



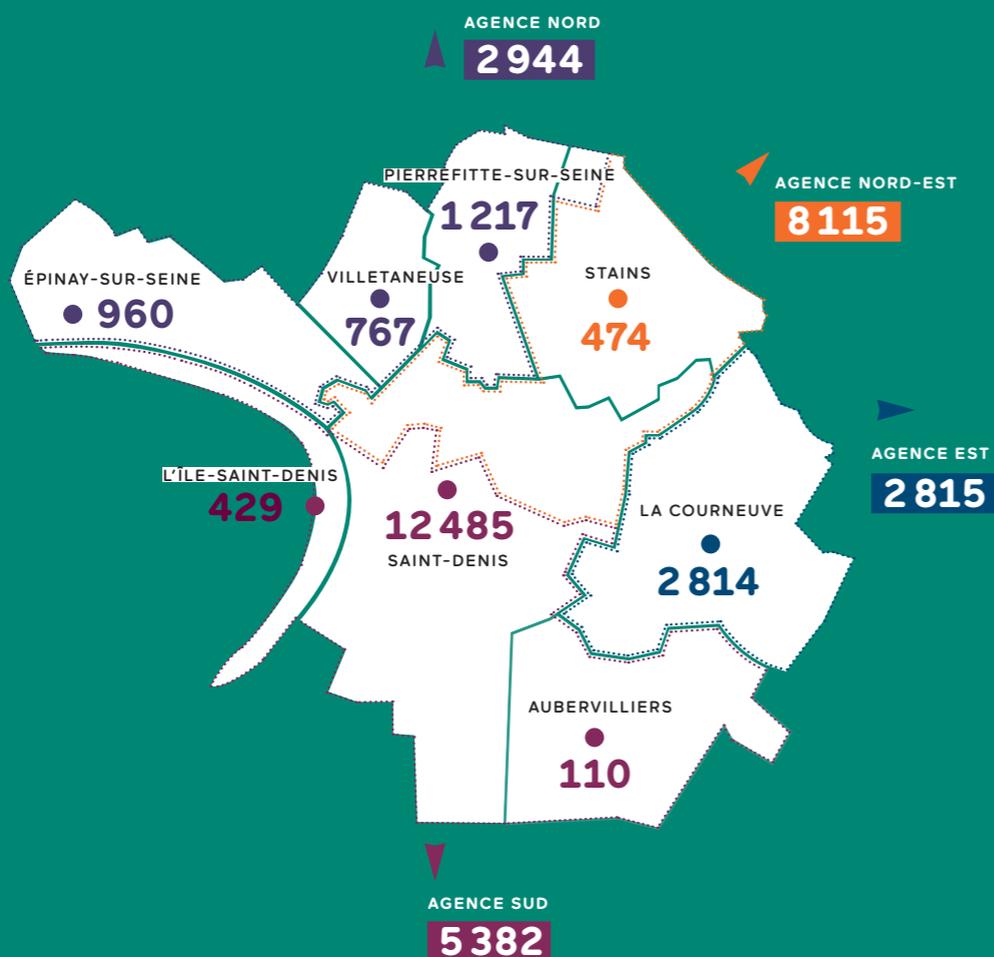
RAPPORT ANNUEL 2022

**Plaine
Commune
Habitat**
au service
du territoire
et des
habitant·es

Sommaire

04	REGARDS CROISÉS	36	PARTIE 3 UNE POLITIQUE PATRIMONIALE DYNAMIQUE, AU SERVICE DU TERRITOIRE
10	LA GOUVERNANCE		Améliorer le patrimoine et le cadre de vie
12	TEMPS FORTS		Accélérer la transition écologique et sociale
16	PLAN AMBITION ENVIRONNEMENT		Assurer un entretien de qualité du patrimoine
18	PARTIE 1 UNE QUALITÉ OPTIMALE POUR TOUTES ET TOUS		L'Office, acteur des grands projets du territoire
	Une politique d'attribution sociale et partenariale		Construire une nouvelle offre de logements durables et à haute qualité d'usage
	Agir pour la qualité de vie résidentielle		Soutenir la politique de logement social du territoire
	Offrir une qualité d'accueil renforcée		
	Renforcer nos modes de faire	50	DES FINANCES SOLIDES
	Proposer une diversité de commerces et services de proximité		
	Animer et améliorer la vie de quartier	51	MOYENS HUMAINS
28	PARTIE 2 L'OFFICE, PARTENAIRE DU PARCOURS DE VIE DES LOCATAIRES		
	Répondre à la diversité des besoins de logements		
	Une attention constante pour les plus démunis-es		
	L'Office, un acteur engagé au service de l'insertion économique et sociale sur le territoire		

19 256
logements



PATRIMOINE

AU 1^{er} JUIN 2023

Regards croisés

sur le nouveau chapitre qui s'ouvre pour l'Office, après 18 ans d'existence au service des habitant·es et du territoire.

QUEL BILAN TIREZ-VOUS DE L'ANNÉE 2022 ?

Adrien Delacroix, Président : Nous venons de traverser une année singulière. 2022 nous a vu sortir de la crise sanitaire à laquelle nous avons dû faire face pendant deux ans; durant ce temps l'Office a su se montrer solidaire et innovant pour répondre à l'urgence de la situation. Sans transition nous sommes entrés de plain-pied dans la crise des énergies, couplée au retour de l'inflation. Dans ce contexte, le logement est au centre de toutes les problématiques et de tous les points de tension. L'accès au logement est un facteur essentiel d'intégration et de cohésion sociale, une fabrique de liens. Il nous faut

donc garder une attention constante aux besoins des locataires en les protégeant face aux crises actuelles et à venir. À cela s'ajoutent les contraintes budgétaires auxquelles sont confrontés les bailleurs sociaux depuis quelques années.

Olivier Rougier, Directeur général : Alors que l'Office a fêté ses 18 ans en 2022, nous sommes plus que jamais déterminé·es à écrire un nouveau chapitre autour des trois orientations principales fixées par le Conseil d'Administration : la qualité de service rendu au locataire, le renforcement de l'habitat public et la diversification de l'offre ainsi que l'inscription de Plaine Commune Habitat dans la transition écologique.

Les crises successives sont autant d'obstacles à la réalisation de nos objectifs. Notre détermination ne doit en être que plus forte : nous devons continuer à produire du logement abordable et durable – dans toutes ses formes et pour toutes et tous. Il s'agit aussi d'entretenir et réhabiliter le parc existant et nous assurer d'un haut niveau de qualité de service rendu à nos locataires. Car ne nous cachons pas, ces crises vont être longues. Nous resterons néanmoins mobilisé·es pour exiger plus de moyens, afin de poursuivre la mise en œuvre du NPNRU, garantir un haut niveau de qualité de service et ainsi mieux répondre aux attentes des habitant·es. Ces priorités constituent le cœur de nos actions aux côtés de nos partenaires, des



Adrien Delacroix,
Président

villes et de notre collectivité de rattachement pour agir ensemble et être à la hauteur des enjeux devant nous.

Adrien Delacroix : Malgré les crises et le cadre budgétaire contraint, Plaine Commune Habitat investira plus d'1 milliard d'euros sur la décennie pour être au rendez-vous des enjeux qui sont les siens. Ces investissements massifs ne seraient pas possibles sans le soutien de notre collectivité de rattachement, estimé à plus de 27 millions d'euros pour la période 2020-2026. Nous pouvons aussi compter sur le partenariat exigeant que nous renforçons chaque jour avec les villes du territoire.

Olivier Rougier : J'aimerais aussi dire un mot de l'obtention de la labellisation Quali'Hlm®, intervenue début 2023. Cette reconnaissance vient saluer le travail quotidien des équipes de l'Office, qui œuvrent sans relâche pour améliorer la qualité de vie des locataires. Elle témoigne de notre vif engagement pour offrir à nos locataires un cadre de vie agréable. Nous ne pouvons que nous féliciter de ce formidable travail collectif qui a permis la labellisation. Chacune et chacun de nos collègues est aujourd'hui distingué·e par cette gratification.

Adrien Delacroix : L'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires est une priorité de mon mandat dès la prise de fonction à la présidence de l'Office en septembre 2020. Je suis très heureux de cette démarche inspirante, qui donne à voir nos marges de progression et permet de « normer » notre action avec la mobilisation de tou·tes. Une première étape a été aujourd'hui franchie avec cette labellisation. Plus qu'un label, cette démarche est avant tout une transformation de nos manières de faire qui



Olivier Rougier,
Directeur général

allie actions immédiates et travail sur le long terme. À l'heure où la question de l'utilité des métiers est parfois interrogée, il y a quelques raisons d'être fier·es de faire partie d'un organisme ayant comme préoccupation l'amélioration permanente de la qualité du service rendu aux locataires, sur des territoires fragiles.

Je veux aussi un instant revenir sur l'engagement qui est le nôtre d'assurer la tranquillité résidentielle. Il s'agit là d'un sujet majeur dans nombre de nos cités et d'une attente forte et légitime des locataires, qui participe pleinement à un cadre de vie serein, agréable et apaisé. Cette priorité va bien entendu de pair avec la qualité de service. Nous devons en 2023 traduire concrètement cette ambition, notamment dans la dimension de médiation d'autorité, à la manière dont le GPIS la prend en charge dans le parc social parisien. Notre feuille de route globale doit s'appuyer en outre sur le renforcement du partenariat avec les polices nationale et municipales ou les moyens importants de vidéoprotection présents sur notre parc.

L'ANNÉE 2022 A ÉTÉ FORTEMENT IMPACTÉE PAR L'INFLATION ET LA HAUSSE DU PRIX DES ÉNERGIES. QUEL EN A ÉTÉ L'IMPACT POUR L'OFFICE, ET COMMENT RÉPONDRE À CES ENJEUX PRÉGNANTS POUR LES LOCATAIRES ?

Adrien Delacroix : En responsabilité, nous continuerons de faire des choix justes pour accorder l'équilibre financier de l'Office à l'ambition du service rendu au locataire. La crise que nous vivons, dans tous ses aspects, nécessite également que, fidèles à nous-mêmes, nous engagions un effort d'accompagnement à la hauteur du choc reçu par les habitants. J'ai donc souhaité que nous fassions un effort extrêmement massif de l'Office visant à soutenir très concrètement et très directement nos locataires.

Comme l'Office ne peut agir sur les charges liées à la hausse du prix de l'énergie, j'ai demandé que nous engagions un effort inédit de 1,5 million d'euros sur certaines charges récupérées. Cela pour atténuer la hausse importante des prix de l'énergie. J'ai également souhaité qu'un fonds exceptionnel doté de 300 000 €, vienne spécifiquement en aide aux locataires les plus fragiles ou modestes, au titre des charges de l'année 2022.

Olivier Rougier : Dans un contexte de forte hausse du prix des énergies, l'Office s'attache à accentuer sa politique de maîtrise des charges locatives pour limiter l'impact sur la quittance des locataires. C'est pourquoi nous réalisons, chaque année, un examen minutieux afin d'ajuster les provisions de charges au plus près des dépenses réelles. Face à l'augmentation inédite du prix des énergies observé dès la mi-année 2021, nous avons procédé à une augmentation des provisions dès janvier 2022.

Adrien Delacroix : Je veux aussi rappeler que Plaine Commune Habitat dispose d'atouts importants : la politique patrimoniale menée depuis des années permet par exemple de disposer d'un parc de logements relativement performants d'un point de vue énergétique au regard du parc privé. L'Office est déjà largement engagé dans une démarche de réduction de la consommation des énergies pour ses locataires en menant une politique ambitieuse d'entretien du bâti existant et de réhabilitations thermiques des résidences les plus consommatrices d'énergie. Ainsi, près de 4 600 logements seront concernés par une réhabilitation d'ici à 2028, pour un montant de 172 M€. Ces opérations permettent une diminution de la consommation énergétique des locataires comprise entre 15 et 20 % par an et par logement.

Olivier Rougier : Un autre exemple concret est le raccordement d'ici à 2024 de 1 362 logements de notre parc au réseau de chaleur urbain, soit 7 résidences. Ce raccordement des immeubles est désormais possible grâce à l'élargissement du réseau, à proximité immédiate de certaines de nos résidences. Grâce au mix énergétique, la géothermie offre des prix bas et quasiment constants. Autre avantage : en raccordant un immeuble au réseau de chaleur urbain, on observe également une diminution de 45 % de ses émissions de CO₂.

En parallèle, et pour permettre l'équilibre des budgets des ménages, l'Office mène depuis plusieurs années, un travail approfondi pour maîtriser les charges, sensibiliser les locataires aux consommations individuelles, informer sur les écogestes et ajuster au plus près des consommations, les provisions de charges. L'ensemble de ces actions réduisent d'autant les charges locatives, et permettent de préserver le pouvoir d'achat des locataires. Et dans

la période de hausse constante du prix de l'énergie et de dégradation du pouvoir d'achat des locataires, sur un territoire parmi les plus pauvres de France, ce n'est pas un détail.

