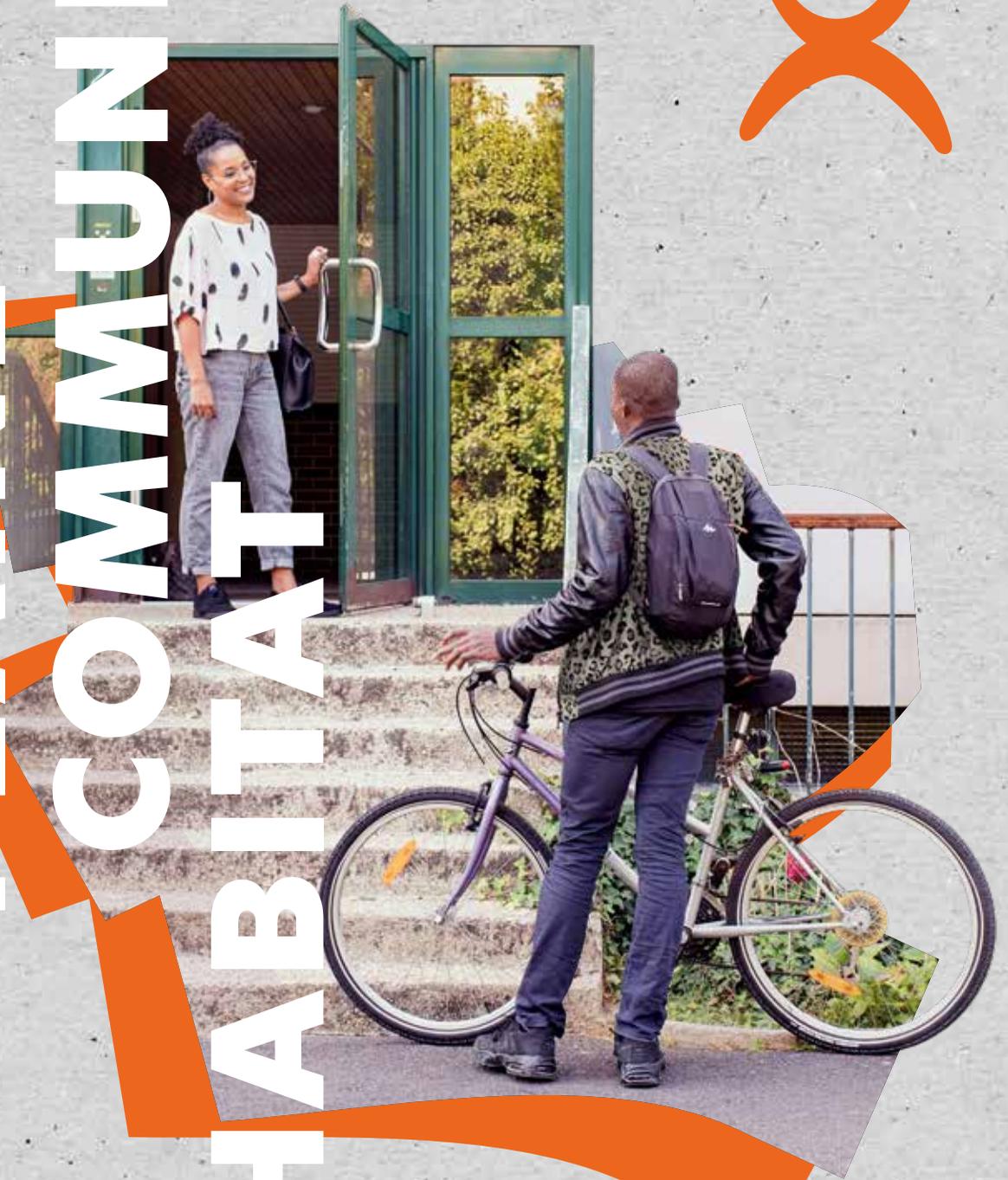


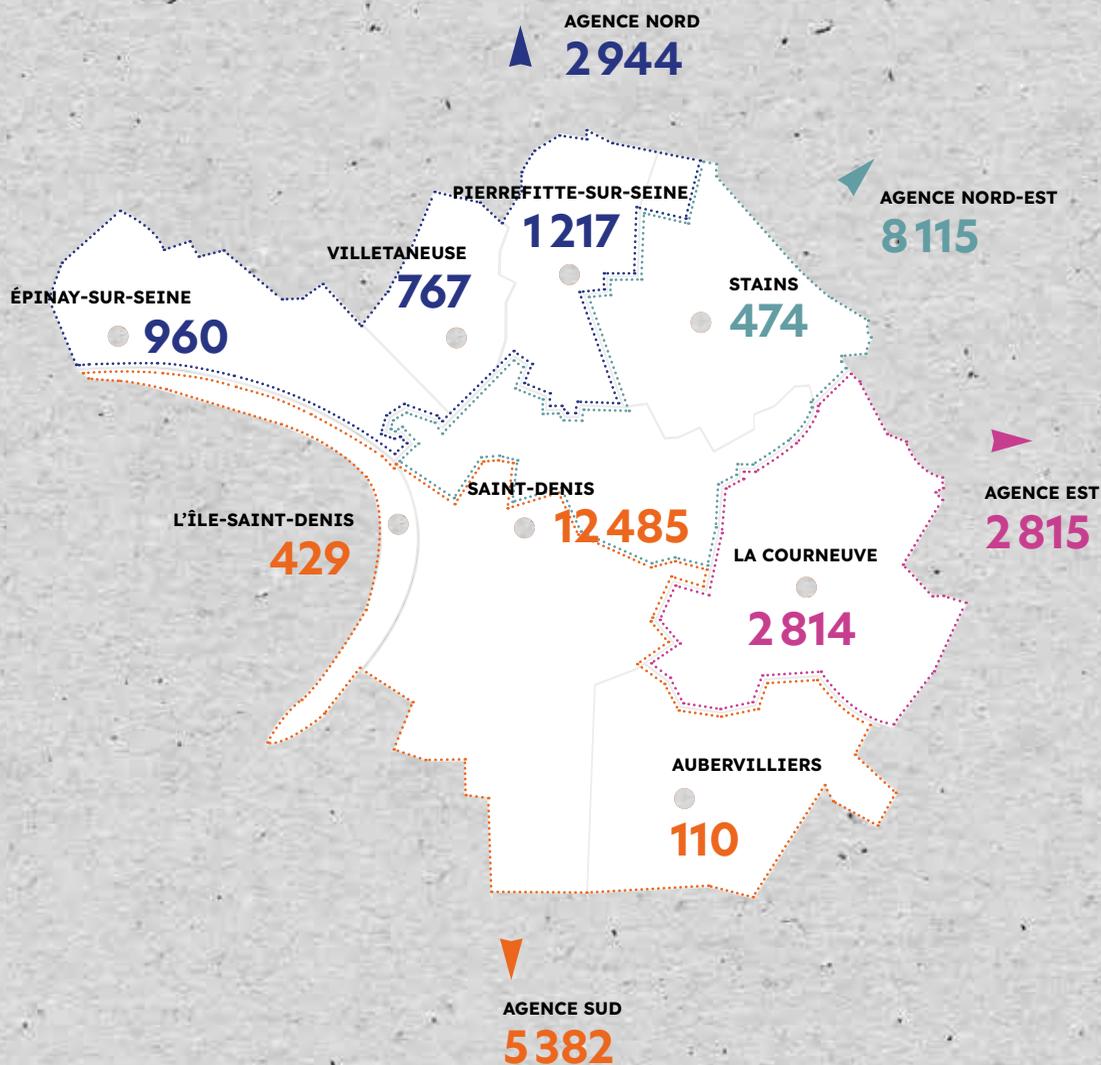
PLAINE COMMUNE HABITAT



RAPPORT ANNUEL **2021**

19 256

LOGEMENTS



AU 1^{er} JUIN 2022

SOMMAIRE

04 Regards croisés

08 Gouvernance

10 Temps forts

14 Un plan Ambition environnement
pour atteindre la neutralité carbone

16 Un Office engagé au
service de ses habitant-es

24 Une politique
patrimoniale dynamique

32 Être au plus près
des locataires

38 Finances et
moyens humains



Faire de l'Office, l'outil stratégique du territoire et un standard de qualité pour les habitant·e·s

Regards croisés sur cette première année d'exercice de la gouvernance qui a permis de tracer les lignes directrices de l'office pour les années à venir.



**Adrien
Delacroix**

Président



**Olivier
Rougier**

Directeur général

QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE L'ANNÉE 2021 ?

