

RAPPORT
d'activités
2012

 Plaine
Commune
Habitat

Sommaire

2012

Les temps forts de 2012 page 8

2012 en chiffres page 10

La gouvernance page 12

L'organisation professionnelle page 14

1

PROPOSER
*un habitat
de qualité
pour tous*

Apporter une réponse pérenne
aux besoins de logements page 18

Être en continu à l'écoute des locataires page 20

2

S'ENGAGER DANS
*des projets
au cœur
du territoire*

Un organisme au cœur du territoire page 24

3

RENFORCER
*les compétences
& ressources
internes*

Les équipes au cœur du projet
de l'office page 30

Des engagements financiers tenus page 32

ÉDITO

Les HLM, un modèle économique et social avant-gardiste



Stéphane Peu
président

En 2012 les HLM ont eu cent ans. Un siècle (déjà) que ce modèle permet au plus grand nombre de disposer d'un toit à un loyer maîtrisé et à durée illimitée.

Ce modèle, tant décrié et malmené dans notre pays, est aujourd'hui envié par tous nos voisins européens subissant de plein fouet la crise économique. Au Portugal, en Grèce, en Espagne, où le logement social n'existe pas ou peu, les rêves de propriété vendus par des marchands de subprimes se sont transformés en cauchemar.

Chaque jour des centaines de familles sont expulsées de leur logement faute de ne pouvoir faire face aux mensualités dues aux banques. Dépossédées de leurs biens, endettées à vie, ces familles se retrouvent à la rue sans aucune solution alternative en raison de la confiance aveugle de leur pays faite au marché privé pour répondre à leurs besoins en logements.

LES HLM, UNE IDÉE NEUVE

C'est ainsi que notre modèle HLM – bien que centenaire – apparaît aux yeux de nos voisins comme une réponse innovante à la crise économique qu'ils traversent. Justes socialement et efficaces économiquement, nos HLM, que beaucoup pensaient dépassés, sont en réalité une idée neuve.



« Justes socialement et efficaces économiquement, nos HLM, que beaucoup pensaient dépassés, sont en réalité une idée neuve. »

Convaincu que les HLM vont revenir à la mode, notre office a été à l'initiative des célébrations du centenaire de la Loi Bonnevey donnant naissance aux offices municipaux et départementaux de HBM – ancêtre des HLM – pour notamment contribuer à redonner à ce modèle ses lettres de noblesses dans notre pays et réfléchir à son avenir.

Preuve s'il en fallait du profond attachement de Plaine Commune Habitat au logement HLM de qualité pour tous, notre office a poursuivi en 2012 son programme ambitieux de réhabilitation de son patrimoine avec près de 2 300 logements en chantier, en livrant notamment sa première opération de réhabilitation BBC de l'agglomération, ainsi que 160 logements nouveaux.

LA PAROLE À

Construire plus et mieux, un défi quotidien



Sébastien Longin,
directeur général
de Plaine
Commune Habitat

Au regard des cent ans du logement social célébrés en 2012, Plaine Commune Habitat a une courte histoire de sept années, mais elle s'inscrit parfaitement au travers de l'engagement pris dans les années 1910-1920, relayé par les collectivités territoriales, d'un grand service public du logement qui permette à nos concitoyens de se loger dans de bonnes conditions de confort, de qualité de vie et de service. Le bilan de l'année 2012 qui vous est présenté ci-après met en évidence le grand principe qui guide l'action de notre office au quotidien : associer la réponse quantitative aux besoins de logement des habitants de Plaine Commune à une offre diversifiée et de qualité, accessible au plus grand nombre.

UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Construire plus et mieux est une réponse simple en théorie, mais elle relève d'un défi au quotidien. Pour y répondre le mieux possible, nos engagements sont concrets. Qu'il s'agisse de construire, de réhabiliter, d'entretenir le patrimoine, d'attribuer les logements, de mettre en œuvre notre politique sociale, tous les pans de notre activité convergent vers une seule et même finalité : assurer notre mission d'intérêt général au plus près des habitants du territoire.



« L'histoire de Plaine Commune Habitat s'inscrit dans l'engagement d'un grand service public du logement qui permette à tous de se loger dans de bonnes conditions de confort, de qualité de vie et de service. »

L'IMPORTANCE DES PARTENAIRES

Nos actions et engagements ne sauraient se concrétiser sans nos partenaires : les collectivités locales, au premier rang desquelles notre collectivité de rattachement, la communauté d'agglomération Plaine Commune, les villes, les administrateurs, les représentants des locataires, les partenaires associatifs, institutionnels, financiers et de la construction, et, bien entendu, les locataires. Un bilan positif rendu possible également grâce aux salariés. Ce bilan est destiné et dédié à toutes les parties prenantes, partenaires comme salariés, qui constituent le fondement de notre organisme. Notre projet de plan stratégique – qui complète ce bilan réglementaire – nous permettra d'envisager de participer pleinement à l'avenir du logement social.

Les temps forts de 2012



FÉVRIER

- Inauguration de **110 logements à Aubervilliers.**
- Lancement des initiatives sur le centenaire du logement social.
- Signature de la **1^{re} Charte de bon voisinage** sur le quartier Hénaff, à Saint-Denis.

MARS

- Fin de la **réhabilitation des 50 logements** de la résidence du 76, route de Saint-Leu, à Villetaneuse.



AVRIL

- **Fin de la réhabilitation** des 317 logements des 30-40-50 Barbusse, à La Courneuve.
- **56 nouveaux logements** dans le quartier Sémard, à Saint-Denis, résidence Villa des Joncherolles.

MAI

- **Fête des voisins** et lancement, en interne, de la **Fête des voisins de bureau.**



JUIN

- Lancement du projet ACT : **Amélioration des conditions de travail.**

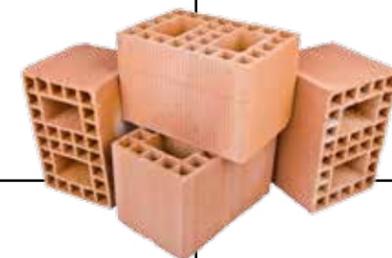


JUILLET / AOÛT

- Lancement du **projet de futur siège de Plaine Commune Habitat** à la Porte de Paris.
- Chantier international bénévole pour la **rénovation d'un local commun résidentiel.**
- Fin de la démolition des 23-25-27 Monmousseau, à Saint-Denis, dans le cadre du **projet de renouvellement urbain.**

SEPTEMBRE

- Fin de la **1^{re} réhabilitation BBC de 200 logements à Monmousseau,** à Saint-Denis.



