

RAPPORT ANNUEL 2023

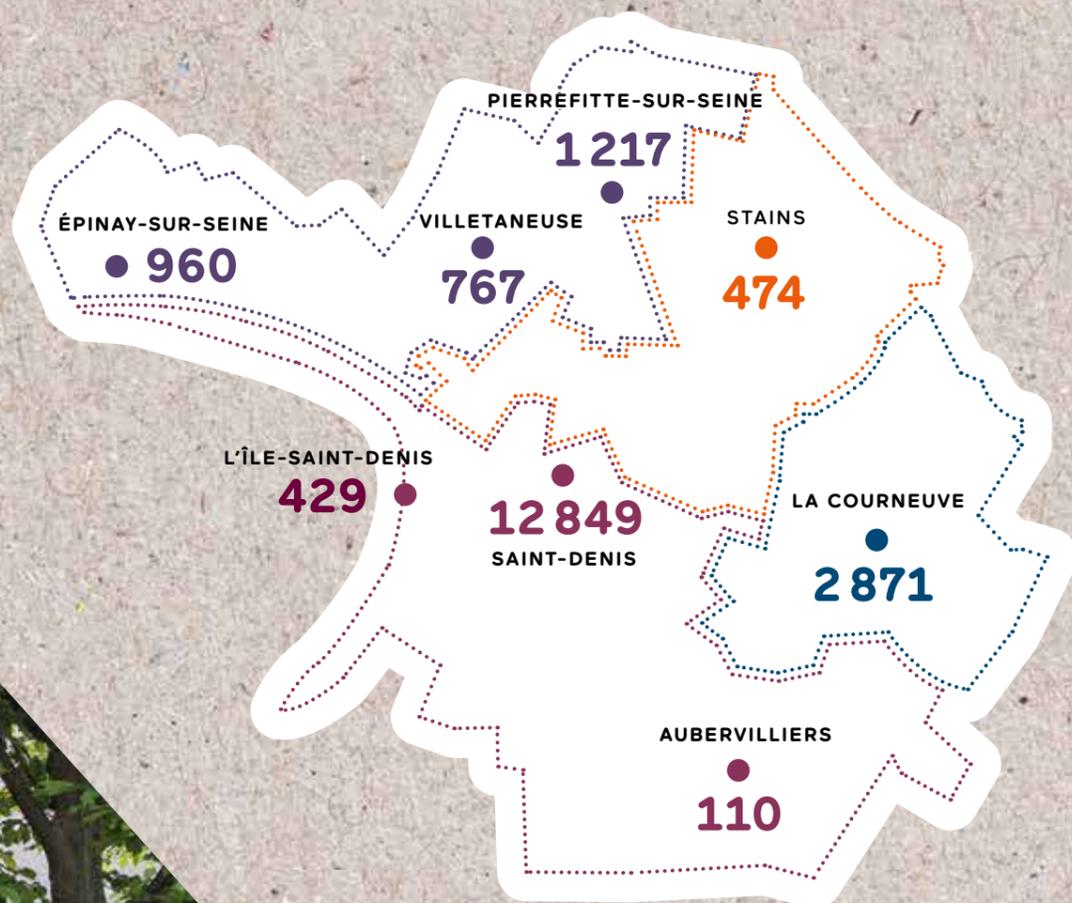


Plaine Commune Habitat

au service du territoire et de ses habitant·es

AU 1^{er} MAI 2024

Plaine Commune Habitat c'est :



19 677

logements

AGENCE NORD 3102	AGENCE EST 2871
AGENCE NORD-EST 7930	AGENCE SUD 5738
AGENCE COMMERCES 36	

- 04 NOTRE RAISON D'ÊTRE
- 06 LA GOUVERNANCE
- 08 TEMPS FORTS
- 12 DES FINANCES SOLIDES
- 13 MOYENS HUMAINS
- 14 LA PROXIMITÉ AU CŒUR DE LA MISSION DE L'OFFICE
- 15 QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (QVCT)

18 PARTIE 1 UNE QUALITÉ OPTIMALE POUR TOUTES ET TOUS

- Une politique d'attribution sociale et partenariale
- Agir collectivement pour améliorer la qualité de vie résidentielle
- Offrir une qualité d'accueil renforcée
- Fortifier nos modes de faire
- Offrir une diversité de commerces et services de proximité
- Animer et améliorer la vie de quartier

36 PARTIE 2 PARTENAIRE DU PARCOURS DE VIE DES LOCATAIRES

- Répondre à la diversité des besoins de logements
- Une attention constante pour les plus démunis
- L'Office, un acteur engagé au service de l'insertion économique et sociale sur le territoire

44 PARTIE 3 AGIR POUR UN TERRITOIRE DURABLE

- Réhabiliter, une responsabilité écologique et sociale
- Construire une offre de logements durables et à haute qualité d'usage
- Mieux maîtriser les consommations énergétiques
- Assurer un entretien de qualité du patrimoine
- Végétaliser et sensibiliser
- L'Office, acteur des grands projets du territoire
- Soutenir la politique de logement social du territoire

62 NOTRE POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE

Sommaire

Notre RAISON D'ÊTRE

Ensemble, s'engager
et innover au plus proche
de nos locataires pour
donner accès à un
logement abordable
de qualité et agir pour
un territoire durable.

Nous sommes un bailleur public, acteur social et solidaire, qui s'est construit avec l'histoire des habitant·es et celle de Plaine Commune: un territoire dynamique, populaire et riche en diversité. En tant qu'entreprise publique à son service, nous l'accompagnons dans son développement et ses mutations.

Nous contribuons à faire la Ville, à dynamiser le Territoire. Nous accompagnons nos locataires dans leurs parcours de vie et améliorons la qualité de leur cadre de vie en combinant notre expertise technique et nos compétences humaines.

Parce que nous sommes convaincu-es que l'accès au logement est un droit fondamental, socle de la dignité, de la cohésion et de l'émancipation sociale, nous créons les conditions pour donner à tout·es accès à un logement abordable et de qualité, et œuvrons pour un territoire durable et soutenable.

Notre force est de placer l'humain et l'engagement au cœur de nos activités :

1

par notre proximité
et notre présence
sur le Territoire

2

par notre esprit
d'équipe et notre
capacité
à nous mobiliser
collectivement

3

par notre devoir
d'adaptation,
d'expérimentation
et d'innovation

La gouvernance



(AU 1^{er} MAI 2024)

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, dont la majorité est désignée par le Conseil de Plaine Commune.

22 personnalités qualifiées

- **Président :**
Adrien Delacroix, Adjoint au Maire de Saint-Denis, Conseiller territorial
- **Vice-Présidente :**
Oriane Filhol, Adjointe au Maire de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Katy Bontinck**, Première Adjointe au Maire de Saint-Denis, Conseillère territoriale
- **Nathalie Voralek**, Adjointe au Maire de Saint-Denis
- **Hervé Borie**, Conseiller Municipal de Saint-Denis
- **Corinne Cadays-Delhome**, Adjointe au Maire de La Courneuve, Conseillère territoriale
- **Laurent Russier**, Conseiller Municipal de Saint-Denis, Conseiller territorial
- **Christian Pernet**, Premier Adjoint au Maire de Pierrefitte, 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 Villeteuse
- **Laurent Monnet**, Président du Syndicat mixte des réseaux d'énergie calorifique (Smirec)
- **Annie Rafenaud**, Adjointe au Maire de L'Île-Saint-Denis
- **Nadya Soltani**, Adjointe au Maire de Saint-Ouen
- **Adel Ziane**, Adjoint au Maire de Saint-Ouen
- **Sébastien Zonghero**, Adjoint au Maire de Saint-Ouen
- **Léa Malpart**, Directrice générale de l'association Objectif Emploi

- **Hella Kribi-Romdhane**, Directrice générale de l'association Canal
- **Jacques Behar**, Action Logement
- **Michel Langlois**, Président de l'Adil 93

Un représentant des associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées

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

6 représentant-es des locataires

- **Mamoudou Diarra**, Vivre Mieux à Plaine Commune Habitat (VMPCH)
- **Christian Trigory**, Vivre Mieux à Plaine Commune Habitat (VMPCH)
- **Nelly Angel**, Confédération Nationale du Logement (CNL)
- **Diangou Traore**, Droit Au Logement (DAL)
- **Jean-Marc Bourquin**, Droit Au Logement (DAL)
- **Mohamed Kouabaa**, Vivre Mieux à Plaine Commune Habitat (VMPCH)

Un représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

- **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 représentant du Préfet

Le Bureau

Le Bureau est chargé de préparer les affaires à soumettre au Conseil d'Administration et a reçu délégation permanente par le Conseil d'Administration pour l'exercice de certaines attributions.

- **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 Pernet**, Premier Adjoint au Maire de Pierrefitte, 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)

Elle est chargée d'attribuer nominativement chaque logement locatif loué selon les critères définis au sein du règlement de la Commission. Ces critères s'appliquent à l'ensemble des attributions, tous contingents confondus.

- **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 Pernet**, Premier Adjoint au Maire de Pierrefitte, Conseiller territorial
- **Christian Trigory**, Représentant des locataires
- **Stéphane Laurenceau**, Directeur de l'ALJM

Le Maire de la commune où sont implantés les logements attribués, ou son représentant, est membre de droit de la Commission et siège avec voix délibérative.

La Commission d'Appel d'Offres (CAO) et La Commission des Procédures Adaptées (CPA)

Elle est chargée d'attribuer les marchés publics (marchés de travaux, nettoyage, entretien, plomberie, espaces verts, ascenseurs...) dans le respect des principes du code des marchés publics.

Titulaires :

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

Suppléants :

- **Jean-François Leonte**, 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

Il est chargé d'attribuer les marchés de maîtrise d'œuvre.

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

Suppléants :

- **Christian Pernet**, 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 Leonte**, directeur du département Politiques Locatives et Sociales



→ 57 logements de la résidence **Jean-Jaurès à La Courneuve** sont devenus propriété de Plaine Commune Habitat. Jusqu'alors, ces logements appartenaient à 1001 Vies Habitat.



