

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

USH Centre-Val de Loire,
36 Organismes au service du territoire



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE
la région Centre-Val de Loire



Édito du Président

En 2017, la gouvernance de l'USH Centre-Val de Loire a été renouvelée, ainsi que la direction, avec l'arrivée en septembre d'Hélène Quenouille. Nous avons décidé avec le conseil d'administration d'écrire une nouvelle feuille de route pour les 3 ans à venir. Celle-ci, définie dans un contexte complexe avec la loi de finances 2018 et la future loi ELAN, nous a permis de nous réinterroger sur nos fondements, sur nos organisations, et sur le rôle de notre association dans ces changements.

Cette feuille de route que vous découvrirez dans ce rapport d'activité renforce la communication, le lobbying et l'accompagnement professionnel à destination de l'ensemble des organismes. L'Association Régionale a su réaliser ses activités malgré de nombreuses incertitudes, et assurer un soutien auprès de ses adhérents.

De la même façon, l'association a su se mobiliser pour rencontrer, avec sa nouvelle gouvernance, les principaux partenaires de notre région.

Je souhaite remercier l'ensemble de l'équipe, sa directrice, et l'ensemble de nos adhérents et partenaires pour leur soutien et leur accompagnement tout au long de l'année.

Jean Luc Triollet



1

LES DOSSIERS THÉMATIQUES

Politiques patrimoniales

p4

Politiques sociales, gestion locative et qualité de service

p6

2

L'ANIMATION PROFESSIONNELLE

p8

3

LA REPRÉSENTATION DU MOUVEMENT

Communication / Représentation / Vie de l'association

p9

4

POIDS ÉCONOMIQUE DU LOGEMENT SOCIAL EN RÉGION

p10

5

PERSPECTIVES 2018

p11



1 MAÎTRISE D'OUVRAGE

Suite au déploiement de l'outil SPLS/Sisal, et diverses enquêtes, l'USH Centre-Val de Loire suit l'activité de production de ses adhérents. En 2017, ce sont 1 597 logements PLUS-PLAI qui ont été financés, soit +8% par rapport à 2016.

En termes d'échanges inter-bailleurs, ce sont plus particulièrement les thématiques aménagement et accession sociale qui ont fait l'objet de réunions.

L'activité d'aménageur est un nouveau sujet développé en 2017, avec notamment le rôle que peuvent jouer les bailleurs sur les territoires dits « détendus », dans le cadre de revitalisations de centres-bourgs.

Suivi de la programmation

- Participation aux réunions partenariales avec la DREAL et aux CRHH
- Préparation programmation 2018 : enquête sur les projets prévisionnels de démolition et Acquisitions Amélioration (2^{ème} semestre 2017)

Cycle aménagement

- Lancement du cycle aménagement en janvier 2017, sur l'activité d'aménageur des organismes Hlm
- 2^e réunion en septembre 2017, sur le rôle des bailleurs comme opérateurs en centre-bourg

Cycle accession sociale

- 2 réunions en mars et juin, sur la vente Hlm et les techniques de commercialisation

Publications / études

- Enquête sur les ventes Hlm 2016 : publication en mars 2017
- Enquête sur les coûts de la construction 2016 : publication en mars 2017

2 PATRIMOINE

Les sujets abordés dans le cadre de cette thématique suivent les actualités réglementaires. Par exemple, la loi ALUR a introduit de nouveaux dispositifs sur l'information due aux locataires concernant les diagnostics immobiliers, sujet abordé en 2017.

La réhabilitation du parc est régulièrement observée avec le suivi de la consommation des éco-prêts CDC et des crédits FEDER, et discutée avec les partenaires (Région, DREAL,...)

Par ailleurs, le partenariat conclu en 2015 avec la société Eqinov pour la valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) a été reconduit pour la 4^e période (2018-2020).

