Ensemble

LA REVUE DE L'ASSOCIATION RÉGIONALE HLM IDF - N°56 - AVRIL 2020

PRODUCTION
Mobilisés pour le développement du logement social en Île-de-France

OCCUPATION DU PARC
Cartographie OPS : modalités de déploiement

SÉCURITÉ-TRANQUILLITÉ
Étude action « sécurité » sur l'agglomération de Melun Val de Seine

PARTENAIRES
Interview de Marianne Louradour, Directrice régionale Île-de-France de la Banque des Territoires

AORIF
L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT D'ILE-DE-FRANCE

SOMMAIRE

MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE 3
Pack Mobilité : une forte mobilisation en Ile-de-France

PRODUCTION 4
Mobilisés pour le développement du logement social en Ile-de-France

SNE 6
Fiabilisation du SNE : une médiation AORIF-DRIHL qui a porté ses fruits

OCCUPATION DU PARC 7
Cartographie OPS : modalités de déploiement

SÉCURITÉ-TRANQUILLITÉ 8
Etude action « sécurité » sur l'agglomération de Melun Val de Seine

PROJET HERMÈS 9
Action Logement Services présente son projet Hermès aux bailleurs franciliens

COPROPRIÉTÉ 10
Les bailleurs et la copropriété : des enjeux multiples

PARTENAIRES 12
Interview de Marianne Louradour, Directrice Île-de-France de la Banque des Territoires

QUALITÉ DE SERVICE 15
Un nouveau cadre de recommandations pour la profession

TERRITOIRES 17
- **Délégation 92** - CIL : des réflexions à mutualiser entre EPT
- **Délégation 94** - Les organismes Hlm du Val-de-Marne affirment leur attachement à la qualité des constructions neuves
- **Délégation 95** - Redynamisation de l'abattement de TFPB

Ensemble est une publication éditée par l'AORIF - L'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France
15, rue Chateaubriand 75008 Paris - Tél. : 01 40 75 70 15
www.aorif.org - contact@aorif.org
Directeur : Christophe Rabault
Rédacteur en chef : Vincent Rougeot
Ont contribué à ce numéro : Florent Berger, Adeline Bombezin, Aude Bourcereau, Carole Dalido, Thibault Hatton, Brice Jacquemin, William Le Goff, Damien Ravel, Laura Schmitlin.
En couverture : micro-ferme urbaine de Cycloponics, installée dans un ancien parking à Paris 18e
© ICF La Sablière
Conception-réalisation : Gavrinis
N° ISSN : 1762-908X
Imprimé sur papier PEFC

#COVID-19 LES ARTICLES DE CE NUMÉRO D'ENSEMBLE ONT ÉTÉ RÉDIGÉS AVANT LE DÉBUT DE LA CRISE COVID-19.
LE PROCHAIN NUMÉRO REVIENDRA LARGEMENT SUR LES CONSÉQUENCES DE CELLE-CI SUR LE SECTEUR DU LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE.

ÉDITORIAL

Dans l'habitat social, comme partout sur la planète, la crise Covid-19 a un impact considérable. Elle bouleverse la vie des plus de trois millions de Franciliens habitant un logement social. Dès le début de la crise, les bailleurs sociaux d'Île-de-France se sont organisés pour maintenir et adapter leurs missions essentielles, en généralisant autant que possible le télétravail, tout en assurant la continuité du service dans les résidences avec des procédures de sécurisation adaptées pour le personnel de proximité.

L'AORIF tient à saluer la très forte mobilisation de la profession pour renforcer le soutien et l'accompagnement des locataires, souvent en lien avec leurs associations. Les organismes Hlm sont plus que jamais à l'écoute de celles et ceux qui rencontreraient des difficultés, pour examiner chaque situation et proposer des solutions personnalisées.

Les mouvements dans le patrimoine Hlm sont aujourd'hui bloqués, sauf exceptions. Cette situation est évidemment très préoccupante pour les ménages. C'est pourquoi une partie des bailleurs a décidé de poursuivre l'instruction des candidatures et a réussi à mettre en place des commissions d'attributions dématérialisées, de façon à faire avancer au mieux les dossiers.

Les chantiers se sont arrêtés brutalement. Un travail est toutefois engagé avec les partenaires de la construction, réunis par le Préfet de Région, pour organiser la reprise des chantiers. Celle-ci sera progressive et les préalables sont nombreux : nécessité de réunir les conditions garantissant la sécurité des salariés, de mobiliser l'ensemble de la chaîne de la production, de définir un cadre juridique précisant les responsabilités de chacun et d'évaluer l'impact de la crise sur les délais et coûts des chantiers.

La protection des personnels est une priorité absolue. C'est pourquoi l'USH et l'AORIF se sont mobilisées pour permettre aux organismes de disposer de masques, avec le soutien de la Région Île-de-France.

Aujourd'hui, les bailleurs donnent priorité au renforcement de l'écoute, au lien social et au maintien du bon fonctionnement quotidien des immeubles, de façon à faciliter la vie des locataires durant le confinement. Mais ils travaillent aussi sur l'avenir, pour permettre la reprise progressive de l'activité et contribuer demain à la relance, conscients de leur responsabilité dans une région où la question du logement abordable demeure essentielle.

Je tiens à nouveau à remercier vivement, au nom de tous les organismes franciliens, les gardiens et l'ensemble des personnels de proximité pour leur engagement quotidien au service du bien commun. ●

Jean-Luc Vidon
Président de l'AORIF

PACK MOBILITÉ : UNE FORTE MOBILISATION EN ILE-DE-FRANCE

VOICI QUELQUES ÉLÉMENTS DE BILAN SUR LES DEUX DISPOSITIFS DU PACK MOBILITÉ. PORTÉ COLLÉGIALEMENT PAR LES ACTEURS DU LOGEMENT SOCIAL EN ILE-DE-FRANCE - LES BAILLEURS SOCIAUX ET LES PRINCIPAUX RÉSERVATAIRES -, LE PACK MOBILITÉ REPRENDRA SON DYNAMISME À L'ISSUE DE LA CRISE SANITAIRE QUE NOUS CONNAISSONS.

ÉCHANGER HABITER: 30 BAILLEURS SOCIAUX FRANCILIENS ENGAGÉS

La dynamique est bien engagée ! La bourse d'échange de logements sociaux francilienne a accueilli de nouveaux organismes Hlm en novembre 2019. Ce sont désormais 30 bailleurs sociaux [1], constitués en GIE, qui mettent à disposition de leurs locataires la plateforme www.echangerhabiter.fr

À la mi-mars, *Échanger Habiter* avait déjà permis à 490 locataires d'échanger leur logement en Île-de-France. Les plus de 11 000 annonces en ligne permettent aux locataires d'effectuer leur recherche de logement au sein d'une offre diversifiée et adaptée à leurs besoins, dans chacun des huit départements franciliens. Les commissions d'attributions des bailleurs adhérents étudient actuellement près de 400 dossiers supplémentaires en vue de nouveaux échanges. Une centaine de collectivités ont souhaité être partenaires du dispositif et assurent également un relais de communication auprès de leurs habitants désireux de changer de logement.

Un outil qui permet d'adapter le logement aux besoins des ménages

- 82 % des échanges ont permis aux locataires de changer de typologie de logement,
- 40 % des échanges ont permis aux locataires d'ajuster leur loyer à leurs capacités économiques grâce à un changement de plafond.

La mobilisation de tous les acteurs est la condition essentielle de réussite de ce projet

- 83 % des ménages ayant échangé leur logement l'ont fait avec un locataire d'un autre réservataire,
- 59 % des ménages ayant échangé leur logement l'ont fait avec un locataire d'un autre bailleur.

Le GIE appelle dès à présent de nouveaux organismes et de nouvelles collectivités locales à intégrer le dispositif pour permettre à davantage de locataires de bénéficier de ce service.

Dans le cadre de la crise Covid-19, un message a été publié sur www.echangerhabiter.fr pour informer les utilisateurs du site que les dossiers d'échange connaissent un ralentissement de leur traitement et pour leur demander de ne pas organiser de visites de logements pendant la période actuelle.

LE PROTOCOLE MUTATIONS : DEUXIÈME ANNÉE D'EXPÉRIMENTATION

Deuxième dispositif du Pack Mobilité, le Protocole Mutations, qui a été lancé au printemps 2019, est rentré dans sa deuxième année d'expérimentation. À ce jour, 10 organismes Hlm disposant de patrimoine en dehors de Paris ont activé ce dispositif qui, pour rappel, leur ouvre la possibilité de réaliser des mutations dans leur parc en inter-réservataires, augmentant de facto leur capacité à trouver des solutions aux ménages en demande de mobilité prioritaire ou urgente.

C'est ainsi 38 ménages en grande difficulté, de petite et grande couronne, qui ont pu bénéficier de ce dispositif expérimental, dont :

- 24 ménages en situation de handicap ou de perte d'autonomie,
- 19 ménages en situation manifeste de sur-occupation,
- 15 ménages dans un logement trop grand et/ou trop cher.

Le caractère souvent cumulable de ces situations illustre parfois la nécessité, pour un bailleur, de mobiliser des logements par-delà les contingences, ce qui lui permet de trouver des solutions à ces ménages ayant les besoins de mobilité les plus manifestes.

En continuant à promouvoir ce dispositif, nous espérons que la dynamique s'accélérera jusqu'à la fin de l'expérimentation afin de permettre à un plus grand de nombre de ménages de bénéficier de ce protocole partenarial. Nous invitons ainsi tous les organismes franciliens à se saisir de cet outil complémentaire qui leur est mis à disposition. ●

Aude Bourcereau, Sarah Laffon, Damien Ravel

(1) 1001 Vies Habitat, 3F Seine-et-Marne, Antin Résidences, Aximo, Batigère en Île-de-France, CDC Habitat Social, Courbevoie Habitat, Elogie – Siemp, Emmaüs Habitat, Erigère, Habitat Social Français (HSF), ICF La Sablière, Immobilière 3F, Logirep, MC Habitat, OPH d'Aubervilliers, OPH de Bagnolet, OPH de Nanterre, OPH de Villeneuve-Saint-Georges, Paris Habitat, Plaine Commune Habitat, RATP Habitat, RIVP, Seine-Saint-Denis Habitat, Seqens, Val du Loing Habitat, Valophis Habitat, Valophis La Chaumière, Valophis Sarepa et Vilogia.

MOBILISÉS POUR LE DÉVELOPPEMENT DU

ALORS QU'UN DES EFFETS DE LA CRISE COVID-19 A ÉTÉ L'ARRÊT NET DES CHANTIERS FRANCILIENS, NOUS REVENONS DANS CET ARTICLE SUR LE BILAN DE LA PRODUCTION 2019 ET SUR LES ATTENTES PRIORITAIRES DE LA PROFESSION.

Les effets de ces arrêts sont difficilement mesurables mais on comptera certains retards de livraison ainsi qu'une fragilisation du système productif, voire une hausse des coûts de construction. Concernant la programmation – les agréments – de logement sociaux, la crise vient rappeler la nécessité de dématérialiser les procédures d'agréments, via le système d'information Suivi et Programmation des Logements Sociaux (SPLS). La dématérialisation complète de SPLS est un des axes de l'accord signé en septembre 2019 entre l'AORIF, la DRIHL et la Banque des territoires IdF qui vise à accélérer la production de logements sociaux (voir page suivante).

Ajoutons aussi les incertitudes qui concernent la tenue des élections municipales : la programmation du développement du parc locatif social francilien n'est pas un exercice aisé en cette année 2020 !

