

ABCDEFGHIJK

LMNOPQRSTU

VW **UNE** XYZA

BCD **ANNÉE** EF

GHI **HLM**

JKL

MNO

Rapport d'activité  
**2015/2016**

PQRS

TUVWXYZABC

DEFGHIJKLM

NOQRSTUVWXYZ

ABCDEFGHIJKL



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**  
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble



**Conception et coordination**

Direction de la Communication.

Avec le concours de l'ensemble des fédérations, directions, services, filiales et clubs de l'Union sociale pour l'habitat.

Rédaction

Véronique Berrien – Citéscom (01 43 61 11 30)

Création et réalisation

confluence

**Impression**

Shareprint



**Photos**

© Shutterstock



# INTRODUCTION

## L'édition 2015-2016 du rapport d'activité de l'Union sociale pour l'habitat est structurée en deux parties



### **Une partie conçue sous forme d'abécédaire**

autour de 49 mots clés ou thématiques qui ont plus particulièrement mobilisé, au long de l'année 2015-2016, l'action de l'Union aux côtés de ses adhérents, des pouvoirs publics, de ses partenaires et de l'ensemble des acteurs du logement.

### **Une partie institutionnelle**

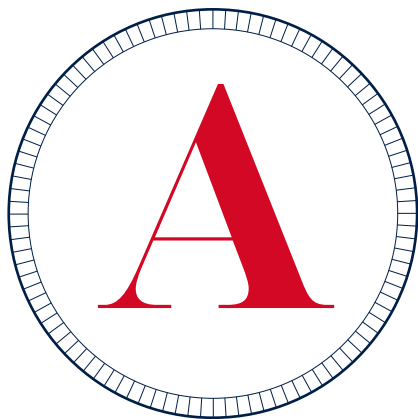
pour présenter l'Union, les chiffres clés de l'activité de l'organisation, les temps forts qui ont ponctué l'actualité du logement social sur la période allant de juin 2015 à juin 2016, les équipes au service des organismes Hlm et le bilan financier.



Ce rapport vise à offrir les repères et les informations utiles sur les thèmes qui ont structuré l'action des équipes de l'Union sociale pour l'habitat, au service du logement social, et aux côtés des organismes de logement social.

**Nous vous en souhaitons bonne lecture.**





### Accession sociale à la propriété

La loi de finances pour 2015 a amélioré l'effet levier du prêt à taux zéro (PTZ), dispositif privilégié d'accession sociale à la propriété, enclenchant un **redémarrage** de celle-ci.

Dans la loi de transition énergétique pour la croissance verte, une disposition élargit à l'ensemble des logements Hlm l'obligation d'une performance énergétique minimale. L'Union sociale pour l'habitat a fait observer que, d'une part, la question des charges énergétiques ne peut être réduite à l'**étiquette énergie** et que, d'autre part, dans le cas de la vente Hlm, les locataires futurs propriétaires, dans l'habitat individuel notamment, souhaitent souvent réaliser eux-mêmes certains travaux. L'Union milite pour un accompagnement des accédants, en lien avec des initiatives locales (autoréhabilitation, Compagnons bâtisseurs...), sous la forme de services complémentaires, sécurisants sur le plan technique et économique. Le travail de la commission Accession sociale va dans ce sens : élargir les dispositifs de sécurisation et d'accompagnement. Elle s'appuie sur ces multiples initiatives pour les développer et en faire un socle spécifique Hlm.

À l'occasion des **dix ans du prêt social location-accession** (PSLA), l'Union sociale pour l'habitat a, en partenariat avec la Fédération nationale des Sociétés coopératives d'Hlm, diffusé auprès des organismes

et des élus une publication valorisant ce dispositif. La réflexion est en cours pour proposer un élargissement du dispositif au parc ancien, notamment pour contribuer à la revitalisation des centres-bourgs.

Au sein de l'**École de l'accession sociale à la propriété** (EASP), l'Union sociale pour l'habitat poursuit, en lien avec les différentes fédérations, son action pour améliorer l'acculturation, le professionnalisme, la pertinence en termes de produits, de process et d'approche clientèle des participants (1 228 participants pour 118 jours de formation en 2015).

Les organismes Hlm sont propriétaires d'environ 350 000 logements en copropriétés dont ils peuvent être eux-mêmes syndics ou confier cette mission à des syndics extérieurs.

Ce métier de syndic de copropriété se développe, répondant à la fois aux besoins internes et externes. L'Union sociale pour l'habitat met au point outils, formations et action professionnelle *ad hoc*. Plusieurs études ont été lancées par l'Union : « Renforcer l'intervention des organismes dans le parc privé », « Mesurer la qualité de service rendue aux locataires Hlm d'une copropriété » et « Comment évaluer la performance de son syndic ».

L'École de l'accession sociale à la propriété (EASP) : 118 jours de formation et

**1228**

participants en 2015.





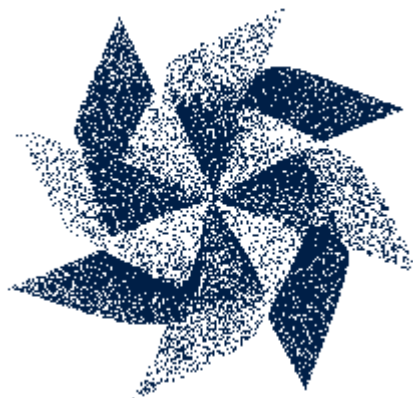
## Acte Hlm 2016-2020

L'engagement du Mouvement Hlm à agir en faveur de la **transition énergétique** et contre le dérèglement climatique a été consacré par la signature de l'Acte Hlm 2016-2020 au Congrès de Montpellier en septembre 2015. Il manifeste la mobilisation des organismes à trois niveaux : des engagements techniques inscrits dans leurs stratégies patrimoniales, une posture de **partenaire des territoires**, notamment ceux labellisés « territoires à énergie positive pour la croissance verte » et une volonté de créer les conditions d'une prise de conscience des **locataires** pour les inscrire dans des comportements écoresponsables, actifs et vertueux.

À travers l'Acte Hlm 2016-2020, il s'agit également de construire avec les collectivités locales des visions partagées pour les territoires ; de faire du patrimoine un vecteur facilitant les **stratégies énergétiques locales** ; de favoriser le transfert des savoir-faire et de l'expertise Hlm vers le parc privé du point de vue énergétique (actuellement, le parc Hlm est estimé 30 % plus performant).

Devant les inégalités et la paupérisation qui s'accroissent, le Mouvement Hlm veut s'appuyer sur les enjeux du climat et de l'énergie pour retisser du **lien entre les citoyens**, encourager les comportements collectifs, participatifs et solidaires et redonner ainsi du sens à l'action de chacun. Le Mouvement Hlm renoue de cette manière avec son sens originel : être un **vecteur de progrès**.

L'Union sociale pour l'habitat a contribué à la préparation de la troisième période des **certificats d'économie énergie** (CEE), qui sont devenus un outil d'ingénierie financière pour les organismes Hlm. Ils ont été complétés par les CEE « précarité énergie pour les ménages », améliorant ainsi les actions en faveur des ménages les plus vulnérables.



## Action Logement

Le regroupement progressif des **collecteurs**, s'il a eu des effets positifs en termes d'échelle, n'avait pas permis de maîtriser totalement le coût de la collecte ni de rationaliser de manière définitive l'organisation de l'Union des Entreprises et des Salariés pour le Logement (UESL) **Action Logement**. Une réforme a donc été engagée en concertation avec l'organisme paritaire et les pouvoirs publics afin de « rendre le dispositif plus lisible, plus efficient et plus équitable ». Le Mouvement Hlm est favorable à cette orientation.

La réforme devant se faire par voie d'ordonnance, proposition a été faite par le Gouvernement d'intégrer dans la loi relative au dialogue social et à l'emploi, dite « loi Rebsamen » d'août 2015, un amendement l'habilitant à légiférer. Mais le Conseil constitutionnel ayant annulé cette proposition, la réforme a été retardée jusqu'à l'adoption du projet de loi spécifique d'habilitation le 19 mai 2016. Concernant la redistribution de la collecte, l'Union sociale pour l'habitat a demandé que soit garantie l'**égalité d'accès** à la ressource et de traitement entre les opérateurs et les territoires. C'est le sens du **comité des partenaires** créé dans la loi d'habilitation : il sera chargé, comme prévu dans la convention de partenariat signée en novembre 2015 entre l'UESL et le Mouvement Hlm, d'émettre un avis sur le rapport d'utilisation de la ressource.

Financier du logement social et actionnaire de certaines entreprises sociales pour l'habitat (ESH), Action Logement est également un financeur de l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (Anru), de l'Agence nationale de l'habitat (Anah), de prêts aux particuliers, de la garantie des risques locatifs, du loca-pass... L'enjeu pour l'Union sociale pour l'habitat est bien que la ressource versée par les employeurs pour le logement des salariés reste destinée au logement sous ses diverses formes : accession, location, rénovation...



### Action régionale

L'action régionale et locale se déploie autour de quatre thèmes : investissement des organismes Hlm, action sociale, qualité de service, appui aux politiques locales de l'habitat. L'accent a été mis cette année sur les politiques sociales avec, notamment, une cinquantaine d'ateliers pour accompagner la



réforme des attributions dans les régions. L'Union sociale pour l'habitat a diffusé en 2016, en partenariat avec les associations régionales, un **guide de sensibilisation** des élus régionaux aux questions de logement et d'habitat.