Adrien Delacroix, Président Cette année 2021 nous a permis de mettre en œuvre plusieurs déclinaisons des engagements que j'ai pris en début de mandat, qu'il s'agisse de l'amélioration du cadre de vie et de la qualité du service rendu aux locataires, de la tranquillité mais également de notre volonté d'entrer pleinement dans la transition écologique. Notre volonté reste intacte. **Nous resterons mobilisé-es pour exiger plus de moyens, afin de poursuivre la mise en œuvre du NPNRU, garantir un haut niveau de qualité de service et ainsi mieux répondre aux attentes des habitant-es.** Je voudrais aussi dire un mot de notre politique d'attribution, très marquée par la volonté de favoriser les parcours résidentiels, qui participe de l'ancrage fort de Plaine Commune Habitat sur son territoire. Au-delà de sa mission première de bailleur social, l'Office met l'ensemble de ses expertises au service du développement de Plaine Commune pour animer et développer la vie sociale, économique et culturelle des quartiers. J'aimerais ici citer le partenariat avec le Festival de Saint-Denis, qui a permis la tenue de plusieurs concerts en pied d'immeubles en 2021, et de faire rayonner la culture sur le territoire.

Olivier Rougier, Directeur général Plaine Commune Habitat dispose d'atouts importants : la politique patrimoniale menée depuis des années permet par exemple de disposer d'un parc de logements relativement performants d'un point de vue énergétique au regard du parc privé. Ainsi, **l'Office 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 des résidences les plus consommatrices d'énergie.**

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€. 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. Et dans la période de hausse constante du prix de l'énergie et de dégradation du pouvoir d'achat des locataires sur un territoire parmi les plus pauvres de France, ce n'est pas un détail.

En parallèle, et pour permettre l'équilibre des budgets des ménages, l'Office mène depuis plusieurs années, un travail approfondi pour maîtriser les charges, sensibiliser les locataires aux consommations individuelles et ajuster au plus près des consommations, les provisions de charges.

« L'Office met l'ensemble de ses expertises au service du développement de Plaine Commune pour animer et développer la vie sociale, économique et culturelle des quartiers »

Adrien Delacroix,
Président

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES POUR LES ANNÉES À VENIR ?

Adrien Delacroix Parmi les axes forts des prochaines années figurent bien sûr des objectifs de rénovation urbaine, de mixité sociale et de qualité de service, en lien constant avec les locataires, les élu-es et notre collectivité de rattachement, Plaine Commune. 7 projets de rénovation urbaine sont en cours pour la période 2018-2027, pour lesquels l'Office engage 275 millions d'euros. **Au global, d'ici 2030, plus d'un milliard d'euros de mesures patrimoniales seront réalisées : 7 800 logements seront réhabilités, 1 930 seront résidentialisés, 2 200 logements neufs seront construits, 630 seront détruits et reconstitués.** Nous avons également un plan stratégique de patrimoine (PSP) ambitieux, qui vise à améliorer le confort des logements, développer des solutions répondant aux nouveaux modes de vie, répondre aux besoins du NPNRU ou encore accroître les performances énergétiques des logements.

« Nous sommes engagés dans la démarche de labellisation Quali'Hlm. C'est une transformation de nos modes de faire, qui allie actions immédiates et travail sur le long terme »

Olivier Rougier,
Directeur général



Olivier Rougier C'est cela que nous permet de pérenniser le protocole CGLLS au travers notamment d'une subvention de 11,60 M€ et des majorations de l'ANRU de 28 M€. Cette politique ambitieuse est largement accompagnée par notre collectivité de rattachement, Plaine Commune, pour un montant global de subventions d'investissements d'environ 26,50 M€ sur la période du protocole. Avec l'ensemble des partenaires locaux, nous serons à l'écoute afin d'agir collectivement pour le logement et la rénovation de nos quartiers et en faveur d'un développement plus harmonieux du territoire en pleine mutation qu'est la Seine-Saint-Denis.

Adrien Delacroix Parmi notre feuille de route, l'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires et notamment de la propreté des cités et de l'embellissement du cadre de vie, sont la grande priorité. Pour y contribuer, une direction de la Sûreté et de la tranquillité résidentielle a été créée. Elle doit permettre de répondre aux attentes des locataires en matière d'incivilité et de sécurité en renforçant nos partenariats avec la Police nationale et les Polices municipales en facilitant les interventions. Nous devons faire plus pour que nos locataires puissent recouvrir de la sérénité. En outre, la qualité de service est un élément crucial de la politique à développer au travers de **la labellisation Quali'Hlm bien sûr, qui doit conjuguer l'amélioration de nos services, la professionnalisation et la montée en compétences des équipes.**

Olivier Rougier Que ce soit sur la qualité de service, sur la tranquillité résidentielle avec la création d'une direction dédiée ou sur l'amélioration du cadre de vie, nos marges de progrès sont importantes. Répondre à ces enjeux impose de transformer l'Office et ses modes de faire en profondeur. Une première étape a été franchie avec la création du Centre de relation locataire qu'il convient de pérenniser et de développer.



Adrien Delacroix Offrir un logement accessible à tout-es, tout en maintenant une qualité de service est un des engagements de Plaine Commune Habitat malgré un cadre financier contraint. Il s'agit là pour l'Office de répondre à différents enjeux : apporter une réponse adaptée en termes de logements à différents publics, pouvoir proposer aux locataires des parcours résidentiels, devenir l'outil stratégique de l'EPT en matière d'habitat mais également développer et étendre le patrimoine de l'Office pour **offrir une solution publique à nos locataires, nos habitant-es, nos maires et aux acteur-rices au niveau local.**

ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFICE ?

Nous sommes également engagés dans la démarche de labellisation Quali'Hlm. C'est une transformation de nos manières de faire, qui allie actions immédiates et travail sur le long terme. Cette démarche permettra de gagner en temps dans l'effectivité et dans la durée des nouveaux processus qui seront mis en place. Je suis très heureux de cette démarche inspirante, qui donne à voir nos marges de progression et permet de « normer » notre action avec la mobilisation de tou-tes. Nous avons été déclaré admissibles à ce label dès le 15 mars 2022 pour le travail d'élaboration des 9 plans d'actions et de plus de 90 actions.

Parallèlement, nous avons créé en 2022 une Direction de l'Audit interne. Cela permettra de mesurer notre exposition aux risques dans nos différents domaines d'activité, d'avoir une idée précise de la robustesse de nos procédures et le cas échéant, de mettre en place les actions correctives nécessaires.

Enfin, il nous faut poursuivre une démarche d'amélioration continue sur ce qui constitue notre cœur de métier : **renforcer la transparence des pratiques d'attributions et conserver une priorité aux mutations-décohabitations**, définir la politique sociale de l'Office, développer des partenariats, renforcer l'accompagnement des locataires et adapter notre plan stratégique de patrimoine pour répondre à l'urgence climatique, tout en recherchant les innovations dans sa mise en œuvre.

Adrien Delacroix Au titre de l'accession sociale, plusieurs projets prennent forme ; le développement de l'offre avec la CAPS, notre coopérative Hlm, mais aussi la participation à l'organisme foncier solidaire (OFS) et les premiers projets en bail réel solidaire (BRS) par exemple. Le développement de l'accession sociale à la propriété en BRS participe à la construction d'un territoire équilibré en garantissant aujourd'hui et demain à des familles du territoire et plus particulièrement issues du parc social, d'accéder à la propriété de manière sécurisée. Conformément à sa stratégie de diversification, l'Office est ainsi en capacité de proposer des logements pour chaque étape de la vie, des étudiant-es, aux personnes âgées, en passant par les logements familiaux ou intergénérationnels.

Olivier Rougier Pour finir, l'Office est entré en discussion en 2022 avec la SEMISO, qui dispose d'un parc de près de 6500 logements, 143 locaux commerciaux et 6 foyers sur Saint-Ouen. En avril, Plaine Commune Habitat et la SEMISO, sous l'égide de Plaine Commune et de la Ville de Saint-Ouen, ont ouvert des discussions relatives à un regroupement des deux organismes. Ce rapprochement permettrait à l'Office de consolider sa place de bailleur référent sur l'ensemble du territoire de Plaine Commune et les 9 villes qui le composent. Un-e habitant-e sur 7 de Plaine Commune est déjà locataire de Plaine Commune Habitat. Regroupé avec la SEMISO, notre responsabilité n'en serait que plus grande et permettrait de mieux faire face aux enjeux qui sont les nôtres. Raison de plus pour travailler dès à présent à l'amélioration de la qualité de service dû à nos locataires.

GOUVERNANCE

(au 1^{er} juin 2022)

Le Conseil d'administration définit les grandes orientations de Plaine Commune Habitat. Il détermine la politique générale de l'Office, vote le budget, décide des opérations d'investissement et définit le mode de gestion du patrimoine. Il est composé de 27 membres dont la majorité est désignée par le conseil de territoire de Plaine Commune.

