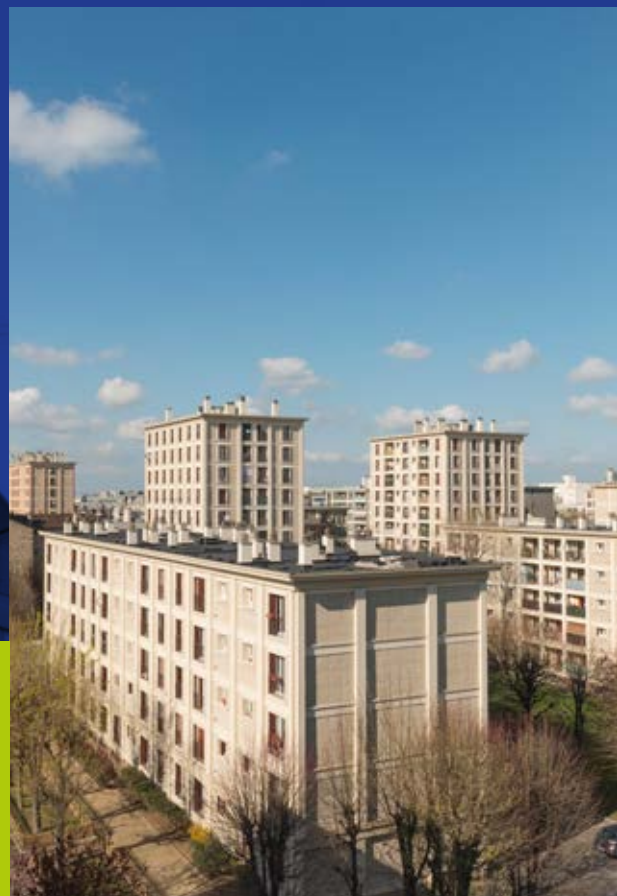


PANTIN HABITAT

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2016





SOMMAIRE

- 4** GOUVERNANCE
- 5** ORGANIGRAMME
DIRECTIONNEL
- 6** HISTORIQUE
- 8** CHIFFRES CLÉS
- 10** LES OCCUPANTS
- 11** LA RÉPARTITION
DE NOTRE PATRIMOINE
- 12** CARTOGRAPHIE
- 14** PROJET D'ENTREPRISE
 - 16** PÉRENNISER NOTRE PATRIMOINE
 - 20** LA SATISFACTION DU LOCATAIRE,
UN ENJEU MAJEUR
 - 22** ENQUÊTE DE SATISFACTION
 - 24** L'ENJEU SOCIAL
 - 26** PERFORMANCE
Ressources humaines & communication
 - 28** PERFORMANCE
Finances



ÉDITO

En 2016, Pantin Habitat a célébré les 85 ans de sa création par décret présidentiel de 1931. 85 ans qui ont permis à Pantin Habitat de devenir le premier bailleur social de la Ville. 2016 marque également la fin du protocole avec la Caisse de Garantie du Logement Social, qui a encadré notre activité depuis 2010. L'office a bénéficié ainsi d'une aide non négligeable de la CGLLS et de la Ville de Pantin pour mener à leur terme les projets de renouvellement urbain.

Pantin Habitat doit continuer de se moderniser, se développer et répondre aux enjeux des années à venir. Pour réussir cet objectif, l'Office sous l'impulsion du Conseil d'Administration doit mettre en œuvre les actions majeures issues des trois documents de prospective stratégique dont il dispose.

Le projet d'entreprise élaboré en 2015 et validé par le Conseil du 5 avril 2016 couvre la période 2016-2021. Il doit mener notre office vers plus de performance, de rigueur et de professionnalisme autour de 4 axes stratégiques : Pérenniser notre patrimoine, la Satisfaction du locataire, l'Enjeu social et la Performance.

Le plan stratégique de patrimoine 2016-2025 est un outil de prospective. Il a été élaboré au cours du second semestre 2015 et finalisé au 2^{ème} trimestre 2016.

Il permet à Pantin Habitat d'avoir une véritable stratégie patrimoniale sur la maintenance de son parc et la production de logements neufs notamment ainsi que sur les moyens financiers mis en œuvre.

La Convention d'Utilité Sociale devait se terminer fin 2016. Elle fut prolongée d'un an suite au retard dans la publication de la loi Egalité et Citoyenneté. Il s'agit d'un document contractuel fixant des objectifs sur les principaux champs d'activités de l'office tels que le développement de l'offre, les investissements sur le patrimoine existant, la politique sociale, la qualité de service rendu aux locataires.

Le résultat comptable témoigne d'une gestion maîtrisée tant des charges de fonctionnement que de la dette et confirme cette année encore la capacité de Pantin Habitat à atteindre ses objectifs en investissement.

Enfin, la réorganisation des services, le site internet, la mise en place progressive de l'informatisation des loges, le changement de régime comptable sont autant d'atouts pour moderniser notre office. Ils participeront à améliorer la vie de nos locataires en étant plus proches de leurs préoccupations.

GOVERNANCE

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 2 membres titulaires et 2 membres suppléants élus parmi les administrateurs. Elle est chargée d'attribuer 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 est 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 et examine...

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Il est présidé par **Madame 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
de la Ville de Pantin

