



Les conventions d'utilité sociale en Charente-Maritime

Cahier territorial

Rencontre avec les collectivités locales du 14 avril 2010



Une démarche du GBS17 pour construire le cadre du dialogue trilatéral des CUS

- **La CUS est un document d'engagement, établi pour 6 ans, entre l'Etat et un organisme HLM. Elle formalise sur la base d'un état de lieux partagé :**
 - la stratégie de l'organisme,
 - sa contribution prévisionnelle traduite en objectifs quantifiés
- **La CUS repose sur un dialogue partenarial des organismes avec :**
 - les EPCI et le département associé
 - L'Etat
- **Pour prendre en compte :**
 - La déclinaison locale des politiques nationales
 - Les enjeux patrimoniaux : cohérence des objectifs / équilibre et pérennité de l'organisme
 - Et les enjeux territoriaux : les besoins et les politiques locales de l'habitat
- **Et de définir des objectifs réalistes, adaptés au contexte, établis sur la base de diagnostics partagés**
 - Qui doivent tenir compte de la réalité des moyens, consacrés et mobilisables, dans les 6 ans, à leur mise en œuvre



Une démarche du GBS17 pour construire le cadre du dialogue trilatéral des CUS

- **Ces cahiers territoriaux ont été constitués pour appréhender le logement social du département dans sa globalité :**
 - Diagnostic partagé par rapport aux thèmes de la CUS
 - Eléments de repères des situations locales pour la négociation des CUS individuelles
- **Ils s'inscrivent dans une démarche en trois temps :**
 - Une analyse collective inter organismes
 - Un partage du diagnostic avec les collectivités locales
 - Une présentation aux référents CUS de l'Etat local

Le contexte de l'activité des bailleurs sociaux

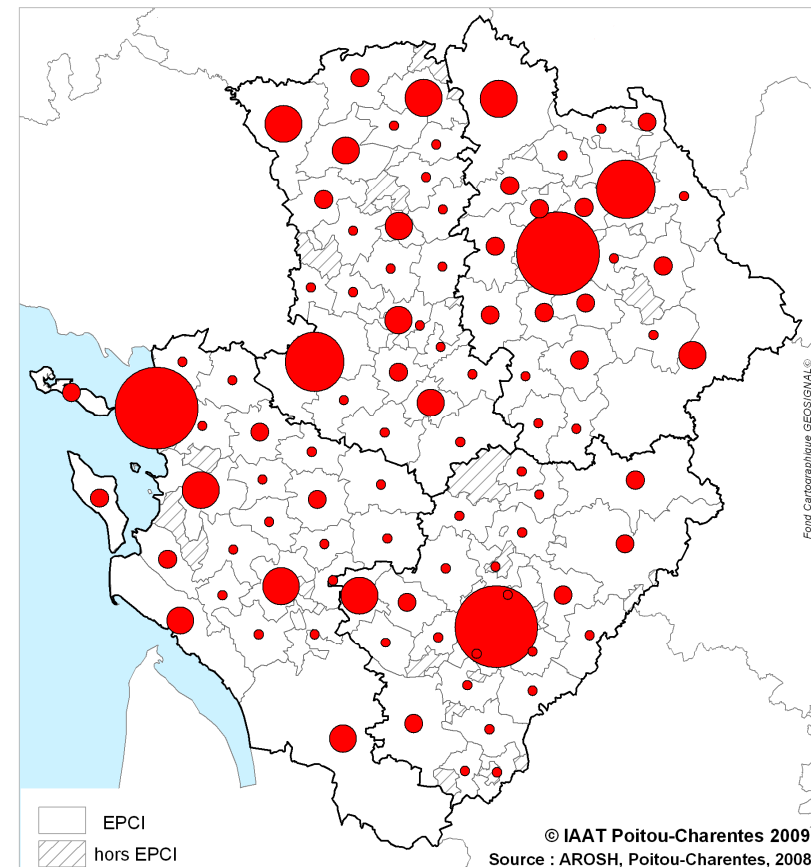
- Le département le plus peuplé de la région (37,4% des picto-charentais) et le plus attractif
- **La façade littorale de la région**
 - Une vocation touristique et maritime affirmée
 - Une économie transformée
- **Des dynamiques sociodémographiques contrastées**
 - 11,2% de taux de chômage en déc 09 (contre 8,9% déc.08)
 - Une forte dépendance aux politiques nationales de retraites
 - Des précarités et des inégalités
 - Entre espaces ruraux et urbains
 - Au sein des aires urbaines

