



#15

Partenaires

Lettre d'information des partenaires de la Société Dauphinoise pour l'Habitat - Janv. 2010

p.2 DOSSIER :
**La convention
d'utilité sociale**

ACTUALITÉS

Extension du dispositif de fidélisation des locataires

Jusqu'à présent limité aux ménages résidants sur la Métro, la SDH vient d'étendre son dispositif de fidélisation à l'ensemble de son patrimoine. Une mesure qui concerne les locataires occupant depuis 25 ans la même habitation. Ceux-ci bénéficient gratuitement de travaux d'amélioration à la carte dans leur logement, tels que le remplacement des sols ou encore des appareils sanitaires. Ces travaux sont entièrement pris en charge par la SDH, pour un montant maximum de 1000 euros par logement.



Enquête de satisfaction



Du 8 au 10 février prochain, 1000 locataires de la SDH vont faire l'objet d'une enquête de satisfaction. Réalisée par un cabinet spécialisé, cette évaluation s'inscrit dans le cadre de la démarche qualité de l'entreprise. « *Établie sur la base d'un échantillon représentatif, cette enquête nous permet d'identifier les points sur*

lesquels nos clients attendent que nous progressions » précise Guillaume Bessière, le responsable qualité et contrôle interne à la SDH. Ainsi en 2009, si les locataires plébiscitaient littéralement la qualité des logements (86 % de taux de satisfaction), ils pointaient en revanche deux pistes d'amélioration : le nettoyage des parties communes et le traitement des réclamations. L'évaluation de février 2010 permettra de vérifier si les actions mises en place par la SDH ont été bien perçues par les résidents.

Silence, on tourne



Sollicitée par le réalisateur Bernard Stora, la SDH a mis à disposition certains logements de son patrimoine du Village 2 (Echirrolles) pour servir de décor au tournage d'une fiction : « *Le 3ème jour* ». Le tournage s'est déroulé dans l'agglomération grenobloise du 19 octobre au 20 novembre dernier. Cette fiction comptant les périples d'un jeune couple pris dans une intrigue policière sera diffusée en prime time en début d'année sur France 2.



EDITO

VOUS AVEZ DIT « UTILE » ?

Cette année 2010 sera marquée par l'engagement des bailleurs sociaux dans le processus d'élaboration des conventions d'utilité sociale (CUS). La contractualisation avec l'Etat devant intervenir avant la fin de l'année. Pour vous permettre de mieux cerner les enjeux de ce nouveau dispositif, il nous a semblé nécessaire de lui consacrer le dossier de Partenaires (voir pages 2 et 3).

La CUS soumet désormais les bailleurs sociaux à une obligation de résultat, sous peine de sanctions financières, au regard de leurs politiques patrimoniales, sociales et de qualité du service rendu au locataire. Faut-il s'en émouvoir ? Nous ne le pensons pas à la SDH, car nous considérons qu'il est normal de rendre compte de l'efficacité des actions engagées. Après tout, les ressources financières des organismes d'Hlm reposent pour l'essentiel sur des fonds publics.

Pour autant, nous estimons qu'en la matière le volontarisme est toujours préférable à la contrainte. C'est le sens même de la démarche de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) que la SDH a mise en œuvre voilà quelques années. Une démarche volontaire qui va bien au-delà de la CUS puisqu'elle nous engage concrètement au niveau social, économique et environnemental.

En ce début d'année 2010, la SDH entend, plus que jamais, être utile. Être utile, c'est-à-dire contribuer avec les élus des territoires du département de l'Isère à bâtir des villes solidaires et ouvertes où il fait bon vivre.

Bonne année 2010.

Gérard Poncet
Président de la SDH

DOSSIER

La convention d'utilité sociale

La loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (loi Molle) rend désormais obligatoire la conclusion par chaque organisme d'HLM d'une convention d'utilité sociale (CUS). Et ce, avant le 31 décembre 2010. Explications.



Mieux définir les engagements des organismes de logements sociaux envers l'État, tel est le principal objectif de la convention d'utilité sociale (CUS). Initié le 25 mars 2009 par la loi Molle, ce nouveau dispositif soumet les bailleurs sociaux à une obligation de résultat.

Recherche de plus de cohérence entre la politique nationale du logement et les choix locaux

« La CUS succède au conventionnement global de patrimoine sur lequel les organismes d'HLM travaillaient depuis longtemps », indique Bernard Guillaud, directeur de la gestion locative à la SDH. Avec le conventionnement global, les bailleurs sociaux pouvaient passer un contrat avec l'État en contrepartie de quoi ils obtenaient des aides. Cette démarche restait cependant volontaire. En instaurant la CUS, on change la donne.