7
personnalités
qualifiées

4
représentants
élus des locataires

3
représentants
d'organismes sociaux-
professionnels

2
représentants des syndicats
les plus représentatifs dans
le département

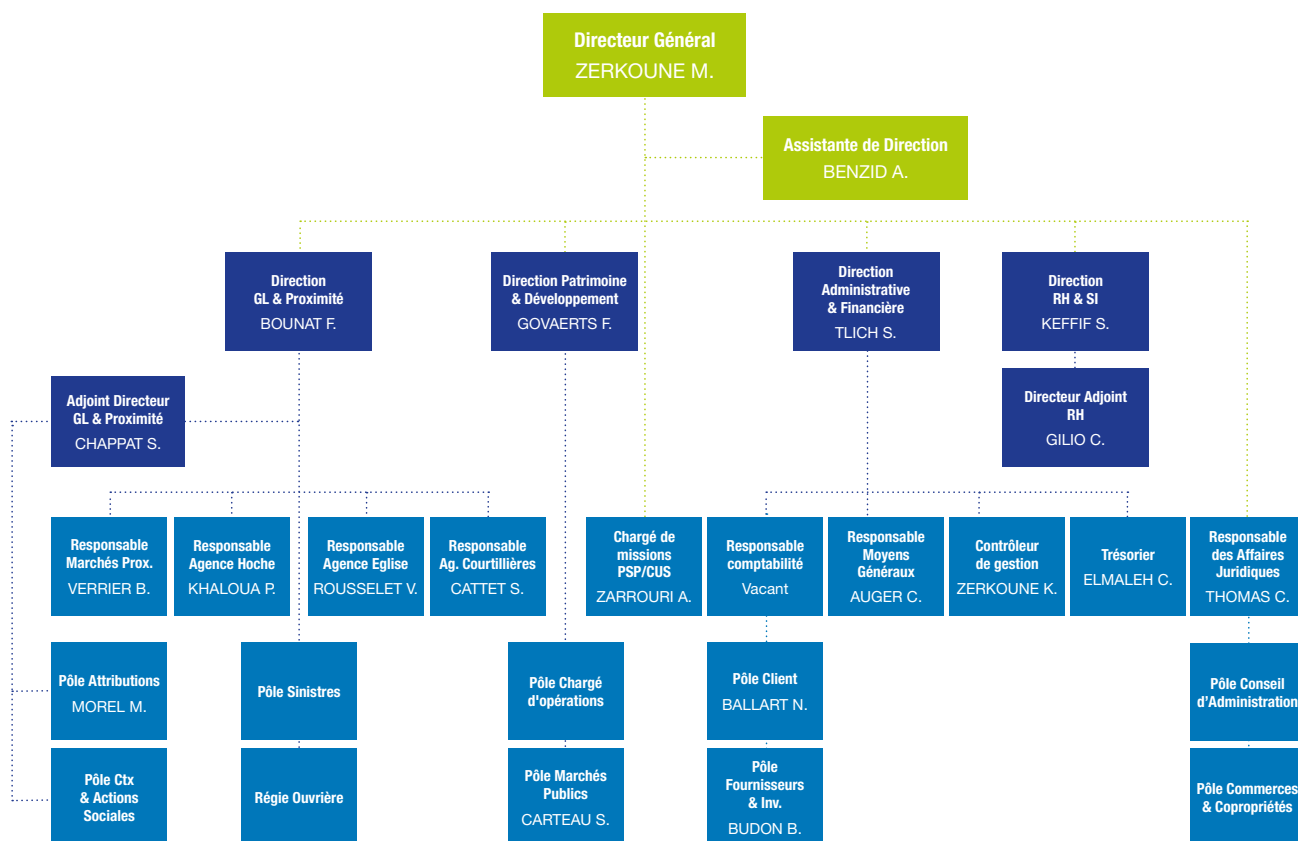
1
représentant des
associations dont
l'objet est l'insertion

Le Directeur Général assiste avec voix consultative aux séances du Conseil



Organigramme

à compter du 1^{er} septembre 2017



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 Courtillères.





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 construits 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.

A partir de 2006, l'Office s'est engagé dans le Projet de Renovation 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.



CHIFFRES CLÉS

263

LOGEMENTS ATTRIBUÉS



65

MARCHÉS ATTRIBUÉS



126

SALARIÉS



3

JOURNAUX PARUS



11 000

VISITES DU
SITE INTERNET



17

COMMISSIONS
D'ATTRIBUTION



48

GARDIENS



5 375

LOGEMENTS



1,41%

TAUX
D'IMPAYÉS



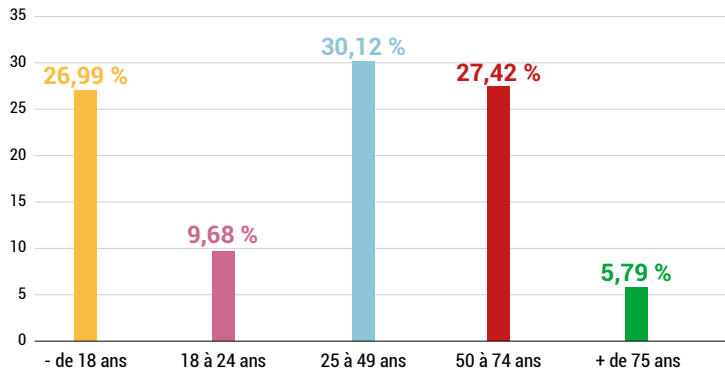
42,20%

DE BÉNÉFICIAIRES
DE L'APL

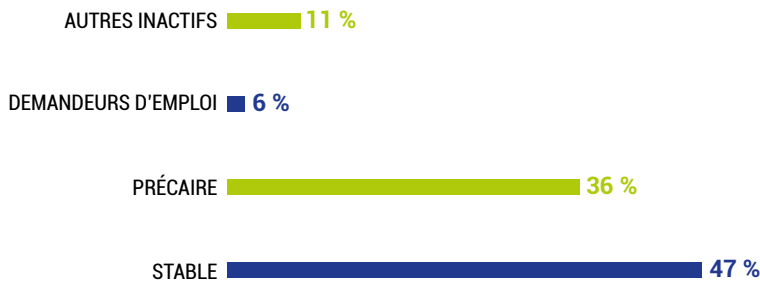


LES OCCUPANTS

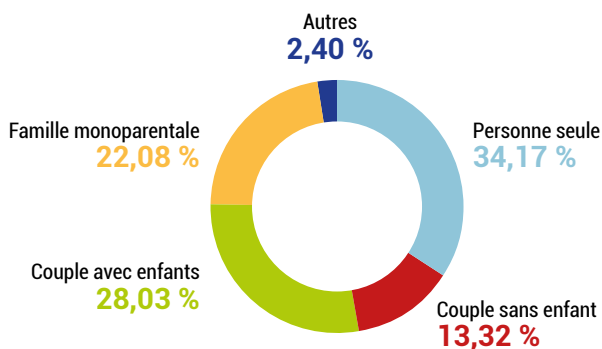
Age des occupants



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

42,20 %

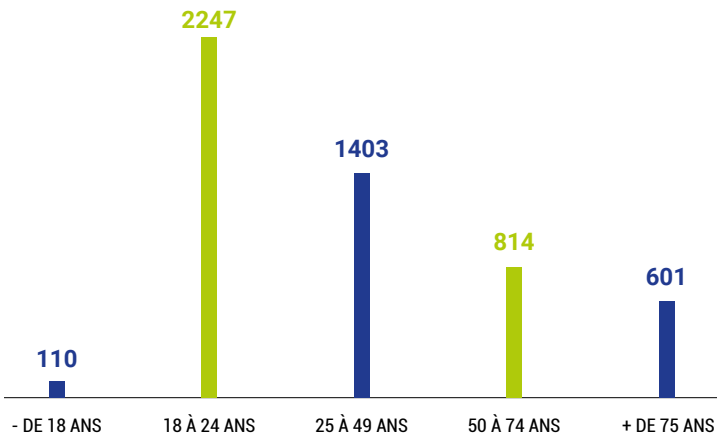
DE NOS LOCATAIRES BÉNÉFICIAIRE DE L'APL

22,55 %

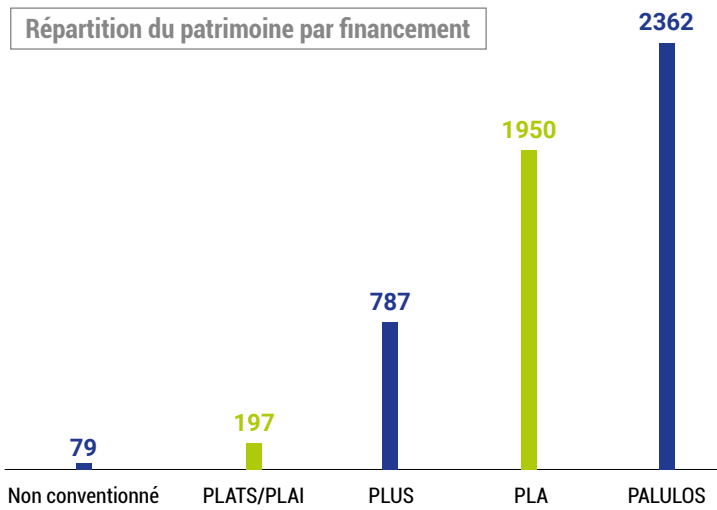
DE NOS LOCATAIRES BÉNÉFICIAIRE DE MINIMA SOCIAUX

