



## PANTIN HABITAT

---

*Rapport d'activité  
2015 - 2020*



# SOMMAIRE

- 3** ÉDITO
- 4** GOUVERNANCE
- 5** ORGANIGRAMME
- 6** HISTORIQUE
- 8** LES OCCUPANTS
- 9** LA RÉPARTITION DE NOTRE PATRIMOINE
- 10** CARTOGRAPHIE
- 13** PATRIMOINE
- 16** PROXIMITÉ
- 18** GESTION LOCATIVE
- 20** FINANCES
- 22** RESSOURCES HUMAINES



# ÉDITO

L'Office public de l'Habitat Pantin Habitat assure la gestion de 5 375 logements sur l'ensemble du territoire de la Ville de Pantin et 10 logements sur la commune voisine du Pré-Saint Gervais.

Pantin Habitat est né d'un décret signé en 1931 par Paul Doumer, Président de la République sous l'impulsion de la municipalité dirigée par Charles Auray qui souhaitait disposer d'un outil pour mener à bien sa politique du logement et répondre aux enjeux en matière de résorption de l'habitat insalubre et de reconstruction.

Pourtant, faute de moyens dû à la crise économique des années 30 et la seconde guerre mondiale, il faudra attendre les années 50 pour la construction de premiers logements.

En 1970, l'office gérait 2428 logements soit 45 % de son parc actuel. A partir des années 1990, l'Office connaît un fort développement se traduisant par la réalisation de plus de 1200 logements pour atteindre aujourd'hui 5375 logements sociaux soit près de 65% du parc pantinois ce qui fait de lui l'un des plus importants bailleurs du territoire.

Depuis 15 ans, l'office a fortement investi dans la réhabilitation de son patrimoine et plus particulièrement dans le cadre des deux projets de renouvellement urbain (Courtilières et 4 Chemins).

Pour financer ses projets, outre l'aide de l'Anru, Pantin Habitat a également signé un protocole avec la CGLLS qui a encadré son activité jusqu'en 2016.

Pantin Habitat a continué de se développer, de se moderniser et de répondre aux enjeux. Pour y parvenir, l'office sous l'impulsion du Conseil d'administration a mis en œuvre des actions majeures dans le cadre de deux documents de prospective stratégique.

Le projet d'entreprise, élaboré en 2015, couvre la période 2016-2021. Il devait mener l'office vers plus de performance, de rigueur, et de professionnalisme autour de 4 axes stratégiques : Pérenniser notre Patrimoine, la Satisfaction du locataire, la Politique sociale et la qualité du service rendu aux locataires.

Le Plan Stratégique de Patrimoine 2016-2025 très ambitieux a été validé en 2016 afin de doter l'office d'une véritable stratégie patrimoniale. Il fut réactualisé en 2019 suite aux restrictions budgétaires imposées par l'instauration de la Réduction de loyer solidarité.

Après 87 ans de rattachement à la Ville de Pantin, Pantin Habitat a changé de collectivité de rattachement au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

# GOUVERNANCE

## LE BUREAU

Il est composé de 7 membres dont le Président et le Vice-Président, élus par les membres du Conseil d'Administration qui lui donne délégation dans certaines matières, dont les programmes de réservation foncière, d'aménagement, de construction et de réhabilitation, les actes de disposition. Cette délégation concerne également les emprunts et les orientations générales en matière de placement de fonds appartenant à l'office, les opérations utiles à la gestion de la dette et les opérations de gestion de trésorerie, les transactions. Selon les cas, le bureau donne au Président ou au Directeur Général l'autorisation d'ester en justice. Dans les limites fixées par le Conseil d'Administration, il peut être chargé de souscrire des emprunts et de réaliser les opérations utiles à leur gestion et de recourir aux crédits de trésorerie. Il peut également, dans les mêmes conditions, réaliser les opérations relatives au placement des fonds de l'office.

## LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

Elle est composée de trois membres élus parmi les administrateurs. Elle est chargée de donner un avis sur les marchés publics conformément aux textes en vigueur.

## LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Elle est composée de 6 administrateurs dont une Présidente et un Vice-Président. Elle est chargée d'attribuer nominativement les logements selon des critères précis définis dans le règlement.

## LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Il est présidé par le Directeur Général et composé des 4 représentants de locataires élus au Conseil d'administration et de représentants des amicales de locataires. Il est régi par le plan de concertation locative.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est présidé par Mme Françoise Kern, fixe les grandes orientations de l'Office en décidant notamment des programmes de développement, d'amélioration du cadre de vie, en votant les budgets et la politique d'évolution des loyers. Certaines attributions peuvent être déléguées au Bureau.

Il est composé de 23 membres :

**6**  
représentants  
du Territoire Est  
Ensemble

**7**  
personnalités  
qualifiées

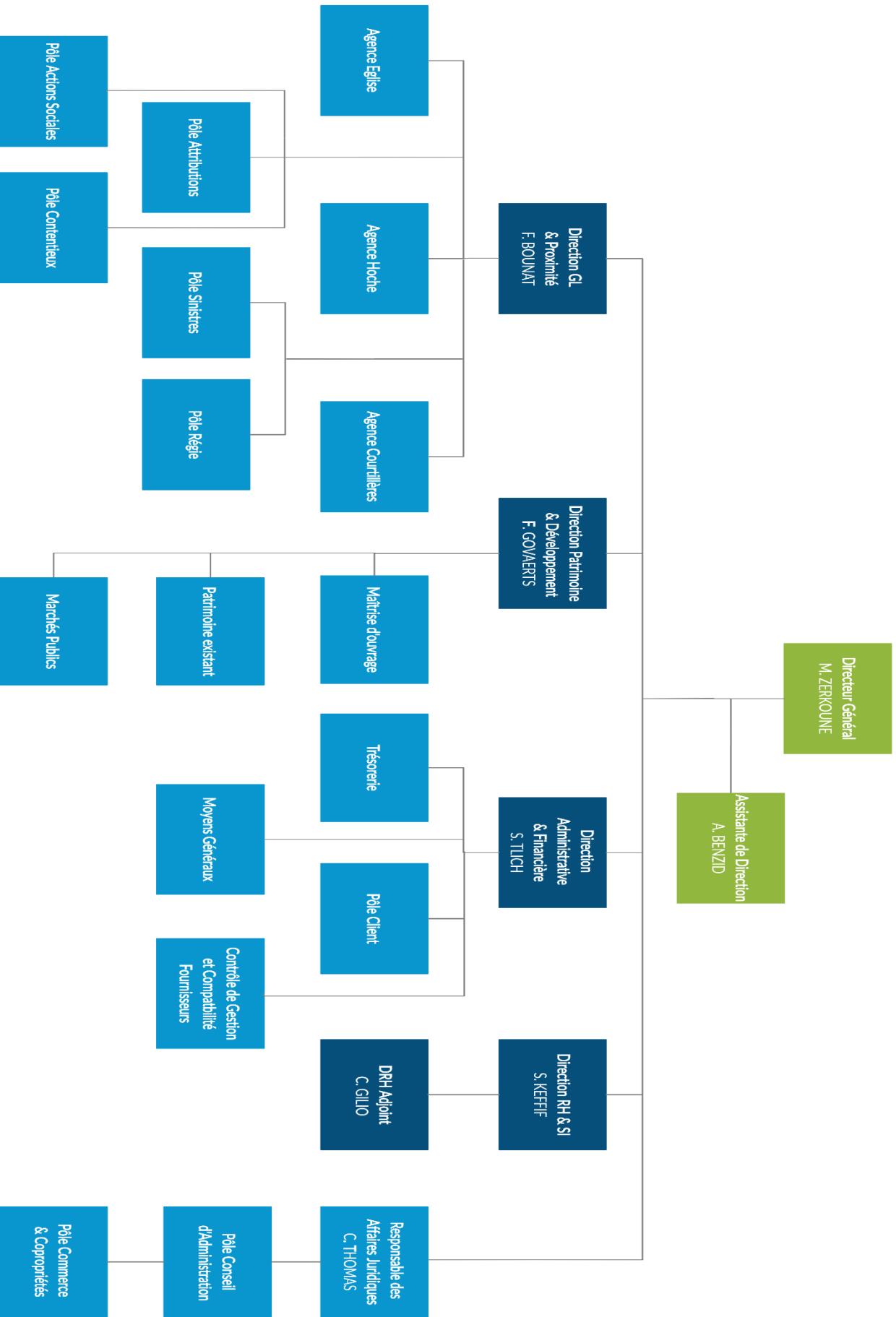
**4**  
représentants  
élus des locataires