→ Une nouvelle étape de franchie dans la construction de la **future résidence Agnès-Varda, à Saint-Denis** ! Adrien Delacroix, Olivier Rougier ainsi que les équipes de l'Office ont assisté à la présentation des témoins de façade, ce qui a permis de valider le choix des matériaux.

Janvier



→ Une **enquête de satisfaction est réalisée pour recueillir l'opinion des locataires**. Ces indicateurs détaillés permettent d'élaborer des plans d'actions adaptés à leurs attentes.

→ L'Office se lance vers la **labellisation ISO 50001**, qui vise à aider les entreprises à améliorer leur efficacité énergétique, à réduire leur consommation d'énergie et à diminuer leur impact environnemental.

Mars

→ Le quartier des **Francs-Moisins** est désigné lauréat de la démarche « Quartiers résilients », avec un prix excellence environnementale! Plaine Commune Habitat est pleinement impliqué dans la transformation ambitieuse de ce quartier, qui fait partie du NPNRU.

→ Le chantier jeunes sur la **résidence Gallieni à Pierrefitte-sur-Seine** se clôture. Durant 4 jours, une quinzaine de jeunes ont été mobilisé-es aux côtés d'éducateur-rices du Pierrefitte Football Club et de l'équipe de Shakti 21.

→ 8 gardien-nés assistent à la **première journée de la formation « Hygiène et techniques de nettoyage » dispensée par l'AFPOLS**. Ce type de formation offre davantage d'autonomie dans le travail de nos personnels et leur permettent de traiter plus rapidement et plus efficacement les demandes des locataires.

Mai



Février

→ À quoi ressemblera le **futur quartier de La Source - Les Presles à Épinay-sur-Seine** ?

Nos équipes ont présenté le programme de travaux envisagé par Plaine Commune Habitat lors du premier forum de la rénovation urbaine d'Épinay-sur-Seine. Le prix de revient du NPNRU s'élève, pour l'Office, à 46,2 millions d'euros, dont 9,4 millions d'euros en fonds propres.

→ L'Office fête ses **18 ans d'existence** !

Outil de développement au service des habitant-es, des villes et de Plaine Commune, l'Office gère un parc de plus de 20000 logements et loge 1 habitant-e sur 7 du territoire.

Temps Forts



Avril

→ Bonne nouvelle pour les habitant-es de la **résidence Gabriel-Péri à Saint-Denis** ! Un nouveau parking flambant neuf est désormais opérationnel après des travaux d'un montant s'élevant à 120000 euros. Cette opération s'inscrit dans le cadre du programme de sécurisation et de rénovation des parkings de l'Office.

→ Après 3 mois de travaux et un investissement de 100000 €, la **loge de la résidence Pablo-Picasso à Saint-Denis a fait sa mue** ! Cette opération aborde deux aspects indissociables et complémentaires : l'amélioration des conditions de travail des personnels ainsi que l'amélioration de l'espace d'accueil pour les locataires.

Juin

→ Pour fédérer les équipes autour de valeurs et d'ambition profondes et authentiques, l'Office lance un vaste chantier autour de la définition de sa Raison d'être, qui réunit plus d'une centaine de collègues et administrateur-rices.

→ Face à un contexte économique marqué par une forte inflation dont l'impact se ressent sur le pouvoir d'achat de ses locataires, l'Office s'engage dans un nouveau partenariat avec la Banque de France. Ces actions de sensibilisation s'adressent aussi bien aux locataires qu'aux équipes chargées de leur accompagnement pour promouvoir l'éducation financière et mieux prévenir et maîtriser les situations d'endettement.





→ En partenariat avec l'association Canal, Plaine Commune Habitat organise des **Olympiades musicales dans le cadre du festival Regard neuf 3 au sein du quartier Sémard à Saint-Denis**. Habitant-es et locataires profitent d'initiations à des sports olympiques comme le rugby ou le tir à l'arc, et assistent à la performance du percussionniste vedette Mehdi Ryan.

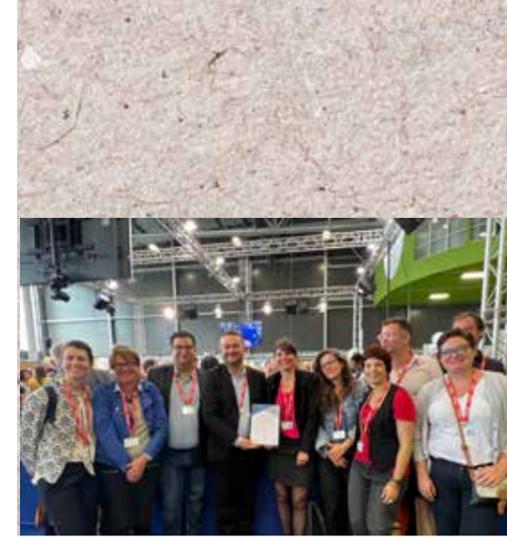


→ Soucieux d'accompagner **les transformations du quartier La Source-Les Presles** dans le cadre du projet de renouvellement urbain, Plaine Commune Habitat est à l'initiative d'un « projet mémoire » sur le quartier avec les partenaires associatifs, les habitant-es ainsi que la ville et Plaine Commune. Les habitant-es sont invité-es à échanger autour d'un atelier radio animé en lien avec Radio Campus Paris, l'Apes, In'li, Seqens et la ville.

→ Les équipes de l'Office visitent **le projet Universeine**, au cœur du village des athlètes Saint-Denis. Pendant les événements sportifs de 2024, cette résidence hébergera 6000 athlètes. A horizon fin 2025, Plaine Commune Habitat disposera ensuite de 292 logements ainsi que d'une résidence étudiante et d'une crèche.

●● Juin

Août



→ L'Office reçoit officiellement le label **Quali'Hlm®** lors du Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat à Nantes après son obtention en mars. Ce label témoigne de son engagement fort pour la qualité de service. Il 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

→ Plaine Commune Habitat adopte un ensemble de **mesures relatives à la mobilité durable** pour ses agent-es et salarié-es. Ce plan passe par la réduction de 20 % de sa flotte automobile, le passage à l'électrique et la mise à disposition de vélos pour les déplacements sur site de ses salarié-es.

→ **La Raison d'être de Plaine Commune Habitat** est officiellement adoptée par le Conseil d'administration.

Octobre

→ L'Office poursuit un effort inédit de 1,5 million d'euros sur certaines charges récupérables face à la hausse du prix de l'énergie et débloque un fonds exceptionnel doté de 300000 €. Celui-ci vient spécifiquement en aide aux locataires les plus fragiles ou modestes, au titre des charges de l'année 2022.

→ Se repenser, croître et avancer sont **les temps forts de notre séminaire annuel!**

L'ensemble du personnel de l'Office se réunit à l'occasion de ce temps fort interne autour de la Raison d'Être.

→ L'Office fait évoluer son identité visuelle avec un nouveau logo qui incarne graphiquement sa transformation et les nombreux chantiers en cours ou à venir.



Décembre

Juillet



→ En partenariat avec le Festival de Saint-Denis, Plaine Commune Habitat organise **une série de concerts en plein air**, au pied de résidences. Des moments de grande convivialité, intergénérationnel et d'accès à la culture dans les quartiers du territoire de Plaine Commune.

Septembre



→ Plaine Commune Habitat et la Ville de Saint-Denis inaugurent **deux nouvelles épiceries sociales et solidaires**. Véritables dispositifs de lutte contre la précarité alimentaire, reposant sur la mixité des publics, ces épiceries proposeront des produits variés et de qualité en libre choix contre une faible participation financière.



→ L'Office est retenu aux côtés de Forêts Communes pour l'appel à projets lancé par la Fondation Maisons du Monde et la Fondation Yves Rocher pour la **renaturation d'espaces urbains**.

→ Et de **169 logements bientôt raccordés au chauffage urbain!** Plaine Commune Habitat poursuit le raccordement de ses résidences à ce mode de chauffage économique et écologique. Les travaux sont en cours sur les résidences Landy-Fillettes à Aubervilliers et Lucie-Aubrac à Saint-Denis, où le réseau de Plaine Commune Énergie s'est étendu récemment.

Novembre

→ **Plaine Commune Habitat participe au Forum du logement et de l'habitat de Villeteuseuse**. L'occasion de répondre à toutes les questions des habitantes et habitants sur leurs droits, leur parcours de locataire, l'accession à la propriété ou encore le parcours résidentiel!

→ La promotion 2023 d'alternants et alternantes est au complet. Plaine Commune Habitat accueille 9 alternant-es au sein de différents services. En embauchant des jeunes en contrat d'apprentissage, l'Office poursuit son action pour favoriser l'insertion des jeunes du territoire dans l'emploi.

→ Plaine Commune Habitat est présent aux côtés de la Ville de Saint-Denis pour la signature de la nouvelle convention « Un toit pour elle », en présence du Département, de SOS Femmes 93, et de L'Amicale du Nid 93. Ce dispositif permet de faciliter l'accès au logement pour les femmes victimes de violences.



Des finances solides



Des moyens humains

AU 31 DÉCEMBRE 2023



La proximité au cœur de la mission de l'office



Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT)





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 pour tou·tes.



Résidence Front de Parc
Saint-Denis



Résidence Jean-Vilar
Pierrefitte-sur-Seine

Une politique d'attribution sociale et partenariale

Répondre à la demande de logements sur le territoire

L'Office se doit de répondre à un double objectif : loger les ménages les plus fragiles tout en garantissant la mixité sociale. Pour ce faire, la Commission d'attribution des logements s'est réunie à 43 reprises au cours de l'année 2023 et a attribué 646 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 2023, 148 attributions sont des mutations. 72 attributions permettent de réaliser des décohabitations, qui contribuent à l'autonomie des jeunes du patrimoine. Enfin, 45 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, clés du territoire. 92 % des attributaires ont un lien avec le territoire de Plaine Commune, et 90 % 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)...

EN CHIFFRES :

646

attributions en 2023

3,7% 7

de taux de rotation (mobilité résidentielle au sein du parc de logements)

18

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

logements attribués dans le cadre du dispositif Échanger-Habiter

Afin de favoriser le logement des travailleuses et travailleurs du territoire et promouvoir la mixité sociale dans notre parc, plusieurs conventions de partenariat sont en place :

- avec l'Académie de Créteil, pour reloger des enseignant-e-s 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 décohabitantes d'intégrer les résidences pour jeunes salarié-es et étudiant-es;
- avec l'AP-HP, afin de loger des soignants de l'hôpital De-lafontaine de Saint-Denis.