Prescriptions techniques

- 1 réunion en mai sur les diagnostics immobiliers (loi ALUR)

Rénovation énergétique

- 1 réunion partenariale en juillet avec l'appui de M. Fouquet, sociologue à l'Université de Tours, sur l'usage des bâtiments
- Suivi des financements éco-prêt et FEDER, en lien avec la DREAL et la Région

CEE

- Préparation 4^e période (2018-2020) : organisation de la poursuite du groupement pour la valorisation des CEE - Analyse de différentes offres
- Renouvellement du partenariat avec Eqinov – convention cadre signée en décembre 2017





3 TRANSITION NUMÉRIQUE

Le numérique, introduit dans tous les secteurs, y compris celui du logement social, pose la question de l'appropriation et de l'usage de nouveaux outils, ainsi que de leur impact sur les métiers. Dans ce contexte, ce sujet transversal, amorcé en 2015 avec une introduction au BIM et en 2017 avec le déploiement de Bienvéo.fr, est amené à se développer.

2 réunions inter-bailleurs

- En juin, le numérique et la relation client
- En novembre, présentation de bienveo.fr



4 RENOUVELLEMENT URBAIN ET POLITIQUE DE LA VILLE

Avec le lancement du nouveau programme national de rénovation urbaine (NPNRU), depuis 2016, des réunions d'information sont organisées suivant l'actualité ANRU et l'avancement des projets. La région Centre-Val de Loire est concernée par 7 PRIN et 11 PRIR.

3 réunions inter-bailleurs

- En janvier et septembre, sur les actualités ANRU (RGA et financements)
- En décembre, sur le relogement

5 ASSURANCE – LNA

Depuis la loi ALUR, en cas de défaut d'assurance du locataire et sous certaines conditions, le propriétaire peut souscrire une assurance pour le compte du locataire non assuré (LNA). En juin 2017, avec l'aide d'HTA, l'USH Centre-Val de Loire a piloté un groupement de commandes, constitué de 15 organismes adhérents, pour la mise en place d'un contrat cadre à souscription libre couvrant la garantie des risques locatifs. Une offre a été retenue fin 2017 et le contrat qui en découle peut être mis en œuvre par les bailleurs depuis le 1^{er} janvier 2018.

Assurance – LNA

Septembre 2017 à janvier 2018

Démarche de mutualisation garantie du risque locatif (appui HTA)

- Organisation groupement de commandes
- Lancement de l'appel d'offres et gestion CAO
- Groupe Satec (courtier) et AXA (assureur) retenu
- Réunion de lancement de la démarche en janvier 2018





1 GESTION LOCATIVE

Cette thématique transversale permet de réunir les professionnels adhérents autour d'enjeux liés à l'accueil et au maintien dans le logement de populations spécifiques telles que les personnes en situation de perte de mobilité, le traitement des impayés de loyers... Une démarche importante en termes de mise en conformité des adhérents aux réglementations de la CNIL est également à l'œuvre.

Protection des données

- Démarche mutualisée : accompagnement de la dynamique collective de mise en conformité des activités des bailleurs avec la réglementation en matière de protection des données personnelles

Cycle vieillissement / handicap

- Avril : Les enjeux de la loi Adaptation de la Société au Vieillessement et présentation de nouvelles formes d'habitat solidaire et citoyen
- Septembre : présentation des services d'aides à domicile pour les seniors : identification des différents intervenants et élaboration de partenariats

Publications / études

- Enquête annuelle sur les impayés de loyer : présentation des résultats en janvier 2018



2 POLITIQUES SOCIALES

En partenariat avec l'URIOPSS, la FNARS, l'URHAJ et la DRJSCS, une analyse des dispositifs FSL de la région a été produite et a permis, dans le cadre de sa restitution, d'échanger entre acteurs sur les pratiques d'accompagnement des publics en difficultés.