**3**  
représentants  
d'organismes sociaux-  
professionnels

**2**  
représentants des  
syndicats les plus  
représentatifs dans le  
département

**1**  
représentant des  
associations dont l'objet  
est l'insertion

# ORGANIGRAMME



# HISTORIQUE

**À l'étude depuis 1920** le décret du 28 novembre 1931 crée l'Office Public d'Habitations à Bon Marché de la Ville de Pantin.

Le logement social était déjà instauré au début du 20ème siècle à Pantin avec Théophile Leducq, patron blanchisseur qui a fait bâtir les « pavillons Leducq » pour ses employés.

**La rénovation du quartier de l'Eglise, reconnu insalubre avant la seconde guerre, et envisagée en 1950**, en fait un site d'expérimentation.

La rénovation urbaine de Pantin est confiée à Denis Honegger, architecte suisse, à qui l'on doit principalement les bâtiments situés Rue Méhul et Avenue du 8 Mai 1945.

Ces réalisations vont permettre le développement de l'Office Public d'HLM de Pantin qui va ainsi se doter d'un important parc de logements sociaux.

**Entre 1953 et 1955**, une tour et une barre (avec des commerces) sont construits rue Méhul/Candale et abritent 137 logements.

**Entre 1955 et 1960** 384 logements sont construits avenue du 8 mai 1945.

**Entre 1958 et 1973** sont construits avenue Jean Lolive 164 logements HLM et 36 ILN, avec en rez-de-chaussée des commerces et un accès au métro.

Denis Honegger construit également un ensemble de 136 logements rue Charles Auray.

**Entre 1969 et 1970**, il construit 80 logements Avenue Jean Jaurès dans le quartier des Courtilières.





**Entre 1975 et 1978**, dans le cadre de la copropriété, il construit ensuite 3 autres ensembles de logements autour de la place de l'Eglise.

**Ainsi entre 1953 et 1978**, Denis Honegger a construit pour l'Office Public d'HLM de Pantin environ 1 400 logements et 400 pour la copropriété.

**En 1954** Emile Aillaud participe à la construction des Courtillières en qualité d'architecte.

Sont construits 9 Tours en étoile et 2 bâtiments comprenant 512 logements.

**En 1959**, 426 logements sont construits près du Fort d'Aubervilliers, les Fonds d'Eaubonne.

**Au début des années 1970**, Denis Honegger participe à la construction de la ZAC Ilot 27. Entre 1985 et 1986, l'Office HLM a confié à Dominique et Christine CARRIL la construction de 16 pavillons en accession à la propriété rue G. Jossierand

**1981** : Construction des immeubles situés 50 à 62 Avenue Edouard Vaillant - Construction de l'Ilot 51

**Entre 1998 et 2002**, C. Jenny et M. LAKATOS ont construit un ensemble de 92 logements rue Rouget de Lisle.

**En janvier 2000**, Pantin Habitat récupère par bail emphytéotique la gestion des 655 logements situés au Parc des Courtillières.

**En octobre 2003**, Pantin Habitat acquiert l'ensemble du patrimoine géré par la SEMIP, soit 402 logements.

**À partir de 2006**, l'Office s'est engagé dans le Projet de Rénovation Urbaine des Courtillières.

**En 2007**, une convention est signée engageant l'Office dans le programme de rénovation du quartier des 4 chemins.

Deux programmes ambitieux qui vont impacter lourdement l'activité de l'Office et sa situation financière. Pantin Habitat contractualisera un protocole avec la CGLLS et la Ville de Pantin pour assumer ces investissements sans précédents.

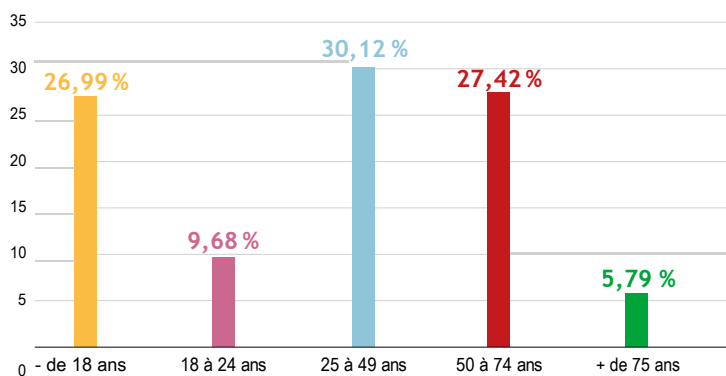
**En 2015**, le Serpentin, immeuble emblématique des Courtillières, entièrement rénové est réceptionné après 8 années de travaux.

**En 2016**, l'Office sort du dispositif de la CGLLS et compte 5 375 logements.

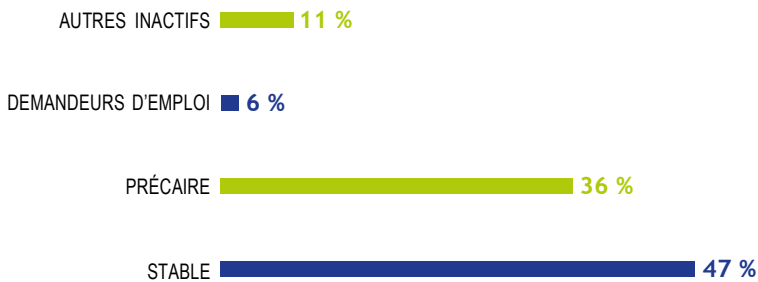
**En 2018**, Pantin Habitat est rattaché au territoire d'Est Ensemble.

