

## BONNE ANNÉE 2024



P2 > L'ACTUALITÉ  
Le site de Pantin Habitat  
fera peau neuve



P4 > DOSSIER  
Les résultats de l'enquête  
de satisfaction



P6 > LA BALADE  
Les opérations  
qui ont marqué 2023



P8 > PORTRAITS  
Hommage  
à Gérard SAVAT

# 2 L'actualité



Françoise KERN  
Présidente

## ÉDITO

Mesdames, Messieurs, chers locataires,

Cette année nous célébrons le premier anniversaire de notre coopérative. Comme vous le savez, 2023 restera une année historique pour notre office. 92 ans après sa création en 1931, Pantin Habitat a échappé au funeste destin que la loi dite « ELAN » a réservé aux organismes de moins de 12 000 logements. L'année 2023 a été marquée par un contexte inflationniste sans précédent sur les énergies notamment.

Malgré la hausse des APL (+3,5% le 1<sup>er</sup> octobre dernier) et le bouclier tarifaire instauré depuis novembre 2021 pour réduire la facture énergétique, vous êtes de plus en plus nombreux à subir de plein fouet la hausse des prix.

La régularisation des charges n'a pas été favorable pour les locataires des résidences en chauffage collectif. Le bouclier tarifaire promis par le gouvernement n'a représenté au final que 27 % de la facture de gaz alors que cette dernière a progressé de 300 %.

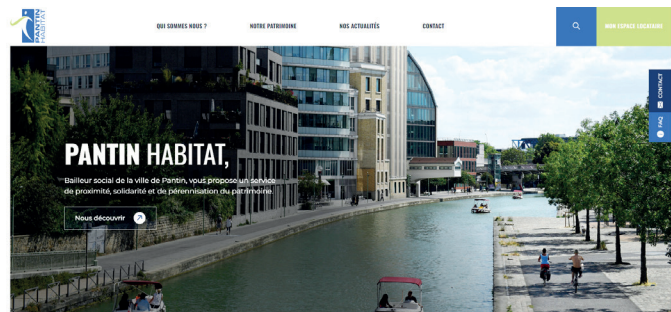
Le projet de Géothermie porté par les villes de Pantin, les Lilas et le Pré-Saint-Gervais permettra de raccorder l'ensemble de nos résidences dotées d'un chauffage collectif pour 2025. Cela réduira la facture des locataires de 25% à 30% si les prix du Gaz restent aussi élevés, sans compter le bienfait pour l'environnement.

Vous trouverez également dans ce numéro, les principaux résultats de l'enquête de satisfaction menée par l'AORIF. Vous êtes un échantillon de plus de 600 locataires à avoir répondu avec un taux de satisfaction de 78 %, soit le meilleur taux de l'ensemble des bailleurs du département. Nous vous remercions pour ces encouragements et je peux vous assurer que les collaborateurs mettent tout en œuvre pour améliorer continuellement le service rendu aux locataires.

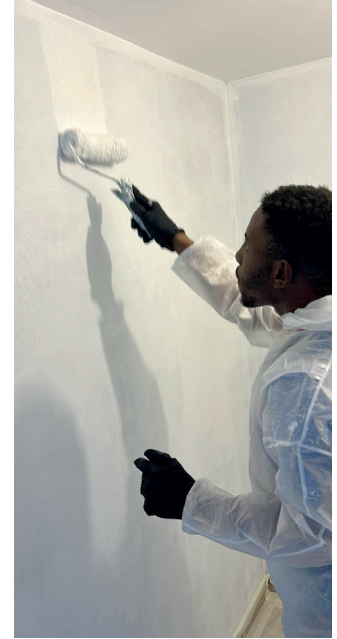
Au nom du Conseil d'Administration et de l'ensemble du Personnel de Pantin Habitat, je présente mes meilleurs vœux à tous les locataires à l'occasion de cette nouvelle année.

## LE SITE DE PANTIN HABITAT FERA PEAU NEUVE

En service depuis 2015, notre site internet demeure la vitrine de notre entreprise et de ses engagements. Pour toujours mieux répondre à vos besoins et aux évolutions actuelles, notre site va bénéficier d'une refonte complète. Vous pourrez y découvrir prochainement de nouvelles rubriques et pages, conçues pour être au plus proche de vous. Explorez par exemple, notre toute nouvelle page FAQ, qui saura vous accompagner dans toutes les questions relatives à votre logement.