Enfin, l'Office s'est attelé en 2023 à la commercialisation de deux nouvelles constructions neuves livrées au 1^{er} semestre 2024 : la résidence Jane-Vialle (49 logements) et la résidence Santé-Belair (41 logements).



Résidence Rateau-Duludet-Turgot,
La Courneuve



Résidence Raspail
Saint-Denis.

Réaliser les relogements NPNRU internes et externes

Plaine Commune est engagé sur de nombreuses opérations dans le cadre du Nouveau Programme National de renouvellement urbain. En lien avec la gestion en flux, les logements les plus pertinents pour le relogement seront utilisés pour réaliser ces objectifs internes mais aussi externes : l'Office s'est engagé à réaliser 76 relogements dans le cadre de l'interbailleurs, principalement sur les opérations de Marcel-Paul à L'Île-Saint-Denis et du Mail de Fontenay à La Courneuve. Enfin, 5 relogements concerneront la résorption de l'habitat indigne, à Saint-Denis et Pierrefitte principalement. Pour cela, un partenariat d'ampleur est en cours entre les équipes de Plaine Commune Habitat et celles des autres bailleurs.

Le travail de relogements déjà en cours se poursuit également. Ils constituent de vrais progrès dans le parcours résidentiel des ménages : ainsi pour Franc-Moisin, 41 relogements ont été effectués dans des logements neufs ou récents. Les droits des ménages sont pleinement respectés, avec le maintien du reste à charge, conformément à nos engagements au sein de la Charte de relogement de Plaine Commune et aux principes de l'ANRU, y compris par des minorations de loyers.

Au 31 décembre 2023 :

- **Franc-Moisin à Saint Denis : 162 relogements finalisés sur 163 à réaliser, dont 19 décohabitations.**
- **Vieux-Barbusse à La Courneuve : 75 relogements finalisés sur 84 à réaliser, dont 8 décohabitations**
- **La Source à Épinay-sur-Seine : 65 relogements finalisés sur 114 relogements à réaliser, dont 18 décohabitations.**

Développer l'habitat inclusif

Le Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis a lancé en 2023 un appel d'offres pour le soutien au développement de l'habitat inclusif sur son territoire. Dans ce cadre, Plaine Commune Habitat a bénéficié en 2023 d'un soutien en ingénierie avec une subvention de 15000 € pour son projet d'habitat inclusif et du projet de vie sociale et partagée à Saint-Denis.

Ce projet vise à proposer des logements privés dans trois résidences récentes, implantées dans le même quartier et à proximité d'une grande salle commune en rez-de-chaussée d'une des résidences, à des personnes âgées de 65 ans ou plus et aux personnes porteuses de handicap ayant un bon niveau d'autonomie.

Les bénéficiaires seront accompagnés-e-s autour de 4 grandes dimensions :

- **La veille et la sécurisation de la vie à domicile**
- **Le soutien à l'autonomie**
- **Le soutien à la convivialité par des rencontres et des activités dans la salle commune**
- **Et l'aide à la participation sociale et citoyenne**

Les locataires seront invité-es à construire ensemble pour leur habitat un projet de vie, avec un-e animateur-riche de la vie sociale et partagée.

Piloter plus finement la relocation des logements

En 2023, Plaine Commune Habitat s'est doté de l'outil Beckrel, un logiciel qui permet aux équipes de pouvoir suivre, de façon pointue, les logements vacants sur leurs périmètres respectifs. Ce nouvel outil offre une supervision en temps réel des logements à relouer, le pilotage des prestataires et le contrôle de l'avancement des travaux.

Des sessions de formations ont également eu lieu pour l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices concernées.



Mise en place de la réforme des attributions

Instaurés par la loi Élan, les dispositifs de gestion en flux des logements et de cotation de la demande ont pour objectifs de fluidifier les attributions et d'apporter encore plus de transparence dans l'attribution des logements, de rechercher une meilleure adéquation entre les publics visés et les logements, tout en facilitant la mise en œuvre des politiques locales d'attribution, contractualisées dans les conventions intercommunales d'attribution.

En 2023, les services de l'Office, avec ses partenaires, ont continué à travailler à la mise en œuvre de cette réforme avec notamment la signature des conventions avec les réservataires. Avec la gestion en stock, chaque logement était réservé. Avec la gestion en flux, Plaine Commune Habitat doit respecter un équilibre convenu par celles-ci, mais peut orienter à sa guise n'importe quel logement vers une mutation, un réservataire, un relogement ANRU...Le bailleur devient ainsi une tour de contrôle pour la politique d'attribution territoriale. De nouvelles pratiques se mettent en place pour concrétiser cette réforme très ambitieuse au sein de la Direction des politiques locatives et sociales, qui s'applique à partir du 1^{er} janvier 2024.

En lien avec Plaine Commune, un système de cotation de la demande commun à tous les bailleurs sociaux du territoire a été élaboré en 2023 concernant les mutations. Les priorités des administrateurs et administratrices de Plaine Commune Habitat ont été prises en compte et valorisées : lien au territoire, accès des jeunes en emploi à un premier logement, sous-occupation.



Focus sur 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. 180 locataires de l'Office étaient inscrit-es au dispositif à la fin de l'année 2023. 18 ménages ont pu échanger leur logement, dont certains au sein du parc de l'Office.

Agir collectivement pour améliorer la qualité de vie résidentielle

Le label Quali'Hlm®, gage d'une démarche d'amélioration continue

En mars 2023 l'Office a obtenu ce label, témoin de son fort engagement envers la qualité de service. Décerné par l'Union sociale pour l'habitat (USH), il 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.

L'obtention de cette labellisation fait suite à une évaluation rigoureuse menée par un auditeur externe indépendant, formé et agréé par l'USH. Plaine Commune Habitat a été évalué sur plusieurs critères autour de 5 grands engagements thématiques, transverses à tous les métiers et tous les sites : propreté garantie, réponse systématique, tranquillité résidentielle, standard à la relocation, écoute et disponibilité. Les actions thématiques ont été complétées par des actions géographiques, sur 14 sites en « situation complexe » (représentant 5381 logements, soit 28 % du patrimoine).

Dans le cadre de la labellisation, l'auditeur a rencontré tour à tour la Direction Générale, certains pilotes de la démarche, les représentant-es des locataires (amicales). Il a également effectué plusieurs visites de site. Cette démarche a mobilisé un grand nombre des collaborateur-rices de Plaine Commune Habitat, en particulier les équipes de proximité et les pilotes des actions d'amélioration.

Cette reconnaissance vient saluer le travail quotidien des équipes de l'Office, qui œuvrent sans relâche pour améliorer la qualité de vie des locataires. Le label est effectif pour une durée de trois ans. Un audit de vérification est programmé à mi-parcours. À l'issue de cette période, Plaine Commune Habitat sera de nouveau évalué afin de certifier que la qualité de service rendu est toujours supérieure au niveau exigé par le label.





Bertrand Goulet
Responsable de secteur à l'agence Nord-Est

Le travail réalisé avec mes équipes en vue de la labellisation Quali'Hlm a été une expérience enrichissante. Malgré les difficultés rencontrées sur les sites, les équipes ont su répondre aux objectifs fixés en synergie avec nos partenaires. L'obtention de cette labellisation est un gage de qualité pour nos locataires qu'il nous faudra poursuivre et pérenniser.

Mettre des actions ciblées pour améliorer rapidement la qualité de service

Comme chaque année, Plaine Commune Habitat a réalisé en 2023 une enquête de satisfaction auprès d'un panel de 2000 locataires. Les résultats de celle-ci montrent que 77 % des locataires de l'Office sont satisfaits.

En complément des plans d'actions géographiques déployés sur le long terme, l'Office a mis en place des actions flash de proximité ciblées sur un temps court, en réponse directe aux enseignements de l'enquête annuelle de satisfaction. Dans ce cadre, 17 plans d'actions ont été déployés sur le 2nd semestre 2023, répartis sur les 4 agences. Des affichages réguliers ont été déployés sur les sites concernés, pour informer en continu les locataires des différentes actions en cours. Certaines actions sont déployées avec l'aide des villes, Plaine Commune ou encore avec des associations locales. Parmi les actions menées : des remises en peinture de parties communes, le nettoyage renforcé de parties communes et des extérieurs, des opérations collectives de décapage ou lessivage, des opérations de lutte contre les nuisibles, des travaux d'entretien des espaces verts (élagage, fleurissement)... À l'issue, des questionnaires ont été transmis aux locataires des sites concernés pour mesurer leur niveau de satisfaction.

Repenser l'organisation du nettoyage des parties communes

Au cours de l'année 2023, les équipes de l'Office ont œuvré à la construction d'un outil de pesées des postes ayant trait au nettoyage des parties communes et un outil de simulations des charges locatives. En effet, le patrimoine de Plaine Commune Habitat est en évolution permanente avec les réhabilitations, les nouvelles acquisitions ou les constructions de nouvelles résidences. Ce travail vise à objectiver les temps dédiés au nettoyage en vue de mieux maîtriser les charges locatives et de lancer des marchés dédiés à l'entretien ménager au plus proche des besoins recensés.



Résidence Martha-Desrumeaux
Villetaneuse

Renforcer les compétences métiers et offrir de l'autonomie

En 2023, 271000 € ont été investis afin d'offrir au personnel de l'Office un accès à la formation. Cet effort sans précédent représente 3,14 % de la masse salariale avec trois priorités fortes : renforcer la qualité de service aux locataires, préserver la santé et la sécurité des collaborateurs et collaboratrices, et répondre aux attentes du personnel en renforçant leurs compétences sur leurs emplois. Les personnels de proximité ont pu bénéficier 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...

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 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.

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.