Le contexte de l'activité des bailleurs sociaux

Un parc social soumis à de fortes pressions

- **9770 ménages en attente** d'un logement social
- **qui ont déposé 15 523 dossiers** de demandes de logement social en cours au 1^{er} octobre 09,
- Des demandes représentant **41,5% de la demande régionale**
- Une offre représentant **29,8 % du parc régional**

Répartition de l'offre de logement social



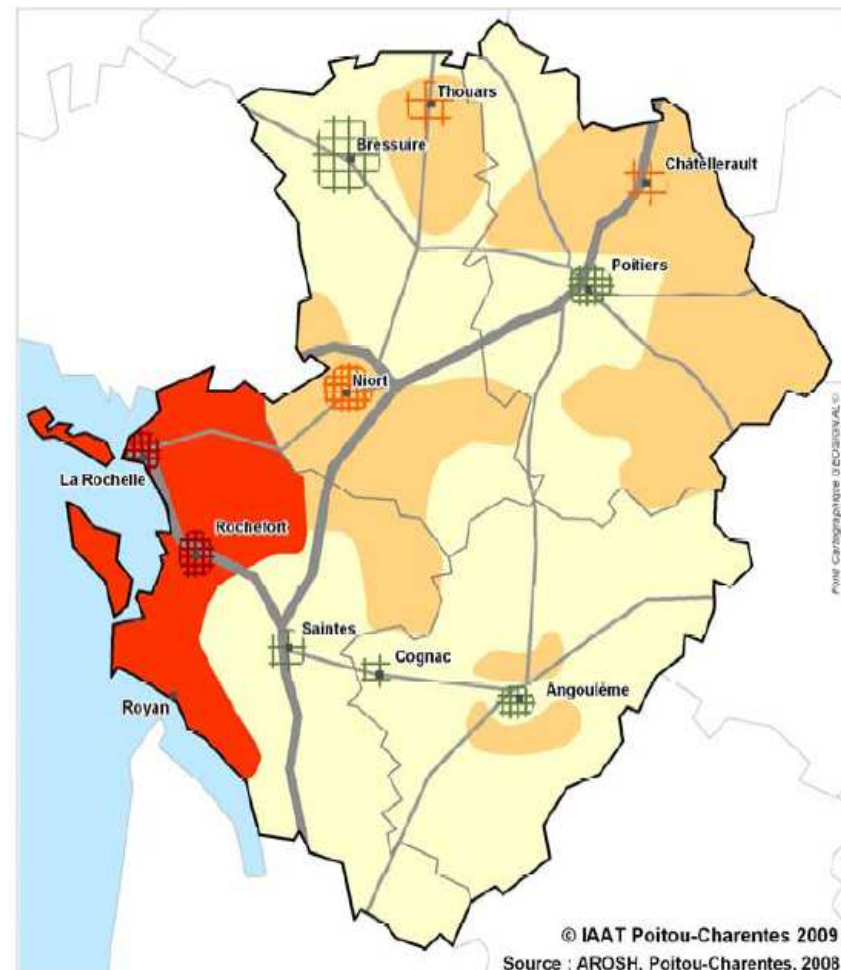
Le contexte de l'activité des bailleurs sociaux

Les territoires de la région les plus soumis à la tension sont situés en Charente Maritime :

7,8 demandes pour 1 attribution (contre 3,7 au niveau régional)

Mais hétérogénéité à l'intérieur du département :

- **CdA de la Rochelle** : 6,6 demandes pour 1 attribution
- **CdA Royan Atlantique** : 12,5 demandes pour 1 attribution



