





1. MOBILISÉS

Page 6



2. BÂTIR ET RÉNOVER

Page 26



3. LOGER ET GÉRER EN PROXIMITÉ

Page 38



4. ACCOMPAGNER ET ANIMER

Page 46



Un modèle innovant et économe en fonds publics

C'

est sur notre territoire
qu'il y a plus de 120 ans
l'équivalent du premier
immeuble HLM en

France a été construit, La Ruche à La
Plaine-Saint-Denis. C'est également
ici qu'un des premiers offices publics
HLM à l'échelle communale a vu le
jour en 1914 à Aubervilliers, moins de
deux ans après la promulgation de la
Loi Bonnevey. C'est encore ici qu'au
lendemain de la guerre s'est engagé
l'immense chantier de la
reconstruction et de
l'accompagnement de
l'industrialisation en permettant aux
ouvriers qui venaient massivement
travailler dans les usines de pouvoir
vivre à proximité de leur lieu de
travail. C'est toujours ici que de
nombreuses villes ont répondu
présentes à l'appel de l'Abbé Pierre à
l'hiver 1954, à la résorption de
l'habitat insalubre dans les centres-
villes et des bidonvilles qui causaient
déjà tant de souffrances.

Notre territoire, c'est donc plus de
120 ans d'initiatives politiques des
élus locaux, de mobilisations
d'associations de mal-logés et de
locataires et de luttes sociales en
faveur du droit au logement pour tous.
Des décennies d'initiatives politiques
conjuguées à des luttes populaires qui
ont fait l'histoire de ce territoire et
l'histoire du logement HLM.

Aujourd'hui Plaine Commune Habitat
prolonge cette histoire en maintenant
année après année une dynamique de
construction, de réhabilitation de son
patrimoine ancien, d'amélioration du
cadre de vie, de soutien aux locataires
en difficultés... Mais pas seulement.
Pour être toujours au plus près de la
demande sociale et des missions qui
lui sont confiées, l'office doit en
permanence s'adapter aux nouveaux
besoins en apportant une nouvelle
offre. C'est pourquoi depuis sa
création en 2005, Plaine Commune
Habitat s'est doté de structures
dédiées : la Coopérative d'Accession
Sociale à la Propriété (CAPS),
BâtiPlaine pour la construction et
Gerehodi pour les résidences sociales.
Et nous entendons poursuivre cette
dynamique car nous le répétons
jamais assez : le logement HLM est le
seul modèle économique et social qui
garantit un toit décent et durable à
chacun, quels que soient ses revenus.

STÉPHANE PEU,
Président

PLAINE COMMUNE HABITAT EN 2014 C'EST :

61 000
habitants

434
salariés

17 420
logements

475
commerces
et locaux
d'activité

888
logements
attribués

36
nouveaux
logements
livrés

830
constructions
neuves en
cours

1/3
DU
PATRIMOINE
RÉHABILITÉ
entre 2009
et 2014

3 000
locataires en
contact avec
les travailleurs
sociaux

13
MILLIONS
D'EUROS
CONSACRÉS
à des travaux
d'amélioration
et d'entretien ;
Soit un coût
de maintenance
par logement
de 744 euros

1,2 %
de taux de
vacance

- Mise en place du nouveau conseil d'administration suite aux élections municipales

- Signature avec les représentants du personnel de 2 accords d'entreprise : 1 accord sur une prime de reconnaissance collective et 1 accord sur l'intergénérationnel

- Mobilisation de l'office suite à une agression d'un gardien à La Courneuve

- Ouverture, après d'importants travaux de la nouvelle agence Pole Emploi à Saint-Denis dans des locaux gérés par Plaine Commune Habitat

Ça s'est passé en 2014

JANVIER

- Inauguration du pôle commercial rénové à Romain Rolland-Saint-Denis

FÉVRIER

- Séminaire de lancement du projet de l'Acte 2 du métier de gardien

- Recrutement de l'équipe mobile cadre de vie : 6 emplois d'avenir recrutés conjointement par PCH et 10 par l'agglomération Plaine Commune pour renforcer l'entretien des espaces extérieurs

MARS

- Inauguration par la Caps de la résidence Pavé d'Amiens : 25 nouveaux logements en accession sociale à la propriété à Saint-Denis

MAI

- Inauguration de la fin de la réhabilitation des 322 logements de Verlaine - Salengro à La Courneuve

- Fête des voisins

JUIN

- Inauguration de la fin de la réhabilitation des 423 logements de Colonel Fabien - Saint-Denis

- Participation à la 2^{ème} édition de la semaine des HLM avec ouverture des ateliers d'artistes du patrimoine

- Inauguration par la Caps de la résidence Villa Thierry : 28 nouveaux logements en accession sociale à la propriété à Saint-Denis

- 2^{ème} séminaire sur le projet Acte 2 du métier de gardien

- Fin du gros œuvre du nouveau siège de Plaine Commune Habitat, Porte de Paris

LE PATRIMOINE

LOGEMENTS
EN PROJET
OU CHANTIER

ÉPINAY-SUR-SEINE
638 42

VILLETANEUSE
615 2

PIERREFITTE-SUR-SEINE
1 166 34

L'ÎLE SAINT-DENIS
313 80

SAINT-DENIS
11 901 393

LA COURNEUVE
2 677 279

AUBERVILLIERS
110

JUillet-Août

- Chantier international pour la rénovation d'un local commun résidentiel sur Franc Moisin - Saint-Denis

- Décision judiciaire qui confirme l'expulsion d'un locataire suite à une agression

SEPTEMBRE

- Inauguration de la résidence neuve Le Bellevue - La Courneuve, programme mixte de logements en accession à la propriété et de 24 logements locatifs gérés par PCH

- Inauguration de la fin de la réhabilitation des 128 logements d'Îlot du Bocage - L'Île Saint-Denis

- Inauguration de la fin de la réhabilitation des 304 logements de Paul Eluard-Saint-Denis

- Inauguration de la fin de la réhabilitation des 190 logements de Waldeck Rochet - La Courneuve

OCTOBRE

- Inauguration par la Caps de la résidence La Prévoté : 14 nouveaux logements en accession sociale à la propriété à La Courneuve

- Conception et tournage avec des salariés des films sur l'amélioration des Conditions de Travail

- Elections professionnelles

- Elections des représentants des locataires

- Livraison du programme neuf de 10 logements locatifs d'un immeuble en structure bois 10 bis rue Dezobry, dans le quartier PNRQAD de Saint-Denis

NOVEMBRE

- Elections professionnelles

- Elections des représentants des locataires

- Livraison du programme neuf de 10 logements locatifs d'un immeuble en structure bois 10 bis rue Dezobry, dans le quartier PNRQAD de Saint-Denis

- Livraison du programme neuf de 10 logements locatifs d'un immeuble en structure bois 10 bis rue Dezobry, dans le quartier PNRQAD de Saint-Denis

- Livraison du programme neuf de 10 logements locatifs d'un immeuble en structure bois 10 bis rue Dezobry, dans le quartier PNRQAD de Saint-Denis

DÉCEMBRE

- Elections professionnelles

- Elections des représentants des locataires

- Livraison du programme neuf de 10 logements locatifs d'un immeuble en structure bois 10 bis rue Dezobry, dans le quartier PNRQAD de Saint-Denis

- Livraison du programme neuf de 10 logements locatifs d'un immeuble en structure bois 10 bis rue Dezobry, dans le quartier PNRQAD de Saint-Denis

- Livraison du programme neuf de 10 logements locatifs d'un immeuble en structure bois 10 bis rue Dezobry, dans le quartier PNRQAD de Saint-Denis



1.

MOBILISÉS

DE GAUCHE
À DROITE



Michel Bourgain
Patrick Brechotteau
Corinne Cadays-Delhome



Françoise Carayon
Adrien Delacroix
Christian Dellion



Mamoudou Diarra
Thierry Duvernay
François Elia



Brigitte Espinasse
Catherine Fichet
Hamza Hamdi



Gilles Henique
Bruno Lambert
Michel Langlois



Fiona Meadows
Maurice Mendes Da Costa
Claude Moreau



Francis Morin
François Nivet
Jaklin Pavilla



Christian Pernot
Stéphane Peu
Pierre-Yves Reberioux



Silvère Rozenberg
Laurent Russier
Christian Trigory

Les membres du conseil d'administration à la fin 2014



15 membres désignés par la communauté d'agglomération Plaine Commune

dont 6 conseillers communautaires :

Stéphane Peu, Michel Bourgain, Adrien Delacroix, Brigitte Espinasse, Silvère Rozenberg, Jaklin Pavilla.

et 9 personnalités qualifiées :

Laurent Russier, Christian Pernot, Corinne Cadays-Delhome, Thierry Duvernay, François Elia, Gilles Henique, Fiona Meadows, François Nivet, Pierre-Yves Reberioux.

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

■ 1 représentant des organismes collecteurs de la participation à la construction : Catherine Fichet.

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

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

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

■ 5 représentants des locataires : Christian Trigory, Mamoudou Diarra, Bruno Lambert, Claude Moreau, Hamza Hamdi.

■ 1 représentant du CE et le commissaire du Gouvernement désigné par Le Préfet.

LES INSTANCES DE DÉBATS ET DE GOUVERNANCE ISSUES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE BUREAU

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

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS

Laurent Russier (Président de la commission), Brigitte Espinasse, Christian Pernot, Corinne Cadays-Delhome, Patrick Brechotteau, Christian Trigory, Françoise Carayon.

LA COMMISSION D'APPELS D'OFFRES

Sébastien Longin (Président), Gilles Henique, Thierry Duvernay, Claude Moreau, Hamza Hamdi, François Nivet, Corinne Cadays-Delhome.

UN JURY DE CONCOURS

Le conseil d'administration a désigné cinq membres permanents du jury choisis en son sein pour le lancement des procédures de maîtrise d'œuvre. Pour chaque procédure, le jury comprend également cinq autres personnalités dont la participation présente un intérêt particulier au regard de l'objet du concours. Un représentant des locataires participe également à chaque séance.

ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES : LES RÉSULTATS

Elus pour 4 ans, les représentants des locataires ont été désignés en décembre 2014. Pour favoriser la participation des locataires, Plaine Commune Habitat a participé aux frais de campagne des candidats et a proposé trois modalités de vote alors qu'une seule est obligatoire : vote par correspondance, par Internet et dans les urnes. Avec 3 112 votants la participation est restée stable (19,6% contre 18,5% en 2010). VMSSD a obtenu 45,7% des suffrages, la CNL 30,6% et l'Afoc 23,7%.



La voix des locataires

PREMIER MANDAT POUR MAMOUDOU DIARRA.

Les locataires ont élu leurs représentants au conseil d'administration de PCH en décembre dernier. L'objectif : coordonner les doléances pour être mieux entendus.

Ce sont les circonstances qui ont poussé Mamoudou Diarra, élu pour la première fois au conseil d'administration de PCH en décembre dernier, à se rapprocher de l'association de défense des locataires Vivre mieux à Saint-Denis. C'était en 2011 juste après qu'il ait aménagé. « J'avais des problèmes d'installation électrique et des difficultés à faire bouger les choses avec le bailleur, raconte-t-il. C'est comme ça que j'ai pris contact avec VMSSD ». A cette époque il n'y avait pas d'amicale de locataires. Avec d'autres habitants, Mamoudou Diarra décide alors d'en créer une. « Pas mal de locataires avaient des problèmes identiques mais intervenaient individuellement, raconte-t-il. Nous nous sommes dit qu'une intervention collective serait plus efficace ». La remise en état des couloirs et des parties communes, la réfection des ascenseurs et des petits dégâts, autant de questions dont s'est emparée l'association. Par exemple, elle avait fait circuler une pétition pour la mise aux normes de l'électricité et a été entendue.

Engagé dans plusieurs associations sportives de la ville, Mamoudou Diarra avait déjà une solide expérience de l'action collective.

