AORIF

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

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

Retour sur le Congrès Hlm 2019 et la campagne Idées neuves

P. 11 à 38

SOMMAIRE

P. 04 L'AORIF AU SERVICE DE SES ADHÉRENTS, EN PRISE AVEC LES PARTENAIRES DU LOGEMENT SOCIAL

- Chiffres clés du logement social en Ile-de-France 5
- Présentation et missions de l'AORIF 6
- Mouvement Hlm et lieux partenariaux 6
- Gouvernance 7
- Adhérents 9
- Temps forts au plan régional 10

P. 11 RETOUR SUR LE CONGRÈS HLM ET LA CAMPAGNE "LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE, IDÉES NEUVES !"

- Un nouveau regard sur le logement social en Île-de-France 12
- L'espace AORIF au Congrès Hlm 16
- Un programme riche et de qualité sur l'espace AORIF 22
- Une campagne qui véhicule nos messages et s'appuie sur des actions d'organismes 30
- Les outils deployés pour faire vivre la campagne 34
- La campagne *Idées neuves* se poursuit 37

P. 39 ACTIONS 2019

- Développement de l'offre, en locatif et en accession sociale 40
- Gestion durable du patrimoine 43
- Gestion sociale et attributions 45
- Proximité 47
- Action territoriale 49
- Observatoires et études 60
- Action de communication 62

Publication éditée en juin 2020 par l'AORIF - L'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France
15, rue Chateaubriand • 75008 Paris • Tél.: 01 40 75 70 15
aorif.org • aorif-adherents.org
Directeur : Christophe Rabault
Rédacteur en chef : Vincent Rougeot
Conception-réalisation : Gavrinis
N° ISSN : 2551-1394

ÉDITORIAL

L'année 2019 a été très particulière pour l'AORIF. La tenue du Congrès Hlm à Paris, pour la première fois depuis 30 ans, a placé notre Association régionale sur le devant de la scène. Cet événement et la perspective des élections municipales en 2020 ont fait naître la campagne *« Logement social en Île-de-France, Idées neuves ! »*.

La formidable mobilisation des équipes de l'AORIF et des organismes franciliens de logement social a permis de faire en sorte que notre présence au Congrès soit un grand succès. L'espace de l'AORIF a été apprécié de façon unanime, par nos partenaires, par nos adhérents et par les bailleurs venus d'autres horizons. Nous avons voulu faire de cet espace un marqueur de notre action professionnelle en Île-de-France. Un grand nombre d'initiatives y était présenté : expositions, débats, moments d'échanges, événements officiels… Nous avons ainsi signé, avec la Préfecture de Région Île-de-France et la Banque des Territoires, un protocole qui nous engage à travailler ensemble sur l'accélération de la production de logements sociaux en Île-de-France.

En 2020, le renouvellement des équipes municipales va amener les organismes franciliens de logement social à construire de nouveaux projets avec les communes et intercommunalités. La qualité des relations avec les collectivités est déterminante. Notre campagne *Idées neuves* permet de traduire notre dynamisme, de valoriser nos savoir-faire et de rappeler aux élus que nous sommes des acteurs présents dans la durée, à leurs côtés. Nous sommes en capacité d'apporter des réponses adaptées et innovantes aux situations locales, sur le plan technique, architectural et aussi en termes de démarche de qualité, d'accompagnement, d'insertion. Nous allons continuer à utiliser pleinement nos *Idées neuves* pour valoriser encore davantage le mouvement Hlm en région parisienne et faire entendre sa parole toujours plus fortement.

En dehors du Congrès, l'activité de notre Association régionale a également été particulièrement riche, au plan régional comme dans les territoires, comme le montre la partie « Actions 2019 » de ce rapport d'activité. En termes de grands projets inter-bailleurs, la bourse d'échange de logements sociaux *Échanger Habiter* s'est élargie à l'Île-de-France, après son lancement à Paris en octobre 2018. L'année 2019 aura aussi été marquée par la tenue en juin de la première édition du festival Regard neuf 3, une initiative culturelle originale des organismes de Seine-Saint-Denis, coordonnée par l'AORIF.

Jean-Luc Vidon
Président

Christophe Rabault
Directeur

L'AORIF AU SERVICE DE SES ADHÉRENTS, EN PRISE AVEC LES PARTENAIRES DU LOGEMENT SOCIAL

Chiffres clés
du logement social en Ile-de-France

3 millions
de personnes logées en Ile-de-France, soit 1/4 des habitants

1,3 million
de logements locatifs sociaux, soit **26 %** du parc national

25 %
des résidences principales

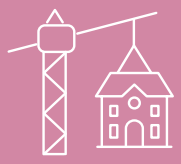
720 000
demandes de logement social enregistrées

72 000
attributions en 2019

28 594
logements locatifs sociaux agréés en 2019

37 000
logements sociaux par an, objectif de production

100
projets de rénovation urbaine



3,7 milliards
d'euros d'investissements en production par an

120
organismes adhérents au sein de l'AORIF

25 000
salarié.e.s dans les organismes Hlm

Présentation et missions de l'AORIF

L'AORIF - l'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France est l'association professionnelle regroupant les organismes Hlm œuvrant en Ile-de-France et adhérant à l'une des fédérations de l'Union sociale pour l'habitat (OPH, ESH, Coopératives d'Hlm et SACICAP), ainsi que des EPL en tant que membres associés.
120 organismes de logement social adhèrent à l'AORIF ; ils gèrent 1,3 million de logements locatifs sociaux, soit 25 % des résidences principales d'Ile-de-France, et logent près de 3 millions de personnes.

MISSIONS

L'AORIF joue à la fois un rôle d'appui professionnel auprès de ses adhérents et de représentation au niveau régional, départemental et intercommunal. Elle est en charge de la déclinaison régionale et territoriale des grandes priorités nationales, représente les organismes dans les différentes instances de décision et de réflexion et défend les intérêts de la profession auprès des partenaires.

Principales missions :
- Appuyer les organismes dans l'exercice de leurs métiers,
- Coordonner et mettre en réseau les organismes entre eux et avec les acteurs du logement,
- Représenter et défendre les intérêts des organismes dans les instances aux différentes échelles territoriales,
- Communiquer informations, analyses et positionnements,
- Anticiper les évolutions impactant la profession.

ORGANISATION

L'AORIF s'appuie sur une équipe permanente de 22 collaborateurs structurée de la façon suivante : la direction incluant le secrétariat général et la communication, deux pôles thématiques (pôle innovation sociale et pôle performance patrimoniale et observation) et un pôle stratégies territoriales.

L'AORIF est organisée à différentes échelles territoriales : régionale, mais aussi départementale et intercommunale. Historiquement représentée par une Délégation à l'échelon du département (8 Délégations départementales portées chacune par un binôme d'administrateurs Délégués départementaux appuyé par un.e chargé.e de projet), l'AORIF, s'appuyant sur un réseau de référents territoriaux issus des organismes, est aussi présente depuis 2016 à l'échelle intercommunale (26 Comités territoriaux interbailleurs).

Mouvement Hlm et lieux partenariaux

L'AORIF - l'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France fait partie du Mouvement Hlm. L'Union sociale pour l'habitat (USH) regroupe quatre Fédérations d'organismes Hlm, ainsi que la Fédération des Associations régionales d'organismes d'habitat social (FNAR).

Les axes stratégiques de l'AORIF sont fixés par ses instances, au regard du mandat national et des attentes des adhérents.

Les priorités de l'AORIF s'inscrivent pleinement dans le mandat de l'action régionale FNAR - USH, qui fixe les objectifs de l'action à conduire par les associations régionales au titre du Mouvement Hlm pour chacun des grands thèmes d'action professionnelle.

L'AORIF travaille avec de multiples partenaires de l'habitat en Ile-de-France et de façon suivie dans un certain nombre de structures ou instances :
- à l'échelle régionale : CRHH, CESER, CSHF, AFFIL, Observatoires (OLS, ORF, ORU), Réseau des partenaires de l'habitat en Ile-de-France…
- et dans les territoires.

Gouvernance

Président de l'AORIF : Jean-Luc VIDON, Directeur Général d'ICF Habitat La Sablière

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de l'AORIF est composé de 40 membres : 6 administrateurs pour chacune des 4 « familles Hlm », soit 24 membres, et 16 délégués départementaux.

OFFICES PUBLICS DE L'HABITAT

- **Stéphane DAUPHIN** - Directeur Général - Paris Habitat
- **Nathalie DINNER** - Présidente Oph - Villeneuve-Saint-Georges
- **Christian DUPUY** - Président - Hauts-de-Seine Habitat
- **Ugo LANTERNIER** - Administrateur - Pantin Habitat
- **Séverine LEPLUS** - Directrice Générale - Val d'Oise Habitat
- **–**

ENTREPRISES SOCIALES POUR L'HABITAT

- **Philippe BRY** - Président du Directoire - 1001 Vies Habitat
- **Claire LANLY** - Directrice Générale - Emmaüs Habitat
- **Bruno ROUSSEAU** - Directeur Général Adjoint - Immobilière 3F
- **Claire GOUDINEAU** - Directrice Générale - RATP Habitat
- **Pascal VAN LAETHEM** - Directeur Général - Seqens
- **Jean-Luc VIDON** - Directeur Général - ICF La Sablière

SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES D'HLM

- **Laurent BARNAKIAN** - Directeur général - Terralia
- **Patrice BERGOUGNOUX** - Administrateur - Expansiel Promotion
- **Christian CHEVÉ** - Président - Coopimmo
- **Jean-Claude COLONNA** - Directeur Général - Notre Cottage Accession
- **Norbert FANCHON** - Président du Directoire - Groupe Gambetta
- **Frédéric RAGUENEAU** - Directeur Général - Les Habitations Populaires

SACICAP

- **Denis BONNETIN** - Administrateur - Scci Arcade
- **Michel DULIMON** - Vice-Président - Scci Arcade
- **René LEBLANC** - Administrateur - Aipal
- **Jean-Christophe PICHON** - Administrateur - Logicap
- **Frédéric HUTH** - Directeur Général - Logicap
- **–**

DÉLÉGATION 75

- **Stéphane BETTIOL** - Directeur Général Adjoint - Paris Habitat
- **Claude KNAPIK** - Président du Directoire - Batigère en Ile-de-France

DÉLÉGATION 77

- **Armelle HAY** - Directrice Générale - MC Habitat-OPH
- **Virginie LEDREUX-GENTE** - Directrice Générale - 3F Seine-et-Marne

DÉLÉGATION 78

- **Nicolas DEBENEY** - Directeur immobilier - Les Résidences Yvelines Essonne
- **Éric LE COZ** - Directeur Général - Versailles Habitat

DÉLÉGATION 91

- **Céline DOURDAN** - Directeur Général - Essonne Habitat
- **Catherine GINER** - Directrice de projet Grand Paris, prospective, dvpt et relations instit. - Valophis Habitat

DÉLÉGATION 92

- **Nicolas BRUNET** - Directeur Ile-de-France - 1001 Vies Habitat
- **Damien VANOVERSCHELDE** - Directeur Général - Hauts-de-Seine Habitat

DÉLÉGATION 93

- **Eric DUBERTRAND** - Directeur interrégional adjoint - CDC Habitat social
- **Patrice ROQUES** - Directeur Général - Seine-Saint-Denis Habitat

DÉLÉGATION 94

- **Claire MICARD** - Directrice de cabinet - Valophis Habitat
- **Delphine VALENTIN** - Directrice Générale - IDF Habitat

DÉLÉGATION 95

- **Marc CAVITTE** - Secrétaire Général - Val d'Oise Habitat
- **Jean-Alain STEINFELD** - Directeur interrégional d'Ile-de-France - CDC Habitat social

BUREAU

PRÉSIDENT
Jean-Luc VIDON
Directeur Général - ICF Habitat La Sablière

VICE-PRÉSIDENTS
- **Christian CHEVÉ**
  Président - Coopimmo
- **Stéphane DAUPHIN**
  Directeur Général - Paris Habitat
- **Michel DULIMON**
  Vice-Président - Scci Arcade

SECRÉTAIRE
Séverine LEPLUS
Directeur Général - Val d'Oise Habitat

TRÉSORIER
Bruno ROUSSEAU
Directeur Général Adjoint - Immobilière 3F

DÉLÉGATION 75
Claude KNAPIK
Président du Directoire - Batigère en Ile-de-France

DÉLÉGATION 77
Armelle HAY
Directrice Générale - MC Habitat-OPH

DÉLÉGATION 78
Nicolas DEBENEY
Directeur immobilier - Les Résidences Yvelines Essonne

DÉLÉGATION 91
Catherine GINER
Directrice de projet Grand Paris, prospective, dvpt et relations instit. - Valophis Habitat

DÉLÉGATION 92
Damien VANOVERSCHELDE
Directeur Général - Hauts-de-Seine Habitat

DÉLÉGATION 93
Patrice ROQUES
Directeur Général - Seine-Saint-Denis Habitat

DÉLÉGATION 94
Delphine VALENTIN
Directrice Générale - IDF Habitat

DÉLÉGATION 95
Jean-Alain STEINFELD
Directeur interrégional d'Ile-de-France - CDC Habitat social

Adhérents

L'AORIF regroupe les organismes Hlm œuvrant en Ile-de-France et adhérant à l'une des fédérations de l'Union sociale pour l'habitat (USH) : Offices publics de l'habitat (OPH), Entreprises sociales pour l'habitat (ESH), Sociétés coopératives d'Hlm (Coop'Hlm), Sacicap. Des Entreprises publiques locales (EPL) sont également adhérentes, en tant que membres associés.

OFFICES PUBLICS DE L'HABITAT (OPH)

- BONDY HABITAT
- CACHAN HABITAT
- CLAMART HABITAT
- COLOMBES HABITAT
- CONFLUENCE HABITAT
- COURBEVOIE HABITAT
- HABITAT 77
- HAUTS DE SEINE HABITAT
- KREMLIN-BICÊTRE HABITAT
- LOGIAL OPH
- MC HABITAT - OPH
- NOGENT HABITAT
- OPAC DE L'OISE
- OPALY
- OPH D'AUBERVILLIERS
- OPH D'AULNAY-SOUS-BOIS
- OPH D'IVRY-SUR-SEINE
- OPH DE BAGNOLET
- OPH DE BOBIGNY
- OPH DE COULOMMIERS
- OPH DE DRANCY
- OPH DE LEVALLOIS
- OPH DE NANTERRE
- OPH DE PUTEAUX
- OPH DE THIAIS
- OPH DE VILLEJUIF
- OPH DE VILLEMOMBLE
- OPH DE VILLENEUVE-SAINT-GEORGES
- OPH DE VITRY-SUR-SEINE
- OPH MONTREUILLOIS
- PANTIN HABITAT
- PARIS HABITAT
- PLAINE COMMUNE HABITAT
- SAINT-MAUR HABITAT PARIS EST
- SEINE-ET-MARNE
- SEINE OUEST HABITAT
- SEINE-SAINT-DENIS HABITAT
- VAL DE LOING HABITAT
- VAL D'OISE HABITAT
- VALOPHIS HABITAT
- VAL PARISIS HABITAT
- VERSAILLES HABITAT

ENTREPRISES SOCIALES POUR L'HABITAT (ESH)

- 1001 VIES HABITAT
- 3F SEINE-ET-MARNE
- 3F RÉSIDENCES
- ANTIN RESIDENCES
- AXENTIA
- AXIMO
- BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE
- CDC HABITAT SOCIAL
- CLESENCE
- COALLIA HABITAT
- COOPERER POUR HABITER
- CROIX ROUGE HABITAT
- DOMNIS
- EMMAÜS HABITAT
- ERIGERE
- ESPACE HABITAT CONSTRUCTION
- ESPACIL HABITAT
- HABITATION CONFORTABLE
- HLM DU BEAUVAISIS
- ICF LA SABLIERE
- IMMOBILIERE DU MOULIN VERT
- IMMOBILIERE 3F
- I.R.P.
- LA PLAINE DE FRANCE
- LE LOGIS SOCIAL DU VAL D'OISE
- LES FOYERS DE SEINE-ET-MARNE
- LES RESIDENCES YVELINES ESSONNE
- L'HABITAT SOCIAL FRANCAIS
- LOGIREP
- LOGISTART
- LOGIRYS
- PIERRES ET LUMIERES
- PLURIAL NOVILIA
- RESIDENCES LOGEMENT DES FONCTIONNAIRES
- SEQENS
- RATP HABITAT
- TOIT ET JOIE
- TROIS MOULINS HABITAT
- VALOPHIS EXPANSIEL-SAREPA
- VILOGIA

SOCIÉTÉS COOPÉRATIVES D'HLM (COOP' HLM)

- AB HABITAT
- APILOGIS
- BOUCLE DE SEINE
- CAPS
- CLARM
- COOP ACCESS
- COOPIMMO
- COPROCOOP
- DOMEFI
- DOMENDI
- DOMAXIA
- ESSONNE HABITAT
- EXPANSIEL PROMOTION
- GAMBETTA
- GENNEVILLIERS HABITAT
- HAUTS DE BIEVRE HABITAT
- IDF HABITAT
- LOGIPOSTEL
- NOTRE COTTAGE ACCESSION
- PIERRES AVENIR CONSTRUCTION
- RATP HABITAT ACCESSION
- SCIC HABITATIONS POPULAIRES
- SEQENS ACCESSION SOCIALE
- SOCOMA DE L'YVELINE MANTOIS
- TERRALIA
- VALOPHIS- LA CHAUMIERE IDF
- VILOGIA PREMIUM

SACICAP

- AIPAL CREDIT
- LOGICAP
- SCCI ARCADE

EPL (MEMBRES ASSOCIÉS)

- ADOMA
- ELOGIE -SIEMP
- RIVP
- SAIEM MALAKOFF HABITAT
- SAIEM DE MEAUX
- SAEM NOISY LE SEC HABITAT
- SEMIC CRETEIL HABITAT
- SEMIR
- SEMISE
- SEMISO
- SCEAUX BOURG LA REINE HABITAT

Temps forts au plan régional

2019 c'était le Congrès HLM à Paris (voir ci-contre), mais c'était aussi…

14 FÉVRIER
Une rencontre sur la cartographie de l'occupation sociale du parc (OPS), organisée par l'AORIF, en lien avec le GIP SNE, EOHS et l'USH.

15 FÉVRIER
Une rencontre sur la commercialisation des PLS.

DU 29 AU 31 MARS
Le Village de l'accession sereine au salon Immoneuf.

15 AVRIL
Une rencontre sur la prévention du risque amiante, organisée par l'AORIF et l'UR des Hauts-de-France.

23 AVRIL
Un Atelier du Réseau des partenaires de l'habitat en Île-de-France sur le Pack Mobilité.

27 MAI
L'AG constitutive du GIE Échanger Habiter.

5 JUIN
Une rencontre du Réseau des partenaires de l'habitat en Île-de-France « 30 ans de réformes, tenir le cap de la production de logement en Île-de-France ».

DU 5 AU 15 JUIN
La première édition du festival Regard neuf 3 en Seine-Saint-Denis.

14 JUIN
L'AG de l'AORIF et un débat sur les changements d'image du logement social, aux Archives nationales de Pierrefitte-sur-Seine dans le cadre de la clôture du festival Regard neuf 3.

1ER JUILLET
Élargissement de la bourse *Échanger Habiter* à l'Île-de-France.

29 NOVEMBRE
La 8e journée régionale de l'AFFIL « Acte II du Logement d'abord : vers un service public de la rue au logement ».

3 ET 4 DÉCEMBRE
Des rencontres de l'AORIF sur la campagne *Idées neuves*, la présentation par l'ARS des dispositifs Santé mentale et un point sur les publics prioritaires.

DANS LES TERRITOIRES
Pour les temps forts dans les territoires : voir la partie III *"Actions 2019 / Action territoriale"* de ce rapport, le site adhérents www.aorif-adherents.org et la revue *"Ensemble"* (rubrique "Territoires").

Clôture du festival Regard neuf 3, à l'issue de l'AG de l'AORIF le 14 juin 2019

RETOUR SUR
le Congrès Hlm 2019 et
la campagne

Logement social en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

Sommaire

UN NOUVEAU REGARD SUR LE LOGEMENT SOCIAL EN ILE-DE-FRANCE .... P. 12

L'ESPACE AORIF AU CONGRÈS HLM ..... P. 16

UN PROGRAMME RICHE ET DE QUALITÉ SUR L'ESPACE AORIF ..... P. 22

UNE CAMPAGNE QUI VÉHICULE NOS MESSAGES ET S'APPUIE SUR DES ACTIONS D'ORGANISMES ..... P. 30

LES OUTILS DEPLOYÉS POUR FAIRE VIVRE LA CAMPAGNE ..... P. 34

LA CAMPAGNE IDÉES NEUVES SE POURSUIT ..... P. 37

UN NOUVEAU REGARD SUR LE LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE

Qui sait qu'aujourd'hui en Île-de-France, une résidence principale sur quatre est un logement social ? Que 3 millions de Franciliens y sont logés ? Qui connaît les innombrables initiatives qui font du logement social francilien un pionnier dans son domaine d'activité ? Nombre d'idées fausses circulent sur le logement social, minimisant à la fois son importance, son rôle et son dynamisme.

Le 80e Congrès Hlm de l'Union sociale pour l'habitat s'est tenu du 24 au 26 septembre 2019, six mois avant le 1er tour des élections municipales. Sa venue à Paris, pour la première fois depuis 30 ans, a placé notre Association régionale Hlm sur le devant de la scène.

Pour l'AORIF, l'enjeu était clair : profiter de la tenue du Congrès Hlm et des élections municipales pour valoriser son action et celle de ses adhérents auprès des élus et partenaires et, plus largement, le logement social en Île-de-France dans son rôle de cohésion sociale.

Il était par ailleurs important que la présence de l'AORIF au Congrès soit perçue comme un événement remarquable. Cette volonté a fait naître la campagne *« Logement social en Île-de-France, Idées neuves ! »* sous l'égide de laquelle l'AORIF a résolument placé son espace au Congrès… et bon nombre d'actions de communication associées.

Quels enjeux ?

■ Porter un discours positif et pragmatique sur le logement social

Ce discours s'appuie essentiellement sur des exemples concrets d'actions d'organismes franciliens de logement social, qu'ils mènent seuls ou en interorganisme, dans une démarche d'intérêt général et d'innovation.

■ Donner de la visibilité à l'Île-de-France

Une région où l'habitat social permet de loger 3 millions de Franciliens, une région où les tensions sont poussées à leur paroxysme et qui doit faire face à des défis majeurs, amplifiés par les spécificités régionales. Ces défis conduisent les organismes à chercher des solutions nouvelles et pertinentes.

