

Février 2010

Groupe bailleurs de l'Observatoire du logement social Rapport d'activité 2009

La satisfaction des locataires

Quelques incidences de la loi Molle pour le logement social en Île-de-France



INSTITUT
D'AMÉNAGEMENT
ET D'URBANISME

ÎLE-DE-FRANCE



Groupe bailleurs de l'Observatoire du logement social

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2009

La satisfaction des locataires Quelques incidences de la loi Molle pour le logement social en Île-de-France

Institut d'Aménagement et d'Urbanisme d'Île-de-France
15, rue Falguière - 75740 PARIS CEDEX 15 - Tél. : 01 77 49 77 49 - Télécopie : 01 77 49 76 02 - <http://www.iau-idf.fr>
Directeur général : François DUGENY

Département Démographie habitat équipement et gestion locale
Directrice : Christine CORBILLÉ

Rapport rédigé par Hélène JOINET

© IAU îdF – février 2009

Crédits photos de couverture : de gauche à droite et de haut en bas : E. Garault / IAU îdF ; B. Guigou / IAU îdF ;
F. Huijbregts / IAU îdF ; J.-C. Pattacini / Urba Images / IAU îdF

SOMMAIRE

Introduction : à propos du groupe bailleurs 5

GROUPE BAILLEURS DU 19 JUIN 2009

LA SATISFACTION DES LOCATAIRES..... 6

La satisfaction des locataires à l'égard de leur logement - Analyse à partir des enquêtes logement de l'INSEE (1984, 1988, 1992, 1996, 2002, 2006)..... 8

Philippe PAUQUET, IAU îdF

Débats : les apports de l'enquête logement - sécurité et cadre de vie, des éléments de poids dans la satisfaction des locataires 11

L'enquête triennale de satisfaction : perception de la qualité du service rendu aux locataires en Île-de-France

Caroline LANDEAU, AORIF 13

Débats : questions de méthode soulevées par l'enquête collective et les résultats consolidés – identifier le « socle » de la satisfaction..... 14

Les ateliers et le pacte de la proximité de Paris Habitat 15

Marie-Christine ERNOULT, Paris Habitat OPH

Débats : intérêt des démarches participatives - locataires, bailleurs, des engagements réciproques – quelles suites concrètes ? 16

Les enquêtes de satisfaction : modalités et plans d'actions induits 18

Vincent HOPP, Groupe 3F

Débats : optimiser les taux de réponse - lier enquêtes et plans d'actions 20

GROUPE BAILLEURS DU 20 NOVEMBRE 2009

QUELQUES INCIDENCES DE LA LOI MOLLE POUR LE LOGEMENT SOCIAL EN Île-de-France..... 23

Introduction 25

Hélène JOINET, IAU îdF

Les conventions d'utilité sociale 26

Christian LOISY, DREIF

Débats : la dérogation au supplément de loyer de solidarité - la concertation locative- la segmentation du patrimoine 30

Le fichier régional de la demande 32

Denis LANDART, AORIF

Débats : la question centrale du pilotage - le circuit spécifique du 1% - un calendrier très serré 37

Le répertoire des logements des bailleurs sociaux 39

Michel AMZALLAG, USH

Débats : la géo localisation - comparaison répertoire /EPLS 41

ANNEXES..... 45

À propos du groupe bailleurs

Dans le cadre de l'Observatoire du logement social (OLS), l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France (IAU Île-de-France) anime avec l'appui de l'Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France (AORIF) et de la Direction régionale de l'équipement d'Île-de-France (DREIF) un groupe de travail qui réunit les membres de l'OLS³, une dizaine de bailleurs sociaux et les Caisses d'allocations familiales (CAF) d'Île-de-France.

Ce groupe fonctionne comme un lieu d'échanges sur des problématiques communes, des méthodes d'enquête, le suivi d'indicateurs et de l'actualité législative et réglementaire. En fonction des thèmes retenus par les participants, d'autres partenaires sont invités au sein du groupe de travail.

L'activité 2009

En 2009⁴, le groupe bailleurs s'est réuni deux fois : une première réunion en juin sur la satisfaction des locataires ; une deuxième réunion en novembre sur quelques incidences pour le logement social en Île-de-France de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.

Le présent rapport d'activité restitue les présentations des différents intervenants ainsi que les débats et échanges qui se nouent ensuite entre les participants et qui sont l'occasion de confronter points de vue et expériences.

Calendrier prévisionnel

Il est envisagé de reconduire en 2010 le rythme de deux réunions annuelles.

³ Direction Régionale de l'Équipement d'Île-de-France ; AORIF-Union Sociale pour l'Habitat d'Île-de-France ; Caisse des dépôts et consignations, Direction Régionale d'Île-de-France ; Association Régionale des SEM d'Île-de-France ; Institut d'Aménagement et d'Urbanisme d'Île-de-France.

⁴ Pour mémoire, en 2008, deux réunions du groupe de travail bailleurs s'étaient tenues sur les logements sociaux spécifiques et sur l'amélioration des performances énergétiques du parc HLM.

LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

Groupe bailleurs du 19 juin 2009



F. Huijbregts / IAU îdF

Les locataires du parc social sont-ils satisfaits de leurs conditions de logement, et comment a évolué leur niveau de satisfaction dans le temps ? Sont-ils plus ou moins satisfaits que les locataires du parc privé, et comment se situent-ils par rapport aux propriétaires occupants ?

Les enquêtes nationales logement de l'INSEE ont mis en évidence un niveau de satisfaction qui progresse globalement sur le long terme, mais stagne toutefois depuis 15 ans pour les locataires. D'où l'élaboration d'un questionnaire spécifique à l'occasion de l'enquête de 2006 qui a permis de mieux distinguer les motifs de satisfaction liés au logement, au quartier et à l'immeuble.

Dans le parc social, l'insatisfaction des locataires tient au manque d'espace, mais également à une appréciation négative du quartier, tandis que dans le parc privé, le besoin d'espace arrive en tête, loin devant le coût du logement et son confort, le niveau de satisfaction des locataires restant toujours inférieur à celui des propriétaires, plus avancés dans leur parcours résidentiel.

Les résultats de l'enquête ENL 2006 sont, dans l'ensemble, cohérents avec les enquêtes engagées par les bailleurs dans un objectif d'amélioration de la qualité du service : « baromètres de satisfaction », enquêtes plus ciblées à l'occasion de l'entrée dans les lieux, d'une opération de réhabilitation, des départs.

Ces enquêtes donnent à voir pour l'Île-de-France un taux de satisfaction élevé (près de 80% des locataires satisfaits), avec des décotes pour certains territoires, comme les ZUS, et certains thèmes récurrents, tel le traitement des réclamations.

Le groupe bailleurs de l'OLS a été l'occasion de confronter les politiques de divers organismes. Des questions de méthodes ont été abordées (enquête « papier », entretien téléphonique, rôle des gardiens) ainsi que ce qui fait « le socle » de la satisfaction, à savoir : la propreté des parties communes, les caractéristiques et l'état du logement, le fonctionnement des équipements, l'efficacité des interlocuteurs à traiter les problèmes (bailleur, ascensoriste...) mais aussi la sécurité et la tranquillité du quartier, les relations entre voisins.

Un point d'accord ressort clairement : les enquêtes se doivent d'être opérationnelles et ne prennent sens que si elles permettent l'élaboration de plans d'actions ciblant en priorité les actions à forte valeur ajoutée. Les débats ont aussi porté sur : la question du porteur du projet (quel service ? Quelle direction au sein de l'organisme ?) ; le mode de diffusion des résultats auprès des locataires, afin de donner aux engagements un impact plus fort ; le poids des facteurs exogènes liés à l'environnement - quartier, sécurité - qui réinterrogent la notion de qualité de service et renvoient en partie à des politiques locales, voire nationales. Sans compter que les enquêtes, nécessairement ponctuelles, ont leurs limites, d'où l'intérêt de disposer d'autres outils (audits, indicateurs de performance interne) ou d'engager des démarches parallèles plus participatives et conviviales de rencontres et d'échanges avec les locataires.

LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

Groupe bailleurs du 19 juin 2009

Participants

Yohann ARMAND, VALOPHIS
Laurent BAUDESSON, Pierres et Lumières
Sandra BEER, AORIF
Florent BERGER, AORIF
Jean-Yves BOISSELEAU, DREIF
Gilles CHATTO, Paris Habitat OPH
Christine CORBILLÉ, IAU île-de-France
Marie-Christine ERNOULT, Paris Habitat OPH
Vincent de FROBERVILLE, Batigère
Anyta GOURMAUD, OSICA
Nicole GRUENENBERGER, CAF Seine-Saint-Denis
Jean-Jacques GUILLOUET, IAU île-de-France
Vincent HOPP, Groupe 3F
Hélène JOINET, IAU île-de-France
Erik LAGUERRE, Logement francilien
Denis LANDART, AORIF
Caroline LANDEAU, AORIF
Adeline LOISELEUX, Paris Habitat OPH
Fleur NELSON, DREIF
Philippe PAUQUET, IAU île-de-France
Françoise PICHON-VARIN, DREIF
Carine SCAPPATICCI, EFIDIS-Groupe SNI

Introduction

Christine CORBILLÉ, IAU îdF

L'objet de cette séance du groupe bailleurs est d'évoquer la satisfaction des locataires pour, d'une part, mieux connaître la perception qu'ont les locataires de leur logement, de leur immeuble, des espaces extérieurs, de leur environnement et, d'autre part, appréhender quelles sont leurs attentes en matière d'accueil, d'entretien, de propreté, de travaux, de charges éventuellement, etc. Une deuxième interrogation porte sur la manière dont les organismes utilisent les résultats des enquêtes qu'ils mènent pour mettre en œuvre des actions permettant d'améliorer la qualité du service rendu.

Cette question avait déjà été abordée il y a dix ans par le groupe bailleurs, avant le protocole d'accord entre l'État et l'USH de 2003. À l'époque, on avait constaté que beaucoup de choses se faisaient en ordre dispersé. Quelques bailleurs menaient déjà des enquêtes de satisfaction, certains posaient quelques questions à l'occasion de la déclaration annuelle des ressources, d'autres faisaient des enquêtes départ au moment où leur locataires partaient pour connaître la cause du départ, d'autres souhaitaient savoir pourquoi des candidats refusaient un logement qui leur était proposé, etc.

Depuis, les choses se sont organisées. Un protocole a été signé entre l'USH et l'État et, au niveau de l'Île de France, une démarche collective a été mise en place. L'enquête de satisfaction 2007-2008 a réuni 33 organismes bailleurs. L'AORIF va nous présenter cette enquête et ses résultats, tandis que Paris Habitat et le Groupe 3F nous décriront leurs propres démarches.

Quant à l'IAU île-de-France, nous vous présenterons ce que nous avons pu tirer de l'enquête nationale logement de l'INSEE (ENL) à partir d'un questionnaire supplémentaire sur la satisfaction des ménages locataires à l'égard de leur logement.

En effet, depuis 1984, nous nous sommes aperçus avec les enquêtes logement que la satisfaction des locataires stagnait autour de 50 %, alors que celle des propriétaires avoisine 90 %. Nous avons donc cherché à comprendre ces écarts et la stagnation du taux de satisfaction des locataires. L'OLS a demandé à l'INSEE l'établissement d'un questionnaire sur ce thème lors de l'enquête logement de 2006. Nous vous en présentons les résultats.

La satisfaction des locataires à l'égard de leur logement - Analyse à partir des enquêtes logement de l'INSEE (1984, 1988, 1992, 1996, 2002, 2006)

Philippe PAUQUET, IAU îdF

La présentation porte sur les grandes lignes de l'étude réalisée pour le compte de l'OLS sur la satisfaction des locataires à l'égard de leur logement à partir des enquêtes logement de l'INSEE (de 1984 à 2006). L'enquête logement est l'une des principales enquêtes de l'INSEE qui permet de connaître le parc de logements et son occupation. Elle est réalisée tous les 4 à 6 ans depuis 1955, à partir d'échantillons. En 2006, 8 500 ménages ont répondu à l'enquête en Île-de-France, représentant un parc de résidences principales estimé à 4 891 000 (soit un taux de sondage d'environ 1/600).

Un constat de l'ENL : la stagnation de la satisfaction des locataires

Depuis l'enquête de 1984, à la question « estimez-vous que vos conditions actuelles de logement sont très satisfaisantes, satisfaisantes, acceptables, insuffisantes ou très insuffisantes », on remarque que les ménages sont globalement plus satisfaits : dans le parc occupé en propriété, on est passé de 77% à 83% de ménages satisfaits et dans le parc locatif, de 48% à 53%.

Cependant, depuis l'enquête de 1992, on note chez les locataires un niveau de satisfaction qui stagne aux alentours de 50 %. Dans le parc privé, la tendance est à la baisse entre 2002 et 2006 (pour la première fois depuis 1984), phénomène observé auparavant dans le parc social entre 1996 et 2002. Ces évolutions peuvent sembler paradoxales dans la mesure où, depuis les années 1980, les caractéristiques des logements tant privés que sociaux se sont améliorées. C'est la raison pour laquelle l'OLS a demandé à l'IAU Île-de-France d'approfondir le thème de la satisfaction.

Lors de l'enquête logement de 2006, pour tous les ménages locataires (soit un ménage sur deux en Île-de-France), un questionnaire supplémentaire a été adjoint au questionnaire principal. Ce questionnaire supplémentaire est composé de deux parties, l'une relative à l'environnement du logement (c'est à dire le quartier et l'immeuble) et l'autre relative au logement (le souhait d'en changer, les motifs du changement, les démarches entreprises...). Les questions sur l'environnement et les motifs de changement de logement étaient des questions ouvertes.

La notion de satisfaction

Trois pistes de réflexion ont été dégagées pour approfondir ce que recouvre la notion de satisfaction ou d'insatisfaction :

- les caractéristiques du logement proprement dit (taille, confort, niveau de loyer,...) ;
- les conditions extérieures au logement : il s'agit de l'influence de l'immeuble (vétusté, voisinage) et du quartier et de la localisation géographique (éloignement du lieu de travail, de la famille) ;
- l'état d'avancement du ménage dans son parcours résidentiel, c'est-à-dire le sentiment d'occuper à un moment donné un logement conforme à ses souhaits et à ses besoins.

Le manque d'espace, principal motif d'insatisfaction dans le parc privé

Le manque d'espace est mesuré par le concept de surpeuplement, défini par l'INSEE. Le nombre de pièces occupées est rapporté à une norme d'occupation calculée en fonction de la composition du ménage, de l'âge et de la situation des personnes qui l'occupent. Quand le nombre de pièces correspond à la norme calculée, on dit que le peuplement est normal. Quand le nombre de pièces est supérieur à la norme, on parle de sous-peuplement. Inversement, quand le nombre de pièces est inférieur à la norme, on parle de sur-peuplement.

Dans le parc privé, on observe que 75% des ménages insatisfaits (soit 168 000) sont en situation de surpeuplement (rappel : 32% des logements du parc libre sont des studios, surpeuplés par définition, et 35% sont des deux pièces). Parmi les 75 000 ménages avec enfant(s) en sur-peuplement dans le parc privé, près de la moitié connaît même une situation de sur-peuplement accentué (c'est à dire qu'il leur manque 2 pièces pour faire correspondre la taille de leur famille à celle du logement).

Au fil du temps, les situations de sur-peuplement sont même devenues de plus en plus présentes dans le parc privé, que les ménages aient ou non des enfants. En 1984, 38% du parc privé était en sur-peuplement. En 2006, la proportion est de 42%. Cette augmentation est liée à l'élévation du coût du loyer qui freine l'installation des ménages dans des logements de plus grande taille. Entre 1984 et 2006, la part des ménages avec enfant(s) qui s'installe dans un logement de 4 pièces a ainsi fortement diminué, au profit des 3 pièces.

92 % de ces ménages insatisfaits souhaitent déménager et pour 8 sur 10 d'entre eux, l'objectif est de s'installer dans un logement plus grand.

Les autres indicateurs d'insatisfaction dans le parc privé sont le confort et le coût : 27 % des ménages qui veulent déménager évoquent l'inconfort (cela peut renvoyer à un mauvais état général, à un logement mal agencé, inadapté, à un étage élevé sans ascenseur, etc.). 18 % des ménages évoquent le coût. Ces deux catégories de ménages se confondent cependant en partie avec les situations de sur-peuplement : les ménages en situation d'inconfort sont également en sur-peuplement, tout comme la moitié des ména-

ges qui acquittent des taux d'effort (part des revenus consacrée au loyer hors allocation et hors charges) élevés (supérieurs à 40 %).

Dans le parc social, des motifs d'insatisfaction pour partie extérieurs au logement

Dans le parc social, le manque d'espace joue un rôle moins important. La moitié des ménages insatisfaits y est en situation de sur-peuplement, contre trois-quarts des ménages dans le parc locatif privé. En outre, les situations de sur-peuplement sont restées stables entre 1984 et 2006, avec environ un peu plus de 20 % des ménages en sur-peuplement. On remarque cependant que cette insatisfaction semble peser davantage lorsque les ménages occupent leur logement depuis quelques années, illustrant la difficulté à obtenir un logement plus grand, suite à la naissance d'un ou plusieurs enfants.

Dans le parc social, le manque de confort et le coût du logement sont évoqués par respectivement 6 et 13% des ménages. La plupart des logements inconfortables sont en effet situés dans le parc privé, et le loyer moyen se situe à 370 € dans le parc social, contre un peu plus de 600 € dans le parc privé.

À l'inverse, le quartier est davantage cité comme motif d'insatisfaction dans le parc social. Le motif d'insatisfaction lié au quartier y est près de deux fois plus élevé que dans le parc privé (19% contre 11%). Toutefois, l'écart entre les deux parcs se resserre et le niveau d'insatisfaction diminue parmi les familles.



J-P. Pattacini / Urba Images / IAU îdF

Le quartier : un motif d'insatisfaction fréquemment cité par les locataires du parc social.

L'écart entre les deux parcs locatifs traduit le problème de localisation dont souffre le parc social, souvent moins central et donc moins proche des transports en commun et des équipements. Ce déficit de proximité rejaillit sur l'appréciation du quartier, quartiers qui ont aussi une image moins bonne en termes d'insécurité.

L'amélioration dans le temps de l'insatisfaction relative au quartier s'explique probablement par les politiques de valorisation des espaces extérieurs et de création

d'équipements mises en place ces vingt dernières années.



C. Doutre / BaSoH / IAU îdF

La valorisation des espaces extérieurs améliore l'image du quartier et le vécu des locataires.

Parmi les ménages souhaitant quitter leur logement, après le manque d'espace (55%), le mécontentement lié au quartier est le 2^{ème} motif le plus cité dans le parc social (27%), notamment lorsque l'immeuble est situé dans une ZUS (les raisons liées au quartier ou à l'environnement y sont avancées par 42% des ménages).

Dans le parc privé, le motif du quartier est avancé par 18% des ménages qui souhaitent déménager (soit autant que le coût), loin derrière le manque d'espace (65%).

Les évolutions notées dans le quartier ou l'immeuble au cours des cinq dernières années

Indépendamment du logement, les évolutions (en positif et en négatif) du quartier au cours des cinq dernières années ont été appréhendées, via le questionnaire supplémentaire, à l'aide de questions ouvertes. Les réponses fournies ont été regroupées en une dizaine de thèmes. Elles ont donné lieu à une analyse en soldes. En effet, pour un même ménage, certains aspects ont pu s'améliorer et d'autres se dégrader.

Ainsi, parmi les 2 millions de locataires interrogés, 28% des ménages ne notent aucune évolution ou n'ont pas répondu au questionnaire, 20% signalent uniquement des améliorations, 20% ne signalent que des détériorations, 1/3 signale à la fois des évolutions positives et négatives.

Les évolutions positives constatées pour le quartier et l'environnement renvoient principalement :

- au quartier et à l'environnement ;
- à l'entretien de l'immeuble ;
- à l'ouverture d'équipements publics ;
- aux transports en commun.



J-P. Pattacini / Urba Images / IAU îdF

La qualité de la desserte en transports en commun est un élément important dans l'appréciation positive du quartier.

Lorsque l'on croise ces soldes avec le niveau de satisfaction à l'égard du logement, le lien est très net : plus le ménage est satisfait de ses conditions de logement, plus le solde est positif (pour le thème quartier/environnement, le solde de + 115 000 se décompose en + 90 000 pour les satisfaits, + 25 000 pour les acceptables et le bilan est équilibré pour ceux qui jugent ces mêmes conditions insatisfaisantes).

À l'opposé, les évolutions négatives concernent notamment :

- les problèmes de voirie (difficultés de stationnement, plus de circulation) ;
- la détérioration du niveau de vie : hausse des prix, loyer plus cher, charges plus élevées ;
- le relationnel dans l'immeuble (problèmes de voisinage - bruit, sur-occupation - et relations avec le propriétaire, qu'il soit bailleur social ou privé).

Le croisement avec le niveau de satisfaction montre un lien pour le seul thème du relationnel dans l'immeuble. Pour les deux autres thèmes, ce sont les ménages les plus satisfaits qui présentent les soldes les plus négatifs.

L'insatisfaction liée à l'insécurité et aux troubles de jouissance

Pour ce thème, le solde est fortement négatif (-200 000), particulièrement dans le parc social (ce solde se comprend en termes de ménages : quand un ménage cite plusieurs fois le même thème, il n'est comptabilisé qu'une fois).

Si l'on raisonne sur l'ensemble des motifs, afin d'affiner ce que recouvre ce thème, le solde passe à -280 000 (le motif sécurité/trouble de jouissance est cité en moyenne 1,4 fois par ménage, contre 1,1 fois en moyenne pour les autres motifs).

Parmi les « troubles » les plus cités, on trouve les problèmes liés à la délinquance et aux trafics, aux dégradations et à la présence de populations marginales. Le parc social est particulièrement concerné : il pèse entre 70 et 80% du solde pour ces trois items.

Rappelons que l'ENL 2006 s'est déroulée de janvier 2006 à fin juin 2006. Les personnes interrogées en janvier ont donc répondu deux mois après les événements de 2005, ce qui explique que le vandalisme et l'item attroupement/émeutes soient régulièrement signalés.

Dans le domaine des détériorations, sont aussi signalées les incivilités (impolitesse, insultes, agressivité), les problèmes de sécurité (routière, des enfants).

Il y a tout de même des points d'amélioration, notamment en ce qui concerne la sécurité de l'immeuble. Cela est surtout vrai dans le parc social avec la présence d'interphones, digicodes, barrières, etc. Une présence policière renforcée est également citée.

Niveau de satisfaction et parcours résidentiel : propriétaires et locataires

Un élément important dans le niveau de satisfaction est le fait d'avoir un logement à soi. De fait, la satisfaction chez les propriétaires, plus avancés dans leur parcours résidentiel, est plus élevée de 20 à 30 points par rapport à celle des locataires, et peu souhaitent changer de logement (17%).

À l'inverse, un ménage locataire sur deux souhaite changer de logement, une proportion en hausse de 2-3 points sur les 20 dernières années. Or parmi ces ménages, 70 % sont satisfaits de leurs conditions de logement (sur le million de ménages locataires qui souhaitent changer, 720 000 sont satisfaits de leurs conditions de logement). Le désir de changement de logement n'est donc pas lié au mécontentement sur le logement ou le quartier, mais à une logique de parcours résidentiel. Pour les ménages, il s'agit d'adapter le logement à leur situation.

Les 30% d'insatisfaits correspondent aux 330 000 ménages locataires dont le logement ne coïncide plus avec leur situation, et cela depuis un certain temps. Ce sont des ménages « ralentis », voire bloqués dans leur parcours résidentiel. Ils représentent 7% des ménages franciliens, soit près de 900 000 personnes. Il s'agit de ménages avec enfant(s) (54%), qui connaissent souvent des situations de surpeuplement (66%). Modestes (1 250 € /UC/mois, contre 1 600 € pour l'ensemble des locataires), 40% ont déposé une demande de logement social.

Ce dernier chiffre peut être lu de différentes manières. 40%, cela veut dire qu'ils pourraient être plus nombreux, et prouve que les ménages ont d'autres stratégies que le parc social.

Parmi les ménages « ralentis » et logés dans le parc social, on constate que ceux qui n'ont pas déposé de demande de logement sont ceux qui se plaisent plus dans leur quartier (ils ont donc fait un compromis entre

les conditions de logement et le quartier). Ce sont des ménages qui sont moins en situation de surpeuplement (42% contre 63% pour les locataires ayant déposé une demande) et qui sont arrivés plus récemment.

Dans le parc privé ceux qui ne déposent pas de demande sont des personnes seules.

Ce taux de 40 % de demandeurs de logement social parmi les ménages « ralentis » (parcs social et privé) montre aussi que pour ces derniers, l'accession comme la location dans le secteur libre deviennent très difficiles dès qu'ils recherchent un logement plus grand.

La baisse de la mobilité dans le parc social observée depuis une vingtaine d'années (39% des ménages du parc social avaient emménagé depuis moins de 4 ans en 1994, ils ne sont plus que 29% en 2006), associée à une conjoncture immobilière moins favorable à l'accession et à une offre sociale faible, risque de limiter leurs opportunités et laisse supposer que ces ménages seront de plus en plus insatisfaits dans l'avenir.

Débats : les apports de l'enquête logement

Christine CORBILLÉ, IAU îdF

Il est intéressant de savoir si les organismes HLM se retrouvent dans les résultats de l'enquête logement et confortent l'analyse menée au niveau régional. C'est aussi l'occasion de confronter ce cadrage régional aux réalités de terrain.

Denis LANDART, AORIF

Les enquêtes logement de l'INSEE sont intéressantes pour les bailleurs.

Elles livrent des résultats sur une période longue. Elles présentent l'avantage de poser la même question sur des durées de 30 ans. On peut certes modifier les questions, mais il est ensuite difficile d'approfondir l'analyse. Sur le thème de la satisfaction, c'est bien la même question qui est posée depuis 1984.

Et ces résultats, qui sont des éléments extérieurs à la profession, peuvent être comparés aux enquêtes menées par les organismes HLM depuis une dizaine d'années. Si on ajoute aux ménages satisfaits, les ménages qui jugent acceptables leurs conditions de logements, on arrive avec l'ENL à une proportion de 82-83%, qui rejoint les chiffres de l'AORIF sur la satisfaction.

Dans l'ENL, la comparaison entre le parc social et le parc privé est riche d'enseignements. Elle permet de ne pas être « autocentré » sur le parc social et de faire le point sur des questions comme l'accessibilité des différents parcs, la mobilité des ménages.

Jean-Yves BOISSELEAU, DREIF

C'est l'INSEE qui a demandé à ce que soit ajouté le questionnaire destiné aux locataires du parc privé. C'est une bonne chose. La comparaison entre les différents parcs est fort intéressante.

Yohann ARMAND, VALOPHIS

Ce type d'enquête permet de prendre du recul par rapport à nos patrimoines : on voit la comparaison avec le parc privé et d'autres items. On n'est pas dans la gestion au jour le jour, on discerne de grandes tendances.

Caroline LANDEAU, AORIF

Par rapport à l'enquête logement de l'INSEE, l'enquête de satisfaction menée par l'AORIF ne regarde pas les mêmes choses et pas de la même manière, mais les deux enquêtes semblent complémentaires.

Les enquêtes satisfaction ciblent le service rendu par l'organisme au locataire et interpellent donc ses stratégies de management et d'organisation, alors que les points évoqués par l'enquête logement interpellent d'autres problématiques que les seuls leviers d'action du bailleur HLM.

Les résultats de cette étude gagnent à être plus largement partagés au sein du mouvement HLM francilien.

