



Rapport d'activité 2012



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
DE *la région Centre*

Chiffres clés

- 40 organismes, 3200 salariés
- 180 000 logements sociaux
- 58 réunions à l'intention des adhérents
- 66 réunions avec nos partenaires
- 1 newsletter mensuelle : 11 numéros/an
- 1 équipe de 5 personnes plus un étudiant en apprentissage

Les faits marquants

- 13 JANVIER → BILAN DES PRU DE LA RÉGION CENTRE en présence du Ministre de la Ville
- 29 MARS → AG AVEC UNE INTERVENTION DE D.HOORENS, directeur des études économiques et financières à l'USH, sur le modèle économique du logement social
- 29-31 OCTOBRE → VOYAGE EN ANGLETERRE sur le système anglais d'attributions
- 30 NOVEMBRE → RENCONTRE RÉGIONALE SUR LES BESOINS EN LOGEMENTS



1

Principaux dossiers 2012

1 - Améliorer la performance énergétique

Finalisation de l'étude régionale

L'amélioration de la performance énergétique du parc Hlm régional reste une préoccupation majeure du mouvement Hlm. Le comité de pilotage réuni pour suivre l'étude sur la performance énergétique du parc Hlm régional, a validé la deuxième phase constituée par une vingtaine d'audits thermiques approfondis sur différents types de bâtiments. Il regroupe des représentants de l'Etat (DREAL), de l'ADEME, de la CDC, de la Région, l'USH Centre et 2 bailleurs, qui ont décidé de poursuivre leurs échanges sur les objectifs et les moyens de la rénovation thermique, bien que l'étude soit terminée, afin d'optimiser les moyens disponibles.

Les résultats de l'étude et les échanges au sein du comité de pilotage ont d'ailleurs permis à la Région d'élaborer les grandes lignes de sa nouvelle politique de soutien au logement social.

Valorisation des CEE

Les besoins de financement de l'amélioration de la performance énergétique sont très importants et nécessitent d'explorer toutes les pistes de solutions, parmi lesquelles la

valorisation des CEE, certificats d'économie d'énergie. Le conseil d'administration de l'USH Centre a décidé de mettre en œuvre un dispositif de mutualisation des CEE à l'échelle régionale, pour tous les organismes volontaires. L'association régionale a donc mis en place le 29 mars un groupement de commandes dont elle est le pilote, et qui regroupe 11 organismes représentant 69 680 logements.

Le groupement de commandes a élaboré un cahier des charges, lancé une consultation et sélectionné en octobre un prestataire pour vendre ses certificats d'économie d'énergie, Certinergy.

En outre il a été convenu que les organismes utilisent l'outil CD'Nergy, mis au point par la CDC, pour gérer leurs CEE et faciliter le suivi par l'USH Centre.

2 - Prendre en compte le vieillissement dans les politiques patrimoniales

Adapter les logements au vieillissement des locataires

L'association régionale a organisé deux réunions régionales en 2012 : une première réunion a permis de travailler sur la stratégie patrimoniale à mettre en place en présentant différentes démarches comme celle du label Habitat Seniors services. Une deuxième réunion à Angers a permis d'illustrer les démarches d'adaptation dans le neuf et l'existant, avec maintien à domicile, grâce à la collaboration de LogiOuest qui a accueilli le groupe et organisé des visites très instructives dans son patrimoine.



Saint-Doulchard (18) - FRANCE LOIRE



Journée du vieillissement - LOGIOUEST



Prise en compte de l'accessibilité

Grâce aux outils élaborés avec leurs partenaires, les organismes ont poursuivi le recensement des logements accessibles et adaptés lancé fin 2010. Ils ont été à nouveau interrogés par l'association régionale en septembre 2012 pour actualiser les résultats de leur recensement.

Le recueil, la compilation et l'analyse des données ont été effectués par l'apprentie A. Rabet avec une restitution en 2013.



L'association régionale a par ailleurs été associée aux travaux de l'agglomération de Tour(s) Plus qui souhaite articuler la démarche de mise en accessibilité des espaces publics, avec celle des logements.