■ Valoriser le rôle pivot de l'AORIF dans les partenariats régionaux et locaux

C'est une campagne inédite pour l'AORIF. À travers celle-ci, notre ambition est aussi d'affirmer notre action et nos spécificités en tant qu'Association régionale Hlm d'Île-de-France.

"Une campagne très visible, pertinente et impactante."
Parole d'adhérent

Idées neuves ?

La campagne a été conçue et élaborée par l'AORIF et l'agence de communication Bastille, avec l'appui d'un comité de suivi Administrateurs et d'un comité de suivi Communication.
Le fil rouge *« Logement social en Ile-de-France, Idées neuves ! »* permet d'aller droit au cœur du sujet.

- **Porter un nouveau regard sur le logement social en Ile-de-France,** en « révélant » l'Ile-de-France des Hlm dans sa diversité, contre les idées fausses qui ont largement cours.
- **Montrer les réalités du secteur et les initiatives des organismes.** Il s'agit de mettre en avant l'innovation sous toutes ses formes – architecturale, sociale, environnementale, culturelle, etc. – mise en œuvre ou rendue possible par les organismes franciliens.

"Idées neuves : pour casser les stéréotypes et faire de nos résidences, de nos quartiers le reflet d'une société créative, diverse, riche."
Parole d'adhérent

"L'idée d'évoquer la nécessité de ce nouveau regard nous a paru d'autant plus naturelle que nous-mêmes l'avons vécu : la campagne a été une sorte de révélation, notamment sur l'ampleur et l'ingéniosité de l'habitat social francilien." *Parole de l'agence de communication*

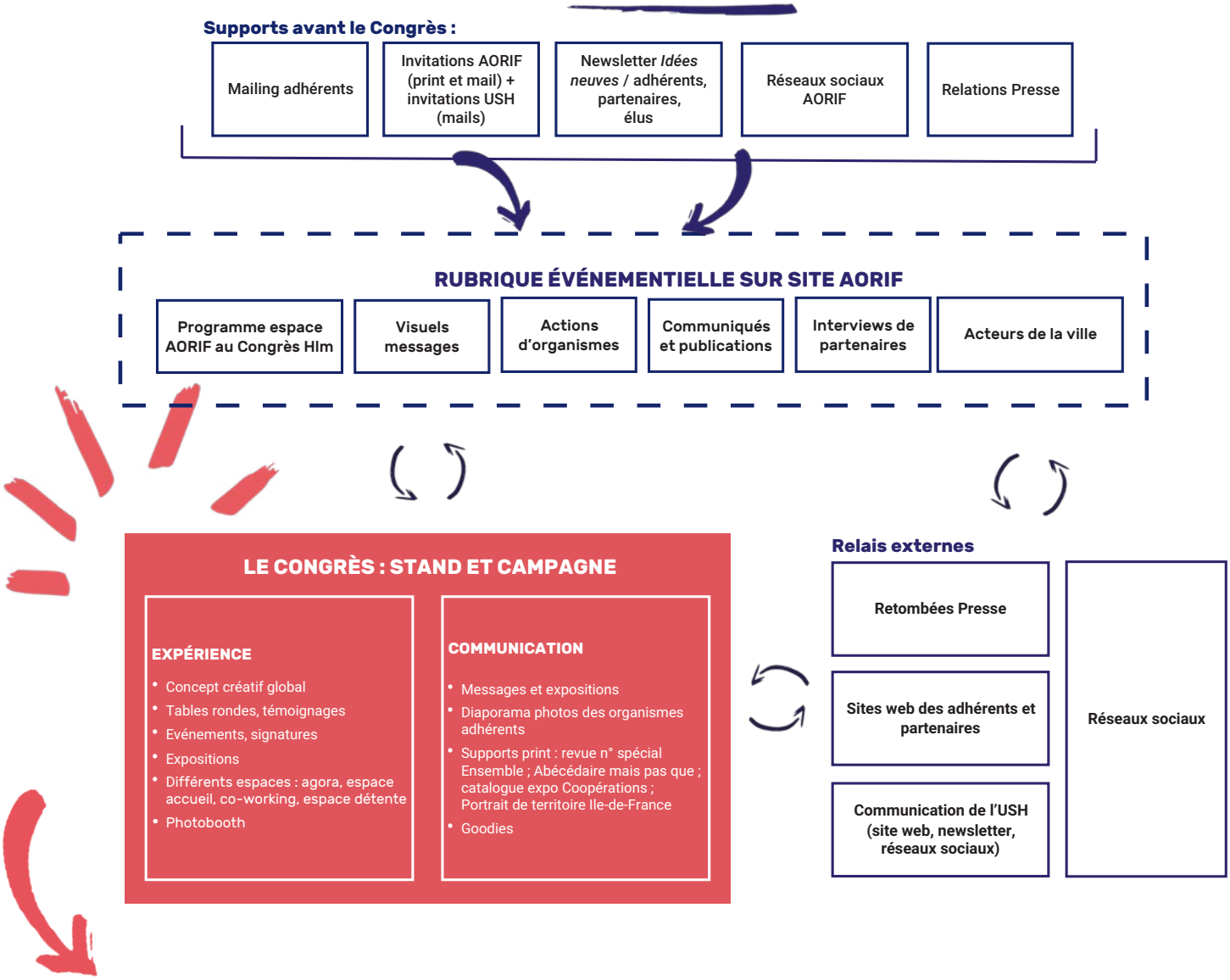
Logement social en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

L'esprit de la campagne

Cette campagne, que vous allez (re)découvrir au fil des pages suivantes, a permis à l'AORIF de faire mieux comprendre ses réalités et ses enjeux. Elle constitue surtout une vitrine pour mettre en lumière les solutions apportées par les organismes de logement social aux besoins des habitants, demandeurs, locataires, accédants : la production de logements de qualité, bien sûr, mais aussi les services à la personne, la maîtrise des charges par l'amélioration de la performance énergétique, la facilitation des parcours résidentiels…
Aux élus, aux cibles professionnelles et au grand public, elle livre un regard dénué de préjugés et d'idées fausses sur les Hlm et, au-delà, sur la région capitale tout entière.

Un dispositif complet de communication

Le temps du Congrès



Un dispositif de communication, papier et numérique

a été conçu pour préparer et optimiser la présence de l'AORIF au Congrès (stand et campagne) tout en maximisant ses retombées après l'événement. Chaque support a ainsi été pensé pour s'imbriquer dans un dispositif global visant à faire émerger la campagne.

Avant le Congrès, l'AORIF a pris contact avec ses adhérents et partenaires via différents outils, afin de leur dévoiler la campagne *Idées neuves* et de les fédérer autour du Congrès. Ces supports renvoyaient systématiquement vers la page d'atterrissage de la campagne sur le site de l'AORIF : la rubrique dédiée *Idées neuves*.

Le temps du Congrès a ensuite permis d'incarner physiquement la campagne. L'espace AORIF était ainsi aux couleurs des idées neuves et valorisait les messages de la campagne, sous différentes formes.

De plus, un diaporama photo présentait des initiatives d'adhérents de l'AORIF et valorisait ainsi la dimension humaine de leur action. Des interventions, tables rondes et témoignages animaient cet espace tout au long du Congrès.

Enfin, pendant et après le Congrès, cette campagne a bénéficié d'une résonance sur les réseaux sociaux, dans la presse et les prises de paroles des adhérents et partenaires.

Le point de vue de membres du groupe Administrateurs et du groupe Communication

Quel est l'enjeu d'une telle communication, quels savoir-faire faut-il mieux faire connaître ?

Pascal Van Laethem, Directeur général délégué – Seqens : Il était important, à l'occasion du Congrès Hlm et de cette campagne, de marquer les esprits en valorisant les expériences les plus réussies menées par les organismes franciliens, afin de gagner en légitimité auprès des collectivités. Avec une représentation reconnue, nous sommes plus forts. Ce que nous avons réussi avec l'État, il est essentiel d'y parvenir aussi avec les collectivités.

Alice Brassens, adjointe au Directeur général – Paris Habitat : Cette campagne permet de s'inviter dans le débat public en rappelant que le logement social est un secteur particulièrement innovant, tant d'un point de vue technique que sociétal. Elle montre aux élus, aux décideurs, que le monde Hlm est un partenaire incontournable et précurseur dans les grandes transformations que les territoires auront à accompagner dans les prochaines années. Vieillissement de la population et fragilités sociales accrues, défi climatique, attentes des habitants tant sur les questions de sûreté, de propreté que sur des questions d'usage de la ville et du lieu de vie : mobilités douces, commerces et services en pied d'immeuble, nature en ville, etc. Le logement social est moderne. Nos missions sont essentielles, porteuses de progrès, de confort pour les habitants.

Christian Chevé, Président de Coopimmo et de l'OFS La Coopérative Foncière Francilienne, VP de l'AORIF : Il s'agissait de montrer la diversité de l'activité du logement social que ce soit le locatif social ou l'accession sociale à la propriété. Toutes les initiatives portées par l'AORIF illustraient bien le sens de l'invitation à « porter un regard neuf » sur le mouvement Hlm et à sortir des clichés poussiéreux. Nos organismes sont souvent à la pointe dans leur production et leur gestion et ils expérimentent beaucoup.

En quoi la campagne *Idées neuves* permet-elle de porter un nouveau regard sur le logement social en Île-de-France ?

Marie-Olivia Rozoy, responsable Communication – CDC Habitat Social : *Idées neuves* est une excellente initiative qui vient bousculer les idées reçues sur le logement social. Et nous en avons encore besoin ! L'AORIF a pris la peine de nous consulter et de nous faire participer à la conception de cette campagne : il faut saluer cette initiative. Ce n'est pas toujours facile de mettre en œuvre une campagne collaborative mais tout le monde a joué le jeu. Grâce à cela, sans doute, *Idées neuves* est une campagne très factuelle, très terrain : selon moi c'est la bonne posture. La campagne montre aussi la diversité des actions des organismes qui vont bien au-delà des missions traditionnelles du logement social. *Idées neuves* est une campagne pragmatique avec une forte identité graphique qui contribue à son impact.

Quels ont été les axes directeurs dans la conception du stand de l'AORIF ? Comment reflétait-il l'esprit de la campagne ?

Manuel Hernandez, responsable Communication et Qualité de Service – Clamart Habitat : Nous avons travaillé en amont pour définir notre cœur de cible. L'objectif était de montrer la dimension humaine du logement social. Il était important, pour un Congrès parisien, de montrer la capacité d'innovation de l'Île-de-France car on a parfois l'impression que cette capacité réside dans d'autres régions. J'ai vraiment été agréablement surpris par le résultat : la signalétique *Idées neuves* était très visible. À la fin du Congrès, le stand de l'AORIF était le plus fréquenté, avec du monde partout : un bon signe.

Retrouvez les interviews complètes dans "En actions" sur la page www.aorif.org/idees-neuves

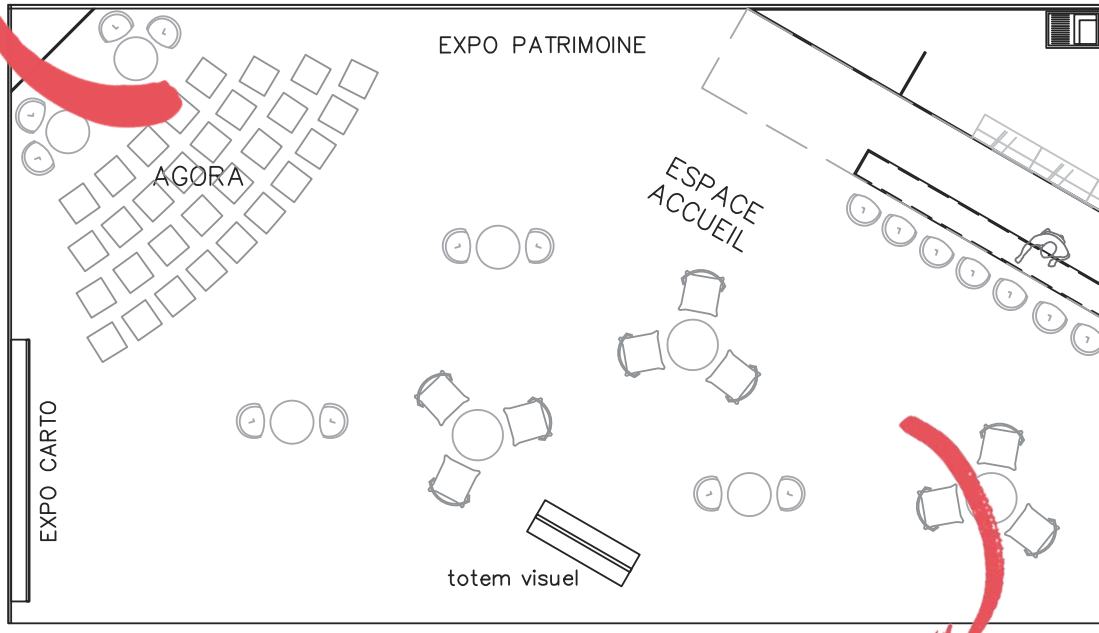
L'ESPACE AORIF AU CONGRÈS HLM

Durant les trois jours de Congrès, l'AORIF a proposé à ses visiteurs un programme riche, varié et de qualité. Au cours des pages suivantes, vous découvrirez un aperçu, en photos, des séquences, signatures, expositions et animations qui ont eu lieu dans l'espace AORIF.

"Des débats intéressants qui ont donné à voir la force du collectif pour relever les défis d'un territoire où le logement social a tout son rôle inclusif."
Parole d'adhérent

L'espace Agora
Un espace conçu pour accueillir des petites conférences et débats et qui a permis l'échange entre les participants sur de nombreux sujets autour du logement social.

"Un espace très bien conçu, à l'atmosphère conviviale et professionnelle en même temps."
Parole d'adhérent

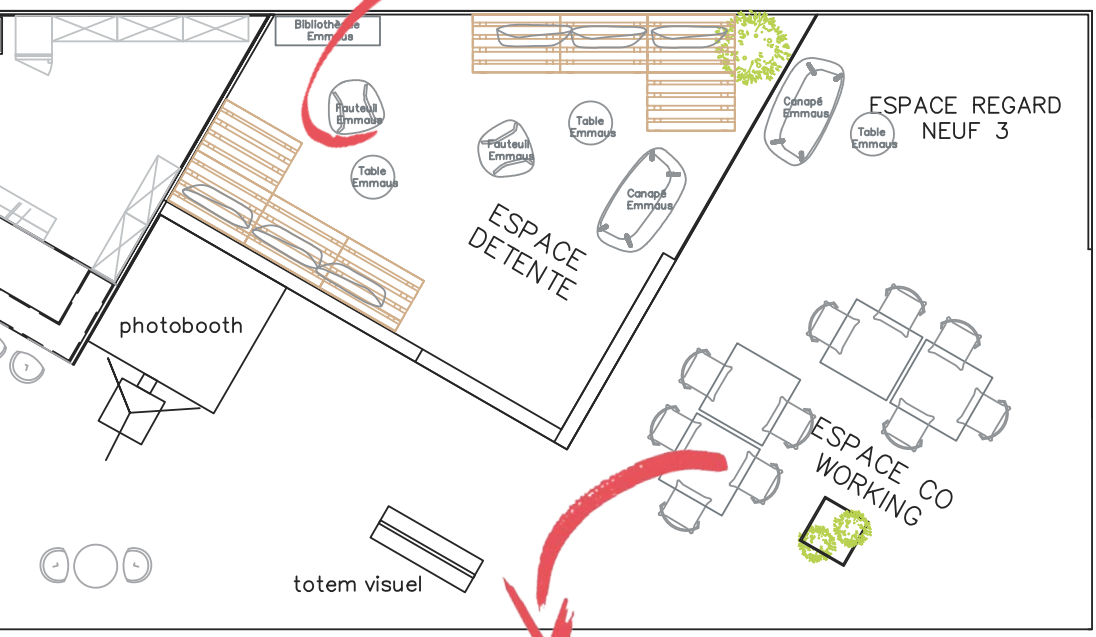


L'espace accueil
À l'image du bistrot parisien, l'espace accueil était avant tout un espace de rencontre et d'échanges. Il a permis à l'AORIF d'accueillir avec bienveillance ses visiteurs.

L'espace co-working :
Lieu de travail, l'AORIF proposait aux visiteurs un espace pour travailler seul ou en groupe.

“Un lieu rassembleur, animé, qui a permis de valoriser les initiatives des organismes franciliens.”
Parole d’adhérent

L’espace détente
Un lieu de repos proposé aux visiteurs avec canapés et bibliothèques afin de se détendre dans le tumulte du Congrès. La majorité du mobilier de cet espace a été loué à l’association Label Emmaüs.
L’œuvre composée de rubans décoratifs au plafond a été réalisée par l’atelier de scénographie Soplo.



Que retenez-vous de la présence de l’AORIF au Congrès ?

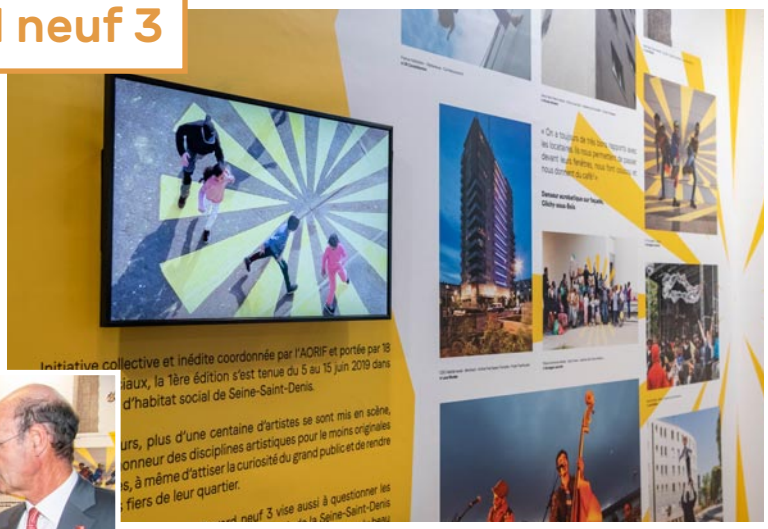
Pascal Van Laethem, Directeur général délégué – Seqens : Le stand, d’une surface exceptionnelle, était conçu aussi bien pour accueillir des événements que pour réserver des espaces de tranquillité. Nous avons atteint notre objectif de rassemblement et d’affirmation de notre présence auprès de nos confrères, de nos partenaires, des représentants des collectivités locales et de l’État.

Catherine Giner, Directrice Grand Paris, prospective, développement et relations institutionnelles – Groupe Valophis : Notre objectif était de faire en sorte que ce Congrès, qui se tenait exceptionnellement à Paris, soit un moment fondateur pour renouveler notre image et montrer la réalité de notre secteur. Nous avons saisi cette opportunité pour valoriser nos savoir-faire et notre utilité sociale et en particulier en Île-de-France où le rôle du logement social est au premier plan. (…) L’espace de l’AORIF était le réceptacle illustré et événementiel des organismes franciliens. Et aussi un lieu pour se retrouver, accessible, bien repérable avec un emplacement judicieux. En amont, nous avions réfléchi à la conception d’un espace aménagé de façon très qualitative, moderne et conventionnel à la fois, pour pouvoir proposer des événements durant trois jours.

Les expositions

Retour sur le festival Regard neuf 3

Une exposition haute en couleurs proposant un retour sur la première édition du festival « Regard neuf 3 » qui a eu lieu en juin 2019 dans 27 quartiers Hlm du 93. Photos, vidéos, témoignages des artistes, organismes et festivaliers pour revenir sur ces 10 jours de festivités célébrant la création artistique et donnant à voir les Hlm sous un autre jour.



L'inauguration de l'exposition était animée par Yasmine Franjulien, en présence de Stéphane Troussel, Président du Conseil départemental de Seine-Saint-Denis, Eric Lombard, Directeur Général de la Caisse des Dépôts, Patrice Roques, Directeur Général de Seine-Saint-Denis habitat et Nathalie Latinus, artiste de l'Atelier Polysémique.

Posters carto

Une exposition cartographie avec deux posters géants réalisés pour l'AORIF par l'institut Paris Région avec le soutien de la Caisse des Dépôts, visant à mieux faire comprendre les réalités et spécificités du parc social en Île-de-France.

COOPÉRATIONS, l'habitat social francilien en transition

Une exposition de photographies du parc social francilien *« COOPÉRATIONS, l'habitat social francilien en transition »*, réalisée par l'AORIF, en partenariat avec le Conseil Régional Île-de-France, la Caisse des Dépôts Mécénat, l'ADEME et la Mission Europe de l'USH.

Cyrus Cornut, le photographe de l'exposition

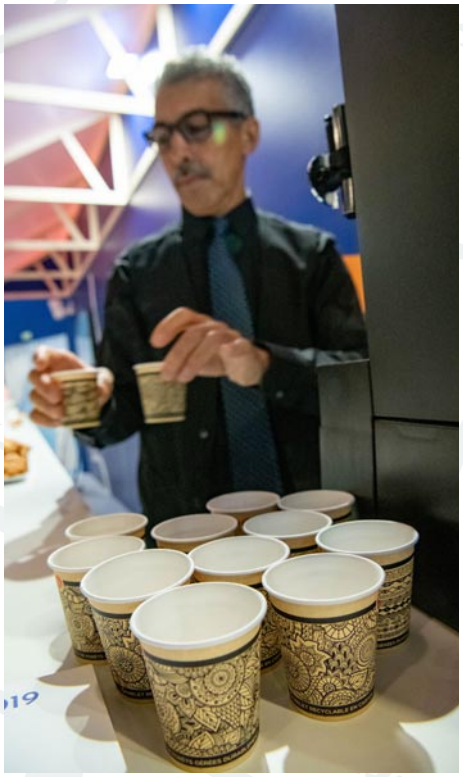
Il s'agit de 20 opérations offrant à voir la diversité des modes d'intervention des organismes pour relever le défi de la transition énergétique. Ces opérations ont été possibles grâce à la mobilisation des fonds européens (FEDER et FSE), de la Région Île-de-France, de la Caisse des Dépôts et de l'ADEME.