15 membres désignés par l'EPT Plaine Commune

6 CONSEILLERS TERRITORIAUX

- **Président :**
Adrien Delacroix, Maire-adjoint de Saint-Denis
- **Vice-Présidente :**
Oriane Filhol, Maire-adjointe de Saint-Denis
- **Katy Bontinck**, Première adjointe de Saint-Denis
- **Hervé Borie**, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve
- **Laurent Russier**, Conseiller municipal de Saint-Denis

9 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- **Daniel Goldberg**, Président de l'Union régionale interfédérale des organismes privés non lucratifs sanitaires, sociaux et médicosociaux en Île-de-France
- **Massiva Kacet**, Responsable associative
- **Christian Pernot**, Premier adjoint de Pierrefitte-sur-Seine, Conseiller territorial
- **Stéphane Peu**, Député, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Camille Picard**, Directrice territoriale Seine-Saint-Denis et Val d'Oise, Groupe Caisse des dépôts
- **Annie Rafenau**, Maire-adjointe de L'Île-Saint-Denis
- **Azzedine Taïbi**, Maire de Stains, Conseiller territorial
- **Nathalie Voralek**, Maire-adjointe de Saint-Denis
- **Tarik Zahidi**, Premier adjoint de Villetaneuse

2 membres représentant des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées

- **Mouloud Bezzouh**, Insertia
- **Stéphane Laurenceau**, ALJM

Représentants des Locataires

- **Jean-Marc Bourquin**, DAL : Droit au Logement
- **Mamoudou Diarra**, VMPCH : Vivre mieux à Plaine Commune Habitat
- **Paulette Godimus**, VMPCH : Vivre mieux à Plaine Commune Habitat
- **Claude Moreau**, CNL : Confédération nationale du Logement
- **Christian Trigory**, VMPCH : Vivre mieux à Plaine Commune Habitat

Représentant de la Caisse d'Allocations Familiales

- **Haykail Zaier**

Représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales

- **Maurice Mendes Da Costa**

Représentant désigné par les associations des collecteurs 1 % Logement

- **Jacques Behar**

Représentants des organisations syndicales de salariés les plus représentatives dans le département

- **Nadia Giunta**, CGT
- **Michel Langlois**, CFDT

Siègent au CA avec voix consultative

Olivier Rougier, Directeur général

Louis Moreau de Saint-Martin, Commissaire du Gouvernement

Hassen Oubahman, Représentant du Comité Social et Économique (CSE)

Composition du Bureau

- **Adrien Delacroix**, Maire-adjoint de Saint-Denis, Conseiller territorial
- **Oriane Filhol**, Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Hervé Borie**, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Mamoudou Diarra**, Représentant des locataires, Vivre Mieux à Plaine Commune Habitat
- **Christian Pernot**, Premier adjoint de Pierrefitte-sur-Seine, Conseiller territorial
- **Laurent Russier**, Conseiller municipal de Saint-Denis, Conseiller territorial

Composition de la CALEOL (Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements)

- **Oriane Filhol**, Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Hervé Borie**, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Stéphane Laurenceau**, Représentant des organismes dans le département bénéficiant de l'agrément d'ingénierie sociale, financière et technique
- **Christian Pernot**, Premier adjoint de Pierrefitte-sur-Seine, Conseiller territorial
- **Christian Trigory**, Représentant des locataires, Vivre Mieux à Plaine Commune Habitat
- **Nathalie Voralek**, Maire-adjointe de Saint-Denis

Composition de la Commission d'appels d'offres (CAO) et de la Commission des Procédures adaptées (CPA)

- **Olivier Rougier**, Directeur général
- **Hervé Borie**, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Claude Moreau**, Représentant des locataires CNL
- **Nathalie Voralek**, Maire-adjointe de Saint-Denis

SUPLÉANTS

- **Jean-François Léonte**, Directeur du département des Politiques Locatives et sociales
- **Oriane Filhol**, Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Stéphane Laurenceau**, Directeur de l'ALJM

Composition du Jury de concours et de conception réalisation

- **Adrien Delacroix**, Maire-adjoint de Saint-Denis, Conseiller territorial
- **Oriane Filhol**, Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Olivier Rougier**, Directeur général
- **Laurent Russier**, Conseiller municipal de Saint-Denis, Conseiller territorial

SUPLÉANTS

- **Christian Pernot**, Premier adjoint de Pierrefitte-sur-Seine, Conseiller territorial
- **Hervé Borie**, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Philippe Cretaz**, Directeur du département du Patrimoine

I TEMPS FORTS

Janvier

- La **Mous** (Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale) prend ses quartiers au cœur de **la cité Franc-Moisin**, afin d'assurer des permanences sur rendez-vous pour l'opération de relogement de celle-ci. Son objectif est de suivre au plus près le processus d'accompagnement au relogement des locataires concernés par la démolition.
- Un chantier d'insertion de **157 heures**, réalisé par **3 apprentis en menuiserie**, vient clore le travail de réaménagement des espaces verts, dans le cadre de la réhabilitation de la **Résidence Henri-Barbusse, à Villetaneuse**.



Février

- Le secteur **Vieux-Barbusse, à La Courneuve**, entame sa rénovation, afin d'ouvrir le quartier sur le centre-ville et sur le parc Georges-Valbon. **74 logements seront démolis, plus de 400 seront réhabilités ou résidentialisés**, et des logements neufs seront construits.

Mars

- Une **enquête de satisfaction** est réalisée pour recueillir l'opinion des locataires sur des points précis de qualité de service. Ces indicateurs détaillés permettent d'élaborer des plans d'actions adaptés aux attentes.
- Les travaux s'achèvent à la résidence **Paul-Langevin, à Saint-Denis**. Cette opération de réhabilitation a nécessité un investissement important de Plaine Commune Habitat, supérieur à **7,7 millions d'euros** (soit 42 000 € par logement). Les travaux ont permis de passer de l'étiquette énergétique E à B.

Avril

- L'Office met en lumière au travers d'un film, quelques-unes des nombreuses initiatives solidaires qui ont émergé au cœur de nos cités, pendant le confinement, pour favoriser le vivre-ensemble et tendre la main aux plus fragiles.



› Résidence Paul-Langevin, Saint-Denis

Mai

- Des bornes de paiement s'installent au siège et dans les **4 agences de l'Office**. Ce nouveau service permet aux locataires de payer directement leur loyer à la borne avec leur carte bancaire.



Juin

- Plaine Commune Habitat rachète **163 logements**, précédemment propriétés de CDC Habitat, des résidences Jean Vilar et Gérard Philippe 1 et 2, à Stains. Ce nouveau patrimoine intègre l'agence Nord.
- L'Office, en partenariat avec le **Festival de Saint-Denis**, propose un concert en plein air, de « Monteverdi - Piazzolla, une utopie argentine », retransmis en direct de la Basilique de Saint-Denis, sur la prairie de la cité La Saussaie à Saint-Denis.

Juillet

- L'Office renforce l'offre de soins de proximité grâce à l'installation d'un nouveau centre médical au 4 rue Gaston-Dourdin à Saint-Denis, dans un local de l'Office de 334 m². Ce nouvel espace de soins est composé de **4 médecins généralistes et 1 infirmier**.
- Plaine Commune Habitat et Vinci Immobilier procèdent à la signature de la construction de **319 logements**, situés sur le futur **Village olympique et paralympique**. L'Office est le maître d'ouvrage de la totalité des opérations de logement social sur la partie dionysienne du Village.



› Vue du projet Universeine

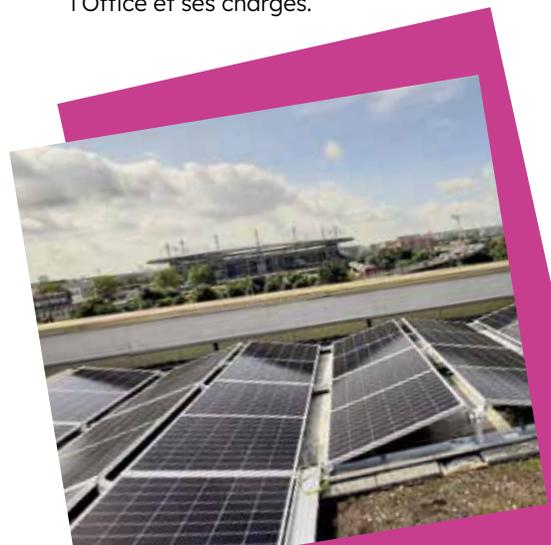
Septembre

- Grâce au « **Pack Emploi-Logement** », Plaine Commune Habitat remporte le Prix de l'Innovation Sociale aux **Trophées de l'Innovation Hlm** organisés par l'Union sociale pour l'Habitat, lors du Congrès Hlm de Bordeaux. Ce dispositif permet aux jeunes locataires d'être accompagnés dans leur recherche d'emploi mais aussi pour leur premier logement.
- L'Office inaugure les réhabilitations de trois résidences : **Henri-Barbusse à Villetaneuse, Auguste-Delaune et Paul-Langevin, à Saint-Denis**. Les travaux visaient notamment à améliorer la performance thermique des bâtiments. Réduire la facture énergétique, limiter l'empreinte carbone et maîtriser le pouvoir d'achat des locataires sont une traduction concrète de l'engagement de l'Office dans la transition écologique.
- Un **séminaire interne** réunit le personnel et des représentants de l'Office, afin d'agir notablement sur les conditions d'accueil.
- Tout le patrimoine est en fête avec la **Fête des Voisins**, en présence et à l'initiative des locataires, des amicales et des gardien·nes.