AIDER LES AUTRES À SE FAIRE ENTENDRE

« J'ai pensé qu'il fallait aussi aider les personnes les plus modestes, les personnes âgées et toutes celles qui n'avaient pas la capacité ou la force de se faire entendre. » « On n'est pas forcément mal servis » reconnaît-il, « mais nous souhaiterions être davantage consultés ». Pour lui, le rôle d'une association de locataires ne se limite pas à quelques grands dossiers (loyers, charges, réhabilitations...) mais à tous les détails qui impactent la vie de tous les jours. Le credo de Mamoudou Diarra est très vite énoncé, « concertation » et « écoute », mais derrière ces deux petits mots, c'est la qualité de la vie qui est engagée. Et c'est cette démarche constructive qu'il entend porter au conseil d'administration pour une meilleure liaison bailleur-locataires.

DE NOUVELLES COMMISSIONS POUR UN MEILLEUR SERVICE AUX LOCATAIRES

Avec le renouvellement de son conseil d'administration intervenu suite aux élections municipales et des représentants des locataires, PCH s'est doté de trois commissions d'études correspondant à ses principaux axes stratégiques. Il s'agit de la Commission « sociale et citoyenne » chargée, par exemple, du suivi des procédures précontentieuses et contentieuses ; de la Commission « proximité, qualité de service et des charges » qui, par exemple, analyse les processus de régularisation des familles en difficulté de paiement et de la Commission « développement et vie du patrimoine » existant pour une réflexion sur l'évolution de la demande des locataires et l'adaptation de l'offre de PCH. Par ailleurs, un groupe de travail a également été constitué pour le pilotage du Fonds d'initiatives des amicales.



Chiffre

17 337 EUROS

c'est le montant alloué en 2014 par Plaine Commune Habitat au Fonds d'initiative des amicales, représentant 1 euro par logement. 45 demandes de subventions ont été déposées en 2014, toutes ont été satisfaites.

Soutenir le vivre ensemble

LES AMICALES TISSENT DES LIENS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE.

Le fonds d'initiative des amicales permet de financer les activités favorisant l'implication des locataires dans la vie de la cité. A Stalingrad (Saint-Denis), une dizaine d'initiatives voient ainsi le jour chaque année.

Favoriser les initiatives des habitants dans les cités, les aider à tisser du lien social, c'est le rôle du fonds d'initiatives des amicales (FIA) dont les orientations sont gérées par un

groupe de travail au sein de PCH. Le FIA, Françoise Roblin sait très bien de quoi il s'agit. La présidente de l'amicale des locataires de Stalingrad (198 logements à Saint-Denis) y fait appel une dizaine de fois par an pour soutenir des actions qui ont pour fil rouge le vivre ensemble et l'implication de tous dans la vie de la cité. « Par exemple, nous organisons des sorties, des fêtes, des goûters, des rencontres inter générationnelles avec l'aide pour l'organisation des agents de proximité qui en plus, offrent un petit cadeau aux enfants, ce qui renforce les liens avec les locataires. » Initiatives encore avec le vide-greniers et le repas pris en commun qui est proposé pour 5 euros, avec les débats organisés à l'occasion de la journée internationale des droits de la femme le 8 mars : « sortir de la cité c'est bien, mais y faire rentrer d'autres personnes, d'autres associations, c'est aussi important ».

L'APPROPRIATION PAR LES LOCATAIRES DES GRANDS CHANTIERS DANS LA CITÉ

Et puis, il y a bien sûr des questions plus sensibles, comme celles liées aux opérations de réhabilitation ou aux gros chantiers. « Nous organisons des réunions d'information avec les locataires, les représentants du bailleur et de la ville. Nous leur demandons un délai de deux mois pour poursuivre la réflexion entre nous avant de rendre notre avis. Je dois dire que cela favorise l'implication des locataires dans les projets et qu'avec cette participation, les choses se passent mieux. Il y a aussi la participation des jeunes et des enfants pour, par exemple, repeindre les bancs dégradés. Il y a les demandes spontanées des habitants, comme celles de ces femmes qui voulaient organiser un après-midi crêpes qui s'est terminé par un couscous. L'amicale compte une quinzaine d'adhérents, un nombre suffisant pour insuffler une dynamique à laquelle se joint d'une initiative à l'autre un nombre toujours très important de locataires ».



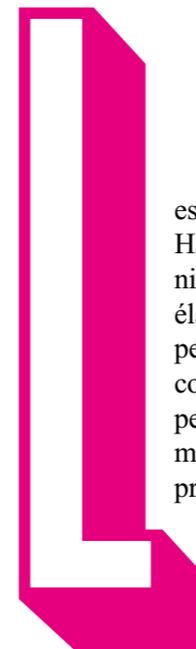
Les équipes



ce qui permet à l'office d'agir et de se projeter dans l'avenir c'est d'abord l'engagement de ses équipes. Plaine Commune Habitat est avant tout une aventure humaine et de service public : une aventure humaine portée par ses 434 salariés mobilisés, au quotidien, au service des locataires. L'évolution des compétences des salariés, la qualité de leurs conditions de travail, le sentiment d'appartenance à un collectif de travail et l'adhésion à des valeurs de service public sont des conditions essentielles de réussite de l'organisme.



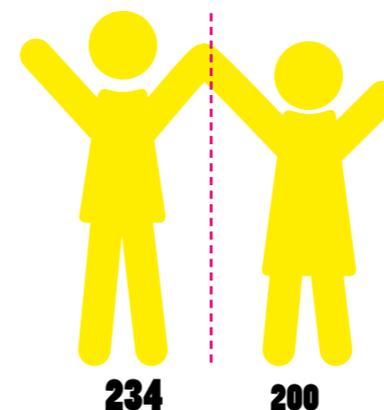
Un collectif



Les personnels de Plaine Commune Habitat, tous corps de métiers et niveaux hiérarchiques confondus, ont élaboré un questionnaire pour permettre à tous les agents de faire connaître anonymement leur perception du collectif et des pratiques managériales et formuler des propositions. L'objectif pour 2015 est d'achever l'élaboration d'une charte qui facilitera l'adhésion de tous aux projets de l'office.

Quelques chiffres sur les équipes de professionnels

434 SALARIÉS



12 EMPLOIS D'AVENIR

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

PART DE LA MASSE SALARIALE CONSACRÉE À LA FORMATION :

2,35%

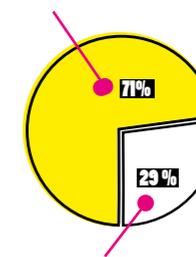
PCH

1,6%

Obligation légale

RÉPARTITION DU PERSONNEL PAR TYPE D'ACTIVITÉ

Personnel en relation avec les locataires



Équipes support



Chef de Cabinet
EDWIGE LE NET

Président
STÉPHANE PEU

Directrice des Relations Publiques
LUCIE GARRET

Directrice Projet Stratégie et Organisation
DORIANA KOSTIC

Chargée de Mission
MONIQUE CONCHON

Directeur Général
SÉBASTIEN LONCIN

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

Directeur Département Direction des Agences
ERIC GAUTHIER

Directeur Département Patrimoine et Développement
PHILIPPE CRETAZ

Directeur Département Ressources
STÉPHANE ROCHE

Directeur Département Politiques Locatives et Sociales
JEAN-FRANÇOIS LEONTE

Agences Territorialisées
EMMANUEL PACALIN
CHOUKRI TRABELSI
LOTFI ZOUAOU
SOPHIE SIONA HISRY

Directeur de la Gestion Locative et de la Proximité
CHRISTINE DEVILLE

Directrice Comptable
SYLVIE HARAUCHAMPS

Directeur du Contrôle Financier
TANGI LEROUX

Directeur des Systèmes d'Informations
CHRISTOPHE HAZEBROUCK

Directrice des Affaires Juridiques
BINTA WAGUE

Directeur des Ressources Humaines
GILLES LAHOUSSE

Directrice Politiques Locatives
CALLA BRIDIER

Directrice Action Sociale et Contentieuse
MASSIRA ABBAS

Directrice du Développement Social Urbain
HOURIA BOULASSEL

Formation professionnelle pour tous

P

Plus de la moitié des salariés, plus de 500 journées, Plaine Commune Habitat a poursuivi ses efforts en matière de formation des personnels.

Une politique touchant tous

les corps de métiers pour améliorer les compétences notamment en matière de qualité de l'accueil, de prévention des risques socioprofessionnels, d'utilisation de l'informatique dans les loges et de gestion locative et technique.



Une année de dialogue social

TROIS ACCORDS PASSÉS



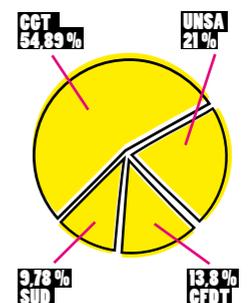
En 2014, le dialogue social a été intense à Plaine Commune Habitat. Il a débouché sur trois accords collectifs. Le premier porte sur des mesures d'augmentation collectives et individuelles des agents.

Le second accord met en place un système de reconnaissance collective des agents pour porter les grands enjeux du plan stratégique. Le troisième porte sur la formation, l'insertion des jeunes de moins de 30 ans et des séniors de plus de 50 ans. A noter que les agents de PCH bénéficient désormais d'une généralisation de la prévoyance.

Elections professionnelles

Lors des élections professionnelles de 2014, les syndicats représentés au sein du comité d'entreprise, ainsi que les délégués du personnel et ceux du CHSCT ont obtenu les résultats suivants :

A NOTER, UN TAUX DE PARTICIPATION EXCEPTIONNEL : 82 %



Stop aux agressions

MOBILISATION SUITE AUX ACTES DE VIOLENCE ENVERS LES AGENTS DE PCH



Les violences envers les agents de Plaine Commune Habitat, ça ne peut plus durer. Au mois de juin dernier, après l'agression de l'un d'entre eux à la Cité Le Rateau à La Courneuve, plus de 250 personnes se sont réunies pour le soutenir: ses collègues, des élus, locataires et agents communaux. L'habitant incriminé a été arrêté et condamné à une mesure d'éloignement. En 2014, plus de 20 agressions verbales ou physiques ont été perpétrées, avec parfois des arrêts de travail. En novembre, un rassemblement a été organisé devant la sous-préfecture de Saint-Denis pour en appeler à la mobilisation de la police et de la justice et à plus de moyens. Suite à l'agression d'un autre agent, PCH a pu obtenir devant les tribunaux la résiliation du bail de la personne reconnue coupable. Pour l'office, la prise en charge et l'accompagnement du personnel agressé est une priorité. Il a mis en place un dispositif d'assistance aux victimes et d'accompagnement dans le dépôt de plainte, un cycle de formations pour les aider à adopter le meilleur comportement face aux personnes agressives. Ce travail se poursuit en 2015.

UNE SÉRIE TV POUR MIEUX PARLER DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Des vidéos façon série TV pour sensibiliser les 434 salariés aux enjeux de santé, de bien-être et d'efficacité à tous les niveaux hiérarchiques et dans chaque métier, c'est l'expérience inédite lancée par PCH en 2014. La réussite d'un tel outil de communication reposait sur l'implication du personnel à toutes les étapes de sa réalisation. La mise en scène de situations concrètes et réalistes a permis à chacun de s'identifier. La diffusion a été réalisée via Internet. <http://pch-act.com>



DES SALARIÉS se sont mis en scène face camera dans différentes **SITUATIONS DE TRAVAIL**. Ici le port de charges lourdes.

L'avenir d'Adama M'Bodji

CONTRAT AIDÉ. Adama M'Bodji, signataire d'un des premiers emplois d'avenir, gère les sinistres sur l'ensemble du parc immobilier.