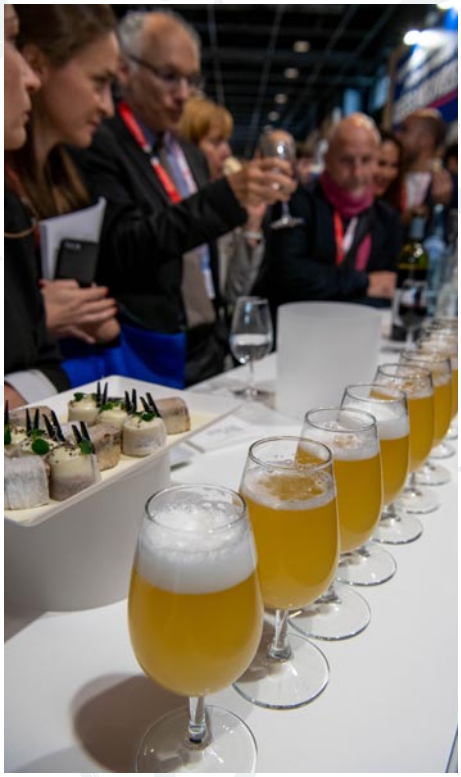
Photo de l'exposition : réhabilitation thermique, cité Extension Truillot à Ivry-sur-Seine, patrimoine de l'OPH d'Ivry

Photo de l'exposition : construction durable, Bvd du général Simon, Paris 13e, patrimoine de Paris Habitat

Les animations

L'espace AORIF, un espace où l'on ne s'ennuie pas !
En plus des nombreux échanges et débats, l'AORIF proposait aussi à ses visiteurs des animations sur son espace. Un photobooth était présent pour l'occasion afin de figer les bons moments et les belles rencontres. Des goodies à l'effigie de la campagne – sacs, carnets, stickers, bonbons – étaient en libre-service sur le stand. Café, petits-déjeuners, buffets et, pour représenter l'Île-de-France, bière locale étaient proposés aux visiteurs.





"Un contenu de qualité et des animations variées."
Parole d'adhérent

AORIF

Logement social
en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

Regard
neuf 3
AORIF

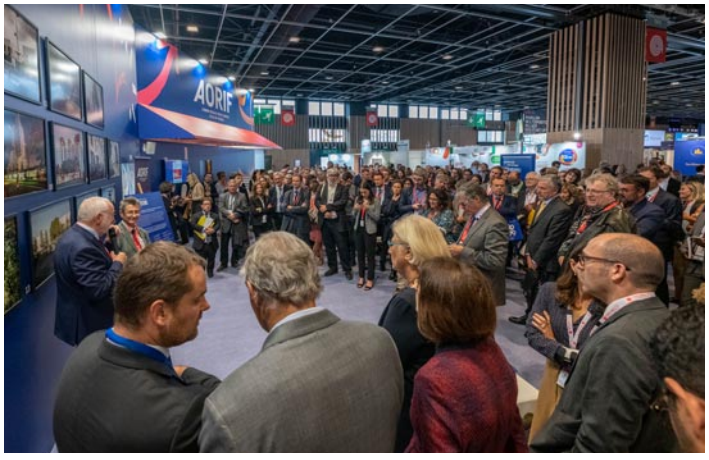
UN PROGRAMME RICHE ET DE QUALITÉ SUR L'ESPACE AORIF

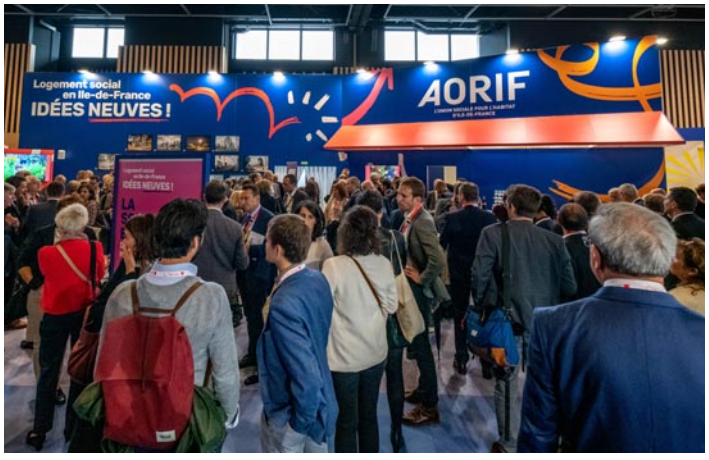
Programme détaillé disponible dans "Documents à télécharger" sur la page www.aorif.org/idees-neuves

"L'inauguration de l'espace AORIF était à la fois conviviale et enrichissante, avec le vernissage de l'exposition *Coopérations*."
Parole d'adhérent

Inauguration de l'espace AORIF

Pour débuter les trois jours du Congrès Hlm, l'espace AORIF a été inauguré par Jean-Luc Vidon, président de l'AORIF, et Jean-Louis Dumont, président de l'Union sociale pour l'habitat, en présence de Marianne Louradour, directrice régionale Île-de-France de la Banque des Territoires et de Denis Rambaud, président de la FNAR. L'inauguration a été suivie du vernissage de l'exposition *Coopérations*.





Accession sereine en Île-de-France : quelles solutions ?

Séquence animée par Frédéric Ragueneau (Les Habitations Populaires), avec la participation de représentants d'organismes, de la Coop Foncière Francilienne et de la commune de Bagneux.

L'offre des opérateurs Hlm franciliens pour une accession ouverte au plus grand nombre.

Organisme de Foncier Solidaire (OFS) et Bail Réel Solidaire (BRS) : des réponses innovantes en Île-de-France.

Signature de l'accord de coopération entre la Caisse des Dépôts et La Coop Foncière Francilienne en soutien de son développement en BRS accession sociale.

Île-de-France : enjeux globaux, réponses territoriales

Séquence animée par Cécile Hagmann et Florence Imbert (Cronos Conseil), avec la participation de représentants d'organismes, de l'Institut Paris Région, de Grand Paris Sud, de Plaine Commune et du tribunal de Bobigny.

Renforcer le dialogue stratégique entre organismes et territoires.

L'Île-de-France : une région face au défi de la métropolisation.

Réponses opérationnelles aux enjeux locaux : exemple de la tranquillité résidentielle.

Signature du Protocole du Réseau des partenaires de l'habitat en Île-de-France.

Le Réseau des Partenaires de l'Habitat en Île-de-France se dote d'un protocole qui encadre son fonctionnement.

Les HLM, bien plus qu'un bail !

Séquence animée par Damien Ravel et Rémy Yves, avec la participation de représentants d'organismes, de l'ARS IdF, de la CNAV IdF, de l'ASM 13, de CORDIA, de l'UNAFAM et de Prévention retraite IdF.

Au-delà du bail : les services aux locataires du parc social.

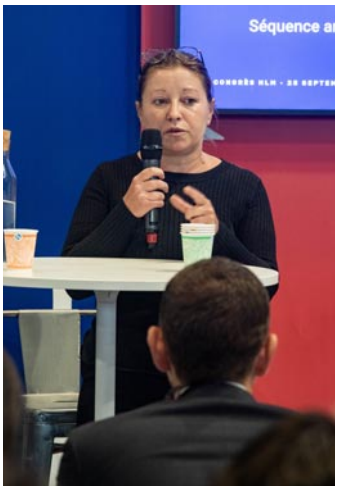
Bien vieillir dans le parc social, l'offre de services des organismes.

Répondre aux besoins des locataires en souffrance psychique.

Signature d'une convention entre l'AORIF et la Caisse nationale d'assurance vieillesse d'Île-de France.

Échanger Habiter : l'An 1 !

À la veille du premier anniversaire de la bourse *Échanger Habiter*, bilan et perspectives d'une innovation… qui fait des émules. Séquence animée par Aude Bourcereau et Rémy Yves, avec la participation de Pascal Vacher, directeur et Claude Knapik, président du GIE *Échanger Habiter*, d'une locataire ayant échangé son logement et de représentants d'Action Logement et de la commune de Bretigny-sur-Orge.



Maîtriser les charges : une exigence sociale et environnementale

Séquence animée par Olivier Bajard (Action Logement Services), Louise Malplat et Louise de Verneuil, avec la participation de représentants d'organismes, de l'Institut Paris Région, de la DRIHL Île-de-France, de la CNL, de l'APES, de Solinergy, de la CAPEB, d'Ekopolis et de l'Unafo.

Maîtriser les charges et réaliser des logements performants, un enjeu de connaissance.

Le poids des charges, un obstacle à l'accès et au maintien dans le parc ?

Réduire le poids des charges : exemples de travaux réalisés par les organismes.

Mobiliser la filière professionnelle.

Logement social dans 25 ans : quels nouveaux services et à quelles conditions ?

Séquence animée par William Le Goff et Thibault Hatton, avec la participation de représentants d'organismes, de l'Ordre des Architectes d'Île-de-France, de DELPHIS et d'ENEDIS.

Un bouquet de services « tout compris » ?

Améliorer l'attractivité et la valorisation de fonciers invisibles.

Adapter l'immobilier aux besoins des locataires ?

ET DANS L'ESPACE CO-WORKING...

Association Exigence Ascenseurs : améliorer la qualité de service.

Présentation du dispositif de référencement des ascensoristes pour améliorer la qualité et la rapidité des interventions sur le parc social. Une séquence proposée par l'AEA, l'Association Exigence Ascenseurs.

AFFIL : habitats intercalaires, l'urbanisme transitoire à vocation sociale.

Comment mobiliser, à des fins sociales, des bâtiments ou terrains temporairement vacants ? Une séquence proposée par l'AFFIL, l'Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement.

Signature d'un accord Préfecture de région - AORIF - Banque des Territoires

Accord visant à accélérer le développement et la mise en service des logements sociaux en Île-de-France. Il fixe un cadre d'action commun pour fluidifier le processus d'agrément, de financement et de mise en service des projets de logements sociaux.

Accord signé le 26/09/2019 par Michel Cadot, Préfet de la Région Île-de-France, Jean-Luc Vidon, Président de l'AORIF et Marianne Louradour, Directrice régionale Île-de-France de la Banque des Territoires.

UNE CAMPAGNE QUI VÉHICULE NOS MESSAGES ET S'APPUIE SUR DES ACTIONS D'ORGANISMES

Un discours de preuve

Idées neuves a été conçue comme une campagne factuelle, pragmatique, avec une forte identité graphique qui contribue à son impact. Elle s'appuie sur un discours de preuve, montrant la diversité et la richesse des actions des organismes franciliens de logement social pour répondre aux besoins des habitants, demandeurs, locataires, accédants.

ACTIONS D'ORGANISMES

Des actions d'organismes pour montrer des réalisations concrètes qui illustrent la réalité du logement social et les initiatives des organismes franciliens.

MESSAGES

Des messages courts, visuels, à fort impact pour souligner les grands principes d'action et les spécificités du logement social en Île-de-France.

GRANDS TÉMOINS

Des interviews de grands témoins qui donnent leur vision du logement social en Ile-de-France et expliquent pourquoi il est important de porter un nouveau regard sur celui-ci.

Logement social en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

ACTEURS DE LA VILLE

Une présentation d'actions que les bailleurs mènent en interorganismes, jouant pleinement leur rôle d'acteurs de la ville, au service de l'intérêt général.

CHIFFRES

Des chiffres clés mis en évidence, issus de la publication *"Un Abécédaire mais pas que"* visant à présenter les réalités et spécificités d'un secteur riche et complexe à partir des lettres de l'alphabet.

EXPOSITION *COOPÉRATIONS*

Des photos de l'exposition *"COOPÉRATIONS, l'habitat social francilien en transition"* montrant la diversité du parc social et l'engagement des organismes pour relever le défi de la transition énergétique.

"Une belle communication des projets innovants qui existent et se développent en Île-de-France dans la profession."
Parole d'adhérent

Les messages

Des messages à fort impact

Comment condenser en quelques formules l'action des organismes ? Comment rendre visibles nos valeurs ? Comment affirmer notre différence et livrer un regard neuf sur le logement social francilien ?
Nous voulions donner à voir l'innovation, le dynamisme et la modernité. Nous voulions véhiculer un esprit engageant et pragmatique, mais aussi la dimension engagée de notre action. Nous voulions aussi révéler la dimension humaine caractéristique de nos projets. C'est donc vers l'univers du "slogan" que nous nous sommes tournés : revendiquer, prendre parti, mais toujours avec optimisme.

L'approche graphique

Pour valoriser les messages retenus, nous avons opté pour une gamme colorée « pop » et contrastée, montrant la diversité des actions à travers une approche moderne et séduisante. Entre formules chocs et aplats colorés, l'approche graphique évoque le street art.
La dimension humaine était essentielle. L'intervention graphique manuelle la reflète, en ajoutant aux slogans une multitude de signes : flèches, soulignements, éléments typographiques manuels... Elle accentue la parenté avec le street art et avec les croquis griffonnés sur un coin de table.

Les actions d'organismes

La campagne *Idées neuves* met à l'honneur les multiples initiatives des organismes franciliens de logement social pour répondre aux besoins des élus et des habitants : production de logements diversifiés et de qualité, amélioration de la performance énergétique, co-conception de projets avec les habitants, accès au logement des personnes en grande précarité, des jeunes, maintien à domicile des personnes âgées, services à la personne, lien social, utilisation de nouveaux outils numériques, facilitation des parcours résidentiels… Nous présentons sur cette double page une sélection d'actions.

Toutes les actions d'organismes sont consultables en fiches pdf sur www.aorif.org/idees-neuves

Les Habitations populaires : Une opération en bail réel solidaire dans l'ancien

ICF Habitat La Sablière : Projet de la Serre Habitée, co-conception d'une résidence étudiante

OPH Montreuillois : L'accession sociale pour faciliter l'accès à la propriété aux locataires

RIVP : SOHO, faire cohabiter des espaces de travail et des logements

Production, rénovation, diversification de l'offre

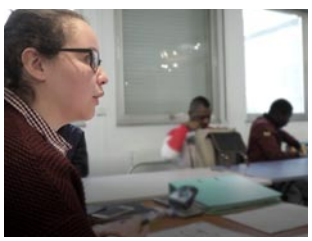
Versailles Habitat : Construction d'un CHRS avec des matériaux réutilisables en 4 mois

AB-Habitat : ArchiChouette, initiation des locataires à l'urbanisme et à l'architecture

Emmaüs Habitat : Un projet expérimental de mobilité verticale

Social, proximité

OPH de Nanterre : Un guide des bonnes pratiques pour améliorer le vivre ensemble



Toit et Joie : Lutte contre l'illettrisme

Environnement, développement durable

1001 Vies Habitat :
Une chaudière numérique pour diminuer la facture d'énergie

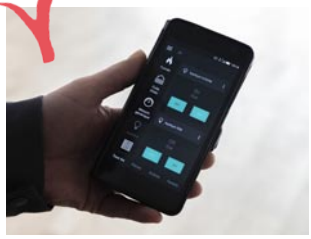
Batigère en Île-de-France :
Construction d'un habitat éco-participatif

Elogie-Siemp :
Un blog du tri au quotidien

Logirep :
Un chantier zér0 carbone

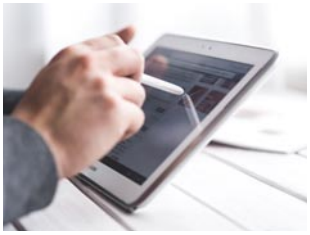
Numérique, nouvelles technologies

Immobilière 3F :
Les commissions d'attribution de logements passent au numérique !



Hauts-de-Seine Habitat :
Une application pour commander son logement à distance

Seine-Saint-Denis Habitat :
Une application de contrôle des parties communes et des prestataires par les gardiens



Valophis :
Déploiement de nouveaux outils numériques

Économie, emploi, management

CDC Habitat :
Accompagnement de résidents des quartiers prioritaires dans leur retour vers l'emploi

OPH de Bagnolet :
Facturer l'eau « au réel » pour mieux gérer son budget

Paris Habitat : Vrac, un concept pour permettre aux résidents d'obtenir des produits de qualité

Plaine Commune Habitat :
Un Club des locataires pour gagner en pouvoir d'achat

LES OUTILS DÉPLOYÉS POUR FAIRE VIVRE LA CAMPAGNE

La page dédiée sur le site de l'AORIF

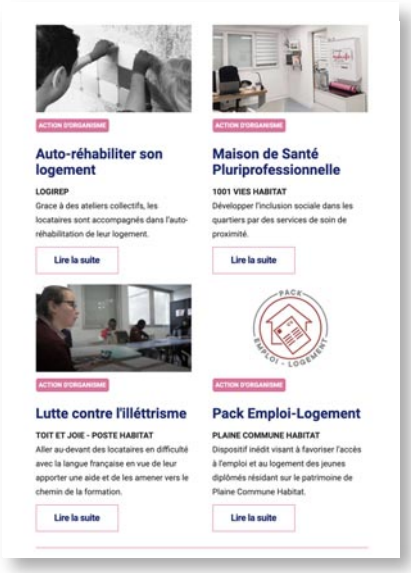
La campagne *Idées neuves* est naturellement pérenne : conçue pour le Congrès, elle perdurera jusqu'aux élections municipales et au-delà, sous une forme bien sûr adaptée. Ouvrir les yeux au plus grand nombre sur les réalités du logement social en Île-de-France et porter un discours pédagogique en direction des élus est en effet une nécessité dans le temps long. D'où l'idée d'une page dédiée sur le site internet de l'AORIF, point d'atterrissage où l'internaute trouve tous les supports créés dans le cadre de la campagne.

www.aorif.org/idees-neuves

La newsletter événementielle

6 newsletters *Idées neuves* envoyées en 2019, entre la fin juillet et début décembre. Adressée à plus de 4 500 contacts qualifiés (élus franciliens, organismes et partenaires en lien avec le logement social francilien), elle a été exploitée pour :

- présenter la campagne et dévoiler l'avant-programme de l'espace AORIF au Congrès, avec un premier numéro dès la fin juillet,
- lancer la campagne, inciter à la visite de l'espace AORIF et présenter le programme,
- dresser un premier bilan du Congrès,
- et surtout présenter des actions remarquables d'adhérents, des interviews de partenaires, des initiatives interorganismes...

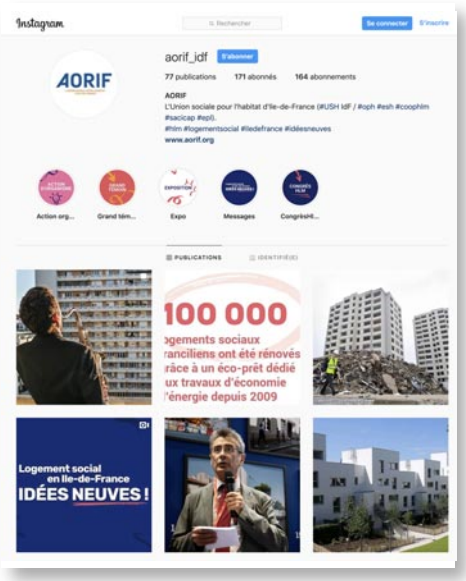


Le magazine *Ensemble*

Un numéro spécial d'*Ensemble* regroupant les grandes thématiques du programme de l'AORIF au Congrès Hlm de Paris.
Le gros plan de ce n°55 (sept. 2019) porte sur le tissu des organismes Hlm en Île-de-France.

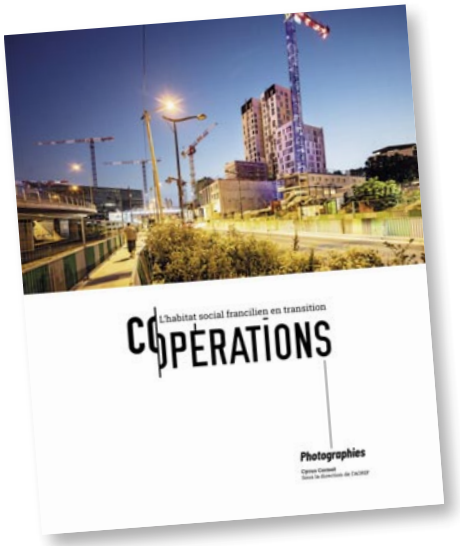
Les réseaux sociaux

Des publications sur **les réseaux sociaux** afin de rendre visible notre campagne et les actions des organismes de logement social d'Île-de-France.



Le catalogue de l'exposition *Coopérations*

Le catalogue de l'exposition photo "COOPÉRATIONS, l'habitat social francilien en transition", présentant des informations et plusieurs photos par opération, offre à voir la diversité des modes d'intervention des organismes pour relever le défi de la transition énergétique.



Les goodies

Des tote bags, des carnets et des stickers aux couleurs de la campagne pour prolonger l'expérience.

Un Abécédaire mais pas que...

La publication ***"Un Abécédaire mais pas que"*** vise à présenter les réalités et spécificités d'un secteur riche et complexe à partir des lettres de l'alphabet. À chaque lettre correspond une entrée qui se doit d'être accompagnée d'un chiffre, mais aussi d'un graphique, d'une carte, d'une infographie, etc.

Les relations presse

Pour ses relations presse dans le cadre de la campagne *Idées neuves* et de son action au Congrès Hlm 2019, l'AORIF a été accompagnée par une agence spécialisée. Cela nous a permis d'avoir une forte visibilité en tant qu'Association Hlm de la région accueillant le Congrès.

6 communiqués de presse

- 2 avant le Congrès, pour lancer la campagne et annoncer le programme de l'AORIF,
- 4 pendant le Congrès, pour valoriser les événements ayant eu lieu sur l'espace AORIF.

Les communiqués sont sur la page : www.aorif.org/ressources/communiques-de-presse

Des interviews du président de l'AORIF et une participation à la conférence de presse USH d'avant-Congrès

- Interviews accordées à AEF, Journal du Grand Paris, Le Monde et Libération.
- Participation de Jean-Luc Vidon à la rencontre presse USH du 5 septembre 2019 consacrée au Congrès Hlm, aux côtés de Marianne Louis, directrice générale de l'USH.

Une valorisation d'actions d'organismes franciliens

Des retombées dans la presse régionale, nationale et spécialisée

- Presse régionale : Le Parisien ;
- Presse nationale : Le Monde, Libération, Les Echos ;
- Presse spécialisée : AEF, Actualités Habitat, le Blog des institutionnels, Cadre de ville, magazine Décideurs, Innovapresse, le Journal du Grand Paris, Première Heure Île-de-France…

Extrait de la synthèse de presse #484 de l'USH (du 20 septembre au 3 octobre 2019)

L'AORIF défend le logement social en Île-de-France

Dans *Libération,* le président de l'AORIF Jean-Luc Vidon souligne son attachement au modèle de financement des Hlm : *« C'est un modèle de financement stable et solide puisqu'il a traversé les guerres, les crises et a permis de constituer depuis un peu plus d'un siècle un parc de 4,6 millions de logements sociaux ».*

Le quotidien *Le Monde* revient sur l'exemplarité de ce modèle défendu par le président de l'AORIF : *« Le circuit financier des Hlm est exemplaire et on nous l'envie dans le monde entier [...] Il a résisté à toutes les crises, même celle de 2008 : aucun organisme Hlm n'a fait faillite et nous sommes, au contraire, venus au secours des promoteurs en rachetant 15 000 logements invendus ».*

Dans *Les Échos,* Jean-Luc Vidon souligne en outre que le monde Hlm doit faire face *« aux difficultés d'accès au foncier, à des coûts de construction qui augmentent, aux délais allongés d'instruction des permis de construire à la veille des élections municipales et à la hausse vertigineuse des prix du logement privé […] qui fait que, pour beaucoup, il n'y a plus d'autre solution que le logement social ». (Les Échos, Libération, 24/09/2019 ; Le Monde, 25/09/2019).*

LA CAMPAGNE *IDÉES NEUVES* SE POURSUIT

L'AORIF a souhaité anticiper au mieux les élections municipales de 2020 en mettant en place un dispositif de communication spécifique visant à défendre et à valoriser le logement social et ses opérateurs dans les territoires. Le Congrès Hlm 2019 a constitué une étape clé dans ce processus de communication vers les élus franciliens, candidats aux élections et partenaires. La campagne *Idées neuves* se poursuit afin de renforcer sa visibilité auprès de nos cibles.