› L'Office primé lors des Trophées de l'innovation Hlm

Août

- Dans le cadre du **Plan Ambition Environnement**, des panneaux solaires ont été installés sur le toit du siège, afin de diminuer à la fois l'impact environnemental de l'Office et ses charges.





Octobre

- L'Office inaugure les réhabilitations de deux résidences, **Square-Fabien à Saint-Denis et Fontaine-Rosée à Pierrefitte-sur-Seine**.
- Des actions ciblées pour améliorer rapidement la qualité de service dans une vingtaine de résidences sont mises en place, après une enquête de satisfaction réalisée auprès des locataires. Pour chacune, une communication met en avant les thématiques et les actions mises en œuvre pour répondre aux attentes exprimées par les locataires : menus travaux, aménagement, nettoyage, sensibilisation...

Novembre

- Le **Centre de Relation Locataire** ouvre ses portes. Ce nouveau service permet de mutualiser les accueils téléphoniques de l'Office et d'apporter un premier niveau de réponse aux locataires.
- À l'occasion de la **Semaine Européenne pour l'Emploi des personnes en situation de handicap**, l'Office organise une exposition sur l'histoire des jeux paralympiques et une rencontre pour ses salarié.es avec Yvan Wouandji, joueur international de l'équipe de France de cécifoot.
- Un groupe de **4 jeunes habitants** dionysiens, dont un locataire, procède à des travaux de nettoyage et de rafraîchissement en peinture d'espaces communs durant 2 semaines à la Résidence Simounet, à Saint-Denis.
- Plaine Commune Habitat signe l'acte de vente d'un terrain dans la **ZAC Confluence à Saint-Denis**, pour réaliser **41 logements sociaux** et un institut thérapeutique, éducatif et pédagogique.



Décembre

- L'Office livre **151 logements** au sein de la résidence étudiante Pierre-Vidal-Naquet, à Saint-Denis et **47 logements** familiaux au sein de la résidence Martha-Desrumaux à Villetaneuse.

UN PLAN AMBITION ENVIRONNEMENT POUR ATTEINDRE LA NEUTRALITÉ CARBONE

Avec 10 % de la population de Plaine Commune qui vit dans près de 20 000 logements, Plaine Commune Habitat est un acteur important dans la lutte contre le réchauffement climatique à l'échelle du territoire. Depuis septembre 2020, à l'installation de la nouvelle gouvernance, l'Office s'est lancé dans un projet d'envergure pour avoir un réel impact sur son territoire : un plan Ambition environnement afin de diviser par deux ses émissions de gaz à effet de serre, d'ici 2050.

Dès septembre 2020, l'Office a réalisé son bilan carbone. Salarié-es, locataires, prestataires et partenaires ont été interrogé-es. L'objectif ? Identifier les marges de manœuvre, les freins, les envies et les leviers de mobilisation.

Ce bilan a montré que nous émettons collectivement 55 700 Tonnes de CO₂ par an, soit 180 A/R Paris-Marseille en voiture, 1 700 smartphones ou encore 47 200 livres de poche.

À l'horizon 2050, nous entendons diviser par 2 nos émissions de gaz à effet de serre, tout en poursuivant notre développement. Nous avons organisé des ateliers participatifs afin de trouver des solutions réalistes et innovantes, au plus près des besoins du terrain.





Ce plan d'action sera présenté au cours du second semestre 2022 au Conseil d'administration, en vue de son adoption puis de sa mise en œuvre effective autour d'une multitude d'actions.

Bien entendu, ce plan Ambition environnement est amené à évoluer au fur et à mesure que nous construirons nos projets, que nous expérimenterons, que nous apprendrons de nos réussites comme de nos échecs. Notre ambition restera intacte : nous voulons un Office solidaire et respectueux du vivant. Ensemble, transformons notre Office vers la résilience et la sobriété, pour faire face aux défis qui nous attendent.



Au cours d'un Hackathon, des experts du Conseil Départemental, de notre communauté d'agglomération Plaine Commune, de l'Union Sociale pour l'Habitat, de l'Agence locale pour l'énergie et le climat de Plaine Commune et de la Région se sont réunis pour bonifier notre stratégie.

Après la réflexion, place à l'action ! En 2022, Plaine Commune Habitat se met en ordre de marche pour décliner un plan d'action, autour de 3 grands volets :

- Rendre notre parc de logements efficace et résilient face au défi climatique,
- Promouvoir la sobriété pour adapter les modes de vie aux enjeux environnementaux,
- Être un Office exemplaire dans nos modes de faire.





Un Office engagé au service de ses habitant·es

Plaine Commune Habitat s'attache à consolider son action pour loger en priorité les habitant·es et salarié·es du territoire, en renforçant ses partenariats avec les réservataires, en portant attention aux parcours résidentiels et en veillant à proposer des logements pour tou·tes. Cela se traduit notamment par une politique de diversification de l'offre : résidences étudiantes, habitat intergénérationnel...

OFFRIR DES LOGEMENTS DE QUALITÉ AU PLUS GRAND NOMBRE

Répondre aux demandeurs de logements sur le territoire

Avec 35 séances en 2021, la CALEOL a attribué 713 logements (soit +6,5 % par rapport à 2020). Parce que les besoins des locataires évoluent, l'Office mène une politique active pour favoriser les parcours résidentiels, et ce, malgré une mobilité résidentielle qui reste faible. En 2021, 36 % des attributions sont des mutations et 11 % des attributions permettent de réaliser des décohabitations, qui contribuent à l'autonomie des jeunes actifs du patrimoine. Enfin, 9 % des attributions sont liées à des relogements NPNRU.

L'Office poursuit son engagement à **loger en priorité les habitant-es et les travailleur-ses clés du territoire**. 93 % des ménages qui se sont vus attribuer un logement habitaient déjà une des 9 villes du territoire. Plaine Commune Habitat a développé plusieurs partenariats avec notamment l'hôpital de Saint-Denis, l'Éducation nationale, la Préfecture et Plaine Commune.

4,5%

C'est le taux de rotation (mobilité résidentielle au sein du parc de logements), en légère hausse par rapport à 2020 (3,9 %)

713

attributions en 2021

« La politique d'attribution de l'Office tient compte des besoins des locataires. Cela se décline par l'accompagnement des personnes qui habitent ou travaillent sur le territoire, des jeunes qui souhaitent décohabiter du foyer familial, mais aussi tout au long du parcours du locataire avec un accompagnement social adapté. »



Oriane Filhol, Vice-présidente de l'Office et présidente de la CALEOL

Développer l'habitat spécifique

Les logements familiaux constituent la majorité du patrimoine géré. Cependant, l'Office, avec sa mission habitat spécifique, répond aux enjeux d'un habitat pensé pour des publics particuliers.

La résidence intergénérationnelle Barbara située à La Courneuve, labellisée « Les Maisons de Marianne », offre ainsi aux personnes âgées, des logements et des services adaptés à la perte progressive d'autonomie mais dispose également de logements pour des jeunes couples et des personnes en situation de handicap.

Plaine Commune Habitat poursuit le développement du logement en faveur du public étudiant et a accueilli en décembre 2021 sa deuxième résidence étudiante. Baptisée Pierre Vidal-Naquet, la résidence, implantée sur le territoire de Saint-Denis à 300 mètres de l'université Paris 8-Saint-Denis, comporte 151 logements étudiants et un logement de fonction. L'Office a confié sa gestion à l'association ARPEJ, déjà en charge de la résidence étudiante située sur la ZAC Montjoie.



› Résidence étudiante Pierre Vidal-Naquet, Saint-Denis

«Arrivée d'un bébé, enfants qui grandissent, problèmes de santé, distance du lieu de travail... Les mutations offrent souvent l'occasion d'améliorer la situation des familles. Plus généralement, lorsqu'une demande de logement aboutit, c'est gratifiant de se dire que l'on a participé à changer la vie d'une famille. »



Fanta Soumano,
Gestionnaire logement

RÉFORME DES ATTRIBUTIONS : GESTION DES FLUX ET COTATION DE LA DEMANDE

Instaurés par la loi Élan, les dispositifs de gestion en flux des logements et de cotation de la demande ont pour objectifs de **mieux répondre à la demande de logement sur le territoire et d'apporter aux demandeurs plus de transparence sur l'attribution** des logements. En 2021, les services de l'Office, avec Plaine Commune, ont continué à travailler à la mise en œuvre à venir de la réforme (séminaire de travail avec les administrateurs de la CALEOL, élaboration du règlement intérieur de la CALEOL, participation à des groupes de travail...).