LA RÉPARTITION DE NOTRE PATRIMOINE

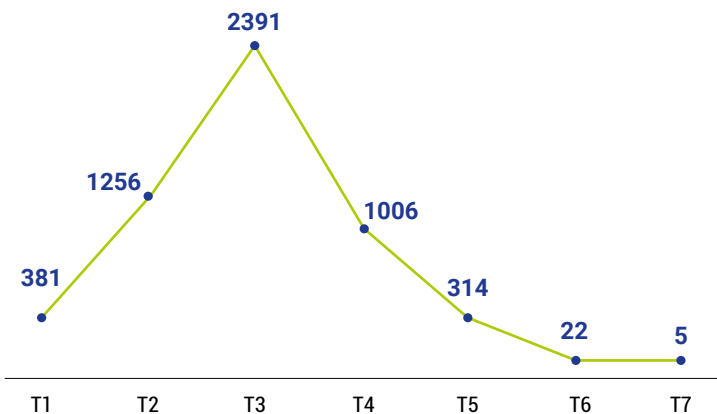
Année de construction de notre patrimoine



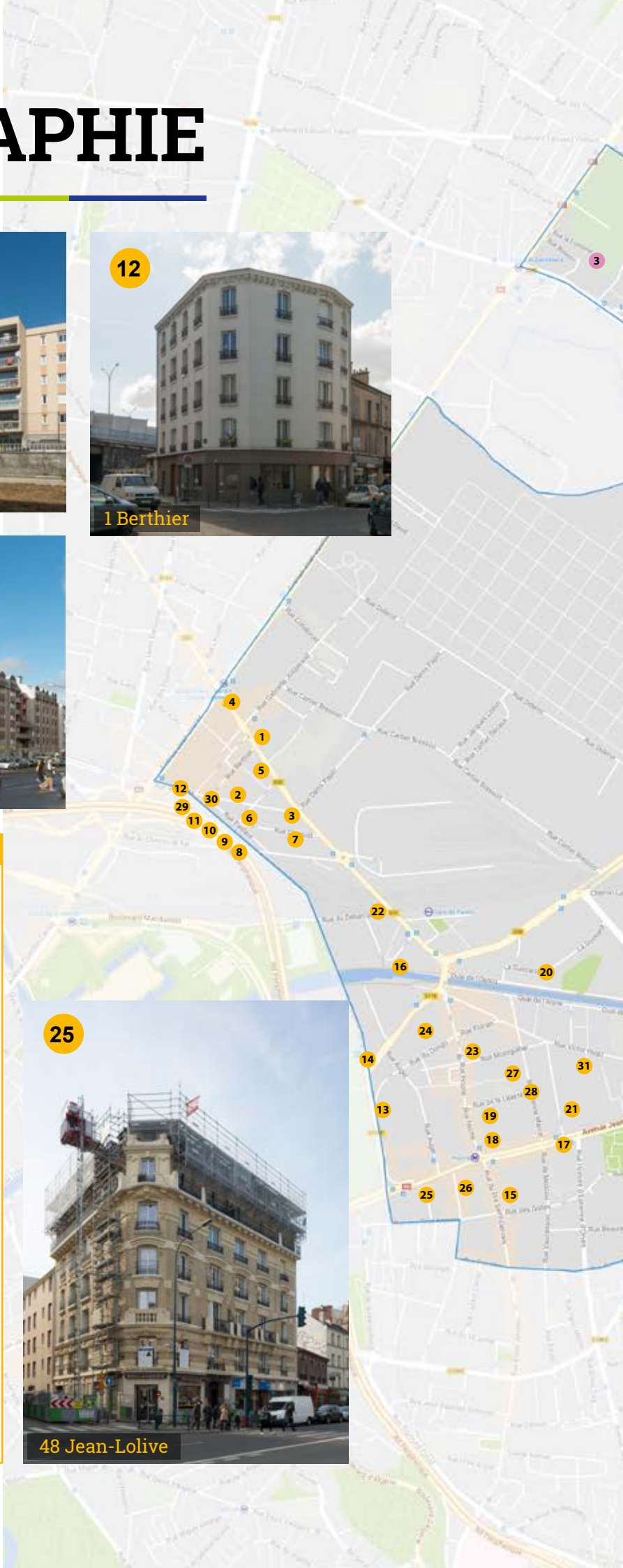
Répartition du patrimoine par financement



Répartition par typologie de logements



CARTOGRAPHIE



Agence Hoche

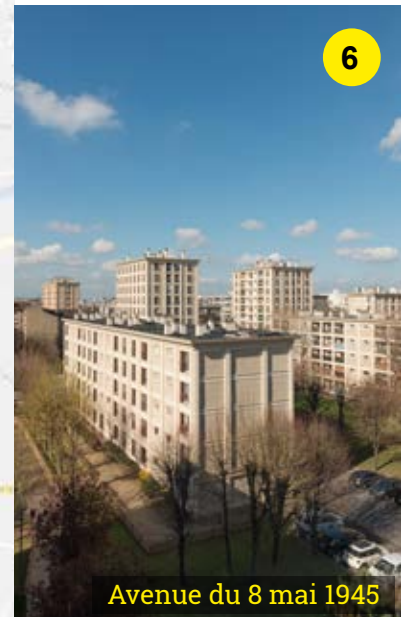
- 1) Edouard Vaillant I et II tranche
- 2) Magenta (Zac chocolaterie)
- 3) 40 Magenta
- 4) 70 E.Vaillant
- 5) Lapérouse
- 6) 1-3 Davoust
- 7) 19 rue Davoust
- 8) 7 Pasteur
- 9) 11 Pasteur
- 10) 23 Pasteur
- 11) 27 Pasteur
- 12) 1 Berthier
- 13) Ilot 27 I - II tranche
- 14) Ilot 27 IV tranche
- 15) Ilot 51
- 16) 7-9 Edouard Vaillant
- 17) 81 Jean Lolive
- 18) Zac Hoche I tranche
- 19) Zac Hoche II tranche
- 20) Zac de l'Ourcq
- 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 Courtilières**
- 1) Parc des Courtilières
 - 2) Fonds d'Eaubonne
 - 3) Pont de Pierre
 - 4) Ténine
 - 5) Edouard Renard
 - 6) Barbara

- Agence Église**
- 1) Charles Auray
 - 2) Les Economiques
 - 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'Eglise
 - 13) Place de l'Eglise
 - 14) Régnault - Gambetta
 - 15) Zac de l'Eglise (Lakanal)
 - 16) 42-44 rue des Pommiers
 - 17) 2-4 Brosolette
 - 18) 29-31 rue Courtois
 - 19) Le Cellier
 - 20) 37 Jules Auffret





PROJET D'ENTREPRISE

DEVANT L'AMPLEUR DES ENJEUX À VENIR,
UN PROJET D'ENTREPRISE A ÉTÉ ÉLABORÉ POUR LA PÉRIODE
2016-2021 AFIN D'AMENER L'OFFICE VERS PLUS DE
PERFORMANCE, DE RIGUEUR, ET DE PROFESSIONNALISME
AUTOUR D'AXES STRATÉGIQUES AMBITIEUX.