Tous les organismes d'HLM devront désormais signer cette convention d'utilité sociale. Elle a pour ambition d'assurer la cohérence entre la politique nationale du logement et les choix locaux.

La CUS est établie pour six ans entre le bailleur social et l'État représenté par le préfet de région. Elaborée sur la base du plan stratégique de patrimoine, elle définit la politique de l'organisme tant sur le plan patrimonial, qu'au niveau social et de la qualité du service rendu. La CUS prévoit par ailleurs un dispositif permettant, après concertation avec les associations de locataires, de classer les immeubles par catégorie en fonction de la

qualité du service rendu. Suivant ce classement, les organismes pourront moduler les loyers.

Evaluer la performance des bailleurs sociaux

La convention comprend trois grands chapitres : la **politique patrimoniale** de l'organisme, sa **mission sociale** ainsi que la **qualité du service rendu au locataire**. Pour chacun de ses axes, il est dressé un état des lieux et défini des orientations stratégiques ainsi qu'un programme d'actions. La convention fixe les objectifs correspondants à chacun des engagements pris par le bailleur social. Ceux-ci sont évalués à l'aide d'une batterie d'indicateurs prédéfinis - 26 au total - qui mesurent ainsi la performance de l'organisme d'HLM. Par exemple, pour la politique patrimoniale, il s'agit de fixer le nombre de constructions prévues, le poids des dépenses d'entretien et de maintenance, l'engagement en matière de développement durable, ou encore le nombre de logements Hlm proposé à la vente. En cas de non-respect de ses engagements, le bailleur social peut écopier d'une sanction financière voire même du retrait de l'agrément qui l'autorise à exercer son activité.

Des indicateurs parfois flous

« Les organismes HLM qui fonctionnent bien, tel que la SDH, n'ont pas à s'inquiéter de cette nouvelle convention », souligne Bernard Guillaud. Le problème se pose souvent au niveau de la pertinence des indicateurs. Ceux-ci demeurent pour certains trop flous. « Par exemple, l'État nous demande de surveiller

le taux d'impayés. Ce que nous faisons bien sûr de longue date. Mais de là à y associer un objectif... Si ce taux est trop bas, on pourra reprocher une gestion trop rigoureuse de la part de l'organisme social ou de laxisme dans le cas contraire... On comprend dès lors qu'il est parfois difficile de fixer des objectifs pour certains indicateurs », confie Bernard Guillaud.

L'association des collectivités

Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) dotés d'un plan local de l'habitat sont associés à l'élaboration des conventions d'utilité sociale. Cette période d'association des EPCI court jusqu'au 31 mai 2010. Toutefois, « les collectivités ne sont pas présentes à la signature de la CUS puisqu'elle n'est conclue qu'entre l'État par l'intermédiaire du préfet de région et du bailleur social. De ce côté, la logique territoriale a été quelque peu oubliée », regrette André Indigo, Directeur Général de la SDH. À charge aux organismes sociaux d'établir des objectifs en dehors de cette convention avec les collectivités avec lesquelles elles travaillent régulièrement. Ce que ne manquera pas de faire la SDH.

Plus de 950 projets de convention portant sur 4 650 000 logements environ devront être adressés aux préfets avant le 30 juin et signés le 31 décembre 2010 au plus tard.

Le plan stratégique de patrimoine au cœur de la CUS

La convention d'utilité sociale repose pour une large part sur le plan stratégique de patrimoine (PSP) élaboré par les organismes d'Hlm. Cet outil définit l'évolution à moyen et long terme des différentes composantes du parc immobilier ainsi que des choix d'investissements et de gestion du bailleur social. « Particulièrement ambitieux, Le PSP de la SDH oriente les choix stratégiques de notre entreprise sur les différents territoires du département de l'Isère. Il permet de programmer sur une période de 12 ans, correspondant à deux cycles de la CUS, notre politique de développement de l'offre nouvelle et de vente. Le PSP de la SDH intègre aussi nos actions d'amélioration du parc existant, tant au niveau du fonctionnement social et de la qualité du service rendu que du point de vue technique et environnemental », indique André Indigo, Directeur Général de la SDH.

Au cours des 12 prochaines années, la SDH prévoit ainsi d'investir 1 milliard d'euros sur le parc existant et le développement de l'offre nouvelle ! « Ce niveau d'engagement financier considérable est bien sûr tributaire de la capacité financière de la SDH, mais surtout des aides apportées par l'Etat et les collectivités territoriales. Si celles-ci venaient à être réduites, voire à faire défaut, nous serions alors contraints de revoir à la baisse nos objectifs », conclut André Indigo.