EN CHIFFRES :

285

salarié-es de l'Office ont bénéficié d'une action de formation soit 61 % de l'effectif total

604

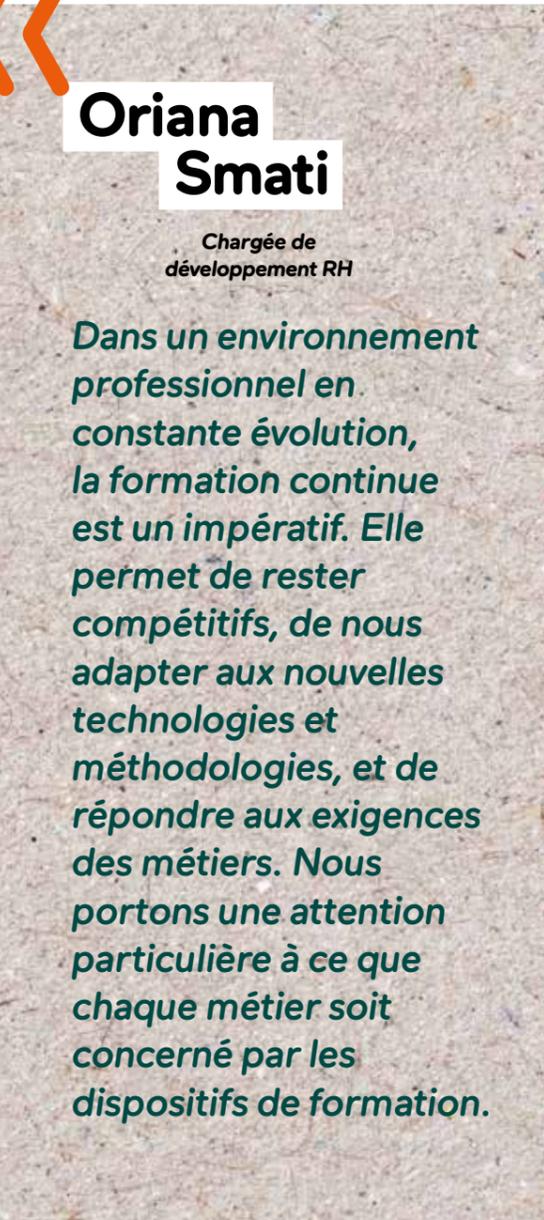
actions de formation réalisées (vs. 488 en 2022), pour un total de 11362 heures de formation (vs. 4640 heures en 2022)

4

salarié-es ont été accompagnés sur des parcours diplômants ou certifiants

3,14 %

C'est l'effort de formation de la masse salariale (vs. 2,47 % en moyenne sur la branche des OPH)



« Oriana Smati
Chargée de développement RH

Dans un environnement professionnel en constante évolution, la formation continue est un impératif. Elle permet de rester compétitifs, de nous adapter aux nouvelles technologies et méthodologies, et de répondre aux exigences des métiers. Nous portons une attention particulière à ce que chaque métier soit concerné par les dispositifs de formation.

Mobiliser des ressources en faveur de la qualité de service et des conditions de travail des personnels

Premiers interlocuteurs et interlocutrices de nos locataires au sein de notre patrimoine, nos 179 gardien-nes et 9 agent-es d’entretien sont le socle de la proximité et de la relation aux locataires. Plaine Commune Habitat a poursuivi le déploiement d’outils adaptés à leurs différentes tâches afin de limiter la contrainte physique. Des tests de matériel visant à faciliter la pratique professionnelle ont été effectués, comme des aspirateurs urbains ou des balais à réservoir intégré.

Pour améliorer le cadre de travail de son personnel, l’Office a procédé à d’importants travaux de rénovation de plusieurs de ses loges, pour un investissement total de 608391 €. Ces travaux concernent l’amélioration de deux aspects indissociables et complémentaires : les conditions de travail des gardien-nes de l’Office et l’espace d’accueil pour les locataires. Enfin, la climatisation a été installée en agences afin d’améliorer le confort de travail en période de fortes chaleurs.

Accompagner les personnels en contact avec le public

Plusieurs actions en faveur de la prévention des situations de violence externe ont été mises en place comme la tenue de 4 cellules d’accompagnement en cas d’agressions verbale et/ou physique, ou d’incivilités, ainsi que l’accompagnement psychologique des salarié-es victimes d’agressions ou d’incivilités.

Une campagne de communication sur la prévention de la violence et le respect des agent-e-s d’accueil et des personnels de proximité a été déployée dans l’ensemble des points d’accueil.

Enfin, une ligne d’écoute et de soutien psychologique a vu le jour. Celle-ci propose aux personnels une mise en relation avec des psychologues 24h/24 7j/7.




« Soyabou Sissoko
Gardien à la résidence Pablo-Picasso à Saint-Denis

Grâce à ces travaux de rénovation, l’Office a aménagé la loge en un véritable espace d’accueil et de travail. L’éclairage est bien meilleur, le mobilier a été changé. Le comptoir bénéficie d’une trappe pour les personnes à mobilité réduite. Tout a été pensé afin de faciliter le quotidien, et je me sens plus en sécurité!

Résidence Pablo-Picasso Saint-Denis

Assurer la sécurité et la tranquillité résidentielle

Le maintien ou le rétablissement de la tranquillité résidentielle des locataires est au cœur des préoccupations de Plaine Commune Habitat. Pour cela, l'Office fonde sa stratégie sur plusieurs ressorts dont le déploiement renforcé, depuis plusieurs années, de la vidéoprotection. Ce dispositif s'appuie sur un réseau de caméras installées à la fois dans les parkings, les espaces extérieurs et les halls.

Le dispositif se conjugue avec d'autres leviers, comme le Groupement parisien inter-bailleur de surveillance (GPIS). 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.

Enfin, les locataires peuvent aussi compter sur la mise en place d'un dispositif de sécurité privée, recourant à des vigiles lorsqu'une surveillance attentive et temporaire d'un espace précis sur une résidence est requise.



Houria Boulassel

Directrice du développement social et urbain

Plaine Commune Habitat propose un service de médiation du locataire qui traite notamment des troubles de voisinage, conflits de voisinage et nuisances sonores. En 2023, nous avons reçu 103 saisines. L'enjeu est de résoudre à l'amiable un conflit et de restaurer un climat de confiance, dans une posture pédagogique.

EN CHIFFRES :

87432 **80%** **24h44** **44h10**

appels et 10045 e-mails reçus en 2023

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

C'est le délai moyen de « Rappel » d'un-e locataire

C'est le délai moyen de traitement des demandes formulées par mail

Offrir une qualité d'accueil renforcée

Proposer une prise en charge qualitative et rapide des demandes

Pierre angulaire de notre engagement à offrir un service de qualité et à répondre efficacement aux besoins de nos locataires, le Centre de relation locataire a traité au cours de l'année écoulée un total de 87432 appels et de 10 045 e-mails. Ce mode de contact, complémentaire à ceux déjà existants (agences de proximité, gardien-nes et astreinte technique), apporte une réponse rapide aux réclamations administratives. Les réclamations techniques sont enregistrées et transmises aux agences pour traitement.





Fortifier nos modes de faire

Auditer et évaluer les risques

La réalisation des premières missions d'Audit interne a mis en lumière des points forts comme des axes d'amélioration au sein de l'Office. Conformément aux bonnes pratiques, les recommandations émises ont été partagées avec les directions auditées et ont permis l'élaboration de plans d'action avec des pilotes identifié-e-s et un planning de mise en œuvre. 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.

La mise à jour et l'harmonisation de procédures s'est poursuivie avec plus d'une quarantaine de procédures en vigueur fin 2023. Ce travail continue en 2024 afin d'étoffer et d'harmoniser les procédures afin de couvrir, à terme, l'ensemble des processus de Plaine Commune habitat.

Finalisée en 2023, la cartographie des risques a permis la détermination et l'avancement de plans d'action pour certains risques au sein de chacune des directions. Un suivi de leur mise en œuvre sera assuré sous la forme d'un reporting présenté à la Direction générale. Une mise à jour de la cotation des risques est prévue en 2024.

Offrir une diversité de commerces et services de proximité



Acteur essentiel de la ville, l'Office contribue à dessiner les contours actuels et futurs des quartiers et fait vivre la ville en créant des équipements de proximité. Propriétaire de 395 commerces, Plaine Commune Habitat porte une attention particulière à leur attractivité et au sens de leur activité. Ils doivent en effet concourir à l'animation des quartiers pour favoriser une ville dynamique, offrir des services diversifiés et qualitatifs par rapport à l'offre existante et ainsi répondre aux besoins des habitant-es. En 2023, ce sont ainsi 14 locaux qui ont été attribués, parmi lesquels un cabinet médical pluridisciplinaire dans le centre-ville de Villetaneuse ainsi qu'un cabinet d'avocats. Un salon de coiffure a ouvert ses portes dans le quartier de la Plaine à Saint-Denis, en réponse à une insuffisance dans l'offre locale de services.

Plaine Commune Habitat agit 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, facilite l'installation de services de santé en ajustant les conditions locatives (aménagement des locaux, modulation des loyers, démarches auprès de l'ARS...). Au total, plus d'une trentaine de locaux de l'Office sont dédiés aux professionnel-les de santé.

Affiner le pilotage via des indicateurs partagés

Un important travail de mise en place d'indicateurs de référence, communs à toutes et tous, a été réalisé pour un partage régulier auprès de l'ensemble des équipes. Un tableau de bord est ainsi diffusé par le biais du journal interne *Le Lien*, organisé autour des indicateurs de gestion et enrichi par les indicateurs liés à la qualité de service. Des rituels de pilotages ont été instaurés au niveau des Comités exécutifs et de direction, permettant de visualiser les marges d'amélioration possibles sur chacun des processus métiers.



EN CHIFFRES :

395

locaux

345

locaux (commerces, bureaux, activités diverses)

36

locaux dédiés à des professionnels de santé / 34 professionnels en activité

14

nouveaux locaux attribués en 2023

Animer et améliorer la vie de quartier

L'Office se mobilise pour animer et développer la vie sociale, économique et culturelle des quartiers. Les projets initiés par les chargé-es de développement social et urbain ont porté autour de quatre axes principaux : favoriser le lien social et le vivre-ensemble, la sensibilisation et la concertation des locataires, l'amélioration du cadre de vie

et la réalisation de chantiers jeunesse ou d'insertion. Ce travail s'effectue en collaboration étroite avec les villes, les associations locales, les amicales ou encore les régies de quartier. Au total, ce sont 90 projets qui ont été réalisés et/ou accompagnés au sein de 40 résidences réparties sur l'ensemble du patrimoine.