IL S'AGIT D'UNE VÉRITABLE FEUILLE DE ROUTE POUR LA
DIRECTION GÉNÉRALE ET L'ENSEMBLE DES ÉQUIPES.

AXE 1 PÉRENNISER NOTRE PATRIMOINE

Élaborer un plan stratégique de patrimoine

EN COURS Développer l'offre de logements

Finaliser nos programmes ANRU

EN COURS Adapter nos locaux à l'accessibilité PMR

AXE 2 LA SATISFACTION DU LOCATAIRE, UN ENJEU MAJEUR

Rendre plus efficace la gestion des réclamations

EN COURS Améliorer l'entretien du patrimoine

EN COURS Assurer une meilleure tranquillité résidentielle

Développer une politique de communication externe

EN COURS Instaurer une véritable politique d'accueil

Maîtriser les charges récupérables

AXE 3 L'ENJEU SOCIAL

EN COURS Élaborer une nouvelle convention d'utilité sociale

Définir une stratégie en matière d'attribution des logements

Renforcer l'accompagnement social de nos locataires en difficulté

EN COURS Prendre en compte le handicap et le vieillissement de nos locataires

AXE 4 LA PERFORMANCE

Consolider la rentabilité de notre exploitation courante

Atteindre un niveau de trésorerie suffisant pour faire face aux projets d'investissement

Réussir le passage en comptabilité commerciale

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

EN COURS Mise en place d'une gestion prévisionnelle des emplois et compétences

EN COURS Informatiser nos missions

PÉRENNISER NOTRE PATRIMOINE

OPÉRATION 48 AVENUE JEAN LOLIVE

COÛT TOTAL DES TRAVAUX :
1 876 541 € TTC

Il s'agit d'un bâtiment remarquable du début du 20^{ème} siècle à l'angle de l'Avenue Jean Lolive et la rue Charles Nodier de logements non conventionnés acquis en 2002 par Pantin Habitat. À l'origine constitué par 24 logements, dont 10 occupés, le programme prévoit d'en réaliser 19, à travers l'élimination des chambres de bonne du 6^{ème} étage. Le conventionnement prévoit 15 PLUS et 4 PLA-i. Les travaux sont indispensables pour répondre aux normes de sécurité et de confort minimales conformément la réglementation. Il a été créé un petit ascenseur pour 2 personnes au centre de la cage escaliers pour faciliter la mobilité des locataires.

Durant les travaux, l'activité des deux commerces au RDC n'a été affectés que partiellement par le passage des nouvelles gaines.

Le ravalement des façades sur rue, l'aménagement des caves et du logement témoin ont été terminés en 2016.



RÉFECTION DU RÉSEAU DE CHAUFFAGE ET EXTENSION CHAUFFERIE

Les travaux réalisés :

- Réfection et extension de la chaufferie gaz du 108/110 av. Jean Lolive
- Création d'un réseau de chaleur à partir du 108/110 pour alimenter le 120 av. Jean Lolive
- Création d'un réseau de chaleur à partir du 120 pour alimenter les 126 et 132 av. Jean Lolive
- Réfection du réseau de la chaufferie gaz situé rue du 8 mai 1945 et alimentant depuis le bâtiment 5 les bâtiments 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10 et l'ensemble [11-13-15-17] soit 8 bâtiments.

La consistance des travaux :

- Démontage et enlèvement des équipements existants,
- Désamiantage si nécessaire,
- Production de chaleur par chaudières gaz à condensation,
- Adaptation du génie civil de la chaufferie pour permettre la mise en place des nouveaux équipements et respecter les règles de ventilation et de coupe-feu,
- Distribution de chaleur par la création de nouveaux réseaux de chaleur.

Livraison : octobre 2016

**COÛT TOTAL DES TRAVAUX :
551 995 € HT**

ÉTANCHÉITÉ

Exécution des travaux de réfection de l'étanchéité et de l'isolation thermique ainsi que l'installation d'équipement de protection contre les chutes de hauteur sur les terrasses de certains groupes d'habitations du patrimoine de Pantin Habitat :

- Avenue du 8 mai 1945
- Rue Auger
- Avenue Jean Lolive
- Rue Charles Auray
- Rue du Pré-Saint-Gervais
- Rue des Grilles

Livraison : avril 2016

**COÛT TOTAL DES TRAVAUX :
485 917 € HT**

DÉMOLITION DU SUPERMARCHÉ SITUÉ AU 42 AVENUE DIVISION LECLERC

Pantin Habitat a démolit un petit bâtiment occupé dernièrement par un supermarché dans le but de libérer le terrain et pouvoir en disposer pour la vente.



CHANGEMENT DE MENUISERIES EXTÉRIEURES

Dans le cadre d'une opération anti-bruit lancé par le Département de Seine Saint-Denis, Pantin Habitat a signé en 2014 une Convention avec Le Conseil Général 93 concernant le changement de fenêtres sur l'avenue Jean Lolive et le remplacement par des fenêtres acoustiques- isolement requis 32 dbA. Cette Convention lui a permis l'octroi d'une subvention de l'Ademe de 271 800€.

En 2016, 2 bâtiments (48 & 81 avenue Jean Lolive) ont vu leurs menuiseries extérieures changer. 19 logements ont été concernés par les travaux du programme anti-bruit pour un coût total de 136 070 €.

Livraison : juin 2016

**COÛT TOTAL DES TRAVAUX :
136 070 € TTC**

PÉRENNISER NOTRE PATRIMOINE

REPRISE STRUCTURELLE D'UNE PARTIE DU PLANCHER HAUT DU SOUS-SOL AU 34 RUE HOCHÉ

Renforts de structure à réaliser pour la mise en sécurité des planchers du sous-sol des locaux situés à gauche du porche d'entrée de l'immeuble au 34 rue Hoché à Pantin.

Les travaux débutés en octobre 2015 ont été livrés en mars 2016

**COÛT TOTAL DES TRAVAUX :
38 592 € HT**

REPRISE EN SOUS ŒUVRE ET EXÉCUTION DE TRAVAUX DESTINÉS À ASSURER UNE MEILLEURE STABILITÉ AU BÂTIMENT SIS 46 AVENUE ANATOLE FRANCE

Travaux nécessaires à l'amélioration de la stabilité du bâtiment situé 46 avenue A France, soit :

- modification du réseau d'évacuation des eaux pluviales et du réseau de drainage,
- réalisation d'injections de résine pour consolidation du sous-sol.

Les travaux ont débuté par les injections de résine début novembre 2016 pour une réception prévue début janvier 2017.

**COÛT TOTAL DES TRAVAUX :
147 759 € HT**

RAVALEMENT ET AMÉLIORATION THERMIQUE AU 43 RUE AUGER ET 18-20 AV. DU GÉNÉRAL LECLERC

Cet ensemble de bâtiments a été construit en 1984 par l'architecte Fabre et Perrotet et rassemble 122 logements répartis en 3 cages d'escalier.