Adama M'Bodji fait partie de la première vague de contrats d'avenir signés à Plaine Commune Habitat. En octobre 2012, le gouvernement mettait en place ces contrats afin de «proposer des solutions d'emploi aux jeunes, sans emploi, peu ou pas qualifiés, de leur ouvrir l'accès à une qualification et à une insertion professionnelle durable» selon les termes du ministère du travail. Six mois plus tard, en avril 2013, elle posait sa signature en bas de ce contrat aidé pour un poste de gestionnaire de sinistres au sein de PCH. Adama partage aujourd'hui avec une de ses collègues la gestion d'un parc immobilier de près de 18 000 logements. Une première victoire pour cette jeune habitante de Saint-Denis qui, après deux années de licence à Paris 8 en économie et gestion, se rend compte que cela ne correspond pas à son objectif. Sa carrière, elle la voit dans le secteur des assurances. Ce n'est que trois ans plus tard, après quelques petits jobs et un parrainage par une gestionnaire en assurance de Generali, via la mission locale de Saint-Denis, que



cette dernière lui propose l'opportunité de travailler au sein de Plaine Commune Habitat.

«FAIRE DE MOI UNE GESTIONNAIRE DE SINISTRES CONFIRMÉE»

A 27 ans, l'employée reconnaît volontiers les avantages de ce genre de parcours d'insertion vers l'emploi. La formation d'abord tout au long du contrat (3 ans dans son cas). «L'objectif de Plaine Commune Habitat c'est de m'accompagner dans mon parcours et de faire de moi une gestionnaire de sinistres confirmée», assure Adama. Elle suit d'ailleurs une logique de spécialisation dans l'assurance et d'élargissement de ses compétences depuis son embauche avec des formations sur les garanties spécifiques «dommages-ouvrage» et sur le métier d'expert bâtiment. Un approfondissement des connaissances et des compétences qui fait partie intégrante de la politique de PCH, premier bailleur social à signer des emplois d'avenir en France. Quant à l'avenir, la jeune gestionnaire de sinistres aimerait suivre le chemin vers un emploi durable. L'objectif étant maintenant d'obtenir un CDI à la fin de son contrat en 2016.

DES PARTENAIRES ACTEURS DU TERRITOIRE POUR MIEUX RECRUTER

En 2014 PCH a reçu le renfort de 6 jeunes recrutés en emploi d'avenir, aux côtés de 10 autres par Plaine Commune. C'est le résultat du projet d'équipes mobiles développé en partenariat par les deux instances, partenariat auquel est également associé Objectif emploi. Bénéficiant d'une formation, ils sont appelés à terme à assurer la fonction de gardien. Leur mission consiste à sensibiliser les locataires au respect de la propreté, à mener des actions conjointes de nettoyage des espaces extérieurs.



Piloter les projets

UNE NOUVELLE DIRECTION STRATÉGIE ET ORGANISATION

2014

a vu la création de la Direction Projets Stratégie et Organisation (DPSO). Elle doit assurer 4 grandes missions : accompagner la mise en œuvre et le suivi du plan stratégique, aider au pilotage des grands projets de l'office, conseiller en organisation et assurer une fonction d'audit interne par un suivi et une évaluation de l'activité. Par sa fonction d'appui et de conseil, elle est au carrefour de plusieurs métiers et intervient de manière transversale au sein de l'office. La création de cette direction a permis de réduire sensiblement le recours à des prestataires extérieurs, de type consultant. Validé en 2013, le plan stratégique inscrit Plaine Commune Habitat dans une dynamique d'amélioration continue de ses services en impliquant toutes les parties prenantes : salariés, partenaires, locataires, associations ou encore fournisseurs.



RENFORCER ENCORE LA PROXIMITÉ

PCH a procédé à la réorganisation de la Direction des agences afin de renforcer sa capacité d'intervention auprès des 4 agences. Le directeur de département bénéficie désormais d'une équipe support intervenant en collaboration avec les agences : la Direction de la gestion locative et de la qualité de proximité

(DGLQP) travaillant notamment sur les procédures de prévention de l'impayé et de précontentieux, en articulation constante avec les agences et les autres directions (comptabilité, patrimoine, ...). Cette nouvelle organisation a été conduite sans création de poste (réaffectation de postes vacants).



Mobilisation pour Franc-Moisin

DE NOUVEAUX AGENTS D'ENTRETIEN ONT ÉTÉ RECRUTÉS. Sur ce dense et complexe site de 1 000 logements, Plaine Commune Habitat a actionné plusieurs leviers pour en améliorer la situation et la gestion.

Avec près de 1 000 logements, le site de Franc-Moisin représente un défi pour le maintien de la propreté des parties communes intérieures et extérieures. « Les zones partagées par les habitants peuvent se retrouver parsemées de déchets, papiers et parfois même ordures » témoigne Monique Munoz, présidente de l'Association des locataires. Une nouvelle organisation a été mise en place en septembre 2014, afin de faciliter les missions d'entretien des espaces collectifs et de traitement des déchets ménagers par les gardiens. L'équipe de 10 gardiens du site, dont 2 gardiens coordinateurs, a été renforcée par la présence d'un agent d'entretien et d'un responsable de gestion de proximité. Des équipiers « Cadre de Vie » ont également été recrutés en emploi d'avenir avec la mission d'intervenir 2 jours par semaine sur la propreté des espaces extérieurs :

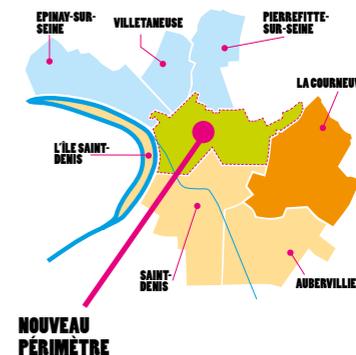
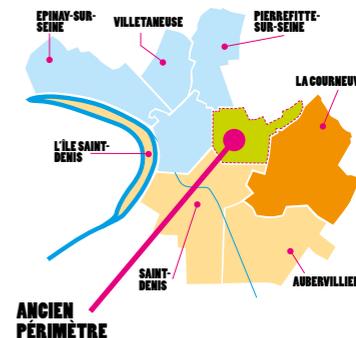
ramassage des débris, souffeuse, nettoyeur haute pression.

SENSIBILISER LES HABITANTS

Cette nouvelle organisation s'accompagne d'un travail de sensibilisation des habitants mené par l'Amicale des locataires et les gardiens. A la rentrée 2014, une opération ludique de ramassage des papiers et des déchets a été organisée avec les enfants du quartier. « Ils ont pu manipuler les pincettes des équipes de nettoyage » raconte Monique Munoz. « En sensibilisant les enfants, on espère susciter la curiosité et toucher les parents » poursuit la présidente de l'Amicale, qui prévoit déjà de programmer d'autres opérations. Une nouvelle organisation et une sensibilisation des habitants, qui sont des étapes préalables à des travaux lourds dans les prochaines années pour poursuivre l'amélioration de la qualité de vie des résidents et assurer la poursuite de la reconquête du site.

L'ÉVOLUTION DU PÉRIMÈTRE DES AGENCES NORD ET NORD-EST

Après un temps d'étude et de concertation avec les équipes et les partenaires concernés, le changement du périmètre des agences Nord et Nord-Est a été acté à l'été 2014 pour renforcer notamment la proximité de gestion : l'équipe de l'agence Nord en charge du patrimoine dionysien (Monmousseau, Hénaff, Duclos, Colonel Fabien, ...) a été transférée à l'agence Nord-Est, basée à Saint-Denis. Cette décision a eu des conséquences en terme d'organisation des équipes et occasionne des travaux d'agrandissement et de modernisation de l'agence prévus en 2015.



Des gardiens connectés

LES LOGES S'ÉQUIPENT DE NOUVEAUX OUTILS INFORMATIQUES.

Le travail des gardiens de résidences évolue. Suite à une réflexion clôturée en janvier 2014, l'informatisation des loges vise à faciliter le suivi et la programmation des interventions de terrain.

Le quotidien des gardiens connaît une petite révolution. Avec l'informatisation des loges, ils voient leur métier évoluer.

«Jusqu'ici on travaillait encore avec

des fax !» témoigne Baba Dembele, gardien chez Plaine Commune Habitat depuis 2008. Cet ancien agent de sécurité, reconverti au métier de gardien suite à une formation de 8 mois en CAP, assure, avec ses 9 collègues affectés sur le site de Franc-Moisin, la gestion d'un ensemble de plus de 1 000 logements. L'arrivée de l'informatique a constitué un «vrai changement de méthode» explique Baba Dembele. «Aujourd'hui, on est directement en contact avec nos interlocuteurs». La gestion des interventions programmées, par exemple, est traitée directement avec les intervenants concernés, de même celle des démarches administratives.

MIEUX RÉPONDRE AUX LOCATAIRES

Le système informatique comprend une application pour transmettre les demandes et sollicitations des locataires, exceptées pour l'instant celles concernant les factures et les contentieux, et suivre leur avancée. «Cet accès direct à l'information nous permet de mieux répondre aux demandes des locataires» souligne Baba Dembele. Pour s'approprier ce nouvel outil, les gardiens peuvent suivre une formation. Cette informatisation est une des initiatives adoptées suite à la réflexion de PCH sur les évolutions du métier de gardien. Cette réflexion, validée en janvier 2014 par les Instances Représentatives du Personnel, CE et CHSCT, a porté sur les outils nécessaires à la réalisation des missions des gardiens : la relation avec les locataires, la relation et le contrôle des prestataires, la gestion technique des bâtiments et la gestion administrative. A l'issue de cette démarche, outre l'informatisation des loges, de nouvelles dynamiques vont se développer, notamment autour de l'entretien technique des bâtiments.

GARDIEN D'IMMEUBLE

Un métier en pleine évolution.



Améliorer la qualité de l'accueil

SERVICE AUX LOCATAIRES. Afin de mieux répondre aux demandes, PCH a mis en place des formations auprès de ses salariés en contact avec le public. L'objectif: adopter la bonne posture et mieux se faire comprendre.

« Dans le logement social, les demandeurs de logement veulent tout simplement connaître la date à laquelle ils pourront emménager. » Une réponse très difficile à fournir pour Samia Beratto, comme pour le reste de l'équipe de gestionnaires au service des attributions logement de Plaine Commune Habitat. Alors l'an dernier, l'office public a décidé de mettre en place un cycle de formations « qualité de l'accueil ».

UN REGARD NEUF POUR RÉPONDRE À UNE VRAIE ATTENTE

Trois jours avec une formatrice, qui ont permis à Samia Beratto et à tous ses collègues au contact du public d'apprendre à gérer des conflits avec les locataires, à adopter la bonne posture pour faire comprendre les longueurs administratives et conjoncturelles, à bien recevoir les requêtes de chacun... Une formation qui correspond à un réel besoin selon l'employée qui,

depuis plus de dix ans, reçoit les futurs locataires et est chargée de suivre leur dossier jusqu'à leur présentation en commission d'attribution. « Nous nous sommes exercés lors d'ateliers en jouant à tour de rôle l'agent d'accueil et le locataire. J'ai revu mon discours car j'ai constaté que je ne me faisais pas forcément comprendre de tous. » De plus, en 2014, le service a connu quelques changements. L'équipe de six personnes aux attributions accueille maintenant les demandeurs de logement par téléphone et en physique tous les matins et se consacre au suivi des dossiers l'après-midi. Au delà de changer son regard sur son propre travail, Samia Beratto a aussi élargi celui qu'elle porte sur l'ensemble de la structure. Cette formation avec l'ensemble de ses collègues en contact avec le public lui a « permis de mieux percevoir toute la chaîne du domaine d'action de Plaine Commune Habitat ».

FACILITER LES RELATIONS BAILLEUR-LOCATAIRE

Fiches de correspondances pour noter les rendez-vous, badges professionnels, guide d'accueil pour partager les bonnes pratiques : le premier semestre 2014 a vu la mise en place des premiers outils d'amélioration des relations bailleur-locataire issus du diagnostic réalisé par l'Afnor fin 2013 et du travail des personnels en charge de l'accueil. Des permanences quotidiennes, physiques et téléphoniques, ont été mises en place le matin à la Direction du logement pour une meilleure disponibilité auprès des demandeurs de logement. Le déploiement de ces nouvelles organisations concerne maintenant les agences. PCH a également fait l'acquisition d'un outil permettant plus de réactivité dans la gestion et le suivi des 35 000 courriers reçus chaque année. Enfin, un travail est en cours afin d'améliorer l'accueil téléphonique.



