



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
*Midi-Pyrénées*

# **Convention d'Utilité Sociale :**

## **Interorganismes de Midi-Pyrénées**

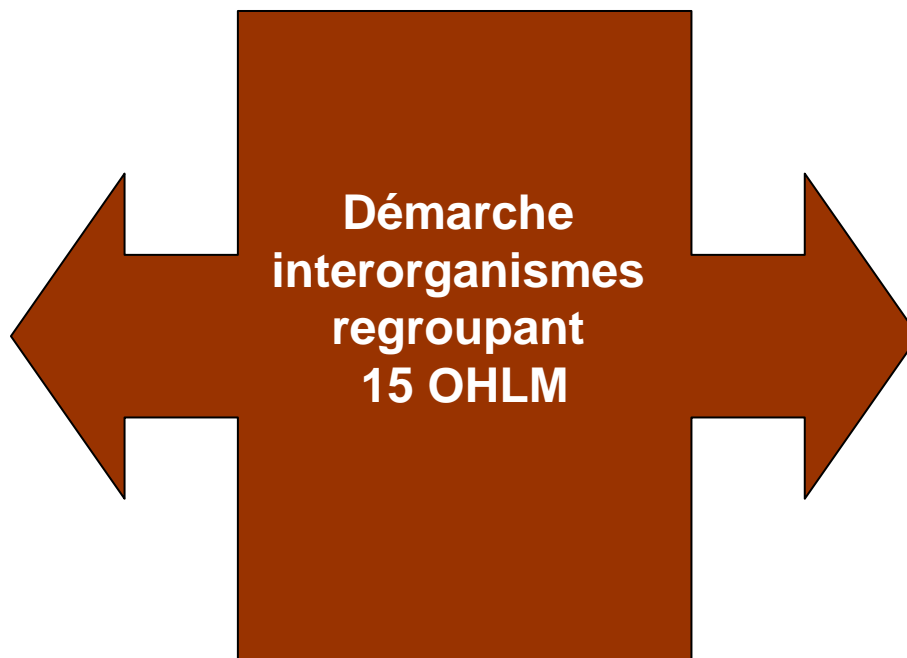
**Bat'Im Club** *1er avril 2010*

*Sabine VENIEL-LE NAVENNEC*



## La démarche interorganismes de Midi-Pyrénées...

► une trame  
de  
convention-type

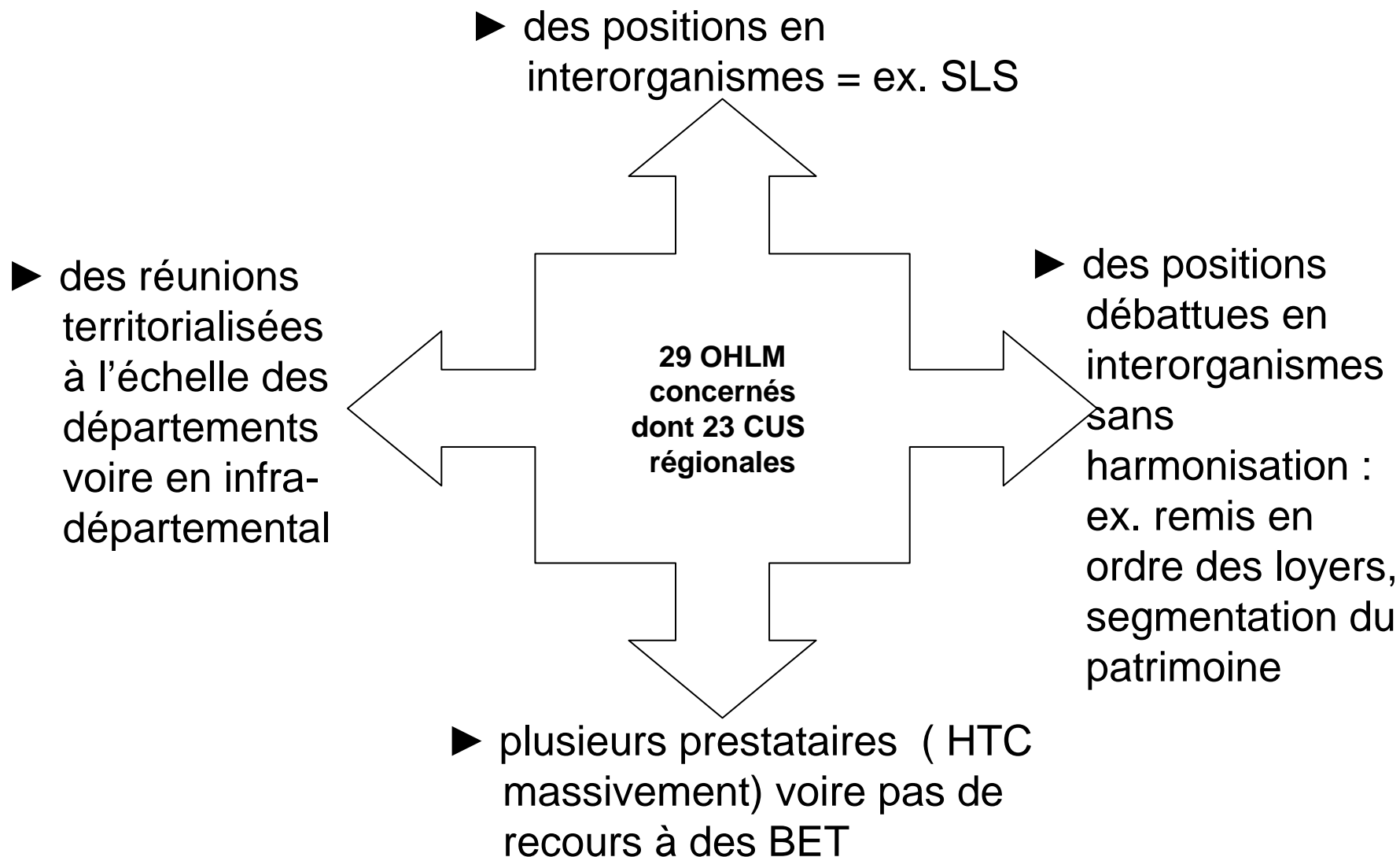


► Une  
nomenclature  
de réserves

► un prestataire retenu HTC dans le cadre d'un groupement d'achat



## ... dans une dynamique régionale





## Une convention-type proposée et pré-écrite

- ▶ Architecture autour de 3 parties :

### **Partie 1 – Les engagements de l'organisme**

- *(partie juridique, qui définit la portée, la limite de la convention, ..., et où l'organisme s'engage formellement avec des indicateurs évaluables et sanctionnables. Partie « standardisée » pour faire gagner du temps aux organismes dans sa rédaction, éviter toute imprécision juridique, ...).*
- *Partie structurée globalement comme suit :*
  - *Les visas*
  - *Objet et durée de la convention*
  - *Les engagements de l'organisme*
  - *Les engagements de l'Etat et les conditions financières*
  - *Contrôle et évaluation de la convention, vie de la convention*



## Une convention-type proposée

### **Partie 2 – La politique poursuivie par l'organisme**

- *(partie plus ouverte, où l'organisme explicitera sa stratégie, définira ses objectifs et les plans d'action, mais sans pour autant que les objectifs poursuivis soient opposables et donc sanctionnables. Elle intègre une expression libre des organismes, adaptée à leurs enjeux).*
- *Partie structurée comme suit :*
  - *La politique patrimoniale*
  - *La politique sociale*
  - *La politique de qualité de service*

### **Partie 3 – Documents annexes**

- » *Annexes juridiques*
- » *Autres annexes possibles*



## Une convention-type inscrite dans un contexte local

### Des engagements pris par les organismes de Midi-Pyrénées :

► ***La Charte régionale « Pour une accession sociale à la propriété sécurisée » du 26 juin 2007***

Elle décline 4 engagements visant la mise en œuvre des mécanismes de sécurisation des parcours d'accès sociale à la propriété :

- une mission de conseil préalable
- une assurance perte en cas de revente,
- une garantie de rachat,
- une solution de relogement en cas d'échec.