Les travaux débutés en juillet 2016 pour une durée de 12 mois sont :

- Ravalement avec pose d'ITE sur enduit en présence d'Amiante
- Désamiantage partiel des façades
- Réfection des balcons
- Etanchéité des terrasses techniques
- Remplacement des volets roulants
- Remplacement des moteurs et trainasses de la VMC
- Résidentialisation

**MONTANT PRÉVISIONNEL DES TRAVAUX :
1 750 199 € HT**





RAVALEMENT, ÉTANCHÉITÉ REPRISE DES BALCONS AU 17-23 QUAI DE L'OURCQ

La résidence Quai de l'Ourcq construite entre 1989 et 1990 rassemble 185 logements répartis en 7 cages d'escalier. Son architecture est caractérisée par les éléments en béton armé préfabriqué (mignonnettes, balcons).

Des travaux de ravalement, réfection des balcons et étanchéité des terrasses ont débutés le 29 avril 2016.

Un retard a été pris sur la réfection des balcons à cause de problèmes non décelables lors des études, notamment la mauvaise qualité du béton de construction.

**MONTANT PRÉVISIONNEL
DES TRAVAUX :
1 744 835 € HT**

LA SATISFACTION DU LOCATAIRE, UN ENJEU MAJEUR

LA DIRECTION DE LA GESTION LOCATIVE ET PROXIMITÉ REGROUPE L'ENSEMBLE DES SERVICES EN CHARGE DU SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS, GESTION LOCATIVE, ENTRETIEN DU PATRIMOINE.

La gestion de proximité et la satisfaction du locataire restent les objectifs majeurs de notre organisme, contractualisé dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale ainsi que dans notre projet d'entreprise.



Composition de la Direction :

> UN SERVICE SINISTRE

Il a géré cette année **474** dossiers sinistres (dégâts des eaux, incendies, vandalisme...)

> UNE RÉGIE OUVRIÈRE

Elle a géré 1505 interventions de petites manutentions au sein des parties communes et des logements de Pantin Habitat.

> L'AGENCE DE PROXIMITÉ EGLISE

Elle a effectué **781** réclamations et travaux chez les locataires pour un montant de **223 054 €**.

398 réclamations et travaux en Parties Communes pour un montant de **317 580 €**.

113 Etats des Lieux Sortants pour un montant de **428 421 €**

> L'AGENCE DE PROXIMITÉ HOICHE

Elle a effectué **542** réclamations et travaux chez les locataires pour un montant de **168 664 €**.

204 réclamations et travaux en Parties Communes pour un montant de **356 535 €**.

79 Etats des Lieux Sortants pour un montant de **222 182 €**

> L'AGENCE DE PROXIMITÉ COURTILLIÈRES

Elle a effectué **914** réclamations et travaux chez les locataires pour un montant de **46 004 €**.

La priorisation du traitement des réclamations par l'informatisation de la totalité des loges a permis une plus grande réactivité sur le traitement de ces dernières.

449 réclamations et travaux en Parties Communes pour un montant de **181 595 €**.

70 Etats des Lieux Sortants pour un montant de **159 356€**

AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE ET TRAVAUX SÉCURITÉ

Les agences de Proximité ont réalisé de nombreux travaux durant l'année 2016 dans le but d'améliorer le cadre de vie des habitants de certaines résidences.

Des réfections de peintures et des changements de boîtes aux lettres sur la totalité de notre patrimoine ont été entrepris pour un montant de **178 841 €**.

Des travaux de sécurisation de nos parkings ont été effectués pour un montant de **101 961 €**.

Au regard du vieillissement des locataires de notre patrimoine et de la perte de mobilité, des travaux d'aménagement de salle de bain ont été réalisés pour un montant de **12 324 €**.

Une amélioration et une création de vidéo protection dans nos parkings et certains halls du patrimoine ont été réalisées pour un montant de **130 298 €**



Des travaux de conformité handicap ont été effectués en parties communes pour un montant de **5 305 €**.