Jean-Yves BOISSELEAU, DREIF

Le questionnaire complémentaire sur la satisfaction à l'égard du logement est une réussite. La question est de savoir si on pourra poursuivre cet exercice avec l'INSEE à l'occasion de la prochaine ENL. Dans cette perspective, les résultats gagneraient à être présentés à l'INSEE.

Christine CORBILLÉ, IAU îdF

Il est vrai que la menace est réelle et que l'on ne sait pas si les ENL vont se poursuivre. Une démarche officielle de l'OLS vis à vis de l'INSEE pour présenter cette étude sur la satisfaction pourrait effectivement être envisagée.

Anyta GOURMAUD, OSICA

Le motif du prix a été peu évoqué. La thématique des charges apparaît-elle dans les questions ouvertes ?

Philippe PAUQUET, IAU îdF

Dans la question du prix, le loyer et les charges étaient évoqués sans distinction. Mais certains notent que ce sont les charges qui ont explosé.

Yohann ARMAND, VALOPHIS

L'ENL date de 2006 et les coûts ont explosé fin 2007, début 2008. On le voit clairement dans toutes les enquêtes. La question de la sécurité régresse même devant cette question du coût de la vie.

Gilles CHATTO, Paris Habitat OPH

Une question technique : sur les réponses ouvertes, peut-on déterminer les pourcentages de ménages ayant donné 10 motifs et ceux n'en ayant avancé

qu'un ? Autrement dit, l'ensemble des motifs se résume-t-il à très peu de ménages ou tous les ménages interrogés ont-ils répondu 4 à 5 motifs ?

Philippe PAUQUET, IAU îdF

Parmi les 1,5 million de ménages, 450 000 ont donné une appréciation, 445 000 en ont donné 2, 330 000 en ont donné 3 et 240 000 au moins 4. On a donc près de trois ménages sur 4 qui ont donné une appréciation quelconque.

Toutes appréciations confondues (c'est-à-dire en comptabilisant les évolutions positives et négatives), on obtient en moyenne 2,3 appréciations par ménage (soit 3,4 millions d'appréciations pour 1,5 million de ménages qui en ont exprimé une).

Débats : sécurité et cadre de vie, des éléments de poids dans la satisfaction des locataires

Denis LANDART, AORIF

Une question essentielle est celle de la qualité du produit, du logement. Des efforts ont été menés, avec désormais 13 % des ménages insatisfaits pour cause d'inconfort et 6 % à cause du coût du logement.

À l'inverse, les problèmes liés au quartier font 27 % de mécontents. Cela pose des questions quant à la stratégie d'action, et à la nécessité de dégager des objectifs extérieurs. En effet, même si la sécurité de l'immeuble a été améliorée par le bailleur, les problématiques de quartier et de sécurité continuent de déclencher des réactions fortes. On se situe alors au niveau du politique : politique des quartiers, rénovation urbaine. Les questions posées vont au-delà de la seule stratégie du bailleur social.

Pour augmenter le taux de satisfaction dans le logement HLM, il y a donc des éléments exogènes (comme la sécurité). Et si ces problèmes-là ne sont pas réglés on n'augmentera guère les taux de satisfaction car ces problèmes sont considérés comme primordiaux par les habitants.

Vincent HOPP, Groupe 3F

Immobilière 3 F réalise des enquêtes de satisfaction de manière régulière, avec des restitutions auprès des locataires.

À l'occasion de ces présentations, les principales réactions et trois-quarts des discussions portent sur les problèmes de sécurité, de troubles de voisinage, de cadre de vie, et beaucoup moins sur le logement en tant que tel, les parties communes, la communication, les relations avec le bailleur, etc. Or les plans d'actions mis en place à l'issue des enquêtes portent essentiellement sur la qualité des relations client, la communication, la qualité du logement, alors que les vraies attentes de nos locataires portent aujourd'hui sur le cadre de vie, la possibilité de vivre dans des conditions sûres, la tranquillité au bas de l'immeuble... Ce sont ces questions qui les interpellent et qui doi-

vent nous interroger pour repenser la notion de qualité de service offerte au locataire.

Pour la montée de la délinquance, en tant que bailleurs, nous pouvons faire des choses, mais en partenariat. Il ne s'agit pas de faire la police dans nos programmes. Nous disposons de certains leviers comme les grands projets ANRU.



F. Huijbregts / IAU îdF

« La tranquillité au bas de l'immeuble », une attente forte des locataires.

On travaille désormais sur le quartier et non sur le seul bâtiment : on a amélioré le logement, l'accès au bâtiment avec la résidentialisation et on va encore plus loin.

Une question sur laquelle on a du mal à travailler est celle de la mobilité résidentielle. L'étude fait ressortir ce thème à juste titre et il va falloir que nous le traitions. On essaie d'agir sur la mobilité, mais on se heurte à un problème : il faut avoir des logements vacants, or en Île-de-France on en a peu. Au plan national, nous faisons un travail de détection de la surpopulation pour proposer un parcours. En 2008, nous avons construit 5000 logements, mais nous avons un problème pour trouver une solution pour les grandes familles : nous n'avons pas aujourd'hui de T8 avec 4,5,6 chambres.

Caroline LANDEAU, AORIF

L'environnement, le quartier, la sécurité, ce sont des problématiques de gestion urbaine de proximité (GUP). On encourage le déploiement de « diagnostics en marchant » dans les quartiers. Tout cela interpelle des leviers d'action collectifs. De la même façon, la mobilité suppose des leviers partenariaux.

Françoise PICHON-VARIN, DREIF

Dans les opérations ANRU, l'accent a souvent été mis sur la résidentialisation tandis que, simultanément, les démarches de gestion urbaine de proximité semblent stagner. Celles-ci relèvent plus des contrats de ville, maintenant les contrats urbains de cohésion sociale

(CUCS), avec un travail avec les autres partenaires comme la police locale, les services de la ville. Or toutes ces démarches de gestion urbaine n'ont pas connu, au niveau des investissements, le bond en avant de la résidentialisation.

Vincent HOPP, Groupe 3F

Aujourd'hui, dans les gros projets ANRU où on travaille sur tout le quartier, un vrai partenariat est indispensable pour une raison simple : la voirie appartient à la mairie, il y a des problèmes de violence qui impliquent le travail de la police, un poste de proximité, ... Sur les grosses opérations qui concernent un quartier entier, on prend en compte l'ensemble des problématiques. Mais sur les petites opérations, il peut y avoir des manques.

Une autre question se pose, celle du partenariat avec les locataires eux-mêmes. Certaines incivilités renvoient à la problématique du comportement du locataire. Il faut alors travailler sur la pédagogie du savoir-vivre dans une résidence HLM, le respect du voisin, etc. Les problèmes de voisinage ressortent clairement de l'enquête logement. Il arrive par exemple que des poubelles soient jetées du 5^{ème} étage...

La résidentialisation aide les locataires à se sentir plus en sécurité. Mais il faut aussi agir sur les incivilités : nous avons développé un métier de chargé d'accompagnement social pour aller vers les locataires ayant un problème de voisinage.

Il s'agit donc d'un travail de fond sur une multitude de sujets.



Des locataires « plus en sécurité » et des accès réaménagés grâce à la résidentialisation.

Christine CORBILLÉ, IAU îdF

Pour les locataires, il ne s'agit pas seulement d'un problème de logement. On se situe dans un problème de société plus global, ce qui renforce les besoins de partenariats. Et ce n'est bien sûr pas aux seuls organismes HLM de prendre en compte ces évolutions.

Vincent HOPP, Groupe 3F

Par exemple, sur le thème de la propreté, nous avons organisé pour la 2^{ème} fois, une journée de réflexion en lien avec des écoles, des associations. Ce type de

démarche fait avancer les choses et il est de notre responsabilité de créer le dialogue.

L'enquête triennale de satisfaction : perception de la qualité du service rendu aux locataires en Île-de-France

Caroline LANDEAU, AORIF

Améliorer la qualité du service rendu est un objectif du mouvement HLM. En 2003, le mouvement a pris des engagements pour aboutir à des indicateurs partagés par les différents organismes.

Cette démarche est en fait engagée depuis plusieurs années maintenant, avec un démarrage dès les années 80 autour de deux volets principaux : l'organisation et la structuration des activités. Ces actions et stratégies d'organismes visent à travailler différemment, à mettre en place des procédures de fonctionnement (comme la mise en place d'un centre de relations clients pour apporter un autre service aux locataires), à structurer les contrats avec les prestataires et les fournisseurs et à développer des outils et méthodes pour évaluer la qualité du travail et la satisfaction du locataire.

Les organismes participant à l'enquête totalisent 2/3 du parc HLM francilien

C'est ainsi que l'enquête triennale de satisfaction permet d'appréhender l'appréciation du locataire sur sa vie au quotidien dans un quartier, dans son habitat et son voisinage. Ces enquêtes approfondissent un certain nombre d'items comme le voisinage, le traitement des demandes et des réclamations par l'organisme, etc. Elles s'inscrivent dans un processus plus global mis en œuvre par les organismes, et qui se traduit par des démarches de qualité (ISO, Quali-bail, Quali-résidence(s)) que les organismes déploient au sein de leur structure. Le mouvement HLM va proposer au congrès de Toulouse un dispositif de diagnostic conseil visant à accompagner et à améliorer le service rendu au locataire.

L'enquête de satisfaction s'adosse donc à des engagements pris par le mouvement HLM de réaliser des enquêtes tous les 3 ans sur un certain nombre d'items définis collégialement. Il s'agit d'observer la satisfaction à l'entrée dans les lieux, l'accueil, la communication avec les habitants, la propreté aux abords des immeubles, la qualité du cadre de vie, la propreté des parties communes, le fonctionnement des équipements (dont les ascenseurs) et le traitement des réclamations.

L'objectif est de créer un référentiel pour chaque organisme afin d'améliorer de façon permanente la qualité de ses prestations en fonction des points de faiblesse révélés par les résultats de l'enquête, et déployer des plans d'actions faisant levier pour améliorer les points faibles.

C'est aussi pour le mouvement HLM une façon de partager et d'afficher des résultats collectifs. C'est pourquoi l'AORIF a proposé à certains organismes volontaires d'effectuer une enquête collective, le principe étant d'avoir un fond méthodologique, des indicateurs et un questionnaire communs. Le questionnaire est traité par l'AORIF pour les organismes HLM par voie d'enquête téléphonique avec un prestataire. La restitution est collective et aussi remise aux services des organismes, afin de leur permettre d'avoir une lecture stratégique de déploiement au sein de leur structure.

Au-delà de la démarche collective menée par l'AORIF, il s'agit de présenter la consolidation de l'ensemble des résultats. L'AORIF a recueilli les résultats des enquêtes de satisfaction auprès de 58 organismes. Leur patrimoine représente 2/3 du parc de logement social francilien, soit 741 000 logements. Avec 67 000 locataires interrogés (parmi les 741 000), le taux de sondage s'établit à 9%. On aboutit ainsi à un ensemble d'items que nous sommes en capacité de consolider. Les enquêtes de satisfaction sont par ailleurs bien plus détaillées et apportent des éléments plus qualitatifs sur l'ensemble des points très précis d'amélioration pour un organisme HLM.

80% des locataires franciliens globalement satisfaits, avec des écarts importants

Dans le questionnaire de l'enquête collective, nous avons interrogé les locataires sur leur sentiment au sujet de la relation de voisinage, sur leur perception de la qualité du quartier... jusqu'à celle de l'entretien des boîtes aux lettres. Seule la consolidation des éléments correspondant aux engagements pris au sein du mouvement HLM est présentée ici.

Globalement, nous avons un taux de satisfaction qui atteint 80 %, ce qui peut paraître satisfaisant. Mais ce taux masque des écarts assez importants entre les organismes, puisque nous avons des taux qui varient de 51 à 97%. La répartition des appréciations fait aussi apparaître seulement 17 % de locataires « tout à fait satisfaits », 63 % de « plutôt satisfaits », et 5 % de locataires qui ne sont « pas du tout satisfaits ».

Rappelons aussi qu'il y a eu deux campagnes d'enquête, en 2003 et 2007, et que les indicateurs de tendance signalent une amélioration.

Au travers de cette enquête, outre l'appréciation globale, on peut observer plus en détail certains items. Nous pouvons aussi remarquer une décote ZUS sur l'ensemble des indicateurs, ce qui représente une problématique forte pour le mouvement HLM, très dépendant de l'image de ces quartiers. Il ne faut certes pas généraliser, car il y a des différences entre ces quartiers. Cela impacte néanmoins l'image générale du patrimoine social.

Une satisfaction moyenne sur le traitement des réclamations, la propreté et le fonctionnement des équipements

Les principaux engagements du mouvement HLM portent sur l'entrée dans le logement et l'accueil, thèmes qui obtiennent les meilleurs résultats, avec un taux de satisfaction allant de 84,7 à 75% mais qui, comme l'appréciation globale, est très variable. Pour l'entrée dans le logement, qui obtient 84,7% d'appréciation globale, le taux va de 50 à 95% selon les organismes. Sur l'accueil, lors des contrats avec l'organisme, nous sommes à 80,2 % de satisfaction et à 75 % de satisfaction sur la communication.

Les items avec les résultats les moins performants sont : le traitement des demandes et des réclamations techniques avec 56 % de satisfaction (62 % pour les autres demandes), avec des écarts selon les organismes qui vont de 27 à 92%. Pour les autres items, la satisfaction est de l'ordre de 70%. Concernant la propreté des parties communes, elle varie de 39 à 92% et pour la propreté des espaces extérieurs, on oscille entre 52 et 100%. L'ensemble des résultats est repris plus en détail dans un document publié par l'AORIF en septembre 2008, qui figure également sur le site Internet.

Concernant le fonctionnement des équipements, l'enquête de satisfaction a séparé l'approche équipement du logement de celui des parties communes, avec un taux de satisfaction de l'ordre de 73-74 % avec des écarts sur l'ensemble de ces items allant de 47 à plus de 95 %.

Pour les éléments de satisfaction vis-à-vis du quartier, il y a un écart entre les territoires hors ZUS et en ZUS, mais nous sommes globalement à 72 % de satisfaits, soit un taux moins alarmant que les données issues de l'enquête nationale logement.

Cette lecture consolidée souhaitée par l'AORIF reste perfectible. L'un des objectifs est d'élargir le groupe de bailleurs concerné par cette enquête collective et de prolonger la consolidation. En effet, plus nous sommes sur des méthodologies communes, avec des grilles de lecture communes, mieux on pourra exploiter et consolider utilement dans le détail les différentes lectures apportées par ces enquêtes.

Débats : questions de méthode soulevées par l'enquête collective et les résultats consolidés

Marie-Christine ERNOULT, Paris Habitat OPH

Dans le cadre de cette enquête collective, nous avons participé à la consolidation en faisant remonter une dizaine de questions. Mais nous ne travaillons pas tout à fait avec les mêmes questions et nous n'avons pas pu répondre sur tous les items.

Denis LANDART, AORIF

La question des méthodologies se pose. La façon dont est menée une enquête amène des biais, des

résultats différents et si on fait une consolidation avec des organismes qui procèdent par téléphone, d'autres par questionnaire papier et d'autres par entretien individuel, nous serons amenés à avoir des écarts in fine. De même, l'ordre dans lequel les questions sont posées interfère sur la réponse. Il s'agit donc d'être prudent dans les comparaisons. En ce qui concerne l'enquête nationale logement, malgré des méthodes différentes et bien qu'une enquête soit réalisée à l'intérieur du mouvement et l'autre à l'extérieur, nous arrivons à des résultats relativement cohérents.

Caroline LANDEAU, AORIF

La méthode d'enquête sera améliorée lors de la prochaine campagne. Sur le plan méthodologique, se pose aussi la question du choix de l'échantillonnage. Va-t-on vers un certain public de locataires plutôt que vers d'autres ? On gagne à se donner des règles communes de proportionnalité par rapport à la réalité du patrimoine, sa localisation... On peut partager une plate-forme commune sur le plan de la méthodologie et des items.

Christine CORBILLÉ, IAU îdF

Outre la méthode commune, il y a en effet la représentativité de l'enquête. Comment la bâtir ?

Erik LAGUERRE, Logement francilien

On peut dire que la question de la représentativité est bien réglée : la plupart des organismes utilise la méthode des quotas, qui assure une bonne représentativité par rapport à l'occupation sociale de notre parc de logements. Il faut certes faire attention aux consolidations. De grandes tendances ressortent néanmoins, et il faut observer leur évolution dans le temps. Les écarts ZUS / non ZUS ont été évoqués et l'on pourrait faire la même remarque sur l'écart entre la perception du logement et la perception des parties communes, avec l'impact des problèmes que l'on rencontre sur l'entretien des équipements. Au-delà de toutes les réserves que l'on peut formuler, ces enquêtes livrent donc quand même un certain nombre d'indicateurs pertinents qui nous permettent de travailler sérieusement à l'élaboration de plans d'actions.

Débats : identifier le « socle » de la satisfaction

Yohann ARMAND, VALOPHIS

Nous avons largement utilisé les résultats de l'enquête de l'AORIF pour effectuer des comparaisons avec d'autres bailleurs. Notre prestataire avait déjà réalisé un « benchmark » sur des bailleurs au niveau national. Les données de l'AORIF nous ont permis des comparaisons avec des bailleurs plus proches de nous. Il serait également intéressant de questionner la satisfaction afin de connaître le poids de chaque thème dans le niveau de satisfaction générale, la corrélation des items (que ce soit la propreté, la gestion des réclamations...). C'est ce que nous essayons de faire. Cela permet d'orienter les plans

Cela permet d'orienter les plans d'actions, sachant que quelque chose peut être très insatisfaisant, mais en fin de compte sans grande importance ou sans lien avec la responsabilité du bailleur et relever, par exemple, du voisinage et non de l'action du bailleur. Or les problèmes de voisinage continuent d'influencer fortement la satisfaction à l'égard du bailleur. À l'inverse, sur d'autres items comme les charges, suite à une enquête réalisée fin 2007-début 2008, nous n'avons pas constaté de corrélation directe avec le bailleur, car les locataires se rendent compte que nous avons une marge de manœuvre assez tenue pour réduire les charges. Serait-il donc possible pour la suite, d'analyser les résultats des enquêtes en s'intéressant aux corrélations ?

Caroline LANDEAU, AORIF

Nous allons en effet enclencher une démarche prospective pour améliorer les éléments de méthodologie et de lecture. L'AORIF a l'intention d'effectuer cette démarche de benchmarking et de produire, à travers l'exploitation de ces résultats, un référentiel pouvant servir de comparaison.

La pondération par indicateur est surtout utile à l'échelle de l'organisme ; il revient à chaque organisme d'analyser et de prendre en compte l'ensemble des informations et d'évaluer sa capacité d'action dans ces différents domaines.

Florent BERGER, AORIF

En Île-de-France, il y a une problématique particulière liée au nombre d'organismes, au volume de logements, etc. Nous avons essayé de rassembler un maximum d'organismes, pour dégager les 13 questions du tronc commun régional. On peut ensuite rajouter des questions, mais il faut en débattre et que les questions soient collectives. On peut effectivement envisager de sortir des résultats sur des corrélations.

Vincent HOPP, Groupe 3F

Il est avant tout important de connaître le socle de la satisfaction et pour cela, on a besoin de toutes les données. Ainsi, la propreté dans les parties communes est essentielle. Pour le reste, savoir s'il y a un service téléphonique présente certes un intérêt, mais c'est un plus. Être satisfait de son habitation et que les parties communes soient propres, voilà le socle de la satisfaction.

Les ateliers et le pacte de la proximité de Paris Habitat

Marie-Christine ERNOULT, Paris Habitat OPH

Fin 2004, l'OPAC de Paris a mis en place une nouvelle organisation, passant de 11 antennes à 35 secteurs de proximité, avec 6 directions territoriales pour les piloter. Le fait de doubler les points d'accueil des locataires a changé beaucoup de choses en termes de proximité.

Pour concrétiser cette nouvelle attitude, on pourrait même parler de « posture », une démarche d'écoute des locataires a été engagée. Elle a duré près d'un an, au travers de 6 ateliers de proximité menés entre octobre 2005 et octobre 2006. Chaque atelier avait un thème spécifique : « mieux vivre entre voisins, comment habiter ensemble ? », « comment le logement peut-il mieux s'adapter à notre vie ? » « comment mieux assurer la sûreté dans nos immeubles ? » « comment améliorer avec vous le cadre de vie ? », « comment la qualité de notre service de proximité peut-elle mieux répondre à vos attentes ? ».

Notre position d'écoute ne portait plus sur les seuls items techniques, mais véritablement sur la vie ensemble. Les ateliers se tenaient localement le samedi et duraient une demi-journée. On a choisi 6 directions territoriales, dans lesquelles se sont tenus 6 ateliers différents, avec à chaque fois une présentation collective du thème et un film, en présence de Jean-Yves Mano, Président, et Jean-François Gueulette, Directeur Général. Côté locataires, dans chaque direction territoriale (comptant chacune entre 20 000 et 25 000 locataires), nous avons écrit aux locataires en leur proposant de participer à ces ateliers, dont la thématique et les modalités étaient précisées : les premiers 100 à 150 locataires donnant une réponse seraient accueillis, et tous les autres seraient informés.

Nous avons accueilli, à chaque fois, de 100 à 200 personnes selon les salles, et nous avons restitué à l'ensemble des locataires de la direction territoriale, par voie de compte-rendu, les débats de l'atelier. Cette démarche a recueilli un tel intérêt que nous avons mis en place un « club » pour restituer à l'ensemble des participants le compte-rendu des ateliers.

Après un temps collectif, chacun participait ensuite à un groupe de travail. La direction territoriale, en lien avec la direction de la communication, travaillait à l'animation de ces groupes : des gérants, des responsables de secteur animaient les groupes de travail et, élément important, ils avaient été brièvement formés par un journaliste, pour ne pas adopter la posture de gérant, mais une vraie posture d'écoute, afin que les locataires oublient la « casquette » Paris Habitat en s'exprimant sur un sujet.

D'un point de vue culturel, pour le personnel de Paris Habitat participant à la démarche, cela a été un choc : ils n'étaient plus en argumentation de vente, de défense d'un service ou du règlement intérieur, mais en écoute complète, en position de neutralité. Nous avons également mobilisé les associations de locataires ; les associations présentes au conseil d'administration étaient rapporteurs des groupes de travail.

Au mois de juin 2006, tous les collaborateurs ayant participé à l'animation de ces groupes ont été réunis pour essayer de trouver des solutions aux attentes

constatées. En janvier 2007, le document élaboré à la suite des ateliers -dénommé « le pacte de la proximité » - a fait l'objet d'une présentation. Ce n'est volontairement pas une « charte qualité », mais un « pacte », mot qui correspond le mieux à l'esprit de dialogue établi avec les locataires. Dans la dernière partie, la restitution redevenait collective, en présence du directeur général et du directeur territorial.

Ce pacte concerne trois thèmes principaux : l'accueil, la qualité de vie dans l'immeuble et la vie ensemble. Cela comprend la sûreté, les règles de vie commune, la gestion des réclamations, les changements de logements et la vie associative, présentée comme un relais entre les locataires et les bailleurs.

Dans l'année qui a suivi la présentation du pacte, nous avons essentiellement travaillé sur un item ressorti comme particulièrement mauvais, à savoir la gestion des réclamations. Si les locataires apprécient la proximité, ils veulent avant tout des réponses à leurs questions. La gestion des réclamations nous est apparue comme un élément essentiel du socle de satisfaction des locataires, et l'année suivante, une démarche de gestion des réclamations a été mise en place, associée à un module informatique de suivi.

En 2009, nouvelle mandature, nouveaux enjeux, parmi lesquels nous retrouvons le pacte de la proximité. L'objectif est en effet de le consolider, et surtout, d'en suivre la complète mise en œuvre de façon homogène dans toutes les directions territoriales. Il est également prévu de prolonger et préciser cette démarche d'engagement, notamment par la mise en place d'un référentiel qualité pour la période 2009-2014.

Débats : intérêt des démarches participatives

Denis LANDART, AORIF

Comment se fait le lien entre cette démarche et les conseils de concertation locative ?

Il y a aussi la particularité de Paris, avec le groupement parisien inter-bailleurs de surveillance (GPIS). Dans ce contexte, comment la problématique de la sécurité-sûreté est-elle abordée dans les enquêtes de satisfaction aujourd'hui ?

Marie-Christine ERNOULT, Paris Habitat OPH

Le sentiment de sécurité s'est amélioré, d'une manière générale, auprès des locataires. Quant au GPIS, il ne couvre pas l'ensemble des locataires de Paris Habitat, et il évolue. Pour en savoir plus, il faudrait une enquête auprès des locataires couverts par le GPIS, ce que nous n'avons pas fait.

Lorsque le projet a été initié, il est très vite apparu important d'y inclure les associations de locataires, de sorte que cette démarche ne soit pas comprise comme une opposition ou une concurrence à des démarches réglementaires. Aucun représentant

d'association n'a considéré qu'il s'agissait là d'une manière de contourner la concertation locative. Ils ont d'ailleurs tous participé, du début jusqu'à la fin, y compris les représentants au conseil d'administration. Les échanges étaient particulièrement riches, car les participants n'étaient pas forcément issus des associations : nous avons accueilli des jeunes, des familles qui n'ont pas toujours la disponibilité pour faire partie d'une association.

Les bailleurs se plaignent parfois de la population - pas forcément représentative - des associations, et là, nous avons touché un panel plus large, avec tous les types de population.

Le ton de la démarche était vraiment une incitation au dialogue, avec une modestie voulue mais non artificielle, et une vraie volonté d'écouter. Les collaborateurs ressentaient même parfois quelque appréhension à l'idée d'être mis en contact avec les locataires au sein de groupes de travail, en dehors de la structure habituelle de Paris Habitat. Or, contrairement à ce qu'ils craignaient, il n'y a pas eu de polémique. Le fait de dire aux locataires « on a besoin de vous pour avancer » a déminé le terrain.

Vincent HOPP, Groupe 3F

De la même façon, il y a 4 ans, nous avons organisé une réunion appelée « les 1000 locataires », où nous avons invité 1000 locataires à discuter autour de la table, au sein de groupes de travail. Cette expérience a été très enrichissante. En effet, les choses se disent de manière très naturelle dans ce type de réunions qui n'existe pas dans le cadre de la concertation locative. La mobilisation n'a pas été un problème. Au contraire, il a fallu arrêter la participation à 1000 locataires et préciser que les résultats seraient envoyés aux locataires non retenus. De fait, pour beaucoup, passer une journée sur un sujet est possible, alors qu'être membre d'une association et y consacrer un jour par semaine devient plus difficile.

Si cet événement s'est révélé lourd à mettre en place, il a permis d'avoir une autre vision des choses.

Françoise PICHON-VARIN, DREIF

Comment s'est déroulée cette démarche avec les locataires de votre patrimoine de banlieue ? Avez-vous noté des différences ?

Marie-Christine ERNOULT, Paris Habitat OPH

La démarche était territoriale, à l'échelle de 6 directions, dont celle du Val de Marne. Il y a donc eu un atelier spécifique pour le Val de Marne.

On y a observé une plus faible participation qu'à Paris, où nous avons enregistré le triple de demandes par rapport au quota que nous pouvions accueillir. Les ménages sont plus dispersés sur le patrimoine de banlieue. Leur participation est plus faible, mais on constate de vraies attentes qui ne sont pas fondamentalement différentes.

