



2016

Rapport
d'activité



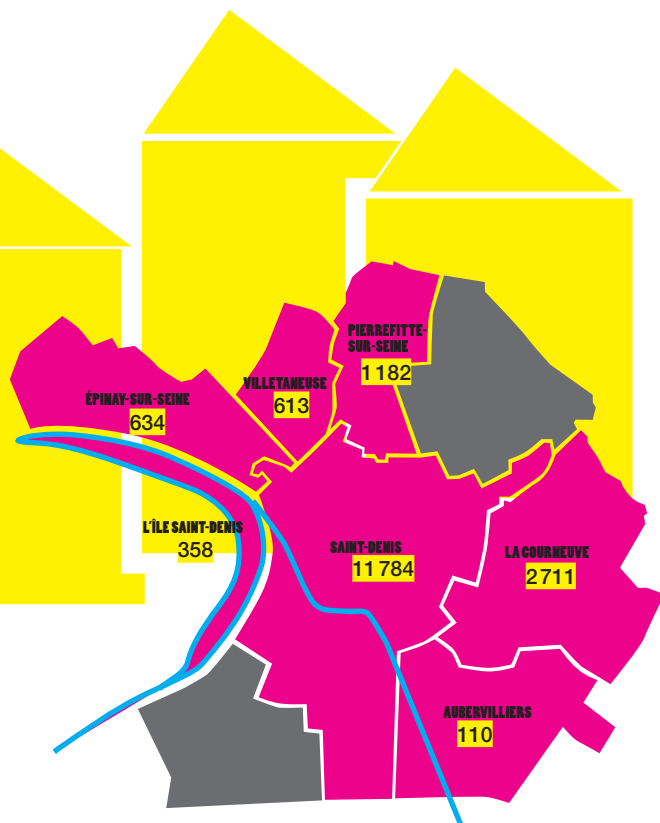
Plaine
Commune
Habitat

LES CHIFFRES

17 711

LOGEMENTS

répartis sur 7 communes
de l'agglomération
Plaine Commune



DONT

7 Foyers

situés à Saint-Denis
et Villetaneuse qui
représentent 319 lits



424

SALARIÉS



1 000

LOCATAIRES

en contact régulier
avec les travailleurs
sociaux de PCH

469

COMMERCE ET LOCAUX D'ACTIVITÉ



70 000

HABITANTS

ÉDITOS Pages 4-5

ÇA S'EST PASSÉ
EN 2016 Page 6



MOBILISÉS

Page 8

2

Page 30

LOGER ET GÉRER



BÂTIR ET RÉNOVER

Page 38



ACCOMPAGNER ET ANIMER

Page 48

LES PERSPECTIVES Page 64

Remplir nos missions sociales et citoyennes

L

a rédaction annuelle de ce rapport est toujours une période plaisante car elle nous oblige une fois par an à lever le pied pour

regarder dans le rétroviseur les actions menées par l'ensemble des équipes de l'office. Des équipes mobilisées tout au long de l'année, dans un contexte économique (très) contraint, pour construire, gérer et entretenir le patrimoine. C'est ainsi qu'année après année, l'équilibre financier a été atteint, que notre patrimoine ancien a été réhabilité ou est sur le point de l'être, que nous attribuons plusieurs centaines de logements à des ménages en attente d'un toit décent et durable, que nous participons grandement à l'effort de construction, ... Bref que nous remplissons pleinement nos missions sociales et citoyennes.

Une ombre majeure figure toutefois au tableau de cette année 2016 : celle de l'augmentation exponentielle des incivilités et des agressions. Une situation qui a vu naître des initiatives inédites de la part de certains locataires comme « *nuit dehors contre*

les dealers » à la cité Paul Eluard à Saint-Denis, des mobilisations de l'office pour alerter sur l'insécurité qui règne dans certains quartiers mais également une démarche unique en son genre pour un organisme public de l'habitat à savoir le dépôt d'une requête auprès du Tribunal administratif de Montreuil contre l'État pour dénoncer le manque criant de moyens dédiés à la sécurité publique sur notre territoire d'implantation. Une démarche qui, nous le savons, prendra du temps avant d'être jugée mais qui n'en demeure pas moins très importante pour notre office dans son ensemble (locataires, personnel, partenaires...) et ayant eu le mérite de braquer les projecteurs sur l'insupportable inégalité de traitement subie par les habitants de notre territoire. Ainsi, si rien ne justifie le fait qu'il y ait deux fois moins de policiers en Seine-Saint-Denis, une chose est sûre : nous en éprouvons durement les conséquences. Si le budget consacré aux dispositifs de sécurisation augmente chaque année, l'office ne saurait pouvoir se substituer à l'une des missions régaliennes de l'État : la sécurité des biens et des personnes. Gageons donc que nous serons rapidement entendus.



**STÉPHANE
PEU,**
Président

LE MODÈLE HLM A BEAU ÊTRE CENTENAIRE, IL EST PLUS QUE JAMAIS UN MODÈLE D'AVENIR.



SÉBASTIEN LONGIN,
directeur général de
Plaine Commune
Habitat

Depuis 2005, année de sa création, Plaine Commune Habitat poursuit le développement de son action au service des locataires et du territoire. L'année 2016 en est une illustration dont je vous invite à prendre connaissance au travers des informations clefs de notre rapport d'activité. Le logement social est dans notre société un socle indispensable aux équilibres sociaux. Il contribue à loger les ménages modestes, tout en favorisant la mixité sociale et en promouvant le lien social. Les éléments relatifs aux attributions, les actions quotidiennes d'accompagnement des locataires les plus fragiles comme les actions de développement social ou d'insertion économique, rappellent, s'il en était nécessaire, à quel point l'office remplit une mission sociale et citoyenne essentielle. Cette mission s'exerce également par l'affirmation d'une politique de proximité, à la fois condition et moteur de notre activité, avec des actes forts tels que la rénovation complète de deux des quatre agences de proximité, qui permettent d'offrir des conditions de travail et d'accueil optimisées. Des loges, maintenues au cœur des résidences et des quartiers ont, pour plusieurs d'entre elles, aussi bénéficié de travaux d'amélioration et d'accessibilité. Mais c'est surtout, au quotidien, les relations directes entre les professionnels de l'office et les locataires, les nombreuses initiatives prises en cœur de sites tout comme les relations étroites avec les partenaires institutionnels ou associatifs. Comme acteur du développement urbain, notre cœur de mission porte évidemment sur la qualité

du bâti et le renouvellement de l'offre avec une moyenne de 700 logements réhabilités par an. L'année 2016 a aussi marqué la relance de la production neuve avec la livraison de deux résidences mais surtout la mise en chantier de centaines de logements à livrer dans les prochaines années. L'office s'est également inscrit parmi les acteurs publics stratégiques avec la négociation de la reprise du patrimoine de l'ex-Opievoy, sur quatre villes, dont la ville de Stains où nous n'étions pas encore présents. De même, l'office s'est fortement investi pour obtenir l'acquisition de patrimoine de l'Etat dans des conditions financières permettant de produire des logements sociaux de qualité et abordables. Enfin, le secteur HLM est placé sous le signe de l'innovation. En 2016, deux projets inédits ont notamment vu le jour à Plaine Commune Habitat : le Club des locataires et la plateforme santé mentale, mais avec une même ambition : améliorer le quotidien des locataires dans une dynamique partenariale. Il ne s'agit pas de s'adresser un satisfecit qui serait en décalage avec notre ambition de constante évolution et d'amélioration de la mission de service public. Mais à l'heure où ces lignes sont écrites, pointe sur le mouvement HLM, avec le projet de loi de finances 2018, une menace inédite qui pourrait fragiliser voire emporter ces dynamiques en cours et notre capacité même à poursuivre notre mission. Gageons que nos valeurs, notre pertinence sociale et notre efficacité économique sauront l'emporter. Le volontarisme et l'engagement de Plaine Commune Habitat et des professionnels qui le portent ont toujours été au rendez-vous. Ils restent intacts.

Ça s'est passé en 2016...

MARS

■ Mobilisation du personnel de Plaine Commune Habitat pour protester contre les agressions dont sont victimes les personnels.

■ Livraison de 31 logements, résidence Bel-Air à Saint-Denis.



MAI



■ Lancement de la MOUS et des opérations de relogement de l'immeuble Robespierre à La Courneuve.

■ Les habitants de la cité Paul Eluard à Saint-Denis se mobilisent à travers l'opération « Nuit dehors » pour protester contre la présence de trafics.

■ Fête des Voisins.



JUIN

■ L'office initie un partenariat permettant de faire bénéficier tous ses locataires de kits éco : 10 ampoules LED et 1 kit d'économie d'eau (1 pomme de douche et deux régulateurs de jets) a été livré.

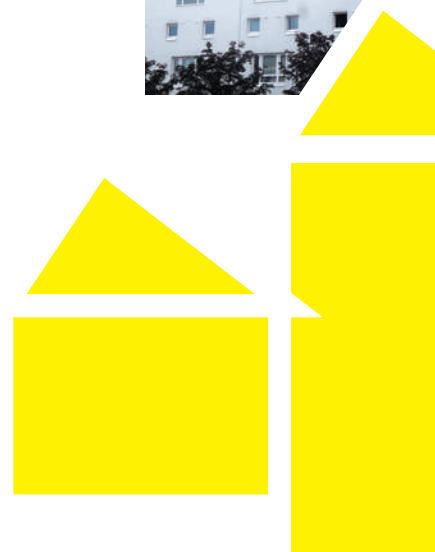
■ Organisation d'un job dating, quartier Franc-Moisin Bel-Air à Saint-Denis.

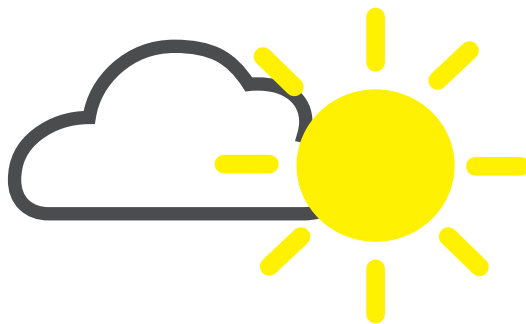
JUILLET - AOÛT



■ Livraison de la résidence Les Pointes à La Courneuve.

■ La résidence Pleyel ainsi que les commerces de pied d'immeuble arborent les nouvelles façades dont l'investissement a représenté 1,2 millions d'euros.





SEPTEMBRE

■ Congrès HLM de Nantes.
Mise à l'honneur du Club des locataires et récompense du projet « Santé mentale ».

OCTOBRE



■ **Lancement du Club des locataires.**

■ Ouverture des locaux rénovés et agrandis de l'agence Nord-Est offrant de meilleures conditions de travail et d'accueil.



NOVEMBRE

■ Assignation de l'État en justice pour rupture d'égalité en matière de moyens de police.

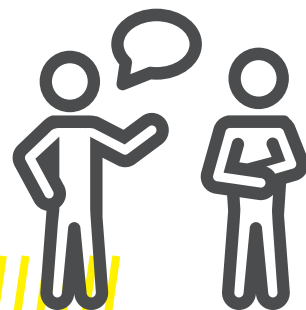
■ Pose de la première pierre de deux opérations de construction de logements à La Courneuve Îlot du Marché, et rue Honoré de Balzac.

DÉCEMBRE



■ Acquisition de l'ancienne gendarmerie Jean Moulin à Saint-Denis pour y réaliser 59 logements sociaux.

■ Emménagement des équipes de l'agence Sud dans les nouveaux locaux situés 13 rue de Toul à Saint-Denis.





MOBIL



1

ISÉS

Le conseil d'administration

Michel Bourgain		Patrick Brechotteau			Corinne Cadays-Delhome		Aline Colavecchi
	Adrien Delacroix		Christian Dellion		Mamoudou Diarra		Thierry Duvernay
	Brigitte Espinasse	Roselyne Le Floch		Gilles Henique			Bruno Lambert
Michel Langlois			Christophe Martin		Fiona Meadows		Maurice Mendes Da Costa
Claude Moreau		Francis Morin			François Nivet		Jaklin Pavilla
	Camille Picard		Christian Pernot		Stéphane Peu	Pierre-Yves Reberieux	
	Georges Sali		Laurent Russier	Christian Trigory			



LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

LE BUREAU

■ Stéphane Peu, Laurent Russier, Mamoudou Diarra, Michel Bourgain, Adrien Delacroix, Thierry Duvernay, Corinne Cadays-Delhome, François Nivet, Christian Pernot, Gilles Hénique, Jaklin Pavilla.

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS

■ Laurent Russier (président de la commission), Brigitte Espinasse, Christian Pernot, Corinne Cadays-Delhome, Patrick Brechotteau, Christian Trigory, Aline Colavecchi.

LA COMMISSION D'APPELS D'OFFRES

■ Sébastien Longin (président de la commission), Gilles Hénique, Thierry Duvernay, Claude Moreau, Roselyne Le Floch, François Nivet, Corinne Cadays-Delhome.

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION : Stéphane Peu

VICE-PRÉSIDENT : Laurent Russier

■ **15 membres désignés par la communauté d'agglomération Plaine Commune :**

6 conseillers communautaires : Stéphane Peu, Michel Bourgain, Adrien Delacroix, Brigitte Espinasse, Laurent Russier, Jaklin Pavilla.

9 personnalités qualifiées : Georges Sali, Christian Pernot, Corinne Cadays-Delhome, Thierry Duvernay, Camille Picard, Gilles Hénique, Fiona Meadows, François Nivet, Pierre-Yves Reberieux.

