



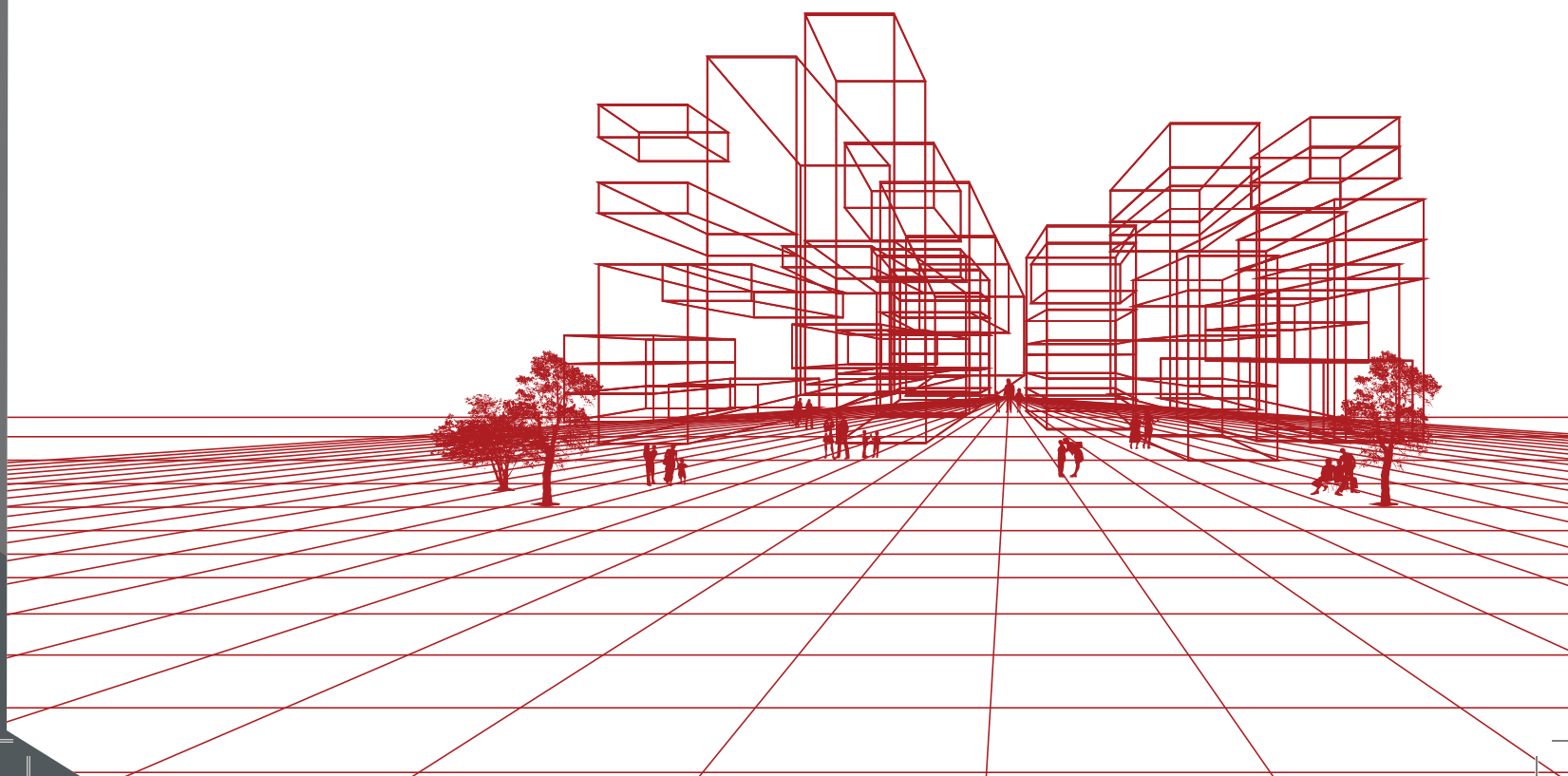
**URO**  
HABITAT

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
*Languedoc-Roussillon*

Ensemble,  
construisons  
l'avenir!

# Union Régionale des Organismes d'Hlm du Languedoc-Roussillon

URO Habitat





# Le mot du Président

« L'ex Languedoc-Roussillon, le portail d'entrée méditerranéen de la grande région Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées... »

Méditerranée, montagne, soleil..., le Languedoc-Roussillon, sa façade méditerranéenne, incarnent le Sud de France du bien-vivre.

On comprend l'importance des enjeux nationaux dans cette région voisine de la Catalogne qui offre une véritable façade méditerranéenne dans l'Euro-Région.

Nos territoires constituent l'une des principales vitrines et le portail d'entrée méditerranéen de la grande région.

Le dynamisme démographique est ici parmi les plus élevés de France, 50 000 habitants de plus, chaque année, 3 Millions en 2025, 6 Millions dans le cadre de la nouvelle Région Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées.

Demain, ce sont donc des milliers d'actifs, qui auront besoin de se loger ! Avec la Grande Région, un enjeu territorial majeur se joue, visant à préserver et construire ensemble l'avenir, en veillant au développement équitable et harmonieux de notre grand territoire. Il apparaît indispensable de promouvoir le développement des points forts de chacun, tout en luttant contre tout type de recentralisation des pouvoirs et des lieux de décision.

« Les Hlm, acteurs des transitions dans une France à 13 régions... »

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la France compte 13 régions métropolitaines. Au delà de ce nouveau découpage, c'est une réforme beaucoup plus vaste qui a été engagée. L'évolution des compétences, la refonte de la carte de l'intercommunalité, des métropoles, modifient en profondeur l'environnement des organismes et de notre organisation professionnelle. Ces évolutions nous conduisent à mettre en place un plan d'action qui se construit autour de quelques principes forts. Tout d'abord, la nécessité d'une démarche progressive et concertée dont l'objectif est d'aboutir à une nouvelle organisation le 31 décembre 2017, le maintien et même le renforcement de la relation de proximité entre l'organisation professionnelle et les organismes d'une part, les EPCI et tous les acteurs locaux d'autre part.

