

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

VALLÉE HABITAT - Résidence Villaboïs - Saint-Jean de la Ruelle - 45





Répondre aux nombreux défis présents et à venir ...

Il est toujours difficile de résumer en quelques lignes les grands projets qui ont marqué la vie de notre association sur l'année qui vient de s'écouler, tant ces derniers ont été nombreux malgré un contexte de crise du logement qui malheureusement s'est intensifiée. En premier lieu, une nouvelle gouvernance s'est installée et je tiens à nouveau à remercier le Conseil d'Administration qui m'a fait l'honneur en mars 2023 de me nommer président. J'en profite pour saluer à nouveau le travail accompli par la mandature précédente.

Nous avons ainsi engagé la démarche de réflexion sur notre raison d'être et l'écriture de notre feuille de route 2024-2027. Un projet stratégique qui nous permet de réaffirmer collectivement nos valeurs, nos ambitions, nos convictions et le sens de nos missions. Je tiens à remercier chaleureusement les membres du Bureau et du Conseil d'Administration pour leur soutien et leur implication dans la conduite de ce projet. Je n'oublie pas les collaborateurs de notre association qui ont su se fédérer autour de la directrice pour s'inscrire pleinement dans la démarche.

Notre association est restée fortement engagée dans l'animation du réseau des bailleurs sociaux de la région au travers de thématiques sociales, sociétales, économiques et environnementales et de la publication régulière de lettres d'information afin de valoriser l'action des membres de notre association. Nous avons également organisé en partenariat avec la Carsat Centre-Val de Loire et AG2R la Mondiale le premier trophée de l'USH Centre-Val de Loire « C'est quoi bien vieillir en Hlm ? » et la remise du trophée à C'Chartres Habitat.

Nous avons par ailleurs signé deux conventions à l'occasion du congrès Hlm de Nantes : avec la CLCV Touraine sur le maintien à domicile des personnes âgées et avec GRDF sur l'accompagnement à la décarbonation du logement social.

Nous avons continué à porter la parole du Mouvement Hlm, à être force de proposition notamment auprès de nos parties prenantes.

Enfin nous pouvons être fiers d'avoir été en 2023, la première région sur le plan national à avoir atteint ses objectifs de production.

L'USH Centre-Val de Loire dispose de nombreux atouts pour répondre aux nombreux défis présents et à venir. Ce qui caractérise notre association c'est sa formidable envie d'entreprendre, d'innover et de réussir. Sa force, elle la puise dans le collectif et la compétence de ses membres, dans la solidité et la confiance de ses partenaires. C'est à mon sens ce qui la rend probablement si unique.

Bonne lecture.

Vincent HENNERON

SOMMAIRE

1 NOTRE ASSOCIATION

Qui sommes-nous ? nos missions, notre équipe	6
Nos instances de gouvernance, notre Bureau	7

2 2023, NOS TEMPS FORTS

Retour sur les événements de l'année	10
Focus	12

3 NOS ACTIONS

Animer le réseau des bailleurs sociaux régional	16
Renforcer les partenariats régionaux	19
Accompagner les politiques locales de l'habitat	20
Valoriser l'action des bailleurs sociaux	21
Innover au service de nos adhérents et des territoires	22
1er Trophée de l'USH Centre-Val de Loire	23





1

NOTRE ASSOCIATION

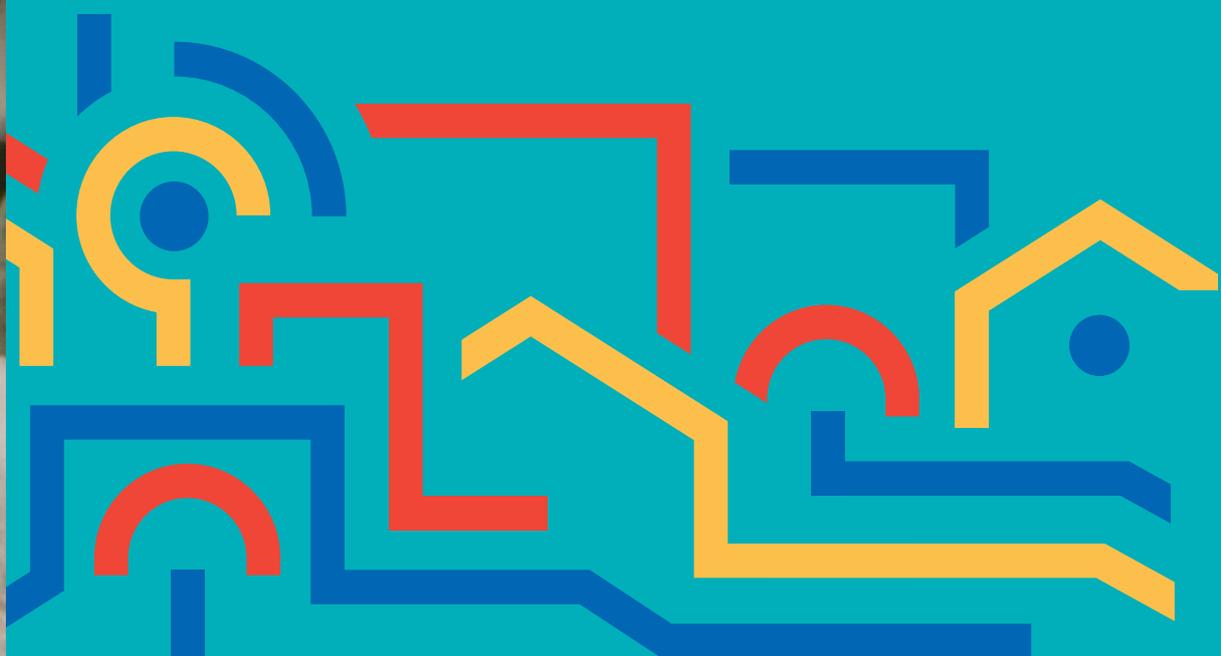
QUI SOMMES-NOUS ?