Débats : locataires, bailleurs, des engagements réciproques

Sur des thèmes comme la sécurité, la propreté, le bruit et les nuisances, les locataires sont parfaitement conscients que la responsabilité n'incombe pas au seul bailleur. C'est un des messages intéressants, qui a d'ailleurs étonné nos collaborateurs. Les locataires souhaitent que le bailleur fasse respecter le règlement. Nous avons ainsi utilisé le terme de « coopération ». Lorsqu'il y a un problème de sécurité, le bailleur est là pour coordonner les efforts, pour que les partenaires (dont la police, la justice,...) constatent et agissent avec nous.

Le pacte s'applique ainsi à rappeler que chacun, à son niveau, apporte sa contribution. Le pacte a bien fait passer ce discours sur la propreté et nous avons ensuite mené des missions locales sur la propreté, la sécurité. Les directeurs territoriaux réutilisent d'ailleurs ce concept de groupe de coopération sur d'autres problématiques.



F. Huijbregts / IAU îdF

La propreté des parties communes est un critère important pour la satisfaction des locataires.

Christine CORBILLÉ, IAU îdF

Ce type de démarche doit sans doute entraîner une plus grande exigence du bailleur comme du locataire. Les locataires se sentent-ils vraiment impliqués et partie prenante, et comment le mesurer ?

Marie-Christine ERNOULT, Paris Habitat OPH

Dans la dernière enquête, sur un panel de 600 « réclameurs », outre les questions habituelles, les locataires interrogés l'étaient aussi sur le souvenir du pacte de la proximité. Il en résulte qu'un locataire sur deux se souvient des engagements.

La notion d'exigence partagée existe auprès des collaborateurs. Le bilan de la réorganisation, ainsi que d'autres sujets, ont fait l'objet d'un audit au sein de Paris Habitat. Il en ressort que le pacte est considéré comme la suite logique de la réorganisation territoriale, cela forme un « tout ». Mais a-t-on suffisamment donné aux agents de terrain le moyen de le mettre en œuvre ? On peut se poser la question.

Débats : quelles suites concrètes ?

Anyta GOURMAUD, OSICA

Comment ce pacte est-il porté en interne ? Relève-t-il du service de la communication, de la direction générale ? Est-ce un guide pour les directeurs territoriaux qui peuvent en retenir ce qu'ils souhaitent ou est-ce un document plus directif ? Engage-t-il aussi les locataires ?

Marie-Christine ERNOULT, Paris Habitat OPH

Le pacte a été mis en œuvre par l'ensemble des directions territoriales. Un contrôle des actions menées a ensuite été effectué, plus quantitatif que qualitatif (réunions de coopérations, constats propreté menés avec les locataires, comme le pacte le précise : « si vous n'êtes pas content de la propreté, associez-vous au contrôle propreté », etc.) . Nous allons actuellement relancer la démarche. Ainsi, dans le cadre des engagements 2009-2014, référence est faite au pacte. Il faut à la fois s'assurer qu'il a été mis en œuvre et aller plus loin.

Pour relativiser, soulignons que dans une telle démarche, on ne peut tout faire simultanément. La gestion des réclamations a donc été la priorité et a bénéficié de l'engagement le plus fort. C'était le seul thème pour lequel nous avons un engagement quantitatif, à savoir répondre aux réclamations sous 21 jours. Cet engagement n'est pas nouveau, mais il porte désormais beaucoup plus, depuis qu'il est écrit « noir sur blanc », avec des moyens pour le tenir. On peut maintenant savoir - par direction, par secteur de proximité, par thème - ceux qui répondent et ceux qui ne répondent pas à cette exigence.

Les enquêtes de satisfaction : modalités et plans d'actions induits

Vincent HOPP, Groupe 3F

En 2008, le groupe I3F représente 150 000 logements, 5 000 logements mis en chantier, et compte 7 agences en Île-de-France, 7 filiales en région et 1 filiale spécifique pour les foyers.

En ce qui concerne la qualité et la satisfaction client, nous avons pris 5 grands engagements diffusés à l'ensemble des locataires par courriers et affiches, qui correspondent à des axes relativement standards :

- accueil des nouveaux locataires avec mise au propre des logements et contrôle des équipements,
- amélioration et entretien du cadre de vie : contrôle de la propreté des parties communes et abords,
- gestion de la demande client,
- participation des habitants,
- départs des locataires (visite conseil...).

Ces engagements qualité ont été diffusés fin 2007-début 2008. L'objectif était d'établir un document écrit au sein de l'entreprise et de le rendre visible auprès des locataires. En effet, cela mobilise et engage davantage. Il faut ensuite prévoir un suivi par enquête pour vérifier la mise en œuvre. Et pour mesurer la tenue des engagements, il faut bien déterminer le type d'enquête satisfaction à mener.

Mon propos sera donc centré sur les outils à utiliser pour les enquêtes et l'organisation du suivi des plans d'actions définis via ces enquêtes.

Aujourd'hui, nous réalisons une enquête de satisfaction tous les deux ans, par téléphone, auprès d'un panel de 2 500 locataires, sur l'ensemble du patrimoine. Les thèmes abordés ressemblent à ce qui a déjà été présenté : accueil, entrée dans les lieux, propreté, logement...

Nous organisons également une enquête « papier » spécifique pour les nouveaux entrants. Elle est réalisée auprès des nouveaux locataires, trois mois après l'entrée dans les lieux. Nous effectuons également une enquête « papier » pour les opérations de réhabilitation, trois mois après la livraison et uniquement en Île-de-France, avec des questions portant sur les relations avec les entreprises, le déroulement du chantier, le bilan de fin de travaux...

Le « baromètre de satisfaction » nous permet d'avoir une vision globale : comment se sentent les locataires chez 3F aujourd'hui ? Quelles sont les grandes tendances ? On peut identifier des zones d'insatisfaction chroniques, les grandes évolutions, etc. C'est une vision « macro » qui permet de discerner les sujets contribuant à la satisfaction client, de définir les grands plans d'actions, de faire de la prospective. Le support téléphonique nous permet d'obtenir des données qualitatives ainsi qu'un bon taux de retour. Des inconvénients existent néanmoins ; 2 500 locataires sur un patrimoine de 150 000 (avec 14 sites globalement), cela reste peu représentatif à l'échelle des agences et des programmes.

Le « baromètre de satisfaction » réalisé en décembre 2008 a, entre autres résultats, donné une satisfaction globale de 78%, mais une « satisfaction courrier » de 63 %. Le courrier est donc ressorti comme un problème dans notre groupe.

Nous avons donc lancé un audit, et deux personnes vont se rendre dans les agences pour analyser le courrier du locataire et la réponse du collaborateur 3F, et opérer des vérifications. Si la réponse est envoyée sous 10 jours, c'est effectivement bien ; mais s'il s'agit d'un courrier du style « merci de nous avoir écrit et nous vous répondrons plus tard », c'est autre chose. Notre engagement est de répondre sous 10 jours. Or selon notre baromètre, 50 % des locataires n'ont pas de réponse sous 10 jours, mais dans un délai plus long. Si on leur demande plus en détail « quelle est votre satisfaction quant au délai de réponse ? », on

obtient 80 % de satisfaction. Et c'est justement l'intérêt du téléphone qui permet d'aller jusqu'à ce niveau de détail : en fait, ce qui pose problème dans le courrier, c'est plutôt le contenu de la réponse. Au final, ce n'est pas forcément sur les 10 jours qu'il faut intervenir - nous le ferons néanmoins puisque c'est notre engagement - , mais sur le contenu, l'aspect qualitatif de la réponse.

Le baromètre nous permet également d'avoir des indicateurs sur les comportements. L'indicateur de comportement va nous permettre de faire évoluer nos services (là où l'indicateur global nous amène à corriger un problème).

Aujourd'hui, 23 % des locataires ont sollicité 3F. Cela signifie que 77 % ne nous sollicitent pas du tout. En effet, toute demande, quel que soit le vecteur - téléphone, courrier, gardien (même les réclamations faites oralement au gardien) - est « tracée » par voie informatique (sauf les demandes trouvant une réponse dans les 5 mn, comme des poubelles à déplacer). L'objectif est de ne pas avoir des demandes uniquement orales. On constate que le téléphone est un vecteur très important, ce qui n'était peut-être pas vrai avant. Cela a entraîné, en termes de plan d'actions, le renforcement de tout ce qui concerne le service clientèle 3F, le service téléphone et le déploiement sur les filiales.

L'indicateur de tendance renvoie à Internet. En effet, 54 % des locataires disposent d'un accès à Internet et 27 % souhaitent recevoir des informations via Internet. Nous avons développé l'extranet client et aujourd'hui se pose la question de mener des enquêtes satisfaction via Internet.

L'ensemble de ces indicateurs nous permet de développer nos services. En revanche, nous n'avons pas d'informations détaillées sur tel ou tel programme. Les informations restent vraiment à l'échelle globale.

Depuis février 2008, le locataire peut avoir accès à son compte et visualiser sa quittance. Il peut faire une réclamation administrative. Elle sera traitée par le service clientèle 3F en Île-de-France. Si la réclamation est d'ordre technique, elle part directement chez le gardien. Nous avons un problème de boucle : le locataire téléphonait au service clientèle qui notait sa remarque et la transmettait au gardien, mais on n'avait pas de retour sur la résolution du problème. Aujourd'hui, nous disposons d'un système global, avec un outil pour tous les interlocuteurs : si un locataire téléphone au service clientèle pour un problème technique, le gardien est prévenu via cet outil et doit compléter l'information en précisant son action. Et si le locataire rappelle le service clientèle, celui-ci pourra lui donner des informations sur l'action du gardien, par exemple si une entreprise a été contactée et un rendez-vous fixé.

Avec l'enquête « nouveaux entrants », nous sommes sur un de nos engagements, celui de l'accueil des

nouveaux locataires. Cette enquête nous permet également d'identifier des dysfonctionnements devant être traités immédiatement. Ce n'est pas qu'une enquête de satisfaction, mais un moyen de gérer les dysfonctionnements que nous pouvons avoir sur un programme. L'avantage est, qu'à l'inverse du baromètre, on peut travailler sur les programmes. Mais l'inconvénient réside dans le peu de réponses qualitatives, car on travaille sur des questions fermées, avec un taux de retour maximum de 30 % à ce jour.



J-P. Pattacini / Urba Images / IAU idF

Les enquêtes « nouveaux entrants » permettent d'identifier les dysfonctionnements à l'échelle des programmes et de les gérer.

Le problème des enquêtes papier est celui de la représentativité : les gens satisfaits ne répondent pas, les insatisfaits répondent. Et nous sommes parfois étonnés de la qualité des réponses. Pour l'enquête papier, il y a une réelle problématique liée à notre public.

En effet, nous avons un public qui ne s'exprime pas toujours bien à l'écrit, ou des questionnaires complétés à moitié ou des réponses peu cohérentes entre elles. Nous sommes donc en train de revoir les questionnaires et de les adapter, mais ce n'est pas simple, car plus on fait un questionnaire dépouillé, moins on a d'informations. À l'opposé, un questionnaire trop complexe ne permet pas nécessairement de dégager un plan d'actions. Enfin, un questionnaire où chaque question correspond à un plan d'actions, risque de décourager le locataire qui ne répondra pas.

Le téléphone donne de bons résultats, mais il coûte très cher car nous faisons des enquêtes tous les mois. Les réponses sont transmises à notre prestataire et celui-ci les traite. Un certain nombre de questions est identifiable en termes de fiche-alerte. En cas de dysfonctionnement, le prestataire envoie un message au gardien afin qu'il contacte le locataire ayant un problème. Sur ce point, on va innover en enregistrant le message de notre prestataire dans notre système

d'information pour avoir trace de ce dysfonctionnement. S'il n'est pas traité dans les 15 jours, on fait remonter l'information.

Quelques indicateurs sur l'enquête nouveaux entrants :

- le taux de remise du livret d'accueil s'élève à 93 %,
- la satisfaction sur la propreté du logement est de 68 %.

Suite aux enquêtes, nous mettons systématiquement en place des plans d'actions, avec des indicateurs de performance internes. Une enquête de satisfaction reflète la satisfaction du locataire sur certains sujets comme la propreté, qui est très subjective. Nous veillons toujours à mettre en face d'autres indicateurs ; nous opérons des contrôles internes, des audits et au final, nous avons souvent le même avis que le locataire. Vis-à-vis des équipes, quand on leur transmet les résultats des enquêtes de satisfaction, il est important de leur donner en parallèle d'autres indicateurs internes pour dégager des pistes de travail (d'autant que le ressenti du locataire est le même que le nôtre).

Par exemple, sur la question du délai de réponse sous 10 jours, nous avons pu expliquer que les locataires n'étaient pas satisfaits ; mais en regardant le taux de retour dans l'outil informatique, on a constaté qu'on se situe bien en-dessous de 50 %. Il faut donc y travailler.

Dans le questionnaire, en ce qui concerne les dysfonctionnements techniques non réparés, il y a une fiche alerte qui part directement chez le gardien pour traitement. Cela nous intéresse également pour les programmes anciens car, au moment des consolidations annuelles, cela nous permet d'identifier les programmes où il y a un problème chronique sur un équipement (la robinetterie, par exemple) et de l'intégrer dans le plan stratégique de patrimoine (PSP). Il s'agit d'un diagnostic côté locataire, qui nous permettra d'améliorer le patrimoine.

Le dernier type d'enquête que nous menons porte sur les opérations de réhabilitation : pour mesurer la qualité des travaux réalisés, la satisfaction client, les matériaux et les entreprises qui peuvent poser problème. Cette enquête concerne uniquement les opérations et comment cela s'est passé, ce qui nous permet d'avoir des retours d'expériences. Le seul inconvénient est lié au questionnaire papier et son peu de souplesse. Mais nous avons un taux de retour plus important : 42%.

Nous demandons aux locataires d'attribuer une note avant et après travaux. La moyenne des notes avant travaux pour 2008 est de 4,9, et de 7,5 après travaux. Notre objectif est d'obtenir 8. Nous posons la même question pour la résidence. Cela nous permet d'identifier toutes les étapes et de voir s'il existe une insatisfaction chronique sur la qualité de l'opération

(par exemple avec une note de 4 avant travaux et de 6 après). On peut grâce à ces informations, mettre en place une concertation avec les ingénieurs pour régler le problème.

L'indicateur que nous suivons sur les réhabilitations concerne l'évaluation des fournisseurs. Pour chaque travail effectué, il y a la notion de « satisfait », « pas satisfait », qui nous permet de faire des analyses croisées pour chaque entreprise. En fin d'année, on voit si c'est systématiquement la même entreprise qui pose problème. Par exemple, aujourd'hui, en termes de matériaux, on a un mauvais taux de satisfaction sur la peinture et le sol de salle de bains.

Dernière chose à rappeler : les résultats des enquêtes doivent être pris en compte, mais ils ne constituent pas le seul indicateur sur l'efficacité et l'atteinte des engagements qualité. Chez 3F, nous tenons compte des indicateurs de performance, comme - par exemple - l'outil mis en place pour les ascenseurs, qui permet de quantifier le nombre de pannes en temps réel, un de nos engagements étant le dépannage sous 48 heures. Nous avons des outils de gestion de courrier, de qualité de terrain avec des opérationnels qui vont sur le terrain et remplissent des grilles d'analyse (ainsi que l'ensemble des indicateurs issus du système d'information).

Le défi est en quelque sorte d'identifier les 20 locataires qui ne sont pas contents. C'est pourquoi nous essayons de déterminer les moments les plus importants pour rencontrer les locataires : l'entrée dans le logement, le plan de réhabilitation et nous sommes en train de réfléchir au départ des locataires. Nous réfléchissons aussi au fait d'engager certaines de ces démarches au-delà de l'Île-de-France.

Débats : optimiser les taux de réponse

Yohann ARMAND, VALOPHIS

Nous avons fait le choix de revenir à la proximité : on se déplace voir le gardien de l'immeuble (ou le gardien le plus proche). Sans gardien, le taux de retour baisse tout de suite. En revanche, quand le gardien adopte la démarche et explique directement au locataire l'intérêt de remplir le questionnaire, on arrive aujourd'hui à une moyenne de 50 % de retours, avec toutefois des différences importantes : c'est-à-dire des décrochages dans certains groupes immobiliers et des programmes avec 100 % de réponses car le gardien s'implique et fait même du porte à porte.

Autrement dit, le gardien constitue notre principale clé d'entrée.

Vincent HOPP, Groupe 3F

Nous nous étions effectivement posé la question du taux de retour. Il est actuellement de 30 % et nous aimerions aller plus loin en impliquant les gardiens ; il faudrait que ce soit également un challenge pour eux.

Sur les programmes neufs, c'est plus simple car tous les locataires arrivent en même temps. Dans le parc ancien, c'est différent : par exemple, sur un programme de 22 logements, on ne compte qu'un locataire qui vient de changer. Il est alors difficile d'envoyer au gardien un fichier indiquant les nouveaux locataires et de lui demander de veiller à récupérer, au bout de 3 mois, le questionnaire complété auprès des nouveaux locataires.

Carine SCAPPATICCI, EFIDIS -Groupe SNI

Pour l'exploitation de l'enquête papier « nouveaux entrants », nous arrivons aujourd'hui à un taux de retour de 50%. Selon les unités de gestion, ce taux de réponse peut être plus élevé ou plus faible. Nous impliquons le gardien, en lui fixant des objectifs sur le taux de retour, mais nous ne pouvons obliger le locataire à répondre. Le taux de rotation n'étant pas important, le risque est alors celui d'une enquête peu représentative. Nous avons pour cela développé un petit outil que le chargé de clientèle remet au locataire au moment de la signature et qui explique qu'une enquête va être réalisée. Le locataire reçoit le questionnaire deux mois après ; il est nominatif et envoyé chez le gardien en même temps que les avis d'échéance. Nous lui demandons de le remettre, si possible en main propre. Et de la même façon qu'il relance les locataires pour le loyer, il fait le nécessaire pour récupérer les réponses. Cela fonctionne avec une enveloppe T et, dans l'ensemble, cela a plutôt bien fonctionné, puisque nous arrivons à obtenir un taux de retour de 50 %.

Anyta GOURMAUD, OSICA

Il y a en fait toute une chaîne de production du questionnaire qui inclut sa conception, le retour du questionnaire, son exploitation et son analyse. Mais il est vrai que si nous voulons fournir des résultats à un niveau assez « fin » pour que l'agence s'implique, on s'oblige à un objectif de retour de 80%. Or bien entendu, il y a des agences où le résultat est moindre, de l'ordre de 50 %.

Adeline LOISELEUX, Paris Habitat OPH

A-t-on une idée du nombre de refus pour les entretiens par téléphone ?

Vincent HOPP, Groupe 3F

Avec un prestataire, nous avons fait un test sur l'enquête nouveaux entrants (uniquement sur le neuf) pendant six mois : le taux de refus était minime.

Yohann ARMAND, VALOPHIS

Nous avons fait également quelques enquêtes par téléphone et l'on constate que le locataire ne se pose même pas la question de répondre ou non, à partir du moment où l'interlocuteur représente le bailleur. Par téléphone, nous avons eu moins de 5 % de refus explicite (le locataire est occupé, ou sur le point de s'absenter).

Le problème de l'enquête papier est différent : on la reçoit et ensuite, il faut la lire, prendre le temps d'y répondre. Autre point important : on récupère de nombreux questionnaires « interrompus » pour des motifs de compréhension. Au téléphone, les enquêteurs sont très patients pour répéter et expliquer.

Vincent HOPP, Groupe 3F

Pour toutes les enquêtes, qu'elles soient en version papier ou par téléphone, nous avons un public qui présente des particularités. Il faut donc être très vigilant lors de l'élaboration du questionnaire et l'adapter : les questions posées sont-elles claires, tout le monde peut-il comprendre ? Ainsi, pour les enquêtes de réhabilitation, les ingénieurs auraient tendance à entrer dans un niveau de détail qui devient incompréhensible et nous ne pouvons les suivre dans ce degré de précision sur la nature des différents travaux.

Yohann ARMAND, VALOPHIS

En revanche, nous avons effectivement un taux de participation élevé grâce à la relation privilégiée avec notre client.

Débats : lier enquêtes et plans d'actions

Caroline LANDEAU, AORIF

Les exemples de Paris Habitat et du groupe 3 F montrent qu'il y a toujours un lien entre l'outil de mesure et le plan d'actions. Quelle organisation avez-vous mise en place pour que l'outil soit au service de l'action ? Avez-vous également mis en place des indicateurs de mesure de la réalisation de ce plan d'actions ?

Vincent HOPP, Groupe 3F

Nous avons, en fait, la logique suivante : 1 question = 1 plan d'action, excepté pour quelques questions du style : « avez-vous eu le guide du locataire ? » - « oui », « l'avez-vous lu ? » - « non ». Dans ce dernier cas, aucune action n'est possible et nous avons enlevé la question...

Pour les enquêtes, nous avons également réfléchi au mode de diffusion en entreprise : on dispose d'un tableau de bord qualité trimestriel, vu avec l'exécutif, qui présente tous les indicateurs part rapport aux engagements de qualité. Et pour les enquêtes de réhabilitation, un rapport est remis en plus à l'ingénieur.

Pour les enquêtes nouveaux entrants, nous avons un « découpage » des résultats par agence, ou par filiale, et en fin d'année nous faisons un bilan.

Le baromètre déclenche de grands plans d'actions. Pour 2008, il y a ainsi eu des plans de redressement sur la propreté, les ascenseurs, le courrier.

Le suivi des enquêtes par le service qualité présente l'avantage de nous donner une légitimité pour demander ce qui a été fait. Mais pour que ce soit bien clair pour les opérationnels, il est important de donner en parallèle des indicateurs de performance et pas seulement un avis. Il faut que les résultats de l'enquête

satisfaction soient perçus comme un « plus » et non comme une contrainte.

Le baromètre 2008 donne une satisfaction de 78% ; celui de 2006 était à 80%. On a baissé de 2 points. Statistiquement, ce n'est pas tellement représentatif. Par contre, pour le traitement du courrier, comme pour d'autres thèmes, nous sommes en dessous de 60% de satisfaction. Il faut à tout prix qu'on intervienne dans ces domaines. Or, si on n'a pas d'indicateurs de performance interne, on ne peut pas avancer, car on ne peut pas faire continuellement des enquêtes. Nous réalisons le baromètre tous les 2 ans, et nous nous posons la question de le faire tous les 3 ans, car c'est une charge importante qui ne fournit pas des enseignements très précis pour les plans d'actions. On ne peut non plus faire des enquêtes ciblées sur la propreté tout le temps car nous allons épuiser nos locataires.

Nous avons également constaté un écart sur les territoires ZUS et hors ZUS, et aujourd'hui nous ciblons nos actions sur les points où nous pouvons apporter une valeur ajoutée.

Denis LANDART, AORIF

Quand on a un taux de satisfaction de 80-82 % on voit bien que les actions ne peuvent qu'être très ciblées, très thématiques et très pointues. En outre, on peut penser que le fait que vous ayez mis en place vos propres indicateurs de performance vous amène à être en capacité de négociation avec l'État ou les collectivités locales, dans le cadre d'une convention d'utilité sociale (CUS).

Sur ce point, on est en attente du décret mais les choses ne seront pas uniformes sur tous les territoires. À cet égard, les indicateurs de performance dans les organismes sont essentiels.

Yohann ARMAND, VALOPHIS

Nous disposons également d'un « baromètre » avec des plans d'actions ciblés ; mais notre patrimoine de logements étant plus réduit, nous pouvons dégager les résultats à l'échelle des antennes, voire des groupes, avec par conséquent des plans d'actions territoriaux, l'étape d'après consistant à cibler les actions au niveau des groupes, avec parfois même des actions liées à la cage d'escalier.

QUELQUES INCIDENCES DE LA LOI MOLLE POUR LE LOGEMENT SOCIAL EN ILE-DE-FRANCE

Groupe bailleurs du 20 novembre 2009



E. Garault / IAU îdF

Plusieurs articles de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion adoptée le 25 mars 2009⁵ concernent le logement locatif social. Parmi ceux-ci, l'article 1 relatif à la convention d'utilité sociale (CUS), l'article 117 concernant la gestion de la demande de logement, et l'article 112 portant sur l'évolution de l'enquête sur le parc locatif social (EPLS) en un « répertoire des logements locatifs sociaux ». Les organismes bailleurs et représentants de l'administration réunis dans le cadre du groupe bailleurs ont choisi d'échanger sur « le pourquoi » de ces nouvelles dispositions, les incidences prévisibles et les modalités de mise en œuvre dans le contexte d'un calendrier contraint. À la date du groupe bailleurs, les décrets⁶ relatifs aux thèmes abordés n'étaient pas nécessairement parus, mais leur contenu était suffisamment développé et connu pour faire l'objet d'échanges et de présentations.

Les conventions d'utilité sociale (CUS) qui s'appliquent à l'ensemble du patrimoine (conventionné ou non) sur lequel le bailleur détient un droit réel ont notamment suscité les questions suivantes. Comment associer à leur élaboration les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) dotés d'un programme local de l'habitat (PLH) et les départements ? Des objectifs étant désormais fixés à l'horizon de 6 ans pour chaque aspect de la politique des organismes HLM, quels sont dès lors les indicateurs permettant de mesurer si ces objectifs ont été atteints (en termes de développement de l'offre, d'amélioration énergétique, de droit au logement, d'attributions à des sortants de structures d'accueil, de traitement des réclamations, de fonctionnement des équipements, etc.) ? D'autres dispositions comme la modulation du supplément de loyer de solidarité dans les zones tendues ont également été approfondies.

En matière de gestion de la demande de logements sociaux, la loi Molle cherche à renforcer le numéro unique avec un formulaire unique de la demande qui s'étofferait considérablement pour permettre l'instruction de la demande. En Ile-de-France, elle exige la mise en place d'ici 2011 d'un système

⁵ Loi n° 2009-323, JO du 27 mars 2009

⁶ Décret n° 2009-1485 du 2 décembre 2009 relatif au répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux. Décret n° 2009-1486 du 3 décembre 2009 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitations à loyer modéré.

d'enregistrement régional de la demande. Un tel délai apparaît très court lorsqu'on connaît la multiplicité des lieux d'enregistrement (communes, bailleurs, préfectures,...), les fortes disparités qui existent dans la gestion de la demande et les améliorations à prévoir pour le renouvellement et la radiation des demandes. Et quelle voie empruntera la mise en œuvre de ce dispositif régional : simple numéro unique renforcé, ou bien fichier partagé avec des interfaces efficaces, voire véritable système intégré avec un outil commun pour enregistrer la demande et la rapprocher de l'offre ? Quoiqu'il en soit, tout nouveau dispositif touchant à la gestion de la demande appelle l'implication des « réservataires » sous peine d'être inefficace : le parc HLM francilien n'est-il pas en effet « très contingenté » avec plus de 80% des logements réservés, cette proportion s'élevant à quasiment 100% pour la production neuve ?

Autre nouveauté introduite par la loi Molle : le répertoire des logements sociaux devrait remplacer l'enquête sur le parc locatif social (EPLS) dès 2011. Pourquoi un tel changement ? Les réponses semblent multiples. Il s'agit de donner un cadre légal à l'enquête, qui devient obligatoire, avec des pénalités possibles. De même, la loi formalise le fait que le répertoire vaut réponse à l'inventaire SRU et à l'inventaire DSU. Il s'agit aussi de simplifier l'enquête, grâce à un questionnaire allégé, et d'améliorer la géo-localisation du parc. Si des questions sont abandonnées, des données nouvelles sont collectées, par exemple sur le diagnostic de performance énergétique. De l'enquête EPLS au répertoire, le champ reste cependant globalement inchangé : il continue de porter sur l'ensemble des logements sur lesquels le bailleur a un droit réel ou dont il est usufruitier, à l'exclusion des logements-foyers. Mais le degré de précision s'affine, puisque du programme - considéré trop imprécis -, on passe à l'unité statistique logement, avec un identifiant logement permanent destiné à permettre un suivi du parc dans le temps.