Tension : nombre de demandes rapporté au nombre d'attributions

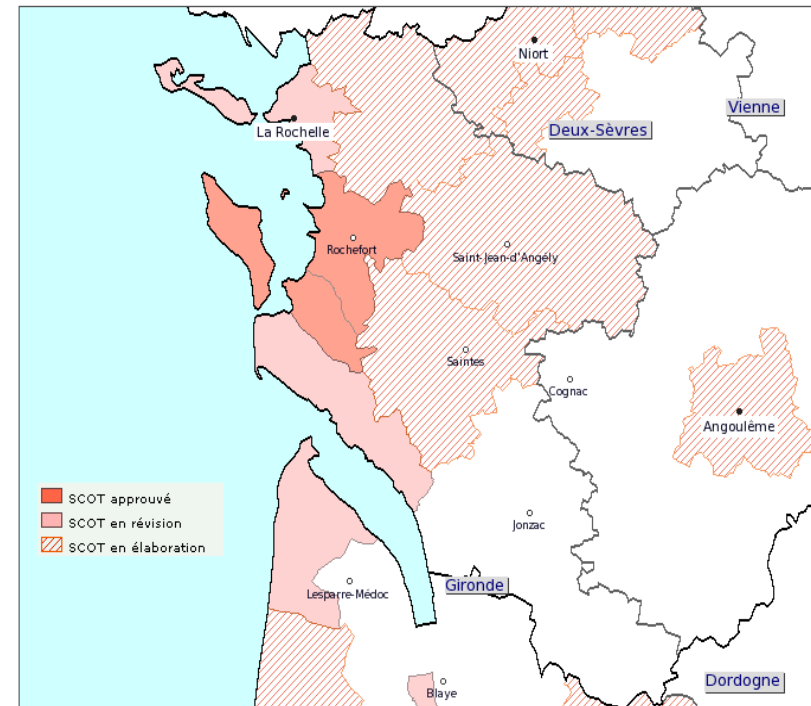




I. Maîtrise d'ouvrage: Points clefs pour les CUS en Charente-Maritime

Des objectifs de production sociale à territorialiser collectivement

- Une « culture PLH » : 11 territoires dotés d'un PLH sur 25
- Mais 4 PLH exécutoires ou en cours de révision (La Rochelle, Rochefort, Royan, Pays Santon) qui couvrent 53,7% de la population du 17 (84,2% du parc Hlm existant) :
- Des territoires en développement non couverts par une politique formalisée
- Des problématiques d'aménagement croisées avec l'habitat à l'échelle du département doivent être traitées.



Des objectifs de production sociale à territorialiser collectivement

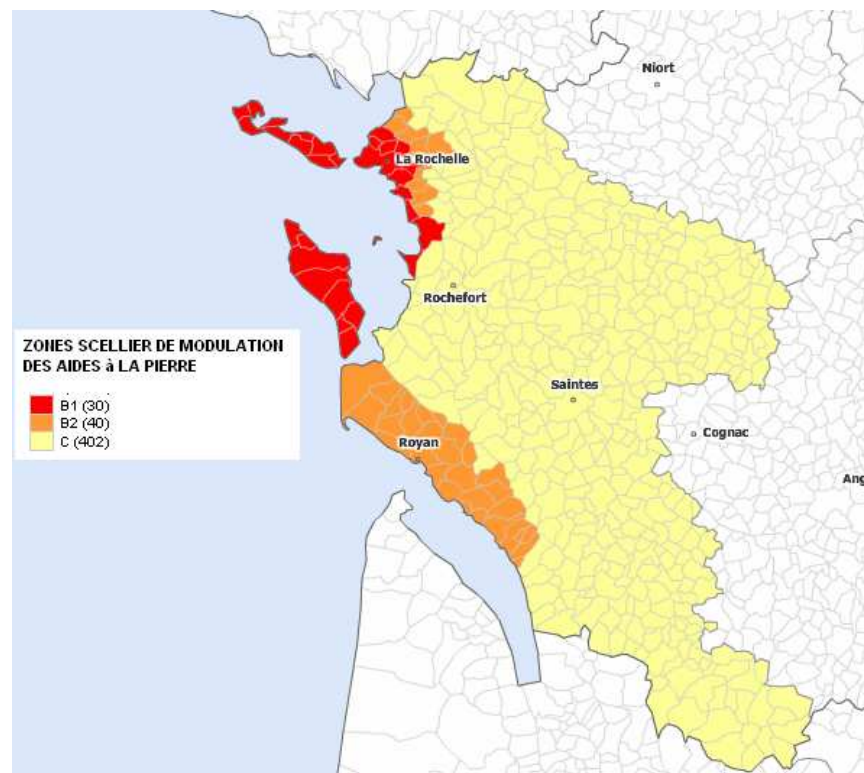
Le rattrapage SRU sur
prochaine période
(2008-2010) correspond
à un objectif de :

- **312 logements locatifs sociaux par an**
- répartis sur 15 communes.