# LES OCCUPANTS

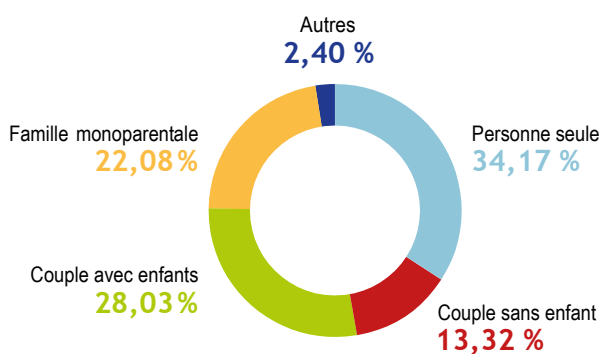
Age des occupants



Activité professionnelle



Composition familiale



## RESSOURCES

7,33 %

MÉNAGES AYANT DES RESSOURCES SUPÉRIEURES À 100% DU PLAFOND

26,63 %

MÉNAGES AYANT DES RESSOURCES ENTRE 60% ET 100 % DU PLAFOND

66,04 %

MÉNAGES AYANT DES RESSOURCES INFÉRIEURES À 60% DU PLAFOND

## AIDES AU LOGEMENT ET MINIMA SOCIAUX

39,60 %

DE NOS LOCATAIRES BÉNÉFICIER DE L'APL

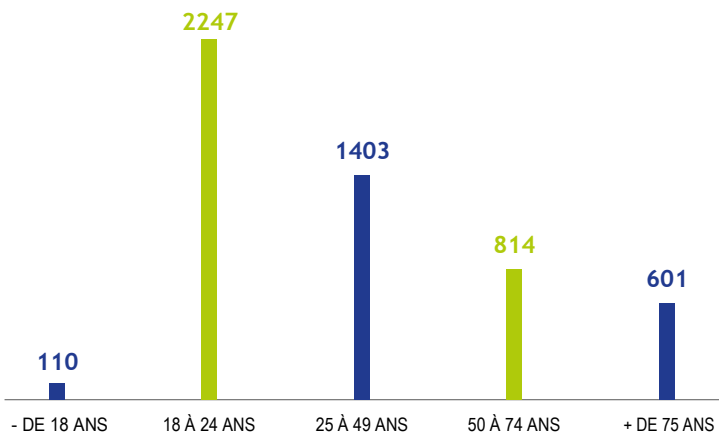
22,55 %

DE NOS LOCATAIRES BÉNÉFICIER DE MINIMA SOCIAUX

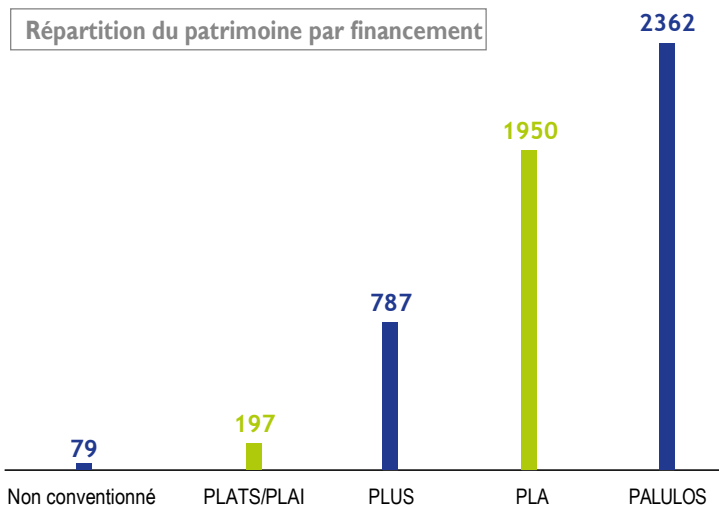


# LA RÉPARTITION DE NOTRE PATRIMOINE

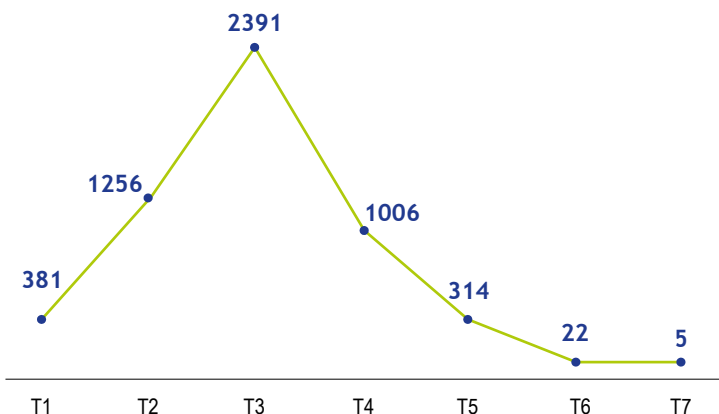
Année de construction de notre patrimoine



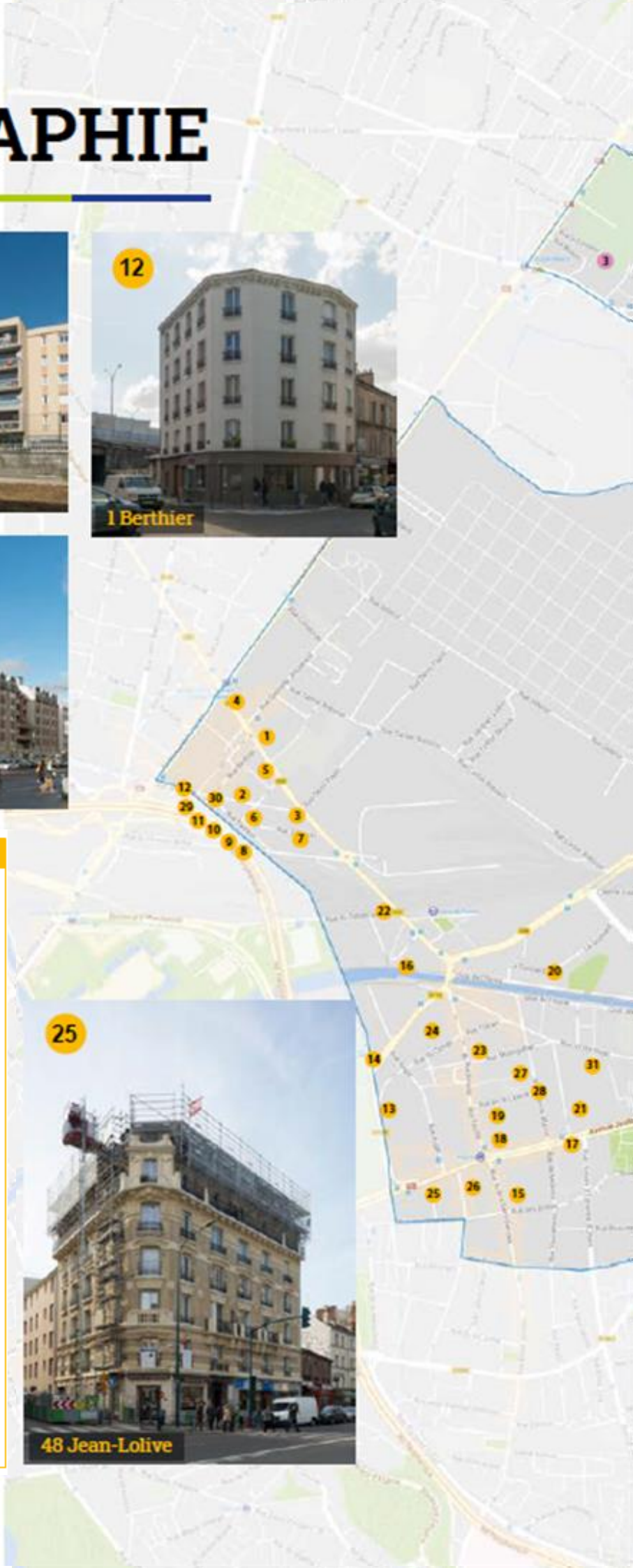
Répartition du patrimoine par financement



