

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2011

Plaine
Commune
Habitat

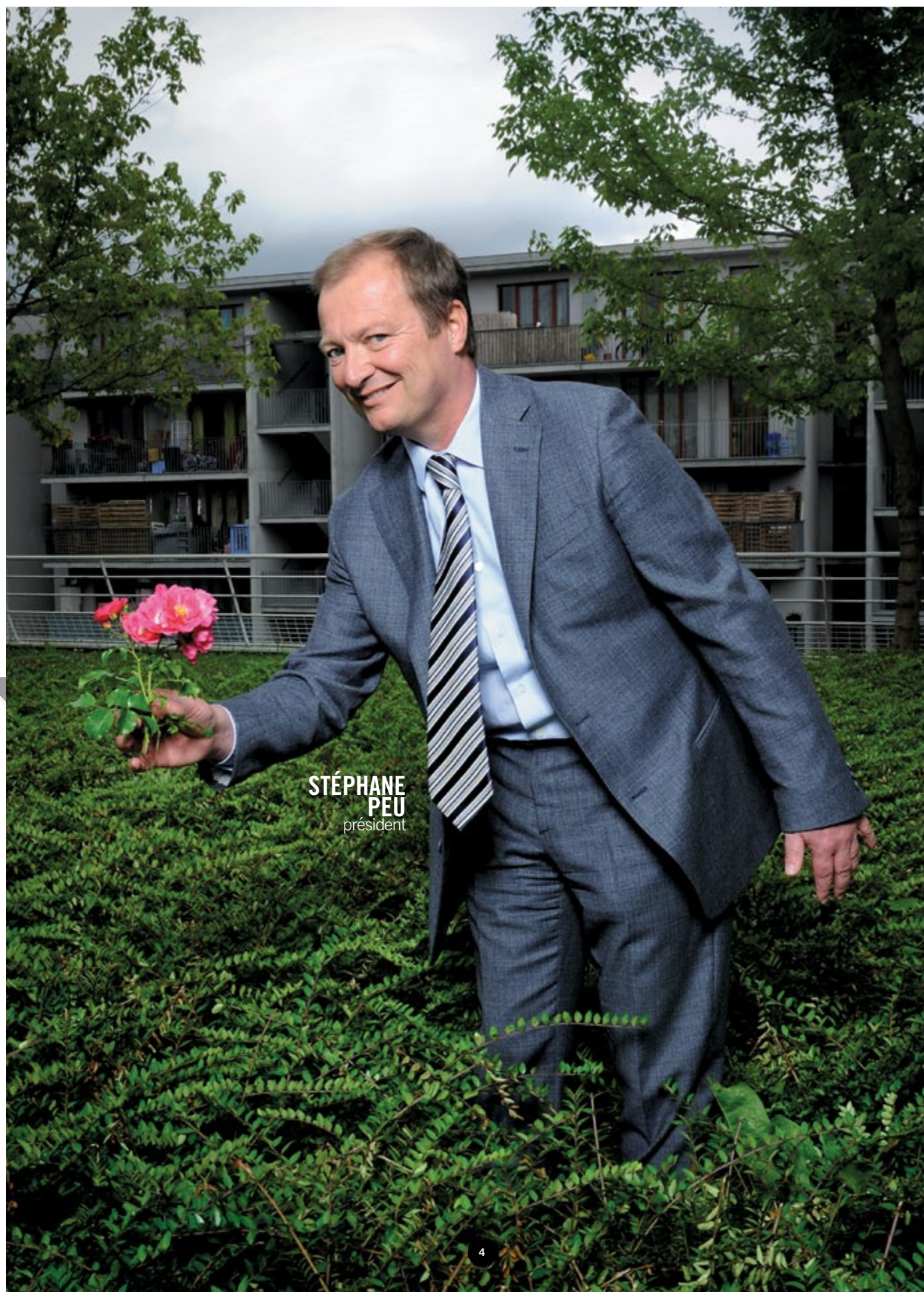
© DES SOURCES HUMAINES

Parce que l'activité de Plaine Commune Habitat n'existerait pas sans ses salariés.

Parce que du président au gardien, du directeur général à l'hôtesse d'accueil, chacun est un rouage indispensable au fonctionnement de l'organisme et qu'il s'emploie au quotidien à mettre ses compétences au service des locataires. Parce que les chiffres et les résultats de ce bilan d'activité n'existeraient pas sans eux.

Nous avons choisi, pour cette édition 2011 du rapport d'activité, de mettre la lumière sur les collaborateurs de Plaine Commune Habitat. Le temps d'une séance photo, sous les projecteurs, parfois dans des conditions incongrues, ils ont pris la pose pour témoigner de leur métier ou de leur fonction.

Merci à Sandrine ALOZY, Tania BERKI, Farida BOUSKSOU, Abdelkader FARES, Sébastien LONGIN, Fidel MEHDI, Nejib NEGUEZ, Stéphane PEU, Lalia SOUYAH et Binta WAGUE pour leur patience et leur sens de l'humour. Merci aussi à leurs collègues qui ont joué les figurants ou les assistants photographes. Les photos sont de Serge PICARD, piloté par l'agence Acte Là ! pour Plaine Commune Habitat.



**STÉPHANE
PEU**
président

STÉPHANE PEU, président

« Les HLM, un service public à renforcer »

Avec plus de 17 000 logements gérés, plusieurs centaines de logements neufs produits et réhabilités, Plaine Commune Habitat intervient sur le cadre de vie et le quotidien de dizaines de milliers de personnes sur l'agglomération Plaine Commune.

En 2011, Plaine Commune Habitat a vécu le départ de Martine Flamant, directrice depuis sa création en 2005, et l'arrivée de Sébastien Longin. C'est donc un nouveau chapitre qui s'ouvre dans l'histoire de l'organisme pour venir en enrichir l'avenir.

« Le logement social doit être valorisé, aidé par la solidarité nationale, ses habitants être satisfaits d'y loger et ses collaborateurs fiers de contribuer à l'efficacité de ce service public. »

En 2012, l'année du centenaire de cette innovation solidaire que sont les HLM, le logement social doit être valorisé, aidé par la solidarité nationale, ses habitants être satisfaits d'y loger et ses collaborateurs

fiers de contribuer à l'efficacité de ce service public. C'est notre volonté et notre ambition.

2012, l'élection d'un nouveau président de la République et l'arrivée d'un nouveau gouvernement suscitent l'espoir des quartiers populaires et des familles modestes. Nous attendons donc beaucoup d'une politique qui s'appuie sur les HLM pour promouvoir un droit au logement pour tous que je ne cesserai pas de défendre et auquel Plaine Commune Habitat continuera à contribuer.



**SÉBASTIEN
LONGIN**
directeur général

SÉBASTIEN LONGIN, directeur général

« Plaine Commune Habitat, un acteur territorial de premier plan »

Répondre aux attentes de la population et être au rendez-vous du développement de l'agglomération Plaine Commune est un défi permanent. En quelques années, l'office public Plaine Commune Habitat a accompli un travail formidable, avec des résultats décisifs. Je suis donc tout particulièrement fier de la tâche qui m'a été confiée, en mars 2012, de poursuivre le travail remarquable mené jusqu'en octobre 2011 par Martine Flamant et Alain Hajjaj, qui a assuré l'intérim jusqu'à mon arrivée.

« La force de Plaine Commune Habitat, c'est la motivation de ses salariés qui sont, au quotidien, des militants du logement social. Leur mobilisation, jour après jour, nous permet d'envisager l'avenir de façon sereine et ambitieuse. »

Depuis ma prise de fonction, un des éléments qui m'a le plus marqué et qui, à mon sens, fait la force de Plaine Commune Habitat, c'est la motivation des salariés qui sont, au quotidien, des militants du logement social. C'est donc à leur mission de service public que ce rapport d'activité rend avant tout hommage. Cette mobilisation quotidienne

des équipes nous permet d'envisager l'avenir de façon sereine et ambitieuse. Car s'inscrire dans la continuité, c'est aussi poursuivre les avancées et les évolutions.

LES TEMPS FORTS

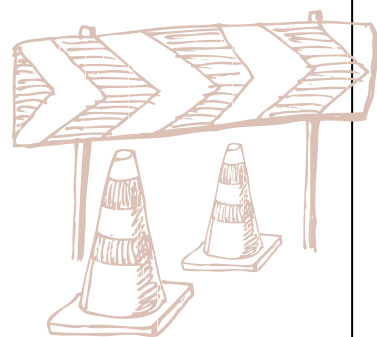
JANVIER

Mise en place d'un nouveau support d'information à l'attention des locataires : La Lettre du mois.



FEVRIER

⇒ **Première pierre d'un nouveau programme de 50 logements à La Courneuve, sur l'ancienne friche Renault.**



MARS

⇒ **OBTENTION DE L'EXONÉRATION DE SURLOYER** pour les locataires de Plaine Commune Habitat.
⇒ **LIVRAISON DE 36 NOUVEAUX LOGEMENTS** à La Plaine-Saint-Denis : la résidence Proudhon.



AVRIL

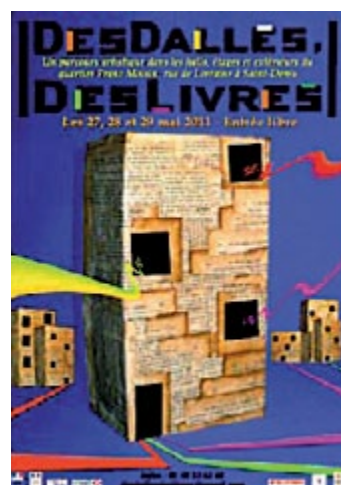


⇒ **Inauguration de parkings rénovés et équipés de vidéo-protection.**



MAI

⇒ **Initiative Desdalles, Deslivres à Franc-Moisin, Saint-Denis : projet culturel et social de proximité en partenariat avec les acteurs locaux.**



JUIN

⇒ **LE PROJET DE RENOUVELLEMENT URBAIN DE PIERRE-SEMARD À SAINT-DENIS** est primé par l'ANRU.



⇒ **SIGNATURE de la Convention d'utilité sociale (CUS).**



LES TEMPS FORTS

JUILLET

⇒ **LANCEMENT de rencontres entre les représentants des locataires, les services de Plaine Commune Habitat et les prestataires sur les problématiques techniques quotidiennes : ascenseurs, chauffage.**



SEPTEMBRE



⇒ **LIVRAISON de deux réhabilitations à Pierrefitte-sur-Seine : Boris-Vian et Gallieni.**



⇒ **POSE DE LA PREMIÈRE PIERRE** d'une nouvelle construction : 30 logements, Porte de Paris à Saint-Denis.