Par ailleurs, l'Union sociale pour l'habitat et la Fédération nationale des Associations régionales

## Afipart

Créée à l'initiative de l'Union sociale pour l'habitat et de la Fédération nationale des Associations régionales d'organismes d'habitat social (FNAR) en juin 2015, **l'association Afipart regroupe tous les fichiers partagés**. 29 départements ont un fichier partagé de gestion de la demande créé à l'initiative des organismes Hlm. Les objectifs de l'association sont de valoriser l'action conduite dans ces territoires, de porter leur parole auprès des services de l'État et du groupement d'intérêt public Système national d'enregistrement (GIP-SNE) et de participer aux réflexions sur les évolutions du traitement de la demande.

d'organismes d'habitat social (FNAR) accompagnent les associations régionales dans la mise en œuvre de la **réforme des attributions** (article 97 de la loi Alur et article 8 de la loi Lamy) dans les territoires autour de plusieurs actions :

- Des conférences thématiques présentant les travaux d'experts et de chercheurs ;
- Des ateliers de la réforme, lieux de partage et de diffusion des pratiques. 26 mai 2016 : « Plan de gestion de la demande et d'information du demandeur » ; 23 juin 2016 : « Qualification du parc et orientations d'attributions » ;
- Un site web collaboratif pour partager les informations, méthodes, outils, conventions ;
- Une conférence téléphonique mensuelle proposée aux associations régionales qui souhaitent interroger les experts de l'Union. Un appui individualisé est apporté aux associations régionales en fonction des problématiques propres au territoire, de l'avancée des démarches et des attentes des organismes.



## Aide personnalisée au logement

L'**aide personnalisée au logement (APL)** constitue une composante fondamentale du modèle économique et social du logement social en apportant une ressource qui solvabilise les ménages les plus modestes. L'Union sociale pour l'habitat est donc très vigilante sur les éventuels projets de réforme ou d'aménagement de cette prestation et sur le maintien de son pouvoir d'achat.

Les dépenses d'APL sont en augmentation constante – un peu moins de 4 % l'an en moyenne sur la période 2010-2014 – en raison de la **paupérisation** des locataires Hlm. Ces dernières années, les organismes Hlm ont attribué plus de 200 000 logements (50 % des attributions) à des ménages dont les

50 %

des attributions des organismes Hlm en 2015 (plus de 200 000 logements) ont bénéficié à des ménages dont les revenus se situent sous le seuil de pauvreté.



revenus se situent sous le seuil de pauvreté. De fait, l'appauvrissement des catégories populaires s'avère particulièrement marqué dans le parc Hlm. Les ressources mensuelles moyennes des locataires Hlm ont baissé ces vingt dernières années de 100 euros, tandis qu'elles ont progressé de 450 euros, en moyenne, pour l'ensemble des Français.

Quant à l'effet éventuellement inflationniste de cette aide, le parc Hlm ne peut être concerné puisque les loyers Hlm sont plafonnés. De ce fait, l'APL dans le parc social bénéficie totalement aux **locataires**. Au-delà des réflexions macroéconomiques, ces aides à la personne, au même titre que bien des prestations, servent à prévenir des situations sociales bien plus dommageables et plus coûteuses pour la société.



## Architecture

L'**appel à projets** conjoint de la Caisse des Dépôts et de l'Union sociale pour l'habitat auprès des organismes Hlm sur l'architecture de la transformation a donné lieu à la présentation de 52 projets, dont 5 retenus par un jury le 18 février 2016. Ces projets, qui visent à développer des innovations remarquables et duplicables, vivent jusqu'en octobre 2016 une période d'incubation à l'issue de laquelle une boîte à outils des éléments reproductibles sera mise à la

disposition de l'ensemble des organismes. Ces cinq projets portent sur les thèmes suivants :

- **Mutabilité** des ouvrages : structures permettant l'adaptabilité d'un bâtiment à un changement d'usage ou à des besoins climatiques futurs ;
- **Reconversion** immédiate : optimiser les approches existantes pour reconverter des bâtiments (couvents, gendarmerie...). Un projet innovant, en lien avec la mobilisation du foncier public ;
- **Participation des locataires** à l'entretien des logements pour tendre vers le « zéro charge » ;
- **Circuits courts** : développement de principes constructifs utilisant les produits locaux et favorisant la participation des habitants à l'acte de construire ;
- **Économie circulaire** : réemploi des matériaux issus de la déconstruction *in situ* dans le mobilier urbain, parement de façades, etc.

Deux autres innovations sont également suivies par l'Union sociale pour l'habitat :

- Un projet réunissant start-up, organismes Hlm et industriels : comment déployer l'imprimante 3D pour construire ?
- Autoconsommation et stockage de l'énergie à l'échelle du logement : comment utiliser les batteries usagées des véhicules électriques pour les réemployer dans l'habitat ? Une façon d'envisager l'autonomie énergétique du logement et de protéger les ménages des fluctuations des coûts de l'énergie.



## Associations

La dynamique de travail engagée lors d'un séminaire national en janvier 2015 entre les instances du Mouvement Hlm et les têtes de réseaux associatifs s'est prolongée en 2016 par des travaux thématiques.

Concernant **l'emploi et l'insertion**, les travaux menés avec les réseaux nationaux des associations d'insertion par l'économique (associations intermédiaires, régies de quartier...) portent sur la généralisation des clauses d'insertion, l'impact

des évolutions juridiques sur le cadre des marchés publics passés par les organismes Hlm et les échanges de bonnes pratiques par le biais d'une plateforme collaborative.

Concernant l'insertion par le logement, une journée organisée par l'Union sociale pour l'habitat avec la Fédération des associations et des acteurs pour la promotion et l'insertion par le logement (Fapil) le 11 mars 2016 a traité des parcours des ménages, de l'hébergement jusqu'à l'accès à un logement familial. Elle a abouti à une publication commune de bonnes pratiques. Un groupe de travail composé d'organismes Hlm et de représentants d'associations d'insertion par le logement élabore, par ailleurs, un référentiel sur la complémentarité entre le rôle des associations et celui des bailleurs dans les actions d'accompagnement social.

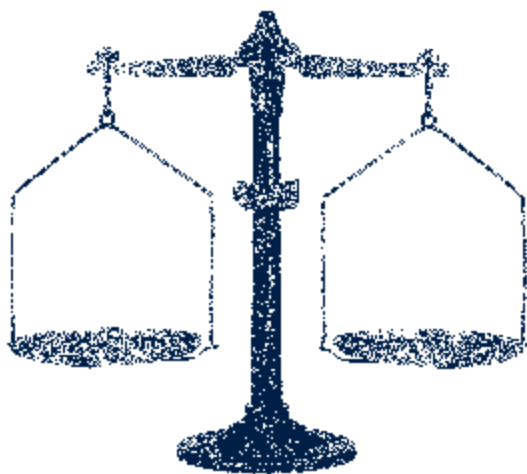


## Attributions

La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (Alur) prévoit la possibilité pour les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) – obligation pour ceux qui ont des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) sur leur territoire – de mettre en place une conférence intercommunale du logement qui définit des orientations d'attributions déclinées, d'une part, en **conventions d'équilibre territorial** visant à la mixité et au rééquilibrage entre les quartiers et, d'autre part, en **accords collectifs intercommunaux** fixant des objectifs d'accueil des ménages prioritaires et de ceux relevant du droit au logement.

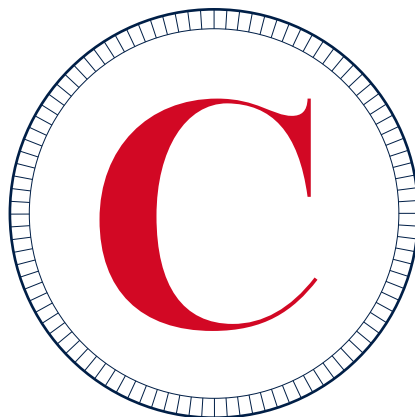
Très attendue par les EPCI et l'État, la contribution des organismes Hlm au diagnostic de l'occupation du parc et de son fonctionnement social et à l'analyse des enjeux de mixité est facilitée par le document de méthode (indicateurs et points clés des démarches) publié par l'Union sociale pour l'habitat





en mai 2016. Engagée auprès des pouvoirs publics à réaliser une **cartographie de l'occupation sociale du parc** à l'échelle de l'immeuble ou de la résidence, l'Union prépare la conception et la gestion de cet outil.

L'État a mis en place au niveau national des groupes de travail réunissant les acteurs de la réforme de la gestion de la demande et des attributions : EPCI volontaires accompagnés des bailleurs et de l'État local. L'Union et des représentants des associations régionales d'Hlm apportent leur contribution à ces travaux de partage des méthodes et des difficultés. Ce dispositif de travail national complète les lieux d'échange qui s'organisent au niveau régional. Le **projet de loi Égalité et citoyenneté**, dont l'examen a débuté début juin 2016, viendra modifier en 2017 ces dispositifs.



## Cap Hlm

Au cœur de la réflexion, une question : quels services les organismes Hlm peuvent-ils et doivent-ils rendre à la France d'aujourd'hui ? Inédite et innovante, la démarche Cap Hlm représente, au-delà des échéances politiques, un temps de réflexion et de proposition collectif sur le devenir commun des Hlm, porteurs de sens et de valeurs dans la société française. Ceci dans la diversité de leur rôle et de leur plus-value en tant qu'acteurs de l'économie, du vivre-ensemble, de l'accession sociale à la propriété, de la mobilité, de la qualité de service, de la transition énergétique et environnementale, de la construction et de l'entretien, de la politique des territoires. Du point de vue européen, alors que tous les pays ont connu de profondes réformes structurelles, le logement social en France joue un rôle contra-cyclique dans la crise. L'enjeu de Cap Hlm est, sur ces bases solides, d'anticiper les évolutions de la société française pour les accompagner.

Le Comité exécutif de l'Union sociale pour l'habitat a tout d'abord confié une étude à TNS Sofres portant sur les attentes de la société française à l'égard des Hlm, question posée au grand public, aux locataires et aux leaders d'opinion. Puis le Comité exécutif a mis en place les moyens d'une **consultation démocratique** à l'échelle du Mouvement, avec des commissions réunies autour des huit thèmes identifiés, les contributions des fédérations, de l'instance

La journée de travail du 24 mars 2016 a réuni  
300 personnes de l'Union, des fédérations  
et des associations régionales. Plus de

**2 600**

contributions au projet Cap Hlm  
ont été proposées.



de concertation nationale et du Conseil social, une plateforme participative ([www.caphlm.fr](http://www.caphlm.fr)) ouverte à tous les salariés, administrateurs et dirigeants des organismes Hlm, et enfin les **regards croisés** des collaborateurs. À cette fin, une journée de travail a réuni le 24 mars 2016 les personnels de l'Union, des fédérations et des associations régionales. Trois cents personnes ont ainsi apporté **2 600 contributions** au projet Cap Hlm.

