

# SOMMAIRE

INTERVIEW de Stéphane Peu, président PAGES 4 - 5

ÉDITO de Martine FLAMANT, directrice générale PAGES 6 - 7

LES FAITS MARQUANTS de l'année 2008 PAGES 8 - 9

LA GOUVERNANCE PAGES 10 - 13

→ les structures de décisions

→ L'organigramme

LES CHIFFRES CLÉS PAGES 14 - 15

## PARTIE 1 PLAINE COMMUNE HABITAT, DÉVELOPPEUR URBAIN RESPECTUEUX DE LA DIVERSITÉ DE SON TERRITOIRE

LE PATRIMOINE GÉRÉ ET LES OPÉRATIONS EN COURS PAGES 18 - 29

LA DIVERSITÉ DES PROJETS PAGES 20 - 21

→ Une activité de développement accrue

→ Une montée en charge des réhabilitations

→ Une forte implication dans des programmes ANRU

LA DIVERSITÉ D'ACTIVITÉS PAGES 22 - 23

→ Locaux commerciaux : une nette amélioration

→ Les premières concrétisations de l'accession sociale à la propriété

→ Le refus de vendre des logements sociaux

## PARTIE 2 PLAINE COMMUNE HABITAT, OUTIL DE SERVICE PUBLIC GARANT DE LA QUALITÉ ET DE LA SOLIDARITÉ

INDICATEURS LOCATIFS PAGES 26 - 27

L'ÉLEVATION DU NIVEAU D'EXIGENCE EN MATIÈRE DE POLITIQUE LOCATIVE ET SOCIALE PAGES 28 - 29

→ Une exigence de qualité dès l'attribution des logements

→ Un accompagnement social essentiel

→ Au cœur des problématiques quotidiennes des locataires

→ Penser le collectif : la plus-value du logement social

→ Le développement de la mission « Tranquillité-Sécurité »

DES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE SERVICE POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE DEMAIN PAGES 30 - 31

→ Des engagements pour répondre aux enjeux de demain

→ Des actions quotidiennes pour maintenir un patrimoine de qualité

→ Des investissements pour le respect de l'environnement

→ Un chantier prioritaire en faveur de la première voie de circulation des locataires : les ascenseurs

→ Parkings : l'importance de rendre l'offre attractive

## PARTIE 3 PLAINE COMMUNE HABITAT, UN PROFESSIONNALISME ET UNE POLITIQUE DE GESTION SOUCIEUSE DE LA PÉRENNITÉ DE L'ORGANISME

QUELQUES RATIOS FINANCIERS ET DE GESTION PAGES 34 - 35

UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES AU SERVICE DES MISSIONS DE SERVICE PUBLIC PAGES 36 - 37

DE PROXIMITÉ

→ Des effectifs stables au service du terrain

→ Une valorisation des personnels par une politique de mobilité et de formation ambitieuse

→ Des équipes investies dans l'amélioration du service rendu aux locataires

→ Des relations sociales marquées par l'évolution du statut des Offices publics de l'habitat

UNE SAINE EXIGENCE DE TRANSPARENCE AUPRÈS DES PARTENAIRES PAGES 38 - 39

→ Les principales caractéristiques de l'exercice 2008

→ Un partenariat rigoureux avec la CGLLS

→ Une politique prudente d'emprunts

→ La mise en place d'outils d'amélioration de notre efficacité

LES PERSPECTIVES : PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT PAGES 40 - 41

→ L'amélioration de la qualité de service

→ La poursuite du développement

→ Une finalisation de l'organisation pour toujours plus d'efficacité

→ L'organigramme 2009

PLAINE  
COMMUNE  
HABITAT



Plaine  
Commune  
Habitat

Office public de l'habitat  
32-38 boulevard Jules-Guesde  
93204 Saint-Denis Cedex  
Tél. : 01 48 13 61 00  
Fax : 01 48 13 61 06

PLAINE  
COMMUNE  
HABITAT



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2008



Plaine  
Commune  
Habitat

Plaine Commune Habitat  
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2008

- Directrice de la publication :  
Martine Flamant
- Coordination : direction  
de la Communication
- Maquette : ACTE 1.1
- Photographies : P. Cazaban,  
P. Dunand, V. Evrard



## INTERVIEW

Stéphane PEU, PRÉSIDENT DE PLAINE COMMUNE HABITAT



### ❖ Quel bilan faites-vous de l'année 2008 ?

En 2008, l'office public Plaine Commune Habitat a confirmé sa détermination à mener une politique active de développement du logement social :

- **Les programmes de rénovation urbaine**, techniquement complexes et nécessitant une bonne coordination en matière de logement et de concertation, sont conduits dans les délais.
- Une attention toute particulière est portée à la **qualité environnementale des opérations de construction** et de réhabilitation avec un partenariat noué avec Cerqual.
- Soucieux de répondre aux besoins criants de logements des familles aux revenus modestes, l'organisme ne cesse d'accroître son offre avec de nouvelles constructions et acquisitions.
- L'office prend des engagements ambitieux, notamment au travers de la convention de patrimoine signée avec la Région Île-de-France **pour réhabiliter plus de 5 000 logements en 5 ans**.
- Dans un contexte de crise économique, où l'augmentation du coût des énergies et des services a une incidence forte sur les quittances, un important travail a été engagé sur la **maîtrise des charges** via un « plan énergie ».

- Par ailleurs, le processus d'amélioration de service se poursuit avec le renforcement du travail de médiation sociale et le déploiement du rôle des agences territorialisées qui montre la volonté de l'organisme **d'être au plus près des locataires**.

Des exemples d'actions et d'engagements qui confirment que l'office public a la volonté de se donner les capacités de se développer au service d'un habitat social de qualité.

### ❖ L'année 2008 a été marquée par des évolutions importantes pour le secteur du logement social. Comment ont-elles été vécues à Plaine Commune Habitat ?

Cette année 2008 a été marquée par les discussions sur la loi de « mobilisation et lutte contre l'exclusion ». Une loi qui ne porte que le nom de « mobilisation », car en réalité elle met en péril le logement social et ses principes de solidarité avec un bail révisable tous les trois ans, l'augmentation du taux et du nombre de locataires assujettis au surloyer, la remise en cause des financements publics nationaux en faveur du secteur public du logement social. Une série de mesures aberrantes dans un contexte où la crise économique s'abat sur nos concitoyens qui, en plus de devoir faire front à leurs difficultés d'emploi, voient se refermer l'accès au logement social. Pourtant, **la crise immobilière qui a, elle aussi, marqué l'année 2008 a prouvé une nouvelle fois que les règles du marché ne suffisent pas et que la régulation publique a son utilité, notamment dans le secteur du logement**. À Plaine Commune Habitat, avec le soutien de la communauté d'agglomération, nous avons fait reculer l'application des nouvelles règles de surloyer ; nous travaillons quotidiennement à ce que l'office public soit gage d'un cadre de vie de qualité et sommes déterminés à porter une vision dynamique de la politique publique en faveur du logement social sur un territoire d'avenir emblématique.

### ❖ Justement, quels sont les atouts du territoire de Plaine Commune et le rôle que l'office public peut et doit y jouer ?

Le territoire de l'agglomération a été confirmé par le président de la République comme « pôle stratégique de développement ». Les enjeux sont considérables. **Il s'agit d'en faire un modèle de développement économique, mais aussi un territoire attractif et solidaire avec de vrais outils qui en garantissent la diversité**. L'office public Plaine Commune Habitat fait partie de ces outils de solidarité qui veilleront à ce que les habitants soient associés à cette dynamique de territoire. Le contrat d'objectif que s'approprient à signer l'office public et la communauté d'agglomération fixera les principes de cette mobilisation commune, pour répondre aux attentes des habitants en matière d'habitat. Espérons qu'au niveau des instances nationales, une réponse pérenne et un soutien financier suivront. Les espoirs que soulèvent les perspectives de Paris Métropole, les engagements pris par le chef de l'État pour rattraper les besoins criants de logements et les attentes des habitants sont grands. Soyons à la hauteur de ces exigences. Dans son champ de compétence, l'office public Plaine Commune Habitat en a la volonté et continuera à en démontrer sa capacité.



## ÉDITO

Martine FLAMANT, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE PLAINE COMMUNE HABITAT



➤ **Continuer à développer un habitat de qualité sur le territoire**  
Que de chemin parcouru depuis le 22 février 2005 – date de création de Plaine Commune Habitat – et aujourd’hui où l’office public peut s’enorgueillir d’être la concrétisation de la volonté politique de la communauté d’agglomération d’avoir un outil entièrement dédié à l’entretien et au développement d’un habitat de qualité sur son territoire.

L’ensemble des équipes de collaborateurs de Plaine Commune Habitat, à quelque niveau que ce soit, ont été les coproducteurs de ce qu’est l’organisme actuel :

- un développeur urbain respectueux de la diversité de son territoire,
- un outil de service public garant de la qualité et de la solidarité,
- un organisme qui entretient son professionnalisme et suit une politique de gestion soucieuse de la pérennité de ses missions de service public.

À chaque niveau d’organisation, à chaque étape d’un projet, Plaine Commune Habitat est résolument tourné vers les locataires, ceux par et pour qui nous assurons nos missions, et qui sont notre moteur pour

davantage nous développer et encore nous améliorer dans les mois et les années à venir.

Parce que rien n’est jamais acquis, il est important de continuer à mobiliser nos valeurs qui sont écoute, respect, équité, rigueur et esprit d’équipe. Des valeurs à défendre, d’autant plus maintenant, dans un contexte économique et social inquiétant, tout particulièrement dans le secteur du logement social. Des valeurs à mettre davantage en exergue sur ce territoire en pleine mutation.

C’est en tout cas dans cette optique que l’ensemble des équipes de l’organisme est résolument tourné vers un développement au service des locataires. En témoignent quelques projets phares qui voient le jour en 2009, tels que la création d’un site internet, la poursuite de l’informatisation des loges des gardiens et la mise en place de la Gestion des relations tiers. Des projets pensés pour les locataires et qui s’appuient sur le professionnalisme des équipes, dont ce rapport d’activité témoigne.

# LES FAITS MARQUANTS

## DE L'ANNÉE 2008

### Janvier

- Mise en place du **plan énergie** en vue d'améliorer la maîtrise des charges.