► ***L'accord cadre Etat / USH régional sur l'accès sociale à la propriété en Midi-Pyrénées du 23 décembre 2008***

- convention conclue pour une période de 5 années, de 2008 à 2012.
- Article 4-2 : vente de logements HLM qui seront autorisées par l'État, ***sont plafonnées annuellement, pour chaque organisme, à 25% du nombre de logements PLUS et PLAI financés dans l'année***
- Article 4-5 : définit les modalités de mise en vente sur les communes soumises à l'article 55 de la loi SRU

# Un engagement assorti de réserves

## ► PATRIMOINE : posture et conditions de réussite

### - Développement de l'offre

- Pour l'engagement sur le dépôt des dossiers de financement : mobilisation du foncier + accord de la commune / mise en concurrence plus ou moins systématique par les collectivités locales des différents organismes + mobilisation des financements, emprunts et subventions, de l'ensemble des partenaires (Etat, CDC, 1%, différents niveaux de collectivités locales) ; capacité en fonds propres des organismes
- Pour la livraison proprement dite : recours des associations de riverains, de défense de l'environnement, ..., ABF + appels d'offres infructueux, évolution de l'ICC + capacité du BTP à répondre à la demande et à mener les opérations

### - Offre d'hébergement

- conditions identiques à § « développement de l'offre neuve »

### - Maintenance- adaptation-investissement énergétiques

- mobilisation des financements, emprunts et subventions, de l'ensemble des partenaires (Etat, CDC, 1%, différents niveaux de collectivités locales)
- capacité de la filière à répondre à la demande pour les réhabilitations thermiques
- stabilité suffisante des normes et réglementations
- garder la souplesse nécessaire pour les budgets d'exploitation et d'investissement pour s'adapter aux évolutions de l'environnement, de la demande, ...

### - Mise effective en commercialisation

- Cf. l'accord cadre Etat / USH régional sur l'accès social à la propriété en Midi-Pyrénées du décembre 2008



## Un engagement assorti de réserves

### ► **SOCIAL : posture et conditions de réussite**

#### - **Mutation interne**

- La demande de mutations internes et leur satisfaction renvoie largement à la plus ou moins grande fluidification du parc et donc à la tension du marché qui échappe à l'organisme

#### - **% logt occupés par des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds en zone tendues**

- Pas de communes en zone A dans la région Midi-Pyrénées, quelques communes situées autour de Toulouse en zone B1 et d'autres en zone B2 autour de Tarbes, Albi, Montauban

#### - **% d'attributions de logts aux ménages prioritaires PDALPD et AC**

- Pas de visibilité au-delà de trois ans ; on ne peut donc faire qu'une hypothèse de poursuite des tendances passées dont la confirmation ne dépend pas de l'organisme
- La notion de segment n'a pas de sens. Le nombre de ménages concernés risque d'être inférieur à celui des segments. L'affectation des logements à ces ménages dépendra par ailleurs, d'une part des disponibilités selon la rotation et d'autre part des *desiderata* des ménages (localisation, taille du logement, ...), toutes choses impossibles à prédire à ce

jour

## Un engagement assorti de réserves

### - % attribution de ménages DALO

- On ne peut pas prévoir le nombre de ménages DALO sur les prochaines années. Aussi proposition de le remplacer par un engagement ferme à accueillir ces ménages, après discussion avec les services de l'Etat et les collectivités locales.
- *De facto*, la notion de segment tombe sans compter qu'elle n'a pas de sens. Le nombre de ménages DALO risque d'être inférieur à celui des segments. L'affectation des logements à ces ménages dépendra par ailleurs, d'une part des disponibilités selon la rotation et d'autre part des desiderata des ménages (localisation, taille du logement, ...), toutes choses

impossibles à prédire à ce jour

### - Nbre de logt attribués aux personnes sortant d'hébergement

- Réserves identiques au § « ménages DALO »