Focus sur quelques actions

Dans le cadre du projet de renouvellement urbain du quartier **La Source – Les Presles à Épinay-sur-Seine**, Plaine Commune Habitat est à l'initiative d'un projet mémoire. Deux cycles d'ateliers de pratique radiophonique ont ainsi eu lieu : l'un à destination d'un public senior, l'autre à destination des publics jeunes. Cet espace d'expression des transformations vécues et appréhendées par les locataires a permis d'initier différents publics à la pratique de la radio. Chaque cycle d'atelier s'est conclu par un temps de restitution au cours duquel les participant-es ont pu enregistrer, devant un public, une émission sur leur rapport à la Ville et à leur quartier, diffusée sur les ondes et en podcast. Ateliers radio 12

Plusieurs sessions d'initiation ont été proposées dans le cadre du dispositif **À vélo vers Paris 2024** à Villetaneuse. Les équipes de proximité ont été mobilisées pour le bon déroulement de ces ateliers d'apprentissage du vélo portés par la mission Jeux Olympiques Paralympiques de Plaine Commune.

Un chantier éducatif autour de la remise en peinture des potelets de voiries, réalisé en juillet avec une équipe de jeunes de la résidence jeune encadré-es par l'association Canal a permis la participation de l'ensemble des auteurs-trices de la résidence Cosmonautes à Saint-Denis. Dans la volonté de construire ce projet avec les habitantes et habitants, l'Office a travaillé avec de nombreuses associations et structure des Cosmonautes, qui a donné lieu à un partenariat avec le groupe scolaire éponyme.



Des olympiades musicales avec le Festival Regard neuf 3

Pour sa troisième édition, le Festival Regard neuf 3 a battu son plein en Seine-Saint-Denis. Celui-ci s'inscrit dans une démarche collective qui vise à valoriser le patrimoine Hlm de la Seine-Saint-Denis... mais il ne se réduit pas qu'à cela! Véritable temps fort du territoire, ce festival a permis de réunir les villes, les bailleurs, les associations, les amicales et les habitant-es autour d'activités fédératrices.

En partenariat avec l'association Canal, Plaine Commune Habitat a organisé au mois de juin des Olympiades musicales au sein du quartier Sémard à Saint-Denis. Habitant-es et locataires ont pu profiter d'initiations à des sports olympiques comme le rugby ou le tir à l'arc. Ce fut également un moment musical, avec la performance du percussionniste vedette Mehdi Ryan.



Lutter contre la précarité alimentaire

Alors que l'inflation est importante, soutenir le pouvoir d'achat des ménages en facilitant un accès à des denrées alimentaires de qualité à prix maîtrisé, participe pleinement de nos missions essentielles de service public territorial et d'appui aux politiques publiques des villes. C'est pourquoi Plaine Commune Habitat et la Ville de Saint-Denis ont inauguré deux nouvelles épiceries sociales et solidaires situées en centre-ville et à La Plaine. Ces dispositifs de lutte contre la précarité alimentaire, qui reposent sur la mixité des publics, proposent des produits variés et de qualité en libre choix contre une faible participation financière, préservant ainsi la dignité des personnes.

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt lancé en janvier 2021 par la ville de Saint-Denis et soutenu par l'Office, afin de soutenir la diversification et la consolidation de l'offre alimentaire sur la ville, en favorisant l'émergence de nouvelles épiceries solidaires agréées pour un déploiement sur 6 quartiers. Cette aide globale et durable aux personnes de nos quartiers en contribuant à diversifier l'offre de service de proximité, favorisant le développement local et l'insertion professionnelle au sens large.

EN CHIFFRES :

80

actions dans

40

résidences au sein de chacune des villes où l'Office est présent



Eddy Pelcat

Chargé de développement social et urbain

**Mes missions ?
Proposer, en partenariat avec les habitant·es, les amicales de locataires, les associations et les partenaires institutionnels locaux, des projets et actions qui répondent à leurs besoins pour favoriser le lien social et améliorer leur cadre de vie.**

Agir en concertation avec les locataires

Plaine Commune Habitat s'appuie sur l'engagement au quotidien des associations de locataires et amicales implantées sur l'ensemble de son patrimoine. Représentant les locataires au niveau local au travers des Conseils de concertation de résidences ainsi qu'à l'échelle de l'Office, en siégeant au Conseil d'administration et en participant au Conseil de concertation du patrimoine, les associations de locataires jouent un rôle essentiel pour améliorer la qualité de service et enrichir nos pratiques.

En associant les habitant·es à la gestion quotidienne de leur résidence et à leur devenir, Plaine Commune Habitat souhaite inviter les habitantes et habitants à imaginer un cadre de vie adapté à leurs usages et à leurs préoccupations du quotidien et en faire des acteurs·trices à part entière, de la transformation du territoire.

Zoom sur l'abattement TFPB

Plaine Commune Habitat est compté par 14 quartiers politique de la ville couvrant 93 % de son patrimoine. En 2023, l'abattement de TFPB de l'Office s'élève à 5,2 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 dératation, installation de colonnes enterrées, campagnes de sensibilisation à la maîtrise des charges, chantiers éducatifs...

AXE	Dépenses valorisées
Renforcement de la présence du personnel de proximité (par rapport à présence dans patrimoine hors QPV)	2 251 519 €
Formation / soutien des personnels de proximité	18 237 €
Sur-entretien	747 057 €
Gestion des déchets et encombrants / épaves	236 441 €
Tranquillité résidentielle	616 978 €
Concertation / sensibilisation des locataires	78 195 €
Animations, lien social, vivre ensemble	258 976 €
Petits travaux d'amélioration de la qualité de service (hors quartiers NPNRU)	1 028 081 €
TOTAL	5 235 484 €

Partenaire du parcours *de vie des* *locataires*

L'offre variée de logements proposés par Plaine Commune Habitat permet de répondre à la diversité des personnes comme de leurs besoins. Plus qu'un bailleur, aux côtés de Plaine Commune, des municipalités et de ses partenaires, l'Office participe pleinement 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.



Résidence Râteau
La Courneuve



Résidence Barbara labellisée (Maisons de Marianne)
La Courneuve



Répondre à la diversité des besoins de logements

Accompagner chaque étape de la vie

Acteur social engagé au cœur du territoire, Plaine Commune Habitat propose des logements familiaux ou intergénérationnels pour accompagner chaque étape de la vie allant des étudiant-es aux personnes âgées.

L'Office dispose ainsi de trois résidences en gestion destinées aux personnes âgées sur Saint-Denis et 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 des personnes en situation de handicap.

Deux résidences étudiantes 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.

Le territoire de Plaine Commune connaît une mutation importante, avec l'arrivée de grands chantiers à l'instar des JOP 2024 et du Grand Paris. En partenariat avec Résidétape, Plaine Commune Habitat contribue à l'hébergement des salarié-es du Grand Paris Express au sein de la résidence Marcel-Pagnol à Villeteuse. Cette occupation temporaire répond quant à elle aux besoins de logement abordable et de qualité d'ouvriers qui subissent la crise du logement en Île-de-France.

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. Celles-ci sont gérées via l'association Gerehodi.

Adapter les logements aux personnes à mobilité réduite

Plaine Commune Habitat a enregistré, en 2023, une forte hausse des demandes d'adaptation de logements, avec 207 dossiers d'adaptation traités et près d'1,1 million d'euros investis en faveur du maintien à domicile des personnes en perte de mobilité (personnes en situation de handicap et personnes âgées).

En 2023, 134 dossiers d'adaptation pour les personnes à mobilité réduite ont été traités (vs. 69 en 2022, soit une hausse de 94 %) pour un montant de 793000 €. 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 et, à la marge, l'installation de volets roulants motorisés.

L'Office s'attache également à relever les évolutions liées au vieillissement. Ainsi, 72 dossiers de douches, en remplacement de baignoires, pour personnes âgées ont été traités en 2023 pour 306000 €. Ces adaptations plus légères pour les locataires de 60 ans ou plus permettent ainsi le maintien à domicile des personnes le plus longtemps possible.

Enfin, 123 évaluations en ergothérapie ont été réalisées pour un montant de 21525 € (soit 175 € par diagnostic).

Évaluer l'accessibilité du patrimoine

Plaine Commune Habitat a achevé en 2023 l'inventaire de l'accessibilité des parties communes de toutes ses résidences, 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 handicapé-e-s ou en perte de mobilité. L'Office a obtenu une subvention du Fond de Soutien à l'Innovation pour ce projet, et travaille désormais à la consolidation de cette cotation sur son ERP, afin qu'elle devienne un vrai outil de travail pour les gestionnaires logements.





Christine Lambotin, gardienne à l'agence sud

EN CHIFFRES :

4 846

locataires accompagnés

1,7 M€

d'aides mobilisées,
dont 595266 € de rappel APL

3,7 M€

c'est le montant global
de recouvrement de loyers

Une attention constante pour les plus démunis

Poursuivre le renforcement des politiques sociales

Le renforcement des politiques sociales s'est poursuivi autour de l'accompagnement des locataires sur de multiples questions comme la sécurisation du pouvoir d'achat ou la lutte contre le non-droit. 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.

Offrir un accompagnement individuel face aux impayés

Plaine Commune Habitat est pleinement mobilisé pour accompagner les locataires en situation d'impayé et de fragilité. L'objectif est chaque fois de permettre de conserver leur logement et de lutter contre la précarisation et l'isolement. Par l'intermédiaire des équipes de proximité et des conseillères sociales, l'Office entend répondre le plus en amont possible à ces situations en privilégiant l'action spécifique et précoce, en fonction de la nature et de l'étape de l'impayé.