Cet objectif de proximité concerne l'ensemble de la grande région, sur des sujets tels que l'organisation de la représentation du Mouvement et des organismes auprès des autorités locales (État et collectivités), ou encore l'adaptation des réponses aux réalités de chaque territoire. L'organisation de notre Mouvement régional à la nouvelle géographie résulte des débats, des négociations locales et de la diversité des situations régionales.

« le logement social, un tremplin social, économique, sociétal et environnemental pour préparer l'avenir... »

Le poids économique que représentent les 30 Organismes d'Hlm de la région, qui investissent 1,2 Milliard d'euros par an pour la construction et l'entretien de leur patrimoine, justifie l'engagement d'URO Habitat dans cette réflexion.

Depuis une quinzaine d'années, l'Association Régionale s'inscrit dans une démarche novatrice, dynamique et exemplaire avec son « Réseau régional des acteurs de l'habitat », constitué de plus de 50 partenaires officiels et institutionnels, mobilisés en permanence autour de thèmes d'actualité sur la politique du logement, la production, les réformes, les énergies, la gestion de la demande, la préparation des transitions...

Ensemble, les forces vives et les acteurs économiques travaillent pour préparer l'avenir et, en particulier, celui de la Grande Région.

Nous souhaitons vous présenter URO Habitat et ses ambitions pour les années 2016 et 2017, en vous remerciant pour la confiance que vous nous accordez depuis toujours.

Cette présentation s'inscrit dans la continuité du projet de « CAP Hlm » de l'USH, qui a lancé une grande consultation à l'échelle nationale qui mettra l'accent sur les missions et valeurs que le monde Hlm défendra dans la société française au cours des années qui viennent.

À ce titre, l'une de nos ambitions, est de promouvoir les points forts et les spécificités, de capitaliser les expériences et de rendre plus efficaces les actions conduites au travers d'une convergence d'idées, de moyens et de savoir-faire.

**Robert Alric**





# Le bureau

## **Président**

Robert ALRIC, Président d'Habitat Audois

## **Trésorier**

Aldo RIZZI, Directeur Général d'Office 66

## **Secrétaire**

Jean-Pierre PUGENS, Directeur Général d'Hérault Habitat

## **Membres de droit au titre des représentants des territoires**

### **Pour le département de l'Aude**

Denis JANAUD, Directeur Général d'Habitat Audois

### **Pour le département du Gard**

Stéphane CABRIE, Directeur Général d'Habitat du Gard

Jean-Paul GIRAL, Directeur Général d'Un Toit pour tous

### **Pour le département de l'Hérault**

Jean-Pierre PUGENS, Directeur Général d'Hérault Habitat

Claudine FRECHE, Directrice Générale d'ACM Habitat

Dominique GUERIN, Directeur Général de FDI Groupe

### **Pour le département de la Lozère**

Sébastien BLANC, Directeur Général de Lozère Habitations

### **Pour le département des Pyrénées Orientales**

Aldo RIZZI, Directeur Général d'Office 66

## **Membres de droit au titre des représentants titulaires des familles d'Hlm (pour mémoire)**

Robert ALRIC, (OPH)

Yvon PELLET, (UES-AP)

Poste vacant, (OPH)

Robert ALRIC, (FNAR)

Jean-Paul GIRAL, (ESH)

Claudine FRECHE, (FNAR)

Raymond SENTENAC, (SC)