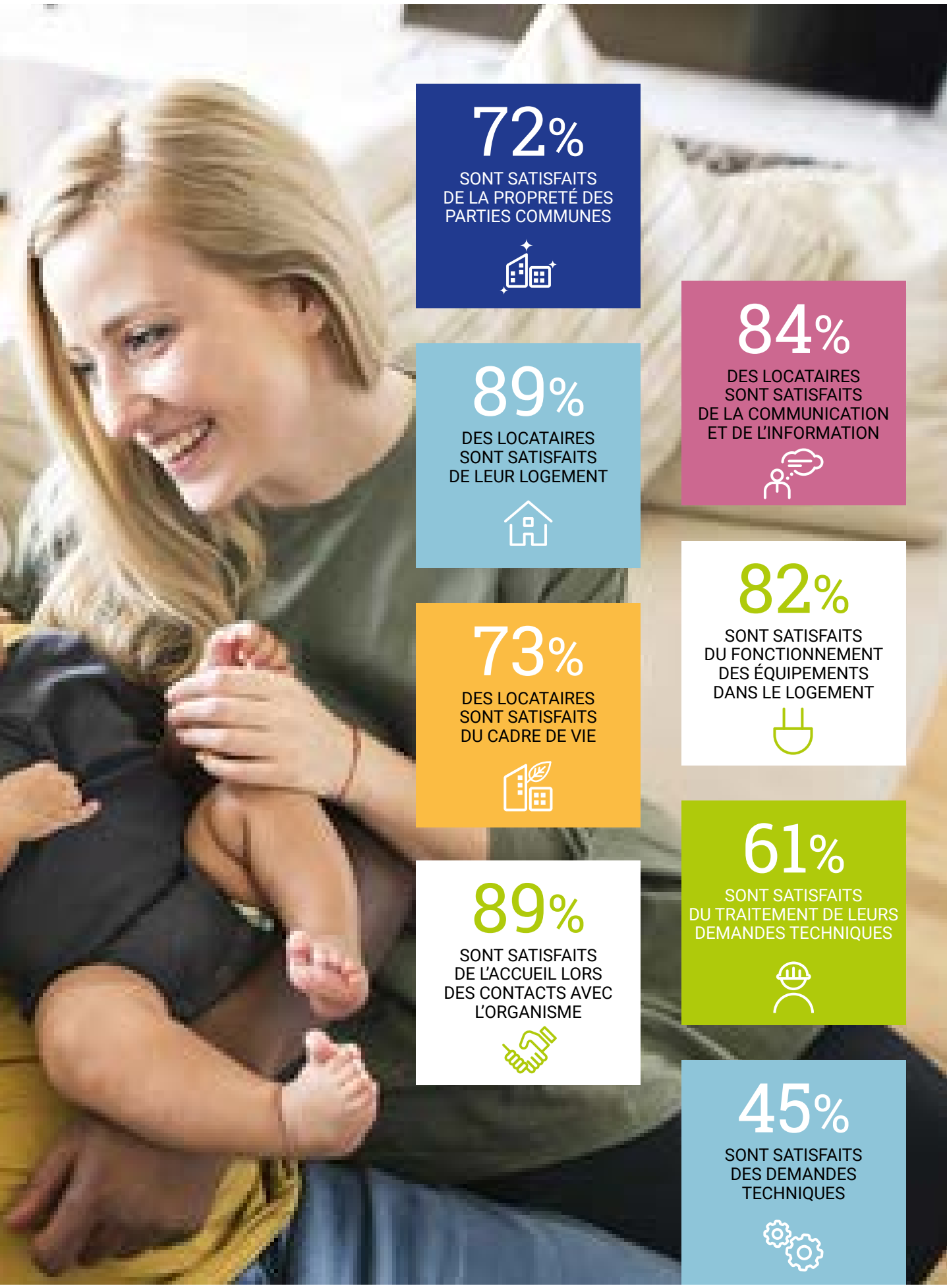


ENQUÊTE DE SATISFACTION



88%

DES LOCATAIRES
SONT SATISFAITS DE
LA QUALITÉ DE SERVICES
DE PANTIN HABITAT



72%

SONT SATISFAITS
DE LA PROPRETÉ DES
PARTIES COMMUNES



89%

DES LOCATAIRES
SONT SATISFAITS
DE LEUR LOGEMENT



84%

DES LOCATAIRES
SONT SATISFAITS
DE LA COMMUNICATION
ET DE L'INFORMATION



82%

SONT SATISFAITS
DU FONCTIONNEMENT
DES ÉQUIPEMENTS
DANS LE LOGEMENT



73%

DES LOCATAIRES
SONT SATISFAITS
DU CADRE DE VIE



89%

SONT SATISFAITS
DE L'ACCUEIL LORS
DES CONTACTS AVEC
L'ORGANISME



61%

SONT SATISFAITS
DU TRAITEMENT DE LEURS
DEMANDES TECHNIQUES



45%

SONT SATISFAITS
DES DEMANDES
TECHNIQUES



L'ENJEU SOCIAL

ATTRIBUTIONS

Le service Attribution de Pantin Habitat, ainsi que les chargées de clientèle des agences de Proximité sont chargés d'accompagner le demandeur dans la constitution du dossier, de veiller à la solvabilité en l'informant des dispositifs d'aide à l'accès et aux garanties de loyer (FSL, locapass...)

Sont examinées par la CAL les demandes préalablement enregistrées sur la base d'un dossier complet, c'est-à-dire accompagné des pièces justificatives.

En application de l'article L.441-2-5 du CCH, les bailleurs sociaux doivent rendre compte une fois par an de l'attribution des logements locatifs sociaux.

Les attributions 2016 ont connu une baisse de plus de **60 %** par rapport à 2015.

Un total de **660** personnes ont été relogées dans notre patrimoine, soit une moyenne de **2,51** occupants par logement contre **2,56** en 2015.

Les attributions de logements concernent en majorité des Pantinois (**68 %**)

Les mutations internes représentent **25%** des attributions (**Objectif CUS = 35%**) - Ce chiffre inférieur aux objectifs est cependant en augmentation par rapport à 2015 (**19%**)



17

COMMISSIONS D'ATTRIBUTIONS SE SONT RÉUNIES EN 2016

263

LOGEMENTS ONT ÉTÉ ATTRIBUÉS

37

DANS LE CADRE DU DALO

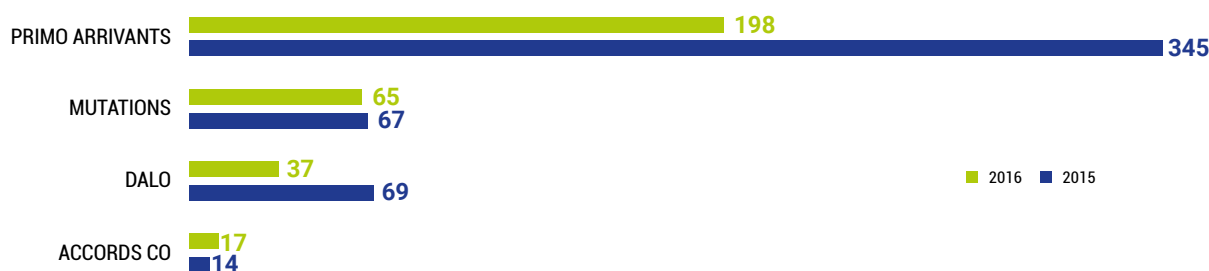
17

ACCORDS COLLECTIFS DÉPARTEMENTAUX

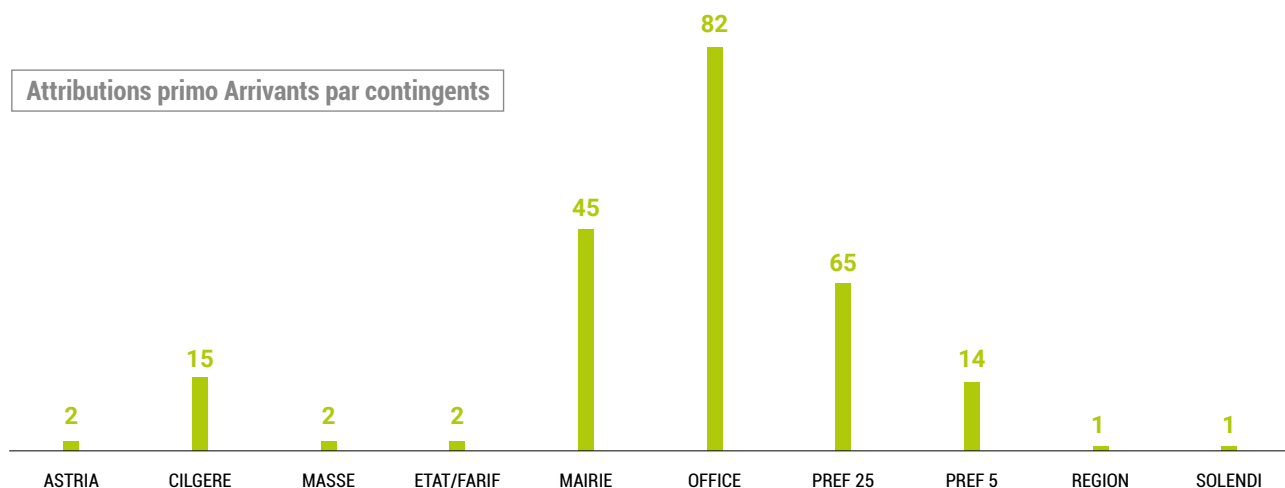
Comparatif 2016 vs 2015



Mutations internes - primo arrivants - DALO - Accords Collectifs réalisés



Attributions primo Arrivants par contingents



IMPAYÉS

Pantin habitat reste très vigilant concernant les premiers impayés de locataires et procède immédiatement à es courriers de rappel. Certains les invitant à prendre rapidement contact avec leur bailleur par l'intermédiaire des Conseillères en Economie Sociale et Familiale.

Une action d'accompagnement pertinente auprès des locataires est proposée, bien souvent dans l'apprentissage de la gestion du budget de la famille.

Pour ce faire, **751** familles ont bénéficié d'un accompagnement social.

Cependant, malgré le travail effectué dès le premier impayé, **171** dossiers ont été traités en contentieux et **25** expulsions ont été réalisées (dont certaines pour troubles de jouissance).

Le taux d'impayés en 2016 était de 1,41%

751

FAMILLES ONT BÉNÉFICIÉ
D'UN ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL.