Répartition par typologie de logements



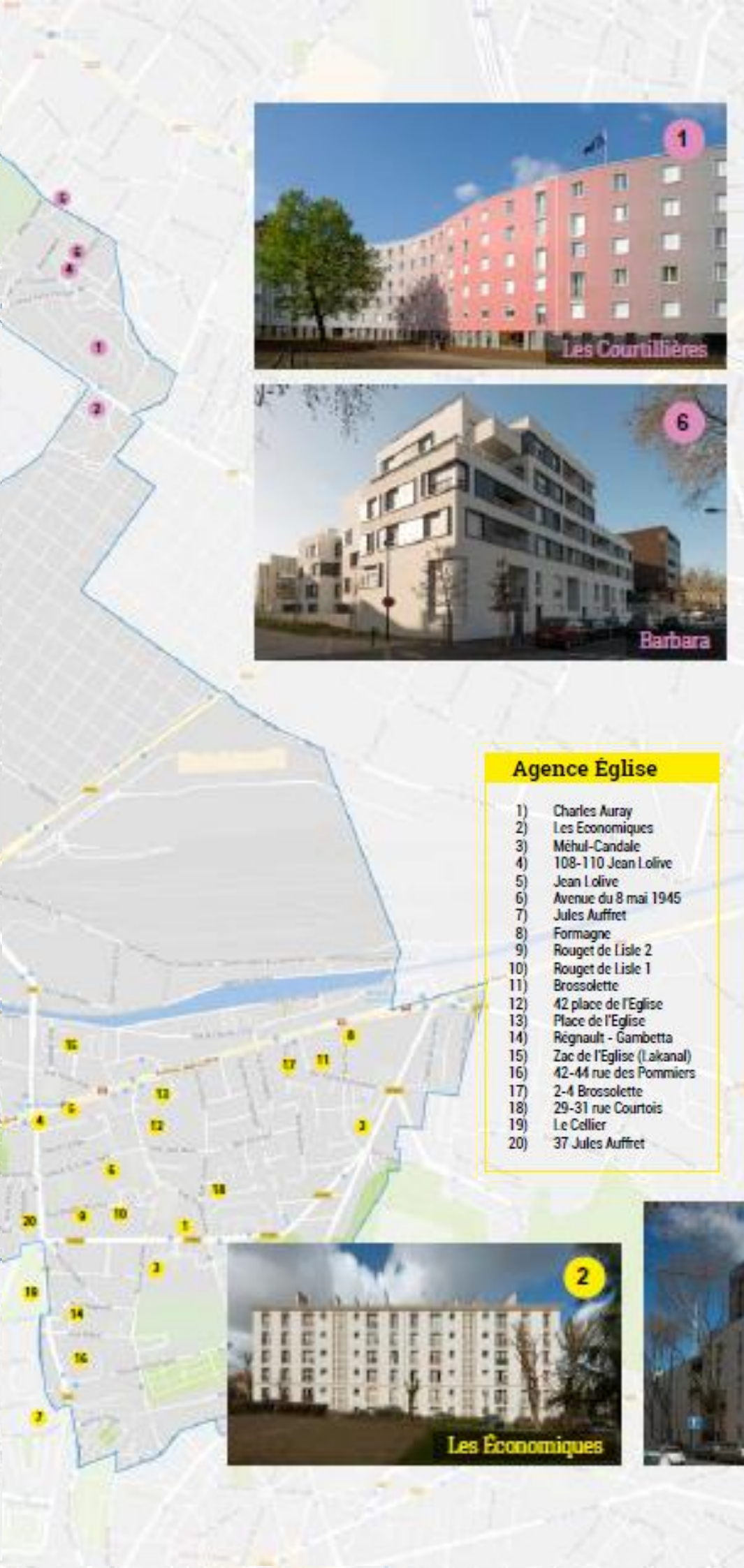
# CARTOGRAPHIE



## Agence Hoche

- 1) Edouard Vaillant I et II tranche
- 2) Magenta (Zac chocolaterie)
- 3) 40 Magenta
- 4) 70 E. Vaillant
- 5) Lapérouse
- 6) 1-3 Davoust
- 7) 19 rue Davoust
- 8) 7 Pasteur
- 9) 11 Pasteur
- 10) 23 Pasteur
- 11) 27 Pasteur
- 12) 1 Berthier
- 13) Ilot 27 I - II tranche
- 14) Ilot 27 IV tranche
- 15) Ilot 51
- 16) 7-9 Edouard Vaillant
- 17) 81 Jean Lolive
- 18) Zac Hoche I tranche
- 19) Zac Hoche II tranche
- 20) Zac de l'Ouroq
- 21) Cornet-Lolive (Motobecane)
- 22) 3 rue du Débarcadère
- 23) 34 rue Hoche
- 24) 49 rue Hoche
- 25) 48 Jean Lolive
- 26) 58 Jean Lolive
- 27) Montgolfier
- 28) Foyer Lamborot
- 29) 29 Pasteur (terrain en cours d'acquisition)
- 30) 20-24 Pasteur (terrain nu-opération programmée)
- 31) 46-48 rue Victor Hugo (Logements en copropriété)





### Agence Courtillières

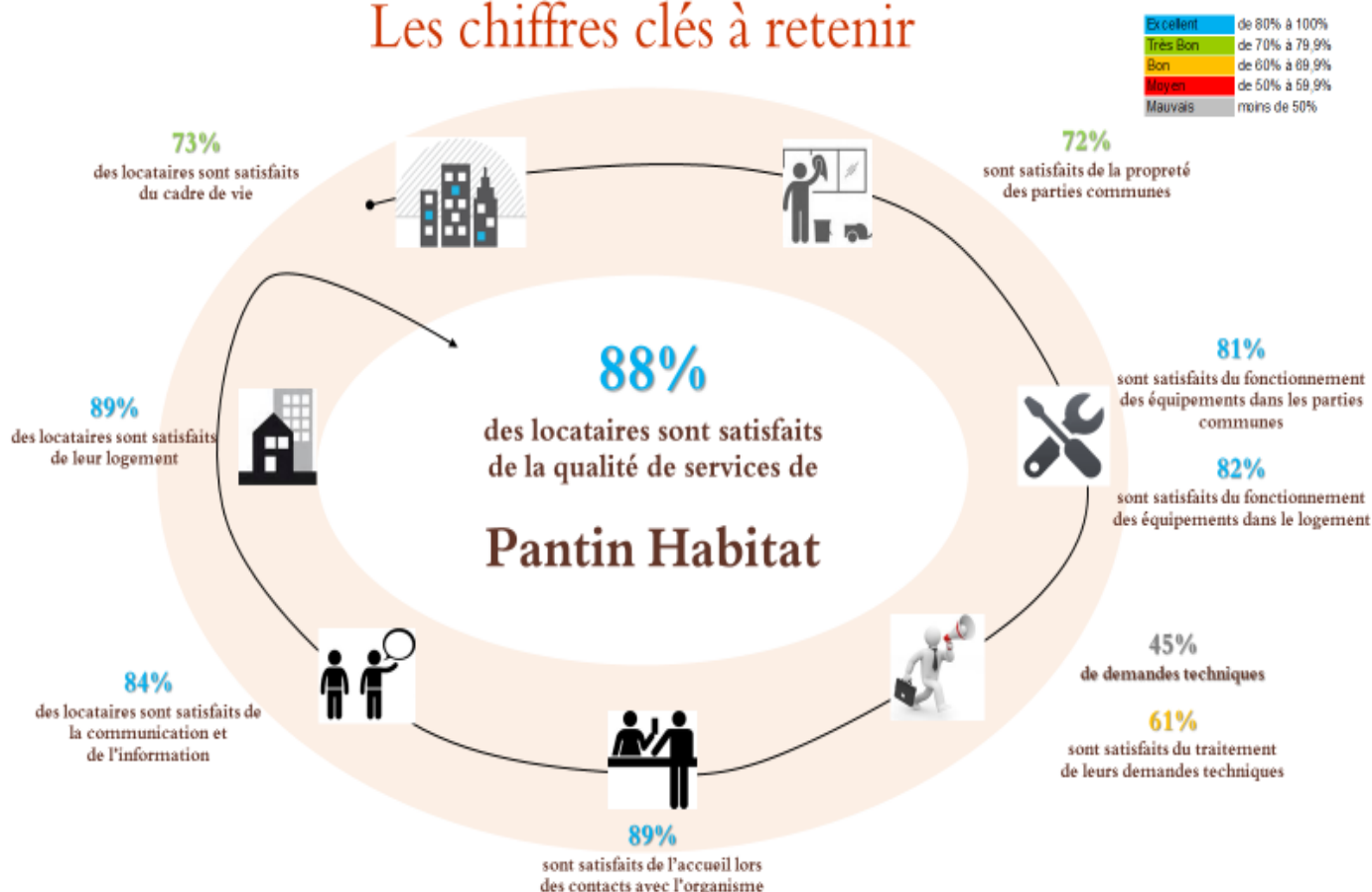
- 1) Parc des Courtillières
- 2) Fonds d'Eaubonne
- 3) Pont de Pierre
- 4) Ténine
- 5) Edouard Renard
- 6) Barbara