Indices de la satisfaction des locataires

VOISINAGE, SÉCURITÉ, STATIONNEMENT.

Au cours du printemps 2014 Plaine Commune Habitat s'est associé à l'enquête de satisfaction des

locataires. Cette enquête a permis d'interroger 1 700 locataires. Il s'agit d'une enquête réalisée par un cabinet indépendant et qui permet de comparer dans le temps les résultats de Plaine Commune Habitat et/ou avec d'autres organismes.

Les résultats de cette enquête viennent d'abord saluer la mobilisation des services de PCH sur la qualité de service. Structurellement, nous nous améliorons et cette enquête est un vrai encouragement à poursuivre. Mais ils montrent aussi qu'il y a encore du chemin à parcourir. Elle met en avant toute une série d'enjeux (propreté, communication de proximité, qualité des prestations...) qui viennent confirmer l'utilité des projets engagés, notamment dans le cadre du plan stratégique. Les axes d'amélioration, identifiés par les locataires qui sont les relations de voisinage, la sécurité, le stationnement, sont ciblés dans le plan stratégique avec des projets en cours et à venir: le développement des actions sur le respect du règlement intérieur, le recrutement d'un référent sécurité, la réflexion en cours sur la commercialisation des parkings. Par ailleurs, à compter de 2015, il est convenu de renouveler annuellement cette enquête pour que les locataires jugent eux-mêmes de la progression de l'office.

82 % des locataires interrogés ont une image **POSITIVE** de Plaine Commune Habitat, soit **+4 %** par rapport à 2010.

84 % des locataires sont **SATISFAITS** de leur **LOGEMENT**

82 % sont satisfaits des **ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT.**

63 % sont satisfaits de la **PROPRETÉ** des parties communes. Soit **+8 %** par rapport à 2010

77 % sont globalement satisfaits des équipements collectifs (digicode, éclairage, ascenseurs).

84 % des personnes interrogées estiment que l'accueil et la communication sont les points forts de l'organisme.

LES GARDIENS SONT PLÉBISCITÉS ET CONFORTÉS DANS LEUR RÔLE DE PREMIER INTERLOCUTEUR POUR 73 % DES LOCATAIRES. C'est **+12 %** par rapport aux autres bailleurs.

DES CONDITIONS D'ENTRÉE DANS LES LOGEMENTS À AMÉLIORER

Ces nouveaux entrants ont été satisfaits de la propreté de leur logement, mais déçus de la qualité des travaux de rénovation et des délais de remise en état.

Résultat d'une enquête menée auprès de 177 locataires qui ont emménagé depuis moins de 3 ans.

PEUT MIEUX FAIRE SUR LES RÉCLAMATIONS

Sur 640 réclamations en 2014, **1 LOCATAIRE SUR 2** trouve que les délais pour obtenir une réponse et la qualité de traitement de sa demande doivent être améliorés.

LES POINTS POSITIFS: chauffage, isolation thermique, fenêtres

LES PRÉOCCUPATIONS: La qualité des revêtements des sols, l'isolation phonique

71,5 % sont globalement satisfaits de la **QUALITÉ DE LA VIE** mais :

3 POINTS DE VIGILANCE doivent être améliorés : **LES RELATIONS DE VOISINAGE**, **LA SÉCURITÉ**, **LE STATIONNEMENT**

TÉMOIGNAGE

Harwiza Harwidi
AFOC, ADMINISTRATEUR



Du moment que l'organisation attribue un caractère prioritaire au point de vue des locataires il est essentiel de recueillir et d'analyser les éléments relatifs à leurs attentes et satisfactions. Une enquête de satisfaction n'est pas un outil banal, elle met en lumière les relations croisées entre les locataires, les intervenants internes et le système d'organisation. C'est un outil puissant pouvant répondre à de multiples objectifs, mais on ne peut pas courir plusieurs lièvres à la fois et éviter les malentendus en se focalisant sur le plus fort mécontentement: la propreté intérieure et extérieure de nos sites».

Un grand merci aux 1700 locataires qui ont été sollicités par téléphone et ont répondu à cette enquête.

A man wearing white overalls is shown from the back, working on a wall. He is using a utility knife to cut a piece of white material, possibly wallpaper or a protective sheet, which is being held in place by his other hand. The background is a plain, light-colored wall.

2.

BÂTIR ET RÉNOVER



BâtiPlaine

**UNE UNION INNOVANTE POUR LE DÉVELOPPEMENT
DU TERRITOIRE**



En juillet 2013, Plaine Commune Habitat et Immobilière 3F donnent naissance à BâtiPlaine, société anonyme de coordination qui assure l'assistance à maîtrise d'ouvrage au profit de ses parties prenantes, dont Plaine Commune Habitat. Il s'agit d'une structure innovante pour développer une offre de logements de qualité et diversifiée sur le territoire en plein développement de Plaine Commune. La raison d'être et la force de BâtiPlaine c'est la mutualisation des énergies au service des ambitions de ce territoire, à savoir construire 4 200 logements/an dont 1600 logement sociaux sur 10 ans et diversifier cette offre en proposant du locatif, des logements en accession sociale et des logements spécifiques

pour les étudiants, jeunes travailleurs et personnes âgées. Il s'agit également d'optimiser l'adéquation entre l'offre de logements et les demandes des salariés qui sont de plus en plus nombreux à travailler sur le territoire en mobilisant Action logement autour d'un pôle piloté par Solendi. En 2014, l'OPH d'Aubervilliers a rejoint BâtiPlaine. 2014 fut la première année pleine d'activité pour l'équipe de 12 personnes de BâtiPlaine en charge de suivre 3 grands projets urbains, 20 opérations neuves, dont 4 opérations de constructions déjà lancées et dont certaines ont été livrées et plusieurs dizaines de projets à l'étude.

Les premières livraisons de BâtiPlaine



LE 10 BIS RUE DEZOBRY À SAINT-DENIS

10 logements locatifs sociaux construits dans le centre ancien de Saint-Denis, participant à la résorption de l'habitat insalubre dans le quartier «PNRQAD». Constructions dont la structure est à 80% en bois.

LA RÉSIDENCE BELLEVUE, À LA COURNEUVE

24 logements locatifs sociaux livrés en avril 2014 sur une résidence Haute qualité Environnementale, alliant accession à la propriété et locatif dans un quartier en pleine mutation de La Courneuve, à la lisière de Bobigny et de Drancy.



Les projets en cours

2015	2016	2017	2018
<p>■ LA COURNEUVE, 30-34 Lénine: 24 logements familiaux. Vente en état futur d'achèvement (VEFA). Livraison prévue en septembre 2015</p> <p>■ SAINT-DENIS, Zac bel air: 31 logements familiaux. Maîtrise d'Ouvrage Directe (MOD). Livraison prévue en septembre 2015</p>	<p>■ LA COURNEUVE, 58/78 avenue Jean Jaurès (Les Pointes): 31 logements familiaux. VEFA. Livraison prévue en 2016</p> <p>■ PIERREFFITE, Zac des poètes: 34 logements familiaux. MOD. Livraison prévue fin 2016</p> <p>■ VILLETANEUSE, Walter Salengro (îlot de la Boulangerie): 2 logements familiaux et 2 commerces. MOD. Livraison prévue en 2016</p>	<p>■ L'ÎLE SAINT-DENIS, Bocage: 7 logements familiaux. MOD. Livraison prévue en 2017</p> <p>■ L'ÎLE SAINT-DENIS, Eco quartier Fluvial: 59 logements familiaux et 3 commerces. VEFA. Livraison prévue en 2017</p> <p>■ LA COURNEUVE, Henri Barbusse: 63 logements familiaux. MOD. Livraison prévue en 2017</p> <p>■ SAINT-DENIS, 19/21 Paul Eluard: 40 logements familiaux et 1 commerce. MOD. Livraison prévue en 2017</p>	<p>■ LA COURNEUVE, Quartier les Clos: 31 logements familiaux. VEFA. Livraison prévue en 2017</p> <p>■ SAINT-DENIS, Zac Montjoie: 151 logements étudiants, 61 logements adaptés et 63 logements familiaux. VEFA. Livraison prévue en 2017</p> <p>■ LA COURNEUVE, Îlot du marché: 25 logements familiaux. VEFA. Livraison prévue en 2017</p> <p>■ SAINT-DENIS, ZAC Montjoie 2: 47 logements familiaux et 1 commerce. MOD. Livraison prévue en 2017</p> <p>■ L'ÎLE SAINT-DENIS, Eco quartier: 14 logements familiaux. VEFA. Livraison prévue en 2017.</p> <p>■ LA COURNEUVE, Convention: 80 logements spécifiques. VEFA. Livraison prévue en 2017</p> <p>■ EPINAY-SUR-SEINE, Quartier de La Source: 42 logements familiaux. MOD. Livraison prévue en 2018</p> <p>■ LA COURNEUVE, BALZAC: 25 logements familiaux. VEFA. Livraison prévue en 2018</p>

Favoriser l'accès social à la propriété



POSE d'une première pierre avec un accédant.

La coopérative d'accès à la propriété, créée en 2007, vise à aider les familles du territoire à devenir propriétaire, en proposant des logements neufs à un prix inférieur au marché privé, en accompagnant les acquéreurs dans leurs démarches d'achat et en offrant des garanties de sécurité dans l'acquisition du bien. Les locataires de Plaine Commune Habitat font partie des publics prioritaires. Mais pas seulement. Tous les salariés du territoire peuvent prétendre aux opérations proposées par la Caps.

Depuis sa création, la Caps a livré et vendu 7 opérations, soit 159 logements et 194 autres logements sont en cours de commercialisation.

QUI DEVIENT ACQUÉREUR GRÂCE À LA CAPS ?

70%
des acquéreurs sont issus du parc locatif social

+ DE 50%
des acquéreurs font le choix de devenir propriétaires sur leur commune d'origine à l'âge moyen de 37 ans et majoritairement lorsqu'ils ont commencé à fonder une famille.