171

DOSSIERS
ONT ÉTÉ TRAITÉS
EN CONTENTIEUX

25

EXPULSIONS
ONT ÉTÉ RÉALISÉES

ACTIONS SOCIALES

Jardins partagés Alix Doré

Samedi 19 mars 2016, une dizaine de locataires de la résidence Alix Doré s'est donné rendez-vous à l'initiative de l'amicale CNL pour créer la première parcelle du jardin partagé.



Assistés de l'association pour l'agriculture urbaine " La Sauge ", ils ont monté un cadre en bois de 2m x 1m. Au fond du cadre ils ont disposé des cartons, une couche de terreau, des épluchures de légumes, puis une nouvelle couche de terreau mélangé à des feuilles. Une fois l'opération " remplissage " terminée, jeunes et moins jeunes ont planté de la ciboulette, de la menthe, de la mélisse, de l'origan et des fraisières. Et dans les espaces " vides ", ils ont semé des graines de radis et de concombre. Un peu d'eau... et les premiers radis devraient apparaître d'ici 15 jours.

Cette opération " jardin partagé " se poursuivra dans le temps.

À titre expérimental, Pantin Habitat a sollicité de la Communauté d'agglomération Est Ensemble un composteur pour toute la résidence.

PERFORMANCE

RESSOURCES HUMAINES & COMMUNICATION

44,9 ANS

ÂGE MOYEN
AU SEIN DE L'OFFICE

MASSE SALARIALE :

4 031 153 €

CONTRE 3 874 535 €
EN 2015

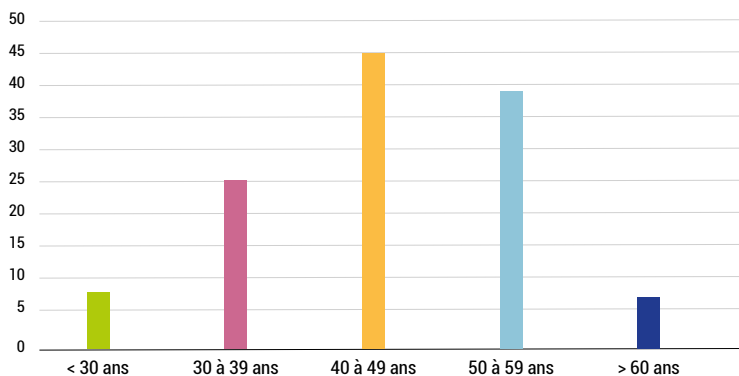
	EFFECTIF AU 31/12/2016
Titulaires	45
Privé CDI	78
Privé CDD	03
TOTAL	126*

*soit en équivalent temps plein : 122,64

UNE NOUVELLE ORGANISATION DES SERVICES POUR OPTIMISER LE TRAVAIL DE TOUS

L'année 2016 a été marquée par une réorganisation des services au 1^{er} juillet qui a pour objectifs d'optimiser nos process, d'améliorer notre réactivité, de faire face aux nouvelles pratiques dans le logement social et de mieux mobiliser nos compétences.

Le Directeur Général s'est entouré de 4 directeurs pour faire évoluer Pantin Habitat en mettant au cœur de nos actions l'amélioration des conditions de travail de nos salariés et la satisfaction de nos locataires.



HOMMES

56%

FEMMES

44%



FORMATIONS

Avec **89 %** de salariés ayant suivi au moins une action de formation en 2016 et **63 actions** menées pour **1 992 heures**, Pantin Habitat met un point d'honneur à mettre en œuvre une politique de formation professionnelle qui répond au plus près aux enjeux stratégiques de l'Office.

Cela passe par un investissement de **85 205 €** en 2016, soit **2,11 %** de la masse salariale alors que la réglementation impose **1,6 %**.

La Direction Proximité et Gestion Locative a fait l'objet d'une attention renforcée dans le domaine de la formation professionnelle dans le but d'accroître le niveau de compétences des équipes de proximité pour améliorer le service rendu aux locataires.

**QUELQUES EXEMPLES
D'ACTIONS DE FORMATION
MENÉES DANS CE DOMAINE :**

**TECHNIQUES DE NETTOYAGE,
GESTION DE CONFLITS, REMISE
À NIVEAU DES SAVOIRS DE BASE
EN FRANÇAIS, ANIMATION &
ENCADREMENT D'UNE ÉQUIPE
AU QUOTIDIEN.**

ZOOM SUR LA COMMUNICATION

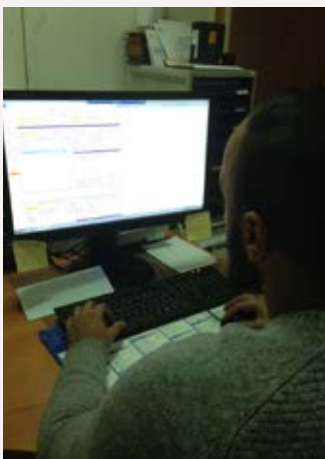


EN NOVEMBRE 2015 ET APRÈS PLUSIEURS MOIS DE DÉVELOPPEMENT, PANTIN HABITAT LANCE SON NOUVEAU SITE INTERNET.

Ce site a été pensé pour nos locataires, mais aussi pour nos partenaires et éventuels demandeurs de logements. Il permettra de faire connaître notre évolution et de faciliter vos démarches. 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 3min5 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 au 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 3 fois en 2016. En publiant ce journal, on souhaite 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.

PERFORMANCE

FINANCES

RESPECTER NOS ENGAGEMENTS FINANCIERS

Le compte financier 2016 présente une amélioration importante du compte de résultat avec un excédent de **11 850 K€** soit en augmentation de **271%** par rapport à 2015, ce qui entraîne de fait une forte hausse de notre capacité d'autofinancement.

Cette hausse s'explique par les régularisations opérées lors du changement de régime comptable notamment sur les dotations aux amortissements et provisions qui ont vu leur niveau diminué de **32,62%**.

L'année 2016 a été consacrée à la préparation du changement de régime comptable avec une nouvelle organisation de l'équipe comptable, la mise en place d'un véritable contrôle interne afin de prévenir et maîtriser les risques résultant de l'activité, et garantir la fiabilité de l'information comptable et financière.