### Février

- **Réception des institutionnels** de l'office public.
- **Réorganisation de la régie ouvrière** qui travaille sa polyvalence et sa réactivité pour améliorer le quotidien des locataires.



### Mars

- Présentation du rapport d'exécution des **protocoles CGLLS** en conseil d'administration.

### Mai

- **Mise en place de l'intranet ressources humaines** : Axys, outil de gestion informatisé des procédures de ressources humaines.
- **Immeubles en fête** dans les résidences du patrimoine.



### Juin



- **Parution du Guide du locataire**, après un travail de concertation mené avec les représentants des locataires et le personnel de terrain.

### Juillet

- Premier conseil d'administration dans sa nouvelle composition en conformité avec le **nouveau statut** de l'organisme devenu Office public de l'habitat.
- Lancement du processus d'**informatisation des loges** sur les sites de **Franc-Moisin, la Courtille, les Cosmonautes, L'Île-Saint-Denis et Villetaneuse**.



### Septembre

- **Dématérialisation du contrôle des charges** avec remise d'un DVD des comptes aux amicales.

### Octobre

- **Conférence interbailleurs sur la tranquillité** suite à plusieurs agressions du personnel de terrain et mise en place d'un groupe de travail sur le sujet.
- **Livraison de 61 logements neufs à la Plaine Saint-Denis** : la résidence Cristino-Garcia, conçue par l'équipe d'architectes Brenac et Gonzales.



### Octobre



- **Pose de la première pierre**, par la CAPS, de **15 maisons en accession à la propriété** pour une livraison programmée en 2009.

### Novembre

- **Signature du plan « ascenseurs »**, programme pluriannuel de modernisation du parc d'ascenseurs qui s'élève à 18 millions d'euros, dont 10 millions d'euros de prêts contractés auprès de Dexia.
- **Sortie du guide « Contrats de maintenance et d'entretien »**, ouvrage pratique à l'attention des collaborateurs de terrain, qui répertorie tous les interlocuteurs et l'ensemble des procédures pour le suivi des contrats.



### Décembre

- **Signature du protocole d'accord Cerqual** qui acte l'attention portée par l'office public aux enjeux environnementaux.
- Finalisation de la **restructuration du service Logement** pour son fonctionnement effectif à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009.
- **Acquisition de 50 nouveaux logements à Villetaneuse**, ex-propriété d'Axa.





# LA GOUVERNANCE

## LES STRUCTURES DE DÉCISIONS

Plaine Commune Habitat est doté d'une gouvernance élargie qui tient compte des spécificités de ses territoires d'intervention et cherche à être au plus près des préoccupations des locataires.

### → Le conseil d'administration

Par ordonnance du 1<sup>er</sup> février 2007, a été créé le statut des Offices publics de l'habitat (OPH). Conformément au nouveau statut, il revient désormais aux Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), soit à Plaine Commune, de fixer le nombre des administrateurs. Ainsi, le conseil communautaire de Plaine Commune, par délibération du 24 juin 2008, en qualité de collectivité de rattachement, a fixé à 27 membres avec voix délibérative l'effectif du conseil d'administration de Plaine Commune Habitat – à l'exception du commissaire du Gouvernement qui siège avec voix consultative et du représentant du comité d'entreprise –, dont 15 désignés par la communauté d'agglomération. Les administrateurs représentant les locataires passent de trois à cinq, le préfet ne désignant plus de représentants. **Le conseil d'administration s'est réuni à 6 reprises en 2008, dont 4 séances dans sa nouvelle composition.**

Composé de 27 membres, le conseil d'administration définit les grandes orientations de la politique de l'Établissement.

- Stéphane PEU : président
- Laurent RUSSIER : vice-président

### → 15 membres désignés de la communauté d'agglomération Plaine Commune

#### 6 CONSEILLERS COMMUNAUTAIRES

- Michel BOURGAIN, maire de L'Île-Saint-Denis
- Djamel MHOUDINE, conseiller municipal de La Courneuve
- Christian PERNOT, maire adjoint de Pierrefitte-sur-Seine
- Stéphane PEU, maire adjoint de Saint-Denis
- Laurent RUSSIER, conseiller municipal de Saint-Denis
- Bernard VINCENT, conseiller municipal d'Aubervilliers

#### 9 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- Arezki AMMI, personnalité qualifiée
- Anny FAIVRE, conseillère municipale à Épinay-sur-Seine
- Jean-Michel MILLIEZ, maire adjoint à Villetaneuse
- Philippe JUSSERAND, représentant de la Caisse des dépôts et consignations
- Maryse CARDON, personnalité qualifiée
- Gilles HENIQUE, personnalité qualifiée
- Michel HOEN, personnalité qualifiée
- François NIVET, personnalité qualifiée
- Pierre-Yves REBERIOUX, personnalité qualifiée

### → 2 membres représentant des associations dont l'objectif est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées

- Françoise CARAYON, directrice de l'Accueil logement jeunes mères (ALJM)
- Françoise GRINON, représentant de Objectif emploi

### → 1 représentant des organismes collecteurs de la participation à la construction

- Catherine FICHET

### → 1 représentant de la caisse d'allocations familiales de la Seine-Saint-Denis

- Patrick BRECHOTTEAU

### → 1 représentant de l'Union départementale des associations familiales de la Seine-Saint-Denis

- Jacqueline REMACLE-BOURSAUD

### → 2 membres désignés par les organisations syndicales

- Michel LANGLOIS
- Véronique HAMART

### → 5 membres représentants des locataires

- Christian TRIGORY, association Vivre Mieux à Saint-Denis Plaine Commune
- Françoise ROBLIN, Confédération nationale du logement
- Joëlle AUTHIER, association Vivre Mieux à Saint-Denis Plaine Commune
- Claude LE HELLOCO, Confédération nationale du logement
- Claude ROULEAU, association Vivre Mieux à Saint-Denis Plaine Commune

### → Voix consultatives

- Martine FLAMANT, directrice générale
- Olivier DUBAUT, sous-préfet de Saint-Denis, commissaire du Gouvernement
- Amado HONORES, secrétaire du comité d'entreprise



### LE BUREAU

Le bureau est chargé de préparer les affaires à soumettre au conseil d'administration et a reçu délégation permanente par le conseil d'administration pour l'exercice de certaines attributions. Il s'est réuni 11 fois en 2008.

- Stéphane PEU, président.
- Michel BOURGAIN.
- Gilles HENIQUE.
- Jean-Michel MILLIEZ.
- Christian PERNOT.
- Laurent RUSSIER.
- Christian TRIGORY.

### LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS

Elle est chargée d'attribuer nominativement chaque logement locatif loué selon les critères définis au sein du règlement de la commission. Ces critères s'appliquent à l'ensemble des attributions, tout contingent confondu.

- Laurent RUSSIER, président de la commission.
- Patrick BRECHOTTEAU.
- Maryse CARDON.
- Christian PERNOT.
- Jacqueline REMACLE.
- Christian TRIGORY.
- Françoise CARAYON, en qualité de représentante des associations, avec voix consultative.

Le maire de la commune où sont implantés les logements attribués, ou son représentant, est membre de droit de la commission et siège avec voix délibérative.

### LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Elle est chargée d'attribuer les marchés publics (marchés de travaux, nettoyage, entretien, plomberie, espaces verts, ascenseurs...) dans le respect des principes du code des marchés publics.

- Martine FLAMANT, présidente.
- Joëlle AUTHIER, membre titulaire suppléée par Christian TRIGORY.
- Arezki AMMI, membre titulaire suppléé par Bernard VINCENT.

- Gilles HENIQUE, membre titulaire suppléé par Jean-Michel MILLIEZ.
- François NIVET, membre titulaire suppléé par Djamel MHOUDINE.

### LES CONSEILS D'AGENCE

Lieu d'ancrage de la démocratie participative, le conseil d'agence est le trait d'union entre le conseil d'administration de Plaine Commune Habitat, les locataires, les élus locaux et les agents. C'est un lieu d'écoute, de réflexion, de propositions, de préparation aux décisions.

Il se réunit trois fois par an. Présidé par un référent administrateur, il peut être sollicité sur tous les thèmes touchant aux conditions d'habitat et de cadre de vie en termes de réhabilitation, projets, constructions, gestion locative... Il permet également aux représentants des locataires de faire part de leurs remarques, suggestions.

- Laurent RUSSIER, administrateur référent de l'agence Sud.
- Christian PERNOT, administrateur référent de l'agence Nord.
- Gilles HENIQUE, administrateur référent de l'agence Nord-Est.
- François NIVET, administrateur référent de l'agence Est.

### LE GROUPE DE TRAVAIL « PROJETS LOCATAIRES »

Plaine Commune Habitat a également décidé de se doter de commissions et groupes de travail ayant pour thèmes des sujets particuliers :

**La commission d'Action sociale**, présidée par Madame REMACLE.

**La commission des Charges**, présidée par Monsieur DESBIENDRAS puis par Monsieur MILLIEZ.

**La commission PSP**, présidée par Monsieur NIVET puis par Monsieur PEU.

**La commission Énergie et Développement durable**, présidée par Monsieur BOURGAIN.

**Le groupe de travail Projets locataires**, animé par Madame AUTHIER, qui s'intéresse particulièrement aux candidatures proposées par les amicales visant à organiser des moments de

