

infos LOCATAIRES



Meilleurs vœux 2024 !

Que cette nouvelle année vous soit douce pour vous et vos proches, c'est ce que je vous souhaite au nom des membres du Conseil d'Administration et des personnels de Plaine Commune Habitat.

L'inflation s'est invitée durablement dans nos vies et nous devons en tenir compte. À cela s'ajoutent les contraintes budgétaires auxquelles sont confrontés les bailleurs sociaux depuis quelques années. Malgré ce contexte, les orientations budgétaires pour 2024, débattues au Conseil d'Administration d'octobre, doivent permettre à l'Office de maintenir ses ambitions patrimoniales et ses objectifs en matière de qualité de service.

En ce sens, cet exercice budgétaire représente un temps fort, marqué par notre ambition de transformation profonde de Plaine Commune Habitat. Notre Office est un acteur solide dans cette période incertaine, porteur de solutions innovantes et pérennes pour l'avenir. Notre responsabilité est de fournir des efforts pour faire face aux enjeux environnementaux et de construction. Il faut aussi veiller à garder une attention constante aux besoins des locataires en les protégeant face aux crises actuelles et à venir.

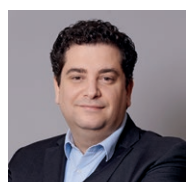
Les rénovations thermiques de 4 585 logements (de l'étude à la phase chantier) représentent un total de 49 millions d'euros pour 2024. Ces chantiers traduisent l'engagement de l'Office dans la transition écologique, engagement qui s'inscrit dans le cadre du Plan ambition environnement de Plaine Commune Habitat. Au-delà de la préservation des ressources de la planète, il traduit notre préoccupation de permettre à nos

locataires d'avoir des charges de chauffage maîtrisées, et donc un pouvoir d'achat préservé.

Tout cela, en garantissant le maintien d'un haut niveau de qualité de service.

La période invite donc à renforcer de manière importante l'accompagnement déjà structurellement fort que Plaine Commune Habitat met en place pour ses locataires. L'Office ne peut agir sur les charges liées à la hausse du prix de l'énergie. J'ai donc demandé la poursuite de l'effort inédit de 1,6 million d'euros sur certaines charges récupérées, afin d'atténuer la hausse importante des prix de l'énergie. Le fond d'accompagnement au titre de la régularisation des charges 2022 est abondé à hauteur de 600 000 €. Ce fond sera utilisé sous le contrôle d'une commission ad hoc, incluant la participation des représentant·es des administrateur·rices locataires et des services de l'Office.

C'est, au total, 2,1 millions d'euros d'aides directes qui seront donc consacrées à l'accompagnement de nos locataires.



Adrien Delacroix,
Président de Plaine
Commune Habitat

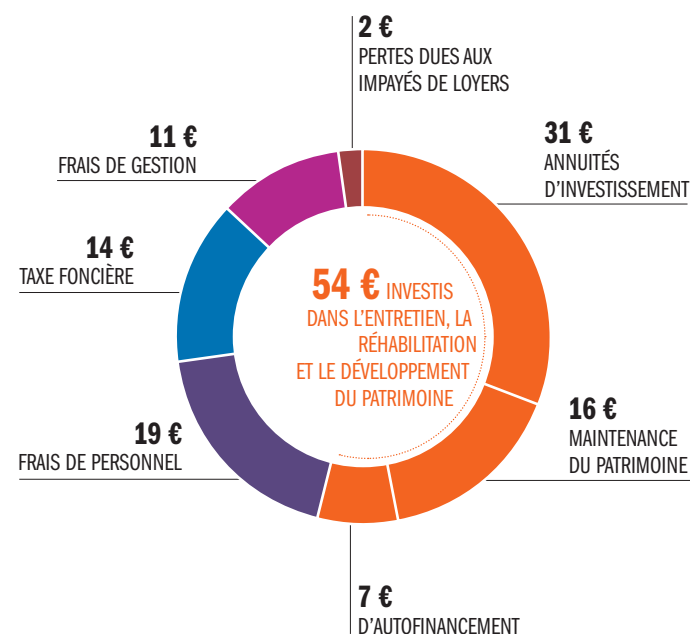
Enfin, dans le cadre de la prévention et du traitement de l'impayé, une campagne de lutte contre le non recours aux aides sera organisée tout au long de l'année.