DES ACTIONS QUI PARTICIPENT À LA PRÉSERVATION DU POUVOIR D'ACHAT DES LOCATAIRES... ET QUI S'INSCRIVENT DANS LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE, DONC ?

Adrien Delacroix : Effectivement ! Plaine Commune Habitat s'est mobilisé pour prendre toutes les mesures possibles pour atténuer les retombées sur les locataires, particulièrement sensibles aux fluctuations économiques. Il s'agit aussi de préserver les ressources de l'Office et sa capacité à investir. Nous nous sommes engagé-es à mettre en place une série de 16 engagements concrets au travers d'un Plan de sobriété énergétique. Cette série de mesures a été adoptée lors du Conseil d'Administration de l'Office en octobre 2022.

Plus globalement : parmi les nombreux défis économiques et sociaux qui nous attendent, ceux posés par la crise des énergies s'imposent évidemment comme une actualité brûlante. Mais nous avons aussi l'obligation de regarder plus loin. C'est pourquoi le Conseil d'administration a adopté le Plan Ambition Environnement en janvier 2023, et qui fixe un cap pour inscrire fortement Plaine Commune Habitat dans la transition écologique.

Olivier Rougier : En 2023, nous avons commencé à poser de premiers actes forts en termes de transition écologique. Au-delà de la programmation patrimoniale

spécifique que nous avons évoquée, nous souhaitons verdir davantage notre parc automobile et réduire son dimensionnement, au profit de mobilités durables. Nous identifions, là où nous planterons chaque année, une micro-forêt pour ramener un peu de nature dans nos cités par trop minérales, afin de créer des îlots de fraîcheur et offrir ainsi des espaces favorables à la préservation et au développement de la biodiversité. Nous irons aussi chercher, au travers de la certification ISO 50001, les process garantissant notre engagement à réduire notre impact sur le climat, à préserver les ressources et à améliorer leurs résultats grâce à un management efficace de l'énergie.

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES POUR LES ANNÉES À VENIR ?

Adrien Delacroix : Parmi les axes forts des prochaines années figurent bien sûr des objectifs de rénovation urbaine, de mixité sociale et de qualité de service, en lien constant avec les locataires, les élus et notre collectivité de rattachement, Plaine Commune. 7 projets de rénovation urbaine sont en cours pour la période 2018-2027, pour lesquels l'Office engage 275 millions d'euros. Au global, d'ici 2030, plus d'un milliard d'euros de mesures patrimoniales seront réalisées : 7 800 logements seront réhabilités, 1 930 seront résidentialisés, 2 200 logements neufs seront construits, 630 seront détruits et reconstitués. Nous avons également un plan stratégique de patrimoine ambitieux, qui vise à améliorer le confort des logements, développer de solutions répondant aux nouveaux modes de vie, répondre aux besoins du NPNRU ou encore accroître les performances énergétiques des logements.

Olivier Rougier : Au-delà des aides de l'ANRU, cette politique ambitieuse est largement accompagnée par notre collectivité de rattachement, Plaine Commune, pour un montant global de subventions d'environ 26,5 M€ d'ici 2027. Avec l'ensemble des partenaires locaux, nous serons à l'écoute afin d'agir collectivement pour le logement et la rénovation de nos quartiers et en faveur d'un développement plus harmonieux du territoire en pleine mutation qu'est la Seine-Saint-Denis.

UN DERNIER MOT CONCERNANT LA STRATÉGIE DE DIVERSIFICATION DE L'OFFRE ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFICE ?

Adrien Delacroix : Notre territoire, boosté par les grands projets comme l'arrivée des gares du Grand Paris Express et les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024, est particulièrement touché par la hausse des valeurs foncières et immobilières qui freinent, voire empêchent, le développement du logement abordable pour les ménages du territoire. Offrir un logement accessible à tou·tes tout en maintenant une qualité de service est l'un des engagements de Plaine Commune Habitat, malgré un cadre financier contraint.

Au titre de l'accession sociale, plusieurs projets prennent forme, on peut citer par exemple la participation à l'OFS et le développement du bail réel solidaire. Le développement de l'accession sociale à la propriété en BRS participe à la construction d'un territoire équilibré en garantissant aujourd'hui et demain à des familles du territoire, et plus particulièrement celles issues du parc social, d'accéder à la propriété de manière sécurisée. Conformément à sa

stratégie de diversification, l'Office est ainsi en capacité de proposer des logements pour chaque étape de la vie, des étudiant·es, aux personnes âgées, en passant par les logements familiaux ou intergénérationnels.

Olivier Rougier : Beaucoup des projets que nous avons cités nous portent vers l'avenir. Le développement de l'offre s'est concrétisé début 2023 par l'acquisition d'une résidence nouvelle de 57 logements à La Courneuve avec le soutien de la Mairie. Plus de 2000 logements sont également concernés par une opération de réhabilitation de la phase étude à la livraison. Je veux aussi mentionner la livraison de deux nouvelles résidences, soit 90 logements. Le chantier de l'opération mixte Fraizier se poursuit à Saint-Denis, dont une partie des logements sera vendue par la CAPS en BRS avec le concours de l'OFS du territoire. Sans oublier que nous voyons aussi naître chaque jour un peu plus le Village Olympique et les près de 300 logements qui rejoindront le patrimoine de l'Office après les Jeux.

Adrien Delacroix : Avant de conclure, je souhaite parler de la démarche de regroupement de l'Office et d'une partie de la Semiso entreprise en 2022 par Plaine Commune et la Ville de Saint-Ouen. Il nous reste à finaliser le contour de ce regroupement et ses modalités. Mais d'ores et déjà, nous accueillons trois représentants de Saint-Ouen au sein du Conseil d'administration élargi suite à la fusion entre l'office municipal de Saint-Ouen et Plaine Commune Habitat. C'est la première étape du regroupement. Un·e habitant·e sur 7 de Plaine Commune est déjà locataire de Plaine Commune Habitat. Regroupé avec la SEMISO, notre responsabilité s'en trouverait élargie et permettrait de mieux faire face aux enjeux qui sont les nôtres.

CONTRÔLE ANCOLS : UNE BASE SOLIDE POUR CONSTRUIRE L'OFFICE DE DEMAIN

L'Office a été audité par l'ANCOLS en début d'année 2022 sur son activité et son organisation. Cet audit approfondi porte sur la période 2016-2020. Il a donné lieu à un rapport définitif qui a été présenté au Conseil d'administration en mars 2023.

L'audit a suscité une mobilisation très importante des équipes pendant 5 mois entraînant la transmission de plus de 2000 documents, de nombreux entretiens et échanges ainsi que des visites de sites approfondies (sur plus de 30 % du parc). Le contrôle souligne de nombreux points forts mais aussi des faiblesses ou des points de fragilité qui font d'ores et déjà l'objet d'actions de correction. Ce contrôle établit aussi l'absence d'irrégularités au sens du code de la construction et de l'habitation.

Sur la période contrôlée, l'ANCOLS souligne ainsi la situation financière saine de l'Office notamment due à une vigilance sur les coûts de gestion et dont découlent des marges de manœuvre en termes d'endettement. La situation économique a, depuis lors, grandement réduit cette marge de manœuvre sans pour autant remettre en question nos ambitions patrimoniales.

Le rôle social affirmé de Plaine Commune Habitat dans la manière dont il loge les demandeurs, gère les parcours résidentiels et accompagne ses locataires est également mis en avant de manière positive. Tout comme l'est notre stratégie patrimoniale qui s'adosse sur un nombre conséquent de réhabilitations thermiques de nos cités visant ainsi à préserver les ressources naturelles et contribue par là même à la maîtrise des charges locatives de nos locataires.

Enfin les enjeux de qualité de service et les actions récentes pour l'améliorer sont analysés comme étant pleinement pris en charge notamment dans le cadre de la démarche Quali'Hlm®.



POUR PLAINE COMMUNE HABITAT, QUATRE RECOMMANDATIONS ONT ÉTÉ FORMULÉES DONT TROIS FONT L'OBJET D'UN SUIVI PAR L'AGENCE (RECOMMANDATIONS 1 À 3).

- **Recommandation 1** : Orienter prioritairement la cartographie des risques sur les enjeux de coordination des services et la résolution des difficultés de pilotage.
- **Recommandation 2** : Veiller à prioriser les enjeux relatifs à la structuration d'une base de données patrimoniales robuste.
- **Recommandation 3** : Définir rapidement, avec la ville de Saint-Denis, les orientations de gestion du patrimoine diffus dont la cotation au PSP est faible et/ou doté d'une étiquette énergétique G.
- **Recommandation 4** : Procéder à l'équipement de compteurs d'énergie thermique, à titre expérimental, sur un à trois programmes identifiés, afin de valider les hypothèses de coûts et vérifier l'absence de rentabilité pour l'organisme.

La gouvernance (au 1^{er} juin 2023)

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration définit les grandes orientations de Plaine Commune Habitat. Il détermine la politique générale de l'Office, vote le budget, décide des opérations d'investissement et définit le mode de gestion du patrimoine. Il est composé de 35 membres. La majorité des membres est désignée par le Conseil de Plaine Commune, l'Office étant un organisme départemental.

22 PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- **PRÉSIDENT :**
Adrien Delacroix, Maire-adjoint de Saint-Denis, Conseiller territorial
- **VICE-PRÉSIDENTE :**
Oriane Filhol, Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Katy Bontinck**, Première adjointe au Maire de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Nathalie Voralek**, Maire-adjointe de Saint-Denis
- **Hervé Borie**, Conseiller Municipal de Saint-Denis
- **Corinne Cadays-Delhomme**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Laurent Russier**, Conseiller Municipal de Saint-Denis, Conseiller territorial
- **Christian Pernot**, Premier adjoint au Maire de Pierrefitte-sur-Seine, Conseiller territorial
- **Azzedine Taïbi**, Maire de Stains - Conseiller territorial
- **Ivan Chetaille**, Caisse des Dépôts et Consignations, Directeur territorial Seine-Saint-Denis Val-d'Oise
- **Stéphane Peu**, Député, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Massiva Kacet**, Responsable associative
- **Daniel Goldberg**, Président de l'Union régionale interfédérale des organismes privés non lucratifs
- **Tarik Zahidi**, Premier adjoint de Villetaneuse
- **Laurent Monnet**, Président du Syndicat mixte des réseaux d'énergie calorifique (Smirec)

- **Annie Rafenaud**, Maire-adjointe de L'Île-Saint-Denis
- **Nadya Soltani**, Maire-adjointe de Saint-Ouen
- **Adel Ziane**, Maire-adjoint de Saint-Ouen
- **Sébastien Zonghero**, Adjoint au Maire de Saint-Ouen
- **Léa Malpart**, Directrice générale de l'association Objectif Emploi
- **Mouloud Bezzouh**, Insertia
- **Jacques Behar**, Action Logement
- **Michel Langlois**, CFDT

UN REPRÉSENTANT DES ASSOCIATIONS DONT L'UN DES OBJETS EST L'INSERTION OU LE LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES

- **Stéphane Laurenceau**, Directeur de l'ALJM

5 REPRÉSENTANT·ES DES LOCATAIRES

- **Mamoudou Diarra**, Vivre Mieux à Plaine Commune Habitat
- **Christian Trigory**, Vivre Mieux à Plaine Commune Habitat
- **Nelly Angel**, Confédération nationale du logement
- **Dianguou Traore**, Droit au logement
- **Jean-Marc Bourquin**, Droit au logement
- **Mohamed Kouabaa**, AFOC

UN REPRÉSENTANT DE L'UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

- **Maurice Mendes Da Costa**

4 REPRÉSENTANT·ES DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE (CSE)

- **Chloé Grandemain**
- **Hassen Oubahman**
- **Oirdia Terki-Boudjemai**
- **Dario Verger**

SIÈGENT AU CA AVEC VOIX CONSULTATIVE

- **Olivier Rougier**, Directeur général
- **Véronique Lieven**, Commissaire du Gouvernement représentante du Préfet

Le Bureau

- **Adrien Delacroix**, Président
- **Oriane Filhol**, Vice-présidente
- **Hervé Borie**, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Mamoudou Diarra**, Représentant des locataires
- **Christian Pernot**, Premier adjoint au Maire de Pierrefitte-sur-Seine, Conseiller territorial
- **Laurent Russier**, Conseiller municipal de Saint-Denis, Conseiller territorial

La Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL)

- **Oriane Filhol**, Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Hervé Borie**, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Nathalie Voralek**, Maire-adjointe de Saint-Denis
- **Christian Pernot**, Premier adjoint au Maire de Pierrefitte-sur-Seine, Conseiller territorial
- **Christian Trigory**, Représentant des locataires
- **Stéphane Laurenceau**, Directeur de l'ALJM

La Commission d'appel d'offres et la Commission des procédures adaptées

TITULAIRES

- **Olivier Rougier**, Directeur général
- **Hervé Borie**, Président suppléant
- **Nathalie Voralek**, Maire-adjointe de Saint-Denis
- **Nelly Angel**, Représentante des locataires

SUPLÉANT·ES

- **Jean-François Léonte**, Directeur du département des Politiques locatives et sociales
- **Oriane Filhol**, Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Stéphane Laurenceau**, Directeur de l'ALJM

Le Jury de concours et de conception réalisation

TITULAIRES

- **Adrien Delacroix**, Maire-adjoint de Saint-Denis, Conseiller territorial
- **Oriane Filhol**, Maire-adjointe de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Olivier Rougier**, Directeur général
- **Laurent Russier**, Conseiller municipal de Saint-Denis, Conseiller territorial

SUPLÉANT·ES

- **Christian Pernot**, Premier adjoint de Pierrefitte-sur-Seine, Conseiller territorial
- **Hervé Borie**, Conseiller municipal de Saint-Denis
- **Corinne Cadays-Delhome**, Maire-adjointe de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Jean-François Léonte**, Directeur du département des Politiques locatives et sociales

Temps forts

FÉVRIER

Olivier Rougier est nommé **Directeur général de l'Office**, après validation par le Conseil d'Administration. Il succède à Sébastien Longin, qui a occupé cette fonction de 2011 à 2021.