OCTOBRE

- Résidentialisation des **espaces extérieurs** de la résidence Quai de la Marine, à L'Île-Saint-Denis.



NOVEMBRE

- Fin de la **réhabilitation des 430 logements** de la résidence Joliot-Curie, à Saint-Denis.
- Signature des **premiers Emplois d'avenir** en présence de Cécile Duflot, ministre de l'Égalité des territoires et du Logement.



DÉCEMBRE

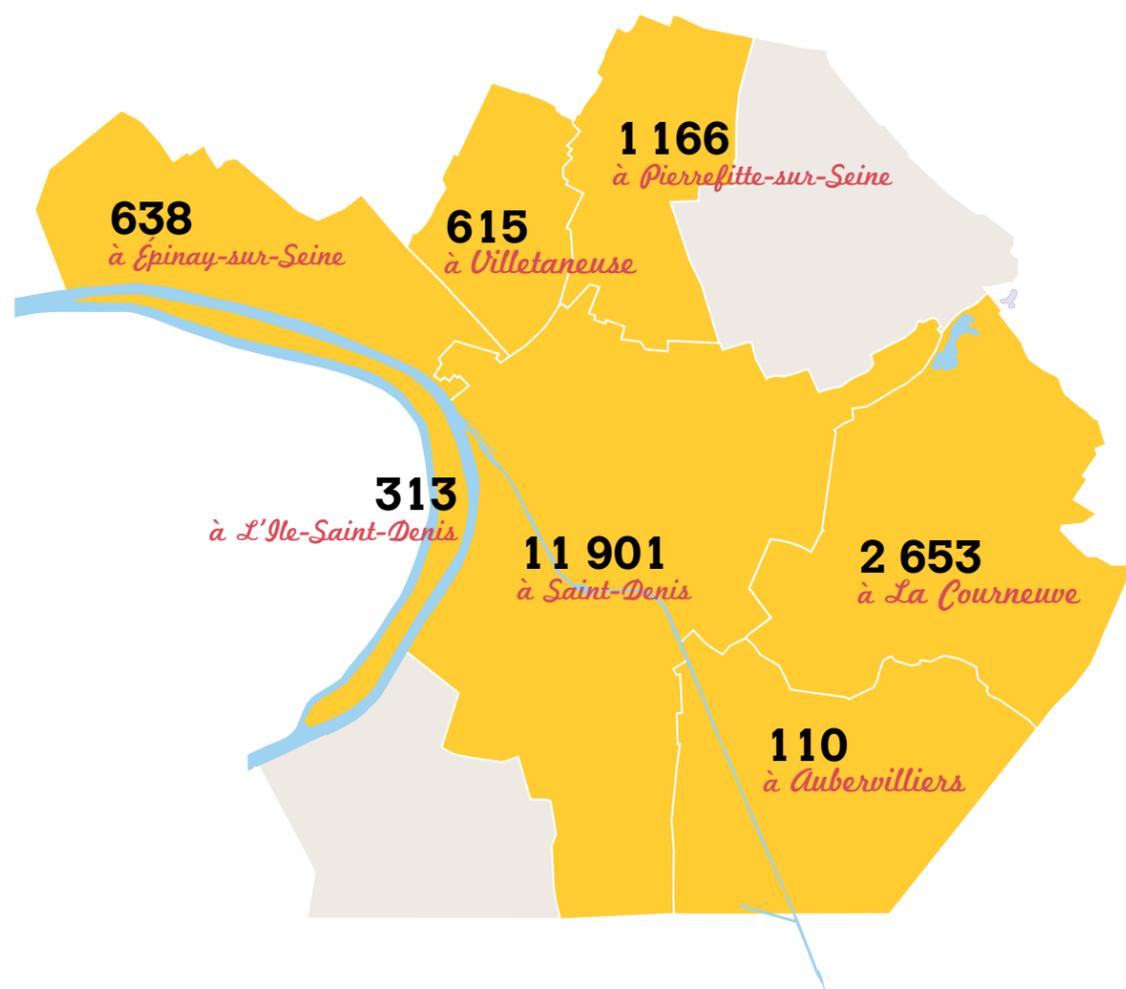
- Inauguration d'un **nouveau bureau de poste** dans le quartier Pleyel-Saint-Denis.
- Livraison de **58 logements** de la résidence Viva, à La Courneuve.
- Acquisition de **48 logements,** résidence Ortebout, à L'Île-Saint-Denis.



2012 en chiffres

17 396
logements gérés

sur **7 communes**
de l'agglomération Plaine
Commune dont :



1 116
logements
attribués

415
salariés

160
nouveaux
logements
livrés



12,1 millions d'euros
(soit 15% des loyers) consacrés à des
**travaux d'amélioration
et d'entretien**, soit 711 euros par logement



2 825
locataires rencontrés
par les travailleurs
sociaux de PCH
(2 755 en 2011
et 1 452 en 2010)

475
commerces
et locaux
professionnels



2 000
logements
en chantier de
réhabilitation

260
nouveaux
logements
neufs lancés



112,3
millions d'euros
de chiffre d'affaires

0,83%
de taux de
vacance moyen
(contre 1,02% en 2011)

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.

LE PRÉSIDENT

↳ Stéphane PEU

LE VICE-PRÉSIDENT

↳ Laurent RUSSIER

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, COMPOSÉ DE 27 MEMBRES

Le Conseil d'administration règle par ses délibérations la politique générale de l'office.

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| ↳ Stéphane PEU | ↳ Mireille WEIST |
| ↳ Laurent RUSSIER | ↳ Catherine FICHET |
| ↳ Michel BOURGAIN | ↳ Patrick BRECHOTTEAU |
| ↳ Djamel MOUHDINE | ↳ Anny FAIVRE |
| ↳ Christian PERNOT | ↳ Michel LANGLOIS |
| ↳ Bernard VINCENT | ↳ Amado HONORES |
| ↳ Arezki AMMI | ↳ Christian TRIGORY |
| ↳ Jacqueline REMACLE-BOURSAUD | ↳ Kola ABELA |
| ↳ Jean-Michel MILLIEZ | ↳ Claude MOREAU |
| ↳ François ELIA | ↳ Bruno LAMBERT |
| ↳ Maryse CARDON | ↳ Hamza HAMDİ |
| ↳ Gilles HENIQUE | |
| ↳ Michel HOEN | |
| ↳ François NIVET | |
| ↳ Pierre-Yves REBERIOUX | |
| ↳ Françoise CARAYON | |

LE BUREAU

Le Bureau reçoit délégation de compétence du Conseil d'administration, à l'exception de certains domaines qui lui restent propres, et règle par ses délibérations la vie de l'office.