NOS MISSIONS

NOTRE ÉQUIPE

NOS INSTANCES DE GOUVERNANCE

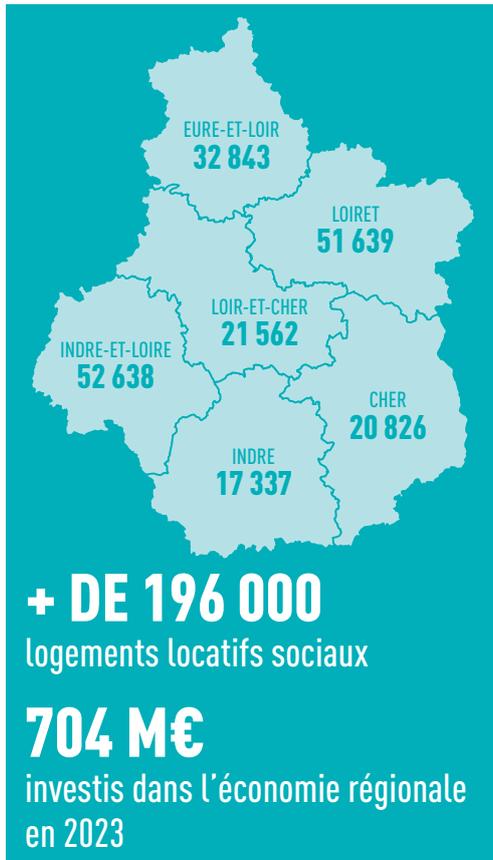
NOTRE BUREAU



1 QUI SOMMES-NOUS ?

NOTRE ASSOCIATION

EN 2023, L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE C'EST :



Créée en 1974, L'Union Sociale pour l'Habitat de la région Centre-Val de Loire (association loi 1901) regroupe et représente 33 organismes Hlm répartis sur l'ensemble de la région. Elle est l'une des 12 associations régionales membres de la Fédération Nationale des Associations Régionales (FNAR), faisant elle-même partie des 5 fédérations membres de l'Union Sociale pour l'Habitat.



NOS MISSIONS

Animer le réseau professionnel des bailleurs sociaux à l'échelle régionale et développer l'inter-organisme dans les territoires

L'animation professionnelle est le cœur de notre action d'accompagnement des bailleurs sociaux. Tout au long de l'année, l'USH Centre-Val de Loire organise des temps d'échanges et rencontres professionnelles visant à partager les connaissances, les enjeux, les retours d'expériences et l'innovation sur toutes les thématiques en lien avec le logement social.

Partager les enjeux collectifs et définir une position commune

L'USH Centre-Val de Loire représente et coordonne le Mouvement Hlm régional pour répondre collectivement aux enjeux et défis du logement social en Centre-Val de Loire. Force de propositions, l'Association Régionale met en lumière les enjeux et valeurs du logement social d'aujourd'hui et de demain et valorise les actions des bailleurs sociaux et leurs impacts positifs dans les territoires.

Renforcer notre ancrage territorial

L'USH Centre-Val de Loire s'inscrit dans l'écosystème des acteurs du territoire régional et développe une connaissance et un accompagnement sur les politiques territoriales de l'habitat, toujours dans une démarche partenariale avec les acteurs locaux.

NOTRE ÉQUIPE



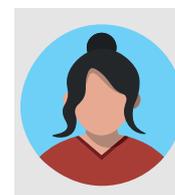
Mina INEFLAS
Directrice
de l'USH
Centre-Val de Loire



Sandra KAOUCH
Assistante
de direction,
référente FSI



France CORDIER
Chargée de
mission politiques
patrimoniales



Safaâ AMAROUCH
Chargée de mission
projets régionaux



Natividade MARQUES
Cheffe de projet
AFIDEM
Centre-Val de Loire



Carole BEAUGER
Assistante technique
AFIDEM
Centre-Val de Loire

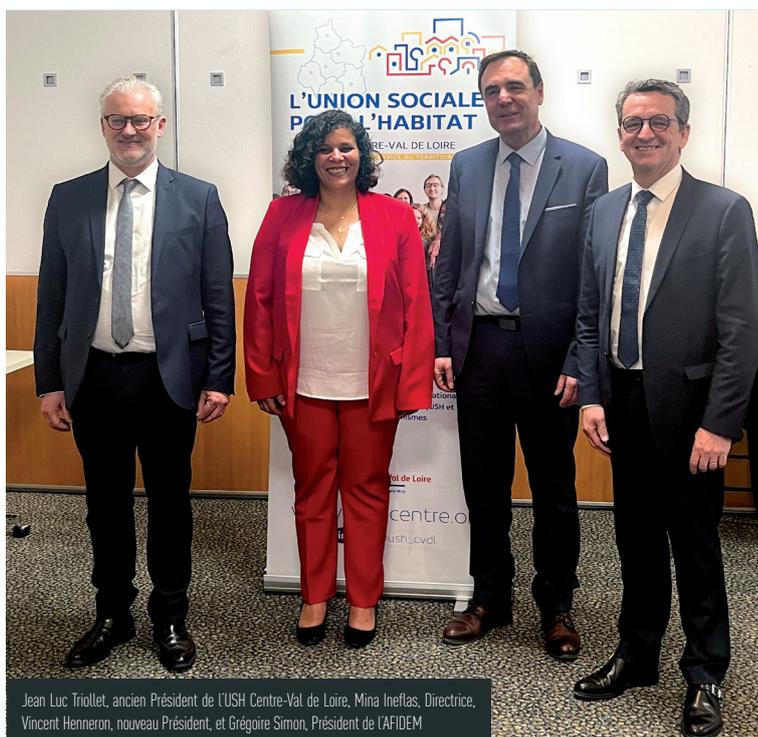


Richard BILLAUD
Chargé de mission
politiques sociales



Judith MICHÉE
Alternante en
communication

NOS INSTANCES DE GOUVERNANCE



Jean Luc Triollet, ancien Président de l'USH Centre-Val de Loire, Mina Ineflas, Directrice, Vincent Henneron, nouveau Président, et Grégoire Simon, Président de l'AFIDEM

UN CHANGEMENT DE PRÉSIDENTIE ET DE GOUVERNANCE

Les organismes Hlm de la région Centre-Val de Loire se sont réunis le 30 mars 2023 en Assemblée Générale, afin d'élire le nouveau Conseil d'Administration de l'USH Centre-Val de Loire pour le prochain mandat 2023-2026.