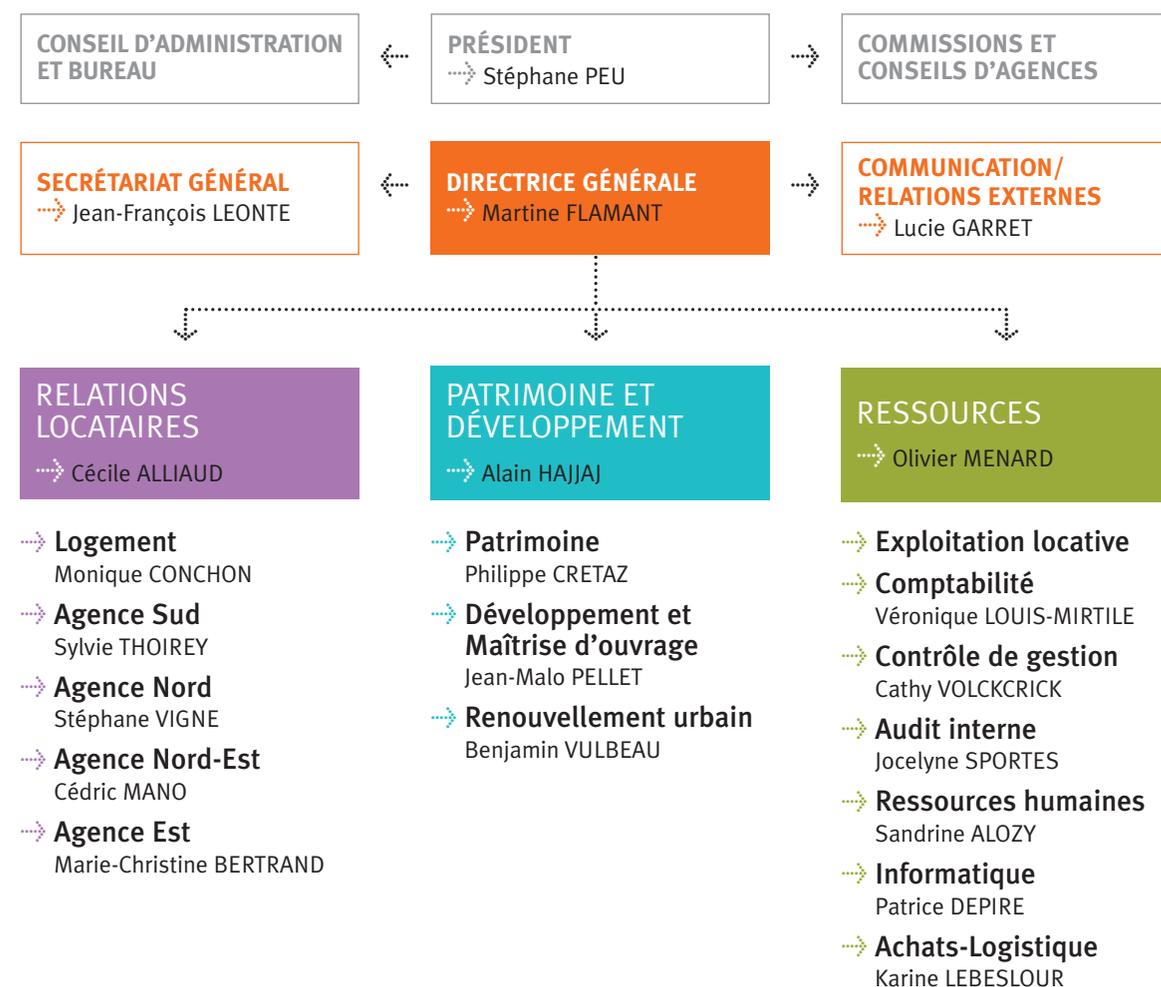
convivialité ou différentes initiatives au sein de la cité. Financés dans le cadre du protocole de concertation locative, une enveloppe représentant 1 euro par logement permet ainsi de soutenir des projets de différentes natures.

**Le groupe de travail Commerces**, animé par Monsieur HENIQUE.



## L'ORGANIGRAMME

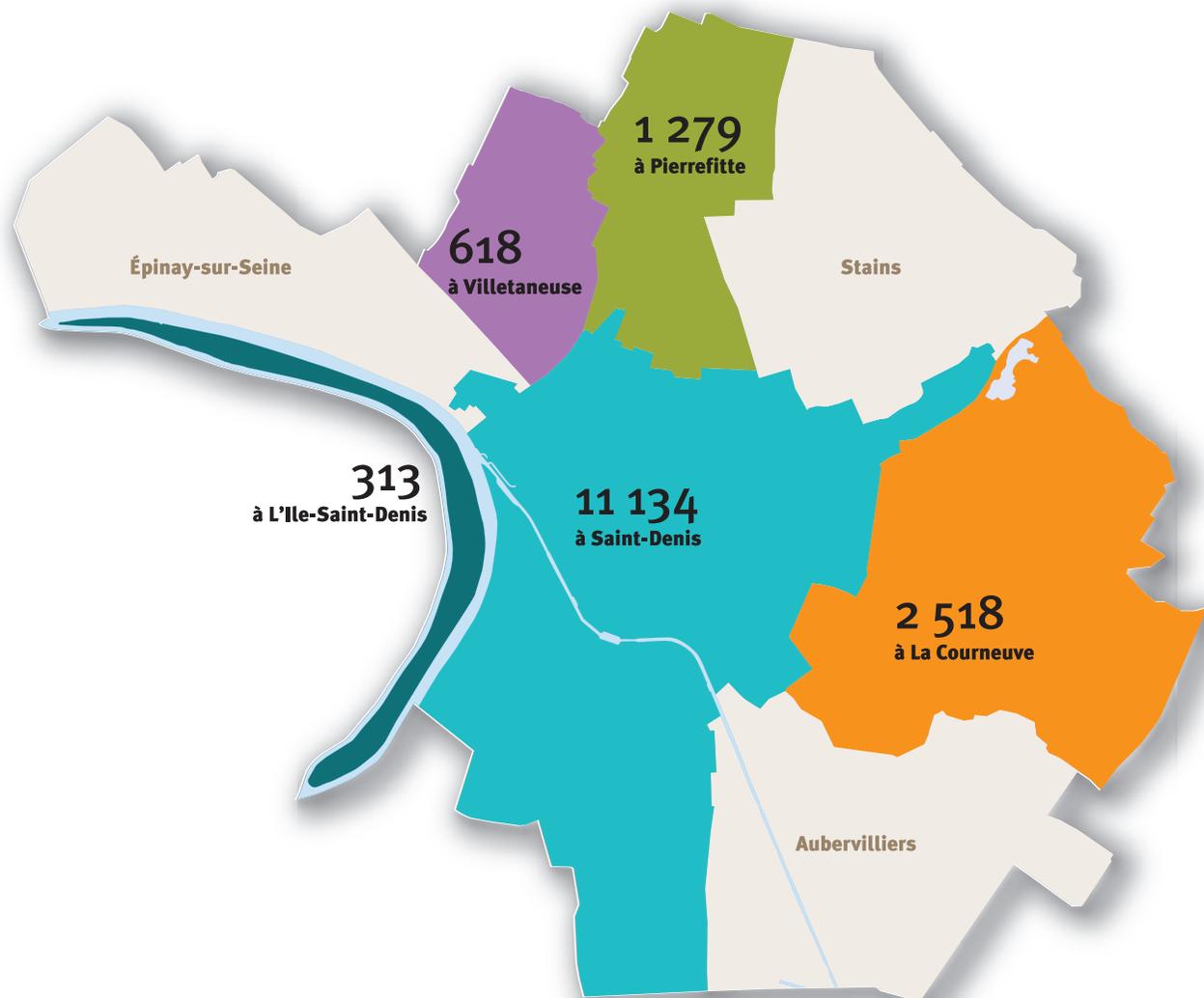
L'organisation des équipes de professionnels de Plaine Commune Habitat est, à quelque niveau que ce soit, tournée vers les locataires et la qualité des services à leur apporter.



# LES CHIFFRES CLÉS

DE 2008

... **15 862** logements gérés sur 5 communes de l'agglomération Plaine Commune dont :