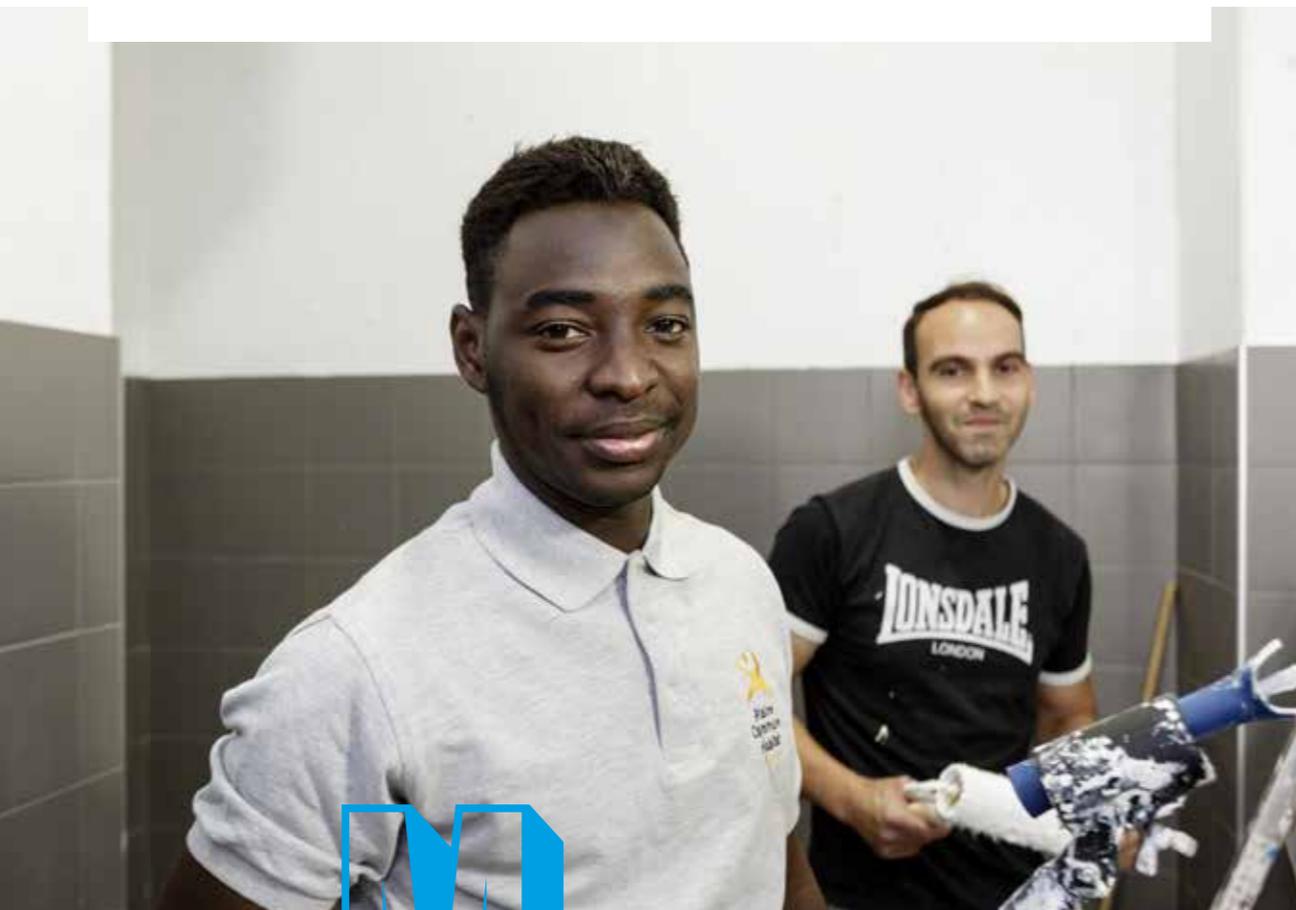
38 000 EUROS
apport moyen d'un acquéreur de la Caps.

LES LIVRAISONS DE LA CAPS

En 2014 la Coopérative d'accès sociale à la propriété a livré 3 programmes, soit 67 logements en accession à la propriété à La Courneuve et à Saint-Denis, répondant au souhait de la communauté d'agglomération de réaliser des opérations d'habitat diversifié.



Un patrimoine renoué et modernisé



M

aintenir un niveau optimal de confort et de performance de son bâti, dans un contexte d'évolution des normes législatives et d'un niveau d'exigence croissant des locataires, constitue un enjeu crucial pour PCH. En 2014, le plan pluriannuel lancé en 2010 a été actualisé. Il prévoit notamment la poursuite du

plan de réhabilitation au rythme de 700 logements pas an, la poursuite des projets ANRU de La Courneuve, Saint-Denis, Epinay-sur-Seine et Pierrefitte. A noter qu'en 2014, 1 700 logements ont été réhabilités : Îlot du Bocage L'île-Saint-Denis, Verlaine-Salengro-La Courneuve, Paul Eluard et Colonel Fabien à Saint-Denis, Waldeck Rochet à La Courneuve, 8 mai 45 et Joncherolles à Pierrefitte.

Îlot du Bocage

L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE. A l'Île Saint-Denis, l'Îlot du Bocage a été rénové avec notamment la perspective de réduire les factures des locataires liées au chauffage. Les 128 logements ont été isolés et sont approvisionnés grâce à une chaufferie collective au gaz.

L'Îlot du Bocage de l'Île Saint-Denis renaît. Les travaux de rénovation de cet ensemble de 128 logements construit en 1985 par les architectes et urbanistes Katherine Fuimani et Gilles Jacquemot, se sont achevés en mars 2014 après 18 mois d'intervention. « L'objectif principal de cette rénovation était d'améliorer l'efficacité énergétique de ces bâtiments » confie Elodie Barbaron, chargée d'opération chez Plaine Commune Habitat, qui a acquis l'ensemble en 2007. Composé de logements du F1 au F5, tous différents sur 1, 2 ou 3 niveaux, l'ensemble faisait face à une problématique spécifique. « Dans ces logements atypiques, parfois très hauts de plafond, les locataires se retrouvaient avec des charges importantes, liées notamment au coût du chauffage électrique individuel, et certains ne se chauffaient plus » raconte Elodie Barbaron.

RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS D'ÉLECTRICITÉ LIÉES AU CHAUFFAGE

Un des axes importants du chantier a donc été le passage d'un système électrique individuel à une chaufferie collective au gaz. « Chaque logement étant différent, il a fallu penser l'aménagement au cas par cas » précise la chargée d'opération. L'état des lieux a pris du temps et cette partie de l'opération n'a démarré qu'à l'hiver 2013. L'Îlot dispose désormais d'une chaufferie pour tout le site avec des compteurs d'énergie thermique pour chaque logement. En parallèle, plusieurs autres

interventions ont participé de la rénovation des logements : remplacement des fenêtres, isolation des rampants de toiture en pente à l'intérieur des logements, mise en sécurité électrique, remplacement de la plomberie selon la vétusté des installations et équipements. A l'extérieur, les façades ont été ravalées, les halls remis en état et dotés de nouvelles portes et d'interphones. Les éclairages et espaces verts ont été repensés. Une résidentialisation partielle de l'Îlot a été effectuée par la fermeture de certaines adresses sur rue. Au total, le chantier a nécessité un investissement de plus de 5,5 millions d'euros.



Maintenance : un effort de 13 millions d'euros

13 millions d'euros, soit une moyenne de 744 euros par logement, c'est le montant global des sommes engagées l'année dernière par

Plaine Commune Habitat dans les travaux de maintenance. Qu'il s'agisse d'entretien courant, de gros entretiens ou de travaux d'amélioration, ces montants témoignent de l'attention portée par l'office à l'entretien de son patrimoine.

Chiffres

1,5 MILLION D'EUROS

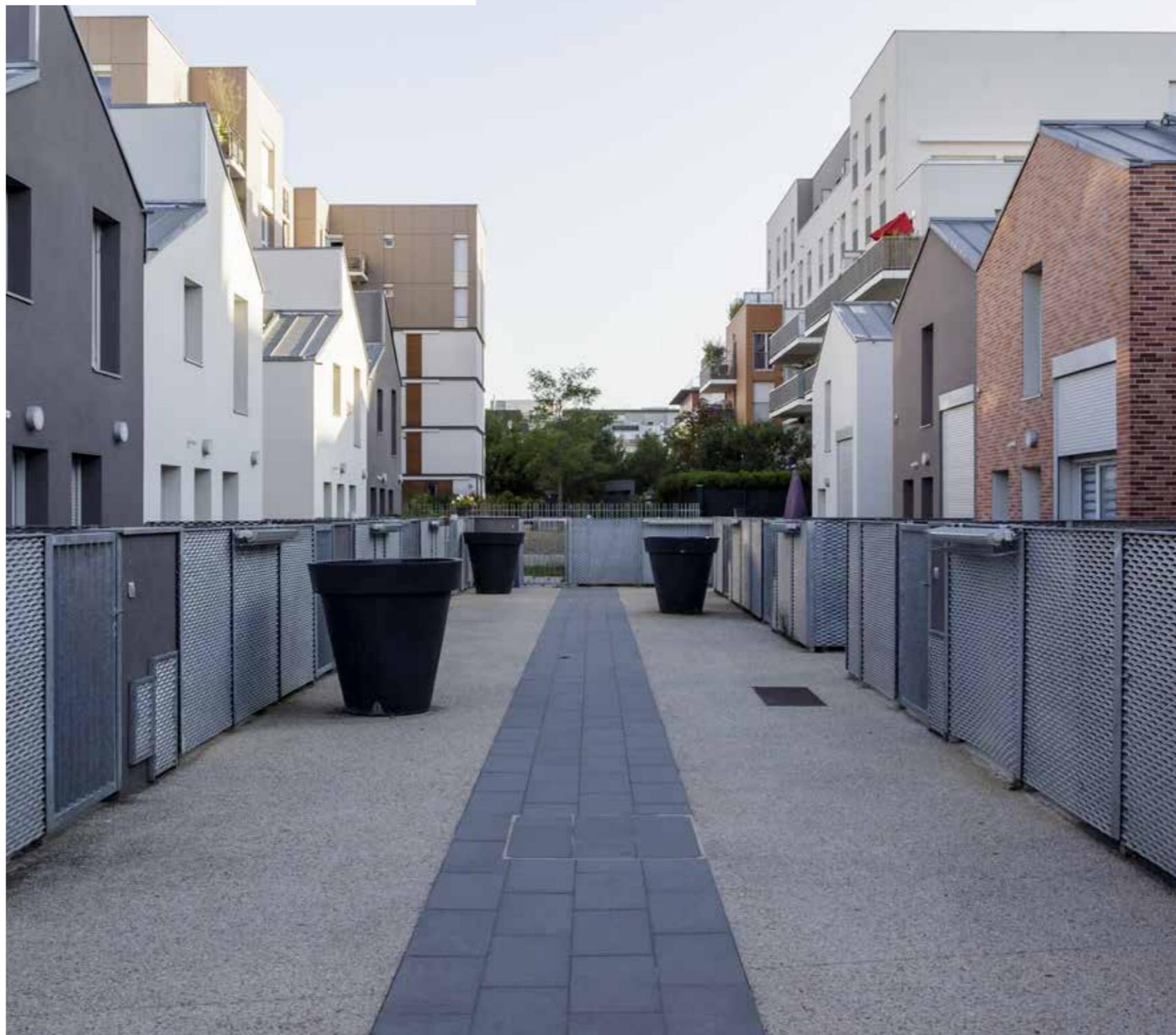
ont été consacrés, en 2014, à des travaux en faveur des économies d'énergie.

550 000 EUROS

ont été consacrés, en 2014, aux travaux pour favoriser l'accessibilité handicap.

CHAUFFAGE : LES PRINCIPALES INTERVENTIONS EN 2014

2000 remplacements de robinets manuels par des robinets thermostatiques (Gabriel Peri, Îlot 8 Basilique, Hénaff, Monmousseau, Eugène Pottier, Montfort, Guynemer). Remplacement de 175 chauffe-bains gaz (Anatole France à La Courneuve). Remplacement de 84 chaudières individuelles gaz (Jean Jaurès à Pierrefitte). Achèvement de la rénovation du réseau de chauffage urbain à la cité Floréal. Travaux de calorifugeage des réseaux et des préparateurs d'eau chaude sanitaire.



Mise aux normes du parc

Reprises d'étanchéités de toitures et/ou de façades (Îlot 8 –Saint-Denis, Jean Jaurès-Pierrefitte, Division Leclerc et Rosenberg-

Villetaneuse), mises aux normes électriques dans les logements et/ou parties communes (Cour d'Angle-Saint-Denis, Franc Moisin-Saint-Denis, La Courtille-Saint-Denis, Allende-Saint-Denis, Langevin-Saint-Denis, Grimau), remplacement de tout ou partie des sanitaires vétustes.

SÉCURITÉ DES RÉSIDENCES

Mise en place de contrôles d'accès (250 Wilson –Saint-Denis, 5 place Victor Hugo-Saint-Denis, Jean Mermoz à Pierrefitte), délimitation de l'espace public et privé (Îlot du bocage à L'Île Saint-Denis), renforcement de sécurité et de la vidéo surveillance des parkings et sécurisation des accès aux caves (Fontaine Rosée à Pierrefitte).