Vous nous trouverez toujours à vos côtés pour défendre la mission de service public qui est la nôtre.

Zoom sur le budget 2024

Le budget 2024 s'élève à **221,2 millions d'euros** et se compose essentiellement de recettes issues des loyers. L'effort d'investissement reste à un haut niveau, avec plus de 100 millions d'euros pour l'année 2024.

Comment sont utilisés 100 € de loyer quittancés (hors charges) ?



- **Les annuités d'investissement** correspondent au remboursement annuel de la part des emprunts contractés pour construire et réhabiliter le patrimoine.
- **La maintenance du patrimoine** correspond aux dépenses de travaux d'entretien et de réparation des immeubles.
- **L'autofinancement** correspond à l'ensemble des ressources mobilisées uniquement pour financer les investissements en construction et réhabilitation du patrimoine.
- **Les frais de personnel** couvrent les dépenses de salaires et charges sociales du personnel administratif ainsi qu'une part des salaires des gardien·nes, non couverte par les charges locatives. Cette dépense est essentielle à la qualité de service et au bon fonctionnement des résidences.
- **La taxe foncière** ou TFPB est un impôt payé par l'Office, et qui concerne les propriétés dites « bâties ».
- **Les frais de gestion** couvrent un certain nombre de dépenses : assurances, électricité des locaux, frais postaux et de télécommunication, cotisations obligatoires...
- **Les impayés** correspondent aux pertes de loyers, non recouvrés par l'Office.

Les priorités du budget 2024

Malgré le contexte très contraint à court et moyen terme, l'année à venir est toutefois synonyme d'accélération de nombreux projets, portés par l'Office. On fait le point.

Poursuivre l'inscription de l'Office dans la transition écologique, avec le déploiement du Plan ambition environnement de l'Office. Ce dernier prévoit une baisse de moitié des émissions de gaz à effet de serre à horizon 2050. Une première « Forêt des voisin·nes » verra le jour en 2024 sur 1,2 hectare aux Cosmonautes, à Saint-Denis, mais aussi à Gallieni et Colombier-Pasteur à Pierrefitte-sur-Seine. Le réemploi de matériaux débute dans le cadre du chantier de rénovation urbain de Franc-Moisin, à Saint-Denis. Et de nouveaux abris vélos verront le jour dans nos résidences.

Mener une politique patrimoniale ambitieuse, y compris via la maintenance des bâtiments du patrimoine. Ainsi, 4 000 logements



seront réhabilités d'ici 2030, aux normes BBC Rénovation. Cela représente **100 millions d'euros pour 2024**. L'Office est aussi fortement engagé dans le nouveau programme national de renouvellement urbain. Les travaux débiteront dans la résidence Franc-Moisin à Saint-Denis avec la démolition des premiers bâtiments.

Accélérer l'amélioration de la qualité de service. Dans une logique d'amélioration continue, nous œuvrons pour faire de la qualité de service la priorité de la proximité. Après l'obtention du label Quali'Hlm en mars 2023, un audit de vérification devra avoir lieu en 2024. La poursuite des actions doit nous permettre d'offrir une qualité de service homogène et rigoureuse sur nos sites. L'amélioration du service rendu aux locataires se traduit également par le renforcement de la mobilisation sur les enjeux de tranquillité résidentielle.

Maintenir l'accompagnement social fort des locataires. C'est le cas avec notre politique de chauffe, des investissements en termes de gros travaux ou de réhabilitation ainsi que par la mise en place de la norme ISO 50001. Celle-ci vise une amélioration de la performance énergétique et sera une source d'économie potentielle pour les locataires. Par ailleurs, **2,1 millions d'aides directes** seront consacrées à l'accompagnement de nos locataires en 2024.

Être au plus près des locataires. Au-delà de sa mission première de « loger », Plaine Commune Habitat est un acteur essentiel de la vie du territoire. Il participe à l'amélioration du cadre de vie et du vivre-ensemble pour les habitant·es. En 2023, 10 chantiers éducatifs et d'insertion ont été réalisés par 30 jeunes, sur le patrimoine de l'Office, pour une durée totale de 14 500 heures de travail. Il s'agit aussi de proposer des perspectives de travail aux jeunes de notre territoire. Cette dynamique est amenée à se poursuivre en 2024.