À la suite de l'Assemblée Générale du 30 mars, le Conseil d'Administration a procédé à l'élection de son Bureau. Vincent Henneron, Directeur Général de Valloire Habitat, a été élu à l'unanimité Président de l'USH Centre-Val de Loire, pour un mandat de 3 ans.

Il succède à Jean Luc Triollet, Directeur Général de Val Touraine Habitat, qui a effectué deux mandats (2017-2023) au service du Mouvement Hlm.

Très attaché à la pluralité des bailleurs sociaux présents sur notre territoire, le mandat qui s'ouvre s'inscrit dans une séquence compliquée pour le Mouvement Hlm au regard du contexte économique, social, environnemental et sociétal qui contraint fortement le modèle économique des bailleurs sociaux.

En sa qualité de Président de l'USH Centre-Val de Loire, il mettra tout en œuvre pour dialoguer avec l'ensemble des parties prenantes dans le respect des valeurs citoyennes, promouvoir des solutions d'hébergements et de services qui répondent davantage aux attentes et besoins spécifiques à chaque territoire et offrir auprès des habitants de notre région, un logement de qualité, abordable et respectueux de son environnement.



- 1 Assemblée Générale
- 3 Conseils d'Administration
- 6 réunions de Bureau

NOTRE BUREAU



Vincent HENNERON
Président,
(DG de Valloire Habitat, ESH)



Grégoire SIMON
Vice-Président
Délégué, (DG de Tours Habitat, OPH)



Morgan BLIN
Vice-Président,
(DG de France Loire, ESH)



Philippe BLÉTY
Vice-Président,
(DG d'Habitat Eurélien, OPH)



Pascal LONGEIN
Vice-Président,
(DG de l'OPAC 36, OPH)



Souleye DIOUF
Vice-Président,
(DG de 3F Centre-Val de Loire, ESH)



Olivier PASQUET
Trésorier,
(DG de LogemLoiret, OPH)



Christine AUBERT
Trésorier-adjoint,
(DR CDC Habitat Social, ESH)



Nathalie BERTIN
Secrétaire,
(DG de Touraine Logement, ESH et Coopérative 37)





2023, NOS TEMPS FORTS

2



2 FEVRIER



Séminaire régional sur l'accès social à la propriété, avec l'appui de l'USH, de la FNAR et de la Banque des Territoires

2 MARS

Restitution de l'enquête triennale de satisfaction en région Centre-Val de Loire

3 MARS

La cotation de la demande : partage d'expériences avec deux territoires avancés dans leur démarche

30 MARS



Assemblée générale de l'USH Centre-Val de Loire et élection du nouveau Président et du nouveau Bureau de l'association

ETE 2023

Arrivée de nouveaux administrateurs :

Virginie CORBERAND
Directrice Générale de SCALIS

Marc GILBERT
Directeur Général de Homy

Stéphane NEUMAYER
Directeur Général de La Roseraie

7 JUIN



Journée du Réseau régional Ville et Habitat
« Avancer vers la signature des conventions de gestion en flux des réservations de logements sociaux »

28 JUIN



Rencontre avec la Banque des Territoires sur les enjeux actuels et futurs du logement social en région Centre-Val de Loire

12 OCTOBRE

Journée professionnelle sur l'accompagnement du vieillissement et remise de la 1ère édition des Prix de l'USH Centre-Val de Loire "C'est quoi bien vieillir en Hlm ?"



4 OCTOBRE

Signature de deux conventions de partenariat, avec GRDF et la CLCV Touraine lors du Congrès Hlm de Nantes



24 OCTOBRE

Restitution enquête impayés Centre-Val de Loire

15 DÉCEMBRE

5 DÉCEMBRE

Rencontre avec la Préfète de la Région Centre-Val de Loire

7&8 DÉCEMBRE

Séminaire d'équipe

20 DÉCEMBRE

Signature du Pacte Bois & Biosourcés Centre-Val de Loire

31 DÉCEMBRE

Départ à la retraite de Denis LEBERT, Directeur Général de Terres de Loire Habitat remplacé par Erik LEDORGUET, Directeur Général Adjoint



Journée régionale du Réseau régional Ville et Habitat
« Cotation de la demande et gestion en flux des réservations : questions et outils de mise en œuvre »

RENTREE 2023

Lancement de l'élaboration de la "raison d'être" de l'USH Centre-Val de Loire

4 SEPTEMBRE
Arrivée de Judith MICHÉE, apprentie en BTS Communication



©Habitat Eurelien



L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE ÉLABORE SA RAISON D'ÊTRE

Dans un contexte où le secteur du logement social traverse des mutations profondes, confronté à des enjeux socio-économiques et environnementaux sans précédent, notre Association Régionale se positionne en tant que catalyseur de changement. Acteur clé de l'animation professionnelle, des politiques publiques de l'habitat et du logement et porteur de Grands projets régionaux, l'USH Centre-Val de Loire est au cœur des transformations territoriales.

Face à ces défis, l'adoption d'une Raison d'être est devenue impérative. Elle permettra de consolider notre identité et notre légitimité, d'aligner nos actions sur une vision commune et de répondre de manière plus efficace aux besoins des territoires et de leurs habitants, vers un modèle de développement plus durable.

Le cabinet Cellance, missionné par l'Association Régionale, accompagne donc, depuis septembre 2023, la gouvernance et l'équipe dans l'élaboration de notre Raison d'être, et de sa déclinaison en feuille de route 2024-2027 ambitieuse.

RETOUR SUR LE SÉMINAIRE D'ÉQUIPE DE L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

L'équipe de l'USH Centre-Val de Loire s'est réunie les 7 et 8 décembre 2023 au Campus de la Mouillère à Orléans, dans le cadre d'un séminaire d'équipe.