À remarquer

→→ Calogero en guest star inaugure « Les 4 jardins »



De nombreuses personnalités étaient présentes à l'inauguration, dont le chanteur Calogero, parrain de l'établissement qui a improvisé pour l'occasion un petit concert. Trois ans ont été nécessaires pour mener à bien ce projet. Situé à Saint-Etienne de St Geoirs, le foyer « Les 4 jardins » a ouvert ses portes le 22 juin 2009. Cette structure d'accueil médicalisé héberge 40 adultes souffrant d'épilepsie sévère. Il n'existe que trois foyers de ce type en France. L'épilepsie est une maladie qui provoque un trouble bref et imprévisible du fonctionnement cérébral d'un individu pouvant entraîner une perte de connaissance. Conçu en partenariat avec l'association Épileptique Progression Intégration, la Ville et la Fondation Caisse d'Épargne pour la solidarité, gestionnaire de l'établissement, c'est la SDH propriétaire des bâ-

timents qui a assuré la maîtrise d'ouvrage. Tout a été pensé pour assurer la sécurité, l'intimité des résidents de la configuration des lieux atypiques jusqu'à l'ergonomie du foyer lui-même.

Composé de quatre maisons considérées comme autant d'espaces de vie communautaire, les résidents ont la possibilité d'exercer différentes activités telles que le jardinage, la peinture, la menuiserie, faire du sport dans les jardins ou dans des salles dédiées. Suivant leur état de santé et leurs passions, chaque habitant du foyer dispose d'un projet de vie personnalisé. Une équipe pluridisciplinaire de 50 salariés dont un personnel médical encadre les résidents afin de répondre au mieux à leurs besoins car les risques de blessures dues aux chutes ou de comas restent relativement élevés.

→→ GRAND ANGLE Expérimentation : échanger son logement sur Internet

On recense 9 500 demandes de logements sociaux en attente sur Grenoble. 38 % d'entre elles émanent de personnes qui souhaitent en fait une mutation, c'est à dire un appartement plus grand, plus petit, ou dans un autre quartier. Pour répondre à ces besoins, la SDH, Actis et Grenoble Habitat viennent de mettre en place un outil innovant en partenariat avec la Ville de Grenoble et l'Union Sociale pour l'Habitat. Il se

présente sous la forme d'un portail Internet permettant des mutations d'appartement tant sur les parcs respectifs des différents bailleurs sociaux grenoblois que d'un parc à un autre. Fonctionnant sur le principe d'une bourse d'échange, les locataires souhaitant changer d'appartement s'inscrivent sur le site et consultent les offres en adéquation avec leur besoin. Ils peuvent ensuite entrer en relation avec d'autres locataires dans le même cas qu'eux résidant à Grenoble et s'arranger en vue d'un possible échange de logement. Pour accéder à ce dispositif, les locataires doivent être à jour de leur loyer et avoir déposé une demande de mutation auprès de leur bailleur social. Ils doivent disposer d'un numéro d'enregistrement NUD (Numéro Unique Départemental.) Lorsqu'ils sont d'accord pour échanger leur appartement, les bailleurs vérifient que les conditions sont réunies. La Commission d'Attribution de chacun des organismes reste souveraine pour, dans le respect des règles du CCH, accepter ou refuser l'échange de logements.

Plus d'infos sur www.bourselogement.fr.



À suivre...



2009 / 2010 : un rythme de production très soutenu

358 logements livrés en 2009 et plus de 400 prévus en 2010. Rarement dans son histoire la SDH aura soutenu un rythme de production aussi élevé.

En 2009, c'est plus de 746 logements en demandes de financement qui ont été traités par la SDH. 358 logements ont également été livrés contre 334 en 2008. Du côté des permis de construire, 532 dossiers ont été déposés dans le courant de l'année dernière. Une année qui a été marquée par la mise en chantier du premier immeuble répondant pleinement au label BBC Effinergie, « Le Nova » dans le quartier du Village 2 à Echirrolles.

2010 sera une année riche en événements pour la SDH avec la livraison prévue de 400 logements sur l'ensemble du parc locatif. Par ailleurs, une opération d'ampleur attend la première entreprise sociale pour l'habitat iséroise vers septembre, avec la mise en chantier des 400 appartements étudiants du CROUS à St-Martin d'Hères. Livraison prévue en 2012. Cette activité de maîtrise d'ouvrage devrait se maintenir dans les deux prochaines années.