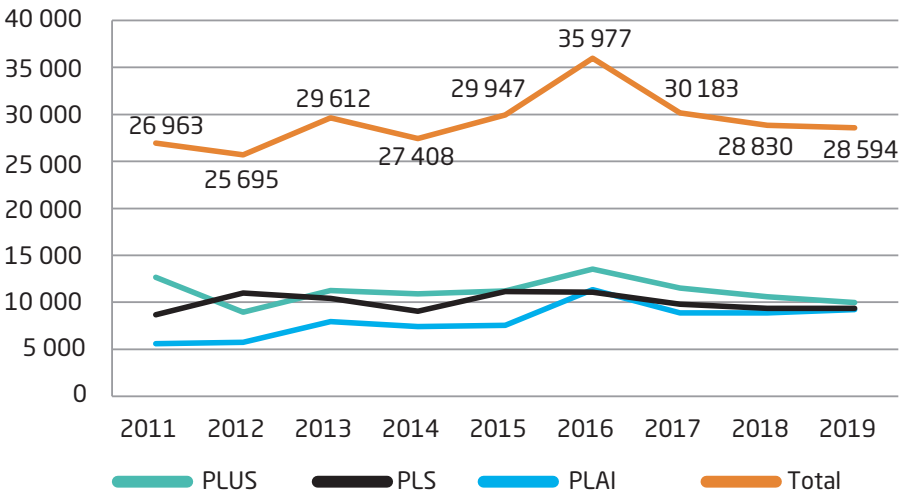
UNE PRODUCTION 2019 DE LOGEMENTS SOCIAUX STABILISÉE MAIS QUI RESTE INSUFFISANTE

D'après le bilan présenté le 28 février dernier en CRHH, 28 594 logements sociaux ont été agréés en 2019 en Île-de-France (hors ANRU), avec une répartition homogène entre les produits : 9 231 PLAI, 9 999 PLUS et 9 364 PLS.

Le niveau 2019 de la production de logements sociaux en Île-de-France est sensiblement équivalent à celui de 2018. Après une baisse des agréments de près de 20 % entre 2016 et 2018, la production s'est donc stabilisée en 2019, malgré un contexte toujours défavorable pour le secteur. Mais ce nombre ne représente que 77 % de l'objectif de 37 000 agréments annuels inscrit dans le SRHH (Schéma régional de l'habitat et de l'hébergement), fixé au regard des besoins des Franciliens.

Même si les organismes Hlm restent fortement mobilisés pour produire, on ne peut se satisfaire de cette situation. L'atteinte de l'objectif de production fixé par le SRHH suppose la réunion d'un certain nombre de facteurs favorables qui font défaut aujourd'hui aux acteurs du logement social, dans une région où le marché du logement est de plus en plus tendu.

Nombre de logements sociaux agréés en Ile-de-France entre 2011 et 2019
Source : SISAL / DHUP-DRIHL IdF



UNE CAPACITÉ D'INVESTISSEMENT DES ORGANISMES AFFAIBLIE

Même si la conclusion de la « clause de revoyure » signée en avril dernier entre l'État et la profession a pu stabiliser le cadre économique du secteur pour 2020-2022, il convient de rappeler que la capacité d'investissement des organismes Hlm a été fortement impactée par la RLS (Réduction de loyer de solidarité) destinée à faire compenser par les organismes la forte baisse des APL imposée par l'État aux locataires du parc social.

Il convient également de souligner que les aides à la pierre du FNAP (Fonds national des aides à la pierre) distribuées par l'État ne sont plus financées par le budget national, mais par les organismes HLM et Action Logement, et que les montants moyens de subventions du FNAP sont en baisse régulière ces dernières années alors que les prix du foncier et de la construction connaissent une inflation hors norme en Île-de-France. Les bailleurs sociaux devraient au contraire bénéficier, dans ce contexte très difficile pour les ménages en recherche d'un logement abordable, d'un soutien public renforcé au titre de la solidarité nationale.

UN DÉCROCHAGE PAR RAPPORT À LA DYNAMIQUE DU LOGEMENT PRIVÉ

Alors que la production Hlm stagne après une baisse les deux années précédentes, le logement privé connaît quant à lui un niveau

LOGEMENT SOCIAL EN ILE-DE-FRANCE

très élevé de construction. Le décrochage de la dynamique du logement social par rapport à celle du logement privé est inquiétant.

Il y a pour les bailleurs sociaux nécessité à bénéficier d'un accès direct au foncier de façon beaucoup plus large, afin de ne pas devenir dépendants de la production du secteur privé par le biais de la VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement). Pour accroître la production, il convient que les collectivités et les aménageurs, notamment ceux relevant de la puissance publique, se mobilisent davantage pour contribuer aux objectifs franciliens de production de logements sociaux et soutenir la maîtrise d'ouvrage Hlm.

LE RÔLE CLÉ DES ÉLUS LOCAUX

Dans le cadre du nouveau mandat qui va s'ouvrir après les élections municipales, les élus locaux ont également un rôle clé à jouer pour contribuer au déploiement d'une dynamique équilibrée du logement entre social et privé. Convaincre les élus locaux est donc essentiel. C'est ce que l'AORIF s'attache à faire, notamment à travers la campagne « Logement social en Ile-de-France, IDÉES NEUVES ! ». ●

RENCONTRE PRÉFET DE RÉGION - AORIF - BANQUE DES TERRITOIRES DU 9 MARS 2020

Synthèse de l'intervention du 9 mars 2020 de Jean-Luc Vidon, Président de l'AORIF

Alors qu'en séance plénière du CRHH le 22 février dernier, l'AORIF avait fait état de la grande préoccupation des organismes franciliens devant l'accroissement de la difficulté à se loger en Ile-de-France, lors de la rencontre du 9 mars Jean-Luc Vidon a souhaité insister sur quelques-unes des attentes prioritaires de la profession.

UN ACCORD POUR ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DU LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE

Fin septembre 2019, au cours du Congrès Hlm de Paris, l'AORIF a signé avec la Préfecture Île-de-France et la Banque des Territoires un accord pour *« Accélérer le développement et la mise en service des logements sociaux en Île-de-France »*. Dès 2018, les organismes franciliens avaient exprimé une forte attente de fluidification et de simplification des procédures administratives et financières. L'accord signé prend en compte cette demande, dans une logique de travail partenarial.

Il nous appartient aujourd'hui de mobiliser tous les opérateurs, services instructeurs et partenaires, afin de réussir le déploiement de cet accord. Pour ce faire, de premiers travaux ont été engagés : recensement de logements qui n'ont pu être agréés en fin d'année 2019 et qui pourraient faire l'objet d'un dépôt rapide de demande, réflexion sur l'harmonisation et la simplification des conventions APL, repérage de logements temporairement vacants disponibles pour des opérations de logement ou d'hébergement transitoire... Au-delà de ces travaux en cours, les attentes prioritaires de la profession sont les suivantes.

ACCÈS DIRECT AU FONCIER

La VEFA a pris aujourd'hui beaucoup trop d'importance. Elle ne permet pas aux bailleurs sociaux de participer avec les collectivités à la conception des quartiers ; elle les met en concurrence sur les prix ; elle conduit parfois à produire des logements qui ne correspondent pas à leurs attentes (surfaces, typologies, qualité environnementale) ; elle met en risque la maîtrise d'ouvrage Hlm et réduit à la plus simple expression les relations des organismes avec la maîtrise d'œuvre. Nous tenons à rappeler à l'État, aux collectivités, aux Établissements publics fonciers ou d'aménagement qu'ils portent aussi une responsabilité dans le mode de production de la ville et la place donnée aux différents acteurs. Les organismes Hlm sont leurs partenaires dans la durée ; à ce titre, ils doivent être associés en amont des opérations. Un rééquilibrage de l'affectation des charges foncières dans les projets d'aménagement semble indispensable.

CONTREPARTIES FONCIÈRES POUR LES ORGANISMES

Les contreparties foncières devraient permettre la reconstitution d'une offre nouvelle de logement social ou intermédiaire, notamment dans le cadre des ORCOD et des travaux de la SGP. Ce n'est que rarement le cas, alors même que les organismes Hlm sont mobilisés pour les relogements liés à ces opérations, y compris parfois ceux des locataires du secteur privé.

RECONSTITUTIONS ANRU

Les reconstitutions ANRU posent des questions d'échelle géographique et d'articulation avec la programmation de droit commun. Il reste aujourd'hui très difficile de raisonner, au moins pour partie, à l'échelle métropolitaine ou régionale, alors que l'enjeu du rééquilibrage du logement doit aussi se penser à ce niveau.

COTATION DE LA DEMANDE ET GESTION EN FLUX

Enfin, Jean-Luc Vidon a souhaité aborder le sujet de la mise en œuvre de la cotation de la demande et de la gestion en flux des contingents de réservation. Si ces dispositions ne concernent pas directement la production, elles vont mobiliser et impacter les organismes Hlm et l'ensemble des réservataires qui contribuent au financement du développement de l'offre. La Préfecture d'Île-de-France a décidé de piloter et d'accompagner ce chantier à l'échelle régionale, avec la DRIHL. Cette décision semble de nature à faciliter la recherche de solutions équilibrées. ●

FIABILISATION DU SNE : UNE MÉDIATION AORIF-DRIHL QUI A PORTÉ SES FRUITS

INTERPELLÉS PAR LE PRÉFET DE RÉGION AU SORTIR DE L'ÉTÉ 2019, LES BAILLEURS SOCIAUX FRANCILIENS SE SONT ATTELÉS, AVEC LE CONCOURS DE L'AORIF, À UN TRAVAIL DE FIABILISATION DE L'OUTIL SNE. UN OBJECTIF : ÉVALUER LE RESPECT DES OBLIGATIONS D'ATTRIBUTIONS AUX MÉNAGES PRIORITAIRES QUI INCOMBENT AUX RÉSERVATAIRES.

RETOUR SUR L'ENJEU DE FIABILISATION DU SNE

L'article 70 de la loi Égalité et Citoyenneté instaure des objectifs relatifs aux attributions suivies ou non d'un bail signé. Outre les objectifs de mixité sociale assignés aux seuls bailleurs sociaux, le CCH précise dans son article L. 441-1 qu'au moins 25 % des attributions de logements non réservés ou repris par le bailleur sont destinées aux ménages DALO ou à défaut aux ménages prioritaires au titre de la loi et définis dans une instance locale. Cet objectif qui incombe aux bailleurs l'est également pour Action Logement, pour les collectivités territoriales réservataires et, dans une autre épure, pour l'État.

Dès lors, puisque le suivi de ces objectifs s'appuie sur les demandes de logement social instruites puis radiées par les organismes de logements sociaux dans le SNE, la fiabilité des renseignements qui y sont enregistrés devient un enjeu majeur. Plus précisément, l'enjeu de fiabiliser ces données porte spécifiquement sur les attributions avec ou sans bail signé, les relogements ANRU (obligatoires depuis le 10 septembre 2018) et surtout sur le champ « contingent désignataire » qui permet de suivre les objectifs quantitatifs d'attributions déclinés pour chaque contingent.

UNE INTERPELLATION DU PRÉFET DE RÉGION VISANT À ACCÉLÉRER CETTE FIABILISATION

Le 19 juillet 2018, la DRIHL adressait un premier courrier à l'ensemble des organismes franciliens rappelant la nécessité de renseigner qualitativement le SNE, en particulier au moment de la radiation pour attribution. Un second courrier adressé par le Préfet de région le 29 août 2019 à la très grande majorité des organismes d'Île-de-France demandait cette fois-ci une mise en conformité accélérée des informations inscrites dans le SNE pour l'année 2019.