**1 089**

logements attribués

**176** nouveaux logements acquis ou construits

**743** logements mis en chantier

**1 459** logements réhabilités ou en cours de réhabilitation

**16** millions d'euros consacrés à des travaux d'amélioration et d'entretien

**92,5** millions d'euros de chiffre d'affaires

**628** locataires suivis par l'Action sociale

**473** commerces et locaux professionnels

**636** fournisseurs et 22 000 factures

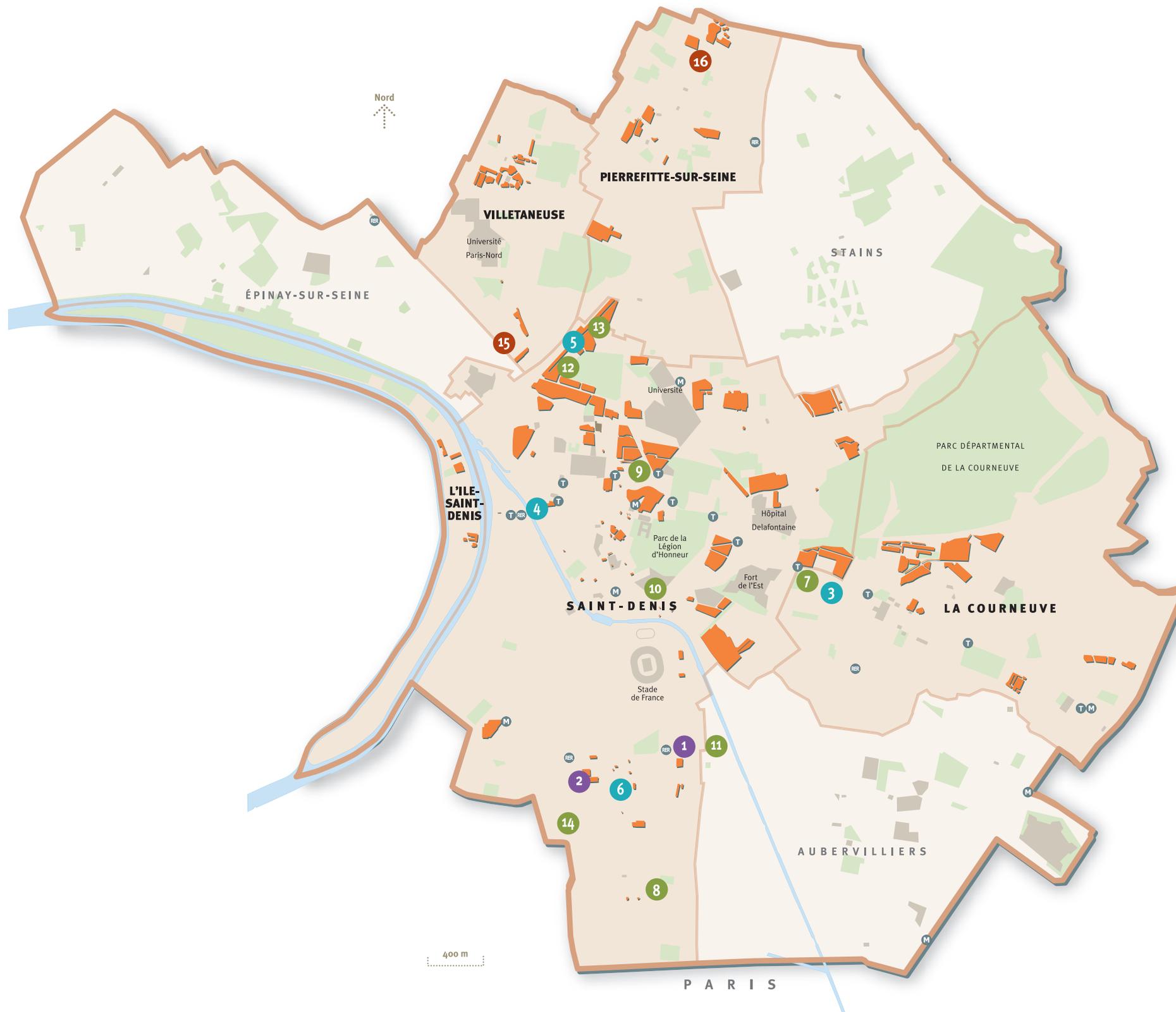
**440** salariés

PLAINE COMMUNE HABITAT

# DÉVELOPPEUR URBAIN RESPECTUEUX DE LA DIVERSITÉ DE SON TERRITOIRE

❖ 2008 fut une année d'activité soutenue en vue d'arriver à satisfaire le besoin de logements et les engagements ambitieux de l'agglomération Plaine Commune en matière d'habitat. L'organisme a engagé des projets sur plusieurs fronts : constructions, acquisitions, améliorations. Et malgré un contexte économique et social tendu, cette politique d'investissements montre ses premiers effets et confirme l'engagement que Plaine Commune Habitat s'est assigné : être l'acteur urbain et le développeur de l'habitat de référence sur le territoire de l'agglomération Plaine Commune.

# LE PATRIMOINE GÉRÉ ET LES OPÉRATIONS EN COURS



## LOGEMENTS NEUFS

- 1 Saint-Denis, Cristino-Garcia**
  - 61 logements à proximité de la station RER B Stade-de-France
  - Livrés à l'automne 2008
- 2 Saint-Denis, Zac du Landy**
  - 109 logements en VEFA sur 4 sites conçus par 4 architectes
  - Les Camélias, 20 logements livrés en 2006
  - Côté Parc et Côté Jardin, 56 logements livrés début 2008

## EN TRAVAUX

- 3 La Courneuve, Nova Curia**
  - 28 logements en VEFA
  - Promoteur : Spirit
  - Livraison prévisionnelle : 1<sup>er</sup> semestre 2009
- 4 Saint-Denis, rue Brise-Échalas**
  - 20 logements en Vefa
  - Promoteur : Nexity
  - Livraison prévisionnelle : courant 2009
- 5 Saint-Denis, Pottier-Timbaud**
  - 92 logements et une PMI dans le quartier Pierre-Sémard
- 6 Saint-Denis, Dubois**
  - 51 Logements en VEFA
  - Promoteur : Meunier

## EN PÉRIODE DE MONTAGE

- 7 La Courneuve, Zac des Clos**
  - 55 logements
- 8 Saint-Denis, Nozal Chaudron**
  - Démarrage des travaux courant 2009
- 9 Saint-Denis, le 104 Péri**
  - 38 logements
  - Permis instruit en 2008 pour un démarrage des travaux en 2009
- 10 Saint-Denis, Porte de Paris**
  - 29 logements
- 11 Aubervilliers, Landy Fillettes**
  - 111 logements en VEFA
  - Promoteur : Meunier
  - Démarrage des travaux en 2009
- 12 Saint-Denis, Front de Parc**
  - 60 logements
  - Désignation de la maîtrise d'œuvre : fin d'année 2008
- 13 Saint-Denis, Joncherolles**
  - 30 logements qui compléteront les 60 logements de Front de Parc
- 14 Saint-Denis, Landy Sud**
  - 70 logements mixtes (maisons individuelles et bâtiment collectif)

## LES ACQUISITIONS AMÉLIORATIONS

- 15 Villetaneuse, résidence route de Saint-Leu**
  - 50 logements acquis à AXA en fin d'année 2008
- 16 Pierrefitte, résidence Gallieni**
  - Logements acquis à AGF en 2007



PARTIE 1 PLAINE COMMUNE HABITAT, DÉVELOPPEUR URBAIN RESPECTUEUX DE LA DIVERSITÉ DE SON TERRITOIRE

## LA DIVERSITÉ DES PROJETS

### UNE ACTIVITÉ DE DÉVELOPPEMENT ACCRUE

L'année 2008 s'est traduite par une forte dynamique de croissance avec l'élévation du nombre de mises en œuvre d'opérations de construction et d'acquisition de nouveaux patrimoines avec :

- la livraison de 3 programmes neufs (soit 117 logements) : Les résidences Coté Parc, Coté Jardin, Cristino-Garcia à Saint-Denis,
- la fin de réalisation de 4 programmes : Potier-Timbaud, Nova Curia, Dubois, Brise-Échalas,
- la mise en chantier de 8 autres opérations, soit 444 logements,
- l'acquisition de 2 programmes neufs en VEFA, soit 56 logements,
- l'acquisition d'un ancien patrimoine d'Axa, soit 50 logements à Villeteuse.

Un rythme soutenu de développement que Plaine Commune Habitat doit en grande partie

à une division « Développement et maîtrise d'ouvrage » (une équipe de 11 personnes) qui trouve les solutions et innovations qui permettent d'augmenter l'offre de logements malgré la forte hausse des coûts de construction, un contexte financier difficile et un foncier qui se fait de plus en plus rare.

À ces données quantitatives s'ajoutent des résultats qualitatifs : architecture et diversité des constructions sont plus que jamais au cœur des préoccupations de l'organisme. L'activité de Plaine Commune Habitat s'illustre par une élévation de ses exigences qualitatives, tant dans le domaine du développement durable que dans la qualité architecturale des programmes. Plaine Commune Habitat mise sur le talent d'équipes d'architectes qui concilient créativité et contraintes budgétaires et confirment la compatibilité du logement social avec un habitat novateur et de qualité. Cette approche qualita-

tive trouve sa traduction dans un recours systématique au label Cerqual « Habitat et Environnement » pour les constructions neuves.

Au-delà de ce label, Plaine Commune Habitat a rehaussé ses exigences en matière de consommation énergétique sur ses constructions neuves en diminuant de 10% supplémentaires la consommation énergétique de référence, en imposant l'obtention de la certification THPE 2005 et en initiant une opération « Bâtiment basse consommation ».

### UNE MONTÉE EN CHARGE DES RÉHABILITATIONS

Plaine Commune Habitat a la forte volonté d'améliorer la qualité de vie de ses locataires dans leur logement et leur environnement. D'où une montée en charge des projets de réhabilitation :

- la livraison d'un programme de réhabilitation : **162 logements sur la résidence Rateau à La Courneuve,**
- le lancement de 6 autres chantiers de réhabilitation (soit 1297 logements) : Moulin de Choisel, Saussaie, Gabriel-Péri, Hénaff (Saint-Denis), Jean-Vilar (Pierrefitte), Pommier du Bois (La Courneuve),
- et le montage de 7 autres programmes (soit 1 926 logements) dont les chantiers sont engagés en 2009.

Des projets de réhabilitation menés dans un esprit de dialogue et de codécision avec les locataires qui va bien au-delà de ce que prévoit la réglementation. En amont d'un projet, les habitants sont tenus informés et associés via une enquête sociale individuelle auprès de chacun, des ateliers de travail sur la base des préconisations techniques et un vote sur le programme définitif des travaux ont lieu.

Des travaux de réhabilitation qui visent essentiellement à améliorer la sécurité et le confort des immeubles et des appartements avec, la majeure partie du temps, des interventions sur les installations électriques et sanitaires complétées par des interventions plus globales sur le bâti et les parties communes avec plusieurs objectifs menés de front : améliorer l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et répondre à la certification Cerqual Patrimoine Habitat. Les opérations de réhabilitation visent systématiquement le label « Habitat et Patrimoine », permettant ainsi de s'assurer d'un niveau de qualité homogène et d'une consommation énergétique encadrée.

Des orientations ambitieuses en matière de réhabilitation qui seraient irréalisables sans les soutiens exceptionnels des partenaires financiers, et sans la subvention Palulos qui perdure grâce au protocole CGLLS dans lequel Plaine Commune Habitat est engagé. Par ailleurs, pour l'ensemble de ses opérations de réhabilitation, l'office public a signé une convention cadre avec la Région Île-de-France pour la réhabilitation de plus de 5 000 logements sur 5 ans. Cette signature permet d'obtenir 12,5 millions d'euros de subventions de la part de la Région.

### UNE FORTE IMPLICATION DANS DES PROGRAMMES ANRU

Certaines opérations de construction et de réhabilitation s'inscrivent dans de grands projets de rénovation urbaine. Plaine Commune Habitat est concerné par des projets ANRU sur 3 villes : La Courneuve, Pierrefitte, Saint-Denis. Cela se traduit par un enchaînement opérationnel dynamique de :

- relogements des locataires concernés par des démolitions,
- réhabilitations et résidentialisations des immeubles des secteurs ANRU,
- démolitions (417 logements),
- reconstructions (508 logements),
- et le lancement de projets d'accession à la propriété (204 logements).

Ces opérations complexes, conduites sur une durée de 5 à 10 ans, permettent de participer à la réflexion et à la mise en place de la ville de demain grâce à de véritables projets de territoire et des interventions sur le bâti, mais aussi de nouvelles délimitations des espaces publics et privés, la création de nouvelles voies de circulation et une remise à plat de la gestion sociale de proximité.



PARTIE 1 PLAINE COMMUNE HABITAT, DÉVELOPPEUR URBAIN RESPECTUEUX DE LA DIVERSITÉ DE SON TERRITOIRE

## LA DIVERSITÉ D'ACTIVITÉS

### LOCAUX COMMERCIAUX : UNE NETTE AMÉLIORATION

Plaine Commune Habitat est propriétaire et gestionnaire de 473 locaux commerciaux, bureaux, locaux d'activité ou ateliers d'artistes. En matière de commercialisation de ces locaux, l'office public a amélioré ses résultats : le stock de locaux vacants a diminué de 20%. Fin 2008, 91,8% des locaux étaient occupés et les recettes ont augmenté de 35% par rapport à 2007. Des améliorations qui résultent des efforts de l'organisme en matière d'entretien, de politique commerciale et de gestion. Des résultats que Plaine Commune Habitat souhaite encore améliorer.