Réseau régional Hébergement - Logement

- Présentation des résultats de l'enquête FSL : les dispositifs des 6 départements
 - Quels modes de saisine ?
 - La gestion des dettes liées à l'énergie
 - Le calibrage des mesures d'accompagnement social
- Participation des têtes de réseau au colloque annuel sur les attributions



3 QUALITÉ DE SERVICE

Les sujets abordés dans le cadre de la qualité de service avec les adhérents découlent en partie des résultats des enquêtes de satisfaction menées tous les 3 ans auprès des locataires. En 2017, la question de l'optimisation de la gestion des demandes d'intervention technique a pu être développée.

Groupe régional

- Mai : Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction
- Octobre : La gestion des demandes d'intervention technique

Publications / études

- Enquête triennale de satisfaction des locataires

Suivi des politiques locales du logement

- Au niveau régional : conseil régional, DREAL, CRHH...
- Au niveau départemental : PDALHPD
- Au niveau des EPCI : PLH, CIL...

AMI territoires détendus

- Suivi du lancement et de la restitution de l'étude sur la recomposition du patrimoine Hlm en territoire détendu

4 POLITIQUES PUBLIQUES

Dans le cadre du suivi de la mise en œuvre des politiques publiques du logement dans les territoires, l'USH co-pilote avec la DREAL et Villes² un réseau régional depuis 2016. 3 séminaires ont été organisés en 2017 sur les enjeux de la loi Égalité Citoyenneté en matière de politiques d'attribution et de peuplement.

Réseau régional Ville Habitat

3 séminaires :

- Janvier : les conventions intercommunales d'attribution
- Avril : la gestion partagée de la demande
- Octobre : la politique des loyers

Colloque régional

- Juillet : Territoires et attributions de logements sociaux

- Juillet : Territoires et attributions de logements sociaux





1 FONDS DE SOUTIEN À L'INNOVATION

Le FSI, géré par la Fédération nationale et issu des cotisations versées par les organismes à la CGLLS, permet de financer les projets portés par les adhérents en termes d'innovation et de modernisation. L'association régionale apporte un appui aux adhérents pour le montage des dossiers.

Accompagnement des organismes au montage des dossiers

4 projets financés :

- Gestion numérique et mobile du patrimoine et de la relation client
- Mise en place d'une démarche qualité avec labellisation Quali'Hlm
- Élaboration et mise en place d'une politique d'adaptation au vieillissement
- Mise en place d'une démarche de diagnostic HQS avec extension de la mission de labellisation Quali'Hlm
- 1 projet refusé

2 ANIMATION PROFESSIONNELLE

Axée sur les domaines des ressources humaines de la gestion financière et de la communication, l'animation professionnelle regroupe au sein de temps d'échanges dédiés, les directions concernées au sein des organismes. Les thèmes abordés permettent aux professionnels d'échanger sur leurs pratiques et, par le biais d'appuis extérieurs ponctuels, d'avancer ensemble sur l'évolution des métiers du logement social.

Club Communication

- Juin : la communication de proximité

Club Finances

- Février : analyse financière et gestion de la dette avec la CDC
- Avril : actualités fiscales

Club Ressources humaines

- Février : la loi Travail
- Juin : indicateurs RH, intéressement et épargne salariale
- Octobre : les risques psycho-sociaux

3 GESTION DE LA DEMANDE

Avec une actualité juridique abondante ces dernières années (lois ALUR, Égalité Citoyenneté, future loi ELAN), l'association joue un rôle moteur dans l'accompagnement de ses adhérents sur la prise en compte des enjeux et attendus des politiques publiques en matière de transparence dans la gestion de la demande de logement social. L'organisation d'ateliers techniques a permis de formaliser en 2017, une mise à jour du guide attributions produit en 2016.