Le 77<sup>e</sup> **Congrès de l'Union sociale pour l'habitat**, en septembre 2016 à Nantes, sera le moment de communication des résultats de cette « fabrique du projet », avec plusieurs propositions contributives aux problématiques de la société française. Une manière d'aboutir à un projet collectif, à une **feuille de route** du Mouvement Hlm en tant qu'acteur au service de la société française.



**CGLLS**



Le travail de l'année entre la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS), l'Union sociale pour l'habitat, les fédérations et l'État a permis de faire valoir que la gestion des organismes Hlm s'est nettement améliorée. Alors que, dans le cadre du projet de loi de finances, le Parlement a décidé une nouvelle et forte augmentation des cotisations des organismes Hlm, le conseil d'administration de la CGLLS vise

l'optimisation des ressources pour mettre à disposition des organismes Hlm les aides adéquates, sans appeler de cotisations supplémentaires à ce titre.

Parce que les plans d'aide sont destinés également aux organismes Hlm qui font face à des projets d'investissement liés au Nouveau programme national de renouvellement urbain (**NPNRU**), un chantier s'est ouvert avec l'Agence nationale de rénovation urbaine (**Anru**) pour analyser la santé financière et la capacité réelle d'investissement des organismes qui y sont engagés.

Les **procédures** d'aide, qui ont été écrites en 2008, doivent gagner en lisibilité. Un chantier est en cours, il associe l'Union et les fédérations.

Après six mois de travail de l'Union avec les fédérations, de concert avec la Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP), la Direction générale du Trésor et la CGLLS, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a levé l'obligation de respecter les **ratios des grands risques** qui empêchaient la CGLLS de garantir les opérations de certains groupes Hlm. Réalisé à l'initiative de l'Union, un audit a montré que le risque représenté par le secteur Hlm est quasi nul : pour un encours de prêts de la Caisse des Dépôts de 2,6 milliards d'euros dans les dix dernières années, 400 000 euros de défaut de paiement ont été constatés et largement couverts par les fonds propres de la CGLLS.



Depuis sa création en octobre 2014,  
la CGLLS a financé, au titre de son Fonds  
de soutien à l'innovation,

**110**

projets (pour un montant de 7 millions  
d'euros de subventions).



Au 31 décembre 2015, la CGLLS avait financé, au titre de son **Fonds de soutien à l'innovation**, 110 projets (7 millions d'euros de subventions) depuis sa création par la loi Accès au logement et un urbanisme rénové (Alur) en octobre 2014. La CGLLS finance jusqu'à 50 % des dépenses d'ingénierie (plafonnées à 200 000 euros) sur des thèmes très divers : gestion des gaz à effet de serre, innovation sociale liée aux 10 000 logements accompagnés, recherche et développement sur l'amiante, digitalisation au service de l'innovation...

Enfin, un décret de mars 2016 modifie la **gouvernance** de la CGLLS, l'ouvrant aux maîtres d'ouvrage d'insertion et à de nouveaux représentants de l'État (outre-mer, ministère de la Ville). Le 15 juin 2016, Maryse Prat a été élue présidente de la CGLLS pour trois ans et succède ainsi à Alain Cacheux, également président de la Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat.



## Concertation locative

L'Union sociale pour l'habitat a initié un processus de travail avec l'instance nationale de concertation locative sur différents thèmes. Elle a ainsi élaboré, avec les associations, un cadre de référence sur les **plans de concertation locative et les conseils de concertation locative**. Ce travail est prolongé par un repérage des bonnes pratiques, pour une diffusion fin 2016. Elle recense également des expériences de concertation développées dans les projets de renouvellement urbain et susceptibles d'inspirer la mise en place des **maisons de projets** prévues dans le cadre des projets de rénovation urbaine. L'Union réalise, par ailleurs, une étude sur les pratiques des organismes Hlm à l'égard des **locataires référents** qui facilitent l'interface entre locataires et bailleurs, au-delà de la concertation institutionnalisée. Enfin, partenaire de l'**École du renouvellement urbain**,



L'Union contribue au déploiement de la formation **« habitant acteur »** : financement, participation aux sessions de formation, mobilisation pour développer ce type de formation en région. Quatre sessions de cinq jours de formation habitants ont été dispensées en 2015.



## Congrès

Conjuguant débats politiques, actualités professionnelles et échanges techniques, le Congrès de l'Union sociale pour l'habitat est la **rencontre nationale** de tous les acteurs, administrateurs, bénévoles, salariés, professionnels, élus, chercheurs... du logement social. La présence du président de la République lors de la séance de clôture du Congrès de Montpellier en 2015 montre, s'il en était besoin, que le logement social occupe une place particulière dans les politiques publiques.

Quant à son organisation, le Congrès change au rythme de l'introduction du numérique. En 2015, l'application mobile a largement permis aux congressistes de participer à distance aux forums et débats ou de suivre des parcours thématiques dans le salon H'Expo. En 2016, le Congrès, tourné vers l'**innovation**, sera marqué par la montée en puissance du digital avec une application plus interactive facilitant la participation de la salle (3 000 personnes). Les parcours thématiques sur H'Expo seront développés et un village des start-up sera ouvert, en lien avec son thème : comment, avec les Hlm, l'innovation est-elle partagée par tous ? Trois séances du Congrès seront consacrées à **Cap Hlm**.

Les chiffres clés du Congrès sont à la hausse : 30 000 mètres carrés de halls, 21 000 visites, 11 500 participants, 8 000 chambres d'hôtel. C'est le plus grand congrès professionnel itinérant en France.

Du point de vue de la **vie professionnelle** du secteur, le Congrès est un événement unique. On observe au fil des ans une diversification des métiers et des niveaux hiérarchiques qui le fréquentent. Le succès des rencontres, les multiples rendez-vous des collaborateurs autour de thématiques « métiers », la participation croissante des élus ou des prestataires, les réunions entre salariés d'un même groupe en attestent.

Le Congrès de l'Union sociale pour l'habitat :

# 21 000

visites (et visiteurs), 3 800 congressistes  
et 307 exposants en 2015.



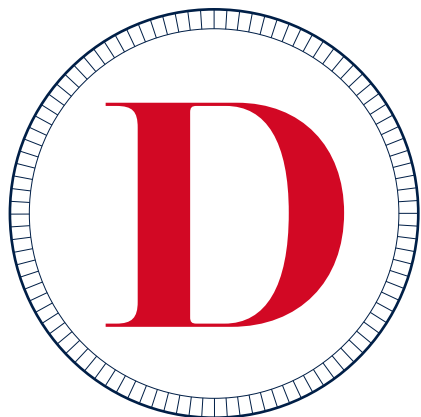
## Coopération public-public

Les dispositions applicables depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016 permettent aux organismes Hlm, en dehors du champ de la commande publique, de mettre en commun des moyens à travers des structures de coopération. Cela permet aux groupes d'organismes Hlm de disposer d'une **sécurité juridique** nécessaire mais aussi de coopérer entre eux pour proposer des prestations de très haut niveau sans créer de structures spécifiques, ou de coopérer avec un autre organisme assurant le même service public de logement social (SEM, PACT) ou un autre service public ayant des objectifs communs à ceux du logement social (accompagnement des personnes...). Ces dispositions constituent également une alternative à des concentrations ou fusions jugées indispensables. Elles contribuent à accompagner la **réforme territoriale** et l'optimisation du tissu des organismes. Un **portail web** est à la disposition des adhérents : <http://cooperationpublicpublic.hlm.union-habitat.org/ush/>

Une journée professionnelle a été organisée le 29 mars 2016.

Le plan d'action du Mouvement porte sur les axes suivants :

- Publication d'un guide opérationnel sur la coopération Hlm (disponible en ligne dans l'espace collaboratif) ;
- Mise à disposition d'un contrat type de coopération horizontale et de statuts types de structures dédiées de coopération « in-house » ;
- Offre de formation à la coopération public-public Hlm développée par l'Afpols ;
- Offre de prestations de conseils et de management de la coopération Hlm par HTC.



## Décret charges

Les associations de locataires ayant réitéré leur opposition à une récupération par les bailleurs des charges liées à la part de rémunération des gardiens concernant l'entretien des parties communes et l'élimination des déchets, l'Union sociale pour l'habitat a repris les échanges avec les **associations** en abordant la question du décret charges (revu en 2008) sous l'angle des **services attendus par les locataires**.



### Droit et fiscalité

Un nouvel espace consacré au droit et à la fiscalité est accessible depuis janvier 2016 sur le site de l'Union (<http://ressourceshlm.union-habitat.org/ush/>), avec un moteur de recherche plus rapide, une ergonomie plus simple et des données mises à jour.



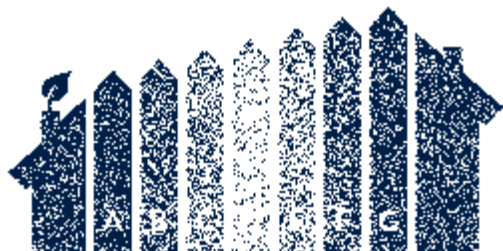
### Feder

Ouvert en 2009 aux investissements en matière de rénovation thermique des logements sociaux, le Fonds européen de développement régional (**Feder**) a été très productif. L'Union européenne a reconduit la mesure pour 2014-2020 et les dotations définies dans ce cadre par les régions françaises offrent aux organismes Hlm un potentiel de 475 millions d'euros de subventions à activer d'ici à 2020. Ce sont 3,3 milliards d'euros d'investissement en région qui peuvent être générés et bénéficier à 150 000 ménages. À noter : la France est le premier pays consommateur du Feder en matière de logement social en raison, notamment, du couplage avec l'éco-prêt de la Caisse des Dépôts. Les organismes qui souhaitent mobiliser des fonds européens du Feder doivent démontrer que leurs projets d'investissement en rénovation thermique ne sont pas surcompensés.

Depuis 2009, le Feder représente

# 835

projets cofinancés, 211 millions d'euros mobilisés, 1,5 milliard d'euros d'investissement total et 61 000 ménages bénéficiaires.