Renforcer nos dispositifs en matière de sécurité informatique dans un contexte d'accroissement très important du niveau de la menace cyber.



Questions à Olivier Rougier, Directeur général de l'Office, sur le budget 2024

Quel est l'impact du contexte actuel sur les orientations budgétaires pour 2024 ?

Olivier Rougier : Nous faisons aujourd'hui face à une conjoncture économique particulièrement défavorable avec, à court terme, un contexte inflationniste et une politique monétaire des banques centrales qui augmente de manière importante les taux d'intérêt. Ce contexte impacte le coût des constructions et augmente fortement la dette des bailleurs, qui, indexée sur le livret A, passe de 0,5 à 3 % en un an. Sur le long terme, cela signifie l'absence de la revalorisation des fonds de l'État accordés au secteur du logement social. Les grands absents de la prochaine Loi de finances sont les budgets destinés à soutenir les bailleurs en matière de construction neuve et de rénovation énergétique.

Dans ce contexte contraint, et à politiques publiques constantes, la soutenabilité des politiques d'investissement des organismes de logement social permettant de répondre à la fois aux besoins élevés de production de logements sociaux et à la nécessité de forte transformation écologique du parc est interrogée. Plaine Commune Habitat, comme d'autres, doit procéder à des arbitrages afin de conserver un niveau d'endettement soutenable tout en maintenant un effort d'investissement en rénovation compte tenu des grands enjeux environnementaux et des ambitions de la stratégie nationale bas-carbone.

Si l'Office a toujours su faire face aux bouleversements qu'il a connus au cours des dernières années, l'autofinancement courant entame un cycle baissier qui s'amplifiera dans les prochains exercices comptables. L'élaboration budgétaire 2024 s'en

trouve donc nécessairement affectée. Les tensions inflationnistes pourraient, à moyen ou plus long terme, influencer sur nos capacités d'intervention.

Les loyers augmentent en 2024. Qu'est-ce qui justifie cette hausse ?

Les investissements colossaux de Plaine Commune Habitat sur la décennie 2020-2030 sont rendus possibles par le protocole CGLLS. Ce dernier nous impose une hausse des loyers à l'IRL (donc 3,50 % cette année) en contrepartie d'une aide directe et de majorations des aides de l'ANRU. Soit au total environ 40 millions d'euros d'ici 2026. À cela s'ajoute le contexte économique inflationniste qui touche également l'Office. L'impact sur 10 ans de l'inflation, de l'augmentation du taux du livret A sur lequel sont indexés les emprunts de l'Office est estimé à 32 millions d'euros...

Pour maintenir nos investissements, notre qualité de service comme pour l'amélioration de la qualité de nos conditions de travail, augmenter nos loyers était une obligation. Cette hausse s'accompagne de mesures fortes d'accompagnement de nos locataires estimées à 2,1 millions d'euros au moment du débat d'orientation budgétaire.

Quel impact a la réhabilitation du patrimoine sur la consommation énergétique ?

Près de 4 600 logements supplémentaires seront concernés par une réhabilitation d'ici à 2028, pour un montant de 172 millions d'euros. Par sa politique de rénovation énergétique, Plaine Commune Habitat contribue à la protection de ses locataires. Les travaux réalisés permettent en moyenne de gagner deux niveaux d'étiquettes énergétiques. Cela se traduit par

une diminution de la consommation énergétique des locataires comprise entre 15 et 20 % par an et par logement, selon l'usage du logement. Nous mettons en place de la norme ISO 50001 qui vise à améliorer la performance énergétique de notre parc. Et d'ici 2024, nous aurons réalisé le raccordement de 1 362 logements de notre parc au réseau de chaleur urbain, soient 7 résidences au total. Avec pour conséquence la diminution jusqu'à 45 % des émissions de CO₂ d'une résidence.

Autant d'efforts conjugués qui ont pour vertu de préserver le pouvoir d'achat des locataires face à l'envolée des prix de l'énergie et à l'inflation qui perdure.

Comment l'Office s'engage pour aider les locataires en difficulté financière ?