Poursuite de la newsletter *Idées neuves*

6 newsletters entre janvier et juin 2020, de nouvelles à venir.

Actualisation de la page *Idées neuves* sur le site et présence sur les réseaux sociaux

Campagne sponsorisée sur Twitter

Au total, la diffusion de 7 messages et d'une vidéo motion design est prévue, avec achat d'espace et ciblage affiné sur Twitter. La première phase s'est déroulée entre fin février et mi-mars 2020 (interruption le 17/03/2020 due à la crise Covid-19) et la seconde phase a été lancée début juin 2020. L'objectif de renforcement de la visibilité 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.

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

Nouvelle phase de Relations Presse

Et d'autres actions à venir...

Logement social en Ile-de-France
IDÉES NEUVES !

"De la disponibilité, de l'énergie du professionnalisme, des équipes investies au service des bailleurs, acteurs engagés des territoires."
Parole d'adhérent

www.aorif.org/idees-neuves

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

ACTIONS 2019

Développement de l'offre, en locatif et en accession sociale

Le nombre d'agréments accordés en 2019 (28 594) est stable par rapport à 2018, mais il reste en deçà des objectifs de 37 000 fixés par le SRHH (Schéma régional de l'habitat et de l'hébergement). Le développement de l'offre de logements sociaux constitue l'un des cœurs de métier des organismes Hlm. Mais cette année a été particulièrement marquée par les difficultés qui entravent le développement de la production : capacité d'investissement des organismes impactée par des baisses de ressources, inflation foncière, augmentation des coûts de construction, pénurie de matériaux et de matériels de construction, captation des entreprises du bâtiment par le Grand Paris Express, approche des municipales… En 2018, l'AORIF a alerté l'État sur la nécessité de fluidifier a minima les processus administratifs et les relations partenariales, aux échelles régionale et locale. Cet appel et nos propositions ont été entendus. L'année 2019 fut en partie consacrée à l'élaboration d'un Accord partenarial pour faciliter le développement de l'offre de logements sociaux en Île-de-France.

Signature de l'Accord régional francilien AORIF - Préfecture IdF - Banque des Territoires le 26/09/2019 sur l'espace AORIF au Congrès Hlm

L'ACCORD RÉGIONAL FRANCILIEN : POINT DE DÉPART D'AXES DE TRAVAIL POUR FACILITER LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE LOCATIVE, LA RÉHABILITATION ET L'ACCESSION

Dans le cadre du 80e Congrès de l'Union sociale pour l'habitat, Michel Cadot, Préfet de la région d'Île-de-France, Jean-Luc Vidon, Président de l'AORIF et Marianne Louradour, Directrice régionale Île-de-France de la Banque des Territoires, ont signé, le jeudi 26 septembre 2019, un accord de partenariat qui vise à accélérer le développement du parc de logements sociaux dans la région. L'accord fixe pour la période 2020-2022 un cadre d'action commun entre les services de l'État, les bailleurs sociaux franciliens et la Banque des Territoires. Son objectif est de simplifier les processus d'agrément et de financement des opérations pour accélérer leur livraison dans les territoires.

Cet accord est le fruit d'un travail entamé en juillet 2018 : l'AORIF a envoyé au Préfet de région une note clé fondatrice. Les organismes Hlm y pointaient des besoins et des propositions de mise en cohérence et de simplification des procédures administratives, de l'agrément à la mise en service des logements sociaux.

L'année 2019 a été consacrée à la rédaction de l'accord, en concertation avec les adhérents de l'AORIF et plus particulièrement les membres de notre Conseil d'administration, jusqu'à sa signature lors du Congrès Hlm. Certains axes de travail, qui figurent dans l'accord, ont été mis en œuvre dès 2019 :

- la fluidification des procédures d'agrément et de conventionnement APL ;
- la coordination régionale des agréments PSLA ;
- le soutien au développement du Bail réel solidaire (BRS) à travers la signature, sur l'espace de l'AORIF au Congrès Hlm 2019, d'un accord de coopération entre la Caisse des Dépôts et la Coop Foncière Francilienne. Il acte le soutien du développement de l'accession sociale en BRS.

ZOOM SUR LA FLUIDIFICATION DES PROCÉDURES D'AGRÉMENT ET DE CONVENTIONNEMENT APL

Depuis 2018, un groupe de 12 bailleurs s'investissent avec l'AORIF dans le chantier de la « fluidification », avec une montée en charge en 2019 et 2020. La première étape analyse les règles et pratiques différenciées selon les départements en matière d'agrément, de financement et de conventionnement APL. Ce travail a permis de proposer des améliorations concrètes et applicables à toute la région. Elles portent sur la sécurisation de l'agrément et des règles de financement, ainsi que sur toutes les dimensions de la convention APL (rédaction, pièces annexes, signature et publication aux hypothèques). Ces pistes seront alimentées en 2020 par des échanges collectifs partenariaux avec les notaires, la CAF, les services de publicité foncière et l'UNAFO pour l'habitat spécifique. L'objectif est de produire, avec les services de l'État, des propositions fortes pour fluidifier les procédures sur le long terme. Elles s'inscrivent dans la lettre de mission adressée au Préfet d'Île-de-France par le DHUP dont les objectifs sont la simplification législative, réglementaire et organisationnelle de la chaîne de production.

COPILOTAGE ET ANIMATION DU GROUPE DE TRAVAIL ORHH : DÉFINITION D'UN PLAN DE DÉVELOPPEMENT PLURIANNUEL DES RÉSIDENCES SOCIALES EN ÎLE-DE-FRANCE

Le Schéma régional de l'habitat et de l'hébergement (SRHH) prévoit l'organisation de trois groupes de travail visant à définir la stratégie pluriannuelle de développement du logement locatif intermédiaire (LLI), des logements jeunes et des résidences sociales. L'AORIF co-pilote, avec l'UNAFO et la DRIHL, le troisième groupe consacré aux résidences sociales.

L'AORIF a ainsi mobilisé son « Groupe Foyer » qui regroupe des organismes Hlm produisant et/ou gérant des résidences sociales en Île-de-France (FTM, FJT, résidence sociale ex-nihilo, maison relais, résidence accueil).

Les premières réunions ont permis d'identifier les freins au développement grâce aux regards croisés des partenaires. La seconde session de réunions se tiendra en 2020 afin de définir collectivement des solutions. L'AORIF a également travaillé à la rédaction d'un cahier des charges d'une étude sur les besoins en résidences sociales en Île-de-France.

ACCOMPAGNEMENT DE LA VENTE HLM

En 2019, l'AORIF a créé un groupe de travail interbailleurs sur la vente Hlm dans l'ancien. Le groupe se réunit régulièrement sur la base des objectifs suivants :

- créer un réseau régional de professionnels bailleurs de la vente Hlm ;
- s'approprier les dernières actualités juridiques, notamment les décrets d'application de la loi ELAN ;
- partager les actions territoriales existantes ou émergentes : chartes de vente intercommunales, fiche vente dans les PLHi… ;
- faire remonter les besoins, difficultés et bonnes pratiques des organismes Hlm ;
- échanger, construire et mener des actions collectives en Île-de-France (que ce soit à l'attention de la profession ou des partenaires et élus).

LES BAILLEURS ET LA COPROPRIÉTÉ : DES ENJEUX MULTIPLES

Une ouverture progressive vers les sujets de copropriétés de droit commun

L'AORIF, suite à la sollicitation de ses adhérents, a commandité une étude sur les meilleures conditions de mise en copropriété pour les organismes Hlm dans un contexte de forte augmentation des logements concernés (achat en VEFA, vente Hlm, macro lots, remembrement de patrimoines…). Un comité de pilotage composé d'experts des sujets de copropriété, de syndics au sein d'organismes, a travaillé sur un guide à destination des équipes des organismes pour faciliter leur organisation interne et leur dialogue vers les territoires. Ce guide a été publié sous forme de *Dossier d'Ensemble* n°30 (décembre 2019) : *« Anticiper la mise en copropriété pour mieux gérer dans la durée »* (téléchargeable sur www.aorif.org/publications). La mission confiée au cabinet Wavestone s'est appuyée sur une enquête de grande envergure auprès de l'ensemble des adhérents de l'AORIF afin de mesurer le degré de maturité des bailleurs sur le sujet de la copropriété et à la montée en charge de ce dossier.

Les réponses de 42 bailleurs à l'enquête, soit 70 % du parc francilien représenté, montrent que le sujet n'est en aucun cas nouveau puisque 100 000 logements sociaux sont aujourd'hui gérés sous le régime de la copropriété en Île-de-France.

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

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. Ces travaux illustrent que, face à ces nouvelles exigences, la profession se structure encore davantage pour y répondre le plus favorablement possible et ce dans un cadre constructif avec les territoires. L'enquête AORIF et le guide qui en découle, valorisent la professionnalisation en cours de ses adhérents et leur donnent des clés pour poursuivre au mieux leur montée en compétence en proposant des modes d'organisation, des documents types, des modalités d'association des territoires et des locataires.

Village de l'accession sereine au salon Immoneuf (29-31 mars 2019)

En un an, le « GT Vente » s'est réuni trois fois, invitant la DRIHL pour travailler sur les plans de vente annexés aux CUS et sur le cadrage régional ; l'USH nous a aussi permis de décrypter la loi ELAN.

L'AORIF se mobilise également à l'échelle intercommunale lorsque les EPCI inscrivent la vente Hlm à l'agenda public comme Saint Quentin en Yvelines, Roissy Pays de France, Grand Paris Sud Essonne Sénart, Paris Vallée de la Marne, Saint Germain Boucle de Seine. Les comités et référents territoriaux sont mobilisés pour constituer des positions interbailleurs et renforcer le dialogue avec les élus.

ACCESSION SEREINE A LA PROPRIÉTÉ

Tous les deux ans depuis dix ans, l'AORIF mène une enquête auprès de ses adhérents produisant de l'accession sociale. L'enquête régionale a été retravaillée par l'AORIF et l'USH pour être menée à l'échelle nationale.

En 2018 et 2019, la nouvelle équipe de l'AORIF a également travaillé sur un complément d'enquête visant à mieux connaître les pratiques des organismes Hlm, ainsi que les profils et parcours résidentiels des acquéreurs de l'accession sociale à la propriété. La finalisation de l'étude qualitative verra le jour en 2020. Elle sera alimentée par les nombreux entretiens menés auprès des opérateurs et des ménages en accession.

Le Groupe de travail AORIF sur l'accession sociale à la propriété, présidé par Frédéric Ragueneau, Directeur général de la Coopérative Les Habitations Populaires, a aussi investi les chantiers suivants :

- Conception et intervention de la séquence *« Accession sereine en Île-de-France : quelles solutions ? »* en ouverture de l'espace de l'AORIF lors du Congrès Hlm 2019. Nous avons eu l'honneur de faire intervenir à cette occasion Yasmine Boudjenah, première adjointe au maire de Bagneux, et Emmanuelle Cosse. Elles ont partagé leur expertise de l'accession sociale et du Bail Réel Solidaire.
- Etude de l'application réelle de la Charte de sécurisation de l'accession sociale à la propriété en Île-de-France. Il a été décidé de la revisiter avec l'appui juridique de l'USH.
- Requête auprès de la DRIHL pour installer un référent à l'échelle régionale qui suivrait les dossiers d'agrément PSLA en souffrance. Les membres du groupe ont pu exprimer leurs attentes auprès des services de l'État.
- Participation au salon Immoneuf pour la deuxième année consécutive. Fondé par PAP, il se déroule le dernier week-end de mars. Onze opérateurs Hlm ont été regroupés sous une bannière commune « L'accession sereine ». Ils ont pu bénéficier de la coordination, de l'animation du stand d'accueil et de la documentation de la fédération des Coop' Hlm. L'équipe de l'AORIF a participé à l'accueil, la fourniture et la mise à jour d'une borne interactive géolocalisant les opérations à vendre au titre de l'accession sereine, afin de faciliter les échanges avec les particuliers venus au salon.

UN DOSSIER TRANSVERSAL : LE SUIVI DES CONVENTIONS D'UTILITÉ SOCIALE (CUS)

L'AORIF s'est aussi mobilisée pour assurer un suivi des CUS qui devaient être signées par l'État le 31 décembre 2019. Une grande majorité des bailleurs a repoussé leur signature au 31 décembre 2020. Néanmoins, comme mentionné ci-dessus, certains éléments des CUS, comme le plan de vente Hlm, ont été discutés entre l'AORIF, des bailleurs et l'État.

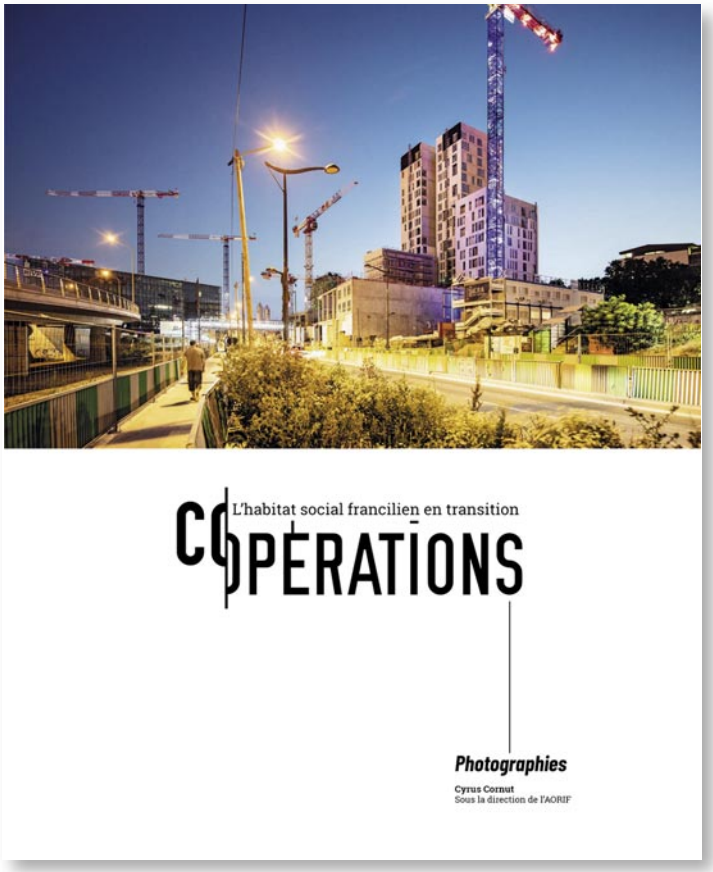
Gestion durable du patrimoine

AMÉLIORER LE PARC POUR UN MEILLEUR SERVICE ET LA SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

■ Promouvoir la transition énergétique du parc social

Bilan des fonds structurels (FEDER-FSE) pour la période 2014-2020

En 2019, le bilan des Fonds européens (FEDER, FSE) du Programme Opérationnel (PO) 2014-2020 a été amorcé. Arrivant en fin de période de ce PO, il nous est apparu important de profiter du Congrès Hlm pour valoriser les réalisations qui ont pu bénéficier de ces financements : c'est ainsi qu'est né le projet d'exposition de 20 opérations et de son catalogue de 88 pages (téléchargeable sur www.aorif.org/publications).



Cette exposition, intitulée *« COOPÉRATIONS, l'habitat social francilien en transition »,* avait un double objectif : il s'agissait tout d'abord de donner à voir la diversité d'intervention des bailleurs sociaux sur le parc existant, dans le neuf et à travers des chantiers d'insertion. Ces interventions intègrent pleinement la question environnementale. Nous voulions aussi valoriser les coopérations solides entre les bailleurs et leurs partenaires, lors de la mobilisation des fonds européens, en particulier avec la CDC, l'ADEME et la Région Île-de-France.

Observatoire de la tarification des réseaux de chaleur : nouvelle méthode d'alimentation

La compétitivité des Réseaux de Chaleur Urbain (RCU) en Île-de-France est un enjeu fort pour le secteur Hlm, qui en est le premier client. Souhaitant travailler sur cette question épineuse pour les bailleurs, l'AORIF s'est associée à l'USH pour tester, en Île-de-France, une nouvelle méthode d'alimentation de l'observatoire de la tarification des réseaux de chaleur. L'objectif est de mieux apprécier le coût des différents réseaux de chaleur pour l'usager final et la composition de ce coût. L'USH avait déployé cet observatoire, en 2012, afin de fournir aux organismes Hlm et leurs représentants les outils nécessaires à la négociation de ces solutions auprès des collectivités.

Un fichier Excel comptant 86 champs était auparavant envoyé à chaque organisme. Celui-ci devait le renseigner pour toutes leurs opérations raccordées (soit 86 champs / résidence). En 2019, nous avons co-défini un questionnaire en ligne où seuls 10 champs sont à renseigner et qui portent sur l'identification du bailleur. Il s'agit de joindre aussi la copie d'une année de facturation (en 2018) de la chaleur fournie par les réseaux raccordés sur un bâtiment performant (livré après 2000) et un bâtiment énergivore.

L'enquête, lancée en mars 2020, permettra ensuite à l'AORIF de mener une étude avec l'ADEME d'Île-de-France pour comprendre les écarts de tarif et formuler des préconisations auprès des collectivités et opérateurs. L'objectif est bien de simplifier les négociations des organismes Hlm.

■ Maintenir le niveau de service et la sécurité des locataires

Prévenir et lutter contre les punaises de lit

L'AORIF a poursuivi sa mobilisation pour reconnaître l'infestation des punaises de lit comme un problème de santé publique auprès de la préfecture de Région. Une première réunion publique d'information a été organisée le 31 janvier 2019 dans le département du 93. L'AORIF a alerté, à plusieurs reprises, le SGAR en charge de ce sujet, pour que d'autres réunions d'information soient organisées dans chaque département. L'AORIF a également répondu favorablement à l'invitation du député Nicolas Studer du Bas-Rhin qui voulait travailler sur ce sujet le 27 novembre 2019, à l'Assemblée Nationale. La présence des hôteliers indépendants, du syndicat des cinémas, du CROUS montre l'ampleur de l'infestation à l'échelle nationale.

2019 sera marquée par la bonne avancée de l'expérimentation scientifique qui vise à trouver une nouvelle méthode de repérage des punaises de lit à partir de leurs phéromones. Cette recherche-action est menée en inter-bailleurs avec la RIVP, Paris Habitat, Elogie-Siemp, CDC Habitat, I3F, Espacil Habitat et Seine-Saint-Denis Habitat, le CSTB et l'AORIF.

Le 25 juin 2019 a eu lieu la restitution de la phase 2. Elle consistait à vérifier que les Composés organiques volatils (COV) relevés par les punaises de lit en laboratoire (cf. 1re phase) étaient similaires à ceux prélevés dans cinq logements infestés. Ces résultats positifs ont ainsi permis, en octobre 2019, le déploiement de la 3e phase : il s'agit dorénavant de tester la

méthode de repérage dans 200 logements du parc social mis à disposition par les 7 bailleurs. Les résultats sont attendus en octobre 2020.

Prévention du risque amiante : publication du 2e rapport amiante SS4 et élaboration d'un E-learning

2019 a été marquée par la réalisation d'un deuxième rapport valorisant les résultats des chantiers d'évaluation des processus relatifs aux prélèvements des diagnostiqueurs et aux interventions sur façade extérieure : perçage, recouvrement, grattage et décapage. Ce travail a été mené en inter-bailleurs avec la RIVP, Elogie-Siemp, Adoma, Batigère en Île-de-France, ICF Habitat La Sablière, en partenariat avec la CRAMIF et l'OPPBTP. Ces chantiers ont pu alimenter la campagne CARTO Amiante et le projet de mise en œuvre de processus techniques innovants en SS4, processus financés par le Plan de Recherche et Développement Amiante (PRDA). L'AORIF a organisé, avec l'Union régionale pour l'habitat des Hauts-de-France, une demi-journée de restitution et d'échange le 15 avril 2019 à la Grande Arche de la Défense.

Le même inter-bailleurs francilien a décidé, en 2019, d'élaborer un E-learning avec le CSTB pour informer les collaborateurs qui ne sont pas « exposés » à l'amiante. Il s'agit de les sensibiliser, en interne, à ce risque. Il est composé d'un socle de base de 3 modules rappelant le contexte, les enjeux et la réglementation. Un 4e module spécifique à chaque bailleur, portant cette initiative, sera développé, détaillant leur stratégie amiante interne. Les 3 modules de base l'E-learning ont été créés et diffusés via le site de l'AORIF (rapport et vidéo du module e-learning sur www.aorif.org/publications).

ENGAGEMENT DANS LA NOUVELLE POLITIQUE DE LA VILLE ET DES QUARTIERS

■ Groupe de travail Rénovation Urbaine (GT RU)

Le Groupe de travail Rénovation Urbaine (GT RU) s'est réuni deux fois en 2019. Lors de la séance du 1er février, les bailleurs ont pu échanger sur leurs maquettes financières en appliquant le nouveau RGA. L'AORIF a également fait venir CITALLIOS pour avoir le point de vue d'un aménageur sur la valorisation foncière des projets ANRU.

Lors du GT RU du 9 juillet, les échanges se sont portés sur les difficultés que rencontrent les bailleurs dans le montage de leurs projets NPNRU, en termes de démolition, de reconstitution et de relogement. A l'issu de ce GT, il a été décidé d'alerter le Préfet de la Région Île-de-France sur les risques d'un blocage de la mise en œuvre du Nouveau programme de renouvellement urbain (NPNRU), en rédigeant un courrier qui détaille les incertitudes et les spécificités franciliennes qui requièrent un assouplissement du RGA.

■ Participation des Réunions techniques de projet régionales (RTP-R) en 2019

L'AORIF a participé à 10 réunions techniques de projet régionales, en charge de l'examen plus technique de 20 dossiers PRIR. Malgré ce rythme soutenu, lors de la RTP stratégique organisée le 14 janvier 2020 le préfet de Région a constaté un retard de contractualisation des PRIR franciliens, avec seulement trois conventions signées.