3 - Gestion locative

Mise en place de l'AFIDEM

L'année 2012 a été marquée par l'installation de l'AFIDEM, nouvelle association loi 1901 créée en octobre 2011 pour gérer à l'échelle régionale les fichiers de demande de chaque département, et présidée par O.Pasquet, DG de LogemLoiret.

Un chef de projet a été recruté fin décembre 2011, Cindy Foucart. Elle est arrivée le 1^{er} avril 2012 et a pris très vite la mesure de son nouveau poste, et des enjeux autour des fichiers de demandes. Il s'agit non seulement de gérer les fichiers des 5 départements utilisant le système national d'enregistrement mais aussi de gérer le fichier partagé d'Indre et Loire (Imhoweb de Sigma), ce qui occupe la moitié du temps du gestionnaire : épuration des doublons, mise en œuvre du renouvellement, formation des communes qui sont guichets d'enregistrement...

L'USH Centre continue à apporter un soutien à l'Afidem, avec la mise à disposition du chef de projet, mais aussi un appui de l'assistante et de la directrice qui est invitée aux conseils d'administration.



Transparence des attributions

Le travail engagé avec un groupe d'organismes volontaires sur les attributions a abouti en 2012 à la production de 3 documents validés par le conseil d'administration de l'USH Centre :

- des engagements régionaux vis-à-vis des locataires publiés sous forme d'une affiche,
- des engagements vis-à-vis des partenaires publiés sous forme de plaquette,
- un guide régional présentant la procédure d'attribution et les critères de priorité, qui peut être distribué aux demandeurs, aux salariés et aux partenaires.

Ces documents font l'objet d'une diffusion par les organismes.

4 - Qualité de service

Une charte fournisseurs

Les référents « qualité de service » ont travaillé en 2011 et 2012 à l'élaboration d'une charte destinée à encadrer les relations entre les bailleurs sociaux et leurs fournisseurs, pour améliorer la qualité du service apporté aux locataires. Le document a été validé par le conseil d'administration de l'USH Centre puis présenté aux fédérations professionnelles (FFB, CAPEB et Fédération Propreté) qui l'ont bien accueilli. Après quelques modifications, la FFB et la CAPEB ont accepté de signer ce document à l'occasion de l'AG 2013. La charte fournisseurs pourra être annexée par les organismes à leurs cahiers des charges pour lui donner plus de poids juridique.



Les attentes des locataires

Afin d'affiner la compréhension des attentes des locataires, l'association régionale a proposé à douze organismes volontaires une nouvelle démarche régionale pour laquelle a été retenu un prestataire, le cabinet AVISO, en septembre : une vingtaine de tables rondes ont été organisées au dernier trimestre 2012 dans les différents territoires de la Région avec chaque fois 6 à 8 locataires (169 au total) qui ont pu s'exprimer librement sur leur satisfaction ou insatisfaction et sur leurs attentes concernant leur logement, ses équipements et les services apportés par leur bailleur. La restitution de l'analyse de toutes ces données est prévue début 2013 auprès de chaque organisme puis en avril 2013 au niveau régional.



Vous demandez un logement Hlm, nos engagements

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE LA RÉGION CENTRE

- Fournir un accueil et une information de qualité**
 - Aider à remplir le formulaire de demande de logement
 - Apporter une réponse aux différentes interrogations des demandeurs :
 - déroulement du processus d'attribution
 - conditions d'accès au parc localif social
 - localisation et caractéristiques du patrimoine
 - information sur l'avancée des dossiers candidats
- Simplifier les démarches du demandeur**
 - Mettre en ligne, sur les sites internet, de la formulaire unique national d'enregistrement de la demande
 - Favoriser la saisie et l'enregistrement en ligne des demandes
- Expliquer le fonctionnement de la commission d'attribution logement**
 - La commission d'attribution des logements ou CAL décide des attributions de logement. Elle est composée des représentants des locataires, des représentants de l'Etat et du conseil d'administration des organismes Hlm.
 - Nous nous engageons à :
 - Mettre à disposition les orientations d'attribution définies par le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme sur demande. Ces orientations guident les décisions des CAL.
 - Communiquer le règlement intérieur de la CAL sur demande
- Assurer l'égalité de traitement dans l'attribution des logements**
 - Favoriser l'égalité et l'équité de traitement entre les demandeurs
 - Utiliser une liste de motifs de refus et d'ajournements définis préalablement
 - Favoriser l'examen de toutes les demandes et participer avec les autres partenaires à l'analyse des demandes de logement en état déposé
- Apporter une réponse personnalisée aux souhaits des demandeurs**
 - Garantir un examen attentif de chaque situation pour une solution adaptée aux besoins
 - Faciliter les mutations internes conformément aux engagements pris dans les Conventions d'Utilité Sociale
 - Accompagner le demandeur dans son souhait de changement de logement, en fonction de l'évolution de sa situation familiale et économique
- Garantir le respect des droits des demandeurs**
 - Garantir le respect de la vie privée et de la confidentialité des informations ainsi que le droit d'accès et de rectification, conformément aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
 - Informier le demandeur au jour des conditions à réunir pour que sa candidature puisse être de nouveau examinée
 - Informier le demandeur des conséquences de son refus des propositions de logement reçues

