



→ Rapport
d'activité
2010

Plaine
Commune
Habitat



SOMMAIRE

Interview, Stéphane Peu, président	p. 4
La gouvernance	p. 6
Le conseil d'administration	p. 7
Interview, Martine Flamant, directrice générale et Alain Hajjaj, directeur général adjoint	p. 8
L'organisation des équipes professionnelles	p. 10
Les faits marquants	p. 12
2010 en chiffres	p. 14

➔ **1 Nos actions pour l'équilibre social du territoire** p. 16

Répondre aux besoins de logements	p. 18
Développer la cohésion sociale	p. 20
Agir pour la tranquillité	p. 24
S'impliquer dans la dynamique de renouvellement urbain	p. 26

➔ **2 Nos engagements pour un développement urbain durable** p. 28

Proposer un cadre et un confort de vie durables aux locataires	p. 30
Sensibiliser les locataires aux enjeux environnementaux	p. 34
Réduire les dépenses d'énergie	p. 37

➔ **3 Nos exigences face à nos responsabilités économiques** p. 38

Conduire une gestion de proximité responsable	p. 40
S'assurer de la qualité d'entretien du bâti	p. 42
Être à la hauteur du rang de premier investisseur du territoire	p. 44

➔ **4 Nos atouts humains** p. 46

Promouvoir l'équité et la diversité dans l'emploi	p. 48
Améliorer les conditions de travail pour un meilleur service	p. 50

Épilogue	p. 52
-----------------	-------

Stéphane Peu, président

Les HLM : un outil précieux à défendre et développer



Si vous deviez ne retenir qu'un fait marquant de l'année 2010, quel serait-il ?

Une grande bataille que nous avons gagnée pour le territoire de Plaine Commune et le patrimoine de Plaine Commune Habitat est l'exemption de nos locataires du surloyer et ce, pour une durée de six ans. La loi Boutin, qui aurait conduit un nombre important de ménages à quitter l'habitat social à cause de l'abaissement des plafonds de ressources, est inopérante sur notre territoire. Je m'en réjouis pour la diversité sociale et le vivre ensemble. Le logement social ne doit pas être réservé qu'aux catégories de personnes les plus modestes mais au contraire rester accessible à

l'ensemble des ménages qui n'ont que le revenu de leur travail pour vivre. C'est une vision du logement social que nous comptons faire perdurer sur notre territoire populaire et que j'ai porté à plusieurs reprises auprès du secrétaire d'Etat au Logement, Monsieur Apparü.

Vous avez initié une action conjointe et inédite avec d'autres offices publics au cours de l'année. Cette solidarité entre organismes va t-elle se poursuivre ?

La loi Boutin obligeait les bailleurs sociaux à contractualiser avec l'Etat via les Conventions d'Utilité Sociale (CUS) sur un certain nombre d'objectifs avant le 30 juin 2010. Cependant, alors que nous étions prêts à signer, l'Etat a revu les règles du jeu en annonçant une ponction de 240 millions d'euros sur les bailleurs sociaux visant à mieux répartir les ressources entre organismes et faciliter la construction de logements dans les zones tendues. Si l'ensemble du monde HLM a décrié la mise en place de cette ponction en arguant que la solidarité nationale était remplacée par une solidarité entre locataires ; en Seine-Saint-Denis, nous avons décidé de rassembler nos forces afin de porter haut et fort nos revendications. Nous avons exprimé à plusieurs reprises au Préfet que notre département devait être regardé de manière différente que les autres au regard de ses spécificités sociales, économiques et de ses besoins en matière de logement. Nous avons



« Le grand enjeu de demain réside dans l'accompagnement des locataires qui souffrent d'une crise économique sans précédent et pour qui nous sommes généralement le premier interlocuteur. »

unanimement déclaré que nos CUS étaient caduques tant que l'Etat ne nous donnait pas l'assurance de recevoir les ressources adéquates pour remplir nos objectifs. Nous exigeons une contractualisation équilibrée et juste pour notre territoire. J'appelle de mes vœux que cette solidarité entre organismes se poursuive sur les sujets à venir car nous sommes toujours plus fort à plusieurs que seul, surtout compte tenu du désengagement de l'Etat dans tous les domaines du service public.

Comment l'office public Plaine Commune Habitat entend répondre aux grands enjeux qui l'attendent ?

Les besoins en logement sociaux étant toujours aussi importants sur le territoire, l'office doit être au rendez-vous pour répondre à la demande sociale. Depuis six ans, nous avons un rythme d'environ

deux cent livraisons neuves par an et c'est un objectif que nous maintiendrons coûte que coûte malgré les atteintes au financement du logement social. A cette fin, nous devons continuer à batailler sur le front des financements auprès de l'Etat mais aussi d'Action Logement (ex 1% logement) via les collecteurs des entreprises qui s'installent sur le territoire. Nous allons d'ailleurs signer prochainement une convention d'objectifs avec Plaine Commune afin de faciliter la réalisation des opérations de construction. Enfin, le grand enjeu de demain réside dans l'accompagnement des locataires qui souffrent d'une crise économique sans précédent et pour qui nous sommes généralement le premier interlocuteur. Il s'agit des problèmes du quotidien mais aussi d'assurer que les liens avec les autres services publics sont bien en place. C'est là aussi que se situe notre mission sociale.

La gouvernance

Plaine Commune Habitat, outil au service de la politique d'habitat de l'agglomération Plaine Commune, est doté d'une gouvernance élargie qui cherche à tenir compte de la diversité de ses territoires. L'organisme a pour ambition de couvrir les thématiques d'habitat qui sont aussi aux cœurs des enjeux de la ville d'aujourd'hui et de demain.

LE PRÉSIDENT
Stéphane Peu

LE VICE-PRÉSIDENT
Laurent Russier

LE BUREAU
s'est réuni 11 fois en 2010.



LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS
Elle s'est réunie 47 fois en 2010.

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 conseil d'administration s'est réuni à 6 reprises en 2010.

LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES ET LES JURYS DE CONCOURS
Elle s'est réunie 23 fois en 2010.

LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE ET LES CONSEILS D'AGENCE
Ils se sont réunis 3 fois en 2010.

AUTRES COMMISSIONS ET GROUPES DE TRAVAIL
La commission d'action sociale
La commission des charges
La commission énergie et développement durable
Le groupe de travail du fonds d'initiatives locataires
Le groupe de travail sur l'attribution des commerces
La commission plan stratégique de patrimoine

Le conseil d'administration



5 Nouveaux représentants
des locataires au conseil d'administration élus en décembre 2010.

M.Flamant, Directrice générale & A.Hajjaj, Directeur général adjoint.....

Au service du logement social et de l'humain



Que reprenez-vous de l'année 2010 ?

Martine Flamant - En 2010, nos locataires et donc notre activité ont été fortement impactés par la crise. Cette crise a un peu plus compliqué l'appréhension de nos missions de bailleur social et exige que nous innovions avec le souci permanent d'une gestion rigoureuse et la volonté d'améliorer le service rendu aux locataires. Pour relever ces défis, je sais pouvoir compter sur l'implication des équipes de Plaine Commune Habitat, dans leur diversité, qu'elles soient de la proximité ou du siège, afin de porter haut et fort nos valeurs au service du logement social et de l'humain.

Alain Hajjaj - En 2010 nous avons poursuivi notre développement avec l'extension de notre parc avec 1 287 logement acquis. L'élargissement de notre territoire de responsabilités est un véritable défi sur lequel des dizaines de collaborateurs sont mobilisés, confiants mais aussi lucides sur le temps nécessaire pour que notre implication sur le terrain et que nos engagements en faveur de prestations de qualité à des niveaux de loyers modérés soient reconnus.