- ↳ Stéphane PEU
- ↳ Laurent RUSSIER
- ↳ Christian PERNOT
- ↳ Michel BOURGAIN
- ↳ Jean-Michel MILLIEZ
- ↳ Gilles HENIQUE
- ↳ Kola ABELA
- ↳ Jacqueline REMACLE-BOURSAUD
- ↳ François NIVET

LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES (CAO)

La Commission d'appel d'offres est en charge de l'attribution des marchés par l'office et désigne les attributaires.

- ↳ Sébastien LONGIN
- ↳ Alain HAJJAJ
- ↳ François NIVET
- ↳ Gilles HENIQUE
- ↳ Arezki AMMI
- ↳ Claude MOREAU
- ↳ Djamel MOUHDINE
- ↳ Jean-Michel MILLIEZ
- ↳ Bernard VINCENT
- ↳ Hamza HAMDİ

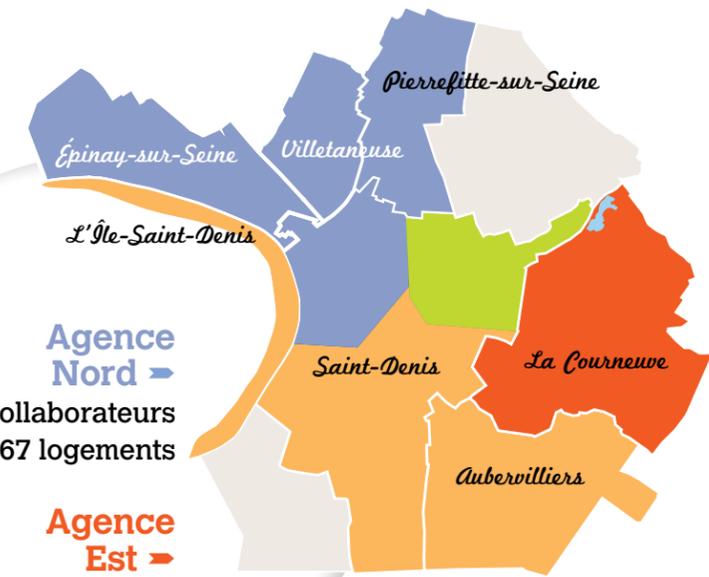
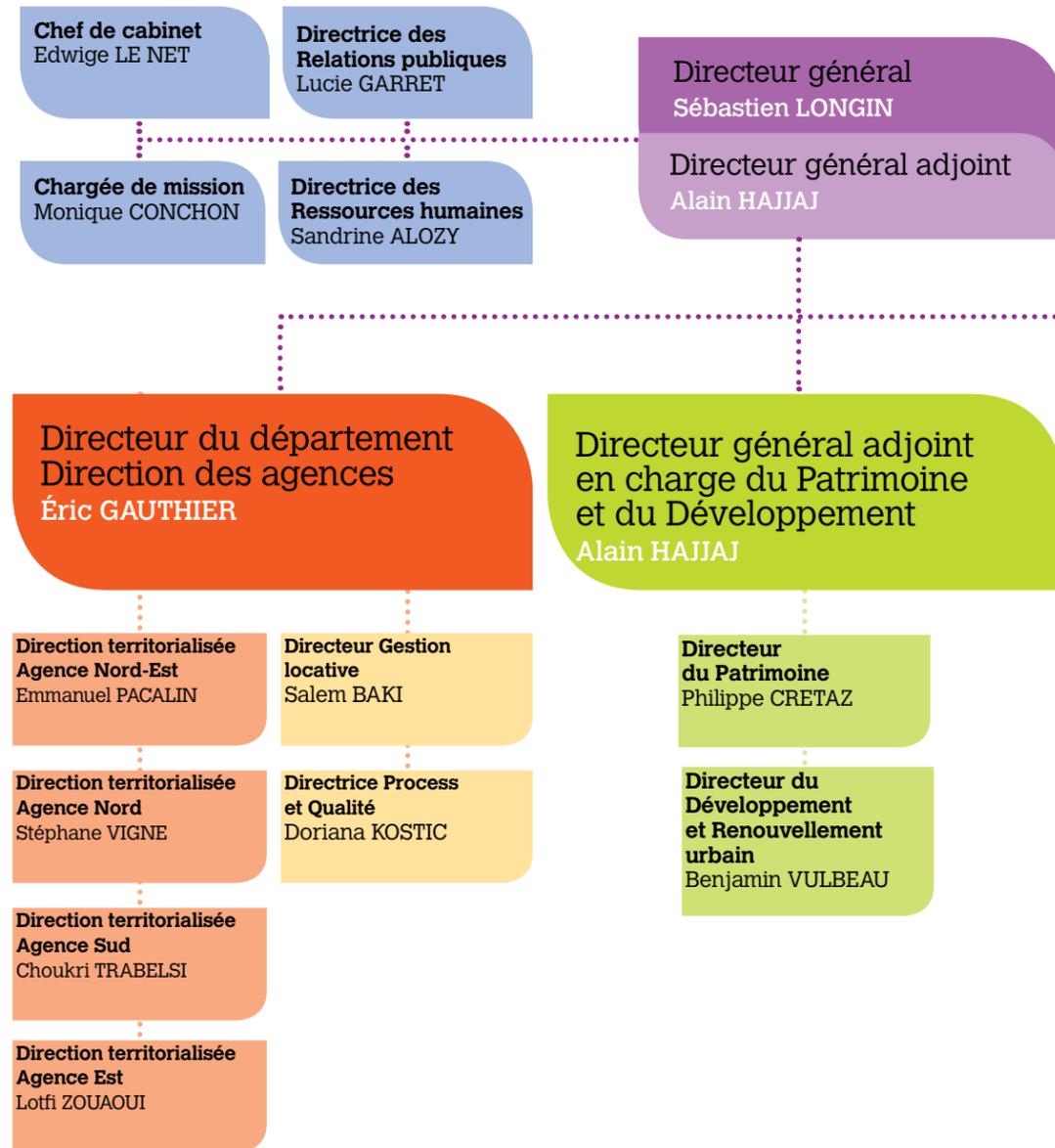
LA COMMISSION D'ATTRIBUTION LOGEMENT (CAL)

La Commission est chargée d'attribuer nominativement chaque logement vacant de Plaine Commune Habitat, selon des critères réglementaires et fixés par l'office.