Adapter les logements aux personnes à mobilité réduite

Plaine Commune Habitat a enregistré, en 2021, une forte hausse des demandes d'adaptation des logements, qui s'élèvent à 223 (vs. 152 en 2020). Cela peut s'expliquer notamment par une meilleure connaissance du dispositif et par l'augmentation du nombre de locataires seniors.

L'année 2021 a aussi été marquée par une forte hausse des dossiers PMR (pour personnes à mobilité réduite) et création de douches pour personnes âgées. 98 dossiers d'adaptation PMR ont été traités (contre 89 en 2020) ainsi que 86 dossiers de douches pour personnes âgées (contre 18 en 2020), pour un montant de 862 000 €. Ces adaptations permettent ainsi le maintien à domicile des personnes le plus longtemps possible.



LA PLATEFORME
« ÉCHANGER-HABITER »

Plaine Commune Habitat est partenaire de la bourse aux logements Échanger Habiter, qui regroupe 26 bailleurs de la région parisienne. Plus de 1 200 locataires de l'Office étaient inscrits au dispositif à la fin de l'année. 20 ménages ont pu échanger leur logement, dont 12 au sein du parc de l'Office. Une dizaine d'autres demandes d'échanges étaient en cours de traitement fin 2021.

AGIR POUR LA QUALITÉ DE VIE RÉSIDENTIELLE

Une démarche qualité plus structurée et plus globale

Défi majeur du logement social, la qualité de service est une préoccupation essentielle pour répondre au mieux aux attentes des habitant-es. En 2021, l'Office s'est engagé dans une démarche qualité plus structurée et plus globale.

TROIS GRANDS OBJECTIFS

- 1 fiabiliser** plus largement la « production » des services
- 2 installer** une dynamique d'amélioration en continu du service rendu
- 3 augmenter** significativement la satisfaction des locataires

L'objectif, à horizon 2023, est l'obtention du label Quali'Hlm® qui porte sur des thématiques essentielles comme l'accueil, le traitement des demandes, la politique qualité, etc. Pour cela, un premier diagnostic « Habitat Qualité de Service » a été lancé. Il a permis d'identifier des axes d'amélioration et de définir la poursuite et le développement de chantiers. Plaine Commune Habitat a été **déclaré admissible au label Quali'Hlm® en mars 2022**.

« Nous avons engagé un travail collectif depuis plusieurs mois avec les collaborateur-ices de Plaine Commune Habitat. L'obtention de ce label viendra concrétiser notre engagement quotidien en faveur de la qualité de service. »



Laëticia Mougne,
Directrice Qualité et Proximité

« Assurer la propreté des parties communes, entretenir les espaces verts, évacuer les encombrants et ordures ménagères... Ce sont autant de tâches que j'effectue chaque jour et qui bénéficient à la qualité du cadre de vie des locataires. »



Christophe Thiebaud,
Gardien
d'immeuble à
Villetaneuse

› Résidence Frida-Kahlo,
La Courneuve



DES OPÉRATIONS COMMUNES RÉGULIÈRES AVEC PLAINE COMMUNE

En 2021, l'Office a amorcé une démarche projet partenariale avec Plaine Commune. L'objectif : améliorer la propreté et le cadre de vie des espaces en co-gestion de nos résidences, à travers une meilleure coordination.

9 thèmes ont été identifiés : les colonnes enterrées, les opérations collectives et simultanées de nettoyage, le canal de remontée des dysfonctionnements avec l'application « Bien Vu », les encombrants et dépôts sauvages, les aires de jeux, la gestion des espaces verts, la dératissage, la sécurité des espaces et le traitement des épavés.

Ce fut par exemple le cas sur le site de Franc-Moisin à Saint-Denis ou à La Courneuve, où les équipes de l'Office et de Plaine commune ont mené plusieurs opérations collectives ou simultanées de nettoyage, permettant d'améliorer le cadre de vie des habitants.

Des actions ciblées pour améliorer rapidement la qualité de service dans certaines résidences

Chaque année, l'Office interroge un échantillon représentatif de ses locataires afin de mieux comprendre leurs attentes et leurs besoins. Dans le cadre de sa démarche qualité de service, Plaine Commune Habitat a souhaité exploiter davantage ces enquêtes annuelles de satisfaction.

Au regard des résultats enregistrés sur certaines résidences, les équipes de proximité se sont mobilisées sur des actions rapides et visibles. Dans le cadre de cette démarche exploratoire, 18 résidences étaient concernées :

- **Agence Est :** Grand-Verlaine et Gabriel-Péri ;
- **Agence Nord :** Bardet, Boris-Vian, Fontaine-Rosée, Les Presles ;

- **Agence Sud :** Cosmonautes, Franc-Moisin, Îlots 4 et 8, Pablo-Picasso, Simounet ;
- **Agence Nord-Est :** Auguste-Delaune, Jacques-Duclos, Joliot-Curie, Gabriel-Péri, Salvador-Allende et La Saussaie.

Pour chaque résidence, une communication a mis en avant les thématiques représentatives ainsi que les actions mises en œuvre pour répondre aux attentes exprimées par les locataires : menus travaux, aménagement, opérations collectives d'entretien des espaces verts ou de nettoyage approfondi des parties communes, remise en état des locaux d'ordures ménagères, sensibilisation... Cette dynamique est appelée à être reconduite dès 2022.



«Au travers de certaines actions d'amélioration du cadre de vie (entretien des espaces verts, dératisation...), l'Office s'attache à réduire son impact sur l'environnement. Une clause environnementale, insérée dans les marchés publics passés par l'Office, incite à utiliser des produits écologiques, les moins polluants possibles, en faveur de la préservation de la biodiversité.»



Annuska De Nardi,
Responsable des marchés
et entretien courant

Assurer la sécurité et la tranquillité résidentielle

L'Office œuvre pour accompagner les agences dans le maintien ou le rétablissement de la tranquillité résidentielle de nos sites.

Le Conseil d'administration de mars 2021 a adopté une nouvelle stratégie sécurité de l'Office. Parmi les axes de celle-ci figure un plan visant à augmenter de 50 % en 5 ans le nombre de parkings équipés de vidéosurveillance, soit un investissement de 300 000 € par an. Durant l'année, Plaine Commune Habitat s'est ainsi attelé à un déploiement renforcé de la vidéo-protection en concentrant ses efforts sur la sécurisation des parkings souterrains.

Aujourd'hui, ce parc est constitué de **plus de 400 caméras réparties sur 33 parkings**. Le portage des flux vidéo par fibre optique est en cours d'achèvement pour les parkings dionysiens, permettant ainsi d'envisager un raccordement au Centre de Supervision Urbain avant la fin de l'année.

L'adoption de la stratégie de sécurité permet à l'Office d'être acteur de la tranquillité pour ses locataires, un partenaire pour les villes et Plaine Commune. Ainsi l'Office a acté sa participation au GIP Stainsmédiation en cours de création par la ville de Stains. Au quotidien, cela permettra de mieux accompagner les agences dans le maintien ou le rétablissement de la tranquillité résidentielle de nos sites, de structurer et de développer nos actions. Les premiers objectifs seront d'affiner avec précision la détection des troubles sur les secteurs les plus en difficulté et de développer des outils pour suivre l'évolution de ces difficultés pour pouvoir apporter une réponse adaptée.

231

En 2021, 231 salarié-es de l'Office ont bénéficié d'une action de formation

LA FORMATION, UN OUTIL D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Les personnels de proximité ont pu bénéficier en 2021 de nombreuses formations en matière de qualité de service : l'accueil et la gestion des conflits, le nettoyage ou le contrôle de la prestation de nettoyage... Ces formations leur offrent davantage d'autonomie dans leur travail et leur permettent de traiter plus rapidement et plus efficacement les demandes des locataires.

OFFRIR UNE QUALITÉ D'ACCUEIL RENFORCÉE

Ouverture du Centre de relation locataire

Afin d'apporter un service encore plus qualitatif aux locataires, Plaine Commune Habitat a ouvert en novembre 2021 son Centre de relation locataire (CRL). L'objectif :

mieux répondre aux besoins des locataires, améliorer la joignabilité et la traçabilité des demandes.

Ce nouveau moyen d'échange vient en complément des différents modes de contacts déjà existants (agences de proximité, gardien-nes et astreinte technique).

12 chargées de relation locataire ont été recrutées en interne (en évolution professionnelle) ou en externe avec une expérience requise en relation client. Avant l'ouverture du CRL et afin de mieux appréhender les demandes des locataires, elles ont pu bénéficier de 5 semaines de formation. Celles-ci ont alterné journées théoriques et mises en situation pratiques, sur le terrain. Pour ce faire, l'ensemble des services et directions de l'Office ont été mobilisés.

Grâce à ce nouveau service, l'Office offre une qualité d'accueil renforcée, avec une meilleure réactivité et une amélioration de la prise en charge des demandes. Tous les appels sont réceptionnés par le CRL, soit 11 993 appels entre l'ouverture du service le 17 novembre et la fin de l'année 2021. Les chargées de relation locataire prennent le temps d'écouter, apportent une réponse rapide aux réclamations administratives et peuvent délivrer immédiatement des duplicatas de quittance, une attestation de loyer, le formulaire de prélèvement, etc.