Groupe régional sur les attributions

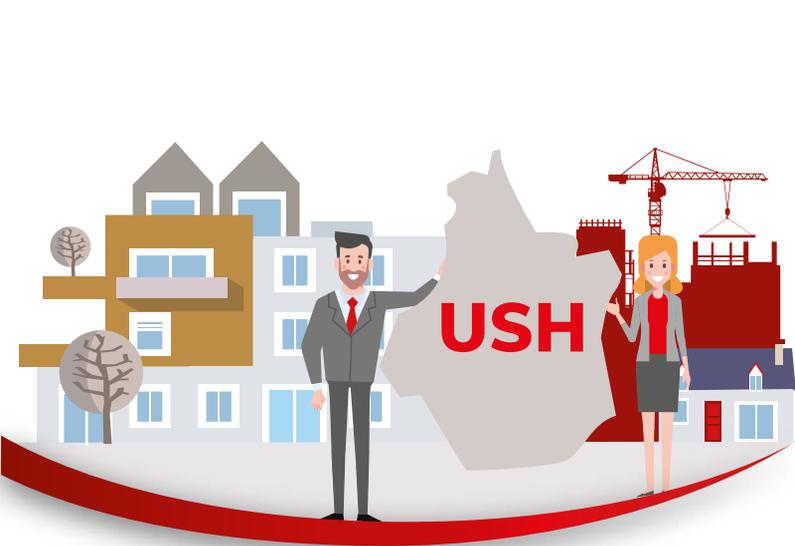
- Mars : Séminaire professionnel sur les impacts de la loi Égalité Citoyenneté

3 ateliers techniques :

- Mai : la désignation des candidats
- Juin : le fonctionnement des CAL
- Juillet : la labellisation des publics prioritaires et le fonctionnement des réservations
- Septembre : publication numérique sur la transparence des attributions

Observation de la demande et des attributions

- Mars : publication annuelle sur l'analyse de la demande et des attributions (AFIDEM)



3 LA REPRÉSENTATION DU MOUVEMENT

1 REPRÉSENTATION

La mission de représentation du mouvement Hlm assurée par l'association régionale en 2017 a permis de fédérer les acteurs autour d'enjeux partagés et de construire des positions communes s'inscrivant dans les politiques publiques. Les sujets de mobilisation en 2017 ont concerné la définition des indicateurs des CUS 2^{ème} génération et le vote de la loi de finances 2018.

Participation au Comité d'Administration Centrale de mai 2017

- Présentation des enjeux du logement social en Région
- Définition des indicateurs obligatoires pour les CUS 2^{ème} génération

Mobilisation sur l'impact de la loi de finances

- Réalisation d'un support de présentation
- Organisation de conseils d'administration élargis à l'ensemble des membres
- Rencontre et sensibilisation des élus et partenaires
 - Parlementaires et sénateurs
 - FFB
- Participation aux instances nationales du mouvement

2 VIE ASSOCIATIVE

L'année 2017 aura été marquée par des changements substantiels au sein de l'association, avec un changement de gouvernance et le renouvellement d'une partie de l'équipe. Parallèlement, un nouveau projet stratégique a été défini pour les années à venir, inscrit en cohérence avec le mandat confié par la FNAR.

Nouvelle gouvernance

- Élection du nouveau Président en mars
- Modification du nombre de membres au CA



Refonte du projet stratégique

- Appui par un bureau d'étude
- Réalisation d'un diagnostic partagé
- Organisation de groupes de travail thématiques avec les membres du conseil d'administration
- Écriture d'une feuille de route

Mouvements de personnel

- Changement de direction en octobre
- Recrutement d'un nouveau chargé de mission

Faits marquants de l'année

- Juillet : colloque annuel sur les attributions
- Septembre : participation à la table ronde du CRAL
- Décembre : journée annuelle avec la CDC sur le numérique



3 COMMUNICATION

L'année 2017 s'est inscrite dans la continuité des années précédentes en matière de communication, avec 6 publications destinées à l'ensemble des partenaires et une newsletter mensuelle destinée aux adhérents de l'association.