Les organismes de la région Centre s'engagent

Office Publics de l'habitat (OPH)
 Centre Habitat 21
 Centre Habitat 22
 Centre Habitat 23
 Centre Habitat 24
 Centre Habitat 25
 Centre Habitat 26
 Centre Habitat 27
 Centre Habitat 28
 Centre Habitat 29
 Centre Habitat 30
 Centre Habitat 31
 Centre Habitat 32
 Centre Habitat 33
 Centre Habitat 34
 Centre Habitat 35
 Centre Habitat 36
 Centre Habitat 37
 Centre Habitat 38
 Centre Habitat 39
 Centre Habitat 40
 Centre Habitat 41
 Centre Habitat 42
 Centre Habitat 43
 Centre Habitat 44
 Centre Habitat 45
 Centre Habitat 46
 Centre Habitat 47
 Centre Habitat 48
 Centre Habitat 49
 Centre Habitat 50

Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH)
 ATLANTIQUE HABITAT
 CENTRE HABITAT
 NORMANDIE HABITAT
 PACA HABITAT
 PAYSAN HABITAT
 RHÔNE-ALPES HABITAT
 ÎLE-DE-FRANCE HABITAT
 LORRAINE HABITAT
 NORMANDIE HABITAT
 PACA HABITAT
 PAYSAN HABITAT
 RHÔNE-ALPES HABITAT
 ÎLE-DE-FRANCE HABITAT
 LORRAINE HABITAT

Sociétés Coopératives
 CENTRE HABITAT
 NORMANDIE HABITAT
 PACA HABITAT
 PAYSAN HABITAT
 RHÔNE-ALPES HABITAT
 ÎLE-DE-FRANCE HABITAT
 LORRAINE HABITAT

Sociétés Anonymes
 CENTRE HABITAT
 NORMANDIE HABITAT
 PACA HABITAT
 PAYSAN HABITAT
 RHÔNE-ALPES HABITAT
 ÎLE-DE-FRANCE HABITAT
 LORRAINE HABITAT

2

Les autres dossiers thématiques traités en 2012

1 - Développement de l'offre

Afin de mieux cerner les besoins en logements de la région Centre, l'association régionale a lancé une étude par zones d'emplois avec l'aide des services centraux de l'Union et d'HTC : un portrait de territoire a été dressé pour chacune des zones d'emploi de la Région, et présenté aux organismes concernés pour analyser les résultats et en tirer des conclusions sur les besoins nets en logements à l'horizon 2020. L'association régionale a organisé une réunion par département et les débats animés ont permis d'identifier différentes catégories de territoires au sein de la région, avec des besoins différents. Les résultats de ces réunions ont fait l'objet d'une synthèse qui a été présentée à l'ensemble des organismes et à leurs partenaires le 30 novembre lors d'une rencontre régionale organisée avec l'appui de la CDC.

2 - Rénovation urbaine

Avancement des projets de rénovation urbaine

Une journée d'échanges interinstitutionnels a eu lieu à Orléans le 13 janvier 2012 en présence du ministre de la ville, M. Leroy, du président de l'ANRU, G. Hamel, du président du conseil régional, F. Bonneau, du préfet de la région Centre et de nombreux participants pour présenter les points de vue des bailleurs et des villes sur les PRU de la région Centre, à partir des travaux engagés par l'USH Centre et Villes au Carré, avec l'appui de Laurence Dini du cabinet GERAU Conseil.