L'usage du Feder est conditionné à un **gain énergétique** important : parmi les logements présentant initialement des étiquettes E, F, G, la moitié des logements rénovés affichent des étiquettes A, B et C. Au total, ces fonds du Feder contribuent à la fois à une baisse des charges pour les locataires, à la lutte contre la précarité énergétique et au développement local avec de nombreux emplois induits dans les territoires entre 2014 et 2020 et une structuration des filières locales. Le Feder représente, depuis 2009, 835 projets cofinancés, 211 millions d'euros mobilisés, 1,5 milliard d'euros d'investissement total, **61 000 ménages bénéficiaires**.



## **FNAP**

L'un des événements de l'année 2016 est la création du Fonds national des aides à la pierre (FNAP). L'État a annoncé 520 millions d'euros de crédits de paiement pour l'exercice 2016, soit 250 millions provenant de son budget (dont 100 millions prélevés sur la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS)) et 270 millions alimentés par les organismes Hlm via une hausse de leurs cotisations à la CGLLS. Il distribue en quelque sorte aux organismes des fonds qu'eux-mêmes ont apportés. L'Union sociale pour l'habitat a condamné cette hausse des prélèvements.

Pour ce qui est du FNAP, il doit devenir un fonds réellement **cogéré** par l'État, les collectivités locales et les organismes Hlm. L'État doit continuer d'y

apporter sa contribution. Autre ambition de l'Union : que le FNAP joue un rôle pour la **programmation**.

L'Union sociale pour l'habitat a été très attentive à la transcription dans le décret d'application des intentions de l'État annoncées au Parlement.



## **Foncier**

L'Union sociale pour l'habitat s'est mobilisée sur la question du foncier public :

- Participation aux travaux de la Commission nationale de l'aménagement, de l'urbanisme et du foncier (**Cnauf**) ;
- Signature au Congrès de l'Union sociale pour l'habitat de Montpellier d'une convention avec **SNCF Immobilier** ;
- Contribution à la **mission parlementaire** confiée en février 2016 à Daniel Goldberg, député de Seine-Saint-Denis, et au groupe de travail initié par Dominique Figeat, président de l'Observatoire régional du foncier d'Île-de-France, sur la **mobilisation du foncier privé en faveur du logement** (juillet 2016).

Les deux rapports sont positifs. L'Union sociale pour l'habitat reste attentive à leur traduction concrète, notamment sur les sujets suivants :

- L'observation des marchés fonciers nécessaire pour objectiver le prix du foncier et l'articulation des actions sur le foncier à court, moyen et long terme ;
- Une redistribution plus collective de la plus-value foncière liée aux projets d'aménagement des collectivités ;
- Les coopérations pour favoriser l'accès au foncier à encourager : le GIE Initiatives foncières va dans ce sens.

Au-delà de l'accès au foncier, l'enjeu est de renforcer la maîtrise d'ouvrage directe Hlm pour enrayer l'accroissement de la part des logements locatifs sociaux acquis en vente en l'état futur d'achèvement (Véfa).



## Gestion de la demande

L'enregistrement en ligne de la demande tel que prévu dans le système national d'enregistrement des demandes de logement locatif social (**SNE**) est désormais effectif. Le dossier unique se met progressivement en place dans les organismes Hlm, impactant leurs systèmes d'information et les procédures d'**instruction de la demande**.

L'Union sociale pour l'habitat les accompagne sur deux plans :

- l'intégration technique du dossier unique ;
- la prise en compte de celui-ci dans les modes d'instruction des demandes.

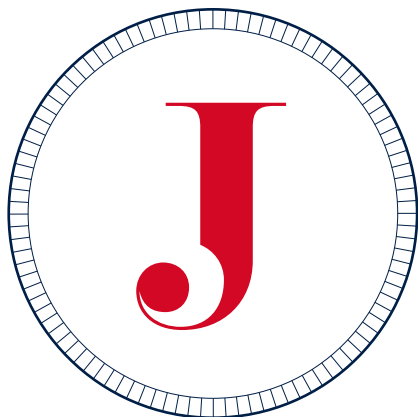
Un bilan a été réalisé en juin 2016 avec les bailleurs du Nord-Pas-de-Calais, qui sont les premiers à avoir mis en place le dossier unique. L'ensemble des bailleurs devrait avoir terminé cette intégration à l'automne. Pilotée par les Établissements publics de coopération intercommunale (**EPCI**) qui ont un programme local de l'habitat (PLH), l'élaboration des plans de gestion partagée de la demande et d'information du demandeur est en cours de construction dans les territoires. L'Union et les associations régionales d'Hlm accompagnent les organismes Hlm dans leur contribution collective à la mise en œuvre des différents dispositifs prévus par la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (Alur). Objectif : une gestion plus collective de la demande enregistrée sur un territoire et une harmonisation des modes

d'information du demandeur à toutes les étapes du traitement de sa demande. L'Union a publié une synthèse des enseignements des premières **cotations** de la demande et de la **location choisie (active)**, et accompagne, avec les associations régionales d'Hlm, les organismes dans les territoires où les EPCI souhaitent mettre en œuvre ces démarches.



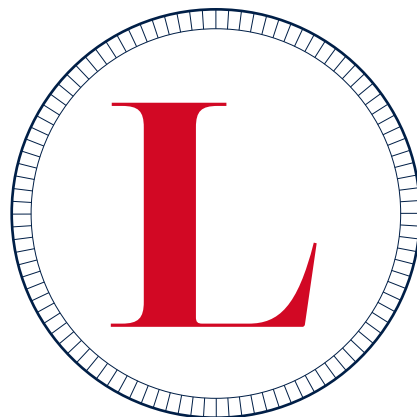
## Habitat participatif

L'Union sociale pour l'habitat mène deux actions en lien avec la Fédération nationale des Sociétés coopératives d'Hlm : la mise en place d'un réseau d'une cinquantaine d'organismes Hlm qui développent l'habitat participatif ; la capitalisation pour valorisation d'une dizaine d'opérations livrées (publication en cours). L'Union a également contribué à la **rencontre des acteurs de l'habitat participatif**, qui a réuni près de 400 personnes à Marseille en juillet 2015.



## Jeunes

L'Union sociale pour l'habitat mène différentes actions pour favoriser l'accès au logement des jeunes dans toute la diversité de leurs situations. Avec l'**Union nationale pour l'habitat des jeunes** (Unhaj), elle a réalisé une publication des bonnes pratiques et une note de recommandations fondée sur une évaluation des politiques menées en direction des jeunes dans quatre territoires et organisé à Paris une journée sur l'accès au logement social des jeunes. De plus, l'Union a engagé des travaux avec le **Centre national des œuvres universitaires et scolaires** (Cnous).



## Litiges de consommation

Pris en application d'une directive européenne du 21 mai 2013, une ordonnance du 20 août 2015 et un décret du 30 octobre 2015 relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation facilitent le recours à une résolution amiable des litiges opposant des consommateurs et des professionnels et résultant de l'exécution ou de l'inexécution de contrats de vente de marchandises ou de fourniture de prestations de services.

Ces dispositions, entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016, s'appliquent aux organismes Hlm dans leurs rapports avec les locataires. Les organismes doivent désigner un conciliateur pour régler les litiges découlant du contrat de location. L'Union sociale pour l'habitat prépare la création d'un réseau de conciliateurs formés et agréés par le Mouvement Hlm. Le bailleur peut aussi désigner un **conciliateur** en interne. Les locataires, dans tous les cas, doivent être informés des différentes possibilités mises à leur disposition.





## Livret A

Le législateur a prévu des clauses qui permettent de relever le taux de centralisation des fonds déposés sur le Livret A en tant que de besoin. Tandis que les banques affichent une vision à court terme et souhaitent adopter un taux de centralisation qui suive leur besoin en trésorerie, le Mouvement Hlm reste constant dans son positionnement et le rappelle régulièrement au Trésor public : le taux de centralisation doit apporter une grande visibilité à la gestion des fonds d'épargne.

Quant au **taux de rémunération** des réseaux bancaires collecteurs du Livret A et du Livret de développement durable, il est passé, comme annoncé par le président de la République lors du Congrès Hlm de Montpellier, de 0,4 % à 0,3 %, contribuant ainsi à réduire les dépenses du fonds d'épargne, qui centralise environ 360 milliards d'euros au titre du Livret A et du Livret de développement durable. Malheureusement, dans le même temps, certaines banques collectrices ont choisi de surcentraliser des fonds, alourdissant la charge du fonds d'épargne. En réponse, un décret du 18 février 2016 modifie à nouveau le régime de centralisation du Livret d'épargne populaire, du Livret A et du Livret de développe-

# 70 M€

pour accompagner des baisses de loyers de ménages aux revenus les plus modestes, c'est ce que permet, entre autres, la baisse du taux de commissionnement des banques sur les taux d'emprunt des organismes.

ment durable, avec impact au 1<sup>er</sup> juillet 2016. Les discussions vont donc reprendre sur l'utilisation de la marge de manœuvre, néanmoins réduite pour 2016.

Sur ce sujet, l'Union sociale pour l'habitat rappelle constamment à l'État sa demande : la **répercussion de la baisse du taux de commissionnement** sur les taux des emprunts des organismes.

La baisse du taux de commissionnement des banques pour la centralisation des fonds déposés sur les livrets d'épargne réglementée (Livret A, Livret de développement durable) a d'ores et déjà permis à la Caisse des Dépôts de mettre en œuvre des mesures exceptionnelles concernant la restructuration du patrimoine : une première enveloppe de 100 millions d'euros est destinée à faciliter et à accompagner les programmes de **reconfiguration et de démolition du parc social en territoires détendus**, et une seconde enveloppe de 70 millions d'euros est destinée à accompagner des **baisses de loyers** permettant le logement de ménages aux revenus les plus modestes.



## Logement Hlm accompagné

L'Union sociale pour l'habitat lance le troisième **appel à projets** du programme des « 10 000 logements Hlm accompagnés ». Après la diffusion des fiches de capitalisation correspondant aux 90 projets pris en compte dans les deux premiers appels, l'Union prépare la pérennisation de la démarche :

# 10 000

logements accompagnés : un programme pour insérer durablement dans le logement des ménages très fragilisés par une mobilisation conjointe des Hlm et des associations.