### LES PREMIÈRES CONCRÉTISATIONS DE L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

Soucieux de diversifier le parcours résidentiel des locataires, Plaine Commune a décidé de développer depuis 2007 des projets d'accession sociale à la propriété à travers la CAPS (Coopérative d'accession à la propriété sociale), adossée logistiquement à l'Office public de l'habitat. C'est ainsi qu'un premier programme de 15 maisons individuelles a été lancé sur Saint-Denis, dont 14 ont trouvé acquéreur en 2008, pour un emménagement prévu en 2009.

Les plans de financements de ces logements – prioritairement réservés aux locataires de Plaine Commune Habitat – permettent, grâce à des prix de vente inférieurs à ceux du marché, de proposer à des ménages d'accéder à la propriété alors que les conditions de vente du secteur privé les excluaient de tout projet d'acquisition.

Le mécanisme de « sécurisation » des acquéreurs est porté par Plaine Commune Habitat. Un dispositif qui permet aux ménages ayant des revenus modestes de devenir propriétaire après être passé par le locatif social, ce qui favorise la mixité et le parcours résidentiel.

### LE REFUS DE VENDRE DES LOGEMENTS SOCIAUX

Si Plaine Commune Habitat diversifie son offre de logements dans ses programmes neufs, le conseil d'administration maintient cependant son refus de réduire le parc de logements locatifs sociaux et de vendre une partie de son patrimoine ancien. Pour Plaine Commune Habitat, il est évident que vendre des logements locatifs sociaux aggraverait un peu plus la fracture sociale et ne répondrait en rien à la crise du logement. L'office public estime qu'une vraie politique pour le logement passe par la construction de logements HLM pour répondre à tous les besoins, pour développer un patrimoine public susceptible de lutter contre les spéculations foncières et immobilières, et pour contribuer à la maîtrise des prix et des loyers des logements.





PLAINE COMMUNE HABITAT

# OUTIL DE SERVICE PUBLIC GARANT DE LA **QUALITÉ** ET DE LA **SOLIDARITÉ**

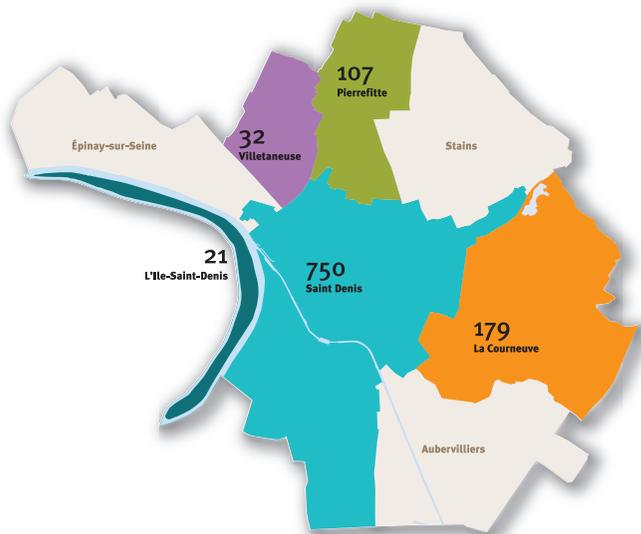
❖ Plaine Commune Habitat place ses locataires au cœur de son activité et de son organisation, avec l'objectif d'assurer ses missions de service public et d'être un des garants de la solidarité sur son territoire d'intervention. Un engagement exigeant dans un contexte économique et social difficile où les demandeurs de logements sont toujours plus nombreux, et les occupants du parc social dans une situation fragile. Un engagement qui oblige à s'adapter en permanence et dont l'efficacité est jugée de l'entrée dans les lieux au quittancement, du nettoyage aux travaux de maintenance.



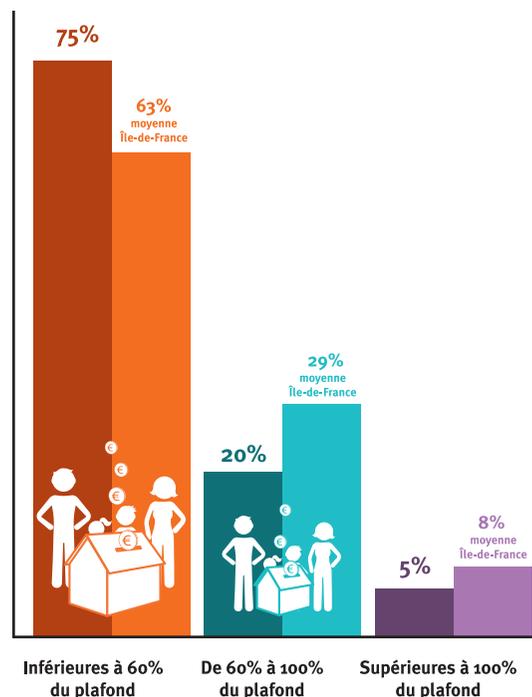
PARTIE 2 PLAINE COMMUNE HABITAT, OUTIL DE SERVICE PUBLIC GARANT DE LA QUALITÉ ET DE LA SOLIDARITÉ

# INDICATEURS LOCATIFS

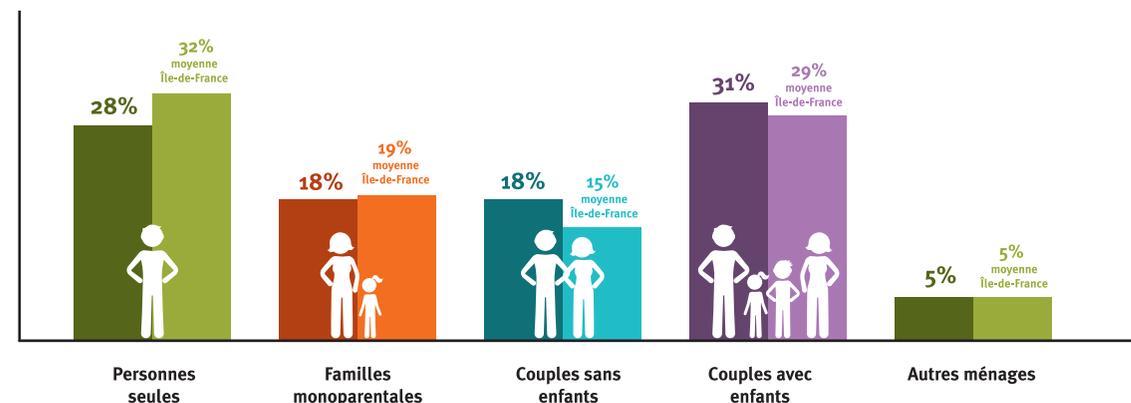
## 1 089 ATTRIBUTIONS



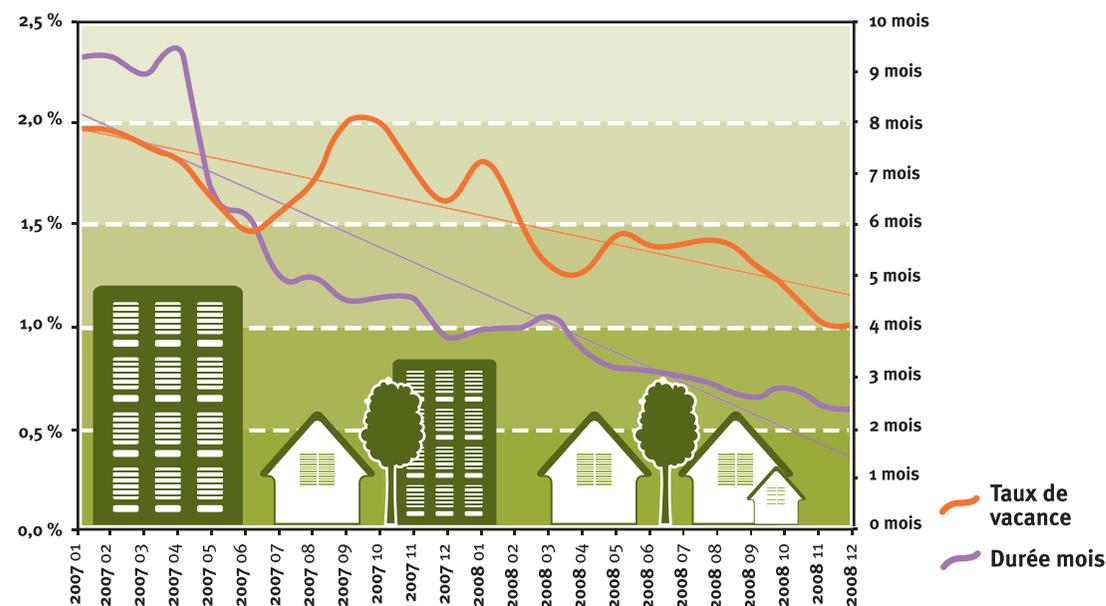
## RESSOURCES DES MÉNAGES



## COMPOSITION DES MÉNAGES



## VACANCE CONJONCTURELLE DES LOGEMENTS



	2006	2007	2008	2009 PRÉVISIONS
••• NOMBRE DE PLANS D'APUREMENT DE DETTE LOCATIVE	1 300	1 500	2 800	2 500
••• NOMBRE DE PLANS D'APUREMENT RESPÉCTÉS	35%	49%	65%	70%
••• DETTE MOYENNE	2,8 K€	2,6 K€	2 K€	—



PARTIE 2 PLAINE COMMUNE HABITAT, OUTIL DE SERVICE PUBLIC GARANT DE LA QUALITÉ ET DE LA SOLIDARITÉ.