12

Le CRL est composé de 12 chargées de relation locataire (8 créations de poste et 4 redéploiements) et 1 superviseur



« Mon rôle, aussi bien au téléphone qu'à l'accueil physique, est d'écouter le locataire, d'identifier sa demande, et 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. »



Aschley Ouarezki,
chargée de relation locataire

11 993

**appels reçus entre
le 17 novembre et le
31 décembre 2021**

363

**appels par
jour reçus
en moyenne
par le CRL**

89%

**des appels ont été traités
par les chargées de relation
locataire (taux de décroché)**

Améliorer la qualité d'accueil des locataires

Lancé en 2019, le projet ACT Accueil poursuit deux objectifs que sont l'amélioration des conditions de travail et l'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction locataire. Un certain nombre d'actions, demandées par les équipes, ont été mises en place en 2021 : équipement d'outils spécifiques, ateliers de partage de pratiques, sécurisation des espaces d'accueil...

Par ailleurs, un séminaire « Sens et valeurs de l'accueil » s'est tenu en septembre 2021. Basé sur des animations et des ateliers collaboratifs, il a permis d'avoir un partage et une culture commune de ce qu'est l'accueil au sein de Plaine Commune Habitat. Les personnels ont pu définir ensemble 4 valeurs communes : la confiance, le respect, l'empathie et le professionnalisme. Des indicateurs et des modalités de mise en œuvre de ces valeurs seront définis en 2022. Enfin, des outils et des moyens seront développés pour accompagner les équipes et les managers dans cette nouvelle étape.

Une politique patrimoniale dynamique

Plaine Commune Habitat mène une politique ambitieuse d'entretien des logements, des équipements et des espaces extérieurs. Au total, l'Office investit près d'un milliard d'euros d'ici 2030 au travers du NPNRU, des constructions et acquisitions, des réhabilitations et résidentialisations, des démolitions, du renouvellement de composants... Ce montant traduit l'engagement de Plaine Commune Habitat d'offrir aux locataires un patrimoine de qualité avec des logements confortables.

124 millions d'euros de fonds propres seront mobilisés à ce titre, avec un financement à hauteur de 27 millions d'euros de la part de Plaine Commune, jusque 2026.

AMÉLIORER LE PATRIMOINE ET LE CADRE DE VIE

Entretenir et réhabiliter

Avec son Plan stratégique de patrimoine (PSP), l'Office se fixe des orientations sur la période 2020-2029, avec notamment la volonté de réhabiliter le patrimoine tout en développant des solutions répondant aux nouveaux modes de vie. Ce PSP représente un investissement de près de 748 millions d'euros.

En 2021,
1249

logements ont bénéficié
de travaux de réhabilitation

Pour un coût total de
49,3 M€

(soit 39 500 € par logement).

Les locataires sont systématiquement concertés sur le programme de travaux de leur résidence et amenés à valider ce dernier au travers d'un vote.

Assurer un entretien de qualité du patrimoine

En 2021, l'Office a poursuivi ses efforts de maintenance de son patrimoine. D'importants moyens en travaux de gros entretien et maintenance ont été consacrés pour maintenir et améliorer le confort des résidences : peintures des parties communes, amélioration des éclairages, remplacement des réseaux d'évacuation... En complément des marchés annuels de maintenance (chauffage, ascenseurs, VMC, contrôles d'accès, sécurité...), des budgets d'investissements sont consacrés à l'entretien de ces installations. Des plans annuels de modernisation ou de remplacement de composants sont ainsi mis en œuvre, comme par exemple les interventions sur les ascenseurs ou le réseau de chauffage. **Au total, l'Office a investi à hauteur de 14 millions d'euros en 2021.**

Par ailleurs, une partie des travaux de maintenance est internalisée au sein de la régie. Cela permet à l'Office d'être plus réactif sur certaines interventions et d'avoir une garantie sur la qualité d'exécution des travaux. En 2021, la régie a effectué 2 374 interventions.

2374
interventions
effectuées par la régie

› Floréal, Saint-Denis



› La Source, Épinay-sur-Seine

« Les investissements liés à la maintenance et au gros entretien s'ajoutent à ceux consacrés aux travaux de réhabilitation. Ils contribuent à garantir le bon fonctionnement et la sécurité des équipements. »



Mourad Allali,
responsable du service Maintenance
et travaux

› Résidence Croizat, Saint-Denis



Accompagner les locataires dans l'entretien de leur logement

Avec le service Travaux+, l'Office permet aux locataires de faire appel à ses équipes pour réaliser des petits travaux locatifs. Ces derniers sont réalisés à prix coûtant (avec des facilités de paiement) et dans les délais annoncés. Ce service innovant propose aussi une aide lors de l'installation dans un logement neuf, pour des interventions comme l'aide à l'installation d'accessoires de salle de bain, d'électroménager, etc.

En 2021, Travaux+ a reçu 306 demandes d'intervention. 39 % concernaient de la serrurerie, 34 % de l'électricité, 17 % de la plomberie, et 10 % de la menuiserie.

306

interventions pour des petits travaux chez les locataires

Améliorer la performance énergétique du parc

Au travers des différents chantiers qu'il mène, l'Office s'engage aussi dans une démarche globale de réduction des consommations énergétiques. Elle se traduit par le respect des normes les plus ambitieuses en la matière : RT 2012 +10 % ou 20 %, Label Habitat et Environnement profil A, ou NF Habitat HQE pour les constructions neuves ; côté réhabilitations thermiques, l'objectif est d'atteindre le label BBC rénovation.

Les travaux réalisés permettent de gagner en moyenne deux niveaux d'étiquettes énergétiques, avec des bâtiments initialement classés E ou F pouvant obtenir un classement en C+.

Le renforcement de l'isolation par l'extérieur de la résidence Square-Fabien, à Saint-Denis, a permis de gagner plusieurs étiquettes énergétiques, passant de E à C pour les maisons individuelles et de D à B dans les bâtiments collectifs. Le coût total de l'opération de réhabilitation s'élève à plus de 3,6 millions d'euros, soit 80 000 € par logement

› Résidence Square-Fabien, Saint-Denis

13 675

logements sont reliés à un réseau de chaleur urbain



L'Office est engagé dans



projets de renouvellement
urbain sur 4 communes

Agir pour transformer les quartiers

Pour la période 2018-2027, l'Office engage 303 millions d'euros (dont 84 M€ de fonds propres et 74 M€ de subventions de l'ANRU) dans 7 nouveaux projets de renouvellement urbain sur 4 communes du territoire. En 2021, plusieurs conventions NPNRU ont été actées, permettant de valider définitivement les projets urbains. L'ensemble des conventions devrait faire l'objet d'une signature définitive d'ici fin 2022.

Plaine Commune Habitat consacre d'importants moyens humains pour accompagner les locataires dans la démarche de relogement, dans le cadre des projets de renouvellement urbain. La maîtrise d'œuvre sociale et urbaine (MOUS), assurée par les équipes de l'Office, propose aux locataires des logements adaptés à leurs besoins : composition familiale, état de santé, handicap, lieu de travail, etc.

En 2021, des permanences ont eu lieu sur 3 sites :

- **Franc-Moisin à Saint Denis** : Début en janvier 2021, avec un objectif d'achever le relogement au 1^{er} trimestre 2023. 163 relogements à réaliser ;
- **Vieux-Barbusse à la Courneuve** : Début en octobre 2021. 83 relogements à réaliser ;
- **La Source à Épinay-sur-Seine** : Début en novembre 2021. 114 relogements à réaliser.



« Plus de 250 relogements sont à prévoir d'ici 2028 dans le cadre du NPNRU. Au-delà d'une forte mobilisation, cela nécessite de se coordonner avec l'ensemble des acteurs concernés : villes, réservataires, bailleurs partenaires. »



**Jean-Baptiste
Depelley,**
Coordonnateur
MOUS



Constructions neuves

Le programme patrimonial de l'Office prévoit la construction de près de 2 300 logements neufs sur la période 2020-2028, pour un coût total de 355 millions d'euros. En 2021, 197 logements neufs ont été livrés en 2021, répartis sur deux résidences :

- **résidence Pierre Vidal-Naquet, Saint-Denis** : 151 logements étudiants à Saint-Denis, livrés en octobre 2021. La gestion a été confiée à l'association spécialisée ARPEJ ;
- **résidence Martha-Desrumaux, Villetaneuse** : 46 logements (PLUS et PLAI) livrés en décembre 2021.

L'Office a poursuivi les chantiers de construction de plusieurs résidences :

- 292 logements au sein du futur village olympique dans le cadre du projet Universeine à Saint-Denis ;
- 41 logements locatifs et d'un institut thérapeutique, éducatif et pédagogique sur la ZAC Confluence à Saint-Denis ;
- 73 logements familiaux sur le site de Fort de l'Est à Saint-Denis. L'opération a été livrée en mars 2022.

RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DE L'OFFICE

L'Office, dans le cadre du Plan Ambition Environnement, cherche à **diminuer à la fois son impact environnemental et ses charges**. Parmi les actions concrètes et immédiates, on compte : la pose des panneaux solaires sur le toit du siège de Plaine Commune Habitat a été finalisée en 2021. La production annuelle est estimée à 22 410 kWh, soit près de 5 % des besoins annuels du bâtiment.

En 2021, une flotte de 5 scooters électriques a également été acquise pour offrir aux collaborateur·rices un moyen de locomotion plus propre participant à réduire l'empreinte carbone de l'Office.

› Résidence Martha-Desrumaux, à Villetaneuse



L'Office, acteur des grands projets du territoire

Plaine Commune Habitat a été désigné comme maître d'ouvrage de la totalité des opérations de logement social sur la partie dionysienne du **futur village olympique et paralympique 2024** (qui se situe sur les trois communes de Saint-Denis, L'Île-Saint-Denis et Saint-Ouen). En 2021, l'Office a acquis auprès de Vinci Immobilier 292 logements en VEFA à Saint-Denis (132 logements étudiants, 160 logements familiaux) dans ce programme qui comprendra également une crèche.

Universeine est une opération d'aménagement et de requalification d'une ancienne friche

industrielle. Ce projet est développé en partenariat étroit avec la Société de livraison des ouvrages olympiques (Solideo), aménageur de la ZAC du village olympique et paralympique, ainsi qu'avec Paris 2024, la Ville de Saint-Denis et Plaine Commune. L'opération hébergera 6 000 athlètes pendant les jeux et proposera 33 000 m² d'espaces de services et de travail. Ce projet inédit prévoit la reconversion du village olympique, « projet héritage », dès la fin de l'événement sportif, en lieux de vie à la fois tertiaires et résidentiels.

Modernes et durables, les immeubles seront construits en structure ou façade bois et béton bas carbone, avec comme ambition affichée : un bilan carbone inférieur de 40 % à celui des bâtiments conventionnels.



› Résidence Arche-en-Île, L'Île-Saint-Denis



DÉVELOPPER L'OFFRE DE LOGEMENTS

En sa qualité d'opérateur du logement social, l'Office est l'outil de l'EPT Plaine Commune pour mener la politique de logement social du territoire. Maintenir l'offre de logement social sur Plaine Commune est une véritable ambition, marquée par une politique de développement du patrimoine, qui se décline par des **plans d'acquisition et de construction**.

En 2021, l'Office fait l'acquisition du patrimoine stanois de CDC Habitat Social et a acté celle du patrimoine dionysien de 1001 Vies habitat. Cette dynamique permet à la fois d'accroître le patrimoine de l'Office de près de 400 logements, mais également pérenniser ces logements dans le parc social tout en proposant aux habitant·es une qualité de service renforcée. Les nouveaux locataires bénéficient ainsi de l'organisation de proximité, de gardien·nes de l'Office mais aussi de plans d'entretien et de rénovation du patrimoine.

Cette politique de développement se poursuivra sur 2022. À la demande de Plaine Commune et du maire de la ville concernée, l'Office examine chaque opportunité présentée et répond favorablement dès que cela est possible.



DE NOUVELLES ACQUISITIONS À STAINS

En juin 2021, les **163 logements** des résidences Gérard-Philippe 1 et Gérard-Philippe 2, ainsi que Jean-Vilar à Stains sont devenus propriété de Plaine Commune Habitat. Jusqu'alors, ces logements appartenait à CDC Habitat Social. Situés à proximité de la gare Pierrefitte-Stains, ce nouveau patrimoine est rattaché à l'agence Nord. Des permanences ont permis de présenter les équipes de proximité aux nouveaux locataires. L'acquisition de ce patrimoine porte à 474 le nombre de logements de Plaine Commune Habitat sur Stains.



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. Aux côtés de Plaine Commune et de ses partenaires, au premier rang desquels figurent les municipalités, il participe à l'amélioration du cadre de vie et du vivre-ensemble pour les habitant·es.



ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES ET ADAPTER NOS POLITIQUES SOCIALES

La plateforme « Logement et santé mentale »

En partenariat étroit avec l'atelier santé-ville, l'hôpital Ville-Evrard et les secteurs psychiatriques, cette plateforme a pour vocation d'apporter une réponse globale et adaptée face à l'augmentation des situations de grandes vulnérabilités, au climat d'insécurité et aux coûts financiers qu'elles engendrent.

Ce dispositif, reconnu « innovation sociale » et soutenu comme tel par la DIHAL et la DRIHL, s'articule autour de trois axes :

1. prévenir les risques liés au handicap et aux troubles psychiques ;
2. permettre le maintien dans le logement de locataires souffrant de troubles psychiques, tout en garantissant un cadre de vie apaisé pour le voisinage ;
3. faciliter l'accès au logement à des patients stabilisés dans leur parcours de soins.

Parmi les 129 locataires ayant bénéficié d'un accompagnement de cette plateforme, 70 % étaient atteints de troubles psychiques. On comptait également 20 % de personnes âgées très vulnérables et 9 % de femmes victimes de violences.

129

locataires ont bénéficié
d'un accompagnement
de la plateforme en 2021

22

logements ont été mis
à disposition des secteurs
psychiatriques pour accueillir
leurs patients en situation
stabilisée, avec un
accompagnement spécifique

Une politique active de prévention des impayés

L'Office mène une politique sociale autour de la prévention des impayés et des expulsions locatives auprès de ses locataires. L'accompagnement des locataires intervient sur tous les axes de fragilités, qu'elles soient d'ordre administratif, financier, professionnel, social ou familial.

L'Office s'attache à intervenir de façon globale, avec une action spécifique en fonction de la nature et de l'étape de l'impayé :

- une phase amiable par les gestionnaires locatives en agence dès le premier impayé,
- une action contentieuse qui s'enclenche après l'échec de la phase amiable, un accompagnement social au travers de 4 conseillères en économie sociale et familiale et d'une éducatrice spécialisée, qui s'appuient sur les dispositifs d'aides locaux et institutionnels.

886 540 €

c'est le montant global des aides mobilisées en faveur des ménages en difficulté (allocations familiales, fonds de solidarité pour le logement...)



dossiers contentieux suivis



MISSION ACCÈS : ANTICIPER LES DIFFICULTÉS DES LOCATAIRES ENTRANTS

Les mesures d'accompagnement des locataires en difficulté s'envisagent parfois en amont de l'attribution pour définir les conditions de réussite du parcours résidentiel et locatif. Ainsi, la mission Accès a pour but d'accompagner les locataires entrants (demandeurs de mutation et primo-demandeurs) en activant des dispositifs sociaux et financiers adaptés à leur situation, afin d'éviter tout glissement vers l'impayé.

Cette mission, qui complète l'ensemble du dispositif de l'action sociale, vise la réalisation d'une action ciblée autour des axes suivants :

1. **payer son loyer** (prévention des impayés) ;
2. **habiter dans son logement**, l'entretenir ;
3. **vivre en collectivité** (actions menées par la direction du Développement social urbain).

Suite à la création d'un poste spécifique en juin 2021, l'Office a ainsi réalisé 41 diagnostics et a accompagné 25 familles au cours du second semestre. 29 visites au domicile ont également eu lieu. Au total, ce sont près de 17 000 € d'aides qui ont été mobilisées auprès de 15 ménages (CAF, orientations auprès de la Banque solidaire de l'équipement...).

› Résidence Boris-Vian,
Pierrefitte-sur-Seine



« En menant des actions de prévention des impayés adaptées et individualisées, nous évitons aux locataires de tomber dans la spirale de l'endettement. Ainsi, la politique de l'Office vise à la fois à réduire le taux d'impayés en limitant autant que possible les expulsions locatives. »

Léa Pimenta Rhamar, Conseillère en économie sociale et familiale

BORNES DE PAIEMENT : UNE NOUVELLE POSSIBILITÉ DE PAYER SON LOYER

En 2021, l'Office a installé cinq bornes à l'accueil du siège et dans ses 4 agences. Ce service supplémentaire facilite les démarches des locataires qui souhaitent payer leur loyer et leurs charges par carte bancaire, sans passer par Internet. Complémentaire aux autres moyens de paiement existants, il est sécurisé et accessible aux horaires d'ouverture des accueils. En 2022, de nouveaux services seront disponibles aux bornes comme la possibilité aux utilisateur·rices d'imprimer des duplicatés de quittance, d'accéder à leurs informations personnelles et de les mettre à jour. Cinq jeunes en service civique ont été recruté·es pour accompagner les locataires dans l'utilisation des bornes.



Favoriser l'accès à l'emploi des habitant-es

En tant qu'acteur économique et social du territoire, Plaine Commune Habitat se mobilise pleinement en faveur de l'accès à l'emploi des habitant-es du territoire.