Ce retard serait dû à un manque de maturité de certains projets qui n'étaient pas suffisamment prêts et solides, mais il s'explique aussi par la non-tenue des CIA/CIL qui définissent les politiques de relogement solides et partagées.

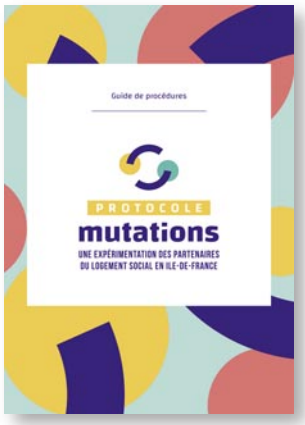
Gestion sociale et attributions

Au-delà de sa pleine mobilisation pour façonner au mieux le programme de l'AORIF au Congrès Hlm de Paris, le pôle innovation sociale de l'AORIF a poursuivi en 2019 ses travaux d'accompagnement des organismes sur les volets attributions et gestion sociale. Ainsi, si la première moitié d'année a été surtout marquée par le travail d'information et de portage des dispositifs partenariaux en faveur de la mobilité résidentielle incarnés par le Pack Mobilité, les enjeux liés à la fiabilisation du SNE et au suivi des objectifs annuels d'attributions aux publics prioritaires ont rythmé les activités du pôle au sortir de la trêve estivale. En parallèle, l'implication de l'AORIF dans les activités de l'AFFIL s'est maintenue autour de la formalisation d'outils à destination des collectivités territoriales et des porteurs de projet pour encourager la sortie d'opérations d'habitat intercalaire.

DÉPLOIEMENT DU PACK MOBILITÉ EN ÎLE-DE-FRANCE

L'AORIF souhaitait renforcer en 2019 la priorité donnée à la mobilité résidentielle dans le parc social francilien. Représentant près d'une demande sur trois en Île-de-France, les mutations constituent un enjeu fort pour l'ensemble des acteurs du logement social. C'est dans ce contexte que le Pack Mobilité a vu le jour. Déclinaison opérationnelle de l'engagement-cadre co-signé en 2018 par l'AORIF, l'État et Action Logement, le Pack Mobilité s'est déployé en 2019 par le biais de ses deux composantes : le lancement du Protocole Mutations et la régionalisation de la bourse Échanger Habiter.

■ Protocole Mutations



Le Protocole Mutations, qui a pour objectif de permettre aux bailleurs de réaliser des mutations inter-réservataires pour des ménages manifestant des demandes de mobilité prioritaires et/ou urgentes, a donc été lancé au printemps 2019. Pour accompagner son lancement, diverses séances plénières co-portées par les partenaires du Pack Mobilité ont été réalisées en début d'année pour présenter la démarche et diffuser très largement le guide de procédures (téléchargeable sur www.aorif.org/publications) co-produit par l'AORIF et Aatiko Conseils, l'AMO du dispositif. Après s'être réuni le 16 octobre, soit environ six mois après le lancement officiel, le comité de pilotage du Protocole Mutations, observant que le volume de mutations peinait à s'accélérer, a décidé d'accompagner davantage les organismes sur le plan qualitatif en s'appuyant sur les premiers retours d'expérience opérationnels des bailleurs ayant mobilisé le protocole. C'est dans cette perspective qu'un « atelier d'échange de la pratique » a pu être co-animé par l'AORIF et Aatiko le 26 novembre auprès d'une vingtaine d'organismes volontaires, permettant de relancer le processus qui comptait en fin d'année 2019 quelques dizaines de mutations réalisées.

■ Échanger Habiter

Compte-tenu de l'importance du nombre de locataires du parc social souhaitant changer de logement (1/3 des demandeurs en Île-de-France), la Ville de Paris a sollicité l'AORIF en 2017 afin de préparer la mise en œuvre d'une plateforme d'échange de logements sociaux.

Grâce à la mobilisation des équipes de l'AORIF, de 12 premiers bailleurs gérant un patrimoine de 224 000 logements sociaux à Paris et des principaux réservataires (Préfecture de région, Action Logement), la bourse « Échanger Habiter » a été effectivement lancée en octobre 2018. Ce dispositif prend la forme d'une plateforme en ligne sur laquelle les locataires peuvent publier les informations relatives à leur logement, sélectionner leurs critères de recherche et voir des annonces conformes à la fois à leurs attentes et à celles d'un autre ménage. Afin de pérenniser le dispositif, l'AORIF s'est attelée à la rédaction des statuts et à la conformité juridique du GIE Échanger Habiter (instances, équipes, fonctionnement, etc.), créé lors de sa première Assemblée Générale constitutive en mai 2019. Le dispositif s'est depuis élargi à l'ensemble de l'Île-de-France et a intégré de nouveaux bailleurs : 12 en juillet 2019, puis 6 supplémentaires en novembre. Le GIE, présidé par Claude Knapik et dirigé par Pascal Vacher, est désormais constitué de 30 bailleurs gérant plus de 870 000 logements dans toute l'Île-de-France.

Le GIE accompagne les organismes et coordonne la gestion des dossiers d'échange, identifie les besoins d'évolution du site internet, pilote les marchés relatifs au fonctionnement d'Échanger Habiter. L'AORIF apporte un appui opérationnel, administratif et en termes de communication au fonctionnement du GIE et de la plateforme.

Pour que ce dispositif rassemble le plus de logements possible, un appel a été lancé auprès des collectivités franciliennes afin que les logements relevant de leur contingent puissent faire l'objet d'un échange. Au 31 décembre 2019, en plus de la Région Île-de-France et de la Métropole du Grand Paris, plus de 100 collectivités franciliennes, regroupant 2 300 000 habitants, sont partenaires du dispositif.

Une nouvelle vague d'élargissement est d'ores et déjà prévue pour 2020 afin que la plateforme puisse intégrer de nouveaux organismes et encore mieux satisfaire les besoins des locataires.

Ce dispositif, qui remet les habitants au cœur de leur propre parcours résidentiel, apporte aux locataires un service innovant et de qualité.

■ L'adhésion ouverte aux collectivités territoriales

Afin que le maximum de logements puisse être éligible aux dispositifs, le Pack Mobilité a été ouvert à l'adhésion des collectivités territoriales en qualités de réservataires. En effet, après l'envoi d'un courrier co-signé par les partenaires du Pack, des dizaines de réunions ont été préparées et animées par les services de l'AORIF à l'échelle intercommunale afin de rencontrer les acteurs communaux. Rappelant aux collectivités l'extrême tension du marché locatif francilien et objectivant que les règles qui régissent le fonctionnement des attributions de logements sociaux peuvent freiner les perspectives résidentielles de leurs administrés souhaitant changer de logement, l'AORIF souhaitait également rassurer les collectivités quant à la transparence et à l'efficience du Pack Mobilité, lequel a pu d'ailleurs s'inspirer d'initiatives locales. Ainsi, en assurant un suivi en temps réel des mutations ou des échanges réalisés et en garantissant qu'aucune perte de capacité d'attribution n'aura lieu pour les réservataires, le Pack Mobilité a su inciter, dès la fin d'année 2019, plusieurs dizaines de collectivités à rejoindre la démarche et par là même, permettre la mobilisation de leurs contingents pour satisfaire les demandes de mobilité de leurs habitants.

ACCOMPAGNEMENT DES ORGANISMES DANS LA FIABILISATION DE L'OUTIL SNE

Au vu des objectifs quantitatifs d'attributions aux ménages reconnus prioritaires et urgents au titre du DALO, de l'article L.441-1 ou des accords collectifs locaux en voie de renégociation (cf. « Repenser l'accès prioritaire au parc social dans un cadre légal et partenarial renouvelé » dans la partie « Action territoriale »), le juste suivi de ces objectifs s'avère indispensable. Dès lors, puisque le suivi 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 est devenue un enjeu majeur de la fin d'année 2019. Et ce d'autant plus qu'un courrier adressé par le Préfet de Région le 29 août 2019 à la très grande majorité des organismes d'Île-de-France demandait une mise en conformité accélérée des informations inscrites dans le SNE au moment de la radiation pour attribution, et notamment vis-à-vis du champ « contingent désignataire », les objectifs d'attributions étant déclinés par réservataires.

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. Afin que cette démarche, accueillie plutôt froidement par les organismes, soit l'occasion de relayer des dysfonctionnements à la portée plus large (lesquels échappent bien trop souvent au contrôle des organismes) et d'améliorer collectivement les pratiques, l'AORIF a souhaité se mobiliser pour d'abord recueillir les retours concrets des bailleurs en matière de gestion du SNE, puis ouvrir dans un second temps une démarche concertée de médiation avec la DRIHL, administration chargée de mettre en application la mise en demeure préfectorale.

Cette démarche de fiabilisation du SNE a ainsi permis de partager la compréhension de la méthode de fiabilisation demandée dans le courrier du Préfet, mais aussi de mieux apprécier la faisabilité du calendrier de mise en conformité et d'identifier précisément les problématiques collectives internes aux organismes entraînant des erreurs de données dans le SNE. Plusieurs réunions de médiation se sont donc tenues entre octobre et décembre 2019 avec la DRIHL, l'AORIF et quelques organismes, afin de superviser et de rendre soutenable et vertueux le chantier complexe de fiabilisation du SNE. Cette médiation a aussi permis d'obtenir des ajustements informatiques du SNE permettant d'assouplir le modus operandi originellement imposé par le Préfet.

Début décembre 2019, soit deux mois seulement après la réception du courrier, la très grande majorité des organismes franciliens mis en demeure s'était rapprochée de la DRIHL, par ailleurs très satisfaite de ce taux de retour et du travail accompli. Cette démarche partenariale, qui se poursuivra en 2020, a aussi été l'occasion pour les services de l'État de repenser ses modes de travail, de communication et d'information auprès des organismes, des guichets, mais aussi des éditeurs de progiciels de gestion.

HABITAT INTERCALAIRE : SOUTIEN À LA DÉMARCHE DE L'AFFIL

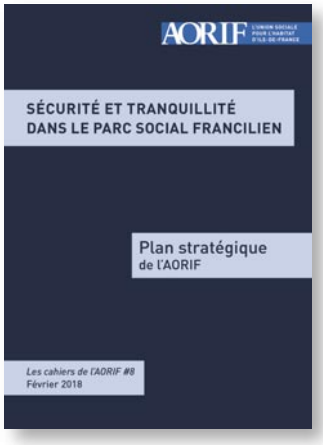
Dans un contexte de forte tension pour les secteurs de l'hébergement et du logement, des solutions temporaires d'habitats « intercalaires » ont été développées. Le substantif « intercalaire » désigne ici les mises à disposition, à des fins sociales, et entre deux usages, de locaux ou terrains provisoirement inoccupés, sur des périodes de courte ou moyenne durée. L'existence de nombreuses parcelles foncières provisoirement disponibles ou en mutation urbaine sur le territoire francilien, du fait notamment des très nombreuses opérations d'aménagement et de renouvellement urbain, favorise le développement d'occupations transitoires dans une diversité de sites répondant à une partie des besoins non satisfaits en matière de logement temporaire et d'hébergement. Ces montages atypiques s'appuient sur un savoir-faire spécifique qui a été construit par tâtonnement par les opérateurs associatifs et les bailleurs sociaux, avec bien souvent le concours des collectivités territoriales et de l'État.

L'AFFIL s'est donc fixée pour objectif de capitaliser sur les bonnes pratiques participant au développement d'une offre foncière temporaire qualitative en Île-de-France. Il est ainsi apparu naturel pour l'AORIF de s'associer pleinement à cette initiative permettant de rendre intelligible la façon dont peuvent être concrétisés les projets d'habitats intercalaires. Le pôle innovation sociale de l'AORIF s'est donc investi dans les groupes de travail animés par l'AFFIL en 2019 qui réunissaient aussi bien les associations gestionnaires que les bailleurs sociaux et représentants des services de l'État. Cette réflexion a donné lieu à la réalisation d'outils donnant des clés de compréhension à tous les acteurs de ces projets très spécifiques, en démontrant au passage leur utilité et leur plus-value. Ce travail partenarial a été conclu par la sortie d'un guide méthodologique (téléchargeable sur www.affil.fr) dédié au montage de ces opérations, guide qui a été par ailleurs très largement diffusé sur l'espace AORIF à l'occasion du Congrès Hlm de Paris.

Proximité

L'intervention de l'AORIF sur la thématique proximité concerne les sujets liés à la sécurité-tranquillité, la qualité de service, la politique de la ville et la concertation locataire notamment. Les priorités d'intervention ont été ciblées sur la sécurité et la tranquillité, ce sujet impactant les autres thématiques citées et plus largement l'ensemble des activités des organismes Hlm.

MISE EN ŒUVRE DU PLAN STRATÉGIQUE SÉCURITÉ TRANQUILLITÉ



Contrairement à ce qui avait été annoncé dans le précédent rapport d'activité 2018, la convention de partenariat sécurité et tranquillité entre la Préfecture de Police de Paris et l'AORIF n'a toujours pas été signée. En effet, l'année 2019 a été riche en évènements sociaux ayant fortement mobilisé les forces de l'ordre, avec un changement de Préfet de Police. Les contacts devront être repris avec le cabinet du Préfet de Police courant 2020, lorsque l'actualité le permettra.

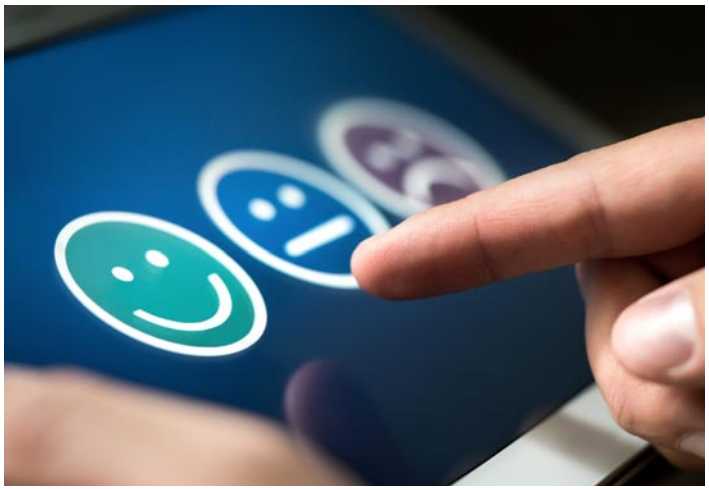
L'année 2019 a tout de même permis la mise en œuvre progressive du plan stratégique sécurité – tranquillité. L'ensemble des équipes AORIF en place a pu bénéficier en début d'année d'une formation intra de sensibilisation aux enjeux liés à la sécurité - tranquillité et à la mise en place de partenariat avec la police et la justice. Cette formation a été assurée par le cabinet Sur&Tis.

Par ailleurs, une étude-action d'accompagnement à la structuration du partenariat local de sécurité et de tranquillité dans le parc social de l'agglomération du Melun Val-de-Seine s'est déroulée tout au long de l'année avec le cabinet Cronos, les bailleurs concernés du territoire et la délégation 77. Les bailleurs de l'agglomération avaient été sollicités par le commissaire de police pour mettre en place une équipe d'intervention et de surveillance des patrimoines locatifs sociaux, à l'instar du GPIS sur Paris. Les bailleurs sociaux et la délégation AORIF ont proposé une solution alternative visant le renforcement du partenariat de sécurité et de tranquillité sur le territoire de l'agglomération. Il s'en est suivi un diagnostic précis des difficultés rencontrées, notamment des trafics de stupéfiants très nombreux sur le territoire, avec une classification de tout le patrimoine par niveau de difficulté de 1 à 4, la cartographie des patrimoines dysfonctionnels à Melun, la rencontre des partenaires clés et l'élaboration d'un plan d'action inter-bailleurs. Le rendu de l'étude-action se déroulera courant 2020 avec la mise en place du plan d'action et l'élaboration d'enseignements franciliens pour les bailleurs sociaux afin de renforcer les partenariats locaux à l'échelle de la région.

Le déploiement pour la formalisation des partenariats institutionnels en matière de sécurité et de tranquillité avec la police et la justice a été lancé avec les différentes délégations départementales. Ces dynamiques en cours s'opèrent avec des temporalités, des modalités de mise en œuvre et des angles d'approche propres, selon les opportunités qui se présentent sur les territoires (cf. « Sécurité et tranquillité résidentielle » dans la partie « Action territoriale »). Ces dynamiques sont appelées à se poursuivre et s'étendre à la mise en œuvre de partenariats locaux et opérationnels dans les années à venir.

QUALITÉ DE SERVICE : LANCEMENT DE LA DÉMARCHE COLLECTIVE D'ENQUÊTE DE SATISFACTION ET NOUVEAU CADRE DE RECOMMANDATIONS POUR LA PROFESSION

L'AORIF intervient en appui aux organismes Hlm pour permettre aux bailleurs qui le souhaitent de réaliser leur enquête de satisfaction dans le cadre d'une démarche collective, conformément à l'engagement pris par le mouvement Hlm en 2003. Cette démarche a été lancée après le Congrès Hlm. Emmaüs Habitat a été mandaté pour coordonner le groupement de commande et lancer l'appel d'offres. Ce dernier a été publié en fin 2019 pour un lancement de l'enquête en 2020.



L'enquête de satisfaction, appelée aussi baromètre de satisfaction, reste un engagement de la profession à réaliser a minima tous les trois ans. L'USH a fait évoluer le dispositif d'écoute client avec la publication d'un cadre de recommandations qui vise à ce que ces enquêtes soient complétées par des enquêtes thématiques et/ou territoriales, dans des temporalités plus courtes et sur des sujets ciblés. Ces enquêtes permettront d'avoir une vision plus fine des attentes des locataires et de les confronter avec les actions et services proposés par le bailleur. Le cadre de recommandations propose également la mise en place de dispositif d'écoute client plus qualitatif pour la création de services adaptés ou innovants. Ces nouveaux outils peuvent notamment être utilisés dans le suivi du parcours client (entrée dans les lieux, suite à des interventions techniques ou des tra-

vaux...), mais aussi sur des projets territoriaux (ANRU, cadre de vie, problématiques particulières de sécurité et de tranquillité, pour orienter les programmes d'actions des conventions TFPB). L'USH a également créé un observatoire de la perception de la qualité du cadre de vie qui a publié ses résultats en 2019 pour la deuxième année consécutive et qui permet d'avoir un comparatif de la satisfaction des locataires du parc privé et social.

Il est également proposé un appui aux organismes dans le traitement de situations complexes sur leur patrimoine, que ce soient des problèmes de qualité de service, de gestion de proximité ou de sécurité/tranquillité. Cet appui, gratuit pour les organismes, se concrétise par l'intervention de consultants agréés pour venir diagnostiquer la situation et faire des propositions de sortie de ces situations complexes. Il est à ce jour peu utilisé en Île-de-France.

CONCERTATION : CONSEIL SOCIAL DE L'HABITAT FRANCILIEN (CSHF)

Le Conseil social de l'habitat francilien (CSHF) s'est régulièrement réuni et a notamment traité des questions liées au financement des associations représentatives des locataires dans les Plans de Concertation Locative, de l'évolution du tissu des organismes et a exprimé dans un communiqué de presse sa position sur l'intégration des APL dans le Revenu Universel d'Activité (téléchargeable sur www.aorif.org/ressources/communiques-de-presse).

POLITIQUE DE LA VILLE

Des échanges ont eu lieu sur les chartes locales d'insertion. Sur les conventions d'abattement TFPB, des travaux ont été menés sur le Val d'Oise par le pôle de ressource politique de la ville et la délégation AORIF pour rapprocher les points de vue des collectivités et des bailleurs sur la mise en œuvre et l'utilité de ces conventions. L'AORIF a participé aux rencontres du club utilisateur de l'outil TFPB quartiers et participe au comité de pilotage en charge de l'élaboration du bilan triennal 2017-2019 des conventions d'abattement TFPB mené par l'USH.

ÉTUDES ET RÉSEAUX

L'AORIF participe également au comité de pilotage de l'étude sur la création d'activité dans les quartiers avec l'USH, ainsi qu'au comité de pilotage sur l'accompagnement des personnels de proximité en sites sensibles, toujours avec l'USH. Nous suivons également les travaux d'étude et de recherche avec l'USH, des universitaires et partenaires. Une étude concerne les pratiques collaboratives et une autre les relations de voisinage.

L'AORIF participe également aux instances du club Habitat Social pour la Ville, qui vise à mettre en réseau les professionnels du développement social urbain afin d'échanger sur les évolutions des pratiques.

L'AORIF a par ailleurs animé une session de formation pour présenter le plan stratégique sécurité de l'AORIF à l'École de la Rénovation Urbaine, formation organisée par la condition urbaine.

Enfin, l'AORIF a contribué à l'organisation de l'exposition « Coopérations » de photographies de Cyrus Cornut et à l'élaboration du catalogue, en partenariat avec la Région Île-de-France, la Caisse des Dépôts, la mission Europe de l'USH et l'ADEME, à l'occasion du Congrès Hlm à Paris.

Action territoriale

L'ORGANISATION DE L'ACTION TERRITORIALE À L'AORIF

Répondre aux besoins de dialogue avec les territoires et centraliser et unifier la parole des organismes vis-à-vis de leurs partenaires, tels sont les objectifs de l'action territoriale de l'AORIF. Déployée depuis près de vingt ans, notre action territoriale s'est consolidée pour suivre la décentralisation progressive des compétences vers les départements et les intercommunalités.

L'équipe territoriale, composée de 5 chargés et chargées de projet territorial, anime au quotidien le dialogue partenarial et interbailleurs local. Nous nous appuyons à cette fin sur huit délégations départementales, portées par des administrateurs de l'AORIF, et sur un réseau de soixante-dix référents territoriaux, cadres d'organismes chargés de représenter l'AORIF auprès des intercommunalités, qui assurent à nos côtés la représentation des organismes et l'animation du collectif interbailleurs dans les territoires.

La pertinence de l'action territoriale de l'AORIF tient dans sa capacité à animer le collectif, mais également à apporter de l'expertise sur des dossiers de plus en plus complexes. À ce titre, l'équipe territoriale dispose d'une Unité d'expertise territoriale qui accompagne les chargés de projet et les adhérents par le pilotage d'études ou de projets à fortes incidences territoriales : festival Regard neuf 3, GIE Échanger Habiter, étude sur la mise en copropriété du parc ont ainsi fait partie des sujets ayant mobilisé l'équipe au cours de l'année 2019. L'équipe territoriale dans son ensemble travaille en étroite relation avec les pôles thématiques de l'AORIF pour co-produire les postures et cadres régionaux et les déployer localement.

