



**Plaine
Commune
Habitat**

**L'essentiel
2020**

Office Public
Plaine
Commune
Habitat



Edito

J'ai l'honneur d'avoir été élu Président de Plaine Commune Habitat en septembre 2020.

Dans cette année si particulière de crise sanitaire, **l'Office a su faire face** en s'adaptant régulièrement pour garantir le meilleur service possible et répondre aux attentes des locataires. Cela n'aurait pas pu être le cas sans l'engagement et le professionnalisme de ses personnels. Cette année 2020 marque aussi **le début d'un nouveau cycle d'ambitions et de développement** de l'Office.

Ainsi, la **politique patrimoniale dynamique** que nous menons à travers notre Plan stratégique de patrimoine (PSP) verra près de 60 % de notre parc réhabilité dans le cadre du NPNRU ou non, et la construction d'au moins 2272 logements sur la période 2020-2028. Je souhaite également inscrire Plaine Commune Habitat comme acteur de **la diversification de l'offre résidentielle** pour répondre aux besoins nouveaux du territoire et de ses habitant·es au travers par exemple d'opérations d'habitat spécifique (résidences étudiantes ou personnes âgées notamment) ou par le développement de l'offre en accession sociale en partenariat avec la Caps, notre coopérative Hlm. Cette politique patrimoniale devra s'inscrire dans la logique du **Plan Ambition Environnement** qui sera adopté l'année prochaine, afin de faire de Plaine Commune Habitat un office décarboné.

Il s'est aussi agi de lancer différents chantiers liés au **besoin d'amélioration significative de la qualité de service rendu à nos locataires** : création d'un centre de relation locataire, ou l'objectif d'obtention du label Quali'Hlm pour notre service de proximité.

Il faut enfin **répondre au besoin de tranquillité résidentielle et de sécurité** au sein de nos cités. C'est pourquoi au-delà de la redynamisation du partenariat avec la police nationale, l'Office a décidé de la création d'une direction dédiée et d'un plan d'équipement de vidéo-protection de ses parkings.

Cette année charnière fut donc bien chargée. Vous en trouverez l'essentiel dans ce fascicule.



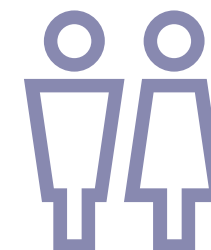
ADRIEN
DELACROIX
Président de
Plaine Commune
Habitat

Chiffres-clés



81,8 %

de taux de satisfaction
globale des locataires



439

salarié-es, dont 70 %
en lien direct avec
les locataires

90,6 %

du patrimoine en QPV
(quartier prioritaire de la
politique de la ville)



1 433

logements en cours
de réhabilitation

4,8 M€

engagés au titre de
l'abattement de 30% de
la TFPB (taxe foncière
sur les propriétés bâties)

12,3 M€

d'autofinancement

67

logements
neufs livrés

270

logements neufs
mis en chantier



1,81 %

de vacance

3,9 %

de taux de rotation

SOMMAIRE

Chiffres-clés	3
Le Conseil d'administration	4
Des finances solides	5
Répondre aux besoins de logements	6
Une politique patrimoniale dynamique	8
Accompagner et créer du lien	12
Covid-19 : des mesures exceptionnelles face à la crise	14



Le Conseil d'administration

Le 8 septembre 2020, le Conseil d'administration de l'Office a procédé à l'élection d'**Adrien Delacroix en qualité de nouveau président** et a désigné **Oriane Filhol vice-présidente**. La composition du bureau et la désignation des membres des différentes commissions réglementaires ont également été décidées.

Le conseil est composé de 27 membres dont 15 sont désignés par l'établissement public territorial Plaine Commune, collectivité à laquelle l'Office est rattaché.