Ascenseurs

En 2014, 1,3 million d'euros ont été consacrés à l'entretien des ascenseurs. Les mesures mises en place par PCH pour faire respecter leurs obligations aux ascensionnistes (applications de pénalités et renforcement de la maintenance) produisent des résultats encourageants avec une augmentation du taux de disponibilité des 471 appareils qui s'est élevé à 97,5% en 2014.



3

LOGER ET GÉRER
EN PROXIMITÉ

Attributions

POUR DES HLM DIVERSIFIÉS



ans aucun doute, l'élément le plus prégnant du bilan 2014 c'est le nombre d'attributions de logements : 888 logements ont été attribués par la commission d'attribution des logements, un chiffre qui est passé en

dessous des mille et qui est en baisse depuis deux ans. Un chiffre symptomatique de la crise du logement : la file d'attente pour obtenir un logement social ne cesse de s'allonger : 6 031 demandeurs enregistrés auprès des équipes de Plaine Commune Habitat dont 51,20% de demandes de mutations,

5,20% de demandes de décohabitations et 43,6% de primo-demandeurs. Ceci est à relier au faible taux de rotation sur le parc (5,89%) et à la production neuve au ralenti : 36 nouveaux logements, seulement, en 2014.



L'ACCUEIL DES NOUVEAUX SALARIÉS DU TERRITOIRE

Visites des programmes neufs, brochure de présentation des nouvelles résidences, participation à des forums de l'habitat au sein de gros groupes (SNCF, Auchan), en 2014 le partenariat avec les collecteurs d'action logement a été renforcé avec comme objectif de multiplier les initiatives d'incitation au relogement sur le territoire des entreprises nouvellement implantées notamment sur la Plaine Saint-Denis.

Taux de refus en baisse

En 2014, les demandeurs de logements sont de plus en plus nombreux à accepter la proposition de logement qui leur est faite. Les refus sont de 28% (contre 34% au niveau de tout le département du 93). Cette élévation de l'attractivité n'est pas due au hasard. PCH a mis en place des outils lui permettant d'avoir une meilleure connaissance des logements qui se libèrent et ainsi mieux coordonner l'offre et la demande, notamment en multipliant les rencontres entre les équipes en charge des dossiers des demandeurs et les équipes de proximité.

UN PARC ACCESSIBLE AUX MÉNAGES LES PLUS MODESTES

La plus grande partie du patrimoine de PCH est orientée vers l'accueil des ménages les plus modestes. 80% des ménages logés relèvent des critères de ressources du PLAI (17% du PLUS et 3% du PLS). Bien que la majorité des nouveaux locataires soient salariés (67% dont 54% en CDD), l'organisme reste attentif à proposer des loyers en adéquation avec les ressources et la composition des familles.

Favoriser les parcours résidentiels

Loger d'abord les habitants du territoire, telle est la priorité que se donne Plaine Commune Habitat dans sa politique d'attribution de logements.

Ainsi, en 2014, 96% des attributions sont allées à des familles de l'agglomération. 18% d'entre elles relevaient du droit au logement opposable (loi DALO). Pour 29% il s'est agi d'un changement de logement pour accéder à un logement correspondant mieux à leur situation familiale. 14% des attributions ont permis à des jeunes de gagner en autonomie en quittant le foyer familial. Par ailleurs, 152 familles en situation d'hébergement précaire ont pu emménager dans un logement de PCH. Parmi les leviers actionnés, un travail de fond est mené sur la sous-occupation qui touche 4% du parc locatif de l'office. Il s'agit de permettre à leurs occupants d'accéder à un logement correspondant mieux à leur situation car les appartements

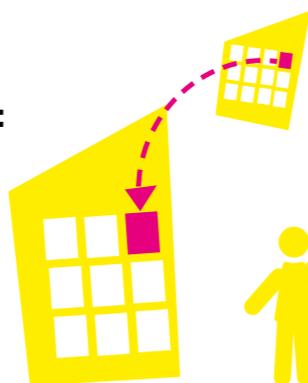
ainsi libérés, souvent grands, sont autant de réponses potentielles aux demandes non-satisfaites. Des mesures incitatives ont été adoptées pour favoriser ces mutations : maintien sur le nouveau logement du taux de loyer au m² (hors charges) du logement libéré, prise en charge des frais de déménagement, de fermeture et d'ouverture ou de transfert d'abonnement aux réseaux de distribution d'eau, d'électricité, de gaz et de téléphonie, transfert sur le nouveau logement du dépôt de garantie initialement versé notamment.

Pour autant, à travers son contingent propre PCH n'a pas la capacité d'accéder à toutes les demandes. Même si l'office a fait le choix de privilégier le parcours résidentiel des locataires et les décohabitations. Sans la mobilisation des autres contingents et alors que les demandes de mutations augmentent, il va être de plus en plus complexe de mettre en œuvre cette politique.

RÉPARTITION DES 888 LOGEMENTS ATTRIBUÉS :



498
PRIMO DEMANDEURS HLM
97% d'entre eux sont salariés ou habitants du territoire.



266
MUTATIONS



124
DÉCOHABITATIONS



HABITANTS
du 10 bis Dezobry dans leur JARDIN auto-géré.

Gestion participative à Dezobry

QUAND LES LOCATAIRES DONNENT UN COUP DE BALAI.

Livré en décembre dernier, l'immeuble Dezobry à Saint-Denis fait l'objet d'une expérience innovante : contre quelques minutes de ménage dans les parties communes, les locataires bénéficient de charges amoindries et d'une réelle convivialité.

A la résidence Dezobry à Saint-Denis, le moins que l'on puisse dire est que les locataires n'économisent pas leur huile de coude.

Livré au mois de décembre, le premier immeuble en structure bois de l'agglomération sur le périmètre du PNRQAD illustre la volonté de la collectivité pour le renouveau d'un quartier souffrant de sa mauvaise réputation et de son habitat insalubre. Les familles concernées étaient toutes demandeuses d'un logement depuis plusieurs années, habitant le

quartier, mais désirant changer de logement parce que le leur était inadapté à leurs besoins. Mais cet immeuble est aussi régi selon un concept innovant : celui de l'habitat participatif. « Avant l'attribution des logements, Plaine Commune Habitat nous a présenté son projet, raconte un habitant, il s'agissait d'aller vers une forme d'autogestion des parties communes ». En clair, les locataires prennent en charge le ménage une fois par semaine, le nettoyage des escaliers, du hall d'entrée, des paliers. Ils assurent la sortie quotidienne sur la voie publique et le rangement dans le local à poubelle des conteneurs d'ordures ménagères. Cinq étages, deux familles par paliers, pour effectuer ces tâches les locataires fonctionnent en binôme. En somme, une fois toutes les cinq semaines les habitants de chaque étage sont tenus de remplir leur mission. « Nous ne sommes pas très nombreux, les choses se passent pratiquement d'elles-mêmes, chacun sait ce qu'il a à faire et quand il doit le faire », témoigne une locataire de Dezobry.

25 EUROS D'ÉCONOMIES SUR LES CHARGES ET PLUS DE CONVIVIALITÉ

« La contrepartie, c'est des économies sur nos charges, souligne un autre, environ 25 euros par mois comparé à ce que nous devrions payer si le service devait être assuré par l'office ». Une locataire y voit un autre avantage : « désormais nous nous connaissons tous, ça facilite les rapports entre voisins. Si des enfants font un peu de bruit en jouant devant l'immeuble, ça se passe bien. » Et puis, cerise sur le gâteau, les habitants peuvent aussi gérer le jardin de l'immeuble. « Habituellement, l'entretien et la gestion des jardins relèvent de nos agents, mais dans ce cas, vu l'adhésion de tous au projet, ça valait le coup de le proposer » rappelle-t-on à PCH qui a organisé des ateliers jardinage et l'association Territoires. Résultat, le jardin est géré en commun. Ici un petit potager, là un massif fleuri, un cadre de vie embelli au bon goût de ceux qui l'habitent.



Rendre les logements accessibles

DES INVESTISSEMENTS EN HAUSSE.

En 2014, Plaine Commune Habitat a investi 550 000 euros dans des travaux d'adaptation et d'accessibilité des logements, soit 100 000 euros de plus qu'en 2013. Explications avec Christelle Vandamme, chargée de mission « habitat spécifique ».

COMMENT PLAINE COMMUNE HABITAT S'ADAPTE AUX SITUATIONS DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE OU EN PERTE D'AUTONOMIE ?
 Depuis mai 2012, l'office mène un travail sur la question de l'adaptation de ses logements. Jusque-là, les quatre

agences géraient les demandes au cas par cas. PCH a donc engagé une refonte de sa procédure, notamment concernant les critères de recevabilité des demandes des locataires. En 2013, une démarche standardisée visant à mieux répondre aux besoins d'adaptation des logements, a été mise en place. Des partenariats ont été noués notamment avec la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) et l'Association des Paralysés de France (APF) pour le traitement et le suivi des dossiers.

EN QUOI CONSISTE LA PROCÉDURE STANDARDISÉE MISE EN PLACE ?

Aujourd'hui, les demandes sont centralisées au siège, qu'elles soient issues d'un signalement, de la MDPH, de l'APF ou de la mairie. Les dossiers sont analysés selon des critères définis. La problématique de l'accessibilité couvre 2 types de situation : l'adaptation des logements aux personnes âgées et en perte d'autonomie, où les travaux peuvent ne concerner que le remplacement de la baignoire par une douche adaptée, et l'aménagement pour les personnes à mobilité réduite, en situation de handicap, où des interventions plus importantes peuvent être requises. Chaque demande étant spécifique, nous collaborons, pour les dossiers de personnes à mobilité réduite, avec des ergothérapeutes. En partenariat avec le prestataire Axergo Habitat, des diagnostics à domicile sont menés afin de comprendre les besoins et demandes des locataires et de proposer un projet d'aménagement adapté.

COMMENT SE DÉROULENT LES ADAPTATIONS DES LOGEMENTS ?

Une entreprise spécialisée est sollicitée pour réaliser un devis et les travaux d'aménagement sur la base du diagnostic de l'ergothérapeute. Pour des adaptations simples, comme le remplacement de la baignoire par une douche adaptée ou l'automatisation des volets, le délai d'attente moyen est de 4 mois. Il faut compter 8 mois quand il s'agit de travaux en lien avec de lourds handicaps et après le diagnostic de l'ergothérapeute.

Charges communes / Loyer : une hausse maîtrisée

RENÉGOCIATIONS À LA BAISSSE DU COÛT DU CHAUFFAGE POUR 10 500 LOCATAIRES.

Garantir des loyers modérés, respecter les obligations réglementaires et le budget, tout en travaillant à une qualité de service renforcé, tel est l'équilibre difficile que Plaine Commune Habitat cherche constamment à maintenir. En 2014, le conseil d'administration a décidé de limiter l'augmentation des loyers à 2%, en dessous du plafond réglementaire. PCH a parallèlement, poursuivi son travail pour l'amélioration de l'entretien des sites et des prestations de service en recherchant toujours le meilleur rapport qualité/coût. Cette

politique a permis de diminuer le poids des charges communes générales. D'autre part, les prix de production de chauffage urbain ont été renégociés pour 10 500 logements, ce qui a permis une baisse significative de cette dépense et de compenser l'augmentation du prix de l'énergie. Reste un point noir : l'augmentation des charges d'eau individuelles. La mise en place d'appareil de télé-relève des compteurs fait apparaître une surconsommation comparée à la moyenne nationale. L'office a donc, aussi, renforcé ses campagnes de sensibilisation en faveur de comportements éco-responsables.





4

ACCOMPAGNER ET ANIMER

Accompagner et aider les locataires en difficulté

D

epuis plusieurs années, PCH met en œuvre des actions de traitement et d'accompagnement des impayés et des difficultés sociales de ses locataires. En 2014 elles ont bénéficié à 3 000 ménages tandis que 2 400 plans d'apurement qui visent un rétablissement de la situation locative et sociale des familles sont actifs. Autre résultat concret : le montant des

aides sociales mobilisées au profit des locataires se sont élevées à plus de 720 000 euros (FSL, rappel droits APL, aides financières diverses, ...). Et puis, l'an dernier, PCH a lancé trois nouveaux projets : l'amélioration de l'accès aux droits APL avec le projet IDEAL, la prise en charge des publics en souffrance psychique et de nouvelles formes d'intervention pour accompagner les familles en rupture, dont l'expulsion semble inévitable.