Ce premier séminaire d'équipe s'inscrit dans la démarche d'élaboration de la Raison d'être, et fut un moment clé pour notre Association Régionale. Pendant deux jours, nous avons plongé au cœur de nos pratiques opérationnelles, réfléchi à nos réalisations passées, identifié nos fiertés et défini nos axes d'évolution.

En adoptant une approche prospective, nous avons revisité notre vision actuelle de l'association, envisageant son évolution dans les dix prochaines années. Nous avons discuté des défis environnementaux, sociaux, technologiques et économiques auxquels nous sommes confrontés, et examiné notre capacité à répondre aux attentes de nos parties prenantes, qu'il s'agisse des organismes de logement social ou de nos partenaires territoriaux.

Ce séminaire a renforcé notre cohésion d'équipe, alignant nos efforts sur notre Raison d'être. Nous avons défini des actions concrètes pour améliorer notre performance opérationnelle, nous préparant ainsi à relever les défis futurs. Notre engagement envers cette démarche stratégique nous permettra de continuer à remplir avec succès notre mission quotidienne, auprès de nos adhérents.



UNE JOURNÉE PROFESSIONNELLE POUR PARTAGER LES ENJEUX ET LES SOLUTIONS POUR ACCOMPAGNER LE VIEILLISSEMENT

Le 12 octobre 2023 s'est tenue une nouvelle journée professionnelle sur l'accompagnement du vieillissement au FRAC à Orléans. Cet événement a rassemblé plus d'une centaine de personnes de divers champs intéressées par le vieillissement et/ou l'habitat. Ce temps d'échanges visant à favoriser le partage d'expériences et d'informations a été organisé en plusieurs séquences articulant recherches, actions opérationnelles sur les territoires et ateliers de mise en situation ludiques pour les participants.

Cette année, l'Association Régionale a fait intervenir des acteurs nouveaux et a ainsi pu initier de nouveaux partenariats : l'ANIL, l'ANCT, le CESER Centre-Val de Loire, le CHU de Tours, 1 Lettre 1 Sourire, Service Civique Solidarité Seniors, notamment.

Au-delà des échanges, cette journée a permis de valoriser l'action des organismes Hlm en matière d'accompagnement du vieillissement et a été l'occasion de découvrir le lauréat de la première édition du concours "C'est quoi bien vieillir en Hlm ?".



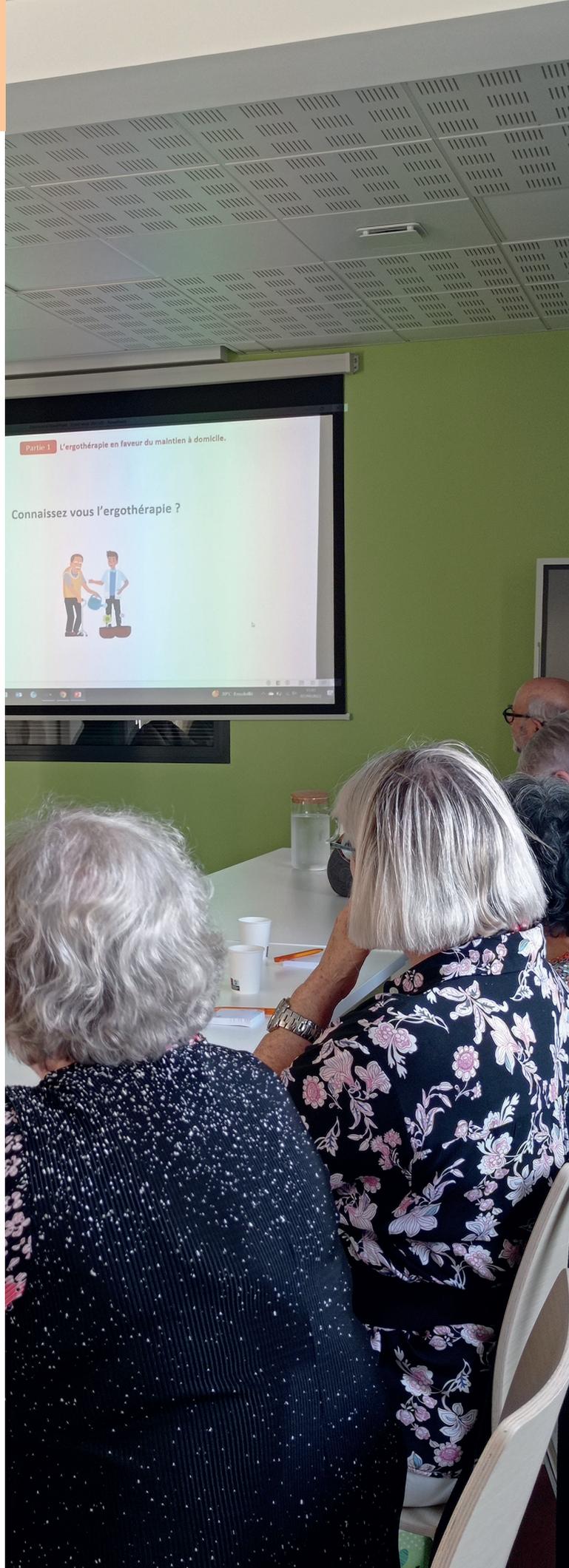




NOS ACTIONS

3





ANIMER LE RÉSE

ACCOMPAGNER LES ORGANISMES HLM DANS LE DÉVELOPPEMENT DE LEURS POLITIQUES SOCIALES

La satisfaction des locataires en région : l'engagement fondamental des bailleurs sociaux

Dans le respect de l'engagement qualité pris en 2003 par le Mouvement Hlm, les organismes se sont mobilisés pour la préparation et la réalisation de la 7ème vague d'enquête de satisfaction locataires.