JUIN

- Alors que des enjeux et ambitions nouvelles se présentent, l'ensemble du personnel de l'Office se réunit à l'occasion d'un **séminaire interne**.
- 7 mois après la création de son **Centre de relation locataire**, Plaine Commune Habitat met en place le « call-back ». Ce service permet au locataire de se faire rappeler, s'il n'a pas pu joindre l'Office par téléphone.
- Tout le patrimoine est en fête avec la **Fête des Voisin·nes**, en présence et à l'initiative des locataires, des amicales et des gardien·nes.

JANVIER

- Aux côtés de Plaine Commune et de la CAPS, l'Office participe à la **création d'un Organisme Foncier Solidaire** au service de la production d'une offre de logements en accession à la propriété, à des prix abordables.
- La **Direction de la Sûreté et de la tranquillité résidentielle** est créée. Parmi ses premiers objectifs figure la détection précise des troubles sur les secteurs les plus en difficulté, le développement d'outils pour suivre leur évolution et apporter une réponse adaptée.
- L'Office approuve une convention avec Logirep pour **faciliter le relogement des locataires concernés par un projet ANRU** sur les cités de Franc-Moisin à Saint-Denis et La Source à Epinay-sur-Seine.
- Les **226 logements des résidences Ernest-Renan, Gardes-Suisses, Franciade et Châteaudun 1&2**, à Saint-Denis, deviennent propriété de Plaine Commune Habitat.



MARS

- L'Office livre la **nouvelle résidence Fort de l'Est**, à Saint-Denis. Ses 73 logements (du 2 au 5 pièces) sont répartis sur 3 bâtiments de 3 à 8 étages. Un grand nombre de ces logements participent directement au relogement d'opérations NPNRU et en premier lieu, de locataires de la cité Franc-Moisin.
- Une **enquête de satisfaction** est réalisée pour recueillir l'opinion des locataires sur des points précis de qualité de service. Ces indicateurs détaillés permettent d'élaborer des plans d'actions adaptés aux attentes.

AVRIL

- Plaine Commune Habitat pose la **première pierre d'un projet mixte original** mêlant 41 logements locatifs sociaux et un institut thérapeutique, éducatif et pédagogique, sur le site de la ZAC Confluence sud à Saint-Denis.
- L'Office inaugure la **résidence étudiante Pierre-Vidal-Naquet**, composée de 151 logements à Saint-Denis. Sa gestion est confiée à l'association ARPEJ, spécialisée dans le logement étudiant et déjà en charge de la résidence Montjoie.

MAI

- Avec la **création d'une Direction de l'Audit interne**, l'Office s'assure de la qualité de son contrôle interne et établit une cartographie des risques.
- Plaine Commune Habitat se dote de **23 nouvelles autolaveuses** pour un nettoyage automatisé et en profondeur des parties communes.





JUILLET

- Résidétape s'associe à Plaine Commune Habitat pour donner **une nouvelle vie à la résidence Marcel-Pagnol** à Villetaneuse et héberger les salariés du Grand Paris Express.
- Des **actions ciblées pour améliorer rapidement la qualité de service** dans une vingtaine résidences sont mises en place, après une enquête de satisfaction réalisée auprès des locataires.

AOÛT

De **nouvelles chaufferies collectives** plus performantes font leur apparition au sein des résidences Anatole-France à La Courneuve et Fontaine-Rosée à Pierrefitte-sur-Seine.



SEPTEMBRE

L'Office organise un atelier au siège dans le cadre de son Plan Ambition Environnement sur le **thème des écogestes**. L'atelier vise à montrer aux locataires les équipements du logement susceptibles de les aider à dans des changements de pratique tout en les sensibilisant à la transition écologique.

OCTOBRE

- À l'occasion du démarrage du chantier de modernisation des 6 ascenseurs de la résidence Pleyel, l'Office met en place **un service de « mobilité verticale »**. Les personnes âgées ou en situation de handicap peuvent ainsi sortir de leur logement sans contrainte pendant la période de rénovation des ascenseurs.
- Un **atelier « zéro déchet »** a lieu à la résidence Les Presles à Épinay-sur-Seine, avec deux enjeux : développer le lien entre l'équipe de proximité et les locataires et améliorer leur cadre de vie.



NOVEMBRE

- Face à la crise énergétique et à la flambée du prix des énergies, Plaine Commune Habitat se mobilise pour **atténuer les retombées sur les locataires et préserver les ressources de l'Office**, et ainsi sa capacité à investir.
- Plaine Commune Habitat pose la **première pierre de la future résidence Fraizier**. Ce programme se compose de 22 logements en locatif social, et de 22 autres logements en accession sociale à propriété et en Bail Réel Solidaire, au sein des programmes de la CAPS.
- Après plusieurs mois de chantier, **les travaux de sécurisation et de rénovation des parkings de la résidence Marcel Cachin** à Saint-Denis sont terminés.



DÉCEMBRE

- L'Office accompagne les **élections des représentant-es des locataires** à travers une importante campagne de communication. Membres à part entière du Conseil d'Administration, les représentant-es disposent d'un véritable pouvoir pour porter la voix des locataires sur les choix stratégiques et opérationnels de l'Office.
- Les **élections professionnelles** se tiennent chez Plaine Commune Habitat les 7 et 8 décembre. Comme tous les 4 ans, elles permettent d'élire 12 membres titulaires au comité économique et social, ainsi que 12 membres suppléants.
- L'Office engage un effort inédit de 1,5 million d'euros sur certaines charges récupérées face à la **hausse du prix de l'énergie** et débloque un fonds exceptionnel doté de 300 000 €. Celui-ci vient spécifiquement en aide aux locataires les plus fragiles ou modestes, au titre des charges de l'année 2022.

Un Plan ambition environnement pour réduire l'empreinte carbone

Le changement climatique est désormais une réalité que chacun peut éprouver. L'urgence est réelle ici et maintenant : vagues de chaleur, sécheresse, pollution... Notre modèle de société épuise les ressources. Nous devons participer à le rendre plus soutenable et plus juste à notre échelle territoriale. Avec 10 % de la population de Plaine Commune qui vit dans près de 20000 logements, Plaine Commune Habitat est un acteur important dans la lutte contre le réchauffement climatique à l'échelle du territoire. Depuis septembre 2020, à l'installation de la nouvelle gouvernance, l'Office s'est lancé dans un projet d'envergure pour avoir un réel impact sur son territoire : un Plan Ambition Environnement afin de diviser par deux ses émissions de gaz à effet de serre, d'ici 2050.

Avec ce plan, Plaine Commune Habitat prend sa part dans l'effort collectif : il s'agit de la feuille de route de l'Office pour contribuer à la neutralité carbone du pays à horizon 2050. Le Plan Ambition Environnement est partie intégrante de la démarche d'amélioration de la qualité et en ce sens, il s'intègre dans l'effort constant de l'Office de répondre aux besoins du territoire. Fort d'un parc de logements déjà bien plus performant que la moyenne nationale,

Plaine Commune Habitat entend mettre tout en œuvre pour faire face aux situations de fragilité énergétique.

À ce titre, le Plan Ambition Environnement vise :

- La réduction des impacts environnementaux liés à nos activités, en particulier les émissions de gaz à effet de serre.
- L'adaptation au changement climatique et notre capacité de résilience.
- La sobriété et l'efficacité pour préserver les ressources.
- Le mieux vivre des locataires, sur le volet du cadre de vie, des solidarités, de la justice sociale et de la maîtrise des dépenses liées au logement.

Pour passer un cap, nous nous donnons les moyens d'aller plus vite et d'intensifier nos efforts d'ici à 2030. Cette démarche se décline autour de trois grands volets :

- Rendre notre parc de logements efficace et résilient face au défi climatique.
- Promouvoir la sobriété pour adapter les modes de vie aux enjeux environnementaux.
- Être un Office exemplaire dans nos modes de faire.

Ce plan d'action a été officiellement adopté en janvier 2023 par le Conseil d'administration, en vue de sa mise en œuvre effective. Cette étape avant tout le point de départ d'une transformation des activités et du fonctionnement de Plaine Commune Habitat.

Les pistes d'actions sont nombreuses et diversifiées : modes constructifs sobres en carbone, travaux d'isolation, qualité de la maintenance des systèmes de chauffe, sensibilisation aux pratiques économes, véhicules de service « propres », accompagnement des mobilités douces, végétalisation, tri des déchets, recyclage... L'Office souhaite faire émerger et accompagner des initiatives nouvelles au service des habitant-es et avec la participation de toutes et tous.

De multiples actions ont déjà eu lieu en 2022, témoin de notre engagement certain en faveur de la transition écologique. Parmi elles, nous pouvons citer le chantier de construction de 41 logements (programme Confluence) à Saint-Denis qui est le premier à s'inscrire dans la charte du métabolisme urbain de Plaine Commune, avec 1 % du budget travaux dédié à l'achat de produits issus du réemploi ou de la réutilisation, et le recours à du béton de construction incorporant a minima 5 % de matériaux recyclés. La future résidence sera ainsi certifiée Habitat & Environnement HQE et conforme RT2012 - 20 %, reliée au réseau de chauffage urbain et dotée d'une toiture végétalisée à plus de 80 %.

Au cours de 5 sessions, ce sont plus d'une centaine de collaborateur-rices (soit 1/4 des effectifs) qui ont été sensibilisé-es via des ateliers de La Fresque du Climat : un format ludique pour informer les personnels de l'Office des causes et des effets du changement climatique et tester leurs connaissances.

L'Office a également organisé un atelier sur le thème des écogestes. Les participant-es étaient des collègues de différents services, mais aussi des locataires ayant chacun-e une situation familiale différente (couple ou famille monoparentale avec enfants en bas âge ou



jeunes ados, jeune personne seule, couple âgé...), et certain-es nouvellement arrivés-es dans nos logements. L'objectif de l'atelier était de leur montrer les équipements du logement susceptibles de les aider à changer leur pratique, et de cerner comment s'adresser à différents profils pour susciter au mieux leur intérêt dans la transition écologique.

Plaine Commune Habitat a fait le choix d'une électricité 100 % verte pour ses compteurs d'électricité. Mais nous allons plus loin en installant des panneaux solaires (ils gèrent 12 % de l'électricité du siège de l'Office) et en nous engageant auprès de deux fermes éoliennes françaises (Parcs Blancfossé et Breteuil) à hauteur de nos consommations, pour proposer une offre responsable et engagée dans la transition écologique à nos locataires et salarié-es.

Bien entendu, ce plan Ambition environnement est amené à évoluer au fur et à mesure que nous construirons nos projets, que nous expérimenterons, que nous apprendrons de nos réussites comme de nos échecs. Notre ambition, un Office solidaire et respectueux du vivant. **Ensemble, nous transformons notre Office vers la résilience et la sobriété, pour faire face aux défis qui nous attendent.**

↓ Résidence
May-Flower,
L'Île-Saint-Denis

Une qualité optimale pour toutes et tous

Plaine Commune Habitat s'attache à consolider son action pour loger en priorité les habitant·es et salarié·es du territoire, en renforçant ses partenariats avec les réservataires, en portant attention aux parcours résidentiels et en veillant à proposer des logements.

PARTIE 1

●
856
attributions en 2022

●
4,5%
taux de rotation en 2022, stable par rapport à 2021

●
17
logements attribués pour mettre à l'abri des femmes victimes de violences conjugales

UNE POLITIQUE D'ATTRIBUTION SOCIALE ET PARTENARIALE

Répondre aux demandeurs de logements sur le territoire

La commission d'attribution des logements s'est réunie à 35 reprises en 2022. Elle a attribué 856 logements. Parce que les besoins des locataires évoluent, l'Office les accompagne dans leurs parcours résidentiels, et ce, malgré une mobilité qui reste faible. En 2022, 19,8 % des attributions sont des mutations. 11,7 % des attributions permettent de réaliser des décohabitations qui contribuent à l'autonomie des jeunes du patrimoine. Enfin, 12 % des attributions sont liées à des relogements dans le cadre des projets de renouvellement urbain.