■ **2 représentants des associations dont l'objectif est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées :** Aline Colavecchi et Francis Morin.

■ **1 représentant des organismes collecteurs de la participation à la construction :** Christophe Martin.

■ **1 représentant de la Caisse d'allocations familiales de la Seine-Saint-Denis :** Patrick Brechotteau.

■ **1 représentant de l'Union départementale des associations familiales de la Seine-Saint-Denis :** Maurice Mendes da Costa.

■ **2 membres désignés par les organisations syndicales :** Michel Langlois, Christian Dellion.

■ **5 représentants des locataires :** Christian Trigory, Mamoudou Diarra, Bruno Lambert, Claude Moreau, Roselyne Le Floch.

■ **1 représentant du CE et le commissaire du gouvernement représentant le Préfet.**

Des équipes, au service du public



Ce qui permet à l'office d'agir et de se projeter dans l'avenir c'est d'abord l'engagement de ses équipes. Plaine Commune Habitat est avant tout une aventure humaine et de service public, portée par ses **424 salariés mobilisés, au quotidien, au service des locataires**. L'évolution des compétences des salariés, la qualité de leurs conditions de travail, le sentiment d'appartenance à un collectif de travail et l'adhésion à des valeurs de service public sont des conditions essentielles de réussite de l'organisme.

LES CHIFFRES



10 EMPLOIS D'AVENIR

L'office fut le 1^{er} bailleur à embaucher des emplois d'avenir dès 2013.



3 CONTRATS DE PROFESSIONNALISATION



FORMATION

Part de la masse salariale consacrée à la formation :

3,45% PCH

(Obligation légale : 1,6%)

PERSONNEL

Répartition du personnel par type d'activité

Personnel en relation directe avec les locataires

68%



32%
Équipes support

La charte du collectif de travail : des valeurs et un cadre de travail partagés

■ Pourquoi avoir mis en place une charte de travail ?

Lorsque nous avons travaillé à l'élaboration du plan stratégique de l'organisme, que nous avons co-construit avec les équipes, ces dernières ont fait ressortir leur volonté de se doter d'un outil

de référence. Il s'agit de pouvoir partager les ambitions qui animent notre action et qui fixent un cadre à notre mission. Ainsi, est née l'idée d'une charte du collectif de travail.

■ Quels sont les enjeux de cette charte ?

Mettre en œuvre nos missions et porter nos valeurs de façon efficace pour les locataires et le territoire relève d'une responsabilité partagée nécessitant la mobilisation de chacun.

Pour harmoniser et faciliter le « travailler ensemble », ce document de référence, a la vocation d'inspirer les comportements individuels, les relations de travail et les pratiques de management.

Autour des valeurs d'écoute, de respect, d'innovation et d'adaptation, cette charte va nous permettre de concilier les grands principes fondateurs de l'Office avec la nécessaire recherche d'efficacité dans nos actions.

■ Comment en résumeriez-vous son contenu ?

Les thèmes traités dans cette charte vont de la performance de l'office, à la qualité de service, l'efficacité des actions, le sens du résultat, en passant par la

militance sociale, l'esprit collectif et solidaire, la qualité des relations et le bien-être professionnel.

■ Comment cette charte a-t-elle été construite ?

En 2014, nous avons procédé à une enquête, pour permettre à tout le personnel de s'exprimer anonymement sur sa perception du collectif, des pratiques d'encadrement et sur ce qu'il en attendait dans un avenir proche. Les résultats se sont révélés significatifs : 94 % se sont dit motivés dans leur travail, avec la mission de service public comme première source de motivation ; 90 % ont estimé que la relation avec l'encadrement était positive et respectueuse de chacun ; par ailleurs, la place du collectif de travail a été fortement et collectivement mise en avant.

A partir de cela, nous avons mis en place un groupe de travail, qui s'est appuyé sur les résultats de l'enquête pour construire la charte. Un séminaire de travail réunissant l'ensemble des salariés de l'office à l'automne 2016 a permis de s'approprier le sens, les objectifs et les valeurs de la charte, mais aussi de déterminer les actions qu'il allait falloir mettre en place. Cette charte a été déclinée sous la forme d'un objet ludique (cube) pour être distribuée à chacun des salariés et devenir un véritable appui au quotidien.

Au-delà de cette première étape qui marque un vrai tournant dans notre façon de travailler ensemble, la démarche se poursuit en 2017 avec la tenue de réunions d'équipe sur des ½ journées de travail entièrement dédiées aux grands enjeux de la charte. Par ailleurs, un nouveau séminaire consacré pour partie à ce sujet se tiendra à l'automne 2017.



**GILLES
LAHOUSSE**
DIRECTEUR DES
RESSOURCES
HUMAINES



Chef
de Cabinet
EDWIGE LE NET

Président
STÉPHANE PEU

Directrice des
Relations Publiques
LUCIE GARRET

Directrice Projet
Stratégie et
Organisation
DORIANA KOSTIC

Chargée
de Mission
SOFIA BOUTRIH

Directeur
Général
SÉBASTIEN LONGIN

Directeur Général Adjoint
En Charge
de la Stratégie et du
Renouvellement Urbain
ALAIN HAJJAJ

Directeur
Département
Direction des
Agences
ERIC GAUTHIER

Agences
Territorialisées
EMMANUEL PACALIN
CHOUKRI TRABELSI
ELISABETH CLAEYS
SOPHIE SIONA HISRY

Directrice de la
Gestion Locative et
de la Proximité
CHRISTINE DEVILLE

Directeur
Département
Patrimoine et
Développement
PHILIPPE CRETAZ

Directeur
Département
Ressources
STÉPHANE ROCHE

Directrice
Comptable
SYLVIE HARAUCHAMPS

Directeur du
Contrôle Financier
TANGILE ROUX

Directeur des Systèmes
d'Informations
CHRISTOPHE HAZEBROUCK

Directrice des Affaires
Juridiques
BINTA WAGUE

Directeur des
Ressources Humaines
GILLES LAHOUSSE

Directeur
Département
Politiques Locatives
et Sociales
JEAN-FRANÇOIS LEONTE

Directrice Politiques
Locatives
GALLA BRIDIER

Directrice Action
Sociale et Contentieuse
NASSIRA ABBAS

Directrice du
Développement
Social Urbain
HOURLA BOULASSEL

Sécurité

PRIORITÉ AUX PERSONNELS

L'année 2016 a été marquée par de nombreux échanges avec les représentants du personnel pour porter une analyse partagée sur la situation de Plaine Commune Habitat et des personnels, confrontés trop souvent à des actes de malveillance, d'incivilité, de dégradation ou d'agression.

Ces échanges ont permis de lister l'ensemble des mesures déjà en place sur les enjeux de sécurité et de s'interroger sur les améliorations à apporter.

DISPOSITIFS DÉJÀ EN PLACE :

● référent sécurité, loges groupées sur des sites très sensibles, formation à la gestion des situations de crise, mise en place d'organisations adaptées en cas de tensions fortes (binômes, astreintes spécifiques), accompagnement au dépôt de plainte, mise en place de cellules de crise, mobilisation d'un avocat, protection fonctionnelle pour tous les salariés publics et privés, mobilisation d'un psychologue, proposition de mesures temporaires de retrait ou de changement de site (voire déménagement), liens Police/Justice, mobilisation d'un avocat permettant à Plaine Commune Habitat de se porter partie civile en complément de la procédure engagée par le salarié, ...

Parmi les dispositifs et mesures déployés en 2016 :

- Affichage dans tous les lieux d'accueil de PCH (siège, agences, loges) d'un panneau avertissant de poursuites systématiques en cas de menaces ou d'agressions verbales ou physiques envers les salariés de PCH.
- Test d'alarmes individuelles silencieuses pour les personnels intervenant en proximité et parfois de façon isolée.
- Aménagement adapté des loges lors des rénovations.
- Recensement des loges (Franc-Moisin/Neruda) pour améliorer les conditions de sécurité.
- Programme d'installation progressive de gâche de sécurité dans les loges.

La sécurité des personnels est une question complexe qui n'appelle pas seulement des mesures internes. A plusieurs reprises, les personnels de l'office, les amicales de locataires, les élus se sont rassemblés et ont



interpellé les pouvoirs publics pour obtenir des moyens garantissant la sécurité sur les sites. Des audiences ont ainsi été obtenues en sous-préfecture, les constats ont été partagés, mais les moyens mis en œuvre ne répondent toujours pas à la hauteur des enjeux de notre territoire.



L'OFFICE ASSIGNE L'ÉTAT AU TRIBUNAL

Face à la détérioration incessante de la sécurité de ses locataires et de son personnel de proximité dans nombreuses de ses résidences, l'office a alerté les services de l'État à de multiples reprises. En raison d'incidents répétés et faute de moyens supplémentaires alloués, après avoir adressé une mise en demeure au Préfet de Seine-Saint-Denis, Plaine Commune Habitat a fait le choix d'assigner l'État au Tribunal pour rupture d'égalité, une procédure inédite dans le logement HLM.

Les équipes de l'office sont quotidiennement confrontées à des agressions physiques et verbales, cambriolages, menaces, trafics divers, occupations illicites des parties communes et des espaces extérieurs des immeubles... qui impactent également lourdement la qualité de vie des locataires.

Ces faits conduisent progressivement au départ de commerces de proximité, au refus d'intervention des prestataires de services et servent de justification pour fermer des services publics tels que des antennes de La Poste, de la CAF... Laissant ainsi les habitants du territoire encore plus démunis.

Face à cette situation, l'office a toujours pris ses responsabilités et mène une politique active en matière de tranquillité résidentielle, notamment :

- réalisation de travaux de sécurisation et résidentialisation (vidéo-protection, gardiennage, porte anti-squat, frais d'avocats, amélioration des accès parkings, ...),
- création d'un service inédit dédié aux relations avec la police,
- dépôt de plainte systématique en cas de dégradations et d'agressions,
- procédure contentieuse engagée contre les locataires fauteurs de troubles (expulsion).

« Cette situation met à mal le bien vivre ensemble et nos missions de service public, qui consistent, notamment, à assurer la jouissance paisible à nos locataires et la sécurité de nos salariés. Il n'y a pas de plus grande urgence, aujourd'hui, que d'augmenter les moyens pour traiter cette insécurité. Nous lançons cette procédure car nous ne pouvons et ne voulons pas abandonner nos locataires et nos collaborateurs. Comme tout autre citoyen, ils ont droit à la tranquillité et à la sécurité », explique Stéphane Peu, président de Plaine Commune Habitat.

LES CHIFFRES



**1,78
MILLIONS €**

consacrés par l'Office en 2016 à la lutte contre l'insécurité, soit près de 10 % de son budget.

Des formations pour un service toujours plus performant

SÉMINAIRE

« Amélioration du traitement de la demande technique »



Pour garantir l'adaptation des compétences aux évolutions de l'office, Plaine Commune Habitat a poursuivi ses efforts en matière de formation, bien au-delà de ses obligations réglementaires. Plus de 1 200 journées de formation ont été réalisées **bénéficiant à plus d'un salarié sur 2.**

La formation est garante de l'adaptation des compétences des salariés mais c'est également un des leviers nécessaires à la mise en œuvre du plan stratégique. 2016 n'a pas échappé à la règle avec plus de 60 % des stagiaires formés sur deux objectifs majeurs : l'amélioration du traitement de la demande technique (ATDT) et les impayés.

Par ailleurs, les formations dispensées en 2016 ont permis de répondre à d'autres objectifs :

- la sécurité et l'amélioration des **conditions de travail**,
- la prise en compte des **évolutions réglementaires**,
- le perfectionnement à l'utilisation des **outils informatiques**.

LES CHIFFRES



FORMATION

A Plaine Commune Habitat, 3,45 % de la masse salariale est consacrée à la formation quand notre obligation s'élève à 1,6 % et que la moyenne des OPH est à 3 %.

« Ces formations m'ont donné confiance en moi dans l'exercice de mon métier »

■ Devenu gardien d'immeuble il y a deux ans, après une reconversion professionnelle, Patrick a commencé sa nouvelle carrière par un stage d'un mois à Plaine Commune Habitat. Depuis, il a été embauché et a bénéficié de plusieurs formations qui ont renforcé son savoir-faire.



PATRICK CHAMBELLAND
37 ANS, GARDIEN
À LA COURNEUVE

Il y a deux ans, Patrick Chambelland tente le pari d'une reconversion professionnelle après avoir multiplié les expériences dans la restauration et le secteur du bâtiment ou la sécurité incendie. « A 35 ans, je suis retourné à l'école », lance-t-il sur un ton jovial. « J'aime bien le contact avec les gens. Le métier de gardien d'immeuble m'intéressait », explique-t-il. Après une formation accélérée de CAP de gardien d'immeuble, il décroche un stage d'un mois à Plaine Commune Habitat sur le site Salvador Allende à Saint-Denis. « J'ai eu de bonnes

appréciations à la fin de mon stage », se souvient M. Chambelland. Quelques semaines plus tard, alors qu'il fait le tour des bailleurs pour trouver du travail, le téléphone sonne. « On me proposait un CDD de trois mois pour remplacer un salarié en arrêt maladie. J'ai tout de suite accepté ». Il est finalement embauché à l'été 2015. « Je ne regrette rien », lance ce trentenaire dynamique, installé dans sa loge du groupe d'immeubles « Centre Ville » à La Courneuve.