En 2012, un état des lieux de l'avancement des PRU de la région Centre a été réalisé par un



étudiant en apprentissage, R.Edelin. Cela a permis en outre d'identifier les sites qui auraient besoin d'un second programme de rénovation urbaine, soit pour finaliser leur projet soit pour traiter de nouveaux problèmes.



La gestion urbaine de proximité

L'USH Centre continue à co-animer avec Villes au Carré, le centre ressources politique de la ville, des ateliers sur la gestion urbaine de proximité auxquels participent des représentants des bailleurs sociaux, des villes et de l'Etat (délégués du préfet). Les travaux ont porté sur la gouvernance de la GUP et le métier de coordinateur GUP à partir des exemples de Tours, Amboise, Blois et Angoulême, avec production de fiches.

Cela a permis à l'USH Centre de participer au premier séminaire national organisé à Angers le 6 décembre sur le thème de la GUP, avec le CNFPT, l'école de la rénovation urbaine et deux centres ressources politique de la ville.

3 - Politiques sociales

Faciliter l'accès au logement

Depuis plusieurs années l'USH Centre construit un partenariat avec la FNARS Centre, l'URIOPSS Centre, et l'URHAJ Centre autour de la question de l'accès au logement pour les sortants de structures d'hébergement. Cette plate-forme s'est élargie en 2012 à l'ALI (Acteurs du Logement d'Insertion qui réunit des associations adhérentes à la FAPIL, à l'UNAF0 et le PACT).

Après une grille d'analyse de la capacité d'accéder à un logement autonome, la plate-forme a élaboré un référentiel régional de la sous-location à bail glissant. Ces deux outils ont été présentés à tous les organismes Hlm et à toutes les associations d'hébergement et d'insertion de la région, ainsi qu'aux conseils généraux et aux services de l'Etat, à l'occasion de réunions organisées dans chacun des 6 départements de la région Centre. Ces réunions ont été très instructives pour comprendre les éventuelles réticences des uns et des autres et faciliter l'appropriation de ces outils par les acteurs locaux.

Atelier sécurité

Une réunion a été organisée en novembre et animée par Claire Thieffry, qui a présenté les données de l'observatoire des faits d'incivilité au niveau national et pour la région Centre. Elle a également présenté l'état d'avancement des réflexions de l'USH sur le positionnement des bailleurs sociaux dans les domaines de la sécurité et la tranquillité résidentielle.

4 - Concertation locative

Une instance régionale de concertation locative a été mise en place en 2011 à la suite des Etats généraux du logement qui s'étaient tenus en novembre 2010 et qui avaient permis de prendre contact au niveau régional avec les associations de locataires.

En 2012 le conseil régional de concertation locative a adopté son règlement intérieur et a décidé de travailler sur les grilles de vétusté. Un groupe de travail d'une douzaine de personnes a été créé réunissant des représentants techniques des bailleurs et des locataires. Il s'est réuni deux fois et a surtout échangé sur la qualité des revêtements de sols.

5 - Accession

Une seule rencontre du groupe accession a été organisée en 2012 : elle a eu lieu en juin sur le thème de la gestion de syndic par les bailleurs sociaux, avec l'appui de D.Landart et G.Lecouedic.





3

Les outils de l'animation professionnelle

Groupes métier

L'USH Centre anime plusieurs groupes qui rassemblent les collaborateurs des bailleurs sociaux par métiers, et qui se réunissent 3 à 4 fois par an pour échanger sur les sujets qu'ils choisissent :

→ **Chargés de communication** : le plan national de communication de l'USH et la Semaine des Hlm avec A. Cren, les nouveaux usages du Web2.0 avec V. Cruchet Taïeb

→ **Responsables financiers** : rencontre annuelle avec la CDC avec une intervention de L.Ghekière, actualités fiscales avec P.Loiseaux, enquête impayés, le modèle économique des Hlm avec la CDC, ratios de gestion avec S.Descolongs et O.Silvert

→ **Responsables ressources humaines** : jurisprudence en droit social avec S.Drici, Indicateurs RH et tableaux de bord avec S.Guerdin

→ **Maîtrise d'ouvrage** : les règles de financement par le 1% avec les représentants d'Action Logement, la réglementation accessibilité avec R.Besozzi et la DREAL et visite d'un bâtiment passif



Réunion GUP

Production et diffusion de données

L'USH Centre a développé plusieurs outils qui permettent de suivre l'activité des organismes Hlm, et réalise des enquêtes auprès de ses adhérents pour réunir des données chiffrées utiles aux organismes Hlm et à leurs partenaires (études PLH, PDH, PDALPD, ABS...).