Newsletter

- 9 newsletters en 2017

Site internet

- Mise à jour et alimentation régulières

Publications

- Rapport d'activité
- Chiffres clés
- Publication impayés
- Actualisation du Guide Attributions
- Coûts de construction 2016
- Ventes Hlm 2016





4 POIDS ÉCONOMIQUE DU LOGEMENT SOCIAL EN RÉGION

DONNÉES ÉCONOMIQUES EN RÉGION-CENTRE VAL DE LOIRE - ANNÉE 2017

Investissements :

523 millions d'€

Emplois induits dans le secteur du bâtiment :

6 500

Emplois directs au sein de organismes Hlm :

3 000

Chiffre d'affaires global :

770 millions d'€

Taxe foncière versée en 2017 :

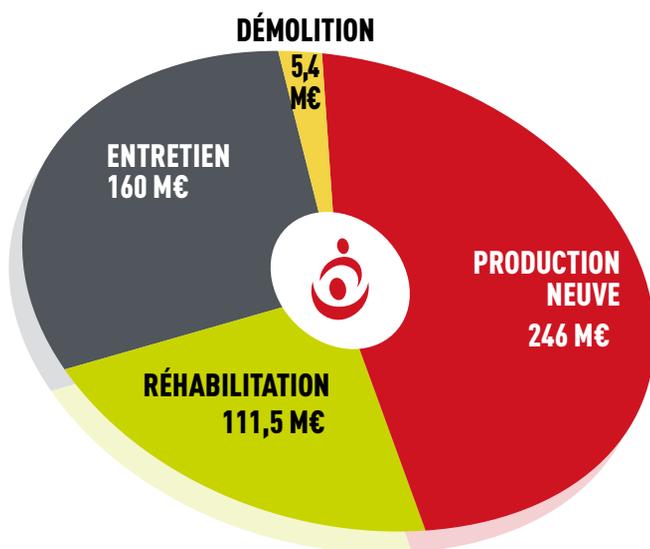
91 millions d'€

Entreprises régionales choisies comme fournisseurs :

61%

LES VENTES Hlm

- **428** logements vendus à des particuliers, dont **223** à des locataires du parc social
- **336** logements individuels



PRODUCTION NEUVE

- 3 200 emplois induits
- 68 000 heures d'insertion
- 1 914 logements produits
- 64% en production directe
- 5% pour l'accès sociale
- 3% d'investissements dans le cadre d'opérations d'aménagement

RÉHABILITATION

- 2 000 emplois induits
- 32 000 heures d'insertion
- 13 100 logements réhabilités
- 109 logements acquis-améliorés
- Dont 65% avec volet énergétique
- Gain énergétique moyen de 116 kWh/m²/an

ENTRETIEN

- 1 280 emplois induits
- 27 600 heures d'insertion

DÉMOLITION

- 4 400 heures d'insertion
- 449 logements démolis
- 54 emplois induits



Travaux en place et en plan de communication visant à renforcer la lisibilité des actions de l'AR

- Refonte du site internet, avec la création d'un volet collaboratif
- Modernisation de la newsletter
- Création d'outils de communication spécifiques (flash info, publications spécifiques...)

Accompagnement des bailleurs adhérents dans la mise en œuvre des dispositions réglementaires

- Participation à la mise en place et au suivi des indicateurs liés à la loi Égalité Citoyenneté
- Accompagnement dans la mise en œuvre des obligations liées au traitement des données personnelles (CNIL)

Appui aux bailleurs adhérents sur la mise en œuvre d'une stratégie d'action dans le cadre de la future loi logement

- Par la proposition régulière de groupes de travail dédiés : RH, Finances, Maîtrise d'ouvrage...
- Par l'identification et la proposition de pistes de mutualisation permettant l'optimisation des frais de gestion

Représentation des intérêts des bailleurs adhérents dans la construction et la mise en œuvre des politiques locales de l'habitat et du logement