## CHANTIER D'INSERTION PROFESSIONNELLE : LES JEUNES DONNENT DES COUPS DE PINCEAUX



En janvier, l'association « Licentia Poetica » a été sélectionnée par Pantin Habitat pour piloter un projet de chantier d'insertion d'un local pour une remise à neuf dans le quartier des Courtillières. L'initiative vise à offrir à ces jeunes âgés de 21 à 28 ans, une première

expérience professionnelle en les familiarisant avec différents métiers du secteur du bâtiment. Cette démarche a pour objectif de réengager les jeunes sur le marché de l'emploi tout en les incitant à contribuer activement à l'amélioration de leur quartier.

Ce projet s'inscrit dans les actions de Développement Social Urbain (DSU) de Pantin Habitat, qui s'engage activement à contribuer à la qualité de vie de ses résidents.

## Concours de décoration des loges des gardiens pour les fêtes de fin d'année

**1<sup>er</sup> prix : M. et Mme MENU**



La magie de Noël rayonnait dans les loges des gardiens lors des fêtes de fin d'année. Chaque gardien a participé avec enthousiasme au concours de

**2<sup>e</sup> prix : M. BROUSSE**



décoration, déployant créativité, originalité et esprit festif. Les résultats de cette compétition ont été dévoilés lors de la Cérémonie des Vœux 2024. Félicitations

**3<sup>e</sup> prix : M. LERICHE et Mme LERICHE**



aux quatre gardiens distingués pour leur talent et leur engagement exceptionnels dans cette initiative festive !

## Les résultats de l'enquête de satisfaction

Votre satisfaction est notre priorité



En 2023, Pantin Habitat avec l'AORIF, l'Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France a lancé une enquête de satisfaction auprès de plus de 600 locataires dans le but d'améliorer la qualité du service rendu et de mieux répondre aux besoins de ses résidents. Cette enquête couvre plusieurs aspects de la vie quotidienne des locataires, tels que le logement, la résidence, le quartier et les interactions avec les équipes de Pantin Habitat.

Nous remercions les locataires qui ont pris le temps de répondre à cette enquête.

Les résultats de l'enquête de satisfaction de 2023 révèlent une satisfaction globale de 78%, une nouvelle qui réjouit profondément l'équipe. Ces résultats positifs motivent nos équipes à persévérer dans leurs missions afin d'offrir aux locataires une qualité de service optimale.

Il reste toutefois des marges de progression, notamment sur la propreté des parties communes ou le traitement des réclamations des locataires.

Pantin Habitat met en place un plan d'action pour améliorer ces thématiques.

## La régularisation de charges 2022

Les charges locatives représentent les dépenses récupérables associées à la location d'un logement, telles que l'eau, l'électricité des parties communes et l'entretien. Elles s'ajoutent au loyer mensuel et sont payées sous forme de provisions chaque mois. Ces provisions sont une avance, mais si elles ne couvrent pas entièrement les coûts réels, une régularisation est effectuée dans l'année qui suit pour ajuster ces paiements.

Ces dépenses sont réparties entre tous les locataires en fonction de la surface habitable de chaque logement, déterminant ainsi ce que vous devez payer. Les logements vacants sont pris en charge par le bailleur.

### Pourquoi vos charges sont-elles plus élevées ?

La raison pour laquelle vos charges sont plus élevées s'explique par l'augmentation des coûts de l'énergie. Les ajustements annuels des charges locatives sont malheureusement plus importants cette année par rapport aux années précédentes. Même avec le bouclier tarifaire instauré par le gouvernement, il ne parvient pas à couvrir l'intégralité

des dépenses de chauffage. La hausse continue du prix du gaz a également un impact significatif sur vos factures.

### Pourquoi vous avez dorénavant un montant de 50€ supplémentaires à payer par mois ?

Vous avez désormais un montant supplémentaire de 50 € à payer par mois, en raison de la mise en place d'une initiative par Pantin Habitat visant à accompagner les locataires concernés. Dans le cadre de cette démarche, un plan d'apurement a été mis en place pour l'ensemble des locataires concernés. Ce plan implique un paiement additionnel de 50 € par mois.

### Jusqu'à quand le montant supplémentaire de 50 € sera-t-il appliqué à votre loyer ?

Le montant additionnel de 50 € sur votre loyer demeurera en vigueur jusqu'à ce que le solde de régularisation de vos charges soit intégralement réglé. La durée nécessaire pour le remboursement dépend donc du solde de votre régularisation et votre situation personnelle.