L'Office poursuit son engagement à loger en priorité les habitant·es et les travailleur·ses clé du territoire. 92 % des attributaires ont un lien avec le territoire de Plaine Commune, et 92 % des ménages habitaient déjà une des 9 villes du territoire. Plaine Commune Habitat s'appuie sur une multitude de partenariats avec notamment les hôpitaux de Saint-Denis, l'Éducation nationale, la Préfecture, Plaine Commune, l'association ALJM (Accueil logement jeunes mères)...

Plusieurs conventions ont été validées en 2022. Qu'il s'agisse de renouvellement ou de nouveautés, ces dernières pérennisent et développent cette politique partenariale.

- Avec l'Académie de Créteil, pour reloger des enseignant·es dont le premier poste se situe dans le département et plus particulièrement à Plaine Commune.
- Avec Espacil Habitat : l'objectif est de reloger en logement social pérenne des salarié·es en fin d'hébergement, tout en offrant des possibilités pour nos jeunes décohabitante·s d'intégrer les résidences pour jeunes salarié·es et étudiant·es.
- L'AP-HP a désigné Plaine Commune Habitat lauréat d'un lot dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt, afin de loger des soignants de l'hôpital Delafontaine de Saint-Denis.

Accompagner les locataires dans le cadre des projets de renouvellement urbain

Les relogements dans le cadre des opérations de renouvellement urbain de Plaine Commune se sont accélérés durant l'année.

AU 31 DÉCEMBRE 2022 :

- Franc-Moisin à Saint-Denis : 163 relogements à réaliser, 93 % déjà finalisés.
- Vieux-Barbusse à La Courneuve : 84 relogements à réaliser, l'opération est avancée à 57 %.
- La Source à Épinay-sur-Seine : 114 relogements à réaliser, 45 % déjà effectués.

L'Office a conclu de multiples partenariats et échanges avec les autres bailleurs pour réaliser les objectifs du nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) sur le territoire de Plaine Commune. Ainsi, une convention inter-bailleurs a été conclue avec Seine-Saint-Denis habitat en 2022 (après Logirep en 2021), réglant notamment les objectifs de relogements mutuels, les sujets travaux et de minoration de loyers.

RÉFORME DES ATTRIBUTIONS : GESTION DES FLUX ET COTATION DE LA DEMANDE

Instaurés par la loi Élan, les dispositifs de gestion en flux des logements et de cotation de la demande ont pour objectifs de mieux répondre à la demande de logements sur les territoires et d'apporter encore plus de transparence dans l'attribution des logements. En 2022, les services de l'Office, avec ses partenaires, ont continué à travailler à la mise en œuvre de cette réforme avec notamment la négociation avec les réservataires (partage consolidé des inventaires sur la part de chacun des réservataires au sein du patrimoine). Ce travail se poursuit en 2023 avec la rédaction des conventions et l'adaptation des outils et processus internes.

Encourager les parcours résidentiels

En 2022, l'Office a lancé une expérimentation de l'examen de l'occupation des logements afin de récupérer de grands logements. Elle concerne des locataires en situation de sous-occupation renforcée (par exemple, 2 personnes dans un T5) et qui ont une demande d'échange active. En 2022, 13 situations de sous-occupation renforcée ont ainsi pu être traitées et réglées.

LA PLATEFORME « ÉCHANGER-HABITER »

Plaine Commune Habitat est partenaire de la bourse aux logements Échanger Habiter, qui regroupe près d'une quarantaine de bailleurs de la région parisienne.

1230 locataires de l'Office étaient inscrit-es au dispositif à la fin de l'année. 16 ménages ont pu échanger leur logement, dont 8 au sein du parc de l'Office.

AGIR POUR LA QUALITÉ DE VIE RÉSIDENTIELLE

Vers l'obtention du label Quali'Hlm®

Défi majeur du logement social, la qualité de service est une préoccupation essentielle pour répondre au mieux aux attentes des habitant-es. En 2021, l'Office s'est engagé dans une démarche qualité plus structurée et plus globale qui vise trois grands objectifs :

- Fiabiliser plus largement la « production » des services.
- Installer une dynamique d'amélioration en continu.
- Augmenter significativement la satisfaction des locataires.

Plaine Commune Habitat a été déclaré admissible au label Quali'Hlm® en mars 2022. Décerné par l'Union sociale pour l'habitat, ce label atteste de la mise en place d'une démarche d'amélioration continue et concertée, au service de la satisfaction des locataires et du cadre de vie.

Un premier diagnostic « Habitat Qualité de Service » a permis d'identifier des axes d'amélioration. C'est ainsi que 113 actions dans 9 plans d'actions et d'améliorations ont été élaborées et ont commencé à être mises en œuvre. 14 sites ont été identifiés en « gestion complexe » et des plans d'actions d'amélioration géographiques ont été proposés par les équipes. Pour aller plus loin, l'Office a choisi de s'inscrire dans une démarche qualité plus large et s'est imposé des actions supplémentaires.

Afin de sensibiliser l'ensemble de ses prestataires à la démarche d'amélioration de la qualité de service, Plaine Commune Habitat a organisé deux temps d'échange dédiés. Ces réunions ont permis de mettre l'accent sur l'importance du travail conjoint de ses équipes avec celles des prestataires en marché.

Fruit de ses implications, l'Office obtient, en mars 2023, le label Quali'Hlm®, témoin de son engagement fort pour la qualité de service.



ÉVALUER PLUS FINEMENT LA PROPRETÉ DES RÉSIDENCES

Pendant plusieurs mois, 70 gardien·nes, les responsables de secteur, les adjoint·es à la direction d'agence et la Direction Qualité proximité ont utilisé à titre d'expérimentation une application de contrôle ménage digitale. Son application a été généralisée à la fin de l'année, permettant ainsi de contrôler finement la propreté de chaque équipement du patrimoine.

« La mise en place d'une application pour effectuer des contrôles nettoyage nous a changé la vie. C'est plus pratique, plus rapide, il y a moins de documents papiers. »

Alain Béguin,
Gardien à la résidence
Cosmonautes
à Saint-Denis



**AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ
PENDANT LES TRAVAUX
DE MODERNISATION DES
ASCENSEURS : UN SERVICE
DE « MOBILITÉ VERTICALE »**

À l'occasion du démarrage du chantier de modernisation des 6 ascenseurs de la résidence Pleyel, l'Office a mis en place un service de « mobilité verticale ». Les personnes âgées ou en situation de handicap peuvent ainsi sortir de leur logement sans contrainte pendant la période de rénovation des ascenseurs.

**DOTER LES GARDIEN·NES
DE NOUVEAUX OUTILS
POUR AMÉLIORER LA
QUALITÉ DE SERVICE ET LES
CONDITIONS DE TRAVAIL**

En 2022, Plaine Commune Habitat s'est doté de 23 nouvelles autolaveuses. Ces nouveaux outils, qui permettent un nettoyage automatisé et en profondeur des parties communes, sont aussi la garantie d'une meilleure posture de travail pour nos équipes. Le tout, au bénéfice de l'amélioration de la qualité de service dû aux locataires.

Depuis l'acquisition en 2018 des premières autolaveuses à l'Office, ces machines ont été fortement plébiscitées par le personnel de proximité. Au total, ce sont 35 autolaveuses qui sont actuellement réparties sur tout le patrimoine. Et la bonne nouvelle, c'est que ce chiffre va encore augmenter dans le cadre d'une modernisation et professionnalisation de nos pratiques de nettoyage.

Cibler des actions pour améliorer rapidement la qualité de service

Comme chaque année, Plaine Commune Habitat a réalisé en 2022 une enquête de satisfaction auprès d'un panel de 2000 locataires. Les résultats de celle-ci montrent que 80 % des locataires de l'Office sont satisfait·es.

À partir des résultats de l'enquête et pour répondre aux attentes exprimées, des actions ciblées ont été déployées sur 15 résidences. Parmi les actions menées : des remises en peinture de parties communes, le nettoyage renforcé sur certains sites, des opérations collectives de décapage ou lessivage, des mises à disposition de locaux encombrants ou à ordures ménagères, la sécurisation renforcée de parkings, des opérations de dératissage...

Régulièrement, les locataires ont été informé·es de ces opérations. À l'issue de ces actions, un questionnaire a été adressé à tous les locataires des sites concernés pour mesurer leur niveau de satisfaction. Cette dynamique est appelée à être reconduite en 2023.

Assurer la sécurité et la tranquillité résidentielle

L'Office accompagne les agences dans le maintien ou le rétablissement de la tranquillité résidentielle de nos sites. Plaine Commune Habitat s'attèle notamment à un déploiement renforcé de la vidéoprotection depuis plusieurs années.

Plaine Commune Habitat a créé en 2022 une Direction de la Tranquillité résidentielle et de la sûreté pour mieux accompagner les agences dans le maintien ou le rétablissement de la sérénité sur les sites. Un observatoire de détection précise des troubles sur les secteurs les plus en difficulté permet de développer des outils pour suivre l'évolution de ces difficultés et de pouvoir apporter une réponse adaptée.

Au cours de l'année, deux grandes lesives ont eu lieu sur le patrimoine de l'Office, dans les quartiers Franc-Moisin et Gabriel-Péri à Saint-Denis. Ces opérations de grande envergure, particulièrement appréciées par les habitant·es, sont menées de façon partenariale. Elles visent à intervenir massivement sur un quartier avec tous les acteurs y travaillant régulièrement : Police nationale et Police municipale (inspection des parties communes, mise en fourrière de véhicules...), Plaine Commune (nettoyage des voiries), Plaine Commune Habitat (nettoyage des extérieurs et des parties communes, enlèvement des encombrants et dépôts sauvages...).

S'appuyer sur la formation comme outil d'amélioration de la qualité de service

Les personnels de proximité ont pu bénéficier en 2022 de nombreuses formations en matière de qualité de service : l'accueil et la gestion des conflits, le nettoyage ou le contrôle de la prestation de nettoyage...

Des actions de formation ont également eu lieu sur le sujet spécifique de la médiation. En effet, dans le cadre du travail mené avec l'AFPAD (Association pour la formation, la prévention et l'accès au droit) portant sur la gestion des conflits de voisinage, il a été constaté que le traitement des réclamations liées aux conflits de voisinage par les équipes de proximité devait être harmonisé et renforcé. Un groupe de travail s'est réuni pour mettre en œuvre un projet de formation à la médiation pour analyser les situations problématiques, sensibiliser aux pratiques de médiations qui peuvent être mises en œuvre par les gardien·nes, et informer sur les alternatives de médiation existantes avec l'AFPAD. La procédure de fonctionnement du recours à la médiation et du traitement des réclamations des conflits de voisinage a été revue à cette occasion.

Ces formations offrent aux personnels de l'Office davantage d'autonomie dans leur travail, et leur permettent de traiter plus rapidement et plus efficacement les demandes des locataires. Le contenu de certaines formations a été revu pour répondre aux attentes du plan d'amélioration de Quali'Hlm®, comme par exemple la formation « Hygiène et techniques de nettoyage » ou « Suivi et réception de chantier ». L'effort de formation a également été poursuivi sur les parcours certifiants et les formations permettant aux personnels d'être plus performant·es dans l'exercice de leur emploi.



OFFRIR UNE QUALITÉ D'ACCUEIL RENFORCÉE

Améliorer la joignabilité et la traçabilité des demandes

En 2022, l'activité du Centre de relation locataire (CRL) a été soutenue. Ce moyen d'échange vient en complément des différents modes de contacts déjà existants. Tous les appels y sont réceptionnés, soit 95080 appels en 2022. 4532 e-mails ont également été traités. Les 13 chargé-es de relation locataires prennent le temps d'écouter les locataires et apportent une réponse rapide aux réclamations administratives. Le CRL est en capacité de délivrer immédiatement les duplicatas de quittance, l'attestation de loyer, un formulaire de prélèvement, etc. Les réclamations techniques sont enregistrées et transmises aux agences pour traitement.

Le CRL a vu ses missions élargies en 2022 et rappelle sous 48h ouvrées les locataires qui n'ont pas réussi à joindre l'Office. Le service gère également la boîte e-mail générique de Plaine Commune Habitat.

77,43 %

des appels ont été traités par les chargées de relation locataire (taux de décroché)

Les demandes formulées par mail sont traitées en moyenne dans un délai de

44h10

RENFORCER NOS MODES DE FAIRE

Auditer et évaluer les risques

L'Office a souhaité se doter d'une direction de l'Audit interne pour exercer des missions d'audit, d'évaluation des risques généraux et d'accompagnement dans la formalisation du référentiel de procédures. Créée en mai 2022, son indépendance est garantie par son rattachement direct à la Direction générale. L'absence d'audit interne avait déjà été notée par l'ANCOLS lors du contrôle effectué en 2016.