Conseillers territoriaux



Adrien Delacroix
Maire-adjoint de Saint-Denis, Conseiller territorial



Oriane Filhol
Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale



Katy Bontinck
Première Adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale



Hervé Borie
Conseiller municipal de Saint-Denis



Corinne Cadays-Delhomme
Maire-adjointe à La Courneuve, Conseillère territoriale



Laurent Russier
Conseiller municipal de Saint-Denis - Conseiller territorial

Personnalités qualifiées



Annie Rafenaud
Maire-adjointe de l'Île-Saint-Denis



Daniel Goldberg
Président de l'Union Régionale Interfédérale Organismes Privés non Lucratifs Sanitaires, Sociaux et Médico-sociaux en Ile-de France



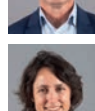
Massiva Kacet
Représentante des parents d'élèves de l'école Anatole France à Saint-Denis et membre de l'association « Dessine-moi Pleyel »



Christian Pernot
Premier Adjoint de Pierrefitte-sur Seine - Conseiller territorial



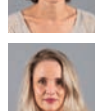
Stéphane Peu
Conseiller municipal de Saint-Denis, Député



Camille Picard
Directrice territoriale Seine-Saint-Denis et Val d'Oise - Groupe Caisse des Dépôts



Azzedine Taibi
Maire de Stains - Conseiller territorial



Nathalie Voralek
Maire-adjointe de Saint-Denis



Tarik Zahidi
Premier Adjoint de Villemanteuse

Membres représentant des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées :



Mouloud Bezzouh
Insertia



Stéphane Laurenceau
ALJM

Représentants des Locataires



Jean-Marc Bourquin
DAL



Zora Khitmane



Mamoudou Diarra
VMPC



Paulette Godimus
VMPC



Claude Moreau
CNL



Christian Trigory
VMPC



Jacques Behar

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



Nadia Giunta
CGT



Michel Langlois
CFDT

Siègent au CA avec voix consultative

Sébastien Longin, Directeur général
Anne Coste De Champéron, Commissaire du Gouvernement représentant le Préfet
Hassen Oubahman, Représentant du Comité Social et Economique (CSE)

Des finances **solides**

13,4 %
un autofinancement solide

18,2 %
des loyers en matière de frais de personnel



14,8 M€
consacrés à la maintenance

2 M€
consacrés à la maintenance et à la modernisation des ascenseurs

91,8 M€
de recettes locatives

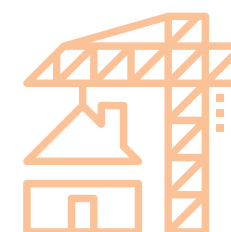
7,3 %
de frais de gestion en pourcentage des loyers (hors cotisation CGLLS) en diminution pour la 2^e année consécutive

2,2 %
coût des impayés, représentant une hausse contenue des impayés des habitations et une augmentation plus significative des impayés des commerces



3,9 M€
de ponction sur le budget de l'Office au titre de la réduction de loyer de solidarité, nette de toutes les mesures de compensation

2,2 M€
d'aides versées par l'EPT à l'Office en financement d'opérations de réhabilitation et de construction

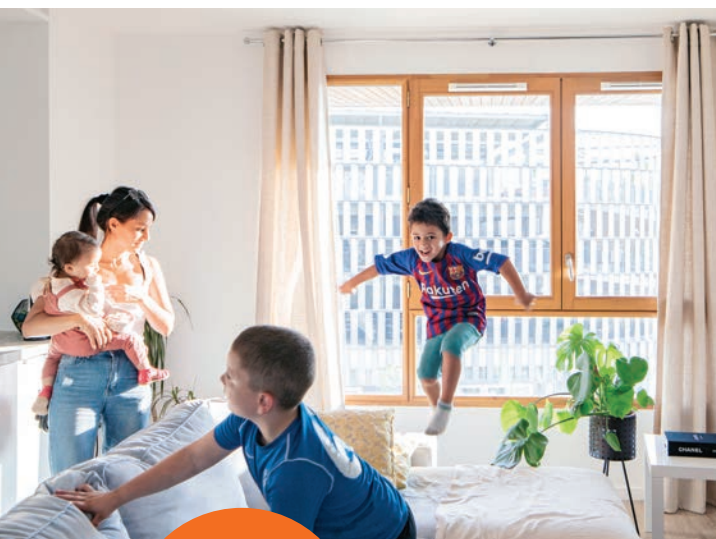


29,6 %
Les annuités d'investissement représentent 29,6% des loyers

4 M€
de dégrèvement de taxe foncière (lié aux opérations d'amélioration de la performance énergétique et de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite)