## SLS / OPS : De quoi s'agit-il ?

**La loi oblige les bailleurs sociaux à recenser les ressources et la situation familiale des locataires HLM, afin de s'assurer notamment de la bonne cohérence entre les logements et leurs occupants.**

Pour cela, deux enquêtes sont réalisées :

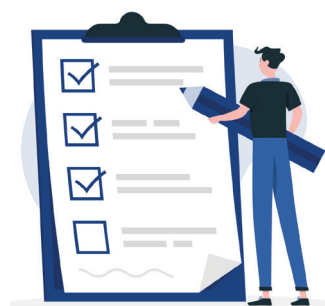
**Tous les ans :** l'enquête SLS « Supplément de Loyer de Solidarité » qui concerne les ménages dont les revenus dépassent d'au moins 20 %, les plafonds de ressources HLM. Les locataires doivent, dans ce cas, payer un supplément de loyer.

Plusieurs cas d'exonération du surloyer sont à noter : logements situés en quartier prioritaire de la politique de la Ville (QPV), logements situés dans un rayon de 300 m d'un QPV.

**Tous les deux ans :** l'enquête OPS « Occupation du Parc Social » qui permet à l'État de disposer d'informations statistiques (composition familiale, ressources, moyenne d'âge...) afin d'alimenter un rapport national sur le logement HLM et son évolution.

Cette année, nous avons réalisé les deux enquêtes. Nous invitons ceux qui n'ont pas encore répondu à remettre les éléments le plus rapidement possible afin d'éviter l'application d'un surloyer au taux maximum.

### Enquête SLS / OPS



# 6 La balade

## Les opérations qui ont marqué l'année 2023

EN 2023, D'IMPORTANTES TRAVAUX ONT ÉTÉ ENTREPRIS, ENJOINTANT DES AMÉLIORATIONS THERMIQUES, L'ISOLATION DES FAÇADES OU ENCORE L'AMÉNAGEMENT D'ESPACES EXTÉRIEURS. CES ACTIONS ILLUSTRONT L'ENGAGEMENT CONTINU DE PANTIN HABITAT À RELEVÉ LES DÉFIS LIÉS À LA PRÉSERVATION DE SON PATRIMOINE IMMOBILIER ET DE L'ENVIRONNEMENT QUI L'ENTOURE, AINSI QUE DE GARANTIR UN HABITAT CONFORTABLE ET DURABLE POUR TOUS.



### Une rénovation énergétique et esthétique pour la résidence Motobécane

Construit entre 1992 et 1995, cet ensemble se compose de plusieurs bâtiments totalisant 229 logements sur le long de l'avenue Jean Lolive et de la rue Etienne et Marie Louise Cornet.

En 2021, un projet de réhabilitation a été lancé, permettant d'améliorer l'efficacité énergétique de ces bâtiments, assurant ainsi une meilleure isolation thermique. Cette initiative, à long terme permettra aux locataires de réduire leurs coûts énergétiques.

Les architectes ont également fait preuve de créativité en optant pour des façades en inox et des couleurs vives rappelant les Motobécane, un hommage subtil à l'histoire de ces bâtiments qui étaient autrefois une usine de motos.

La transformation de ces lieux a aussi touché les espaces extérieurs : « *L'optimisation des espaces extérieurs revêtait d'une grande importance, car ils contribuent à créer des espaces de vie communautaire au sein de ce complexe résidentiel à l'empreinte industrielle marquée. Au centre de cet ensemble, des espaces plus verdoyants et naturels auront pour vocation de servir de lieux de rencontre, de partage, et de convivialité pour les résidents* » explique **Andrea MAVER**, l'architecte du projet

### Façade intérieure



### Architectes du projet



# Nos projets pour 2024 : l'aménagement urbain du quartier des Quatre Chemins.

POUR L'ANNÉE 2024, DEUX OPÉRATIONS DE CONSTRUCTION NEUVES VONT ÊTRE LANCÉES AU SEIN DES QUATRE CHEMINS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE RENOUVELLEMENT URBAIN (NPNRU).

## Magenta Pasteur : nouvelle construction écoresponsable

### Façade sur rue



Magenta Pasteur est une construction neuve qui contribuera à aménager l'espace urbain du quartier. Composée de 21 logements sociaux et d'une crèche de 154 m<sup>2</sup>, cette opération propose une diversité de typologies, allant du T1 au T5.

Une attention particulière est accordée à l'aménagement extérieur prévu au cœur de l'îlot, comprenant la plantation d'arbres. Les futurs habitants auront un accès à ces espaces, conçu pour améliorer leur cadre de vie et favoriser la biodiversité.

La durabilité est aussi un aspect important dans ce projet, avec l'installation de panneaux photo-

### Espace extérieur



voltaïques sur les toitures terrasses, assurant une production partielle d'eau chaude sanitaire pour le bâtiment Magenta. Les matériaux de construction, principalement la pierre et le bois, sont choisis pour leur contribution à l'éco-responsabilité.

Cette nouvelle construction répond aux enjeux thermiques et bénéficiera d'un label la reconnaissant comme un bâtiment biosourcé.