## **Président délégué**

Frédéric LACAS, Président de Béziers Méditerranée Habitat

## **Représentants d'URO Habitat à l'Assemblée des Territoires de la FNAR**

Robert ALRIC, Président d'Habitat Audois, Président d'URO Habitat

– Suppléant, Robert COTTE, 1<sup>er</sup> Vice-Président d'ACM Habitat

Claudine FRECHE, Directrice Générale d'ACM Habitat

– Suppléant, Jean-Luc GARCIA, Directeur Général du Logis Cévenols

## **Représentant d'URO Habitat au CESER-LR MP**

Robert ALRIC, Président d'Habitat Audois

# URO Habitat 2016/2017

**4 mandats**  
**4 missions**

**1**

**Stratégies patrimoniales et investissement des organismes**

Information et mobilisation des organismes

**2**

**Gestion sociale**

Observation et centre de ressource

**3**

**Qualité de service**

Représentation du Mouvement auprès des autorités et acteurs locaux

**4**

**Politiques publiques locales**

Animation de l'inter-organismes

**/**

**Hors mandat**

Hors mandat missions spécifiques

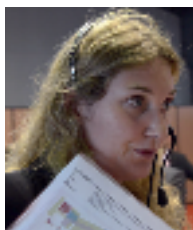
Président **Robert Alric**



Directeur **Denis Rey**



Aurélie Le Gallée



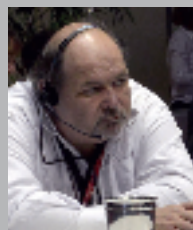
Thierry Evdokimoff



Sylvie Ruiz



Philippe Delbosc



Stéphanie Mille



Plan d'action Chargé d'une mission d'intérêt général et de service public		Aurélié Le Gallée	Thierry Evdokimoff	Sylvie Ruiz	Philippe Delbosc	Stéphanie Mille
<b>Politique de l'Habitat</b> CRHH - Article 55 SRU - CUS - Déléataires - PLH - Urbanisme - Freins à la production - zonage		●			●	
<b>Énergie et développement durable, RSE</b> Éducation au développement durable - Mascottes LR - Référentiel RSE - Mon Appart'Eco-Malin (MAEM)			●		●	
<b>Politique de la Ville, rénovation urbaine</b> NPNRU - Contrats Urbains de Cohésion Sociale		●			●	
<b>Europe, FEDER</b> Fonds structurels européens, réhabilitations thermiques, MAEM			●		●	
<b>Financement du logement social</b> «Financement État - collectivités, partenaires - Mutualisation / contrat de Plan État Région»		●				
<b>Stratégie patrimoniale (production, NPNRU, réhabilitation, rénovation énergétique...)</b> Circulaire programmation Zonage Hlm - défiscalisation		●	●		●	
<b>Gestion sociale, NUD, Dossier Unique, MDES, publics prioritaires, Art 97 SRU, loi égalité Cit</b> Discriminations - MDES et Accord Collectif - loi ALUR art 97 - lutte contre les exclusions - loi Egalité citoyenneté - Publics prioritaires (DALO - CADA - MDES - Migrants - Sortis de CHRS -		●	●	●	●	●
<b>Qualité de service</b> Référénts CNIL - Enquêtes de satisfaction - RSE - Sécurité des biens et des personnes		●				
<b>Politique publique nationale et locale</b> Veille législative et réglementaire - politique d'occupation sociale		●			●	
<b>Réseau des acteurs de l'habitat</b>		●	●		●	
<b>Plan convergence et site dédié</b>	Lobbying réseau des acteurs et des partenaires vie des Organismes, des partenaires	●	●		●	
<b>Communication, veille législative, information, vie des partenaires</b>		●	●		●	
<b>Enquêtes, statistiques, systèmes d'information</b> Enquêtes, systèmes d'information OPS - RPLS - EPLS - SYPLO Chiffres clés - Étude des besoins - Étude des freins - Étude tension des marchés		●	●			
<b>Relations partenariales et institutionnelles</b> Relations avec Associations régionales, fédérations, FNAR, USH, collectivités territoriales, partenaires institutionnels, etc.		●	●		●	
<b>Communication et internet</b> Internet - réseaux sociaux - Site Internet - Manifestations extérieures (RIR - Club des DAF)		●	●		●	
<b>Formation / Ingénierie de formation</b>			●			
<b>Administration générale, comptabilité</b>	«Gestion du statut et des instances (AG, Bureau, statuts,)			●		
<b>Secrétariat de direction, ressources humaines</b>	Plannings - Comptabilité - finances - Ressources Humaines - salaires et payes - administration générale - carnet d'adresse - intendance			●		
<b>Intendance et manifestations</b>	- manifestations et relations extérieures -»	●	●	●	●	●

# Mandat 2015/2018 de l'action régionale

Dans l'organisation du mouvement Hlm, les Associations Régionales ont pour mission de représenter les intérêts collectifs de l'ensemble de leurs adhérents et du Mouvement Hlm au plan régional, tant à l'intérieur du Mouvement Hlm qu'à l'extérieur auprès de l'État, des collectivités locales ou de tout autre partenaire et à tous les échelons de représentation. Elles sont chargées de mettre en œuvre les mandats confiés par le Comité Exécutif de l'Union sociale pour l'habitat.

Le pacte du 8 juillet 2013 et l'agenda 2015/2018 du 25 septembre 2014 signés entre l'État, l'USH et les fédérations, ont défini les orientations du mandat de l'action régionale pour les années 2015/2016 et 2018. Elles s'inscrivent dans une évolution marquée par la montée en puissance des politiques locales de l'habitat ; la prise de responsabilité grandissante des collectivités territoriales et des modifications majeures de la carte des territoires et de leurs compétences (régions, départements, métropoles, EPCI,...)

Dans ce cadre, le mandat de l'action régionale pour la période 2015/2018 est structuré à partir de 4 grandes thématiques d'action professionnelle.





Pilotes et  
responsables  
Aurélie  
Le Gallée  
et Philippe  
Delbosc

### Objectifs du mouvement Hlm

Maintien d'un haut niveau d'investissement tant pour développer l'offre nouvelle que pour réhabiliter et restructurer le patrimoine existant.

120 000 logements nouveaux et 100 000 réhabilitations thermiques par an.

Cet engagement s'accompagne par la mise en place d'un dispositif de mutualisation des fonds propres des organismes qui vise à une meilleure allocation des moyens financiers disponibles au sein du mouvement Hlm.

### Missions d'URO Habitat

- Représenter ou organiser la représentation du mouvement hlm et des organismes dans les instances régionales et locales de définition et de suivi des politiques territoriales de l'habitat (CRHH, Ceser,...).
- Contribuer à l'évaluation régulière, quantitative et qualitative, des besoins en logement dans les territoires :
  - Offre nouvelle
  - Parc existant
  - Accession sociale à la propriété.
- Assurer un suivi régulier de la production (nouvelle et réhabilitation) des organismes permettant d'identifier les freins et les difficultés des organismes du mouvement à atteindre les objectifs.
- Contribuer au développement des partenariats avec tous les acteurs locaux de la production et promouvoir l'émergence de filières locales en particulier pour accompagner l'action des organismes dans le cadre de la transition énergétique.

### Mise en œuvre

- Mise en place d'un dispositif d'observation défini à l'échelle régionale et cohérent avec les dispositifs nationaux.
- Partenariat réseau des Acteurs CONVERGENCE
- Rencontres Interprofessionnelles Régionales (RIR), Rencontres thématiques et Rencontre des clubs
- Étude besoins, zonage, SRU, défiscalisation, tension

## 2

## Gestion sociale

Pilotes et responsables  
Aurélie Le Gallée,  
Thierry Evdokimoff  
et Stéphanie Mille

### Objectifs du mouvement Hlm

Le mouvement Hlm s'est engagé à accompagner la mise en œuvre de l'article 97 de La loi Alur qui prévoit la mise en place du dossier unique du demandeur et de dispositifs de gestion partagée de la demande sous la responsabilité des collectivités locales. Cette évolution implique tout à la fois l'évolution des pratiques et méthodes de chaque organisme mais aussi le développement de démarches collectives et concertées avec les acteurs locaux.

L'accueil et l'accompagnement des ménages les plus fragiles et la contribution des organismes à l'accueil des ménages relevant du logement des publics prioritaires.