Avec des aides à la pierre recentrées dès 2010

- En 2010, la Charente-Maritime a un objectif de production de **182 PLAI, 455 PLUS et 233 PLS** à comparer aux objectifs de 455 PLUS/PLAI fixés par les 3 PLH exécutoires
- **Des aides à la pierre modulées :**
 - Subvention PLUS de 1000€ uniquement sur zones B : 70 communes
 - Modulation des subventions PLAI
 - 13000€ en B1 (30 communes)
 - 10000€ en B2 (40 communes)
 - 5000€ en zone C (402 communes)
- ... mais insuffisantes (seulement 574 540 € pour la surcharge foncière)



→ des territoires à traiter, y compris s'ils ne bénéficient pas d'une modulation favorable (CAPR, CCPS, communes soumises au SRU)

Le bilan de la production Hlm sur période récente

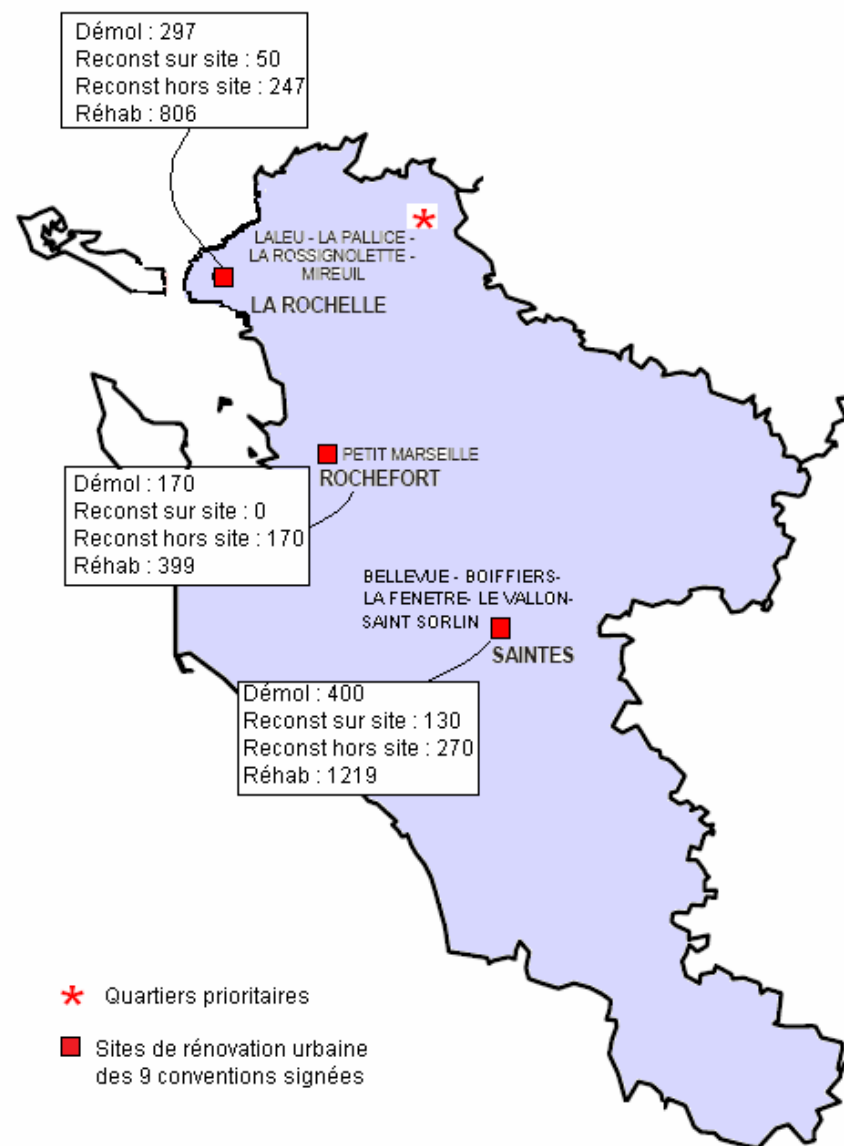
- **2750 logements financés de 2005 à 2009 (PLUS, PLA-I, PLS)**, soient 550 logements/an,
- Une capacité de production qui a plus que doublé entre 2005 et 2009
- **1417 logements livrés** (reconstitutions ANRU incluses) entre 2004 et 2008, soient 283 par an surtout dans les périmètres tendus.