→ **RPLS** : l'association régionale récupère auprès de la DREAL les données régionales et locales de l'enquête sur le parc locatif social (au 1er janvier de l'année)

→ **OPS** : exploitation spécifique régionale des données de l'enquête triennale OPS (occupation du patrimoine social) confiée au prestataire EHS pour l'enquête au 1er janvier 2012 avec restitution des résultats début 2013.

→ **Enquête annuelle sur les coûts de construction neuve** (réalisation et diffusion en mars)

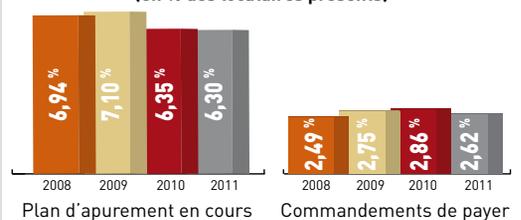
→ **Enquête annuelle sur les ventes Hlm au 1er trimestre**

→ **Enquête annuelle sur les impayés** : résultats de l'enquête sur les chiffres 2011 présentés en septembre 2012 aux organismes (groupe politiques sociales et groupe Finances) avec un focus sur les relations avec les CAF, en présence des représentants de l'USH (J.Furet, M.Sylvestre, H.Weinum). Le document de travail a fait l'objet d'une synthèse diffusée uniquement aux organismes.

→ **Enquêtes rapides** : l'USH Centre réalise régulièrement, à la demande du conseil d'administration, des « enquêtes flash » sur des sujets divers : vacance de plus de 3 mois, augmentations annuelles des loyers, gestion des certificats d'économie d'énergie,

Extrait Enquête Impayés :

Les différentes mesures (en % des locataires présents)



4

La représentation du mouvement Hlm

Communication

Le site internet de l'USH Centre permet de mettre toutes les informations à disposition des organismes, et notamment le calendrier des réunions et les comptes rendus ; après une forte progression entre 2008 et 2010, il s'est stabilisé aux alentours de 55000 visites/an, soit 152 visites/jour, avec une durée moyenne de visite de près de 4 minutes.

La newsletter, au rythme mensuel, est envoyée à l'ensemble des collaborateurs des organismes de la région Centre et permet de signaler les réunions ou les documents importants mis sur le site.

Plaquettes de communication : L'association régionale a publié son rapport d'activité pour la quatrième fois en 2012, ainsi que plusieurs plaquettes valorisant l'activité du mouvement régional Hlm, comme les chiffres clés, ou les engagements sur la transparence des attributions.

Représentation

→ Collectivités locales

L'association régionale aide à la construction de points de vue communs entre organismes, participe à des négociations partenariales, organise la représentation collective des organismes auprès de l'Etat et des collectivités locales, et communique en faveur du logement social.

→ Services de l'État

L'USH Centre participe aux instances mises en place par l'Etat, notamment le CRH (2 réunions plénières et 3 réunions de bureau) et rencontre régulièrement les services de la DREAL.

En 2012 l'USH Centre a été associée au travail d'actualisation de l'étude sur la complémentarité du parc public et du parc privé.

L'USH Centre participe également aux réunions organisées par la DRJSCS sur le suivi et la mise en place des SIAO.

→ Partenaires

L'USH Centre est conviée à des réunions et manifestations organisées par ses partenaires : Maison de l'Habitat de l'agglomération orléanaise, CERBTB, Envirobat, Ocelor, ADIL, agences d'urbanisme, ...

→ Participation au centre de ressources Villes au Carré

L'USH Centre est administrateur de Villes au Carré et B.Jallet assume le poste de trésorier, ce qui implique la participation aux réunions de conseil d'administration et de bureau, ainsi qu'à l'assemblée générale.

