

II - LA JURISPRUDENCE DU FONDS D'INTERVENTION

Avec plus de 2800 dossiers examinés en plus de 11 ans, le Comité Exécutif du Fonds d'Intervention pour le Logement Locatif Social, partant de principes initiaux, a précisé ses conditions d'intervention et d'éligibilité des dossiers, et la manière dont ils doivent ensuite être gérés jusqu'au règlement final.

L'ensemble de ces conditions, rassemblées, dans ce guide, sont appelées « *la jurisprudence du Fonds d'Intervention* ». Elles sont regroupées en quatre grandes composantes :

1. Les bénéficiaires de la subvention.
2. Les actions subventionnables.
3. Le contenu de l'action.

1. Les bénéficiaires de la subvention du Fonds d'Intervention

A/ Les organismes

Sont susceptibles de bénéficier d'une subvention l'ensemble des bailleurs ayant une activité en locatif social, ainsi que leurs groupes ou groupements, contribuant à l'alimentation de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS). Les organismes remplissant ces deux premières conditions doivent par ailleurs avoir élaboré un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) ou être dans la phase d'élaboration d'un tel plan.

Dans le cas d'une action conduite en interorganismes (Cf.infra) rassemblant des organismes éligibles au Fonds d'Intervention et d'autres qui ne le sont pas, l'aide ne s'appliquera qu'au bénéfice des seules structures précédemment définies, dans la limite de leur participation à la dépense.

B/ La nature de l'action

Si des organismes ont une activité mixte, l'aide du Fonds ne concernera que le seul volet de leur activité locative. Dans le cas d'une action qui affecte l'ensemble de la structure (par exemple : projet stratégique ou plan de patrimoine) :

- Si les activités ne concernant pas le locatif (accession à la propriété, gestion de syndic, aménagement...) sont importantes, l'aide sera appliquée sur un prorata établi sur la base du critère le plus pertinent eu égard au contenu de l'action (valeur ajoutée, nombre de salariés ...)
- Si l'activité locative est largement dominante, l'action sera intégralement subventionnée, l'autre volet étant considéré comme économiquement marginal pour le coût de l'action.

NOTA : Le Fonds d'Intervention n'aide pas les actions de modernisation résultant d'une obligation réglementaire ou législative (changement de statuts, réforme comptable, audit sur les ascenseurs, etc.).

C/ Actions interorganismes

Le fait que des projets d'action soient déposés par plusieurs organismes, ensemble, est considéré comme positif ; la contribution de chacun d'entre eux au coût de l'action doit toutefois être clairement affichée, de même que la décomposition de la subvention prévisionnelle. Cette règle est également valable en ce qui concerne les groupes ou groupements d'organismes.

Pour des raisons de gestion administrative du dossier, il est nécessaire de désigner un mandataire commun parmi l'ensemble des initiateurs de l'action.

A l'égard du Fonds d'Intervention, c'est ce dernier qui paye le prestataire, touche la subvention et répartit le reste à charge entre chacun des bénéficiaires ; le mandataire peut être l'un des organismes, une structure inter organismes ou une Association Régionale.

D/ Associations Régionales (Hlm ou SEM)

En raison de la vocation du Fonds d'Intervention, une Association Régionale n'est pas susceptible, au titre de l'action syndicale ou professionnelle qu'elle conduit, de bénéficier de subvention pour elle-même, son activité en la matière étant alimentée par d'autres ressources. Elle ne peut déposer de dossier que pour le compte d'un ensemble d'organismes, nommément identifiés, qui l'ont mandatée à cet effet ; un courrier de chaque bailleur bénéficiaire, signé à un niveau hiérarchique suffisant pour engager l'organisme doit l'attester. L'opération doit être financièrement transparente et neutre pour l'Association Régionale ; c'est-à-dire qu'elle n'est susceptible, à l'occasion de cette action :

- Ni d'apporter une participation : la dépense subsistant après subvention par le Fonds d'Intervention doit, sauf contribution extérieure (Cf. infra), faire l'objet d'un règlement explicite par les organismes, et il ne peut être argué que celui-ci est inclus dans la cotisation à l'Association.
- Ni de dégager une rémunération au titre du service rendu pour ce mandat.