→ une capacité collective mobilisée pour répondre aux objectifs de production



Des investissements à consacrer à l'amélioration du parc existant

- Un **renouvellement urbain** à poursuivre dans 3 agglomérations
- complété par le programme de près de 710 démolitions-reconstructions d'Habitat17 (Hors ANRU).



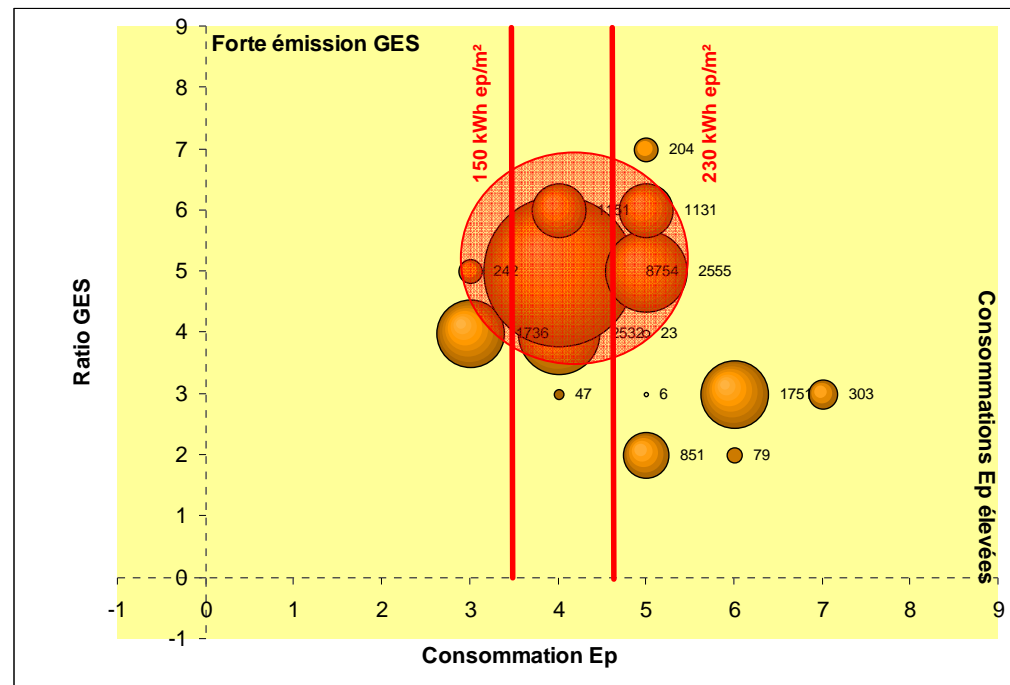
Des investissements à consacrer à l'amélioration du parc existant

Des enjeux en matière de **réhabilitation énergétique** et de réduction des émissions de CO2

Principalement sur le parc en D (soit 58% du parc)

Un engagement pris par les organismes du 17 à réhabiliter **3018 logements** entre 2010 et 2012

Dont 1223 en ANRU



Des investissements à consacrer à l'amélioration du parc existant

Un fort engagement dans les agglomérations

4 EPCI concentrent 91% de la programmation :

- la CA de La Rochelle (1627 log soit 16 opérations)
- la CC du Pays Santon (678 log. soit 5 opérations)
- la CA de Royan (244 log. soit 5 opérations)
- la CA du Pays Rochefortais (202 log. soit 9 opérations)

La question des moyens pour mener ce programme ambitieux

- Capacité des organismes à mener à bien cet engagement
- Pérennité des aides régionales et européennes
- Difficultés sur les logements chauffés à l'électricité donc difficilement éligibles à l'éco-prêt et l'éco-pam régional
- Quel financement au-delà de l'énergétique ?