Répondre aux besoins de **logements**

Plaine Commune Habitat s'attache à consolider son action pour loger en priorité les habitant-es et salarié-es du territoire, en renforçant ses partenariats avec ses réservataires, en portant attention aux parcours résidentiels et en veillant à proposer des logements pour tou-t-es. Cela se traduit y compris par une politique de diversification de l'offre : résidences étudiantes, habitat intergénérationnel...



669

logements
attribués
en 2020

3,9 %

de taux de
rotation



Répondre aux demandeurs de logement sur le territoire

Parce que les besoins des locataires évoluent, l'Office encourage et accompagne les parcours résidentiels internes. En 2020, **30 % des attributions sont des mutations et 11 % permettent de réaliser des décohabitations**, ce qui contribue à l'autonomie des jeunes actives du patrimoine. Les primo-demandeurs représentent 59% des attributions. Plaine Commune Habitat poursuit son engagement à loger en priorité les habitant-es et les travailleur-ses clés du territoire. Ainsi, **93 % des attributaires ont un lien avec le territoire de Plaine Commune**, et 91 % y habitent déjà. L'Office s'appuie sur des partenariats avec notamment les hôpitaux de Saint-Denis, l'Éducation nationale, la Préfecture de Seine-Saint-Denis et Plaine Commune...

Une offre diversifiée de commerces et services de proximité

Avec plus de 300 locaux professionnels, Plaine Commune Habitat est un acteur majeur dans le maintien et le développement d'implantation de commerces répondant à des **exigences de qualité**. L'Office propose une offre diversifiée de commerces et de services, qui vise à répondre aux besoins des habitant-es. Plaine Commune Habitat agit également en faveur du **développement de l'offre de soins de proximité**, dans un territoire qui souffre d'un déficit majeur de professionnelles de santé. L'Office, en partenariat avec Plaine commune et les villes du territoire, s'attache notamment à ajuster les conditions locatives visant l'installation optimale de services de santé (aménagement des locaux, modulation des loyers, démarches auprès de l'ARS...). Au total, **plus d'une trentaine de locaux de l'Office sont dédiés aux professionnelles de santé**.



La plateforme « Échanger-Habiter »

Plaine Commune Habitat est partie prenante de la bourse aux logements Échanger-Habiter, lancée en mars 2020, qui regroupe 26 bailleurs de la région parisienne. 605 locataires de l'Office s'étaient inscrits au dispositif à la fin de l'année. **28 ménages ont pu échanger leur logement**, dont la moitié au sein du parc de Plaine Commune Habitat. L'autre moitié concerne des échanges inter-bailleurs.

● Résidence labellisée « Les Maisons de Marianne »



Développer l'habitat spécifique

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

La résidence labellisée « Les Maisons de Marianne » offre ainsi aux **personnes âgées**, des logements et des services adaptés à la perte progressive d'autonomie. Elle dispose également de logements pour des jeunes couples et des personnes en situation de handicap. Située à La Courneuve et inaugurée en janvier, c'est la première résidence labellisée sur le territoire.

Plaine Commune Habitat continue de développer le **logement étudiant**. La construction d'une nouvelle résidence étudiante (151 logements) a démarré dans la ZAC des Tartres à Saint-Denis. Sa livraison est prévue pour décembre 2021. Un autre projet de résidence étudiante de 132 logements et une crèche, devrait être livré fin 2025 sur le secteur du Village Olympique et Paralympique.