Parmi les différentes mesures, l'Office intègre, à chaque fois

que cela est possible une **clause d'insertion** à ses marchés.

Il s'agit d'un dispositif qui, dans le cadre d'un marché public, permet à des personnes éloignées de l'emploi de bénéficier d'heures de travail. Une partie du travail généré par un marché public peut alors leur être réservé.

En 2021, cela s'est concrétisé par **16 500 heures de travail** réalisées

au travers de 8 opérations. 96 % des 49 bénéficiaires habitent le territoire de Plaine Commune. 5 d'entre eux ont pu bénéficier d'un CDI.

Enfin, tout au long de l'année, des chantiers éducatifs et d'insertion ont permis à la fois d'améliorer le quotidien des locataires mais aussi de faire découvrir des savoir-faire ou d'apprendre un métier pour des jeunes du territoire.

LE PACK EMPLOI-LOGEMENT PRIMÉ LORS DU CONGRÈS HLM DE L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT



Destiné aux jeunes diplômés de moins de 30 ans, locataires ou enfants de locataires de l'Office, le Pack emploi-logement est un dispositif développé par Plaine Commune Habitat, l'Union sociale pour l'habitat (USH), Mozaïk RH et Nos quartiers ont du talent. Un parcours

« emploi » est tout d'abord proposé aux participant-es, pour optimiser leur candidature. Une fois leur premier emploi obtenu, les jeunes accèdent au parcours « logement » afin d'obtenir leur propre logement sur le patrimoine de l'Office.

Depuis la mise en place du dispositif, 52 jeunes ont été recruté-es et 10 disposent de leur propre logement. L'Office a remporté, pour ce projet, le trophée de l'innovation sociale lors du Congrès Hlm 2021 de l'Union sociale pour l'habitat. Une réflexion est en cours avec l'USH pour travailler activement vers des perspectives d'essaimage à plus grande échelle.

Une offre diversifiée de commerces et services de proximité

Avec près de 390 locaux, Plaine Commune Habitat, en lien avec les Villes, est un acteur majeur dans le maintien et le développement d'implantation de commerces répondant à des exigences de qualité.

L'Office propose une offre diversifiée de commerces et de services, qui vise à répondre aux besoins des habitant-es. Plaine Commune Habitat agit également en faveur du développement de l'offre de soins de proximité, dans un territoire qui souffre d'un déficit majeur de professionnel·les de santé.

L'Office, en partenariat avec Plaine commune et les villes du territoire, s'attache notamment à ajuster les conditions locatives visant l'installation optimale de services de santé (aménagement des locaux, modulation des loyers, démarches auprès de l'ARS...). Au total, plus d'une trentaine de locaux de l'Office sont dédiés aux professionnel·les de santé.

L'Office compte

387

locaux commerciaux



Animer et améliorer la vie de quartier

Les projets initiés en 2021 par l'Office ont porté autour de plusieurs axes : l'amélioration du cadre de vie, la réalisation de chantiers jeunesse ou d'insertion, les projets culturels, la structuration et l'élargissement du travail avec les associations. Ce travail s'effectue en étroite collaboration avec les villes, les associations locales, les amicales ou encore les régies de quartier.

TFPB : Améliorer le cadre de vie en partenariat avec les villes

Plaine Commune Habitat est concerné par 14 Quartiers politique de la ville (QPV) couvrant 93 % de son patrimoine. En 2021, l'abattement de TFPB de l'Office s'élève à 4,9 M€. Ce montant vient en contrepartie des actions organisées tout au long de l'année, pour un

montant équivalent, afin d'améliorer le cadre de vie des habitant·es et favoriser le vivre-ensemble : renforcement du nettoyage et dératissage, installation de colonnes enterrées, campagnes de sensibilisation à la maîtrise des charges, chantiers éducatifs...

AXE	DÉPENSES VALORISÉES
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	2 112 481 €
Formation/soutien des personnels de proximité	70 103 €
Sur-entretien	695 052 €
Gestion des déchets et encombrants / épaves	350 552 €
Tranquillité Résidentielle	185 123 €
Concertation / sensibilisation des locataires	32 559 €
Animation, lien social, vivre-ensemble	117 425 €
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	1 353 158 €
TOTAL	4 916 454 €



DES CONCERTS ORGANISÉS EN PIED D'IMMEUBLE POUR LES HABITANT·ES

En partenariat avec le Festival de Saint-Denis, Plaine Commune Habitat a organisé en 2021 trois concerts gratuits. Fin juin, les locataires ont pu assister à un concert en plein air, à la prairie de La Saussaie à Saint-Denis, retransmis en direct de la Basilique. En septembre, deux autres concerts se sont tenus à la résidence Henri-Barbusse à Villetaneuse, et au sein de la résidence pour personnes âgées Croizat, à Saint-Denis.

DES FINANCES SOLIDES

12,3 M€

soit 13,1 % des loyers avec RLS :
un autofinancement solide

8,7 %

de frais de gestion
en pourcentage
des loyers (hors
cotisation CGLLS)



des loyers en matière
de frais de personnel

15,6 M€

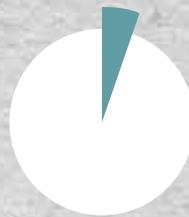


consacrés à
la maintenance

Les annuités d'investissement
(remboursement annuel de la part des
emprunts contractés pour construire et
réhabiliter le patrimoine), représentant

28,5 %

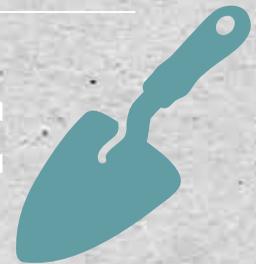
des loyers



coût des
impayés

26,3 M€

consacrés aux opérations de
réhabilitation et autres améliorations
diverses du parc locatif social



4,9 M€

d'abattement de taxe foncière
pour les logements situés en quartier
prioritaire de la politique de la ville
(QPV). Les dépenses engagées par
l'Office au titre de cet abattement
équivalent au montant de celui-ci.

Le montant total de TFPB versé
par l'Office représente

12,7 M€



2,2 M€

d'aides versées par Plaine Commune à l'Office en financement
d'opérations de réhabilitation et de construction de **2 118** logements

93,3 M€

de loyers



LES MOYENS HUMAINS

Les personnels de Plaine Commune Habitat (au 31 décembre 2021)

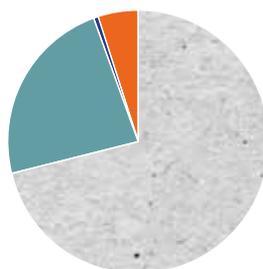
450 salarié-es composent les équipes de l'Office



47,1 % femmes

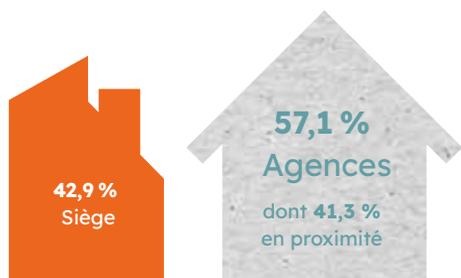
52,9 % hommes

Un employeur responsable : **94,6 %** d'emplois pérennes



- 71,3 % CDI
- 23,3 % fonctionnaires
- 4,9 % CDD
- 0,5 % en contrat d'apprentissage

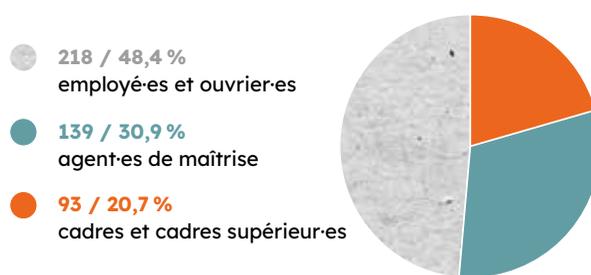
RÉPARTITION ENTRE LE SIÈGE ET LES AGENCES



42,9 %
Siège

57,1 %
Agences
dont 41,3 %
en proximité

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE



- 218 / 48,4 % employé-es et ouvrier-es
- 139 / 30,9 % agent-es de maîtrise
- 93 / 20,7 % cadres et cadres supérieures

LA PROXIMITÉ AU CŒUR DE LA MISSION DE L'OFFICE

70 %
des salarié-es sont en contact direct avec les locataires

26
personnels d'accueil et chargées de relation locataire

4
agences de proximité réparties sur le territoire

71
loges de gardien-nés situées au cœur des résidences

176
gardien-nés
10
employé-es d'immeuble

15
responsables de proximité

LES FORMATIONS

450
sessions de formation ont eu lieu en 2021 et ont concerné

231
salarié-es



Imprimé sur un papier issu de forêts gérées durablement, 100 % recyclé.

Plaine Commune Habitat • 5 bis, rue Danielle Casanova, 93200 Saint-Denis • 01 48 13 93 33
www.oph-plainecommunehabitat.fr   