II. Le peuplement, l'accueil, et le droit au logement : Points clefs pour les CUS en Charente-Maritime



Le peuplement et l'accueil en parc social des ménages à faibles ressources

- 7 ménages occupants hlm sur 10 ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS (source : OPS 2006)
- 81% des demandeurs de logement social ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS (source : ORDA 2009)
- **En 2009, 84% des attributions en secteur social s'effectuent au bénéfice de ménages disposant de ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS (+ 3 points par rapport à 2008)**

→ Une fragilisation de l'occupation des logements avérée et donc un enjeu de maintien de l'équilibre social du peuplement des résidences

La mise en œuvre du DALO

Une gestion de la file des plus démunis maîtrisée

72% des recours DALO de la Région sont en Charente-Maritime

Mais **une région peu concernée** par le DALO (0,005% des recours au niveau national)

Dans un système complexe :

- **Contingent préfectoral** fonctionnant en stock en cours de reconstitution (17,5% des logements au 31.12.09)
- **Contingent du Conseil Général** sur le PLA-I
- Commission de médiation
- Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation à venir comme dans les autres départements.

→ une gestion de l'accueil des ménages démunis qui s'inscrit dans des dispositifs existants qui fonctionnent et doit rester réaliste et partenariale, avec des moyens d'accompagnement des ménages les plus fragiles



L'hébergement d'urgence

- **Une offre assez conséquente mais concentrée en milieu urbain**
 - 613 places en structure
 - des accueils en hôtel, correspondant à 4 240 nuitées d'hôtel en 2007, hors accueil des femmes victimes de violences conjugales.
- **Les passerelles entre les différents dispositifs d'hébergement/logement temporaire fonctionnent grâce à l'existence d'un tissu associatif dynamique avec lequel les bailleurs travaillent**
 - Sur la Rochelle des passages réguliers de l'hébergement d'urgence ou d'insertion (type CHR) vers le logement d'insertion et/ou temporaire (du type FJT ou parc de logements temporaires).
 - Un partenariat efficace auprès du public jeune, au sein de la CLIJ, organise la cohérence et l'articulation des dispositifs œuvrant à la sécurisation des parcours des jeunes.

→ Des nouveaux besoins à préciser (par Etat, Conseil Général et structures) pour permettre aux organismes de se positionner.



L'accompagnement des parcours résidentiels

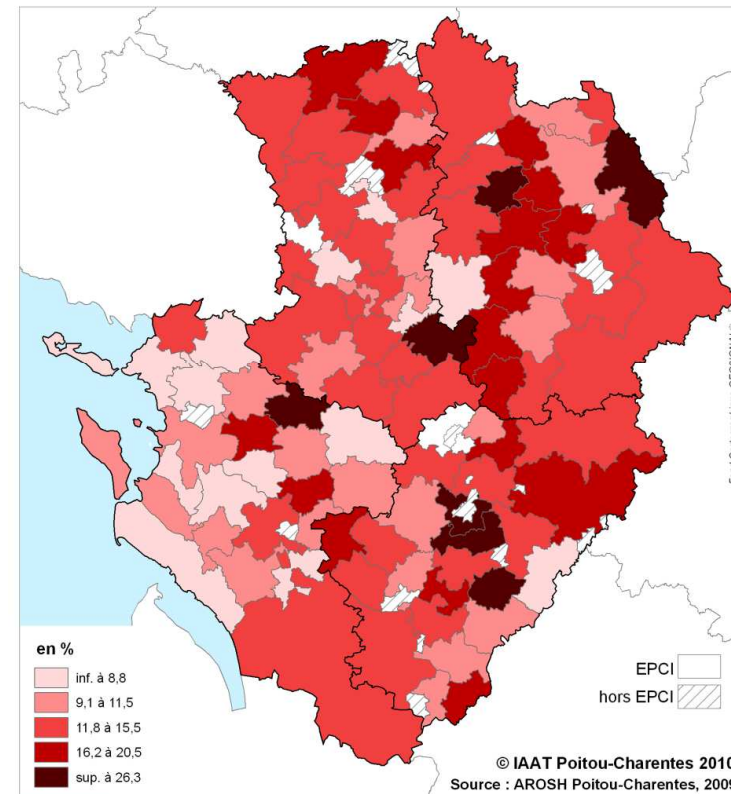
Une réponse satisfaisante apportée en matière de parcours résidentiels

31% des demandes dans le département émanent de ménages logés dans le parc social du département pour 28% des attributions

39% des demandeurs de plus de 18 mois sont le fait de ménages déjà logés en secteurs social (demandes spécifiques)

→ la paupérisation des ménages fragilise leurs capacités à mener des parcours ascendants (d'autant plus en zone tendue où la rotation est plus faible).