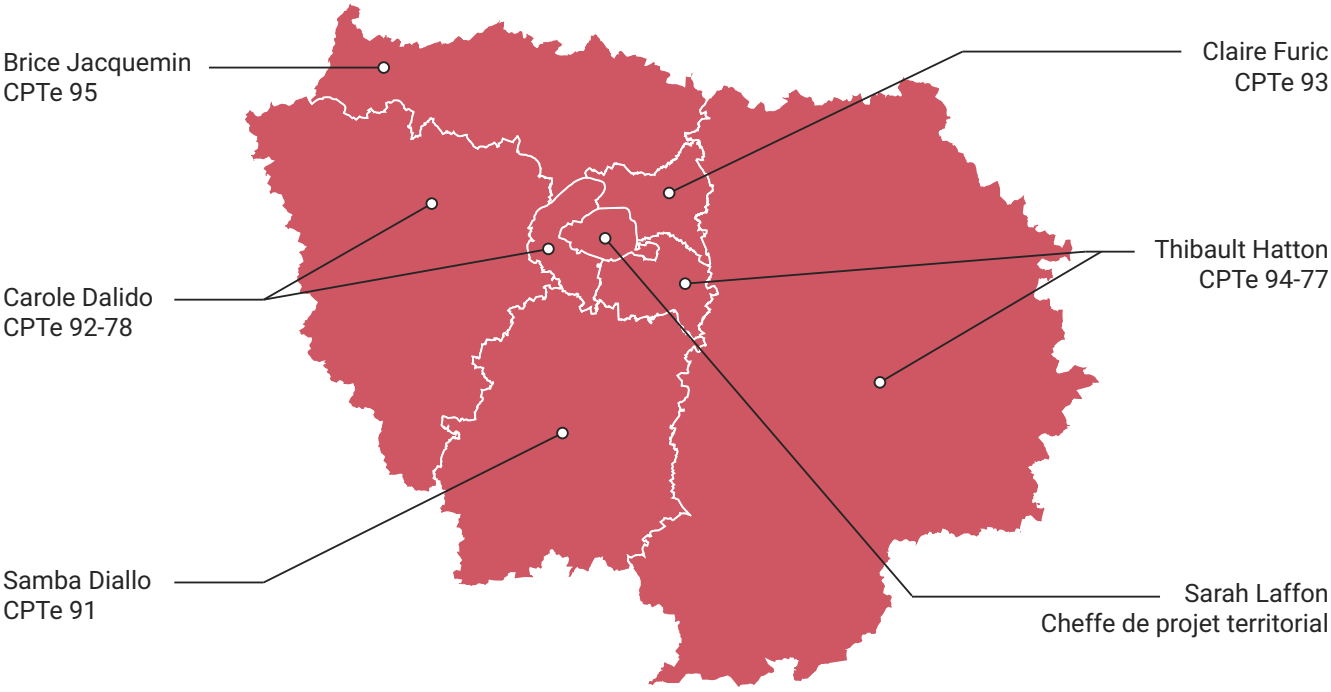
Notre action territoriale se déploie sur les 8 départements, la Métropole du Grand Paris et 26 EPT et EPCI. Les dossiers suivis sont nombreux et variés : politiques d'attribution, publics prioritaires, santé mentale dans le logement, partenariats sur la sécurité dans nos résidences, gestion sociale, programmes locaux de l'habitat en sont les principaux.

L'action territoriale de l'AORIF en chiffres
- **8 départements,**
- **27 intercommunalités,**
- **16 délégués départementaux,**
- **70 référents territoriaux,**
- **9 collaborateurs de l'AORIF.**

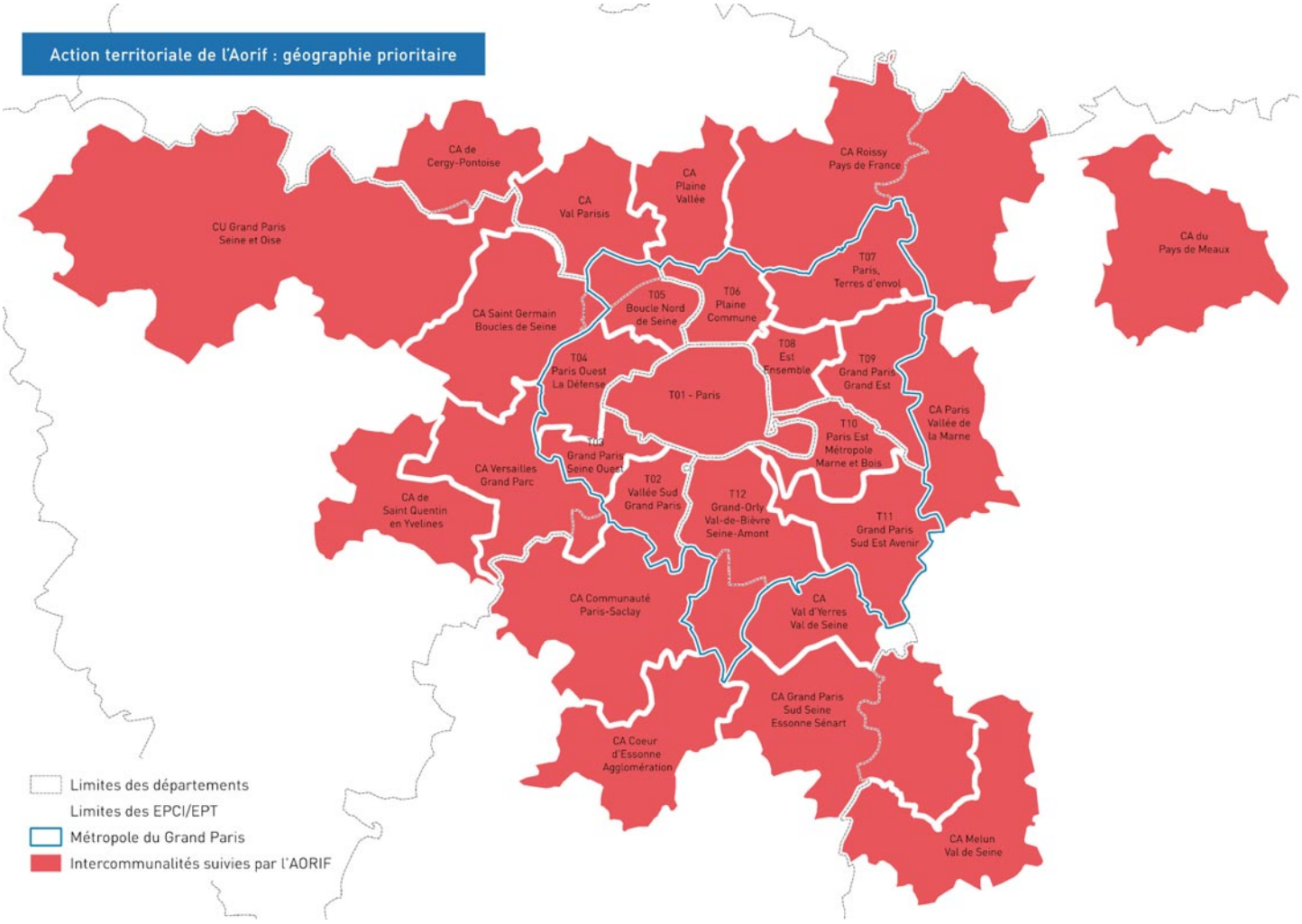
Le Réseau des partenaires de l'habitat en Île-de-France

RÉSEAU DES PARTENAIRES DE L'HABITAT EN ÎLE-DE-FRANCE

En complément de notre action au quotidien auprès des territoires, l'AORIF co-anime depuis 2016 le Réseau des partenaires de l'habitat en Île-de-France qui s'ouvre aux organismes Hlm, aux collectivités locales franciliennes et à leurs partenaires institutionnels et financiers. Le Réseau a connu une activité moins dense en 2019, mais il a permis aux partenaires franciliens de travailler ensemble sur les enjeux de mobilité dans le parc social (Atelier du Réseau du 23 avril 2019) et de s'interroger sur la capacité des acteurs à poursuivre leur mission par-delà des réformes régulières (Rencontre



Cheffes de projet territorial - Unité d'expertise territoriale : Aude Bourcereau, Adeline Bombezin, Sarah Laffon



du 5 juin 2019). Le Réseau s'est également doté d'une identité graphique et d'un protocole d'accord signé à l'occasion du Congrès Hlm de Paris.

DÉPLOIEMENT DE LA RÉFORME DE LA DEMANDE ET DES ATTRIBUTIONS SUR LES TERRITOIRES SUIVIS PAR L'AORIF

L'AORIF, dès 2016, consciente des enjeux pour le territoire francilien, a su s'adapter et mobiliser son action territoriale pour accompagner le déploiement et la mise en œuvre de la réforme de la demande et des attributions au sein des 27 territoires couverts par la représentation interbailleurs. Après des temps nécessaires de décryptage juridique, d'apprentissage collectif des pratiques de chacun, de partage des diagnostics et de quelques coups d'arrêts législatifs, 2019 a permis aux territoires de travailler collectivement à l'élaboration des documents stratégiques attendus dans le cadre des Conférences intercommunales du logement et d'entrer davantage dans leur mise en œuvre. L'AORIF s'est donc fortement mobilisée au travers de sa représentation dans les instances de travail des territoires et en animant des comités territoriaux pour structurer les positions interbailleurs et les défendre.

■ 24 CIL installées

Les Conférences intercommunales du logement (CIL) sont aujourd'hui, à quelques exceptions près, toutes installées sur l'ensemble des EPCI suivis par l'AORIF. Certains territoires encore aux prémices de la démarche ont engagé les travaux à travers des réunions de préfiguration et des ateliers thématiques (CA Grand Paris Sud Seine Essonne Sénart, CA Paris Saclay). Ces temps préalables constituent une étape nécessaire pour sensibiliser les partenaires et permettre d'avancer au mieux après les élections municipales de 2020. Seul un territoire prioritaire au titre de notre action territoriale n'a pas encore initié de démarche (CA Versailles Grand Parc).

■ Documents cadres et d'orientations (DCOA) et conventions intercommunales d'attribution (CIA), illustration des futures politiques d'attributions

Travaillés dans les CIL, 16 DCOA, cadre d'orientations stratégiques de la politique intercommunale d'attribution, sont adoptés à ce jour. L'année 2019 aura été une année de validation politique avec l'adoption des DCOA de la CA Val d'Yerres - Val de Seine, de l'EPT Grand Paris Grand Est, de la CA de Val Parisis, CA de Roissy Pays de France, de la CU de GPS&O, Paris… Logement des salariés, mobilité résidentielle, réponses aux demandeurs les plus précaires sont autant de thématiques qui ont nourri les débats conduisant à définir les DCOA.

Les CIA sont la traduction quantitative par réservataire déclinant les ambitions des documents cadres. Onze sont adoptées à ce jour et ont fait l'objet de nombreux travaux en 2019 : la CA Roissy Pays de France, l'EPT Plaine Commune, l'EPT Est Ensemble, la CA Melun Val de Seine, la CU Grand Paris Seine et Oise, la Saint Germain Boucle de Seine figurent parmi les territoires ayant conduit ces réflexions cette année.

Les discussions, souvent dictées par les cadres réglementaires, ont été structurées autour :

- Des 25 % d'attributions par réservataire à dédier aux publics prioritaires. Certains territoires de Seine-et-Marne, comme la CA Paris Vallée de la Marne et la CA du Pays de Meaux, ont fait le choix de décliner les objectifs déjà fixés dans l'ACD par bailleur et ce en fonction du volume de leur parc. Le même choix a été fait en Essonne (CA Cœur d'Essonne) dans l'attente d'une refonte des ACD. La question de la mise en cohérence des publics éligibles au titre du L 441-1 du CCH et ceux visés dans les ACD est un chantier qui s'ouvrira en 2020 dans la plupart des départements.
- Des 25 % d'attributions aux ménages du 1er quartile hors QPV qui posent la question de l'offre accessible économiquement à ces ménages. Certains territoires vont à ce titre plus loin dans la répartition géographique des attributions. Pour exemple, l'EPT Boucle Nord de Seine s'est engagé à consacrer maximum 10 % des attributions des ménages du 1er quartile dans les QPV afin de favoriser une forte mixité sociale. À Paris, les attributions des ménages labélisés ACD dont les ressources relèvent du 1er quartile sont uniquement réalisées en dehors des QPV.
- Les objectifs d'attributions dédiées aux ménages des autres quartiles ont quant à eux conduit à interroger l'attractivité des quartiers en politique de la ville. À ce titre, le rééquilibrage territorial est également beaucoup questionné à travers la production d'une cartographie de l'occupation sociale des résidences pour tenir compte des fragilités.
- Enfin, le sujet de la mobilité résidentielle, et notamment de la réponse aux demandes de mutation, a été l'occasion de promouvoir, dans nombre de groupes de travail ou de CIL plénière, le pack mobilité de l'AORIF (cf. la partie « Gestion sociale et attributions »).

■ Déclinaisons opérationnelles de la politique d'attribution intercommunale

Pour déployer ces ambitions, des outils opérationnels et instances de suivi sont en cours de structuration par les services des intercommunalités. C'est notamment le cas pour l'EPT Boucle Nord de Seine ou l'EPT Plaine Commune qui prévoient, dans un délai de trois jours, un avis consultatif de la commune sur la désignation des candidats sur des résidences reconnues comme fragiles et ce, en amont de la CAL et pour l'ensemble des contingents de réservation.

Dans la même veine, des commissions de coordination sont en cours de déploiement, parfois à des échelles de bassins de vie pour assurer la mise en œuvre opérationnelle et le suivi des objectifs quantitatifs inscrits dans la CIA et ce tous les trimestres. C'est la logique que souhaite déployer la CU GPS&O.

En sus des instances, on note aussi l'émergence d'outils de pilotage dans les territoires pour une aide à la prise de décision. Outre la catégorisation des résidences en fonction des indices de fragilités, des fiches résidences sont élaborées par certains territoires pour caractériser l'occupation des résidences et la partager à l'ensemble des réservataires au moment du passage en CAL. L'AORIF a pu, dans certains territoires, assouplir ou essayer d'harmoniser les outils proposés pour faciliter, demain, le travail quotidien des organismes.

■ Relogements, une place à trouver au sein des politiques d'attributions

Volet à part entière des CIA, les stratégies de relogement des ménages concernés par le renouvellement urbain font, pour la plupart des territoires visés, l'objet d'une charte territoriale de relogement élaborée à l'échelle intercommunale. En 2019, on dénombre huit chartes signées ou validées qui détaillent notamment le process opérationnel du relogement (publics, volet économique, outils…). Si des points font relativement consensus lors de la co-construction de ces chartes, on note également des points de débats récurrents sur le niveau de mobilisation des contingents des réservataires et sur la maîtrise du reste à charge pour les ménages. Forte d'une vision globale des cadres locaux très hétérogènes, l'AORIF a défini en 2019 une recommandation sur les niveaux de reste à charge à appliquer pour tout à la fois sécuriser les ménages et ne pas freiner la solidarité interbailleurs. Ce cadre s'appuie sur les règles fixées pour le PNRU et connues par un grand nombre d'acteurs.

À ce stade, l'un des enjeux réside dans le fait de trouver cohérence et articulation entre des chartes de relogement définies à l'échelle communale du projet et un document capable d'appréhender l'ensemble défini dans les cadres cités plus avant. À ce titre, on peut regretter que l'objectif des 25 % d'attribution hors QPV focalise exclusivement sur les ménages du 1er quartile, en oubliant que l'objectif pourrait être atteint avec des ménages relogés dans le cadre du renouvellement urbain. Le sujet des relogements est, pour la grande majorité des EPCI, traité isolement des autres sujets de la réforme et loin de considérer les ménages relogés comme des demandeurs.

Si le poids que représentent les 20 000 relogements, envisagés dans le NPNRU en Île-de-France, sur le volume d'attribution total est peu mis en exergue, certains territoires commencent néanmoins à structurer des outils de rapprochement de l'offre et de la demande pour répondre aux souhaits de parcours résidentiels exprimés par les ménages lors des enquêtes sociales. L'AORIF est fortement associée à ces réflexions qui feront l'objet de travaux plus précis en 2020.

■ Les Plans partenariaux de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID), un enjeu pour 2020

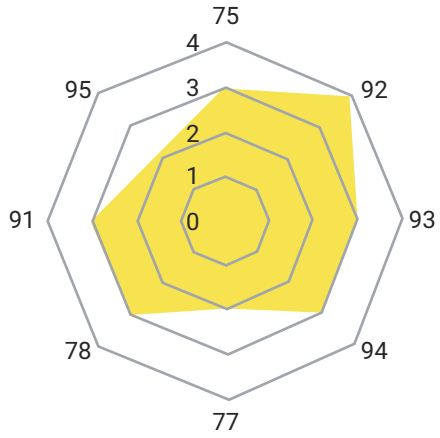
Les PPGDID, garantissant harmonisation de l'information et équité de traitement de la demande, figuraient peu à l'agenda des CIL avec deux PPGDID validés (CA Cergy Pontois et CA Melun Val-de-Seine). Il convient de noter que, depuis la parution du décret sur la cotation du 17 décembre 2019 dernier, des territoires se mettent en dynamique pour lancer ce chantier en 2020, notamment l'EPT Terres d'Envol, la CA Saint Quentin-en-Yvelines et la CU Grand Paris Seine et Oise.

Si ce sont des chantiers qui s'ouvriront en 2020, les sujets de la gestion en flux et de la cotation de la demande ont dès 2019 commencé à questionner les intercommunalités et alimenteront fortement les débats autour des PPGDID.

Bénéficiant d'une vision complète de l'avancement de la réforme au niveau régional, l'équipe territoriale de l'AORIF s'emploie à capitaliser les démarches à l'œuvre et d'en faire un retour

régulier à la Commission gestion sociale et attributions, pour alimenter les réflexions.

MOBILISATION DES DÉLÉGATIONS
SUR LES POLITIQUES D'ATTRIBUTIONS



GESTION SOCIALE ET CONTENTIEUX

Dans les territoires, les équipes de l'AORIF et les bailleurs sociaux se sont mobilisés au cours de l'année 2019, afin d'améliorer l'accès et le maintien dans le logement des ménages les plus fragiles. Toujours dans une logique de renforcement des partenariats avec l'ensemble des acteurs locaux, les travaux ont porté sur chaque étape du parcours résidentiel, tant pour créer de nouveaux dispositifs que pour améliorer la mise en œuvre des actions définies collectivement. Les délégations ont également contribué à renforcer la formation auprès des adhérents dans les territoires, afin de disposer d'éléments de connaissance communs, dans un contexte de réglementation mouvante.

■ Favoriser la sortie de l'hébergement des ménages vers le logement

Renforcer les liens avec les SIAO franciliens

L'unification des SIAO urgence et insertion et leur montée en compétences, prévue dès 2016 par la loi ALUR, se sont opérées progressivement en Île-de-France. L'AORIF a participé activement à la reconnaissance de cet acteur comme l'outil pivot favorisant la fluidité entre les structures d'hébergement et l'accès à un logement autonome.

Dans les Yvelines, la délégation a organisé une rencontre entre les organismes Hlm et le SIAO 78 afin d'interpeler les organismes sur les enjeux liés aux parcours résidentiels des ménages hébergés en structures, mais aussi de permettre aux organismes d'exprimer leurs attentes en matière de sécurisation de l'accès des ménages au logement. En effet, la mise en œuvre d'un processus fluide nécessite la mise en place d'un cadre partenarial resserré. Les pistes de travail qui se sont dégagées portent principalement sur le contenu des diagnostics sociaux et financiers afin d'en faire de réels outils d'aide à la décision en CALEOL. Ces échanges ont d'ores et déjà permis d'associer la profession aux commissions départementales du SIAO, organe de pilotage et de suivi de l'activité du SIAO et de communication des orientations stratégiques.

Enfin, la délégation a mis en place la représentation des bailleurs dans le cadre des travaux du PDALHPD sur l'axe relatif au parcours résidentiel de l'hébergement vers le logement et a elle-même participé à ces réunions pilotées par le Conseil départemental.

Une meilleure fluidité des parcours entre hébergement et logement permettra aux organismes yvelinois de mieux atteindre leurs objectifs ACD 2020-2022, revalorisés à la hausse.

Dans les Hauts-de-Seine, dans le cadre d'un groupe de travail du PDALHPD portant sur l'accompagnement social spécifique, les organismes Hlm contribuent à la définition d'un « parcours type » des ménages hébergés en structures. Ce parcours type a permis de dresser un panorama de l'ensemble des interventions et prestations existantes dans le département, de la mise à l'abri à l'accès à un logement autonome, pour s'assurer de leur cohérence et de leur bonne mobilisation.

Œuvrer pour le logement des femmes victimes de violence

Dans le Val-d'Oise, dans le cadre du déploiement du PDALHPD, la délégation a été particulièrement mobilisée pour améliorer la mise à l'abri et l'accès au logement des femmes victimes de violence. Parmi les pistes de travail encore à l'étude pour 2020 : l'organisation de temps de travail réguliers entre bailleurs et associations pour étudier les bonnes pratiques de relogement, l'établissement d'un diagnostic fin des besoins actuels concernant ce public, ou encore la mise en place d'une plateforme numérique pour que les bailleurs puissent mettre en ligne l'offre de logements mobilisable.

■ Permettre un accès au logement en toute sérénité pour les ménages comme pour les bailleurs

Améliorer le recours au FSL

Le FSL, outil incontournable pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement des ménages est, depuis quelques années, moins sollicité par les bailleurs sociaux. Les FSL, comme les délégations départementales, se sont saisies de ce sujet puisque leur pérennité représente un enjeu majeur pour l'accompagnement des ménages. Notamment, les partenaires du FSL dans les Hauts-de-Seine ont mené une étude action, toujours en cours, afin de comprendre les raisons de cette insuffisante mobilisation.

Plusieurs délégations ont aussi participé à des assouplissements de règlements intérieurs de FSL, en concertation avec les conseillères sociales des organismes en charge des saisines, pour favoriser un meilleur recours aux différents dispositifs.

Dans le Val-d'Oise, une journée réunissant l'ensemble des partenaires du FSL a été l'occasion d'identifier les actions permettant de fluidifier le montage et l'instruction des dossiers. Une modification des procédures devrait se mettre en place courant 2020.