Après l'établissement d'un diagnostic social, un plan d'action est mis en place en lien avec les partenaires sociaux. Celui-ci peut consister en la mise en place d'un échéancier de paiement. Il peut aussi relever de la constitution d'un dossier auprès du Fonds de solidarité pour le logement dans le cas d'un surendettement et après la réalisation d'une étude budgétaire. Enfin, Plaine Commune Habitat entend aussi se faire le relais, pour le locataire, de ses démarches auprès des partenaires comme la Caisse d'Allocations Familiales ou des services sociaux de proximité.

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

Loger des locataires souffrant de troubles psychiques

Développée depuis plusieurs années, la plateforme « Logement et santé mentale » participe activement au bon vivre ensemble. Elle s'articule autour la prévention des risques liés au handicap et aux troubles psychiques et au maintien dans le logement de locataires souffrant de troubles psychiques (tout en garantissant un cadre de vie apaisé pour le voisinage). Cet outil facilite ainsi 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. Ce dispositif s'adapte à 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 CHIFFRES :

1193

dossiers de précontentieux suivis

851000€

montant total recouvré



Nassira Abbas

Directrice de l'Action Sociale et Contentieuse

Nous cherchons à agir sur les maux à l'origine des difficultés et à trouver aux côtés du locataire, les réponses les mieux adaptées, pour lui permettre de vivre dignement et se projeter vers l'avenir. Nous agissons sur ses difficultés au quotidien : séparation, maladie, perte d'emploi, deuil, violences, impayés etc.

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 part. L'investissement patrimonial et économique doit aussi être un investissement humain.

L'Office a notifié 149 marchés en 2023 dont 11 marchés qui comportent une clause d'insertion et 55 une clause ou un critère environnemental.

Enfin, Plaine Commune Habitat a débuté des travaux relatifs à la définition de son schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables (SPASER).

Inscrire l'Office comme acheteur socialement responsable

5 structures d'insertion par l'activité économique sont titulaires de marchés courants (entretien de parties communes, sortie des encombrants, sensibilisation et lutte contre les punaises de lit...). En 2023, un marché relatif à l'entretien ménager des parties communes a été relancé pour une agence, avec un lot réservé à l'insertion.

Favoriser l'insertion économique et sociale

Acteur économique et social d'un territoire, Plaine Commune Habitat utilise différents leviers d'action pour contribuer à l'accès à l'emploi des habitantes et habitants et au développement économique. Donneur d'ordre ayant une capacité importante d'achats (au travers des constructions, réhabilitations et de l'entretien du patrimoine), l'Office intègre, dès que cela est 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 et à gagner en expérience. Ce travail s'effectue en étroite collaboration avec les villes, les associations locales, les amicales ou encore les régies de quartier. En 2023, l'Office s'est attelé à articuler son action en faveur du bien vivre-ensemble en lien avec son Plan Ambition Environnement et la démarche Quali'Hlm, tout en intégrant plus fortement de nouveaux enjeux sur le patrimoine : la sobriété énergétique l'économie circulaire, le réemploi de matériaux, les mobilités durables, l'accès à des activités culturelles, etc.

En tant qu'employeur et dans le cadre de sa politique RSE, Plaine Commune Habitat développe aussi le recrutement des personnes en insertion professionnelle via l'alternance. L'Office accueille aussi des jeunes stagiaires de la 3^e au stage de fin d'études. En 2023, 14 jeunes ont été accueillis en alternance, ainsi que 26 stagiaires : 18 jeunes en stage de découverte et 8 stagiaires gardien-nes dans le cadre de leur CAP, en lien avec trois centres de formation du territoire basés à Saint-Denis et Stains.

En offrant ces opportunités, Plaine Commune Habitat participe pleinement à la formation des futures générations de travailleur-euses qualifié-es et soutient l'employabilité des jeunes du territoire.

EN CHIFFRES :

9

chantiers d'insertion ont donné lieu à la réalisation de 15500 heures de travail

35

habitant-es du territoire de Plaine Commune ont pu accéder à un emploi

3

chantiers jeunes

14

jeunes embauché-es en alternance à l'Office ainsi que 26 stagiaires



Pack-Emploi-Logement : accompagner les jeunes vers l'autonomie

L'Office a élargi le dispositif « Pack-Emploi-Logement » auprès de cinq autres bailleurs sociaux : CDC Habitat, ICF La Sablière, In'li, Logirep et Seqens. Celui-ci propose une offre personnalisée pour accompagner les jeunes diplômé-es de moins de 30 ans sur deux aspects la recherche d'un premier emploi, puis d'un logement : 4 promotions ont été accueillies et accompagnées en 2023. Elles ont réuni au total 26 jeunes dont 12 locataires ou enfants de locataires de Plaine Commune Habitat. À l'issue de cet accompagnement, 22 participant-es ont validé leur objectif professionnel : 7 signatures de CDI, 1 embauche en CDD d'au moins 1 an, 13 recrutements en alternance et 1 création d'entreprise.

Maintenir dans l'emploi des salarié-es en situation de handicap

De 10 salarié-es reconnu-es travailleur-euses handicapé-es en 2021, Plaine Commune Habitat est passé à 21 en 2022 et 26 en 2023. Cette forte augmentation est autant liée au recrutement non discriminant qu'à la communication incitant les collaborateur-rices concerné-es à se faire connaître pour bénéficier d'un accompagnement adapté avec notamment :

- la mise en place d'un partenariat avec Cap Emploi pour l'accompagnement dans l'aménagement des postes, avec 4 visites de postes de travail ;
- la réalisation de 6 aménagements de postes pour un budget total de 13500 €, bénéficiant d'une prise en charge partielle par l'AGEFIPH.

Soutenir la vie associative

En 2023, quatre nouvelles associations se sont vues attribuer des créneaux d'occupation des locaux communs résidentiels pour le développement de leurs activités. Par ailleurs, trois nouveaux lieux d'accueil et d'activités d'utilité sociale ont été créés : dont deux antennes de l'association de prévention spécialisée Canal sur Saint-Denis, et un local pour le groupe d'entraide mutuelle l'Abondance qui accompagne des personnes en situation de handicap.





Agir pour un territoire durable

Plaine Commune Habitat œuvre chaque jour pour offrir aux locataires un patrimoine de qualité avec des logements confortables, économes en énergie et adaptés au changement climatique. Au total, près d'1 milliard d'euros est investi sur la décennie 2020-2030 dans les projets de renouvellement urbain, constructions et acquisitions, réhabilitations, démolitions, résidentialisations ou encore le renouvellement de composants. 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. Volet incontournable du Plan Ambition Environnement, les problématiques liées à la transition écologique et aux enjeux énergétiques sont essentielles dans l'élaboration des projets. L'Office vise la réduction de moitié de ses émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2050. Cette démarche est intégrée au quotidien et dans toute notre activité.

Réhabiliter, une responsabilité écologique et sociale

Avec son Plan stratégique de patrimoine, l'Office se fixe la volonté de réhabiliter son patrimoine sur la période 2020-2028 tout en répondant à l'urgence climatique et sociale. Ce plan représente un investissement total 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 jusqu'en 2026.

19 opérations sont concernées par un processus de réhabilitation thermique (de l'étude à la phase chantier) représentant un total de dépenses de 49 millions d'euros. Près de 4600 logements supplémentaires seront concernés d'ici à 2028, pour un montant de 172 mil-

lions d'euros. Ce chiffre s'élève à 17000 logements réhabilités 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. Pour chaque opération, 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+. Au-delà de la préservation des ressources de la planète, cet investissement massif traduit notre préoccupation de maîtriser leur charge de chauffage et ainsi préserver le pouvoir d'achat des locataires.



**Alexandre
Gilardot**

Directeur Travaux
et Réhabilitations

*Levier d'action primordial,
la réhabilitation thermique
a un impact direct sur
l'amélioration du cadre
de vie des locataires
mais également sur la
maîtrise des charges et
la préservation de notre
planète.*

EN CHIFFRES :

19

opérations de
réhabilitation en cours

172 M

c'est le montant des travaux
de réhabilitation d'ici 2028

100%

des opérations de réhabilitation
améliorent la performance
thermique du bâtiment



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.

L'Office a poursuivi en 2023 les chantiers de construction de deux résidences :

- **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.
- **Deux futures résidences neuves (Cesária-Évora et Les Météores) 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.

Résidence Agnès-Varda
Saint-Denis

Construire une offre de logements durables et à haute qualité d'usage

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.



Sonia Ouldammour

Directrice Développement et Renouvellement Urbain

Une attention sociale et environnementale forte sur les constructions neuves

Plaine Commune Habitat poursuit son engagement dans la transition écologique sur ses nouvelles opérations, avec le lancement de concours de MOE des nouvelles opérations avec des objectifs de RE2020 seuil 2025 et seuil 2028, une attention particulière sur la gestion de l'eau à la parcelle ou encore le recours aux matériaux biosourcés.

Un projet de construction de 74 logements a été lancé dans la ZAC du quartier de la Mairie à La Courneuve. Celui-ci vise ainsi le label Biodiversity sur 4 axes (engagement

de la maîtrise d'ouvrage, projet du maître d'œuvre, potentiel écologique du site, usage/exploitation du bâtiment).

Des panneaux photovoltaïques seront installés sur le toit de la future résidence Cesária-Evora à Saint-Denis afin d'alimenter les parties communes en électricité. La charte du métabolisme urbain de Plaine Commune est présentée aux entreprises de travaux afin de répondre aux enjeux de l'économie circulaire.

Enfin, toujours en partenariat avec Plaine Commune, l'Office demande 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.



Résidence Wangari-Muta-Maathai
Saint-Denis



RÉSIDENCE PRAIRIE DE ROMAINCOURT

Les 311 logements de la résidence Prairie de Romaincourt à Stains, sont au cœur d'une réhabilitation thermique de grande ampleur, comprenant notamment la mise en place d'une isolation par l'extérieur, le remplacement de toutes les fenêtres et la création d'occultations ainsi que la réfection complète de l'étanchéité des terrasses.

Cette réhabilitation majeure permet ainsi de passer de l'étiquette énergétique D à l'étiquette B dans trois bâtiments, et d'atteindre l'étiquette C dans le quatrième. Des interventions dans les parties communes et à l'intérieur des logements sont également prévues. Les travaux ont débuté en octobre 2021. 12,5 millions d'euros sont investis, soit environ 40000 € par logement. Il s'agit d'un investissement particulièrement important de l'Office qui traduit sa volonté d'améliorer le confort thermique de ses locataires tout en contribuant à la préservation du pouvoir d'achat par la maîtrise des charges de chauffage.