Établie fin 2022, une cartographie des risques a permis la détermination de plans d'action pour certains risques au sein de chacune des directions. Un suivi de leur mise en œuvre sera assuré par la direction de l'Audit interne, via un reporting

présenté à la Direction générale. La charte d'audit interne de Plaine Commune Habitat définit les missions principales de l'Audit interne, ainsi que les responsabilités des Directions opérationnelles et fonctionnelles en matière de contrôle interne.

L'élaboration du plan annuel des missions d'audit, validé par le Directeur général, se base sur une approche fondée sur les risques et en prenant également en compte les préoccupations de la Direction générale. Ce programme recouvre des audits thématiques, ainsi que le cycle continu de surveillance des activités de contrôle. Les rapports d'audit font l'objet de recommandations avec les réponses des directions, les plans d'action et les délais de mise en œuvre associés. Enfin, la Direction de l'Audit interne coordonne la mise à jour des procédures, leur harmonisation et leur renforcement.

PROPOSER UNE DIVERSITÉ DE COMMERCES ET SERVICES DE PROXIMITÉ

Avec 410 locaux, Plaine Commune Habitat est un acteur majeur dans le maintien et le développement d'implantation de commerces répondant à des exigences de qualité. L'Office propose une offre diversifiée de commerces et de services, qui vise à répondre aux besoins des habitant-es.

En 2022, ce sont ainsi 10 locaux qui ont été attribués, parmi lesquels une maison de sage-femmes, une maison d'assistance maternelle ou encore une entreprise de formation en langues étrangères.

410

locaux sur le patrimoine de l'Office dont 34 dédiés aux professionnel-les de santé

Plaine Commune Habitat agit également en faveur du développement de l'offre de soins de proximité, dans un territoire qui souffre d'un déficit majeur de professionnel-les de santé. L'Office, en partenariat avec Plaine Commune et les villes du territoire, s'attache notamment à ajuster les conditions locatives visant l'installation optimale de services de santé (aménagement des locaux, modulation des loyers, démarches auprès de l'ARS...). De nouveaux cabinets médicaux devraient ainsi voir le jour au quartier des Cosmonautes à Saint-Denis et au centre-ville de Villetaneuse. Au total, plus d'une trentaine de locaux de l'Office sont dédiés aux professionnel-les de santé.

10

nouveaux locaux attribués en 2022



ANIMER ET AMÉLIORER LA VIE DE QUARTIER

Réaliser des chantiers jeunes ou d'insertion, porter des projets culturels, structurer et élargir le travail avec les associations, améliorer le cadre de vie... Plaine Commune Habitat mène de nombreuses initiatives en ce sens. Ce travail s'effectue en étroite collaboration avec les villes, les associations locales, les amicales ou encore les régies de quartier.

● **Silence, ça pousse!** Alors que l'Office mène des travaux de réfection de l'ensemble des toitures de la résidence du Bocage à L'Île-Saint-Denis, une dizaine d'habitant-es ont participé à des ateliers participatifs autour de la confection de jardinières surélevées en bois, et à la plantation de fleurs. Les ateliers ont été pilotés par les Compagnons Bâisseurs et Permapolis. C'est également une façon d'encourager la signature d'une charte de bon entretien des terrasses et jardins élaborée avec l'amicale.

● **Allier écologie et économies.**

Une ressourcerie éphémère a ouvert sur la résidence Simounet en partenariat avec l'association Les Fileuses. Celle-ci a effectué 3 collectes de vêtements et accessoires, où plus de 270 kg de vêtements et accessoires ont été récoltés pour être vendus à prix libre dans une boutique solidaire. Cette démarche expérimentale sur le patrimoine de Plaine Commune Habitat conjugue une approche de développement durable avec le recyclage de tissus et vêtements, et une logique de sensibilisation auprès de nos locataires sur ces circuits d'économie circulaire. Ce projet a été rythmé par plusieurs animations en cœur de quartier associant les habitant-es. Une partie du stock restant a été destinée à un processus de surcyclage en partenariat avec Amélior. De plus, un échantillon des pièces non vendues a été récupéré par les Fileuses pour être utilisé lors des ateliers de broderie dispensés à la Maison Jaune située au centre-ville de Saint-Denis.

● **Apprendre le vélo.** L'Office s'est associé au programme « À Vélo Vers 2024 », organisé par la Mission Jeux Olympiques et Paralympiques de Plaine Commune et la Direction des Sports de la Ville de Saint-Denis. Celui-ci avait vocation à valoriser les clés et les bienfaits de la pratique du vélo, clôturant également une série de sessions d'apprentissage et de réparation de vélo pour les locataires de l'Office, sur les résidences Pleyel et Salvador-Allende.



Zoom sur l'abattement TFPB

Plaine Commune Habitat est concerné par 14 quartiers politique de la ville (QPV) couvrant 93 % de son patrimoine. En 2022, l'abattement de TFPB de l'Office s'élève à 5,3 M€. Ce montant vient en contrepartie des actions organisées tout au long de l'année, pour un montant équivalent,

afin d'améliorer le cadre de vie des habitant-es et favoriser le vivre-ensemble : renforcement du nettoyage et dératification, installation de colonnes enterrées, campagnes de sensibilisation à la maîtrise des charges, chantiers éducatifs...

●
93%
du patrimoine de l'Office se situe en QPV
●

Axe	Dépenses valorisées
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	2 250 396 €
Formation / soutien des personnels de proximité	39 481 €
Sur-entretien	772 585 €
Gestion des déchets et encombrants / épaves	122 154 €
Tranquillité résidentielle	261 073 €
Concertation / sensibilisation des locataires	45 321 €
Animation, lien social, vivre ensemble	102 674 €
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	1 717 755 €
Total	5 311 438 €

DES CONCERTS GRATUITS ET EN PLEIN AIR POUR LES HABITANT-ES

Plaine Commune Habitat a organisé en 2022 de nouveaux concerts gratuits, en partenariat avec le Festival de Saint-Denis. À la mi-juin, les locataires ont pu assister à la retransmission, en direct de la Basilique, du concert de McSolaar au Vélodrome de Saint-Denis. Cet événement a été rendu possible par le partenariat avec le Festival, la Ville et des animations proposées par les associations locales. Un moment de grande convivialité, intergénérationnel et d'accès à la culture dans les quartiers du territoire de Plaine Commune.

D'autres concerts en plein air se sont tenus sur le patrimoine de l'Office. En juillet, les locataires de la résidence intergénérationnelle Barbara à La Courneuve ont pu assister au concert en plein air du duo Las Hermanas Caronni tandis qu'à Pierrefitte-sur-Seine, locataires et habitant-es des Joncherolles – 8 mai 1945 ont pu écouter Orianne Lacaille Trio.



L'Office, partenaire du parcours de vie des locataires

L'Office propose des logements familiaux ou intergénérationnels pour accompagner chaque étape de la vie allant des étudiant·es aux personnes âgées. La mission première de Plaine Commune Habitat est de « loger ». Dans les faits c'est également un acteur essentiel de la vie du territoire. Aux côtés de Plaine Commune et de ses partenaires, au premier rang desquels figurent les municipalités, l'Office participe à l'amélioration du cadre de vie et du vivre-ensemble de l'ensemble des habitant·es. Il s'attache également à favoriser l'insertion professionnelle sur son territoire, à l'accompagnement social des locataires, à l'animation culturelle, artistique et festive au sein du patrimoine, ces actions par la force des choses rayonnent jusqu'au cœur de chaque ville.

↑ Soyabou Sissoko, gardien à la résidence Pablo-Picasso à Saint-Denis

RÉPONDRE À LA DIVERSITÉ DES BESOINS DE LOGEMENTS

Poursuivre le développement de l'habitat spécifique

Les logements familiaux constituent la majorité du patrimoine géré. Cependant, l'Office, avec sa mission habitat spécifique, répond aux enjeux d'un habitat pensé pour des publics spécifiques. Ainsi, en 2022, Plaine Commune Habitat s'est associé à Résidétape pour donner une nouvelle vie à la résidence Marcel-Pagnol à Villetaneuse et héberger les salariés du Grand Paris Express. En juillet, les premiers occupants se sont vus remettre les clés de leurs logements. Les nouveaux résidents sont des ouvriers qui interviennent sur les chantiers du Grand Paris Express. Au total, une quarantaine d'appartements sont mis à disposition.

Fermée depuis août 2020, cette résidence a accueilli pendant 25 ans plusieurs centaines d'étudiants. Pour l'Office, ce bâtiment engendrait des coûts d'entretien mais aussi une perte d'espace habitable, sur une zone déjà en forte tension de logements. Le territoire de Plaine Commune connaît en effet une mutation importante, avec l'arrivée de grands chantiers à l'instar des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 et du Grand Paris. En attendant la reconversion définitive de la résidence prévue en 2025, l'Office a souhaité confier sa gestion à un organisme spécialisé, Résidétape. Au total, 40 logements rénovés sont mis à disposition, à des loyers accessibles. Les contrats de location sont plus flexibles par rapport à un bail classique, dont la durée peut aller de quelques semaines à deux ans. Cette occupation temporaire répond ainsi de façon innovante et abordable aux besoins de logement à destination des ouvriers en grand déplacement et qui subissent la crise du logement en Île-de-France.

●
40

logements mis à disposition des ouvriers travaillant sur les grands chantiers

●
7

résidences spécifiques sur le patrimoine de l'Office

●



**LOGER LE PLUS GRAND NOMBRE :
LES RÉSIDENCES POUR PERSONNES
ÂGÉES OU INTERGÉNÉRATIONNELLES**

Pour répondre à sa mission de loger le plus grand nombre, l'Office dispose trois résidences en gestion destinées aux personnes âgées. Il s'agit de la résidence autonomie Ambroise-Croizat et du foyer Dyonisia à Saint-Denis, ou de la résidence Salvador-Allende à Stains.

La résidence intergénérationnelle Barbara située à La Courneuve, labellisée «Les Maisons de Marianne», offre quant à elle des logements et des services adaptés à la perte progressive d'autonomie des personnes âgées. Elle dispose également de logements pour des jeunes couples et de personnes en situation de handicap.

**ÉVALUER L'ACCESSIBILITÉ
DU PATRIMOINE**

Plaine Commune Habitat a lancé un inventaire de l'accessibilité des parties communes de toutes ses résidences. Des visites de sites permettent de déterminer l'accessibilité de chaque cage d'escalier, depuis la rue jusqu'à la porte palière des logements. Ce recensement facilitera notamment l'analyse des demandes de mutations et les attributions en donnant la priorité au rapprochement de l'offre de logements accessibles/adaptés et la demande émanant de locataires handicapés ou en perte de mobilité. La phase opérationnelle de recensement de l'accessibilité sur les différents sites est assurée par les équipes de proximité. Elle s'est achevée en début d'année 2023. L'Office a obtenu une subvention du Fond de Soutien à l'Innovation dans le cadre de ce projet.

Plaine Commune Habitat poursuit aussi le développement du logement en faveur du public étudiant et a inauguré, en avril 2022, sa deuxième résidence étudiante. Baptisée Pierre-Vidal-Naquet, cette résidence implantée à Saint-Denis, à 300 mètres de l'université Paris 8-Saint-Denis, comporte 151 logements étudiants et un logement de fonction. L'Office a confié sa gestion à l'association ARPEJ, déjà en charge de la résidence étudiante située sur la ZAC Montjoie. De belle qualité architecturale, au pied des transports et de l'Université, ces logements contribuent à permettre aux étudiant-es de disposer de conditions d'étude favorables et participent à l'attractivité des établissements d'enseignement supérieur sur le territoire.

151

logements étudiants créés en 2022

Enfin, l'Office détient quatre résidences sociales à Saint-Denis qui sont non conventionnées et réalisées dans d'anciens hôtels et qui totalisent 136 logements. Lesdites résidences sociales sont gérées via l'association Gerehodi. Elles font l'objet d'une convention entre Plaine Commune Habitat et l'Association pour l'Habitat Social Hôtelier dont les membres sont l'Office et la ville de Saint-Denis.

**Adapter les logements
aux personnes à mobilité
réduite**

Plaine Commune Habitat a enregistré, en 2022, 164 demandes d'adaptation de logements (vs. 223 en 2021, année de forte reprise après la crise sanitaire liée au Covid-19 en 2020).

69 dossiers d'adaptation pour les personnes à mobilité réduite ont été traités pour un montant de 357 000 €. Cela concerne par exemple le réaménagement complet de la salle de bain avec l'installation d'une douche adaptée et équipée d'un siège de douche et de barres d'appui, la pose d'un sol antidérapant, le rehaussement des toilettes et l'installation de barres d'appui...

L'Office s'attache également à relever les évolutions liées au vieillissement. Ainsi, 54 dossiers de douches, en remplacement de baignoires, pour personnes âgées ont été traités en 2022 pour près de 217 000 €. Ces adaptations plus légères permettent ainsi le maintien à domicile des personnes le plus longtemps possible.