QUELQUES INCIDENCES DE LA LOI MOLLE POUR LE LOGEMENT SOCIAL EN ÎLE-DE-FRANCE

Groupe bailleurs du 20 novembre 2009

Participants

Michel AMZALLAG, USH
Catherine BECOURT, Colombes Habitat Public
Sandra BEER, AORIF
Martine de Bettignies, AORIF
Jean-Yves BOISSELEAU, AORIF
Marion DELPLANQUE, IAU île-de-France
Marie-Christine GIVERNAUD, EFIDIS
Isabelle GUILLARD, Groupe Logement Français
Jean-Jacques GUILLOUET, IAU île-de-France
Catherine HLUSZKO, OPIEVOY
Hélène JOINET, IAU île-de-France
Erik LAGUERRE, Logement francilien
Denis LANDART, USH
Jérôme LAROCLETTE, Colombes Habitat Public
Adeline LOISELEUX, Paris Habitat OPH
Christian LOISY, DREIF
Philippe PAUQUET, IAU île-de-France
Vincent PERARNAUD, DREIF
Marianne THIBAUD de MAISTRE, GIE Logement Français

Les conventions d'utilité sociale (CUS)

La présentation se fonde sur le décret relatif aux conventions d'utilité sociale. Publié au Journal officiel le 4 décembre 2009, ce décret⁷ comporte quelques modifications par rapport au projet discuté lors du groupe bailleurs du 20 novembre. Les modifications intervenues sont signalées en italique.

Introduction

Hélène JOINET, IAU îdF

La loi Molle a instauré la convention d'utilité sociale (CUS) comme le nouveau cadre d'exercice de la mission des organismes HLM. La CUS exprime le projet global d'entreprise et témoigne de la contribution de l'organisme à l'effort global exprimé dans le PLH, le PDALPD, les accords collectifs. La CUS définit notamment les missions sociales de l'organisme, la politique patrimoniale, les ventes, le peuplement, la qualité de service, ... Le groupe bailleurs a choisi de s'intéresser au contenu du décret relatif à la CUS. Ce sont donc deux thèmes qui vont nous intéresser en priorité : d'une part, le dialogue local et la démarche d'association avec les départements et les établissements publics de coopération intercommunale dotés d'un PLH ; d'autre part, la culture du résultat qui sous-tend la CUS avec ses indicateurs de performance, la contractualisation des engagements quantifiés, l'évaluation des résultats. D'autres éléments contenus dans la CUS seront également abordés ainsi que les difficultés inhérentes à un calendrier exigeant.

⁷ Décret n° 2009-1486 du 3 décembre 2009 relatif aux conventions d'utilité sociale des organismes d'habitations à loyer modéré

Signataires et champ de la CUS

Christian LOISY, DREIF

Les CUS sont signées par le préfet de Région et font l'objet d'une négociation locale entre l'État et les bailleurs sociaux. Le Préfet de Région signe toutes les conventions, y compris les conventions avec les bailleurs « locaux ». Les négociations se déroulent localement avec les directions départementales de l'équipement (DDE), la direction régionale de l'équipement (DRE) se chargeant plutôt des bailleurs pluri-départementaux. Le principe de conventions de groupe n'a pas été retenu. Certes, il peut y avoir des stratégies communes au groupe ainsi qu'une personne « référente » pour la négociation de la CUS. Mais il est toutefois bien indiqué dans la loi qu'il y a une CUS par entité du groupe.

Le champ de la CUS est l'ensemble du patrimoine du bailleur, sur lequel le bailleur détient un droit réel, ce qui recouvre la possession, le bail emphytéotique, le bail à construction. Qu'entend-on par bailleur ? Ce sont les entreprises sociales de l'habitat (ESH), les offices publics de l'habitat (OPH), les SEM et les Coop HLM. Pour les ESH et les OPH, le patrimoine renvoie aux logements conventionnés ou non. Pour les SEM et autre type de bailleurs, la CUS s'applique uniquement au patrimoine conventionné.

Parmi les points obligatoires et particulièrement importants, citons le plan de vente, qui a occasionné des débats lors de la rédaction du décret. Finalement, l'objectif ne se situe pas sur la vente, mais sur la mise en vente, la commercialisation de logements. S'engager sur un nombre de logements vendus est gênant pour les bailleurs car la vente effective dépend de la conjoncture économique et de facteurs dont ils n'ont pas nécessairement la maîtrise. De ce fait, l'administration centrale a pris l'option de la « mise en vente, commercialisation », sachant qu'il faut tout de même que celle-ci soit réelle et qu'il y ait une vraie politique de mise en vente de la part du bailleur.

Pour la politique sociale, la CUS doit comporter un cahier des charges de gestion sociale qui comprend un plan d'accueil des sortants des structures d'hébergement ainsi que, globalement, les conditions d'attribution et d'occupation du parc social, les niveaux de ressources, les loyers plafonds (même si les loyers plafonds ne changent pas : cela reste facultatif). Sont donc reprises un certain nombre de dispositions relevant des conventions APL (qui seront remplacées par le cahier des charges de gestion sociale de la convention d'utilité sociale).

La segmentation : un projet remanié car trop complexe

La CUS décline 26 indicateurs, dont 9 par département et 17 par segment. La définition d'un segment de patrimoine n'est pas très précise dans le projet de



F. Huijbregts / IAU îdF

La CUS couvre l'ensemble du patrimoine sur lequel le bailleur détient un droit réel

décret, à savoir un ensemble homogène de logements comptant au maximum 1 000 logements, sauf exception dûment justifiée.

Cette approche pose problème. En effet, 1 000 logements pour un bailleur comme I3F qui en détient 100 000 en Île-de-France, cela fait 100 segments multipliés par 17 indicateurs par segment, soit 1 700 indicateurs...sans compter les indicateurs par département ! Cela fait beaucoup ! En outre, les services de l'État n'ont pas nécessairement l'information pour vérifier, au niveau du segment de patrimoine, la valeur de l'indicateur : par exemple sur le nombre de pannes d'ascenseurs, etc. Il y a là une réelle difficulté puisqu'on imposerait, par cette segmentation, une finesse de l'indicateur, sans être ensuite en mesure de vérifier si le bailleur atteint ou non l'objectif propre à chaque indicateur. En effet, derrière chaque indicateur, un objectif est fixé à chaque bailleur, et signé par lui et l'État dans la convention. Au bout de 6 ans, nous sommes censés vérifier si le bailleur a atteint ses objectifs. Or si nous ne sommes pas en mesure d'obtenir une information autre que celle fournie par le bailleur, nous ne pourrions pas vérifier grand chose...

La segmentation est donc un des points sur lequel le décret va probablement évoluer et le seuil des 1 000 logements va probablement disparaître. Le Conseil d'État décidera des modifications à apporter. [Le décret du 3 décembre 2009 relatif aux conventions d'utilité sociale a finalement retenu la notion de « segment pertinent de patrimoine »]

Le classement par service rendu

Autre point particulier et important : le classement qualitatif. Dans les CUS, le patrimoine doit être classé en fonction de la qualité du service rendu par le logement et sur cette base, les bailleurs ont la possibilité de modifier les loyers plafonds. Dans le décret, il est indiqué que lorsque le bailleur ne procède pas à la modification des loyers, il n'est pas obligatoire pour le bailleur de classer un patrimoine en fonction de la qualité du service rendu. Cela signifie qu'en cas de loyers inchangés, le classement peut simplement résulter, de façon très simplifiée, des loyers actuels.

Il s'agit sans doute là d'une disposition visant à s'assurer que les bailleurs, qui n'auraient pas eu le temps de mettre à jour leur plan stratégique de patrimoine (PSP), élaborent une CUS, bien qu'un peu vide de contenu ... car il y a bien obligation d'adoption par le conseil d'administration du projet de CUS à l'échéance de juin 2010. La plupart des bailleurs va adopter le classement sur service rendu, parce qu'ils ont un plan stratégique de patrimoine et qu'il aura été mis à jour. Mais il ne faudrait pas qu'il y ait blocage auprès des organismes « pris au dépourvu ».



C. Doutré / BaSoH / IAU îdF

La CUS classe le patrimoine en fonction de la qualité du service rendu par le logement.

Le scénario retenu pour simplifier les choses est donc le suivant : si on ne modifie pas les loyers, on n'élabore pas un classement sur le service rendu, mais un classement sur les loyers actuels. Cela n'apporte cependant pas grand chose au bailleur, car dans 6 ans, il faudra de toute façon établir le classement sur le service rendu et modifier les loyers en fonction de ce classement. De fait, tout ce qui est facultatif aujourd'hui, ne le sera plus dans 6 ans.

C'est un peu la même chose pour le passage en surface utile. Dans les CUS, il y a possibilité de passer l'ensemble du patrimoine en surface utile. Cela reste facultatif et n'est pas recommandé si le bailleur n'a pas l'intention de modifier les loyers dans l'immédiat ; mais dans le cas contraire, il faut le faire immédiatement. Cela pose d'ailleurs un certain nombre de problèmes, puisqu'il n'y a pas de grille de passage automatique entre la surface corrigée et la surface utile.

La concertation locative et l'association des EPCI et départements

La concertation locative ne concerne pas l'ensemble de la CUS, mais uniquement la partie « classement » des ensembles immobiliers. Il s'agit d'un minimum, et les bailleurs peuvent, s'ils le souhaitent, tout présenter aux représentants des locataires.

Pour l'association des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) et des départements, plusieurs modalités d'association avaient été prévues au départ, selon le type de bailleur. Cette option n'a finalement pas été retenue. La règle est donc celle d'une réunion formelle et de l'envoi préalable (avec un délai d'un mois) de l'état des lieux, des orientations stratégiques et du programme d'actions. L'État n'interviendra pas à ce niveau, c'est à dire qu'il laisse les bailleurs et les EPCI se concerter et s'associer. Il vérifiera simplement que l'association a lieu, sans prendre part à cette réunion.

L'objectif est de s'assurer qu'il y a association, sans pour autant bloquer la CUS. Il a été décidé que l'association se termine le 30 avril 2010. [Le décret du 3 décembre 2009 relatif aux conventions d'utilité sociale a finalement introduit un report d'un mois et stipule que « pour la première convention, l'association prend fin à l'adoption du projet de convention et en tout état de cause le 31 mai 2010 »].

Il faut donc que les EPCI et les départements aient été prévenus avant le 30 avril [désormais le 31 mai 2010], que les bailleurs réunissent leur conseil d'administration de préférence avant le 31 décembre et qu'ils envoient ensuite aux EPCI associés et aux départements l'avis relatif au démarrage de la CUS. Cela fait donc un délai de 4 mois pour mener à bien et clore l'association avec les EPCI. L'objectif recherché est d'associer tous les EPCI, mais il s'agit d'éviter qu'un EPCI manifeste son désaccord trop tardivement : c'est pourquoi, le bailleur doit avoir averti les EPCI du démarrage de la CUS avant le 31 décembre (délibération en CA) et l'association est réputée avoir eu lieu au 30 avril [31 mai 2010].

Les départements concernés par l'association sont tous ceux sur lesquels du patrimoine est implanté, sans limite inférieure. Quant aux EPCI, il faut qu'ils aient un PLH approuvé au 31 décembre 2009. Là encore il s'agit d'un minimum : il est possible d'associer tous les EPCI ayant leur PLH approuvé avant le mois de juin 2010.

Le Préfet signataire a la possibilité - avant c'était une obligation - d'envoyer aux bailleurs une note d'enjeux sur la CUS. Pour le Préfet de Région, cela représente la possibilité d'envoyer une note d'enjeux aux 200 organismes (si on compte les OPH, les SEM, etc.) qui doivent signer une CUS en Île-de-France ! Une note d'enjeux est en effet conçue par bailleur, sur son patrimoine, avec une mise en perspective de la politique du logement menée sur le territoire. C'est donc un peu compliqué à rédiger, d'autant que certains secteurs

recèlent plus d'enjeux que d'autres. Quelques bailleurs importants en Île-de-France ont donc été choisis et le Préfet de Région souhaitera peut-être envoyer à ces quelques bailleurs une note d'enjeux expliquant ce que l'État régional attend de l'organisme. Mais cela n'aura rien de systématique.

Pour ce qui concerne l'évaluation, l'administration centrale insiste sur le fait que les évaluations sont assorties de sanctions. Cela est précisé dans la loi, mais on n'en est pas encore là. Il s'agit d'une évaluation à 2, 4 et 6 ans. Les objectifs fixés dans la CUS sont à 6 ans : c'est donc à la fin de cette période que l'on vérifie s'ils sont atteints, même si des points d'étape sont programmés à 2 et 4 ans. Les sanctions ne s'appliqueront pas si le tiers de l'objectif n'est pas atteint à 2 ans. En cas de non respect des engagements, le préfet lance une procédure contradictoire qui peut aboutir à des sanctions, variant de 0 à 100 euros par logement (l'assiette étant la totalité du patrimoine dans le champ de la CUS).

Les indicateurs

Une première série d'indicateurs porte sur le **développement de l'offre par département** : c'est le nombre de logements pour lesquels des financements sont déposés ainsi que les mises en service.

Cela s'applique aussi à l'hébergement, au titre de l'article 69 de la loi Molle (centre d'hébergement d'urgence, centre d'hébergement et de réinsertion sociale, résidence hôtelière à vocation sociale, CHU, CHR, RHVS) : nombre de places déposées et ouvertes, par département également. Pour l'hébergement, l'objectif peut être zéro, selon la localisation du patrimoine.



B/ Guigou / IAU idF

Dans la CUS, une première série d'indicateurs porte sur le développement de l'offre par département.

Pour la **dynamique patrimoniale**, observée par segment, l'indicateur est la mise en vente et la réalité de la commercialisation. Cela semble un peu compliqué et on peut se demander si cela a vraiment un sens par segment de 1 000 logements, comme c'est envisagé pour l'instant (mais ce sera peut-être porté à 5 000 logements).

[Le décret du 3 décembre 2009 relatif aux conventions d'utilité sociale a finalement retenu la notion de « segment pertinent de patrimoine »].

Tout ce qui est **intervention sur le patrimoine** s'exprime en euros par logement et par segment (dépenses en investissement et en exploitation, pour entretien et réhabilitation).

En ce qui concerne les **diagnostics de performance énergétique** (DPE) collectifs, il y a une partie « Grenelle ». En effet, à partir de janvier 2010, il faudra que dans les 18 mois 100 % des immeubles collectifs aient réalisé un diagnostic de performance énergétique. Cet indicateur sera donc finalement un peu caduc au bout de ces 18 mois, si la loi Grenelle est strictement respectée.

À partir du diagnostic énergétique, l'indicateur le plus intéressant portera sur le pourcentage de logements classés en E,F,G, soit ceux qui consomment plus de 230 kwh/an/m² en énergie primaire, et qui sont traités pour passer en catégorie A,B,C,D, avec une différenciation ZUS/ hors ZUS.

On reprend là les 800 000 logements sociaux qui vont être traités au niveau national par le Grenelle à l'horizon 2020. Mais on est désormais dans le cadre d'une CUS, qui porte sur les années 2010-2016. Il y a donc quelques calculs à faire et cela manque de cohérence sur le plan temporel. En Île-de-France, 200 000 logements sont probablement concernés, dont 100 000 en ZUS. En la matière, les attentes ne sont pas très claires et nous n'avons pas d'objectifs arrêtés au niveau régional.

Il y a un indicateur, par département, sur les **mutations réalisées**, par rapport aux attributions. Il y a aussi des indicateurs sur le thème du « droit au logement », par segment. L'un d'entre eux est l'évolution du **pourcentage d'occupation de chaque catégorie de logement par des ménages dont le revenu est inférieur à 60 % du montant du plafond PLUS**. Et il est indiqué que, à lui seul, cet indicateur peut donner lieu à des sanctions s'il n'est pas respecté.

Normalement, pour chaque indicateur, les conditions de réalisation de l'atteinte de l'objectif seront indiquées. Il y aura des clauses en ce sens, par exemple « sous réserve des financements » pour la production.

Parmi les autres indicateurs, figure le **pourcentage d'attribution à des sortants de structures d'accueil, à des ménages prioritaires Dalo**, au titre du contingent préfectoral (s'il est géré en flux, dans la rédaction actuelle du décret).



E. Garault / IAU îdF

La part d'attributions à des sortants des structures d'accueil est un des indicateurs de la CUS

Pour la **prévention des expulsions**, l'indicateur est à l'échelle du département. Il s'agit d'estimer la capacité du bailleur à agir dans les 3 premiers mois d'impayés, au moyen de trois indicateurs :

- le nombre de ménages en impayés de plus de 3 mois rapporté au nombre total des ménages en impayés ou retards de paiement ;
- le nombre de ménages bénéficiant de mesures d'accompagnement financées par l'organisme, par rapport aux ménages en impayés de plus de 3 mois ;
- le nombre de plans d'apurement amiable rapporté au nombre de ménages ayant un impayé de plus de trois mois.

Certains bailleurs ont objecté que 3 mois était une durée trop courte, mais le délai de 3 mois a finalement été conservé.

La **qualité de service** est sans doute l'indicateur qui a le plus de sens par segment, même s'il est difficile à mesurer et encore plus à vérifier. On compte ainsi un indicateur sur l'accueil et le traitement des réclamations, sur l'indice de satisfaction des locataires, sur la propreté des parties communes (périodicité des contrôles), sur le fonctionnement des équipements techniques (comme la chaudière et les ascenseurs), sur les contrats passés avec les offices HLM et les prestataires (indicateur de moyens), sur le suivi des pannes (nombre de pannes d'ascenseur par segment et par an). Tout cela risque d'être compliqué à suivre.



F. Huijbregts / IAU îdF

La propreté des parties communes est un des critères de la qualité de service

Enfin, **un indicateur de bonne gestion est prévu par département** (coût de gestion par logement). Or dans le système dit « Boléro » de suivi des comptes, il est établi par bailleur et non par département.

Pour résumer, la CUS comprendra donc la valeur des indicateurs initiaux, les objectifs à atteindre dans un horizon de 6 ans, avec une vérification tous les 2 ans.

Les loyers

Un autre point important concerne les loyers. Pour les bailleurs qui souhaiteront modifier les loyers plafonds dès la première CUS, il n'y aura plus que 4 plafonds : PLAI, PLUS, PLS et PLI, suivant un tableau de correspondance qui tourne autour du PLUS (par exemple, si le plafond est PLUS, le nouveau plafond sera PLUS + 20% ; si le plafond est PLAI, le nouveau plafond sera PLUS - 15% ; si le loyer actuel est PLS, le nouveau plafond sera PLUS + 25% ; cf. tableau en annexe ; en rappelant que depuis le décret de juillet 2009, le PLS est, par exemple, passé à Paris de 9,20 € à 12,38 € ; ce qui fait un saut important).

Le système est compliqué, car il y aura un classement qualitatif sur le niveau du service rendu et, dans chaque classe de logement, on doit normalement retrouver tous les types de financements. Il est peu probable que tous les logements non-conventionnés et les PLS se retrouvent dans la meilleure classe et que tous les PLAI se situent dans la plus mauvaise... même si cela peut arriver. Mais normalement, sous peine d'être inutile, le classement est fait pour ne pas être corrélé au financement initial.

À partir de ce classement, les bailleurs détermineront s'ils veulent augmenter les loyers plafonds dans les meilleures classes. Mais en contrepartie, il va falloir les baisser dans les autres, afin que - globalement - la masse des plafonds soit constante.

Ensuite, il y aura donc des loyers plafonds différents dans chaque classe de logements : si vous avez du PLATS ou du PLALM dans la meilleure classe, cela sera du PLUS + 20 % ; et si dans la même classe, vous avez du non-conventionné, c'est le plafond PLI qui va s'appliquer.

Par conséquent, lorsque l'on affirme que la CUS vise à faire coïncider la qualité du service rendu avec le loyer, c'est vrai, mais en même temps, il y aura quand même une multiplicité de loyers plafonds. Il n'y aura pas un loyer plafond par classe de service rendu. Pour cela, il fallait instaurer des loyers plafonds par classe. En fait, après la mise en place de la CUS, on ne pourra pas dire que les meilleurs logements ont les loyers plafonds les plus élevés, et que dans la 2^{ème} classe, les loyers sont un peu moindres, etc. Il y aura quand même des loyers différents dans chaque classe. On a continué à maintenir un lien entre le loyer plafond qui sera appliqué et le financement initial.

On parle là des loyers plafonds, mais sur les loyers pratiqués, il y a une règle : le loyer pratiqué ne pourra pas évoluer dans la contrainte de l'indice de référence

des loyers (IRL) + 5 % par an, pour ainsi évoluer progressivement vers le nouveau loyer plafond. Il s'agit de limiter les évolutions trop importantes dans les loyers pratiqués.

Désormais, il n'y aura plus que 4 plafonds : PLAI, PLUS, PLS et PLI. Normalement, pour le PLS, c'est le nouveau plafond, celui du décret du 27 juillet 2009, qui devrait s'appliquer et le PLI sera le loyer de référence pour tout ce qui n'est pas conventionné. Cela signifie que dans la CUS, tout ce qui n'est pas conventionné le devient, avec un loyer plafond PLI, c'est-à-dire 16,8 € à Paris. Pour les bailleurs qui possèdent une proportion importante de leur patrimoine sous forme non-conventionnée, les plafonds sont souvent en dessous du plafond PLI. Cela ne sera pas une contrainte forte.

Débats : la dérogation au supplément de loyer de solidarité (SLS)

Denis LANDART, USH

Pourrait-on en savoir plus sur la dérogation SLS ?

Christian LOISY, DREIF

Le SLS est en effet un point important. Dans l'association avec les EPCI, c'est un élément qui compte. Les PLH adoptés ou qui vont l'être peuvent déroger au SLS sur leur territoire et les CUS sont censées être en conformité avec les PLH. Si le PLH comporte une dérogation au SLS, sur tout ou partie du territoire, le bailleur - dans sa CUS - devra s'y conformer et appliquer les règles du PLH.

Mais en l'absence de PLH ou sans précision sur le sujet, que se passe-t-il ? En réalité, comme nous sommes en Île-de-France, qui est une zone tendue, il y aura une modulation du SLS. Si nous n'étions pas en Île-de-France, on pourrait dire que si le PLH ne précise rien, le bailleur peut dans la CUS déroger lui-même au SLS. En fait, un autre décret⁸ va sortir, différent de celui de la CUS, qui expliquera la modulation en zone tendue, c'est-à-dire en zone A, B1 et B2 - zone de Robien : toute l'Île-de-France est donc globalement concernée.

En conclusion, il n'y aura jamais d'application « intégrale » du SLS en Île-de-France : il y aura exemption en ZUS ; dérogation si le PLH le dit ou si la CUS le souhaite ; modulation, dans les autres cas.

Michel AMZALLAG, USH

Sur cette question de la modulation du SLS dans le cadre la CUS, on a obtenu un report pour l'année 2010.

Christian LOISY, DREIF

En effet, l'application des dispositions sur le SLS vaut pour l'année N+1. Cela tient au fait qu'en 2008, certains bailleurs se sont lancés dans un conventionnement global de patrimoine (CGP). Ensuite, la CUS est venue en remplacement. Les bailleurs qui avaient fait cette démarche ont obtenu la dérogation pour l'année 2009, soit N+1. Il y avait donc un trou en 2010. En fait, il aurait fallu que les bailleurs souhaitant déroger signent tous avant le 31/12/2009, pour avoir la dérogation l'année N+1, soit 2010. Finalement, les dispositions sur la dérogation SLS ont été prolongées d'un an. Le moratoire prévu pour 2009 vaut pour 2010. Mais en 2011 (N+1), il va falloir appliquer les dispositions, les CUS étant signées en 2010.

Denis LANDART, USH

L'organisme HLM ne négocie donc pas sa modulation de SLS. En effet, soit il y a un PLH et on applique la règle du PLH, soit il y a un décret et on appliquera la règle du décret.

Christian LOISY, DREIF

En fait, le PLH déroge et pour le décret, il s'agit d'une modulation : ce n'est pas la même chose.

Denis LANDART, USH

Mais au début de la CUS, il était prévu que l'organisme puisse déroger de lui-même.

Christian LOISY, DREIF

L'organisme pourra déroger s'il n'y a pas de PLH ou si le PLH ne prévoit rien. Il y a 3 cas de figure : en cas de PLH, on l'applique ; s'il n'y a pas de PLH, on peut déroger de soi-même ; enfin, il y aura modulation pour les zones tendues comme l'Île-de-France.

Débats : la concertation locative

Erik LAGUERRE, Logement francilien

La concertation avec les locataires doit faire l'objet d'une délibération. Que doit-on y faire figurer : le lancement de la CUS ou faut-il préciser les modalités de concertation avec les locataires ?

Christian LOISY, DREIF

La concertation avec les locataires ne porte que sur un seul point : le classement du patrimoine. Je ne pense pas que le décret comporte des détails à ce sujet.

Denis LANDART, USH

Si dans le plan de concertation locative, il n'est pas prévu de débattre à ce sujet, cela peut obliger à modifier le plan de concertation locative. Il peut y avoir une double délibération. Il faudrait se référer aux documents qui ont été distribués par l'USH lors de la dernière journée consacrée à la CUS. Il y a un certain nombre de délibérations formelles à prendre, et d'autres qui peuvent s'enchaîner. Pour toute précision, il est possible de s'adresser au service juridique de l'Union.

⁸ Décret n° 2009-1682 du 30 décembre 2009 relatif au supplément de loyer de solidarité. Arrêté du 30 décembre 2009 relatif aux zones géographiques mentionnées à l'article L. 445-1 du code de la construction et de l'habitation

Débats : le classement du patrimoine



F. Huijbregts / IAU îdF

Le classement du patrimoine doit faire l'objet d'une concertation avec les locataires

Erik LAGUERRE, Logement francilien

Si l'organisme décide de ne pas moduler ses loyers, on n'est pas obligé de faire le classement du patrimoine en fonction de la qualité du service rendu.

Christian LOISY, DREIF

Mais il y a un classement simplifié.

Erik LAGUERRE, Logement francilien

Donc, en tout état de cause, on est obligé de lancer la concertation avec les locataires.

Christian LOISY, DREIF

Effectivement, si vous ne modifiez pas les loyers plafonds dans un premier temps, le classement de patrimoine peut être basé sur les financements initiaux. Ce n'est plus un classement sur la qualité de service. Cela n'a pas vraiment de sens, cela n'apporte rien au bailleur et cela va à l'encontre de l'esprit même de la CUS. Ceux qui procéderont de la sorte, seront sans doute des bailleurs « acculés, au pied du mur ». Il fallait une porte de sortie. Mais j'ose espérer que la plupart des bailleurs agira différemment, car ce serait un coup d'épée dans l'eau. Néanmoins la concertation demeure.

Débats : la segmentation du patrimoine

Erik LAGUERRE, Logement francilien

Sur la question du segment qui nous interpelle tous, pouvez-vous nous en dire plus ? Comment cela va-t-il évoluer ?

Christian LOISY, DREIF

Ce point des segments va probablement être modifié, car on a bien conscience que 1 000 logements, c'est peu.