On rappellera par ailleurs qu'il a été demandé aux Associations Régionales de ne pas intervenir comme prestataires auprès des organismes dans des actions présentées au Fonds d'Intervention, faute de quoi elles se trouveraient dans la situation délicate d'être, dans les dossiers qu'elles ont à examiner, à la fois juge et partie.

2. Les actions subventionnables

A/ Détermination des actions et des prestataires

➤ Choix des actions

L'ensemble des domaines d'activité des organismes de logement locatif social est éligible aux aides du Fonds d'Intervention, et il est de la responsabilité de leur direction de définir ceux dans lesquels elle entend en priorité développer des actions de modernisation, en cohérence avec sa stratégie. Cependant, en ce qui concerne les organismes qui sont en procédure de rétablissement d'équilibre, de prévention ou de consolidation auprès de la CGLLS, les actions prévues doivent être conformes au plan.

Il convient de noter que, pour ceux-ci, les démarches visant la réalisation d'un Plan Stratégique de Patrimoine sont de la compétence de la CGLLS.

En outre, la CGLLS doit continuer à prendre en charge les audits financiers et patrimoniaux en cours de phase d'instruction du dossier, et pendant la durée de la procédure de rétablissement d'équilibre, de prévention ou de consolidation lorsqu'ils sont explicitement mentionnés dans le protocole. Le Fonds d'Intervention peut prendre en compte d'autres actions de l'organisme, dès lors que celles-ci ne sont pas parties intégrantes du plan de redressement approuvé par la CGLLS (donc non finançables par elle).

➤ Les prestataires

🔸 *Qualité des prestataires* : leur choix appartient à l'organisme (dans le cadre des règles en vigueur, en particulier concernant les marchés de prestation), le Fonds d'Intervention se limitant à s'assurer que leurs références leur permettront de réaliser une prestation valable. Toutefois, il revient aux instances du FILLIS d'aller plus loin dans deux types de situation :

- Les organismes en difficulté, suivis par leur Fédération, pour lesquels la vérification des performances du prestataire est particulièrement importante.
- Les prestataires présentant, aux yeux de l'un ou de l'autre des membres du CPR ou du Comité Exécutif, des risques de contre-performance (technicité dans le domaine, capacité à intégrer les objectifs spécifiques de la profession) ou des risques d'une autre nature : dans ce cas, les instances du Fonds d'Intervention seront fondées à procéder à une évaluation objective des références du prestataire, des missions qu'il a déjà réalisées, de leur adéquation par rapport à l'action prévue et d'en tirer les conséquences, en informant l'organisme de la décision prise.

🔸 *Mission de contrôle interne* : certains organismes, éventuellement dans le cadre d'une démarche déontologique fédérale, mettent en place ou révisent leur dispositif de contrôle interne, - travail qui suppose au préalable une analyse de l'existant. Pour les procédures qui affectent directement l'appréciation de la sincérité des comptes, cette analyse devrait être réalisée dans le cadre de la mission légale du commissaire aux comptes pour les organismes qui en sont dotés.

Par ailleurs, les règles de comptabilité professionnelle interdisent d'être impliqué dans la rédaction de procédures dont on aura ultérieurement le contrôle : l'article L-225-224 du Code du Commerce rend en effet incompatible la réalisation, par le commissaire aux comptes de la société, de prestations pour le compte de celle-ci et, de ce fait, des missions relatives au contrôle interne comme par exemple l'examen des procédures en dehors de la mission légale, ou encore la rédaction d'un manuel de procédures.

- **Changement de prestataire** : la subvention du Fonds d'Intervention est accordée pour un ensemble " **contenu de la prestation + prestataire + coût** " ; une modification significative de l'un des éléments de cette combinaison remet obligatoirement en cause le bénéfice de l'aide et nécessite donc une demande de réexamen.