Enfin, 88 évaluations en ergothérapie ont été réalisées pour un montant de 15 400 € (soit 175 € par diagnostic).

« Je suis très contente des travaux d'adaptation qui ont été réalisés dans mon appartement. Je peux continuer à vivre chez moi avec plus de confort et de sécurité. »

Maria Suarez,
habitante de la résidence Ernest-Renan à Saint-Denis



357 000 €

investis dans des travaux d'adaptation pour les personnes à mobilité réduite

↓ Résidence Étienne-Fajon, Villetaneuse



UNE ATTENTION CONSTANTE POUR LES PLUS DÉMUNI·ES

●
640
familles
accompagnées tout
au long de l'année

Un renforcement des politiques sociales

L'année 2022 marque un renforcement des politiques sociales autour d'un « bouclier social » dont l'axe principal vise l'accompagnement des locataires sur de multiples questions : la sécurisation du pouvoir d'achat, les charges locatives, les ouvertures des droits sociaux ainsi que l'isolement, la décohabitation et la suroccupation.

En lien avec notre Plan Ambition Environnement, certaines actions concernent la sobriété énergétique, la réduction des consommations d'eau, de gaz et d'électricité par l'usage des écogestes ainsi que l'utilisation des réseaux de l'économie circulaire.

Une politique active de prévention des impayés

L'Office s'attache à intervenir de façon globale, avec une action spécifique en fonction de la nature et de l'étape de l'impayé :

- Une phase amiable par les gestionnaires locatives en agence, dès le premier impayé.
- Une action contentieuse qui s'enclenche après l'échec de la phase amiable. Les quatre conseillères en économie sociale et familiale ainsi que l'éducatrice spécialisée s'appuient sur les dispositifs d'aides locaux et institutionnels.

●
1,3 M€

C'est le montant global des aides mobilisées en faveur des ménages en difficulté (allocations familiales, fonds de solidarité pour le logement, APL...)

Cette organisation a pour objet de trouver des solutions et des alternatives au recouvrement, en fonction de la situation du locataire, pour éviter éventuellement le basculement vers le contentieux.

En 2022, 979 dossiers de précontentieux ont ainsi été suivis, pour un montant total recouvré de 765400 €. 1,3 M€ d'aides ont été mobilisées en faveur des ménages en difficulté (allocations familiales, fonds de solidarité pour le logement, APL...).

Anticiper les difficultés des locataires entrants

Les mesures d'accompagnement des locataires en situation de grande fragilité s'envisagent parfois en amont de leur entrée dans les lieux. Elles visent à anticiper toutes les problématiques liées au cumul de difficultés (financière, d'insertion sociale, sanitaire, rupture de parcours, etc.) pour créer des conditions favorables à l'accès et au maintien dans un logement. Les équipes de Plaine Commune Habitat activent des dispositifs sociaux et financiers adaptés aux besoins des ménages accompagnés.

Cet accompagnement vise ainsi la réalisation d'actions ciblées autour du paiement du loyer (prévention des impayés), de l'entretien du logement et du bien-vivre ensemble.

●
84

ménages ont été pris en charge :
19 primo-accédant·es, 50 mutations,
8 accompagnements en droit de suite,
2 décohabitations et 5 liés à la santé
mentale.

La plateforme « Logement et santé mentale »

Outil d'insertion et d'inclusion sociale, cette plateforme participe activement au bon vivre ensemble. Elle s'articule autour de trois axes :

- Prévenir les risques liés au handicap et aux troubles psychiques,
- Permettre le maintien dans le logement de locataires souffrant de troubles psychiques, tout en garantissant un cadre de vie apaisé pour le voisinage,
- Faciliter l'accès au logement à des patients stabilisés dans leur parcours de soins.

La plateforme est gérée en partenariat étroit avec l'atelier santé-ville et le Comité local de santé mentale. Depuis sa mise en œuvre, ce dispositif a évolué et s'adapte au fur et à mesure des orientations spécifiques : troubles psychiques, autisme, vieillissement, Alzheimer ou encore troubles psycho-sociaux. La dynamique lancée par ce dispositif, sa démarche participative, son utilité publique et son effet levier sur le territoire, lui ont permis d'être éligible au Plan territorial de santé mentale, comme action prioritaire, portée par l'ARS Île-de-France, avec des objectifs déclinés. En 2022, 24 logements ont été mis à disposition des secteurs psychiatriques pour accueillir leurs patients en situation stabilisée, avec un accompagnement médico-social.

Le montant du financement annuel versé par l'Agence régionale de santé d'Île-de-France pour la plateforme s'élève à 140000 €.

●
137
locataires ont
bénéficié d'un
accompagnement
de la plateforme
en 2022

METTRE À L'ABRI LES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

En 2022, l'Office a été nommé lauréat pour l'appel à projets Femmes Victimes de Violences, avec une subvention obtenue des services de l'État à hauteur de 318900 €.

Ce projet a pour objectif de mettre à l'abri des femmes, avec ou sans enfants, victimes de violences.

10 logements sont mis à disposition dans ce cadre. Vitamine T (groupe d'insertion, issu de l'économie solidaire et sociale) s'est chargé de l'équipement des logements, l'installation de cuisines équipées et la réalisation des travaux d'installation.

L'OFFICE, UN ACTEUR ENGAGÉ AU SERVICE DE L'INSERTION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE SUR LE TERRITOIRE

Concilier amélioration du bâti, du cadre de vie des locataires et l'accès à l'emploi des habitant-es est un défi du quotidien auquel l'Office prend pleinement sa part. L'investissement patrimonial et économique doit aussi être un investissement humain.

Attribuer des marchés à des régies de quartiers

En 2022, deux nouveaux marchés réservés ont été attribués : l'entretien des espaces verts de plusieurs sites du secteur de l'Agence Est ainsi qu'un marché de réfection de locaux associatifs ont été attribués à des régies de quartiers. C'est également le cas de quatre autres marchés courants (entretien de parties communes, sortie des encombrants, sensibilisation et lutte contre les punaises de lit...) qui sont en cours depuis plusieurs années. Par le biais de ces marchés réservés, l'Office s'inscrit comme acheteur responsable.

Favoriser l'accès à l'emploi des habitant-es

L'Office intègre, chaque fois que possible, une clause d'insertion à ses marchés publics. Ce dispositif permet à des personnes éloignées de l'emploi de bénéficier d'heures de travail. Une partie du travail généré par un marché public peut alors leur être réservé. Concrètement, en 2022, 30 personnes résidant au sein du territoire de Plaine Commune ont pu accéder à un emploi grâce à 10 chantiers d'insertion. Cela représente au total 14500 heures de travail. Ces chantiers d'insertion ont donné

lieu à 2 signatures de contrat en CDI, 2 en CDD, à 3 placements sur un nouveau poste en insertion ou encore au recrutement de 3 contrats en alternance. 12 bénéficiaires sont encore en parcours et pour certain-es accompagné-es par les structures d'insertion par l'activité économique du territoire (Régie de quartier de Stains, association Services Perso, Humando, etc.).

L'engagement de l'Office se traduit également par la mise en œuvre de marchés de maîtrise d'œuvre comportant une clause d'insertion. Ces marchés concernent des domaines variés : l'embellissement de parties communes, l'entretien des espaces verts, l'aménagement extérieur... Les régies de quartier sont ainsi devenues un partenaire essentiel de Plaine Commune Habitat.

Enfin, tout au long de l'année, des chantiers éducatifs permettent à la fois d'améliorer le quotidien des locataires mais aussi de faire découvrir des savoir-faire ou d'apprendre un métier pour des jeunes du territoire. 31 personnes, toutes habitant sur le territoire de Plaine Commune, y ont participé l'an dernier : 4 salarié-es en insertion au sein de la Régie de Quartiers de Saint-Denis et 27 jeunes accompagné-es par le Pierrefitte Football Club et par l'association Canal, dans une démarche pédagogique de découverte d'un environnement de travail. Cela représente un volume de 1100 heures de travail.



FOCUS SUR LA POLITIQUE D'ALTERNANCE ET D'ACCUEIL DES STAGIAIRES DE L'OFFICE

Plaine Commune Habitat accueille, tout au long de l'année, des jeunes qui effectuent un stage (de la 3^e, au stage de fin d'études). Offrir des opportunités en alternance ou en stage à des étudiant-es, participe pleinement à la formation des futures générations de travailleur-euses qualifié-es et soutient l'employabilité des jeunes. Nous nous inscrivons de cette manière comme partenaires de nos locataires et des habitant-es du territoire.

« J'ai rejoint l'Office en septembre dernier et j'ai été tout de suite très bien accueilli. Dès la première matinée, avec deux autres alternantes, nous avons eu une présentation de l'organisme et de son fonctionnement. Je conseillerais à quelqu'un qui cherche une alternance de ne pas hésiter à venir nous rejoindre. Pour ma part, Plaine Commune Habitat est un organisme très formateur dans lequel il y a de nombreux types d'activités et qui me permet de développer mes connaissances très rapidement. »



Paul Le Metayer,
Chargé de systèmes fluides et énergies en alternance

Une politique patrimoniale dynamique, au service du territoire

Plaine Commune Habitat mène une politique ambitieuse d'entretien des logements, des équipements et des espaces extérieurs. Au total, près d'1 milliard d'euros sera investi sur la décennie 2020-2030 dans les projets de renouvellement urbain, constructions et acquisitions, réhabilitations, démolitions, résidentialisations ou encore le renouvellement de composants et autres améliorations. Ce montant traduit l'engagement de Plaine Commune Habitat d'offrir aux locataires un patrimoine de qualité avec des logements confortables, économes en énergie et adaptés au changement climatique. Ces investissements massifs sont rendus possibles grâce au soutien de notre collectivité de rattachement, estimé à plus de 27 millions d'euros pour la période 2020-2026.



AMÉLIORER LE PATRIMOINE ET LE CADRE DE VIE

Entretenir et réhabiliter

Avec son Plan stratégique de patrimoine (PSP), l'Office se fixe des orientations sur la période 2020-2028, notamment la volonté de le réhabiliter tout en développant des solutions qui répondent aux nouveaux modes de vie. Ce PSP représente un investissement de près de 748 millions d'euros et mobilise 124 millions d'euros de fonds propres, avec un financement à hauteur de 27 millions d'euros de la part de Plaine Commune jusque 2026.

●
748

millions d'euros investis au titre du Plan stratégique de patrimoine

● En 2022, la réhabilitation de la résidence Floréal (649 logements) s'est achevée, pour un coût total de 22 M€ (soit 34000 € par logement). Sa résidentialisation démarre en septembre 2023.

● Un deuxième chantier de réhabilitation a eu lieu, à la résidence Prairie de Romaincourt (311 logements) à Stains pour un montant de 12,4 millions d'euros.

● En 2022, plusieurs opérations de réhabilitation sont entrées en phase de conception (en phases de lancement de programme, d'appel d'offres ou d'études). Ces chantiers concernent 14 résidences.

À SAINT-DENIS :

- Cour d'Angle : 124 logements pour un montant de 5,1 M€
- Franc-Moisin (Bât. 9 et 10) : 186 logements (NPNRU) pour un montant de 12,4 M€
- Îlot 8 : 186 logements (NPNRU) pour un montant de 15,6 M€
- Pierre-de-Montreuil : 202 logements (NPNRU) pour un montant de 7,3 M€
- Stalingrad : 196 logements pour un montant de 8,1 M€

À LA COURNEUVE :

- 49 Barbusse : 56 logements (NPNRU) pour un montant de 3,2 M€
- 89 Barbusse : 34 logements (NPNRU) pour un montant de 1,4 M€
- Petit-Verlaine : 189 logements (NPNRU) pour un montant de 7,3 M€

À L'ÎLE-SAINT-DENIS :

- Quai de la Marine : 40 logements pour un montant de 2,1 M€
- Saule-Fleuri : 60 logements pour un montant de 2,9 M€

À ÉPINAY-SUR-SEINE :

- Les Presles : 284 logements (NPNRU) pour un montant de 20 M€

À PIERREFITTE-SUR-SEINE :

- 8 Mai 1945/Joncherolles : 374 logements (NPNRU) pour un montant de 9,4 M€

À STAINS :

- Gérard-Philippe : 137 logements pour un montant de 5,6 M€

À VILLETANEUSE :

- Cité-jardin : 17 pavillons pour un montant de 1 M€ →

**AMÉNAGER
LES ESPACES EXTÉRIEURS
POUR AMÉLIORER
LA QUALITÉ DE VIE**

Privatisation des parkings aériens, mise en place de vidéosurveillance, traitement de la collecte des ordures ménagères... Cinq résidences ont bénéficié en 2022 d'un aménagement en profondeur des espaces extérieurs, pour un investissement total de près d'1,3 million d'euros. C'est ainsi le cas du parking souterrain du 104 Gabriel-Péri à Saint-Denis, où des travaux ont eu lieu en 2022. Ce parking souterrain de 35 places a subi plusieurs transformations : mise en place de la vidéosurveillance pour améliorer la sécurité, remplacement de l'éclairage, réfection des peintures et réfection d'une rampe d'accès pour les personnes à mobilité réduite. Ces travaux ont permis d'améliorer la qualité de service dû aux locataires.