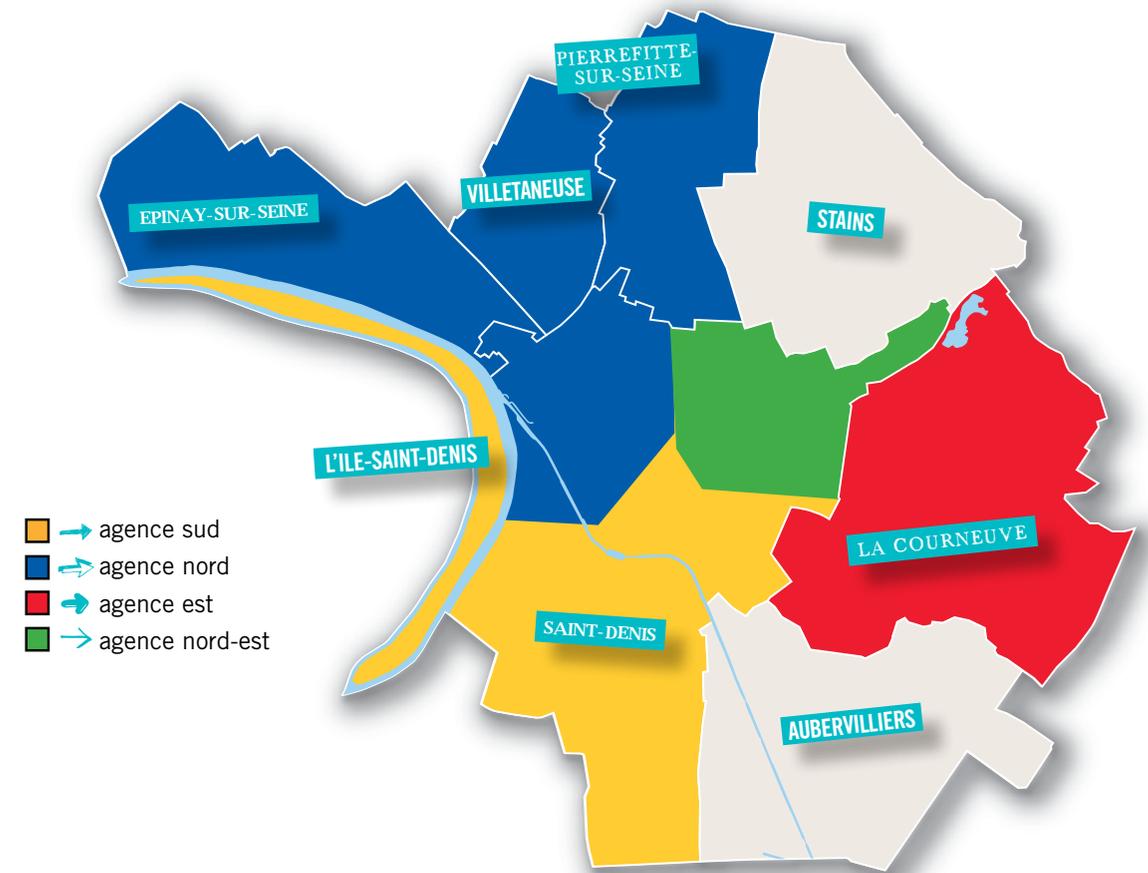
« si notre mission de service public est reconnue, nous savons que sa pérennité passe par notre capacité à innover dans nos métiers si divers qui touchent la gestion, la construction, l'entretien, le lien social... tout ce qui fait le « vivre ensemble » et dont il y a urgence à s'occuper. »

Quelles sont les priorités d'actions de Plaine Commune Habitat en 2011 et au-delà ?

M.F. - Plaine Commune Habitat est résolument tourné vers l'avenir. Les difficultés qui fragilisent le logement social n'entament en rien notre détermination, bien au contraire, elles confortent notre volonté de montrer que notre entreprise publique peut y répondre avec qualité et professionnalisme. En 2005, la création d'un office intercommunal était un challenge important que nous avons su relever en étant six ans après, l'outil de l'agglomération dédié à la gestion et au développement d'un habitat de qualité sur le territoire. Mais si notre mission de service public est reconnue, nous savons que sa pérennité passe par notre capacité à innover dans nos métiers si divers qui touchent la gestion, la construction, l'entretien, le lien social... tout ce qui fait le « vivre ensemble » et dont il y a urgence à s'occuper.

A.H. - Plaine Commune Habitat a démontré en six ans qu'une structure intercommunale peut être à l'écoute des problématiques de terrain. Mais il est évident que cette exigence de qualité et de proximité -que nous travaillons à consolider sur ce territoire d'exception qu'est à bien des égards la Seine-Saint-Denis- nécessite un investissement de chaque instant de la part des équipes. C'est pourquoi, dans nos nombreuses priorités d'actions pour les mois à venir je serai tenté de mettre en avant le développement de nos outils de pilotage et la professionnalisation de nos process de travail, convaincu que le préalable au « mieux vivre ensemble » de nos locataires doit passer par le « mieux travailler ensemble » de nos collaborateurs.

Une organisation et des équipes au service des locataires





JANVIER



Mise en place d'un nouveau service aux locataires : le paiement du loyer en ligne.

FÉVRIER

⇒ Reprise du projet de rénovation urbaine du quartier des Poètes à Pierrefitte-sur-Seine qui avait été arrêté pendant 6 mois sur décision de justice.



⇒ RÉCEPTION DES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS DE L'OFFICE PUBLIC À L'ACADÉMIE FRATELLINI.

MARS

EXPÉRIMENTATION d'une régie de quartier pour l'entretien et l'embellissement de quelques résidences à Pierrefitte-sur-Seine

COMMUNICATION auprès des locataires du nouveau règlement intérieur.



JUILLET

DÉBUT de la mobilisation des bailleurs du 93 contre l'annonce d'une ponction sur les loyers des locataires



DÉBUT d'un travail sur une position partagée dans le cadre des CUS (Conventions d'Utilité Sociale)

AOÛT

Sortie du guide travaux locatifs/non locatifs



SEPTEMBRE

LIVRAISON d'une nouvelle résidence, rue des blés à La Plaine Saint-Denis : 54 nouvelles familles deviennent locataires de Plaine Commune Habitat

RECRUTEMENT d'un chargé de mission tranquillité

MOBILISATION contre le surloyer



AVRIL



⇒ Lancement du programme de rénovation et de sécurisation des parkings

⇒ Livraison de la réhabilitation de la résidence Jean Vilar à Pierrefitte-sur-Seine

MAI

ACQUISITION d'un nouveau patrimoine à Epinay-sur-Seine : 638 familles deviennent locataires de Plaine Commune Habitat.

SIGNATURE du nouveau protocole du conseil de concertation locative.



JUIN

MOBILISATION des personnels contre les agressions et la banalisation des faits d'insécurité.



FIN DE LA DÉMOLITION des 145 logements des 8-10-12 Monmousseau dans le cadre du projet de rénovation urbaine du quartier Semard de Saint-Denis.

LA FÊTE DES VOISINS dans les résidences du patrimoine avec les premières représentations du Cabaret pour s'entendre.



OCTOBRE



Acquisition de l'ancien patrimoine d'Icade sur le quartier Floréal de Saint-Denis : 649 familles deviennent locataires de Plaine Commune Habitat.