Au fil des années, l'enquête triennale s'est enrichie et est devenue une base d'actions importante pour les organismes. Pour cette nouvelle phase, l'enquête triennale de satisfaction s'intègre à une démarche plus globale permettant, en plus de mesurer la qualité perçue et d'approfondir la connaissance des attentes et besoins des locataires. Ainsi, 18 bailleurs ont souhaité intégrer la démarche commune, lesquels représentent un parc de près de 160 000 logements, soit 82% du parc régional.

Les groupes de travail ont permis aux bailleurs d'exposer leurs premiers retours sur la nouvelle proposition de trame commune. La grande majorité des éléments du questionnaire régional 2019 a été reprise pour la définition de la trame 2023. L'évolution majeure pour cette nouvelle phase se concrétise en la possibilité de cibler directement les causes de l'insatisfaction afin de déployer activement les plans d'actions correctifs à venir.

Dès lors, l'USH Centre-Val de Loire et LogemLoiret, coordonnateur du groupement de commandes, ont initié la démarche pour l'enquête triennale de satisfaction en région. Après divers groupes de travail nécessaires à la définition des pièces du marché et de l'enquête commune, la Commission d'Attribution des Offres a retenu le cabinet Règle de Trois en tant que prestataire.

Comme pour le précédent groupement lié à l'enquête triennale de satisfaction, le planning prévisionnel s'est toujours maintenu avec les mêmes échéances. L'expertise du prestataire a permis de faire évoluer le questionnaire définitif afin de renforcer sa pertinence et son efficacité lors de son administration. Dès lors, la réunion collective de restitution s'est maintenue en mars et a démontré l'implication toujours plus forte des bailleurs au service de leurs locataires grâce à l'intervention et la restitution du prestataire Règle de Trois en mars.

AU DES BAILLEURS SOCIAUX RÉGIONAL

C'est ainsi que les résultats de l'enquête triennale de satisfaction ont souligné le travail investi chaque jour par les organismes afin de tendre vers la satisfaction totale des locataires. Mais ces résultats ont aussi démontré les axes d'amélioration sur lesquels un échange a pu être proposé. Dès lors, réunis le 30 novembre, les bailleurs (31 participants) ont échangé sur le sujet relatif aux mutations. Il s'agissait ainsi de dresser le contexte et faire un panorama des demandes de mutations et aborder les constats et les enjeux du traitement des demandes de mutation afin de définir les leviers, les préconisations et les bonnes pratiques. Cette réunion, en tant que première d'un cycle, a permis de revenir sur les items n'ayant pas apporté une satisfaction complète des locataires du parc social : demandes de mutation / demandes administratives / demandes liées aux troubles de voisinage...

Renforcer la gestion urbaine et sociale de proximité

L'atelier sécurité, en tant que l'un des axes de la qualité de service, permet de se réunir une à deux fois par an, selon l'actualité et les besoins des bailleurs. Une nouvelle rencontre a été proposée en décembre (25 participants). C'est ainsi que la gestion des squats d'appartements vacants a de nouveau fait l'objet d'échanges. Avec la présentation juridique de la nouvelle loi dite "anti-squat" permettant aux bailleurs de mieux appréhender les évolutions législatives. D'autre part, la restitution de l'étude sur la médiation sociale en tant que pilier de la sécurité a permis aux bailleurs de renforcer leur perception sur le dispositif. Enfin, la présentation de l'outil de recueil des faits d'incivilité a été particulièrement riche en échanges après les événements et manifestations survenus au cours de l'été.

Soutenir les bailleurs dans leurs actions auprès des habitants du parc social

La hausse des coûts de l'énergie s'est imposée à tous et a engendré un impact notable sur les impayés, déjà anticipé, par les bailleurs et objet de temps de travail dédiés. Ainsi, et comme chaque année, l'USH Centre-Val de Loire a proposé le 16 décembre une restitution de l'enquête diffusée en région. Ce temps a également permis d'anticiper les prochaines évolutions sur les années à venir et a initié un cycle de travail plus large sur le maintien dans les lieux des locataires et la prévention des impayés et des expulsions.

En outre, la refonte du FNAVDL en 2020 s'est traduite par la fusion des différentes enveloppes DALO / non DALO et 10 000 logements accompagnés avec un cofinancement État-bailleurs sociaux pour les actions portées par les organismes. Une enveloppe dédiée aux actions des bailleurs sociaux a été mobilisée pour la région Centre-Val de Loire. L'appel à projets lancé par la DREETS et l'USH Centre-Val de Loire a fait émerger 5 projets portés par les bailleurs sociaux de la région sur des problématiques en faveur des personnes très fragiles : femmes victimes de violences, sortants de structures d'hébergement, ménages en situation grave de rupture de parcours de vie... L'année 2023 permet la reconduction du dispositif et un nouvel appel à projets précise les enjeux pour les années à venir avec un montant de l'enveloppe porté à 1 202 724€ dont 1/3 dévolu aux projets portés ou co-portés avec les bailleurs sociaux. L'Association Régionale, en tant que référente sur ces enjeux, a accompagné les bailleurs sur le déploiement de ce dispositif en proposant une nouvelle réunion d'information en avril.

Comme d'autres acteurs, les organismes Hlm sont confrontés à des problématiques de santé mentale se manifestant par des troubles de comportements chroniques qu'ils tentent de traiter à l'aide de leurs propres moyens ou en élargissant le spectre de leurs actions ou partenariats. Afin de réinterroger les propositions et travaux initiés en 2021 et 2022, le groupe s'est de nouveau réuni en 2023 avec un balayage exhaustif des différentes approches de la santé mentale dans le parc social : repérage, suivi et veille, interventions, gouvernance et partenariats, focus sur le syndrome de Diogène.

ACCOMPAGNER LES ORGANISMES HLM DANS LEURS POLITIQUES LIÉES AU VIEILLISSEMENT ET AU LOGEMENT DES JEUNES



Le cycle d'animation professionnelle dédié aux publics spécifiques et proposé par l'Association Régionale s'est enrichi cette année avec une ouverture au public jeunes.

Les organismes Hlm se sont réunis pour échanger sur les besoins en logement des jeunes, les nouveaux produits comme l'article 109 et les modalités de communication autour de ce public. Les bailleurs étant largement investis dans l'accompagnement de tous les profils jeunes, d'autres temps d'échanges seront programmés pendant l'année 2024.

