

# infos LOCATAIRES



## Meilleurs vœux 2023 !

**Q**ue cette année 2023 vous soit douce pour vous et vos proches, c'est ce que je vous souhaite au nom des membres du Conseil d'administration et des personnels de Plaine Commune Habitat.

Nous venons de traverser une année singulière. L'inflation s'est invitée durablement dans le budget des ménages comme dans celui de l'Office, et nous devons en tenir compte. À cela s'ajoutent les contraintes budgétaires auxquelles sont confrontés les bailleurs sociaux depuis quelques années.

En outre notre responsabilité est de fournir des efforts pour faire face aux enjeux environnementaux et de construction. Il nous faut aussi garder une attention constante aux besoins des locataires en les protégeant face aux crises actuelles et à venir.

Les rénovations thermiques de 4 600 logements, d'ici à 2028 pour un montant de 172 millions d'euros, traduisent l'engagement de l'Office dans la transition écologique. Au total 17 000 logements seront concernés d'ici à 2050. Cet objectif ambitieux s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale bas carbone et du Plan ambition environnement de Plaine Commune Habitat. Au-delà de la préservation des ressources de la planète, il traduit notre préoccupation de permettre à nos locataires d'avoir des charges de chauffage maîtrisées, et donc un pouvoir d'achat préservé.

Nos équipes restent bien sûr mobilisées pour garantir un haut niveau de qualité de service et ainsi mieux répondre

aux attentes des locataires. La démarche de labellisation Quali'Hlm, les missions étendues du Centre de relation locataire, le renforcement de la politique de tranquillité résidentielle ou encore l'amélioration du cadre de vie en sont quelques exemples.

Comme l'Office ne peut agir sur les charges liées à la hausse du prix de l'énergie, j'ai demandé que nous engagions un effort inédit de 1,5 million d'euros sur certaines charges récupérées. Cela permettra d'atténuer la hausse importante des prix de l'énergie

J'ai également souhaité qu'un fonds exceptionnel doté de 300 000 €, vienne spécifiquement en aide aux locataires les plus fragiles ou modestes, au titre des charges de l'année 2022.

Enfin parce que nous sommes un Office public, il est de notre devoir d'alerter le Gouvernement de la situation de nos locataires. À cette fin j'ai soumis au Conseil d'administration, qui l'a votée à l'unanimité, une motion dans ce sens. Dans cette motion, qui sera envoyée au Ministre, nous demandons notamment l'augmentation de 25 % du forfait charges de l'APL, le prolongement du bouclier tarifaire jusqu'à fin 2023 et le relèvement du chèque énergie de 200 à 600 euros.



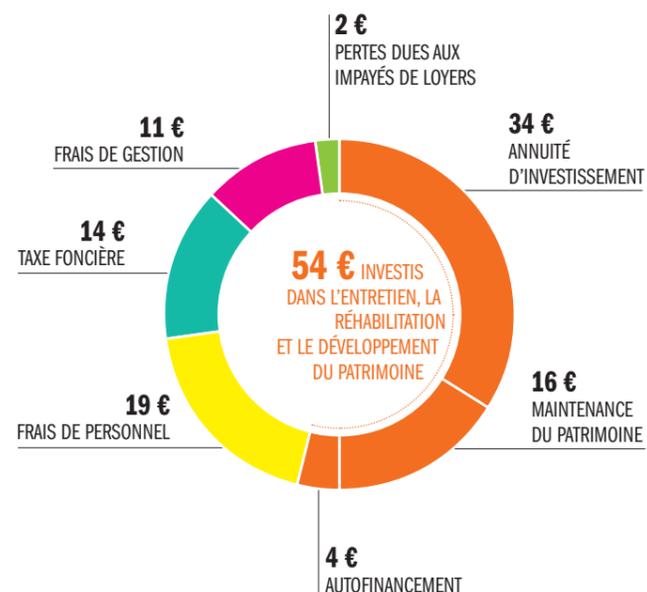
**Adrien Delacroix,**  
Président de Plaine  
Commune Habitat

Vous nous trouverez toujours à vos côtés pour défendre la mission de service public qui est la nôtre.

# Zoom sur le budget 2023

Le budget 2023 s'élève à **210,6 millions d'euros** et se compose essentiellement de recettes issues des loyers. Pour comprendre voilà comment sont utilisés 100 € de loyer quittancés (hors charges).

## Comment sont utilisés 100 € de loyer quittancés ?



- **Les annuités d'investissement** correspondent au remboursement annuel de la part des emprunts contractés pour construire et réhabiliter le patrimoine.
- **La maintenance du patrimoine** correspond aux dépenses de travaux d'entretien et de réparation des immeubles.
- **L'autofinancement** correspond à l'ensemble des ressources mobilisées uniquement pour financer les investissements en construction et réhabilitation du patrimoine.
- **Les frais de personnel** couvrent les dépenses de salaires et charges sociales du personnel administratif ainsi qu'une part des salaires des gardiens, non couverte par les charges locatives. Cette dépense est essentielle à la qualité de service et au bon fonctionnement des résidences.
- **La taxe foncière** ou TFPB est un impôt payé par l'Office, et qui concerne les propriétés dites « bâties », par opposition au non bâti (terrain...).
- **Les frais de gestion** couvrent un certain nombre de dépenses : assurances, électricité des locaux, frais postaux et de télécommunication, cotisations obligatoires...
- **Les impayés** correspondent aux pertes de loyers, non recouverts par l'Office.

## Les priorités du budget 2023



**Accélérer l'amélioration de la qualité de service**, avec un champ d'intervention élargi pour le Centre de Relation Locataire, l'amélioration du service rendu de proximité engagée par la démarche de labellisation « Quali'Hlm » et le renforcement de la politique de tranquillité résidentielle.

En 1 an, le Centre de Relation Locataire a reçu 92 000 appels reçus, soit 340 appels/jour et une moyenne de 82 % de taux de décroché. Les 18 % restant sont rappelés dans les 48 h.



**Mener une politique patrimoniale ambitieuse**, y compris via la maintenance des bâtiments du patrimoine. L'Office est fortement engagé dans le nouveau programme national de renouvellement urbain et, plus généralement, dans une démarche volontariste de modernisation de son patrimoine.

D'un montant de 12,4 millions d'euros, la réhabilitation de la Prairie de Romaincourt, à Stains, devrait permettre de passer de l'étiquette D à B ou C, selon les bâtiments.



**Inscrire l'Office dans la transition climatique**, avec le déploiement du Plan ambition environnement de l'Office.

Celui-ci vise à diviser par deux les émissions de gaz à effet de serre, d'ici 2050, ce qui doit aussi avoir des conséquences en termes de coûts de l'énergie notamment.



**Être au plus près des locataires**. Au-delà de sa mission première de « loger », Plaine Commune Habitat est un acteur essentiel de la vie du territoire. Il participe à l'amélioration du cadre de vie et du vivre-ensemble pour les habitant-es.

En 2022, 5 chantiers éducatifs et d'insertion ont été réalisés par 31 jeunes, sur le patrimoine de l'Office, pour une durée totale de 1 100 heures de travail. Il s'agit aussi de proposer des perspectives de travail aux jeunes de notre territoire.

**Plaine Commune accompagne financièrement l'Office, en accordant des subventions d'investissement représentant en moyenne 4 millions d'euros par an.**

## 4 questions sur le budget

### Les loyers augmentent en 2023. Qu'est-ce qui justifie cette hausse ?

Le Conseil d'administration a voté une augmentation des loyers pour 2023, **applicable de façon différenciée, soit une moyenne de 3,6 %**. Cette hausse correspond à l'évolution de l'indice de référence des loyers (IRL). Elle permet de maintenir le niveau de qualité de service et d'entretien, tout en continuant d'investir massivement sur notre patrimoine.

### En plus du loyer, mes charges ont aussi augmenté cette année. Est-ce que le bouclier tarifaire est bien appliqué ?

Plaine Commune Habitat s'attache évidemment à faire **bénéficier toutes ses locataires du bouclier tarifaire et des aides gouvernementales**. Pour les locataires qui bénéficient du bouclier tarifaire, ce montant vient en déduction de votre avis de régularisation des charges 2021. Néanmoins, le montant de ces aides ne permet pas de couvrir l'intégralité de la hausse des prix de l'énergie qui court depuis 2021. Cette hausse historique, qui touche toute l'Europe, résulte de plusieurs facteurs et entraîne l'explosion du prix de l'électricité et du gaz.

### Pourquoi investir dans la réhabilitation du patrimoine ?

Depuis 2014, 3 342 logements ont fait l'objet d'une réhabilitation, 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€.

Par sa politique de rénovation énergétique, Plaine Commune Habitat contribue à la protection de ses locataires. En effet, les travaux réalisés permettent de gagner en moyenne deux niveaux d'étiquettes énergétiques. Cela signifie qu'ils permettent une **diminution de la consommation énergétique** des locataires comprise entre 15 et 20 % par an et par logement, selon l'usage du logement. Cela réduit d'autant les charges locatives, et participe à la **préservation du pouvoir d'achat** des locataires.

### Comment l'Office s'engage-t-il pour aider les locataires en difficulté financière ?

Si vous êtes confronté-es à des difficultés sociales ou économiques, une conseillère en économie sociale et familiale de l'Office peut vous accompagner. En fonction de votre situation (plafond de ressources,

composition familiale, etc.), différents dispositifs d'aides peuvent être activés comme le fonds de solidarité logement. Contactez le Centre de Relation Locataire au 01 48 13 93 33 pour être orienté-es et pouvoir bénéficier de ces aides.

L'Office vient également de créer un **fonds exceptionnel « d'accompagnement des locataires »**. Doté de 300 000 €, ce dispositif ponctuel viendra spécifiquement en aide aux locataires les plus fragiles ou modestes au titre des charges de l'année 2022 (et qui seront régularisées en 2023). Cette aide sera versée en fonction de plusieurs critères et prendra la forme d'une remise sur quittance. Le fonds sera géré par une commission incluant notamment des administrateur-rices représentant-es les locataires.

Enfin, une attention particulière sera portée aux locataires des logements les moins performants du parc (étiquettes F et G). Ils représentent actuellement moins d'une centaine de logements, c'est-à-dire une très petite part du patrimoine de l'Office. Parmi ces logements énergivores, les deux-tiers vont d'ailleurs bénéficier d'une réhabilitation qui débutera en 2023, dans le cadre du Plan stratégique de patrimoine de l'Office.

## L'ajustement des provisions de charges

Chaque mois, vous payez, avec votre loyer, des provisions de charges qui sont une estimation des dépenses qui vont être réalisées : entretien des parties communes, maintenance des équipements de votre immeuble, consommation d'eau, chauffage...

L'Office réalise, chaque année, un examen minutieux des charges afin d'**ajuster les provisions au plus près des dépenses réelles**. C'est la raison pour laquelle, face à l'augmentation inédite du prix des énergies observé dès la mi-année 2021, l'Office avait procédé à une augmentation des provisions de charge en janvier 2022.

### Comment se passe la régularisation des charges ?

Tous les ans, à réception de l'ensemble des factures, Plaine Commune Habitat calcule l'écart entre les provisions que vous avez déjà réglées et ce qui a été effectivement payé par l'Office : c'est la régularisation des charges.

Vous avez reçu votre décompte des charges individuelles. Ces charges seront régularisées avec la quittance du mois suivant. Le détail des charges spécifiques à votre résidence est affiché dans votre hall d'immeuble. La facture de régularisation est envoyée avec un courrier précisant les modalités de règlement.

Si les dépenses sont moins importantes que les provisions, vous êtes remboursé-e de la différence. À l'inverse, si les dépenses sont supérieures aux provisions, la différence est à votre charge.

En cas de montant dû supérieur à 500 €, il est proposé une étude précise de chaque situation pour déterminer des modalités personnalisées de paiement. Les locataires concernées devront se rapprocher de la gestionnaire locative et sociale en agence, pour un entretien individuel.

# Vous avez élu vos 5 représentant-es des locataires



Les élections des représentants des locataires se sont déroulées du 15 novembre au 7 décembre 2022. Membres à part entière du Conseil d'Administration de l'Office, les représentant-es disposent d'un véritable pouvoir pour porter votre voix sur les choix stratégiques et opérationnels concernant l'avenir de votre résidence. Leurs associations se font le relais de vos questions, vos remarques ou vos attentes.

## Ont été élu·es administrateur·rices représentant tous les locataires pour les quatre prochaines années (2022-2026) :

- Liste Vivre mieux à Plaine Commune Habitat - VMPCH-UNLI : **1054 voix / 40,7 % des suffrages exprimés**  
Christian TRIGORY - Mamoudou DIARRA  
**Contact** : 01 49 98 60 04 - 06 61 48 26 27 / [al.vmsd@gmail.com](mailto:al.vmsd@gmail.com)
- Liste Fédération Droit au Logement (DAL93) : **686 voix / 26,6 % des suffrages exprimés**  
Jean-Marc BOURQUIN  
**Contact** : [dal.plainecommune@droitaulogement.org](mailto:dal.plainecommune@droitaulogement.org)
- Liste Confédération Nationale du Logement (C.N.L.93) : **495 voix / 19,1 % des suffrages exprimés**  
Nelly ANGEL ITOUCHENE  
**Contact** : [nellyangel@sfr.fr](mailto:nellyangel@sfr.fr) - 06 63 74 84 39
- Liste Association Force Ouvrière Consommateurs - AFOC93 : **245 voix / 9,4 % des suffrages exprimés**  
Mohamed KOUBAA  
**Contact** : [m.koubaa1972@gmail.com](mailto:m.koubaa1972@gmail.com) - 07 69 56 65 82
- Liste Confédération de la Consommation, du Logement, et du Cadre de Vie - CLCV : **110 voix / 4,2 % des suffrages exprimés**

(Participation de 15,56 %, en augmentation, avec 2738 votants / 2590 suffrages exprimés)

En janvier prochain, un·e sixième représentant·e sera élu·e suite à la fusion administrative de Plaine Commune Habitat avec l'OPH de Saint-Ouen.

# Bienvenue aux nouveaux locataires de l'Office !

Le 1<sup>er</sup> janvier 2023, 57 logements de la résidence Jean-Jaurès à La Courneuve, deviennent propriété de Plaine Commune Habitat.

Jusqu'alors, ces logements appartenait à 1001 Vies Habitat. Ce nouveau patrimoine est rattaché à l'agence Est. Les locataires qui le souhaitent peuvent prendre rendez-vous avec les équipes de proximité de l'Office.

L'acquisition de ce patrimoine, réalisée avec le soutien de la ville de La Courneuve, porte à près de 20000 le nombre de logements de l'Office sur l'ensemble du territoire de Plaine Commune.

# Devenir propriétaire d'un logement neuf, c'est possible !

La CAPS, coopérative Hlm du territoire de Plaine Commune, vous permet d'accéder à la propriété de façon sécurisée au sein de programmes de logements neufs. Des **nouvelles opérations** sont régulièrement commercialisées en accession sociale à la propriété. Parmi elles, une nouvelle résidence située rue Fraizier à Saint-Denis.



La résidence Fraizier.

La résidence propose **22 logements** du T1 au T5, en **bail réel et solidaire**. Le lancement commercial est prévu en octobre 2022, pour une livraison au 2<sup>e</sup> trimestre 2024.

 **Pour en savoir plus**, contactez le commercialisateur au 01 86 70 81 98.

## Pour cette opération, vous bénéficiez d'un accompagnement tout au long du projet mais également de garanties :

- Vous pourrez accéder à la propriété de façon sécurisée grâce à la garantie de relogement et de rachat
- Bénéficiez également d'un taux de TVA réduit pour ces deux opérations (5.5 %), sous conditions de ressources

**Retrouvez toutes les informations** sur le bail réel

 solidaire sur le site de la CAPS, rubrique « Devenir propriétaire » : [www.caps.coop](http://www.caps.coop)

## 📅 Votre assurance habitation arrive à échéance ?

Pensez à la renouveler et à transmettre votre attestation à jour au centre de traitement des attestations BP 30269 – 44158 Ancenis Cedex ou directement sur le site <https://plaine-commune-habitat.demat-flux.fr>.

# Rejoignez nos équipes !

## L'Office recrute

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)

