

# infos

# LOCATAIRES



La réhabilitation récente de la résidence Paul-Langevin, à Saint-Denis, a permis d'atteindre l'étiquette énergétique B. Avant la réhabilitation, les bâtiments avaient une étiquette G, très énergivore

## Hausse des prix du gaz : le point sur le bouclier tarifaire et la régularisation des charges locatives

**D**epuis l'automne 2021, une combinaison de plusieurs facteurs a entraîné une envolée des tarifs réglementés du gaz.

Face à constat, les pouvoirs publics ont mis en place un « bouclier tarifaire ». Cette mesure consiste en une prise en charge par les pouvoirs publics d'une partie de l'augmentation du coût de l'énergie, permettant de limiter l'impact de la hausse pour les locataires des logements Hlm.

Les locataires bénéficiaires du bouclier seront informés par l'Office de l'aide qui leur a été accordée et de son impact sur leurs charges locatives. Toutefois, « *le bouclier tarifaire n'est pas à la hauteur des besoins au regard de l'ampleur de la hausse des prix de l'énergie, et ne permet pas de la compenser intégralement. Et ce n'est pas non plus une mesure pérenne.* » déplore Adrien Delacroix, Président de l'Office.

L'Office avait déjà anticipé l'augmentation des coûts des énergies en revalorisant les provisions de charges. Cependant, l'envolée constante des prix et les insuffisances de ce bouclier tarifaire

temporaire (prévu jusqu'au 30 juin 2022), vont maintenir les locataires dans une situation de dégradation de leur pouvoir d'achat.

### Des rénovations thermiques pour maîtriser la facture énergétique

Alors que le prix des énergies flambe, Plaine Commune Habitat est déjà largement engagé dans une démarche de réduction de la consommation des énergies pour ses locataires en menant une **politique ambitieuse d'entretien du bâti existant et de réhabilitations thermiques**. Ces opérations permettent une **diminution de la consommation énergétique** des locataires comprise entre 15 et 20 % par an et par logement. Cela réduit d'autant les charges locatives, et permet de préserver le pouvoir d'achat des locataires. Depuis 2014, 3 342 logements ont ainsi fait l'objet d'une réhabilitation thermique, pour un coût de 116 M€. Et près de 4 600 logements supplémentaires seront concernés d'ici à 2028, pour un montant de 172 M€.

### Régularisation de charges 2021 : modification du calendrier

La régularisation de charges interviendra en septembre prochain et non en juin, comme cela était le cas les années précédentes. Cette modification de calendrier permettra de prendre en compte les aides versées par l'État au titre du bouclier tarifaire pour les mois de novembre et décembre 2021. Le **décompte des charges individuelles** pour la période de janvier à décembre 2021 vous sera adressé **fin août**. Ces charges seront régularisées avec la quittance du mois suivant.



# Retour sur les 6 premiers mois d'activité du Centre de relation locataire

**A**fin d'apporter un service encore plus qualitatif aux locataires, Plaine Commune Habitat a ouvert le 17 novembre 2021 son Centre de relation locataire (CRL). L'objectif : mieux répondre aux besoins des locataires, avoir une meilleure joignabilité et les orienter plus efficacement.

Grâce à ce moyen d'échange supplémentaire, l'Office offre une qualité d'accueil renforcée, avec une meilleure réactivité et une amélioration de la prise en charge des demandes.

## Quelques chiffres clés sur les 6 premiers mois du CRL :

- 10 chargées de relation locataire répondent au téléphone et 2 sont présentes chaque jour à l'accueil physique du siège
- 8200 appels par mois reçus en moyenne par le CRL
- 88 % des appels reçus ont été traités (taux de décroché)
- Moins de 2 min : c'est la durée moyenne de temps d'attente du CRL



« Mon rôle, aussi bien au téléphone qu'à l'accueil physique, est d'écouter le locataire, d'identifier sa demande, de lui apporter la réponse la plus claire et précise. À chaque fois que cela est possible, je lui apporte immédiatement les éléments de réponse. Et dans certains cas, le relais est pris par un service spécialisé. » Ashley Ouarezki, chargée de relation locataire

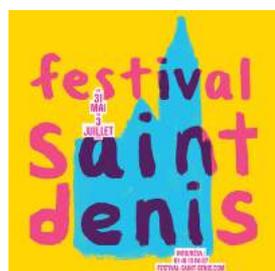
## Vous n'avez pas réussi à joindre le Centre de relation locataire ? L'Office vous rappelle !

À partir de début juin, le CRL vous permettra d'être rappelé-e, si vous n'avez pas réussi à le joindre. Pour en bénéficier, il vous faudra l'indiquer lors du temps d'attente. Les équipes de l'Office vous rappelleront dans un délai de **24 h ouvrées**. Ce service peut être utile lors des pics d'appels, par exemple le matin.

## Assistez à la retransmission du concert de Mc Solaar avec le Festival de Saint-Denis

**C**hanger de regard et s'évader du quotidien, c'est ce que vous propose l'Office en partenariat avec le Festival de Saint-Denis.

En 2021, trois résidences avaient accueilli des concerts. Cette année, Plaine Commune Habitat vous propose d'assister à un **concert en plein air, retransmis en direct de la Basilique de Saint-Denis**.



Le temps d'une soirée, venez assister en famille au concert de « Mc Solaar, New Big Band Project ». La retransmission se tiendra le **mardi 14 juin à 20 h 30 au vélodrome du quartier Allende, à Saint-Denis**.



+ d'infos : [www.oph-plainecommunehabitat.fr](http://www.oph-plainecommunehabitat.fr)

## Rejoignez nos équipes !



L'Office recrute :

- Adjoint-e proximité au Directeur d'agence
- Assistant-e administratif juridique
- Assistant-e juridique commande publique
- Chargé-e de contentieux en CDD
- Chargé-e de mission DSU
- Comptable trésorerie en CDD
- Gestionnaire charges et quittancement (en CDD et CDI)
- Gardien-ne d'immeubles (en CDD et CDI)
- Responsable de secteur
- Serrurier-e
- Technicien-ne travaux

Pour postuler, adressez votre CV et votre lettre de motivation à [recrutement@plainecommunehabitat.fr](mailto:recrutement@plainecommunehabitat.fr)



ou sur le site internet [oph-plainecommunehabitat.fr](http://oph-plainecommunehabitat.fr), rubrique : rejoindre nos équipes.

## Vu sur f

Plaine Commune Habitat  
Publié à 14:39

De nouveaux outils pour nos gardiennes ! Plaine Commune Habitat vient de se doter de 23 nouvelles autolaveuses.

Ces machines, qui permettent un nettoyage automatisé et en profondeur des parties communes, sont aussi les garantes d'une meilleure posture de travail pour nos équipes. Le tout au bénéfice de l'amélioration de la qualité de service dû aux locataires.

Depuis l'acquisition en 2018 des premières autolaveuses à l'Office, ces machines ont été fortement périalisées par le personnel de proximité.

Au total, ce sont 35 autolaveuses qui sont actuellement réparties sur tout le patrimoine. Et la bonne nouvelle, c'est que ce chiffre va encore augmenter dans le cadre d'une modernisation et professionnalisation de nos pratiques de nettoyage.

#autolaveuses #logementsocial #officepublic #qualitedeservice #plainecommunehabitat