## Missions d'URO Habitat

- Accompagner les organismes dans la mise en œuvre de l'article 97 et favoriser le développement de solutions collectives de gestion de la demande (lieux uniques d'enregistrement, dossier unique...).
- Informer les collectivités et les acteurs locaux de l'habitat des positions et propositions du mouvement sur la gestion de la demande et des attributions et accompagner la mise en place des plans de gestion partagée de la demande.
- Organiser la représentation du mouvement dans toutes les instances de concertation et démarches visant au développement et à l'accueil des plus fragiles.
- Favoriser le développement des coopérations avec l'ensemble des réseaux associatifs.
- Contribuer à la définition des orientations du mouvement en organisant une veille active sur les politiques de peuplement, l'occupation du parc social et ses évolutions et sur la mise en place des dispositifs locaux de gestion sociale (mixité sociale et équilibres sociaux et économiques,...).



## Mise en œuvre

- Définir les modalités de mise en œuvre de l'article 97 de la loi Alur basé sur des analyses territoriales précises.
- Réaliser un bilan régulier de la demande en logement social, des dispositifs de gestion partagée et des expérimentations et pratiques en matière d'attribution. L'accès aux données du Sne et outils de reporting constitue un préalable indispensable à ce travail.
- Réaliser une analyse de l'évolution de l'occupation du parc Hlm (apportant un éclairage sur la mobilité interne) et de l'action conduite pour l'accueil et l'accompagnement des populations les plus fragiles (dans le respect des règles en vigueur).
- Expérimentation, Accord collectif Hérault et M.O.U.S. MDES.

# 3

## Qualité de service

Pilotes et responsables  
Aurélie Le Gallée  
et Philippe Delbosc

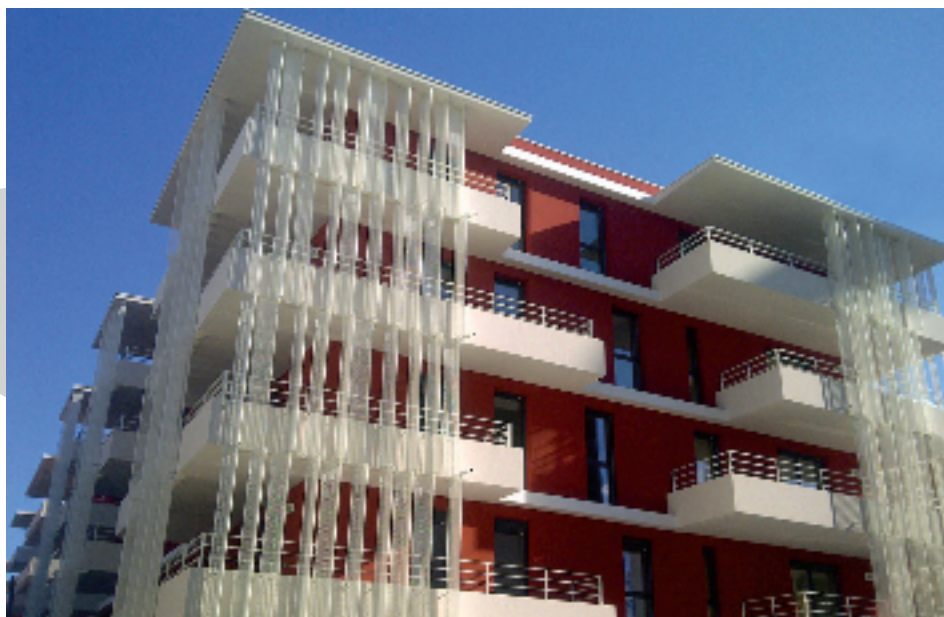
### Objectifs du mouvement Hlm

L'engagement du mouvement Hlm pour améliorer la qualité de service est formalisé depuis 2003.

La Fnar et les Ar ont été chargées de sa mise en œuvre dans la cadre d'un mandat renouvelé en 2009. L'agenda 2015/2018 renforce cet engagement autour des axes suivants :

- favoriser le repérage et le traitement des situations de non qualité,
- participer à la formalisation par chaque organisme d'un engagement qualité,
- maintien d'une enquête de satisfaction et renforcement de la concertation avec les locataires,
- favoriser l'émergence d'expérimentations et/ou de projets innovants (RSE, ISO 26 000 ; certifications, ...).

Par ailleurs dans le cadre des dispositions relative à l'abattement de la TFPB dans les QPV, des conventions spécifiques relatives à l'amélioration de la qualité de service devront être signées par les organismes concernés.







## Missions d'URO Habitat

- Informer et mobiliser les organismes sur toutes les questions relatives à la qualité de service aux engagements nationaux et aux dispositifs mis en place par la profession.
- Organisation de la communication et de la concertation avec tous les partenaires et notamment les locataires et les signataires des CUS.
- Mise en œuvre d'outils (référentiel RSE).



## Mise en œuvre

- La réalisation d'un état des lieux annuel des engagements qualité des organismes
- Un plan de sensibilisation/mobilisation des organismes sur les objectifs et dispositifs nationaux
- La conception d'une offre de service pour la réalisation de l'enquête triennale collective de satisfaction et la consolidation régionale des résultats des enquêtes réalisées par les organismes



# 4

## Politiques publiques locales

Pilotes et responsables  
Aurélie Le Gallée,  
Philippe Delbosc  
et Thierry Evdokimoff

### Objectifs du mouvement Hlm

Inscrire l'action des organismes Hlm à la fois dans le cadre de la politique nationale du logement et dans celui des politiques locales.

Le renforcement des compétences des collectivités locales engagé par la mise en place de délégation des aides à la pierre et accentués par les lois maptam, alur et politique de la ville adoptées en 2013/2014, conduisent le mouvement hlm à amplifier son implication dans la définition et la mise en œuvre des politiques locales.

La politique de la ville et la poursuite de l'effort de rénovation/ réhabilitation des quartiers les plus fragiles, au-delà de la nécessité formelle de signature des contrats de ville par les bailleurs, imposent une participation active des organismes à leur élaboration et à leur conduite.