Taux de rotation - Octobre 2009
Nombre d'attribution rapporté au nombre de logements sociaux



Taux de rotation : nb de d'attribution rapporté au nb de logements sociaux (en %)



L'accompagnement des parcours résidentiels

L'accession sociale et la vente, partie intégrante de la stratégie des organismes

Mais

- avant tout un **outil pour permettre les parcours résidentiels**
- qui doit être maîtrisé par l'organisme et tenir compte des spécificités patrimoniales, d'occupation etc. de son parc
- du patrimoine peu attractif à la vente en zone détendue
- des difficultés pour reconstituer du patrimoine en zone tendue et différences des niveaux de loyer.

→ La vente ne peut se substituer au financement classique du logement social compte tenu de la part des locataires Hlm susceptibles d'accéder à la propriété dans de bonnes conditions.



III. La qualité du service rendu au locataire : Points clefs pour les CUS en Charente-Maritime



L'amélioration du service rendu

Un engagement professionnel dès 2003 renouvelé en 2009, dotant les organismes d'outils partagés:

- **Une enquête collective en Charente-Maritime réalisée en 2007 et à renouveler en 2010**

- Prestataire commun à 5 organismes
- un tronc commun de questions régional et un départemental

- **Diagnostic « Habitat Qualité de Service »**
- **Capitalisation d'expériences et échanges professionnels : Club Qualité de Service**
- **Des démarches de concertation avec les représentants des locataires**



La qualité de service

- De bons résultats :

- **87% des locataires se disent satisfaits de leur bailleur social**
- **81% le conseilleraient à un proche**

- Chaque organisme engagé dans des démarches « qualité » en interne:

- Un travail sur les axes de progrès identifiés,
- Voire des engagements de services dans les chartes de qualité
- Avec concertation locative

- Un travail partagé avec les collectivités locales sur la GUP

	Global Région (17)	17				
		Global (5)	CA La Rochelle (3)	CA Pays Rochefort. (1)	CA Pays Royan. (2)****	CDC Pays Santon (2)
Qualité du cadre de vie	82%	85%	85%	93%	85%	83%
Amélioration ou maintien du cadre de vie	74%	88%	70%	68%	54%	65%
Propreté espaces extérieurs	76%	75%	78%	88%	72%	76%
Amélioration/maintien propreté extérieurs	72%	68%	73%	85%	60%	66%
Fonctionnement des équipements extérieurs	80%	73%	75%	84%	89%	75%
Interventions pannes/dégrad. sur extérieurs	71%	68%	71%	83%	57%	71%
Amélioration/maintien entretien extérieurs	81%	78%	80%	73%	66%	79%
Propreté générale parties communes	70%	88%	70%	85%	57%	72%
Amélioration/maintien propreté PC	68%	83%	85%	62%	44%	66%
Fonctionnement équipements PC	74%	77%	79%	75%	83%	80%
Interventions suite pannes/dégradations PC	73%	70%	72%	88%	62%	76%
Amélioration/maintien entretien PC	74%	75%	78%	72%	83%	78%
Appréciation générale sur le logement	84%	83%	81%	91%	79%	83%
Fonctionnement équipements logement	76%	75%	74%	91%	64%	75%
Interventions suite pannes dans logement	72%	70%	72%	86%	67%	76%
Amélioration/maintien fonct. Entret. Logement	79%	76%	77%	76%	72%	82%
Conditions d'entrée dans nouveau logement	84%	84%	82%	93%		87%
Qualité des contacts et de l'accueil	88%	86%	86%	93%	88%	89%
traitement réclamations techniques	88%	82%	66%	85%	40%	70%
traitement autres demandes	77%	89%	68%	70%		83%
Information-communication avec bailleur	80%	85%	85%	95%	82%	90%
Satisfaction générale/Appréciation du bailleur	87%	87%	87%	97%	81%	89%
Conseiller le bailleur à un proche	81%	76%	75%	78%	68%	82%

**** Nbre enquêtes faible (107) données peu représentatives

Taux > 80%

Taux < 70%

En conclusion

- Un territoire à enjeux
- Des organismes mobilisés
- Un désengagement progressif de l'Etat
- La poursuite de la mobilisation des collectivités locales

→ Les stratégies des organismes, traduites dans leur CUS, devront répondre à vos politiques locales de l'Habitat et aux exigences de l'Etat.