### Agence Église

- 1) Charles Auray
- 2) Les Économiques
- 3) Méhul-Candale
- 4) 108-110 Jean Lolive
- 5) Jean Lolive
- 6) Avenue du 8 mai 1945
- 7) Jules Auffret
- 8) Formagne
- 9) Rouget de Lisle 2
- 10) Rouget de Lisle 1
- 11) Brosolette
- 12) 42 place de l'Église
- 13) Place de l'Église
- 14) Régnault - Gambetta
- 15) Zac de l'Église (Lakanal)
- 16) 42-44 rue des Pommiers
- 17) 2-4 Brosolette
- 18) 29-31 rue Courtois
- 19) Le Cellier
- 20) 37 Jules Auffret



## Les chiffres clés à retenir



## Les faits marquants

**2015** Mise en ligne du site internet  
Projet d'entreprise

**2016** Inauguration du Serpentin  
Pantin Habitat fête ses 85 ans  
Nouveau PSP

**2017** Passage en comptabilité commerciale  
Fin du protocole CGLLS

**2018** Changement de collectivité de rattachement

**2019** Changement de logiciel métier  
Label 20ème siècle pour le serpent et  
Pantin Centre

# PATRIMOINE

*Depuis 2014, Pantin Habitat a investi plus de 40 millions d'euros dans les diverses opérations de construction, réhabilitation et remplacements de composants. Deux projets de rénovation urbaine (Courtilières et 4 Chemins) ont été menés à leur terme. Pantin Habitat s'est engagé dans deux nouveaux projets de rénovation urbaine (NPNRU), celui des 4 Chemins et Sept arpents/Stalingrad.*

## Plan Stratégique de Patrimoine

Pantin Habitat a réalisé son Plan Stratégique de Patrimoine pour le premier trimestre 2016. Le PSP, outil stratégique majeur, permet à l'office d'évaluer et diagnostiquer son patrimoine immobilier, de mesurer l'attractivité de chaque résidence mais aussi de déterminer et de planifier les opérations indispensables à mettre œuvre sur la période 2016-2025 afin d'assurer sa pérennité et son développement.

## Développement de l'offre de logements

Pantin Habitat a construit ou réhabilité 207 logements.

- Réhabilitation du Serpentin (5<sup>ème</sup> phase) 100 logements sur un total de 513 pour l'ensemble du Serpentin
- Construction neuve de la résidence Barbara (42 logements)
- Opération mixte 27/29 Pasteur (16 logements)
- Réhabilitation du 48 Lolive (19 logements)
- Réhabilitation du 81 Lolive (18 logements)
- Réhabilitation du 70 Edouard Vaillant (12 logements)

## Renouvellement Urbain

Pantin Habitat est engagé dans deux programmes de rénovation urbaine aux Courtilières et 4 chemins.

Le PRU des Courtilières s'est achevé en 2015 avec la réhabilitation exemplaire du Serpentin dont les travaux se sont achevés à l'été 2015.

Les opérations du PRU des 4 Chemins se sont achevées en 2019 avec la construction de 9 logements au 29 Pasteur.

L'opération Magenta/Pasteur a pris du retard en raison de difficultés liées à la maîtrise foncière et est reportée sur le PRU 2. Ce dernier intègre également la Démolition-construction du 40 Magenta et la réhabilitation des 12 logements du 70 Edouard Vaillant.

## Amélioration du patrimoine ancien

Pantin Habitat est propriétaire d'un certain nombre d'immeubles anciens non conventionnés pour lesquels une réhabilitation lourde s'imposait.

Deux immeubles ont entièrement été rénovés et conventionnés en PLUS/PLAI, il s'agit du 37 J. Auffret et du 1 Berthier sous la précédente mandature. Il restait 5 immeubles (48 Lolive, 81 Lolive, 70 Vaillant, 27 Pasteur et le 58 Lolive).

Toutes ces réhabilitations ont été engagées et terminées ou en voie de l'être.



*81 Lolive (livraison 2020)*



*48 Lolive (livraison 2017)*

Dans le cadre de PNRU 2, deux opérations sont inscrites dans le protocole de préconfiguration :

- Réhabilitation du 70 Edouard Vaillant
- Démolition - reconstruction du 40 Magenta



*Façade du 70 E. Vaillant (livraison 2020)*

## Remplacement de composants

Le Plan Stratégique de Patrimoine prévoyait de traiter les immeubles dans leur globalité en intervenant sur tous les aspects du bâtiment à savoir les façades, l'étanchéité des toitures-terrasses, les menuiseries extérieures, les espaces résidentiels et le contrôle d'accès. Durant la période 2015-2020, 994 logements ont fait l'objet d'une rénovation.

- Rénovation de l'Ilot 27 4<sup>ème</sup> tranche (122 logements)
- Rénovation de Quai de l'Ourcq (185 logements)
- Rénovation du 108/132 avenue Jean Lolive (200 logements)
- Rénovation de Candale/Méhul (137 logements)
- Rénovation thermique de Charles Auray (136 logements)
- Rénovation thermique de Danton/Jules Auffret (52 logements)
- Rénovation thermique de l'Ilot 51 (102 logements)
- Ravalement 3 Brossolette/180 Lolive (60 logements)
- Raccordement du 120/132 à la chaufferie du 108 Lolive



132 Lolive (livraison 2019)

Pantin Habitat a poursuivi sa politique énergétique avec l'objectif d'éradiquer les bâtiments énergivores (étiquettes énergétiques E, F et G).

