



## **Conventions d'utilité sociale** Cahier des références de la Charente

Synthèse GBS16 – 3 Mai 2010

### **Qu'est-ce que la 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
- ▶ Elle 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
  - ▶ Les enjeux territoriaux : les besoins et les politiques locales de l'habitat
- ▶ Et définir des objectifs réalistes, adaptés au contexte, qui doivent tenir compte de la réalité des moyens, consacrés et mobilisables, dans les 6 ans, à leur mise en œuvre

# Le cahier des références

## ► Objectif

- Proposer une lecture commune des enjeux par territoires, socle des réflexions à engager pour l'élaboration des CUS

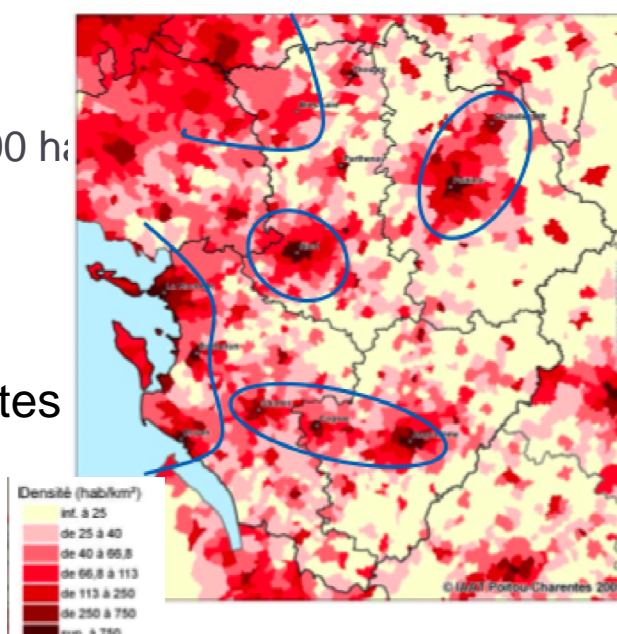
## ► Contenu

- Diagnostic partagé de la situation locale sur les différents thèmes de la CUS
- Points de repères pour l'élaboration et négociation des CUS individuelles

## Un département à dominante rurale avec deux principaux pôles urbains

- faible densité : 57 hab./km<sup>2</sup>
- 2 pôles urbains
  - Grand Angoulême : 104 000 hab.
  - Agglomération de Cognac : 35 000 hab.
- ... formant un axe de développement vers Saintes et le département 17

Densité de population en 2006 en Poitou-Charentes



## Une faible pression mais des besoins de logements, accessibles et adaptés

### ► Croissance de la population

- +0,31% /an de 99 à 2006
- Solde migratoire +

### ► Et du nombre de ménage

- +1,18% /an de 99 à 2006

	Population 2006	Solde migratoire 1999-2006	Solde naturel 1999-2006	Population Evolution annuelle moyenne 1999-2006 %	Résidences principales 2006	Résidences principales Evolution annuelle moyenne 1999-2006 %
France Métropolitaine	61 399 700	708 000	1 858 100	0,69	26 070 400	1,30
Poitou-Charentes	1 724 123	80 302	3 368	0,72	760 914	1,47
Charente	347 037	4 794	- 1 301	0,31	152 827	1,18
Charente-Maritime	598 915	44 884	- 3 358	1,04	266 954	1,70
Deux-Sèvres	359 711	11 960	3 361	0,62	153 408	1,38
Vienne	418 460	14 664	4 666	0,68	187 725	1,43

Lettre Habitat n°25 DRE PC

### ► Des ménages à faibles ressources

- 73,5% sous les plafonds Hlm PLUS (72,5% région)
- 40,6% < 60% des plafonds Hlm PLUS