■ Des formations utiles

Depuis sa prise de fonction, Patrick Chambelland a suivi sept formations, dont trois étalées sur deux jours. « Certaines formations m'ont été très utiles comme celle qui concernait les prestataires techniques qui interviennent dans les immeubles. Cela m'a permis de bien comprendre comment

gérer les conditions d'intervention, la procédure à appliquer en cas de non respect des délais », affirme-t-il. Surtout, cet ensemble de formations a permis au jeune gardien d'acquiescer une « confiance en lui ». Il a appris les bases de son métier. « C'est toujours très utile ». C'est d'ailleurs une formation qui lui a déclenché un véritable déclic. « Je sortais d'une formation sur les termes techniques liés à notre métier où l'on évoquait les problèmes de plomberie ». Une fois rentré sur le terrain, il a l'idée d'un contrôle technique annuel dans chaque logement pour vérifier la plomberie.

■ Prise d'initiatives

Il confie son projet à son directeur d'agence, qui valide le projet. « J'en avais assez d'être le champion de la déclaration de sinistres. J'ai 274 locataires dans mon groupe d'immeubles. C'est aussi un moyen de mieux les connaître et de faire de la prévention sur les risques d'inondation », se réjouit Monsieur Chambelland. Déterminé, il a aujourd'hui commencé sa tournée des logements. Durant ses multiples formations, il a également été formé au logiciel qui recense ses interventions. Un plus dans son travail au quotidien : « C'est plus facile et plus pratique. Cela permet de laisser des traces de notre activité et d'avoir une vision d'ensemble ». Il s'est également porté volontaire pour une formation aux premiers secours. « J'avais besoin d'une remise à niveau, cela me semble important de savoir comment porter assistance en cas de problèmes », livre-t-il.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE TECHNIQUE

Le rôle des équipes de proximité renforcé

Le métier de gardien ne cesse d'être au cœur des évolutions et des réflexions de l'office. En 2012, un important travail a été réalisé sur un volet des activités du gardien autour du projet relatif à la qualité de service intitulé « Decli'Q » : l'entretien des sites. Après cette attention particulière apportée aux missions de nettoyage, depuis 2015, le projet s'est surtout concentré sur l'amélioration du traitement de la demande technique avec plusieurs étapes :

- le transfert du budget de l'entretien courant aux agences,
- un travail sur l'organisation permettant aux responsables de secteurs et aux gardiens de gérer en direct l'entretien courant et ainsi renforcer leur domaine de responsabilité et aux techniciens d'être plus disponibles sur les interventions lourdes, la sécurité et la prévention des dysfonctionnements,
- un renfort du contrôle du travail des prestataires,
- un ajustement des pôles administratifs en agences pour se donner toutes les chances d'un suivi efficace des demandes des locataires,
- des formations pour faire monter en compétence les responsables de secteurs, les gardiens et les pôles administratifs sur les prestations techniques, mais aussi sur les marchés, les budgets...
- un tutorat entre les techniciens et les responsables de secteurs sur la base d'une chaîne d'interventions sur laquelle les agences et les équipes supports se sont entendues.



LES CHIFFRES



L'ENTRETIEN COURANT

c'est toutes les réparations du quotidien non programmables.

CELA REPRÉSENTE
2M€/AN

qui permettent de réparer les petites dégradations ou pannes.



C'est 12 000 bons de travaux/an, soit 60/jour.



16 contrats de maintenance et 1 régie.

« Je fais les diagnostics et je vérifie que les travaux ont été réalisés correctement »

■ Quel est votre rôle dans le traitement de la demande technique ?

Nous devons d'abord identifier le problème et faire un diagnostic précis. Souvent, le locataire nous appelle en nous disant : « J'ai une fuite d'eau », mais ce n'est pas assez précis. Pour établir un diagnostic, je me rends chez le locataire pour me rendre compte par moi-même de la situation. Où se situe la fuite ? Quel est le niveau d'urgence ? Ensuite, en fonction, je dois trouver une réponse adaptée.



SAMIRA BOUDLALE
GARDIENNE
DE LA CITÉ
STALINGRAD
À SAINT-DENIS

■ Vous gérez aussi certaines interventions directement avec les prestataires...

Oui, pour certaines situations, je sollicite les sociétés qui interviennent dans les logements, par exemple, pour des fuites sur un robinet d'eau ou sur une chasse d'eau. Une société spécialisée passe tous les jeudis. On leur scanne les demandes en cours des locataires. C'est la même chose pour le dégorgement. Je peux appeler directement l'entreprise mais je préviens toujours le locataire : si cela concerne les travaux locatifs, il devra payer. Pour d'autres cas plus complexes, comme un problème de colonne par exemple, je transmets une demande, via notre logiciel, au technicien de Plaine Commune Habitat. C'est ensuite à lui d'établir un bon de commande à destination des prestataires. Le fait de passer par l'informatique fait gagner du temps et limite la paperasse. C'est un plus.

■ Avez-vous une idée du nombre de demandes d'interventions que vous gérez ?

Cela varie beaucoup. Le groupe que nous gérons avec ma collègue compte 198 locataires. Parfois, nous avons une dizaine de demandes dans la semaine. Et d'autres fois, aucune. Il arrive aussi que j'explique au locataire comment faire une réparation très simple par lui-même ! Pour des joints de silicone sur une baignoire, le locataire achète le matériel, et je lui montre comment faire...

■ Y-a-il des périodes où vous constatez une hausse des demandes de réparation ?

Au moment de remettre le chauffage au mois d'octobre, il y beaucoup de demandes qui signalent des fuites sur le radiateur...

■ Avec combien d'entreprises travaillez-vous ?

Je dirais plus d'une dizaine d'entreprises. Chacune a sa spécialité : la menuiserie, l'électricité, les portes de parking, la désinsectisation, etc. Nous les accueillons sur le site et les accompagnons dans les logements. Nous devons aussi les relancer si elles ne font pas les travaux dans les délais convenus. Nous sommes là pour vérifier si les travaux ont été réalisés correctement et signer le bon pour que l'entreprise soit payée...

ACCUEIL DU PUBLIC

De nouveaux outils et de nouvelles pratiques

A

près un diagnostic mené par l'AFNOR en 2013 et partagé avec les équipes, les personnels directement en charge de l'accueil ont travaillé sur un guide pratique

pour améliorer la qualité d'accueil.

Dès 2014, des permanences physiques et téléphoniques ont été assurées tous les matins par la direction du logement, au siège, pour répondre aux demandeurs de logement.

En 2015, ce sont les agences de proximité qui ont revu leur organisation pour améliorer l'accueil du public.



Des évolutions qui ont été à l'origine de formations des personnels en charge de l'accueil et des équipes d'encadrement. Pour améliorer l'accueil téléphonique et ainsi adapter les organisations, un outil de mesure en temps réel des flux d'appels, a été développé.

En 2016, les nouveaux locaux de l'agence Sud et les travaux de rénovation de l'agence Nord-Est ont permis d'offrir des espaces d'accueil améliorés aux locataires.

En 2017, l'office souhaite aller encore plus loin et poursuit sa réflexion autour de l'amélioration de l'accueil téléphonique des agences et du siège autour d'une organisation ajustée.

INTERVIEW



**DORIANA
KOSTIC**
DIRECTRICE
PROJET,
STRATÉGIE ET
ORGANISATION

L'accueil téléphonique plus performant

En quoi ces nouveaux outils ont-ils changé votre mission ?

◆ Nous nous sommes dotés d'un standard téléphonique performant qui gère les 5 centres d'appels (le siège et les quatre agences). Jusqu'à présent, nous fonctionnions avec des téléphones classiques. Nous n'avions aucune visibilité sur qui nous appelait. Est-ce qu'il avait attendu longtemps ? Avait-il obtenu satisfaction dès son premier appel ou avait-il été transféré vers un autre poste ? Combien d'appels nous recevions ? Nous perdions aussi beaucoup d'appels car il n'y avait pas de gestion de la file d'attente. Des locataires nous disaient : « *On n'arrive jamais à vous joindre* ». Nous ne savions pas quoi leur répondre car on naviguait à vue. Aujourd'hui, nous pouvons ajuster nos pratiques et nos moyens.

La qualité de service s'est-elle améliorée pour les locataires ?

◆ L'accueil est plus qualitatif. Il y a une musique d'accueil et un message qui indique précisément au locataire dans quelle agence il se trouve et qui rappelle les horaires d'ouverture. En cas d'attente prolongée, nous invitons les locataires à rappeler à un autre moment. Désormais, le téléphone ne sonne plus dans le vide. Mais il reste encore des progrès importants à faire : la dynamique est lancée, il faut maintenant la poursuivre et l'amplifier.



Une **ÉQUIPE MOBILE**
en intervention.

Le projet d'équipes mobiles qui s'est concrétisé, en partenariat avec l'agglomération, en 2014, s'est poursuivi. Après le recrutement en 2014 de 6 emplois d'avenir puis **6 autres jeunes en 2015, l'office compte 10 emplois d'avenir, deux ayant été confirmés en CDI.** La promotion de 2014 a été un vrai succès. 3 ans après, les 6 emplois d'avenir deviendront gardiens au sein de l'office en signant leur premier CDI en 2017. Ces jeunes contribuent, pendant la première année de leur embauche à l'entretien des espaces extérieurs sur des sites identifiés. Ces « équipiers mobiles du cadre de vie » travaillent donc à sensibiliser les locataires au respect de la propreté sur les sites, à mener des actions conjointes de nettoyage des espaces extérieurs, à rendre davantage visible l'action et l'efficacité du nettoyage.

LE PLEIN D'AVENIR

Ils sont intervenus principalement sur les sites suivants :

- **Agence Est** : sites Quartier Nord et Zac 1 et 2
- **Agence Nord** : sites Jacques Duclos et Pierre Sémard
- **Agence Nord Est** : sites Joliot Curie, La Saussaie et Gabriel Péri
- **Agence Sud** : sites Le Franc-Moisin et les Cosmonautes.

La deuxième année est consacrée à la formation au métier de gardiens par des gardiens titulaires sur site, en parallèle de leur mission d'origine. La troisième année, les équipiers sont affectés sur des postes vacants de gardiens.

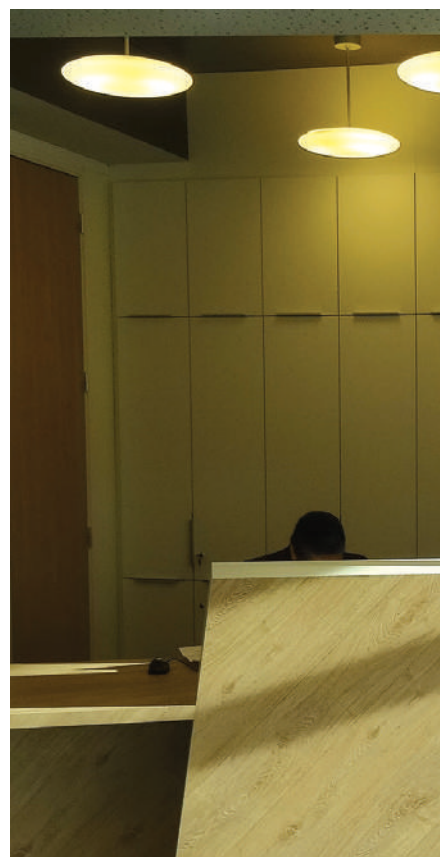
Des locaux plus adaptés



n décembre 2015, 200 salariés de Plaine Commune Habitat, de BâtiPlaine et de la Caps, se sont installés dans de nouveaux locaux. Un regroupement important pour les salariés mais aussi pour le public reçu qui bénéficie désormais d'une qualité d'accueil améliorée.

Jusqu'ici locataire de son siège social (boulevard Jules Guesde à Saint-Denis) depuis sa création en 2005, Plaine Commune Habitat cherchait à regrouper sur un site unique l'ensemble de ses équipes administratives alors réparties sur deux sites distincts. L'office s'est donc porté acquéreur d'un immeuble Porte de Paris à Saint-Denis, quartier en plein développement urbain.

Cette acquisition ne pouvait s'entendre qu'avec de réelles garanties en termes économique, l'investissement ne devant pas être supporté par les locataires et les règles financières très strictes imposées par la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) devant être respectées.



Ce nouveau siège labellisé « Haute Qualité Environnementale » doit permettre de réaliser des économies substantielles sur les coûts de gestion.

Les aménagements des espaces de travail dans ce nouveau bâtiment ont été conçus dans un esprit de modernité, de rationalité, et dans le souci de favoriser les bonnes conditions de travail. Une réflexion sur la conception des aménagements a été engagée dès 2012 avec les personnels pour concevoir un projet partagé.

Ce regroupement des équipes dites « support » a des effets directs en termes d'efficacité organisationnelle : gain de temps et d'énergie, meilleure transversalité des échanges inter services, espaces de travail renouvelés...

Ces principes d'aménagement ont été déclinés dans deux agences : l'agence nord-est et l'agence sud. Les locaux de l'agence nord-est ont bénéficié de travaux d'agrandissement et de rénovation au cours



de l'année 2016, l'espace d'accueil a été agrandi et des bureaux d'accueil supplémentaires ont été créés, les espaces de travail ont été repensés.

Les locaux de l'agence sud ont été transférés à une nouvelle adresse à la fin de l'année 2016. Plus grands, entièrement rénovés, disposant d'un accueil accessible et très vaste, ils contribuent incontestablement à améliorer les conditions d'accueil du public.