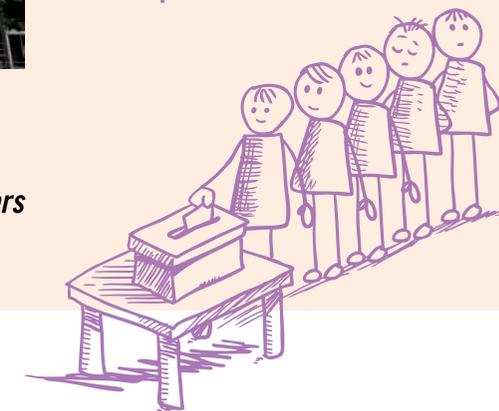
NOVEMBRE



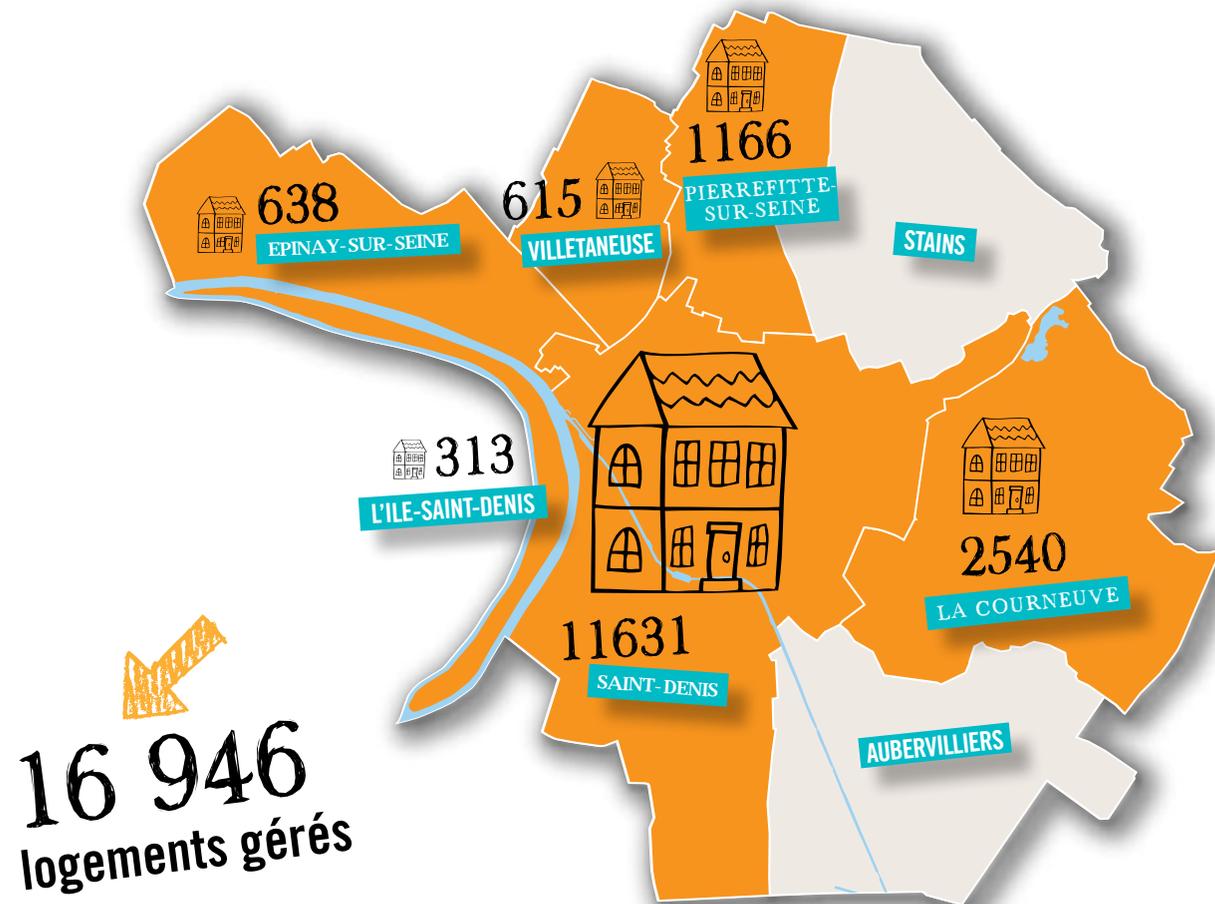
LIVRAISON de la réhabilitation de la résidence Tilleuls-Pommiers de Bois-République à La Courneuve.

DÉCEMBRE

Élections des 5 nouveaux représentants des locataires au conseil d'administration avec 3 modalités de vote : en ligne, à l'urne et par correspondance.



Un patrimoine présent sur six communes de Plaine Commune





1 → Nos actions pour l'équilibre social du territoire

••• Plaine Commune Habitat est confronté à **une demande prégnante et pressante de logements locatifs sociaux**. Une nécessité quantitative pour arriver à répondre à une demande qui ne cesse de croître. Une nécessité qualitative pour répondre aux besoins de populations qui aspirent à plus de cohésion sociale et de tranquillité dans une ville renouvelée.



Répondre aux besoins de logements

Des attributions en toute transparence

Plaine Commune Habitat s'applique à promouvoir l'équilibre de son territoire d'intervention à travers l'organisation scrupuleuse de la **commission d'attributions qui s'est réunie 47 fois en 2010** et a **attribué 947 logements**. Un nombre d'attributions qui stagne malgré une augmentation significative du parc locatif pour cause de diminution du taux de mobilité des habitants dans un contexte de marché tendu.

Autre caractéristique des attributions de logements en 2010, c'est la contribution de Plaine Commune Habitat en matière d'attributions très sociales : **les DALO et les ACD représentant 8% des attributions**. Un accueil de populations fragiles qui ne fait pour autant pas oublier à l'organisme la vocation du logement social à accueillir

aussi les jeunes salariés sur ce territoire en plein développement économique. Plaine Commune Habitat a donc engagé une **réflexion sur une meilleure adéquation entre ses logements et les demandeurs**. Le rapprochement entre bassin de vie et bassin d'emploi doit être une priorité de l'organisme et de la communauté d'agglomération dans les années à venir.

Des loyers résolument modérés

La politique de loyers pratiquée par Plaine Commune Habitat contribue à la qualité de vie des familles logées. **L'enjeu est d'avoir des loyers résolument modérés**, en cherchant le meilleur compromis entre les obligations réglementaires, les engagements de l'organisme auprès de ses partenaires, notamment la CGLLS, et l'effort qu'il est possible de demander aux familles. Par ailleurs, les loyers ne couvrent qu'une partie de la quittance dont plus de 40% concerne les **charges récupérables**. Sur cette part non prise en compte dans le calcul de l'APL, les marges de manœuvre de l'organisme sont restreintes. Il n'en demeure pas moins que Plaine Commune Habitat a engagé **un important travail avec la commission des charges** pour une optimisation des coûts des contrats de service et avec un ambitieux programme énergétique.

Enfin, l'année 2010 a été marquée par une forte mobilisation de l'office public sur la question du surloyer et l'opposition du conseil d'administration à la mise en application de son nouveau barème. Une mobilisation

LA PAROLE À



➔ « Plaine Commune Habitat encourage le parcours résidentiel de ses locataires en faisant un effort tout particulier pour les mutations et décohabitations qui représentent 40% des attributions de 2010. Il s'agit pour l'organisme de répondre aux souhaits légitimes de ses locataires de changer de logement en fonction de l'évolution de leur composition familiale, de leurs revenus ou de leurs capacités physiques. »

Laurent Russier, vice-président de Plaine Commune Habitat et président de la Commission d'attribution logements

qui a porté ses fruits car au final, grâce au soutien de l'agglomération Plaine Commune dans cette démarche et le vote d'un Plan Local de l'Habitat qui exonère 97% du territoire du surloyer, Plaine Commune Habitat épargne en 2011 à ses locataires une augmentation subséquente du surloyer qui aurait multiplié par 10 le nombre de locataires soumis au surloyer et par 6 le montant de ce surloyer.



Jean-Michel Milliez, administrateur, président de la commission des charges

« La commission des charges est un observatoire qui contrôle l'évolution des charges dans le temps et en fonction des sites. Mais c'est aussi un espace de débat sur les offres alternatives de fournitures d'énergie ou sur les actions à mettre en place pour favoriser des comportements respectueux de l'environnement et économes au quotidien. »

+ de **1393 logements** acquis ou construits en 2010.

21% des nouveaux locataires ont été proposés par les collecteurs **Action logement**.

40% des attributions ont permis des décohabitations ou des mutations.



Une politique d'accueil renforcée

Plaine Commune Habitat est convaincu que le premier contact avec le locataire est déterminant pour son bien être dans son nouveau logement et dans son cadre de vie. C'est pourquoi **une stratégie d'accueil des nouveaux locataires** a été mise en place avec :

- un entretien approfondi au moment de la signature du bail qui permet de présenter, avec l'appui d'un livret d'accueil et du règlement intérieur les règles de vie dans l'habitat collectif,

- **un contact privilégié avec le gardien**, en charge après quelques semaines d'emménagement, d'effectuer **une visite de courtoisie** pour évaluer le niveau de satisfaction des locataires et ajuster le service rendu.

Un premier contact consolidé par la présence des agences et de nombreux agents de proximité pour accompagner au plus près les familles et favoriser l'écoute et l'échange tout au long du bail.



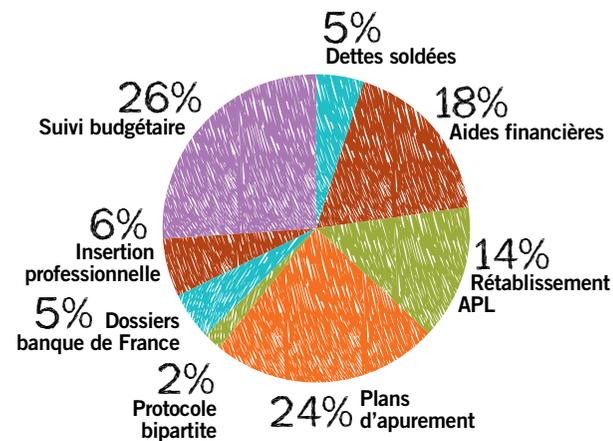
Développer la cohésion sociale

L'accompagnement des populations fragilisées

95% des locataires de Plaine Commune Habitat sont des ménages dont les ressources sont inférieures au plafond de ressources PLUS. Aujourd'hui **la politique sociale est donc au cœur de la politique de l'organisme pour favoriser le maintien dans les lieux des familles logées.** Pour ce faire, l'organisme dispose d'un service d'action sociale de 5 personnes dont les missions sont dédiées à l'accompagnement des locataires en difficulté et à la mise en œuvre des disposi-

tifs d'aide sociale en faveur des familles pour prévenir les impayés de loyers et les expulsions. Ces mesures d'accompagnement ont porté sur plusieurs axes de travail en 2010 avec un plan d'actions mises en œuvre en partenariat avec des associations d'insertion et d'autres organismes publics comme la caisse d'allocations familiales pour permettre la résorption de la dette et le maintien des familles dans leur logement :

LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE ET LES AIDES MOBILISÉES



Jacqueline Remacle-Boursaud,
présidente de la Commission d'action sociale

« La commission d'action sociale se réunit tous les trimestres pour examiner les situations complexes résultant d'impayés de loyers ou de charges locatives. Elle statue sur le transfert de bail lors d'un décès, le bilan des concours de la force publique et des expulsions. Elle suit également l'activité et les actions sociales conduites par l'organisme et préconise des orientations à donner au regard de la situation des familles. En 2010 ce ne sont pas moins de 112 situations en phase d'expulsion qui ont pu être examinées et pour la plupart d'entre elles évitées. »



1452 familles

signalées dans le cadre d'un impayé de loyers et de charges locatives, ont bénéficié en 2010 d'un accompagnement social personnalisé ponctuel ou de longue durée, contre 1162 en 2009, soit une hausse de 25% pour une dette globale de 1 824 425 €.