Ce courrier mettant en demeure les organismes comportait un mode opératoire défini que devaient respecter les bailleurs pour fiabiliser leurs bases sur l'ensemble des attributions radiées depuis le 1er janvier 2019. Cette démarche a été, dans un premier temps, accueillie froidement par les organismes, ces derniers ne voulant pas que ce travail oblitère les dysfonctionnements informatiques, constatés de longue date, qui engendrent une partie des erreurs dans le SNE. En effet, l'interfaçage entre les progiciels de gestion des organismes et le SNE s'avère particulièrement complexe et est source d'erreurs au gré des évolutions et mises à jour de l'outil.

UNE DÉMARCHE DE MÉDIATION ENGAGÉE PAR L'AORIF AVEC LA DRIHL

Très rapidement, l'AORIF a souhaité s'inscrire dans la démarche de fiabilisation du SNE afin de partager la compréhension de la méthode de fiabilisation demandée dans le courrier du Préfet, de mieux apprécier la faisabilité du calendrier de mise en conformité et de davantage identifier les problématiques collectives internes aux organismes entraînant des erreurs de données dans le SNE.

Plusieurs réunions de médiation se sont donc tenues entre la DRIHL, l'AORIF et quelques organismes, afin de superviser ce travail de fiabilisation qu'il fallait rendre soutenable et vertueux. Cette médiation a notamment permis d'obtenir un développement informatique du SNE permettant d'assouplir le modus operandi originellement imposé.

LA DÉMARCHE DE FIABILISATION MAINTENANT BIEN ENGAGÉE

La démarche de fiabilisation du SNE est maintenant bien engagée. Le SNE a été massivement fiabilisé sur les huit premiers mois de l'année 2019, et le travail sur ses quatre derniers mois est en cours de finalisation. Il sera ainsi très prochainement possible de suivre les objectifs d'attributions par réservataire sur l'entièreté de l'année 2019. En parallèle, profitant de la médiation engagée avec l'AORIF, la DRIHL s'est engagée à accompagner les organismes pour éviter pareille situation dans le futur, avec notamment un travail d'actualisation et de diversification des outils pédagogiques, ainsi qu'une réflexion sur une solution de contrôle de gestion outillant les bailleurs sociaux. Au niveau national, la médiation entre la DRIHL et l'AORIF a aussi pu confirmer, auprès de la DHUP et du GIP SNE, l'intérêt de coopérer davantage avec les éditeurs de logiciels pour identifier et régler les problèmes de compatibilité informatique préalablement évoqués. ●

Damien Ravel

CARTOGRAPHIE OPS : MODALITÉS DE DÉPLOIEMENT

EN LIEN AVEC LE GIP SNE, L'AORIF A ORGANISÉ EN FÉVRIER 2020 TROIS RENCONTRES PROFESSIONNELLES SUR LA CARTOGRAPHIE DE L'OCCUPATION SOCIALE DU PARC (CARTOGRAPHIE OPS) QUI S'ADRESSAIENT AUX BAILLEURS SOCIAUX, AUX SERVICES LOCAUX DE L'ÉTAT ET AUX COLLECTIVITÉS TERRITORIALES.

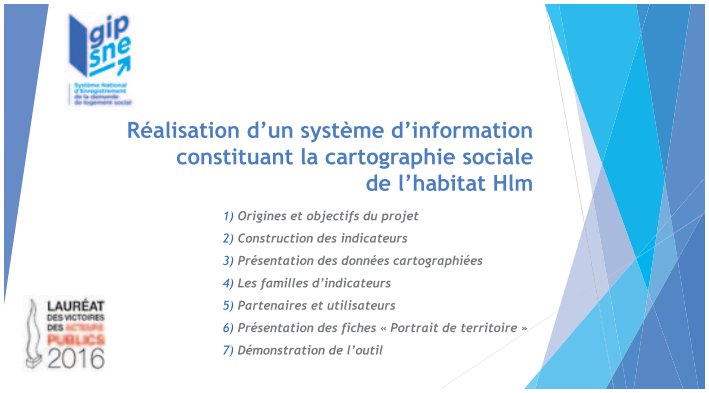
Au cours de ces rencontres, qui ont réuni environ 300 participants à Paris, Evry et Croissy, le GIP SNE est intervenu pour présenter le portail de cartographie, ouvert en Île-de-France depuis le 11 février 2020, les modalités de déploiement, ainsi que répondre aux questions des participants.

QU'EST-CE QUE LA CARTOGRAPHIE OPS ?

Suite à une étude préalable menée par l'USH en 2016, le projet de cartographie OPS a été lancé au sein du GIP SNE en 2017. Cette cartographie a pour but de répondre aux objectifs du titre II de la loi Égalité et Citoyenneté en permettant un meilleur pilotage des attributions de logements sociaux et une meilleure répartition de l'offre de logements sociaux. Elle se veut ainsi être un outil au service des politiques d'attribution et de mixité.

La cartographie OPS met à disposition des organismes et de leurs partenaires des indicateurs statistiques cartographiés relatifs à l'occupation sociale du parc (à partir de données issues de l'enquête OPS) et aux caractéristiques des logements (RPLS). Les données présentées dans l'outil cartographique sont anonymisées et accessibles à plusieurs échelles (depuis l'échelle de la résidence, si l'utilisateur dispose des droits d'accès, jusqu'à l'échelle nationale pour tous les utilisateurs).

Cet outil contient les données de référence sur l'occupation sociale du parc. Grâce à lui, les collectivités peuvent avoir accès à un ensemble de données à l'échelle la plus fine possible, en conformité avec les règles de secrétisation et d'anonymisation.



Rencontre de présentation du portail de cartographie à Croissy

Elles disposent ainsi de toutes les données dont elles peuvent avoir besoin pour définir leurs stratégies de peuplement.

CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT DE LA CARTOGRAPHIE OPS

Les organismes franciliens ont téléversé leurs données, issues de l'enquête OPS 2018, sur le portail de cartographie OPS tout au long de l'année 2019. En parallèle, EOHS, maître d'œuvre de la collecte des données et de leur fiabilisation, a mené un travail conséquent de vérification et d'anonymisation de la base de données. Le bureau d'études a ensuite été chargé de calculer les indicateurs d'occupation sociale et de vérifier la cohérence des données.

En décembre 2019, une fois les données franciliennes fiabilisées et intégrées dans l'outil de cartographie OPS, l'AORIF et des établissements publics de coopération intercommunale ont testé et validé l'outil. L'outil a donc pu être présenté et ouvert en février 2020.

COMMENT ACCÉDER À L'OUTIL DE CARTOGRAPHIE OPS ?

Les personnes au sein des organismes de logement social qui ont renseigné l'outil de cartographie OPS y ont automatiquement accès.

Les établissements publics intercommunaux et territoriaux doivent, quant à eux, signer une convention de mise à disposition des données et désigner, au sein de leur collectivité, un administrateur local qui sera chargé de valider les comptes des autres personnes de l'EPCI/EPT et des communes de son périmètre. Après avoir été signés par le président de l'EPCI/EPT, ces documents doivent être envoyés au GIP SNE. Les accès seront ensuite accordés à l'établissement public territorial ou intercommunal.

Pour avoir accès à l'outil de cartographie, les communes doivent se rapprocher de leur établissement public intercommunal ou territorial. ●

William Le Goff

En savoir plus : **cartographie.gip-sne.fr**

Présentation disponible dans la partie "Ressources" du site www.aorif-adherents.org

ÉTUDE ACTION « SÉCURITÉ » SUR L'AGGLOMÉRATION DE MELUN VAL DE SEINE

LES ORGANISMES HLM FONT FACE À DES DIFFICULTÉS GRANDISSANTES SUR LES SUJETS DE SÉCURITÉ ET DE TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE.

La pression croissante des incivilités, des troubles à la tranquillité résidentielle et l'augmentation d'une délinquance endémique, liée notamment aux économies souterraines, sont des réalités qui vont durablement impacter les territoires les plus fragiles. Tous les métiers des bailleurs sociaux s'en trouvent plus ou moins impactés. Les locataires, les personnels, les prestataires sont de plus en plus confrontés à des altercations violentes.

UN PREMIER VOLET DE DÉCLINAISON DU PLAN STRATÉGIQUE AORIF SÉCURITÉ - TRANQUILLITÉ

Face à ces constats, l'AORIF a réalisé un plan stratégique relatif à la sécurité et à la tranquillité dans le parc social francilien. L'étude qui a été menée à l'échelle de l'agglomération de Melun-Val-de-Seine constitue un premier volet de déclinaison de ce plan stratégique.

Le choix du terrain a été guidé par les faits suivants :

- un territoire marqué par d'importants trafics de drogue implantés sur le parc social,
- des partenaires interpellant les organismes pour intervenir de façon plus volontariste,
- la volonté d'établir une réponse collective en inter-bailleurs et d'être force de proposition face aux problématiques rencontrées sur le terrain et aux sollicitations des partenaires.

UN DIAGNOSTIC DU TERRITOIRE ET DU PARTENARIAT EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE TRANQUILLITÉ

L'étude a été réalisée par le Cabinet Cronos. Un des premiers points a été d'objectiver une situation problématique pour l'inter-bailleurs sur le territoire de l'agglomération depuis plusieurs années.

Un diagnostic poussé du territoire et du partenariat en matière de sécurité et de tranquillité a été réalisé (conduite d'entretiens bailleurs & partenaires, visites de terrains, classification des sites à enjeux, cartographie).

L'étude s'est focalisée sur les territoires de l'agglomération les plus touchés par les problématiques de sécurité et de trafic. Une grille de classification des sites a été partagée entre les bailleurs :

- niveau 1 : sites tranquilles, incidents rares et mineurs,
- niveau 2 : sites présentant des situations d'incivilités récurrentes (portes vandalisées, dépôts sauvages, attroupements dans les halls...),
- niveau 3 : sites marqués par une activité délinquante réelle et une économie parallèle qui peuvent perturber le fonctionnement social du quartier (trafics de différentes natures),
- niveau 4 : sites où le climat de tension est installé et où l'activité délinquante organisée génère des violences sur les personnes, des dégradations matérielles et concurrence les normes sociales.

Une cartographie des sites en niveau 3 et 4 (les plus difficiles) a été réalisée. Elle rassemble 28 adresses avec des points de deal, soit un patrimoine de 4 300 logements qui représente 25 % du parc social de l'agglomération. Ces données objectivées vont pouvoir être partagées avec l'ensemble des partenaires du territoire.

UN PLAN D'ACTIONS INTER-BAILLEURS

Suite à ce diagnostic, un plan d'actions inter-bailleurs est élaboré (formulation de propositions par le bureau d'études, priorisées et débattues au sein d'ateliers.) Il regroupe 5 grands axes d'intervention :

- Axe 1 : garantir la protection des personnels face à une montée en puissance de la conflictualité.
- Axe 2 : mieux s'outiller pour faire face aux enjeux de sécurité et tranquillité.
- Axe 3 : mettre au cœur de l'action la lutte contre les trafics de stupéfiants.
- Axe 4 : mettre au cœur des réflexions la prévention situationnelle et les actions en matière de développement social sur les sites en QPV.
- Axe 5 : développer des partenariats institutionnels et opérationnels à l'échelle de l'agglomération.

Le plan d'actions va être mis en place courant 2020. Il est également prévu de contractualiser une convention avec les partenaires Police et Justice.

