à niveau, nous sommes particulièrement attentifs aux régularisations sur les résidences concernées par les principaux incidents et nous en tirons les enseignements pour la prochaine saison de chauffe.

Par contre sur Pierrefitte, chauffé grâce au gaz fourni par des sous-stations rénovées, les dépenses ont baissé de -14.72% preuve de l'efficacité des nouveaux équipements. Et enfin, sur Villetaneuse, nous avons peu de marge de manœuvre puisque nous sommes essentiellement sur du chauffage individuel.

• SUR LES CHARGES D'EAU QUELLE EST LA TENDANCE ?

La tendance des consommations d'eau est en moyenne à la baisse (-1.92%) avec cependant des écarts importants entre résidences. Pour ma part je crois aux actions de sensibilisations auprès des locataires. Mais c'est un travail de longue haleine dont les résultats ne sont pas immédiats et sur lequel il faut toujours revenir pour changer les comportements. Par ailleurs, les travaux faits sur les équipements de robinetterie dans le cadre des réhabilitations devraient porter leurs fruits pour la prochaine régularisation.

À SAVOIR

LES CHARGES SONT STRICTEMENT CONTRÔLÉES

Le contenu des charges est fixé par décret de loi. Par ailleurs, un mois avant la régularisation, une large information est faite auprès des locataires qui peuvent demander de vérifier les décomptes avec la possibilité de visionner en agence et sur rendez-vous, les factures payées en 2010. Un contrôle auquel procèdent régulièrement les amicales. Enfin, Plaine Commune Habitat a établi une commission des charges. Ses membres issus du conseil d'administration et comprenant des représentants des locataires bénéficient d'explications exhaustives sur les charges.

À SAVOIR

UNE QUESTION, BESOIN D'EXPLICATIONS :
votre gardien et le personnel de l'agence se tiennent à votre disposition