L'investissement important de Plaine Commune Habitat sur cette opération a permis à l'Office de poser sa candidature à l'appel à projets du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER). Le FEDER intervient dans le cadre de la politique de cohésion économique, sociale et territoriale. Il a pour vocation de renforcer cette politique dans l'Union européenne en corrigeant les déséquilibres entre ses régions. L'Office a soumis sa candidature au titre du volet « rénovation thermique ». Les travaux importants engagés sur la cité ont permis d'obtenir une décision de financement favorable, à hauteur de 1,8 millions d'euros, qui vient s'ajouter à l'investissement de Plaine Commune à hauteur de 800000 €.

RÉHABILITATION

Nom

Résidence Prairie de Romaincourt

Localisation

Stains

En chiffres

311 logements – Étiquettes B et C
1,8 M€ : montant des travaux



RÉHABILITATION

Nom

Résidence Franc-Moisin
Bâtiments B9 et B10

Localisation

Saint-Denis

En chiffres

286 logements – étiquette B
1,9 M€ : montant des travaux



RÉSIDENCE FRANC-MOISIN BÂTIMENTS B9 & B10

Le quartier des Francs-Moisins, en plein renouvellement urbain, fait partie des 25 premiers lauréats de la démarche « Quartiers résilients », avec un prix excellence environnementale. Aux côtés de l'ensemble des acteurs, Plaine Commune Habitat pleinement impliqué dans la transformation ambitieuse de ce quartier, avec :

- La réhabilitation et la résidentialisation de l'ensemble de notre parc conservé soit près de 820 logements dont la première tranche démarrera dès cet été sur les bâtiments B9 et B10 avec un programme ambitieux visant le label BBC rénovation. Cette réhabilitation concerne à la fois l'intérieur des logements et l'enveloppe et viendra améliorer le confort des logements et le cadre de vie. Surtout, elle permettra d'améliorer la performance énergétique des logements pour atteindre une étiquette B, au lieu de l'étiquette énergétique D actuellement;
- La démolition partielle des bâtiments B1-B2 et B7 (156 logements) avec une démarche d'économie circulaire permettant le recyclage et le réemploi des matériaux de déconstruction dans d'autres projets sur le secteur afin de réduire notre impact sur l'environnement;
- La reconstitution des logements locatifs sociaux démolis – dont une partie sur le quartier.

La réhabilitation des bâtiments B9 et B10 s'accompagne d'une démarche d'autoconsommation collective d'électricité avec la pose de panneaux solaires photovoltaïques en toiture : ces derniers serviront à produire de l'électricité à partir du rayonnement solaire. L'électricité produite sera ensuite réinjectée dans les services généraux du bâtiment en offrant aux locataires une baisse des charges d'électricité sur la quittance.



RÉSIDENCES SAULE-FLEURI ET QUAI DE LA MARINE

Pour mener à bien ces travaux, Plaine Commune Habitat a instauré des échanges réguliers avec les locataires pour la définition du programme de travaux et à chaque étape du chantier. L'un des grands aspects des réhabilitations des résidences Saule-Fleuri et Quai de la Marine porte sur le volet thermique qui participe à réduire la consommation d'énergie des locataires. La résidence Quai de la Marine bénéficiera d'une étiquette B après les travaux, soit un gain de 3 étiquettes. Les logements de Saule-Fleuri passeront de l'étiquette F à C.

À l'occasion de ces deux chantiers, Plaine Commune Habitat prévoit des mesures innovantes pour favoriser la réduction de l'impact environnemental des travaux. En lien avec l'application Cycle Zéro, les matériaux ou équipements destinés à être mis en décharge dans le cadre des travaux, sont proposés gratuitement aux locataires disposant de l'application dédiée. Par exemple, les fenêtres déposées dans le cadre de l'amélioration de la performance énergétique du bâtiment sont réemployées en tant que fenêtre d'abri de jardin, pour la création d'une serre, d'un garage... Au total, ce sont près de 140 fenêtres qui auront droit à une deuxième vie.

Dans la même optique, les particuliers souhaitant rénover leur logement à moindre coût peuvent profiter de la mise à disposition d'équipements sanitaires ou de robinetterie remplacés par l'Office lors des travaux de remise en état du patrimoine.

Une démarche vertueuse qui fait partie intégrante de notre Plan Ambition Environnement, et s'intègre dans la démarche d'économie circulaire de Plaine Commune. Près de 26000 kg/Co2 sont ainsi économisés, soit l'équivalent de 74 tonnes d'ordures ménagères, de 64600 km parcourus en voiture, ou de 192 millions de litres d'eau consommés.



RÉHABILITATION

Nom
Résidences Saule-Fleuri et Quai de la Marine

Localisation
L'Île-Saint-Denis

En chiffres
100 logements – étiquettes B et C
4,8 M€ : montant total des travaux



CONSTRUCTION NEUVE

Nom
Résidence Jane-Vialle

Localisation
Saint-Denis

En chiffres
14 logements – étiquettes B et C
9 M€ : montant total des travaux



RÉSIDENCE JANE-VIALLE

L'Office a poursuivi la construction de la résidence Jane-Vialle, qui comprend 49 logements locatifs sociaux du T1 au T5 - dont 3 adaptés aux personnes à mobilité réduite. Ces nouveaux logements s'inscrivent dans le cadre de la reconstitution de l'offre de logements du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain. Ils sont financés en ANRU avec 20 % en PLAI et 80 % en PLUS.

Conforme RT 2012 - 20 %, cette résidence vise la certification Habitat & Environnement HQE profil Excellent ainsi que le label EFFINERGIE +. Afin de proposer un cadre de vie agréable aux locataires, la majorité des logements disposent de prolongements extérieurs, de balcons, terrasses ou loggias. La résidence est reliée au réseau de chauffage urbain, qui mobilise les énergies renouvelables et garantit des prix bas et quasiment constants grâce à la chaleur de la biomasse et la chaleur géothermique. Ce mode de chauffage diminue également le niveau des émissions de CO2 de 45 % par rapport à une chaufferie gaz.

Des matériaux biosourcés ont été utilisés lors de la construction, comme par exemple pour les murets des toits-terrasses. De la terre végétale a également été réutilisée, permettant ainsi de répondre aux enjeux de l'économie circulaire. En partenariat avec Plaine Commune, l'Office a demandé à l'entreprise de s'engager dans une démarche d'insertion avec un objectif de 6 % d'heures d'insertion à réaliser dans le cadre du chantier.

Mieux maîtriser les consommations énergétiques



En tant qu'acteur de la transition énergétique intégrant les objectifs de développement durable à ses actions, Plaine Commune Habitat est engagé pour participer à la maîtrise de la consommation énergétique. Ceci se formalise par sa politique énergétique comme par le Plan Ambition Environnement, adoptée officiellement par son Conseil d'administration en janvier 2023. L'enjeu est de continuer à préserver le pouvoir d'achat des locataires par le biais de la politique de charges et d'accompagner davantage de locataires en difficulté en 2023, tout en agissant en faveur de l'environnement.

Pour contrer les effets de l'augmentation du coût de l'énergie et préserver le pouvoir d'achat des locataires, l'Office a débloqué un fonds exceptionnel doté de 300000 € pour venir spécifiquement en aide aux locataires les plus fragiles ou modestes, au titre des charges de l'année 2023.

Par ailleurs, Plaine Commune Habitat a officiellement adopté en 2023 une politique de chauffe avec une température intérieure fixée à 19 degrés, en application de la sobriété énergétique. Une communication spécifique a accompagné ces mesures, avec un focus sur les bons gestes pour faire des économies sur les charges et tout en ayant un bon niveau de confort. En 2023 les consommateurs étaient ainsi à moins de 6 % inférieures. À noter que l'objectif 2018-2030 selon le Plan Ambition Environnement est d'une diminution de 18 %.

La stratégie de modernisation des équipements et leur remplacement, pour tenir compte des enjeux environnementaux, garantit une meilleure gestion des dépenses énergétiques. En 2023, l'Office a consacré 115000 € à la conversion de deux chaufferies à des sous-stations, et 75000 € à des dépenses d'entretien liées au chauffage.

EN CHIFFRES :

-6 %

baisse des consommations de chauffage en 2023 vs. 2022

115 000 €

consacrés à la conversion de chaufferies

EN CHIFFRES :

13 915

logements sont reliés au réseau de chauffage urbain

-45 %

d'émissions de CO₂ pour chaque résidence reliée à un réseau de chaleur



Chauffage sous-station
Résidence Franc-Moisin à Saint-Denis

Raccorder les résidences aux réseaux de chaleur

L'Office poursuit sa politique de raccordement aux réseaux de chaleur chaque fois qu'il les juge compétitifs. Plaine Commune Habitat possède 17150 logements raccordés au chauffage collectif dont 11866 sur le réseau de chaleur urbain de Saint-Denis, 2049 sur celui de La Courneuve, 3160 sur des chaufferies gaz.

En 2023, les résidences Landy-Fillettes (110 logements) à Aubervilliers et Lucie-Aubrac (59 logements) à Saint-Denis, ont été raccordées au réseau de Plaine Commune Énergie. Ce mode de chauffage écologique et économique diminue de 45 % les émissions de CO₂ tout en garantissant des prix bas et quasiment constants.

Le réseau de chaleur urbain couvrait jusqu'à présent les villes de La Courneuve (réseau géré en direct par le Smirec) et de Saint-Denis (géré par Plaine Commune Énergie sous l'égide du Smirec). Ce raccordement des immeubles est désormais possible grâce à l'élargissement du réseau, à proximité immédiate de certaines de nos résidences. Pour chaque immeuble en situation d'être raccordé à un réseau de chaleur urbain ou géothermique, l'Office étudie en effet la faisabilité, l'intérêt économique et les adaptations techniques nécessaires. En 2025, ce sera ainsi au tour de 5 résidences supplémentaires d'être raccordées au futur réseau nord du territoire.