Au niveau francilien, l'objectif est de tirer les enseignements de cette étude pour accompagner les organismes concernés par des situations problématiques en matière de sécurité et de tranquillité et développer une approche territorialisée de résolution des problèmes. Les premières « victimes » de ces situations étant les habitants et les personnels intervenants sur site. Ces réponses ne peuvent être que multiples, et concernent différents niveaux : l'observation et la production de données, les moyens techniques, humains et financiers, des questions d'organisation et de process, des démarches inter-bailleurs et partenariales opérationnelles. ●

Florent Berger

ACTION LOGEMENT SERVICES PRÉSENTE "HERMÈS" AUX BAILLEURS FRANCILIENS

DANS LE CADRE DE SON PROJET D'ENTREPRISE GLOBAL ET EN LIEN AVEC LE PASSAGE DE LA GESTION EN FLUX DES CONTINGENTS DE RÉSERVATION, ACTION LOGEMENT SERVICES A PRÉSENTÉ LE 25 FÉVRIER 2020 SA PLATEFORME « HERMÈS » AUX BAILLEURS SOCIAUX FRANCILIENS.

Pour ALS, l'enjeu du projet « Hermès », dont l'ouverture était prévue mi-juin 2020, est d'apporter un meilleur service pour les demandeurs salariés et les entreprises cotisantes, tout en répondant à ses obligations en termes de logement des publics prioritaires, dans un contexte de réforme des attributions et de passage à la gestion en flux des contingents.

LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA PLATEFORME

La plateforme comporte plusieurs fonctionnalités. Hermès se présente tout d'abord comme un outil unique et national qui refond les différents systèmes d'information existants au sein d'Action Logement pour la gestion et le suivi de son contingent.

La plateforme permettra également le rapprochement d'offres de logements, fléchées et proposées par les bailleurs sociaux, avec une demande dite « active » de salariés, par le biais d'un site internet grand public, relié au SNE. Les demandes de logements seront classées par le biais d'un « scoring » dont l'articulation avec les dispositifs locaux de cotation existants et à venir reste à approfondir. Les organismes pourront choisir les modalités de transmission des logements proposés à la location. Par exemple ils pourront choisir de flécher l'ensemble du parc disponible, ou seulement une partie, par le biais de connecteur avec leurs systèmes de gestion interne. Ils pourront faire le choix également de ne pas s'y connecter.

EXPLORER LES FONCTIONNALITÉS QUI POURRAIENT ÊTRE MISES À DISPOSITION DE L'ENSEMBLE DES ACTEURS DU LOGEMENT SOCIAL

À court terme, Hermès propose donc un support de travail applicable aux conventions en vigueur entre le réservataire Action logement et les bailleurs sociaux. Il permet une modernisation des outils à droit constant en attendant la mise en conformité des conventions avant le 24 novembre 2021, prévue par le décret d'application du passage à la gestion des contingents en flux.

Un chantier prospectif s'engage également au niveau national entre l'USH, Action logement, l'État et les associations de collectivités, pour explorer conjointement les fonctionnalités de la plateforme qui pourraient être développées et mises à disposition de tous les réservataires, dans le cadre d'une gouvernance partenariale, sur le modèle du logiciel libre.

UNE OPPORTUNITÉ POUR PORTER LES ENJEUX D'UNE COHÉRENCE RÉGIONALE

Pour les bailleurs franciliens, à moyen terme et au-delà de la question de l'outillage qui ne doit pas préfigurer des débats à venir, il y a un enjeu à engager un véritable chantier stratégique avec l'ensemble des réservataires. Un chantier identifié par le Préfet de région et présenté lors du dernier bureau du CRHH comme un axe majeur de la feuille de route de la DRIHL. Au-delà de son rôle de réservataire, l'État en région souhaite en effet animer le passage à la gestion en flux dans un cadre partenarial. Pour l'AORIF, cette démarche présente l'opportunité de porter les enjeux d'une cohérence régionale des travaux et des négociations entre les différents réservataires et les bailleurs en lien avec les territoires. ●

Laura Schmitlin

LES BAILLEURS ET LA COPROPRIÉTÉ : DES ENJEUX MULTIPLES

À L'HEURE OÙ LA MISE EN VENTE HLM EST AU CŒUR DES DISCUSSIONS AVEC LES TERRITOIRES, LA PROFESSION S'EST INTERROGÉE SUR LE DEGRÉ D'ACCULTURATION DES ORGANISMES À LA MONTÉE EN CHARGE DE LA GESTION EN COPROPRIÉTÉ.

DES BAILLEURS DÉJÀ COPROPRIÉTAIRES ?

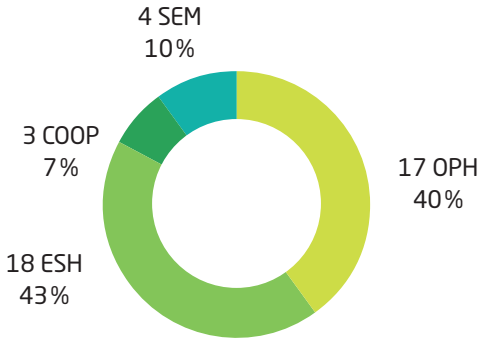
Une enquête régionale conduite fin 2018 a permis de confirmer que ce n'était en aucun cas un sujet totalement nouveau puisque **100 000 logements sociaux sont aujourd'hui gérés sous le régime de la copropriété en Île-de-France.**

Le doublement des objectifs de mise en vente, la poursuite de la tendance de production en VEFA vont contribuer à augmenter de manière significative les patrimoines en gestion partagée dans les années à venir.

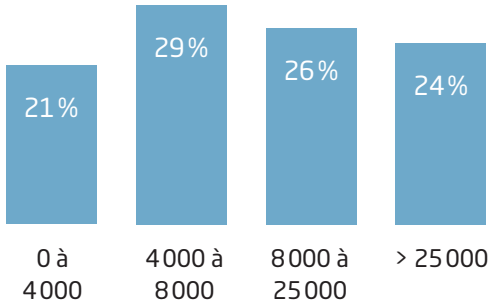
UNE PROFESSIONNALISATION QUI SE DÉPLOIE AU SEIN DES ORGANISMES

Face à ce constat, et au-delà de l'approche quantitative permettant de mesurer l'ampleur du sujet, l'enquête a cherché à identifier les différents niveaux de maturité des organismes pour faire face à ce défi existant qui va s'accentuer. La totalité des organismes ayant répondu sont tous en cours de structuration ou de réflexion pour intégrer cette nouvelle contrainte à leur organisation.

Une enquête de grande envergure et représentative : 42 répondants soit 70 % du parc francilien représenté

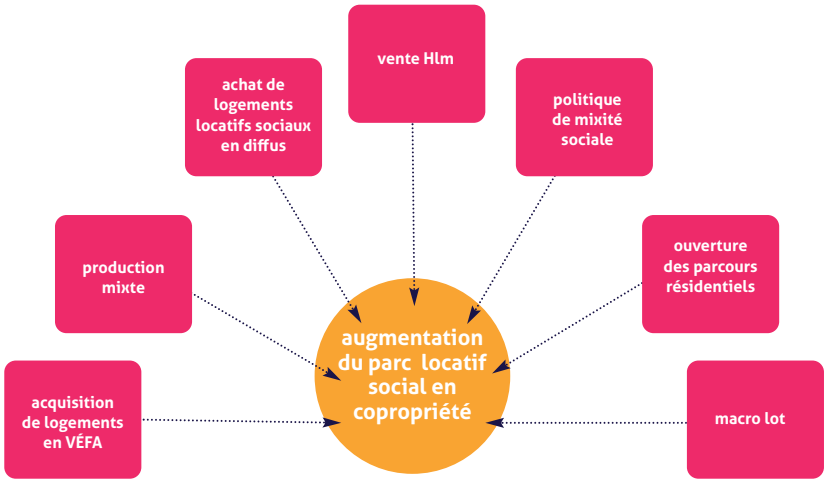


Taux de représentation des répondants par type de structure



Taux de représentation des répondants par taille de structure (nombre de logements gérés)

L'enquête a cherché à connaître la provenance des logements gérés en copropriété et montre bien les différents vecteurs de création de copropriétés.



Source du schéma : USH, Signets n°9, « La gestion de logements locatifs sociaux en copropriétés : un impact fort sur les cultures professionnelles et les stratégies des organismes Hlm, USH », 2018

Réseau des partenaires de l'habitat en Ile-de-France : atelier du 22 janvier 2020

- 62 % des OLS ont une fonction dédiée à la copropriété.
- Si cette fonction existe, elle revêt différentes réalités dans l'organisation interne de chaque structure et appelle à une grande transversalité et donc à une formation et un accompagnement de nombre de collaborateurs sur les enjeux et modes d'action en copropriété (de la direction générale aux métiers de proximité).
- Des marges de progrès pour la coordination entre services lors de la création d'une copropriété sont clairement identifiées.
- Des outils d'aide à la décision sont mis en place par une minorité de bailleurs pour l'heure pour qualifier précisément les enjeux propres à chaque ensemble immobilier.
- Un quart des répondants ont internalisé la fonction de syndic.

Pour répondre aux attentes des adhérents, l'AORIF en s'adossant à cette enquête, a publié un guide sous forme de ***Dossier d'Ensemble*** **n° 30 (décembre 2019) :** ***«Anticiper la mise en copropriété pour mieux gérer dans la durée»*** qui détaille les grandes étapes pour aider à se structurer en interne sur le sujet pour mieux dialoguer demain avec les territoires.

Des modalités particulières sont préconisées selon l'origine de la future copropriété :

• **Dans le cadre d'un achat en VEFA :** établir des cahiers de recommandations pour la conception du bâtiment et de ses parties communes afin d'assurer une gestion efficiente à long terme.

• **Dans le cadre d'une vente Hlm :** mettre en place des instances de partage interne avant la commercialisation des logements afin d'échanger sur les conditions de mise en œuvre (mode de gestion, règlement de copropriétés, identification de syndics sociaux…). La question centrale de la sensibilisation dans la durée fait partie des objectifs des bailleurs : communiquer activement auprès des accédants en amont de la vente sur les droits et devoirs d'un nouveau copropriétaire, les charges afférentes à la propriété mais aussi à la copropriété, cibler les bons interlocuteurs.

Conduire une communication ciblée pour les locataires qui conserveraient ce statut dans le cadre de la création d'une copropriété en présentant les changements induits et en clarifiant les rôles de chacun (bailleur, syndic, conseil syndical…).

UN DIALOGUE AVEC LES TERRITOIRES À RENOUVELER

Devant les inquiétudes manifestées par les intercommunalités et communes quant aux objectifs de vente Hlm, le Réseau des partenaires de l'habitat en Île-de-France a réuni le 22 janvier dernier une dizaine de collectivités et des organismes, dans le cadre d'un atelier, pour partager les points de vue sur les enjeux de la copropriété en Île-de-France.

Ce temps collectif a permis de donner à voir les niveaux de structuration des bailleurs sociaux mais aussi de montrer qu'un partenariat avec les territoires serait gagnant-gagnant pour relever ce défi conjointement.

Les attentes des territoires vis-à-vis des organismes

- Des partenaires du territoire pour partager des enjeux.
- Des professionnels de la gestion courante et de la maîtrise d'ouvrage pouvant se positionner en copropriétaire exemplaire, en conseil et ressources pour les acteurs de la copropriété.
- Des acteurs en veille sur la fragilisation de certains ensembles.

Les attentes des organismes vis-à-vis des territoires

• Des partenaires qui connaissent et comprennent les opportunités mais aussi les limites des bailleurs dans la gestion de la copropriété.

• Des acteurs qui peuvent aider à faciliter la gestion d'espaces partagés demain en travaillant sur la rétrocession des voiries, en imposant des règles pour les opérations en VEFA.