Accompagner les locataires en cas de difficultés

Clubs sociaux et contentieux

Les organismes sont mobilisés afin que toute l'aide nécessaire soit apportée aux locataires qui rencontrent des difficultés tout au long de la durée du bail. À ce titre, les délégations interviennent afin d'entretenir les partenariats locaux, notamment en matière de prévention des impayés et des expulsions locatives. C'est le cœur de l'activité des clubs sociaux et contentieux, créés par 3 délégations à ce jour (Hauts-de-Seine, Val-de-Marne et Yvelines). Constitués de techniciens d'organismes, ils permettent de faire remonter les difficultés concrètes rencontrées au quotidien par les bailleurs sociaux dans leurs activités relatives à la prévention des expulsions, la gestion sociale et contentieuse et d'échanger sur leurs bonnes pratiques respectives. Ils impliquent également les partenaires des bailleurs sociaux pour favoriser le déploiement d'interventions coordonnées entre les acteurs.

En lien avec la CAF et la Banque de France

À la suite de la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) en février 2018 et à l'aune de la réforme des « APL en temps réel », initialement prévue pour être déployée au 1er janvier 2020 (depuis reportée à une date ultérieure), les délégations ont animé en 2019 plusieurs temps d'échange avec les CAF.

C'est notamment le cas en Seine-Saint-Denis et en Seine-et-Marne, où ces réunions ont permis d'échanger sur des modalités opérationnelles autour de cas pratiques (résiliation de bail, colocation, déménagement, etc.) et de répondre aux organismes sur l'articulation entre la RLS et les procédures d'impayés de loyer. Les conférences départementales ont également accueilli les CAF 92 et 78, et une réunion dédiée a été organisée dans le 93 pour informer les bailleurs du calendrier de mise en œuvre et des modalités de calcul des nouveaux droits des allocataires dans le cadre de la réforme des APL.

Toujours dans la perspective d'améliorer les différentes procédures entre partenaires, la délégation de Seine-et-Marne a coorganisé deux rencontres avec la Banque de France afin de partager les statistiques des dossiers de surendettement instruits dans le département, de rappeler la procédure de surendettement au regard des évolutions législatives et de répondre aux questions des bailleurs.

S'affirmer comme les acteurs de la prévention des impayés et des expulsions

Depuis plusieurs années, les organismes souhaitent être identifiés comme des acteurs majeurs de la prévention des expulsions.

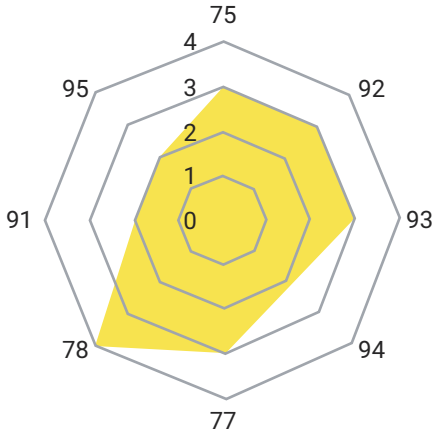
En Seine-et-Marne, une charte de prévention des expulsions avait été signée dès 2018. La délégation AORIF 77 s'est attelée à faire vivre ce travail partenarial à travers la participation aux instances doctrinales de la CCAPEX qui assurent une mission de coordination, de pilotage et d'évaluation sur ces sujets. Cela s'illustre notamment par la contribution à la production d'outils facilitant les interactions entre acteurs (référentiel sur la prévention des expulsions) et d'indicateurs d'évaluation.

Une charte départementale de prévention des expulsions a aussi été élaborée en 2019 dans les Yvelines. La délégation a profité de cette occasion pour définir les engagements de la profession (fiche 5 de la charte). On peut citer notamment la possibilité, sous certaines conditions, d'une conciliation en phase contentieuse ; la prise de contact avec le locataire dès le premier mois d'impayé de loyer ; la participation aux CLIL et aux CCAPEX avec accord préalable du locataire ; ou encore le fait, au moment de l'attribution, de reprendre les mesures d'accompagnement social et les préconisations transmises par les partenaires et réservataires (AVDL, labellisation, etc.) en amont de la CAL.

Enfin, en 2019, la prévention des expulsions locatives constituant également un enjeu prégnant en Seine-Saint-Denis, la délégation AORIF a participé à la préparation d'une demi-journée sur le sujet (reportée à 2020). Le travail réalisé en amont a notamment permis à l'AORIF d'identifier avec les bailleurs plusieurs difficultés qui vont constituer autant de pistes de travail pour 2020 : dysfonctionnements de certaines CLIL, difficultés à rendre compte de certains indicateurs peu lisibles, désaccords sur les avis rendus en CCAPEX.

Outre la réforme des aides au logement, la suite des travaux partenariaux sur l'ensemble de ces sujets qui touchent au cœur de métier des bailleurs sociaux s'annonce riche de nouvelles actions.

MOBILISATION DES DÉLÉGATIONS
SUR LES ENJEUX DE GESTION SOCIALE



SÉCURITE ET TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

La sécurité et la tranquillité résidentielle, due à tout locataire, constitue un enjeu essentiel pour les organismes Hlm (cf. la partie « Proximité »). L'AORIF aide les organismes Hlm à structurer, dans les territoires, des liens avec la Police et la Justice afin de résoudre efficacement les problématiques d'insécurité et de garantir la jouissance paisible des lieux à leurs locataires. C'est en effet à l'échelle locale que les réponses opérationnelles peuvent être apportées. Dans certains départements, ce partenariat est formalisé depuis plusieurs années par des conventions, d'autres ont progressivement entamé des négociations afin de le structurer. Ces démarches à l'échelle des territoires s'inscrivent dans le cadre du plan stratégique AORIF sécurité - tranquillité dans le parc social francilien qui prévoit notamment le déploiement des partenariats institutionnels et des partenariats locaux

opérationnels. Cela se traduit par l'animation d'un travail en interbailleurs, de sollicitation des partenaires et de co-construction d'outils et de dispositifs adaptés aux enjeux de la profession. En complément de son action régionale, à travers notamment le plan stratégique pour la sécurité et la tranquillité, l'AORIF anime un travail inter-bailleurs et partenarial dans les territoires pour coconstruire et animer des outils et dispositifs adaptés aux besoins de la profession.

■ Structurer le partenariat Bailleurs Police Justice

Dans les départements de la Seine-Saint-Denis et de la Seine-et-Marne, le sujet de la sécurité et de la tranquillité résidentielle a été identifié au cœur des priorités des délégations départementales de l'AORIF.

En Seine-et-Marne, fin 2019, la délégation s'est mobilisée aux côtés des organismes pour ouvrir un dialogue avec les trois Tribunaux de Grande Instance que compte le département et formaliser les modalités de coopération. Cette démarche est complémentaire à l'étude action mise en œuvre sur l'agglomération de Melun Val-de-Seine, dont la problématique des trafics de drogue dans le parc social est prégnante, et qui vise à améliorer le partenariat local de sécurité.

En Seine-Saint-Denis, l'AORIF s'est appuyée sur un dialogue établi entre la délégation départementale et Madame la Procureure de la République qui a désigné un magistrat réserviste en charge du partenariat. Un groupe de travail inter-bailleurs avec la Justice et l'État s'est réuni à plusieurs reprises pour rédiger une convention de partenariat. Cette convention, en cours de finalisation, se veut particulièrement opérationnelle dans la manière de faire face aux problématiques spécifiques des organismes Hlm (l'occupation des halls, la sécurité des chantiers de travaux, ou la sécurité du personnel de proximité) et à intégrer un volet prévention important.

La structuration de plus en plus forte des organismes Hlm pour prendre en charge les enjeux de sécurité au sein de leur parc a permis la mobilisation de l'interbailleurs pour amorcer la construction du partenariat dans ces deux départements. Les bailleurs franciliens et l'AORIF ont acquis une expertise naissante pour être proactifs dans la structuration des partenariats locaux en matière de sécurité et de tranquillité résidentielle.

■ Faciliter le suivi des conventions partenariales à l'échelle départementale

Dans le Val d'Oise et le Val de Marne, les cadres conventionnels sont stabilisés et l'AORIF a veillé à leur déploiement, à leur évaluation et à l'identification des marges d'amélioration attendues par l'interbailleurs. Les délégations départementales de l'AORIF ont participé à l'organisation des réunions départementales pour assurer le suivi et le bon investissement des parties prenantes.

Dans le Val d'Oise, la réunion de suivi de la convention a été organisée fin 2019 sous l'égide du Préfet Délégué pour l'Égalité des Chances, du Procureur du Val d'Oise, de l'État-major, de la DDSP, en présence des commissaires ainsi que les bailleurs du Val d'Oise. À cette occasion, les bailleurs ont salué leurs bonnes relations avec les commissariats de Police, mais également partagé leur retour d'expérience sur les outils prévus par la convention partenariale. Des travaux menés en interbailleurs en 2020 permettront de poursuivre la structuration des organismes sur les sujets de tranquillité résidentielle, telle qu'attendue par les différents partenaires.

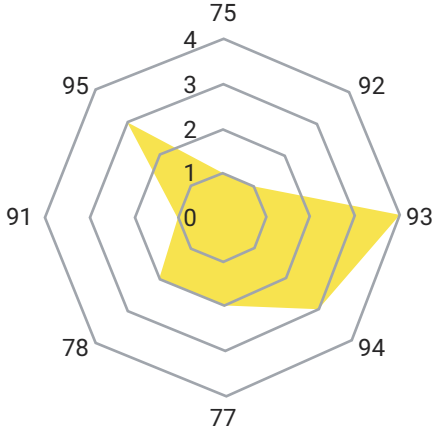
Dans le Val de Marne, la mise en œuvre du deuxième contrat de sécurité et de prévention de la délinquance a donné lieu à quatre réunions à l'échelle des districts de Police, en présence de Madame la Procureure de la République, Monsieur le directeur du cabinet du Préfet du Val-de-Marne et en lien avec les correspondants locaux et les acteurs de terrain. Ces rencontres locales ont permis des échanges concrets et opérationnels entre les référents des bailleurs, de la Police et les services de la justice pour agir sur des problématiques locales et identifiées par les organismes et les forces de police (trafics de stupéfiants, agressions verbales et physiques, occupations de parties communes, vidéoprotection).

■ Offrir des temps collectifs pour consolider une posture commune

Que ce soit pour la conception ou pour le suivi des conventions partenariales sur la sécurité et la tranquillité résidentielle, l'AORIF assure une coordination forte des organismes Hlm. Les délégations départementales organisent le dialogue interbailleurs préalable à tout travail partenarial.

Ces échanges interbailleurs locaux permettent d'une part de faire émerger les besoins individuels et collectifs des organismes Hlm qui peuvent sensiblement varier d'un territoire ou d'un patrimoine à l'autre. Ces besoins peuvent se traduire en attentes vis-à-vis des partenaires ; ils viennent irriguer les conventions et leur suivi, permettent d'ajuster les objectifs des partenariats locaux et d'en évaluer l'opérationnalité. Ils peuvent également se traduire en besoins de partage de leurs initiatives et expériences, voire d'engagement d'actions interbailleurs qui peuvent se faire en dehors du cadre de l'AORIF (cf. la mission confiée par plusieurs organismes seine-et-marnais à Protection Plus pour répondre à un enjeu de sécurité partagé et localisé). Ces échanges permettent également d'alimenter les réflexions régionales sur le champ de la sécurité et de la tranquillité et de faire vivre le plan stratégique de l'AORIF.

MOBILISATION DES DÉLÉGATIONS SUR LA SÉCURITÉ ET LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE



REPENSER L'ACCÈS PRIORITAIRE AU PARC SOCIAL DANS UN CADRE LÉGAL ET PARTENARIAL RENOUVELÉ

La négociation et le suivi des accords collectifs départementaux (ACD) ont largement mobilisé les délégations départementales de l'AORIF. Le dispositif des ACD posait déjà l'enjeu d'une articulation des différents leviers d'action publique existants pour le relogement prioritaire de certains ménages (notamment le DALO et les ménages prioritaires au titre du PDALHPD). La loi Egalité & Citoyenneté (LEC) de 2017 est venue renforcer cette exigence de mise en cohérence des cadres légaux.

■ Un cadre national...

En effet, la LEC est venue modifier l'article L.441-1 du CCH et ainsi clarifier le périmètre de ces publics prioritaires à travers une liste de douze critères de priorité s'ajoutant aux objectifs d'attribution aux ménages ACD et labellisés DALO. Ces changements importants justifient d'ouvrir à nouveau dans les territoires la discussion sur le cadre d'accès prioritaire au parc social et les moyens de sa mise en œuvre au niveau local, dans le cadre des Conférences intercommunales du logement (CIL). Face à un contexte de profonde transformation du système des attributions par la LEC et la loi Elan (2018), et au regard du déploiement inégal des CIL en Île-de-France, ce chantier d'harmonisation des cadres d'accès prioritaire au parc social dans les territoires a véritablement commencé à mobiliser les délégations départementales en 2019, surtout au sein des départements de la Métropole du Grand Paris.

■ Décliné localement de façon partenariale

L'Unité départementale de la DRIHL du Val-de-Marne a démarré ces travaux à l'échelle départementale en 2018. Un travail partenarial de mise en conformité de la liste des publics prioritaires de l'ACD et de ceux du CCH y a été conduit et finalisé au printemps 2019, en associant de manière inédite de nouveaux acteurs (Établissements publics territoriaux, Action logement, Conseil départemental), pour garantir une vision élargie et partagée du cadre d'accès prioritaire au parc social en amont du travail des CIL. L'AORIF a été fortement impliquée pour faire converger l'ensemble des partenaires sur le sens donné à ces critères et les moyens de leur caractérisation (modalités de labellisation, pièces justificatives et reporting) et sur la mise en cohérence avec les autres objectifs d'attribution de la LEC. Ainsi, le seuil du 1er quartile a été retenu pour qualifier la condition de « personne défavorisée » telle que mentionnée dans la liste des critères du L441-1.

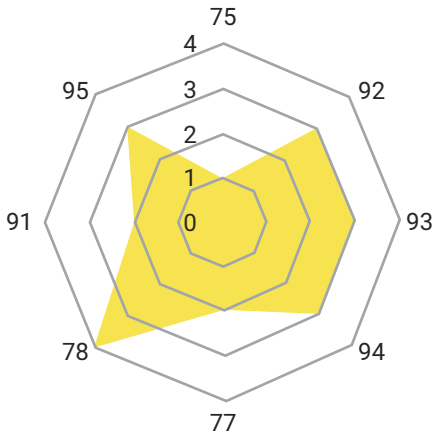
■ Pour prendre en compte les spécificités territoriales

Des travaux ont ensuite été menés dans les Hauts-de-Seine à l'été 2019 dans le cadre de l'élaboration du PDALHPD, puis en Seine-Saint-Denis en fin d'année. En Seine-Saint-Denis, les positions collectives défendues par la délégation départementale de l'AORIF ont porté sur l'importance de faire converger les cadres de définition des publics prioritaires entre les différents départements et de réintroduire de la souplesse dans les procédures de labellisation des publics. Dans les Hauts-de-Seine, les discussions ont porté sur la suppression de critères de priorité anciennement pris en compte dans l'ACD (tels que les ménages relogés ANRU) et la nécessité d'objectiver leur impact sur la capacité collective à atteindre les objectifs d'attribution aux ménages prioritaires.

Si les CIL sont amenées à prendre le relai des cadres partenariaux des ACD à l'échelle de la Métropole, les termes se poseront un peu différemment en grande couronne, toutes les intercommunalités n'étant pas tenues de mettre en place des CIL.

Ce dossier complexe témoigne de l'importance d'une action de l'AORIF articulée à ces différentes échelles (régionale, départementale et territoriale) pour ne pas créer un décalage entre des objectifs d'attribution renforcés, à la hauteur des enjeux posés par la crise du logement en Île-de-France, et une complexification croissante du cadre de mise en œuvre opérationnel de la politique d'accès prioritaire au parc social. Le risque serait de gripper la capacité collective à répondre aux objectifs de cette politique. L'AORIF souhaite ainsi engager un travail collectif partenarial en 2020 qui aurait pour enjeux d'harmoniser les cadres territoriaux, d'identifier les publics prioritaires du L.441-1 localement, sans écraser les responsabilités et compétences des territoires.

MOBILISATION DES DÉLÉGATIONS SUR LA DÉFINITION DES PUBLICS PRIORITAIRES



DÉFINIR ET METTRE EN ŒUVRE LES PROGRAMMES LOCAUX DE L'HABITAT

Compétence détenue par les intercommunalités (communauté urbaine, communauté d'agglomération, communauté de communes qui ont pris la compétence habitat et Métropole du Grand Paris), le programme local de l'habitat (PLH) définit la stratégie des territoires en matière d'habitat. Parce qu'il fixe les objectifs quantitatifs et qualitatifs de production, qu'il établit les actions à conduire sur le parc existant, qu'il énonce la stratégie foncière et financière du territoire et qu'il fixe des objectifs pour l'accueil et l'accompagnement de différents publics, le PLH est un document essentiel pour les organismes Hlm. L'AORIF organise ainsi la représentation des organismes de logement social dans les instances de pilotage et de travail et défend leurs enjeux en tant qu'opérateurs de façon cohérente à l'échelle des territoires.

Accompagner les territoires dans l'élaboration de leur PLH

Après plusieurs années d'atonie, les territoires franciliens ont entamé l'élaboration de leur PLH sur les nouveaux périmètres intercommunaux. Avec l'appui des Référents territoriaux, l'équipe territoriale de l'AORIF s'est mobilisée pour identifier sur chaque territoire les points d'attention de notre profession. En 2019, l'AORIF a accompagné la production de six PLH : Plaine Vallée, Roissy Pays de France, Val Parisis dans le Val d'Oise, Paris Vallée de la Marne en Seine-et-Marne, Paris Saclay, Grand Paris Sud et Cœur d'Essonne en Essonne.

L'AORIF et les organismes Hlm veillent tout particulièrement à ce que les territoires :

- accompagnent au mieux la production de logement social, par des objectifs à la hauteur des besoins, des dispositifs financiers ou fonciers ;
- équilibrent territorialement l'offre par une meilleure répartition de l'effort de production, notamment de l'offre locative sociale et de l'hébergement ;
- veillent à la cohérence des orientations du PLH avec celles prises par les CIL ;
- s'assurent que les dispositions du PLH sont compatibles avec les stratégies des organismes Hlm.

Dans ce cadre, les contributions produites par l'AORIF et défendues par les Référents territoriaux ont veillé à s'inscrire dans cette logique commune tout en s'inscrivant dans des dynamiques locales différenciées.

En 2019, deux points de vigilance particuliers : la production de PLS et la vente Hlm

L'AORIF a produit en 2018 une étude sur la production et la commercialisation des PLS qui met en avant l'existence de micromarchés particulièrement porteurs pour ces produits, qui servent trop souvent de variable d'ajustement financière pour les équilibres d'opérations ou de produits d'appel pour des élus méfiants vis-à-vis du logement social. L'AORIF veille donc à ce que la programmation du PLS soit cohérente avec la capacité des réservataires à identifier des demandeurs correspondant au public cible de ce produit. Localisation et typologie des PLS font donc partie des points d'attention récurrents.

La vente Hlm s'invite plus fortement dans le dialogue territorial depuis la mise en place de la RLS et le vote de la loi ELAN. Incités à vendre, les organismes Hlm doivent ouvrir un dialogue avec des territoires parfois inquiets du devenir des résidences vendues ou du respect de leurs obligations SRU. Le PLH est souvent la démarche appropriée pour dialoguer autour de ce sujet d'actualité.

Veiller à la cohérence des PLH avec les orientations régionales et nationales

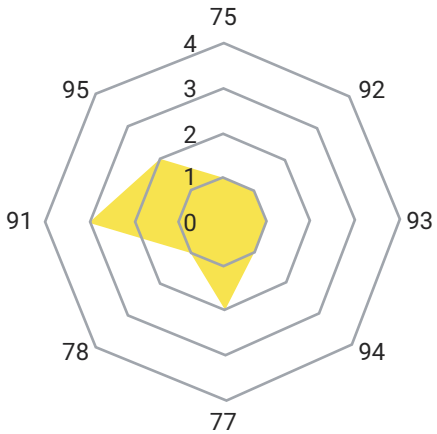
L'AORIF est également présente dans le Comité régional de l'habitat et de l'hébergement (CRHH), instance régionale co-présidée par le Préfet et la Présidente de Région, qui valide l'ensemble des PLH. L'ensemble des attendus portés dans les contributions territoriales y est effectivement repris. Lors des débats en commission et en comité plénier, une vigilance est également apportée à la cohérence des orientations territoriales avec les orientations régionales.

En 2019, l'AORIF a ainsi demandé des ajustements sur plusieurs PLH pour faire évoluer les stratégies territoriales en matière de vente Hlm afin d'assouplir des postures territoriales trop limitatives (PLH de Roissy Pays de France), d'effort à mener pour l'atteinte des objectifs SRU par l'ensemble des communes du territoire (PLH de Paris Saclay ou de Val Parisis), d'objectif global de production et notamment de respect des objectifs en matière de logement social (PLH de Paris Saclay), de politique foncière à construire pour soutenir la production d'un foncier à bas coût (PLH de SQY et de Paris Saclay).

Le cas particulier du Plan métropolitain de l'habitat et de l'hébergement (PMHH)

Pour l'élaboration du PMHH, c'est la Commission Territoires de l'AORIF qui s'est mobilisée pour identifier les attendus des organismes Hlm. Les travaux menés en 2018 ont permis l'élaboration d'un PMHH de consensus, dont l'ambition principale est de définir une première stratégie commune en matière de politique de l'habitat. La validation du PMHH prévue initialement en avril 2019 a été reportée sine die à défaut d'un accord politique entre les parties prenantes politiques. L'adoption du PMMH implique en effet la remontée des EPT vers la Métropole des ressources fiscales afférentes.

MOBILISATION DES DÉLÉGATIONS SUR LES PLH



LA SANTÉ MENTALE DANS LE LOGEMENT : LES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL À LA RECHERCHE DE SOLUTIONS

Parce que le logement est un support essentiel à la stabilisation et à l'accès aux soins des personnes en situation de fragilité psychique, les organismes Hlm cherchent à mobiliser les partenariats médico-sociaux pour permettre le maintien dans les lieux, tout en préservant le droit des locataires à une jouissance paisible de leur logement. L'AORIF aide les organismes Hlm à structurer le dialogue avec les acteurs locaux pour renforcer l'accompagnement de ces ménages.

■ L'accompagnement réalisé par les délégations territoriales en 2019

À l'échelle des EPCI et EPT

L'instance la plus commune pour traiter des situations des personnes en souffrance psychique est les Conseils Locaux de Santé Mentale (CLSM). Organisés par les intercommunalités voire les communes, ces CLSM mettent en place des groupes de travail auxquels participent les organismes Hlm. L'AORIF est amenée à intégrer ces groupes de travail, lieux de concertation interacteurs et veille à ce que les besoins des bailleurs sociaux et de leurs locataires, en termes de partenariat et de dispositifs locaux à construire ou consolider, soient bien pris en considération.