En route vers la certification ISO 50001

L'Office a commencé en 2023 le travail préparatoire à la certification ISO 50001, « Management de l'énergie ». L'obtention de cette certification, reconnue internationalement, permettra à Plaine Commune Habitat de démontrer sa capacité à améliorer l'efficacité énergétique, réduire les coûts liés à l'énergie et diminuer les émissions de gaz à effet de serre. Ce projet s'articule dans la dynamique du Plan Ambition Environnement et de la démarche d'amélioration de la qualité de service.

La norme ISO 50001 se base sur l'amélioration continue : tous les ans il faut mesurer combien et où on consomme, définir des objectifs de réduction, et mettre en œuvre les actions nécessaires à l'atteinte de ces objectifs (via des travaux, des réglages, des organisations différentes). Plaine Commune Habitat souhaite obtenir la certification en 2024.



Naoufel Zagrouba,
gardien à l'agence à l'agence Est



Assurer un entretien de qualité du patrimoine

Poursuivre les efforts de maintenance des résidences

L'Office continue de mener une politique ambitieuse d'entretien et d'amélioration de son parc de logements. L'entretien courant des logements est ainsi consolidé pour préserver la qualité du service rendu aux locataires. D'importants moyens en travaux de gros entretien et maintenance ont été consacrés en 2023 : peintures des parties communes, amélioration des éclairages, remplacement des réseaux d'évacuation... 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. Au total, l'Office a investi à hauteur de 10.5 millions d'euros en 2023.

Plaine Commune Habitat privilégie aussi l'internalisation d'une partie des travaux de maintenance au sein de sa régie. Forte du savoir-faire de ses collaborateurs, cette organisation 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 2023, la régie a effectué 2166 interventions et contribue à la valorisation du patrimoine et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires.

Investir massivement dans l'entretien et la maintenance des ascenseurs

L'Office compte 540 ascenseurs dans son patrimoine, entretenus quotidiennement. Le coût d'entretien d'un ascenseur est de 3077 € en moyenne, soit 83,25 € par logement et par an. Prenant en compte également les enjeux environnementaux et une meilleure maîtrise des dépenses énergétiques, l'Office a investi près de 1,2 million d'euros en 2023 en travaux de maintenance et de modernisation.

Le taux de disponibilité des ascenseurs s'élève à 98,5 % pour 2023. Sur 4107 interventions effectuées dans l'année dans le parc de l'Office, 21 % des pannes sont liées à des problèmes techniques soit une baisse significative de 11 % par rapport à 2022. Cette baisse s'explique par les investissements successifs pour le remplacement complet des ascenseurs les plus vétustes du parc de 2020 à 2023, soit 19 appareils au total. 59 % sont liés au vandalisme, mauvaise utilisation et sinistres. Plus de 50 % des délais d'interventions sont inférieurs à 4h.

En 2023, plusieurs résidences ont vu le remplacement et la modernisation de leurs ascenseurs, et notamment :

- **6 ascenseurs à la résidence Pleyel** à Saint-Denis. Montant : 456000 €
- **8 ascenseurs à la résidence Gallieni** à Pierrefitte-sur-Seine. Montant : 955000 €



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 à prix coûtant. Ce service innovant propose aussi une aide lors de montage dans un logement neuf, pour des interventions comme l'aide à l'installation d'accessoires de salle de bain, d'électroménager etc.

En 2023, Travaux+ a reçu 290 demandes d'intervention. 51 % concernaient de la serrurerie, 34 % de l'électricité, 10 % de la plomberie et 5 % de la menuiserie. La majorité des interventions refusées l'ont été pour un défaut d'assurance ou de dette.



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 met en place un service de « mobilité verticale ».

« Grâce à ce service, mon fils en situation de handicap a pu sortir de notre logement sans contrainte pendant toute la durée des travaux. »

Témoignage d'une locataire de Plaine Commune Habitat

Végétaliser et sensibiliser

Sensibiliser aux écogestes

Pour réduire la consommation énergétique, Plaine Commune Habitat développe des campagnes de sensibilisation pour agir sur les petits gestes du quotidien. Pointant la consommation d'eau ou la température de son logement, ces actions favorables à l'environnement visent à réduire sur les charges des locataires.

Faire la part belle aux mobilités douces

Le vélo, et plus largement l'ensemble des mobilités douces, connaissent un engouement et notamment parmi les collaborateurs et collaboratrices de l'Office. Mesurant cet enjeu, Plaine Commune Habitat a organisé, à l'occasion de la semaine européenne des mobilités, une journée dédiée aux mobilités durables. D'autres initiatives ont fleuri en 2023 à l'instar des projets d'aménagement d'abris vélos, du renouvellement d'une partie de la flotte automobile, ou encore l'acquisition d'une flotte de vélos de service électriques. Dans le cadre de son Plan Ambition Environnement, Plaine Commune Habitat s'est doté d'un plan de mobilité qui va permettre aux collègues qui viennent travailler en vélo ou en co-voiturage de bénéficier d'un forfait mobilité durable.

Végétaliser le patrimoine

Plusieurs projets de végétalisation ont vu le jour en 2023. Ainsi, des jardinières ont été déployées au sein des résidences Henri-Barbusse, Bardet et Ozanam à Villetaneuse, associant les amicales de locataires. À la résidence Wangari-Muta-Maathai à Saint-Denis, une partie de la végétation est cultivée toute l'année par un collectif d'habitantes et d'habitants, et encadrée par une association locale. D'autres actions sont prévues pour 2024 sur les thématiques du « zéro déchet » et du compostage.



L'Office, acteur des grands projets du territoire

Agir pour transformer les quartiers

Plusieurs types d'opérations sont menées 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.

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.

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.

Soutenir la politique de logement social du territoire

Développer le patrimoine

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 2023, l'Office a fait l'acquisition avec le soutien de la ville de 57 logements de la résidence Jean-Jaurès à La Courneuve. Jusqu'alors, ces logements appartenaient à 1001 Vies Habitat. 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.

Par ailleurs, l'Office a lancé plusieurs opérations de constructions neuves : 74 logements dans le quartier de la Mairie à La Courneuve, 16 logements Quai de la Marine à L'Île-Saint-Denis, ainsi que 3 programmes en VEFA sur Saint-Denis : 72 logements avenue Wilson, 118 logements dans la ZAC Lumières de Pleyel et enfin 25 logements dans la ZAC Pont de pierre. Enfin, Plaine Commune Habitat s'est attelé à la signature d'une première opération à Saint-Ouen, qui confirme la dynamique d'accroissement de son patrimoine.



Favoriser l'accès à la propriété

L'Office est membre fondateur aux côtés de Plaine Commune et de la CAPS (Coopérative d'accès sociale à la propriété) d'un Organisme foncier solidaire 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.



Notre POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE

Engagement d'amélioration de la performance énergétique au service de la satisfaction des locataires

Plaine Commune Habitat gère un parc de près de 20 000 logements répartis sur 8 communes : Saint-Denis, Ville-taneuse, Pierrefitte-sur-Seine, L'Île-Saint-Denis, La Courneuve, Épinay-sur-Seine, Aubervilliers et Stains. L'organisme loge, ainsi, 1 habitant-e sur 7 sur l'ensemble du territoire Plaine Commune dont 1 habitant-e sur 3 sur la ville de Saint-Denis.

Plaine Commune Habitat s'est engagé, lors de l'adoption du Plan Ambition Environnement en janvier 2023, à réduire ses consommations énergétiques de 18 % et ses émissions de CO₂ de 21 % d'ici 2030. Sur le court terme cela se traduit par une **diminution de 1,6 % de la consommation énergétique du patrimoine entre 2024 et 2025.**

En cohérence l'Office a décidé d'engager une démarche d'amélioration continue de la performance énergétique à travers un système de management de l'énergie certifié **ISO 50001.**

Pour y parvenir nous sommes convaincu-es que la rigueur de l'organisation est cardinale pour garantir la pertinence et l'efficacité du système de management de l'énergie. Pour cette raison, l'Office se dote d'une « **équipe énergie** » **regroupant les compétences nécessaires et pilotée par le responsable énergies.** Cela permettra d'assurer la disponibilité de l'information et des ressources nécessaires à l'atteinte de ses objectifs.

Ces actions concernent l'ensemble du patrimoine immobilier ainsi que la **flotte d'automobiles. Sont inclus les logements de fonction des gardien-nes, le siège, les locaux administratifs (agences et régie).**

Le périmètre est ambitieux puisqu'il représente **100 % de la facture de consommation énergétique et eau de l'Office.**

Par cette démarche Plaine Commune Habitat souhaite optimiser sa performance énergétique en répondant à deux intentions : **maîtriser les charges locatives de nos locataires d'une part et réduire nos consommations énergétiques d'autre part, afin de préserver les ressources de la planète.**

Au-delà du respect des exigences légales, la politique énergétique de l'Office se décline sur 3 volets principaux :

1

Maîtriser les impacts énergétiques et l'empreinte carbone :

- Diminuer la consommation énergétique du patrimoine, en construisant des bâtiments performants et en accélérant la rénovation énergétique des immeubles existants ;
- Développer les énergies renouvelables et l'achat d'énergie décarbonée ;
- Réduire les émissions de CO₂ de la flotte automobile.

2

Maîtriser les dépenses énergétiques :

- Suivre les consommations de chaleur, de gaz, d'électricité, d'eau et de carburant ;
- Assurer une température dans les logements de 20 °C, plus ou moins 1 °C ;
- Surveiller les variations des coûts unitaires des énergies utilisées ;
- Analyser la performance énergétique ;
- Garantir le bon fonctionnement des équipements.

3

Communiquer avec les parties prenantes :

- Communiquer aux locataires et à leurs représentant-es sur l'évolution des charges ;
- Informer l'ensemble des salarié-es et prestataires en lien avec l'énergie de la mise en place d'un système de management de l'énergie et adapter les processus métiers en conséquence ;
- Former en continu les membres de l'équipe énergie.



Conception: **Agence Luciole**
Juin 2024

Crédits photo: **Luca Nicolao**

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



**Plaine
Commune
Habitat**

labellisé

certifié

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



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