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| ↳ Laurent RUSSIER | ↳ Jacqueline REMACLE-BOURSAUD |
| ↳ Maryse CARDON | ↳ Bruno LAMBERT |
| ↳ Christian PERNOT | ↳ Françoise CARAYON |
| ↳ Patrick BRECHOTTEAU | |

L'organisation professionnelle

Les équipes des 415 collaborateurs sont organisées autour de quatre départements et avec un maillage de quatre agences.



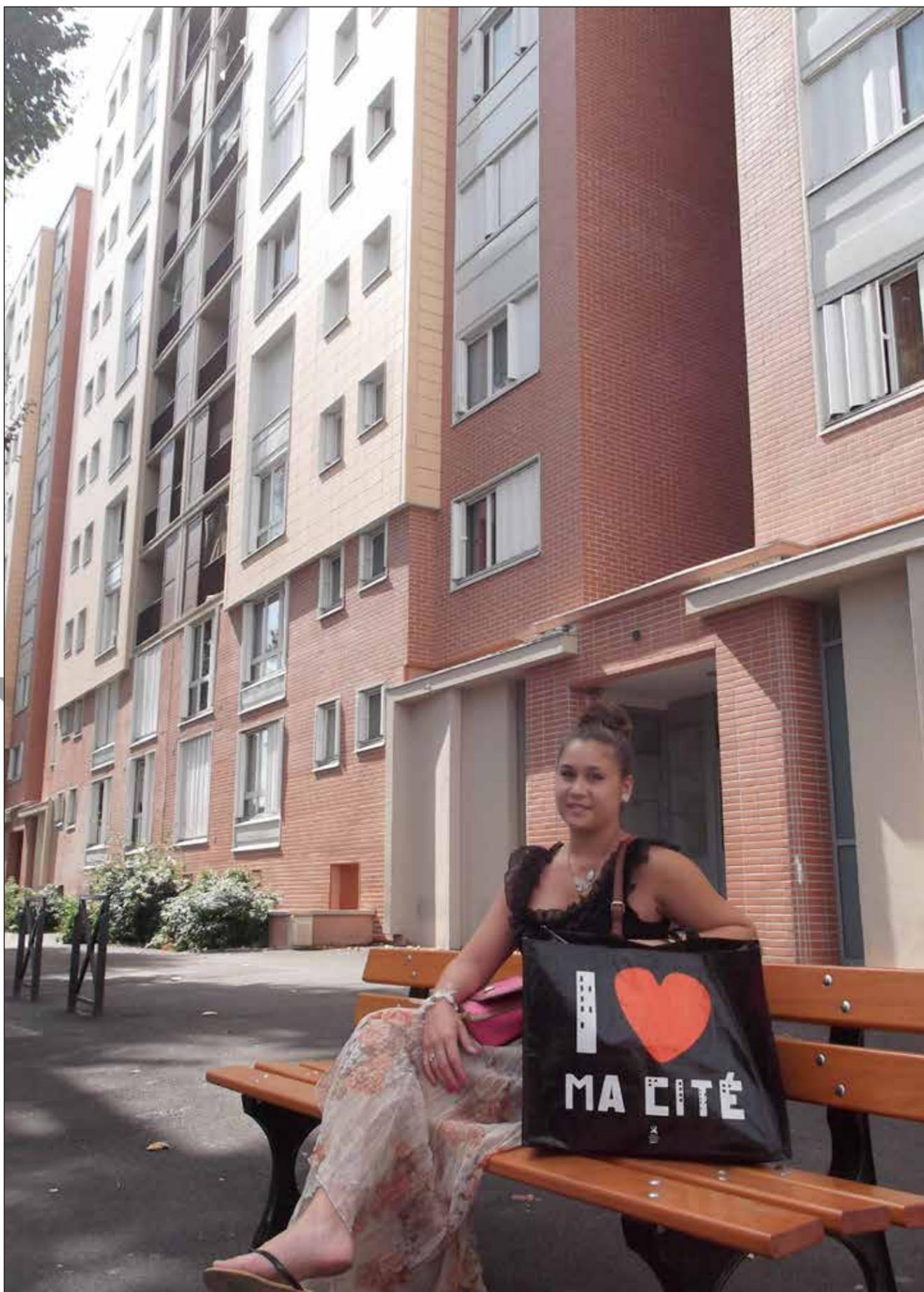
Agence Sud ➤
65 collaborateurs
4 731 logements

Agence Nord ➤
69 collaborateurs
5 167 logements

Agence Nord-Est ➤
74 collaborateurs
4 845 logements

Agence Est ➤
36 collaborateurs
2 653 logements





1
PROPOSER
*un habitat
de qualité*
pour tous

••• Le logement continue d'être une des premières préoccupations des Français. Dans un contexte de précarité accrue et d'inflation du prix des logements, Plaine Commune Habitat poursuit son rôle premier : apporter **une réponse pérenne aux besoins de logements** et louer un habitat de qualité via **une gestion responsable de son patrimoine**.



Apporter une réponse pérenne aux *besoins de logements*

Plaine Commune Habitat, premier bailleur du territoire, loge un habitant sur sept de l'agglomération. Sa responsabilité est donc grande pour proposer des réponses pérennes aux besoins de logements, en réalisant des attributions en toute transparence et dans un souci de bien-vivre des familles logées.

2 825
familles

suivies par l'Action sociale, soit + 2% par rapport à 2011

91% des
attributaires
vivent ou travaillent
sur le territoire

1 116
logements

attribués en 2012, dont plus de 40% concernaient des mutations et des décohabitations

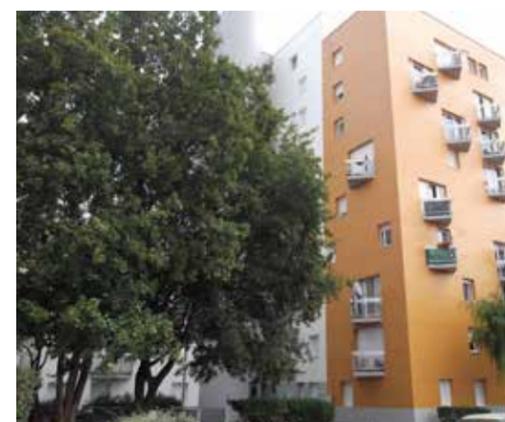
1 PROPOSER
un habitat
de qualité
pour tous

« Un logement plus grand dans un environnement plus calme. »

Après plusieurs années d'attente, l'office m'a enfin fait une proposition de logement. Je n'osais plus y croire tant l'attente a été longue. Avec mes trois enfants, nous avons demandé un logement plus grand dans un environnement plus calme. J'ai reçu une proposition sur un logement neuf de La Plaine Saint-Denis, une aubaine. Nous y sommes depuis quelques mois et c'est en quelque sorte une nouvelle vie qui commence.