Les principes d'aménagement du siège définis par un groupe de travail auquel des salariés et des représentants du personnel ont pris part, sont désormais déclinés dans l'ensemble des projets d'aménagement de l'office, qu'il s'agisse du siège, des agences mais également des loges situées en pied d'immeuble. Ainsi, deux loges (Loge Néruda et Franc-Moisin à Saint-Denis) ont été rénovées et ont pu bénéficier de travaux d'aménagement comprenant des espaces d'accueil, des bureaux séparés ainsi que du mobilier reprenant les principes du siège.

Situé au **5 BIS RUE DANIELLE CASANOVA**, dans le quartier de la Porte de Paris à Saint-Denis, le nouveau siège a maintenant une situation **CENTRALE** au cœur du territoire.



L'IMMEUBLE R+5 de près de 8 000 m² (+ parking souterrain) offre des espaces confortables pour ses salariés et adaptés à l'accueil du public.



Les nouveaux locaux de l'**AGENCE SUD**.

Le plan stratégique – point d'étape en 2016

L'OFFICE, ACTEUR DE LA PROXIMITÉ

- PROXIMITÉ • CADRE DE VIE
- RELATION LOCATAIRES • PARTENARIATS

PROJETS DÉPLOYÉS

- Mise en place d'un gardien ressources (remplacements longs et accompagnement des projets)
- Accélération du traitement des sinistres et amélioration de la communication locataires

L'OFFICE, MOTEUR DU PROJET DE TERRITOIRE

- CONSTRUCTIONS • RÉNOVATION URBAINE
- QUALITÉ DU PATRIMOINE • SERVICES DE PROXIMITÉ

- Mise en œuvre des projets de BâtiPlaine

L'OFFICE, ACTEUR DE LA CITÉ

- LOGEMENT ACCESSIBLE • MISSION LOCALE ET CITOYENNE • BIEN-VIVRE ENSEMBLE

- Développement d'une politique d'attribution par site
- Mise en œuvre d'une plateforme sur la santé mentale
- Création du Club des locataires

LES CONDITIONS DE LA RÉUSSITE

- LE PERSONNEL • DES PROJETS À L'ENVI
- PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ

- Modernisation des outils de travail : nouvelle version du progiciel métiers, mise en place de tablettes états des lieux...

Le plan stratégique est le résultat d'un travail de co-élaboration mené en 2013 avec les administrateurs, les salariés, les représentants des locataires et les partenaires de l'Office. Il constitue la feuille de route des équipes de Plaine Commune Habitat et priorise les projets pour les prochaines années. Voici un état des lieux et les points de progrès des projets principaux.

PROJETS EN COURS DE DÉPLOIEMENT

- Amélioration de la commercialisation des parkings
- Amélioration de l'accueil téléphonique
- Amélioration du traitement des demandes techniques et du contrôle des prestations

PROJETS EN PRÉPARATION

- Préparation des diagnostics en marchand - politique de la ville
- Meilleure lisibilité de la quittance
- Déploiement d'un service de petits travaux locatifs à prix coûtant « Travaux + »

- Production de 400 logements/an
- Maîtrise des coûts de l'énergie
- Déploiement du Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)
- Mise en œuvre d'une stratégie de maîtrise de l'amiante
- Déploiement de la fibre optique
- Diversification de l'offre de logements proposés : résidences avec services pour étudiants, personnes âgées...

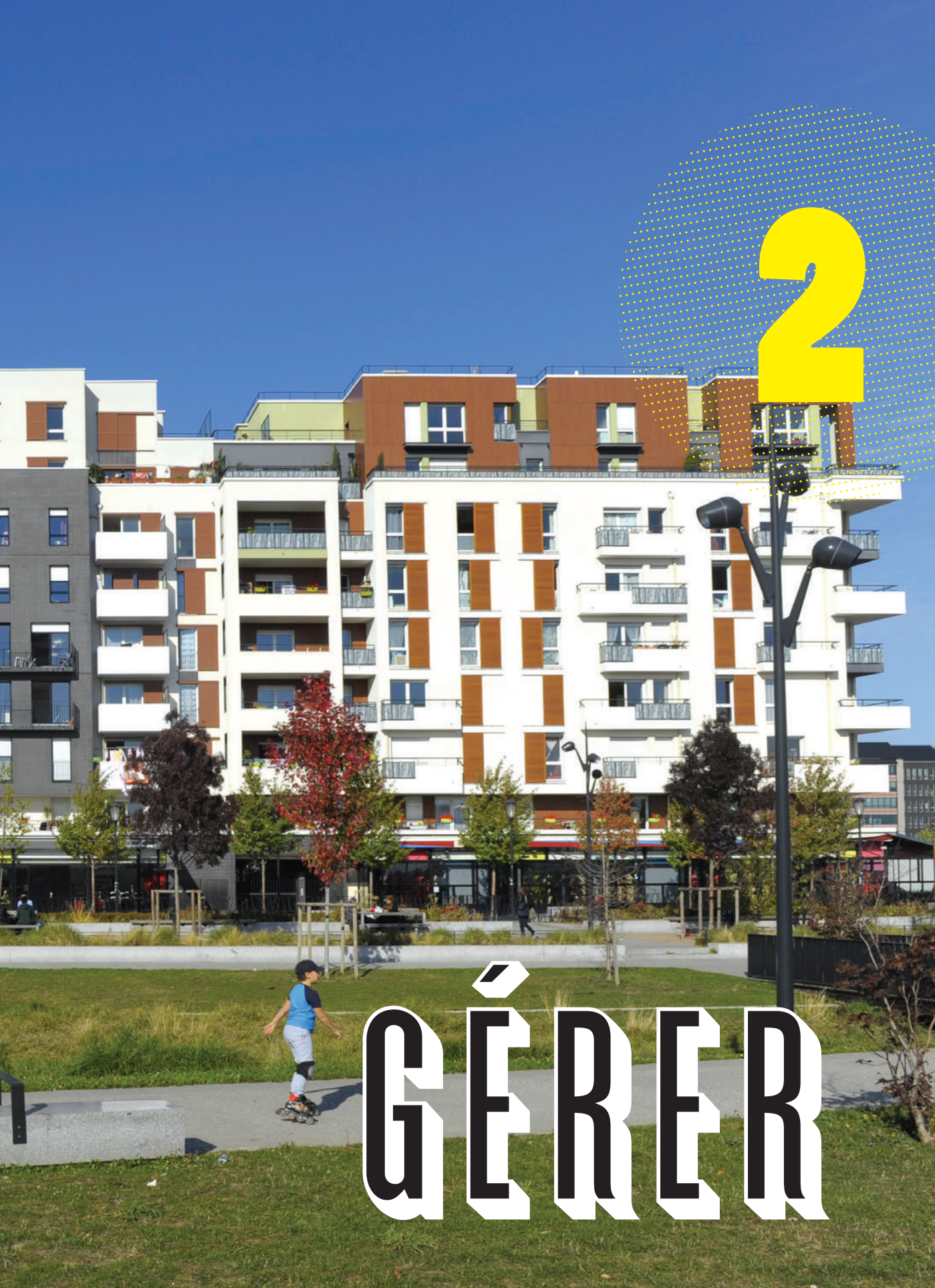
- Réflexion sur l'accès au logement des populations défavorisées
- Améliorer la prévention et le suivi des impayés

- Mise en place d'une charte de collectif de travail

- Amélioration de la visibilité de nos actions de service public

LOGGER ET





2

GÉRER

Répondre aux demandes de logement

935

**logements ont
été attribués par
la commission
d'attribution
des logements.**

Après 3 ans de baisse continue, cette année, le nombre d'attributions retrouve son niveau de 2013, grâce notamment à l'effet levier de deux livraisons neuves. Cependant, la file d'attente pour obtenir un logement social ne cesse de s'allonger : 4 460 demandeurs enregistrés auprès des équipes de Plaine Commune Habitat dont 51 % de demandes de mutation, 5 % de demandes de décohabitation et 43 % de primo-demandeurs. Un nombre de demandeurs croissant eu égard au faible taux de rotation sur le parc (5,59 %).

Pour y répondre, les équipes en charge des attributions sont réorganisées depuis 2015 avec une disponibilité garantie le matin pour assurer des permanences physiques et téléphoniques qui permettent de mieux accueillir les demandeurs et des après-midi consacrées exclusivement à la gestion des dossiers et à la préparation des commissions d'attribution. L'accroissement de la production de logements permettra d'améliorer significativement le nombre de logements neufs livrés dès 2017, et ainsi répondre aux objectifs du PLH et donc de répondre en qualité et en quantité à la forte demande de logement.

Dans le contexte de pénurie de l'offre de logements, les équipes de Plaine Commune Habitat ont renforcé leur travail qualitatif pour des attributions encore plus ciblées, avec des orientations par site, grâce à une collaboration renforcée des services en charge des attributions de celles de la proximité pour mieux connaître les caractéristiques des sites et les faire correspondre aux besoins des demandeurs.

Deux sites ont fait l'objet de cette expérimentation en 2016 : Floréal à Saint-Denis dont l'enjeu était de traiter les déséquilibres d'occupation et améliorer la mixité sociale. À Pablo Néruda à Saint-Denis, l'objectif était de ré-installer des ménages et des couples avec de jeunes enfants, en favorisant la mixité sociale et en assurant un équilibre entre la composition familiale et la typologie de logement. La double ambition était de pouvoir traiter les mutations et les décohabitations.



FACILITER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

Faire bénéficier aux habitants et salariés du territoire des efforts réalisés pour développer le logement social est l'un des enjeux décliné sur l'aspect du parcours résidentiel et du rapprochement domicile-travail : **96 % des attributions réalisées depuis 2014 ont été en faveur de familles vivant ou travaillant sur le territoire.** Parmi elles, certaines relevaient du droit au logement opposable (DALO). Plaine Commune Habitat répond donc aux besoins des publics dits « prioritaires », mais pas que : **50 %**

des attributions ont permis à des demandeurs de changer pour un logement correspondant davantage à leur situation familiale ou de gagner en autonomie en quittant le foyer familial.

La volonté de Plaine Commune Habitat est de faire en sorte que le logement social reste généraliste, soit un élément clé du parcours résidentiel des habitants quand 90 % d'entre eux, sur le territoire de Plaine Commune, répondent aux critères d'obtention d'un logement social. (75 % sur le territoire national).

DES PARTENARIATS POUR MIEUX RÉPONDRE À LA DEMANDE

Dans une démarche visant à favoriser les parcours résidentiels et réduire les trajets domicile travail, l'office a initié ces dernières années plusieurs partenariats pour répondre à la demande de logement de salariés du territoire. Ainsi, le partenariat mis en place avec les hôpitaux de Saint-Denis a été reconduit et renforcé en 2016. 35 propositions de

logements (20 en 2015) ont pu être faites dans le cadre de ce partenariat et ont contribué au relogement de 10 familles.

D'autres partenariats ont été mis en place avec la préfecture, avec l'Éducation nationale pour faciliter l'accès au logement des enseignants nommés sur le territoire, mais également avec Action Logement.

« Je vais pouvoir me poser et respirer un peu »

■ Vivant jusqu'ici avec sa mère, locataire de Plaine Commune Habitat, puis hébergé un temps « à droite, à gauche », Jessy se met, en 2015, à la recherche d'un logement pour s'installer avec sa femme et sa future fille. Il obtient finalement un F3, dans le quartier Pierre Sépard, où il a grandi et qu'il retrouve aujourd'hui « changé et plus agréable ».



**JESSY
ANTUNES**
24 ANS, LOCATAIRE
DANS LE QUARTIER
PIERRE SÉPARD

Quand sa femme tombe enceinte, elle est étudiante en psychologie. « Des études longues », précise Jessy. Lui, vit chez sa mère, locataire de Plaine Commune Habitat avant d'être hébergé « à droite, à gauche ». Il tente une recherche « impossible » de logement dans le secteur privé. Il multiplie les recherches de solutions pour trouver un toit à sa future petite famille. « Je m'étais orienté vers différents organismes. Puis j'ai décidé de centrer ma recherche sur Plaine Commune Habitat, celui que je connaissais le mieux. J'ai pris rendez-vous avec une personne chargée des attributions. J'ai expliqué ma situation et la personne qui m'a reçu m'a dit : Ne vous inquiétez pas, on va s'occuper de votre dossier ». Le jeune homme se

souvient encore de ce moment. « Cela m'a redonné le moral. J'étais dans une situation très compliquée. Ma femme devait accoucher prochainement ». La course contre-la-montre est lancée et se termine par une bonne nouvelle. « J'ai reçu un courrier de Plaine Commune Habitat qui m'indiquait qu'un F3 se libérait à Pierre Sépard et que je devais indiquer si je souhaitais le visiter, j'ai tout de suite répondu oui même si je n'étais pas l'unique dossier et que nous devons passer devant une commission », se souvient Jessy. La petite famille obtient finalement le logement tant espéré, quelques jours avant la naissance de sa fille, Miana.

« Je me suis dit qu'on allait enfin être tranquilles. Je pensais à tout ça. Avant j'étais toujours en apnée, c'est comme si tout à coup vous vous relâchez et pouvez respirer à nouveau. »

Au début de l'année 2016, Jessy et sa famille emménagent donc à Pierre Sépard, là où il a grandi. « Les gens ont changé et l'environnement aussi. C'est bien plus agréable. Les façades ont été refaites, c'est plus propre et à l'époque il n'y avait pas trop de verdure », confirme Jessy. L'appartement est refait à neuf et la petite famille prend ses marques sans avoir à réaliser des travaux. « Je vais pouvoir me poser et respirer un peu ». Et comme une bonne nouvelle n'arrive jamais seule, Jessy a décroché un CDI comme technicien hygiéniste.