OCTOBRE

⇒ **INAUGURATION de 39 nouveaux logements au 104, rue Gabriel-Péri, à Saint-Denis.**



⇒ **INAUGURATION de 55 nouveaux logements à La Courneuve, la résidence Les Clos, dans le cadre du renouvellement urbain du quartier des 4 000.**

NOVEMBRE



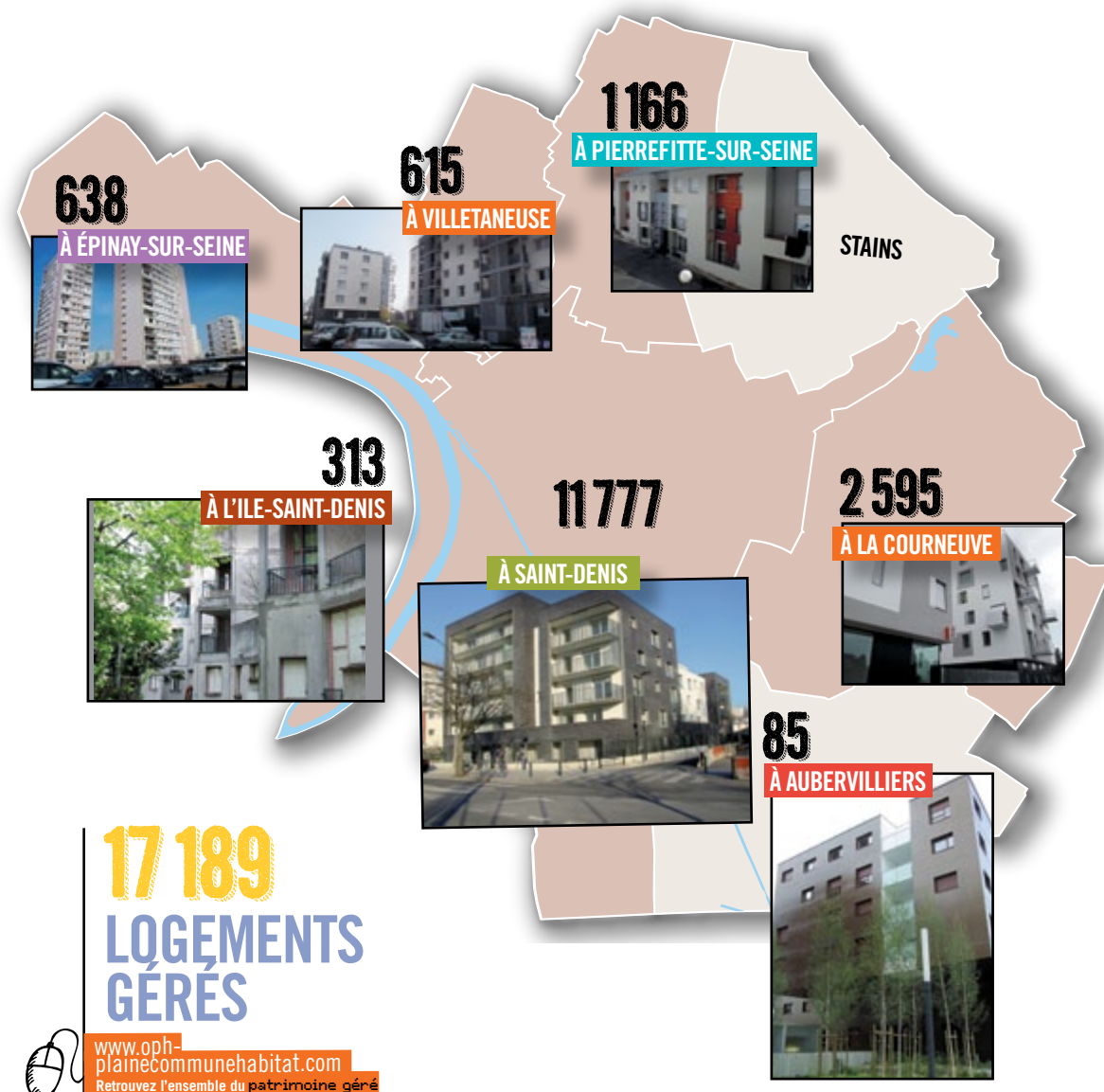
⇒ **Inauguration de la résidence Front de Parc : 60 nouveaux logements à Saint-Denis, première résidence labellisée Bâtiment basse consommation (BBC) du patrimoine.**



DECEMBRE

⇒ **Inauguration d'un centre de santé à Franc-Moisin, mis en place grâce à un partenariat étroit entre la Ville de Saint-Denis et Plaine Commune Habitat.**

UN PATRIMOINE PRÉSENT SUR SEPT COMMUNES de Plaine Commune



275 NOUVEAUX
LOGEMENTS LIVRÉS

11 000 000 euros
(soit près de 700 euros/logement)
consacrés aux travaux de gros entretien

1356 logements
attribués



409 commerces
et locaux professionnels



1029 logements
neufs en
chantier
ou à l'étude

412 salariés dont 286
au service direct des locataires

626 logements
réhabilités
et livrés

2 755 locataires
suivis par
l'Action
sociale



2 919 LOGEMENTS concernés par un projet
de réhabilitation en cours

12 255 000 euros (soit 600 euros/
logement) investis en faveur de travaux
d'amélioration et d'entretien, dont la
modernisation des parkings et ascenseurs

150 NOUVEAUX
MARCHÉS
PUBLICS
ATTRIBUÉS



BINTA WAGUE
directrice
des affaires
juridiques
au sein du
département
Ressources



LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est pluriel : ses 27 membres, qui représentent les collectivités territoriales, les locataires, les partenaires institutionnels et les salariés, débattent et décident en toute transparence des actes importants de la vie de l'organisme. Il s'agit d'une gouvernance élargie qui tient compte de la diversité de ses territoires d'intervention et a pour ambition de couvrir l'ensemble des thématiques liées aux enjeux actuels et d'avenir de l'habitat.

LE PRÉSIDENT

Stéphane Peu



LE VICE-PRÉSIDENT

Laurent Russier



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ses **27 membres** représentent les collectivités territoriales, les locataires, les partenaires institutionnels et les salariés. Les **5 séances en 2011** ont permis de débattre des enjeux de l'organisme et de décider des grandes orientations.



LE BUREAU

Le conseil d'administration a donné délégation à 8 de ses membres, constitués en bureau, pour décider des actes courants de l'organisme. Il s'est réuni **11 fois en 2011**.

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Les décisions de ses **6 membres** lors de **46 séances** en 2011 constituent une part essentielle de l'activité de l'office. Elles participent au droit au logement pour tous et à la mixité sociale sur le territoire.



LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES ET LES JURYS DE CONCOURS

Ces instances sont chargées d'attribuer les marchés qui sont passés en application du droit des marchés publics (ordonnance et décret de 2005 et nouveau règlement intérieur des procédures adaptées). Un Guide de la commande publique qui précise toutes ces règles a été réalisé en 2011.



LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE ET LES CONSEILS D'AGENCES

Composé de représentants des locataires et du bailleur, le CCL est une instance de concertation qui **se réunit 2 fois l'an** sur les questions liées au service rendu aux locataires. Afin de pouvoir discuter le plus fréquemment possible et au plus près des habitants des questions qui les concernent au quotidien, cette instance a été déclinée en conseils d'agences.

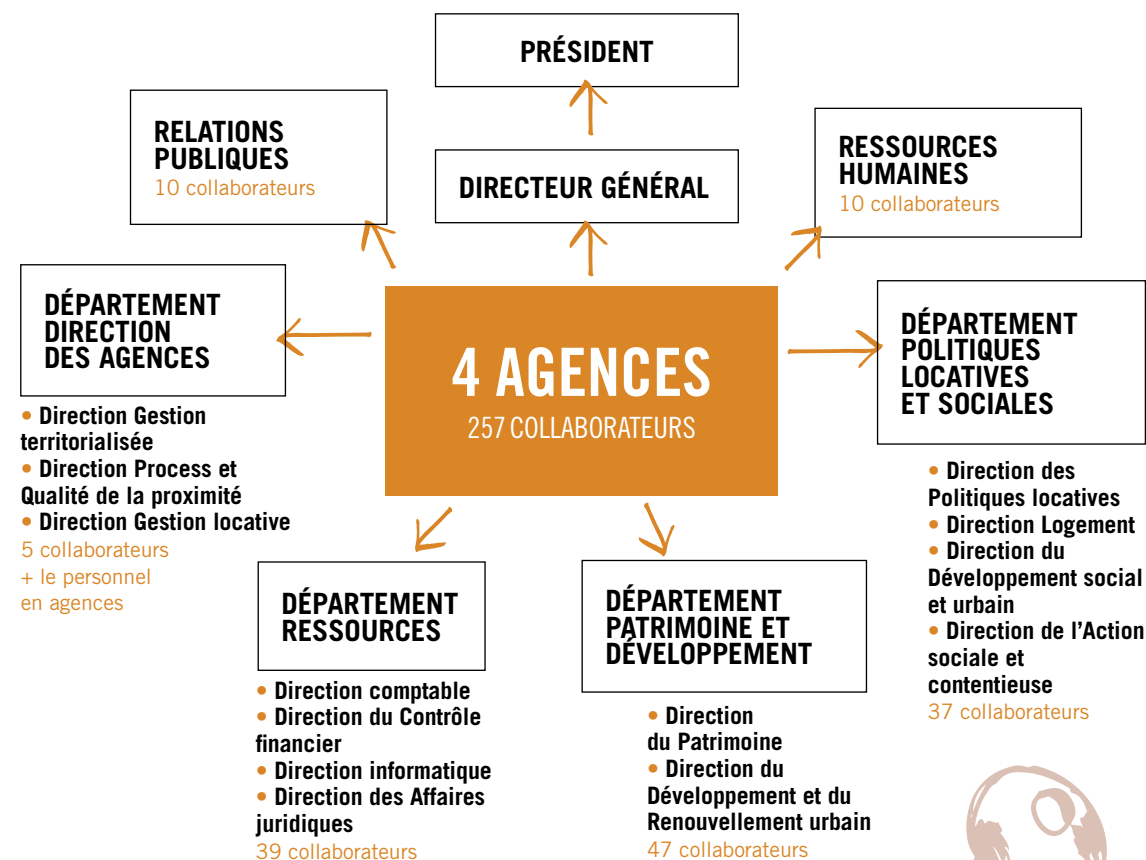


AUTRES COMMISSIONS ET GROUPES DE TRAVAIL

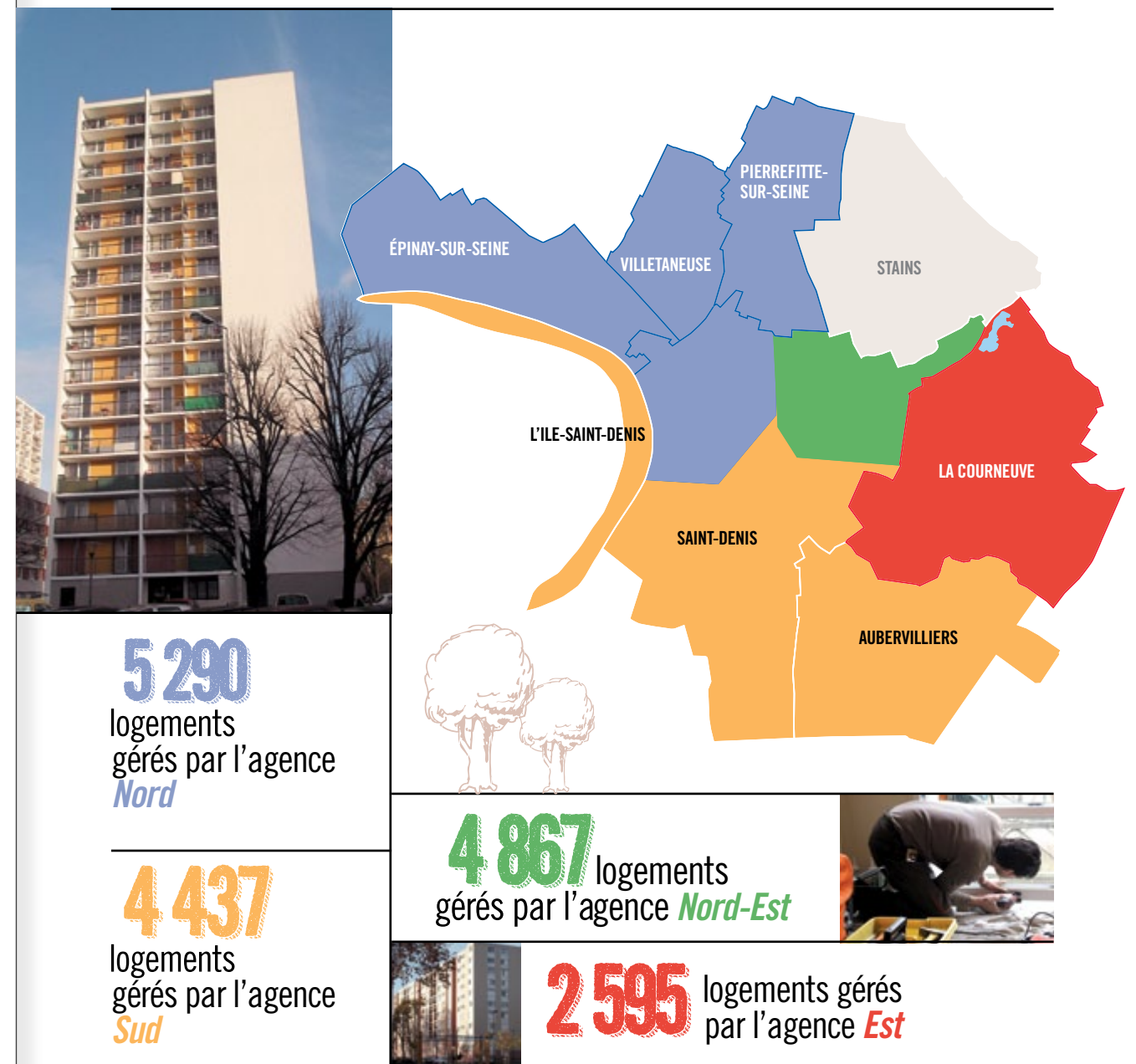
- Commission des charges.
- Commission d'action sociale.
- Groupe de travail sur le Fonds d'initiatives amicales.
- Groupe de travail sur l'attribution des commerces.
- Commission énergie et développement durable.