Afin de réduire l'empreinte écologique des bâtiments et de maîtriser les charges locatives, Pantin habitat mène une politique énergétique globale en utilisant simultanément différents leviers :

- L'Isolation thermique,
- La ventilation des immeubles,
- Remplacement de l'éclairage classique par des ampoules LED
- Réfection du calorifugeage et flocage des planchers bas

En réhabilitant tout son parc ancien, Pantin Habitat a réduit de 80 % son patrimoine le plus énergivore.

### **Montant des investissements de 2015 à 2019 en K€**

2015	2016	2017	2018	2019
1 331	2 512	5 772	3 760	5 745

### **Adapter nos locaux à l'accessibilité PMR**

La réglementation nous impose d'adapter l'ensemble de nos locaux d'activités recevant du public (siège de l'office, agences de proximités, LCR et locaux commerciaux).

Un plan pluriannuel de travaux de mise en conformité a été réalisé en 2015 et mis en œuvre de 2016 à 2019.

# PROXIMITÉ

*La Direction de la Proximité regroupe l'ensemble des agences décentralisées, la Régie ouvrière ainsi que le service sinistre.*

*Elle garantit le service rendu aux locataires au travers de la gestion des réclamations de l'entretien du patrimoine et du suivi des travaux dans les parties communes et dans les logements suite à état des lieux.*

## Une gestion des réclamations plus efficace

Dans le but d'améliorer la réactivité des agences de proximité et perfectionner le service rendu aux locataires, il a été décidé en 2015 d'équiper les 35 loges des gardiens d'immeubles d'un dispositif informatisé de traitement des réclamations. Le déploiement de ce projet a commencé en novembre 2015 avec l'informatisation de 9 loges. L'objectif étant que la totalité des loges des gardiens d'immeubles de l'Office soient équipées informatiquement avant la fin de l'année 2016.

Ce nouveau procédé vise à valoriser et moderniser le métier de gardien d'immeubles au sein de notre Office mais également à créer un véritable lien entre le terrain et le siège en apportant une visibilité quasi instantanée sur les réclamations faites par les locataires.

## Entretien du patrimoine

Afin d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires, Pantin Habitat poursuit ses efforts sur l'entretien de son patrimoine. L'enquête de satisfaction réalisée en novembre 2015 a mis en évidence deux points à améliorer : la propreté des parties communes et le cadre de vie.

Ainsi l'office a élaboré un plan d'action qui consistait :

- À développer le contrôle interne et les prestations des entreprises.
- Professionnaliser les métiers de proximité en mettant un place un plan de formation pluriannuel.

## Sécurité des bâtiments et des équipements

Remplacement des chaudières individuelles sur la moitié du patrimoine concerné de 2018 à 2020.

Mise en place en 2018 d'un nouveau dispositif de télésurveillance des ascenseurs

En 2017, Pantin Habitat a engagé une démarche d'analyse et d'audit de son parc immobilier en vue d'identifier les risques d'incendie et en diminuer l'impact, tant sur nos résidents que sur notre patrimoine.

L'office a contracté un marché avec un prestataire spécialisé dans les risques d'incendie, afin de nous conseiller et accompagner nos services dans l'approche de cette problématique et la mise en œuvre des actions nécessaires notamment pour garantir une conformité de nos équipements de sécurité incendie.



## Assurer une meilleure tranquillité résidentielle

Pantin Habitat a réalisé, dans le cadre de son PSP, des investissements de nature à améliorer la tranquillité de ses immeubles notamment avec la mise en place de la vidéo surveillance et la généralisation du contrôle d'accès.

D'importants investissements ont été engagés pour résidentialiser de nombreux immeubles (Quai de l'Ourcq, 42 place de l'Eglise, Ilot 27, Charles Auray, 108/132 Lolive) et pour développer la vidéoprotection de parkings et halls d'immeubles.

L'office a poursuivi son engagement dans le dispositif de médiation mise en place par la Ville de Pantin et a renforcé son partenariat avec les polices nationales et municipales dans le cadre du contrat local de sécurité et prévention de la délinquance (CLSPD).

## Médiation

La médiation est assurée par la Direction de la proximité. Elle s'inscrit dans une démarche d'accompagnement pour un règlement amiable des conflits auxquels les locataires peuvent être confrontés.

Devant la recrudescence des conflits, il serait judicieux de créer un service dédié.

## Concertation locative

La concertation locative fait partie intégrante du fonctionnement des organismes Hlm. Les représentants des locataires, partenaires du bien vivre dans les résidences sont présents au Conseil d'Administration et sont consultés sur de nombreuses thématiques liées à la gestion et au développement du parc Hlm au sein des conseils de concertation locative (CCL).

Pantin Habitat réunit régulièrement le Conseil de Concertation locative (en moyenne 3 réunions par an)

Le Plan de concertation locative :

- définit les modalités pratiques destinées à formaliser les relations locatives locales,
- organise le conseil de concertation locative dont il prévoit la composition,
- définit les moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires

Il devra être renégocié courant 2020.

## Le lien social dans nos quartiers

Pantin Habitat a engagé depuis plusieurs années différents événements en partenariat avec les locataires, les salariés ou divers partenaires institutionnels :

- Partenariat service civique avec Unis-cités
- Jardins partagés
- Festival Regards neuf 9-3 (regroupant divers bailleurs de Seine-Saint-Denis sous l'égide de l'Aorif)
- Concours de dessins d'enfants de locataires
- Concours de décoration de Noël des loges des gardiens

# GESTION LOCATIVE

*La Gestion locative regroupe principalement les activités liées à l'attribution des logements, le contentieux, l'action sociale ainsi que les opérations de quittancement des loyers et charges.*

## Les attributions

Pantin Habitat a une politique d'attribution afin de préserver une mixité sociale au sein de ses résidences tout en favorisant la mobilité résidentielle de ses locataires.

Pour mener à bien cette mission, il gère en interne, le contingent propre de l'office.

Entre 2015 et 2019, la Commission d'attribution des logements s'est réunie à 65 reprises pour attribuer 1244 logements (23,14 % du parc) représentant 3 085 habitants.

Pantin Habitat a attribué 280 logements à des candidats labellisés Dalo et 77 accords collectifs.

## Nombre d'attributions par année

2015	2016	2017	2018	2019
247	263	245	271	218

Partenariat avec une association (un toit pour elle) pour le relogement de femmes victimes de violence conjugale.

## Action sociale

Chaque année une quinzaine de locataires en moyenne sont expulsés de leur logement. Pantin Habitat a renforcé l'accompagnement social des locataires en difficultés afin de prévenir des risques d'expulsion.

Une nouvelle organisation a été mise en place en 2015, par la création de deux binômes Chargé de Recouvrement / Conseillère Sociale, couvrant la totalité du patrimoine et dont la principale mission est de favoriser le maintien dans les lieux par le traitement des dettes naissantes.

Le partenariat avec les institutionnels a également été développé : CCAS, service social de la Ville de Pantin, CNAV et diverses associations.

L'office est adhérent au Fonds de solidarité pour le logement (FSL). Il accorde des aides financières telles que des cautions, prêts, garanties et subventions aux locataires entrants ou à ceux qui sont déjà dans les lieux en vue de les aider à s'y maintenir.

Pantin Habitat porte une attention particulière à nos locataires âgés et ou en situation de handicap.