Famille T., Saint-Denis

L'accès au logement pour tous, dans un esprit d'équité, est la première mission d'un bailleur social. Il s'agit de mettre à disposition du plus grand nombre des logements de qualité dans un contexte économique incertain pour de plus en plus de ménages. C'est pourquoi il est essentiel pour Plaine Commune Habitat de rechercher constamment à progresser en faveur de l'accès au logement pour tous et de favoriser la mixité dans les résidences. L'office se doit d'être un acteur innovant dans ce domaine compte tenu des enjeux qui caractérisent le territoire de Plaine Commune. Ce territoire connaît un fort développement économique, avec une croissance d'implantation d'entreprises inégalée et une population qui doit pouvoir en bénéficier, notamment avec une offre de logements correspondant aux besoins et qui permet le parcours résidentiel.



Des attributions au service du parcours résidentiel

L'année 2012 fut la première année de pleine activité pour la direction des Politiques locatives, avec d'importantes réalisations autour de quatre axes :

- ⊗ favoriser la mobilité résidentielle des locataires, soit + 3% de mutations par rapport à 2011,
- ⊗ contribuer au logement des salariés des entreprises de l'agglomération et aider au rapprochement domicile/travail,
- ⊗ lutter contre la vacance, avec un niveau historiquement bas : 0,83% de vacance et une durée moyenne de deux mois,
- ⊗ mettre en œuvre le droit au logement pour tous en respectant la mixité sociale.

Olivier FADAT, responsable des attributions

Un suivi sur mesure des locataires

Cette année a connu un accroissement des familles suivies par les travailleurs sociaux de l'office. De nouvelles actions de prévention pour prévenir les impayés dès la dette naissante ont été mises en place, avec un travail transversal impliquant les chargés d'attribution, les chargés de contentieux, les chargés de gestion locative et sociale et les travailleurs sociaux en agences, mais aussi au domicile des locataires. Un travail qui va au-delà de la seule problématique du logement. Cet accompagnement transverse et au cas par cas porte ses fruits puisqu'en 2012 Plaine Commune Habitat parvient à faire face aux difficultés grandissantes des locataires du parc HLM, dues à la crise économique et sociale : au nombre croissant de familles suivies correspond une stagnation de la dette des locataires présents, alors que la tendance nationale est à la hausse.

Nassira ABBAS, directrice Action sociale et contentieuse

1 PROPOSER un habitat de qualité pour tous

9 opérations de réhabilitation, soit plus de 2 300 logements en cours de travaux.

Le projet Decli'Q, amélioration de la qualité de service, ce fut en 2012 :

- un temps de présence sur le terrain multiplié par quatre pour l'encadrement de proximité,
- 1/3 des dépenses d'entretien courant engagé par les agences,
- un temps de traitement des réclamations diminué de 20%,
- un renouvellement complet des outils de nettoyage,
- 90% du personnel formé aux techniques de nettoyage.

Être en continu à l'écoute des locataires

Une nouvelle dynamique d'amélioration de la qualité de service

Avec Decli'Q, c'est une nouvelle dynamique d'amélioration de la qualité de service qui a été engagée et dont les effets devraient être pleinement ressentis en 2013, avec l'appui d'autres projets en cours : le projet d'informatisation des loges dont le déploiement débutera en 2013, les règles de remplacement des gardiens absents réexaminées pour une définition claire en 2013, la définition des tâches d'accueil des locataires, le traitement administratif réalisé par les gardiens, etc.

Éric GAUTHIER, directeur département Agences

Pour Plaine Commune Habitat, la qualité de la gestion quotidienne des sites est au centre de sa mission et s'impose comme une pierre angulaire de son développement.

Des évolutions importantes ont été conduites en 2012 pour apporter une amélioration de la qualité de service au quotidien avec le projet dit « Decli'Q », axé, dans un premier temps, sur une exigence de qualité pour l'entretien des sites. Mais cette dynamique d'amélioration doit très prochainement connaître des prolongements en faveur de l'accueil du public, de la réactivité des réponses aux locataires et du développement des relations avec ces derniers. Un travail de professionnalisation et de structuration du métier de gardien doit également permettre de conforter le rôle central occupé par ces acteurs de proximité.

L'amélioration de la qualité de service au quotidien, c'est également assurer une maintenance et un entretien technique du bâti irréprochables. C'est pourquoi l'office fait des efforts considérables pour rénover et améliorer son parc et porte une attention particulière au confort de vie des locataires.



→ Un travail de dialogue et de concertation mené avec les locataires.

Une gestion ambitieuse du patrimoine

Plus qu'assurer l'entretien courant du patrimoine – un impératif de sécurité et de qualité – Plaine Commune Habitat engage une politique d'amélioration ambitieuse de son patrimoine pour anticiper les besoins des locataires et les nouvelles normes de confort des logements, à un rythme exceptionnel en termes de lancement de chantiers en 2012.

Un nombre exceptionnel de réhabilitations

2012 fut une année d'intense mobilisation pour un nombre record d'opérations de réhabilitation. Ces réhabilitations concernent L'Îlot du Bocage à L'Île-Saint-Denis, 8-Mai-45 et Les Joncherolles à Pierrefitte-sur-Seine, Verlaine, Salengro et Waldeck-Rochet à La Courneuve, Ozanam à Villetaneuse, Paul-Éluard, Colonel-Fabien et Les Cosmonautes à Saint-Denis. Elles permettent d'intervenir aussi bien sur l'enveloppe extérieure des bâtiments que sur les logements et les parties communes. Il s'agit d'interventions lourdes, de plusieurs mois, auxquelles Plaine Commune Habitat associe étroitement les locataires afin qu'ils s'expriment sur le choix définitif des travaux et soient informés et impliqués tout au long du chantier.

Philippe CRETAZ, directeur Patrimoine

Une priorité donnée aux économies d'énergie

Toutes les activités de l'organisme ont intégré les enjeux de développement durable.