Les enjeux du développement durable et de la transition énergétique ne pourront être relevés que si l'action des organismes s'inscrit en, cohérence avec les réalités locales et les documents de planification et d'urbanisme aux différentes échelles territoriales locales (régions, départements, epci).



## Missions d'URO Habitat

- Accompagner les organismes dans la définition et l'expression du point de vue Hlm pour l'élaboration des dispositifs de la politique de la ville.
- Observer et analyser l'évolution de la prise de compétence des collectivités territoriale.
- Négocier et suivre les politiques régionales tant en ce qui concerne les CPER que les politiques d'utilisation des fonds structurels européens ou les politiques d'aménagement et de développement durable des territoires.
- Définir les conditions d'implication des organismes dans les politiques locales « transitions énergétiques » et notamment les territoires à énergie positive.
- Développer le partenariat avec tous les acteurs locaux et notamment les collectivités locales.

## Mise en œuvre

- Organiser avec les organismes de la représentation du mouvement Hlm dans toutes les instances locales en charge des politiques locales et de l'élaboration des documents de planification
- Définir un plan d'action spécifique pour exprimer le point de vue des bailleurs sociaux et des organismes dans l'élaboration et la gestion des contrats de ville et de toutes les conventions qui s'y rapportent.
- Organiser une veille active sur l'évolution des collectivités territoriales et de l'action qu'elles conduisent pour apporter une contribution aux orientations à prendre par le mouvement et permettre une adaptation des politiques nationales aux différentes réalités territoriales.





**URO**  
HABITAT

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
*Languedoc-Roussillon*

URO Habitat  
Des mandats nationaux  
Des missions régionales  
Des spécificités régionales  
d'un plan d'action

**1**

**Mandats de l'USH / Stratégies patrimoniales  
et investissement des organismes**

Missions transversales  
Information et mobilisation des organismes

**2**

**Mandats de l'USH  
Gestion sociale**

Missions transversales  
Observation et centre de ressource

**3**

**Mandats de l'USH  
Qualité de service**

Missions transversales  
Représentation du Mouvement auprès  
des autorités et acteurs locaux

**4**

**Mandats de l'USH  
Politiques publiques locales**

Missions transversales  
Animation de l'inter-organismes



# Fonctionnement de l'Association Régionale

Une équipe douée d'une grande polyvalence au service du mouvement Hlm, des Organismes d'Hlm du LR, des partenaires institutionnels, des habitants et leurs représentants



## Stratégies patrimoniales

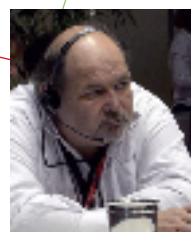
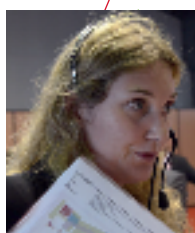
Rencontres  
Interprofessionnelles  
Régionales  
Rencontres thématiques  
des partenaires  
Convergence et site dédié  
Mon Appart'éco-Malin (MAEM)

## Gestion sociale

Accord Collectif et MDES  
Loi égalité citoyenneté  
ART 57 SRU  
Régulateur Social Hlm  
et sécurité  
Systèmes d'information  
OPS-RPLS-SYPLO...

## Qualité de service

Enquêtes de satisfaction  
Référentiel Sociétal d'Entreprise  
Référentiel mutualisé CNIL  
Réseau des Acteurs de l'Habitat  
Communication événementielle  
Rencontres partenaires



## Politiques publiques

Politique de la ville  
Politique de l'Habitat  
Zonage et tension des marchés  
Développement durable  
Dust et Dusty, Mascottes  
Veille législative et  
réglementaire (convergence)  
Réseau des Acteurs de l'Habitat

## Secrétariat général

Secrétariat de direction, informatique  
Finances  
Ressources humaines  
Réceptif, intendance  
Formation  
Juridique et instances  
FSI  
Convergence et relations institutionnelles

# Communication et interorganismes

## 76<sup>e</sup> congrès Hlm à Montpellier

### Les actes de l'Agora

URO Habitat Languedoc-Roussillon a souhaité à travers son Agora créer un espace pour la convergence des actions en faveur de l'habitat, pour valoriser le Languedoc-Roussillon, mettre en avant ses atouts et poser ensemble les problématiques rencontrées.



*« Nous n'étions pas là pour nous lamenter mais pour échanger et tourner nos regards vers l'avenir ».* Chacun a laissé ses intérêts propres à l'extérieur pour se retrouver, se parler et envisager des solutions, dans cet espace ouvert et convivial. Nous nous appuyons sur l'expérience du passé, nous l'analysons et nous construisons ensemble l'avenir « en parlant Hlm » autrement. Tout au long du Congrès, URO Habitat a mis en lumière la force des acteurs de l'Habitat en Languedoc-Roussillon qui, ensemble et en réseau, sont plus forts, contribuent aux décisions prises et influent sur les annonces qui sont faites.

Car telle était bien là l'idée première pour cet espace : accueillir le plus grand nombre dans la plus grande convivialité et, en particulier, tous ceux qui n'ont pas l'habitude de fréquenter une telle manifestation nationale.

L'accent a été mis sur la venue des personnels des organismes d'habitat social du Languedoc-Roussillon qui ont été près de 500 à fréquenter l'Agora. Mais aussi, tous les acteurs régionaux de l'habitat, public ou privé : élus locaux, représentants des services des collectivités territoriales, maîtres d'ouvrage privés, représentants des fédérations professionnelles, maîtres d'œuvre (architectes, économistes, bureaux d'études...), représentants des associations représentatives de locataires...