S'agissant de l'accompagnement du vieillissement, au-delà de la journée professionnelle du 12 octobre, l'USH Centre-Val de Loire a accompagné les bailleurs au travers de plusieurs réunions : le 16 mai pour présenter l'actualité de l'Association Régionale et les actions mises en œuvre (18 participants), une réunion sur les financements des opérations d'habitat inclusif et les pratiques dans la gestion locative (8 juin - 58 participants), une réunion sur la colocation intergénérationnelle et enfin une dédiée aux diagnostics ergothérapeutiques.

L'USH Centre-Val de Loire, en lien avec les organismes volontaires, a aussi été à l'initiative de 6 actions collectives de prévention de la perte d'autonomie avec des ergothérapeutes dans les territoires.



ACCOMPAGNER LES ORGANISMES HLM DANS LA DÉCARBONATION DU PARC SOCIAL

L'année 2023 a été marquée par la montée en puissance des sujets en lien avec l'adaptation au dérèglement climatique et la décarbonation du logement social. L'USH Centre-Val de Loire a ainsi accompagné les organismes régionaux sur les nombreux défis soulevés par ce sujet dans le neuf comme dans l'existant.

La construction et la rénovation bas carbone ont ainsi fait l'objet de deux rencontres professionnelles avec les bailleurs sociaux de la région, à Tours le 18 avril 2023 sur le thème des stratégies bas carbone dans les organismes Hlm et de la construction en matériaux biosourcés et le 29 septembre 2023 à Orléans sur le thème de la rénovation bas carbone. Les questions énergétiques ont également mobilisé les organismes régionaux avec deux temps d'échanges en décembre 2023, sur l'autoconsommation et la production locale d'énergie décarbonée d'une part et le développement des solutions favorisant la mobilité électrique, en partenariat avec l'AVERE Centre-Val de Loire, d'autre part.

Le financement de la rénovation énergétique a notamment été soulevé comme un enjeu majeur pour l'atteinte des objectifs de décence énergétique fixés par la Loi Climat et Résilience. L'USH Centre-Val de Loire a ainsi réuni les bailleurs sociaux et

les partenaires financiers, dont la Région Centre-Val de Loire (avec un temps d'échanges sur le financement de la rénovation énergétique via le FEDER 2021-2027 en avril 2023) et la Banque des Territoires (réunions du groupe "Finances" en avril, juin et novembre 2023).

L'USH Centre-Val de Loire s'est également engagée en décembre 2023 en tant que soutien du Pacte Bois & Biosourcés, initié par Fibois Centre-Val de Loire et Envirobat Centre, pour massifier et faciliter l'usage des matériaux biosourcés dans le logement social. L'objectif de ce Pacte est d'accompagner et mobiliser les acteurs de la construction et de la rénovation pour une meilleure intégration de matériaux biosourcés dans les projets et in fine de contribuer à la décarbonation du logement social régional.

Toujours en décembre 2023, l'USH Centre-Val de Loire a assisté au lancement de la COP régionale en présence de Sophie Brocas, Préfète de la région Centre-Val de Loire et François Bonneau, Président de la Région Centre-Val de Loire. L'occasion pour le Mouvement Hlm régional de réaffirmer son engagement et son investissement pour répondre au défi de la transition écologique du logement social pour notre région et ses habitants.

Au-delà de la construction ou de la rénovation de logements, l'adaptation au changement climatique du parc social repose sur une meilleure prise en compte de la biodiversité et de la gestion de l'eau. Ce sujet a également nourri l'action professionnelle en 2023, avec l'organisation d'une journée professionnelle copilotée avec France Nature Environnement le 8 novembre 2023 pour partager les retours d'expériences et solutions techniques pour mieux préserver la biodiversité lors de projets de rénovation de logements sociaux. Un travail que nous poursuivons en 2024, notamment sur les questions de gestion de la ressource en eau.

ACCOMPAGNER LES ORGANISMES HLM FACE À LA CRISE DU LOGEMENT

La crise du logement a été un thème marquant de l'année 2023, année historiquement basse à l'échelle nationale en termes d'agréments. Si la région Centre-Val de Loire, grâce à la mobilisation des bailleurs qui ont investi en 2023 704 M€ dans le logement social, a tenu ses objectifs de production avec un peu plus de 2 500 logements agréés, les défis ont été nombreux : hausse des coûts de construction, mise en œuvre de la RE2020, sobriété foncière, etc.

L'accession sociale à la propriété, maillon essentiel du parcours résidentiel de nombreux ménages aux ressources modestes, a fait l'objet de deux rencontres avec les bailleurs sociaux : un séminaire régional sur l'accession sociale à la propriété le 2 février 2023 à Blois, avec l'appui de l'Union Sociale pour l'Habitat, la FNAR et la Banque des Territoires et une rencontre du réseau "accession sociale" sur le thème de la crise de l'offre et de la demande.

Le 28 juin 2023, la Banque des Territoires et l'USH Centre-Val de Loire ont poursuivi leur travail commun pour accompagner les organismes Hlm dans les défis actuels et à venir du logement social. Les directeurs généraux des organismes Hlm de la région et les partenaires (dont la DREAL, la FFB, et la FPI Centre-Val de Loire) ont ainsi échangé sur les solutions à mettre en place pour accélérer la rénovation énergétique, la seconde vie des bâtiments et la production neuve dans un contexte inflationniste.

RENFORCER LES PARTENARIATS RÉGIONAUX

Signature d'une convention avec l'association de consommateurs CLCV Touraine pour accompagner le maintien à domicile des personnes âgées dans de bonnes conditions

A l'occasion du Congrès Hlm de Nantes et dans le cadre de son engagement sur le champ de l'accompagnement du vieillissement, l'USH Centre-Val de Loire a signé une convention de partenariat avec la CLCV Touraine.