édition d'un cahier de recommandations destiné aux organismes Hlm et réflexions sur le montage financier de ces opérations et sur leur intégration avec une ressource adaptée dans une programmation annuelle.

- *Repères n° 8* : « Le logement Hlm accompagné – Premiers enseignements »

- *Repères n° 8 bis* : « Le logement Hlm accompagné – Les démarches des organismes ».



### Loi Égalité et citoyenneté

La commission Politiques sociales a suivi l'élaboration du projet de loi et contribué à définir le point de vue de l'Union sociale pour l'habitat. Si celle-ci partage les objectifs de mixité sociale du législateur, elle a aussi fait observer que les outils proposés dans les lois pour la ville et la cohésion urbaine (février 2013) et Alur (mars 2014) ne sont pas encore mis en place et qu'une nouvelle loi risque d'ajouter de la complexité. Aujourd'hui, l'Union fait entendre la voix des organismes sur deux impacts majeurs du projet de loi Égalité et citoyenneté :

- Les **attributions** : l'ambition du législateur est de permettre aux ménages le plus en difficulté d'accéder à un logement en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) et de favoriser ainsi la mixité sociale. Le texte fixe un objectif de 25 % des attributions hors QPV aux ménages les plus défavorisés ;

- Les **loyers** : la loi invite les organismes Hlm à pratiquer une nouvelle politique de loyers à la relocation afin de compenser par des hausses les baisses pratiquées en faveur des ménages les plus modestes. Sur ce point, l'Union fait remarquer que l'équilibre du système n'est pas assuré, une augmentation des loyers étant difficile à mettre en œuvre avec des entrants dans le parc de plus en plus pauvres.



### Marchés publics

En application des directives européennes du 26 février 2014, l'ordonnance du 23 juillet 2015 (complétée par un décret du 25 mars 2016) refond en **un seul texte** le droit de la **commande publique**.

Une réforme lourde de conséquences sur laquelle l'Union sociale pour l'habitat et les fédérations travaillent avec les **services juridiques de Bercy** pour faire valoir les particularités des organismes Hlm.

Globalement, les organismes doivent désormais respecter un cadre plus contraignant que celui qui résultait de l'ordonnance du 6 juin 2005.

Ainsi, allant plus loin que la directive communautaire, l'ordonnance fait de l'allotissement une obligation, pour l'ensemble des acheteurs, et cela quel que soit le montant du marché, avec pour tempérament la nouvelle possibilité offerte aux acheteurs d'autoriser les entreprises à présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus.

En outre, les Offices Publics de l'Habitat (OPH) doivent dorénavant appliquer les principales conditions d'exécution financières des marchés applicables aux collectivités territoriales, c'est-à-dire notamment verser des avances et des acomptes, et sont soumis à la règle de l'interdiction du paiement différé.

Toutefois, le décret du 25 mars 2016 prévoit que les OPH, comme les organismes Hlm de droit privé, ne sont pas tenus d'organiser un concours pour le choix des maîtres d'œuvre.

Une journée professionnelle, réunissant près de 250 participants, le 23 mai 2016 a permis de présenter cette importante réforme aux organismes.

Dans le cadre de la ratification de l'ordonnance par le Parlement, l'Union sociale pour l'habitat proposera des amendements pour, d'une part, assouplir les règles s'appliquant aux Offices et, d'autre part, limiter **l'obligation d'allotir** au-dessus des seuils européens conformément au texte de la directive européenne.

Par ailleurs, bien que partageant de nombreuses dispositions du projet de loi **Création, architecture et patrimoine**, l'Union sociale pour l'habitat veillera à ce que les dispositions adoptées ne remettent pas en cause les souplesses obtenues dans le cadre de l'ordonnance concernant les marchés publics globaux de performance et le libre choix de la procédure de concours.



## Métiers

L'Union sociale pour l'habitat promeut une action professionnelle en direction de ses adhérents afin d'échanger sur les mutations à l'œuvre dans les métiers Hlm et des outils et méthodes pour adapter leur organisation aux enjeux environnementaux, à l'arrivée du numérique (numérisation du patrimoine, maquette numérique...), aux risques liés à l'amianté, à la performance énergétique, aux métiers de la gestion locative et de la proximité...

Plusieurs guides ont été diffusés sur ces différents thèmes.

L'Union sociale pour l'habitat est mobilisée autour de trois programmes de modernisation lancés en 2015 par les pouvoirs publics :

- PACTE, amélioration de la qualité de construction pour la transition énergétique : favoriser et accélérer la montée en compétences des acteurs, prévenir les nouvelles pathologies du bâtiment... ;

# 3 620

offres d'emploi par an sur la plateforme web  
« Les Hlm recrutent ».



- Transition numérique dans le bâtiment : accélérer l'émergence du numérique pour une appropriation par tous les acteurs et répondre aux besoins des maîtres d'ouvrage sociaux ;
- Plan de recherche & développement sur l'amianté : favoriser les innovations dans les technologies et les processus pour réduire les coûts et les délais des interventions en milieu amianté.

Depuis mai 2015, « **Les Hlm recrutent** » permet aux organismes Hlm de déposer leurs offres d'emploi sur le site internet dédié au secteur professionnel, tout en pouvant consulter un vivier de candidats sensibilisés aux enjeux du logement social et mis à jour régulièrement. Depuis le déploiement du nouvel outil, son utilisation a augmenté avec 3 620 offres sur une année pleine (pour 3 000 auparavant) pour 400 entités employeurs différentes. Le vivier de candidats, véritable ressource pour les employeurs, en compte à ce jour 1 000 en recherche active.

Après cette première étape de mutation vers un véritable outil de recrutement, l'Union sociale pour l'habitat va organiser suite au Congrès de Nantes des formations dédiées à son usage pour optimiser son utilisation.

Accolé aux « Hlm recrutent », l'espace « Les formations » a enrichi son moteur de recherche des cycles qui mènent aux métiers Hlm avec près de 600 formations différentes de tous les niveaux (du CAP au master 2), rendant ainsi plus visible notre secteur au grand public.

La réforme de la formation professionnelle de 2014 a engagé les quatre branches du Mouvement Hlm – Entreprises sociales pour l'habitat (ESH), Offices Publics de l'Habitat (OPH), Sociétés coopératives, Organisations professionnelles de l'habitat

social (OPHS) – dans une implication accrue au sein de l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) Uniformation. Présents au sein du conseil d'administration, du bureau, de la section paritaire professionnelle et des commissions, ce sont près de 60 réunions auxquelles les représentants des ESH, des OPH, des sociétés coopératives, des OPHS mais aussi de l'Union sociale pour l'habitat en tant que confédération ont participé. L'objectif est de porter les besoins et les attentes des organismes Hlm en cohérence entre les branches mais aussi en respectant les spécificités de chacune.



## Mobilité

L'Union sociale pour l'habitat a publié deux cahiers *Repères* sur les pratiques des organismes Hlm en termes de politique de mutation et de mobilité vers l'accession : formalisation des politiques de mobilité, gestion opérationnelle, accompagnement des parcours de vie, dispositifs inter-organismes...



## Mutualisation

Pour 2015, sa deuxième année de mise œuvre, le dispositif reposant sur une **redistribution entre organismes Hlm** de marges de manœuvre financière représente environ 220 millions d'euros et concerne 550 organismes (64 en plan CGLLS ont relevé d'un régime dérogatoire), soit 242 bénéficiaires nets et 308 contributeurs nets.

Les organismes bénéficiaires nets sont ceux qui effectuent, au regard des indicateurs utilisés, un effort d'investissement plus soutenu que les autres. Ainsi, le nombre de logements PLUS et PLAI réalisés,

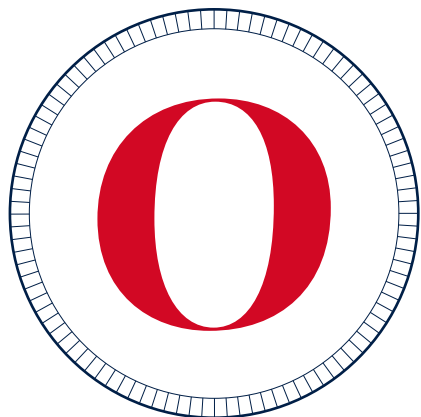
rapporté au nombre de logements en patrimoine, est en moyenne de 1,8 % : 1,1 % pour les contributeurs nets et 2,8 % pour les bénéficiaires nets. Le montant des prêts finançant des actions de réhabilitation est en moyenne de 400 euros par logement en patrimoine : 190 euros pour les contributeurs nets, 720 euros pour les bénéficiaires nets. Le dispositif est très redistributif, compte tenu de la juxtaposition d'un « droit à reconstitution de fonds propres » fléché sur l'investissement et d'une contribution brute, fondée sur le patrimoine et le montant total des loyers, plus homogène.

Alors que l'« **Agenda Hlm 2015-2018** » prévoyait de faire passer le montant des aides à 600 millions d'euros (dont 100 millions au titre du PLAI Hlm financés par une centralisation du produit des surloyers), le Comité exécutif de l'Union sociale pour l'habitat a décidé un moratoire sur la montée en charge du dispositif de mutualisation pour 2016, considérant que les organismes Hlm ne pouvaient supporter à la fois cette montée en charge du dispositif de mutualisation et la hausse des cotisations à la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) inscrite en loi de finances. Après discussion avec l'État, il a décidé de maintenir en 2016 le dispositif antérieur et de le porter à 350 millions environ pour 2017 et 2018 en augmentant les aides à la réhabilitation et à la démolition et les aides unitaires aux PLUS et PLAI, et en créant une aide pour les PLS à destination de publics spécifiques (personnes âgées, étudiants...). En outre, il a été proposé la mise en place d'un plafonnement des contributions à 2 % des loyers.

En 2015, la mutualisation a concerné

# 550

organismes Hlm pour une redistribution de 220 millions d'euros.