Au départ, l'idée était d'éviter des indicateurs trop globaux, trop « moyennés » et qui ne veulent pas dire grand chose. Pour cette raison, on est passé à des segments de 1 000 logements (mais pourquoi ce chiffre ? pourquoi pas 2 000 logements ? je l'ignore...). Le but était aussi d'éviter que les segments correspondent aux contours des EPCI et d'avoir des CUS qui soient des sommes de mini CUS par EPCI. Or, vraisemblablement, c'est le contraire qui va se passer. Ce qui va ressortir du Conseil d'État, c'est que les bailleurs auront la possibilité de faire des segments qui suivent, en quelque sorte, le contour des EPCI.

L'administration centrale craignait que les bailleurs soient trop liés aux EPCI en faisant des juxtapositions de CUS. Mais je ne crois pas que, pour les gros bailleurs, le fait d'avoir un segment qui corresponde à un EPCI puisse changer quoi que ce soit.

Cela va sans doute aboutir au contraire de ce qui était souhaité au départ. D'une certaine manière, cela va faciliter l'association avec les EPCI, parce que vous allez avoir un périmètre commun. Pour l'instant, on n'en sait pas plus sur les modifications. Mais globalement, ce sera un progrès. Il aurait en effet été difficile d'aller vérifier tous les indicateurs d'un gros bailleur. Et cela permettra de mieux faire coïncider la dimension patrimoniale - qui est dans la CUS - avec la dimension territoriale, ce qui est quand même la grosse difficulté.

Les fichiers préfectoraux de la demande : bref état des lieux francilien

Hélène JOINET, IAU île-de-France

La Loi Molle prévoit pour l'Île-de-France et spécifiquement pour cette région un numéro unique régional. Sur le reste du territoire, l'enregistrement est départemental. Un délai de deux ans est accordé pour la mise en place de ce dispositif. Avec la loi Molle, on s'achemine vers un formulaire unique de la demande et un fichier partagé.

Les avantages attendus sont nombreux, comme une meilleure gestion de la demande, notamment pour les demandes doubles faites dans plusieurs départements (mais on sait que celles-ci n'excèdent pas 15% de l'ensemble des demandes en Île-de-France⁹). Il s'agit aussi de corriger les dysfonctionnements du numéro unique, tels qu'ils existent aujourd'hui (dépôt de multiples dossiers et demande qui ne constitue pas un dossier susceptible d'être instruit). De nombreuses questions restent posées par ce fichier régional, que ce soit en termes de moyens humains et économiques à mobiliser, de solutions techniques à adopter, d'accès aux données, de pilotage et de partenaires à impliquer, dont le 1% Logement.

Pour dresser un état du paysage francilien actuel des fichiers de demandeurs, des contacts ont été noués par l'IAU île-de-France avec les bureaux du logement des préfetures et avec la Ville de Paris afin d'appréhender les changements intervenus dans la gestion des fichiers préfectoraux de la demande depuis l'étude de l'IAU menée en 2005¹⁰.

Le premier constat qui s'impose est celui d'une informatisation croissante. En 2005, la transmission depuis les communes vers les Préfectures se faisait quasiment à 100% sur support papier. D'où des retards de saisie qui pouvaient être importants (un an et demi dans le Val de Marne...). De nos jours, de nombreuses communes continuent certes de procéder à des envois papier (par exemple dans le Val d'Oise, seules une vingtaine de communes recourent à la transmission informatique), mais l'interface informatique a néanmoins fortement progressé. Il y a là un progrès évident, puisque la lourdeur de la double saisie disparaît ainsi que les risques d'erreur induits. Toutefois, plusieurs départements ont signalé une interface informatique problématique.

En outre, les disparités sont fortes entre départements. Le cas de Paris reste spécifique avec un fichier unique et le logiciel AIDA - accueil, information, demande, attribution - qui permet de gérer les dossiers du début à la fin ; ce fichier pose aujourd'hui principalement la question de l'interface à développer avec les bailleurs et le problème de sa maintenance très lourde.

La situation des Hauts de Seine est également particulière puisque, suite à la délégation du contingent aux communes (seules trois communes ne sont pas concernées), il n'y a plus de connaissance de la demande à l'échelle départementale. Le travail de centralisation a été abandonné et la remontée d'information ne se fait plus. La demande est désormais gérée au quotidien au sein des services logement des CCAS.

Dans les autres départements franciliens, la situation semble variable en termes de niveau de maintenance et de mise à jour du fichier. Si le Val d'Oise déclare 27 200 demandes, le fichier n'est pas tenu à jour pour les renouvellements et radiations. Les Yvelines signalent 27 200 demandes et un fichier « nettoyé », comprenant deux fichiers : un fichier actif et un fichier d'archives. L'Essonne dénombre 26000 demandes, tandis que le Val de Marne évoque un problème d'interface.

Le fichier régional des demandeurs.

Denis LANDART, USH

L'AORIF a mis en place un groupe de travail sur la question du fichier régional afin de faire des propositions. Les éléments présentés aujourd'hui porteront sur le contexte de la loi Molle, sur les analyses développées par le groupe de travail et sur des pistes d'action qui ne sont pas encore complètement arrêtées.

Les enjeux techniques (formulaire et numéro uniques)

Le premier enjeu, clairement acté, est : un formulaire unique de la demande. En effet, avant de parler de gestion commune de la demande, il faudra envisager un formulaire unique de la demande, afin de recueillir les mêmes informations.

Le deuxième enjeu est le numéro unique régional. D'après la loi, d'ici 2011, il faut avoir mis en place un numéro unique régional. Cela correspond à un objet complexe à réaliser, qui suppose de mobiliser l'ensemble des acteurs, dans un délai bref.

Comment cela va-t-il se passer ? Normalement, le préfet de Région va signer une convention avec les lieux d'enregistrement. Or un problème se pose (le même que pour le numéro unique actuel), à savoir que les lieux d'enregistrement obligatoires sont les bailleurs. Pour les autres (mairies notamment), on ne sait s'ils peuvent enregistrer. Cette convention fixera l'organisation locale, définira les missions du gestionnaire et, dans le cas où il existerait déjà un fichier commun de gestion de la demande (comme c'est le cas dans les Pays de la Loire¹¹), le préfet conclura la

⁹ IAU île-de-France, OLS, La demande de logements locatifs sociaux en Île-de-France en 2006, mars 2007

¹⁰ Ibid.

¹¹ La carte donnant à voir les fichiers communs de la demande de logements sociaux existants en France (et des projets de fichiers) est placée en annexe (présentation de l'AORIF). Ces fichiers sont le plus souvent

convention avec le dispositif déjà existant et vérifiera la conformité avec les dispositions de la nouvelle loi.

Quelles sont alors les modifications par rapport à ce qui existe aujourd'hui ? Jusqu'à maintenant, chaque lieu d'enregistrement accueillait la demande et avait la responsabilité du renouvellement. Dans la loi, il est prévu que la responsabilité de la demande de renouvellement soit le fait du gestionnaire : c'est le système créé en commun - et non plus chaque lieu d'enregistrement - qui doit avertir le demandeur qu'il doit renouveler sa demande (ce qu'il fait ensuite auprès d'un des lieux d'enregistrement).

L'objectif est double. D'une part, quand on délégua, il n'était pas certain que les renouvellements soient effectués. Cela aboutissait à un nombre de demandes obsolètes en croissance exponentielle, comme la réalité actuelle du fichier le démontre, puisque de nombreux demandeurs n'avaient pas renouvelé leur demande, mais n'étaient pas radiés non plus.

Dans le nouveau dispositif, comme c'est l'outil gestionnaire qui déclenche la demande de renouvellement, il y aura une radiation automatique si le renouvellement n'a pas été enregistré. Ce qui signifie d'ailleurs un nouvel enregistrement (réception et mise à jour d'une information) et implique un nouveau travail pour les lieux d'enregistrement.

Les motifs de radiation sont les mêmes que précédemment, avec néanmoins un nouveau motif. Citons : l'attribution de logement (qui est de la responsabilité de l'organisme et rend la radiation obligatoire) ; la renonciation écrite du demandeur ; le non renouvellement de la demande dans le délai (il est prévenu un mois avant, il a un mois pour répondre et s'il ne le fait pas, il est radié et va perdre de fait son antériorité dans le fichier, ce qui a des conséquences sur le plan du droit au logement opposable et n'est donc pas sans importance) ; l'irrecevabilité de la demande, les critères de non recevabilité de la demande étant cependant très limités (fausses déclarations, non conformité des titres de séjour, etc.) ; et enfin, le motif selon lequel le demandeur ne peut être contacté par courrier à l'adresse indiquée. Or, s'il y a une erreur de saisie dans l'adresse, il risque d'y avoir discussion et conflit, alors même que le fichier du numéro unique, montre qu'on ne peut éviter les erreurs de saisie et les fautes de frappe quand on procède à 500 000 saisies par an.

La référence au questionnaire sera donc essentielle et il faudra sans doute le conserver pour montrer qu'il a été envoyé. Il faudra aussi signaler au demandeur, qu'en cas de changement d'adresse en cours d'année, il lui faudra prévenir le lieu d'enregistrement pour qu'on puisse mettre son adresse à jour, ce qui rajoute un élément de procédure.

créés ou à l'étude dans les secteurs où la part de logements sociaux est élevée

Pendant la période transitoire, c'est-à-dire jusqu'au 1^{er} mars 2011, il n'y aura pas de changement. Après cette date, le gestionnaire actuel du numéro unique invitera les demandeurs à renouveler leur demande sur la base du formulaire. Compte tenu des erreurs d'adresses liées à des numéros qui doivent figurer dans le fichier depuis 2000, sans que les ménages aient signalé leur changement d'adresse, on va compter beaucoup de radiations et donc - « in fine » - de recours.

Les enjeux politiques (attributions et durées d'attente)



P. Lecroart / IAU îdF

Rendre publique une charte d'attribution par chaque organisme : un engagement du mouvement HLM

Au-delà de toutes les problématiques techniques, il y a bien sûr des enjeux plus politiques. On connaît le problème des attributions et de la file d'attente, qui sont des enjeux d'image extrêmement importants pour le logement social. Le mouvement HLM a la volonté d'apporter des réponses aux questions posées par cette loi. Les modalités techniques peuvent certes être complexes, mais la volonté politique est importante.

Ainsi et tout d'abord : une charte d'attribution à adopter par chaque organisme et rendue publique (afin de décrire les modalités et d'éviter l'impression d'opacité), même si se pose évidemment le problème des réservations. En effet, que signifie améliorer la transparence des attributions, alors que l'on est dans un système de désignation de candidats ?

Signalons aussi la nécessaire systématisation du traitement interne des dossiers : il s'agit de faire en sorte que l'on n'ait pas l'impression qu'en s'adressant à la « petite main » qui gère les dossiers, le dossier remonte en haut de la pile...

Une autre réponse, soutenue par le mouvement HLM, est la mise en place de fichiers communs de la demande à l'échelle de bassins d'habitat. Pour l'Île-de-France, on a retenu un fichier régional ; il semble en effet compliqué de multiplier les fichiers, mais cela pourrait être envisagé lorsqu'on s'éloigne du centre de l'agglomération. Par exemple, dans le cas de la communauté d'agglomération de Mantes en Yvelines, où

la demande est localisée, le fichier commun pourrait fonctionner à cette échelle.

Autre réponse : faciliter les parcours résidentiels, avec la création du livret de mobilité. Nous avons pris des engagements en ce sens, notamment via des rendez-vous avec le locataire tous les 3 ans, pour étudier sa situation, voir si des améliorations sont possibles, etc.

D'autres volets de la loi Molle, comme la sous-occupation et le dépassement par deux du plafond de ressources, obligent également à un suivi particulier. En ce domaine, les collectivités prennent localement des initiatives : la Mairie de Paris pour la mobilité interne dans le parc ; les accords entre l'État et les préfetures sur les mutations internes ; la communauté d'agglomération de Saint-Quentin en Yvelines. Sur de tels sujets, il ne faut pas que l'image du mouvement HLM soit « polluée » par des situations locales posant problème. Il faut avoir une ambition sur l'ensemble du territoire.

Quelques chiffres clés pour l'Île-de-France

L'enquête relative aux attributions montre que 82 % des logements sont réservés. Cela représente 97% pour les entreprises sociales pour l'habitat (ESH), 70% pour les offices publics de l'habitat (OPH). Mais les disparités sont assez importantes, avec le cas des offices publics départementaux qui disposent de réels contingents propres, sur lesquels ils ont une action de sélection (qu'ils effectuent eux-mêmes). Alors que dans les offices communaux, le contingent propre correspond de fait à un contingent communal étendu : cela ne change guère le processus de gestion par rapport à un fichier communal. Cela signifie donc en réalité plus de 82 % de logements réservés.

La situation francilienne est, par conséquent, généralement la suivante : l'organisme a un logement qui se libère, il prévient le réservataire de la vacance de ce logement et le réservataire désigne un ou plutôt trois candidats (comme prévu par la loi). La demande de logement est donc peu stockée dans l'organisme, à l'exception des demandes de mutation internes. Autrement dit, l'organisme ne gère pas la demande. Ceux qui disposent aujourd'hui de gros fichiers de gestion de la demande sont les offices publics départementaux.

Pour les offices communaux, notamment quand ils font la gestion de la demande pour le compte de la commune, le système est un peu « hybride » : ils peuvent alors aussi faire les désignations sur les contingents des ESH.

En ce qui concerne les volumes, on dénombre environ 80 000 attributions par an et 500 000 demandes par an au titre du numéro unique. En effet, dans le cadre du numéro unique, chaque membre de la famille peut faire une demande, il n'y a pas de restriction dans la loi. La réalité du flux numérique de la demande est de 500 000 demandes par an qui correspondent à 400 000 demandeurs, puisque chaque demandeur

peut faire plusieurs demandes dans plusieurs lieux d'enregistrement. Ce chiffre n'est pas cité pour évaluer, quantifier un besoin en termes de logement, mais quantifier un travail en termes de saisie.



F. Huijbregts / IAU îdF

On compte environ 80 000 attributions par an en Île-de-France pour plus de 380 000 demandeurs de logements sociaux

Pour les organismes HLM, la saisie représente un flux de 120 000 à 140 000, y compris les mutations internes. Aujourd'hui, s'il fallait saisir l'ensemble des flux saisi par les collecteurs, communes, départements, etc., cela représenterait une multiplication du travail par 4 pour les organismes HLM, avec une répartition qui reste à déterminer. Mais on a constaté dans le Val de Marne et dans les Hauts-de-Seine, avec le numéro unique, que lorsque le flux change, il se dirige généralement vers les offices communaux et départementaux, tout simplement parce que ce sont des lieux d'enregistrement visibles, disposant d'une agence locale.

Le stock du numéro unique s'élève aujourd'hui à un million de demandes, dont on ignore la provenance : demandes non renouvelées, attributions non radiées, personnes ayant rempli le formulaire vu la simplicité de la démarche (seules 7 informations au titre de la loi précédente pour obtenir un numéro unique de la demande de logement). Autrement dit, le fait qu'il y ait un million de demandes suscite quelques interrogations sur la qualité du fichier existant.

Le circuit de la demande en Ile-de-France

Dans le fonctionnement concret du circuit de la demande en Île-de-France, plusieurs éléments interviennent. Il y a d'abord la gestion des droits, avec le numéro unique, mais également le Dalo, déclencheur de droits et de recours. Il y a aussi la gestion de la demande, le demandeur fournissant un certain nombre d'informations afin que sa demande soit traitée. Et in fine, intervient l'attribution, qui relève de la responsabilité du bailleur.

Pour la gestion de la demande, on compte aujourd'hui - au minimum - 4 acteurs principaux : les collecteurs 1%, l'État, les communes, les bailleurs. Mais il faut leur ajouter des acteurs supplémentaires, vu les forts contingents de réservation d'administrations (Ministères de l'Intérieur, de la Défense, de la Justice) qui se

développent aujourd'hui, en tant que source de revenus intéressante pour les bailleurs.



F. Huijbregts / IAU îdF

Le 1% envoie des candidats aux bailleurs... qui se chargent alors de délivrer le numéro unique.

Dans le système actuel, les collecteurs envoient des demandes non numérotées aux bailleurs. Les communes, pour un grand nombre d'entre elles, enregistrent le numéro unique et soulagent ainsi les bailleurs de la charge de l'enregistrement, mais aussi de l'accueil et de la réception des demandeurs. Quant aux préfetures, elles interviennent de façon très inégale. Par exemple, dans les Hauts-de-Seine, il ne se passe plus grand chose. Dans beaucoup de départements, il y a encore un bon fonctionnement des fichiers GIL, avec une intégration entre les fichiers communaux et départementaux. À Paris, il existe un vrai fichier commun, c'est-à-dire commun à la Ville, à la préfeture et aux bailleurs qui ont comme « actionnaire de référence » la Ville. Ce n'est pas encore tout à fait vrai pour les autres bailleurs, bien qu'ils souhaitent rentrer dans ce dispositif. Son extension est d'ailleurs prévue mais pose des questions de modalités. Ce fichier commun n'est pas qu'un fichier de la demande, son objectif est un peu plus complexe : c'est aussi un fichier du patrimoine et de la corrélation entre le patrimoine et la demande. Hors Paris, on s'oriente vers le numéro unique départemental. Il y a aussi quelques fichiers territoriaux de mutation, comme à Cergy Pontoise. Enfin, le dernier fichier est le « DALORIF », puisque les demandeurs entrant dans le cadre de la loi Dalo ont droit à leur propre fichier, inter-départemental.

Tous ces dispositifs ne constituent peut-être pas la meilleure façon de dégager une vision globale de la demande en Île-de-France. L'Observatoire du logement social (OLS) s'inquiétait en 2006, dans les conclusions d'une étude, de sa capacité à refaire une étude sur la réalité de la demande de logement en Île-de-France, compte-tenu de la délégation du contingent préfetoral qui transfère aux communes ou EPCI la gestion de leur fichier de demandeurs (on passe de 8 fichiers centralisés à plusieurs centaines).



J-C. Pattacini / Urba Images / IAU îdF

La loi Molle prévoit en Île-de-France un fichier inter départemental pour la gestion des demandes « dalo »

Avantages attendus d'une gestion mutualisée de la demande

Les objectifs poursuivis dans une mutualisation de la gestion de la demande sont de plusieurs types.

Citons, tout d'abord, la simplification de la démarche du demandeur par le dépôt d'un seul dossier. Le principe d'un seul dossier pose malgré tout question, quand il y a trois filières de désignation (employeur-collecteur, commune, préfeture)...

Le renforcement de la connaissance de la demande est un autre objectif valable.

L'allègement de la phase administrative est également un argument, mais cela dépend pour qui... Si les bailleurs deviennent le seul lieu d'enregistrement, nous n'allons pas constater d'allègement, avec les nouvelles procédures qu'il faudra gérer...

L'optimisation du rapprochement offre-demande renvoie notamment à l'habitat adapté. En effet, il est ab-

surde de laisser vacant un logement adapté pour personnes handicapées, ou de l'attribuer à quelqu'un n'en ayant pas besoin. Des conventions ont permis de faire des progrès assez importants sur ces sujets et nous sommes tous d'accord pour mutualiser les logements pour personnes handicapées.

L'amélioration de la transparence, l'égalité de traitement, l'objectivation du traitement de la demande, la définition des politiques territoriales d'attribution, la facilitation de la mise en œuvre des engagements, le suivi des accords collectifs-Dalo, le renforcement de la synergie entre organismes (notamment pour les opérations de mutations) constituent d'autres objectifs. La lutte contre la vacance peut aussi être un objectif, mais cela dépendra des territoires : ce n'est, par exemple, pas le principal souci du centre de l'agglomération francilienne.

Pilotage et financement, des questions stratégiques

Plusieurs questions apparaissent centrales pour l'aboutissement de ce type de projet. Une fois que l'on a listé les objectifs et compris le bien-fondé de la démarche, comment procéder ? Cela devient plus compliqué. En effet, les acteurs sont nombreux (collecteurs, bailleurs, communes, départements, services de l'État, administrations...) et il s'agit de travailler ensemble de façon cohérente à l'échelle de la Région dans des contextes variables.

Qui anime, qui pilote la démarche partenariale ? Le décret dit que le Préfet « veille ». Or « veiller » ne signifie pas « faire ». Mais qui a autorité pour dire aux conseils généraux, communes, 1 %, administrations qu'il faut travailler ensemble et avec les bailleurs ? Le monde HLM peut-il se mettre en tête d'une telle démarche ?

L'identification et le respect des étapes de validation s'imposent. Mais qui fixe les modalités techniques ? Qui valide les étapes stratégiques ? Qui rend le projet cohérent ?

Il faut ensuite mettre en place un outil devant gérer 500 000 demandes, déposées dans quelques centaines de lieux d'enregistrement. Qui va s'en charger ? Il faut aussi définir des règles de fonctionnement, avec une charte déontologique. Enfin, dernier point : qui finance ? Tout ces questions devant être réglées avant 2011 !

4 scénarii possibles

Quatre scénarii sont possibles, dont trois font référence à des systèmes existants et un restant à inventer pour l'Île-de-France.

Dans le premier scénario, on renforce le numéro unique, en lui ajoutant les informations manquantes et en travaillant ensemble comme on le fait actuellement. Mais il va falloir convaincre les communes qui ont leur dispositif de gestion de la demande, de tout changer,

de repayer une interface et de saisir 37 informations au lieu de 7 ! S'il n'y a pas d'avantages directs pour les communes, cela va être difficile de les convaincre. Il suffit de penser aux difficultés rencontrées, il y a 8 ans, pour l'enregistrement de 7 informations... L'avantage retiré par les communes sera une meilleure connaissance de la demande sur le territoire, ce qui peut avoir un sens là où il y aura des fichiers de gestion de la demande de bassin d'habitat (on pourra alors obtenir une synergie), mais ce n'est pas là où l'on dénombre le plus de demandes.

Dans le deuxième scénario, on envisage un système de cohabitation, en développant les systèmes existants dont celui de Paris et celui des départements, et en créant - en plus - un dispositif de centralisation. Cette solution est intéressante, mais elle posera, encore une fois et nécessairement, la question du pilotage. À un moment donné, il faudra en effet songer à faire évoluer des systèmes locaux : mais avec quelle autorité ? L'association régionale HLM peut-elle se permettre de contacter les 8 conseils généraux, les 1 300 communes pour leur expliquer la marche à suivre ? Paris vient, par exemple, d'investir des sommes très importantes pour mettre en place un fichier de gestion centrale de la demande ; les 7 autres Préfectures dépensent également des sommes importantes pour faire évoluer le système GIL, AGIL. Or, s'il s'agit de faire converger ces systèmes, il faudra à nouveau investir. Sans compter que la convergence se fera forcément dans une direction plus qu'une autre, et impliquera donc des concessions. Il faudra en outre quelqu'un pour gérer le dispositif général.

Le troisième scénario est un système intégré, avec un outil commun auquel tout le monde participe, qui suppose toujours un travail de pilotage. **Le quatrième scénario** reste à inventer.

Dans tous les cas de figure, cela suppose des étapes préalables à gérer et un pilotage politique au bon niveau. Et pour les bailleurs, en tant que principal lieu d'enregistrement connu, le risque est de se retrouver seuls si nous ne sommes pas capables de faire travailler ensemble tous les acteurs, alors même que nous ne sommes pas en situation politique d'imposer une telle démarche à nos partenaires.

En conclusion, le dossier n'est pas simple. Le conseil d'administration de l'association régionale y travaille et élaborera des propositions. Et si le Préfet « veille », l'association demande à ce qu'il le fasse avec ses compétences, son autorité et en s'impliquant un minimum.

L'expérience du précédent dispositif de numéro unique a d'ailleurs montré qu'au sein même des services de l'État, les intervenants étaient multiples : Ministère de l'intérieur (pour la gestion de la demande), DDASS (pour le Dalo), Ministère de l'équipement (pour la gestion du numéro unique sur le plan réglementaire). Les rapports de force entre ces différents intervenants ont parfois rendu difficiles des solutions communes.

La création, en Île-de-France, d'une nouvelle structure inter-départementale qui pourra gérer l'ensemble de ces problématiques apportera peut-être des solutions, mais cette structure couvrira Paris et les 3 départements de Petite couronne. Si l'on gagne, pour le centre de l'agglomération, un peu d'homogénéisation dans le traitement des dossiers grâce à un interlocuteur unique sur le sujet, la difficulté sera liée aux 4 départements de grande couronne extérieurs à cette harmonisation. Ce sujet va donc continuer de nous occuper pour les 10 à 15 prochaines années...

Débats : la question centrale du pilotage

Marianne THIBAUD de MAISTRE, GIE Logement Français

Le pilotage du projet est sans doute la question primordiale. Sur ce point, quelle est la solution adoptée dans les pays de Loire ? Ne pourrait-on pas, en effet, prendre exemple sur les expériences qui ont bien fonctionné ?

Denis LANDART, USH

La question posée est celle des moyens, c'est à dire que dans les Pays de Loire, on gère efficacement 15 000 à 20 000 dossiers de demandes ; des lieux d'enregistrement ont été créés ainsi qu'un groupement d'intérêt économique (GIE) ; 30 personnes ont été embauchées et les HLM paient tous les frais.

Quant à l'initiative, elle vient des HLM. Ils gèrent la demande, l'enregistrent. C'est donc possible, mais il faut investir, embaucher, etc.

C'est un choix stratégique que de décider de gérer l'intégralité du dispositif.

Catherine HLUZSKO, OPIEVOY

Le contexte institutionnel est cependant différent de celui des Pays de la Loire, car entre-temps la loi Molle est intervenue qui évoque la responsabilité du Préfet.

Denis LANDART, USH

Il est dit que le Préfet « veille » à la mise en place d'un fichier commun de la demande. Autrement dit, il nous impose de le faire sans dire comment, ni avec qui. Mais le problème est ailleurs, car même si le mouvement HLM décidait d'investir fortement et de gérer la demande en Île-de-France, cela n'arrêterait pas le système de désignation des candidats. Par conséquent, qu'est-ce que cela apporte au demandeur ? On risque de gérer un système qui ne sert à rien, la demande arrivant par les filières de désignation. Il y aurait, d'une part, un fichier central de gestion de la demande et, d'autre part, des désignations de candidats via des filières parallèles ! La démarche du demandeur ne sera pas simplifiée, et on rajoute en fin de compte un niveau d'incompréhension et de complexité...

Aujourd'hui les lieux d'enregistrement du numéro unique sont, dans l'ordre :

- les communes (et de loin) ;

- Paris a un système spécifique qui ne correspond pas aux spécificités du décret ;
- les préfetures (pour celles qui veulent bien le faire) ;
- les collecteurs 1%, qui posent problème car ils ne délivrent pas de numéro unique.

Pour que le nouveau dispositif ait un sens, il faudrait que les « désignataires » des candidats (communes, collecteurs 1%, administrations, préfets) en soient parties prenantes, mais c'est à l'État de le leur imposer. Nous sommes dans un schéma similaire à celui numéro unique, avec un décret qui semblait sous-entendre que les organismes HLM géraient la demande...

Si on reproduisait le système des Pays de la Loire, il n'aurait donc aucune efficacité pour notre territoire : il permettrait juste de gérer les demandes de mutation et le contingent propre des organismes.

Au final, la loi Molle reprend l'essentiel de la loi précédente, sans régler certaines questions essentielles comme celle de la transparence. De fait, dans le cas des ESH, où 97 % des désignations se font par le biais d'une désignation extérieure, la transparence des attributions se situe plutôt au niveau des réservataires. On risque de re-crée une usine à gaz, si on ne met pas chaque acteur face à ses responsabilités. Quand il y a 380.000 demandes de logements et très peu d'attributions, comme c'est le cas en Île-de-France, la question de la gestion de la file d'attente est essentielle. Pour répondre à cette question, il faut que l'ensemble des acteurs soient impliqués dans le dispositif.