• Des moteurs du partenariat local et des garants de cadres sécurisants pour l'intervention des OLS.

Face à ces attentes respectives, les échanges ont permis de réaffirmer le besoin et le souhait des bailleurs d'accompagner les locataires accédants dans la durée avec des formations dédiées et répétées, de se faire le relais de syndics exemplaires et sensibilisés aux enjeux du parc social, de bien tenir compte des niveaux de charges avant de vendre. La question des échelles d'association des collectivités a été reposée entre le niveau communal et intercommunal via l'élaboration des CUS.

À travers ces derniers travaux, la profession illustre que face à ces nouvelles exigences, elle se structure encore davantage pour y répondre le plus favorablement possible et ce dans un cadre constructif avec les territoires. ●

Adeline Bombezin

Interview de Marianne Louradour

Directrice régionale Île-de-France de la Banque des Territoires,
réalisée avant le début de la crise Covid-19 et mise à jour le 14 avril pour la dernière question

« Le logement social est une chance pour les territoires pour maintenir des solutions de logement abordable. »

En 2018, la Caisse des Dépôts (CDC) a créé la Banque des Territoires. Pourquoi cette nouvelle structure ? Quelles sont ses missions ?

La Banque des Territoires a été lancée le 30 mai 2018 par Eric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts et Olivier Sichel, Directeur de la Banque des Territoires, pour répondre à notre ambition stratégique d'accompagner les grandes transformations du pays et agir pour réduire la fracture territoriale et les inégalités sociales. La stratégie de transformation de la Caisse des Dépôts vise notamment à apporter des solutions plus rapides et sur-mesure aux territoires et à tous nos clients, collectivités locales, organismes de logement social, entreprises publiques locales et professions juridiques.

La Banque des territoires est une ambition, un périmètre de cohérence stratégique qui associe les fonctions de conseil, de financement et d'opérateur et une marque qui vise à doter le Groupe Caisse des Dépôts d'une identité visuelle forte et à permettre une reconnaissance dans les territoires et la bonne compréhension de nos actions. Nos modalités d'accompagnement des territoires sont bien identifiées : le financement de l'habitat et du secteur public, les investissements en fonds propres, les services bancaires, dépôts spécialisés et consignations, le conseil et l'ingénierie avec la contribution de la SCET, les capacités de gestion et de développement d'un grand opérateur de logement social et intermédiaire avec CDC Habitat.

En fonction du besoin du territoire, la Banque des Territoires peut intervenir à toutes les étapes d'un projet, en amont comme en aval.

Quels sont les grands enjeux et conséquences pour les organismes franciliens de logement social ?

Pour les organismes de logement social en Île-de-France, les enjeux sont les suivants :

- le logement d'abord (plus de 700 000 demandeurs de logements sociaux, 100 000 personnes tous les jours dépendant des dispositifs d'accueil en hébergement),
- la rénovation urbaine avec 102 quartiers en politique de la ville,
- l'éradication des dernières passoires thermiques encore existantes dans le parc Hlm et la rénovation énergétique du plan initiatives copropriétés et des ORCOD,
- le programme Cœur de ville (23 villes concernées en Grande Couronne de l'Île-de-France).

Nous avons cherché à donner le maximum de visibilité aux bailleurs sociaux pour qu'ils puissent continuer à investir. Notre offre d'accompagnement a été renouvelée et diversifiée avec une palette d'interventions élargie dans le cadre des Plans Logement 1 et 2 avec près de 20 Mds€ de dispositifs dédiés à l'accompagnement du secteur. Ces plans nous permettent d'apporter des réponses de premier ordre aux côtés de l'État, des collectivités et des bailleurs sociaux à la crise du logement abordable qui impacte la vie quotidienne de centaines de milliers de personnes en Île-de-France, situation qui nuit aussi à l'attractivité de la région.

> "Nous avons cherché à donner le maximum de visibilité aux bailleurs sociaux pour qu'ils puissent continuer à investir."

Notre contribution dans ce contexte a été de réaffirmer les valeurs fortes du modèle Hlm, comme l'a fait le Directeur Général Eric Lombard lors du 80e Congrès de l'USH à Paris : financer le logement populaire par l'épargne populaire. L'épargne centralisée à la Caisse des Dépôts constitue le socle du financement du logement social en France, dispositif qui nous est envié et est actuellement étudié par plusieurs pays européens.

Selon vous, quelles sont les trois évolutions les plus marquantes qu'a connues le secteur du logement social depuis trois ans ?

Ma première remarque sera d'observer que, dans un contexte de pression foncière considérable et de tension sur les prix, les bailleurs sociaux ont répondu très significativement aux attentes sociales, environnementales et urbaines de l'habitat en Île-de-France au cours des trois dernières années. Ils ont porté le volume moyen des agréments à 31 700 en hausse de 20 % par rapport aux 8 années antérieures, avec une programmation en PLAI en hausse moyenne de 48,7 %, le tout en développant significativement les réhabilitations énergétiques. Mais, force est de constater que cet effort reste encore insuffisant par rapport aux besoins exprimés. Force est de relever aussi la rudesse de l'équation financière.

Ma deuxième remarque porte sur la simultanéité des enjeux à prendre en compte par les bailleurs sociaux depuis trois ans, particulièrement complexe en Île-de-France. Il s'agit d'une part de maintenir un haut niveau d'investissement pour la production neuve, la réhabilitation du parc, le lancement opérationnel du NPNRU, les actions Cœur de Ville, la résorption de l'habitat indigne

#Covid19
"La Banque des Territoires sera à la manœuvre pour soutenir l'économie dans son ensemble.
Cette relance passera nécessairement par le logement social."

et le plan Initiatives Copropriétés. D'autre part, il convient d'avancer dans le cadre budgétaire défini par les lois de finances depuis 2018 et dans la mise en œuvre de la Loi Elan qui encourage le regroupement des organismes pour gagner en efficacité et renforcer leur solidité financière. Les démarches de regroupement (fusion, absorption, SAC, adossement à un groupe...) des organismes peuvent demander du temps et nécessitent que soient traités en profondeur les aspects juridiques, fiscaux, de gouvernance et les modèles de fonctionnement des équipes. La Banque des Territoires accompagne plusieurs de ces projets territoriaux, en co-finançant des études tout en restant évidemment totalement neutre par rapport aux projets élaborés.

Ma troisième observation concerne l'innovation du secteur depuis trois ans au service de projet urbains harmonieux, mixtes et solidaires avec des réalisations qui prennent en compte la colocation, l'habitat intergénérationnel, les résidences autonomie pour les personnes âgées, l'urbanisme transitoire, l'adaptation des formules d'accession sociale avec la mise en place d'offres par les Offices Fonciers Solidaires en bail réel solidaire, mais aussi le développement des services digitaux, le BIM, l'engagement des opérateurs dans les enjeux de la Smart City.

La Banque des Territoires se mobilise aux côtés des opérateurs et des territoires pour accompagner ces évolutions importantes et structurantes.

La Banque des Territoires apporte donc son soutien à des actions innovantes d'organismes franciliens. Pouvez-vous nous donner des exemples ?

Au-delà du financement en prêt, comme je l'indiquais lors des 2es rencontres de la Banque des Territoires Île-de-France avec les bailleurs sociaux franciliens, nous sommes en mesure d'accompagner les bailleurs franciliens en investissement et d'accompagner certaines de leurs actions innovantes.

La Caisse des Dépôts a par exemple mis des fonds propres dans Tonus Territoires pour donner aux bailleurs la possibilité de faire de l'Usufruit Locatif Social Institutionnel. La nouvelle circulaire de la DHUP ouvre les perspectives de stratégies territoriales clarifiées, y compris en ANRU, pour développer, sans mise de fonds propre des bailleurs, un complément d'offres locatives sociales.

Mais je veux surtout rappeler que la Banque des Territoires en Île-de-France est un investisseur très actif opérant avec de multiples partenaires, à hauteur d'environ 150 M€ par an de fonds propres dans de multiples projets pour rendre les territoires plus attractifs, plus connectés, plus durables et plus inclusifs.

Nous souhaitons trouver ensemble comment innover à partir de cette ressource d'investissement. La Loi Elan a ouvert aux opérateurs sociaux la possibilité de créer des filiales ; la Banques des Territoires propose de se mettre à disposition des projets des bailleurs sociaux annexes à leur activité principale : commerces, réseaux d'énergie, parkings, services, etc.

Je suis convaincue que de tels projets, potentiellement interorganismes, ont du sens pour les bailleurs sociaux dans les territoires lorsqu'ils permettent à la fois d'améliorer les services de proximité au bénéfice des habitants, de mieux valoriser les patrimoines et de mutualiser les risques. La Banque des Territoires travaille de longue date avec le mouvement Hlm pour trouver des adaptations, des innovations favorables au développement pérenne de son cœur de mission. C'est bien dans cet esprit que s'inscrit cette initiative.

La Banque des Territoires a participé au financement des expositions « Coopérations, l'habitat social francilien en transition » & « posters carto » et vous avez été très présente sur l'espace Île-de-France au Congrès Hlm. Quel est le sens de cet engagement auprès de l'AORIF ?

Le 80e Congrès de l'Union sociale pour l'habitat en septembre 2019 à Paris a été l'occasion, en présence d'Eric Lombard et d'Olivier Sichel, de montrer la mobilisation et l'innovation de la Banque des Territoires en faveur des bailleurs sociaux, en réponse aux enjeux du logement abordable.

Dans ce cadre, la Direction régionale IdF a été partie prenante de trois conventions régionales : un protocole de coopération avec l'Office Foncier Solidaire La Coopérative Foncière Île-de-France, un protocole du Réseau des partenaires de l'habitat Île-de-France (entre l'AORIF, l'AdCF, France Urbaine, l'Institut Paris Région, la Banque des Territoires, Action Logement et l'École d'Urbanisme de Paris) et l'accord Préfet de Région Île-de-France – Banque des Territoires – AORIF pour accélérer le développement et la mise en service des logements sociaux en Île-de-France. Nous avons aussi signé des conventions de partenariat avec de grands clients comme Paris Habitat, Adoma et Polylogis.

Si la Direction régionale a aussi apporté son soutien aux actions menées par l'AORIF pour l'exposition *« Coopérations, l'habitat social francilien en transition »*, c'est d'abord pour la qualité artistique de l'exposition et de son catalogue : il s'agit de formats réalisés par le photographe Cyrus Cornut de logements réhabilités et de logement neufs qui répondent aux enjeux de la transition énergétique, de la cohésion sociale et de l'innovation architecturale. L'exposition et le catalogue valorisent l'ensemble des territoires franciliens (les différents départements, les types de quartiers, en urbain dense, en zone périurbaine, en seconde couronne, etc.). Cette exposition était un rendez-vous pour valoriser un patrimoine qui bénéficie aux franciliens modestes.

Également co-financée par la Banque des Territoires, la cartographie sur le logement social en Île-de-France, réalisée pour l'AORIF par l'Institut Paris Région, montre le logement social comme élément de la solidarité territoriale et participant à l'efficacité de la dynamique métropolitaine.

Ces actions témoignent aussi et bien sûr de notre attachement au partenariat avec l'AORIF car, au-delà de l'excellence des rapports que nous avons d'équipe à équipe, il s'agit d'échanger de manière continue pour faire prendre en compte les spécificités franciliennes et répondre ensemble aux immenses enjeux du territoire de l'Île-de-France.

Selon vous, quelles conséquences la crise actuelle liée au Covid-19 pourrait-elle avoir sur l'activité de la Banque des Territoires et sur le secteur Hlm en Île-de-France ?