Malgré la mise en place de nombreux dispositifs d'action sociale et de recherche de solutions à l'amiable, il arrive que des situations connaissent un échec à la phase précontentieuse et marque l'entrée en phase contentieuse avec une éventuelle évolution vers une poursuite judiciaire.

Des situations qui, pour cause de crise économique, ont augmenté en 2010 :

- Le nombre de débiteurs est passé de 1577 à 1815 débiteurs entre 2009 et 2010, soit 238 familles en plus.
- La dette moyenne a également légèrement augmenté, passant de 5 414 € en 2009 à 5 444 € en 2010.



..... Développer la cohésion sociale

Un dialogue structuré avec les habitants et leurs représentants

L'écoute et l'accompagnement des locataires se fait aussi par un dialogue constructif et prolongé avec les habitants et leurs représentants sur les quartiers.

Dans ce cadre, une initiative originale a été prise en 2010 avec la mise en place d'un « cabaret » pour parler du règlement intérieur réédité et rediffusé auprès des locataires.

D'autres dispositifs pérennes ont pour but de favoriser le lien social et instaurer le dialogue entre habitants, comme :

- le **fonds d'initiative des amicales** qui à hauteur de 1 € par logement 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.
- la subvention accordée aux amicales pour leur autonomie de fonctionnement dans le cadre du **protocole de concertation locative**. Cette subvention est calculée à hauteur de 2,5 € par logement et au prorata des résultats aux élections des représentants des locataires.
- les **conseils d'agence** qui sont le trait d'union entre le conseil d'administration de Plaine Commune Habitation, les locataires, les élus locaux et les agents.



Instance territorialisée issue du conseil de concertation locative, c'est un lieu d'écoute, de réflexion, de propositions, de préparation aux décisions.

Par ailleurs, l'organisme participe à la vie des quartiers via sa présence dans les collectifs de professionnels du territoire et les réunions publiques, où il est question de gestion urbaine de proximité, de sécurité, d'animation populaire, etc.

LA PAROLE À

→ « Notre compagnie de théâtre a été missionnée pour son concept original de pièce de théâtre suivi d'une discussion en présence d'un médiateur. Nous avons spécialement créé une pièce de théâtre qui retrace avec humour et distance les relations de voisinage. Un traitement décalé sur un sujet sérieux pour permettre aux locataires de réfléchir au sens et au contenu du règlement intérieur et pour développer sa capacité de distanciation sur son vécu permettant ainsi de mieux travailler à la responsabilité individuelle et d'appréhender le rôle du bailleur. C'est un travail de longue haleine pour lequel nous avons apprécié l'investissement des personnels de Plaine Commune Habitat. »

Sébastien RABBE, directeur artistique de la Compagnie pour l'Artisanat des Menteurs

5 ← représentations
en 2010 pour un public total
de 150 personnes.

1 ← Nos actions pour l'équilibre social du territoire

Ana Larrègle, chargée de mission développement local, mairie de L'Île-Saint-Denis

La municipalité de L'Île-Saint-Denis s'est engagée à soutenir la création d'un réseau de trois micro-crèches sur la durée du mandat. C'est une approche globale de développement local qu'il fallait mobiliser et c'est à l'issue d'un important travail partenarial de deux ans que la structure a pu ouvrir en novembre 2010 en accueillant 9 enfants à plein temps et 10 à partir de 2012. Le partenariat avec Plaine Commune Habitat a été un moment charnière du montage du projet, permettant de disposer d'un appartement spacieux et adapté, répondant aux normes fixées par le Département pour l'accueil de la petite enfance. Le voisinage a été convié aux réunions de travail, à une soirée portes ouvertes pour échanger avec l'équipe professionnelle, puis à l'inauguration officielle de la structure qui est gérée par l'association SFM-AD.



Un tissu économique de proximité au service des habitants

Les locaux professionnels et commerciaux contribuent également à l'équilibre social du territoire par les réponses qu'ils apportent aux besoins des habitants et par le lien social qu'ils sont ainsi amenés à créer, notamment dans les groupes d'immeubles éloignés des centres villes.

Leur destination multiple pour répondre à plusieurs segments de la vie économique du territoire est décidée en commission d'attribution et de coordination des commerces qui se réunit tous les deux mois.

19 ← nouvelles enseignes
créées en 2010 sur le territoire dont
2 librairies, 1 micro crèche, 1 halte jeux
et 3 commerces alimentaires de proximité.

39 625 €
de subventions
aux amicales en 2010.





Agir pour la tranquillité



du patrimoine géré et les problématiques rencontrées par les différents acteurs locaux pour construire des réponses communes adaptées. Une connaissance d'autant plus pointue qu'un observatoire des faits d'incivilités recensés existe depuis 2009 pour mieux appréhender la problématique d'insécurité auquel le personnel et les habitants ont été particulièrement confrontés en 2010 avec une recrudescence des agressions à l'encontre des personnes.

Un référent sécurité

C'est dans ce contexte que la direction générale, en concertation avec les agences, a pris la décision de la création d'un poste de chargé de mission tranquillité qui est un référent et un expert dans le domaine de la sécurité des personnes et des biens. Il assure l'interface entre les directions et notamment les agences et les services de police nationale ou municipale. Une autre partie de ses missions consiste à assurer le pilotage de la vidéo protection en cours de déploiement dans les parkings souterrains du patrimoine.

En 2010, une formation a été mise en place pour les gardiens nouvellement recrutés sur les procédures internes de sécurité de Plaine Commune Habitat et les postures à adopter pour désamorcer les conflits.

Un renforcement important du volet de tranquillité au sein de l'organisme qui vise à ne pas rompre la chaîne des acteurs intervenant dans ce domaine, mais qui ne va pas au-delà des responsabilités de Plaine Commune Habitat qui sont ceux de la prévention et du dialogue.

Plaine Commune Habitat s'est donné les moyens de proposer des interlocuteurs au plus proche du terrain à ses partenaires et locataires. Il s'agit pour l'organisme d'une condition sine qua non pour pouvoir assurer ses missions de service public, complété par un réseau de partenaires essentiels, notamment sur des territoires en zones sensibles et/ou sur des dossiers touchant aux dispositifs de la politique de la ville. Ce partenariat permet de bien connaître l'environnement



Les actions de médiation

Ce travail collaboratif avec les partenaires locaux de sécurité est particulièrement mis à l'épreuve dans la mission médiation qui nécessite une synchronisation de tous les acteurs pour assurer la réussite de la médiation et permettre aux locataires demandeurs de retrouver la jouissance paisible de leur logement.

Le recours à la médiation, en partenariat avec l'AFPAD, facilite le travail de gestion quotidienne des équipes de proximité et permet de donner un cadre et un lieu d'expression aux locataires en souffrance dans leurs relations avec leurs voisins.

62 familles
ont bénéficié du service de médiation en 2010,
44 familles ont retrouvé la jouissance paisible de leur
logement, 8 ont été orientées vers d'autres services,
8 n'ont pas souhaité renouer le contact et 2 ne se
sont pas présentées à la médiation.

4 agences
85 espaces d'accueil
et 286 collaborateurs
de proximité.