Cette coopération se traduit par une série d'actions collectives, à destination des locataires âgés, centrées sur les thématiques du démarchage abusif et qui ont pour but de :

- Prévenir des escroqueries
- Sensibiliser au comportement à adopter face à des personnes malintentionnées
- Fournir des conseils pour consommer ou vendre en toute sécurité
- Participer à la lutte contre l'isolement social

Ces actions initiées pendant la démarche régionale d'accompagnement du vieillissement en 2021 et 2022, sont appréciées des locataires qui se disent ensuite plus en alerte dans leur quotidien. En 2023, 5 actions se sont tenues dans la région Centre-Val de Loire. Celles-ci se poursuivent en 2024.

Signature d'une convention avec GRDF pour accélérer la décarbonation du logement social

L'Association Régionale a concrétisé sa volonté d'accompagner les organismes dans leurs stratégies bas carbone grâce à la signature d'une convention avec GRDF lors du Congrès Hlm de Nantes, le 4 octobre 2023.

Vincent Henneron, Président de l'Union Sociale pour l'Habitat Centre-Val de Loire et Véronique Bel, Directrice Clients Territoires GRDF Centre-Ouest, ont signé un partenariat pour renforcer leurs actions collaboratives au service de la performance énergétique et environnementale des logements sociaux décliné en 3 enjeux prioritaires :

- L'accompagnement des locataires dans la maîtrise des consommations et des dépenses énergétiques
- L'intégration du gaz renouvelable et le développement de solutions bas carbone
- L'amélioration de la performance énergétique des logements sociaux existants.

En région Centre-Val de Loire, où près de 6 logements sur 10 sont chauffés au gaz, cette initiative constitue un enjeu majeur pour contribuer aux objectifs énergétiques et climatiques de la région.





Réseau d'acteurs Ville & Habitat Centre-Val de Loire

ACCOMPAGNER LES POLITIQUES LOCALES DE L'HABITAT



LA RÉFORME DES ATTRIBUTIONS ET DE LA GESTION EN FLUX

Au regard du contexte actuel soulevé par la réforme des attributions, la gestion en flux se veut en adéquation avec les objectifs de meilleure gestion de la demande. La gestion en flux s'incarne en un nouveau procédé de gestion impactant directement les réservations de logements et participant à une gestion de la demande efficace.

L'USH Centre-Val de Loire a développé toute une offre d'accompagnement de ces mutations en direction des bailleurs sociaux de la région à travers une animation professionnelle dédiée, mais également à travers le Réseau régional Ville et Habitat. Ce dernier est conçu comme un espace d'échanges et de production entre professionnels de la politique de la ville et de l'habitat. Son objectif est d'apporter des éclairages sur les réformes et leur application, de mobiliser une expertise collective autour d'enjeux sur les territoires et de partager les expériences réussies et les bonnes pratiques.

Le réseau a maintenu le rythme régulier des rencontres pour pouvoir traiter les sujets clés de la réforme de la gestion de la demande et des attributions introduits par la loi ELAN et renouvelés par la loi 3DS. 5 COPIL réseau régional ont été organisés avec la DREAL Centre-Val de Loire et Villes au Carré, en associant des représentants d'organismes, de collectivités et de réservataires, afin de définir les programmes des journées et les intervenants de l'année 2023. Ce sont ainsi 3 rendez-vous du Réseau régional qui ont pu être proposés aux bailleurs de la région :

- Le 3 mars en format webinaire (39 participants) :
La cotation de la demande : partage d'expériences avec deux territoires avancés dans leur démarche.
- Le 7 juin en présentiel à Orléans (31 participants) :
Avancer vers la signature des conventions de gestion en flux des réservations de logements sociaux.
- Le 15 décembre en présentiel à Tours (28 participants) :
Cotation de la demande et gestion en flux des réservations : questions et outils de mise en œuvre.

ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES ORGANISMES SUR LA CONFORMITÉ AU RGPD

Au cours de l'année 2023, les ateliers thématiques ont porté à la fois sur des thématiques RGPD et sur des thématiques transverses.

Lors du dernier semestre 2023, des audits de conformité RGPD ont été menés pour tous les bailleurs. Ces derniers avaient une triple vocation : faire un point d'étape sur les mises en conformité, réaliser le bilan annuel du DPO et orienter les thèmes des ateliers de l'année. Cette campagne d'audit inaugure une nouvelle approche, celle d'un plan pluriannuel d'audit axé sur les traitements et les métiers.

Globalement, le niveau de compréhension global et de maîtrise du RGPD s'est encore renforcé en 2023. De ce fait, pour une majorité des bailleurs, une nouvelle étape se confirme pour leur dispositif de conformité RGPD qui est maintenant de maintenir ce dernier de manière opérationnelle.

L'objectif pour 2023 est donc de continuer à alimenter et nourrir les bailleurs les plus avancés avec l'expertise nécessaire, de soutenir les efforts de ceux qui continuent à avancer et de mettre en œuvre des actions spécifiques pour ceux qui sont en train de finaliser leur dispositif de conformité de base.



VALORISER L'ACTION DES BAILLEURS SOCIAUX

Le Club communication a organisé une formation en présentiel, dans les locaux de Terres de Loire Habitat, dédiée à la valorisation digitale et à l'e-réputation, en mettant l'accent sur l'impact stratégique de LinkedIn. Réunissant les communicants des organismes de logement social affiliés à notre association, cet événement en présentiel a été une occasion, particulièrement appréciée, de partage d'expertises.

Les participants ont engagé des discussions approfondies, mettant en lumière les succès, les défis et les apprentissages de leurs pratiques de communication. Cette rencontre a permis de renforcer les liens professionnels tout en explorant de nouvelles perspectives pour optimiser la visibilité et la réputation numériques de nos membres.

L'USH Centre-Val de Loire poursuit en 2023 la mise en lumière des initiatives de ses adhérents grâce à la publication de trois lettres d'information, toutes disponibles en libre accès sur le site internet de l'Association Régionale :

- Une lettre d'information n°20 consacrée à un panorama de l'accèsion sociale à la propriété en Centre-Val de Loire
- Une lettre d'information n°21 consacrée à la mesure du poids économique régional du logement social en Centre-Val de Loire
- Une lettre d'information n°22 consacrée à la satisfaction des locataires du parc social en Centre-Val de Loire.