## Outre-mer

Le **plan de relance du logement** dans les régions et collectivités d'outre-mer 2015 et 2020 a été signé par 13 partenaires, dont l'Union sociale pour l'habitat, en mars 2015. Objectifs : construire et réhabiliter au moins **10 000 logements** par an, favoriser l'accession sociale, simplifier les règles de construction, renforcer la mobilisation du foncier, engager la transition énergétique dans ces territoires... En 2015, le nombre de logements financés accuse **une baisse de près de 20 %** par rapport à 2014. Dès l'été 2015, puis au Congrès de Montpellier, l'Union a alerté les services du Premier ministre sur les blocages et retards d'agrément des opérations de logement social. Cette mobilisation a abouti à l'instruction des dossiers déposés et au déblocage de près de la moitié des 2 000 logements sociaux en attente d'agrément. Une première **simplification** de la liste des pièces administratives nécessaires à l'agrément des opérations de logement social a été engagée. La **concertation** se poursuit en 2016, notamment pour finaliser la mise en place du **crédit d'impôt** et du prêt social location-accession (PSLA).

La forte vulnérabilité des territoires ultramarins aux **risques naturels majeurs** (sismiques notamment) a conduit à une démarche globale de résilience organisationnelle. Dans ce cadre, l'Union sociale pour l'habitat poursuit son appui aux organismes Hlm : construction et test de dispositifs de gestion

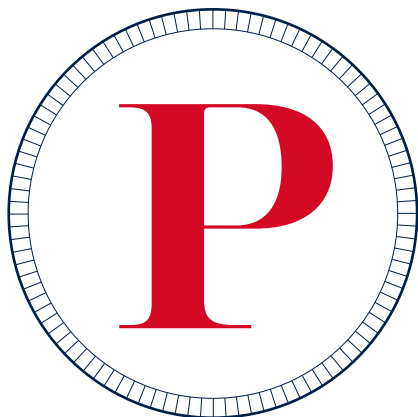
de crise interopérables avec la sécurité civile, professionnalisation des équipes et référents (formation de « risk-manager »), création d'un guide pratique (communication de crise, gestion du stress en situation extrême...). En 2016, un financement du **fonds d'innovation de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS)** a permis de lancer un plan de continuité de l'activité, quel que soit le sinistre.

Sur l'amiante, l'action de l'Union a conduit à la mise en place d'un groupe de travail national (ministères des Outre-mer et du Logement, Caisse des Dépôts, Fédération française du bâtiment (FFB), Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) et Union sociale pour l'habitat) sur la filière amiante pour les territoires d'outre-mer. En plus des surcoûts des démolitions et réhabilitations, y sont traitées deux particularités : l'absence de sites d'enfouissement et de traitement local des déchets amiantés (induisant des surcoûts très importants du fait de leur exportation en métropole) et le faible nombre d'entreprises habilitées dans ce domaine.

Enfin, 150 personnes ont partagé leurs expériences dans le champ du financement et de la gestion du logement social lors des **Assises de l'habitat des régions et collectivités des outre-mer**, en novembre 2015.

10 000

logements construits et réhabilités par an, c'est l'objectif du plan de relance du logement dans les régions et collectivités d'outre-mer entre 2015 et 2020.



## Prêts

Pour 2015, les fonds d'épargne ont accordé le volume record de 17,2 milliards d'euros (contre 16,4 en 2014) de prêts au logement social et à la politique de la ville. Cette tendance résulte de l'activité soutenue des organismes Hlm en matière d'investissement tant en production qu'en réhabilitation. En 2015, un prêt spécifique a été mis en place pour faciliter le financement des travaux entraînant un **surcoût au titre du traitement de l'amiante**.

17,2 Mds€

de prêts accordés en 2015 par la Caisse des Dépôts pour le logement social et la politique de la ville.



## Production-agréments

Le ministère du Logement a publié les résultats de l'année 2015 en matière d'agrément de logements sociaux, tous acteurs confondus : 109 000 logements ont été agréés en métropole (3 000 supplémentaires

109 000

logements ont été agréés en métropole en 2015, 5 000 outre-mer et 11 200 dans le cadre du PNRU.



par rapport à 2014), 5 000 outre-mer et 11 200 dans le cadre du Programme national de rénovation urbaine (PNRU). L'Observatoire de la production locative (OPL) mis en place par l'Union sociale pour l'habitat et les fédérations d'organismes Hlm avait permis de détecter cette tendance à la **hausse des agréments** dès l'enquête réalisée au printemps. En outre, l'OPL a mis en évidence une hausse du nombre de logements ayant bénéficié de travaux d'amélioration en matière énergétique (105 000 logements, soit une augmentation de 2 % relativement à l'année précédente).



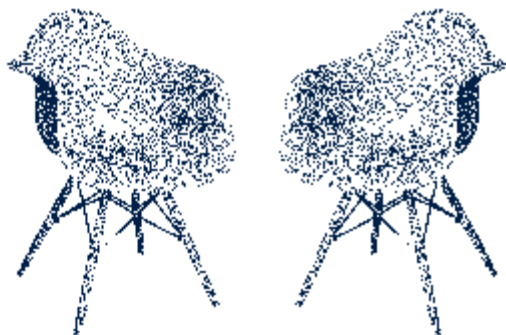
## Qualité de service

Après dix ans d'engagement pour la qualité de service aux locataires, l'Union sociale pour l'habitat inscrit le Mouvement Hlm dans une nouvelle étape, apportant un appui de la profession aux adhérents. Il

est prévu dans l'Agenda que tous les organismes Hlm formalisent leurs engagements en termes de qualité de service selon les modalités de leur choix : charte, certification ou nouveau label créé par la profession.

**Quali'Hlm®**, le label créé par la profession, est opérationnel depuis février 2016. L'Union sociale pour l'habitat a formé un corps d'auditeurs des démarches qualité, diffusé le règlement intérieur du label et mis en place un comité de labellisation réunissant les représentants des fédérations, des associations de locataires, de l'État, des collectivités locales ainsi que des personnes ressources extérieures. Fin mai, le comité a examiné les premières demandes de la part d'une dizaine d'organismes. Quali'Hlm® privilégie la démarche d'amélioration continue de la qualité de service et l'association des locataires.

L'Union déploie dans le même temps, pour aider les organismes à traiter les situations de **non-qualité** de service, un dispositif professionnel fondé sur trois piliers : une grille d'autodiagnostic permettant le repérage systématique et régulier des situations à risques, des causes de la non-qualité ; une offre d'appui solidaire avec un centre de ressources (regard extérieur, décryptage des situations complexes) ; un **conciliateur national** (mission en cours de préfiguration) qui pourra être sollicité par un organisme Hlm, une collectivité locale ou une association de locataires pour contribuer à renouer le **dialogue** et à dépasser les tensions liées à la qualité de service.



## Recherche

Afin de nourrir sa propre réflexion sur les transformations sociales, économiques, politiques et leur impact sur l'habitat social et de mieux faire connaître le secteur aux futurs responsables politiques et administratifs, le Mouvement Hlm poursuit sa **coopération** avec le monde de la recherche et de l'université sous de multiples formes.

L'édition 2015 du **Panorama de la recherche en cours dans le domaine de l'habitat et du logement** a recensé 171 travaux, dont 60 ouverts dans l'année dans différentes disciplines des sciences humaines et sociales. Le deuxième prix de la recherche remis au Congrès de l'Union sociale pour l'habitat en septembre 2015 a récompensé deux articles scientifiques parmi 25 proposés au jury : **Pascale Dietrich-Ragon** pour « Qui rêve du logement social ? » et **Pierre Gilbert** pour « Devenir propriétaire en cité Hlm ». En 2016, un nouveau prix de thèse est organisé et sera remis au Congrès de l'Union sociale pour l'habitat de Nantes. Enfin, la bourse de l'emploi offre depuis cette année une entrée **« recherche scientifique »** qui vise à faciliter l'accueil de jeunes chercheurs dans le monde Hlm.

L'Union sociale pour l'habitat s'est également associée à des recherches :

- Avec six organismes Hlm et l'université Rennes 2 sur la maquette numérique dans la conception et la réhabilitation des logements sociaux ;
- Avec Lyon 2, l'Union sociale pour l'habitat

Rhône-Alpes (ARRA Hlm) et les organismes Hlm de l'Isère, de Haute-Savoie et du Rhône sur les expérimentations de location active en Rhône-Alpes ;

- Avec l'association de chercheurs Peuples des villes (Marie Lanzaro) sur les trajectoires résidentielles des personnes qui ont connu un ou des épisodes sans logement, recherche conduite notamment avec la Fondation Abbé-Pierre.

Une vaste recherche sur « le voisinage comme vecteur d'intégration sociale » est en cours d'élaboration.



### Réforme territoriale

L'année est marquée par le passage de 22 à 13 régions et par la nouvelle **carte intercommunale** avec la mise en place des métropoles. La Fédération nationale des Associations régionales d'organismes d'habitat social (FNAR) et les associations régionales préparent l'adaptation de l'organisation professionnelle à ce nouveau contexte territorial. L'objectif est, à la fois, de consolider la proximité avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), notamment, et d'organiser la représentation du Mouvement Hlm à l'échelle de ces nouveaux territoires. Le processus est engagé pour aboutir à un nouveau schéma d'organisation fin 2017.

Au fur et à mesure de l'adoption des textes de la réforme, l'Union sociale pour l'habitat a mené un travail de **pédagogie**, conduit une réflexion sur les enjeux de la réforme et ses impacts pour les organismes Hlm et exprimé des recommandations sur la manière de resituer l'action de chaque organisme dans ce nouvel environnement. Cette démarche a donné lieu à la publication en février 2016, du rapport « Réforme territoriale : un environnement institutionnel en transition ». Il met notamment en évidence les enjeux du prochain rattachement des Offices Publics de l'Habitat aux établissements publics de coopération intercommunale.

Des travaux sont conduits avec les **associations d'élus** :

- Avec l'association Villes de France, mise en place d'un observatoire de l'habitat des villes de France pour mettre à disposition de tous les acteurs des informations sur les questions d'habitat dans les territoires ;

- Avec l'Assemblée des communautés de France, une étude sur le rôle et la portée des programmes locaux de l'habitat (PLH) et les modalités de coopération et de partenariat entre les EPCI et les autres acteurs (dont les organismes Hlm) dans l'élaboration et la mise en œuvre des PLH.



### Renouvellement urbain

Après les négociations, à l'automne 2015, du règlement général de l'**Agence nationale de rénovation urbaine (Anru)** et du financement des opérations, l'Union sociale pour l'habitat est présente dans les instances d'instruction des dossiers.