Comme l'a indiqué Eric Lombard, Directeur Général de la Caisse des Dépôts, le 8 avril lors de la conférence de presse relative aux résultats 2019 : *« Le Groupe Caisse des Dépôts est mobilisé pour assurer la continuité de service public à des millions de Français dans leur vie quotidienne. Aujourd'hui, répondre à l'urgence suppose des solutions pragmatiques et immédiatement mobilisables »*.

Ainsi, la Banque des Territoires s'est immédiatement mise en situation opérationnelle. Tous les bailleurs sociaux ont accès à nos services en ligne sur www.banquedesterritoires.fr permettant, simplement et rapidement, de faire une demande de prêt, de recevoir une offre, de la signer électroniquement et de piloter en ligne les versements. Nous avons adapté le processus de contractualisation par échanges numériques, avec régularisation ultérieure, et mis en place un processus accéléré d'éligibilité à la signature électronique.

Les collaborateurs de la direction régionale Île-de-France sont chaque jour en contact téléphonique et électronique avec des bailleurs sociaux pour notamment accélérer les versements des prêts et comprendre leurs besoins spécifiques. Nous adaptons ainsi les modalités d'obtention des garanties, en particulier pour les contrats signés en attente des délibérations des collectivités locales. Nous pouvons mobiliser des concours de court terme pour les bailleurs sociaux qui ont un compte bancaire à la Caisse des Dépôts sur la ligne de trésorerie de 2 Md€, mise en place en 2018 dans le cadre du Plan logement sur une durée de découvert allant de 6 à 12 mois. Nous pouvons enfin répondre aux demandes de moratoire pour le remboursement d'échéance de prêts émanant de clients anticipant des pertes de recettes.

Au-delà, la Banque des Territoires fera tout dans les domaines d'intervention qui sont les siens pour permettre à l'économie francilienne de redémarrer. Avec une moyenne de 31 700 logements sociaux agréés au cours des trois dernières années, plusieurs dizaines de milliers de réhabilitations, le PNRU et le NPNRU, le levier économique de la construction et de la réhabilitation sociale est considérable et contracyclique pour le BTP. Le secteur Hlm peut compter sur la Banque des Territoires pour lui apporter les moyens financiers nécessaires à la reprise des chantiers dès que les conditions seront réunies sur les plans opérationnels et juridiques et pour l'accélération de ses investissements. D'ores et déjà, nous mettons en place les prêts haut de bilan de la tranche 2 du PHB 2.0 pour 17 401 logements sociaux agréés en 2019 et 156 M€.

La Banque des Territoires sera à la manœuvre pour soutenir l'économie dans son ensemble, sur tous les territoires et pour tous les habitants. Cette relance passera nécessairement par le logement social. Dans la situation que nous connaissons, nous mesurons toujours plus la nécessité de réaffirmer combien le logement social est une chance pour les territoires pour offrir un logement décent aux plus modestes et pour maintenir, notamment dans les zones tendues, des solutions de logement abordable.

Il convient donc de chercher à atteindre le plus haut possible l'objectif régional adopté en CRHH de plus de 33 000 logements sociaux agréés en 2020, dont plus de 10 000 PLAI, et le rattrapage sur les territoires les moins dotés car la mixité est nécessaire à la cohésion sociale. Pour y parvenir, les bailleurs sociaux ont la possibilité de répondre, jusqu'à fin avril, à l'Appel à Manifestation d'Intérêt 2020 relatif à la souscription de Titres Participatifs et soutien en fonds propres. C'est d'ores et déjà un succès ; 48 bailleurs ont déjà manifesté un intérêt pour 620 M€ dont plus de 40 % en montant en Île-de-France.

Au sortir de la crise, les bailleurs sociaux auront aussi à développer un accompagnement adapté des ménages les plus fragiles, à définir de nouveaux services pour les populations âgées, les personnes à protéger. Il faudra s'adapter de diverses façons, innover. La démarche *« Logement social en Île-de-France, Idées neuves ! »*, initiée avant la crise par les opérateurs franciliens, sera sans doute à renouveler sur ces axes nouveaux. Les bailleurs sociaux franciliens ont, je crois, un dynamisme et une capacité d'adaptation qui leur permettront de répondre avec agilité à ces nouveaux défis.

En conclusion, je constate combien nous sommes et serons engagés pour accompagner ensemble les grandes transformations du pays et réduire la fracture territoriale. ●

En savoir plus : **www.banquedesterritoires.fr**

UN NOUVEAU CADRE DE RECOMMANDATIONS POUR LA PROFESSION

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT (USH) A PRODUIT EN 2019 UN NOUVEAU CADRE DE RECOMMANDATIONS DE LA PROFESSION AFIN DE POURSUIVRE LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENTS ET DE L'ÉLARGIR À DES PRATIQUES D'ÉCOUTE CLIENTS.

Ce cadre fait suite à l'engagement pris en 2003 de mesure de la qualité de service qui a, durant 15 ans, fortement mobilisé les organismes. Il s'inscrit autour de deux grands axes :

• Conforter le management de la qualité de service, développer des outils plus légers et plus réguliers en lien avec les parcours clients et les réalités territoriales.

• Intégrer plus fortement les méthodes issues du marketing et du design de service, centrées sur les besoins des clients et leurs attentes, selon leurs parcours et leurs réalités territoriales. Développer la notion d'écoute clients pour l'amélioration du service.

LA POURSUITE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction est maintenue ; elle est a minima triennale. Il est recommandé aux organismes d'avoir une restitution des résultats à l'échelle des EPCI et de chaque QPV, notamment pour alimenter les bilans TFPB. L'AORIF assure l'accompagnement des organismes franciliens en proposant **une démarche collective d'enquête de satisfaction.** Emmaüs Habitat a été volontaire pour coordonner le groupement de commande. L'appel d'offres a été publié en décembre 2019. La démarche rassemble près de 40 organismes pour environ 500 000 logements en Île-de-France. La commission d'appel d'offres a retenu INIT comme prestataire. Une consolidation des résultats au niveau régional est prévue ; elle concernera uniquement les organismes participants à la démarche collective. En raison de la crise sanitaire actuelle, le calendrier de mise en œuvre de l'enquête collective sera bien évidemment revu.

LE DÉVELOPPEMENT D'ENQUÊTES THÉMATIQUES OU TERRITORIALES AU FIL DE L'EAU

Le cadre de recommandations prévoit le développement d'enquêtes au fil de l'eau, aussi appelée enquêtes « à chaud ». Ces enquêtes de satisfaction ont l'avantage d'être plus légères à mener car elles traitent de sujets plus spécifiques, ce qui est moins contraignant pour le client et permet d'avoir un meilleur taux de réponse. Elles alimentent un flux d'information en continu pour l'organisme et lui permettent d'ajuster le service apporté, que ce soit sur une étape du parcours client ou sur une problématique territoriale.

Les enquêtes thématiques sont un outil précieux pour conforter le management opérationnel de la qualité de service, mesurer et analyser au fil de l'eau le niveau de service rendu et repérer les dysfonctionnements, à l'échelle d'un quartier ou d'une résidence comme, à une échelle plus large.

Les grands objectifs des enquêtes à chaud : mieux comprendre les attentes et identifier les problématiques sur lesquelles agir de façon plus ciblée, permettre une meilleure réactivité, alimenter le pilotage via des indicateurs opérationnels de suivi, permettre l'évaluation de la performance sur une thématique ou un territoire, mesurer la satisfaction en continu, évaluer l'impact des plans d'action. Elles peuvent être développées :

- Suite à un événement du parcours client (entrée dans les lieux, réclamation, relogement, post-réhabilitation…) pour mesurer la satisfaction sur un process spécifique ;
- Sur un thème ou un territoire (cadre de vie, propreté, sécurité et tranquillité…) pour alimenter le bilan de convention TFPB, les travaux partenariaux sur les problématiques de sécurité/tranquillité, orienter les plans d'actions ou plans d'investissement ;
- Selon des profils de locataires (demande de mutation, personnes âgées, PMR, jeune actif) pour identifier par exemple des besoins non couverts.

Les modes de passations peuvent être réalisés de façon plus souple, au téléphone, par Internet ou par SMS.

DES MÉTHODES D'ÉCOUTE CLIENTS ACTIVE

Un autre mode de recueil des attentes des locataires/habitants consiste à développer des méthodes d'écoute clients plus qualitatives en allant à la rencontre du client. Il s'agit d'obtenir une compréhension plus fine et contextualisée des besoins et at-

UN OBSERVATOIRE USH DE LA PERCEPTION DU CADRE DE VIE DANS L'HABITAT

Au niveau national, l'USH a mis en place en 2018 un Observatoire de la perception du cadre de vie dans l'habitat. L'institut BVA a été retenu pour réaliser une enquête miroir auprès d'un échantillon grand public et d'un échantillon de locataires du parc Hlm. Les résultats 2019 ont été publiés. Sur la majorité des items, la satisfaction est meilleure pour les locataires du parc locatif privé que pour ceux du parc social, que ce soit sur la propreté, le quartier, le voisinage ou la sécurité des personnes. Les deux exceptions concernent les services de proximité et les transports.

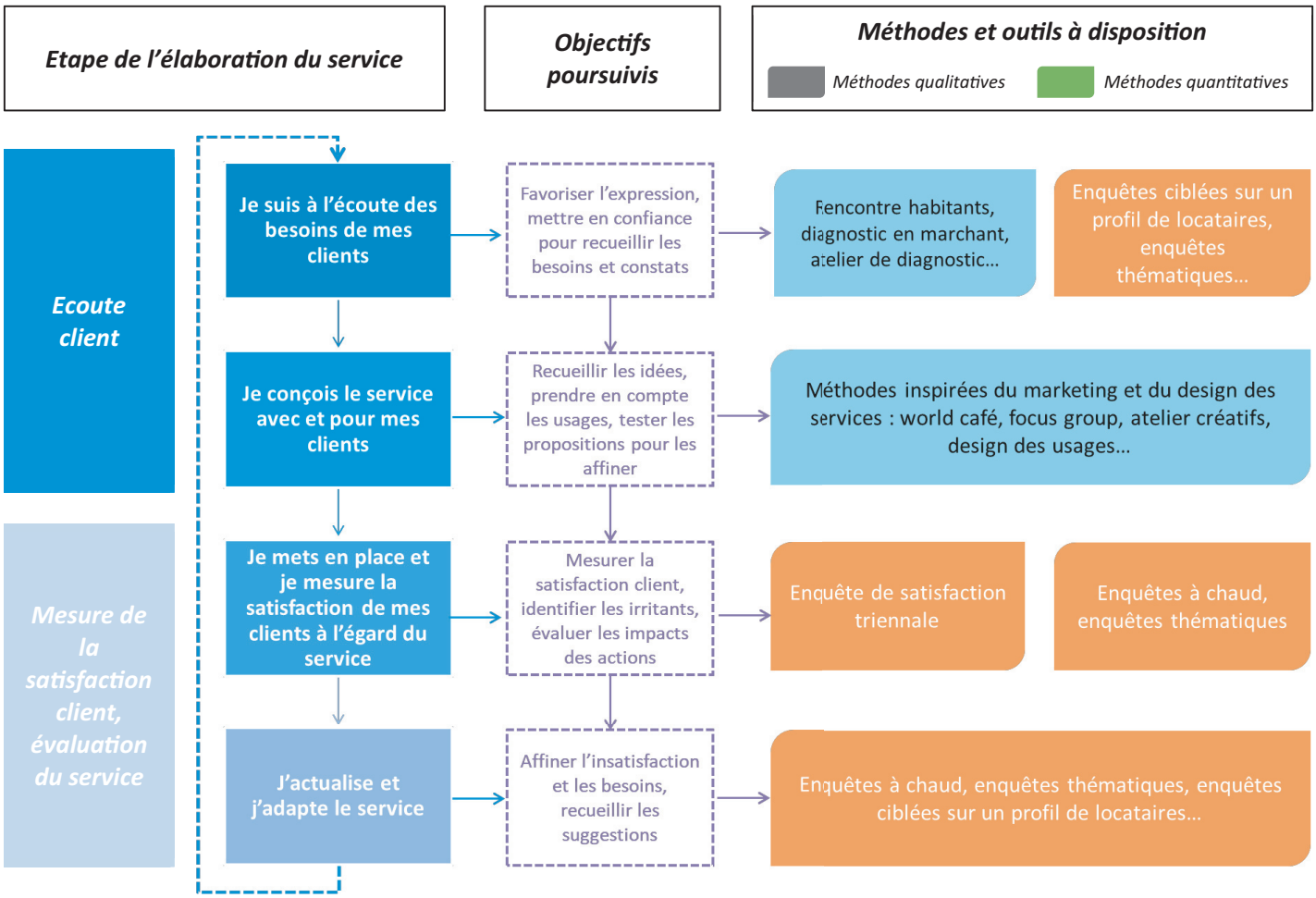
Les écarts sont généralement plus importants lorsque le locataire du parc social est à proximité d'un QPV. Les conventions d'abattement de la TFPB peuvent être un levier, en ciblant le choix des actions valorisables sur les réponses à apporter aux attentes des habitants, avec comme objectif de réduire les écarts aujourd'hui constatés.