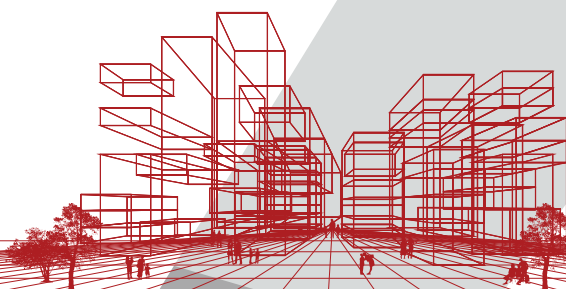
# 2015

**76<sup>e</sup>** Congrès de l'Union  
sociale pour l'habitat  
22/23/24 septembre  
Montpellier 2015

L'autre point fort de l'Agora consistait à parler des Hlm autrement, en suscitant la surprise, la curiosité des congressistes, notamment, par le biais de la culture. Une table ronde spécifique sur le sujet, prolongée par des spectacles quotidiens de Jörg Müller et Hamid El Kabouss, et des films sur les ZAT (zones artistiques temporaires) de Montpellier, l'intervention permanente du caricaturiste CLED'12 qui a réalisé près de 200 dessins au cours de ces trois jours, ont permis à chacun d'élargir sa vision du logement social.

Le troisième objet de l'Agora était de souligner les spécificités et les problématiques de l'habitat en Languedoc-Roussillon et, plus généralement, autour de la Méditerranée.

Trois tables rondes sur la problématique du foncier, le logement des jeunes et les besoins en logement ont accompagné les deux autres temps forts : les petits déjeuners de la Cellule Économique Régionale du BTP-LR ainsi que la 31<sup>e</sup> Rencontre Interprofessionnelle Régionale (RIR) sur le thème « Habiter en Méditerranée ».



# 2014 - 2017

## Mon référentiel RSE



URO Habitat, fort de son expérience en la matière, a répondu à l'appel à projets national lancé conjointement par l'USH et la Caisse des Dépôts et a développé la Recherche et le Développement d'un Référentiel Stratégique d'Organisme à l'échelle d'un territoire visant à la qualification ISO 26000.

Il constitue un processus intégré d'aide à la décision en matière de RSE : méthodologie et outil pluriannuel d'orientations, d'évaluation et de suivi continu des actions engagées.

Ce référentiel est non seulement destiné à améliorer la performance et faciliter la gestion des bailleurs sociaux quels que soient le territoire et leur statut, mais tient compte également de l'adéquation entre moyens et résultats, afin de mesurer la performance globale de chaque structure au regard des choix réalisés en matière de développement durable et de l'efficience des moyens engagés.

Il permet de poursuivre, d'approfondir et de développer la stratégie régionale engagée par les bailleurs sociaux du Languedoc-Roussillon en matière de promotion du développement durable et de mise en œuvre de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Cet outil, mis à la disposition des bailleurs qui souhaitent le mettre en œuvre, poursuit plusieurs objectifs, consistant à s'engager dans une mise en œuvre réaliste et efficiente d'une démarche de développement durable.

**Depuis juin 2014, le référentiel « ACMRSO » est opérationnel chez ACM Habitat**

Élaboré et testé avec l'appui d'ACM, le référentiel RSE prend la dénomination « ACMRSO » pour répondre à la notion de Référentiel Sociétal de l'Office choisie par ACM.

Ce référentiel, propre à ACM, s'articule autour de 5 enjeux, 38 engagements et 137 actions opérationnelles, adaptées à la certification ISO 26000.

Les unités de mesure choisies, les « bases 100 », les objectifs annuels et les rythmes de saisies ayant été déterminés, les 28 référents ont eu jusqu'au 31 décembre 2014 pour inscrire les résultats annuels des actions qu'ils pilotent.



# 2014 - 2015

## Qualité de service Régulateur Social Hlm



À une époque où la conjoncture économique fait croître le nombre de personnes en état de précarité dans notre pays, se pose plus que jamais la question des conséquences de la paupérisation et des mutations qui en découlent. Face à ce constat, les organismes Hlm de notre région, qui sont aux premiers rangs des acteurs qui luttent pour réduire cette fracture sociale, ont analysé ces phénomènes afin de tenter d'y répondre de manière efficace et pérenne.

Si à l'échelle nationale de nombreuses actions ont fait l'objet d'engagements forts de l'État et des collectivités territoriales pour enrayer ce processus, la situation de certains quartiers en termes de tranquillité et de sécurité, reste préoccupante.

En effet, malgré les progrès de la rénovation urbaine, certains quartiers connaissent une situation difficile sur le plan de la sécurité. Dans notre région, l'observatoire des faits d'incivilité et d'agression, mis en place par URO Habitat auprès des organismes, a permis de constater un accroissement des agressions contre le personnel et les habitants. Cet état de fait pourrait faire peser, à termes, des charges supplémentaires sur la gestion au quotidien des organismes Hlm et induire une aggravation du climat social dans les quartiers.

Afin d'apporter attention aux habitants et soutien aux personnels sur le terrain, pour faire face au sentiment d'insécurité qui progresse dans la population, URO Habitat et ACM ont décidé d'expérimenter, un plan d'action tendant à reconquérir la confiance de toute une population silencieuse et d'enrayer les phénomènes de ghettoïsation, au travers d'un projet de régulation sociale.

Ce projet a été conduit en accompagnement et en soutien des actions conduites par ACM sur le terrain et en particulier, sur les opérations relevant de la cohésion et des équilibres sociaux.

# 2009 - 2017

## Qualité de service Éducation au développement durable / Dust et Dusty les mascotte de la région



URO Habitat et l'ensemble des Bailleurs Sociaux  
du Languedoc-Roussillon ont créé : « Dust et Dusty »,

Deux petits personnages, mascottes du Développement Durable  
dans l'habitat social.

Elles ont donné tout au long de l'almanach, les « 10 clés de l'habitat  
malin » aux habitants : bons gestes, astuces et pièges à éviter pour  
vivre mieux, tout simplement !

Cet outil de sensibilisation nous guide avant tout « sur le chemin du  
développement durable ». Mais il favorise également le « mieux vivre  
ensemble » et permet d'assurer la poursuite par les habitants des  
efforts faits par les organismes en matière de qualité de service.  
Les mascottes Dust et Dusty sont ainsi des « ambassadeurs »  
efficaces en matière de communication à la rencontre des habitants,  
sur la qualité de vie et de service.