Dans ce cadre, les délégations du Val d'Oise et de la Seine-et-Marne ont été mobilisées, soit sur des phases de diagnostic quant aux besoins en Santé Mentale (CLSM de la CA Cergy-Pontoise et CLSM CA Melun Val de Seine), soit sur des phases de définition de plans d'actions (CLSM Val d'Oise Est et CLSM de la CA Val Parisis). Ainsi, en 2019, dans le cadre du CLSM Val d'Oise Est, l'AORIF s'est mobilisée pour que soient mis en place des temps de formation sur la communication non-violente auprès des services de proximité des organismes. Sur la CA Cergy-Pontoise, une rencontre s'est tenue entre les membres du CLSM et les bailleurs sociaux afin d'inciter ces derniers à la mobilisation de cette instance.

À l'échelle des départements

Du fait de leur caractère partenarial et de leur champ d'action, les PDALHPD peuvent constituer des leviers d'actions pour la santé mentale dans le logement social.

Ainsi, dans le cadre de l'élaboration du 8e PDALHPD des Hauts-de-Seine, la délégation AORIF a veillé à ce que la problématique de la santé mentale dans le logement soit identifiée comme un axe de travail.

Dans les Yvelines, l'enjeu de la Santé Mentale a mobilisé la délégation AORIF dès 2012, aboutissant à l'élaboration d'un Guide et à la signature d'une Charte de partenariat le 6 mars 2018. En 2019, la délégation a participé à l'évaluation de la Charte. S'en sont suivis des groupes de travail restreints avec le Conseil Départemental, l'UNAFAM et le RPSM78 afin d'identifier les difficultés rencontrées par les partenaires pour sa mise en œuvre et d'établir une feuille de route pour les surmonter. La délégation a ainsi mis à jour l'annuaire des « référents Charte » au sein des organismes, mais a également démarché les groupes hospitaliers du secteur nord des Yvelines afin de promouvoir la Charte, d'obtenir des contacts de référents sur chaque secteur de psychiatrie et de faire un état des lieux des dispositifs existants qui pourraient être mobilisés par les bailleurs sociaux.

En parallèle, la délégation AORIF 78 a pris contact avec les acteurs de la santé mentale et tenté de mieux cerner le paysage de la psychiatrie. Cela lui a permis d'être identifiée par des instances de la psychiatrie et d'être associée aux travaux du Plan Territorial de Santé Mentale (PTSM) auxquels elle prendra part en 2020.

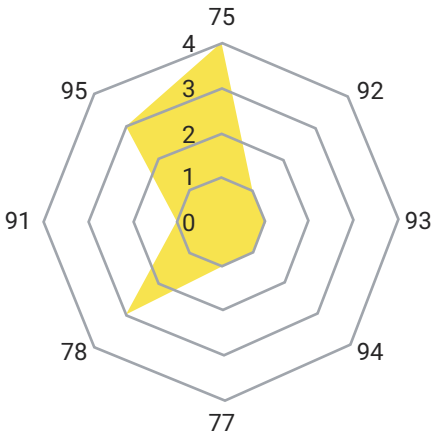
■ Un travail de long terme à poursuivre

À ce jour, le travail mené sur la santé mentale par les délégations territoriales de l'AORIF a fait face à deux difficultés :

- un paysage complexe, celui de la psychiatrie, disposant de nombreux dispositifs dont la capacité à représenter des leviers pour la santé mentale dans le logement varie d'un territoire à un autre ;
- l'absence de culture commune entre les milieux du logement social et de la psychiatrie.

Ce partenariat s'inscrit donc dans un temps long et nécessite un portage fort et une capacité d'animation structurée. L'année 2020 devrait permettre d'œuvrer plus avant sur ce sujet à enjeu.

MOBILISATION DES DÉLÉGATIONS SUR LA SANTÉ MENTALE



ZOOM SUR…

LE FESTIVAL REGARD NEUF 3

Le festival « Regard neuf 3 » a été lancé en 2019, sous la coordination de la délégation AORIF de Seine-Saint-Denis. Dans le cadre d'un groupement de commande porté par Seine-Saint-Denis habitat, 18 bailleurs sociaux ont organisé plus d'une centaine d'événements artistiques dans diverses disciplines qui se sont tenus dans 27 quartiers du département du 5 au 15 juin 2019.

Ce festival, une première dans l'histoire du mouvement Hlm, avait trois ambitions :

- contribuer à transformer l'image de la Seine-Saint-Denis et de ses quartiers populaires,
- valoriser ce territoire,
- renforcer les liens sociaux et territoriaux en associant les habitants aux diverses performances artistiques.

Chaque bailleur social partie prenante du projet a défini sa programmation et mis en œuvre les actions permettant d'assurer la visibilité et la réussite de chaque événement.

L'AORIF a, de son côté, assuré l'animation de l'inter-bailleurs et le pilotage global du festival (organisation de comités de pilotage, rédaction de groupement de commande, veille juridique). L'AORIF s'est également occupée du pilotage du prestataire en

charge de la communication afin d'assurer une cohérence entre les différents événements (notamment à travers la création d'un site internet dédié regardneuf3.fr), du lien avec les partenaires financiers et les collectivités, ou encore de l'organisation de la cérémonie de clôture et de la préparation d'un bilan de cette première édition.

Au regard de la réussite de cette première édition et afin de poursuivre l'ambition et la dynamique engagées, les instances de l'AORIF ont décidé de reconduire le festival. Mais, en raison de la crise liée au Covid-19, les bailleurs sociaux organisateurs de l'événement ont pris la lourde décision de reporter en 2021 la seconde édition du festival, qui était initialement prévue en juin 2020.

ZOOM SUR…

LES ORCOD

■ 3 ORCOD-In à des étapes charnières

ORCOD-In du Bas Clichy, le défi des relogements qui se poursuit mais trouve ses limites

En 2019, les organismes partenaires de l'ORCOD du Bas Clichy ont fortement contribué aux besoins en relogements avec 231 propositions de logements sur les différents contingents. Si ce volume peut paraître conséquent, le taux de restitution l'est tout autant car 76 logements ont finalement fait l'objet de propositions aux ménages relogeables. Ce taux de chute s'explique en partie par le mode de fonctionnement interne propre à chaque bailleur. En effet, pour certains il peut être trop chronophage d'analyser finement l'adéquation offre-demande. Aussi, ils proposent d'envoyer l'ensemble des logements qui se libèrent sur les communes souhaitées par les ménages. Les refus des ménages sont aussi importants et font l'objet d'une analyse collective fine. La question de la mobilisation des différents réservataires se pose aussi régulièrement. La présence de l'AORIF dans le comité relogement trimestriel et les échanges réguliers avec les équipes de l'EPFIF permettent d'ajuster les outils proposés par le GIP HIS pour faciliter le dialogue avec les bailleurs et de faire part des difficultés rencontrées notamment.

ORCOD-In de Grigny 2, la nécessité d'un projet urbain stabilisé et ambitieux

Lors du comité directeur de mars 2019, le Préfet de Région a demandé aux partenaires du projet d'avancer collectivement sur la stratégie de relogement et ce afin d'anticiper les annonces aux habitants au 2e semestre 2020. L'AORIF participe donc activement à ces travaux en capitalisant fortement sur l'expérience du Bas-Clichy. Les premières réunions se sont tenues fin 2019.

Les bailleurs sociaux ont aussi profité de la parole collective pour faire valoir des messages importants signés par le Président de l'AORIF, à savoir la nécessité d'avoir un volume de démolitions important pour permettre au quartier de changer d'image et ainsi aider les bailleurs à se projeter dans la reprise éventuelle de patrimoine en réalisant de l'acquisition-amélioration. Un projet urbain ambitieux est attendu par les bailleurs.

Val-Fourré, lancement officiel de l'ORCOD-In

Le 13 décembre dernier, l'AORIF a participé à la visite ministérielle au Val-Fourré et a pu signer la convention des partenaires de la troisième ORCOD nationale suite à la parution du décret. Dans ce document, la profession réitère son implication et sa mobilisation. Le projet urbain fera l'objet de travaux dans le courant de l'année 2020.

■ Une vision agrégée pour mieux préparer les futures interventions de la profession dans la lutte contre les copropriétés très dégradées

Avec le suivi en parallèle des différents projets, l'AORIF offre à ses adhérents impliqués dans les différents sites des espaces pour partager, mais surtout pour améliorer leurs conditions d'intervention. Ces temps d'échange sont l'occasion de réunir les différents métiers de la gestion locative, du renouvellement urbain et des directions territoriales et d'avancer en marchant. Au regard des premières difficultés rencontrées sur les flux de relogement du Bas-Clichy et du calendrier de Grigny 2, l'AORIF a donc réuni une dizaine d'organismes en novembre 2019. Ce temps de travail fécond a permis de rédiger un courrier d'interpellation à l'attention du Préfet de Région dont les suites sont attendues pour le premier semestre 2020. La question centrale de la priorité faite aux importants flux de relogements des ménages est posée. En écho, le sujet des volumes et échelles de contreparties foncières accordées aux bailleurs, en échange de leur forte implication dans ces projets complexes et de longue haleine, est aussi reposé. À ce titre, l'AORIF a pu faire des projections sur les tensions rencontrées sur l'offre à bas-loyer dans des territoires très concernés par le NPNRU et d'autres politiques publiques : JO, Grand Paris Express…

Observatoires et études

L'AORIF s'attache à développer et à diffuser la connaissance du parc social, que ce soit en interne ou via des dispositifs partenariaux d'observation. Cette connaissance constitue un socle nécessaire pour définir des priorités stratégiques et calibrer les politiques opérationnelles. Elle contribue à la pertinence et à l'efficacité des dispositifs mis en place pour répondre aux besoins des populations de manière adaptée.

L'OBSERVATOIRE DU LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE (OLS)

■ Fournir des données socles sur le logement social en Île-de-France

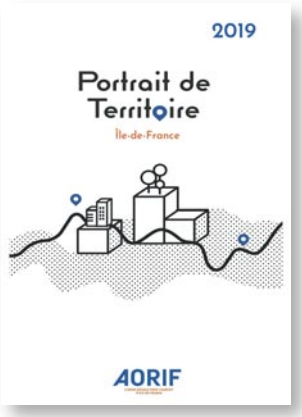
***« Les données repères du logement social et de son occupation »* - Edition 2019**. La septième édition de *« Données Repères »* a été publiée en 2019. *Données Repères* constitue un recueil de données de synthèse aux échelles régionale, départementale et communale (par l'intermédiaire de cartes). Réalisée à partir des différentes sources de données disponibles, elle offre une vision transversale, depuis le volume de demandes jusqu'aux réalités de l'offre et de l'occupation, du parc social classique au logement spécifique.

■ Analyser, partager et communiquer

L'organisation d'une table ronde : *« Le poids des charges, un obstacle à l'accès et au maintien dans le parc ? »* sur l'espace AORIF au Congrès Hlm 2019. À l'occasion du congrès Hlm 2019 et sur l'espace de l'AORIF, une table ronde a été organisée par l'OLS dans le cadre d'une après-midi consacrée à la maîtrise des charges au sein du parc social. Cette séquence a permis d'échanger sur le lien entre le niveau des charges locatives et l'accès des ménages modestes au parc social, à travers la présentation des travaux de l'Institut Paris Region sur les charges, ainsi que ceux produits par l'AORIF et la DRIHL sur l'accessibilité économique du parc.

L'OBSERVATION AU SERVICE DES ACTIVITÉS DE L'AORIF

■ Une pérennisation des dispositifs d'observation interne



Des *« Portraits de territoire »* remodelés pour mieux appréhender les enjeux du mouvement Hlm sur les territoires. L'AORIF a lancé en 2016 des *« Portraits de territoire »* à destination de ses adhérents, des partenaires et des décideurs locaux afin de fournir des éléments de connaissance statistique sur le parc social, en le resituant dans son contexte local (informations administratives, dynamiques socio-démographiques, habitat). En 2019, la structure et l'identité graphique de la publication ont été revues afin de faciliter la lecture et la comparaison des données. Des nouveaux indicateurs sur le thème des loyers et de la mobilité résidentielle des locataires du parc social sont également venus enrichir cette édition qui a été diffusée pour la première fois lors du Congrès Hlm 2019.

Des réponses adaptées aux demandes des adhérents et à l'accompagnement des partenaires. Dans un contexte de renforcement de l'enjeu de connaissance des marchés locaux de l'habitat, l'AORIF a pu mobiliser les outils mis en place pour répondre aux demandes de données et d'informations des adhérents. C'est aussi l'accompagnement des partenaires dans l'analyse et la compréhension des dynamiques du parc social qui a bénéficié de nos outils et de notre ingénierie.

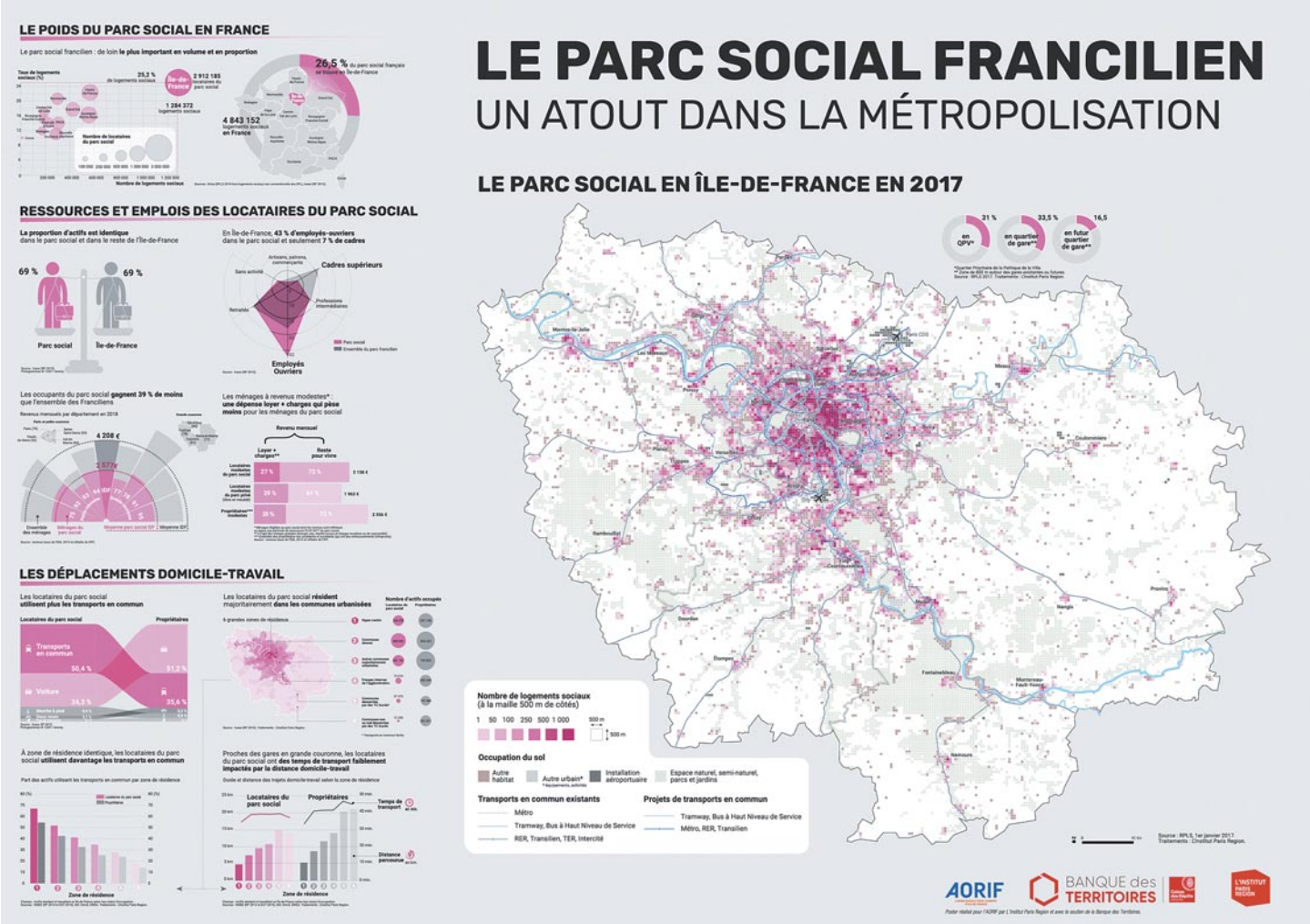
■ Une approche intégrée de l'observation

L'unité Observation a été fortement mobilisée en 2019 sur les dossiers à enjeux pour la profession, notamment la production de travaux statistiques resituant les réalités du logement social francilien pour le congrès Hlm 2019 et le déploiement du portail de cartographie de l'occupation du parc social.

■ Production de publications statistiques visant à situer les enjeux du logement social en Île-de-France dans le cadre du congrès Hlm 2019 de Paris

Réalisation d'un Abécédaire du logement social. L'unité Observation a réalisé un abécédaire qui, en associant une lettre à un chiffre, lui-même complété par un graphique, une infographie ou encore une carte, a permis de resituer de façon ludique les évolutions, les fonctions et les spécificités du logement social francilien, au regard notamment des caractéristiques des marchés locaux de l'habitat du territoire. Il a été diffusé pour la première fois lors du Congrès Hlm et reste diffusé lors d'évènements organisés par l'AORIF ou ses partenaires.

Des *« Posters carto »* sur le logement social francilien, réalisés par L'Institut Paris Région, pour l'AORIF. Le contenu de ces deux posters a été co-défini par l'unité Observation et l'Institut Paris Region. Ils présentent les réalités du logement social dans le contexte métropolitain, à partir de cartes sur le volume de logements sociaux et les loyers qui y sont pratiqués, et ce à une échelle géographique fine (maille à 500 m). Des infographies sur l'occupation du parc social, ses loyers ainsi que sur les volumes d'attributions au regard des demandes exprimées sont venues compléter ces analyses. Ces posters sont aussi exposés par les bailleurs qui le souhaitent et les partenaires de l'AORIF, dont la Banque des territoires Île-de-France qui a soutenu financièrement ce projet.



Les posters carto sont téléchargeables sur la page :
www.aorif.org/ressource/cartes-et-infographies-sur-le-parc-social-en-ile-de-france

■ Accompagner la réalisation de diagnostics locaux sur le peuplement dans le cadre des CIL : du « pack OPS » à la mobilisation de l'AORIF pour le déploiement de l'outil cartographique de l'occupation du parc social

Un cadre transitoire de sécurisation des données OPS : le « pack OPS » de l'AORIF. Le projet de cartographie de l'occupation sociale du parc est né en 2015 à la suite du premier Comité interministériel Égalité et Citoyenneté. L'objectif était de pouvoir partager l'occupation du parc à l'échelle de la résidence afin de permettre la construction de politiques d'attributions partagées et équilibrées dans un cadre partenarial (organismes, collectivités, État). Dans l'attente de la mise à disposition de cet outil, l'AORIF a élaboré en 2016 un cadre méthodologique, le « Pack OPS », en conformité avec les règles d'anonymisation et de secrétisation fixées par la loi, qui a permis aux organismes de transmettre de façon sécurisée les données OPS à une échelle infra-communale.

2019 : le téléversement des données issues de l'enquête OPS 2018 dans l'outil de cartographie. Le GIP SNE a récolté les données des organismes franciliens en 2019. En lien avec EOHS, son prestataire, il a mené un travail de consolidation et de fiabilisation des données tout au long de l'année 2019.

Une mobilisation importante des bailleurs sociaux et de l'AORIF. L'implication conséquente des bailleurs sociaux franciliens permet que l'outil propose une cartographie à une échelle fine. L'AORIF s'est mobilisée, quant à elle, tout au long de l'année 2019 pour assurer un niveau élevé de transmission et de fiabilisation :

- le 14 février 2019 : rencontre professionnelle GIP SNE - AORIF sur la collecte des données OPS (130 participants) ;
- le 5 juillet 2019 : le Conseil d'Administration de l'AORIF, au nom de tous les organismes qu'elle représente, a donné son accord pour ouvrir aux EPCI et EPT de la région Île-de-France un accès au point adresse du portail de l'occupation du parc social géré par le GIP SNE ;
- juillet 2019 : envoi d'un courrier circulaire sur le redressement des adresses RPLS ;
- décembre 2019 : l'AORIF et quatre établissements publics de coopération intercommunale mobilisés par l'AORIF ont testé et validé l'outil.

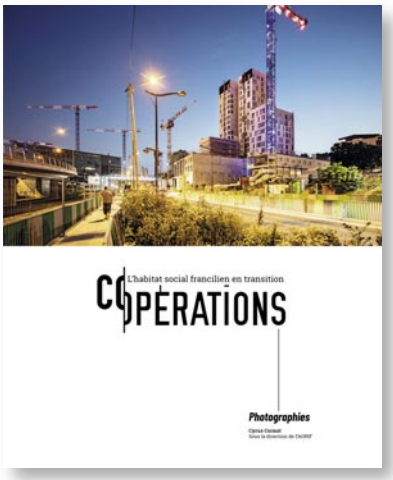
L'outil a donc pu être présenté et ouvert en février 2020 (site internet https://cartographie.gip-sne.fr).

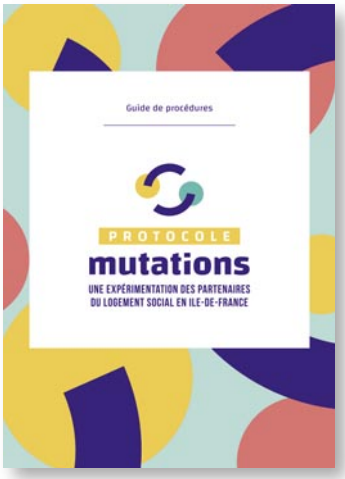
Action de communication

En 2019, l'action de communication a essentiellement porté sur l'organisation de la présence de l'AORIF au Congrès Hlm et sur la conception et le déploiement de la campagne *« Logement social en Île-de-France, Idées neuves ! »*, avec l'appui de prestataires et d'un groupe de travail composé de responsables Communication d'organismes franciliens.

Voir le cahier central de ce rapport d'activité « Retour sur le Congrès Hlm 2019 et la campagne *Idées neuves* ».

Parmi les autres sujets ayant concerné le champ de la communication, citons la participation à l'organisation du festival Regard neuf 3, qui s'est tenu en Seine-Saint-Denis en juin 2019, et le soutien à la communication de la bourse *Échanger Habiter* (premier bilan début février, élargissement à l'Île-de-France début juillet et un an de la bourse début octobre).





AORIF

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

www.aorif.org