Enfin, Plaine Commune Habitat est engagé dans l'adaptation des logements pour les **personnes à mobilité réduite**. Une nouvelle convention « habitat et cadre de vie » a été signée avec la CNAV pour 3 ans afin de financer les travaux d'adaptation dans les logements diffus. 107 dossiers d'adaptation ont été traités, pour un montant de près de 639 000 €. Les délais de traitement ont été réduits, passant d'une moyenne de 12 mois à une durée comprise entre 6 et 9 mois.

Vers une démarche qualité volontariste et structurée

Depuis plusieurs années, Plaine Commune Habitat mène des projets structurants visant à améliorer la qualité de service rendu aux locataires. L'Office a notamment mis en place des **plans d'amélioration concertés par site (PACS)**, a entrepris des démarches en faveur de l'amélioration de la qualité de l'accueil, et du traitement de la demande technique.

Plaine Commune Habitat ambitionne aussi l'obtention du **label Quali'Hlm®**, qui poursuit trois grands objectifs :

- **fiabiliser plus largement la « production » de ses services,**
- **installer une dynamique d'amélioration en continu du service,**
- **augmenter significativement la satisfaction des locataires.**

Par ailleurs, la décision a été prise de créer un **Centre de relation locataire (CRL)** pour améliorer la qualité de service :

- **une joignabilité accrue : meilleur taux de décroché, amplitude horaire élargie,**
- **une qualité d'accueil renforcée : professionnalisation de la relation locataire,**
- **une réactivité et amélioration de la prise en charge des demandes.**

Le CRL viendra en complément du rôle des gardien-nes et de l'accueil physique. Il sera internalisé avec un personnel dédié. Son ouverture est prévue d'ici la fin de l'année 2021.

Une politique patrimoniale dynamique

Dans un contexte de baisse nationale de la production de logements sociaux, les grands projets du territoire, notamment ceux programmés dans le cadre des Jeux Olympiques 2024, sont une opportunité pour Plaine Commune Habitat. En parallèle, l'Office poursuit sa politique ambitieuse d'entretien du bâti existant et notamment de réhabilitation thermique avec pour objectif de réduire son empreinte carbone.

14,8 M€

consacrés à la maintenance du patrimoine

748 M€

d'investissement au titre du plan stratégique de patrimoine pour la période 2020-2028, dont 124 M€ de fonds propres