La vie de l'association

L'association régionale participe à la vie du mouvement Hlm : réunions organisées par la FNAR, journées professionnelles de l'USH, réunions de réseaux, rencontres organisées par les clubs comme le Réseau des acteurs de l'habitat ou Habitat social pour la ville...

L'équipe de l'USH Centre a préparé et animé une assemblée générale et 6 réunions de conseil d'administration dont une a eu lieu à Châteauroux en mai et une autre à Tours en septembre.

Eléments budgétaires

L'USH Centre est une association dont le fonctionnement est financé essentiellement par les cotisations de ses adhérents. Les quelques subventions reçues correspondent au financement d'études spécifiques et varient selon les années.

Le fonctionnement ordinaire de l'association régionale comprend les charges de personnel et frais de structure, c'est-à-dire 402 000 € en 2012, qui sont couverts par les cotisations versées par les organismes et le mouvement professionnel.

Le reste du budget correspond aux études engagées par l'association régionale pour le compte des organismes, avec une année 2012 en baisse par rapport aux années précédentes qui avaient été marquées par deux études importantes (performance énergétique du parc Hlm régional et enquête de satisfaction).





Philippe VAREILLES

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN 2012

- Philippe VAREILLES, Président
- Didier LOUBET, Vice-Président Délégué
- Gérard HAMEL, Vice-Président
- François CORNUZ, Vice-Président
- Denis LECLERCQ, Secrétaire
- Thierry FOURNIGUET, Trésorier
- Corinne MESNIL, titulaire OPH
- Pascal LONGEIN, suppléant OPH
- Denis JOLIET, suppléant OPH
- Thierry DAVET, suppléant OPH
- Olivier PASQUET, titulaire ESH
- Nathalie BERTIN, suppléante ESH
- Benoît PICHARD, suppléant ESH
- Jean-Christophe PICHON, suppléant ESH
- Michel DEY, titulaire Coopératives
- Dominique BRIAND, titulaire Coopératives
- Laurent LORRILLARD, suppléant Coopératives
- Patricia FESTIVI, titulaire SACICAP
- Bernard PASDELOUP, titulaire SACICAP
- Jean-Paul BRO, suppléant SACICAP

LISTE DES ORGANISMES ADHÉRENTS À L'USH CENTRE :

Offices Publics de l'Habitat (OPH)

BOURGES HABITAT, CHARTRES HABITAT, HABITAT DROUAIS, HABITAT EURELIEN, LE LOGEMENT DUNOIS, LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS, LOGEMLOIRET, NOGENT PERCHE HABITAT, TOUR(S) HABITAT, OPH DU CHER, OPHAC DE L'INDRE, TERRES DE LOIRE HABITAT, VAL TOURAINE HABITAT

Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH)

VALLOGIS, FRANCE LOIRE, ICF ATLANTIQUE, IMMOBILIERE VAL DE LOIRE, JACQUES CŒUR HABITAT, LA ROSERAIE SA HLM, LA TOURANGELLE, LOIR-ET-CHER LOGEMENT, NOUVEAU LOGIS CENTRE LIMOUSIN, EURE-ET-LOIR HABITAT, JACQUES GABRIEL, SCALIS, SIAP, PIERRES ET LUMIÈRES, TOURAINE LOGEMENT ESH, LOGIOUEST

Sociétés Coopératives

COGECO, LA RUCHE HABITAT, LE FOYER D'EURE-ET-LOIR, LOGIS CŒUR DE FRANCE, SCP D'HLM D'INDRE-ET-LOIRE, VIE ET LUMIÈRE

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

LA RUCHE, SACICAP BERRY, SACIEL

FICOSIL



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE la région Centre

14, boulevard Rocheplatte
45058 Orléans Cedex 1
Tél. 02 188 45000
Fax. 02 38 68 11 78
arhlmce@union-habitat.org

www.ush-centre.org

En 2012, l'association régionale est animée par Brigitte JALLET directrice, Franck RENIER et Cécile DURANDO chargés de mission, Sandra KAOUCH assistante, Romain EDELIN étudiant en apprentissage (Master 2, Droit et Politique de l'Habitat) et Cindy FOUCARD mise à disposition de l'AFIDEM.

L'USH Centre 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.