Faire correspondre l'offre et le besoin



MOBILITÉ RÉDUITE, PERTE D'AUTONOMIE, LES LOGEMENTS S'ADAPTENT

L'office doit aussi s'adapter aux évolutions démographiques, aux mutations des structures familiales et à la perte d'autonomie qu'engendre le vieillissement de la population. C'est ainsi que **depuis 4 ans un travail est mené sur la question de l'adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite.** L'année 2016 a été marquée par :

- l'augmentation des demandes enregistrées (169 en 2016 soit des demandes multipliées par deux en 4 ans),
- une dépense d'environ 600 000 euros, un budget en constante progression (+150 000 euros par rapport à 2015),
- l'allongement des délais d'exécution des travaux en raison notamment de l'obligation de réaliser des diagnostics amiante préalables,
- la signature d'une convention avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse en vue de l'obtention de financements complémentaires,
- le lancement du recensement de l'accessibilité du patrimoine.

Des mesures ont été prises pour mieux coordonner l'offre et la demande de logements, c'est-à-dire mieux cibler les propositions faites aux demandeurs pour diminuer le nombre de refus qui demeure trop élevé (31 %). Pour cela, Plaine Commune Habitat a poursuivi et renforcé les rencontres entre les équipes en charge de préparer les dossiers des demandeurs et les équipes de proximité. En parallèle, une politique volontariste de travaux supplémentaires de remise en état des logements pour les rendre plus attractifs a été mise en place.

Ces mesures ont concerné les sites pilotes de Floréal-Saint-Denis et îlots 4 et 8 au centre-ville de Saint-Denis, avec une enveloppe de 5 000 euros par logement. Des efforts qui ont permis d'augmenter de 25 % à 50 % les réponses favorables aux propositions de logement. Cet investissement dans des travaux complémentaires sera poursuivi et pourrait être étendu à d'autres sites, comme Square Fabien à Saint-Denis.

Par ailleurs, pour favoriser l'accueil des salariés des entreprises, nombreuses à s'installer et à se développer sur l'agglomération, le partenariat avec les collecteurs d'Action logement a été renforcé, notamment sur la Plaine-Saint-Denis : visites systématiques des programmes neufs avec les collecteurs, brochure de présentation des résidences neuves, participation à des forums de l'habitat au sein d'entreprises (SNCF, Auchan, établissements bancaires, hôpital Delafontaine). Il s'agit pour l'organisme d'aider à faire coïncider bassin de vie et bassin d'emploi.

**MARION LE
DANNOIS-
FERRAND**
34 ANS, LOCATAIRE
DE LA RÉSIDENCE
PIERRE DE
MONTREUIL,
CENTRE-VILLE DE
SAINT-DENIS

« Je ne sais pas comment j'aurais fait sans ce logement »

■ Jeune professeure des écoles, Marion Le Dannois-Ferrand est originaire de Charente-Maritime. Mais c'est dans l'académie de Créteil qu'elle a été reçue au concours et qu'elle a obtenu son premier poste. Le partenariat mis en place entre Plaine Commune Habitat et l'Éducation nationale (académie de Créteil) lui a permis de trouver un logement abordable et proche de son lieu de travail. A son grand soulagement !

Avant de faire sa première rentrée des classes, Marion n'a pas eu à se préoccuper uniquement de ses cahiers et de ses stylos... Il a fallu qu'elle trouve à se loger dans une ville qu'elle ne connaissait pas, loin de sa famille et de sa région natale. « La première année, pendant l'année de stage, j'ai été logée avec deux autres stagiaires professeurs comme moi, au lycée Paul Eluard de Saint-Denis. Ça nous a bien dépanné mais nous savions que c'était provisoire. » Anticipant la fin de ce bail à courte durée, Marion cherche alors un logement dans le privé et effectue de nombreuses visites. « J'en ai visité beaucoup des appartements, beaucoup étaient insalubres, trop petits ou bien avec un loyer trop cher pour moi. Je commençais à être inquiète parce que je

savais qu'il fallait que je parte du lycée mais je ne trouvais rien qui corresponde à ma situation. » Elle obtient sa titularisation à Saint-Denis, ville pour laquelle elle avait, avant d'y vivre, « pas mal d'a priori négatifs » et qu'elle apprécie maintenant, notamment pour « son mélange des cultures ». Elle fait ses armes à l'école maternelle Bel-Air, en toute petite section. Côté professionnel, ce premier poste fixe lui apporte la stabilité qu'elle recherchait mais côté logement... c'est toujours la galère : « J'avais dépassé de plusieurs semaines la date à laquelle je devais quitter le lycée ». C'est alors qu'elle apprend, par le directeur de son école, que l'académie de Créteil et Plaine Commune Habitat ont un partenariat pour loger les professeurs nouvellement nommés sur le territoire. Elle saute sur l'occasion et envoie immédiatement son dossier de demande de logement. Trois semaines plus tard et après une commission d'attribution pour laquelle son dossier était prioritaire, elle obtient un logement dans le centre-ville de Saint-Denis. « Un F1 bis avec une grande pièce à vivre. Le loyer est correct par rapport à mes revenus et je suis au travail en moins de quinze minutes ! ». Marion, qui convoitait au départ le quartier du Stade de France, apprécie finalement le centre-ville, ses commerces, ses transports et ses équipements. « Je me vois rester dans cet appartement un bon bout de temps, confie-t-elle, au moins jusqu'à ce que je me marie et que je fonde une famille »...



Maintenir des loyers modérés et maîtriser les charges



RÉNOVATION des toitures
de la résidence Hôtel de Ville
à Villetaneuse.

A

u cœur des projets de l'office, se poursuit la volonté de maîtrise de la quittance de loyer. Composée d'une part du loyer du logement et d'autre part, des charges, la quittance de loyer est un des leviers pour rendre le logement social accessible à tous et permettre l'équilibre des budgets des ménages. Il s'agit également de garantir à l'office des ressources pour mettre en œuvre sa mission visant à gérer, entretenir et développer le patrimoine. C'est le point d'équilibre recherché en permanence par l'office ; il s'agit à la fois d'assurer des prestations de qualité,

et d'entretenir le patrimoine tout en préservant une politique de loyers modérés.

Cette volonté se décline sur les deux aspects de la quittance de loyer, le loyer de base, mais également le niveau de charges récupérables. Ainsi, pour permettre d'assurer ses missions, compte-tenu de la fragilité financière des ménages, et pour réduire l'impact d'une hausse sur ses locataires, le Conseil d'administration a décidé de contenir la hausse annuelle des loyers à 1,6%, avec l'accord de la CGLLS, alors que le protocole liant l'office prévoit formellement une hausse générique de loyers à hauteur de 2%.

Le second aspect, à savoir les charges récupérables, fait l'objet d'une attention permanente et d'un travail continu de l'office. Là aussi, il est nécessaire de trouver le point d'équilibre entre la qualité de service et le juste prix. Les différents éléments des charges récupérables et notamment les charges communes générales qui incluent les salaires récupérables, les différents contrats de prestations et de maintenance... sont régulièrement évalués pour dégager des marges de manœuvre. Par exemple, une redéfinition des marchés publics a permis de contenir voire même de réduire les dépenses liées de certaines charges. Un travail d'optimisation du remplacement des gardiens d'immeubles et de l'organisation de proximité, l'important travail mené en matière de contrats, notamment de nettoyage, maintenance... ont ainsi permis de réduire les charges communes générales de 8%. Cette baisse s'inscrit dans la continuité de ce qui avait été réalisé en 2015, à savoir une baisse annuelle de 5%.

CHARGES 2016 LES CHIFFRES



- 8%

UNE BAISSE DES CHARGES COMMUNES GÉNÉRALES

Une baisse continue
qui affichait -5 % en 2015.



+ 0,4%

AUGMENTATION DE LA CONSOMMATION INDIVIDUELLE D'EAU



+ 3,46%

HAUSSE DES DÉPENSES DE CHAUFFAGE

qui tient notamment à
un hiver plus froid
qui a nécessité une
période de chauffe plus
importante soit 12 jours
supplémentaires par
rapport à 2015. Sur les
exercices 2014 et 2015,
une forte baisse avait été
enregistrée : 31 %, ce qui
est considérable.



ÉVOLUTION CONTENUE DES AUTRES POSTES DE DÉPENSES

+0%

sur les contrats de
nettoyage,

- 2,3%

pour l'entretien des
ascenseurs

- 4,3%

pour l'hygiène et la sécurité
Un travail a été mené par
les directions d'agences
sur l'articulation entre les
contrats de nettoyage, le
remplacement des gardiens
d'immeubles et l'organisation
de proximité ajustée au plus
près des besoins, ce qui a
permis de maintenir le coût
global de ces prestations.

The image shows a courtyard with a series of white columns and arches. The arches are decorated with intricate mosaic patterns in blue, yellow, and red. The walls are a warm terracotta color. On the right, a mural depicts a staircase leading up to a figure. The ground is paved with grey and brown tiles.

BĂTIR ET



RENOVER

3

Construire avec BâtiPlaine

En juillet 2013, Immobilière 3F et Plaine Commune Habitat donnent naissance à BâtiPlaine, société anonyme de coordination qui assure l'assistance à maîtrise d'ouvrage au profit de ses parties prenantes, dont Plaine Commune Habitat. Depuis, la CAPS et l'OPH d'Aubervilliers ont également rejoint la structure. Il s'agit d'une structure innovante pour développer une offre de logements de qualité et diversifiée sur le territoire en plein développement de Plaine Commune. La raison d'être et la force de BâtiPlaine dont la nouvelle directrice générale est, depuis décembre 2015, Marie-Amélie Cornil, c'est la mutualisation et la coordination des énergies au service des ambitions de ce territoire pour le logement, à savoir construire 4 200 logements/an dont 1 600 logements sociaux sur 10 ans et diversifier cette offre en proposant du locatif, des logements en accession sociale et des logements spécifiques pour les étudiants, jeunes travailleurs et personnes âgées. Il s'agit également d'optimiser l'adéquation entre l'offre de logements et les demandes des salariés qui sont de plus en plus nombreux à travailler sur le territoire en mobilisant Action logement autour d'un pôle piloté par Solendi.



L'année 2016 marque la dynamique d'accroissement de la production de logements avec deux résidences livrées, Bel-Air à Saint-Denis et Les Pointes à La Courneuve. Cette relance de la production va se confirmer dès 2017

avec la livraison de plusieurs centaines de logements et s'accélérera les années suivantes afin de répondre aux objectifs du PLH. Pour l'année 2016, l'activité de BâtiPlaine représente 2 260 logements (1 870 logements en cours et 390 logements livrés) sur 60 opérations confiées en mandat de délégation de maîtrise d'ouvrage ou en convention d'assistance à l'acquisition en Vefa, et 1 250 logements en développement d'ici 2018.

Immeuble **BEL-AIR**
à Saint-Denis

QUELQUES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2016 :

- Acquisition de l'ancienne caserne de gendarmerie Jean Moulin à Saint-Denis auprès de l'Etat dans le cadre du dispositif pour la mobilisation du foncier de l'Etat en faveur du logement social
- Démarrage des travaux d'une première opération d'habitat participatif au sein de la ZAC de l'éco quartier fluvial de L'Ile-Saint-Denis
- Signature d'un protocole d'accord avec la Société du Grand Paris assurant le positionnement de BâtiPlaine sur les charges foncières dégagées autour des futures gares du Grand Paris

LES PROGRAMMES LIVRÉS EN 2016



■ **SAINT-DENIS**, Bel air : 31 logements familiaux.
Livrés en mars 2016.



■ **LA COURNEUVE**, Les Pointes. 58/78 avenue Jean Jaurès : 31 logements familiaux.
Livraison prévue en juin 2016.

EN COURS



■ **LA COURNEUVE**,
Entrée de quartier :
63 logements. MOD.
Livraison en novembre
2017.



■ **PIERREFITTE**,
Zac Les Poètes :
34 logements familiaux.
Livrés en mars 2017.



■ **SAINT-DENIS**,
19/21 Paul Eluard :
39 logements familiaux
et 1 commerce. Livraison
prévue en septembre 2017.



■ **VILLETANEUSE**,
Walter Salengro (îlot de la
Boulangerie) : 2 logements
familiaux et 2 commerces.
Livraison prévue fin 2017.



■ **LA COURNEUVE**,
Les Clos 2 :
31 logements familiaux.
Livrés en janvier 2017.



■ **SAINT-DENIS**, Zac
Montjoie : 150 logements
étudiants, 61 logements
adaptés et 63 logements
familiaux. Livrés en janvier
2017.



■ **ÉPINAY-SUR-SEINE**,
Quartier de La Source :
42 logements familiaux.
Livraison prévue en juin 2018.



■ **LA COURNEUVE**,
Îlot du marché :
43 logements familiaux.
Livraison prévue en avril
2018.



■ **LA COURNEUVE**,
Balzac : 25 logements
familiaux. Livraison prévue
en juillet 2018.



■ **LA COURNEUVE**,
Convention : 80 logements
spécifiques. VEFA.



■ **SAINT-DENIS**,
ZAC Montjoie 2 :
47 logements familiaux
et 1 commerce. Livraison
prévue en avril 2018.



■ **L'ÎLE-SAINT-DENIS**,
Eco quartier :
45 logements familiaux.
Livraison prévue en mars
2018.