## LA POLITIQUE LOCATIVE ET SOCIALE

### UNE EXIGENCE DE QUALITÉ DÈS L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

En 2008, la commission d'attribution des logements a attribué **1089 logements** (contre 1004 en 2007). Des attributions qui sont en deçà des besoins, mais que Plaine Commune Habitat travaille à améliorer en permanence grâce à :

- Un important travail pour **réduire le temps et le taux de vacance des logements**. Un taux qui s'améliore en 2008 et atteint 1% en fin d'année. **Le délai moyen de vacance, travaux compris, est en moyenne de l'ordre de 2,5 mois.**
- Une **restructuration du service Logement** pour améliorer la préparation et le suivi des commissions d'attributions et mieux répondre aux attentes des demandeurs.

Le service Logement de Plaine Commune Habitat avait jusqu'à présent la gestion de la demande de logements de la Ville de Saint-

Denis. Cette dernière a souhaité reprendre cette compétence au 1<sup>er</sup> janvier 2009. Dans cette perspective, la division Logement a préparé tout au long de l'année 2008, le transfert des dossiers en direction de la Ville.

### UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ESSENTIEL

Le bien-vivre dans son logement passe inévitablement par un accompagnement social de certains locataires pour les aider à faire face aux difficultés et accidents de la vie.

En matière d'impayés, **Plaine Commune Habitat met tout en œuvre pour réduire l'endettement locatif.**

En lien avec les différents partenaires sociaux, des solutions sont recherchées pour permettre le maintien dans les logements des locataires de bonne foi confrontés à une dette, un pro-

blème de comportement, une situation de dépendance, et faire en sorte que l'expulsion demeure l'exception (57 en 2008).

Parmi les actions possibles, **Plaine Commune Habitat accompagne les locataires dans la constitution et le dépôt de dossiers Fonds de solidarité pour le logement (FSL)** : en 2008, 272 dossiers FLS ont été instruits (contre 127 en 2007). Il n'en demeure pas moins que le taux de recouvrement doit être encore nettement amélioré et que Plaine Commune habitat a engagé des actions pour cela avec :

- une politique encore plus volontariste dans le traitement amiable des impayés grâce aux actions de prévention en agence,
- une alerte et une procédure d'accompagnement dès le premier incident de paiement,
- de nouvelles procédures pour le traitement des impayés les plus complexes.

### AU CŒUR DES PROBLÉMATIQUES QUOTIDIENNES DES LOCATAIRES

Courant 2007, Plaine Commune Habitat a fait évoluer son organisation afin de placer l'agence au cœur de ses missions, et à travers elle, la qualité de service rendu au locataire.

Cette organisation a pu s'établir pleinement sur 2008 et se développer en s'adaptant aux différents territoires sur lesquels l'organisme est implanté.

Dès l'entrée dans le logement, Plaine Commune Habitat tient à avoir **un lien privilégié** avec ses locataires. La signature du bail est désormais l'occasion de remettre le Guide du locataire qui rappelle les droits et devoirs dans l'habitat collectif et les dispositifs mis en place par l'office public pour être au plus près des habitants.

**La proximité** est assurée grâce à la sectorisation du patrimoine en **4 agences qui chapeautent l'intégralité des équipes de proximité et assurent l'interface entre le siège et les problématiques de territoire.** Cette organisation des équipes – que les responsables de vie quotidienne coordonnent au sein des agences – est complétée par une amélioration des conditions d'accueil au niveau des loges des gardiens. Être au plus près des préoccupations et du quotidien des locataires, c'est le souhait de Plaine Commune Habitat qui renforcera cette orientation en 2009 grâce à la poursuite du déploiement de l'informatisation des loges et un projet de « Gestion des relations tiers » qui permettra, via une application

informatique, de connaître et de suivre en temps réel l'avancement des dossiers des locataires.

### PENSER LE COLLECTIF : LA PLUS-VALUE DU LOGEMENT SOCIAL

En 2008, Plaine Commune Habitat a poursuivi sa politique de développement social et urbain initiée en 2007 pour le mieux-vivre ensemble. Une politique qui s'articule autour de plusieurs actions pilotées par le Développement social urbain (DSU).

La première année d'exercice de cette mission DSU se caractérise par l'accompagnement des amicales de locataires autour de moments conviviaux et par d'importants projets comme :

- la parution du **Guide du locataire**,
- le **fonds d'aide aux initiatives** alimenté à hauteur de 1 euro par logement,
- la **médiation**, qui a vocation à recevoir les locataires se plaignant de troubles du voisinage ou aider à apaiser des tensions entre personnel et locataires,
- le **lancement d'un groupe de parole pour les gardiens**, qui cherche à améliorer leur bien-être au travail,
- la première **campagne de sensibilisation « Cadre de vie »**, avec l'exposition « Économisons l'eau ! » qui a été présentée sur de nombreux lieux du patrimoine.

### LE DÉVELOPPEMENT DE LA MISSION « TRANQUILLITÉ-SÉCURITÉ »

Courant 2008, une mission « Tranquillité-Sécurité » a été mise en place.

Cette mission a pour objectif d'agir de manière préventive à l'échelle de l'organisme pour limiter les actes d'incivilité en favorisant par exemple la médiation et la réactivité de la chaîne d'astreinte. Par ailleurs, un deuxième volet s'attache davantage à travailler sur les actes d'incivilité en partenariat avec la police nationale et la Justice. Il s'agit d'éviter la banalisation de ce type d'actes en instituant une forte réactivité de la chaîne bailleur-police-Justice. À cet effet, des procédures spécifiques ont été mises en place avec les services de police visant notamment à faciliter les dépôts de plainte. Et Plaine Commune Habitat participe pleinement aux différents dispositifs : Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance, cellule de veille...



PARTIE 2 PLAINE COMMUNE HABITAT, OUTIL DE SERVICE PUBLIC GARANT DE LA QUALITÉ ET DE LA SOLIDARITÉ.

## LA QUALITÉ DE SERVICE

### DES ENGAGEMENTS POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE DEMAIN

À travers une politique rigoureuse d'entretien de son patrimoine locatif et la mise en place d'outils performants qui peuvent répondre aux exigences d'un environnement en constante évolution, 2008 a été consacrée à élever le niveau des prestations.

### DES ACTIONS QUOTIDIENNES POUR MAINTENIR UN PATRIMOINE DE QUALITÉ

Un important effort financier a porté sur :

- des travaux d'embellissements (par exemple : peintures des parties communes pour 2 688 165 euros),
- des travaux de confort (par exemple : reprises d'étanchéité pour 2 600 260 euros).

- des travaux d'amélioration des équipements (par exemple : sécurisation des entrées d'immeuble avec interphonie pour 877 000 euros). Des actions directement remarquables par les locataires, complétées par des réorganisations en interne.

**Pour être le plus réactif possible quant aux besoins de proximité, Plaine Commune Habitat a réorganisé sa régie :** un personnel de 11 personnes dont les maîtres mots sont « polyvalence » et « réactivité » pour apporter une réelle plus-value à ce personnel interne par rapport à des prestataires extérieurs.

Parallèlement, toujours pour améliorer cette qualité de service, un Guide des contrats de maintenance et d'entretien donne toutes les informations nécessaires aux personnels de proximité pour qu'ils puissent suivre les interventions des entreprises sur le territoire dont ils ont la charge.

### DES INVESTISSEMENTS POUR LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Plaine Commune Habitat travaille à faire progresser d'un même pas :

- le bien-être des locataires grâce à un patrimoine bien entretenu,
- la qualité environnementale grâce à des travaux respectueux des normes de développement durable et qui impactent directement sur les dépenses énergétiques des locataires. En mettant en route un « plan énergie » et actant un partenariat avec Cerqual, **Plaine Commune Habitat s'est donné un cadre et une méthode de travail pour que les locataires bénéficient de logements économeurs d'énergie, et donc, facilitateurs de la maîtrise des charges.**

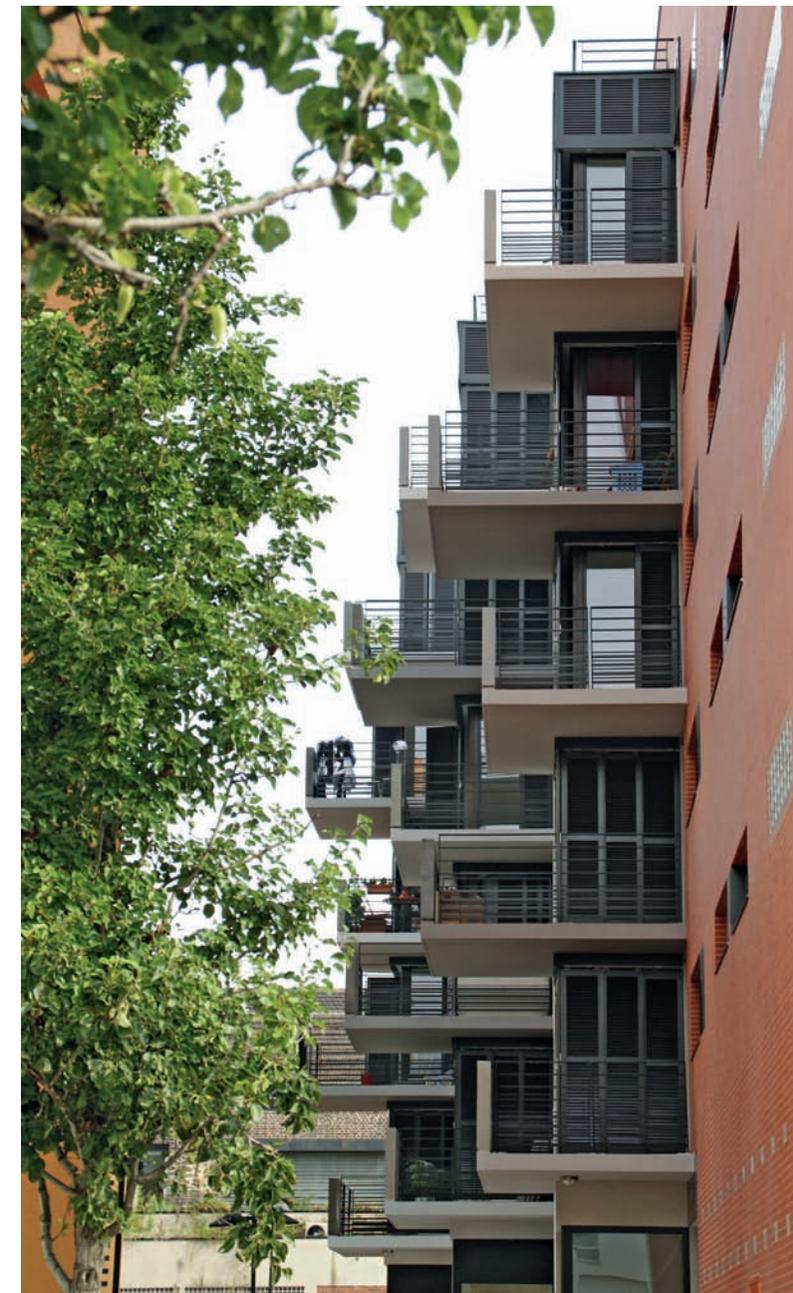
Par ailleurs, parce que le développement durable doit être une préoccupation partagée, au delà de l'amélioration du bâti, Plaine Commune Habitat s'est aussi donné les moyens de mener des actions pour agir sur le comportement des locataires et favoriser une consommation plus responsable des ressources naturelles. Une campagne sur les économies d'eau ou encore des opérations ponctuelles de sensibilisation au respect du tri sélectif veillent à montrer l'importance de l'implication de tous dans cette démarche environnementale.