### ► Un vieillissement sensible de la population

- Indice de jeunesse : 0,8 pour 1,2 au niveau national

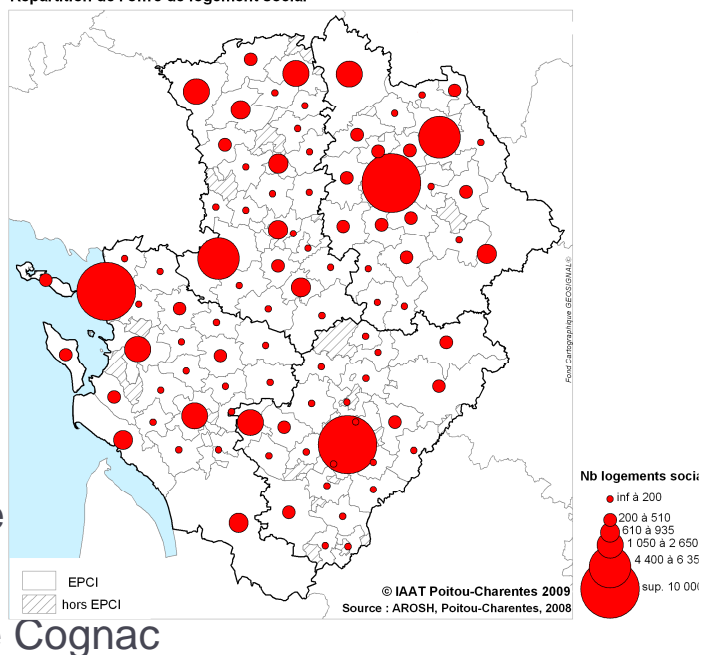
## Faible part de locataires Hlm dans un marché plutôt dynamique... jusqu'en 2008

- 185 662 logements, peu de résidences secondaires : 6,5%
  - 65,4% de propriétaires (64,5% région)
- Une dynamique de construction mais net fléchissement depuis 2008 : 3 654 logements (-22% / 2007)
- Des prix globalement modérés, > au sud du département
- 9,4% de loc. Hlm selon l'INSEE, en baisse

# Un parc social très concentré sur l'agglomération et poids du parc en ZUS

- ▶ Un parc de 15 528 log.
  - ▶ 45 log/1000 habitants
- ▶ Forte concentration
  - ▶ 70% Grand Angoulême
  - ▶ 85% de collectifs
  - ▶ 1 log/2 en ZUS
- ▶ Faible équipement des territoires « ruraux »
  - ▶ De 1 à 5% des résidence principales hors Grand Angoulême et secteur de Cognac

Répartition de l'offre de logement social



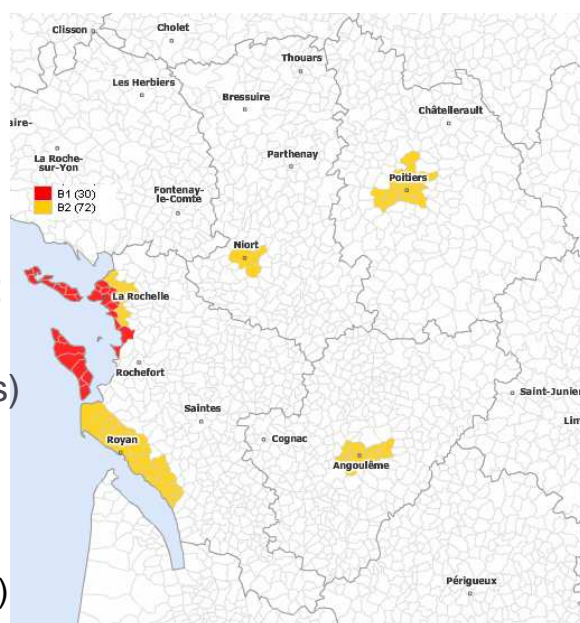
## I. Maîtrise d'ouvrage : Points clefs pour les CUS en Charente

# Une dynamique de production mais une faible croissance du parc

- ▶ Une production neuve relativement stable
  - ▶ 897 logements financés sur la période de PCS (2005-2009) soit environ 180 logements financés par an
    - ▶ Dont 883 financés en PLUS/PLAI (période 2005-2009) soit 83% des objectifs PCS
    - ▶ Peu de PLS : 14 logements au total sur la période 2005-2009
  - ▶ Une part importante de logements en structures (foyers) : 280 soit 39% de la production financée