■ **SAINT-DENIS**,
2-4 Jean Moulin.
59 logements dans un
immeuble existant
qui sera restructuré.
Livraison prévue en 2019.



■ **SAINT-DENIS**,
ZAC Nozal Front Populaire.
26 logements familiaux
+ une crèche. Livraison
prévue en juillet 2018.

Résidence **LE MÉLINÉE**
à Saint-Denis



Résidence **LES DEUX LOUISE**
à Saint-Denis

LA CAPS:

favoriser l'accès- sion à la propriété

La Coopérative d'accès-
sion
sociale à la propriété (CAPS)
a été créée en 2007 pour
réaliser des logements neufs
de qualité, à un prix inférieur
au marché pour les proposer aux familles
qui souhaitent devenir propriétaires à
Plaine Commune.

**La CAPS a eu un rythme de remise de clefs
élevé en 2016 en réalisant la livraison
de 122 logements (32 en 2015) :**

- livraison de 44 logements dans le quartier
de la Porte de Paris à Saint-Denis (résidence
Les Deux Louise) en avril,
- livraison de 34 logements en PSLA
dans 3 petites résidences, quai de la Marine
à L'Île-Saint-Denis en juillet et en septembre,
- livraison de 44 logements dans le quartier
Sémard à Saint-Denis (résidence Mélinée) à
Saint-Denis au mois d'octobre.

Par ailleurs, 6 levées d'option ont été effectuées,
3 sur la résidence Entre Deux Rives à L'Île-Saint-
Denis et 6 dans le quartier de la Confluence à
Saint-Denis.

L'année 2016 a ainsi été marquée dans sa première
moitié par un travail pour achever les chantiers
et dans le même temps une mobilisation autour
des emménagements et des mises en place de
copropriétés.



Résidence **LES JARDINS DE LA RONSIÈRE**
à Stains



Résidence **LE MÉLINÉE**
à Saint-Denis



Rénover pour plus de confort et de performances



Résidence **HÔTEL DE VILLE**
à Villetaneuse



Résidence
AUGUSTE DELAUNE
à Saint-Denis

G

érer mais aussi entretenir et développer le patrimoine font partie des missions quotidiennes de Plaine Commune Habitat. Sa qualité architecturale, sa valeur d'usage et son

bon état d'entretien sont de forts atouts pour l'office. L'enjeu pour l'organisme est de maintenir un niveau optimal de confort et de performance de son bâti, dans un contexte d'évolution permanente des normes réglementaires et d'un niveau d'exigence croissant des locataires. Le plan pluriannuel stratégique de patrimoine acté en 2010 et actualisé en 2014 par le Conseil d'administration vise à mettre en œuvre une approche globale et responsable pour y répondre, avec :

- la poursuite du plan de réhabilitation du patrimoine au rythme annuel de 700 logements,
- des travaux ciblés en fonction des problématiques d'attractivité du parc existant,
- des interventions qui intègrent davantage les problématiques nouvelles de sécurisation et d'accessibilité,
- la poursuite des projets ANRU de La Courneuve, Saint-Denis et Epinay-sur-Seine.



D'IMPORTANTES CHANTIERS DE RÉNOVATION EN PRÉPARATION

2016 a été une année charnière au cours de laquelle de nombreuses études de faisabilité, techniques et d'enquêtes sociales ont été réalisées, étapes préalables et indispensables à la mise en œuvre d'opération de réhabilitation. Tandis que certains sites abordaient les premières phases de diagnostics (Square Fabien et Henri Barbusse à Saint-Denis, Colombier Pasteur et Fontaine Rosée à Pierrefitte, La Source à Epinay sur Seine, Ortebout à l'Île-Saint-Denis), d'autres voyaient les premiers travaux démarrer (La Courtille, Franc-Moisin à Saint-Denis). Outre les phases d'études, le démarrage de ces projets est précédé d'étapes de concertation et de vote des locataires sur le programme de travaux.

LES CHIFFRES



**644 MILLIONS
D'EUROS**

d'investissement, au total, **POUR L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE ET DU DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE** de Plaine Commune Habitat, prévu, d'ici 2022, par le Plan stratégique de patrimoine (PSP).



12,1 M€

**DE DÉPENSES DE
MAINTENANCE**

(maintenance courante, gros entretien, régie incluse), soit une moyenne de **720 € PAR LOGEMENT** (quand la moyenne nationale s'établit à 619 euros).

Les gros chantiers de 2016

RÉNOVATION DES TOITURES DE LA RÉSIDENCE HÔTEL DE VILLE-VILLETANEUSE



D'IMPORTANTES TRAVAUX DE RAVALEMENT À PLEYEL-SAINT-DENIS

Pendant plus d'un an, par tronçons, les façades des immeubles de Pleyel ont été cachées par des échafaudages pour une réfection technique et esthétique qui ont redonné une nouvelle jeunesse aux bâtiments. Ces travaux représentent un

investissement de

1 200 000 euros, avec :

- reprise de toutes les étanchéités des façades,
- reprise des balcons,
- pose de carrelage en rez-de-chaussée des façades,
- réfection des peintures avec nouvel aspect donné aux bâtiments

Un important et long chantier a également concerné les toitures de la résidence Hôtel de Ville à Villetaneuse. Cette rénovation comprend la pose de nouvelles charpentes et tuiles sur tous les bâtiments, le remplacement des isolants et des gouttières, ainsi que l'installation de velux. Cette nouveauté permettra la maintenance des systèmes de

VMC sans entrer chez les locataires.

Les tuiles de béton laissent place à de belles tuiles en terre cuite qui sont plus légères, apportent une meilleure isolation et ont une durée de vie d'une cinquantaine d'années.

Doit suivre sur le même principe en 2016 la rénovation des toitures de la résidence Arc-en-ciel, toujours à Villetaneuse.



TRAVAUX DE RÉNOVATION À FRANC-MOISIN

Débutés en juin 2016, les travaux réalisés à Franc-Moisin répondent à plusieurs enjeux : l'amélioration du cadre de vie avec la rénovation complète des 54 halls (porte de halls, revêtements, éclairage, boîtes aux lettres), mise en peinture des parties communes et traitement des sols existants.

L'opération porte aussi sur la gestion des déchets avec la condamnation des pelles vide-ordures dans les logements et des locaux à ordures ménagères remplacés par la mise en place du tri sélectif avec l'installation de colonnes en pieds d'immeuble, la création de locaux encombrants et D3E. Par ailleurs pour répondre à la vacance de certains logements situés en pied d'immeuble qui n'étaient plus proposés à la location et à la difficulté de loger de grandes familles, 11 logements situés en rez-de-chaussée ont été entièrement rénovés, parfois agrandis, dont trois sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.

TRAVAUX LOCATIFS : UN NOUVEAU PROJET POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES LOCATAIRES

P our répondre aux éventuelles difficultés des locataires de pouvoir réaliser des travaux locatifs chez eux, l'office travaille à la mise en place d'un

service de réalisation de ces travaux.

Les locataires ont parfois du mal à trouver ou choisir une entreprise, avec la garantie de payer le juste prix ou bien, ils peuvent rencontrer des difficultés à financer ces travaux. Aussi, l'idée est de pouvoir leur proposer des prestations effectuées par le service de la régie de Plaine Commune Habitat, après validation d'un devis, à prix coûtant, c'est-à-dire sans marge pour l'office, et si besoin avec la proposition d'un échelonnement du paiement. Cela représenterait donc de nombreux avantages pour les locataires.



Quant à l'office, cela permettrait d'étendre notre offre de services rendus, mais aussi d'avoir une garantie sur la qualité d'exécution des travaux et la pérennisation des équipements du logement. Les groupes de travail ont permis de mener à bien le projet. Il reste à confirmer le périmètre précis des interventions, les process, les aspects juridiques, les enjeux de communication et définir les ressources à déployer pour un lancement envisagé au printemps 2017 sur un site pilote.

INTERVIEW



**FRANÇOIS
JIMÉNEZ**
RESPONSABLE
DE LA RÉGIE DE
PLAINE COMMUNE
HABITAT

« Des interventions rapides et à prix coûtant pour les locataires »

Pourquoi avez-vous décidé de lancer ce nouveau service aux locataires ?

◆ Nous y pensions depuis longtemps. L'idée est née des échanges entre les gardiens et les locataires. Ces derniers avaient du mal à trouver des entreprises ou des artisans pour réaliser des petites interventions dans leur logement. Parfois pour des raisons de coûts et de confiance mais aussi parce que ces interventions n'intéressent pas forcément les professionnels du secteur. Avec ce service, nous allons garantir des interventions rapides et à prix coûtant sans dégager de bénéfices. Les prestations concerneront la petite serrurerie, la petite plomberie comme changer un joint ou un siphon mais aussi le petit appareillage électrique (prises électriques).

Quand ce service sera-t-il effectif ?

◆ Nous serons prêts pour un lancement sur une agence test au 1^{er} semestre 2017. Deux personnes seront dédiées à ces interventions et bénéficieront d'une formation en amont. Il s'agit d'un nouveau métier pour la régie puisqu'il s'agit d'intervenir dans les logements, jusqu'ici notre mission était d'intervenir uniquement dans les parties communes. Les locataires pourront faire une demande d'intervention en remplissant un document mis à leur disposition dans les loges des gardiens qui nous transmettront les demandes. Un échelonnement des paiements sera possible sur deux ou trois mois.

Quels sont les avantages pour l'office ?

◆ Cela nous permet d'avoir une meilleure garantie de l'entretien des logements et donc de notre patrimoine en général. Parce qu'un petit joint mal entretenu ou mal réparé peut avoir des conséquences dramatiques en raison des risques d'inondations...



ACCOMPAGNER



ET ANIMER

L'office, acteur de bien social

Les offices HLM sont un soutien face aux différentes formes de fragilisation des publics qu'ils logent. Ils doivent permettre aux locataires d'être acteurs de leur parcours résidentiel. C'est en tout cas dans ce sens que Plaine Commune Habitat s'est particulièrement investi en 2016 sur certains projets.



LES CHIFFRES



867 016 €

c'est le montant des aides mobilisées en faveur des ménages en difficultés (FSL, rappel et rétablissement APL, aides financières diverses).



**1 000
LOCATAIRES**

suivis par le service de l'action sociale de l'office.



LA GESTION DES IMPAYÉS

Plaine Commune Habitat a toujours développé une politique active de lutte contre l'impayé, articulée autour du principe d'accompagnement social et responsable

des locataires en difficulté.

L'office est doté d'un service action sociale, qu'il a souhaité maintenir malgré la suppression des subventions départementales des postes de conseillères en économie sociale et familiale.

En effet, proposer des logements de qualité et accessibles au plus grand nombre tout en maîtrisant sa politique de loyers et de charges pour ne pas alourdir davantage la part consacrée au logement dans le budget de plus en plus contraint des locataires, nécessite un accompagnement des locataires les plus fragilisés. Cet accompagnement social a bénéficié en 2016 à plus de **1 000**

ménages suivis grâce à une intervention renforcée et des actions de prévention des impayés dès les premiers signes précurseurs.

Traiter l'impayé de loyer est au cœur des missions d'un bailleur social, à la fois pour éviter aux locataires de tomber dans une spirale de l'endettement dont il est ensuite difficile de sortir, mais aussi pour ne pas mettre à mal les ressources financières de l'office.

Aussi, de nouvelles mesures ont été engagées sur ce thème en 2016, avec une mobilisation inégalée des équipes qui vise à améliorer les liens entre les services, à harmoniser les méthodes de travail, à créer plus de transversalité pour être plus efficaces dans les actions de prévention et d'accompagnement des ménages en impayés de loyer.

Objectif : que tout impayé, dès le 1^{er} euro, fasse l'objet d'une action pour éviter que les locataires ne s'enlisent dans la dette.

Il s'agit d'intervenir le plus vite possible pour éviter l'installation dans la dette en impliquant les gestionnaires locatives dans la recherche des origines des dettes, en prenant contact par tous les moyens avec les locataires concernés et qu'avec les travailleurs sociaux elles déclenchent la procédure contentieuse en cas d'échec de cet accompagnement renforcé. Ont aussi été mis en place des reporting mensuels avec des instances de partage, de nouveaux outils de suivi, des formations. Cette attitude pro active pour lutter contre l'impayé vise essentiellement les flux de dettes entre 300 et 3 000 euros, là où les leviers sont les plus importants. Il s'agit d'un projet au long cours, qui nécessite l'adhésion des équipes, qui interroge les compétences métiers et leurs articulations.

En 2016, grâce aux actions menées par l'office, le coût de l'impayé a enregistré une diminution importante (- 0,7 M€) . Ce résultat est partiellement lié à un changement de méthode de provisionnement des impayés mis en place en 2016 (1,7 % des loyers en 2016 contre 2,6 % en 2015).

L'innovation en faveur de la santé mentale



Initié en 2015, ce projet particulièrement innovant s'est pleinement développé en 2016 pour répondre aux problématiques grandissantes des souffrances psychosociales et à leurs éventuels impacts en terme de voisinage.

Récompensé en septembre 2016 lors du Congrès de l'Union sociale pour l'habitat, ce projet a reçu le prix de l'innovation.

Il permet :

- le maintien des locataires en place souffrant de troubles et de pathologies diverses,
- et la mise à disposition de deux logements par an, en bail glissant, de type T1 pour les patients demandeurs de logement suivis par le secteur psychiatrique avec un accompagnement médico-social à l'entrée de l'appartement jusqu'au glissement du bail vers un logement autonome de droit commun.