### UN CHANTIER PRIORITAIRE : LES ASCENSEURS

Soucieux de la qualité de service et confronté à un trop grand nombre de pannes sur son parc de 420 ascenseurs, l'office public Plaine Commune Habitat a pris les devants des obligations de la loi urbanisme et habitat (loi SAE) en travaillant sur un **plan de travaux de rénovation qui dépasse la seule notion de sécurité et prévoit une modernisation de l'ensemble de son parc d'ascenseurs.** Plan exceptionnel pluri-annuel de **18 millions d'euros** financés à hauteur de 10 millions d'euros par un prêt auprès de Dexia, pour mettre en adéquation les moyens financiers aux besoins de sécurité et de bien-être des locataires. Plan qui prévoit le **changement de 93 appareils et le renforcement de la maintenance** et de la veille technique de l'ensemble du parc.

### PARKINGS : L'IMPORTANCE DE RENDRE L'OFFRE PLUS ATTRACTIVE

Plaine Commune Habitat est propriétaire de 4 637 places de parkings. Seulement, à l'heure actuelle, seul 46% de cette offre de stationnement est louée. Il est donc urgent et important pour l'organisme de réduire cette vacance. L'année 2008 fut consacrée au diagnostic du parc réalisé par le bureau d'études Suretis/Icade qui a fait plusieurs préconisations qui seront engagées en 2009 : améliorer l'entretien courant des parkings, la qualité des accès et la sécurisation des lieux.



PLAINE COMMUNE HABITAT

# UN PROFESSIONNALISME ET UNE POLITIQUE DE GESTION SOUCIEUSE DE LA PÉRENNITÉ DE L'ORGANISME

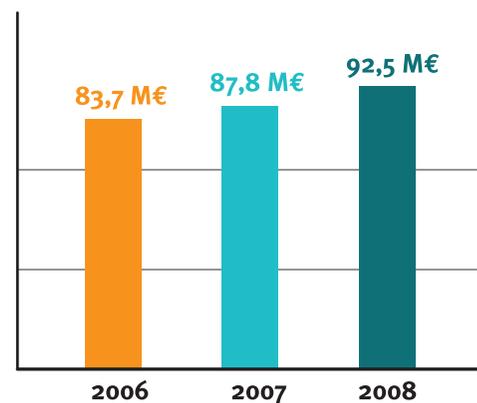
❖ Plaine Commune Habitat s'est donné pour ambition de répondre aux exigences de ses locataires, placés au cœur de son activité et de sa réorganisation, avec l'objectif de leur offrir des services de qualité. Pour cela, les hommes et les ressources de l'organisme sont employés au plus près des attentes des locataires et des partenaires.



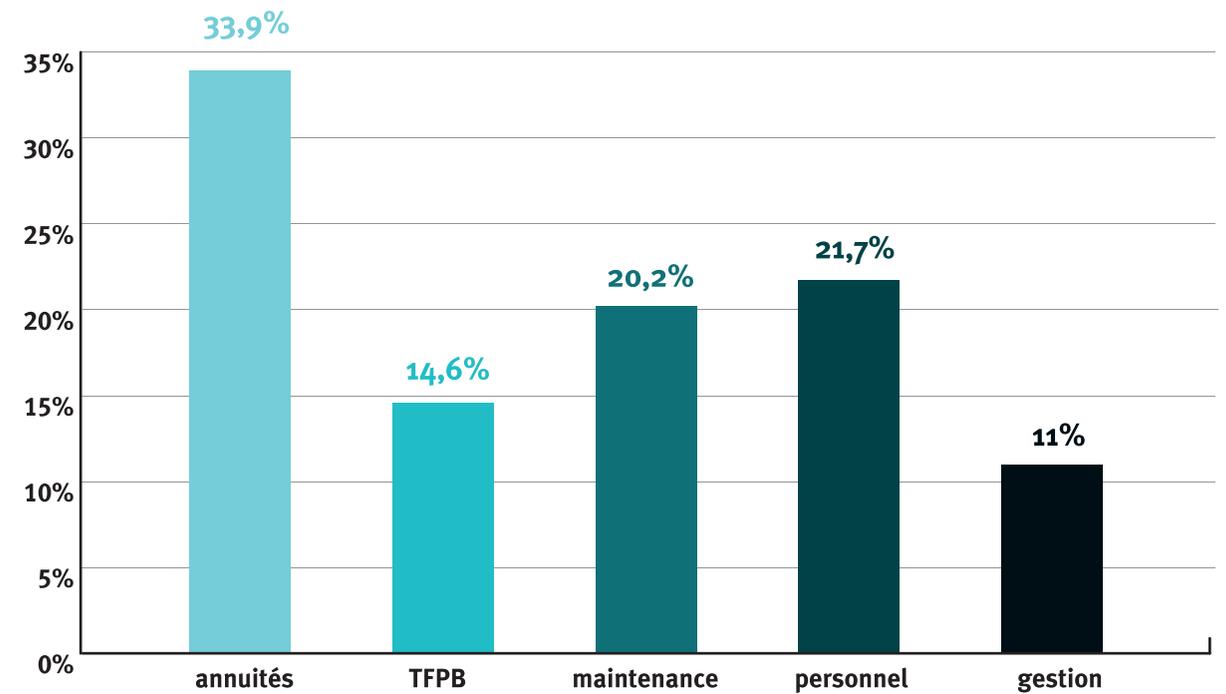
PARTIE 3 PLAINE COMMUNE HABITAT, UN PROFESSIONNALISME ET UNE POLITIQUE DE GESTION SOUCIEUSE DE LA PÉRENNITÉ DE L'ORGANISME

## QUELQUES RATIOS FINANCIERS ET DE GESTION

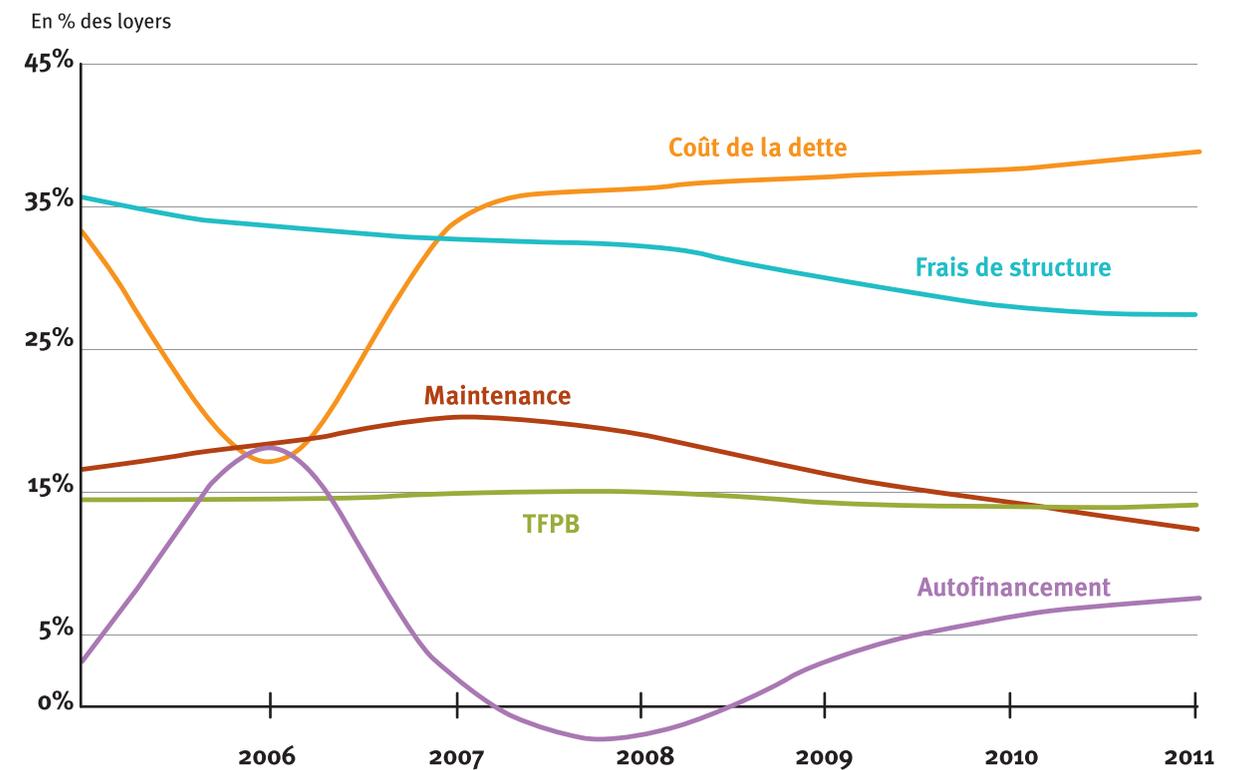
### LE CHIFFRE D'AFFAIRES



### LES PRINCIPAUX RATIOS FINANCIERS RAMENÉS AU LOYER



### LES ENGAGEMENTS AUPRÈS DE LA CGLLS





PARTIE 3 PLAINE COMMUNE HABITAT, UN PROFESSIONNALISME ET UNE POLITIQUE DE GESTION SOUCIEUSE DE LA PÉRENNITÉ DE L'ORGANISME

## LA POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

### DES EFFECTIFS STABLES AU SERVICE DU TERRAIN

Afin de concilier le développement de l'activité de Plaine Commune Habitat et la maîtrise de ses frais de gestion, les effectifs de l'organisme ont été maîtrisés en 2008 pour se porter à 440 collaborateurs. Ainsi, 43 sont arrivés, 63 sont partis dont 12 départs à la retraite.