Cela se traduit par :

- ⊗ La recherche de solutions techniques garantissant une réduction maximale des consommations d'énergie dans les programmes de réhabilitation qui visent désormais la labellisation BBC.
- ⊗ La certification Cerqual pour chaque projet de construction et de réhabilitation.
- ⊗ L'ambition partagée par les équipes du Patrimoine et du Développement social et urbain de donner les moyens aux locataires de réduire leur consommation énergétique tout en bénéficiant d'un niveau de confort à moindre coût, avec notamment :
- ⊗ l'installation et la mise en service de la télésurveillance des installations de chauffage pour pouvoir mieux suivre en temps réel les évolutions de consommation sur le patrimoine,
- ⊗ une implication dans le renouvellement de la délégation de service public de la gestion de l'énergie calorifique,
- ⊗ l'installation dans tous les logements de compteurs d'eau individuels,
- ⊗ de nombreux travaux d'isolation,
- ⊗ l'organisation d'ateliers de sensibilisation à l'utilisation des nouveaux équipements.

Mourad ALLALI, responsable Énergie



2

S'ENGAGER DANS
des projets
au cœur du
territoire

••• Plaine Commune Habitat, premier bailleur de l'agglomération, est un organisme de taille importante qui sait toutefois prendre en compte les spécificités des territoires et connaît l'importance d'une gestion à l'écoute et au plus près des locataires.



→ Résidence neuve Front de Parc à Saint-Denis.

Un organisme au cœur *du territoire*

Depuis sa création, en 2005, Plaine Commune Habitat contribue activement au développement de l'habitat social sur le territoire de Plaine Commune et entend jouer pleinement son rôle dans la dynamique de reconquête urbaine et de solidarité territoriale auxquelles s'attelle l'agglomération. Il s'agit pour l'organisme d'établir une relation de confiance avec les décideurs et ses partenaires locaux en accompagnant la stratégie de développement, en demeurant un acteur clé du renouvellement urbain, en s'insérant dans les coopérations et synergies locales et en participant au développement d'une économie sociale et solidaire.

2 S'ENGAGER DANS des projets au cœur du territoire

160
logements
neufs livrés

380
logements
à l'étude

45
logements
acquis

UNE NOUVELLE OFFRE DE LOGEMENTS QUI ACCOMPAGNE LES AMBITIONS DE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Si plusieurs opérations neuves représentant au total 160 logements supplémentaires ont été livrées en 2012, le carnet de commande des projets s'est également développé avec des faisabilités nouvelles sur des opérations à la Courneuve et Saint-Denis, dont certaines sont susceptibles d'accompagner des parcours résidentiels diversifiés pour répondre aux difficultés d'accès au logement des jeunes et à l'allongement de la durée de vie. L'accroissement de l'offre de logements sociaux passe par des constructions neuves, mais également par des acquisitions-améliorations dont une a été finalisée fin 2012 – la résidence Ortebout, composée de 50 logements, à L'Île-Saint-Denis –, et d'autres sont en cours d'étude. Parallèlement, Plaine Commune Habitat s'est attelé en 2012 à rechercher des partenariats avec d'autres acteurs du logement pour construire plus, mieux, et de manière diversifiée. Le résultat de ces réflexions : la création d'une Société anonyme de coordination en 2013, BâtiPlaine, pour construire ensemble sur le territoire de Plaine Commune avec l'objectif d'augmenter fortement le rythme annuel des constructions et répondre aux ambitions territoriales inscrites dans le Contrat de développement territorial.

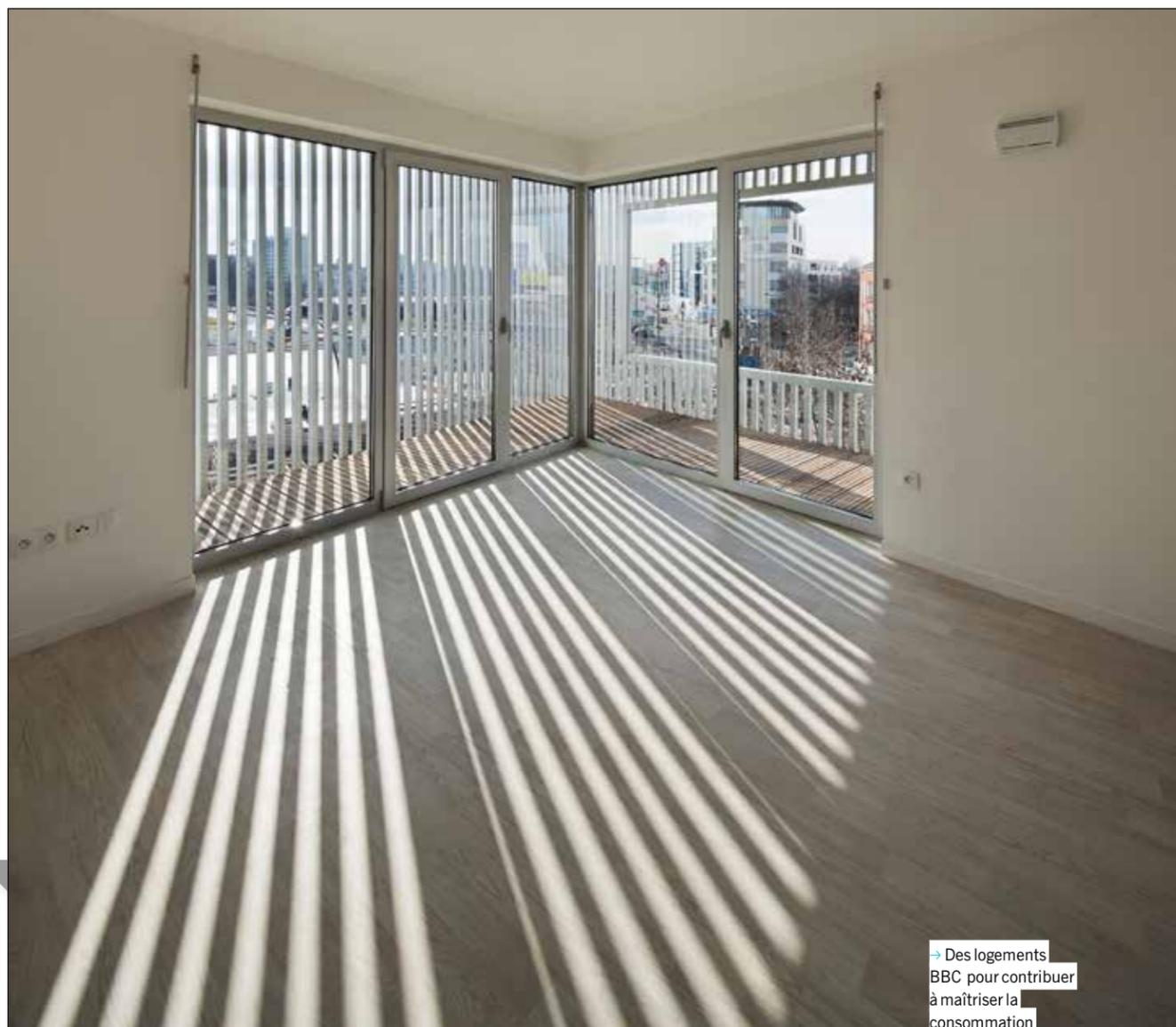


→ Une politique de renouvellement urbain pour accroître et améliorer l'offre de logements.