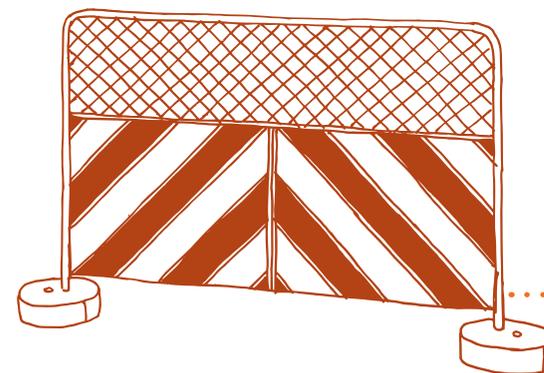
S'impliquer dans la dynamique de renouvellement urbain

L'attachement à l'équilibre social du territoire est aussi une implication de chaque instant au travers des 6 projets de renouvellement urbain dans lesquels Plaine Commune Habitat est investi et qui touche pas moins de 11 quartiers et 6 000 familles. Plaine Commune Habitat est partenaire des communes dans la mise en œuvre de leurs projets de rénovation urbaine avec au total 2 270 logements réhabilités ou en cours de réhabilitation, 400 relogements réalisés, 2 démolition faites et une programmée en 2011, 380 logements nouveaux à étude et 250 logements neufs livrés ou en chantier. Le montant des investissements pour Plaine Commune Habitat s'élève à 194 millions d'euros d'ici 2013 pour une requalification urbaine qui vise des effets positifs sur l'équilibre social sur les territoires concernés en rendant les quartiers plus accueillants et où le mieux vivre ensemble sera une réalité. Les projets de rénovation urbaine sont aussi des démarches d'accompagnement social des familles et de gestion de proximité adaptées en lien avec les villes et l'agglomération Plaine Commune.



Didier Paillard, maire de Saint-Denis

Sur le projet de rénovation urbaine Sépard, un quartier qui regroupe plus de 1 000 logements, Plaine Commune Habitat a été à nos côtés un acteur impliqué pour redonner vie au cœur de quartier et développer l'esprit de village auquel ses habitants sont attachés. L'office public a conçu une nouvelle offre de logements dans de petits bâtiments à taille humaine, avec des espaces paysagers et a réhabilité des bâtiments existants. La rénovation s'est faite dans la concertation avec les habitants très attentifs à l'identité de leur quartier et demandeurs de plus de confort, de services de proximité. C'est important de ne pas calquer des solutions d'urbanisme toutes faites, pour s'adapter à l'histoire des lieux et des habitants. La rénovation s'accompagne de la construction tant attendue du mur antibruit le long de la voie ferrée, de la préfiguration de la future maison de quartier et de meilleures liaisons avec la ville avec l'arrivée du tramway T5 avenue Roger Sémat en 2012, et celle du tramway T8 avenue du colonel Fabien en 2014.

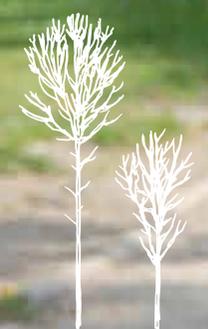


6 projets de rénovation urbaine en cours. Ils concernent 6 000 logements répartis sur 11 quartiers.



2 → Nos engagements pour un développement urbain durable

●●● Le secteur de l'habitat et de la construction, deuxième plus gros émetteur de gaz à effet de serre, est particulièrement concerné par les enjeux du développement durable. Pour Plaine Commune Habitat c'était donc une **évidence de s'investir pleinement dans la démarche d'agenda 21 engagée par la communauté d'agglomération**. Une politique en faveur de l'environnement dont les plus grandes avancées concernent la performance technique des équipements et la qualité du bâti proposé aux locataires, mais qui touche aussi aux comportements des locataires.





Proposer un cadre et un confort de vie durables aux locataires

La politique volontariste de Plaine Commune Habitat en faveur des économies d'énergie et de préservation de l'environnement se traduit bien évidemment sur le levier le plus important de l'organisme : la réhabilitation de son patrimoine existant et les constructions neuves.

Des réhabilitations vertueuses

D'ici 2012, Plaine Commune Habitat aura réhabilité 5 000 logements, soit près d'un tiers de son patrimoine et rien que sur l'année 2010 ce sont près de 2 500 logements qui sont concernés par des travaux de rénovation. **Dans ses réhabilitations, Plaine Commune Habitat concentre tous ses efforts en direction de l'isolation thermique et du renouvellement de l'air dans les bâtiments, ainsi qu'à l'installation d'équipements de robinetterie et d'électricité plus économes.** Le gain moyen attendu avec les nouvelles réhabilitations se situe entre 15 et 40% selon les immeubles avec une progression très importante de la qualité des programmes de réhabilitations en quelques mois sur l'année 2010 avec :

- la première réhabilitation labellisée « Habitat patrimoine environnement » livrée à Pierrefitte-sur-Seine : la résidence Jean Vilar.
- des résultats tangibles pour les locataires de la résidence Hénaff à Saint-Denis : résidence de 400 logements dont la réhabilitation s'est terminée au cours de l'hiver 2009-2010 et grâce à laquelle Plaine Commune Habitat a le recul suffisant pour constater que les factures de charges ont baissé pour certains locataires de 30% sur l'année.
- des performances en matière de rénovation qui devraient encore s'améliorer avec les premières réhabilitations BBC pour lesquelles ont été menées les études en 2010 et qui rentrent dans leur phase concrète en 2011.



Fabienne Gerin-Jean, architecte

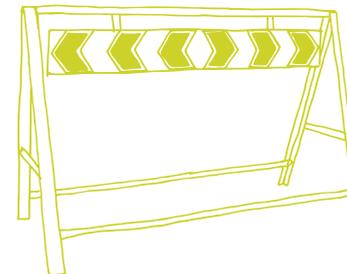
« Nous apprécions de concevoir pour le logement social car c'est un secteur fertile pour l'innovation. Bien sûr il y a de fortes contraintes techniques et financières. Mais ce sont ces contraintes qui nous poussent à trouver des solutions inédites afin de proposer des logements confortables à des prix raisonnables. Ce que nous avons particulièrement apprécié dans notre travail avec Plaine Commune Habitat, c'est la relation de confiance qui s'est instaurée et qui nous a permis de réaliser une résidence, rue Proudhon à la Plaine Saint-Denis, très fidèle au projet retenu par le jury de concours. Sur une petite parcelle, dans un quartier d'habitat très dense, nous avons conçu une résidence de 36 appartements aux volumes divers, avec une lumière traversante, des espaces ventilés et pour certains d'entre eux de belles terrasses. »



LA PAROLE À

→ « Sur la réhabilitation des 200 logements de la résidence Monmousseau à Saint-Denis, nous avons proposé d'améliorer la performance énergétique des bâtiments afin d'obtenir le Label BBC (Bâtiment Basse Consommation). Être force de proposition face aux enjeux énergétiques, c'est avant tout pour diminuer les charges d'exploitation de Plaine Commune Habitat mais aussi les charges locatives de ses locataires. Au-delà de l'isolation par l'extérieur renforcée proposée par l'architecte DPM PATRASCO Architectes, nous avons proposé la mise en œuvre de vitrages à faible émissivité, la pose de panneaux solaires pour la production de l'eau chaude sanitaire, et une ventilation Hygro B afin d'atteindre une consommation conventionnelle en énergie primaire inférieure à 104 kWh ep/m².an, contre environ 250 kWh ep /m² actuellement. »
Laurent Querelle, directeur département réhabilitation de la société BATEG.

3 000 ← logements réhabilités ou en cours de réhabilitation en 2010.





..... Proposer un cadre et un confort de vie durables aux locataires



Des constructions novatrices

Les investissements de Plaine Commune Habitat en matière de constructions neuves sont importants avec plus de 300 logements sur 9 opérations différentes en chantier. Une participation à la construction de la ville et à **l'augmentation de l'offre de logements qui se doit d'être d'avant-garde et exigeante en matière de qualité environnementale.**

Les programmes neufs livrés en 2010, tous certifiés Très Haute Performance Énergétique, illustrent l'objectif d'offrir des équipements durables aux locataires, avec la recherche d'une bonne intégration de ces nouvelles résidences dans le paysage urbain et une priorité donnée au confort des logements.

Quant aux programmes qui étaient à l'étude en 2010 et sortent de terre en 2011, ils devancent la réglementation thermique du Grenelle de l'environnement et obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2013 en visant le niveau Bâtiment Basse Consommation (BBC).