Débats : le circuit spécifique du 1%

Denis LANDART, USH

Certains collecteurs du 1% semblent gérer un fichier de gestion de la demande, dans lequel ils choisissent les candidats. Et dans certains cas, des fichiers de gestion de la demande existent aussi dans les entreprises. Cela multiplie donc les niveaux qui interviennent dans la sélection des candidats avant qu'ils ne soient envoyés vers l'organisme... qui finit, certes, par choisir.

Aujourd'hui, le 1% envoie un candidat et l'organisme s'occupe de délivrer un numéro unique, puisque la loi précise qu'on ne peut attribuer de logement sans numéro unique. Les 120-140.000 demandes que les organismes pourraient être amenés à saisir tiennent compte de ce transfert de dossiers du 1% sans numéro unique. Ce circuit va de pair avec des délais moyens d'attente très courts, de l'ordre de 2 jours, ce qui est impressionnant pour l'Île-de-France : en effet, l'organisme qui reçoit un candidat 1% saisit le numéro unique le lendemain, soumet le dossier à la commission d'attribution le surlendemain et le logement étant attribué, il y a ensuite radiation du candidat. Ce qui réduit de beaucoup le délai moyen d'attente en Île-de-France !

Débats : un calendrier très-trop serré

Erik LAGUERRE, Logement francilien

Un fichier commun avant 2011 : le délai est court. Il en va de même pour la convention d'utilité sociale (CUS). Sur l'un et l'autre des dossiers, prévoit-on un report du délai de mise en œuvre ?

Christian LOISY, DREIF

Aucun report n'est envisagé pour la CUS, car le délai est inscrit dans la loi et non dans le décret. Pour prolonger le délai, il faudrait une autre loi.

Denis LANDART, USH

Le délai est également inscrit dans la loi pour le numéro unique et l'on n'imagine pas l'État annoncer un report sur un sujet aussi sensible que l'attribution de logement.

De plus, le numéro unique départemental existe et on a vu que le principe d'un fichier central de la demande peut être interprété diversement ; la mise en place du dossier commun se fera dans les délais, mais ensuite il pourra y avoir des problèmes d'adaptation techniques expliquant des délais nouveaux et ne permettant pas à l'État une complète mise en œuvre dans les temps impartis... Or le risque est que le monde HLM apparaisse comme responsable de la non mise en œuvre, dans les délais prévus, du fichier unique de gestion de la demande, et qu'on l'accuse de refuser de mettre en place la transparence sur ses attributions, de ne pas avoir les moyens nécessaires pour accueillir le public, de ne pas appliquer les renouvellements, etc. En effet d'après la loi, l'État se contente de « veiller ».

Marianne THIBAUD de MAISTRE, GIE Logement Français

Il faudrait donc pousser la logique jusqu'à chiffrer le coût des 3 scénarii.

Denis LANDART, USH

Les travaux de l'AORIF, dans les conclusions de cette première phase de prospective, comporteront effectivement une analyse économique et financière.

Catherine HLUSZKO, OPIEVOY

Le contexte a tout de même évolué par rapport au débat d'il y a 8 ans sur le numéro unique. Entre-temps, la loi Dalo est intervenue et la responsabilité est aujourd'hui partagée. La faute ne retombera donc pas uniquement sur le monde HLM.

Le répertoire des logements locatifs sociaux

Le décret¹² relatif au répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux est paru au Journal officiel du 4 décembre 2009.

Michel AMZALLAG, USH

Le répertoire des logements locatifs sociaux est un dispositif plus simple que le fichier régional des demandeurs, mais il devra être mis en oeuvre dès 2010, puisqu'il est censé être opérationnel en janvier 2011. D'un point de vue « historique », ce répertoire des logements sociaux sera le nouvel avatar d'une enquête remontant aux années 80, l'enquête annuelle sur le parc locatif social (EPLS). Pourquoi changer cette enquête qui donnait satisfaction ? Le cadre juridique est la loi Molle. Le nouveau répertoire précise le champ et modifie l'unité statistique. Le contenu est pratiquement le même que l'enquête actuelle EPLS, avec toutefois un changement pour la diffusion des données.

Pourquoi changer l'enquête EPLS ?

L'enquête EPLS s'est montée hors cadre administratif habituel : ce n'est ni une enquête de l'INSEE, ni une enquête soumise aux obligations du secret statistique de 1951, ni une enquête administrative dûment répertoriée dans un article du Code de la construction. L'absence de réponse d'un ou plusieurs organismes n'entraînait aucune sanction.

Un autre problème tenait à l'imprécision de l'entité statistique enquêtée, qui correspond à ce que l'organisme considère comme le groupe immobilier de base en gestion locative. Cela facilitait le travail du gestionnaire de l'enquête, de l'organisme, mais posait parfois des problèmes dans la restitution des résultats. Et surtout, il n'y avait pas de pérennité de l'identifiant, de l'unité statistique, à même de permettre un suivi dans le temps.

Quand le dénombrement des logements locatifs est devenu obligatoire sur certains territoires avec la loi SRU, la question du doublon entre l'enquête EPLS et l'inventaire de la loi SRU s'est posée. On a essayé d'y répondre en considérant que, puisque l'enquête EPLS permettait de produire l'inventaire (moyennant des adaptations extrêmement minimales), les réponses à l'enquête valaient réponse à la loi SRU. Le fait qu'elle ne figure pas dans un dispositif réglementaire était cependant un peu embarrassant.

D'où l'idée de remettre à plat cette enquête. Les objectifs que s'est donnée l'administration sont les suivants :

- redéfinir l'unité statistique ;
- disposer d'un inventaire permettant un suivi dans le temps du parc, et essayer de suivre

le groupe immobilier ou le logement identifié, quand il change de propriétaire ;

- simplifier le questionnaire, car les modalités actuelles remontent à 1998 ;
- assurer la géo localisation.

Parmi les critiques que l'on peut adresser aujourd'hui à l'enquête, il y a la qualification des logements en ZUS ou hors ZUS, qui n'est pas toujours satisfaisante selon les régions : dans certaines régions, mais pas dans toutes, la DRE ou l'association régionale a fait reprendre le fichier, afin de déterminer les programmes en ZUS ou hors ZUS.



F. Huijbregts / IAU îdF

La variable ZUS-hors ZUS n'était pas toujours bien renseignée dans l'enquête EPLS

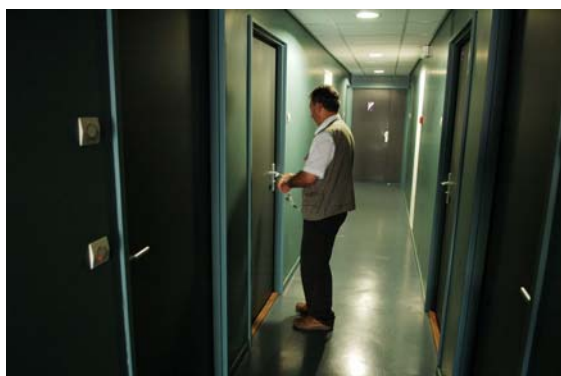
Voilà pour les objectifs. En ce qui concerne les réponses apportées, la solution a consisté à rendre l'enquête obligatoire, ce qui a fait l'objet d'un article de loi. L'unité statistique retenue est le logement et pour pérenniser l'identification des logements, on a créé un identifiant logement. Enfin, pour améliorer la géolocalisation, un formatage de l'adresse est prévu.

Le nouveau cadre légal est l'article 112 de la loi Molle du 25 mars 2009 qui rend l'enquête obligatoire et précise également que la réponse à l'enquête vaut réponse à l'inventaire SRU et au dénombrement des logements nécessaires au calcul de la dotation sociale urbaine sur certains territoires. Sont concernés : les bailleurs HLM, SEM pour leur parc conventionné ; l'établissement public qui gère les logements des an-

¹² Décret n° 2009-1485 du 2 décembre 2009 relatif au répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux.

ciennes houillères du Nord ; la Foncière Logement ; les associations agréées qui font l'objet de développements spécifiques dans les premiers articles de la loi Molle. L'entrée en vigueur est fixée au 1^{er} janvier 2011 pour les bailleurs qui gèrent plus de 1 000 logements et en 2012 pour les autres.

Le champ du répertoire est à peu près celui évoqué dans le cadre de la CUS, à savoir l'ensemble des logements sur lequel le bailleur a un droit réel, ou dont il est usufruitier, ce qui inclut ce dispositif un peu innovant de partenariat public-privé. Le répertoire concerne le logement familial au sens large, et les logements foyers n'entrent pas dans son champ, alors que, dans certaines régions, un développement incluant les foyers était possible dans le cadre de l'enquête EPLS.



E. Garault / IAU îdF
Les logements foyers n'entrent pas dans le champ du répertoire des logements locatifs sociaux

De nouvelles modalités de diffusion des informations

Des dispositions sont prévues pour la diffusion des informations. Le Préfet et les services de l'État (le service statistique de la DRE reste responsable de l'enquête) continuent à donner :

- aux services de l'État et aux délégués, l'intégralité du fichier pour leurs besoins ;
- aux communes, départements et EPCI dotés d'un PLH et à leur demande les données sur les logements situés sur leur territoire respectif.

La loi annonce un décret¹³ en Conseil d'État qui doit décliner les informations du répertoire et préciser les conditions de communication des informations à des tiers. Enfin, l'arrêté doit préciser le détail des informations collectées. Le mouvement HLM figure dans les tiers (ce qui sera précisé dans le décret mais ne figure pas dans la loi) ; la Région est également un tiers possible, alors que le département est précisé dans la loi. Des contraintes simples s'appliqueront donc à la Région, ainsi qu'aux autres personnes publiques morales, comme signer une convention et s'astreindre aux règles de rediffusion ou de publication des données du répertoire (un encadrement est d'ailleurs pré-

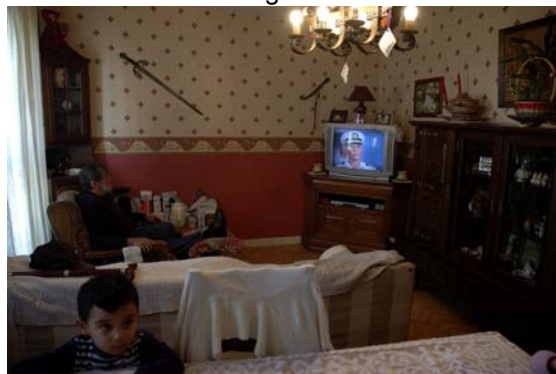
vu dans le décret sur les modalités de rediffusion ou de publication des informations du répertoire).

Le logement devient l'unité statistique

Pour l'unité statistique, les réponses sont communiquées logement par logement : un logement égale une ligne dans le fichier. Au niveau du contenu, la contrepartie du passage au logement est une simplification des informations collectées, c'est du moins ce qu'on peut espérer, bien que ce ne soit pas acquis sur chacun des éléments.

Pour l'identification du propriétaire, il y a un problème potentiel que nous n'avons pas pointé. En effet, le propriétaire est responsable de la réponse. Mais dans certains cas, des gestionnaires interviennent. Le propriétaire restant responsable en dernier ressort, il faut donc veiller à ce que les modalités de transfert des informations permettent que le gestionnaire réponde pour le compte du propriétaire.

À chaque logement correspond un identifiant au titre du répertoire, donné par le gestionnaire de l'enquête au niveau administratif, une fois qu'il aura reçu les informations et dont il gardera une trace.



J-C. Pattacini / Urba Images / IAU îdF
L'entité statistique enquêtée n'est plus le groupe immobilier, mais le logement

Les informations collectées

Parmi les informations collectées pour chaque logement, outre l'identifiant du répertoire, il y aura : l'identifiant des bases de données de l'organisme qui va servir à faire l'appariement, l'adresse du logement avec un adressage normalisé, la localisation en ZUS, le type de construction (individuel ou collectif), le nombre de pièces, l'année d'achèvement, l'année de mise en location, l'année d'entrée dans le patrimoine du bailleur, l'origine de propriété - construction, bail à construction, à réhabilitation, acquisition-amélioration, la surface habitable du logement (de manière systématique), le diagnostic de performance énergétique (or dans 18 mois il sera réalisé à peu près partout). Une petite innovation réside dans la variable « mode d'occupation » (occupé, vacant, en travaux, etc.) dont les modalités peuvent avoir légèrement changé. Une autre information répertoriée est le changement de propriétaire éventuel au cours de l'année précédente, en cas d'acquisition, de vente ou de démolition. Il s'agit - idéalement - d'avoir un suivi quand les loge-

¹³ Décret n° 2009-1485 du 2 décembre 2009 relatif au répertoire des logements locatifs des bailleurs sociaux.

ments sortent ou entrent dans le patrimoine et de pouvoir les retrouver. Considérer un stock de logements sociaux dont on suit la vie, indépendamment du fait qu'il change de propriétaire : c'est là l'idée du répertoire. À voir si ce sera possible dans la pratique...

D'autres données sont répertoriées : l'emménagement éventuel au cours de l'année antérieure ; le financement initial (celui qui a servi de support pour le classement dans le cadre de la CUS) ; le conventionnement, numéro et date d'effet de la convention (la convention est théoriquement une variable déjà présente dans la base, mais dans les faits, elle n'est pas renseignée pour tous les groupes immobiliers, avec notamment les problèmes des conventions anciennes qui n'ont pas toujours été déposées) ; la catégorie de classement en CUS, qui résulte du reclassement en fonction des 4 catégories de base (4 niveaux des 4 plafonds de ressources réglementaires) ; Pour les loyers, sont demandés : le loyer mensuel au logement, les loyers accessoires et - quand elle existe - la 3ème ligne de quittance au titre du Grenelle, et enfin la surface (utile, corrigée, habitable) qui a servi au calcul du loyer.

C'est ainsi que des informations relatives à l'immeuble du type « travaux de l'année antérieure » n'ont pas été retenues, car il n'y a aucune raison de chercher à les décliner logement par logement. Il y avait précédemment une information à l'immeuble, avec une partition par typologie de logement, au 1^{er} janvier de l'année N-1 et au 1^{er} janvier de l'année de l'enquête, permettant d'appréhender les éventuelles modifications de la consistance de l'immeuble. Cela a été transformé en questions qui permettent de comprendre pourquoi un logement aurait gagné ou perdu une pièce, ou aurait disparu sans changement de propriétaire, par suite de changement d'usage.

Le calendrier

Les modalités de mise en œuvre prévoient un lancement en 2011, et un calendrier serré pour la restitution des informations, puisqu'il est demandé aux bailleurs de répondre le 1^{er} mars au plus tard, ce qui laisse 2 mois. On peut être sceptique vu la vitesse à laquelle les informations remontent aujourd'hui. Par exemple, pour fournir le loyer au 1^{er} janvier, cela implique - en termes de gestion - d'extraire des données de la base des organismes, ce que l'on n'est en mesure de faire qu'à partir du 15-20 janvier, voire au début du mois de février. Nous n'arriverons donc à répondre avant le 1^{er} mars que lorsque nous serons parfaitement rodés.

Il n'y aura pas de communication d'informations sur support papier, sauf pour les tout petits bailleurs. À priori, on travaille par messagerie, ce qui signifie que le format du fichier de l'enquête est fixé de manière explicite.

Lors de la première vague d'enquêtes, les organismes répondent sans toucher à la zone réservée à

l'identifiant, et le service statistique de la DRE répond en renvoyant un fichier dans lequel figure l'identifiant de chaque logement, couplé avec l'identifiant propre au bailleur pour sa gestion. Le bailleur est ensuite censé garder l'information sur l'identifiant du répertoire.

Quelques bailleurs ont été consultés et d'un commun accord on a considéré qu'il était plus simple de repartir de zéro que de travailler sur l'envoi d'un fichier avec les réponses de l'année N-1, sur lesquelles l'organisme retravaillerait. En effet, dès lors que l'on passe au logement, cela n'a plus d'intérêt, avec - en outre - le risque de garder des informations de mauvaise qualité (de localisation, par exemple) et de les reporter dans le fichier servant à la constitution du répertoire.

Débats : la géo localisation, adresse et référence cadastrale

Sandra BEER, AORIF

Depuis l'enquête EPLS 2007, chaque programme a une section cadastrale. Un travail énorme a été réalisé pour cela et on souhaiterait trouver une solution pour garder cette information, puisque l'objectif affiché est d'améliorer la géo localisation.

Michel AMZALLAG, USH

Il faudrait en parler de toute urgence, car - a priori - ce sur quoi travaille l'administration est un dispositif relativement figé. Les prescriptions pour l'identification sont déjà construites.

De plus, le premier fichier doit être communiqué par les bailleurs. La question devient alors : comment enrichir les informations des bailleurs à partir du travail que vous avez fait. Sans oublier la disparité observée, selon les bailleurs, dans le formatage de l'adresse et dans ce qu'ils transmettent à la DRE (le repérage de l'adresse a pu évoluer dans le temps sans pour autant que cet enrichissement de l'adressage soit envoyé à la DRE, compte tenu des procédures d'échanges d'informations).

On s'est posé la question d'une identification cadastrale, mais c'est un maillage un peu lâche, cela aurait obligé les organismes à rechercher eux-mêmes cette information. On a considéré qu'il fallait mieux travailler sur un adressage postal mieux calibré.

Il faudrait, à terme, que l'information cadastrale apporte quelque chose de plus que ce qu'on pourra faire avec une adresse postale bien renseignée.

Jean-Yves BOISSELEAU, AORIF

Même avec une adresse bien définie et précise, on n'a pas le passage automatique à la référence cadastrale. Cela suppose de refaire un travail manuel spécifique et c'est ce travail qu'on voudrait éviter de recommencer. Nous avons fait un travail sur les

adresses, en effectuant un repérage à partir des îlots INSEE.

C'est l'interface sur la première année qui sera compliquée et c'est là qu'il faudrait récupérer le maximum de données. Si on a fait la bonne conversion la première année, ensuite, quand on reçoit le fichier avec l'identifiant logement, on pourra réintégrer assez aisément la référence cadastrale.

Accès aux informations et publication des données

En ce qui concerne la communication des informations, le décret doit spécifier les conditions dans lesquelles les tiers peuvent être associés. Ce projet de décret est actuellement au Conseil d'État. Il prévoit que toute personne - physique, morale - pourra avoir accès aux informations sur la localisation, l'identification du propriétaire, l'année de construction, le régime de propriété, la taille des logements, la surface. Ce sont des informations publiques. On laisse de côté ce qui a trait au loyer, à la mobilité et à la vacance.

Se pose ensuite la question de la communication aux fédérations de bailleurs, à leurs associations régionales, départementales et autres. Cette communication se fait intégralement pour les logements situés sur leur territoire respectif, avec signature d'une convention, les modalités de rediffusion des données extraites devant être traitées dans la convention.



F. Huijbregts / IAU îdF

Les « données structurelles » du répertoire seront intégralement diffusables : localisation, année de construction, taille des logements, ...

Par ailleurs, les personnes morales de droit public qui voudraient des droits d'études - comme la Région, les bureaux d'études, l'INSEE, les agences d'urbanisme, etc. - auront accès aux informations pour leurs propres besoins. Les exploitations statistiques issues du répertoire sont diffusables intégralement dès lors qu'elles portent sur les informations « structurelles » et sont limitées à la production de tableaux dans lesquels chaque case compte un effectif de 11 logements minimum, ce qui garantit qu'on ne fournit pas la liste des logements vacants, les loyers logement par loge-

ment, etc. Cette restriction ne s'applique pas aux données établies pour chaque commune.

Sur ces questions, il semblerait que les premières réactions du Conseil d'État sont de l'ordre de l'étonnement car la loi ne prévoit aucune restriction. Le Conseil d'État s'interroge sur le motif des restrictions introduites et sur les raisons pour lesquelles ce fichier à caractère administratif n'est pas purement et simplement mis à disposition du public suivant des modalités à définir. Pour les juristes, le fait de passer de l'enquête professionnelle au répertoire a fait changer le statut des informations du répertoire : devenues désormais des informations à caractère public, la seule limitation est la possibilité d'une atteinte à la vie privée. La CNIL n'y voit pas d'opposition. Le fait qu'à tel endroit, on puisse dire qu'il y a un logement social, que c'est un financement PLAI et que le loyer est inférieur à tel montant n'est pas classé comme une information nominative.

Nous sommes de ce fait obligés de justifier les restrictions envisagées. On a ainsi fait valoir que rendre publique, dès le 1er mars, la liste des logements vacants au 1er janvier (et leur adresse) pourrait poser un problème de squat : on souhaiterait pour cela avoir une maîtrise sur la diffusion des informations relatives aux logements vacants. Voilà pour les débats d'actualité, mais dans quelques semaines, un décret apportera des réponses.

Sur le site « union-habitat.org » figurent des informations supplémentaires. C'est certes l'arrêté - suite au décret - qui va spécifier le détail des informations, mais en réalité le format des fichiers est déjà connu. Sur le site de l'Union sociale pour l'habitat (USH), un document précise les spécifications à respecter pour la production des fichiers d'alimentation du répertoire. Une adresse est donnée pour faire part des questions à l'équipe projet du ministère qui a déjà réuni l'ensemble des prestataires de services et producteurs de progiciels pour leur présenter le dispositif et communiquer le cahier des charges.

Débats : comparaison répertoire / EPLS

Hélène JOINET, IAU île-de-France

En ce qui concerne le lien entre le répertoire et l'inventaire SRU, rien n'a fondamentalement changé par rapport à l'EPLS, si ce n'est le côté désormais réglementaire du répertoire.

Michel AMZALLAG, USH

Il est en effet explicite que la réponse au titre de l'inventaire vaut réponse au titre de la loi SRU. Il n'y aura pas de double fichier. Ce qui est un peu dommage c'est que, pour les logements foyers dont on est propriétaires et gestionnaires, on aura quand même à remplir l'inventaire.

Hélène JOINET, IAU île-de-France

La logique de l'identifiant et du suivi dans le temps n'existait-elle pas déjà, bien qu'on se soit aperçu qu'en fait, cela compliquait parfois les réponses.

Michel AMZALLAG, USH

Ce qui est nouveau c'est de « le mettre en dur », comme c'est désormais le cas. Mais cela n'empêchait pas les services statistiques attentifs à ces questions au sein des DRE, de retrouver un groupe immobilier avec l'identifiant et de faire des études longitudinales. Dans certaines régions, l'enquête de l'année N se faisait par l'envoi d'un fichier pré-rempli construit à partir des réponses de l'année N-1, sur les variables qui ne changent pas.

Pour les bailleurs de petite taille, on recourait à l'application faite par les DRE, dans laquelle ils pouvaient éventuellement se contenter d'injecter les informations nouvelles. Un certain nombre d'organismes passaient même par des réponses papier.

Jean-Yves BOISSELEAU, AORIF

Cela dépendait des bailleurs. Ils pouvaient très bien renvoyer leur propre fichier sans réutiliser le fichier transmis par la DRE.

Marie-Christine GIVERNAUD, EFIDIS

Dans la pratique, on utilisait ce fichier, on le mettait à jour et on rajoutait éventuellement les programmes neufs.

Marianne THIBAUD de MAISTRE, GIE Logement Français

Concernant la communication, aura-t-elle un coût pour les tiers ? Ces données seront-elles achetables ? On payait en effet les extractions demandées.

Jean-Yves BOISSELEAU, AORIF

C'est le traitement qui était facturé.

Michel AMZALLAG, USH

C'est au Ministère de répondre à cette question.

Christian LOISY, DREIF

Y aura-t-il une comparaison avec l'enquête EPLS ? Les questions n'étant pas les mêmes, les écarts risquent d'être importants. Y aura-t-il une procédure de vérification, de validation ? Il y a un risque de rupture statistique ; on n'aura pas de série chronologique cohérente. Êtes-vous sûrs de trouver le même nombre de logements, commune par commune ? Il faudrait alors savoir d'où viennent les écarts, il faut donc une validation.

Jean-Yves BOISSELEAU, AORIF

La précédente enquête n'était pas totalement exhaustive non plus. Sur les données de dénombrement des logements, quand un bailleur ne répondait pas, la DRE reprenait les données de l'année précédente ou de la précédente enquête à laquelle il avait répondu. Il y aura forcément des décalages. Il y en aura également parce que dans le fichier actuel figurent encore des doublons : si on fait une mise à plat et qu'on repart sur une enquête exhaustive, on devrait donc nécessairement avoir des écarts.

Globalement, sur un chiffre régional, il ne devrait pas y avoir tellement d'écarts, Mais si on considère plus finement les communes, ou certains territoires, il y aura obligatoirement des différences.

Michel AMZALLAG, USH

Au sein des DRE, il serait logique de se référer à l'EPLS N-1 pour valider les informations reçues de chaque bailleur au titre du répertoire.

Jean-Yves BOISSELEAU, AORIF

C'est ce qui était déjà fait tous les ans pour l'enquête actuelle. Mais il devrait y avoir simplification, la nouvelle enquête comptant environ 65 variables, alors qu'on en dénombrait près de 170 dans l'enquête EPLS.



F. Huijbregts / IAU îdF

Certaines informations collectées à l'immeuble (travaux, ...) ne sont plus retenues dans le répertoire.

Michel AMZALLAG, USH

Tout en sachant qu'il y a des variables nouvelles, comme le classement DPE, le classement en catégorie de financement CUS. À l'inverse, les informations sur les travaux (qui obligeaient à un « re-calcul » logement par logement), sur les différents financements, sur le loyer maximum, ont disparu. On demande désormais le loyer pratiqué par logement, ce qui est – à certains égards – une façon de simplifier.

ANNEXES

Réunion du 19 juin 2009

Diaporamas de l'IAU-ÎdF, de l'AORIF, de Paris Habitat, de I3F

Réunion du 20 novembre 2009

Diaporamas de la DREIF, de l'AORIF, de l'USH

La satisfaction des ménages locataires franciliens à l'égard de leur logement en 2006

un niveau de satisfaction qui progresse sur le long terme mais qui stagne depuis 15 ans

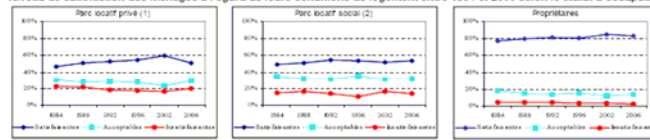
Etude réalisée pour le compte de l'OLS par l'IAU-idF à partir des Enquêtes logement de l'Insee de 1984, 1988, 1992, 1996, 2002 et 2006

Réunion du Groupe bailleurs du 19 juin 2009

Préambule

- Sur les 25 dernières années (soit entre les enquêtes de 1984 et 2006), les ménages sont globalement plus satisfaits de leurs conditions de logement :
 - Parc occupé en propriété : 77,6% de ménages satisfaits en 1984 et 83,4% en 2006.
 - Parc locatif : 48,2% de ménages satisfaits en 1984 et 52,6% en 2006;
- Cependant, depuis une quinzaine d'années, la part des ménages locataires satisfaits stagne aux alentours de 50%.

Niveau de satisfaction des ménages à l'égard de leurs conditions de logement entre 1984 et 2006 selon le statut d'occupation



A la demande de l'OLS, l'IAU-idF a approfondi le thème de la satisfaction des locataires et a élaboré un questionnaire supplémentaire à l'ENL 2006.

Préambule

- Que recouvre pour les ménages la notion de satisfaction ou d'insatisfaction ?