UN ACTEUR CLÉ DU RENOUVELLEMENT URBAIN

À l'aune du bilan des réalisations des programmes de l'Anru 1, l'office peut s'enorgueillir d'être à l'initiative de près de 15% des investissements totaux sur les projets de rénovation urbaine. Concrètement, grâce à l'Anru, Plaine Commune Habitat aura :

- davantage construit : 806 constructions neuves, contre 477 démolitions,
- fortement réhabilité : 4 627 logements au total,
- et aura lancé une dynamique de résidentialisation comprenant la reprise des réseaux, la différenciation entre espaces publics et espaces privés, une réfection de l'éclairage, des enrobés et des éléments paysagers, sur un périmètre total de 2 592 logements.



→ Des logements BBC pour contribuer à maîtriser la consommation énergétique.

LA MISE EN PLACE DE COOPÉRATIONS FORTES AVEC LES ACTEURS LOCAUX

Pour être au plus près des acteurs locaux, anticiper les enjeux de proximité et être un acteur prépondérant dans les coopérations et les synergies locales, Plaine Commune Habitat développe un faisceau d'initiatives originales et concrètes sur le terrain, comme :

- les **ateliers de sensibilisation** à l'utilisation de nouveaux matériels, au tri sélectif, à la propreté ou à l'entretien des espaces verts,
- des **projets en faveur du vivre-ensemble**, avec plusieurs événements durant l'année qui donnent la possibilité, pour les équipes de proximité et les ami-

cales, de favoriser des liens privilégiés avec les locataires et dynamiser les liens sociaux, avec comme point d'orgue l'initiative Immeubles en fête,

- un **soutien partenarial** à des activités d'autres acteurs de proximité pour les fêtes de quartier,
- un travail de dynamisation du **Fonds d'initiative des amicales de locataires (FIA)** : l'usage de ce fonds, destiné aux financements de projets et d'actions au bénéfice de l'ensemble des locataires d'une résidence, est suivi par une commission semestrielle organisée et pilotée par le Développement social et urbain (DSU) en présence d'administrateurs représentant les locataires.

2 S'ENGAGER DANS des projets au cœur du territoire



→ Des partenariats avec les collectivités pour améliorer les espaces extérieurs.

→ Favoriser l'insertion professionnelle.



→ La résidence « Les Clos » à La Courneuve fête sa première année.

« Installer une vraie dynamique dans le quartier. »

Plaine Commune Habitat est à nos côtés et ne se contente pas de proposer des logements. Ensemble, nous parvenons à installer une vraie dynamique dans le quartier. Celui-ci a subi de nombreuses transformations ces dernières années, réhabilitations, constructions, démolitions, cela a entraîné de forts mouvements du voisinage, et pourtant les actions en faveur du lien social et du bien-vivre sont aussi nombreuses, se diversifient, et à chaque fois nous pouvons compter sur l'appui de notre bailleur.

Roselyne LE FLOCH, présidente d'amicale, quartier Sémard à Saint-Denis

Des actions de développement social et urbain innovantes

2012 a été marqué par :

- la mise en place d'une charte de voisinage sur le quartier Sémard-Saint-Denis, résultat d'un travail participatif avec l'amicale et les habitants,
- le « Cabaret pour s'entendre », qui a touché près de 200 personnes sur les différentes représentations organisées sur l'année,
- un chantier international qui a permis d'accueillir quinze jeunes volontaires venus des quatre coins du monde afin d'allier initiation au théâtre et travaux de réfection d'un LCR,
- le projet MédiaTerre à Cosmonautes, en partenariat avec la Ville de Saint Denis, qui consiste à sensibiliser et accompagner des familles de la cité Les Cosmonautes à l'adoption d'éco-gestes autour des quatre thématiques suivantes : eau, déchets, énergie et consommation responsable.

Houria BOULASSEL, directrice du Développement social et urbain



3

RENFORCER
*les compétences
& ressources
internes*



••• Pour contribuer à la pleine réussite des ambitions de l'office, les salariés peuvent bénéficier d'un accompagnement, de formation pour contribuer à l'amélioration des conditions de travail et à la professionnalisation des savoir-faire.



Les équipes au cœur du projet de l'office

Les équipes de l'office sont au cœur de notre réussite pour développer notre activité en réponse aux attentes fortes de notre territoire, apporter une réponse de qualité aux sollicitations de nos locataires et leur offrir au quotidien des conditions de vie satisfaisantes, répondre aux demandeurs de logement et à nos partenaires de manière efficiente.

En 2012, nous avons engagé l'important projet du bien-être au travail : la volonté de l'office est de tout mettre en œuvre pour que les conditions de travail, au sens le plus large, soient une préoccupation constante de tous les acteurs de l'entreprise publique, gage d'un épanouissement personnel et d'efficacité professionnelle.

Facteur essentiel et stratégique de la performance de Plaine Commune Habitat, la politique de ressources humaines s'articule autour d'un dialogue social continu. Grâce à une politique de recrutement rigoureuse et volontaire, au développement de la formation professionnelle, avec un engagement en faveur de l'amélioration des conditions de travail, les équipes sont encouragées à être actrices de leur parcours professionnel.

3 RENFORCER les compétences & ressources internes

415 salariés
soit **23,81** emplois pour 1 000 logements gérés

4 agences
70 loges
200 gardiens & agents d'entretien

UNE ANNÉE FORCE POUR LE DIALOGUE SOCIAL

2012 a été marquée par la poursuite d'un dialogue social intense et constructif avec les partenaires sociaux pour anticiper et préparer l'évolution de l'organisme. **Un dialogue social continu qui vise à associer le plus étroitement possible les salariés à la bonne marche et au développement de Plaine Commune Habitat et dont le lancement du projet ACT (Amélioration des conditions de travail) a été l'un des points d'orgue, en partenariat avec l'Union sociale pour l'habitat pour la création d'un guide sur la pénibilité des métiers de proximité.**

LE PROJET ACT C'EST :

- un plan d'actions pluriannuel **élaboré avec les partenaires sociaux** autour des conditions de travail, des questions relevant de la santé et de la sécurité des salariés,
- une approche volontariste **dépassant le cadre réglementaire** (pénibilité) pour englober les risques psycho-sociaux,
- une démarche en partenariat avec l'Union sociale pour l'habitat dans le cadre de la création du **Guide pénibilité : Plaine Commune Habitat est site pilote,**
- un **plan d'actions détaillées** (diagnostics de situation de travail, livret de consignes de sécurité, groupes de parole, conseils en ergonomie, formation des managers...).

