

Les évolutions de l'outil national d'observation

Modalités d'enquête de l'Observatoire des charges de l'USH

Nouveautés : Web Charges Union / Web Charges HTC

I- L'Observatoire national de l'USH

I-A Dispositif d'enquête / Principe

Dispositif d'enquête

- Réorientation de l'observatoire à partir du travail opéré dans le cadre de l'étude AORIF (appui sur des observatoires internes et sur la structuration des données retenue avec les bailleurs AORIF -enquête 2006-).
- Nouveau dispositif lancé au niveau national pour les enquêtes 2007 et 2008, poursuivi pour l'enquête 2009 (en cours de réception).

Principe

- Une participation sur la base du volontariat,
- Un recueil d'informations sur l'ensemble du parc ou sur une partie représentative,
- Une nomenclature précise des postes de charges,
- Une analyse par résidence (un bâtiment, ou plusieurs bâtiments de caractéristiques similaires).

I- L'Observatoire national de l'USH

I-B Modalités d'enquête

- *Circulaire d'enquête*
- *Guide d'utilisation* avec un onglet questions réponses
- *Outils de collecte* (développés par EOHS) :
 - Base paramètres: données techniques et de gestion (peu d'évolution d'une année sur l'autre)
 - Base dépenses: charges récupérables (8 postes et des sous postes pour les plus importants)
 - Base consommations (chauffage et ECS, eau, électricité des usages communs)
 - Base complète (exportation des 3 bases, contrôles de cohérences, contrôles de ratios → détermination de fourchettes de dépenses et de consommations au m² de surface habitable)

I- L'Observatoire national de l'USH

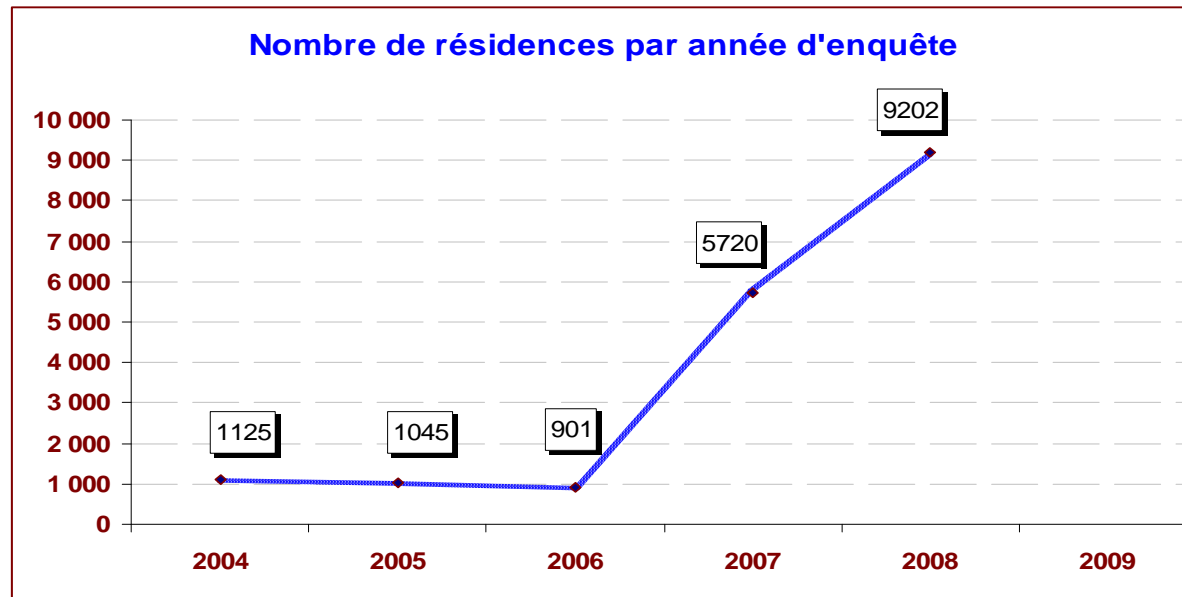
I-C Les résultats de l'enquête

- Des ratios de dépenses et de consommations au m² de surface habitable et au logement sur les postes de charges récupérables :
 - Chauffage et ECS (fourniture, comptage, entretien des installations),
 - Eau (fourniture, comptage, entretien des installations),
 - Entretien de propreté (personnel de proximité, petites fournitures, entreprises extérieures),
 - Autres entretiens immobiliers (entretien des espaces verts, autres: VMC, surpresseurs...),
 - Taxes récupérables (OM; OM et balayage sur Paris),
 - Entretien des ascenseurs,
 - Électricité des parties communes,
 - Parking et garages.
- Des traitements à différents niveaux (national sur base redressée, régional).
- Des résultats en médiane, avec intervalle de référence.
- Un référentiel de positionnement sous Excel (médiane, déciles, écart type) pour les organismes ayant répondu.
- Un rapport ou une communication nationale.