Actuellement, la part des locataires âgés de plus de 75 ans représente 6,5%.

Ce chiffre augmente régulièrement obligeant Pantin Habitat à adapter ses services afin de favoriser le maintien des personnes âgées dans leur logement.

Pantin Habitat favorise les échanges permettant ainsi à nos séniors de disposer de logements, avec ascenseur ou à bas niveau, et d'adapter la typologie à leur composition familiale.

Cet effort concerne également nos locataires à mobilité réduite dont l'adaptation du logement s'avère quelques fois nécessaire.

L'office a mis en place une procédure de transformation de baignoire en douche avec une éventuelle prise en charge financière pouvant aller jusqu'à 50% selon le taux d'incapacité.

Les locataires concernés bénéficient d'un accompagnement de nos conseillères sociale afin d'obtenir des subventions pour financer partiellement ces travaux.

## Contentieux et Impayés

Le Service Contentieux a pour mission le recouvrement des loyers impayés des locataires présents, l'accompagnement et l'aide au maintien dans les lieux des locataires en difficultés.

Pour cela, Pantin Habitat est doté d'une équipe renforcée dans la prévention des impayés et des expulsions locatives.

Face aux difficultés financières des locataires, l'office a choisi une politique privilégiant la négociation et le dialogue pour répondre aux situations les plus difficiles.

L'objectif est de détecter la nature des problèmes auxquels les locataires sont confrontés, les rencontrer puis mettre en œuvre des dispositifs personnalisés pour les aider à apurer leur dette.

Les procédures d'expulsion sont engagées lorsqu'il y a absence de dialogue ou lorsque ce dernier n'a pas été concluant.

### Taux d'impayés en %

2015	2016	2017	2018	2019
1,94	1,49	1,80	1,72	1,61

### Nombre d'expulsions réalisées

2015	2016	2017	2018	2019
11	25	19	25	8

Pantin Habitat et la Ville de Pantin ont contracté en 2017, un protocole de veille et d'engagement sur la prévention des expulsions.

Une volonté partenariale qui se traduit et s'exprime à travers :

- la sensibilisation des acteurs concernés,
- un engagement réciproque dans la prévention des expulsions,
- une nécessité d'identifier et promouvoir les dispositifs et leviers existants pour lutter contre les dettes de loyer et contribuer au maintien dans les lieux

# FINANCES

*Pantin Habitat a connu une nette amélioration de sa situation financière durant la période écoulée.*

*Soumis à sept années de protocole avec la CGLLS de 2010 à 2016 inclus, l'office a mis en place un Plan Stratégique ambitieux pour construire et rénover son patrimoine.*

*Toutefois, depuis 2018, les mesures gouvernementales relatives à l'instauration de la RLS, l'augmentation de la cotisation CGLLS et la revalorisation du taux de TVA à 10 % ont considérablement réduit nos marges de manœuvre. Le PSP a d'ailleurs fait l'objet d'une réactualisation à la baisse (- 11 %).*

CALCUL DE LA CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT	2015	2016	2017	2018	2019
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>4 359 940,13</b>	<b>11 850 203,53</b>	<b>8 388 413,96</b>	<b>699 978,90</b>	<b>364 720,89</b>
+ Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions (c/68)	9 869 879,08	6 650 692,73	11 483 873,13	9 836 881,04	10 499 439,32
- Reprises sur amortissements, aux dépréciations et provisions (c/78)	-2 258 487,36	-1 346 844,91	-479 067,58	-430 566,25	-858 995,54
+ Valeurs comptables des éléments d'actifs cédés, démolis, remplacés (c/675)	252 848,75	63 766,89	300 548,91	1 593 086,13	575 854,53
- Produits des cessions d'éléments d'actifs (c/775)	-873 631,08	-446 327,94	-624 682,10	-821 391,69	-116 852,32
- Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice (c/777)	-1 845 136,81	-1 913 331,21	-7 097 083,52	-2 087 820,07	-1 837 048,27
<b>CAPACITE D'AUTOFINANCEMENT (PCG.) (2)</b>	<b>9 505 412,71</b>	<b>14 858 159,09</b>	<b>11 972 002,80</b>	<b>8 790 168,06</b>	<b>8 627 118,61</b>
- Remboursements emprunts locatifs (Etat du passif code 2.21 "financements définitifs") (3)	-8 814 042,22	-6 893 169,71	-7 792 567,63	-7 027 195,00	-6 240 173,19
+ ou - Variations intérêts compensateurs ou différés (c/16883) (1)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
- Dotations aux amortissements des charges intérêts compensateurs à répartir (c/6863)	-949 431,92	-546 988,62	-636 717,06	-549 448,74	-448 966,15
<b>AUTOFINANCEMENT NET HLM</b>	<b>-258 061,43</b>	<b>7 418 000,76</b>	<b>3 542 718,11</b>	<b>1 213 524,32</b>	<b>1 937 979,27</b>

L'autofinancement net HLM passe de - 0,96 % en 2015 à 6,85 % ce qui démontre une situation financière en amélioration malgré une baisse constante du Résultat comptable dont la principale raison est la baisse de nos recettes d'exploitation depuis 2018.

## Ratio d'autofinancement net HLM

	2015	2016	2017	2018	2019	Moyenne des ratios des 5 derniers exercices
a) Autofinancement net HLM (tableau CAF - Annexe XIII) (1)	(258 061,43)	7 418 000,76	3 542 718,11	1 213 524,64	1 937 979,27	
b) Total des produits financiers (comptes 76)	47 767,34	78 386,86	61 234,60	97 300,03	114 988,95	
c) Total des produits d'activité (comptes 70)	36 254 210,64	36 951 822,55	37 147 342,65	36 051 097,83	35 933 972,60	
d) Charges récupérées (comptes 703)	8 157 185,15	8 425 188,20	8 514 915,69	8 167 333,56	7 775 309,35	
e) (b+c-d) : Dénominateur du ration d'auto-financement net HLM	28 144 792,83	28 605 021,21	28 693 661,56	27 981 064,30	28 273 652,20	
a/e : Ratio d'auto-financement net HLM (en%)	-0,92%	25,93%	12,35%	4,34%	6,85%	9,71%

## Evolution des annuités d'emprunts en % des loyers

2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
41,63%	40,23%	41,65%	38,91%	37,78%	34,50%	31,53%

## Evolution de la Trésorerie en K€

2015	2016	2017	2018	2019
7 030	8 879	12 151	23 849	16 019

La finalisation des projets ANRU, dans le respect du protocole CGLLS et la relance de l'activité de construction vont modifier les besoins de trésorerie dans des proportions importantes avec le risque d'un décalage entre les dépenses et les recettes dans les différents projets.

Pour faire face à des besoins de trésorerie accrus, Pantin Habitat a mis en place, dès 2015, un plan global pluriannuel de trésorerie et des plans de trésorerie pour chacune des opérations ANRU.

### **Des hausses de loyers modérées**

Politique de hausse des loyers mesurée avec une augmentation cumulée de 5,21 % sur la période soit un niveau équivalent à l'inflation.

## Evolution des loyers

2015	2016	2017	2018	2019	2020
1,29 %	0,88 %	0,26 %	0 %	1,25 %	1,53 %

### **Des charges récupérables maîtrisées**

Les charges récupérables représentent un poste budgétaire de plus en plus lourd pour nos locataires. Pantin Habitat souhaite limiter l'impact de ce coût sur la quittance de loyer tout en conservant un niveau élevé de la qualité du service rendu.