« Pour réussir et obtenir des résultats concrets, sans doute faut-  
il construire autrement, mais il faut aussi utiliser, se servir et agir  
différemment ! »

**Dust et Dusty, les mascottes HLM du développement Durable**

Elles parcourent le Languedoc-Roussillon en préconisant les bons  
gestes pour l'éducation au développement durable.

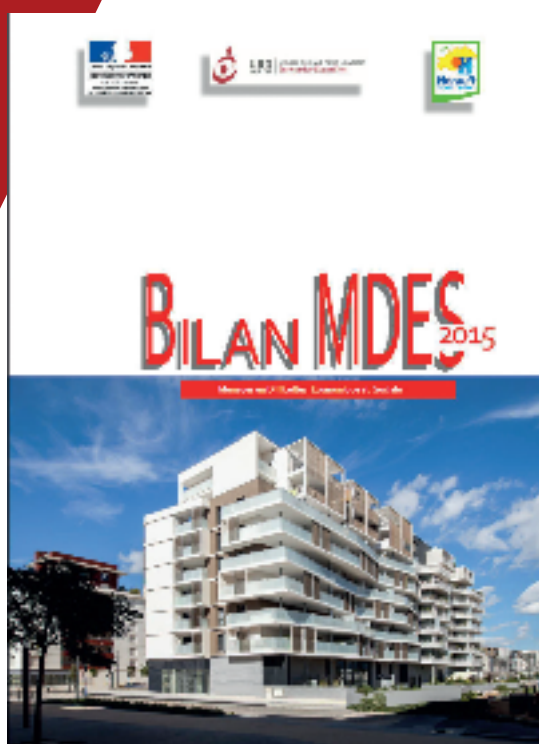
L'Almanach des bons gestes pour mieux vivre son habitat, un support  
pédagogique a été proposé aux habitants en 100 000 exemplaires.



**2000 -  
2017**

## **Politique sociale et Interorganismes**

### **Accord collectif de l'Hérault MDES**



L'ensemble des Bailleurs sociaux, le Conseil Départemental de l'Hérault et l'État ont signé l'accord Collectif Départemental de l'Hérault pour le logement des **Ménages** cumulant des **Difficultés Économiques et Sociales** et dans le respect de la mixité sociale. URO Habitat a été mandaté pour la poursuite de sa mission de gestion de la commission Départementale d'Examen des demandes de logement des Ménages cumulant des Difficultés économiques et sociales pour 2013/2014.

Chaque année l'objectif est réalisé, montrant ainsi la forte mobilisation et l'important travail des bailleurs sociaux. La qualité des relations partenariales entre les acteurs de ce dispositif a favorisé les échanges constructifs, dont les résultats sont les meilleurs indicateurs et qui ont limité le nombre de familles prioritaires DALO.

Une restructuration progressive du service « Cohésion Sociale » d'URO Habitat, tournée vers les outils de reporting (NUD, RPLS, n° Unique, Syplo, réforme de la demande et des attributions...) est en cours afin de nous adapter aux dispositions qui ont été mises en œuvre fin 2015/2016.

Au fil des années, la qualité du partenariat a conduit à faire de cette commission un rendez-vous mensuel efficace et concluant, qui a permis de réguler la saisine de la commission de médiation DALO. Au regard des dispositions législatives et réglementaires (Loi ALUR), concernant la gestion des publics prioritaires, il apparaît plus que jamais fondamental de poursuivre ce processus dont l'efficacité n'est plus à démontrer.

# 2015 - 2017

## Interorganismes CIL mutualisé



CIL mutualisé – Premier Bilan et Mise en œuvre du pack de conformité LLS de la CNIL

À l'initiative de l'URO Habitat, un projet a été engagé en novembre 2013 en Languedoc-Roussillon pour mutualiser l'action permettant aux bailleurs de se mettre en conformité à la loi Informatique et Libertés.

L'Association régionale a élaboré le processus de consultation (comité de pilotage, pièces administratives et techniques), d'analyse des offres (grille, pondération...) qui a débouché sur une mission confiée à un expert ANAXIL.

Elle organise, avec le prestataire, les réunions d'information et de formation des Relais informatique et libertés (RIL) des bailleurs sociaux ainsi que la réunion annuelle de bilan.

Le 7 novembre 2013, cette même Assemblée Générale décidait donc du lancement d'une consultation en vue de la désignation d'un C.I.L. mutualisé (Correspondant Informatique & Libertés).

Le 28 janvier 2014 la société ANAXIL, après appel d'offres, était désignée comme C.I.L. mutualisé pour les organismes d'habitat social du Languedoc-Roussillon. Sept organismes ont maintenu leurs candidatures.

Lors du 75<sup>e</sup> Congrès de l'USH à Lyon, URO Habitat et ANAXIL, appuyées par ACM et FDI Habitat en la personne de leurs Directeurs Généraux respectifs, ont pu présenter la démarche de C.I.L. mutualisé en Languedoc-Roussillon dans le cadre du « Plateau des Directs » organisé par la FNAR.

2015/2016 nous poursuivons la généralisation de cette mutualisation auprès des autres bailleurs sociaux.



## Communication / partenariat

Le site «convergence» dédié aux acteurs et partenaires d'URO Habitat





# 2015 - 2017

## Interorganismes

### Développement Durable

Mon Appart' Eco-Malin Un mobil-home recyclé pour apprendre les bons gestes



Une mission d'intérêt général et de service public... Mettre en valeur et afficher la volonté des partenaires de faire partie des acteurs des transitions et en particulier de la transition énergétique « COP 21 » avec les thématiques : le MAEM, Mon Appart' Eco-Malin est un mobil-home recyclé, équipé de tout le nécessaire pour informer sur les économies d'énergies. Ce lieu de sensibilisation aux éco-gestes à destination des locataires se déplace dans toute la région à la demande des bailleurs sociaux.