19 274
LOGEMENTS

533

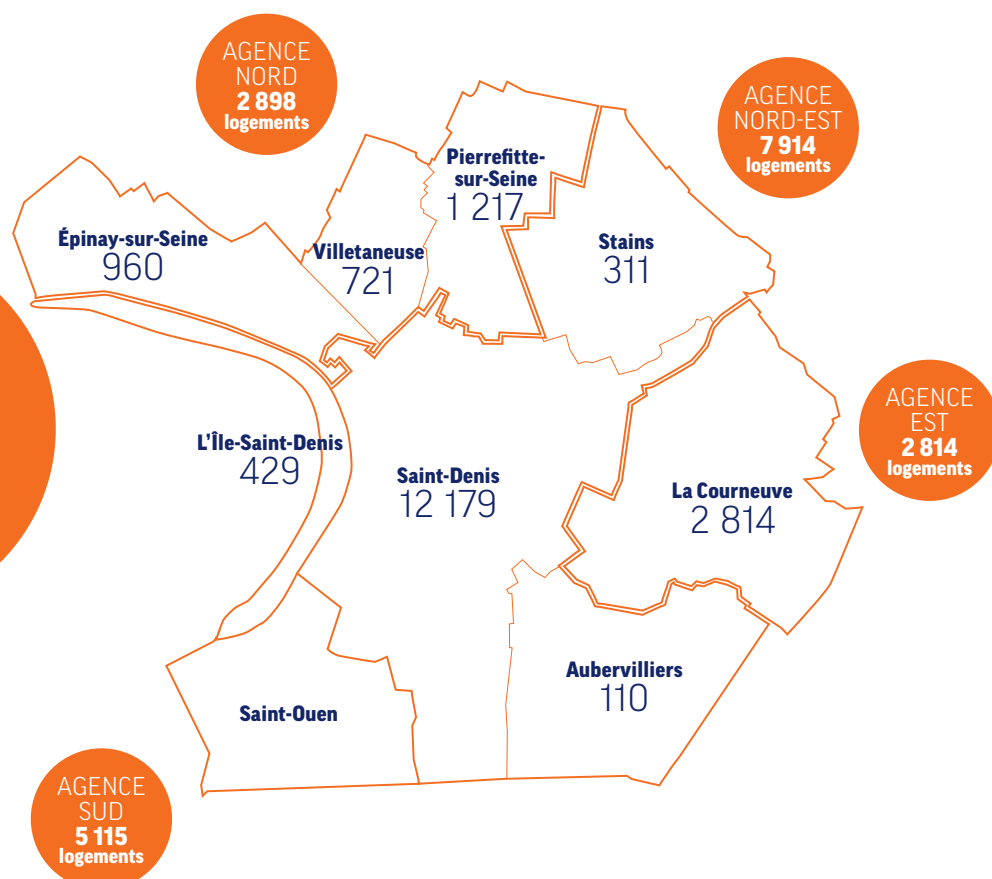
logements en gestion

AGENCE SUD
5 115
logements

AGENCE NORD
2 898
logements

AGENCE NORD-EST
7 914
logements

AGENCE EST
2 814
logements



Un programme ambitieux de réhabilitations

En 2020, **789** logements ont bénéficié de travaux de réhabilitation, pour un coût total de **33 M€**.

Concernant les réhabilitations thermiques, l'objectif est d'atteindre le label BBC rénovation. Les travaux réalisés permettent de gagner en moyenne deux niveaux d'étiquettes énergétiques, avec des bâtiments initialement classés E ou F pouvant obtenir un classement en C+. Cela permet de réduire les consommations énergétiques des locataires et ainsi de préserver leur pouvoir d'achat.



📍 Résidence pour personnes âgées Dionysia, Saint-Denis : réhabilitation pour un montant total de 2,7 M€.



📍 Floréal, Saint-Denis : 649 logements réhabilités en 2020/2021 pour un montant total de 22M€, et des travaux de résidentialisation qui seront réalisés en complément.



📍 Rateau, La Courneuve : résidentialisation des 3 îlots et requalification des espaces extérieurs, pour un montant total de 3,1 M€.



📍 Henri-Barbusse, Villetaneuse : réhabilitation pour un montant total de 2,8 M€ (hors coût d'acquisition).

789

logements ont bénéficié de travaux de réhabilitation

97,7%

de taux de disponibilité des ascenseurs



Une action ciblée sur les parkings...

Pour améliorer la qualité de service dans ses parkings, Plaine Commune Habitat a lancé un plan visant à augmenter de 50 % en 5 ans, le nombre de parkings équipés de vidéosurveillance. Cela représente un investissement de 300 000 € par an.

... et les ascenseurs

Plaine Commune Habitat compte 527 ascenseurs dans son patrimoine, entretenus quoti-

diennement. **Le taux de disponibilité s'élève à 97,7%**. En 2020, l'Office a investi plus de 2 millions d'euros en travaux de maintenance et de modernisation. 85 % des causes d'interventions sont dues au vandalisme, à une mauvaise utilisation et à des causes externes (infiltration, panne électrique...), contre 70 % en moyenne au niveau national. Le coût d'entretien d'un ascenseur est de 2 500 € en moyenne (inchangé depuis le renouvellement du marché en 2018), ce qui revient en moyenne à 106 € par logement et par an.



Poursuivre la livraison de programmes neufs

67 logements neufs ont été livrés en 2020.
270 logements ont également été mis en chantier.

Sur la période 2020-2028, Plaine Commune Habitat poursuit la construction de 2 272 logements. Pour les constructions neuves, l'Office vise les normes RT 2012 -10 % ou 20 %, Label Habitat et Environnement profil A, ou NF Habitat HQE.



📍 Résidence L'Avenir à Épinay-sur-Seine : 42 logements familiaux PLUS et PLAI.