Elle accompagne les organismes Hlm dans la phase de démarrage des projets et évalue l'impact du règlement général sur la soutenabilité financière des projets menés par les organismes Hlm. Le contexte de **dégradation du financement** des opérations peut freiner la mise en œuvre de projets ambitieux dans les quartiers. L'Union sociale pour l'habitat contribue à enrichir le **positionnement des organismes** comme acteurs de ces projets dans les territoires : un kit méthodologique sur le volet « habitat » des futurs projets de renouvellement urbain sera disponible à l'automne 2016. D'autres outils sont mis à disposition des organismes : grille d'analyse multicritères du potentiel des immeubles (enjeux urbains, qualité du patrimoine) pour les appuyer dans leurs arbitrages patrimoniaux ; actualisation de l'outil de suivi du **relogement** mis en place par l'Union sociale pour l'habitat, appelé RIME.



Il est essentiel que le cadre d'action mis à disposition des acteurs locaux par le Nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU) pour traiter les 200 quartiers Hlm le plus en difficulté facilite, aux plans financier et opérationnel, une bonne articulation entre les projets urbains portés par les collectivités locales et les projets patrimoniaux. Par ailleurs, le renouvellement urbain de ces sites ne pourra avoir une pleine efficacité que si, en parallèle, tous les leviers de la politique de la ville en termes d'accès à l'emploi, à l'éducation, à la formation mais aussi à la sécurité et aux transports sont mobilisés à la hauteur de leurs difficultés (qui sont mises en évidence dans le dernier rapport de l'Observatoire national de la politique de la ville).



### Réseau des acteurs de l'habitat

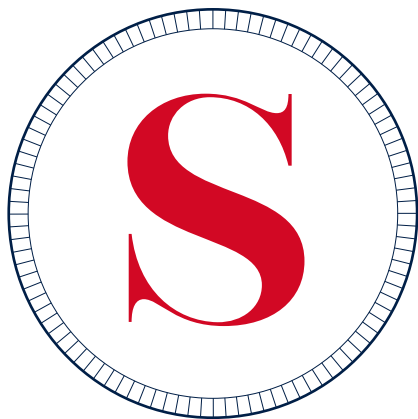
Le 17 novembre 2015, la troisième édition de la journée « Quoi de neuf, chercheur(s) ? », organisée par le réseau des acteurs de l'habitat et le Réseau français « recherche-habitat-logement » (Rehal), portait sur la transition énergétique et écologique. Cette journée, réunissant 300 personnes dont 80 chercheurs, a également été l'occasion de présenter une synthèse des travaux de recherche menés dans le domaine de l'habitat social depuis cinq ans.

La première **Web-conférence** sur « La diversification urbaine dans les quartiers Anru : quelles réalités, quels effets sociaux ? » s'est déroulée le 6 avril 2016 et a rencontré un franc succès avec 170 participants.

À l'occasion de sa journée annuelle d'actualité « Quoi de neuf, acteur(s) ? », le 10 mars 2016, le Réseau a abordé la question de la **laïcité et du vivre-ensemble**.

# Responsabilité sociale des entreprises (RSE)

L'année de l'Union sociale pour l'habitat en la matière est riche de nouveaux services proposés aux organismes Hlm : création, dans le cadre de l'Institut de la RSE, d'un **cycle qualifiant** à la responsabilité sociale des entreprises ; mise en place d'une animation du réseau de correspondants Hlm RSE ; développement d'une méthode d'**évaluation** des démarches RSE avec repérage et diffusion des innovations ; élaboration d'un guide des achats responsables.



## Sécurité

Compte tenu des difficultés rencontrées par certains organismes Hlm, liées notamment aux réseaux de trafic illicite ancrés dans les territoires ou à la perte de contrôle de la gestion de certains territoires, l'Union sociale pour l'habitat a créé une mission de **conseiller sûreté** qui assurera dès l'automne 2016 l'interface avec le ministère de l'Intérieur et appuiera les organismes dans les territoires difficiles. En matière de publication, outre l'actualisation (technologies, cadre juridique) du guide sur la **vidéoprotection**, l'Union a publié des *Repères* sur le positionnement des organismes Hlm par rapport aux problématiques de tranquillité et de sécurité.



## Semaine nationale des Hlm

« Les Hlm, fabriques de vies actives » : c'est autour de ce thème que les organismes Hlm partout en France étaient invités en 2015 à mettre en valeur les métiers Hlm, mais aussi les dynamiques mises en œuvre dans les quartiers par les associations et les locataires. Près de 500 actions ont été menées pendant neuf jours lors de cette troisième édition,

Semaine nationale des Hlm 2015 : près de

# 500

actions portées par les organismes Hlm pendant 9 jours.



L'Union sociale pour l'habitat accompagnant les organismes volontaires via des outils de communication et un site dédié : [semainehlm.fr](http://semainehlm.fr). Les médias ont bien couvert l'événement, avec notamment les 20 heures de TF1 et de France 3. L'édition 2016, du 4 au 12 juin, a mobilisé le secteur autour du thème : « Être acteur d'une société qui change ».

« **Hlm sur cour(t)** », le concours de courts-métrages organisé par l'Union sociale pour l'habitat dans le cadre de la Semaine, gagne en notoriété (33 dossiers en 2015, 62 en 2016), y compris dans les cercles du **cinéma** avec des réalisateurs et comédiens renommés qui se mettent au service d'histoires de vies réelles. Les organismes Hlm de leur côté commencent à développer leur propre concours ou accompagnent la réalisation des courts-métrages d'« Hlm sur cour(t) ». Loin des clichés, ce cinéma cherche à porter un **regard** différent sur les Hlm. La collection « Hlm sur cour(t) » compte maintenant dix films, dix histoires de vies ayant pour décor les Hlm. Au-delà du concours, l'Union a noué un partenariat avec le Centre national du cinéma (CNC) afin de promouvoir l'image et la création cinématographique dans les quartiers populaires et d'encourager les **talents**.



## Services numériques aux adhérents

L'Union sociale pour l'habitat, les fédérations et les organismes Hlm prennent en compte les effets du développement du numérique. Le Mouvement Hlm accompagne les organismes dans leurs transformations numériques, capitalise les initiatives créatrices de valeur et contribue au partage des points de pro-

grès. Il s'agit en effet de conduire la transformation des organisations et d'éviter une fracture **numérique** entre les organismes.

En matière de service aux adhérents, la Direction des systèmes d'information de l'Union vient en appui des directions opérationnelles pour tous les projets qui nécessitent une **plateforme collaborative** et développe des services numériques à destination des organismes Hlm. L'Union proposera fin 2016 un portail de mise en ligne d'offres de logements vacants ou disponibles à l'accès sociale à la propriété. Elle réalise par ailleurs un outil de **cartographie** qui permettra de visualiser, à l'échelle du bâtiment, l'occupation sociale, sur la base d'indicateurs détaillés, dans le respect des contraintes liées à la loi Informatique et libertés.

Elle a mis en place courant mai un outil web pour faciliter la saisie et le suivi des actions liées à l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB), nommé TFPBQuartiers.

L'Union sociale pour l'habitat développe également un outil de **gestion de la relation client** (CRM : Customer Relationship Manager) accessible à l'ensemble des organismes Hlm, avec **un système d'enquêtes en ligne rénové** et un partage d'annuaires. Cette plateforme permettra à l'Union de mesurer l'utilité des services qu'elle offre à ses adhérents et d'optimiser ceux-ci en termes d'appui professionnel, d'individualisation de la réponse, de capitalisation. Enfin, un accord-cadre entre la **Direction générale des finances publiques** (DGFIP) et l'Union sociale pour l'habitat, visant à l'amélioration et à la sécurisation des échanges entre les services fiscaux et les bailleurs sociaux, a été signé jeudi 4 février 2016.



**SIEG**

Au sens du droit européen, le logement social relève de la notion de service d'intérêt économique

général (**SIEG**). À ce titre, le traité sur l'Union européenne protège le bon accomplissement des missions d'intérêt général confiées aux organismes Hlm, c'est-à-dire qu'aucune disposition juridique de l'Union européenne ne peut remettre en cause l'accomplissement de ces missions d'intérêt général.

Ce principe de **protection des missions d'intérêt général** a conduit la Commission européenne à décider la compatibilité, a priori, des aides accordées aux organismes pour financer le logement social. Cette compatibilité est soumise à une condition : l'aide peut compenser 100 % des coûts du logement social, mais pas au-delà. Pour les organismes Hlm, l'enjeu est important : ils doivent démontrer qu'ils ne reçoivent pas plus d'aide que nécessaire (principe d'absence de surcompensation). Pour cela, une **comptabilité interne** séparant les coûts et recettes liés au SIEG de ceux liés aux autres activités est incontournable à terme. L'aide doit être liée à une réelle **compensation** des obligations de service public. Sur cette base, la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques ne considère plus le logement intermédiaire comme entrant dans le champ du SIEG à partir de 2020. L'ordonnance du 20 février 2014 a autorisé les organismes Hlm à créer des filiales pour gérer ce type de production.

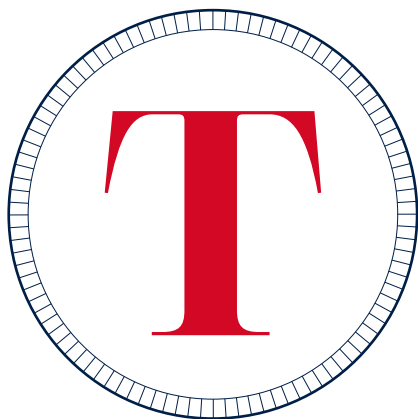


**SRU**

À l'initiative du président du groupe d'études parlementaires sur le logement et l'urbanisme, Daniel Goldberg, un colloque **« Quinze ans de loi SRU : une loi pour changer la société ? »** s'est déroulé le 14 janvier 2016 à l'Assemblée nationale en présence de l'Union sociale pour l'habitat, représentée par son délégué général. Au-delà de la rétrospective animée par les anciens ministres du Logement Louis Besson et Jean-Claude Gayssot, cette journée a rappelé le contexte de l'adoption de la loi relative à

la solidarité et au renouvellement urbains (SRU) du 13 décembre 2000 et de sa mise en œuvre. Même si sur le plan technique des améliorations souhaitables ont été évoquées, les échanges ont montré qu'au-delà des débats idéologiques de l'époque la logique vertueuse portée par la loi a fonctionné. Une mise en perspective particulièrement bienvenue à l'heure des discussions sur le projet de loi **Égalité et citoyenneté**, sur le renforcement de la loi SRU, sur la mixité ; à l'heure aussi du repli, et du recul de certains élus devant la loi SRU.