INTERVIEW EXPRESS

...de **François QUÉNIART**

DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE L'ORGANISATION FÉDÉRALE
DES ENTREPRISES SOCIALES POUR L'HABITAT

« La CUS permet à l'État de reprendre un peu de pouvoir dans la politique du logement social »

Instaurée par la loi Molle du 25 mars 2009, la convention d'utilité sociale soumet les bailleurs sociaux à une obligation de résultat. Cette obligation réglementaire conclue pour une durée de six ans entre les organismes HLM et l'État suscite de nombreuses réactions. Retour sur les enjeux de la CUS avec François Quéniart, directeur général de l'organisation fédérale des entreprises sociales pour l'habitat (ESH).



La CUS, simple rappel des fondamentaux des organismes d'HLM ou obligation de résultat de la part de l'État ?

Ne ramenons pas la CUS aux indicateurs qui sont imposés et aux sanctions qui peuvent en découler. Elle formalise des objectifs sur 6 ans pour chacune des ESH. L'État ne possède pas une bonne connaissance de la gestion des bailleurs sociaux. Avec la CUS, les bailleurs sociaux sont désormais obligés de définir des objectifs à travers les indicateurs fournis par l'État et de les remplir sous peine de sanctions financières. Le risque est de voir ces organismes se fixer des objectifs à minima. Il est souhaitable que l'État puisse effectuer des évaluations qualitatives comme prévue dans les décrets à ce jour.

Le niveau d'association des collectivités territoriales au dispositif vous paraît-il suffisant ?

La CUS reconnaît la relation entre les collectivités territoriales et les bailleurs sociaux. De ce fait, l'État ne peut intervenir dans celle-ci. Il ne précise pas quel doit être le contenu de l'association entre les EPCI et les organismes HLM. Chaque EPCI possède des enjeux différents et entretient des relations particulières avec les organismes HLM depuis de nombreuses années. Requalifier ses relations s'avérera très délicat. C'est pourquoi, l'État indique que les organismes doivent définir dans la CUS les modalités d'association des collectivités locales à partir d'un état des lieux des objectifs. À charge pour les bailleurs sociaux d'établir le contenu de la concertation avec les collectivités comme ils l'entendent.

La CUS traduit-elle un retour à une centralisation de l'État dans la politique du logement ?

Elle possède un caractère obligatoire et introduit des indicateurs servant à évaluer la politique et l'efficacité de chaque bailleur social. Ces indicateurs restent des outils de mesure qui laissent dans leur fabrication une certaine autonomie aux organismes. Ils sont plus là pour voir ce qui se passe réellement sur le terrain que pour les sanctionner. Tout dépend comment les bailleurs sociaux les intègrent. Des centaines de conventions sont actuellement établies pour un parc locatif. La CUS va permettre d'établir une seule convention tout en remettant en ordre le prix des loyers en fonction du service rendu et non plus en fonction de la date de financement initial.

Il est concevable que l'État reprenne un peu de pouvoir dans la politique de logement social, toutefois la CUS responsabilise les sociétés et leur octroie une certaine autonomie. Les ESH sauront-elles saisir cette opportunité ? L'avenir nous le dira...

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Biennale de l'habitat durable : réduire la facture énergétique et préparer les logements de demain



Pour sa 3^{ème} édition, la Biennale de l'Habitat Durable organisée par la ville de Grenoble, porte sur la performance énergétique des bâtiments. Cette manifestation se déroulera du 18 au 28 mars 2010 à Alpeexpo à Grenoble. Un rendez-vous que la SDH ne saurait manquer ! Rassemblant les professionnels de l'habitat, les institutions et les entreprises locales, le thème portera sur la « réduction de la facture énergétique ».

Une fois n'est pas coutume, cet événement se déroulera en même temps que le Salon Européen du Bois. Différents sujets seront abordés tels que la rénovation thermique, la formation... Avec les directives issues du Grenelle de l'Environnement, il devient de plus en plus essentiel de limiter les pertes d'énergies et de penser autrement les logements tant dans leur conception que dans leur construction.

Des préoccupations qui tiennent à cœur la SDH depuis de nombreuses années. Elle participera ainsi le samedi 19 mars à l'organisation d'une table ronde qui permettra de débattre avec les

élus et les parties prenantes de l'habitat autour des enjeux économiques et écologiques majeurs que représente la rénovation thermique des logements. La SDH participera également aux « balades urbaines » les 20 et 21 mars. L'occasion pour le grand public de découvrir quelques réalisations exemplaires sur le plan environnemental. Enfin, elle tiendra un stand avec les autres bailleurs sociaux isérois à Alpeexpo durant toute la biennale.