LA PAROLE À

→ « Avec le programme Front de Parc de 60 nouveaux logements à Saint-Denis, Plaine Commune Habitat devance et dépasse la réglementation thermique en réalisant les 1^{ers} logements sociaux BBC* sur le territoire de Plaine Commune. Les principaux ingrédients de cette performance : une impulsion politique de Plaine Commune Habitat, un cahier des charges strict et novateur ; une conception initiale du cabinet d'architectes Brenac et Gonzalez soucieuse d'une bonne orientation des logements ; une optimisation technique de l'isolation proposée par Bouygues Habitat Social, grâce notamment à un béton très isolant développé avec Lafarge et à des panneaux solaires sur les toitures terrasses. Cette réussite technique et architecturale constitue une fierté commune. »

* Bâtiment Basse Consommation

François Terrier, directeur général adjoint Bouygues Bâtiment Ile-de-France

→ 241 131 € de travaux d'adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite ont été dépensés pour adapter 32 logements



Des travaux durables et solidaires

Des préoccupations environnementales parfaitement intégrées également au Plan Stratégique de Patrimoine adopté par l'organisme en 2009 qui sont complétées par une prise en compte des problématiques de vieillissement de la population et d'accessibilité du cadre de vie.

Pour améliorer le cadre de vie et permettre l'autonomie de ses locataires, Plaine Commune Habitat s'est engagé dans **l'adaptation à l'accessibilité des logements.** Deux conventions ont été signées avec des

associations dont la mission est d'établir un diagnostic environnemental par le biais d'un ergothérapeute. Par ailleurs, en partenariat avec des associations qui œuvrent pour l'aide au maintien à domicile, les conseillères en économie sociale et familiale ont développé un travail de prise en charge autour de cette question. Ainsi, dix locataires ont bénéficié par ce biais d'une aide ménagère et du portage des repas à domicile. Plaine Commune Habitat complète ainsi les réponses techniques qu'elle peut apporter aux nouveaux enjeux sociétaux par des interventions humaines.



Sensibiliser les locataires aux enjeux environnementaux



La réduction des déchets

La collecte sélective est en place sur 90 % du patrimoine (la moyenne nationale pour le parc HLM est à 65%). Une collecte sélective qui bénéficie de plus en plus de colonnes enterrées pour la collecte sur le patrimoine de Plaine Commune : 6 résidences, soit 2 600 logements en sont désormais équipés. De nouveaux équipements qui imposent de nouvelles pratiques auxquelles les locataires ne sont pas habitués : tri en amont, usage de petits sacs poubelles, etc. C'est donc tout un travail d'information que les équipes du développement social et urbain mènent régulièrement sur le terrain, en partenariat avec les ambassadeurs du tri et en complément de campagnes de sensibilisation sur les règles élémentaires du respect de la propreté du cadre de vie car, pour paraphraser le slogan de ces campagnes « quand la cité est sale tout le monde paye ».

90%
du patrimoine
est équipé pour la collecte sélective.

Bien avancée dans le domaine de la construction, des réhabilitations et de la maintenance technique du patrimoine, la politique environnementale volontariste de Plaine Commune Habitat progresse également auprès des locataires usagers et citoyens. Si l'on veut que les performances techniques se traduisent par de moindres dépenses d'énergie, les habitants doivent contribuer aux résultats. Plaine Commune Habitat a donc **tout un panel d'actions où développement durable et accompagnement social se mêlent pour sensibiliser les locataires aux économies d'énergie et les amener à changer leurs comportements.**

Voici les principaux axes d'interventions sur l'année 2010 :



L'appropriation des espaces verts

Plaine Commune Habitat est, comme beaucoup d'autres bailleurs, confronté au flou qui demeure entre l'espace public et l'espace privé sur ses résidences. Une requalification des espaces extérieurs est donc techniquement traitée par des travaux de résidentialisation sur un grand nombre de sites. Mais les locataires sont aussi acteurs du respect de leur cadre de vie avec des ateliers espaces verts qui consistent à les sensibiliser à l'entretien et l'embellissement de leur environnement avec des plantations dans les espaces communs et des ateliers d'entretien des balcons et

jardins privés. Au cours de ces ateliers, les locataires bénéficient de conseils d'un(e) professionnel(le) portant sur l'entretien, l'arrosage, la saison des plantations, etc.

330 locataires
ont participé en 2010 aux ateliers espaces verts sur Courtille, Pottier Timbaud, Ilot 4.



..... Sensibiliser les locataires aux enjeux environnementaux

Les économies d'eau

Sensibiliser les locataires aux consommations d'eau vise à aborder avec eux les questions d'usage de la robinetterie, les habitudes des familles au quotidien pour faire mieux comprendre aux locataires le lien entre l'eau consommée aux robinets et la facture au final payée. Dans un souci de pédagogie ces campagnes de sensibilisation suivent plusieurs canaux de communication :

- une information sur les économies d'eau accompagne la mise en place d'équipements hydro économes sur les robinets et les chasse d'eau.
- un travail de sensibilisation a été tout particulièrement mené sur des publics cibles en 2010 : 150 familles pour lesquelles il a été diagnostiqué des consommations d'eau anormalement fortes et qui ont été suivies pour les aider à réduire leurs consommations.
- des actions de sensibilisation sont aussi organisées à l'échelle de toute une résidence dans le cadre des initiatives d'appartements pédagogiques : les appart'futés qui, à partir d'un décor en trompe l'œil très réaliste, présentent une salle de bain, des toilettes, une cuisine et un salon à échelle réelle dans lesquelles sont réalisées pendant une dizaine de jours des ateliers et des animations sur le bien vivre dans son logement, la maîtrise des charges, l'usage des équipements ménagers.

LA PAROLE À

→ « L'animation de l'appart futé est pour PPV93 une opportunité importante car elle mobilise les compétences des médiateurs liées aux économies d'énergie en direction des habitants et du bailleur. Elle permet de façon très concrète et ludique de monter des actions pour réduire les consommations d'eau et d'électricité pour chaque locataire. L'accueil par ces derniers lors de la visite de l'appart futé montre que cette animation a du sens et les concerne dans leur vie de tous les jours. Les supports mis en action sont bien compris et les explications données par les médiateurs illustrent complètement cet intérêt.»
 médiateur de «partenaire pour la ville» (PPV93)



800 robinetteries changées en 2010.

20 jours

d'animations Appart'futés menés sur 2 résidences qui ont permis de toucher 400 locataires, adultes et enfants.

Réduire les dépenses d'énergie



L'énergie est devenue un enjeu important non seulement pour cause de son impact sur le changement climatique mais aussi compte tenu des conséquences de l'augmentation de son coût sur la quittance des locataires. Face à ce double enjeu que représentent le développement durable et les charges locatives, Plaine Commune Habitat est mobilisé depuis 2007 sur la base d'un **Plan énergie** pour limiter les consommations énergétiques, notamment en matière de chauffage, de loin le poste le plus gourmand. Cette **politique volontariste** s'est notamment traduite par :

- la **baisse des courbes de chauffe** pour délivrer dans les appartements une température de 19°/20°C
- la **modernisation des installations et des sous-stations de chauffage**. C'est ainsi qu'ont été investis 1,2 million d'euros en 3 ans pour ces opérations.

- un **suivi renforcé des consommations**, au mois le mois, avec une analyse partagée pour mieux détecter les situations anormales et cibler nos efforts.

1^{ers} résultats en 2010, une économie de :

30 000 megawatts

7 000 tonnes de CO₂.





3 → Nos exigences face à nos responsabilités économiques

••• Plaine Commune Habitat est le premier bailleur social du territoire de Plaine Commune. Son patrimoine est réparti dans tous les quartiers et il concerne au quotidien la vie de plus de près de 17 000 locataires et de 50 000 personnes. **Un maillage territorial exceptionnel sur lequel l'organisme s'appuie pour conduire une politique de gestion de proximité responsable.** Un ancrage local qui est un des principaux fil conducteur du travail des équipes pour être à la hauteur des attentes des locataires, mais aussi des acteurs économiques et institutionnels du territoire.



Conduire une gestion de proximité responsable

L'ancrage territorial

Afin de gérer un patrimoine divers et réparti sur un vaste territoire, Plaine Commune Habitat s'appuie sur ses agences : un **maillage de 4 agences articulées autour de 4 autres départements supports**, toutes animées par la qualité de service rendu aux locataires. Les agences assurent la gestion quotidienne des relations avec les locataires, notamment par l'intermédiaire des **145 gardiens et agents d'entretien**, premiers interlocuteurs des locataires sur le terrain. Interviennent aussi, de façon très individualisée, les gestionnaires locatifs et sociaux qui travaillent en relation étroite avec les conseillères en économie sociale et familiale pour accompagner les locataires dans le vécu de leur bail et le suivi de leurs budgets.

Un réseau de proximité particulièrement dense qui a connu d'importantes adaptations et innovations au cours des années 2009-2010 dans le but d'améliorer le service rendu aux locataires.