Le Microcrédit

D'UN MONTANT DE 300 À 3 000 EUROS. Depuis deux ans, PCH oriente des locataires en manque de financements pour des projets professionnels ou personnels, grâce au microcrédit. Ce dispositif du Crédit municipal de Paris permet aux locataires de mener à bien leur projet ou de sortir de situations difficiles.

Parfois, il suffit d'un coup de pouce pour prendre correctement son envol. Le microcrédit personnel est un prêt destiné aux particuliers n'ayant pas accès au crédit bancaire classique. D'un montant compris entre 300 et 3 000 euros, le taux d'intérêt est particulièrement avantageux. Les mensualités, fixées à 4%, sont intégralement reversées lors du remboursement du prêt, ce qui correspond à un taux final de 0%. Une opportunité qu'ont déjà saisie plusieurs locataires : Marie Sophie, locataire à Saint-Denis, au RSA et maman de deux enfants, n'arrivait pas à épargner suffisamment pour

financer son permis de conduire. «Au cours d'un rendez-vous avec une conseillère en économie sociale et familiale de PCH, nous avons étudié ma situation, mon projet et j'ai fait ma demande qui a été accordée en moins de 2 mois», explique-t-elle. La jeune femme en est sûre : le papier rose augmentera sérieusement ses chances de trouver un emploi d'aide-soignante. Le dispositif, mis en place par le Crédit municipal de Paris, en association avec le département de Seine-Saint-Denis et PCH, peut également être sollicité pour des besoins de formations, de soins médicaux, l'achat de mobilier de première nécessité, permettre l'accès au logement ou encore financer des frais d'avocat.



LE MICRO CRÉDIT
un dispositif qui peut aider à financer un permis de conduire.



Mon bailleur, mon psy et moi

INNOVATION SOCIALE. Lancée en mars dernier, la plateforme pluri-professionnelle « Logement et santé mentale » permet l'accès au logement ou le maintien dans les lieux de locataires souffrant de troubles et de pathologies diverses occasionnant des nuisances pour les voisins. Quatre patients-locataires ont déjà bénéficié de son intervention. Tania Berki, assistante sociale de Plaine Commune Habitat, présente ce dispositif.

COMMENT EST NÉE LA PLATE-FORME PLURI-PROFESSIONNELLE « LOGEMENT ET SANTÉ MENTALE » QUE VOUS COORDONNEZ ?
L'idée de cette plateforme est venue du constat qu'aucune réponse n'était apportée aux problématiques de la santé mentale dans les logements sociaux. La seule réponse, c'était l'expulsion en raison des nuisances occasionnées aux autres locataires.

A l'été 2013, une réflexion a été entamée afin de définir un mode d'intervention pour accompagner des locataires souffrant de troubles ou de pathologies mentales. Aucune procédure n'avait jusque là été développée. Les interventions se faisaient au cas par cas. Pour mener cette réflexion, nous avons collaboré avec l'Etablissement



TANIA BERKI
assistante sociale à PCH.

Public de Santé Ville-Evrard et la Ville de Saint-Denis. En manque de fonds pour concrétiser le projet, nous avons répondu à l'appel à projets « innovation sociale » de la Délégation interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement qui nous a accordé une subvention de 150 000 euros.

COMMENT FONCTIONNE LA PLATEFORME ?

Lancée en mars dernier, la plateforme fédère assistance sociale, équipe psychologique et éducateurs dans la mission de maintien des locataires dans leur logement, de stabilisation de leur situation. Suite à une alerte, un bilan est dressé avec les partenaires avant toute intervention. Il s'agit ensuite d'être rapide dans la mise en œuvre de la solution suggérée par la concertation des acteurs et, si besoin, d'orienter le locataire vers un appartement thérapeutique. 4 interventions ont été menées depuis la création de la plateforme. Un des dossiers concernait un locataire pour lequel des voisins avaient interpellé l'office. Notre intervention a permis de mettre en place des visites régulières avec l'équipe mobile, de rétablir les droits du locataire, de remettre en état l'appartement et de lui faire suivre des séances de psychothérapie.

VOUS TRAVAILLEZ ÉGALEMENT SUR LA PROBLÉMATIQUE DE L'ACCÈS AU LOGEMENT ?

En effet, le dispositif a pu être mis en place car le bailleur a créé des « baux glissants ». Nous collaborons avec une association qui vient en aide aux personnes souffrant de pathologies, notamment psychiatriques, et pour la plupart sous curatelle. L'association, locataire en titre, met le logement à disposition des patients et assure leur suivi. Quand les patients sont autonomes, au bout de 2 ans en moyenne, nous prenons en charge la mutation et maintenons le locataire dans le logement par un basculement de bail. L'association dispose ainsi d'une douzaine de logements tournants.

UN PROJET LARGEMENT FINANCÉ

Le projet portant sur la prise en compte de la santé mentale des locataires représente un budget de 178 000 euros sur 2 ans. La plus grosse part, soit 150 000 euros, est financée par l'Etat dans le cadre de son appel à projets sur l'innovation sociale.



L'IDEAL POUR TOUCHER L'APL

Faciliter les demandes d'APL, repérer les familles qui peuvent y prétendre sans en bénéficier et les aider à formuler une demande, telle est la vocation d'IDEAL, le projet mis en place en 2014 en partenariat avec la CAF. La mise en œuvre de cet outil a nécessité un nouveau développement du logiciel locatif pour pré-remplir le questionnaire. Dès le lendemain de la saisie, le dossier est enregistré par la CAF et, à condition qu'il soit complet, cette dernière garantit le premier versement dans un délai d'un mois.

A

nimer le quotidien des résidences et participer au mieux vivre ensemble, c'est ce à quoi s'attèle la Direction du Développement Social Urbain (DSU), en lien étroit avec les équipes de proximité et en partenariat avec les locataires et leurs représentants. L'office, à travers le DSU, s'investit dans les solidarités de proximité, les actions de prévention et l'accompagnement des locataires, en partenariat avec les amicales, les associations, les entreprises, les institutions du territoire. Plusieurs projets phare ont été menés en 2014.



30-40-50 Barbusse durant l'opération «LA COURNEUVE-PLAGE».

Ils retapent leur appart'

QUAND LES LOCATAIRES PRENNENT PINCEAUX ET TRUELLES. Ils ne savent pas faire, ils n'ont pas les moyens financiers et pourtant leur appartement a besoin de travaux d'entretien qui relèvent de leur responsabilité. PCH a lancé avec les Compagnons bâtisseurs le chantier de l'auto-réhabilitation.

Et si les locataires bénéficiaient d'un coup de pouce pour réaliser, eux-mêmes, dans leur logement, des travaux qui ne relèvent pas de la responsabilité du bailleur ? L'idée n'a rien d'incongru car, entre ceux qui ne savent pas donner un coup de marteau sans se briser un doigt et ceux qui n'ont pas les moyens financiers de procéder à leurs travaux, le besoin d'aide est bien réel. Suite à un appel d'offre lancé en 2013, Plaine Commune Habitat s'est attaché les services des Compagnons Bâtisseurs pour porter un projet d'auto-réhabilitation. Cette association a pour vocation d'accompagner les habitants dans les travaux d'entretien ou de rénovation de leur logement. Pour PCH, son intervention se situe au carrefour de deux axes : renforcer l'accompagnement social et soutenir la mobilisation des habitants.

DES AIDES FINANCIÈRES POUR L'ACHAT DES MATÉRIAUX

« Notre premier travail consiste à informer les locataires de l'aide que nous pouvons leur apporter. Nous pouvons le faire avec le concours des agents de PCH et de Plaine Commune, avec les salariés des entreprises intervenant dans les chantiers de réhabilitation », raconte Christine Da Costa, animatrice habitat chez les Compagnons bâtisseurs. L'association propose des formations collectives : comment passer un enduit, comment repeindre son



Les techniciens de l'association **COMPAGNONS BÂTISSSEURS** accompagnent les habitants dans leurs travaux.

appartement... « Parfois les gens sont mécontents, ils pensent que les opérations de réhabilitation ignorent leur intérieur alors que c'est à eux de s'en occuper. » Pour la mise en route de leur chantier, les locataires intéressés peuvent bénéficier de prêts d'outils et sont assistés par un technicien bénévole de l'association. « Le but est de les mettre sur la voie et de leur permettre de faire seuls, en se faisant aider de leur famille, de leurs voisins », explique l'animatrice, le technicien assurant toutefois la supervision du chantier. Mais l'aide n'est pas que technique, elle peut aussi être financière pour l'achat des matériaux en fonction du niveau des revenus des locataires.

Un suivi dans les résidences neuves

L'IMPORTANCE DU PREMIER CONTACT.

Aider les locataires emménageant dans une résidence neuve à s'approprier les lieux, c'est une des missions que s'est fixé PCH. Une réunion est organisée avant l'installation puis, quelques mois plus tard, une enquête qualitative est réalisée (propreté du site, gestion des déchets, tri sélectif, maîtrise des charges, vie sociale). Les résultats permettent de définir un plan

d'actions en fonction des problématiques rencontrées avec comme outils, la pièce de théâtre « Cabaret pour s'entendre », des ateliers de sensibilisation au tri ou aux économies d'eau, des chantiers participatifs de plantation qui sont autant d'occasions de se rencontrer et de bien vivre ensemble. En 2014, 4 résidences ont été concernées par l'enquête (L'Entracte – Epinay, Barbacane-Saint-Denis, Front Populaire-Saint-Denis et Bellevue-La Courneuve).

UN SUIVI PERSONNALISÉ

En 2014 ce sont 88 locataires qui ont été rencontrés plus d'une heure à leur domicile pour faire le point sur leur emménagement dans leur résidence neuve. Le bilan de ces entretiens est transmis aux locataires concernés via une lettre de proximité et cette enquête qualitative est suivie d'un plan d'accompagnement au long cours.



Une dynamique culturelle et sociale

En 2014, PCH a travaillé sur plusieurs sites sur lesquels il était interpellé, à des niveaux différents, sur l'occupation de l'espace public et pour voir comment, en lien avec d'autres acteurs du territoire, il

était possible de créer une dynamique positive en faveur du respect des lieux et/ou de l'intergénérationnel. Quelques exemples des projets menés dans ce cadre.



Une fresque pour vivre ensemble

Une fresque pour apprendre à vivre ensemble, c'est ce qu'ont réalisé en avril et mai 2014 une dizaine d'enfants de la résidence Gallieni à Pierrefite. Des cartes postales et affiches ont été réalisées pour renforcer l'empreinte auprès des locataires. Pour cela ils ont bénéficié de

l'intervention de l'association Hop-là qui déjà, fin 2013, avait animé des ateliers culinaires, suscitant des moments conviviaux, propices aux échanges. Ces temps avaient aussi permis de sensibiliser les participants au tri des déchets et de parler du vivre ensemble.



Favoriser l'insertion

DÉVELOPPEMENT ET FINANCEMENTS DE PROJETS LIÉS À L'EMPLOI

Recruté en CDD en 2013, le poste dédié à la mise en œuvre de la politique de PCH en faveur de l'insertion et du développement économique local a été pérennisé. C'est en effet une volonté de l'office, affirmée dans son plan stratégique, que d'élargir à cette thématique son champ d'intervention. Un engagement pris en tant qu'acteur économique, pour favoriser l'insertion des habitants du territoire, notamment des locataires. L'agent recruté s'est vu assigner pour mission de suivre l'application des clauses d'insertion dès la notification des marchés, d'étudier les opportunités de développement de projets liés à l'emploi, de rechercher des financements, de concevoir des projets innovants tel celui de l'aménagement de Maisons d'assistantes maternelles à Franc Moisin, de systématiser les opérations de job dating, ou encore de développer une stratégie d'achats socialement responsables.