Un observatoire des charges a été créé et permet de suivre sur plusieurs années l'évolution des charges locatives de nos résidences. Cette étude offre un comparatif des niveaux de charges selon différents types de bâtiments et d'équipements. Elle sert également à adapter le provisionnement mensuel.

En 2019, Pantin Habitat a remplacé l'ensemble des compteurs d'eau de son patrimoine. Les consommations d'eau sont désormais facturées aux locataires chaque mois sur la base de relevés réels. Ce dispositif permet d'éviter la régularisation annuelle source de litiges.

### **Le passage en comptabilité commerciale**

Pantin Habitat a décidé de passer en « comptabilité commerciale » dès le 1<sup>er</sup> Janvier 2017 alors que la loi nous l'imposait au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Cet important changement pour notre office, a permis de faire disparaître la lourdeur administrative générée par la comptabilité publique pour pouvoir dégager du temps, améliorer le contrôle interne et optimiser la gestion.

Il a facilité également la réactivité et le suivi personnalisé des locataires débiteurs quant à la gestion de leurs impayés, ce qui était devenu compliqué avec le Trésor Public.

# RESSOURCES HUMAINES

Depuis le 27 avril 2018, la branche des OPH dispose d'une convention collective nationale du personnel des offices publics de l'habitat - IDCC 3220.

## Effectif total

Au 31 décembre 2019, les équipes de Pantin Habitat comptent 117 salariés dont 42% de femmes et 58% d'hommes. Le personnel féminin est toutefois largement majoritaire dans l'encadrement (64%). L'ancienneté moyenne est de 11 ans, ce qui démontre une certaine fidélité de nos salariés.

Les fonctionnaires représentent 32% de l'effectif total.

## Effectif total par année

2015	2016	2017	2018	2018
127	126	126	124	117

## Turn-over en %

2015	2016	2017	2018	2019
20,50	19	13,10	12,10	13,25

## Masse salariale en K€

2015	2016	2017	2018	2019
3 874	4 031	4 097	4 127	4 146

## La formation

La formation professionnelle est une priorité car chaque salarié a droit d'être formé. Il s'agit d'une obligation légale à laquelle l'employeur ne peut se soustraire.

La formation est encadrée depuis 2015 par le Compte Professionnel de Formation (CPF). Le budget formation est en constante augmentation.

## Dépenses de formation en K€

2015	2016	2017	2018	2019
22	85	97	112	131

## Adapter notre organisation aux nouveaux enjeux et améliorer le management des collaborateurs

Pantin Habitat a connu ces dernières années un turn-over important au sein de son équipe d'encadrement. Afin de rendre notre organisation plus lisible et plus efficace, un nouvel organigramme a été instauré en avril 2016.

Parallèlement, il a été envisagé de perfectionner les cadres en poste dans le domaine du management afin de les responsabiliser dans leur mission principale. C'est pour cette raison qu'un plan de formation pluriannuel, axé sur le management, a été élaboré dans le but de renforcer la cohésion au sein des équipes et de promouvoir notre culture d'entreprise.

## Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences

La Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) est une gestion anticipative et préventive des ressources humaines, en fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise.

Cette démarche pluriannuelle a démarré en 2019; elle permettra à terme de contenir la masse salariale, valoriser nos ressources humaines en interne, détecter les potentiels et promouvoir la promotion interne.

## Les instances représentatives du Personnel

Les ordonnances du 22 septembre 2017 ont créé une nouvelle instance du Personnel, le Comité Social et Economique (CSE).

Les élections professionnelles se sont tenues le 6 décembre 2018 et ont permis d'élire pour 4 ans 6 membres titulaires et 5 membres suppléants dans les catégories socio-professionnelles Ouvriers/Employés et Cadres/Agents de maîtrise.

Le CSE se réunit en moyenne 11 fois par an.

## Dialogue social

Le climat social est serein, ce qui permet des avancées intéressantes pour le personnel notamment dans le cadre de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO).

Depuis 5 ans, plus de 17 accords ont été négociés avec les délégués syndicaux.

### Liste des accords d'entreprise :

- Accords d'entreprise relatif à la négociation annuelle obligatoire 2015 à 2020,
- Accord d'entreprise relatif aux gardiens et employés d'immeubles,
- Accord d'entreprise relatif au télétravail
- Accord d'entreprise portant sur l'intéressement,
- Accord d'entreprise relatif au forfait jour annuel
- Accord d'entreprise relatif aux astreintes
- Accord d'entreprise relatif à l'épargne salariale
- Accord d'entreprise relatif à l'aménagement du temps de travail

# ZOOM SUR LA COMMUNICATION



## EN NOVEMBRE 2015 ET APRÈS PLUSIEURS MOIS DE DÉVELOPPEMENT, PANTIN HABITAT LANCE SON NOUVEAU SITE INTERNET.

Ce site a été pensé pour nos locataires, mais aussi pour nos partenaires et éventuels demandeurs de logements. Il permettra de faire connaître notre organisme. On y trouve des informations sur notre patrimoine, nos agences de proximité, mais aussi sur les démarches à entreprendre et toute l'actualité de l'Office. En 2016, notre site internet a eu 11 000 visiteurs pour 42 000 pages vues et une durée moyenne de 5min30 sur le site.

## DES GARDIENS DÉSORMAIS CONNECTÉS !

Une petite révolution a eu lieu en 2016 pour le personnel de gardiennage avec l'informatisation de la totalité des loges de Pantin Habitat. Cette initiative vise plusieurs objectifs : valoriser le métier de gardien d'immeubles, créer une interaction entre les loges, les agences de proximité, la régie et le siège et réduire la durée de gestion des réclamations des locataires. En amont et tout au long du déploiement du projet, la Direction des Systèmes d'Information et notre prestataire d'infogérance Proxival ont été à l'écoute des utilisateurs en favorisant les échanges et en mettant en place un important plan de formation pour que l'ensemble des gardiens puissent utiliser ce nouvel outil dans des conditions optimales.



## LE JOURNAL « HABITER PANTIN »

a été publié 2 à 3 fois par an. En publiant ce journal, nous souhaitons présenter les chantiers en cours ou terminés, valoriser les initiatives sur notre patrimoine qui favorisent le mieux vivre ensemble et accompagner les locataires dans leurs démarches administratives.



# Les valeurs de PANTIN HABITAT

## *Proximité*

Être au plus près de nos locataires grâce à nos agences de proximité et le travail quotidien de l'ensemble du personnel de terrain.

## *Qualité*

Mettre en place une véritable démarche qualité pour rendre notre office plus performant et compétitif dans le domaine du logement social.

## *Réactivité*

Améliorer le traitement des demandes de nos locataires en perfectionnant nos procédures internes et en développant les nouvelles technologies au sein de notre office.

## *Respect*

Exiger de chaque salarié le respect des règles en vigueur au sein de Pantin Habitat et encourager le respect mutuel entre salariés quel que soit le lien hiérarchique, envers les locataires et les différents partenaires.

## *Solidarité*

Encourager l'entraide et l'esprit d'équipe dans un climat social apaisé.







6 avenue du 8 mai 1945  
93697 PANTIN CEDEX

[www.pantinhabitat.fr](http://www.pantinhabitat.fr)