## Quels objectifs de développement de l'offre ?

- ▶ Etat : Enveloppe fongible
  - ▶ En Charente pour 2010, un objectif de production de 137 PLUS, 58 PLAI, et 166 PLS.
- ▶ Des aides à la pierre modulées :
  - ▶ Subvention PLUS de 1000€ uniquement zone B (70 communes)
  - ▶ Modulation des subventions PLAI
    - ▶ 13000€ en B1 (30 communes)
    - ▶ 10000€ en B2 (40 communes)
    - ▶ 5000€ en zone C (402 communes)

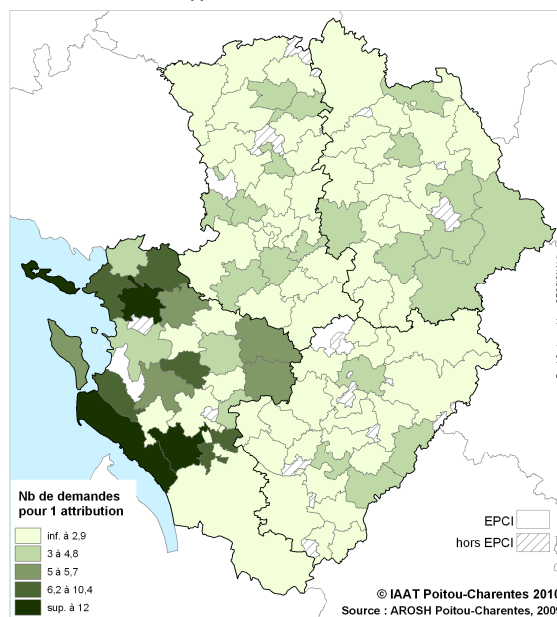


## Quels objectifs de développement de l'offre ?

- ▶ Des besoins modérés mais existants :
  - ▶ Faible pression de la demande : 2 demandes pour 1 attribution.

Tension - Octobre 2009

Nombre de demandes rapporté au nombre d'attribution



Tension : nombre de demandes rapporté au nombre d'attributions

## Quels objectifs de développement de l'offre ?

- ▶ Des outils de cadrage des besoins mais des limites :
  - ▶ 2 PLH adoptés couvrant les principaux pôles urbains : 120 PLUS/PLAI
  - ▶ Quid des besoins sur le reste du territoire, notamment franges de la C.A. d'Angoulême ?
- ▶ Des objectifs PLAI dans le PDALPD à prendre en compte, mais attente des objectifs en matière d'hébergement.

**En matière d'offre nouvelle, d'hébergement notamment, des besoins à préciser pour permettre aux organismes de se positionner.**

## Quels objectifs de développement de l'offre ?

---

- ▶ Mais des besoins en devenir, en lien avec le développement du territoire,
  - ▶ Impact de la future LGV
  - ▶ Projets de développement économique du territoire :
    - ▶ *Magélis Pôle Image*
    - ▶ *Le pôle packaging*
    - ▶ *Les bases logistiques*
    - ▶ *La Base aérienne de Cognac*
    - ▶ *Le circuit automobile de Maisne de Boixe*
    - ▶ *L'école de formation des pilotes d'hélicoptère*

**Les organismes souhaitent jouer pleinement leur rôle d'accompagnateur des projets d'aménagement du territoire des collectivités.**

## Quels objectifs de développement de l'offre ?

---

- ▶ Un niveau de production à assurer pour, a minima, maintenir le poids du parc locatif social à son niveau actuel :
- ▶ En prenant également en compte les évolutions du parc :
  - ▶ **La vente Hlm** : des objectifs différenciés selon les organismes,
  - ▶ **Les démolitions**, notamment dans les opérations de renouvellement urbain,
- ▶ En développant une offre adaptée à l'évolution de la population :