Si vous êtes confronté·es à des difficultés sociales ou économiques, une conseillère en économie sociale et familiale de l'Office peut vous accompagner. En fonction de votre situation (plafond de ressources, composition familiale, etc.), différents dispositifs d'aides peuvent être activés comme le fond de solidarité logement. Je vous invite à contacter le Centre de Relation Locataire au 01 48 13 93 33 pour être orienté·es et pouvoir bénéficier de ces aides.

Cette année l'effort à hauteur de 1,6 million d'euros sur les charges est reconduit ainsi que le fond d'accompagnement, doté de 600 000 €.

Enfin, une attention particulière continue d'être portée aux locataires des logements les moins performants du parc (étiquettes F et G). Ils représentent actuellement moins d'une centaine de logements, c'est-à-dire une très petite part du patrimoine de l'Office.



Utiliser un brasero, un poêle à pétrole ou une cuisinière pour se chauffer : c'est non !



Avec l'hiver, nous avons tendance à garder nos fenêtres fermées pour avoir plus chaud. Il est toutefois indispensable de rester vigilant face aux risques potentiels, notamment celui de l'intoxication au monoxyde de carbone (CO). Ce gaz résulte de la combustion incomplète de combustibles tels que le gaz naturel, le bois, le charbon ou l'essence.

Le monoxyde de carbone provient essentiellement du mauvais fonctionnement d'un appareil à combustion ou de l'utilisation inappropriée de matériels de chauffage, poêle à pétrole, groupe électrogène, brasero, barbecue... et ce quel que soit le combustible utilisé (gaz, fuel, bois, essence, éthanol ou charbon).

C'est pourquoi, n'utilisez jamais, pour vous chauffer, des appareils non destinés à cet usage : cuisinière, brasero, etc. Ces derniers sont susceptibles de provoquer une intoxication au monoxyde de carbone. Respectez les consignes d'utilisation des appareils à combustion. N'utilisez pas non plus de chauffage d'appoint en continu (au maximum 2 h de suite).

Il existe des gestes simples pour éviter ces accidents qui touchent chaque année plus d'un millier de foyers causant une centaine de décès. Tout d'abord, si votre chauffage est individuel : avant chaque hiver, faites systématiquement vérifier et entretenir vos installations de chauffage par un professionnel qualifié. Autre point important : assurez-vous que votre logement est correctement aéré. L'aération quotidienne de votre logement vous permettra également d'éviter l'humidité dans votre logement. Ne bloquez pas les entrées et sorties d'air de votre logement comme les bouches d'aération.

Le monoxyde de carbone est très toxique et peut tuer en quelques minutes. C'est un gaz qui ne sent rien (inodore), qui ne se voit pas (incolore) et qui est indétectable par l'homme.

Chez la femme enceinte, il peut entraîner le décès, ou des malformations et des handicaps cérébraux irréversibles du bébé à naître.



Si vous éprouvez des maux de tête, nausées, vertiges ou si vous faites un malaise, et si vous avez une source de combustion dans votre logement, pensez à une possible intoxication au monoxyde de carbone.

Si vous avez le moindre doute :

- ouvrir portes et fenêtres, arrêter les appareils de chauffage et de cuisson, et évacuer les lieux,
- appeler les secours : le 18, le 112 (depuis un portable) ou le 114 (pour les personnes sourdes ou malentendantes).

La régularisation de charges, c'est quoi ?



Chaque mois, vous payez, avec votre loyer, des provisions de charges qui sont une évaluation des dépenses qui vont être réalisées (entretien des parties communes, maintenance des équipements de votre immeuble...). À réception de l'intégralité des factures, l'office calcule l'écart entre les provisions versées par les locataires et ce qui a été effectivement payé : c'est la régularisation des charges.

Les locataires (sauf ceux pour qui la régularisation est reportée au second semestre) reçoivent un décompte des charges individuelles courant janvier 2024. Ces charges seront régularisées un mois après. Le détail des charges spécifiques à la résidence est affiché dans chaque hall d'immeuble.

Un mois après avoir reçu le décompte des charges individuelles, chaque locataire recevra sa facture de régularisation. Un courrier précisera les modalités de règlement.

Votre assurance habitation arrive à échéance ?



Pensez à la renouveler et à transmettre votre attestation à jour au centre de traitement des attestations BP 30269 – 44158 Ancenis Cedex ou directement sur le site <https://plaine-commune-habitat.demat-flux.fr>