C'est ainsi qu'un exigeant travail a été engagé sur :

- le **traitement des réclamations avec la mise en place du progiciel qui en permet le suivi** : la GRT (gestion des relations tiers) grâce à laquelle l'organisme dispose désormais d'un outil d'analyse des réclamations et d'un moyen de travail collaboratif pour pouvoir raccourcir les délais de prise en charge et de traitement des demandes des locataires. De premiers résultats significatifs ont d'ailleurs été obtenus en termes de sinistres avec un raccourci des délais de traitement.

9745 demandes

à traiter comptabilisées par la GRT, qui ont donné lieu à 6 407 diagnostics par les gardiens et à 3 906 interventions des techniciens.



- les **conditions d'accueil du public** avec le réaménagement de deux des quatre agences et la poursuite de l'installation de loges groupées et informatisées pour de meilleures conditions d'accueil des locataires en loges et en agences. Un travail sur l'agencement et l'équipement des espaces d'accueil qui sera complété par un exigeant projet engagé en 2011 sur la qualité du service rendu à tous égards : la relocation, le quitancement, l'accueil, etc. pour des équipes de proximité dont le rôle et les responsabilités sont valorisés.

- **de nouveaux services numériques** : en complément de ce maillage de proximité, et toujours dans l'objectif de répondre le mieux possible aux besoins des locataires, Plaine Commune Habitat a mis en place un site Internet qui offre la possibilité aux locataires de payer leur loyer en ligne et de télécharger plusieurs documents pour faciliter leurs démarches. Par ailleurs, l'office étudie la possibilité de développer d'autres services en ligne aux locataires permettant entre autre le suivi de leur dossier.





S'assurer de la qualité d'entretien du bâti



17 
ascenseurs
modernisés en 2010 pour un montant total
de 2 100 000 euros

Au côté de son réseau d'équipes de proximité, la qualité du bâti et son entretien sont un facteur important dans l'appréciation du service rendu par Plaine Commune Habitat.

Depuis 6 ans, l'office public n'a de cesse de moderniser son patrimoine avec **des programmes pluriannuels de travaux qui assurent la pérennité et la sécurité des bâtiments**. En plus de l'ambitieux plan de réhabilitation qui prévoit qu'en 5 ans, 5 000 logements aient été réhabilités, Plaine Commune Habitat s'applique à maintenir des équipements modernisés et sécurisés avec :

- la poursuite d'un **plan ascenseurs** avec la modernisation en 2010 de 17 appareils pour un montant total de 2 100 000 euros en anticipation des obligations légales de 2018.

3 
Nos exigences
face à nos responsabilités
économiques



- le lancement d'un programme de **sécurisation des parkings** et l'équipement de 7 d'entre eux, soit 500 places en vidéosurveillance.

- la **remise en état pour relocation de 933 logements**,
- 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 et la mise en place de contrôles d'accès, etc.

Des travaux responsables de maintenance et d'amélioration du patrimoine, complétés par un renforcement de la veille technique vis-à-vis des prestations de proximité et des entreprises sur l'entretien courant.

Une forte attention à la maîtrise des coûts

Plaine Commune Habitat travaille au **plus juste équilibre entre des prestations de qualité et un coût raisonnable** au niveau des contrats de maintenance avec ses prestataires. 2010 a été une année de renouvellement de nombreux contrats clés pour la maintenance des ascenseurs, de la robinetterie, des réseaux de chauffage, des VMC et des accès parking. L'occasion fut donc donnée d'étudier les niveaux de prestations demandées, de les réajuster en renforçant le niveau d'exigence auprès des prestataires avec, parallèlement, le renforcement du contrôle de ces prestations au niveau de Plaine Commune Habitat. A titre d'exemples, le nouveau contrat sur la robinetterie prévoit le changement complet des équipements dans les logements ou encore le contrat pour les ascenseurs prévoit une réactivité renforcée des ascensoristes qui doivent intervenir dans les 4 heures après le signalement de l'arrêt de l'appareil.


933 **Travaux avant relocation dans**
logements
pour un montant moyen
de 3 500 € par logement.



Être la hauteur du premier rang d'investisseur du territoire

Virginie Wiczorek, chargée de mission insertion à l'agglomération Plaine Commune

« Nous accompagnons l'office public Plaine Commune Habitat dans sa volonté de profiter des chantiers de travaux pour participer à veille à l'insertion des habitants. Il s'agit de favoriser l'embauche sur les chantiers de jeunes chercheurs d'emploi ou de personnes en situation de grande précarité (RMI, chômage longue durée) résidant dans les sites concernés par les travaux et plus généralement sur le territoire de Plaine Commune. Sur la réhabilitation de Joliot Curie le marché de travaux prévoit 6 485 heures d'insertion. Ce sont 4 emplois d'insertion tous pourvus avec, peut-être l'ouverture de perspectives professionnelles comme sur un précédent chantier de Plaine Commune Habitat, à l'issue duquel un CDI a été conclu avec un des ouvriers embauché initialement en contrat d'insertion. »

L'engagement social de Plaine Commune Habitat irrigue l'ensemble de la chaîne de responsabilités au sein de l'organisme avec, notamment, un effort important mené sur le terrain économique pour relayer cette démarche auprès des fournisseurs et prestataires.

Une politique d'achats responsables

Plaine Commune Habitat est engagé dans une politique d'achats en faveur du développement durable. Dans le cadre des marchés publics qui sont lancés, l'environnement et l'insertion sociale sont des critères particulièrement étudiés.

L'aspect environnemental se concrétise par :

- une **dématérialisation systématique des marchés** depuis 2007. Ainsi, les marchés dont le montant est supérieur à 20 000 euros HT sont mis en ligne sur la plateforme ATOL 93 et accessibles, de ce fait à tous les candidats. Un souci de numérisation des documents pour faire des économies de papier que les entreprises tendent peu à peu, mais encore trop exceptionnellement, à partager puisque 8 réponses (contre 2 en 2009) nous sont parvenues au format électronique.

- une **augmentation des clauses environnementales dans les cahiers des charges.**

- la passation de marchés dont l'objet même est de prendre en compte la préservation de l'environnement, tels que les marchés de diagnostics de pollution,



les marchés de diagnostics de consommation énergétique, ou encore les marchés pour des campagnes de sensibilisation à l'environnement ou aux économies d'énergie.

L'insertion sociale est l'autre volet de cette politique d'achats responsables auquel Plaine Commune Habitat est fortement attentif. En prévoyant des clauses d'insertion sociale dans les marchés conclus avec les entreprises qui interviennent sur le territoire Plaine Commune Habitat favorise 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.). Les marchés bénéficiant des clauses d'insertion sont naturellement les opérations de réhabilitation et de construction, et depuis 2010 ils concernent également les travaux du patrimoine dits de « gros entretien » et de « grosses réparations ». Par ailleurs, Plaine Commune Habitat a reconduit pour l'année 2010 le marché de prestation d'insertion sociale dans le cadre de l'entretien des espaces verts.



4 → Nos atouts humains

... Les équipes de professionnels sont l'un de ses socles de la qualité de service rendu par Plaine Commune Habitat. Pour répondre à ses objectifs de développement et à ses ambitions de mieux vivre ensemble, **une nouvelle politique de ressources humaines dans un esprit d'équité et de diversité a été impulsée**. Une politique de management qui doit permettre à l'organisme de s'appuyer sur des collaborateurs motivés, aux compétences optimisées pour répondre aux nouveaux enjeux du logement social.



Promouvoir l'équité et la diversité dans l'emploi



Une diversité de professionnels complémentaires

Plaine Commune Habitat s'attache à remplir la mission de service public qui lui incombe auprès des locataires tout en poursuivant une politique de ressources humaines juste, équitable et responsable.

Cette politique volontariste conduit à préserver la diversité des professionnels au sein de cet office public qui contribuent à sa richesse.

Plaine Commune Habitat présente une palette de métiers variés, soit près de **80 métiers** différents, à la poursuite d'un objectif commun : la satisfaction du locataire. Par ailleurs il faut savoir que **parmi les 425 professionnels** qui ont travaillé à Plaine Commune Habitat en 2010 et dont **97% sont en CDI ou titulaires de la fonction publique, 286 sont au service direct de la proximité.**

Cette diversité dans l'emploi se manifeste par la prise en compte de l'expérience des seniors dans l'entreprise et des caractéristiques de leurs emplois.

Ainsi, à partir de 2010, les salariés âgés de plus de 55 ans ont bénéficié d'un suivi personnalisé destiné à tenir compte de leur parcours professionnel, de leurs compétences et de leurs souhaits afin de préparer des reconversions, d'organiser des tutorats et d'optimiser les compétences avec les besoins de l'organisme.