**Volonté des organismes d'orienter qualitativement la production**

## Quels objectifs de développement de l'offre ?

---

**Une production potentielle d'environ 200 PLUS / PLA-I par an correspondant à la réponse aux nouveaux besoins et à la nécessaire mutation de l'offre.**



## Des investissements à consacrer au parc existant

---

- ▶ Trois opérations de renouvellement urbain engagées mais des efforts à poursuivre
  - ▶ 1 300 démolitions et 900 reconstructions
  - ▶ 245 M€ d'investissement dont 50% pour les organismes Hlm
- ▶ Une fraction de l'offre en décalage par rapport à la demande et un taux de vacance plus important sur certains patrimoines
- ▶ Des enjeux et objectifs de réhabilitation, notamment thermique.

**Nécessité de maintenir l'attractivité du parc existant en lien avec le développement de l'offre nouvelle.**



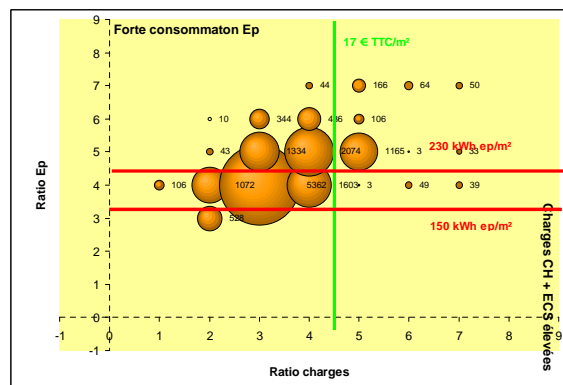
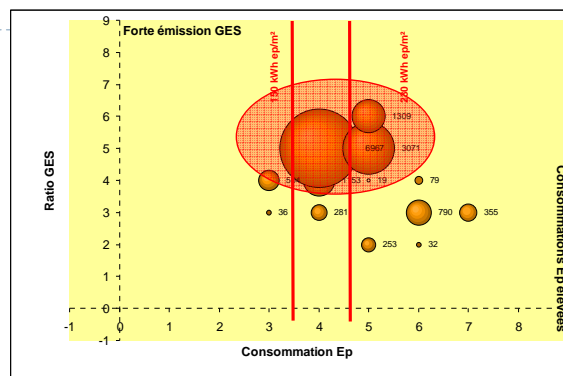


## Des investissements à consacrer au parc existant

- ▶ Des enjeux et objectifs en matière de réhabilitation thermique

Les enjeux pèsent:

- ▶ En matière d'émissions de **CO2** : sur le parc en E, F, G (soit 40% du parc) mais surtout sur le parc en D (soit 56% du parc)
- ▶ En matière de **charges pour les locataires** : sur le parc en E, F et G



AROSHPC – GBS 16

04/05/2010

## Des investissements à consacrer au parc existant

- ▶ Un engagement pris par les organismes charentais à réhabiliter 2 400 log. à l'horizon 2012,
  - ▶ 1 sur 2 se situe dans le territoire du Grand Angoulême.
- ▶ La question des moyens :
  - ▶ Capacité des organismes à mener à bien cet engagement
  - ▶ Difficultés sur les logements en E, F et G, majoritairement chauffés à l'électricité donc difficilement éligibles à l'éco-prêt
  - ▶ Pérennité des aides régionales et européennes
  - ▶ Quel financement au-delà de l'énergétique ?

AROSHPC – GBS 16

04/05/2010

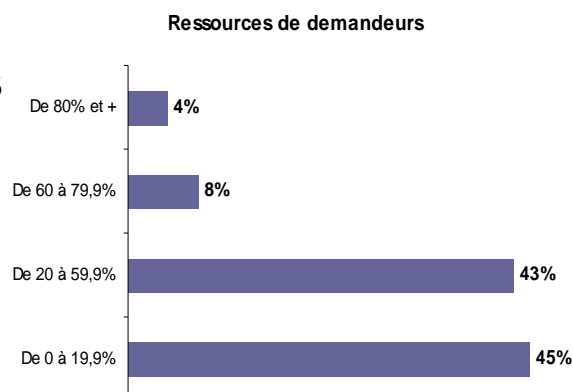
---

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

---

### Une spécialisation de la demande

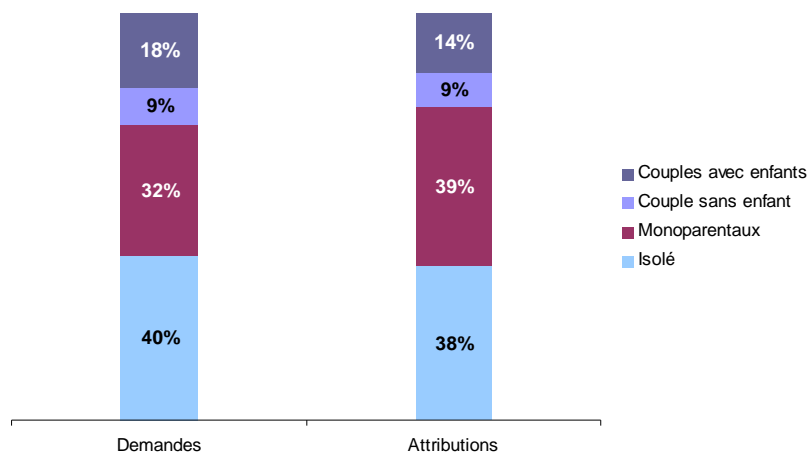
- ▶ Poids des personnes seules et familles monoparentales
  - ▶ 42% de personnes seules (idem région)
  - ▶ 32% de familles monoparentales (29% région)
- ▶ 45% demandeurs disposent de ressources < 20% plafonds PLUS
  - ▶ Soit 9 points de + que le niveau régional
- ▶ Poids des ménages sans logement propre
  - ▶ 22% se déclarant hébergés



Source : ORDA 2009

## Un parc ouvert aux ménages défavorisés

- ▶ Taux de réponses aux ménages « fragiles »
  - ▶ 88% des attributions 2009 à des ménages < 60% des plafonds
  - ▶ 39% à des familles monoparentales



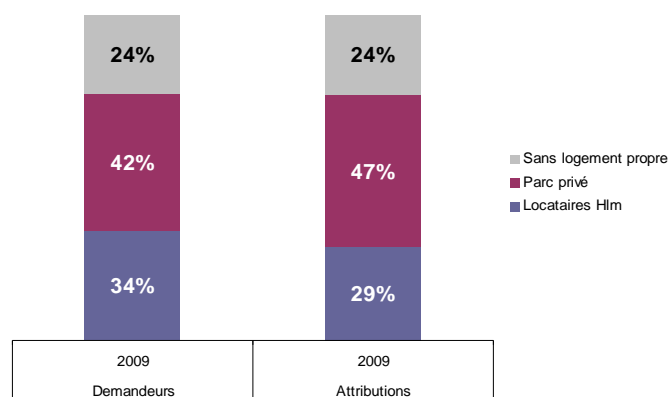
Source : ORDA 2009

AROSHPC - GBS 16

04/05/2010

## Une mobilité externe et interne satisfaisante

- ▶ Taux de mobilité globalement satisfaisant  
Niveau de réponses aux mutations de 29% en 2009
- ▶ Un taux de réponse important à des ménages sans logement propre
  - ▶ 24 % des demandes
  - ▶ 24 % des attributions



Source : ORDA 2009

AROSHPC - GBS 16

04/05/2010

## **Une fragilisation économique des locataires et augmentation des impayés**

- ▶ Des inquiétudes des organismes concernant l'évolution des difficultés de paiement des locataires.
- ▶ D'après le dernier bilan du FSL (parc social et privé) :
  - ▶ Augmentation de 34 % des demandes d'aides pour les impayés de loyers
  - ▶ Augmentation de 6 % des aides accordées pour les impayés de loyers.
- ▶ D'après l'étude sur l'occupation du parc social sur le Grand Angoulême(en cours) :
  - ▶ **9% des ménages du Grand Angoulême auraient un impayé de loyer en cours depuis plus de 3 mois.**

## **Des dispositifs collectifs pour l'accueil des plus démunis**

- ▶ Forte mobilisation des acteurs et des dispositifs pour l'accueil des personnes défavorisées qui fonctionnent :
  - ▶ Cellule de recours garantissant la mise en œuvre du droit de réservation du Préfet et du Département pour les publics PDALPD et DALO
    - ▶ 36 recours DALO fin 2009 et 5 relogements dans parc social
  - ▶ Objectif de renforcement de la prévention des expulsions notamment à travers une charte.

**Importance du partenariat local sur cette question à travers le rôle majeur et efficace du GIP Charente Solidarités.**

## Quels objectifs en termes d'accueil ?

---

- ▶ Des enjeux en matière d'occupation face à un niveau d'accueil élevé de personnes défavorisées ou fragiles et dans un contexte global de faible tension
  - ▶ Maintien des dispositifs partenariaux existants permettant de limiter à « l'exceptionnel » les situations d'exclusion/logement
  - ▶ Poursuite d'une politique d'accueil élargie à tous les ménages modestes, y compris aux publics défavorisés,
  - ▶ Veille aux équilibres de peuplement des résidences des « grands » quartiers d'habitat social d'Angoulême (étude partenariale en cours).

**Nécessité de mettre en place des mécanismes visant à assurer la mixité sociale dans le parc et la pérennité du rôle des bailleurs en matière de cohésion sociale.**

## 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 cœur d'agglomération et différences des niveaux de loyer.

**La vente ne peut se substituer au financement classique du logement social compte tenu de la faible 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**

### **L'amélioration du service rendu**

---

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

- ▶ Une enquête réalisée par tous les organismes en 2007 et en cours de renouvellement en 2010 sur la base d'un tronc commun de questions régional
- ▶ Diagnostic « Habitat Qualité de Service »
- ▶ Capitalisation d'expériences et échanges professionnels : Club Qualité de Service
- ▶ Des démarches de concertation avec les représentants des locataires

# Un engagement en faveur de la qualité de service

## ► Réalisation d'une enquête de satisfaction

► Un taux de satisfaction générale de **90%**

► **81%** des locataires prêts à recommander leur bailleur

	Global Région (17)	Départements/Agglomérations 16	
		Global (3)	CA Grand Angoul. (3)
Qualité du cadre de vie	82%	71%	66%
Amélioration ou maintien du cadre de vie	74%	65%	61%
Propreté espaces extérieurs	76%	74%	74%
Amélioration/maintien propreté extérieurs	72%	65%	61%
Fonctionnement des équipements extérieurs	69%	68%	67%
Interventions pannes/dégrad. sur extérieurs	71%	71%	71%
Amélioration/maintien entretien extérieurs	81%	79%	79%
Propreté générale parties communes	70%	64%	61%
Amélioration/maintien propreté PC	68%	63%	59%
Fonctionnement équipements PC	74%	68%	67%
Interventions suite pannes/dégradations PC	73%	70%	70%
Amélioration/maintien entretien PC	74%	66%	62%
Appréciation générale sur le logement	84%	81%	82%
Fonctionnement équipements logement	76%	71%	72%
Interventions suite pannes dans logement	72%	76%	75%
Amélioration/maintien fonct. Entret. Logement	79%	81%	82%
Conditions d'entrée dans nouveau logement	84%	84%	84%
Qualité des contacts et de l'accueil	88%	89%	88%
traitement réclamations techniques	68%	74%	74%
traitement autres demandes	77%	76%	74%
Information-communication avec bailleur	80%	82%	82%
Satisfaction générale/Appréciation du bailleur	87%	90%	90%
Conseiller le bailleur à un proche	81%	80%	77%
**** Nbre enquêtes faible (107) données peu représentatives			Taux > 80%
			Taux < 70%

AROSHPC – GBS 16

## En conclusion

- Un territoire à enjeux
- Des organismes mobilisés
- Un désengagement progressif de l'Etat
- La nécessaire 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.**

AROSHPC – GBS 16

04/05/2010