I- L'Observatoire national de l'USH

I-D Le constat

- *Nouveau dispositif d'enquête → Élargissement du panel*



- *Permet de proposer des observatoires au niveau régional (Ile-de-France, Bretagne, Nord-Pas-de-Calais, Rhône-Alpes pour 2008).*
- *Permet de fiabiliser les données par le nombre accru de réponses.*

I- L'Observatoire national de l'USH

I-E Les atouts, les points d'amélioration

Les atouts

L'Observatoire des charges de l'USH permet :

- de disposer d'une base de connaissances du parc locatif social, de ses performances, de ses caractéristiques,
 - de suivre les charges récupérables au fil des ans,
 - de proposer aux organismes un référentiel leur permettant de se positionner au niveau national ou régional,
- ➔ Langage commun des charges locatives au sein du monde HLM.

Les points d'amélioration

- Faire évoluer le processus d'enquête : automatiser au maximum les modalités d'enquêtes et les corrections à effectuer.
- Améliorer la restitution : tableaux et graphiques clairs et faciles à analyser, plus « accessibles ».

II- L'évolution de l'Observatoire national

La création de Web Charges USH

Web Charges USH : l'observatoire national, directement accessible par Internet

- Une interface ergonomique, des tableaux et graphiques clairs et faciles d'accès.
- La possibilité, pour l'utilisateur, de choisir le type de données qu'il veut observer : choix de la zone géographique, du type de charges, des caractéristiques des résidences.
- La possibilité d'imprimer ou de générer des PDF de ces sorties.

Modalités d'accès

- Web Charges USH disponible pour la sortie de l'Observatoire des charges 2009.
- Accès direct via une page web.

III- Web Charges USH → Web Charges HTC

Une interaction entre l'Observatoire national de l'USH et Web Charges d'HTC

L'outil Web Charges d'HTC se base sur les modalités d'enquêtes de l'Observatoire national pour développer une application permettant aux organismes de disposer de leur propre observatoire interne :

- Les organismes qui souscrivent à Web Charges bénéficient d'un positionnement de leur parc en externe grâce aux données nationales (positionnement au niveau national, au niveau d'une zone climatique ou d'une région),
- En retour, les données des organismes (hors fonctionnalités complémentaires) viennent alimenter l'Observatoire national et contribuent au suivi et à l'observation des charges locatives du monde HLM.

Modalités d'accès

- Accès sécurisé à Web Charges HTC.
- Accès direct via une page web (même page que l'observatoire national).



IV- Web Charges

IV-A Un observatoire interne des charges locatives

L'accès à votre observatoire interne

- Un accès personnalisé et permanent à votre observatoire.
- Une actualisation des données au fil de l'eau.
- Différents niveaux d'accès en fonction des utilisateurs.

Des traitements automatiques pour observer et analyser vos charges

- Une cartographie des charges récupérables de votre organisme.
- Une fiche charges par résidence ou par ensemble de résidences de mêmes caractéristiques.
- Un suivi de l'évolution des charges de vos résidences.
- Un classement de vos résidences.

Un positionnement de vos résidences et de votre parc

- Un positionnement en interne.
- Un positionnement en externe (national, régional, zone climatique, typologies similaires de résidences).

➔ *Outil d'aide à la décision*

➔ *Outil de communication interne et externe*



IV- Web Charges

IV-B Des fonctionnalités complémentaires

Des modules complémentaires

- Postes de charges plus détaillés,
- Données de charges non récupérables,
- Données complémentaires permettant de mettre en perspective les niveaux de charges avec les caractéristiques techniques des résidences (type de bâti, d'isolation, année de dernière réhabilitation thermique,...) et ainsi :
 - d'analyser les différents facteurs d'influence,
 - de prioriser les actions.

L'outil Web Charges peut être accompagné de prestations de conseil, portant sur

- Une analyse fine et poussée des charges locatives de votre organisme,
- La mise en place d'une stratégie énergétique : définition de scénarios de travaux au regard des données de l'observatoire et des objectifs du Grenelle,
- Une enquête qualitative sur le rapport entre niveau de charges et qualité de la prestation (enquête auprès des bailleurs et des personnels de proximité),
- Une mission de sensibilisation des usagers sur la maîtrise des charges et sur les Eco Gestes...



V- Démonstrations