BOCAGE À L'ÎLE SAINT-DENIS

Réaliser des fresques en mosaïque, avec la participation de locataires, afin de valoriser le bâti d'une résidence en cours de réhabilitation, c'est le projet développé par PCH à la Cité du Bocage. La fondation Jeunesse Feu Vert et le plasticien Henry Marquet ont été mandatés pour organiser des réalisations artistiques et participatives. Les fresques ont été posées sur les

arcades bordant la ruelle des pêcheurs. Dans le courant de l'année 2014, les ateliers se sont plutôt portés sur la réalisation de deux structures en volume pour occuper les espaces récemment résidentialisés.

UN CHANTIER INTERNATIONAL LA RESTAURATION D'UN LOCAL À FRANC MOISIN

Nous sommes un lundi matin du mois d'août, le quartier de Franc Moisin s'éveille à peine... Une dame tout sourire, une cafetière fumante à la main, un paquet de gâteaux et un pack de lait dans l'autre, sort de son immeuble. Cette locataire de Franc Moisin s'est donné pour mission d'offrir un petit déjeuner à 14 personnes affairées, et donc affamées, dans le futur local qu'elles restaurent. Ils sont venus des 4 coins du monde: Russie, Croatie, Allemagne, Corée du Sud..., encadrés par l'association Concordia dans le cadre



d'un chantier international. Le matin, ils restaurent ce local trop longtemps inoccupé et qui va redevenir un véritable local commun résidentiel, accueillant notamment le bureau de l'amicale des locataires redynamisée depuis peu. L'après-midi ils sont vacanciers, découvrent le territoire et font des rencontres, en lien avec les associations du quartier et la médiathèque. Le soir, ils se retrouvent tous ensemble, hébergés dans deux appartements que Plaine Commune Habitat met à leur disposition. Le local a été refait à neuf en 15 jours.

En route vers l'emploi

RECRUTEMENT DIRECT. En 2013, PCH organisait à Colonel Fabien à Saint-Denis son premier Job Dating. En 2014 une seconde édition s'est déroulée à Sémard-Saint-Denis. PCH souhaite systématiser ce type d'initiative. Explications avec Idir Yousfene, chargé de mission développement économique local au DSU.

EST-CE LE RÔLE D'UN BAILLEUR QUE SE PRÉOCCUPER DE L'EMPLOI DE SES LOCATAIRES ?

Nous cherchons à appréhender l'ensemble des enjeux sociaux auxquels peuvent être confrontés les locataires de l'Office, mais ici, le bailleur ne se substitue pas aux organismes liés à l'emploi. Il s'agit de leur permettre de rencontrer directement un public bien souvent éloigné des arcanes de l'emploi, des personnes parmi celles qui sont le plus en décrochage, qui ne fréquentent pas les missions locales, les agences Pôle emploi. Nous voulons les aider à renouer le contact avec les professionnels de l'emploi.

CONCRÈTEMENT COMMENT SE DÉROULE UN JOB DATING ?

Il y a bien sûr des offres d'emplois ou de formations affichées. Un de nos représentants en ressources humaines est présent pour échanger avec les candidats, formuler des petits conseils sur la présentation et la valorisation de leur profil avant l'entretien. Les recruteurs ou organismes de formation peuvent par la suite proposer des entretiens plus approfondis. A Sémard il y avait aussi l'AFPA pour proposer des formations, le Groupement des employeurs de la filière du bâtiment spécialisé dans la formation en alternance dans les métiers du bâtiment.

QUEL BILAN FAITES-VOUS DE CETTE INITIATIVE À SÉMARD ?

Nous avons enregistré 43 visiteurs, dont 26 femmes. Les contacts établis ont débouché sur 7 recrutements et 2 entrées en formation. A partir de 2015, nous souhaitons systématiser ces initiatives, notamment dans les résidences devant faire l'objet d'une réhabilitation, avant le démarrage des travaux, pour informer les habitants sur les dispositifs liés aux clauses d'insertion et les aider à prétendre à ces emplois.



Centre médical Elise

UN CABINET PLURIDISCIPLINAIRE PRÈS DE LA GARE DE SAINT-DENIS. L'ouverture en novembre 2014 d'un centre médical a répondu à un véritable besoin d'offre de soins.

Trois mois après son ouverture le 12 novembre 2014 dans le quartier de la gare à Saint-Denis, le centre médical Elise avait déjà reçu 3 000 patients. «L'accueil des habitants a été très bon. On sent qu'on répond à un véritable besoin» témoigne le Dr Georgy Demurashvili, chirurgien dentiste qui a ouvert ce centre médical installé rue Brise-Echallas. Sur 250 m², ce cabinet pluridisciplinaire comprend 9 cabinets actuellement occupés par 5 dentistes, un médecin généraliste et des équipements médicaux tels qu'un espace pour la radiologie dentaire et un petit laboratoire de conception de prothèses dentaires. «L'insuffisance de l'offre dentaire du territoire décourageait les habitants de se soigner» souligne Georgy Demurashvili. Aujourd'hui, l'objectif est d'intégrer rapidement d'autres spécialités: un ORL, un ophtalmologue et un dermatologue. «Dans les prochaines années, 40% des médecins du territoire vont partir à la retraite, créant un énorme déficit. La diversité des spécialités est une réponse à un besoin du territoire, poursuit le directeur du centre. Conventionné secteur 1 et pratiquant donc le tiers payant, le centre Elise proposera ainsi à terme une offre complète de soins.

PROPOSER UNE DIVERSITÉ DE SPÉCIALITÉS

Enseignant à l'université Paris Descartes pendant 6 ans, ce jeune médecin a été poussé, à l'approche de la fin de son contrat il y a 2 ans, à s'interroger sur son avenir. Rapidement, il prend la décision d'ouvrir un centre médical et envisage une installation dans plusieurs villes limitrophes de la capitale. C'est finalement la ville de Saint-Denis qui retient son attention. «L'enthousiasme suscité par la présentation du projet à la Mairie et à PCH, à qui le local est loué, m'a convaincu de rester» raconte Georgy Demurashvili, qui a également reçu le soutien de l'Agence Régionale de Santé. «L'aide apportée par la Mairie et PCH dans les démarches a été précieuse» poursuit-il.

L'offre de services de proximité s'étoffe

QUATRE NOUVELLES OUVERTURES EN 2014

Deux Leader Price express sur les quartiers Semard et Montjoie, un centre médical et dentaire dans le quartier de la gare à Saint-Denis, un cabinet de kinésithérapie à La Courneuve, réouverture de l'agence Pôle emploi à Saint-Denis, 2014 aura vu se développer l'offre de services et de commerce au pied d'immeuble du parc de Plaine Commune Habitat. Favoriser le déploiement d'une offre commerciale et de services de proximité et de qualité, n'est pas une attention nouvelle de la part de l'office qui, sur l'ensemble de son patrimoine, compte près de 500 commerces et locaux

d'activité. Une connaissance fine du terrain, des partenariats constructifs avec les collectivités, notamment la Ville de Saint-Denis, où se concentre l'essentiel de l'offre, et un suivi des professionnels en difficulté permettent de contenir la dette et le taux de vacance et de renouveler les commerces de proximité. Par ailleurs, en 2014 s'est engagée une réflexion sur la création d'une foncière commerce, à laquelle Plaine Commune Habitat participe aux côtés de la Ville de Saint-Denis et de la Caisse des Dépôts et Consignations.



INAUGURATION d'un des nouveaux commerces de proximité à La Plaine Saint-Denis.

Nos perspectives et ambitions communes en marche

D'une année sur l'autre le rapport d'activité permet d'illustrer et de partager avec vous, partenaires, comment concrètement les équipes de Plaine Commune Habitat se mobilisent au quotidien pour faire avancer le service public en faveur d'un logement pour tous, quand les besoins n'ont jamais été aussi prégnants et les défis aussi mobilisateurs. 2014 fut, encore, pour Plaine Commune Habitat une année particulièrement riche en projets et en actions qui donnent vie et sens à l'innovation sociale et solidaire que sont les HLM. Aussi, au travers de ce document nous espérons que vous avez pu vous rendre compte de nos actions au quotidien, apprécier l'implication de Plaine Commune Habitat dans le développement du territoire, nos évolutions et nos voies de progressions sur lesquelles nous sommes pleinement mobilisés, dans le cadre stratégique collectivement élaboré en 2013.

Il s'agit de « nos perspectives et ambitions communes » qui constituent notre feuille de route

pour les prochaines années. 2014 a ainsi été la première année pleine consacrée à la mise en œuvre de ce plan stratégique et au déploiement des premiers projets. Nous avons ouvert de nombreux chantiers en plaçant les locataires et le territoire au cœur de notre stratégie. Si de nombreux de projets restent à engager et de progrès à accomplir, la dynamique est belle et bien en marche. Elle est déployée par les salariés de l'office qui sont de véritables militants du logement HLM, et dont l'engagement professionnel au quotidien fait notre force première et est gage de notre réussite. Ce document cherche donc à mettre avant tout à l'honneur leur travail et leur engagement. Il souligne également les projets et actions menés avec et grâce à vous, partenaires de l'Office, pour être au rendez-vous des grands enjeux du territoire et répondre ensemble aux défis de proposer un logement HLM de qualité au plus grand nombre. »

SÉBASTIEN LONGIN,
Directeur général



2014 : 1^{ère} année pleine de déploiement de notre plan stratégique

Le plan stratégique est le résultat d'un travail de co-élaboration mené en 2013 avec les administrateurs, les salariés, les représentants des locataires et les partenaires de l'Office.

Il constitue la feuille de route des équipes de Plaine Commune habitat et priorise les projets pour les prochaines années. Voici un état des lieux et les points de progrès des projets principaux.



2014 : les chiffres en synthèse

LES LOCATAIRES

61 000
personnes
logées

33 000
demandeurs
de logements sur
le territoire

888
ATTRIBUTIONS

DONT :
97 % de familles
du territoire, habitants
et/ou salariés

30 %
de mutations

14 %
de décohabitations

5 %
de taux
de rotation

LE PATRIMOINE

17 420
logements

475
locaux d'activité

36
logements neufs
livrés

830
logements
en cours de
construction
ou en projet

471
ascenseurs
entretenus

1700
logements
réhabilités

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

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

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

**550 000
EUROS** de travaux en
faveur des personnes
à mobilité réduite

LES ÉQUIPES

434 SALARIÉS, dont
271 en relation directe avec
les locataires et répartis sur
4 agences territorialisées

**12 EMPLOIS
D'AVENIR**

2,35 %
de la masse
salariale consacrée
à la formation

3 accords
collectifs signés

82 % de taux
de participation
aux élections
professionnelles

LES RÉSULTATS

**83 MILLIONS
D'EUROS** de
produits locatifs

1,2 % de
taux de vacance

**7,2 MILLIONS
D'EUROS** d'auto-
financement, soit
8,6% des loyers

27 MILLIONS D'EUROS
d'annuités financières,
soit 32,4% des loyers

**2,6 MILLIONS
D'EUROS** d'impayés
de loyers, soit 3,3%
des loyers.



LE FUTUR SIÈGE
de PCH, Porte de
Paris-Saint-Denis

Directeur de la publication :
Sébastien LONGIN,
Directeur général –
Direction de la
communication : Lucie
GARRET, Directrice des
relations publiques –
Direction artistique :
Susanna SHANNON -
Rédaction : E-Lab
Communication - Crédits
photos : Yann MAMBERT,
Philippe LESPRI, Aurélien
CAULIER, Plaine
Commune Habitat –
Conception et réalisation :
E-Lab Communication
– Impression : PSD, sur
papier composé de 60% de
fibres recyclées et 40% de
fibres vierges certifiées FSC
(issues de forêts gérées
durablement) –
Septembre 2015