tentes des clients, en valorisant leur expertise d'usage, pour concevoir de nouveaux services ou co-construire des solutions à des problématiques identifiées.

Ces méthodes plus qualitatives peuvent être des outils précieux pour anticiper et faire évoluer l'offre de service ou répondre à des dysfonctionnements circonscrits. Elles permettent, en outre, de créer les conditions d'adhésion des clients aux solutions mises en œuvre et contribuent à améliorer la relation de confiance entre le bailleur et le locataire/habitant. ●

Florent Berger

Quelles modalités d'écoute client pour quels objectifs ?



Source : « Enquête de satisfaction et pratiques d'écoute clients - Cadre de recommandations pour la profession », USH, fév. 2019.

BILAN TRIENNAL DE L'UTILISATION DE L'ABATTEMENT TFPB DANS LES QPV

Un bilan des conventions TFPB sera réalisé pour la période 2017-2019 par l'USH. Les organismes seront ainsi mis à contribution pour renseigner leurs données dans l'outil TFPB quartiers. Ce bilan nous permettra de consolider des données au niveau régional et de valoriser l'action des bailleurs sociaux pour le dialogue avec les partenaires et en prévision de l'élaboration du Projet de Loi de Finances 2021.

Les conventions d'utilisation de l'abattement TFPB s'inscrivent dans les contrats de ville et leurs prolongations pour la période 2021-2022 devront pour la plupart être renégociées courant 2020 avec les collectivités locales et l'État. Elles ont pour principal objet de répondre aux attentes des habitants en matière de cadre de vie dans les quartiers d'habitat social en QPV.

Il est préconisé pour les organismes de mener des enquêtes spécifiques auprès des habitants pour définir les actions à mettre en œuvre et vérifier que les actions proposées correspondent aux attentes des habitants.

Selon différentes enquêtes (Institut Paris Région Île-de-France, AORIF, Observatoire de la perception du cadre de vie dans l'habitat...), nous observons souvent que les attentes les plus fortes des locataires du parc social en QPV concernent les questions de sécurité, de tranquillité et de propreté. Ces données peuvent être affinées, QPV par QPV, et servir de base dans l'orientation et l'élaboration des plans d'actions avec les collectivités locales et l'État.

DÉLÉGATION 92

CIL : DES RÉFLEXIONS À MUTUALISER ENTRE EPT

SI LES 4 EPT DES HAUTS-DE-SEINE ONT TOUS INSTALLÉ LEUR CONFÉRENCE INTERCOMMUNALE DU LOGEMENT (CIL), L'AVANCEMENT DES TRAVAUX EST HÉTÉROGÈNE AU SEIN DU DÉPARTEMENT.

Les T2 et T5, correspondant respectivement aux territoires de Vallée Sud Grand Paris et de Boucle Nord de Seine, ont déjà validé leur document cadre relatif aux orientations d'attribution (DCOA) ainsi que leur Convention intercommunale d'attribution (CIA) tandis que le T4, Paris Ouest La Défense, a seulement tenu sa plénière d'installation. Quant à Grand Paris Seine Ouest (T3), des ateliers partenariaux tenus en septembre 2019 ont permis d'aboutir à un projet de DCOA présenté aux membres de la CIL le 6 février 2020.

L'ENJEU D'UNE HARMONISATION DES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE LA RÉFORME À L'ÉCHELLE DU DÉPARTEMENT

Les CIL sont des instances relevant de l'échelle intercommunale travaillant aux spécificités locales de chaque territoire. Néanmoins, il y a tout intérêt à ce que les modalités opérationnelles pour la mise en œuvre de ces ambitions soient harmonisées à l'échelle du département, déclinées dans les CIA, afin que les acteurs de l'attribution intervenant sur des périmètres extra-territoriaux puissent s'approprier ce nouveau cadre qui modifie largement les pratiques à l'œuvre. Les organismes de logement social sont particulièrement concernés, leurs équipes et outils internes pouvant difficilement s'adapter à des modalités opérationnelles très différentes dans des secteurs pourtant voisins. Il est aussi question de l'équité de traitement des demandeurs sur le département, certains outils ou process pouvant impacter directement la sélection de candidats.

LES CADRES DÉFINIS PAR LA CIA BOUCLE NORD DE SEINE

Un travail de qualification du parc a conduit Boucle Nord de Seine à prévoir des modalités de désignations particulières des candidats sur les résidences classées en vigilance forte. Il est prévu la transmission, par le réservataire, des trois candidatures à la commune concernée pour qu'elle rende un avis consultatif et ce, en amont de la CAL. Les bailleurs sociaux craignant que ce process entraîne une hausse de la vacance voire d'éventuels blocages, la délégation AORIF a demandé à ce que cette étape spécifique aux résidences les plus fragiles ne soit pas maintenue. En réponse, l'EPT a formulé deux propositions : maintenir cet avis consultatif ou mettre en place des commissions QPV sur chaque commune. L'interbailleurs s'est prononcé en faveur de la première option et ce, à titre expérimental.

En sus du référentiel résidence, la CIA comporte deux outils complémentaires pour la sélection des candidats :

- une fiche résidence, rendant compte des caractéristiques de chaque résidence et de leur classement selon le référentiel résidences de la CIL ;
- une grille d'analyse des candidatures tenant compte des objectifs légaux, des ressources, du lien à l'emploi et de la composition familiale.

À noter que le projet de CIA de Vallée Sud Grand Paris (VSGP) prévoit également une fiche résidence mais sa trame diffère de celle de Boucle Nord de Seine (BNS) ; de plus, elle n'est pas complétée d'une grille d'analyse des candidats. La délégation AORIF a transmis l'outil de BNS à VSGP afin de trouver une cohérence.

Concernant le suivi et l'évaluation des objectifs partagés, la délégation AORIF a fait valoir l'existence d'outils nationaux à privilégier afin de ne pas solliciter les bailleurs sociaux pour des données qu'ils ont déjà renseignées par ailleurs. Ainsi, les indicateurs arrêtés seront alimentés grâce à ces outils que sont notamment le SNE, la cartographie OPS et le RPLS. Il en est de même pour les éventuels indicateurs destinés à alimenter des observatoires de la CIL afin que les organismes de logement social n'aient pas à gérer des tableaux de bord distincts par territoire.

Enfin, les travaux des CIL ont proposé la mise en place de Commissions d'attribution pour les programmes neufs. Cette pratique est encore peu développée par la plupart des organismes de logement social : la logistique de telles instances étant chronophage en moyens humains. Aussi, Boucle Nord de Seine prévoit que les villes puissent également être à l'initiative de ces commissions d'attributions sur le parc neuf, en concertation avec le bailleur social concerné pour travailler au premier peuplement. Pour cela une Commission de coordination des attributions définira les principes d'attribution dans le parc neuf et il sera demandé aux bailleurs sociaux d'informer l'EPT des livraisons de logements 3 mois à l'avance.

En conclusion, la CIL de Boucle Nord de Seine étant la première du département à avoir arrêté ses modalités opérationnelles par la validation de sa CIA lors de la séance plénière du 13 janvier 2020, la délégation AORIF 92 invite les bailleurs sociaux à porter une attention toute particulière à ce que les travaux à venir sur le T2 et le T3 s'inspirent des outils de suivi définis et décrits plus avant. ●

Carole Dalido

DÉLÉGATION 94

LES ORGANISMES HLM DU VAL-DE-MARNE AFFIRMENT **LEUR ATTACHEMENT À LA QUALITÉ DES CONSTRUCTIONS NEUVES**

S'IL EST UNE IDÉE REÇUE QUE LES BAILLEURS SOCIAUX ONT À CŒUR DE TORDRE, C'EST CELLE QUI CONSISTE À PENSER QUE LES HLM SONT DES LOGEMENTS « AU RABAIS ».

Face à cette idée tenace que le logement social serait de moindre qualité technique, architecturale ou environnementale, les organismes Hlm du Val-de-Marne ont tenu à réaffirmer leur attachement à la qualité des nouvelles constructions alors que leurs ressources sont contraintes et qu'ils n'ont plus toujours l'entière maîtrise du processus de production.

ENGAGEMENT POUR LA QUALITÉ DE L'HABITAT SOCIAL DANS LE VAL-DE-MARNE

« À l'heure où nos équilibres financiers sont mis en tension et où nous sommes appelés à répondre aux besoins croissants de logement en Île-de-France, faites confiance à nos capacités de maîtrise d'ouvrage directe pour continuer à construire du logement de haut niveau et aidez-nous à garantir la qualité des opérations en VEFA », ce message pourrait résumer en substance la démarche plaidoyer du document *« Engagement pour la qualité de l'habitat social dans le Val-de-Marne »* que la délégation AORIF 94 entend porter auprès des décideurs publics.

Cette démarche émerge de préoccupations collectives exprimées en 2018 dans un contexte de mise en œuvre de la Réduction de loyer de solidarité (RLS), lors d'une année qui voyait par ailleurs la Vente en l'état futur d'achèvement (VEFA) devenir pour la première fois le mode de production majoritaire pour la construction neuve de logements sociaux dans le Val-de-Marne.

FAIRE VALOIR LES ATOUTS DE LA MAÎTRISE D'OUVRAGE HLM

La délégation AORIF du Val-de-Marne a donc été mandatée par ses adhérents pour travailler à l'élaboration d'un plaidoyer pour la qualité des opérations neuves. Un groupe de travail composé de huit organismes représentatifs de la diversité des bailleurs sociaux du département (4 ESH, 3 OPH, 1 Coop) s'est réuni à plusieurs reprises entre 2018 et 2019 pour partager les pratiques en matière de maîtrise d'ouvrage directe et élaborer un argumentaire en faveur de ce mode de production, devenu minoritaire en Île-de-France depuis 2015.