Renseignements :
www.biennalehabitatdurable.fr



Idées reçues

La garantie d'emprunt : coûteuse et risquée pour les collectivités

Faux ! Cette garantie d'emprunt accordée par les collectivités aux organismes Hlm ne coûte rien et ne fait peser aucun risque financier sur les communes puisqu'elle ne rentre pas dans le cadre de la loi Galland et de surcroît n'est pas inscrite dans leur endettement. Elle offre une garantie gratuite aux bailleurs sociaux. Dans le cas contraire, c'est un coût qui pèserait sur les opérations immobilières à mener. « En effet, tout prêt émis par la Caisse des dépôts et consignations et destiné à financer la construction ou l'amélioration de logements locatifs doit être garanti par une collectivité locale. L'objectif étant d'assurer la réalisation de l'opération même en cas de défaillance de l'organisme porteur du projet », confie Patrice Letourmy, directeur administratif et financier à la SDH. Si la collectivité refuse de donner son accord, le bailleur social doit se tourner vers la Caisse de garantie du logement locatif social. « Le problème c'est que cela a un coût puisque l'emprunteur doit verser entre 0 et 2 % de la somme à emprunter à la CGLLS plus des taux d'intérêt. Un coût préjudiciable qui sera forcément répercuté sur le projet », conclut Patrice Letourmy.

PÊLE-MÊLE

→ Retour vers le futur

La SDH soutient l'initiative d'un collectif d'artistes dont les travaux portent sur la mémoire du quartier Village 2 à Echirolles, actuellement en plein renouvellement urbain. 19 capsules temporelles, renfermant divers témoignages (photos du quartier et de ses habitants, objets, textes...), vont être enfouies dans les fondations du bâtiment BBC « Le Nova » en cours de construction sur le site. Souvenir d'une époque, ces capsules temporelles contiennent une partie de la mémoire collective des habitants. Des témoignages qui feront peut-être l'objet de nombreuses interprétations de la part des archéologues du futur. Une note de poésie dans un projet ambitieux !

→ Meylan : une opération « exemplaire » de mixité sociale



« Cette coproduction exemplaire entre la SDH et Habitat et Humanisme est d'ores et déjà une référence du point de vue de la mixité sociale ! », soulignait Gérard Poncet, président de la SDH lors de l'inauguration des Tilleuls, le 12 décembre dernier. Pour sa part, Bernard Devert, président fondateur d'Habitat et humanisme faisait remarquer « Alors que l'on célèbre cette année la chute d'un mur qui séparait des hommes, d'autres murs s'élèvent qui les rassemblent ». Le programme « Les Tilleuls » comprend sept logements sociaux (4 pour la SDH et 3 pour Habitat et Humanisme) disposant chacun d'une terrasse ou d'un jardin privatif. L'opération a pu voir le jour grâce à un terrain légué par une propriétaire privée à la Fondation Abbé Pierre puis cédé à la ville de Meylan.

→ La SDH confirme son engagement dans le plan climat de la Métro



Parallèlement à la signature du protocole de Kyoto, la Métro a lancé en mai 2005 son Plan Climat de l'agglomération grenobloise. Celui-ci regroupe aujourd'hui 68 partenaires dont la SDH. Ceux-ci s'engagent à lutter contre le réchauffement climatique. Afin de renforcer ce plan, une charte d'engagement pour la période 2009-2014 vient d'être mise en place. La SDH, au vu de ses multiples actions en adéquation avec le Grenelle de l'environnement est naturellement signataire de cet engagement. Ce dernier fixe certains objectifs tels que la réduction des émissions directes de CO2 ou encore la réalisation d'économies d'énergies notamment en prenant en compte les nouveaux matériaux et procédés dans l'aménagement urbain.

Société Dauphinoise pour l'Habitat / 34, avenue de Grugliasco
BP 128 - 38431 Echirolles Cedex / Tél. 04 76 68 39 39
www.sdh.fr / Directeur de la publication : André Indigo
Rédacteur en chef : Philippe Fracchiolla
Rédaction : Laurent Marchandiau et Communication SDH
Graphisme : www.vostra.fr (04 76 44 38 61)
Photos et illustrations : SDH, Alexis Chézière,
ville de Saint Etienne de Saint Geoirs, Fédération ESH, P. Avril.
Impression : Imprimerie Fouquet Simonet.