Enfin, l'intention du législateur sur des accords à construire entre les organismes Hlm a pris tout son sens puisqu'un article de la loi SRU a été, en fondant l'article L. 411-8 du Code de la construction et de de l'habitation (CCH), l'outil juridique permettant la mise en œuvre de la **mutualisation** Hlm.



## Territoires

L'Union sociale pour l'habitat tient à marquer son souci de traiter les problématiques de tous les territoires et de tous les organismes dans la diversité des situations. Le 23 juin 2015, au Creusot, elle a organisé une journée nationale (près de 250 participants)

sur le thème : « **Territoires en décroissance** : quels projets ? Quelles réponses des Hlm ? ». À l'origine de cette manifestation, trois dynamiques : la réflexion de la Fédération nationale des Offices Publics de l'Habitat sur l'avenir des organismes Hlm dans les marchés détendus, la préoccupation de l'Union quant à la rénovation urbaine dans les villes moins dynamiques, et le « Manifeste pour une autre politique de l'habitat dans les territoires dits "détendus" », rédigé par cinq associations régionales d'organismes d'habitat social du Grand-Est.

Cette journée a mis en évidence la capacité des acteurs locaux à apporter des solutions. Ont émergé un vif intérêt pour ce sujet, de réelles dynamiques d'acteurs avec des **partenariats vertueux**, et la confirmation que les solutions se trouvent bien dans la relation entre organismes Hlm et autres acteurs du territoire. Il s'est agi aussi d'interpeller l'État sur les réalités de ces territoires et de lui montrer qu'il n'y a pas de territoires sans avenir, il n'y a que des territoires sans projet. À la suite de cette rencontre a été mis en place un **programme d'actions confédérales** associant l'ensemble des parties prenantes du Mouvement Hlm sur trois thématiques : restructuration du patrimoine, conception des politiques de l'habitat, développement des services.

Un **appel à manifestation d'intérêt** auprès des organismes Hlm est en cours.



## TFPB dans les QPV

La définition et la mise en œuvre des programmes d'action liés à l'abattement sur la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) constituent un enjeu majeur des années 2015 et 2016. L'Union sociale pour l'habitat, après avoir obtenu des pouvoirs publics la reconduction de la mesure, a signé, avec le ministère de la Ville et les associations d'élus,

un **cadre national** d'utilisation de l'abattement TFPB dans ces quartiers. Elle accompagne les organismes Hlm dans l'élaboration des **conventions locales** d'utilisation de la TFPB : information continue (hot-line), suivi des difficultés et négociation avec l'État des questions de doctrine formalisées et mises à jour régulièrement.

Depuis avril 2016, un outil informatique de suivi et de gestion des plans d'action est à disposition des organismes Hlm pour leur permettre de répondre à leurs partenaires et de faire remonter les consolidations nationales. Sur les démarches de projet de gestion en partenariat avec les collectivités locales et les associations de locataires, l'Union sociale pour l'habitat a actualisé deux documents : « Méthode pour réaliser des diagnostics en marchant », et un cahier sur les « projets de gestion de site ».



## Transition énergétique

Depuis la promulgation de la **loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte**, l'Union sociale pour l'habitat est mobilisée sur les décrets d'application. Sur l'individualisation obligatoire des frais de chauffage collectif, elle a obtenu un échelonnement de sa mise en œuvre. Le Mouvement Hlm partage l'ambition de donner aux locataires les moyens d'agir sur leur consommation, mais fait observer que, si l'**individualisation** des frais de chauffage peut permettre, pour les bâtiments énergivores, un rapport coût-bénéfices à l'avantage des ménages, ce n'est plus le cas dans le patrimoine neuf ou déjà rénové.

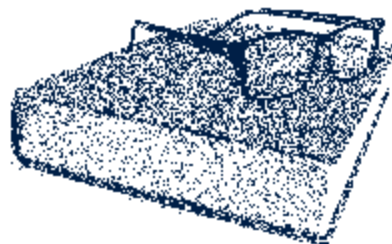
Sur les référentiels préfigurant la réglementation applicable à l'horizon 2018-2020 sur la performance environnementale des bâtiments qui visent à l'analyse en cycle de vie des bâtiments pour évaluer les émissions de gaz à effet de serre et la définition du bâtiment à énergie positive, le Mouvement Hlm

défend le **bâtiment à « pouvoir d'achat positif »**, qui se traduit par une réelle réduction des charges énergétiques pour les locataires, la prise en compte du bâtiment dans son environnement et la notion de « Bepos ready » et milite pour une vision intégrant la capacité du bâtiment à contribuer aux projets des collectivités.



## Vieillesse

Pour lutter contre la dépendance et anticiper la perte d'autonomie, le législateur, par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, a mis en place une aide au **maintien des personnes âgées dans leur logement**. Il a créé notamment, pour les logements en foyer, un forfait autonomie permettant de rémunérer le personnel



accompagnant les personnes âgées. Pour les organismes Hlm, propriétaires des **logements-foyers**, l'enjeu est majeur. En termes de gestion, la loi autorise les organismes Hlm à **flécher les logements** adaptés.

L'Union sociale pour l'habitat prépare une convention avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse. Elle a organisé le 14 juin 2016 une journée professionnelle « Accompagnement du vieillissement : les nouvelles réponses dans le parc social ». Elle contribue avec ses partenaires aux réflexions sur les questions d'**habitat groupé** et de **logements-foyers**.



## Vivre-ensemble

Le groupe de travail « Vie sociale des quartiers » a mené cette année des réflexions sur le sujet des replis communautaires. Il propose un programme d'actions organisé autour de quatre axes :

- Clarifier le cadre s'appliquant aux organismes Hlm, à leur personnel et aux espaces collectifs ;
- Élaborer à destination de ses adhérents une **charte** pour les personnels des organismes et les locataires ;
- Élaborer un **référentiel** avec des responsables d'agence et des directeurs des ressources humaines afin de définir des règles de conduite et des postures adaptées ;

- Développer, en lien avec l'Afpols, une offre de **formation** à l'intention des personnels de proximité, des directeurs de ressources humaines et des dirigeants (séminaires de sensibilisation).

L'Union sociale pour l'habitat anime également le réseau des agents du **développement social urbain** dans les organismes Hlm via un espace collaboratif, des rencontres et des groupes de travail en région.

L'appel à projets **« S'engager pour les quartiers »**, initié par la Fondation FACE (Fondation Agir contre l'exclusion) pour soutenir des projets de développement social dans les quartiers autour du vivre-ensemble, de l'insertion par l'économique et de la vie quotidienne, donne lieu à un prix remis par chacun des partenaires. L'Union sociale pour l'habitat a remis son prix à un centre social d'un quartier très paupérisé de Saint-Quentin (Aisne), qui, avec la démarche **« Solida'Cité »**, développe des actions autour des achats groupés, de l'échange de services, de l'accès aux loisirs, de la lutte contre la solitude, du bien-vivre dans son appartement.

L'Union sociale pour l'habitat accompagne l'expérimentation de la création de **plateformes Hlm pour l'emploi et le développement économique** à Bordeaux et à Lyon. Objectif : coordonner et structurer les initiatives des bailleurs afin qu'ils s'affirment davantage et gagnent en visibilité en tant que partenaires et **acteurs de l'insertion par l'économique**.

# INDEX

Accession sociale a la propriété .....	4	Marchés publics .....	18
Acte Hlm 2016-2020 .....	5	Médiation > litiges de consommation .....	16
Action Logement > Participation des employeurs à l'effort de construction .....	5	Métiers .....	19
Action régionale .....	6	Mobilité .....	20
Afipart (gestion partagée) .....	7	Mutualisation .....	20
Aides à l'investissement > FNAP .....	14	Outre-mer .....	21
Aide personnalisée au logement .....	6	Participation des employeurs à l'effort de construction > Action Logement .....	5
Architecture .....	7	Prêts .....	22
Associations .....	8	Production-agréments .....	22
Attributions .....	8	Qualité de service .....	22
Cap Hlm .....	9	Recherche .....	23
CGLLS .....	10	Réforme territoriale .....	24
Concertation locative .....	11	Renouvellement urbain .....	24
Congrès .....	11	Réseau des acteurs de l'habitat .....	25
Coopération public-public .....	12	Responsabilité sociale des entreprises .....	25
Décret charges .....	13	Sécurité .....	26
Droit et fiscalité .....	13	Semaine nationale des Hlm .....	26
Europe > Feder .....	13	Services numériques aux adhérents .....	26
Feder > Europe .....	13	SIEG .....	27
FNAP > Aides a l'investissement .....	14	SRU .....	27
Foncier .....	14	Territoires .....	28
Gestion de la demande .....	15	TFPB dans les QPV .....	28
Habitat participatif .....	15	Transition énergétique .....	29
Jeunes .....	16	Vieillessement .....	29
Laïcité > Vivre-ensemble .....	30	Vivre-ensemble > Laïcité .....	30
Litiges de consommation > Médiation .....	16		
Livret A .....	17		
Logement Hlm accompagné .....	17		
Loi Égalité et citoyenneté .....	18		

ABCDEFGHIJK  
LMNOPQRSTU  
VWXYZÀBCDE  
FGHIJKLMNO  
PQRSTUVWXYZ  
ÀBCDEFGHI  
JKLM NOPQ



Suivez-nous sur Twitter : [@UnionHlm](https://twitter.com/UnionHlm)

[www.union-habitat.org](http://www.union-habitat.org)



Union nationale des Fédérations d'organismes Hlm

14, rue Lord-Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. 01 40 75 78 00 • Fax. 01 40 75 79 83



**L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT**

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble