

infos LOCATAIRES

Janvier
2021

www.oph-plainecommunehabitat.fr
f plainecommune.habitat @Plaine Co Habitat

Résidence
Auguste-Delaune
à Saint-Denis,
une réhabilitation
technique et
thermique
exemplaire.

Mes meilleurs vœux 2021

Cette lettre est en premier lieu l'occasion de vous présenter en mon nom propre et en celui des membres du Conseil d'administration et des personnels de Plaine Commune Habitat, mes meilleurs vœux 2021 pour vous-mêmes comme pour ceux qui vous sont chers. J'ai aussi voulu que cette lettre soit dédiée à la **présentation du budget 2021** de l'Office qui a été adopté par le Conseil d'administration en décembre dernier. C'est là **un exercice de transparence** que j'ai souhaité réaliser : les recettes de l'Office étant pour l'essentiel constituées des loyers, il m'a en effet paru naturel de vous rendre compte de la manière dont les crédits sont dépensés.

Le **sérieux budgétaire** qui caractérise l'Office est reconnu par les partenaires comme par les autorités de contrôle. Il permet d'envisager une programmation de réhabilitations, résidentialisations ou de

constructions neuves ambitieuses dans les prochaines années.

Il permet aussi de traduire dès à présent les **priorités que j'ai eu l'occasion d'affirmer** à plusieurs reprises depuis ma prise de fonction et notamment, **l'entretien des immeubles et la qualité de service** rendu aux locataires. Augmentation des crédits de **maintenance et de gros entretien** programmé, budget spécifique consacré à la **sécurisation des parkings** ou création d'un **centre de relations locataires** ne sont que quelques exemples des améliorations que vont pouvoir mettre en œuvre les équipes de Plaine Commune Habitat dès cette année 2021.



Adrien Delacroix,
Président de Plaine
Commune Habitat

Nous ne manquerons pas de vous tenir régulièrement informé·es de l'avancée de ces projets.

2021 : APL EN TEMPS RÉEL



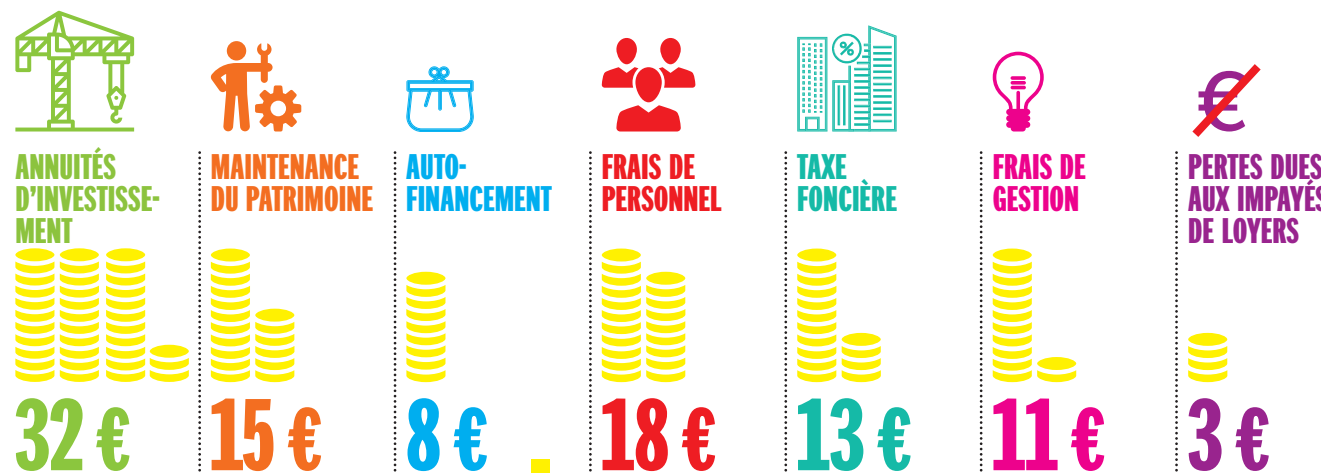
La réforme du calcul de l'APL, entrée en application le 1^{er} janvier, implique que l'aide au logement est calculée avec les revenus des 12 derniers mois. La Caisse d'allocations familiales (Caf) procèdera au calcul du montant de votre APL tous les trois mois.

Pour toute question,
contactez **votre CAF**
aux coordonnées
habituelles

2021 : un budget ambitieux pour la qualité de service

Le Conseil d'administration de l'Office a voté un budget 2021 ambitieux et volontariste en matière d'entretien du patrimoine et d'amélioration du service rendu aux locataires. La construction de ce budget a été guidée par l'optimisation de chaque dépense, afin de renforcer la gestion de proximité et préserver les projets d'investissement.

COMMENT SONT UTILISÉS 100 € DE LOYER ?



55 €
investis dans l'entretien, la réhabilitation et le développement du patrimoine

Les annuités d'investissement correspondent au remboursement annuel de la part des emprunts contractés pour construire et réhabiliter le patrimoine. L'indicateur national* des offices est de 35€.

La maintenance du patrimoine correspond aux dépenses de travaux d'entretien et de réparation des immeubles. L'Office mobilise en moyenne 685€ par logement, contre 614€ pour la moyenne nationale des Offices.

L'auto-financement correspond à l'ensemble des ressources mobilisées uniquement pour financer les investissements futurs en construction et réhabilitation du patrimoine. L'indicateur national* est de 6€.

*L'indicateur correspond à la médiane nationale des offices HLM, calculée chaque année par l'organisation représentative des Offices (Fédération des offices de l'habitat). Cet indicateur fait référence aux données les plus récentes disponibles.

Le budget 2021 s'élève à 189 millions d'euros et se compose essentiellement de recettes issues des loyers. Dans une volonté de transparence, Plaine Commune Habitat vous présente comment sont utilisés 100€ de loyer quittancés, hors charges.

Les frais de personnel couvrent les dépenses de salaires et charges sociales du personnel administratif et d'une part des salaires des gardiens, non couverte par les charges locatives. Cette dépense, essentielle à la qualité de service et au bon fonctionnement des résidences, est égale à l'indicateur national*, soit 18€.

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...). Cette dépense est égale à l'indicateur national*, soit 13€.

Les frais de gestion couvrent un certain nombre de dépenses : assurances, électricité des locaux, frais postaux et de télécommunication, cotisations obligatoires... Cette dépense est égale à l'indicateur national*, soit 11€.

Les impayés correspondent aux pertes de loyers, non recouvrés par l'Office. Plaine Commune Habitat perd 2€ supplémentaires, par rapport à l'indicateur national* qui se situe à 1€.

IMPACT DE LA LOI DE FINANCES 2018

■ Voulue par le Gouvernement et votée par le Parlement, cette réforme a introduit une baisse de l'APL, en imposant aux offices HLM de compenser cette baisse par une réduction des loyers (RLS). Celle-ci coûte à l'office **7,1 millions d'euros en 2021** (66 millions d'euros en 10 ans), soit autant d'argent non disponible pour l'investissement en entretien et réhabilitation du patrimoine.



Réhabilitation de la résidence Fontaine Rosée à Pierrefitte-sur-Seine.



Henri-Barbusse à Villetaneuse, une réhabilitation livrée en décembre 2020.

Les priorités du budget 2021

Garantir la maintenance du patrimoine : +4 %

Un effort soutenu est réalisé en matière de travaux d'entretien et d'amélioration du patrimoine. Ce budget a été fixé à **13 millions d'euros, en hausse de 4 %** comparé à 2020, et comprend :

- **L'entretien courant** : achats d'auto-laveuses, produits d'entretien, ampoules, interventions en serrurerie, menuiserie, peinture et électricité.
- **La maintenance courante** : entretien du réseau de chauffage, intervention sur ascenseurs, ajustement des dispositifs de sécurité incendie...
- **Les travaux de gros entretien et de réparation (+6 % en 2021)** : renouvellement des installations de chauffage, de ventilation, réparation des ascenseurs, remise en état des logements...

Renforcer la sécurisation des parkings

Cet effort permet, dès 2021, de renforcer la sécurisation des parkings avec le lancement d'un plan visant à augmenter de 50 % en 5 ans le nombre de parkings équipés de vidéo-surveillance, soit 300 000 euros par an.

Moderniser le patrimoine : +11 %

Le budget des travaux de modernisation et d'adaptation du patrimoine progresse de 11 % pour atteindre 8 millions d'euros. Cela concerne les ravalements, les étanchéités des toitures-terrasses, les travaux de sécurisation ou encore la rénovation des ascenseurs. Une attention forte concerne également l'adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite.

Réhabiliter et construire de nouveaux logements

L'Office a adopté un nouveau plan stratégique de patrimoine, un document qui identifie les investissements à engager jusqu'en 2028. Dans ce plan, à échéance 2023, **95 millions d'euros seront consacrés en 2021 aux investissements pour la réhabilitation et la construction de nouveaux logements** :

- **1 457 logements** concernés par un programme de réhabilitation et/ou de résidentialisation,
- **445 nouveaux logements** construits.

AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

■ Cette année verra le lancement du projet de création d'un **Centre de relation locataires**, en complément des autres modalités d'échange avec l'Office. Ce service permettra aux locataires de contacter les services de manière dématérialisée et pour l'essentiel des démarches. Ce travail sera mené, en lien avec les représentants des locataires, pour offrir plus de services et contribuer à l'amélioration du traitement de la demande technique. En 2021, l'Office renforce également le **contrôle des prestations** des entreprises, avec notamment la mise en place de **nouveaux outils** dont seront dotés les gardiens (applications mobiles...). Objectif : permettre un suivi et un traitement plus rapide des réclamations.

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

■ Pour améliorer le niveau de qualité de service et d'entretien, le Conseil d'administration a voté une **augmentation des loyers pour 2021, applicable de façon différenciée, soit une moyenne de 1,01 %**. Pour **58 % des locataires concernés, cette augmentation est de 0,66 %**.

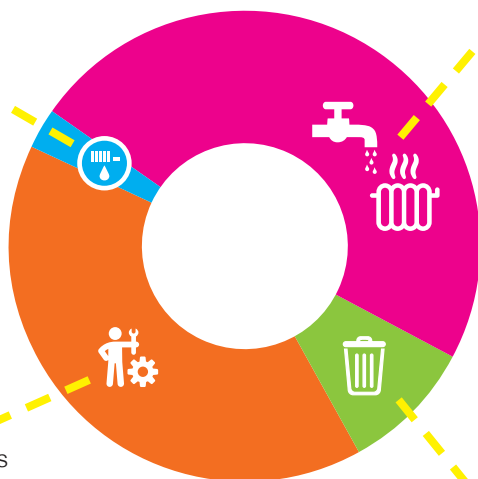
QUE COUVRENT LES PROVISIONS DE CHARGES ?

3 %
AUTRES DÉPENSES
(location de compteurs d'eau, frais contentieux...)

48 %
FLUIDES (eau, chauffage, électricité...)

40 %
NETTOYAGE ET ENTRETIEN
(entretien des parties communes, prestations entreprises...)

9 %
TAXE SUR LES ORDURES MÉNAGÈRES
collectée pour Plaine Commune



L'ajustement des provisions

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...). À réception de l'intégralité des factures, l'office **calcule l'écart** entre les provisions versées par les locataires et ce qui a été effectivement payé. Si les dépenses étaient moins importantes que le niveau des provisions, le locataire est alors remboursé de la différence. Si elles sont supérieures aux provisions, la différence reste à la charge du locataire.

L'Office réalise, chaque année, un examen minutieux des charges afin d'ajuster les provisions, de manière à correspondre autant que possible aux dépenses réelles. En 2021, cela se traduit par la **réduction des provisions de charges pour 70 % des locataires, soit une diminution moyenne de 69 €** par an et par logement. Cet ajustement de provisions interviendra sur l'avis d'échéance de janvier.



Rejoignez nos équipes !



Plaine Commune Habitat recrute :

- Adjoint directeur d'agence H/F
- Agent de régie peintre H/F
- Assistant administratif H/F
- Assistant d'opérations neuves H/F
- Assistant pôle action sociale et contentieux H/F
- Gardien d'immeubles H/F
- Gestionnaire charges et quittancement H/F
- Responsable de secteur H/F
- Technicien de proximité H/F

Pour postuler, adressez votre CV et votre lettre de motivation à recrutement@plainecommunehabitat.fr ou sur le site internet oph-plainecommunehabitat.fr, rubrique : rejoindre nos équipes.

DEVENIR PROPRIÉTAIRE :

5 appartements encore disponibles et à ne pas manquer !

La CAPS (Coopérative d'accession sociale à la propriété) vous propose de devenir propriétaire au sein de la résidence Martha-Desrumaux à Villetaneuse (125-133 avenue de la Division Leclerc). Au pied de la station Jean-Vilar du tramway T8 et à deux pas de l'Université,



ces logements offrent tous un espace de vie extérieur et disposent d'une double orientation.

3 appartements T3 :

66 à 69 m²

à moins de 208 000 €

2 appartements T4 :

90 m² à 259 000 €

■ Contactez sans attendre un conseiller habitat au 06 50 67 33 51. **Plus d'infos :** <https://www.caps.coop/catalog/martha-desrumaux/>