DES ÉQUIPES AU SERVICE DES LOCATAIRES

Les équipes des 412 collaborateurs sont organisées autour de 4 départements pour servir au mieux les habitants du territoire grâce au maillage des agences et aux nombreux collaborateurs de proximité sur le territoire.



UNE RÉPARTITION DU PATRIMOINE AU SEIN DE 4 AGENCES





**ABDELKADER
FARES**
responsable
de secteur au sein
de l'agence Est

1

PROPOSER UN HABITAT DE QUALITÉ POUR TOUS

➡ Le logement constitue une préoccupation majeure de la population. Dans un contexte de précarité accrue et d'inflation du prix des logements, la vocation de Plaine Commune Habitat est d'apporter une réponse pérenne aux besoins de logements et d'offrir un habitat de qualité grâce à un souci constant d'amélioration du patrimoine.



**NEJIB
NEGUEZ**
gardien
sur le secteur
de l'agence
Nord-Est



APPORTER UNE RÉPONSE PÉRENNE AUX BESOINS DE LOGEMENTS

Des attributions pour répondre à la diversité et l'urgence des demandes

1 356 logements ont été attribués en 2011. Un nombre d'attributions record qui a bénéficié à 94% à des habitants du territoire de Plaine Commune.

Un chiffre qui s'explique par :

- la livraison de 275 logements neufs en 2011 ;
- d'importantes acquisitions – 1 287 logements – réalisées l'année précédente, mais aussi :
- la libération de logements suite au départ de locataires.

LA PAROLE À



« Nous avons créé une direction des Politiques locatives en 2011 pour améliorer l'adéquation entre les besoins de logements et les propositions d'attributions. Le travail que nous avons engagé s'articule autour de trois grands objectifs. Premièrement, nous avons engagé un travail pour une meilleure pondération des critères d'attribution permettant de concilier l'intérêt général et prendre en compte les besoins individuels. Nous souhaitons également améliorer les partenariats avec les services de l'État pour prioriser les demandes. Enfin, nous travaillons à un renforcement de la coopération avec les villes du territoire et les acteurs d'Action Logement pour renforcer l'attractivité du patrimoine de Plaine Commune Habitat et faire davantage coïncider bassin de vie et bassin d'emploi. »

Galla BRIDIER, directrice des Politiques locatives

Sur les 1 356 locataires qui se sont vu attribuer un logement, **une grande majorité sont des primo demandeurs**. Mais 539 de ces attributions ont aussi permis à des locataires du parc d'occuper un logement mieux adapté à leur situation et ont ainsi participé à leur parcours résidentiel, avec notamment :

- **326 mutations** grâce auxquelles les bénéficiaires ont obtenu un logement dont le loyer est davantage en adéquation avec leur pouvoir d'achat, ou un logement correspondant mieux à leur situation familiale. Ce nombre de mutations a doublé depuis 2008 ;
- **122 décohabitations** qui ont ainsi offert l'occasion à de jeunes ménages d'accéder à leur autonomie.

Cette politique d'accueil diversifié des ménages logés, Plaine Commune Habitat l'entretient également par un partenariat renforcé avec des associations ou des organismes privés ou publics pour loger leurs salariés ou leurs bénéficiaires. Dans ce cadre, trois nouvelles conventions ont été établies en 2011 avec l'Inspection académique de Bobigny pour loger du personnel de l'Éducation nationale, avec l'hôpital Delafontaine à Saint-Denis pour loger du personnel hospitalier, ou encore avec des associations pour faciliter l'insertion de ménages bénéficiant de logements-passerelles.

1 HABITANT

de l'agglomération sur 6 est logé par Plaine Commune Habitat et 1 habitant sur 3 de Saint-Denis, ce qui en fait le premier bailleur du territoire.





Des loyers résolument modérés

La responsabilité de l'organisme de maintenir des loyers qui permettent un accueil diversifié des familles s'est traduite par l'obtention, en avril 2011, de **l'exemption de surloyer sur 97% territoire de Plaine Commune**. Cette exemption de surloyer évite ainsi à des locataires attachés au logement social et, pour un grand nombre d'entre eux – retraités et/ou avec des ressources ne leur permettant pas d'accéder au parc du secteur privé –, d'être contraints de quitter le parc HLM.

Par ailleurs, les loyers ne représentent qu'une partie de **la quittance dont plus de 40% est constituée par les charges**. C'est pourquoi les charges sont une forte préoccupation partagée avec les locataires et leurs représentants, et qu'une démarche qualité est engagée autour de trois axes sur cette question :

À SAVOIR

La commission d'attribution des logements est composée de 6 membres qui délibèrent selon une procédure strictement encadrée par la loi. Cette commission, qui s'est réunie 46 fois en 2011, a attribué 1356 logements sur les 4000 dossiers instruits par l'équipe de 6 collaborateurs de la direction du Logement de Plaine Commune Habitat.

2 755 HABITANTS
ont été socialement accompagnés
en 2011, contre 1 452
en 2010 (et 1 162 en 2009).



- **un travail de vigilance et d'alerte sur certaines hausses de dépenses** via l'observatoire des fluides qui fournit, par exemple, des tableaux de suivi sur le chauffage avec des données mensuelles et une analyse trimestrielle qui permet de vérifier les évolutions de consommations, d'intervenir quand cela est nécessaire sur certaines dérives, et d'ajuster, si besoin, les provisions au fil de l'eau ;
- **des prestations de service au meilleur coût** avec un renforcement des contrôles des prestataires et des contrats au plus près des besoins des locataires, un travail conjoint avec les locataires pour **renforcer la responsabilité des habitants autour des thèmes liés à l'environnement** et travailler à réduire la précarité énergétique. Pour cela, la direction du Développement social et urbain complète le travail engagé par les services techniques avec de nombreuses actions pour inciter les locataires, par des gestes simples, à une utilisation optimale des équipements des logements et à l'adoption de comportements écoresponsables.

Des liens renforcés pour prévenir les difficultés

Le recrutement d'une assistante sociale aux côtés des trois conseillères en économie sociale et familiale (CESF) en 2011 a permis d'améliorer les démarches auprès des locataires dès la dette naissante et de réaliser un travail de fond sur les situations les plus compliquées. Un travail d'accompagnement qui a porté ses fruits puisque, malgré la crise, **la dette globale des locataires a en moyenne diminué de 4% par rapport à 2010**, et ce alors que les produits locatifs ont fortement progressé (+ 5,5 millions d'euros entre 2010 et 2011).

Une tendance à la baisse à mettre en corrélation avec le nombre croissant de familles suivies (2 755 familles contre 1 452 en 2010) et avec le nombre de dettes soldées : 176 (contre 102 en 2010).

LA PAROLE À



« Au-delà des équipes de la direction de l'Action sociale, c'est l'ensemble des collaborateurs, en lien régulier avec les locataires, qui s'est investi en 2011 dans une chaîne de traitement global des impayés avec la mise en place d'un bordereau d'encaissements gardiens (traçabilité du paiement des locataires) ; la mise en place d'un challenge prélèvement automatique : 39,71% de locataires dont le loyer est prélevé en 2011 contre 37,02% en 2010 ; l'envoi d'un courrier de relance n° 2 plus responsabilisant qui rappelle les obligations du locataire et la procédure d'expulsion ; l'instauration des commissions impayées entre les agences et le contentieux. »

Grégor DENIEUL, chef du pôle Contentieux



DÉPLOYER UN AMBITIEUX PROGRAMME D'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE



Des efforts continus d'entretien courant des espaces communs

Pour répondre aux attentes des habitants en matière de confort, Plaine Commune Habitat n'a de cesse de moderniser son patrimoine avec **des programmes pluriannuels de travaux qui assurent la pérennité et la sécurité des bâtiments**, dont :

- un important **plan pluriannuel de modernisation de 245 ascenseurs** pour un investissement total, entre 2007 et 2018, de 18 millions d'euros. Sur l'année 2011, ce sont 3 980 000 euros qui ont été investis sur ce programme pour la modernisation des appareils. Par ailleurs, ces travaux ont été accompagnés de la passation de nouveaux contrats de maintenance et de l'équipement des cabines en télé-alarmes ;
- un **programme pluriannuel (2008-2011) de modernisation et de sécurisation des parkings** qui consiste à rénover, remettre en peinture, créer des boxes et vidéo-surveiller ces espaces réservés au stationnement pour en améliorer l'attractivité et les taux de remplissage ;
- la **rénovation et la modernisation d'un grand nombre d'équipements** comme les réseaux de canalisation, l'imperméabilité des toits-terrasses, l'amélioration des accès d'immeubles avec le changement des menuiseries, la mise en place de contrôles d'accès, etc. ;
- des travaux d'investissement programmés dans le cadre d'une gestion pluriannuelle des dépenses et sur la base d'un Plan stratégique de patrimoine (PSP), adopté en 2010, qui permet d'avoir une vision précise des composants techniques et de leur durée de vie ;
- un effort constant dans l'entretien et l'amélioration de la sécurité et du confort du bâti complété par un



renforcement de la veille technique vis-à-vis des prestations de proximité et celles réalisées par les entreprises en matière d'entretien courant.

Des logements adaptés aux besoins des locataires

Chaque logement remis à la location bénéficie **en moyenne de 3 200 euros de travaux de remise en état** dans un temps très court puisque le taux de vacance des logements n'a jamais été aussi bas. De plus, parmi les importantes réalisations en 2011, on compte **l'équipement des logements en compteurs d'eau individualisés avec radio-relève** et le lancement de la mise en place de la télésurveillance des 102 sous-stations de chauffage. Des évolutions techniques qui permettent de détecter plus facilement

des anomalies, de vérifier les interventions des entreprises, de fournir la quantité d'énergie la plus proche des besoins.

Par ailleurs, l'évolution de la pyramide des âges, avec 35% des locataires qui ont plus de 60 ans, implique une réflexion active sur le maintien à domicile et l'accessibilité des logements. L'organisme s'engage en faveur du **maintien à domicile des personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie** en travaillant sur plusieurs axes, dont :

- **l'adaptation des logements** : une action qui va de l'équipement complet de l'appartement, avec l'installation d'un lit-baignoire, à des équipements de la cuisine ou l'installation de rampes. Des actions qu'il est essentiel de renforcer dans les prochaines années pour pouvoir répondre à l'ensemble des besoins ;

• **La mobilité résidentielle** : la sous-occupation concerne souvent les personnes âgées, et l'organisme essaie de trouver avec elles une proposition de mutation qui permette ainsi de libérer des grands logements qui font souvent défaut pour satisfaire les besoins des familles et, en contrepartie, proposer aux personnes âgées des logements plus adaptés à leurs besoins.

Des rénovations en quantité et de qualité

2011 est une année exceptionnelle pour l'activité « réhabilitations » qui combine plusieurs objectifs :

- apporter **un nouveau confort dans les logements** avec la réfection des pièces humides, le changement des matériels les plus dégradés, la rénovation des évacuations d'eaux et les ventilations ;
- **mettre aux normes de sécurité le bâti** ;
- aider à **la maîtrise des consommations de charges** grâce à des travaux sur le chauffage, l'isolation, la robinetterie, les alimentations en eau ;
- améliorer **l'esthétisme des bâtiments** sans renier leur histoire, en embellissant les façades et les parties communes et en programmant la résidentialisation des espaces extérieurs.

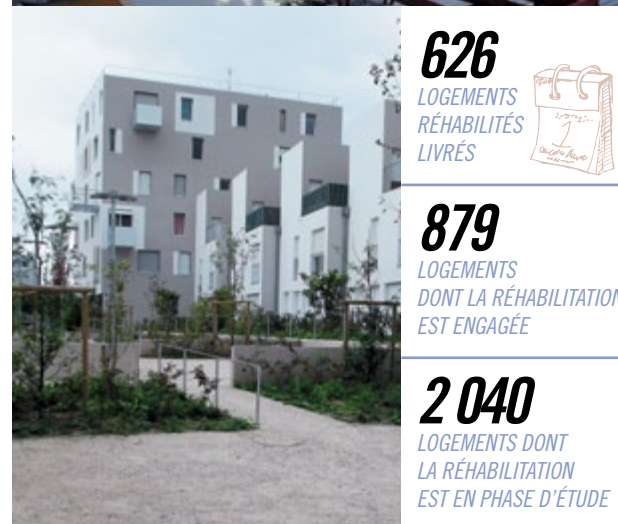
La réalisation des travaux est aussi **une phase délicate avec la particularité d'intervenir en logements occupés**, ce qui implique de nouer une relation de confiance avec les locataires qui sont régulièrement tenus informés de l'avancée du projet. Rien que sur l'année 2011 les programmes de réhabilitation ont fait l'objet de **20 réunions publiques auxquelles ont participé au total 600 locataires**.

Malgré ces contraintes fortes, Plaine Commune Habitat entend bien tenir les engagements pris dans le cadre du protocole signé avec la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS). D'ici 2013, 6 000 logements auront bénéficié d'une réhabilitation et/ou d'une résidentialisation.

Des investissements dans la performance énergétique

Plaine Commune Habitat a le bâti le moins énergivore de tout le territoire de l'agglomération.

Pour autant, les efforts en matière d'éco-performance



626
LOGEMENTS
RÉHABILITÉS
LIVRÉS

879
LOGEMENTS
DONT LA RÉHABILITATION
EST ENGAGÉE

2 040
LOGEMENTS DONT
LA RÉHABILITATION
EST EN PHASE D'ÉTUDE

LA PAROLE À



« En 2011, plus de 26 millions d'euros ont été dépensés en faveur de l'entretien et de l'amélioration du cadre de vie des locataires. C'est une somme importante. Nous n'avons pas le droit à l'erreur, la sécurité du patrimoine en dépend. Mais nous devons aussi être toujours en veille sur les innovations techniques pour répondre aux nouvelles attentes des locataires et faire en sorte que le logement social continue d'être un logement de qualité. »

Philippe CRETAZ, directeur du Patrimoine

sont poursuivis et amplifiés dans le cadre du **Plan climat énergie et de l'Agenda 21 de l'agglomération Plaine Commune**, qui constituent la feuille de route de l'organisme. L'office s'est tout d'abord organisé pour bien mesurer la performance de son parc. En partenariat avec les prestataires, les consommations en énergie primaire (chauffage et eau chaude) sont mesurées en continu et analysées par « l'observatoire des fluides ». Ces analyses servent d'appui pour la mise en place d'une politique énergétique qui consiste, entre autres, à :

- procéder à **la modernisation thermique des immeubles les plus énergivores** (classés E,F,G) avec l'objectif d'atteindre systématiquement l'étiquette C (soit 150 kw/m²/an) et, quand cela est possible, le label Bâtiment basse consommation – BBC – (104 kw/m²/an) ;
- **mettre en route des démarches innovantes en faveur de la réduction des dépenses énergétiques**.

Il s'agit de faire converger :

- le changement d'équipements dans les logements pour **du matériel plus performant et moins énergivore**. C'est ainsi que près de 1 000 robinetteries sont changées annuellement sur le parc,
- **la renégociation des contrats d'abonnement énergétiques et de fluides**,

LA PAROLE À



« Le secteur du logement social émet deux fois moins de CO₂ que le secteur du bâtiment en général (11% contre 22%), les consommations d'énergie des logements HLM sont inférieures de 30% à celles des logements français, et pour ce qui est du patrimoine de Plaine Commune Habitat, il est le moins énergivore de tout le territoire de l'agglomération. »

Mourad ALLALI, responsable Énergie.

- **les actions pédagogiques pour sensibiliser les locataires à l'importance de la sobriété énergétique** face à des prix de l'énergie qui augmentent de 10 à 20% par an.

Parallèlement, Plaine Commune Habitat poursuit son programme de réhabilitations et de constructions sous un label énergétique exigeant : Très Haute Performance énergétique (THPE), et BBC pour 1 000 logements, avec notamment, sur certaines opérations, la pose de panneaux photovoltaïques.





**TANIA
BERKI**
assistante
sociale au sein
de la direction de
l'Action sociale
et contentieuse

2

S'ENGAGER DANS DES PROJETS AU CŒUR DU TERRITOIRE

➡ Plaine Commune Habitat, premier bailleur de l'agglomération, deuxième bailleur du département, loge un habitant sur six de l'agglomération. Il s'agit donc d'un organisme de taille importante qui sait toutefois prendre en compte les enjeux du territoire et connaît l'importance d'une gestion à l'écoute et au plus près des locataires.



FIDEL MEHDI
chef du service
Travaux et
Réhabilitations
au sein de
la direction
du Patrimoine

RÉPONDRE AUX ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT LOCAL

Un organisme qui accompagne le développement du territoire

Plaine Commune Habitat n'a de cesse, depuis sa création en 2005, de développer l'offre, **passant d'un patrimoine de 14 646 logements en 2005 à 17 189 logements au 31 décembre 2011**. Cela représente une croissance de 17% du parc sur la période.

Rien que sur l'année 2011, ce sont **275 logements locatifs sociaux supplémentaires** qui ont été livrés dans les délais prévus. Par ailleurs, de nombreux chantiers de programmes neufs sont en cours pour **280 autres logements dont la livraison est prévue en 2012. Des études sont réalisées pour 774 autres logements**. Plaine Commune Habitat entend ainsi répondre pleinement aux objectifs du Plan local de l'habitat de l'agglomération (PLH). Mais la réalisation de nouveaux programmes de constructions neuves s'inscrit dans un contexte fortement contraint, marqué par :

- la hausse des coûts globaux de la construction, due à un renchérissement des prix dans le secteur du bâtiment, à l'augmentation des dépenses consécutives au renforcement des réglementations environnementales et handicapées, à la baisse des subventions publiques nationales et au coût croissant du foncier ;
- la recherche constante de nouveaux financements compte tenu de la baisse des engagements de l'État et de la Région, de l'arrêt des subventions départementales à compter de 2012, et du remplacement des subventions du 1% par des prêts.

Cette situation implique donc de mettre en œuvre des solutions innovantes pour financer le développement de l'offre de logement social. Plaine Commune Habitat a ainsi obtenu de l'agglomération un blocage de la charge foncière. L'office a par ailleurs engagé les discussions pour obtenir des financements optimisés

LA PAROLE À



« Parmi les projets urbains, celui sur le quartier Semard, à Saint-Denis, arrive à son terme en 2012. Sa réussite a été saluée en 2011 par l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) qui a remis deux prix à ce projet pour récompenser la qualité urbaine, architecturale et paysagère des réhabilitations. Une réussite qui engage Plaine Commune Habitat à renforcer sa gestion de proximité sur de tels quartiers rénovés pour pérenniser les investissements réalisés. »
Benjamin Vulbeau, directeur du Développement et Renouvellement urbain





**Entre 2007
et 2013 :**

**6 PROJETS DE
RENOUVELLEMENT
URBAIN SOIT
11 QUARTIERS
CONCERNÉS,
6 000 FAMILLES
ET 194 MILLIONS
D'EUROS INVESTIS.**

auprès des collecteurs du 1% logement. Enfin, l'organisme travaille à la mobilisation de tous les fonds possibles (fonds européens de développement régional, dégrèvements fiscaux, partenariats avec des promoteurs, etc.)

Un acteur clé du renouvellement urbain

L'office public est engagé dans **6 projets de renouvellement urbain**. Ces projets concernent **11 quartiers, 6 000 familles**, et sont fortement mobilisateurs en ressources humaines et financières pour l'office (194 millions d'euros d'investissements de 2007 à 2013).

La réhabilitation de 2 270 logements, le relogement de 400 locataires, la démolition de 3 barres d'immeubles, la construction d'une nouvelle offre de logements ont pour but de ramener, dans des quartiers dits de « grands ensembles », une qualité de vie résidentielle attractive. Mais ces projets urbains ne concernent pas que le bâti. Il s'agit aussi, avec les partenaires impliqués dans ces projets ANRU, d'investir dans le développement social en créant de l'activité sociale et solidaire dans ces quartiers.

La mise en place de coopérations et de synergies avec les acteurs territoriaux

Pour répondre à sa mission d'intérêt général, être au plus près des problématiques locales dans un contexte social de plus en plus difficile, Plaine Commune Habitat se veut un partenaire à l'écoute des acteurs locaux. Il s'agit, par des coopérations et des synergies innovantes, de répondre au mieux aux attentes sociales, de prendre en compte les évolutions de la société, d'anticiper les futurs enjeux sociétaux. C'est ainsi que l'organisme multiplie les contacts et travaille au développement d'initiatives de proximité originales et concrètes, comme la médiation, avec un service sur mesure apporté aux 72 familles prises en charge dans ce cadre et dont le conflit de voisinage a été solutionné, ou encore la médiation nocturne qui, en 2011, a vu le jour pour **le centre-ville et le quartier de la gare de Saint-Denis** afin de renforcer la tranquillité sur ce secteur via une présence itinérante en soirée.

La prise en compte de la prévention situationnelle et des faits d'insécurité croissants sur le patrimoine, notamment des occupations de halls avec dégradations ou violence, a conduit l'office à développer un



Un contributeur au développement local

Les **409 locaux professionnels et commerciaux gérés par Plaine Commune Habitat** contribuent à l'équilibre social du territoire par les réponses qu'ils apportent aux besoins des habitants et par le lien social qu'ils sont amenés à créer, notamment dans les groupes immobiliers les plus éloignés des centres-ville.

Les **17 nouvelles implantations de 2011** témoignent de cet effort, avec notamment :

- l'ouverture d'une maison de la santé de proximité à Franc-Moisin, à Saint-Denis ;
- l'ouverture de plusieurs restaurants dans la rue Gabriel-Péri, à Saint-Denis ;
- l'implantation de commerces alimentaires et de services de proximité : tabac-presse à Jesse-Owens, épicerie quartier Semard-Saint-Denis ;
- l'ouverture d'une activité solidaire : « La main fine », dans le centre-ville de Saint-Denis ;
- le travail sur l'implantation prochaine de La Poste à Pleyel-Saint-Denis.

Pour favoriser ces implantations et maintenir un patrimoine commercial en bon état, près de 150 000 euros de travaux ont été effectués, avec un effort de reloca-

partenariat, tant avec les autres bailleurs qu'avec l'Union sociale pour l'habitat (USH). L'office a ainsi été à l'initiative de rencontres avec l'ensemble des bailleurs sociaux du territoire et la Direction départementale de la police pour échanger sur les problématiques de sécurité. En parallèle, l'office s'est investi dans la mise en place d'un groupe de prévention et de sécurité piloté par le responsable du département Sécurité et Prévention au sein de l'USH. Ce groupe national de réflexion permet, chaque année, de donner une photographie de la situation de nos quartiers et constitue un des outils de réflexion de l'USH, qu'elle porte à la connaissance des pouvoirs publics.

tion des locaux en pieds d'immeuble et en faveur de locaux destinés à la création de très petites entreprises et services ; un soutien direct à l'économie de proximité car il s'adresse en premier lieu aux initiatives des habitants du territoire et il est mené grâce à un partenariat étroit avec les acteurs locaux, notamment les villes.

Cette contribution au développement local se traduit également par le biais des marchés publics et par l'intérêt suscité auprès des entreprises locales qui peuvent intervenir en tant que prestataires de Plaine Commune Habitat selon deux modalités distinctes :

- l'obtention de marchés publics : **37,5%** des sociétés du territoire ayant remis une offre se sont ainsi vu attri-

buer un marché (ce rapport était de 35% en 2010), et **9%** des prestataires 2011 ont leur siège social sur le territoire de Plaine Commune ;

- comme sous-traitants de l'entreprise titulaire du marché qui a recours à des entreprises du territoire pour réaliser tout ou partie des prestations prévues au marché qu'elle a obtenu.

Par ailleurs, les clauses d'insertion sociale constituent pour Plaine Commune Habitat un outil de promotion de l'emploi sur son territoire en faveur des personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion (chômeurs de longue durée, travailleurs handicapés, jeunes sans qualification, allocataires de minima sociaux, etc.).

UN SERVICE PUBLIC À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

Le projet en faveur de la qualité de service

La Gestion des relations tiers (GRT) est un processus innovant de traitement de la réclamation et de la veille technique des sites qui fait désormais partie du quotidien des équipes de proximité. Il s'agit d'un outil informatisé permettant d'assurer la traçabilité et d'homogénéiser les processus de réponses aux demandes des locataires. En 2011, année pleine de son déploiement, 11 711 réclamations ont été comptabilisées dans la GRT. Après l'appui de cet outil, Plaine Commune Habitat s'est attelé à un nouveau projet : Decli'q.

Le projet Decli'q, en s'appuyant sur l'expertise d'usage des habitants fournie par l'enquête de satisfaction, sur l'expérience et les compétences des équipes de proximité, est **un vaste plan d'amélioration du service rendu qui repose sur les axes suivants :**

- **l'efficacité du suivi et du contrôle des prestations**, notamment de nettoyage, qui passe par une répartition des missions plus adaptée aux réalités du terrain, la rédaction et l'actualisation des procédures, l'adéquation du matériel aux besoins des sites, un renforcement de la surveillance des prestations au quotidien, une formalisation des instances de rencontres entre acteurs de proximité ;
- **le renforcement de l'accompagnement des équipes de proximité**, notamment des gardiens, acteurs clés de cette démarche qualité et dont le métier ne cesse d'évoluer, via le renfort de leur encadrement, l'amélioration de leurs outils de travail et de leurs compétences ;
- **la réactivité aux demandes exprimées par les locataires**, qui passe par des engagements auprès d'eux en termes de délais, de qualité de réception de la demande et de lisibilité de la chaîne d'intervention. Il s'agit d'un projet que Plaine Commune Habitat a pris le temps d'élaborer et de partager avec l'ensemble des

personnels, en concertation avec les représentants des locataires. Un travail transversal entre collaborateurs qui doit produire ses effets auprès des locataires à compter de l'année 2012.

La concertation, au cœur de la conduite des actions

En complément du projet qualité, l'écoute et l'accompagnement des locataires font partie des engagements de Plaine Commune Habitat depuis sa création. Plusieurs instances et dispositifs permettant d'instaurer un véritable dialogue avec les locataires sont proposés et éprouvés au sein de l'organisme :

- **le Fonds d'initiative des amicales** qui est destiné à financer des projets et actions d'amicales des locataires au bénéfice de l'ensemble des habitants d'une résidence ou d'un quartier. Il a abouti à la mise en œuvre de 34 projets : repas de quartiers, organisations de visites touristiques entre locataires d'un même quartier, brocantes, animations pour les enfants, etc. ;

- **les conseils d'agence** qui sont le trait d'union entre le conseil d'administration de Plaine Commune Habitat, les locataires, les élus locaux et les agents. Il s'agit d'une **émanation territorialisée du Conseil de concertation locative** qui se veut être un lieu d'écoute, de réflexion, de propositions, de préparation aux décisions.

Enfin, aux côtés de ces dispositifs et instances qui marquent l'ancrage territorial de l'organisme, Plaine Commune Habitat participe régulièrement aux collectifs de professionnels du territoire et aux réunions publiques où il est question de gestion urbaine de proximité, de sécurité, d'animation populaire, et qui permettent une synergie entre partenaires pour répondre aux besoins des territoires et des habitants.

Les locataires ont l'expertise d'usage de leur logement et résidence et il est important de s'appuyer sur leur expérience pour améliorer la qualité du service rendu.



Plaine Commune Habitat et Unis-Cités, partenaires autour du projet Médiaterre pour sensibiliser les locataires aux questions de gestion des déchets et d'économie d'énergie.



**SANDRINE
ALOZY**
directrice
des Ressources
humaines



RENFORCER LES **COMPÉTENCES ET RESSOURCES INTERNES**

➡ Pour répondre à ses objectifs de développement, Plaine Commune Habitat entend s'appuyer sur ses capacités à capitaliser et fédérer ses ressources humaines, et à tenir ses engagements financiers.

S'APPUYER SUR LA RICHESSE DES RESSOURCES HUMAINES

Une politique de recrutement dynamique et modernisée

L'organisme s'attache à **développer et diversifier ses sources de recrutement** pour continuer à avoir une diversité de profils – juniors, seniors, femmes, hommes –, source de richesses pour l'organisme. Cette diversité est entretenue par la mise en place d'une **CV-thèque** qui contient toutes les candidatures spontanées reçues, **un site internet dédié** avec un profil créé sur Viadeo, **des partenariats** avec des outils internet métiers, **des annonces presse ciblées** et **l'appel aux acteurs locaux** sur ces questions, comme la Maison de l'emploi.

Une des volontés de Plaine Commune Habitat est de proposer des opportunités professionnelles aux habitants, et tout particulièrement aux jeunes du territoire. Cela se traduit par :

- **la participation systématique aux forums et salons pour l'emploi** du territoire : les deux salons de 2011 ont permis de faire **200 entretiens** et de concrétiser **7 embauches** ;
- **l'accueil de 8 jeunes en alternance et 46 stagiaires** dans tous les métiers du logement social, dont une bonne part sont issus des établissements scolaires et universitaires locaux, et qui sont un **vivier privilégié de pré-embauche** dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Enfin, depuis fin 2011, **une personne est désormais chargée des recrutements spécifiques, de la proximité et de l'intégration des collaborateurs**. Ce nouveau poste à la direction des Ressources humaines animera des formations internes sur les process en vigueur.

LA PAROLE À



« Une fois les recrutements réalisés, la direction des Ressources humaines met en place une politique active d'intégration des nouveaux collaborateurs : chaque collaborateur est reçu en entretien par la gestionnaire-référente qui prend le temps de l'accueillir. L'identité du nouvel embauché est aussi annoncée par un message électronique, « Avec nous », simultanément à l'ensemble des salariés, qui précise qui il est, quelles sont ses missions et comment il est joignable. Un message qui facilite les premières prises de contact. Le relais est ensuite pris par le manager qui est au cœur de l'intégration pour son accueil sur site, l'accompagnement, la mise en place d'un tutorat pour s'approprier les techniques de travail. »

Adeline CLAIS, directrice adjointe des Ressources humaines



Faire des collaborateurs des acteurs de leur parcours professionnel

Le logement social est un secteur où les métiers évoluent rapidement et où la formation continue est indispensable pour répondre aux nouveaux défis sociétaux, aux évolutions techniques et aux mutations de l'organisation du travail. **En 2011, les dépenses de formations ont représenté plus de 3% de la masse salariale** pour des actions menées en faveur de la maîtrise des outils bureautiques (utilisation du logiciel métier Ulis, la GRT), la veille technique et juridique, la sécurité et les conditions de travail, le développement des capacités managériales.

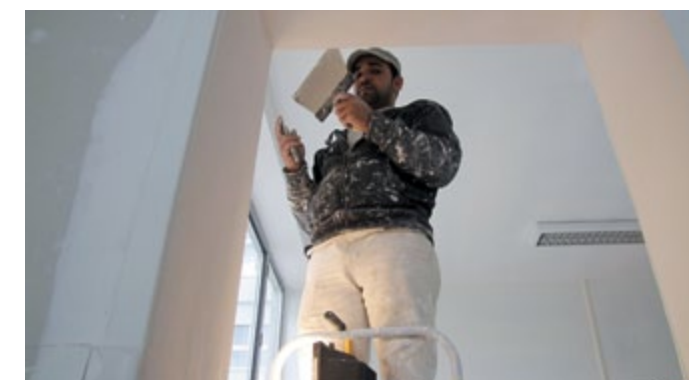
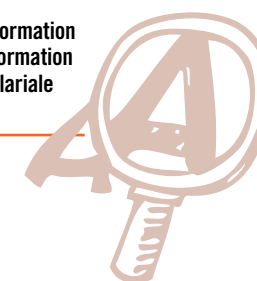
Le plan annuel de formation a pour objectif de coordonner les besoins pour l'amélioration des compétences et connaissances fonctionnelles et d'assurer l'accompagnement de projets d'entreprise comme Decliq. Ce plan de formation est construit sur la base des demandes individuelles (via l'entretien annuel professionnel de progrès), les demandes des managers, l'analyse des besoins faite par les Ressources humaines. Sur cette base, un groupe de travail dédié et la commission de formation au sein du comité d'entreprise ont procédé à des arbitrages et priorisations.

À SAVOIR

50% des collaborateurs qui travaillent au sein de Plaine Commune Habitat habitent le territoire.

171 SALARIÉS

ont bénéficié de **188 jours de formation** en 2011. L'investissement en formation représente **3% de la masse salariale** (moyenne des OPH : 2,5%).



Améliorer, de façon continue et grâce au dialogue social, les conditions de travail

Le projet « proximité » engagé en 2011 a été au cœur du dialogue social pour que, parallèlement à l'amélioration des services rendus aux locataires, il se traduise par une amélioration des conditions de travail des salariés. C'est ainsi qu'un **poste de directeur process et qualité de service** a été créé et qu'un travail a été mené sur les outils nécessaires au personnel de proximité pour réaliser leurs missions. Ce travail a été partagé avec les membres du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), et a donné lieu à des formations sur le sujet.

Autre projet moins visible mais qui s'inscrit aussi dans la dynamique d'amélioration des outils de travail : Agora. L'objectif de ce projet en cours de déploiement est d'améliorer notre système d'information et de gestion des ressources humaines, développé et optimisé via des modes opératoires automatiques. Plaine Commune Habitat a désormais à sa disposition un outil de gestion collaboratif, Axys, qui permet de gérer de manière dématérialisée les congés, les entretiens annuels, et qui fera l'objet de compléments sur 2012 (notamment le suivi des absences décentralisées).

Par ailleurs, les échanges sont un élément transversal à tout projet et toute action de l'entreprise. Des échanges formalisés à l'interne avec plusieurs commissions créées pour construire, avec les représentants syndicaux : commission formation, commission

logement, commission avantages sociaux, commission Decli'Q ; et des échanges avec les professionnels extérieurs : via la charte Entreprise-Territoire de l'agglomération Plaine Commune, les commissions management



EN 2011

il y a eu 11 réunions de comité d'entreprise et délégués du personnel, et 4 Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.



et évolution des métiers au sein de l'Union sociale pour l'habitat, des partenariats avec l'Association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social (AFPOLS), la Fédération des offices via le club des DRH, etc.

Enfin, l'écoute et l'échange sont au cœur des processus de travail dans les situations exceptionnelles que sont les agressions de personnel que, bien entendu, Plaine Commune Habitat travaille à prévenir et éviter le plus possible. Dans les cas d'agressions, un plan d'actions est immédiatement mis en route en partenariat étroit avec le personnel concerné, la direction des Ressources humaines et le pôle Tranquillité. Une cellule de crise se met en place avec un accompagnement psychologique, une sollicitation de la police pour le dépôt de plainte, ainsi que le Service médico-judiciaire et la Justice concernant le suivi de plainte.

Aujourd'hui, ce dispositif fonctionne de façon optimale, participe à davantage sensibiliser les personnels aux risques encourus et devrait être complété par la mise en place d'une formation adaptée (désamorçage des conflits liés aux problèmes de sécurité).

CONSOLIDER L'ASSISE FINANCIÈRE DE L'ORGANISME

Mise en place d'outils de pilotage de l'activité

L'année 2011 a été marquée par le lancement et la livraison de **plusieurs projets internes aux dimensions transversales** pour l'office :

- la mise en place d'outils partagés permettant de suivre de manière régulière (mois/semaine/jour) et plus finement l'activité de l'office. Ce suivi s'appuie ainsi sur des tableaux de bord et de suivi et permet d'ajuster les réponses opérationnelles. Ce projet a été

mis en place via le progiciel QlikView qui permet de présenter et d'actualiser **des tableaux de bord et des indicateurs d'activité en temps quasi-réel** ;

- **un suivi partagé des opérations d'investissement** : projet Micado, dont les premiers effets ont porté sur la TVA déductible des opérations livrées ou en cours ;
- **la création de la direction du Contrôle financier**, chargée notamment, en parallèle de l'élaboration et du suivi du budget, de piloter et suivre les financements externes (subventions/prêts) dans le cadre du projet Micado et d'optimiser la charge fiscale de l'office.

Amélioration des conditions d'exploitation

L'office connaît depuis plusieurs années une amélioration de sa situation financière, matérialisée par une **croissance continue du résultat d'exploitation** qui croît très sensiblement en 2011. Cette situation est le gage d'une stabilisation financière future, et donc de nouvelles capacités d'investissement au service du territoire. Cette amélioration du résultat d'exploitation a été obtenue par la combinaison de plusieurs facteurs :

- **une très bonne tenue des produits locatifs**, avec 76,5 M€ en 2011 contre 71 M€ en 2010, marquant une progression de près de 8% ;
- **une gestion rigoureuse de la dépense**, avec des coûts de gestion maîtrisés (frais de personnel et frais de gestion) ;
- **une maîtrise des risques locatifs**, avec une vacance de 1% en moyenne sur l'année 2011 et une dette des locataires stabilisée en volume.

Une maîtrise des dépenses

La bonne tenue des produits locatifs n'a de sens et ne produit des effets positifs pour l'office que si elle s'accompagne d'une maîtrise de la dépense. L'office a, depuis sa création, mené avec vigueur et sens de la mesure une politique de gestion rigoureuse de la dépense qui concilie une approche optimale de la dépense tout en conservant des exigences fortes sur la qualité du service rendu aux locataires. On retrouve la traduction de cet engagement à tous les niveaux et dans chaque dépense engagée.

Ainsi, **les dépenses de personnel ont connu une croissance mesurée en 2011 (+ 4% par rapport à 2010) au regard de la croissance du parc entre 2010 et 2011**, et elle a été **concentrée sur la gestion de proximité** et le recrutement de gardiens pour assurer la gestion des sites. On peut noter aussi que le **niveau des autres dépenses (achats, recours aux prestataires/sous-traitance, honoraires) a été stabilisé**, ce qui a permis de dégager une part importante d'auto-financement, sans pour autant remettre en cause les engagements qualité.

Ces efforts seront bien évidemment poursuivis dans les années prochaines, toujours dans l'optique d'optimiser les dépenses et dégager les ressources qui pourront être utilisées au service des locataires.



LA PAROLE À



« L'office a mené en 2010 une politique ambitieuse de développement de son parc, avec deux opérations d'acquisitions, soit 1 287 logements supplémentaires. Quant à elle, l'année 2011 a été marquée par la livraison de 275 logements neufs, soit une croissance du parc de 1,6% ; la plus élevée depuis la création de l'organisme et qui consolide financièrement l'office. »
Stéphane ROCHE, directeur du département Ressources

Des risques locatifs en baisse

L'activité de l'office, comme celle de l'ensemble des bailleurs sociaux, est exposée structurellement à deux risques majeurs, celui de la vacance et celui de l'impayé. Sur ces deux volets, le travail engagé depuis plusieurs années produit des effets visibles.

La vacance s'inscrit à un niveau historiquement bas : inférieure à 1% en moyenne sur l'année. Ce niveau remarquable résulte de la combinaison d'une réduction des délais dans le processus de relocation, avec aussi, en parallèle, des travaux de remise en état importants pour proposer des logements attractifs de qualité.

À côté de la vacance, l'office a, par son action quotidienne, obtenu que le niveau de la dette latente des locataires envers lui (on parle de « créances douteuses » pour l'office) soit en baisse pour la première fois depuis sa création. Cela est d'autant plus remarquable que l'année 2011 a été marquée par une croissance soutenue des produits locatifs (près de 8% par rapport à 2010 et 76,5 millions d'euros de produits locatifs).

Il en résulte une baisse sensible du ratio qui mesure le poids de la dette en pourcentage des loyers. Plusieurs éléments expliquent cette baisse :

- **une amélioration du taux d'encaissement** (pourcentage des loyers encaissés à fin de mois) qui résulte de l'augmentation des prélèvements automatiques, une mobilisation accrue des équipes de proximité au moment de la période d'encaissement des loyers et, bien évidemment, des relances qui ont été anticipées pour prévenir de nouveaux retards à l'encaissement ;
- une mobilisation plus soutenue des dispositifs d'accompagnement des locataires dès le premier impayé avec la mise en place de plans d'apurement, la mobilisation des dispositifs de prise en charge, le **meilleur suivi des locataires en situation de fragilité**. Cela met aussi en évidence la nécessité absolue de disposer d'un accompagnement personnalisé et humain de nos locataires en situation fragile ;
- un travail étroit avec les services de l'État autour de la **prise en charge de l'impayé après la décision d'expulsion**, de sorte que cette dette soit désormais à la charge de l'État qui n'a pas fait exécuter une décision de justice.



LALIA SOUYAH
chargée de
communication
au sein de
la direction
des Relations
publiques



**FARIDA
BOUSKSOU**
secrétaire
d'accueil
au sein de
l'agence Sud

ÉPILOGUE

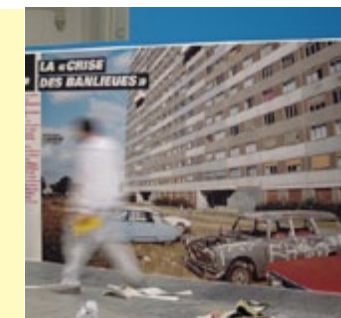
➡ En 2012, le logement social a 100 ans. Plaine Commune Habitat a souhaité célébrer cette grande innovation solidaire qui doit permettre à tous d'accéder à un logement de qualité, non sur un ton nostalgique, mais plutôt pour donner un nouvel élan à cette ambition. Une exposition a ainsi retracé les grandes périodes de l'histoire du logement social, son présent, son avenir, pour continuer d'imaginer ensemble, en 2012 et pour le siècle en cours, l'avenir du logement social.



3 MOIS ET DEMI D'EXPOSITION

10 événements dont :

- la signature des arrêtés anti-expulsion avec treize maires de Seine-Saint-Denis, le 15 mars 2012 (2).
- une lecture publique de l'auteur Philippe Ripoll, le 12 avril 2012 (1).
- l'installation du container de la Fondation Abbé-Pierre sur le parvis de l'Hôtel de Ville, du 17 au 20 avril 2012 (3).
- la signature d'une convention entre l'Union sociale pour l'habitat et l'université Paris-13, le 9 mai 2012.
- la Journée de partage des mémoires de la ville de Saint-Denis (6).
- la Nuit des musées, le 19 mai 2012 (5).



12 BALADES URBAINES

sur l'histoire et l'architecture du logement social auxquelles ont participé près de **300 personnes** (4)



80 VISITES GUIDÉES POUR **UN MILLIER DE VISITEURS**

PRÈS DE **7 000 VISITEURS**





UNE CENTAINE D'ARTICLES DE PRESSE...

Très belle exposition... bien documentée. Multiples supports (vidéo, iconographie, maquette...) qui donnent envie de rester et de s'intéresser. Expo qui ne donne pas dans le « misérabilisme » mais donne, à mon sens, une vision objective ! L'espace expression est une idée formidable et participative qui donne un vrai + à cette expo ! Très belle expo, très représentative de ces années de misères et de volonté à l'amélioration.

Michel Quarez

Fils de troisième génération d'Italiens venant à Saint Denis, j'ai toujours vécu dans les H.L.M., mes parents avaient peu de moyens mais m'ont donné une éducation qui m'a permis de faire de grandes études. Je remercie Plaine Commune pour cette excellente exposition. *Mike*

Retrouvez l'intégralité de l'exposition sur la Toile, sur www.toitetmoi-expo.org et le webdocumentaire Colombier-Pasteur, résidence de la République sur www.toitetmoi-webdoc.org

ET DES DIZAINES DE MESSAGES ET TÉMOIGNAGES DE VISITEURS

Je reviendrai...

Je suis venue avec mes enfants. Je suis arrivée en France en 1965 et ça m'a fait voyager des années en arrière, vraiment nostalgique.

Vive le logement social.

Rachida

Il paraît que « l'histoire ne se répète jamais »... Il est permis d'en douter en quittant cette instructive exposition !

Né en 1929, j'ai 83 ans ; Vécu à Saint Denis de 1933 à 1968. Très ému par les souvenirs de la vérité.

Merci pour nos anciens, leur vie est là. Bravo !

Chloé

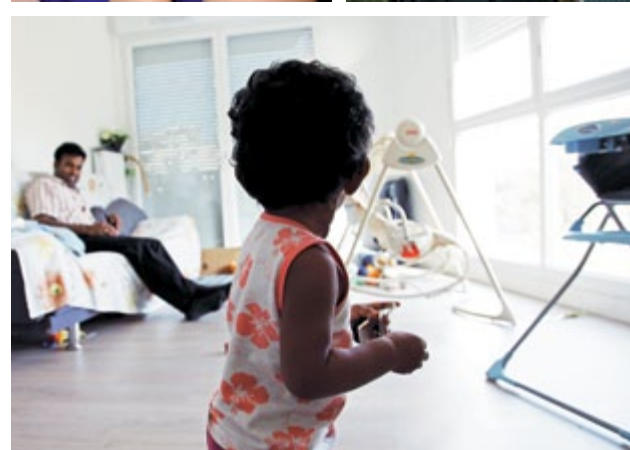
Merci pour toutes ces vérités ! Belle expo et le combat continue !

Bravo pour cette exposition : elle mérite d'être diffusée plus largement. C'est un écho la situation d'aujourd'hui !!!

Très beau travail, qui a su faire revivre l'histoire du logement social, le combat politique et la dimension humaine... Véritable émotion... *Mounir*

Merci pour cette belle histoire de ville...

Endroit très sympa à visiter tout seul, ou à plusieurs. Ça réchauffe le cœur d'avoir vu ma cité en photographie, qui a aujourd'hui été rénovée complètement ! Exposition agréable... Très intéressant. Il devrait en avoir plus souvent. *LB*



Office public de l'habitat
32-38, boulevard Jules-Guesde - 93204 Saint-Denis Cedex
Tél. : 01 48 13 61 00 - Fax : 01 48 13 61 06
www.oph-plainecommunehabitat.fr



LES ANNEXES

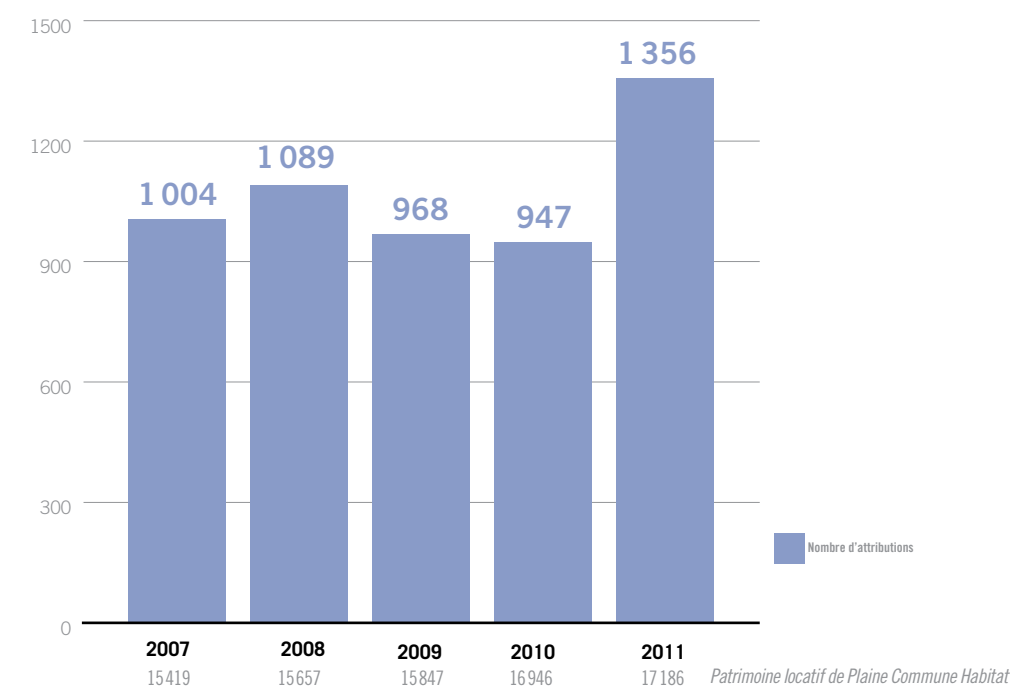
**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2011**



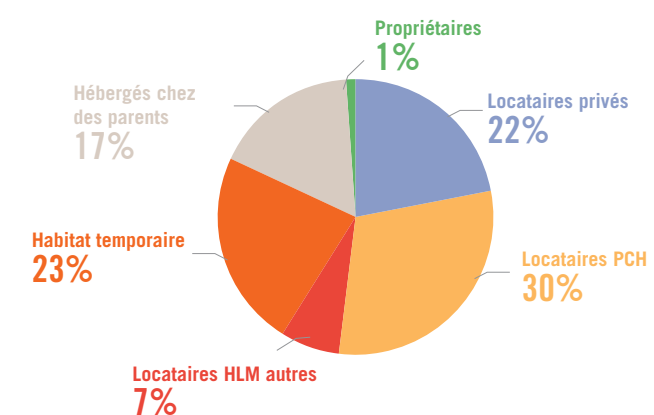


LES ATTRIBUTIONS

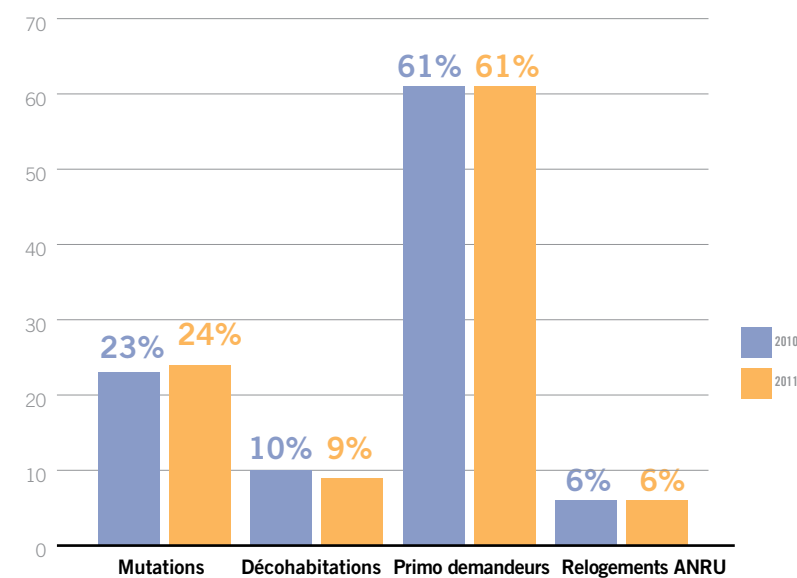
Évolution des attributions



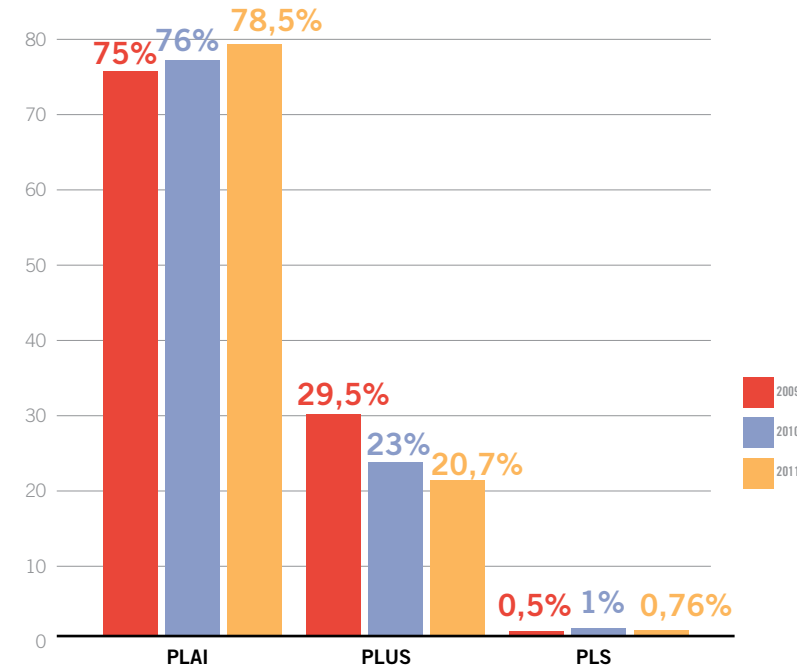
Types de demandes satisfaites



Répartition des demandes satisfaites par types de demandes

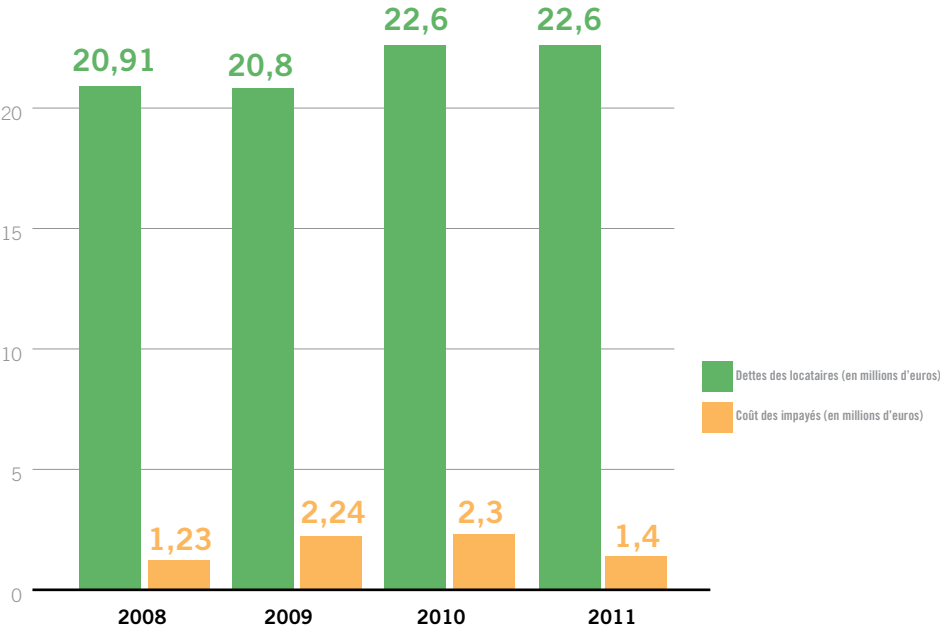


Répartition des attributions en fonction des ressources des familles



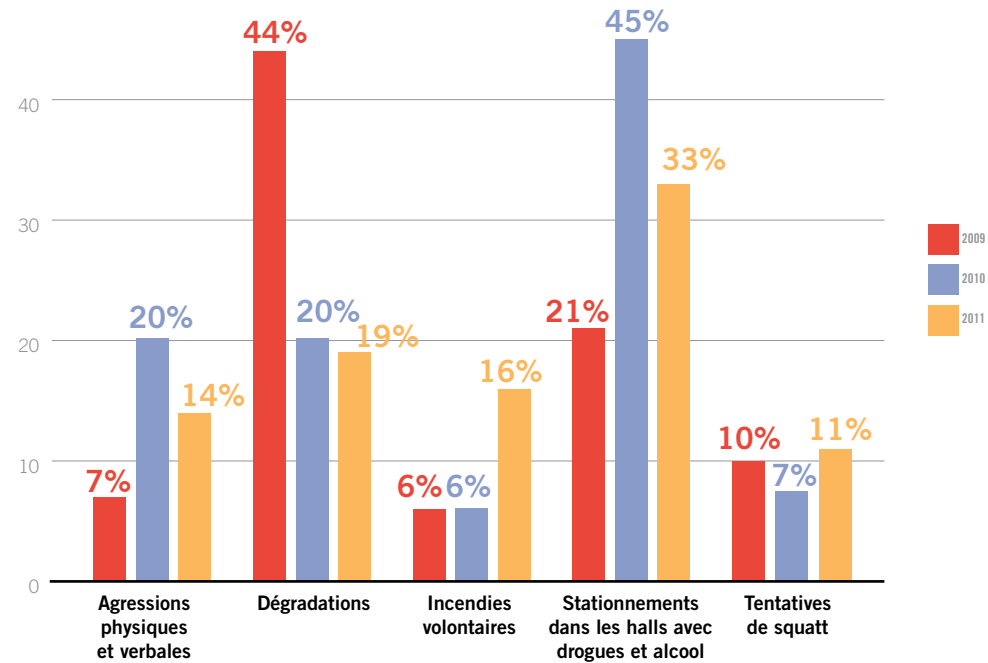
LA PRÉVENTION DES IMPAYÉS

Une maîtrise des impayés malgré la crise

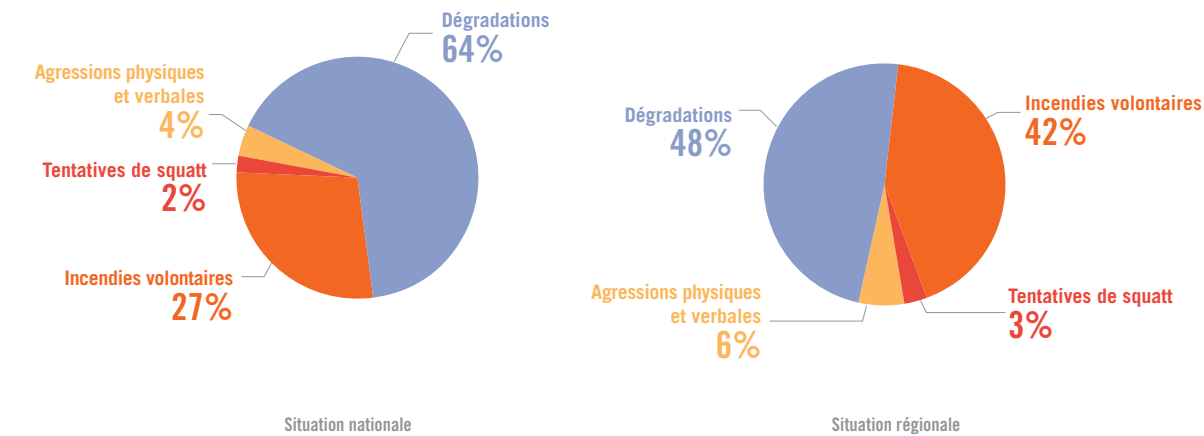


LA TRANQUILLITÉ

Répartition du recensement des incidents sur le patrimoine

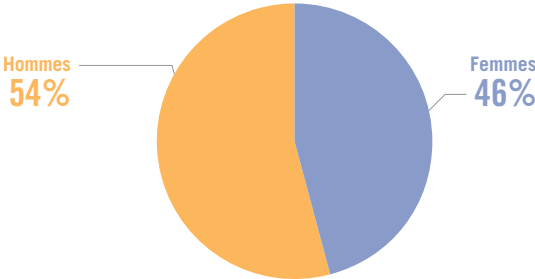


En comparaison, les chiffres nationaux et régionaux (2010)



LA RÉPARTITION DU PERSONNEL

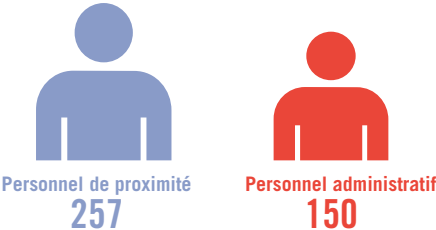
Répartition du personnel par sexe



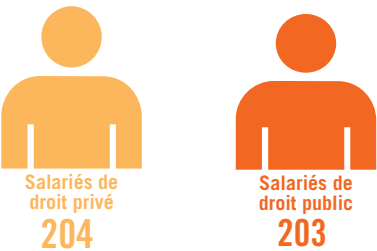
Répartition des nouvelles embauches



Répartition du personnel par catégorie

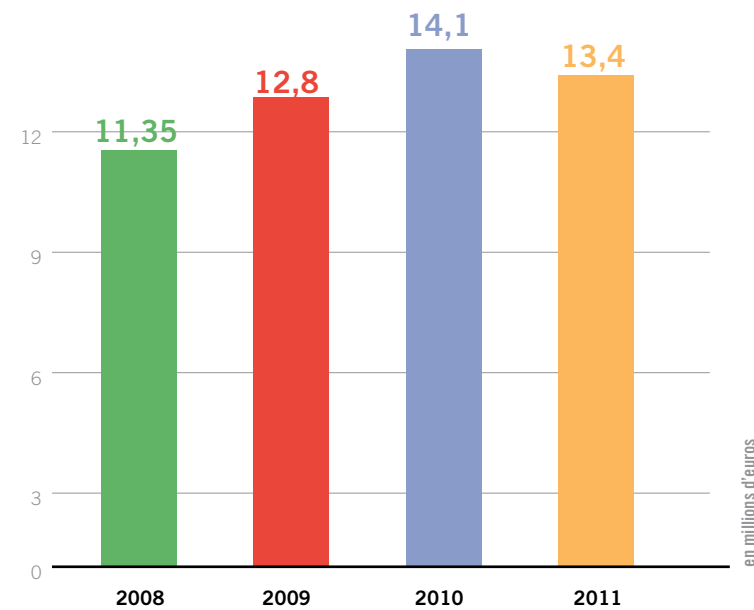


Répartition du personnel par statut



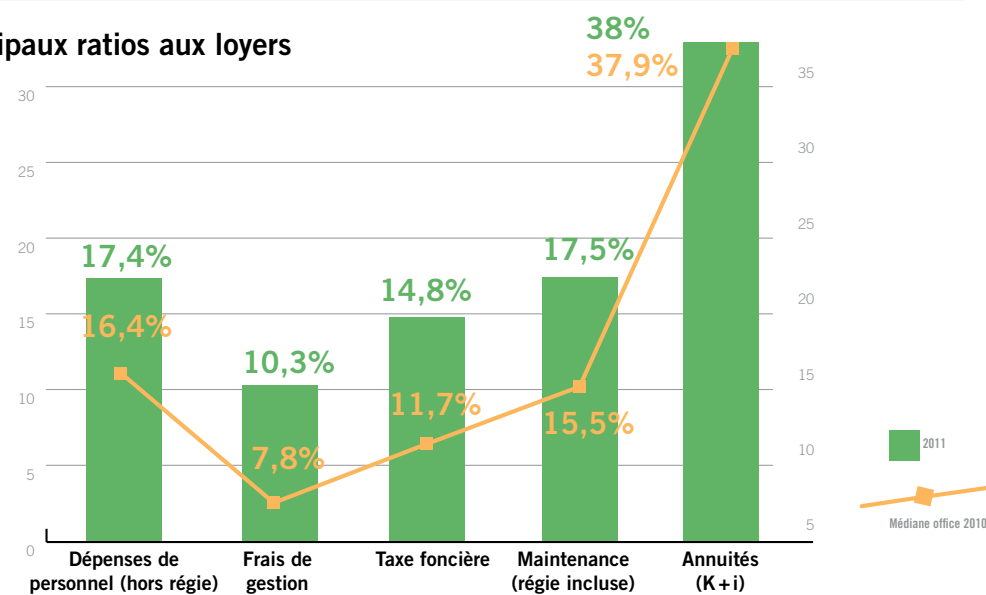
LES TRAVAUX D'ENTRETIEN

Évolution des dépenses de maintenance et de gros entretien

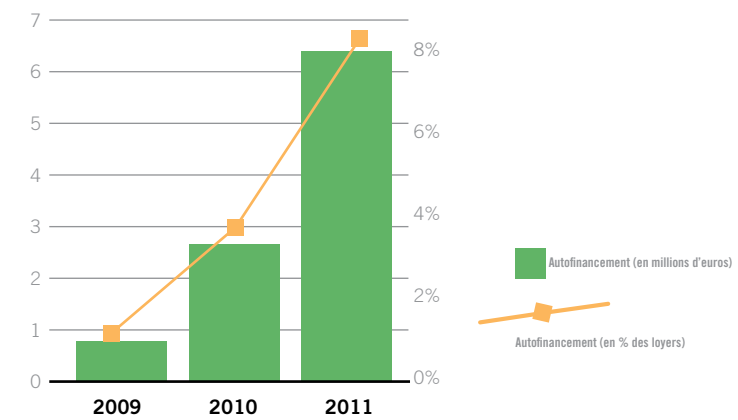


DES INDICATEURS DE GESTION

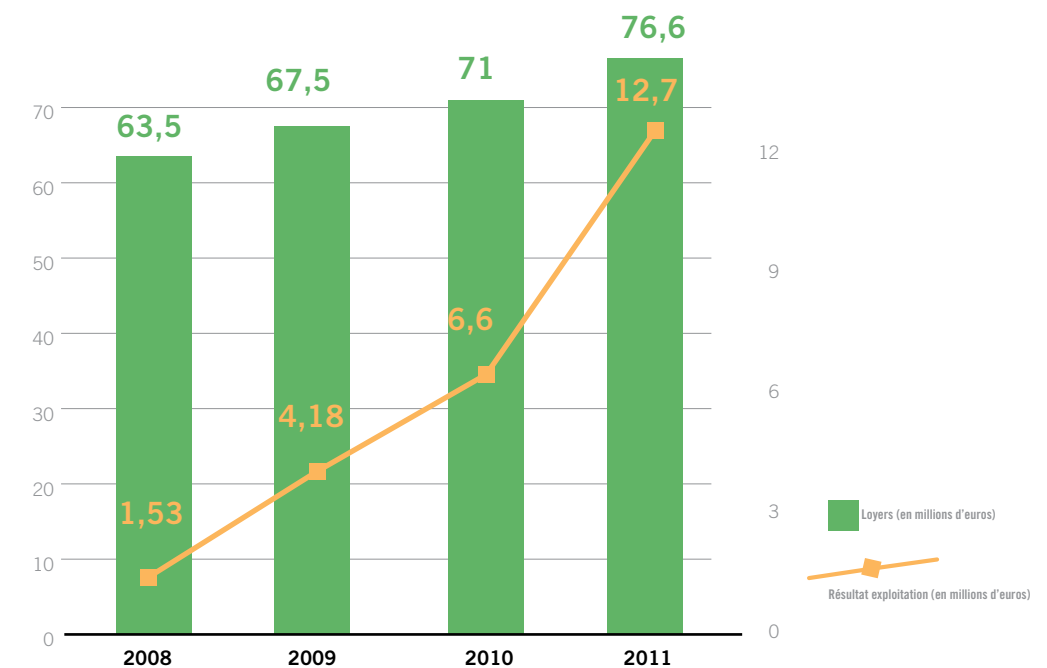
Les principaux ratios aux loyers



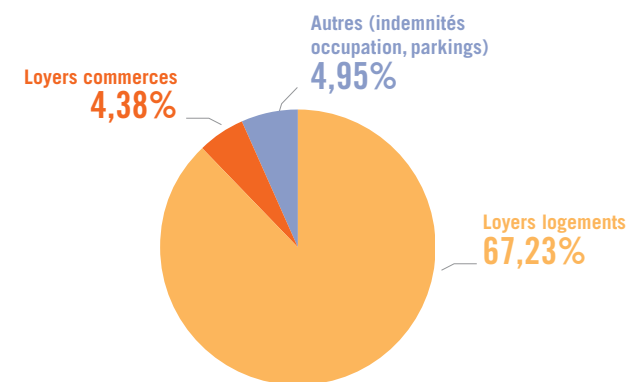
L'autofinancement



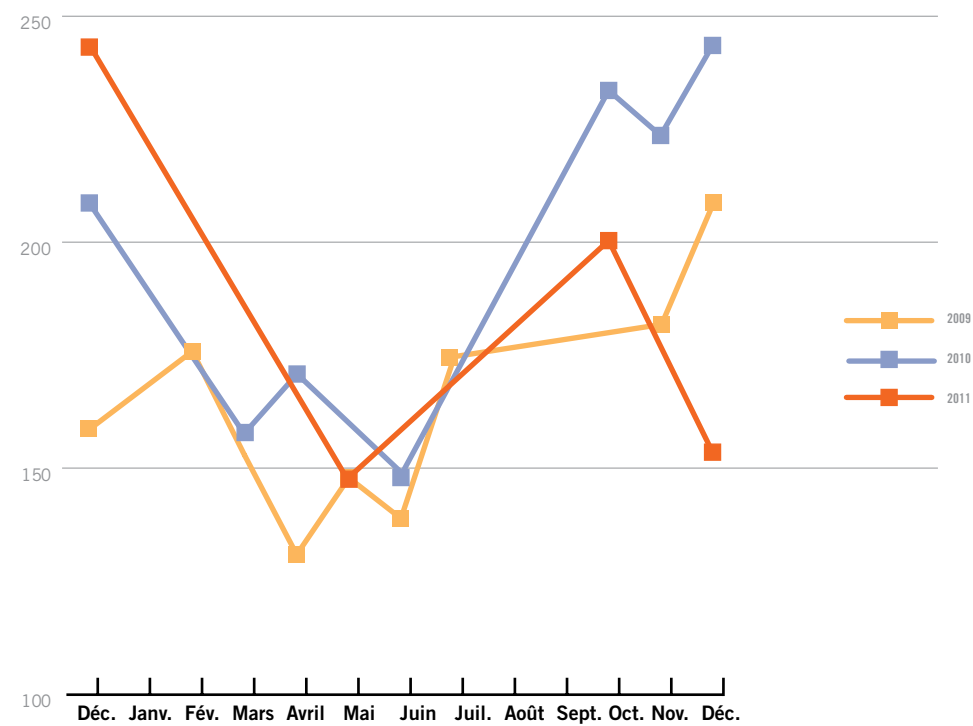
Évolution des loyers et du résultat d'exploitation de 2008 à 2011



Les recettes des loyers



Évolution du nombre de logements vacants



Office public de l'habitat
32-38 boulevard Jules-Guesde - 93204 Saint-Denis Cedex
Tél. : 01 48 13 61 00 - Fax : 01 48 13 61 06
www.oph-plainecommunehabitat.fr