Cette politique d'ouverture sur l'avenir s'illustre également par la formation de nouveaux professionnels et l'accueil, avec un tutorat personnalisé, de nombreux apprentis en contrats de professionnalisation et stagiaires par le biais de conventions avec les écoles et universités ou dans le cadre d'un partenariat avec le GRETA. Une politique qui vise à faciliter l'accès des jeunes aux métiers du logement social méconnus ou parfois délaissés, et qui constitue une vraie reconnaissance du savoir-faire des tuteurs.

L'équité, moteur managérial

L'attachement de Plaine Commune Habitat à sa diversité trouve son corollaire dans une autre valeur fondamentale de l'organisme : l'équité. Il s'agit de faire de la diversité des métiers, de statuts, d'expériences, de compétences, d'âges, de sexes, une valeur ajoutée en faveur de la qualité du service rendu aux locataires.

Très attaché à resserrer les liens des personnels et à respecter une égalité de traitement, comme en témoigne depuis la création de l'organisme, la mise en place d'un comité d'entreprise/ comité technique paritaire, Plaine Commune Habitat a procédé en 2010 à l'élection d'un comité d'entreprise unique, commun aux deux statuts.

Par ailleurs, un ambitieux plan de formation est en cours et offre l'opportunité à chacun de développer ses compétences et ses capacités. Un des volets de ce plan a notamment concerné en 2010 la formation des managers. A travers ce cycle qui sera poursuivi en 2011, les managers intermédiaires ont acquis des outils et des méthodes de travail pour les aider à jouer pleinement leur rôle de soutien auprès de leurs équipes dans le respect des valeurs d'écoute et de rigueur de l'organisme.

Martine DUPUIS, conseillère en formation continue au GRETA

« Le GRETA a noué avec Plaine Commune Habitat des liens étroits grâce à ses formations relatives au métier de gardien d'immeubles. Plaine Commune Habitat est une entreprise ouverte, accueillante, à l'écoute. La direction des ressources humaines est proche des problématiques de l'emploi du territoire et en faveur de l'intégration de nouveaux collaborateurs formés par leur personnel en poste. Les gardiens en poste sont des tuteurs impliqués, motivés, de véritables accompagnateurs, sensibles à la réussite des stagiaires. »

→ **43** stagiaires et apprentis accueillis en 2010.

311 salariés ont bénéficié de 1162 jours de formation en 2010.

3,8% de la masse salariale est consacré à la formation (moyenne des OPH : 2,5%).



Améliorer les conditions de travail pour un meilleur service

Un dialogue social renouvelé

L'année 2010 a compté parmi ses faits marquants la **signature de cinq volets des accords d'entreprise** ayant pour trait à la fois d'harmoniser les situations et d'améliorer les conditions de travail. Signés le 7 juillet 2010, ces accords portent sur :

- les avantages sociaux,
- les instances représentatives du personnel,
- la classification des emplois,
- le temps de travail,
- le compte épargne temps.

Ces accords 2010 sont le fruit de négociations qui ont duré près d'un an. Signés à l'unanimité par la direction de l'entreprise et l'ensemble des organisations syndicales, ils permettent d'ajuster les dispositions des premiers accords de 2006 et de tendre vers une plus grande harmonisation dans ce souci permanent d'équité. De nouveaux volets accordent aux salariés des avantages sociaux supplémentaires et renforcés avec, par exemple, la mise en place du compte épargne temps pour tous. Dans leur ensemble ils témoignent des moyens mobilisés par l'organisme pour garantir la qualité du dialogue social dans l'entreprise.

Un dialogue social qui n'est possible que si, au préalable, tous les moyens sont mis en oeuvre pour informer l'ensemble des salariés des réalisations, des projets et du développement de l'organisme : c'est chose faite en 2010 avec la mise en place d'une lettre mensuelle aux

collaborateurs, en complément d'un magazine trimestriel, pour une communication interne plus proche du terrain, du quotidien et des préoccupations de chacun.

Pour de bonnes et sûres conditions de travail et d'accueil

Son environnement de travail favorable, Plaine Commune Habitat l'envisage également au service des locataires. Ainsi, la signature des nouveaux accords d'entreprise a permis d'étendre les horaires d'ouverture de loges une soirée par semaine et d'inclure des prestations de nettoyage le samedi. Par ailleurs, trois agences ont bénéficié courant 2010 de mesures destinées à améliorer les conditions de travail et d'accueil du public. Les locaux des agences Nord (secteur Saint-Denis Nord, Epinay, Villetaneuse et Pierrefitte) et Nord-Est (Saint-Denis Nord-Est) ont été agrandis et refaits à neuf, l'Agence Sud (Saint-Denis, la Plaine Saint-Denis et l'Île Saint-Denis) a déménagé pour intégrer des locaux neufs. Les travaux d'aménagement se poursuivent également dans les loges, qui sont refaites, réaménagées et informatisées pour offrir de meilleures conditions de travail mais aussi améliorer l'accueil des locataires. Des améliorations des conditions de travail rendues possibles grâce à un partenariat étroit avec le CHSCT.

Mais des améliorations des conditions de travail et de service rendu aux locataires perturbées, il faut bien le reconnaître aussi, par l'augmentation des actes d'inci-



vités et des agressions physiques et verbales à l'encontre des personnels de proximité au cours de l'année 2010. **Plaine Commune Habitat, interlocuteur de proximité de premier plan, est bien souvent aussi, l'un des acteurs publics confronté le plus directement aux tensions sociales et aux questions de sécurité.**

C'est pourquoi l'organisme a mis en place de nombreuses mesures pour renforcer la tranquillité de son personnel et de ses locataires, en s'intégrant systématiquement dans les dispositifs de prévention à sa disposition (ex : CLSPD), en créant un poste dédié aux questions de tranquillité pour coordonner les actions en interne et mieux relayer les problèmes auxquels l'organisme est confronté auprès des autres acteurs publics, enfin en renforçant l'accompagnement et le suivi psychologique des personnels victimes d'agressions.

Assurer de bonnes conditions de travail est une des préoccupations essentielles de Plaine Commune Habitat, conscient qu'il s'agit d'un réel facteur de motivation et d'épanouissement des collaborateurs, et donc un élément essentiel à l'efficacité du service rendu aux locataires.

→ **600 000 €**
de dépenses de travaux
liées à l'amélioration des conditions de travail.



→ épilogue

••• La responsabilité sociale de Plaine Commune Habitat s'accroît d'année en année dans un contexte difficile pour les locataires, dans un environnement juridique et économique de plus en plus complexe, face à des enjeux urbains et d'habitat en pleine évolution. C'est donc en toute transparence, dans le respect des valeurs de l'organisme suivies depuis 6 ans, que ce bilan entend rendre compte du chemin accompli, des moyens dont il s'est doté pour anticiper les besoins et des étapes que nous devons encore franchir.

Soucieux d'être à l'écoute pour construire une ville durable et solidaire, nous remercions toutes celles et ceux qui nous accompagnent dans cette construction commune.



La directrice générale dans les instances de décisions extérieures

En sa qualité de directrice générale, **Martine FLAMANT** occupe les fonctions de :

- membre du conseil d'administration de l'association régionale des directeurs des offices publics de l'habitat
- membre du conseil d'administration de l'association nationale des directeurs des offices publics de l'habitat
- administratrice club management et marketing
- membre du groupe de réflexion de l'union sociale de l'habitat « Quartier » qui travaille sur les problématiques de la tranquillité

Le président dans les instances de décisions extérieures

Stéphane PEU occupe les fonctions de :

- maire adjoint de Saint-Denis
- vice-président de l'agglomération Plaine Commune à l'aménagement
- vice-président de la fédération nationale des offices publics de l'habitat
- président de la CAPS
- président de l'institut de formation de la maîtrise d'ouvrage
- président de l'école de la rénovation urbaine
- membre du bureau du Conseil régional de l'habitat
- membre du Conseil national de l'habitat
- administrateur de l'établissement public foncier d'Île-de-France
- administrateur de la SEM Plaine Commune Développement



PLAINE COMMUNE HABITAT
Rapport d'activité 2010

Directrice de la publication : Martine Flamant

Rédaction, coordination : Lucie Garret

Conception graphique, maquette : Acte-Là !

Photographies : E. Facon et J.C. Barbot du Bar Floréal / P. Dunand, Plaine Commune Habitat / B. Fougeirol / D. Maunoury / Y. Mambert
Imprimeur : P.S.D.





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