Cette évolution des effectifs de l'organisme, qui répond à un engagement pris auprès de la CGLLS, ne s'est pas faite au détriment du personnel de proximité.

Au contraire, le nombre de personnels sur le terrain a progressé, ce qui confirme la volonté de l'office public d'être au plus près de ses locataires.

### UNE VALORISATION DES PERSONNELS PAR UNE POLITIQUE DE MOBILITÉ ET DE FORMATION AMBITIEUSE

En 2008, Plaine Commune Habitat a comptabilisé 113 prises de postes, dont 70 ont été pourvus par la mobilité interne. Ce chiffre montre la volonté de l'organisme d'offrir à ses salariés des possibilités d'évolution et d'ascension professionnelles.

Une priorité donnée aux compétences internes qui s'accompagne d'un effort particulier pour la formation des salariés. Des formations dans le domaine de la sécurité pour les techniciens et responsables de vie quotidienne ont été particulièrement développées en 2008, ainsi que la poursuite de formations bureautiques. Le budget global consacré à la formation s'est élevé à 93 876,03 euros.

### DES ÉQUIPES INVESTIES DANS L'AMÉLIORATION DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

L'ambition que s'est donnée Plaine Commune Habitat de répondre aux exigences de ses locataires passe par la mobilisation de l'ensemble des personnels. Cette mobilisation est d'autant plus importante que les populations fragilisées s'accroissent, ce qui exige une évolution des méthodes de travail et un renforcement du partage des compétences. L'évolution des méthodes de travail s'est traduite, en 2008, par l'affirmation du rôle central des agences au sein desquelles un directeur et son adjoint managent les rouages essentiels des services de proximité : les responsables de vie quotidienne, les gestionnaires locatifs et les gardiens. Quant au renforcement du partage des compétences, il s'est fait en 2008 par la mise en place de plusieurs groupes de travail, comme celui pour préparer l'arrivée en 2009 de la Gestion des relations tiers, ou encore celui lié aux difficultés de gestion des situations de conflit. Une démarche de coélaboration et de mutualisation des compétences en vue de trouver les meilleures solutions et les outils les mieux adaptés pour répondre à la fois à la qualité du service rendu aux locataires et à l'amélioration des conditions de travail des personnels.

### DES RELATIONS SOCIALES MARQUÉES PAR L'ÉVOLUTION DU STATUT DES OFFICES PUBLICS DE L'HABITAT

L'année 2008 a été marquée par la parution du décret n° 2008-1093 sur le statut du personnel de droit privé, complétant et finalisant le nouveau statut des Offices publics de l'habitat. Un changement de statut qui a inévitablement impacté sur les relations sociales au sein des organismes. Mais à Plaine Commune Habitat, les choses avaient été anticipées : dès 2006, a été signé un accord collectif d'entreprise qui va au delà de ce que prévoit le décret d'octobre 2008 en matière de rémunération et de classification des emplois, avec la recherche permanente d'équité entre salariés de droit privé et salariés de droit public. Il n'en demeure pas moins que Plaine Commune Habitat poursuit ses réflexions et la négociation avec les instances représentatives du personnel sur des thèmes tels que le compte épargne-temps, l'intéressement, les évolutions d'organisation de travail.





PARTIE 3 PLAINE COMMUNE HABITAT, UN PROFESSIONNALISME ET UNE POLITIQUE DE GESTION SOUCIEUSE DE LA PÉRENNITÉ DE L'ORGANISME

## L'EXIGENCE DE TRANSPARENCE

### LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'EXERCICE 2008

Le total du bilan s'élève à 548,8 M€ en 2008 contre 505,0 M€ en 2007. L'actif immobilisé net représente 83% (453,1 M€) de ce total.

Les capitaux propres, d'un montant de 131,5 M€ sont en augmentation de 19,1 M€ par rapport à 2007. Cette évolution est la conséquence de l'augmentation du montant net des subventions d'investissement inscrites au passif pour 18,7 M€.

Les provisions pour risques et charges s'élèvent à 13,2 M€, en augmentation de 2,5 M€ par rapport à 2007. Cette évolution s'explique par l'augmentation de la provision pour gros entretien de 1,1 M€ et l'augmentation des provisions pour risques et charges d'un montant de 1,4 M€. Cette augmentation est la conséquence principale de la réforme de l'instruction comptable

des Offices publics de l'habitat qui incorpore pour la première fois le quittancement de décembre dans le calcul de la provision pour dépréciation des créances locataires : incidence estimée à 1 M€.

Avec les dettes financières qui s'élèvent à 348,7 M€, le montant des ressources stables se monte à 493 M€.

### UN PARTENARIAT RIGOREUX AVEC LA CGLLS

Jeune organisme issu de la fusion de plusieurs bailleurs sociaux sur un territoire aux défis économiques et sociaux nombreux, Plaine Commune Habitat a sollicité le soutien de la Caisse de garantie du logement locatif social pour lui permettre d'assurer pleinement ses missions et envisager des développements. Un accompagnement financier qui a pour objectif de donner

les moyens à l'office public d'assurer ses missions, en particulier le financement de ses besoins patrimoniaux et la pérennité de son exploitation. Ainsi, l'organisme, renforcé dans ses capacités de gestion et de construction, pourra participer au développement de l'offre locative sociale, à la diversification de cette offre, à la poursuite des projets de renouvellement urbain et, de façon plus générale, à l'accomplissement des objectifs de la communauté d'agglomération en matière d'habitat.

Globalement, le bilan 2008 s'inscrit dans le respect des protocoles d'accords signés avec la CGLLS.

La perspective d'une consolidation des protocoles, présentée au conseil d'administration de la CGLLS en juillet 2009, va se traduire par une actualisation de la prospective financière (signée en 2005 sur la base des comptes 2003).

### UNE POLITIQUE PRUDENTE D'EMPRUNTS

Plaine Commune Habitat a toujours veillé à contracter des emprunts sains pour financer ses investissements au service du logement social. L'essentiel des emprunts est souscrit auprès de la Caisse des dépôts (93%). Les autres prêteurs de l'organisme sont la Caisse d'Épargne (2,8%), Dexia (24%) et le Crédit foncier de France (1,5%). Et auprès de tous ces prêteurs, l'office a pris le soin de n'opter pour aucun produit financier à risques : 93% des prêts à taux variables sont indexés sur le Livret A.

L'organisme est également soucieux de maintenir un niveau de dette raisonnable. Cette dette s'élève à 258,6 millions d'euros et son encours est garanti à 85,4% par la communauté d'agglomération et à 14,6% par les villes partenaires. Le remboursement de la dette pour Plaine Commune Habitat a représenté 20,7 M€ dans les comptes 2008, soit 32,7% des loyers.

### LA MISE EN PLACE D'OUTILS D'AMÉLIORATION DE NOTRE EFFICACITÉ

Plaine Commune Habitat a renforcé sa politique de contrôle interne et de maîtrise de son activité par la création d'un poste de contrôleur de gestion. Il doit aider l'organisme à s'améliorer dans l'élaboration, l'exécution et le suivi budgétaire avec la mise en place d'indicateurs d'ac-

tivité. Un contrôle de gestion complété par d'autres démarches engagées en 2007 et qui ont fonctionné pour leur première année pleine en 2008 :

- la numérisation de l'ensemble des factures,
- la mutualisation des marchés.

Des actions qui, ajoutées les unes aux autres, aident l'organisme à améliorer sensiblement ses résultats.





# LES PERSPECTIVES

## PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT

Si l'année 2008 a témoigné de l'engagement des équipes de Plaine Commune Habitat à améliorer la qualité de service aux locataires et à concourir au développement du service public de l'habitat social, 2009 poursuit cette dynamique avec, s'il ne faut en retenir que quelques-uns, trois objectifs majeurs :

### L'AMÉLIORATION DE LA **QUALITÉ DE SERVICE**

La mise en œuvre de la Gestion des relations tiers aura lieu en 2009. La GRT c'est un outil informatique qui va permettre à Plaine Commune Habitat d'assurer un suivi des relations et réclamations des locataires, fournisseurs et partenaires de Plaine Commune Habitat. Mais c'est surtout une démarche qui va conduire à faire encore évoluer nos pratiques afin de toujours mieux répondre aux attentes des locataires et à cette recherche continue d'amélioration du service rendu face au triple impératif de qualité, proximité et rigueur.

### LA POURSUITE DU **DÉVELOPPEMENT**

Permettre au plus grand nombre d'accéder à un logement de qualité, se préparer durablement aux défis de l'avenir urbain : c'est tout le sens de l'action menée par Plaine Commune Habitat. C'est pourquoi l'office

public entend poursuivre dans les mois et les années à venir le développement et la modernisation de son patrimoine sur plusieurs fronts :

- la recherche d'acquisition de patrimoines nouveaux,
- la poursuite de nouvelles constructions,
- la modernisation du patrimoine avec des travaux au service du cadre de vie des locataires.

### UNE FINALISATION DE L'ORGANISATION POUR TOUJOURS PLUS D'**EFFICIENCE**

L'année 2008 a témoigné de l'engagement des équipes de Plaine Commune Habitat à rendre toujours plus performant l'outil de solidarité qu'est l'office public en plaçant le locataire au cœur de ses actions.

Il n'en demeure pas moins que les choses ne doivent jamais rester figées dans ce domaine et que fort de la capitalisation du travail réalisé, guidé par les exigences des locataires et les valeurs de l'organisme, Plaine Commune Habitat entend franchir une nouvelle étape et finaliser son organisation en 2009. Les objectifs de cette finalisation sont les suivants :

- poursuite de la mise en adéquation de l'organisation avec ses missions,
- recherche d'une meilleure performance et efficacité,
- rééquilibrage du poids des départements en interne,
- développement des problématiques sociétales et sociales,
- poursuite des mobilités et promotions internes.



## L'ORGANIGRAMME 2009