Celle-ci peut dépendre :

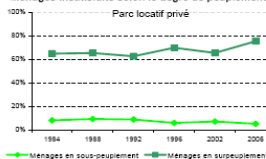
- des caractéristiques du logement proprement dit (taille, confort, niveau de loyer) jugées au regard des besoins et moyens du ménage;
- des conditions extérieures au logement : influence de l'immeuble (vétusté, problème de voisinage...), du quartier (niveau d'équipements, présence d'espaces verts, école...), ainsi que sa situation géographique (éloignement vis-à-vis de la famille ou du lieu d'emploi);
- du désir de se constituer un patrimoine;
- du degré d'avancement du ménage dans son parcours résidentiel, c'est-à-dire du sentiment d'occuper ou non, à un moment donné, un logement conforme à ses desirs et à ses besoins.

Niveau de satisfaction : les caractéristiques du logement

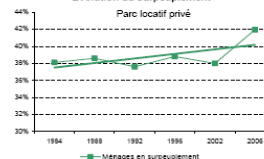
Dans le parc privé, le principal motif d'insatisfaction est le manque d'espace

- 75% des ménages insatisfaits (soit 168 000) connaissent une situation de surpeuplement.
- Des situations de surpeuplement devenues plus fréquentes au fil du temps.

Ménages insatisfaits selon le degré de peuplement



Evolution du surpeuplement



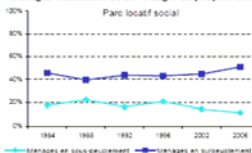
- Parmi ces ménages insatisfaits, la quasi-totalité (92%) souhaite déménager et le manque d'espace est cité comme motif de départ par près de huit ménages sur dix (78%).

Niveau de satisfaction : les caractéristiques du logement

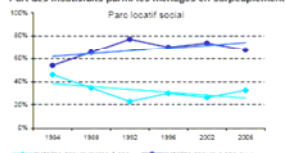
Dans le parc social, le manque d'espace joue un rôle moindre dans l'insatisfaction des ménages

- Une moitié des insatisfaits est en situation de surpeuplement, un surpeuplement resté stable entre 1984 et 2006 (22%).
- Cependant, la part des ménages insatisfaits en surpeuplement est plus forte parmi les ménages installés depuis plus de quatre ans.

Ménages insatisfaits selon le degré de peuplement



Part des insatisfaits parmi les ménages en surpeuplement



Niveau de satisfaction : les caractéristiques du logement

Dans une moindre mesure, le manque de confort et le coût du logement jouent aussi dans le parc privé

- 27% des ménages souhaitant déménager avancent l'inconfort du logement (mauvais état général, mais également son mauvais agencement ou son inadaptation)
- 18% avancent son coût
- Ces situations se confondent souvent avec les situations de surpeuplement
 - 94% des ménages qui habitent un logement sans confort connaissent aussi des situations de surpeuplement
 - On trouve également dans cette situation la moitié des ménages qui affichent un taux d'effort brut > 40% (hors aide au logement et charges locatives).

- Dans le parc social, le manque de confort et le coût du logement ne sont invoqués que par 13% et 6% des ménages.

Niveau de satisfaction : les conditions extérieures au logement

Dans le parc social, le quartier est davantage cité comme motif d'insatisfaction

- Un niveau d'appréciation **négative du quartier deux fois plus élevé** (19% contre 11%) dans le parc social que dans le parc privé mais en baisse depuis dix ans, notamment parmi les familles (*valorisation des espaces extérieurs et publics, créations d'équipements publics*)
- Le mécontentement à l'égard du quartier est en fait **le deuxième motif le plus cité** (27%) après le besoin d'espace (55%) par les ménages qui veulent changer de logement, notamment lorsque l'immeuble est situé dans une ZUS, où la proportion de ménages mécontents de leur quartier atteint 42%.

Dans le parc privé, le quartier est cité par 18% des ménages qui souhaitent changer de logement (soit autant que la cherté).

Année	Parc locatif social	Parc locatif privé
1996	~20%	~10%
2002	~18%	~11%
2004	~17%	~11%

Niveau de satisfaction : les conditions extérieures au logement

- Grâce au questionnaire supplémentaire, les locataires ont été interrogés, via deux questions ouvertes, sur ce qui a **évolué en positif et/ou en négatif** dans leur quartier ou leur immeuble au cours des cinq dernières années, et ce **indépendamment de ce qu'ils pensent de leur logement**.
- Les réponses ont été regroupées selon une dizaine grands thèmes et l'analyse a été menée en **solde**.
- Parmi les 2 038 000 ménages locataires interrogés :
 - 28% ne notent aucune évolution;
 - 20% ne signalent que des améliorations;
 - 22% ne notent que des évolutions négatives;
 - 30% signalent à la fois des évolutions positives et négatives.

Niveau de satisfaction : les conditions extérieures au logement

Les évolutions positives (ce qui s'est amélioré au cours de la période)

SOLDE des opinions par ménage

	Ensemble	Parc locatif social	Parc locatif privé
Quartier / environnement	+ 114 819	+ 72 154	+ 42 665
Entretien de l'immeuble	+ 86 010	+ 39 768	+ 46 241
Équipements	+ 79 426	+ 47 121	+ 32 305
Transports en commun	+ 57 967	+ 23 782	+ 34 185

Quartier plus agréable, calme et tranquille, présence d'associations, de lieux de rencontre, d'espaces verts... Mais aussi quartier qui bénéficie d'aménagements publics ou qui est en cours de rénovation.

Immeuble mieux entretenu, plus propre, réalisation de travaux (ravalement).

Présence plus importante (ou ouverture) d'équipements publics, commerciaux, de structures d'accueil pour les enfants, d'équipements culturels ou sportifs.

Transports en commun plus proches, mise en place de nouvelles lignes, amélioration de la desserte.

Les bons résultats notés dans le parc social peuvent en partie être imputés aux politiques de valorisation des espaces extérieurs et publics, et de création d'équipements publics mises en œuvre depuis une vingtaine d'années.

Niveau de satisfaction : les conditions extérieures au logement

Les évolutions négatives (ce qui s'est « détérioré » au cours de la période)

SOLDE des opinions par ménage

	Ensemble	Parc locatif social	Parc locatif privé
Voie / circulation	- 112 229	- 34 724	- 77 504
Niveau de vie	- 52 203	- 17 977	- 34 226
Immeuble (relationnel)	- 49 356	- 29 249	- 20 107

Augmentation des problèmes de stationnement et de circulation.

Augmentation du coût de la vie (hausse des prix des commerces et de l'immobilier), coût plus élevé du loyer et des charges.

Problèmes de voisinage (bruit, sur-occupation) et de relation avec le propriétaire (mode de fonctionnement, absence de gardien...)

Niveau de satisfaction : les conditions extérieures au logement

Les réponses relatives à l'insécurité et aux troubles de jouissance

SOLDE des opinions par ménage

	Ensemble	Parc locatif social	Parc locatif privé
Sécurité / trouble de jouissance	- 201 261	- 151 652	- 49 608

SOLDE des opinions : ensemble des motifs

	Ensemble	Parc locatif social	Parc locatif privé
Sécurité / trouble de jouissance	- 280 814	- 217 179	- 63 634
Délinquance / Trafics	- 80 349	- 56 759	- 23 590
Dégradations / Vandalisme	- 71 280	- 57 027	- 14 252
Populations marginales	- 65 597	- 51 743	- 13 854
Incivilités	- 31 580	- 20 712	- 10 869
Problème de sécurité (roulote, des enfants)	- 31 318	- 40 912	+ 9 594
Agression / climat de violence	- 14 507	- 11 569	- 2 939
Présence de jeunes	- 14 275	- 6 705	- 7 571
Atroupements / Émeutes	- 12 507	- 9 755	- 2 752
Sécurité de l'immeuble	+ 32 915	+ 31 187	+ 2 728
Présence de la police	+ 6 687	+ 6 816	- 128

Dégradation du mobilier urbain, actes de pyromanie.

Présence de SDF, toxicomanes ou de prostituées.

Impolitesse, manque d'éducation, insultes, agressivité.

Sentiment d'insécurité, voitures qui roulent trop vite, absence de policiers à la sortie des écoles.

Jeunes, voyous, qui traînent dans les rues ou en bas des immeubles. Il s'agit plus particulièrement des émeutes de novembre 2005.

Présence d'un interphone, d'un digicode, d'une barrière autour de l'immeuble, de portes blindées ou de caméra de surveillance.

Présence de patrouille ou de vidéo-surveillance.

Niveau de satisfaction et désir d'avoir un logement à soi

- Le niveau de satisfaction, bien que lié au logement et au quartier, **intègre aussi d'autres éléments**, comme le désir de vivre dans un logement à soi, de se constituer un capital ou de ne plus avoir de dépenses logement élevées après la fin de son activité professionnelle.
- Il illustre le **niveau de satisfaction des propriétaires, nettement supérieur à celui des locataires**, que le ménage veuille ou non changer de logement.

Année	Ménages qui ne souhaitent pas changer de logement (Propriétaires)	Ménages qui ne souhaitent pas changer de logement (Locataires)
1984	83%	64%
1986	83%	64%
1992	83%	64%
1996	83%	64%
2002	83%	64%
2004	87%	65%

Niveau de satisfaction et parcours résidentiel

- **Près d'un ménage locataire sur deux souhaite changer de logement**, une proportion en hausse de 3 points sur les 20 dernières années (42,5% en 1984 et 45,1% en 2006), soit 110 000 ménages supplémentaires.

- **Près de 70% des ménages locataires qui souhaitent changer de logement sont satisfaits de leurs conditions de logement**, signe que le désir de changement reflète plutôt une **logique de parcours résidentiel** qu'un mécontentement vis-à-vis du logement ou du quartier.

Ménages qui souhaitent déménager selon leur niveau de satisfaction et leur statut d'occupation

Statut d'occupation	Conditions de logement actuelles		
	Satisfaisantes ou acceptables	Insatisfaisantes	TOTAL
Parc occupé en propriété	361 000	38 000	400 000
% ligne	60,0	10,0	100,0
Locataires	722 000	330 000	1 053 000
% ligne	68,6	31,3	100,0
Logés gratuitement	52 000	14 000	66 000
TOTAL	1 135 000	382 000	1 519 000
% ligne	74,8	25,2	100,0

- Les changements de logement **font partie intégrante de la vie des ménages** car ils permettent d'adapter leur lieu de vie à leurs besoins, leurs moyens ou leurs désirs (en termes de localisation, de taille, statut d'occupation, type d'habitat...).

Niveau de satisfaction et parcours résidentiel

Les ménages insatisfaits semblent désigner des ménages contrariés dans leur parcours résidentiel

- Parmi les 1 053 000 ménages qui veulent changer de logement, seuls 31% sont insatisfaits. La probabilité est forte pour que cette minorité désigne les ménages pour lesquels le logement actuel ne coïncide pas (ou plus) avec leurs besoins, et **que cette situation dure depuis un certain temps**.
- Ces **330 000** ménages peuvent donc être considérés comme **ralentis, arrêtés, voire bloqués dans leur parcours résidentiel**.
 - 7% des ménages franciliens soit 890 000 personnes;
 - 54% vivent avec un ou plusieurs enfants (39% pour l'ens. des loc.);
 - 66% connaissent des situations de **surpeuplement**;
 - Ce sont des ménages **modestes** : 1254 €/UC/mois (contre 1610 pour l'ens. des loc.);
 - 40% ont déposé une demande de logement social.

1

L'enquête triennale de satisfaction : perception de la qualité du service rendu aux locataires en Ile de France

Groupe bailleurs réunion du 19 juin 2009

2

Qualité du service

S'engager auprès des locataires pour améliorer en continu la qualité du service rendu

- Les organismes de logement social sont engagés dans l'amélioration de la qualité du service depuis de nombreuses années. Ils ont pour cela investi depuis les années 80 le champ de l'organisation et de la structuration des activités :
 - refonte des organisations, développement des responsabilités des dispositifs de gestion de proximité, nouveaux métiers (plus de polyvalence notamment autour des métiers locatifs, techniques et de management de terrain), professionnalisation du métier de gardiens, ...
 - travail sur les procédures de fonctionnement, recherche de traçabilité des interventions, mise en place de centres de relation clients (centre d'appels, système d'information, ...),
 - structuration des contrats de prestation avec les fournisseurs, ...
 - développement des outils et méthodes : multiplication des fiches de contrôle, enquêtes de satisfaction, informatisation, supports de travail...

↳ Ce travail se traduit par des engagements du mouvement Hlm, des démarches globales qualités.

3

Qualité du service

S'engager auprès des locataires

4

Zoom sur l'enquête de satisfaction

- Les thèmes de l'enquête triennale de satisfaction = les thématiques de l'engagement professionnel du mouvement Hlm (Congrès Hlm Lille 2003)
 - L'entrée dans les lieux
 - L'accueil, la communication avec les habitants
 - La propreté des abords des immeubles et la qualité du cadre de vie
 - La propreté des parties communes
 - Le fonctionnement des équipements (dont ascenseurs)
 - Le traitement des réclamations
- Objectif
 - Individuel : l'amélioration permanente de la qualité des prestations et des services
 - Collectif : une connaissance partagée de l'évolution de la satisfaction des locataires sur le service et un affichage commun des résultats.

5

Les résultats 2008 IDF

Un taux de satisfaction global de 80% des locataires sur l'ensemble du territoire francilien

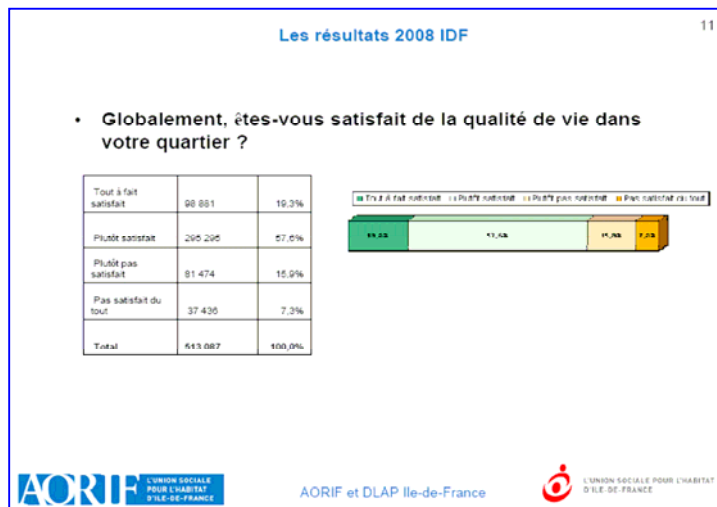
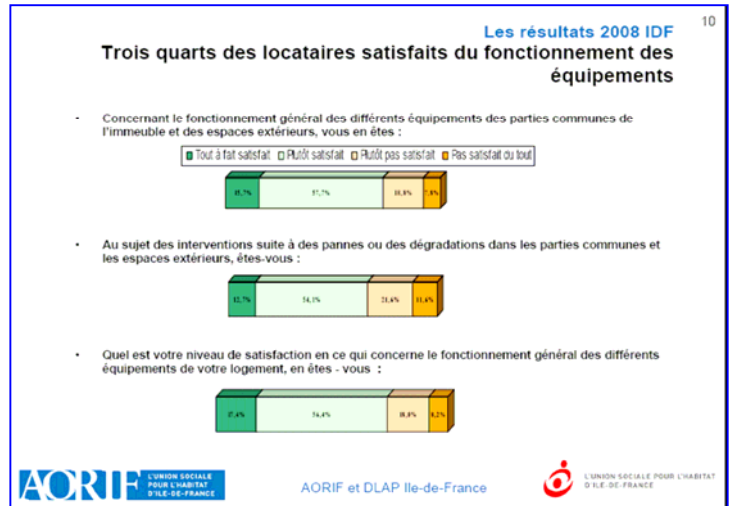
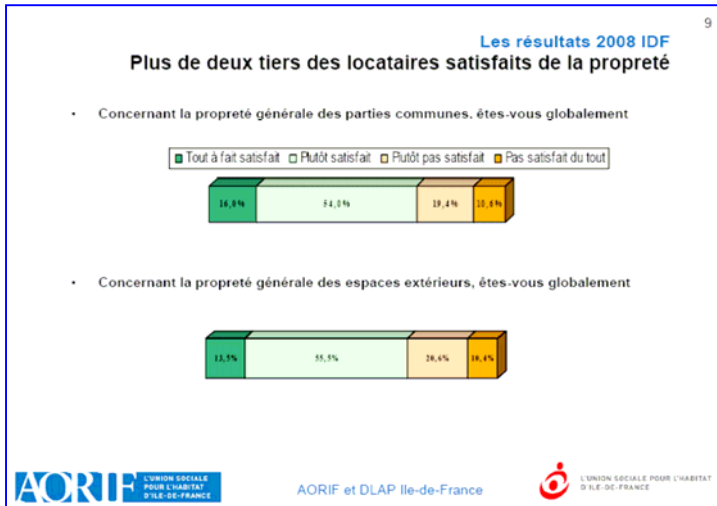
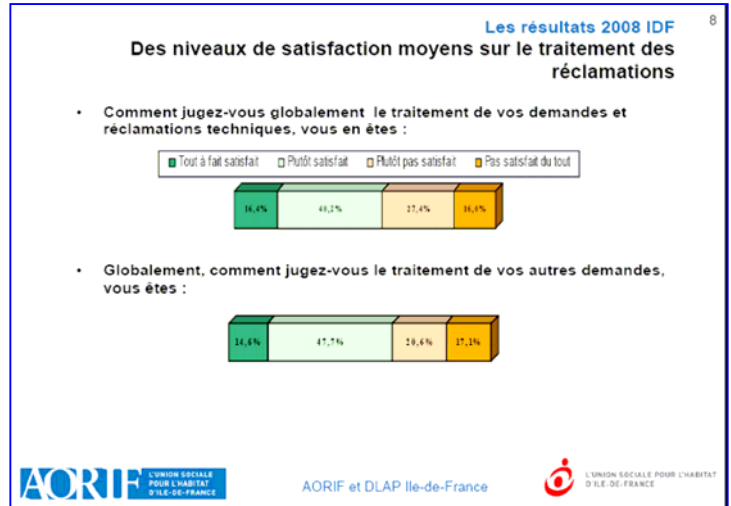
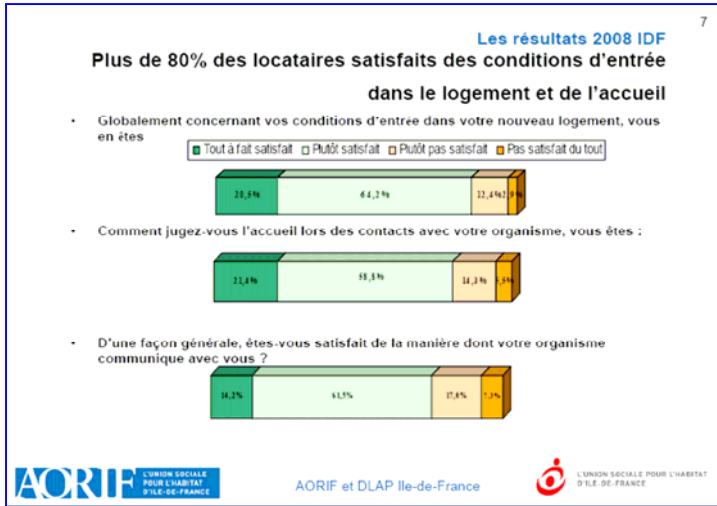
Item	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout
Qualité de vie dans le quartier	76,7%	57,6%	15,9%	7,8%
Propreté générale parties communes	60,7%	54,0%	10,4%	10,6%
Propreté générale espaces extérieurs	74,0%	55,5%	20,0%	10,4%
Fonctionnement équipements parties communes	75,7%	57,7%	18,8%	7,6%
Fonctionnement équipements logement	77,4%	56,4%	18,0%	8,2%
Conditions d'entrée dans le logement	76,0%	64,2%	12,4%	0,6%
Traitement demandes et réclamations techniques	71,0%	40,2%	27,4%	16,0%
Traitement autres demandes	74,0%	47,7%	20,0%	17,1%
L'accueil	77,0%	56,8%	14,3%	5,5%
La communication	74,0%	61,5%	17,0%	7,3%

6

Les résultats 2008 IDF

Une « décote ZUS »

Item	HLM ZUS	ZUS
Appréciation générale du bailleur	74	82
La communication	74	77
L'accueil	80	83
Traitement autres demandes	58	64
Traitement demandes et réclamations techniques	56	58
Conditions d'entrée dans le logement	74	81
Fonctionnement équipements logement	73	76
Fonctionnement équipements parties communes	67	74
Propreté générale espaces extérieurs	63	73
Propreté générale parties communes	64	73
Qualité de vie dans le quartier	72	80



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

Retour d'expérience de Paris Habitat-OPH

Présentation du 19 juin 2009
IAU Ile de France

La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

En 2003, mise en place d'un outil de mesure.

Les principes méthodologiques retenus :

- Enquête triennale sur 4.800 locataires
- Questionnaire téléphonique (environ 10 minutes)
- Des quotas croisés : zone géographique, typologie patrimoniale, logement social/intermédiaire
- Entre les 2 vagues triennales, panel de 600 locataires

La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

Les thèmes explorés

- l'image
- le contact avec l'établissement / via le gardien
le secteur de proximité
- le logement
- les équipements techniques
- la propreté de l'immeuble
- la sécurité de l'immeuble (moyens d'accès)
- le parking
- l'information
- la sécurité
- la satisfaction globale
- les motifs d'insatisfaction
- la réclamation

La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

Les bénéfices à tirer

A l'interne :

- le « suivi partagé » des items et la culture client
- objectiver les points de faiblesse et déterminer des plans d'action

A l'externe :

- partager avec les partenaires et les locataires les résultats
- faire la preuve de la préoccupation du bailleur pour la qualité de service

La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

Les limites de l'exercice

Ce n'est pas une fin en soi, mais un moyen

→ outil artificiel, si pas utilisé pour déterminer des plans d'action

La valeur ajoutée d'un benchmarking

La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

Une autre démarche

Des ateliers de la proximité au pacte de la proximité

ou

Comment faire participer les locataires à la production des engagements qualité de l'établissement

**La satisfaction des locataires ;
outil de mesure et démarche qualité**



7 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



**La satisfaction des locataires ;
outil de mesure et démarche qualité**

- **Mieux vivre, être voisin, comment habiter ensemble ?**
direction territoriale Nord-Ouest – 1^{er} octobre 2005
- **Comment le logement peut-il mieux s'adapter à notre vie ?**
direction territoriale Nord-Est – 5 novembre 2005
- **Comment mieux assurer la sûreté dans nos immeubles ?**
direction territoriale Est – 21 janvier 2006
- **Comment améliorer avec vous le cadre de vie ?**
direction territoriale Sud-Ouest – 25 mars 2006
- **Comment la qualité de notre service de proximité peut-elle mieux répondre à vos attentes ?**
direction territoriale Sud-Est – 20 mai 2006
- **Comment améliorer ensemble la qualité de vie dans nos immeubles ?**
direction territoriale du Val-de-Marne – 7 octobre 2006

8 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



**La satisfaction des locataires ;
outil de mesure et démarche qualité**

5 novembre 2005 : ateliers de la proximité de la direction territoriale Nord-Est



9 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



**La satisfaction des locataires ;
outil de mesure et démarche qualité**

20 mai 2006 : ateliers de la proximité de la direction territoriale Sud-Est



10 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



**La satisfaction des locataires ;
outil de mesure et démarche qualité**



11 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



**La satisfaction des locataires ;
outil de mesure et démarche qualité**

13 juin 2006 : une centaine de collaborateurs se retrouvent pour réfléchir sur les suites à donner



12 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

23 janvier 2007 : présentation du pacte de la proximité



13 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité



14 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité



<p>Pour que vous restiez nous intéressés...</p> <p>Mais vous attendez le samedi 25 mars à 9h précises de la salle de la Cité de la Proximité.</p> <p>Autres Ateliers Comment améliorer votre cadre de vie ?</p> <p>La Cité de la Proximité</p>	<p>Vous avez la possibilité de venir poser 3 questions avant que nous ne commencions le programme de la matinée.</p> <p>vous : à améliorer ensemble le cadre de vie de votre logement avec l'ONG et les associations de locataires.</p> <p>vous : à développer la vie associative et les associations de locataires.</p> <p>vous : à échanger dans le cadre de questions avec des intervenants.</p> <p>Vous serez accueilli par Jean-François Besson, Président de l'ONG de Paris Habitat Habitat, Nicolas Besson, Directeur de Paris Habitat Habitat, et les associations de locataires.</p> <p>Vous quitterez vos ateliers de 12h30, à l'issue de ce matin, nous vous remettrons le cadre de vie amélioré de votre logement.</p> <p>Vous êtes invité à venir !</p>
--	--

15 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

<p>Ateliers de la Proximité Comment améliorer avec vous le cadre de vie ?</p> <p>Samedi 25 mars</p> <p>12h30 Présentation de l'ONG de Paris Habitat Habitat et des associations de locataires.</p> <p>13h30 Ateliers de la Proximité</p> <p>14h30 Ateliers de la Proximité</p> <p>15h30 Ateliers de la Proximité</p>	<p>16h30 Ateliers de la Proximité</p> <p>17h30 Ateliers de la Proximité</p> <p>18h30 Ateliers de la Proximité</p> <p>19h30 Ateliers de la Proximité</p>
--	---

16 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

Ateliers de la Proximité
Ce que vous nous dites, pour en débattre aujourd'hui

"Le cadre de vie de votre logement est un enjeu important pour tous les habitants. C'est pourquoi nous avons organisé ces ateliers de la Proximité, afin de vous permettre de partager vos expériences et de discuter de vos attentes. Nous sommes convaincus que ces ateliers vous permettront de mieux comprendre les enjeux de votre logement et de participer à son amélioration."

"Le développement local, c'est un objectif prioritaire de l'ONG de Paris Habitat Habitat. C'est pourquoi nous avons organisé ces ateliers de la Proximité, afin de vous permettre de partager vos expériences et de discuter de vos attentes. Nous sommes convaincus que ces ateliers vous permettront de mieux comprendre les enjeux de votre logement et de participer à son amélioration."

"C'est un plaisir de vous accueillir dans ces ateliers de la Proximité. Nous sommes convaincus que ces ateliers vous permettront de mieux comprendre les enjeux de votre logement et de participer à son amélioration."

17 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

Les Ateliers de la Proximité
Comment améliorer avec vous le cadre de vie ?

Le cadre de vie de votre logement est un enjeu important pour tous les habitants. C'est pourquoi nous avons organisé ces ateliers de la Proximité, afin de vous permettre de partager vos expériences et de discuter de vos attentes. Nous sommes convaincus que ces ateliers vous permettront de mieux comprendre les enjeux de votre logement et de participer à son amélioration.

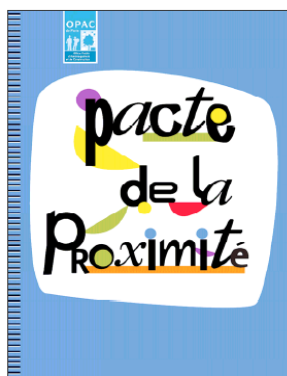
Le développement local, c'est un objectif prioritaire de l'ONG de Paris Habitat Habitat. C'est pourquoi nous avons organisé ces ateliers de la Proximité, afin de vous permettre de partager vos expériences et de discuter de vos attentes. Nous sommes convaincus que ces ateliers vous permettront de mieux comprendre les enjeux de votre logement et de participer à son amélioration.

C'est un plaisir de vous accueillir dans ces ateliers de la Proximité. Nous sommes convaincus que ces ateliers vous permettront de mieux comprendre les enjeux de votre logement et de participer à son amélioration.