FAIRE CONNAITRE L'ACTUALITÉ DE L'ASSOCIATION RÉGIONALE ET DU MOUVEMENT HLM : LA NEWSLETTER

Initiée pour la première fois en février 2019, la newsletter bimestrielle de l'USH Centre-Val de Loire a pour vocation de partager à ses adhérents les principales actualités de l'Association Régionale. La newsletter s'attache en outre à faire un rappel des actions récentes ayant été proposées en région ainsi que celles à venir. En 2023, 4 newsletters ont été diffusées par l'USH Centre-Val de Loire (en février, juin, septembre et décembre 2023).



NEWSLETTER DÉCEMBRE 2023

Actualités du Mouvement Hlm

VU DANS LA PRESSE



INNOVER AU SERVICE DE NOS ADHÉRENTS ET DES TERRITOIRES

LE FONDS DE SOUTIEN À L'INNOVATION

L'innovation est dans l'ADN du Mouvement Hlm qui, depuis sa création, explore la nouveauté dans les différents champs de ses missions. Le Fonds de Soutien à l'Innovation (FSI) permet aux organismes Hlm d'être soutenus financièrement dans des démarches d'innovation, de modernisation et de professionnalisation relatives à leur activité locative. Il est géré par la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS).

L'Association Régionale apporte un appui et accompagne ses adhérents dans le montage des dossiers.

En 2023, 9 dossiers ont obtenu une aide financière pour un montant global de 237 670 €, au titre de la modernisation.



Acquisition d'un outil de Business Intelligence afin d'élaborer des tableaux de bord de gestion **19 680 €**



Acquisition d'un logiciel centre d'appels pour une meilleure prise en compte de la demande des locataires **19 465 €**



Accompagnement "Diagnostic Relation Client Multi Canal et Transformation digitale" **7 603 €**



Labellisation Quali'Hlm **6 624 €**



Démarche de labellisation Quali'Hlm **3 284 €**



Management de la performance – Mise en place d'un hub de données visant à structurer toutes les données de l'entreprise **65 141 €**



Acquisition du logiciel ATTRIMOB pour faciliter la gestion des demandes de logements **10 872 €**



Déploiement d'une solution d'accessibilité numérique à destination du public et des locataires **5 001 €**



Structuration de la gestion technique du patrimoine et amélioration de la performance d'exploitation **100 000 €**

ET SI L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE RÉVOLUTIONNAIT LES MÉTIERS DU LOGEMENT SOCIAL ?

L'intelligence artificielle ouvre de nombreuses possibilités dans les métiers du logement social.

Qu'elles soient "grand public" ou spécialisées, les solutions s'appuyant sur l'IA sont de plus en plus mobilisées dans les pratiques des organismes Hlm, que ce soit en matière de gestion du patrimoine, de service aux locataires ou de fonctions support.

L'USH Centre-Val de Loire a organisé en partenariat avec HTC un temps d'échanges le 5 juillet 2023 autour des nombreuses questions soulevées par le développement de l'IA.

Outils, utilisation de l'IA dans les métiers du logement social ou encore protection des données ont suscité de riches échanges et ouvert des perspectives pour l'accompagnement des bailleurs sociaux.



1ER TROPHÉE DE L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE : C'EST QUOI BIEN VIEILLIR EN HLM ?

L'USH Centre-Val de Loire a organisé, pour la première fois en 2023, un concours Hlm sur le thème « C'est quoi bien vieillir en Hlm ? » en associant ses partenaires habituels, la Carsat Centre-Val de Loire et AG2R La Mondiale.

Ce concours a deux objectifs principaux :

- De valoriser les actions des organismes Hlm en faveur du bien-vieillir sur tous les champs d'intervention (intergénérationnel, isolement social, numérique, accès aux droits, bâti, communication, etc.)
- D'organiser une couverture médiatique large sur l'implication des organismes Hlm de la région Centre-Val de Loire dans l'accompagnement du vieillissement

Sept organismes ont porté une candidature (Val de Berry, C'Chartres Habitat, OPAC 36, Val Touraine Habitat, CDC Habitat Social, France Loire et Valloire Habitat) aussi bien sur des opérations de bâti que sur des prestations de services proposés à leurs locataires âgés. C'est le cas de C'Chartres Habitat qui a remporté le concours avec sa Charte d'accompagnement des grands seniors pour les locataires d'au moins 80 ans. Le lauréat a été dévoilé à l'occasion de la journée professionnelle sur le vieillissement du 12 octobre 2023.





VALLOIRE HABITAT - Résidence Villaboïs - Saint-Jean-de-la-Ruelle - 45

ORGANISMES ADHÉRENTS À L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

Offices Publics de l'Habitat (OPH)

C'CHARTRES HABITAT, HABITAT DROUAIS, HABITAT EURÉLIEN, LOGEMLOIRET, NOGENT PERCHE HABITAT, TOURS HABITAT, OPAC 36, TERRES DE LOIRE HABITAT, VAL DE BERRY, VAL TOURAINE HABITAT

Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)

CDC HABITAT SOCIAL, EURE&LOIR HABITAT, FRANCE LOIRE, ICF HABITAT ATLANTIQUE, LA ROSERAIE, LOIR&CHER LOGEMENT, PIERRES ET LUMIÈRES, SCALIS, TOURAINE LOGEMENT, VALLOIRE HABITAT, 3F CENTRE VAL DE LOIRE, YSALIA CENTRE LOIRE HABITAT

Sociétés Coopératives

COGECO, COOPÉA, HOMY (SCIC), LA RUCHE HABITAT, LE FOYER D'EURE-ET-LOIR, SCP D'HLM D'INDRE-ET-LOIRE

Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP)

PROCVIS BERRY, PROCVIS EURE-ET-LOIR

Autres adhérents

LIGÉRIIS (SEM), FICOSIL, SAC VAL DE FRANCE