Par ailleurs, des locaux destinés à la collecte des ordures ménagères et des encombrants ont été réalisés ou sont en cours, au sein de 6 résidences.

**SE DOTER D'UNE STRATÉGIE
D'ACHAT RESPONSABLES ET
DURABLES**

À l'occasion de la relance de certains marchés en 2022, les cahiers des charges ont été revus pour tenir compte de l'évolution des pratiques en termes de qualité de service mais aussi pour être plus respectueux de l'environnement.

Ainsi, dans le cadre des trois marchés « espaces verts », des prestations de plantations, d'élagage des arbres ont été prévues. L'Office a également demandé un accompagnement pour l'obtention du label EcoJardin, qui certifie une gestion écologique des espaces verts.

Ces réhabilitations d'ampleur améliorent le confort thermique des locataires et contribuent à la préservation de leur pouvoir d'achat, notamment par la maîtrise des charges de chauffage. Le confort et le renouvellement des équipements représentent également des axes forts de la politique d'investissement. Lors d'un projet de réhabilitation, les locataires sont systématiquement concertés sur le programme de travaux et amenés à valider ce dernier au travers d'un vote.

Par ailleurs, la résidentialisation de la résidence Fontaine-Rosée (190 logements) à Pierrefitte-sur-Seine s'est poursuivie en 2022. Le montant de l'opération s'élève à 800 000 €.

Deux chantiers de résidentialisation ont également avancé dans leur phase étude :

- Floréal : 649 logements pour un montant de 4 M€.
- Square-Fabien : 220 logements pour un montant de 2,5 M€.

Enfin, des travaux de ravalement au sein de certaines résidences se sont achevés en 2022 : le centre commercial de Gabriel-Péri à Saint-Denis (pour un montant de 575 000 €) et de la résidence Moulins-Gémeaux (pour un montant de 1,3 M€). À l'inverse, d'autres chantiers de ravalements ont débuté, et concernent les résidences suivantes :

- Jean-Vilar (1,1 M€) et Monfort (1,6 M€) à Saint-Denis.
- Hôtel-de-Ville à Villetaneuse, pour un montant de près d'1 M€.
- Joliot-Curie à L'Île-Saint-Denis pour un montant de 110 000 €.

ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOCIALE

Rendre notre parc de logements efficace et résilient face au défi climatique

Le logement social est un secteur dans lequel les enjeux environnementaux se conjuguent étroitement avec la question du pouvoir d'achat des locataires. La mobilisation de l'Office sur ce sujet est donc une responsabilité sociale, c'est un moyen déterminant pour agir sur le montant des charges des familles qui habitent notre patrimoine. Sans action spécifique, la facture énergétique des locataires pourrait tripler d'ici à 2050. Cela représente un surcoût d'environ 1100 €/an/logement.

Face aux défis de la transition écologique, un des principaux leviers repose sur l'accélération de la rénovation énergétique, pour des logements durables, abordables et de qualité. Les réhabilitations thermiques font baisser chaque année le nombre de logements du parc de l'Office considérés comme des « passoires thermiques » (étiquettes F et G).

Tableau récapitulatif de la répartition en étiquettes DPE du parc de l'Office

Étiquette	2019	2030	2040	2050
A	0	269	4942	9615
B	3472	10014	13286	16559
C	7731	8005	4859	1713
D	5643	2920	1460	0
E	719	514	257	0
F	1635	168	84	0
G	0	0	0	0
Total	19 200	21 890	24 889	27 887



Les rénovations thermiques de 4600 logements, d'ici à 2028 pour un montant de 172 millions d'euros, traduisent l'engagement de l'Office dans la transition écologique. Au total 17000 logements seront concernés d'ici à 2050. Cet objectif ambitieux s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale bas carbone et du Plan ambition environnement de Plaine Commune Habitat. Au-delà de la préservation des ressources de la planète, il traduit notre préoccupation de permettre aux locataires d'avoir des charges de chauffage maîtrisées, et donc un pouvoir d'achat préservé.

Au travers des différents chantiers qu'il mène, l'Office s'engage aussi dans une démarche globale de réduction des consommations énergétiques. Elle se traduit par le respect des normes les plus ambitieuses en la matière : RT 2012 +10 % ou 20 %, Label Habitat et Environnement profil A, ou NF Habitat HQE pour les constructions neuves; côté réhabilitations thermiques, l'objectif est

d'atteindre le label BBC rénovation. Les travaux réalisés permettent de gagner en moyenne deux niveaux d'étiquettes énergétiques, avec des bâtiments initialement classés E ou F pouvant obtenir un classement en C+.

●
13 675

logements sont déjà reliés à un réseau de chaleur urbain

●
Par ailleurs, Plaine Commune Habitat possède 17004 logements raccordés au chauffage collectif : 11626 sur le réseau de chaleur urbain de Saint-Denis, 2049 sur celui de La Courneuve, 3329 sur des chaufferies gaz.

Maîtriser la consommation énergétique au travers de 16 engagements concrets

Face à la crise énergétique et à la flambée du prix des énergies, fort de sa mission de service public, Plaine Commune Habitat s'est mobilisé pour prendre toutes les mesures possibles pour atténuer les retombées sur les locataires – particulièrement sensibles aux fluctuations économiques – et préserver les ressources de l'Office, et ainsi sa capacité à investir. Parce qu'il est de notre devoir d'agir, l'Office s'est engagé à mettre en place une série de 16 engagements concrets. Cette série de mesures a été adoptée lors du Conseil d'Administration de l'Office en octobre 2022.



PROTÉGER LES LOCATAIRES FACE À LA HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

Depuis 2014, 3342 logements ont fait l'objet d'une réhabilitation, pour un coût de 116 millions d'euros. Et près de 4600 logements supplémentaires seront concernés 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 de gagner en moyenne deux niveaux d'étiquettes énergétiques. Cela signifie qu'ils permettent une diminution de la consommation énergétique des locataires comprise entre 15 et 20 % par an et par logement, selon l'usage du logement. Cela réduit d'autant les charges locatives, et participe à la préservation du pouvoir d'achat des locataires.

La politique de chauffe a été adaptée avec une température intérieure fixée à 19 degrés, en application de la sobriété énergétique. Compte-tenu des conditions météorologiques favorables, la date de remise en chauffe a été décalée au 26 octobre 2022. Une communication spécifique a accompagné ces mesures, avec un focus sur les bons gestes pour faire des économies sur les charges tout en ayant un bon niveau de confort. L'exigence accrue sur le bon fonctionnement des installations a permis de réaliser des baisses de consommations. En décembre 2022, elles étaient ainsi 25 % inférieures à décembre 2021.

Par ailleurs, un fonds exceptionnel doté de 300000 € a été débloqué pour venir spécifiquement en aide aux locataires les plus fragiles ou modestes, au titre des charges de l'année 2022.

AIDER À MESURER LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Un capteur de CO₂ a été installé sur le toit de la résidence de La Saussaie à Saint Denis, dans le cadre du projet européen ICOS-Cities Greendeal-PAUL. Ce projet vise à développer des réseaux de mesures permettant d'observer et de vérifier les émissions de gaz à effet de serre, en installant de nouveaux capteurs sur les toits de hauts bâtiments. Les capteurs posés permettront ainsi de fournir des données précises sur la qualité de l'air et d'évaluer les efforts à fournir pour atteindre la neutralité carbone, objectif que s'est fixé la France d'ici 2050. L'expérimentation devrait durer 4 ans.



ASSURER UN ENTRETIEN DE QUALITÉ DU PATRIMOINE

Poursuivre les efforts de maintenance des résidences

D'importants moyens en travaux de gros entretien et maintenance ont été consacrés pour maintenir et améliorer le confort des résidences : peintures des parties communes, amélioration des éclairages, remplacement des réseaux d'évacuation... Au total, l'Office a investi à hauteur de 16,3 millions d'euros en 2022

En complément des marchés annuels de maintenance (chauffage, ascenseurs, VMC, contrôles d'accès, sécurité...), des budgets d'investissements sont consacrés à l'entretien de ces installations. Des plans annuels de modernisation ou de remplacement de composants sont ainsi mis en œuvre, comme les interventions sur les ascenseurs ou le réseau de chauffage. Par exemple, des travaux sur les chaufferies collectives au gaz des résidences Anatole-France à La Courneuve et Fontaine-Rosée à Ville de Pierrefitte-sur-Seine ont eu lieu. Cette réfection

complète a permis le remplacement des chaudières, des pompes et de toute la tuyauterie, de la peinture ou encore l'installation de détecteurs de gaz. Les travaux ont nécessité un investissement important de l'Office, supérieur à 350 000 € pour 379 logements concernés sur les deux résidences. Cette opération a amélioré le confort des logements, avec à la clé des charges de chauffage maîtrisées et la réduction du nombre de pannes techniques. Il s'agit d'une traduction concrète de l'engagement de Plaine Commune Habitat dans la transition énergétique de son patrimoine.

Par ailleurs, une partie des travaux de maintenance est internalisée au sein de la régie. Cela permet à l'Office et à ses locataires d'être plus réactifs sur certaines interventions et d'avoir une garantie sur la qualité d'exécution des travaux. En 2022, la régie a effectué 2 609 interventions.

●
16,3 M€

investis en 2022 dans des travaux de gros entretien et de maintenance

●
2 500 €

Coût moyen annuel d'entretien d'un ascenseur

●
275

demandes d'intervention pour Travaux+ d'un ascenseur

Investir massivement dans l'entretien et la maintenance des ascenseurs

Plaine Commune Habitat compte 528 ascenseurs dans son patrimoine, entretenus quotidiennement. Le coût annuel d'entretien d'un ascenseur est de 2 500 € en moyenne, soit 106 € par logement et par an. En 2022, l'Office a investi plus de 1,4 million d'euros en travaux de maintenance et de modernisation.

Le taux de disponibilité des ascenseurs s'élève à 98,4 %. Sur 4 159 interventions effectuées dans l'année dans le parc de l'Office, 32 % des pannes sont liées à des problèmes techniques. 59 % sont liés au vandalisme, mauvaise utilisation et sinistres. Plus de 50 % des délais interventions sont inférieurs à 4 h.

En 2022, plusieurs résidences ont vu le remplacement et la modernisation de leurs ascenseurs, et notamment :

- 5 ascenseurs à la résidence Simounet à Saint-Denis. Montant : 250 000 €.
- 8 ascenseurs à la résidence Gallieni à Pierrefitte-sur-Seine. Montant : 955 000 €.

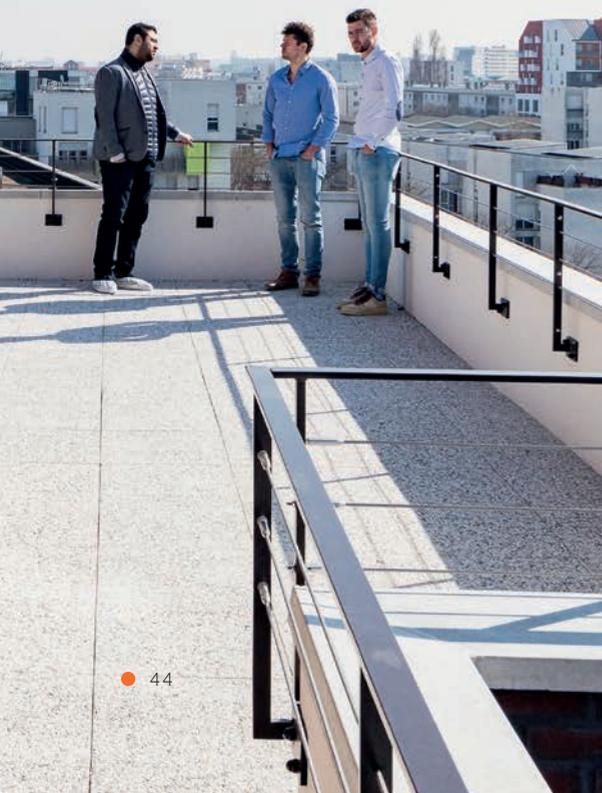
ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS L'ENTRETIEN DE LEUR LOGEMENT : TRAVAUX+

Avec le service Travaux+, l'Office permet aux locataires de faire appel à ses équipes pour réaliser des petits travaux locatifs. Ces derniers sont réalisés à prix coûtant (avec des facilités de paiement) et dans les délais annoncés. Ce service innovant propose aussi une aide lors de l'installation dans un logement neuf, pour des interventions comme l'aide à l'installation d'accessoires de salle de bain, d'électroménager etc.

En 2022, Travaux+ a reçu 275 demandes d'intervention. 38 % concernaient de la serrurerie, 35 % de l'électricité, 12 % de la plomberie, et 15 % de la menuiserie. La majorité des interventions refusées l'ont été pour un défaut d'assurance ou de dette.