C'est en particulier le cas lorsque l'organisme envisage de modifier le contenu de la mission ou de changer de prestataire. L'organisme qui est confronté à l'une ou l'autre situation doit adresser sa demande à l'instance qui a pris la décision de subvention (Comité Paritaire Régional ou Comité Exécutif), en indiquant l'état d'avancement de la mission et les modifications envisagées dans le contenu ; il joint à sa demande la proposition du nouveau prestataire avec le coût de son intervention. **A défaut de l'observation de cette règle, l'institution chargée de régler la subvention est fondée à en refuser le versement.**

B/ Nature de l'action

Dans un souci de ciblage des types d'action, il a été décidé que :

- a) La vocation première du Fonds d'Intervention est d'aider les investissements en matière grise sous forme de conseil par un cabinet extérieur.
- b) Par ailleurs, à titre accessoire, le Fonds peut intervenir afin d'aider :
 - Les formations qualifiantes, dans la mesure où les dispositifs classiques de la formation auraient bien été sollicités, et pour les actions que ces derniers n'étaient pas susceptibles de prendre en charge.
 - Les projets ayant recours à un renfort temporaire des moyens humains : sur des profils nouveaux dans la profession, ou dans le cadre de fonctions gérées en interorganismes, le bailleur s'associe les compétences d'un professionnel expérimenté disponible sur le marché du travail, dont le travail devra être capitalisé.

1 - Conseil

Le Fonds aide les actions qui auront pour effet **d'améliorer de façon durable** les conditions d'exercice du métier de l'organisme, en particulier celles qui lui permettront d'augmenter sa fiabilité ou ses performances, de développer sa professionnalisation (tant en matière de construction que de service rendu aux locataires), ou encore de disposer d'outils prévisionnels (plan d'entretien, plan de patrimoine, gestion financière prévisionnelle, gestion prévisionnelle des emplois ...).

En revanche, il n'intervient pas :

- Pour de simples études (étude de marché, étude pré-opérationnelle de réhabilitation), pas plus que pour toute action qui serait trop ponctuelle pour pouvoir se traduire par une amélioration significative des performances de l'organisme (audit fiscal par exemple).
- Pour des actions d'adaptation qui relèvent d'une obligation réglementaire, telle qu'une réforme comptable par exemple.
- Pour des sous-traitances de l'activité de gestion de l'organisme (gestion sociale de proximité, accompagnement social lié au logement, mesures des performances de chaufferie ...).

2 - Renfort temporaire des moyens humains de l'organisme

Le Fonds d'Intervention n'a pas pour mission d'aider le fonctionnement de l'organisme ; il peut donc intervenir uniquement par exceptions définies par le Comité Exécutif du Fonds d'Intervention.

Celui-ci consent que dans les cas de profils nouveaux dans la profession, ou pour des fonctions gérées en inter organismes, le demandeur s'associe, pour une durée déterminée, les compétences d'un professionnel se trouvant disponible sur le marché du travail. Ceci signifie que :

- C'est bien un **professionnel expérimenté** qui est recruté, susceptible d'apporter à l'organisme une réelle plus-value dans le domaine concerné par la mission, ce dont devra attester le CV.
- Au même titre que si l'organisme avait eu recours à un prestataire extérieur, à l'issue de la période prévue pour la mission, le professionnel recruté aura effectué un travail (plan d'entretien, plan de formation, etc.) capitalisable par l'organisme, qui devra être **formalisé par un rapport** adressé à l'institution chargée de lui régler la subvention.

Pour prendre sa décision, le Comité Exécutif s'appuie sur les documents suivants :

- Une note de présentation, établie à un niveau hiérarchique suffisant pour engager l'organisme (président, directeur), comportant des informations sur le contexte, les objectifs de la mission, la nature des tâches qui seront confiées.
- Une fiche de poste.
- Un CV.
- Un projet de contrat de travail.

La personne pressentie dans le cadre du renfort temporaire en moyens humains de l'organisme devra obligatoirement être disponible sur le marché du travail au moment du dépôt du dossier de demande de subvention. La date de prise d'effet du contrat de travail (ou celle de la lettre d'embauche) ne pourra pas être antérieure à la date de décision du Comité Exécutif ou de délivrance de l'attestation de dossier complet remis par le secrétariat du CPR.