- Participation à l'élaboration du SRADDET
- Participation à l'élaboration et au suivi des PLH
- Participation à la construction et au suivi des outils ALUR/LEC (en lien avec l'AFIDEM)
- Positionnement de l'AR au sein des instances chargées de construire les outils de politique d'habitat et du logement (PDALHPD, CRHH, Région, EPCI...), en lien avec les membres du conseil d'administration

Poursuivre l'appui aux bailleurs adhérents dans la professionnalisation et l'expertise de leurs métiers

- Animation des groupes thématiques dédiés (Maîtrise d'ouvrage, qualité de service...)

L'ÉQUIPE

Cindy FOU CART
Chef de projet AFIDEM

Anne-Laure TERRASSE
Chargée de mission AFIDEM



Hélène QUENOUILLE
Directrice

Sandra KAOUCH
Assistante

Cécile DURANDO
Chargée de mission

Aurore VEGA
Assistante technique AFIDEM

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Jean Luc TRIOLLET, Président
- Philippe VAREILLES,
Vice-Président Délégué
- Corinne MESNIL, Vice-Présidente
- Laurent LORRILLARD, Vice-Président
- Denis LEBERT, Secrétaire
- Thierry FOURNIGUET, Trésorier
- Samuel LEMERCIER, Titulaire OPH
- Olivier PASQUET, Titulaire OPH
- Pascal RIGAUT, Titulaire OPH
- Grégoire SIMON, Titulaire OPH
- Pascal SIRY, Titulaire OPH
- Nathalie BERTIN, Titulaire ESH
- Alain CHEVOLLEAU, Titulaire ESH
- Michèle DEJONGHE, Titulaire ESH
- Eric NADOT, Titulaire ESH
- Benoît PICHARD, Titulaire ESH
- Philippe RÉAU, Titulaire ESH
- Bruno PEREZ, Titulaire Coopératives
- Bruno SIEVET, Titulaire Coopératives
- Patricia FESTIVI, Titulaire SACICAP

Liste des organismes adhérents à l'USH Centre-Val de Loire :

Offices Publics de l'Habitat (OPH)
CHARTRES HABITAT, HABITAT DROUVAIS,
HABITAT EURELIEN, LE LOGEMENT DUNOIS,
LES RESIDENCES DE L'ORLEANAIS,
LOGEMLOIRET, NOGENT PERCHE HABITAT,
TOURS HABITAT, OPH DU CHER,
OPAC DE L'INDRE, TERRES DE LOIRE HABITAT,
VAL TOURAINE HABITAT

Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)
EURE-ET-LOIR HABITAT, FRANCE LOIRE,
ICF ATLANTIQUE, IMMOBILIERE CENTRE LOIRE,
LA ROSERAIE, LA TOURANGELLE,
LOIR-ET-CHER LOGEMENT, NOUVEAU LOGIS
CENTRE LIMOUSIN, PIERRES ET LUMIERES,
SCALIS, SIAP, TOURAINE LOGEMENT, VALLOGIS

Sociétés Coopératives

COGECO, FONCIERE ET IMMOBILIERE DE
L'AGGLOMERATION DE TOURS, LA RUCHE
HABITAT, LE FOYER D'EURE-ET-LOIR, LOGIS
CŒUR DE FRANCE, SCP D'HLM D'INDRE-ET-
LOIRE, VIE ET LUMIERE

Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP)

PROCIVIS BERRY, PROCIVIS EURE-ET-LOIR

FICOSIL

SAIEM Maryse Bastié



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE
la région Centre-Val de Loire

22, rue du Pot de Fer
45000 Orléans
Tél : 02 188 45 000
Fax : 02 38 68 11 78
arhlmc@union-habitat.org

WWW.USH-CENTRE.ORG

L'USH Centre-Val de Loire a trois missions principales :

- La représentation du mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.