COMPTE DE RÉSULTAT

CHARGES		2015		2016	
Comptes	Intitulés des comptes	Charges	Part relative	Charges	Part relative
60/61/62	Achats et services extérieurs	4 586 268,78	11,27 %	3 620 268,74	10,82 %
61521	Gros entretien	882 016,19	2,17 %	1 994 540,56	5,96 %
63512	Taxe foncière	4 933 149,00	12,12 %	4 976 439,00	14,88 %
63/64	Salaires et charges	4 660 128,70	11,45 %	4 900 296,52	14,65 %
66	Intérêts	4 121 415,60	10,13 %	2 610 207,88	7,80 %
67/65/69	Charges exception et divers	4 263 500,09	10,48 %	1 286 665,45	3,85 %
68	Dotations	8 920 447,16	21,92 %	6 103 704,11	18,25 %
63	Charges récupérables	8 321 191,08	20,45 %	7 954 314,02	23,78 %
		40 688 116,60	100 %	33 446 436,28	100 %

PRODUITS		2015		2016	
Comptes	Intitulés des comptes	Charges	Part relative	Charges	Part relative
703/7723/"064"	Récupération charges locatives	8 157 185,15	18,11 %	8 425 188,20	18,60 %
70	Produits des activités	72 645,34	0,16 %	31 915,47	0,07 %
704	Loyers	28 024 380,15	62,21 %	28 494 718,88	62,91 %
74	Subventions	1 255 758,20	2,79 %	1 228 598,17	2,17 %
71	Production stockée (ou destockage)	-	-	-29 727,56	-0,07 %
75 sauf 755	Autres produits de gestion courante	-	-	846 450	1,87 %
76	Produits financiers	47 767,34	0,11 %	78 386,86	0,17 %
77	Produits exceptionnels	4 358 202,11	9,67 %	4 427 936,94	9,78 %
775	Produits de cession	873 631,08	1,94 %	446 327,94	0,99 %
78	Reprises sur provisions	2 258 487,36	5,01 %	1 346 844,91	2,97 %
		45 048 056,73	100 %	33 446 436,28	100 %

LE RÉSULTAT 2016
S'ÉTABLIT À

11 850 203 €

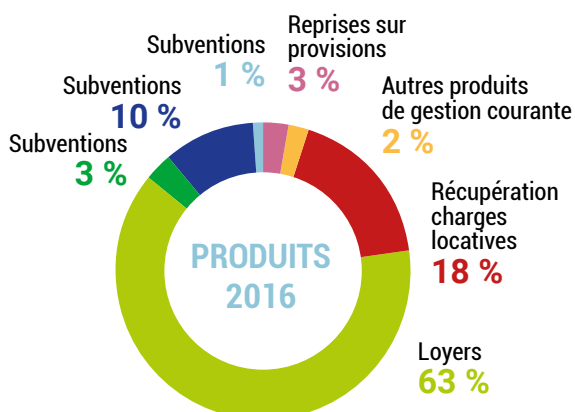
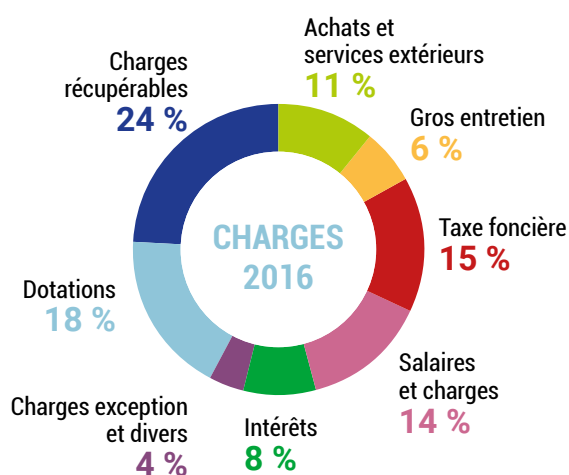
CONTRE 4 359 940 €
EN 2015

LA TRÉSORERIE
AU 31/12/16
S'ÉLÈVE À

9 879 000 €

LA CAPACITÉ
D'AUTOFINANCEMENT
BRUT (RÉSULTAT
DE TRÉSORERIE) À

14 858 159 €



LA CAPACITÉ
D'AUTOFINANCEMENT
NETTE (RÉSULTAT DE
TRÉSORERIE MOINS LE
REMBOURSEMENT DU CAPITAL
DES EMPRUNTS) À

7 418 000 €

qui s'explique par le rattrapage des mises en service d'immobilisations des années antérieures ce qui a eu pour effet d'augmenter les dotations aux amortissements de l'année ainsi que les quotes-parts de subventions y afférentes.

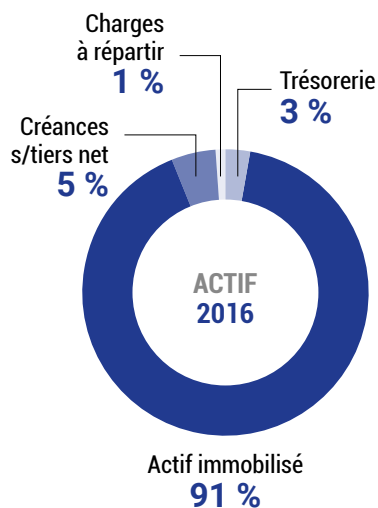
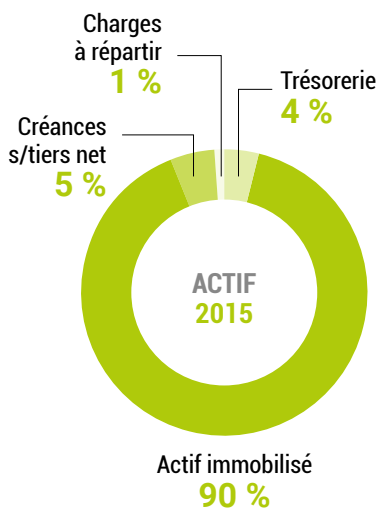


PERFORMANCE

FINANCES

BILAN

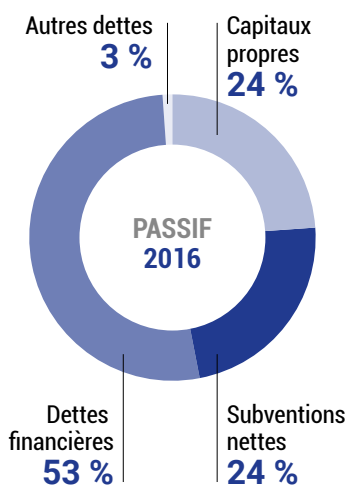
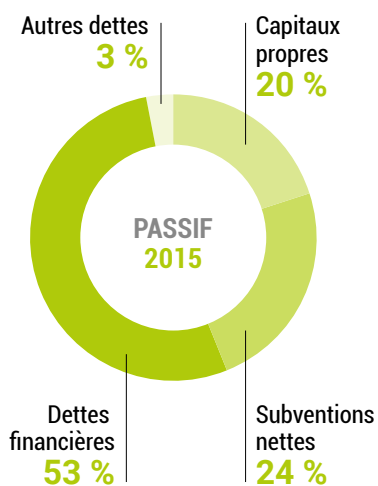
ACTIF



2015	
Actifs immobilisés	278 420 615,01
Créances s/tiers net	13 917 159,50
Charges à répartir	2 139 401,94
Trésorerie	13 698 363,61
Total	308 175 540,06

2016	
Actifs immobilisés	278 312 876,25
Créances s/tiers net	15 621 331,41
Charges à répartir	1 592 413,32
Trésorerie	9 879 497,95
Total	305 406 118,93

PASSIF



2015	
Capitaux propres	62 108 691,27
Subventions nettes	72 399 076,46
Provisions	700 000
Dettes financières	164 428 087,72
Autres dettes	8 539 684,61
Total	308 175 540,06

2016	
Capitaux propres	73 990 076,59
Subventions nettes	70 545 595,84
Provisions	414 041
Dettes financières	156 968 431,84
Autres dettes	3 487 973,66
Total	305 406 118,93



PANTIN HABITAT



6 AVENUE DU 8 MAI 1945
93697 PANTIN CEDEX
TÉL : 0148447635

www.pantinhabitat.fr