En l'absence de l'un ou l'autre de ces documents, l'examen du dossier est ajourné. Le dossier sera réexaminé par le Comité Exécutif du Fonds d'Intervention lorsque l'organisme lui aura transmis les pièces manquantes. Afin de ne pas retarder le projet, il appartient donc à l'organisme, (et au CPR qui émet l'avis), de s'assurer que le dossier transmis au Comité Exécutif contient l'ensemble des pièces requises.

Dans les dossiers de renfort temporaire, la subvention porte exclusivement sur les montants payés au salarié (y compris ses charges salariales) et sur les charges patronales telles qu'elles figurent habituellement sur les bulletins de salaires, et ce à l'exclusion de tout autre élément (prime de précarité non payée...). Pour obtenir le règlement de la subvention, les organismes devront produire l'imprimé prévu spécifiquement pour ce type d'action (Cf. annexe 9).

NOTA : il ne sera pas pris en compte de charges sociales patronales à un taux excédant 66,6 % du salaire.

3 - Formation qualifiante

A priori la formation constitue un investissement normal d'un organisme, qui doit trouver sa place et ses conditions de financement dans le cadre qui lui est propre ; le Fonds d'Intervention n'a donc pas vocation à intervenir dans l'ensemble des actions de formation. Il ne peut le faire que dans la mesure où trois conditions sont réunies :

- L'action prévue s'inscrit de façon explicite dans la démarche de modernisation de l'organisme, elle en constitue un levier essentiel.
- Les dépenses de formation de l'organisme, pour la moyenne des trois dernières années, sont au moins égales non seulement au minimum légal (1,60% pour l'année 2005), mais aussi à la moyenne de la profession qui est de l'ordre de 2,5 % (achats de prestations + dépenses internes).
- L'action de formation envisagée est qualifiante.

Pour la définition d'une formation qualifiante, il a été décidé de soutenir à ce titre :

- les formations sanctionnées par :
 - . Un diplôme de l'Education Nationale.
 - . Un titre reconnu par la profession.
- Des formations assez longues (**10 jours au minimum** pour chaque personne prévue) qui permettent l'acquisition de l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice d'un emploi ou d'une fonction, et conditionnent la capacité de l'organisme à faire face à de nouveaux enjeux ; le Comité Exécutif considère que cette disposition concerne^B :
 - . Les personnels de proximité qui, au-delà des connaissances liées à la gérance locative « de base », doivent acquérir des compétences en matière de relationnel avec les locataires, de médiation locale et de gestion des incivilités, ou bien dans le champ de l'action commerciale et du marketing locatif,
 - . Les professionnels de la maîtrise d'ouvrage, soit que, faute de construire suffisamment, leur compétence se soit érodée, soit que la complexification croissante des enjeux et des conditions de montage d'opérations nécessite des qualifications complémentaires (notamment dans le domaine commercial, juridique, de gestion de projet, etc.).

^B Il s'agit là de la position actuelle du Comité Exécutif, qui est susceptible d'évoluer en fonction des enjeux professionnels et des priorités d'action décidées par le Comité d'Orientation du Fonds.

- Les dirigeants d'organismes pour des actions de perfectionnement au management, afin de les aider à mieux faire face aux enjeux de la profession dans les domaines de la démarche stratégique et du pilotage à la conduite du changement, de la communication, du marketing et de la finance.

NOTA : l'aide ne s'applique qu'aux achats de prestation (coûts pédagogiques, y compris frais des formateurs) et ne peut concerner les dépenses internes de l'organisme (salaire, frais de restauration, de déplacement et d'hébergement des stagiaires).

3. Le contenu de l'action

L'expérience acquise à partir d'un certain nombre de dossiers permet, sans prétention à l'exhaustivité, d'apporter des précisions sur différents thèmes fréquemment rencontrés.