### - % d'attributions au titre du contingent préfectoral

- Pour des départements dont les contingents sont gérés en flux : engagements sous réserve de la suffisante rotation du parc et de trouver une bonne équivalence entre les caractéristiques des logements remis en service et les desiderata des ménages (localisation, taille du logement, ...)



## Un engagement assorti de réserves

### - Taux de vacance

- Réserve du type : respect de l'engagement, « toutes choses égales par ailleurs » étant entendu que la vacance est aussi largement tributaire de la plus ou moins grande tension des marchés et donc de la conjoncture économique et sociale, toutes choses qui échappent à l'organisme

### - Nbre de ménages en impayés de plus de 3 mois

- Réserve du type : respect de l'engagement, « toutes choses égales par ailleurs » étant entendu que les impayés dépendent aussi très largement de l'évolution de la situation économique et sociale, locale et nationale, toutes choses qui échappent à l'organisme.



## Un engagement assorti de réserves

### ► QUALITE DE SERVICE : posture et conditions de réussite

#### - Processus opérationnel de traitement des réclamations : mode de dépôt, lieu de dépôt,

#### accusé de réception, traçabilité, suivi du chaînage des interventions

- Nécessité d'avoir une meilleure traçabilité des modes d'organisation
- Rappel du temps nécessaire de mise en œuvre de dispositifs de gestion plus formalisé. Les résultats ne peuvent s'appréhender que dans une certaine durée

#### - % réclamations prises en compte

- Renforcer les outils de suivi et de mesure.
- Pour les organismes ne disposant pas de l'information permettant de définir le niveau de départ; procéder par sondage sur des réclamations 2008/2009.

#### - Fonctionnement des ascenseurs et chaudières : nbre d'arrêts de + d'1 h

- Difficulté pour alimenter l'information sur le nombre d'heures (préconisation : par demi-journée).
- Adaptation ou création de l'outil d'observation interne.
- Rappel que dans les cas de chauffage urbain, l'organisme ne maîtrise pas la situation.
- Rappel la grande dépendance vis-à-vis des prestataires de services qui sont souvent les seuls à disposer de l'information.

## Un engagement assorti de réserves

- **Fonctionnement des ascenseurs et chaudières : généralisation de l'engagement contractuel avec chaque prestataire**
  - Dépendance de la qualité des informations fournies par les prestataires
  - Risque d'augmentation du coût des contrats de maintenance difficilement compatible avec des objectifs de maîtrise des charges à mettre en regard
- **Propreté des parties communes : valeur de l'indice de satisfaction des locataires**
  - L'enquête triennale est actuellement souvent le seul support permettant de mesurer la satisfaction des locataires
  - La propreté est un résultat complexe (état du patrimoine, comportements, modes de gestion, maîtrise des charges).
  - L'amélioration de la propreté est fortement liée à l'état du patrimoine. Ce volet doit donc rappeler les efforts mis en œuvre dans le cadre du volet patrimonial de la CUS.
- Nécessité de maîtriser le montant de charges.



## Communication

- **Une réunion régionale avec la DREAL en janvier 2010**
- **Une réunion avec les Associations de Locataires en janvier 2010 dans le cadre de l'Instance de Concertation Régionale**
- **Des réunions à l'initiative des OHLM auprès des délégataires et partenaires avec PLH exécutoire. L'Etat n'a pas souhaité pas être associé à ces réunions**



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
*Midi-Pyrénées*

# Questions/débat