Cette expérimentation a été consolidée par la mise en place de la plateforme de coordination et de sa gouvernance. Elle s'est dotée d'un comité de pilotage, d'un groupe technique, d'une équipe mobile de psychiatrie et de deux CMP rattachés à l'établissement public de santé Ville Evrard.

Initialement en phase expérimentale sur un périmètre limité à Saint-Denis et L'Île-Saint-Denis, le projet a été étendu à un troisième secteur de psychiatrie qui couvre les villes de Pierrefitte, Epinay et Villetaneuse.

Lors de sa conception, le projet estimait à 20 le nombre de prises en charge par an mais a finalement atteint 172 situations traitées à fin 2016, du trouble psychique aux pathologies les plus graves qui présentent un danger imminent. Ce dispositif permet l'accès et le maintien

dans le logement des personnes en souffrance psychique, il garantit une prise en charge et un traitement immédiat, en participant au rétablissement du climat de sécurité et au vivre ensemble, tout en évitant les procédures contentieuses et les expulsions, longues et coûteuses ainsi que les frais très élevés liés aux dégradations des logements (huissier, avocat, déménagement, garde-meubles, remise en état des logements).

Ce projet expérimental a bénéficié d'importants financements nationaux. Les perspectives sur 2017 portent sur l'extension de ce dispositif à d'autres bailleurs confrontés aux mêmes difficultés, ce qui permettrait d'exporter un savoir faire, de mutualiser des besoins et de rechercher de nouvelles sources de financements.

TÉMOIGNAGE



Notre vocation est de nous adresser à tous les locataires dans une logique d'écoute, de prévention, et d'accompagnement. Il s'agit de briser les situations d'isolement et les phénomènes de tension pour recréer du lien là où le tissu social paraît accidenté. Le nombre de signalements que nous avons eus nous conforte sur l'utilité de ce programme. Les locataires font le lien avec nous entre autres grâce aux gardiens des immeubles. Notre équipe effectue sur place en moyenne 6 visites par situation. »



TANIA BERKI
ASSISTANTE
SOCIALE
COORDINATRICE
DU PROJET.

LES CHIFFRES



172
SIGNALEMENTS
FAITS
(DONT 8 DANGEREUX)

en 2016 alors que l'objectif de départ était de pouvoir atteindre 20 signalements/an.

LE PROJET IDEAL GÉNÉRALISÉ À TOUT PCH

Si près de 50 % des locataires de PCH perçoivent l'APL, on sait que certains pourraient y prétendre, mais n'ont pas effectué les démarches. Un constat qui a servi de base au projet IDEAL (Intégration des demandes d'Aides au Logement). Un projet commun à la CAF et aux

bailleurs volontaires, parmi lesquels PCH fait office de pionnier. Le projet IDEAL permet aux gestionnaires de saisir les demandes APL des locataires en agence au moment de la signature du bail. Dès le lendemain, le dossier est enregistré par la CAF et assure au locataire dont le dossier est complet un versement de son allocation sous un délai de

1 mois, soit un vrai gain de temps. Ce dispositif concerne aussi bien les locataires entrants que les mutations ou les locataires en place.

Après une phase test engagée en octobre 2014, auprès de l'agence SUD-agence pilote, l'expérience a été étendue à toutes les agences en 2016, après la formation des gestionnaires locatives.

INTERVIEW



**FATIMA
MOUSTAKIM**
GESTIONNAIRE
LOCATIVE DE
L'AGENCE SUD

« Pour nous, c'est une véritable révolution »

Comment s'est mis en place le projet IDEAL ?

◆ Le siège nous a présenté un nouvel outil qui nous permet de faire une demande d'APL à la CAF par le biais de notre logiciel. Pour nous, c'est une véritable révolution. Auparavant, nous devions remplir une attestation loyer et le locataire devait ensuite se rendre à la CAF où les temps d'attente sont souvent longs. Aujourd'hui, cela prend cinq à dix minutes alors que nous mettions beaucoup plus de temps à remplir l'attestation papier. Nous devons juste vérifier et éventuellement corriger des formulaires pré-remplis qui contiennent l'état-civil, la situation familiale, le montant des loyers, la surface du logement, etc. Toutes ces informations sont directement envoyées à la CAF.

C'est un avantage important pour les locataires ?

◆ Oui. La plupart du temps, nous effectuons la demande à la signature du bail en présence des locataires. Ces derniers n'ont plus à se rendre à la CAF et sont ravis de cette procédure. Pour eux, c'est beaucoup plus rapide. Pour une signature en cours de mois, les versements de l'APL interviennent dès le mois suivant. Pour les gestionnaires, c'est aussi une garantie. Nous sommes sûrs que le dossier a été transmis à la CAF.

Quels sont les premiers résultats ?

◆ Nous utilisons cet outil depuis quelques mois. Les demandes d'APL concernent environ un dossier sur deux parmi les dossiers que je traite. Pour avoir échangé avec mes collègues lors de formations, je n'ai pas eu de retours négatifs. L'outil est très bien perçu à la fois de la part des locataires mais aussi des gestionnaires. La seule chose qui nous manque est qu'en cas de refus de la CAF d'accorder l'APL, nous ne connaissons pas les raisons pour lesquelles le dossier n'a pas été accepté. Si le locataire n'a pas, par exemple, fourni toutes les pièces pour compléter son dossier. Mais l'outil est au point. Quand il y a un bug informatique, il est très vite réglé.



« OPÉRATION COUP DE PROPRE »

les équipes de proximité sensibilisent les habitants, petits et grands à l'entretien et au respect des parties communes.



Impulser des initiatives festives, renforcer la cohésion sociale et les bonnes relations de voisinage, le DSU a pour objectif de contribuer au **VIVRE-ENSEMBLE**.



Avec l'**APPART FUTÉ**, les équipes de Plaine Commune Habitat mènent des campagnes d'information sur le bon usage des équipements du logement et sur les économies d'énergie.



AGIR POUR L'INSERTION ET LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

est un autre volet de l'action du DSU. Cela passe par un suivi des clauses sociales dans les marchés de l'office, par des job datings ou encore, comme ici, par des chantiers d'insertion.

Maintenir et renforcer le lien social dans les quartiers

Allier développement social et urbain, soutenir la vie associative, agir pour l'insertion et le développement économique, pour la tranquillité et contribuer au vivre ensemble... les actions de la Direction du développement social et urbain sont multiples et essentielles. En mobilisant les équipes de proximité, les habitants et leurs représentants ou encore les partenaires intervenant sur le territoire, la DSU contribue à maintenir et à renforcer le lien social – indispensable élément de vie – dans nos quartiers. Cette année encore, de nombreuses initiatives ont été menées.

« Intervention du DSU sur le site Boris Vian à Pierrefitte-sur-Seine »

■ Un des quartiers prioritaires de votre action a été Boris Vian à Pierrefitte-sur-Seine, quel est le contexte sur ce quartier ?



HOURIA BOULASSEL
DIRECTRICE DU
DÉVELOPPEMENT
SOCIAL URBAIN DE
PLAINE COMMUNE
HABITAT

Le site de Boris Vian est situé dans le quartier des Poètes à Pierrefitte qui fait l'objet d'une opération de rénovation urbaine depuis plusieurs années. Ce projet de renouvellement urbain modifie l'apparence et la vie du quartier puisqu'il consiste en une intervention sur les espaces publics, la livraison d'un nouvel équipement sportif et d'un groupe scolaire ainsi que l'amélioration de l'offre d'habitat avec des démolitions, des réhabilitations, des constructions neuves et des résidentialisations. C'est pour accompagner la résidentialisation de la résidence que nous gérons que nous avons mis en place un programme d'actions à destination des locataires.

■ Quel était le détail de ces actions ?

Nous avons d'abord procédé à une enquête sur le stationnement auprès de nos locataires car la résidentialisation entraînait une restructuration du parking et une modification des pratiques de stationnement. Nous avons mené cette enquête avec notre partenaire Couleurs d'avenir. Elle nous a permis de rencontrer 75% de nos locataires et d'avoir un échange avec eux sur leurs attentes. Ça a aussi été le point de départ d'autres rencontres : réunion de restitution des résultats de l'enquête, tours du quartier, ateliers... Toutes ces actions ont été l'occasion de tisser des liens plus étroits avec les locataires.

■ Quels étaient les enjeux de cet accompagnement ?

Au-delà du fait que cet accompagnement était nécessaire au bon déroulement et à la bonne acceptation par les locataires de la résidentialisation, il s'agissait de mettre en œuvre la clause d'insertion liée à la résidentialisation devant donner 600 heures de travail à un public éloigné de l'emploi. Et d'un point de vue plus général, il s'agissait aussi de rétablir une dynamique d'échanges entre les différents acteurs du quartier et les habitants. En effet, sur ce secteur, il n'y avait pas de véritable instance de coordination des acteurs, il y a bien un centre social actif mais qui ferme à 18h..., pas d'amicale de locataires, et une régie de quartier qui était en difficulté. Il n'y avait donc pas vraiment de tissu pré-existant fort sur lequel nous appuyer pour mener notre action. Ça a été l'occasion de le créer.

■ Quels résultats avez-vous obtenus ?

Nous avons obtenu de bons résultats. D'un point de vue de l'insertion premièrement, deux personnes du quartier ont renoué avec l'emploi dans le cadre du chantier mené par l'entreprise GTM. Nous avons eu également des résultats positifs collatéraux : de meilleurs échanges avec les autres bailleurs du quartier, l'intérêt de la politique de la Ville pour notre projet, une nouvelle dynamique pour de la Régie de quartier... Tout cela nous a permis de développer notre accompagnement des habitants l'année suivante avec par exemple l'organisation de la fête des voisins, des ateliers jardinage ou produits d'entretiens écologiques, la sensibilisation aux économies d'énergie... Et ce n'est pas fini !



ZOOM SUR LE QUARTIER FLORÉAL- SAUSSAIE-COURTILLE

Rénover et insérer : le ticket gagnant

Comment mêler la réhabilitation d'un quartier tout en prenant en compte les enjeux sociaux. C'est tout le pari du dispositif MOUS élaboré par Plaine Commune Habitat.





out a commencé à l'automne 2015 dans les ensembles Saussaie et Floréal. Dans ce dernier quartier, cinq jeunes résidents du quartier, se sont retroussé les manches et ont procédé pendant dix jours au débarras et au nettoyage d'une trentaine de caves individuelles et de locaux techniques particulièrement encombrés. L'opération a permis d'établir au préalable un recensement et une identification de l'ensemble des caves. Les cinq jeunes recrutés, âgés entre 21 et 25 ans, étaient tous en situation de rupture précoce avec le milieu scolaire. Cette première expérience a permis de valider l'intérêt, mais aussi certaines limites, du dispositif. Pour les jeunes, ce projet mené à terme a permis de relancer un parcours professionnel qui était au point mort. Du côté des locataires et des gardiens, tous ont adhéré à l'intérêt de cette initiative inédite.



INSERTION ET EMPLOI

Les locataires consultés lors des diverses sessions de porte-à-porte ont majoritairement salué la pertinence et l'utilité de l'activité proposée et rendu hommage à l'investissement et l'efficacité dont ont fait preuve les jeunes. A Floréal, certaines caves qui étaient tombées en désuétude ont été entièrement rénovées et équipées de nouvelles portes. Certaines ont été affectées à des locataires qui en avait exprimé le souhait lors de la campagne de sensibilisation qui a précédé l'opération. A la Saussaie, c'est une cage d'escalier qui a été rénovée grâce un chantier d'insertion de restauration. L'opération, conduite par Urban Deco Concept, a permis la mise à l'emploi de cinq habitants du quartier dont trois locataires en vue de l'apprentissage des métiers de la peinture et de l'art décoratif.

OBJECTIF LA COURTILLE

Fort de ces deux expériences, Plaine Commune Habitat a souhaité reproduire ces dispositifs à plus grande échelle, notamment dans le quartier La Courtille qui s'inscrit dans un plan de rénovation urbaine. L'opération, démarré au premier semestre 2016, fait preuve d'ambition et conjuguera la rénovation à un plan d'actions en matière d'emploi. Pour cela, le DSU a noué, depuis la fin de l'année 2014, des relations plus étroites avec les structures de la jeunesse et de l'insertion : Direction jeunesse, Objectif emploi, régie de quartier, centre AFPA de Stains limitrophe, etc. Ces actions constituent des galops d'essai ayant vocation à impulser un partenariat qui devra se renforcer dans le cadre de projets plus complexes et à plus fort enjeux qui seront menés en 2017 concomitamment à la réhabilitation à l'instar du Job Dating. Pour assurer le succès des actions DSU sur un site, la mobilisation des gardiens constitue un facteur prépondérant. Il se révèle indispensable de les associer dès la phase de préparation et cadrage de l'action afin de qu'ils s'inscrivent dans la dynamique, s'imprègnent de ses objectifs et que leur intervention soit porteuse de sens.





Aux côtés de ses 17 500 logements, Plaine Commune Habitat gère près de 500 locaux commerciaux et d'activités.

La politique de l'office vise principalement à contribuer à la qualité de vie des locataires mais plus généralement à celle des habitants des quartiers. L'installation d'un commerce dans un local de l'office doit répondre aux besoins de proximité, de diversité mais aussi de qualité.

Maintenir et développer une offre commerciale de proximité et de qualité

L'office mène des campagnes attractives pour inciter des commerces de qualité, des grandes enseignes comme des commerçants indépendants, à s'installer sur notre parc et proposer ainsi une nouvelle offre. Accompagner un commerçant lui permet de s'installer dans des conditions plus sereines, apporte aux habitants un gage de qualité et est pourvoyeur d'emplois locaux. 2016 a été notamment marqué par :

- l'implantation de l'enseigne **Hippopotamus** sur la Porte de Paris
- un **tabac**
- une **boulangerie**
- une **cave à vins**, la vinothèque
- l'implantation de **deux associations dédiées à la revitalisation des quartiers** : les petits débrouillards et les lutins de la rue Orange.

Avec ses commerces, l'office compte une grande variété d'activités, de la brasserie au coiffeur en passant par la boulangerie, le chocolatier, la librairie, le fleuriste, le magasin de jouets ou des offres de services comme la santé (pharmacie, cabinet médical), ou de banques et d'assurance. Une connaissance fine du terrain, des partenariats constructifs avec les collectivités, notamment la Ville de Saint-Denis, où se concentre l'essentiel de l'offre, et un suivi des professionnels en difficulté permettent :

- de contenir la dette, bien que les recettes locatives soient parfois en baisse, en lien avec la crise économique
- de contrôler attentivement le taux de vacance,



Par ailleurs, se poursuit la réflexion sur la création d'une foncière commerce, à laquelle Plaine Commune Habitat participe aux côtés de la Ville de Saint-Denis et de la Caisse des Dépôts et Consignations.

« Nous nous sommes implantés dans un lieu stratégique »



**MONSIEUR
SÉJOURNE**
DIRECTEUR DU
RESTAURANT
HIPPOPOTAMUS,
PORTE DE PARIS À
SAINT-DENIS

■ Pourquoi avez-vous choisi de vous implanter à Saint-Denis Porte de Paris ?

C'est un lieu stratégique. C'est un carrefour important en entrée de la ville de Saint-Denis à mi-parcours entre un secteur dédié aux entreprises (la Plaine) et du résidentiel. C'est un quartier dynamique en pleine gestation avec la construction d'immeubles, la proximité d'écoles et la construction de crèches. L'artère sur laquelle nous sommes implantés est au pied du métro et elle est desservie par un accès tramway. Ce qui est très important. Novotel est par exemple arrivé récemment et une nouvelle boulangerie s'est installée. Il y a encore parfois une barrière « psychologique » à venir à Saint-Denis notamment pour les populations qui travaillent de l'autre côté de la passerelle dans une partie très business.

Pour les convaincre, nous avons mis à la disposition de nos clients, et ceux du Novotel, un parking de 300 places et nous leur offrons deux heures de parking gratuit.

■ Comment se sont passées les négociations avec Plaine Commune Habitat pour votre implantation ?

Les négociations se sont très bien passées. L'objectif des personnes en charge du commerce de Plaine Commune Habitat était de donner une nouvelle image en entrée de ville à travers une enseigne dynamique. La restauration de table à thèmes n'était pas représentée à Saint-Denis où il n'existait quasiment que des fast-food. Cela faisait défaut. Je pense que cela a été un des critères de sélection.

■ Quel bilan tirez-vous de votre implantation ?

Nous avons célébré au mois d'octobre dernier notre première année d'implantation à Saint-Denis. Petit à petit, nous allons gagner en maturité. Il y a encore beaucoup de gens qui ne nous connaissent pas. Il faut notamment que nous travaillions la partie résidentielle. Nous comptons atteindre nos objectifs sur 2 ou 3 ans.

LE CLUB DES LOCATAIRES: naissance d'un projet ambitieux

Le Club des locataires, créé par et pour les locataires, dont le conseil d'administration a été élu fin 2015, a été officiellement lancé à l'automne 2016. Il s'inscrit dans une dynamique d'innovation sociale, d'innovation de services et d'économie sociale et solidaire. Porté et soutenu par Plaine Commune Habitat, salué par l'Union sociale pour l'habitat lors du congrès national HLM de septembre 2016, le Club des locataires n'a pas d'équivalent et doit permettre, par son modèle d'acteur de l'innovation sociale, aux locataires de gagner en pouvoir d'achat. Conscients de la force du nombre pour négocier et proposer des offres de biens et de services qui répondent à leurs besoins, des locataires se mobilisent autour de cette idée novatrice, créent l'association aux côtés d'administrateurs institutionnels locaux et élisent leur conseil d'administration. Le Club des locataires voit ainsi le jour.

L'adhésion à l'association est gratuite et exclusivement réservée aux locataires de Plaine Commune Habitat.

Dès son lancement, le Club des locataires a pu proposer :

- Une offre d'**assurance multirisque habitation** avec de bonne garantie à un tarif négocié et exclusivement réservé aux locataires.
 - Une liste d'**artisans** locaux pour effectuer des **travaux de qualité** à un tarif négocié (Plombier, Electricien, Serrurier, Peintre, etc.).
 - Des **réductions chez des commerçants** locaux (fleuriste, restaurant, salon de beauté, marchand de jouets, linge de maison, etc.).
- Dans un second temps, les développements des offres du Club s'orienteront vers :
- L'accès à des **services « plus »** avec un tarif négocié (coach sportif, sophrologie, yoga, coach).
 - Une offre dite « **Catalogue CE** » qui permettra d'effectuer des commandes via des catalogues pour bénéficier de tarifs préférentiels (Catalogue bijoux, parfums, vaisselle, vin, chocolat).

TÉMOIGNAGE



Nous visons 400 locataires la première année et 2 000 d'ici trois ans. Le développement des offres est un mécanisme de longue durée. Nous avons lancé les négociations avec les entreprises et en priorité avec les acteurs locaux. La gamme d'offres vise donc à être étoffée au fil de l'eau, avec, pourquoi pas des sorties culturelles, des événements...».

LYDIE LEQUETTE
ADMINISTRATRICE DU
CLUB DES LOCATAIRES

Le second volet du Club des locataires devrait également bientôt prendre son envol avec une plateforme web réservée aux locataires pour permettre à chacun d'**échanger ses savoirs faire** et de **publier des annonces** : faire du troc, échanger des recettes de cuisine, prêter des outils de bricolage, demander de l'aide pour un déménagement, etc., la **plateforme d'échange** sera le lieu spécifique de développement de ces liens actifs entre locataires.





INÉDITE dans l'univers Hlm, cette initiative a été également **PRIMÉE** au concours national **«S'ENGAGER POUR LES QUARTIERS»** organisé par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) et la Fondation d'Action Contre l'Exclusion (FACE).

LES CHIFFRES



17 500

locataires de Plaine Commune Habitat, c'est 50 000 membres potentiels pour le Club des locataires, soit 1 habitant sur 8 de l'agglomération Plaine Commune.

LES LOCATAIRES REPRÉSENTANTS DE L'ASSOCIATION

- ◆ Lydie Lequette, présidente
- ◆ Roselyne Le Floch, administratrice
- ◆ Aïcha Moumni, trésorière
- ◆ Mike Barcellino, secrétaire



LES ADMINISTRATEURS INSTITUTIONNELS

- ◆ Patrick Braoezsec, président de Plaine Commune
- ◆ Francis Dubrac, président de Plaine Commune Développement
- ◆ Stéphane Peu, président de Plaine Commune Habitat

2016 : les chiffres en synthèse

LES LOCATAIRES

70 000
personnes
logées

935
ATTRIBUTIONS

LE PATRIMOINE

17 711
logements

469
locaux d'activité

471
ascenseurs
entretenus

1 700
logements
réhabilités

LES ÉQUIPES

425 SALARIÉS, dont
les **2/3** en relation directe
avec les locataires et répartis
sur 4 agences territorialisées

LES RÉSULTATS

86 MILLIONS
D'EUROS de
produits locatifs

1,24%
de taux de
vacance

DONT :

96 % de familles
du territoire, habitants
et/ou salariés

31 %
de mutations

18 %
de décohabitations

5,59 %
de taux
de rotation

**100 MILLIONS
D'EUROS** de prévisions
d'investissements
annuels

**12,1 MILLIONS
D'EUROS** de dépenses
de maintenance, soit
744 euros/logement

**1,5 MILLION
D'EUROS** de
travaux en faveur
des économies
d'énergie

**600 000
EUROS** de travaux en
faveur des personnes
à mobilité réduite

**10 EMPLOIS
D'AVENIR**

3,45 %
de la masse
salariale consacrée
à la formation

3 accords
collectifs signés

10 306 K€
d'autofinancement,
soit 12 % des
loyers

27 675 K€
d'annuités financières,
soit 31,5 % des loyers

1,474 K€
d'impayés de loyers,
soit 1,72 % des
loyers

Conception éditoriale et graphique : Naja www.naja.paris
Directeur de la publication : Sébastien Longin
Rédaction : direction de la communication de Plaine Commune
Habitat et Naja (interviews et portraits)
Photographies : Philippe Lesprit, Yann Mambert, Daniel Maunoury,
Nathalie Prébende, Plaine Commune Habitat



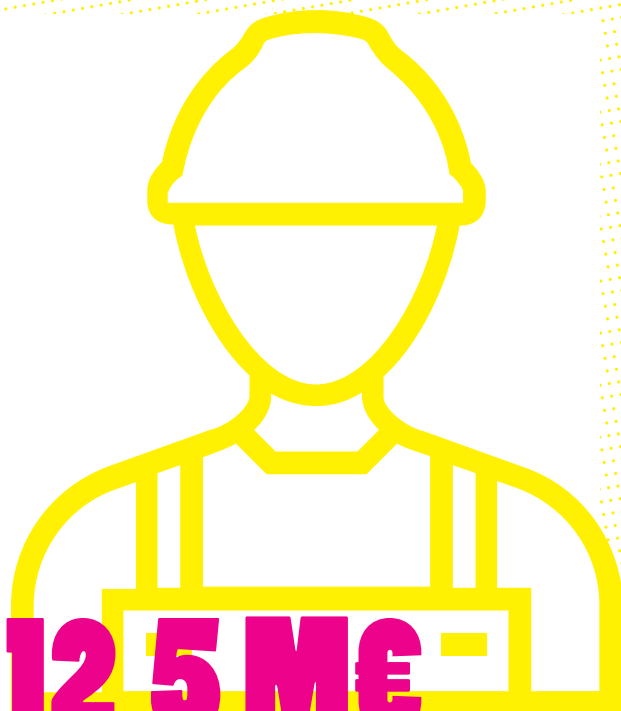
LES CHIFFRES



1.09%
DE TAUX DE
VACANCE (contre
1.22 % en 2014)



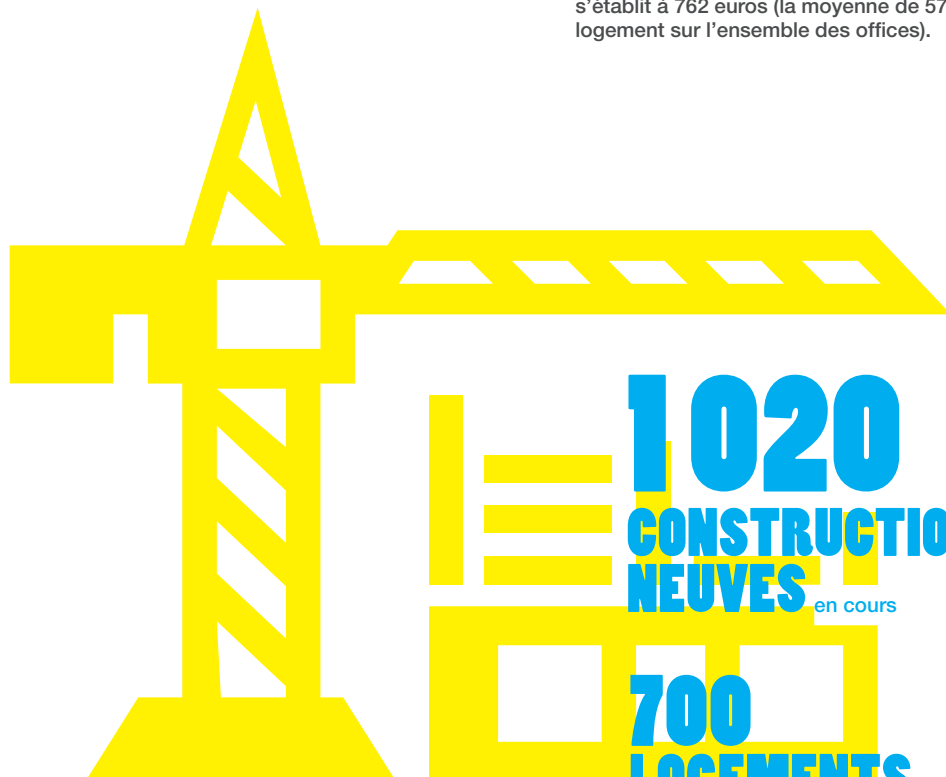
840
LOGEMENTS
ATTRIBUÉS
(888 en 2014)



12,5 M€

**CONSACRÉS EN 2015 À DES TRAVAUX
D'AMÉLIORATION ET D'ENTRETIEN.**

Soit un coût de maintenance par logement qui
s'établit à 762 euros (la moyenne de 578 euros/
logement sur l'ensemble des offices).



1 020
CONSTRUCTIONS
NEUVES en cours

700
LOGEMENTS
RÉHABILITÉS / AN



5 bis, rue Danielle Casanova - CS 20017 - 93207 Saint-Denis Cedex
www.oph-plainecommunehabitat.fr
facebook: [plainecommune.habitat](https://www.facebook.com/plainecommunehabitat) @Plaine Co Habitat

**OFFICE PUBLIC
DE L'HABITAT**