📍 Résidence Cornillon à Saint-Denis : 25 logements PLUS, PLAI et PLS et un local commercial.

EN PERSPECTIVE

Plaine Commune Habitat, acteur des grands projets du territoire

Plaine Commune Habitat a été désigné comme maître d'ouvrage de la totalité des opé-

érations de logement social sur la partie dionysienne du futur village olympique et paralympique 2024. Fin 2020, l'Office s'est porté acquéreur auprès de Vinci Immobilier de 319 logements en VEFA à Saint-Denis (dont 149 logements étudiants) dans le programme Universeine. Développée en partenariat étroit avec la SOLIDEO, Paris 2024, la Ville de Saint-Denis et Plaine Commune, l'opération hébergera 6 000 athlètes pendant les jeux et proposera 33 000 m² d'espaces de services et de travail. Ce projet inédit prévoit la reconversion du village olympique, dès la fin de l'événement sportif, en lieux de vie à la fois tertiaires et résidentiels avec des logements.



11,4 M€
Coût de la démolition

305
logements démolis et entièrement reconstitués

360
ménages relogés

Démolition de la barre Robespierre, quartier 4000 Nord de La Courneuve

▶ VOIR LA DÉMOLITION EN VIDÉO sur la chaîne YouTube de l'Office

Les 7 projets NPNRU

- À Saint-Denis : Franc Moisin, Centre-ville/Basilique, Floréal/Saussaie/Courtille
- À La Courneuve : Robespierre, Vieux Barbusse
- À Épinay-sur-Seine : La Source/Les Presles
- À Pierrefitte-sur-Seine : Fauvettes/Joncherolles

Un Plan Ambition Environnement pour réduire l'empreinte carbone

Depuis septembre 2020, l'Office s'est lancé dans un projet d'envergure : décliner un **Plan Ambition Environnement** qui lui permette d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Pour y parvenir, 3 étapes principales ont été identifiées :

- Mieux connaître l'empreinte carbone de l'activité de l'Office.
- Comprendre quels sont les intérêts et préoccupations des acteurs de l'Office : salariés, locataires, prestataires, partenaires...
- Co-construire un plan d'actions ambitieux et réaliste à court, moyen et long terme. Il sera mis en place dans le courant 2022.

Résidence Dezobry, Saint-Denis



Accompagner et créer du lien

Aux côtés de Plaine Commune et de ses partenaires, au premier rang desquels figurent les municipalités, Plaine Commune Habitat participe au développement du territoire, à l'animation des villes et à l'amélioration du cadre de vie pour les habitant·es.

La plateforme « Logement et santé mentale »

Avec cette plateforme, Plaine Commune Habitat est le 1^{er} bailleur social à coordonner un tel dispositif, composé d'une équipe pluridisciplinaire de soutien aux locataires souffrant de troubles psychologiques. Elle a été développée en partenariat étroit avec l'atelier santé-ville puis le Comité local de santé mentale de Saint-Denis. L'objectif : apporter une réponse globale et adaptée face à l'augmentation des situations de grandes vulnérabilités, au climat d'insécurité et aux coûts financiers qu'elles engendrent. En 2020, l'Office est devenu le premier OPH à signer une convention avec l'Agence régionale de santé pour cette innovation.



510 420 €
aides mobilisées en faveur des ménages en difficulté

968
dossiers contentieux suivis

672
familles accompagnées

Une politique active de prévention des impayés

Plaine Commune Habitat accompagne les locataires rencontrant des difficultés qu'elles soient d'ordre administratif, financier, professionnel, social ou familial. L'action sociale et contentieuse prend la suite des agences de proximité, qui agissent dès le premier impayé. Si les équipes sont amenées régulièrement à répondre à des situations d'urgence - et encore plus en 2020 - l'objectif est aussi de mener des actions de prévention afin d'éviter aux locataires de tomber dans la spirale de l'endettement.

4
logements ont été mis à disposition en 2020



161
locataires ont bénéficié d'un accompagnement de la plateforme en 2020

Développement social et urbain

Améliorer le cadre de vie, contribuer au respect des sites, encourager le lien social ou les projets d'insertion... Plaine Commune Habitat accompagne les actions menées en ce sens, qu'elles soient à l'initiative de locataires, d'associations ou directement de l'Office.



Franc-Moisin, Saint-Denis : réalisation participative de jeux au sol



Henri-Barbusse, Villetaneuse : chantier d'insertion professionnelle



Montjoie, Saint-Denis : intervention de l'association La Bricollette, qui propose une ressourcerie ambulante aux habitant·es



Saule Fleuri, l'Île-Saint-Denis : création d'un jardin partagé à l'arrière de la résidence

Le pack emploi-logement primé lors du Congrès Hlm de l'Union sociale pour l'habitat



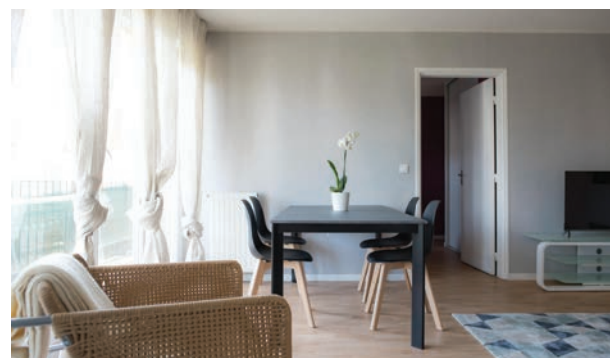
Destiné aux jeunes diplômés de moins de 30 ans, locataires ou enfants de locataires de l'Office, le Pack emploi-logement est un dispositif développé par Plaine Commune Habitat, l'Union sociale pour l'habitat (USH), Mozaïk RH et Nos quartiers ont du talent. Un parcours « emploi » est tout d'abord proposé aux participant·es, pour optimiser leur candidature. Une fois leur premier emploi obtenu, les jeunes accèdent au parcours « logement » afin d'obtenir leur propre logement sur le patrimoine de l'Office. Depuis la mise en place du dispositif, 52 jeunes ont été recruté·es et 10 disposent de leur propre logement. L'Office a remporté, pour ce projet, **le trophée de l'innovation sociale lors du Congrès Hlm 2021 de l'Union sociale pour l'habitat.**

Covid-19 : des mesures exceptionnelles face à la crise

La crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 a eu un impact sans précédent sur les habitant-es et sur les organisations de tous les territoires. Dès le 1^{er} confinement, intervenu au printemps 2020, Plaine Commune Habitat s'est mobilisé avec notamment : une continuité du service public garantie, des procédures d'entretien renforcées et adaptées pour répondre au contexte sanitaire, la mise en place d'une cellule « Appui Solidarité Locataires » proposant un suivi individualisé pour les locataires rencontrant des difficultés de paiement, la mise à disposition de logements entièrement équipés pour des femmes victimes de violence et des exonérations de loyers les commerces fermés.



● Le personnel, et notamment les gardien-nes, ont fait preuve d'une implication exemplaire pour venir en aide aux locataires qui en avaient besoin.



● Pendant le confinement, 10 logements ont été mis à disposition pour reloger les femmes victimes de violence en situation d'urgence. Une trentaine de salarié-es s'est portée volontaire pour équiper et aménager ces logements.



● En partenariat avec le Festival de Saint-Denis, l'Office a organisé, pendant l'été, des concerts de musique classique en pied d'immeuble à Saint-Denis et à Villetaneuse.



● Plaine Commune Habitat a accompagné les initiatives de nombreuses amicales et associations locales qui se sont engagées dans les distributions alimentaires pour venir en aide aux plus démunis.



● Les associations d'aide aux devoirs ou de soutien à la parentalité se sont attachées à maintenir le lien avec l'école et éviter le décrochage scolaire des enfants.



Plaine Commune Habitat

5 bis, rue Danielle-Casanova
93200 Saint-Denis

www.oph-plaine-communehabitat.fr



Office Public
Plaine
Commune
Habitat