Pourtant, face à la concurrence forte exercée par la promotion privée dans les territoires attractifs de la métropole, les bailleurs sociaux savent être performants et compétitifs pour développer de l'offre sociale, notamment sur les opérations d'envergure. Le recours aux capacités de production propres des organismes Hlm permet par ailleurs d'éviter l'inflation des coûts du foncier et garantit la prise en compte des enjeux de qualité de l'habitat sur le long terme.

METTRE EN COMMUN LES CRITÈRES DE QUALITÉ QUI AIDENT À MIEUX GÉRER

La prise en compte du long terme est une dimension essentielle dans l'acte de produire des bailleurs sociaux au regard du mandat de gestion patrimoniale et locative dont ils héritent pour plusieurs dizaines d'années. Or, ce souci du temps long, à intégrer dès la conception des opérations, n'est pas toujours entendu dans le dialogue technique avec les promoteurs privés pour le montage des opérations en VEFA.

En sus de l'argumentaire pour la maîtrise d'ouvrage, le groupe de travail s'est donc également efforcé de faire émerger un socle commun de critères de qualité essentiels à la profession, sur la base d'un partage des cahiers des charges techniques des organismes participants. En effet, certains choix techniques ont des impacts forts sur la gestion des ensembles immobiliers que sont tenus d'assurer les bailleurs sociaux : la performance énergétique du bâtiment qui impacte le niveau de charges des futurs locataires, la qualité de l'isolation phonique qui détermine un confort acoustique essentiel pour la qualité de vie, ou encore le choix de certains matériaux qui faciliteront l'entretien des parties communes ou privatives.

Environ 25 organismes représentant plus de 80 % du parc social val-de-marnais se sont nommément associés à cette démarche collective qui sera prochainement communiquée aux maires de chacune des communes du département et a déjà fait l'objet d'échanges avec l'Association des maires du Val-de-Marne. À l'ère de la métropole du Grand Paris, le défi de répondre quantitativement et qualitativement au besoin croissant de logement abordable sera en effet au cœur des enjeux qui se poseront aux nouvelles équipes municipales. ●

Thibault Hatton

DÉLÉGATION 95

REDYNAMISATION DE L'ABATTEMENT DE TFPB : ALIMENTER LE DÉBAT AVEC UNE PERSPECTIVE TERRITORIALE

TENANT COMPTE DU CONTEXTE TENDU AUTOUR DE L'ABATTEMENT DE TFPB, LES BAILLEURS DU VAL D'OISE S'ENGAGENT POUR VALORISER LES ACTIONS PORTÉES GRÂCE À L'ABATTEMENT DE TFPB.

De par leur métier, les organismes Hlm sont des acteurs clés de la cohésion sociale. Ceci est d'autant plus visible dans des territoires avec une absence d'activité économique et d'équipements publics. En cumulant ces caractéristiques avec des difficultés sociales éprouvées par certains territoires, une action renforcée entre bailleurs et collectivités est nécessaire afin de maintenir une présence auprès des habitants.

Un des dispositifs principaux pour redynamiser les Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) est l'abattement sur la Taxe Foncière sur la Propriété Bâtie (TFPB). La redéfinition de ce dispositif en 2015 a obligé les bailleurs et collectivités à travailler de façon concertée pour diagnostiquer les besoins et co-construire le plan d'action à mettre en œuvre. Or, ces pratiques de travail ne sont pas systématiquement employées dans le Val d'Oise, et mettent ainsi en péril le sens et l'utilité des actions financées par l'abattement de TFPB.

Avec les évolutions financières du dispositif, ainsi que le rétrécissement des moyens des bailleurs et des collectivités, la validation des conventions d'utilisation de la TFPB devient laborieuse. Ceci se cristallise avec la sortie progressive du dispositif des villes du Val d'Oise. Au vu des facteurs structurels impactant le fonctionnement autour de cet outil, les acteurs locaux s'organisent pour redynamiser/revigorer l'abattement de TFPB.

S'APPUYER SUR L'ADOSSEMENT DES CONVENTIONS AUX CONTRATS DE VILLE

Un premier levier se situe dans l'esprit même de ce dispositif. En 2015, les conventions d'utilisation de l'abattement de TFPB ont été annexées aux contrats de ville. Ce changement de paradigme a acté le fait que ce dispositif est un outil de la politique de la ville, qui a à cœur de décloisonner les acteurs de la ville pour s'attaquer de manière systémique aux inégalités territoriales. Par conséquent, cette approche doit être reprise dans toutes les étapes de la mise en place des actions financées par l'abattement de TFPB.

Afin de mieux appréhender les freins relatifs au partenariat, la délégation AORIF 95 a décidé de s'inscrire dans un chantier que mène le Pôle [1] Ressources autour de l'abattement de TFPB. Ce chantier a permis aux bailleurs du Val d'Oise de constituer un premier bilan du dispositif. Des temps de travail avec les collectivités sont envisagés afin de partager des bonnes pratiques. Ces temps de partage seront orientés de façon à ce qu'il puisse mettre en valeur la démarche partenariale, ainsi que l'approche globale des actions financées sous l'abattement de TFPB. De ce travail, deux résultats sont attendus : instiguer les acteurs de la politique de la ville à être plus vigilants à la co-construction des actions TFPB et outiller les bailleurs et les villes pour mieux appréhender les objectifs des actions.

RÉAFFIRMER L'UTILITÉ DE LA TFPB : UNE PUBLICATION EN PRÉPARATION

L'abattement de TFPB donne la capacité financière aux bailleurs pour mener des actions quotidiennes relevant du cadre de vie, jusqu'à des actions plus conséquentes pour s'attaquer à des phénomènes liés aux inégalités territoriales. De fait, l'abattement de TFPB constitue également le levier principal d'un bailleur pour participer activement à une politique publique locale, donnant une cohérence plus large aux actions menées sur son patrimoine.

Le contexte actuel pousse l'ensemble des partenaires à se concentrer sur l'aspect financier de cet outil. Ainsi, les acteurs du territoire associent l'abattement de TFPB tantôt à un manque à gagner, tantôt à une surcharge organisationnelle. En réponse à ce débat, qui ne se concentre que sur la facette pécuniaire de l'outil, il existe une nécessité de rappeler les objectifs que les actions financées par l'abattement de TFPB ont pu atteindre. La délégation et le Pôle de Ressources 95 co-porteront une publication qui mettra en valeur la flexibilité et la réactivité de l'outil face à divers types de problématiques rencontrées. C'est en travaillant l'aspect des objectifs qu'on pourra valoriser l'apport sécurisant et structurant des projets menés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. ●

Brice Jacquemin

(1) Pôle de Ressources Ville et développement social : https://poleressources95.org/

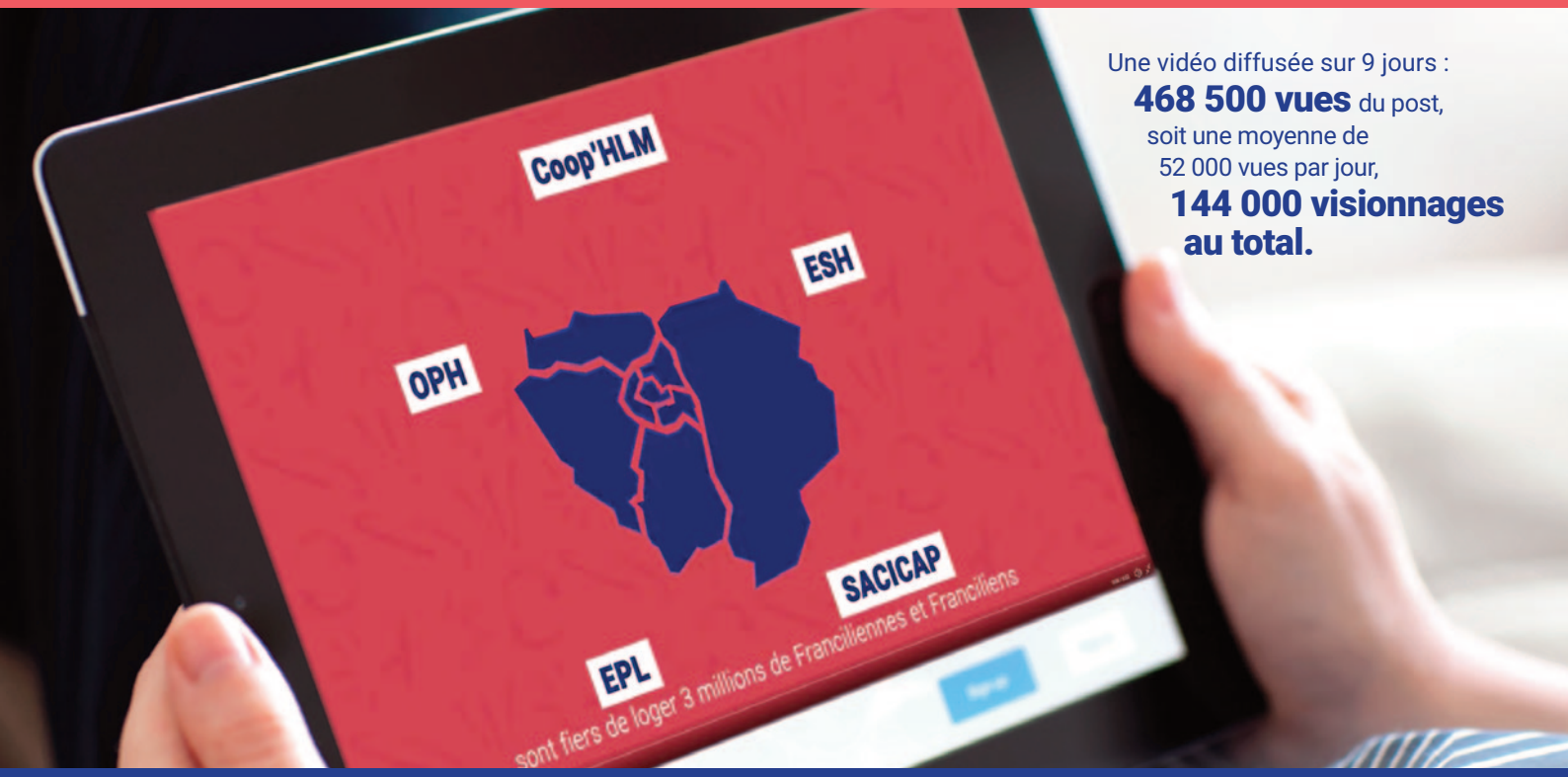
Logement social en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

LA CAMPAGNE DÉPLOYÉE SUR TWITTER

Afin de poursuivre et d'intensifier la campagne *« Logement social en Île-de-France, Idées neuves ! »*, l'AORIF a acheté de l'espace sur Twitter, réseau social le plus utilisé par nos cibles institutionnelles, en particulier les élus franciliens et candidats aux élections municipales. La première phase s'est déroulée entre fin février et mi-mars 2020 (interruption le 17 mars due à la crise Covid-19). L'objectif de renforcement de la visibilité de la campagne a été largement atteint comme le montrent les statistiques.

Deux messages sur une période de 2 semaines :
504 000 vues
des posts,
soit une moyenne de près de 36 000 vues par jour.

La campagne reprendra sur Twitter à l'issue de la crise Covid-19 et en fonction de la nouvelle date des élections municipales, avec la diffusion de 5 messages sur une période de 5 semaines. En parallèle, de nouvelles newsletters *Idées neuves* ont été diffusées et d'autres sont à venir.



Une vidéo diffusée sur 9 jours :
468 500 vues du post,
soit une moyenne de 52 000 vues par jour,
144 000 visionnages au total.

La vidéo et les messages sont à retrouver sur aorif.org/idees-neuves et sur twitter.com/AORIF_