Pour Pantin Habitat, Magenta Pasteur s'inscrit dans une démarche en faveur de construction neuve plus responsable dans le renouvellement urbain.

## 40 rue Magenta : un bâtiment bas carbone

Opération de construction neuve, le 40 rue Magenta comprenant 8 logements sociaux et un local commercial. Cette opération permet à Pantin Habitat de renfoncer ses engagements pour relever les défis environnementaux. Pour sa construction, la priorité est donnée à l'utilisation de béton teinté bas carbone, qui permettra de limiter son empreinte écologique.

Pour assurer un confort climatique optimal et contrer l'effet d'îlot de chaleur, une attention particulière

est accordée au traitement et à la rétention des eaux pluviales. Cette approche se matérialise par la végétalisation de la toiture et la création de zones vertes dans la cour. Un système ingénieux est prévu pour gérer les eaux pluviales, les conduisant de la toiture jusqu'à leur infiltration dans les espaces végétalisés.

Le projet vise à obtenir la certification NF HABITAT HQE et à être reconnu en tant que bâtiment biosourcé.

### Façade sur rue



## Responsable du Pôle Social, le métier de passion de Catherine Garreau

**DEPUIS SEPTEMBRE 2023, CATHERINE GARREAU INCARNE AVEC PASSION LE RÔLE DE RESPONSABLE DU PÔLE SOCIAL AU SEIN DE PANTIN HABITAT, AVEC UNE EXPÉRIENCE DE PLUS DE 36 ANS DANS LE DOMAINE SOCIAL. AU QUOTIDIEN, ELLE ACCOMPAGNE LES LOCATAIRES AVEC ENTHOUSIASME.**

Rejoindre Pantin Habitat a été, pour M<sup>me</sup> Garreau, un retour au cœur de son métier, une volonté de retrouver le contact direct avec les personnes et de se plonger dans l'univers du logement social.

Son métier, aussi polyvalent que ses missions, trouve son essence dans le contact humain. Pour elle, chaque rencontre débute par un sourire. « *L'accueil constitue le point fondamental de chaque entretien car il influence son déroulement. Quand quelqu'un se sent bien accueilli, les discussions deviennent plus simples* » explique-t-elle. L'écoute, insiste-t-elle, est aussi indispensable à la pratique de son métier. Cela lui permet de bien comprendre chaque situation afin de chercher à apporter la solution la plus juste et adaptée à celle-ci.

Afin de tisser des liens de confiance durables avec les locataires, elle mise sur le temps, l'authenticité et l'humour. Elle est convaincue que la qualité de son travail repose sur une approche sincère qui permet d'aider véritablement les locataires.

Elle intervient sur diverses problématiques, notamment les **difficultés de paiement de loyer, la prévention contre l'expulsion locative, les violences conjugales ou intrafamiliales, le surendettement, les situations de handicap, les problèmes de voisinage, et tout ce qui peut contribuer au bien-être au sein du logement.**

En collaboration avec des partenaires tels que la Ville de Pantin, la CAF, les associations, les maisons de quartier, etc., elle explique que son métier nécessite de savoir travailler en réseau. « *Toute seule, je n'ai pas toujours toutes les réponses. C'est pourquoi, il est important d'échanger avec d'autres acteurs qui pourront m'aider à accompagner correctement les locataires ou à les orienter* ». explique-t-elle

Mme Garreau encourage tous les locataires en difficulté à la contacter. Elle affirme que : « *La vie n'est pas toujours linéaire, nous pouvons tous rencontrer des difficultés un jour, mais le plus important est de savoir demander de l'aide, car un petit coup de pouce peut parfois faire toute la différence dans une période difficile* ».

### Si vous rencontrez des difficultés,

n'hésitez pas à la contacter par mail pour vos demandes de rendez-vous :

**[c.garreau@pantinhabitat.fr](mailto:c.garreau@pantinhabitat.fr)**

**ou en contactant l'accueil du siège au 01 48 44 76 35**

**M<sup>me</sup> Garreau reçoit uniquement sur rendez-vous au siège de Pantin Habitat et à l'agence des Courtillères**

## Hommage



## Hommage à Gérard SAVAT

C'est avec une immense tristesse que nous avons appris le décès de Gérard Savat. En sa qualité de Vice-Président de Pantin Habitat de 1989 à 2014, il a œuvré pour développer le logement social à Pantin et améliorer le quotidien de nos locataires.

Il fut adjoint au Maire à l'urbanisme et également 1er adjoint au Maire de Pantin. Il a reçu le titre d'adjoint au maire honoraire, le 13 décembre 2023.

**Nous présentons nos condoléances à sa famille et à ses proches.**