18 Présentation du 19 juin 2009 - IAU Ile de France



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité



19 Présentation du 15 juin 2009 - IAU Ile de France



La satisfaction des locataires ; outil de mesure et démarche qualité

Feuille de route 2009-2014

- Consolider le pacte de la proximité ; vérifier la mise en œuvre complète du pacte.
- Prolonger et préciser la démarche d'engagements de qualité de service initiée par le pacte de la proximité par l'élaboration d'un nouveau référentiel de qualité de service.
Par exemple : grille interne de qualité pour la remise en état des logements.

20 Présentation du 15 juin 2009 - IAU Ile de France



Enquêtes de satisfaction chez 3F

- « Groupe bailleurs » de l'Observatoire du Logement Social (OLS) -

Serv. Qualité
Juin 2009



Le Groupe 3F en quelques chiffres

- **Le Patrimoine :**
 - 150 295 lots (110 590 en Ile de France et 39 705 en région)
 - 5 012 logements mis en chantier en 2008
- **Les Implantations :**
 - 7 agences en Ile de France (départ. 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95)
 - 7 filiales en région (INA, IRA, IMP, I3F Alsace, IVL, JG, IBS)
 - 1 filiale spécifique en Ile de France pour les foyers
- **Les Effectifs :**
 - 2 224 salariés (dont 1 660 en Ile de France)



2

Les 5 engagements qualité du Groupe 3F

- **Pour l'accueil des nouveaux locataires**
 - Logement est mis au propre avant l'installation
 - Les équipements sont contrôlés et remis en état
 - Guide du locataire est remis
 - Une visite de courtoisie est proposée dans les 2 mois qui suivent l'installation
- **Pour l'amélioration et l'entretien du cadre de vie**
 - Les parties communes et les accès des résidences
 - Un contrôle de la propreté des parties communes est effectué sur place en cas de contestation par les locataires
 - Les prestations d'entretien ménager à réaliser ainsi que les fréquences de réalisation sont affichées dans les halls
 - En cas de panne, les intervenants sont remis en service dans un délai de 72 heures
- **Pour la gestion des demandes clients**
 - Un n° de téléphone est mis à disposition pour les urgences VIE
 - Les courriers des locataires sont traités et les réponses envoyées dans le délai maximal de 10 jours calendaires
 - ...
- **Pour la participation des habitants**
 - Une enquête de satisfaction réalisée tous les 2 ans
 - Une enquête de satisfaction systématique à l'entrée dans les lieux
 - Une réunion de concertation se tient pour les opérations de réhabilitation
 - ...
- **Pour les départs des locataires**
 - Une visite conseil est proposée systématiquement au moins 15 jours avant le départ
 - La liquidation de compte est envoyée dans un délai maximal de 60 jours après le départ



3

La mesure des engagements : l'axe enquêtes de satisfaction

- **Baromètre de satisfaction**
 - Périodicité : tous les 2 ans (dernier baromètre déc. 2008)
 - Public : un panel de locataires (2008 : 2 500 locataires)
 - Mode de réalisation : enquête téléphonique
- **Enquête nouveaux entrants**
 - Périodicité : 3 mois suite entrée dans les lieux
 - Public : tous les nouveaux entrants
 - Mode de réalisation : enquête papier
- **Enquête suite à une opération de réhabilitation**
 - Périodicité : 3 mois suite à la livraison
 - Public : uniquement Ile de France (1 expérience en région)
 - Mode de réalisation : enquête papier



4

Le baromètre de satisfaction

- **Objectif :**
 - Disposer d'une photographie de la satisfaction client sur l'ensemble du patrimoine
 - Identifier les « zones » d'insatisfaction chroniques
 - Identifier les grandes évolutions en terme de demande et d'exigence client
 - Pouvoir se positionner sur le secteur
- **Résultats :**
 - Evaluation macro de la satisfaction client (2 niveaux : Groupe et IDF/régions)
 - Identification des éléments contribuant à la satisfaction client
- **Avantages :**
 - Définir des plans d'actions niveau Groupe et/ou régions
 - Engager de nouvelles actions au vu de l'évolution de nos clients
 - Des données qualitatives et un bon taux de retour (avantage du support téléphonique)
- **Inconvénients :**
 - Résultats peu représentatifs au niveau d'une agence ou d'un site
 - Coût important des enquêtes téléphoniques



5

Le baromètre de satisfaction – résultats et actions

	Résultats enquête	Plans d'actions
Des indicateurs globaux	Satisfaction globale 78% Satisfaction courrier 53%	> Rappel aux équipes > Audit qualité sur la qualité des réponses > Mise sous surveillance de l'indicateur « réponse sous 10 jours »
Des indicateurs comportement	23% des locataires ont sollicité 3F (2% visite en agence 2,4% visite et téléphone 18,54% téléphone)	> Renforcer les services téléphoniques : > Montée en compétence du SC3F > Projet test déploiement du SC3F pour les filiales > ...
Des indicateurs de tendances	54% des locataires ont un accès à internet 27% des locataires souhaitent recevoir des informations par internet	> Etudier la mise en place de services via internet : > Extranet locataire : consultation du compte / demande administrative et technique (Fev. 2009) > Enquête via internet



Source : Baromètre de satisfaction 2009

6

Convention d'utilité sociale

Décret CUS : en Conseil d'État, sortie début décembre.

Signature Préfet de Région, négociation locale

Pas de convention-groupe

Champ : ensemble du patrimoine (conventionné ou non – pour ESH et OPH) sur lequel le bailleur (ESH, OPH, SEM, COOP HLM) détient un droit réel.

Points particulièrement importants

Politique patrimoniale : plan de vente obligatoire

Politique sociale = cahier des charges de gestion sociale comprenant plan d'accueil des sortants de structures d'hébergement et les conditions d'attribution et d'occupation

Segmentation des indicateurs : 1000 logements (sauf exception motivée)

Pas d'obligation de classement qualitatif si pas de modification des loyers

Passage en SU : Facultatif.

Concertation locative & association des EPCI / départements

Concertation locative : limitée au classement des ensembles immobiliers

Association EPCI départements :

1 seule modalité d'association = réunion formelle et envoi préalable (délai 1 mois) de l'état des lieux et du projet.

Note d'enjeu / délibération CA

- Le Préfet signataire a la possibilité d'envoyer au bailleur une note d'enjeu sur la CUS. Charge au bailleur d'envoyer cette note aux associés après la tenue du CA.
- Le CA doit délibérer (avant 31-12-2009) sur le lancement de la CUS et informer les EPCI et départements associés des modalités de l'association.
- Fin de l'association au plus tard 30/04/2009

Évaluation / sanctions

- Évaluation tous les 2 ans (2-4-6 ans).
- En cas de non respect des engagements, le Préfet signataire entame avec le bailleur une procédure contradictoire qui peut aboutir à des sanctions.
- Sanction 0 à 100 € /logement (assiette = totalité du patrimoine).

Indicateurs

- Développement de l'Offre (/dpt):
 - nombre de logements déposés
 - nombre de logements mis en services
 - Identification des types : PLAI/PLUS/PLS
- Offre insertion hébergement : au sens Art 69 de la loi MOLLE (RHVS, CHU, CHRS)
 - Nombre de places nouvelles déposées
 - Nombre de places nouvelles ouvertes
 - Objectif pouvant être = 0 selon la localisation du patrimoine

Indicateurs

- Dynamique patrimoniale (/segment):
Mises en ventes : réalité de la commercialisation
Intervention sur le patrimoine (en €/logement)
DPE collectif (100% dans les 18 mois)
Développement durable : % des logements classés en EFG traités (Zus / hors Zus).

Indicateurs

- Mutation (/dépt):
% de mutations réalisés / Attributions
- Droit au logement (/segment) : Évolution du % d'occupation de chaque catégorie de logement par des ménages dont le revenu est < 60% des plafonds PLUS. Cet indicateur à lui seul peut donner lieu à sanction.

Indicateurs

- % des attributions à des sortants de structures d'accueil
- % des attributions à des prioritaires DALO
- % attribution au titre du CP (si géré en flux)
- Prévention des expulsions (/dépt):
indicateur mesurant la capacité du bailleur à agir dans les trois premiers mois d'impayés ; ex : % des impayés de + de 3 mois / total des impayés.

Indicateurs

- Qualité de service (/segment):
Accueil et traitement des réclamations
Indice de satisfaction des locataires
Fonctionnement des équipements techniques : chaudière, ascenseurs >>> respect du contrat OHLM-prestataire, suivi des pannes
Propreté des parties communes : professionnalisation et périodicité des contrôles.

Indicateurs

Indicateur de bonne gestion (/dépt): coût de gestion par logement [cf. ratio Bolero B6]

La CUS comportera obligatoirement la valeur initiale des indicateurs et le niveau des objectifs à atteindre. Les objectifs sont à horizon de 6 ans.

Loyers

Les anciens plafonds correspondant aux anciens financements sont remplacés par 4 plafonds : PLAI, PLUS, PLS et PLI selon un tableau de correspondance.

Loyers : grille d'équivalence

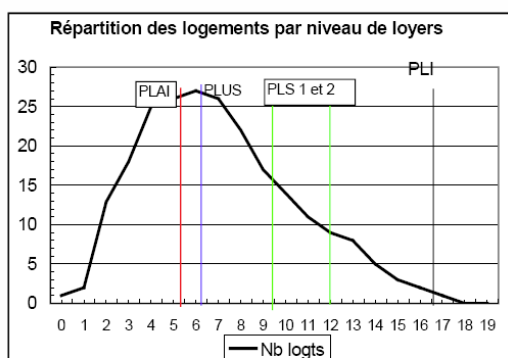
Ancien plafond / fin. <-----> nouveau plafond	Ancien plafond / fin. <--> nouveau plafond
PLA d'intégration <-----> PLAI	Si plafond actuel < PLUS <--> PLUS + 30%
PLA LM, PLA TS, PLA d'insertion <-----> PLUS	Si plafond actuel = PLAI <--> PLUS - 15%
PLA <-----> PLUS	Si plafond actuel = PLS <--> PLUS + 25% (=PLS)
PLUS PLUS CD <-----> PLUS	Dans tous les autres cas <--> PLI
PLS, PLA CFF <-----> PLS	
PAP locatif <-----> PLS	
PLI <-----> PLI	
PCL <-----> PLS (si conv.), PLI (si non conv.)	
Financement ANH <-----> PLUS ou PLAI (PLI si non conv.)	
Autre financement > 1978 <-----> PLUS (si conv.) PLI (si non conv.)	
HBM <-----> PLUS	
PLR/PSR <-----> PLUS	
LMO <-----> PLUS	
ILM <-----> PLUS	
ILN <-----> PLUS (si conv.) PLI (si non conv.)	
Prêts spéciaux CFF <-----> PLUS (si conv.) PLI (si non conv.)	
Autre financement < 1978 <-----> PLUS (si conv.) PLI (si non conv.)	
Financement indéterminé <-----> PLUS (si conv.) PLI (si non conv.)	

Loyers

Dans chaque catégorie de logement issue du classement qualitatif subsisteront les 4 plafonds de loyers.

Le bailleur pourra faire évoluer les loyers pratiqués dans la limite de ces plafonds et avec la contrainte d'une évolution individuelle \leq IRL +5%.

Loyers



PLAI : 5,42; PLUS : 6,09 ; PLS : 9,14/12,3 ; PLI : 16,8

Les incidences de la loi MOLLE

20 novembre 2009
fichier régional la demande

Un cadre réglementaire contraignant à court terme

De nouvelles obligations (loi MOLLE) et des délais très courts de mise en œuvre

Renforcement du Numéro unique

- Un formulaire unique de la demande

Définition par décret des informations qui doivent être fournies pour la demande de logement social et pour l'attribution d'un numéro unique. Ces informations permettront notamment de caractériser les demandes au regard des critères de priorité.

- Un numéro unique régional en Ile de France d'ici 2011

Un décret définit les conditions dans lesquelles le préfet de département ou de région (IDF) veille à la mise en place dans un délai de 2 ans du système d'enregistrement de la demande avec les bailleurs sociaux et les autres lieux d'enregistrement du département ou de la région (IDF).

Le projet de décret relatif à la demande de logement social (loi MLE art 117)

Le système d'enregistrement départemental ou régional de la demande

- Une convention entre le préfet de département ou de région (IDF) et les lieux d'enregistrement définit :
 - L'organisation locale de la gestion du système et le gestionnaire
 - Les missions du gestionnaire, chargé de s'assurer que les procédures de renouvellement et de radiation seront effectuées et de gérer les droits d'accès
- S'il existe un fichier commun de gestion de la demande, le préfet conclut une convention avec la personne morale responsable de ce dispositif, qui doit être conforme à un cahier des charges national (règles de gestion, conditions d'accès et alimentation du dispositif de traitement national)

Le projet de décret relatif à la demande de logement social (loi MLE art 117)

Le renouvellement et la radiation de la demande

- **Renouvellement :**
 - le gestionnaire départemental ou régional notifie au demandeur, un mois avant l'expiration du délai de validité (12 mois) qu'il doit renouveler sa demande.
 - Le renouvellement s'effectue auprès d'un des lieux d'enregistrement
- **Motifs de radiation :**
 - En cas d'attribution d'un logement (radiation obligatoire)
 - Renonciation écrite du demandeur
 - Non renouvellement de la demande dans le délai
 - Irrecevabilité de la demande
 - Le demandeur ne peut être contacté par courrier à l'adresse indiquée

Le projet de décret relatif à la demande de logement social (loi MLE art 117)

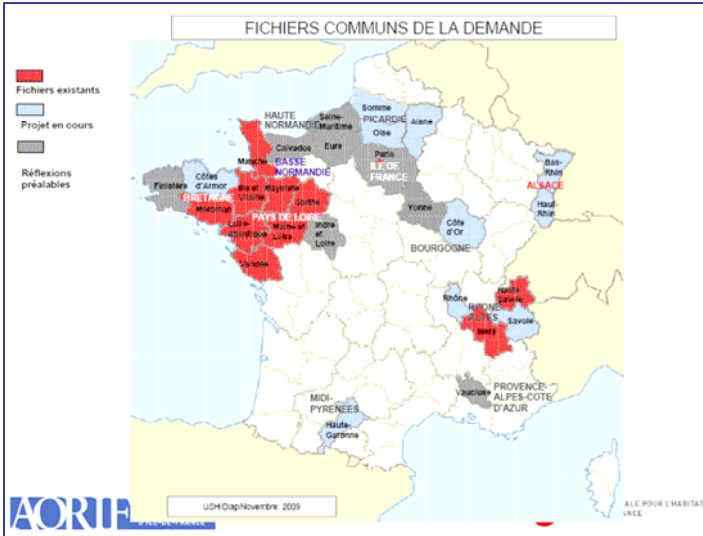
Une procédure pour la période transitoire

- Jusqu'au 1^{er} mars 2011, la procédure actuelle d'enregistrement du numéro unique perdure sur la base des 7 informations (le formulaire s'impose aux opérateurs dès la publication de l'arrêté)
- A partir du 1^{er} mars 2011, le gestionnaire (CETE) actuel du numéro unique invite les demandeurs à renouveler leur demande sur la base du formulaire. En l'absence de réponse dans les deux mois, la demande est radiée

Des engagements du mouvement Hlm

Des objectifs ambitieux du mouvement Hlm

- **Améliorer la gestion et la transparence des attributions :**
 - adoption d'une charte d'attribution par chaque organisme, rendue publique,
 - systématisation de méthodes objectives du traitement interne des dossiers,
 - mise en place de fichiers communs de la demande à l'échelle du bassin d'habitat
- Faciliter les parcours résidentiels : création d'un « Livret de mobilité »
- Une ambition en ordre de marche progressive sur le territoire national



Pour un état de la question : Les spécificités franciliennes

Des chiffres clés

Un parc « très contingenté »
82 % des logements sont réservés mais cela cache des disparités
100% de la production neuve

- Pour les ESH, 97% des logements font l'objet de désignations
- Pour les OPH, 70% des logements sont théoriquement réservés mais cela cache des disparités
 - les contingents propres des offices communaux sont confondus avec ceux de la commune.
 - les offices départementaux traitent beaucoup plus de demandes.

500 000 nouvelles demandes par an
400 000 nouveaux demandeurs par an

- 80 000 attributions par an
- Par conséquent, une gestion de 120 000 à 140 000 demandes par les organismes Hlm soit environ 1/4 du flux
- Et plus d'un million de demandes en instance

AORIF L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT D'ÎLE-DE-FRANCE CL / DLAP Ile-de-France

Enregistrement et gestion de la demande

Pour un état de la question : Les spécificités franciliennes

Les acteurs de l'enregistrement et de la gestion de la demande de logement en Ile de France

Gestion des Droits DALO - NUD

Obligations loi Boutin = enregistrement d'une demande

- Renforcement NUD
- formulaire unique

- Commission de médiation
- Etat

Gestion de la demande

- Enregistrement de la demande
- Traitement de la demande

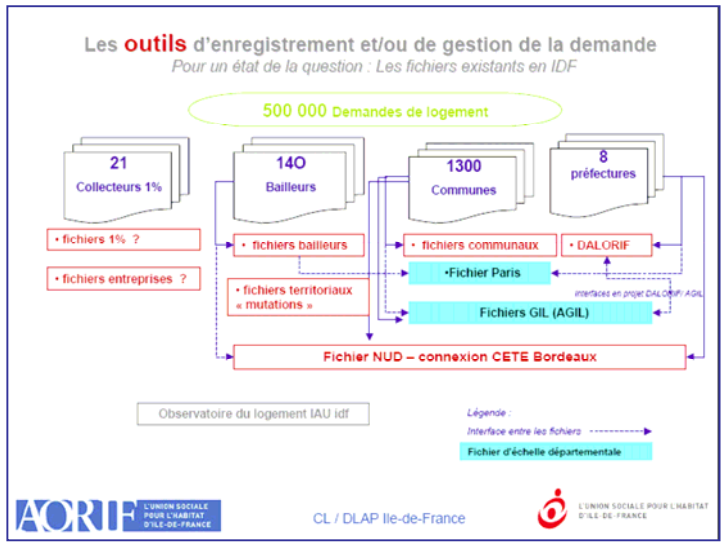
- Communes
- Préfectures/mini stère de l'intérieur
- Collecteurs 1%
- Bailleurs

Gestion des attributions Des logements sociaux

La commission d'attribution (CAL)

- Bailleurs

AORIF L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT D'ÎLE-DE-FRANCE CL / DLAP Ile-de-France



Une diversité d'objectifs possibles

Les objectifs poursuivis dans une mutualisation de la gestion de la demande peuvent être :

> simplification des démarches du demandeur	dépôt d'un seul dossier
> renforcement de la connaissance de la demande	exhaustivité, traçabilité
> allègement de la charge administrative	suppression des saisies multiples
> optimisation du rapprochement offre-demande	gestion PLS, habitat adapté handicap
> amélioration de la transparence	égalité de traitement
> objectivation dans le traitement de la demande	critères et priorités
> définition de politiques territoriales d'attribution	mixité sociale
> facilitation dans la mise en œuvre des engagements	accords collectifs, Dalo
> renforcement de la synergie entre organismes	relogements Anru, mutations
> lutte contre la vacance	élargissement de la clientèle

AORIF L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT D'ÎLE-DE-FRANCE CL / DLAP Ile-de-France

Questions stratégiques et points de vigilance ...

pour une mise en œuvre opérationnelle de fichier(s) partagé(s) de la demande en IDF

Plusieurs questions apparaissent centrales dans l'aboutissement et la réussite de ce type de démarche.

- > le projet avant l'outil : une démarche « lourde » de projet
- > (Objectifs communs ? / diversité des contextes/ diversité des acteurs)
- > le pilotage et l'animation d'une démarche partenariale (qui pilote ? Place des hlm ?, consensus / compromis)
- > l'identification et le respect d'étapes de validation (techniques : moyens ? / stratégiques : avec qui ?)
- > l'administration du réseau (structure de portage du dispositif)
- > la définition de règles de fonctionnement et de conditions d'utilisation (charte déontologique)
- > les coûts du dispositif et son financement (ingénierie de projet, investissement & fonctionnement)

AORIF L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT D'ÎLE-DE-FRANCE CL / DLAP Ile-de-France

Des scénarios possibles

- S1 Le scénario de base : le numéro unique renforcé
Vers un fichier partagé :
- S2 La mise en commun de fichiers de gestion de la demande
- S3 Le système intégré
- S4 À inventer pour l'Ile de France ?

S1 Renforcement du NUD



Description

- Renforcement de l'existant
 - ✓ 7 informations ⇒ + de 50 cf. projet formulaire unique
- **Modalités techniques et moyens non connus** : les interfaces actuellement sont à sens unique (des fichiers des lieux d'enregistrements : collectivités, organismes vers le système d'information unique).

Avantages

- Coût potentiellement réduit, en fonction des modalités techniques qui seront prévues par l'Etat
- Harmonisation du formulaire
- connaissance de la demande, mais partielle
 - actualisation régulière ?
 - quid pratiques du 1%

Inconvénients

- Faible ergonomie du dispositif technique
- Ne simplifie pas l'enregistrement pour le demandeur
- Nécessité d'un accompagnement et + de moyens à l'enregistrement pour ceux qui n'enregistraient que le NUD

S2 Mise en commun = en IDF un double système de gestion



Description

- **Des systèmes qui cohabitent** : Un commun + les spécifiques, AGIL, Paris, inter organismes mutations...
- Les interfaces permettent le transfert d'information dans les deux sens : descendant et remontant, permettant une actualisation régulière

Exemples : Haute-Savoie (SOPRA), Loire (AGIR Network), Nouvelle-Calédonie, Oise (SIGMA)

Inconvénients

- Réalisation d'interfaces spécifiques et complexes pour connecter chaque système d'information
- Coût financier, ingénierie, investissement, gestion...
- Administration Réseau / Maintenance

Avantages

- Connaissance commune de la vie de la demande - quid des pratiques du 1%
- Impacts organisationnels limités (processus)
- Un intérêt non négligeable pour les réservataires qui ont mis en oeuvre des méthodes très spécifiques de gestion de la demande ou/et bailleurs qui sont présents sur plusieurs départements.
- Formule évolutive qui permet de construire les choses dans le temps
- Simplifie mais n'exonère pas le demandeur de plusieurs démarches

S3 le système intégré



Description

- Un outil commun pour enregistrer la demande, faire le rapprochement O/D.
- Les systèmes d'information des bailleurs ou des réservataires gardent leur fonction en termes de gestion locative ou de gestion de base de données de logements réservés.

Exemples : Pays de Loire, Morbihan, Isère (Ebol), Rhône Alpes (mixte)

Avantages

- Outil partagé qui permet une maintenance évolutive commune et unique.
- Impact financier de fonctionnement mutualisé entre organismes, partenaires ?
- Mise en commun de la gestion de la demande
- Transparence accrue par une démarche collective

Inconvénients

- Un travail préalable d'harmonisation des procédures et des règles de gestion (arbitrage).
- Pour les partenaires dont la gestion locative se fait sur plusieurs départements, nécessité de travailler sur plusieurs systèmes.
- Coût financier, ingénierie, investissement, gestion...
- Administration Réseau / Maintenance



Répertoire des logements sociaux

IAU Ile-de-France
Michel Amzallag, USH
Réunion du 20 novembre 2009



D'EPLS au répertoire des logements sociaux

- Pourquoi changer ?
- Cadre juridique
- Champ et unité statistique
- Contenu
- Calendrier de mise en œuvre
- Diffusion des données du répertoire



Pourquoi changer l'enquête ?

- Réponse à EPLS facultative : pas de sanction en cas de non réponse
- Le programme : une unité statistique imprécise

Objectifs :

- Redéfinir l'unité statistique ;
- Permettre un suivi du parc dans le temps ;
- Simplifier le questionnaire ;
- Améliorer la géolocalisation du parc

Solutions retenues :

- Rendre l'enquête obligatoire ;
- Passer à l'unité statistique logement ;
- Créer un identifiant logement permanent ;
- Formatage de l'adresse



Le nouveau cadre légal

- La loi Molle du 25 mars 2009
- L'enquête est obligatoire (pénalités possibles) ;
- Vaut réponse à l'inventaire SRU et à l'inventaire DSU
- Sont concernés : HLM, SEM, EPINORPA, la Foncière Logement, les associations agréées ;
- Entrée en vigueur : 1er janvier 2011 (organismes > 1000 logements) ou 1er janvier 2012 ;
- Transmission des données aux services de l'Etat, aux délégataires et, à leur demande, aux communes, EPCI dotés d'un PLH et au département pour les logements situés sur leur territoire ;
- Décret en conseil d'Etat : contenu du répertoire et communication des informations à des tiers ;
- Un arrêté détaillera les informations collectées.



Champ et unité statistique

- **Champ** : ensemble des logements sur lesquels le bailleur a un droit réel ou dont il est usufruitier. Inclut les logements gérés dans le cadre d'un bail emphytéotique, à construction, à réhabilitation ou dans le cadre d'une convention d'usufruit. Exclusion des logements-foyers
- **Unité statistique** : le logement, doté d'un identifiant pérenne.



Les informations collectées

Pour chaque logement :

- Propriétaire : nom, Siret, adresse ;
- Caractéristiques du logement : identifiant répertoire, identifiant organisme, adresse, ZUS/hors ZUS, type de construction, nombre de pièces, année d'achèvement, année de mise en location, d'entrée dans le patrimoine du bailleur, origine de propriété, surface habitable ;
- Diagnostic de performance énergétique (pour les logements soumis) : classe et date ;
- Mode d'occupation au 1er janvier ;
- Changement de propriétaire éventuel au cours de l'année précédente, acquisition, vente ou démolition ;
- Changement de consistance : fusion, éclatement, changement d'usage ;
- Emménagement ou non au cours de l'année antérieure ;
- Financement initial et conventionnement éventuel : numéro et date d'effet de la convention, catégorie de classement CUS ;
- Loyers : loyer mensuel, loyers accessoires, 3ème ligne de quittance éventuelle, surface (utile/corrigée/habitable)



Modalités de mise en oeuvre

- Année de lancement : 2011 pour les organismes de plus de 1 000 logements, 2012 pour les autres ;
- La collecte est annuelle, les informations relatives aux logements au 1er janvier sont transmises au plus tard le 1er mars ;
- Envoi, par messagerie, par le bailleur de fichiers texte, dont le format est défini et déjà disponible ;
- L'administration attribue un identifiant à chaque logement, communiqué au bailleur avec l'identifiant interne au SI de l'organisme ;



Communication des informations

- Communication intégrale aux services de l'Etat et aux délégataires des aides à la pierre ;
- Communication, à leur demande, aux communes et EPCI dotés d'un PLH, et aux départements, des informations relatives aux logements situés sur leur territoire ;

D'après le projet de décret :

- Communication à toute personne qui en fait la demande des informations
« structurelles » : localisation, année de construction, origine de propriété, taille des logements, surface ;
- Communication aux fédérations de bailleurs et leurs associations dans le cadre d'une convention sans rediffusion des données extraites ;
- Exploitation possible à des fins d'étude par des personnes morales de droit public dans le cadre de conventions sans rediffusion ;
- Limitation à la diffusion des exploitations statistiques du répertoire par les personnes qui en obtiennent communication : les résultats doivent porter sur des effectifs d'au moins 11 logements ;
- Cette restriction ne s'applique pas aux données établies par commune.



Compléments d'information

- Sur le site de l'USH : www.union-habitat.org
Espace économie et Finance :
- Courrier du service statistique du MEDDM aux organismes en octobre 2009
- Projets de textes réglementaires
- Spécifications pour l'établissement des fichiers
- Adresse de l'équipe projet :
refonte-pls.cgdd@developpement-durable.gouv.fr