A/ Informatique et systèmes d'information

Le Fonds d'Intervention ne subventionne pas les organismes pour la réalisation de sites Internet ni pour l'acquisition de matériels et logiciels. En revanche, il peut soutenir les organismes dans tout ce qui leur permet d'assurer l'adaptation de leur système d'information aux évolutions de leur métier : audit informatique, schéma directeur informatique, établissement de cahier des charges pour la sélection de nouveaux logiciels, aide au choix des solutions informatiques, ainsi qu'une assistance légère au pilotage des projets. Le calcul de l'aide du Fonds pourra intégrer toutes les phases prévues à l'action, à condition que les projets concernés s'inscrivent clairement dans la stratégie globale de l'organisme et conduisent à une amélioration de son organisation, ce qui devra être explicité dans la note de présentation de l'organisme et dans la proposition du prestataire.

B/ Quartiers en difficulté

Avec l'objectif de favoriser la modernisation au sein des organismes de logement social, le Fonds d'Intervention accompagne les changements en profondeur et les apprentissages qui permettent aux organismes de modifier dans la durée leurs modes d'intervention. La vocation du Fonds d'Intervention n'étant pas d'aider la politique de la Ville, qui dispose de crédits spécifiques, il ne peut pas apporter son soutien à des actions sur un quartier qui restent isolées et sans effet global sur les pratiques professionnelles générales de l'organisme (étude de fonctionnement social, diagnostic et propositions de requalification urbaine, accompagnement social, etc.).

Par contre le FILLS est susceptible d'apporter son soutien sur certaines demandes considérées comme entrant dans le champ d'activité du Fonds d'Intervention lorsque l'organisme possède une large part de son patrimoine dans des "sites sensibles" ou lorsqu'il souhaite y tester de nouveaux modes d'intervention. Dans les deux cas, les organismes doivent répondre à une triple exigence :

- **Le contenu de l'action** : la démarche doit concerner de façon spécifique les métiers des organismes confrontés à ces situations de difficulté : causes de la vacance, impayés, dégradations infligées au patrimoine, insatisfactions vis-à-vis du service locatif, difficultés rencontrées par les personnels de proximité, etc.
- **L'opérationnalité de l'action** : les audits et diagnostics n'ont pas vocation à constituer pour eux-mêmes des objets de connaissance, mais à être le point de départ pour des modifications dans les pratiques et pour des propositions (réorganisation, formation...) ou plans d'action, en particulier dans le champ de la gestion locative, destinés à faire face aux difficultés rencontrées.
- **la reproductibilité de l'action** : ciblée au départ sur un quartier, l'opération doit représenter une démarche qui sera ensuite étendue à l'ensemble des segments de patrimoine de l'organisme situés en secteur difficile, où une telle action paraît pertinente ; la note de présentation et la proposition du prestataire ne pourront cependant se contenter du seul affichage d'un objectif de généralisation, mais préciser de façon explicite :
 - Ce qui devra faire l'objet de la généralisation et qui, au sein de l'organisme, en aura la charge.
 - Les moyens mis en œuvre au cours de la mission pour atteindre cet objectif.
 - Les instruments de capitalisation laissés à l'organisme et les outils permettant d'assurer la reproductibilité de l'action.

Le règlement de la subvention sera subordonné à la production de ces éléments. Et, dans ces conditions, un organisme ne pourra plus ensuite prétendre à une aide pour un dossier similaire sur un autre site.

Sur les quartiers où opèrent plusieurs organismes, *a fortiori* avec des patrimoines imbriqués, le Fonds d'Intervention accordera une attention particulière aux **dossiers proposés en inter organismes**, la résolution d'un certain nombre de difficultés (sécurité, ...) nécessitant à l'évidence un travail en commun.

C/ Attributions et politiques de peuplement

Dans un domaine comme celui-ci, qui fait partie du cœur de métier d'un organisme de logement social, seuls peuvent être soutenus les investissements qui vont se traduire par des changements notables. Les champs dans lesquels une aide peut être apportée sont les suivants :

- **Outils de connaissance de la demande** : l'aide du Fonds est conditionnée par le caractère d'aide à la décision de la démarche (le dispositif d'utilisation doit être explicite), son impact vis-à-vis des enjeux de gestion de l'organisme ou son inscription dans un dispositif complet (notamment les accords collectifs départementaux), un cadre interorganismes, - avec un nombre d'organismes qui assure à l'action un caractère significatif - , ainsi que la reproductibilité de la démarche.
- **Systèmes d'observation de l'occupation sociale et des flux** : ce volet de l'activité des organismes comporte des éléments qui relèvent de la production et du traitement obligatoire des informations (par ex. enquête triennale). L'intervention du Fonds n'est envisageable que pour ce qui permet aux organismes d'aller au-delà afin de mieux effectuer leur tâche. Relèvent ainsi d'un enrichissement de la démarche :
 - le fait de compléter les outils quantitatifs d'une maîtrise d'éléments plus qualitatifs, qui permettent de comprendre le fonctionnement social des groupes,
 - son caractère opérationnel, l'exploitation et l'interprétation des données étant finalisées par rapport à l'action,
 - l'élargissement à des critères qui alimentent un observatoire des quartiers,
 - sa conduite de préférence dans un cadre interorganismes.

Les coûts de fourniture du logiciel et de formation ne sont pas pris en compte dans le calcul de la subvention.

Toutefois, lorsqu'ils répondent aux critères définis ci-dessus, les outils de connaissance et systèmes d'observation peuvent bénéficier d'une subvention au taux réduit appliqué sur l'ensemble des phases prévues à l'action. Pour une action proposée en inter organismes, le choix est laissé au CPR de déterminer le taux le plus approprié (50 % ou 20 %), dans l'intérêt des organismes bénéficiaires de l'action.


- **Politique de peuplement et attributions** : peuvent être soutenus par le Fonds d'Intervention la préparation et l'accompagnement de démarches de connaissance et de mise en œuvre de ces politiques (description des objectifs, notamment d'accueil des ménages défavorisés, et orientations à prendre) dans la mesure où elles sont conduites :
 - A l'échelle géographique pertinente pour pouvoir travailler sur la diversité (notamment échelle intercommunale).
 - Avec un souci d'opérationnalité.
 - De préférence en inter organismes.


- **Adaptation des procédures et des savoir-faire** : le contexte actuel oblige les organismes à être "fins" dans leurs pratiques, et le Fonds d'Intervention est prêt à soutenir des actions de type audit de procédures ou écriture de manuel de procédures. De même sera aidée l'organisation qui contribue à l'information du demandeur potentiel (éventuellement des démarches partenariales entre bailleurs s'associant sur un territoire déterminé afin de faciliter, en relais de l'information nationale, les démarches des éventuels demandeurs).

NOTA : Il convient pour l'ensemble de ces démarches de veiller, dans le choix des indicateurs, aux limites posées par la loi "Informatique et Libertés" et aux décisions de la CNIL. Concernant les organismes Hlm, deux circulaires du Délégué Général en date du 9 juin 2000 et du 6 février 2002, ont rappelé les règles en vigueur que chacun d'eux est tenu de respecter. Les modifications apportées dans la Loi Informatique et Liberté » à la suite du vote de la Loi du 6 août 2004 ont en outre donné lieu à une information commentée, diffusée dans Actualités Habitat du 15 septembre 2004.

D/ Maintenance et adaptation du patrimoine

Dans ce domaine également, qui fait partie des métiers de base d'un organisme de logement social, il ne peut y avoir d'aide à la gestion courante, mais exclusivement à des investissements intellectuels conduits en particulier dans un double souci de gestion prévisionnelle et de réduction des charges pour les locataires. La jurisprudence peut en particulier être précisée sur les points suivants :

-  **Plans prévisionnels de l'entretien** : seuls sont pris en compte les projets comportant les éléments nécessaires à en garantir l'appropriation et la pérennisation. L'aide concerne essentiellement les aspects méthodologiques de ces plans prévisionnels d'entretien, et le Fonds d'Intervention n'a donc pas vocation à subventionner un relevé systématique du patrimoine ; celui-ci devant être effectué par les agents de l'organisme, il est cependant admis que, sur une partie de celui-ci (généralement estimée à 10%), le prestataire ait avantage à travailler en binôme avec le personnel de l'organisme (pourcentage relevé, à titre exceptionnel, à 25% pour les organismes de petite taille dont le parc est hétérogène et éclaté).

-  **Plans stratégiques de patrimoine** : le Fonds d'Intervention peut soutenir un PSP lorsque celui-ci présente un contenu réellement stratégique pour l'organisme. Ceci signifie que la démarche proposée comporte des axes se rapportant aux équilibres financiers, à la prospective et au marché du logement.

Il est également favorable à des actions interorganismes de consolidations de PSP qui permettent d'apporter, sur les différents territoires, une vision du parc social et des besoins identifiés par les bailleurs.




Le Fonds d'Intervention peut également soutenir les projets présentant un caractère expérimental ou particulier (action en intra organisme, ou en inter organismes sur un même territoire), ainsi que des actions additionnelles destinées à :

- Préciser les axes de développement et de diversification de l'offre patrimoniale.
- Intégrer de nouveaux paramètres, en particulier l'accessibilité des logements, le vieillissement de la population, notamment sur des patrimoines diffus.

Ces actions additionnelles peuvent être confiées à un bureau d'étude ou conduites par des professionnels qualifiés qui viendraient renforcer temporairement les compétences existantes dans l'organisme, afin de favoriser une appropriation en interne de la démarche.

Le Fonds d'Intervention peut par ailleurs apporter son aide pour les investissements intellectuels sur :

- Des actions connexes portant sur le développement patrimonial (par acquisition ou échange autant que par construction neuve et location-accession).
- Des démarches de professionnalisation de la maîtrise d'ouvrage en renouvellement urbain.

-  **Le conventionnement global de patrimoine** : le passage d'une convention par opération à une convention globale nécessite pour les organismes de disposer d'informations pertinentes permettant d'appréhender leurs marges de manœuvre. Le Fonds d'Intervention est prêt à soutenir les organismes pour le financement de leurs études préalables qui viseront l'analyse de la faisabilité sociale et économique à moyen et long termes, en particulier la politique des loyers (simulation / proposition de nouvelles grilles de loyers).
-  **Audit technique de sécurité** : un dossier de ce type doit obligatoirement se traduire par un transfert de savoir-faire : ou bien il inclut un volet sensibilisation du personnel de l'organisme, ou alors l'audit doit être réalisé par les agents concernés encadrés par le prestataire. Comme pour les autres domaines, - mais celui-ci comporte des enjeux particulièrement lourds -, ceci constitue la condition pour que l'action engagée entraîne une professionnalisation renforcée de l'organisme, qui passe par une meilleure connaissance des risques liés au patrimoine et une sensibilisation au suivi de ces risques.
-  **Maîtrise des charges et gestion des contrats d'entretien** : le Fonds n'intervenant pas pour des missions qui relèvent de la tâche normale d'un organisme, son aide ne peut concerner que certaines séquences spécifiques de ce travail quand elles font l'objet d'une modernisation.

Il peut ainsi soutenir la phase de l'**appel d'offre**, la subvention concernant l'établissement du cahier des charges et une aide au choix très légère (de l'ordre de quelques jours : Cf. infra).

Il peut également apporter une aide à une "**remise à plat**" de l'ensemble des contrats dans un triple objectif de :

- Amélioration de la sécurité de l'organisme (dans ses différentes dimensions).
- Professionnalisation de son personnel.
- Réduction des consommations payées par les locataires.

Enfin, en ce qui concerne les **audits techniques**, le Fonds ne soutient que leur aspect méthodologique, les relevés ne pouvant être pris en compte, comme dans le domaine précédent, que de manière ponctuelle et dans la mesure où ceci participe de la qualification qui constitue un volet indispensable à l'aide apportée à ce type de démarche. De même, ne sont pas subventionnables les opérations suivantes, car elles relèvent de l'activité normale d'un organisme :

- Audit partiel des installations techniques.
- Renégociation des contrats.

E/ Démarche qualité

Le Fonds d'Intervention peut apporter son soutien aux démarches d'**assurance qualité** dans leur intégralité en maîtrise d'ouvrage comme en gestion locative ; dans ce dernier cas toutefois, il doit être prévu, aux différentes phases décisives de la démarche, la prise en compte de la satisfaction des locataires, et il est nécessaire que ceci soit explicité dans la proposition du prestataire.

E/ Enquêtes de satisfaction

Une enquête de satisfaction est éligible aux aides du Fonds d'Intervention si elle se trouve intégrée dans une démarche plus large (plan de patrimoine, démarche qualité, ...). Elle doit être conduite par un prestataire externe.

Le Fonds d'Intervention finance la conception de la démarche et l'analyse des résultats. L'administration de l'enquête (réalisation du terrain sous forme de questionnaires, d'enquêtes téléphoniques, etc...) n'est pas subventionnable.

Ainsi, dans les démarches d'évaluation de la qualité du service rendu, le calcul de la subvention portera sur les étapes suivantes :

- Conception de la méthode et de l'échantillonnage.
- Validation de la méthode et de l'échantillonnage.
- Analyse des résultats.
- Communication des résultats.

NOTA : De manière à respecter la règle énoncée ci-dessus, le montant de l'aide accordée pourra être recalculé au moment du paiement de l'action pour les dossiers dans lesquels la phase administration de l'enquête aura été conservée dans l'assiette de calcul de la subvention.

Emanant d'organismes de petite taille, qui ne peuvent engager des actions lourdes telles que celles précédemment indiquées, une enquête de satisfaction est toutefois recevable dans la mesure où elle est bien inscrite dans un projet général dont elle constitue l'un des volets : les différentes actions que conduit l'organisme, notamment avec l'aide du Fonds d'Intervention, témoignent de cet effort de modernisation que devront apprécier les CPR.

Les organismes déjà bénéficiaires d'une aide du FILLS pour conduire une enquête de satisfaction depuis la date d'application des accords sur la qualité de service conclus entre l'Etat et L'Union sociale pour l'habitat et entre l'Etat et la Fédération des SEM, ne pourront pas prétendre à une nouvelle aide avant le terme de la période prévue dans ces accords. Ils pourront en revanche être aidés pour leurs actions issues des résultats de ces enquêtes et notamment celles visant :

- L'organisation de l'entreprise dans une logique de gestion de proximité.
- Les plans d'action qualité.
- L'adaptation des méthodes et des processus.
- Les personnels de proximité dans le cadre du développement des compétences dans le domaine relationnel avec les locataires.

G/ Développement durable

Le Fonds d'Intervention a décidé d'appuyer les bailleurs sociaux pour leurs actions qui participent à l'intégration du développement durable dans la stratégie de l'organisme. Le FILLS financera ainsi les organismes pour les **démarches globales** visant :

- La mise en place d'une politique de développement durable au sein de l'organisation (agenda 21, charte de développement durable, charte de qualité environnementale, etc.).
- L'adaptation des méthodes et des processus.
- L'intégration de critères de développement durable dans la gestion du patrimoine.

NOTA : L'aide du FILLS exclut le financement d'une assistance à maîtrise d'ouvrage environnementale ou HQE® sur une démarche ponctuelle.

H/ Indicateurs de performance

Le Fonds d'Intervention ne finançant que les actions susceptibles d'être capitalisées, il aide les organismes qui s'engagent pour une action d'une durée égale à deux ans comportant un conseil personnalisé. Au-delà de cette période, il ne peut reconduire son soutien pour une action identique ; par contre, il est ouvert à des démarches d'investigations dans des contextes ou sur des thèmes ayant émergé au cours de la première étape.

J/ Action comportant un appel d'offres

Lorsqu'un organisme conduit une action de modernisation comportant un appel d'offres visant à mettre en concurrence des prestataires (action sur les charges, informatique...), l'aide du Fonds ne saurait conduire à ce que l'organisme s'affranchisse de ses tâches classiques : rédaction des pièces de la consultation, examen des offres, rédaction des comptes-rendus et des pièces du marché, etc. L'apport de la société de conseil doit se limiter à une assistance légère (établissement d'une grille de critères, aide à la confection d'un tableau de comparaison...).