147 M€

c'est le coût pour Plaine Commune Habitat des opérations portées dans le cadre du NPNRU de Saint-Denis. Elles sont subventionnées par l'ANRU à hauteur de 27 % et par 25,7 M€ de prêts bonifiés.



L'OFFICE, ACTEUR DES GRANDS PROJETS DU TERRITOIRE

Disposer de nouveaux logements après les Jeux Olympiques

Plaine Commune Habitat a été désigné comme maître d'ouvrage de la totalité des opérations de logement social sur la partie dionysienne du futur village olympique et paralympique 2024.

Universeine est une opération d'aménagement et de requalification d'une ancienne friche industrielle. Ce projet est développé en partenariat étroit avec la Société de livraison des ouvrages olympiques (Solideo), aménageur de la ZAC du village olympique et paralympique, ainsi qu'avec Paris 2024, la Ville de Saint-Denis et Plaine Commune. L'opération hébergera 6000 athlètes pendant les jeux et proposera 33000 m² d'espaces de services et de travail. Ce projet inédit prévoit la reconversion du village olympique, « projet héritage », dès la fin de l'événement sportif, en lieux de vie à la fois tertiaires et résidentiels. Ainsi, à horizon fin 2025, Plaine Commune Habitat disposera de 292 logements, dont une résidence étudiante et une crèche.

Les immeubles seront construits avec des matériaux à faible empreinte carbone, en structure ou façade bois et béton bas carbone et ultra bas carbone. L'opération vise un bilan carbone inférieur de 40 % à celui de bâtiments conventionnels, 6 ans avant l'échéance 2030 définie par l'Accord de Paris. Le projet Universeine vise la labellisation E+C-. Enfin, Universeine privilégiera l'économie circulaire en favorisant le réemploi de matériaux, 75 % des matériaux des ouvrages provisoires de la phase Jeux seront démontés et pourront être réemployés ou recyclés prioritairement dans les bâtiments du nouveau quartier.

Agir pour transformer les quartiers

Plusieurs types d'opérations sont menés par l'Office dans le cadre du renouvellement urbain : des opérations d'aménagement d'ensemble, de requalification d'espaces publics, de construction d'équipements publics, de réhabilitation et résidentialisation des logements existants, des démolitions, ou encore des constructions neuves répondant aux problématiques propres à chaque quartier. Avec à la clé, une transformation profonde des quartiers, afin de changer durablement le cadre de vie des habitant-es.

Plaine Commune Habitat a passé dans ses instances plusieurs conventions actant la validation définitive des projets urbains. L'Office a approuvé la convention locale relative au nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) de la Ville de Saint-Denis. Cette déclinaison opérationnelle de la convention cadre de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine, sur le territoire de Plaine Commune, concerne trois quartiers dionysiens : Centre-ville, Franc-Moisin et Floréal-Saussaie-Courtille. Leur renouvellement

urbain est caractérisé par trois idées fortes : favoriser la mixité sociale, y conserver la vocation résidentielle et permettre aux habitant-es de s'approprier leurs quartiers. Ces derniers ont été reconnus d'intérêt national. Ils représentent 30 % de la population dionysienne.

L'Office a également approuvé le protocole de relogement dans le cadre du projet de renouvellement urbain du quartier Fauvettes-Joncherolles à Pierrefitte-sur-Seine. Élaboré par la ville, ce protocole vise à créer les conditions favorables pour offrir aux ménages des parcours résidentiels ascendants, tout en encourageant la mixité sociale. Ce protocole est une déclinaison de la charte territoriale de relogement qui encadre l'ensemble des opérations de renouvellement urbain du territoire de Plaine Commune. Avec ce protocole, l'Office s'engage sur la qualité du processus de relogement et la mobilisation de son contingent. Plaine Commune Habitat procédera au relogement de 16 ménages issus de la copropriété des Fauvettes.

« Désigné comme site pilote, le quartier du Franc-Moisin verra la concrétisation de la charte du métabolisme urbain de Plaine Commune au travers de la démolition de 156 logements et la réhabilitation des bâtiments conservés. L'objectif est de favoriser le réemploi et la valorisation, par leur réutilisation ou recyclage, des produits, équipements et matériaux présents dans les bâtiments et logements réhabilités ou démolis. »



Elsa Morillon,
Cheffe de projet renouvellement urbain

CONSTRUIRE UNE NOUVELLE OFFRE DE LOGEMENTS DURABLES ET À HAUTE QUALITÉ D'USAGE

Le programme patrimonial de l'Office prévoit la construction de près de 2300 logements neufs sur la période 2020-2028, pour un coût total de 355 millions d'euros. 119 logements neufs ont été livrés en 2022, répartis sur deux résidences :

- **La résidence Fort de l'Est à Saint-Denis.** Celle-ci se compose de 73 logements répartis en 3 bâtiments et organisés autour d'un jardin partagé. Ce programme immobilier illustre la volonté de l'Office de construire des logements sociaux de qualité pour nos locataires. Elle bénéficie également aux familles relogées dans le cadre des projets ANRU et notamment de Franc-Moisin.



- **La résidence Martha-Desrumaux à Villetaneuse.** À proximité immédiate d'une résidence en neuve en accession sociale à la propriété, cette résidence de 46 logements bénéficie d'un nouvel équipement public : la Médiathèque Annie-Ernaux, tout juste sortie de terre. Cette nouvelle résidence s'insère dans le projet stratégique pour la ville de Villetaneuse, la volonté étant moderniser et dynamiser le secteur Sud de la commune, d'un programme de logements dont 18 en accession sociale à la propriété avec la CAPS. Le tout est situé à proximité du campus universitaire et desservi par le T8.

L'Office a poursuivi d'autres chantiers de construction :

- **Plaine Commune Habitat a posé la première pierre d'un projet mixte original, sur le site de la ZAC Confluence sud à Saint-Denis,** mêlant 41 logements locatifs sociaux (du T1 au T5, dont 2 logements accessibles aux personnes à mobilité réduite) et un institut thérapeutique, éducatif et pédagogique, qui sera cédé en VEFA inversée par l'Office à la Mutuelle la Mayotte. La mise en œuvre de ce projet illustre le rôle majeur de l'Office comme acteur majeur du territoire et un véritable partenaire en matière d'équipements et services de proximité.



↑ Chantier de construction des deux futures résidences neuves situées dans la ZAC Landy - Pleyel à Saint-Denis

- **Deux futures résidences neuves (Fraizier et Les Météores)** verront le jour dans la **ZAC Landy - Pleyel à Saint-Denis.** Composées de 22 logements chacune, ces résidences mixtes proposeront des logements respectivement en locatif social et en bail réel solidaire, avec de l'accession sociale à la propriété de façon sécurisée au sein des programmes de la CAPS.

UNE ATTENTION SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE FORTE SUR LES CONSTRUCTIONS NEUVES

Ces constructions neuves sont certifiées Habitat & Environnement HQE et conforme RT 2012 - 20 %, et reliées au réseau de chauffage urbain, permettant ainsi d'atteindre les 30 % d'énergie renouvelable.

La toiture de la résidence Confluence sera végétalisée à plus de 80 %. Conformément à la charte du métabolisme urbain de Plaine Commune, l'Office a demandé à l'entreprise de répondre aux enjeux de l'économie circulaire dont le principe est le suivant : dédier 1 % du montant des travaux à l'achat de produits issus du réemploi ou de la réutilisation, et généraliser le recours à du béton de construction incorporant a minima 5 % de matériaux recyclés.

Des panneaux photovoltaïques seront installés sur le toit de la future résidence Fraizier afin d'alimenter les parties communes en électricité. La charte du métabolisme urbain de Plaine Commune, Plaine Commune Habitat a été présentée aux entreprises de travaux, afin de répondre aux enjeux de l'économie circulaire. Enfin, toujours en partenariat avec Plaine Commune, l'Office a demandé aux entreprises titulaires des macro-lots de s'engager dans une démarche d'insertion avec un objectif de 10 % heures d'insertion à réaliser dans le cadre du chantier.

SOUTENIR LA POLITIQUE DE LOGEMENT SOCIAL DU TERRITOIRE

Développer le patrimoine

En sa qualité d'opérateur du logement social, l'Office est l'outil de Plaine Commune pour mener la politique de logement social du territoire. Maintenir l'offre de logement social sur Plaine Commune est une véritable ambition, marquée par une politique d'acquisition et de développement du patrimoine. En 2022, l'Office a fait l'acquisition des 226 logements des résidences Ernest-Renan, Gardes-Suisses, Franciade et Châteaudun 1&2, à Saint-Denis. Jusqu'alors, ces logements appartenaient à 1001 Vies Habitat. Situés à proximité de la gare de Saint-Denis et dans le quartier de la mutualité, ce nouveau patrimoine est rattaché aux agences Sud et Nord-Est.

●
226

logements des résidences Ernest-Renan, Gardes-Suisses, Franciade et Châteaudun 1&2, à Saint-Denis, sont devenus propriété de Plaine Commune Habitat.

●

Cette dynamique permet à la fois d'accroître le patrimoine de l'Office mais également pérenniser ces logements dans le parc social tout en proposant aux habitant-es une qualité de service renforcée. Les nouveaux locataires bénéficient ainsi de l'organisation de proximité, de gardien-nes de l'Office mais aussi de plans d'entretien et de rénovation du patrimoine. Cette politique de développement se poursuivra sur 2023. À la demande de Plaine Commune et du maire de la ville concernée, l'Office examine chaque opportunité présentée et répond favorablement dès que cela est possible.

Favoriser l'accès à la propriété

L'Office est membre fondateur en 2022, aux côtés de Plaine Commune et de la CAPS (Coopérative d'accès à la propriété) d'un Organisme foncier solidaire (OFS) au service de la production d'une offre de logements abordables. Cet OFS vise à développer l'accès social en se saisissant du dispositif innovant de bail réel solidaire qui permet de dissocier de manière pérenne le foncier et le bâti.

Ce dispositif contribue ainsi à produire une offre de logements en accession à prix abordables pour des ménages sous conditions de ressources et en sécurisant leur accession. Le caractère social des logements est conservé dans le temps, la condition de ressources se vérifiant à chaque nouvel accédant. Enfin, le prix de cession d'un logement est encadré.



↑ Chantier de réhabilitation de la résidence Cour d'angle, Saint-Denis

Des finances solides

12,9%

soit 13,1 % des loyers avec RLS : un autofinancement solide

16,3 M€

consacrés à la maintenance

8,9%

de frais de gestion en pourcentage des loyers (hors cotisation CGLLS)

18,4%

des loyers en matière de frais de personnel

19,3 M€

consacrés aux opérations de réhabilitation et autres améliorations diverses du parc locatif social

1 M€

d'aides versées par Plaine Commune à l'Office en financement d'opérations de réhabilitation et de construction de 2 118 logements

99,2 M€

de loyers

2,6%

coût des impayés

5,3 M€

d'abattement de taxe foncière pour les logements situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV). Les dépenses engagées par l'Office au titre de cet abattement équivalent au montant de celui-ci.

À travers le protocole CGLLS, l'Office bénéficie d'une subvention de 11,6 millions d'euros et des majorations de l'ANRU de 28 millions d'euros. La politique patrimoniale ambitieuse est également largement accompagnée par Plaine Commune, pour un montant global de subventions d'investissement de 26,5 millions d'euros sur la période du protocole.

Moyens humains

au 31 décembre 2022

440

salarié-es composent les équipes de l'Office

214 femmes / 226 hommes

INDEX ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES

83
sur 100

Rappel des 4 principaux indices d'égalité :

- nombre de salariés Femmes / Hommes
- écart rémunération Femmes / Hommes
- écart de promotion Femmes / Hommes
- écart des plus hautes rémunérations Femmes / Hommes

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

328
CDI

12
CDD

94
fonctionnaires

6
en contrat d'apprentissage

LA PROXIMITÉ AU CŒUR DE LA MISSION DE L'OFFICE

221

salarié-es sont en contact direct avec les locataires

61

loges de gardien·nes situées au cœur des résidences

16

responsables de proximité

4

agences de proximité réparties sur le territoire

176

gardien·nes et 9 employé·es d'immeuble

20

personnels d'accueil et chargées de relation locataire

RÉPARTITION ENTRE LE SIÈGE ET LES AGENCES

182 / 17 %
siège

258 / 83 %
agences

RÉPARTITION PAR CATÉGORIE

- 100 / 22 % cadres et cadres supérieurs
- 127 / 29 % agent·es de maîtrise
- 213 / 49 % employé·es et ouvrier·es

488

sessions de formation ont eu lieu en 2022 et ont concerné 276 salarié·es



**Plaine
Commune
Habitat**

labellisé

**quali'
hlm**
La qualité de service
en actions et en preuves

Imprimé sur un papier issu de forêts gérées durablement, 100 % recyclé.

Plaine Commune Habitat • 5 bis, rue Danielle Casanova, 93200 Saint-Denis • 01 48 13 93 33
www.oph-plainecommunehabitat.fr    