→ Des outils de travail renouvelés et des formations auprès des gardiens font partie des clés du projet ACT.



Plaine Commune Habitat, 1^{er} bailleur de France à signer des Emplois d'avenir dès 2012

Plaine Commune Habitat s'est engagé dès le mois de septembre 2012 dans le dispositif des Emplois d'avenir, selon les principes suivants :

- ⊗ Donner un coup de pouce à l'**accès à l'emploi des jeunes** sur des métiers porteurs de réelles perspectives d'emplois.
- ⊗ Développer des **activités nouvelles au bénéfice direct des locataires**, afin notamment :
 - de développer les liens entre les locataires,
 - d'accompagner les locataires dans leur rôle d'acteurs des enjeux environnementaux.
- ⊗ Mettre en place le dispositif **sans impact financier direct ou indirect sur les locataires**, et donc sur la masse salariale globale de l'organisme.

Au vu de ces trois principes, une première vague de recrutements est en cours : 5 gardiens, 2 assistants administratifs, 1 technicien régie, 2 à 3 médiateurs travaux-développement durable et 1 développeur réseaux locataires.

Noémie GRIESBACH, chargée de recrutements

→ Un chiffre d'affaires en constante amélioration qui permet de dégager des fonds propres supplémentaires.



Des engagements financiers tenus

L'activité de l'office s'inscrit depuis plusieurs années dans un contexte économique et financier difficile, à la fois pour les locataires, mais aussi pour le secteur du logement social. Pour autant, le bilan financier pour 2012 s'inscrit dans le prolongement des exercices précédents avec, depuis 2009, une tendance constante à l'amélioration du résultat global de l'office et que l'on retrouve dans le niveau de l'autofinancement.

L'exercice 2012 permet, pour la première année, de dégager un autofinancement supérieur à 10% des loyers. Cet autofinancement servira au financement des objectifs de développement et d'amélioration de l'habitat de l'office et du Plan stratégique de patrimoine (PSP). Cette amélioration de l'autofinancement est une nécessité impérieuse pour les prochaines années. Elle s'appuie sur des éléments importants, avec notamment :

- une évolution positive des produits locatifs, en hausse de près de 2,5% par rapport à 2011, grâce notamment à

l'effet des livraisons de logements neufs ;

- une nouvelle baisse de la vacance conjoncturelle, qui se situe en moyenne à 0,83% du parc sur l'année 2012 contre 1% en 2011. Ce niveau de vacance permet donc de dégager des produits locatifs complémentaires ;
- une baisse du stock des dettes locatives (avant provisionnement) à 21,8 M€ contre 22,6 M€ alors même que les produits locatifs et les provisions de charges locatives ont progressé de 3 M€ entre les deux exercices ;
- une maîtrise collective des principaux postes de dépenses, notamment sur les frais de gestion, les dépenses de maintenance et la taxe foncière sur les propriétés bâties ;
- un niveau d'endettement maîtrisé, avec 24 K€/logt. Ce niveau reste en outre compatible avec les équilibres financiers à long terme de l'office dans la mesure où les annuités représentent 34,5% des loyers ;
- une évolution contenue des charges locatives (hors augmentation de périmètre), couvertes à 96% par les provisions facturées.



Des résultats robustes avec :

Loyers : 78,5 M€ (+2,5% par rapport à 2011)

Résultat : 9,4 M€ (6,75 M€ en 2011, soit une progression de + 39%)

Autofinancement de 10,1% (7% en 2011)

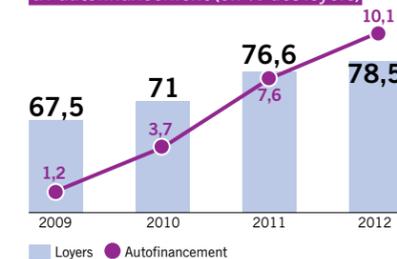


→ Un niveau d'entretien du patrimoine qui ne cesse de progresser.

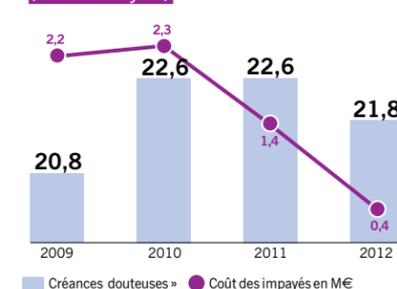
Dépenses aux loyers et comparées, rapportées à la moyenne des offices en 2011 (en % des loyers)



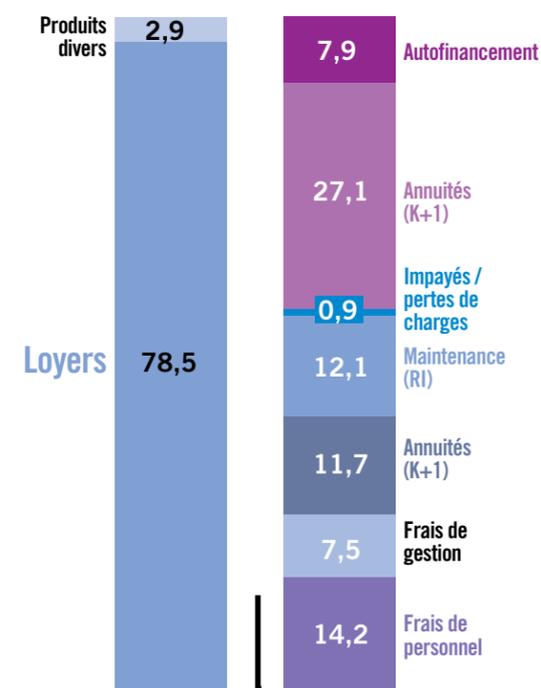
Évolution des loyers en M€ rapportée à l'autofinancement (en % des loyers)



Évolution des impayés 2009/2012 (en % des loyers)



Constitution de l'autofinancement courant 2012 (en M€)





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