Partant du postulat que construire des logements

basse-consommation avec des isolations Performantes n'est utile que dans le cadre d'une utilisation rationnelle de ceux-ci, EDF en partenariat avec URO Habitat, l'ADEME et l'association Gammes a créé un habitat itinérant « malin ». « *L'intérêt de cette démarche d'éducation au développement durable unique en France est d'associer des partenaires pour apporter l'information auprès des citoyens les plus défavorisés* », chaque bailleur social peut ainsi réserver le MAEM. Mais aussi, une opération qui pourra ensuite être facilement élargie à d'autres publics avec les collectivités territoriales, les entreprises et l'ensemble du secteur éducatif.

#### 4 partenaires institutionnels + Région / Europe

1. URO Habitat porteur de projet
2. ADEME partenaire
3. EDF partenaire
4. GAMMES Gestionnaire Associatif

# 2007 - 2017





**2005 -  
2017**

## **Communication / partenariat**

### **Programme Convergence**

### **Réseau des acteurs de l'Habitat**

Depuis 2005, bailleurs sociaux, collectivités territoriales, syndicats et groupements professionnels, fédérations, bureaux d'études, architectes, entreprises, professionnels du bâtiment et des travaux publics, acteurs de l'habitat, près de 60 membres au total se sont unis dans ce projet, pour « Faire converger les idées, les moyens et les dispositifs vers l'objectif de construire plus, mieux et autrement, pour tous et partout en Languedoc-Roussillon »

Près de 5000 personnes constituent le réseau des acteurs de l'habitat en Languedoc-Roussillon, reconnu au plan national comme un modèle efficace.

Le succès des 30 rencontres interprofessionnelles régionales, la qualité des nombreuses rencontres thématiques, la portée des événements auxquels « Convergence-LR » s'associe régulièrement (Congrès, conférences, assises...), font de cet outil un formidable instrument de promotion du logement durable de qualité, accessible à tous, sur tout le territoire régional.

Dans ce cadre, la fréquentation du site internet est le reflet de l'engouement des professionnels régionaux avec, en moyenne, plus de 3500 visites.

Dans cet esprit, le site Convergence-LR a fait l'objet d'une refonte totale en 2015 : nouveau design, nouvelles fonctionnalités, meilleur impact visuel, pages documentaires, espace presse, newsletter remodelée, connexion aux réseaux sociaux...

Cet investissement permet de toucher un plus grand nombre de lecteurs et de professionnels (entreprises, élus, ...), d'ouvrir des pages à accès sécurisé pour les bailleurs sociaux ou pour les membres du « Club Convergence ».

URO Habitat a, dans cette optique, développé dès 2014 de nouveaux partenariats (Orange, GrDF, ANAXIL...) et conforté les plus anciens : Conseil régional, Collectivités, institutionnels (État, CDC, ADEME, EDF...).

2005 -  
2017

## Communication / partenariat Réseau des acteurs de l'Habitat Rencontres Interprofessionnelles Régionales



Construire  
aujourd'hui  
pour habiter  
demain



Rénovation  
énergétique  
des logements

Jeudi 10 octobre 2012 | 2h-17h  
CIRIP de Montpellier





# Chiffres clés du logement social

En Languedoc-Roussillon, 58% des ménages sont propriétaires occupants, 30% sont locataires d'un bailleur privé, 9% locataires d'un organisme de logement social, 3% occupent un autre type de logement (autre locatif public, meublés, ...)

## Les organismes Hlm : des acteurs incontournables

30 organismes adhèrent à URO Habitat :

- 10 Offices Publics de l'Habitat,
- 15 Entreprises Sociales pour l'Habitat,
- 3 Sociétés Coopératives d'Hlm,
- 1 Sacicap (Société Anonyme Coopérative d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété)
- 1 Entreprise Publique Locale.

Animés par 600 administrateurs bénévoles et 2000 salariés, les organismes Hlm sont des partenaires naturels des politiques de l'habitat des collectivités territoriales, notamment des 8 délégataires des aides à la pierre.

## Un parc locatif social plutôt urbain, récent, de qualité ...

Les organismes Hlm gèrent 127 000 logements locatifs.

- 84% - soit 106 884 de ces logements sociaux sont collectifs.
- 16% – soit 20 116 – sont donc des logements individuels.
- 9,4 % du parc de logement régional.
- 24% se situent en QPV.
- 33% des logements Hlm ont été construits après 1990.
- Près de 80% de la production neuve respectent le label BBC.
- 8000 logements ont été réhabilités en 2013.

## ... et qui accueille au meilleur coût des familles modestes

- 25% sont locataires d'un organisme de logement social.
- 300 000 personnes logées par les organismes Hlm de la région Languedoc-Roussillon.

Familles monoparentales - 23% des ménages logés par les organismes contre 8% dans l'ensemble de la population de la région.

En Languedoc-Roussillon, 62 % des ménages sont éligibles au logement social (revenus inférieur à 100% des plafonds Hlm).

- Près de 35% des ménages logés par les organismes ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources.
- 53% des ménages locataires Hlm en Languedoc-Roussillon bénéficient d'une aide personnelle au logement.
- 4% des ménages logés en Hlm sont susceptibles d'être assujettis au supplément de loyer de solidarité.
- En moyenne, dans les grandes agglomérations, les loyers dans le parc locatif social sont deux fois moins élevés que dans le parc privé.



## Une demande toujours forte malgré la croissance du parc

La population de la région Languedoc-Roussillon a augmenté au rythme de **1% par an** entre 1999 et 2014, soit **468 153** nouveaux habitants sur cette période.

**59 %** des demandes datent de moins d'un an et **21 %** d'entre elles ont moins de deux ans.

Chaque année, **15000** familles environ sont ainsi accueillies, soit dans des logements neufs, soit dans des logements libérés par leurs occupants.

Fin 2013, les logements vacants (y compris la vacance technique due aux projets de démolition, aux travaux ou à la rotation du parc) représentaient **7,8 %** du parc total géré, la vacance commerciale représentant **2,2%** et la vacance technique **1,2%**.

La demande en logement social s'élève à plus de 66000 demandes pour 2014.

Une pression régionale forte : 5 demandes pour une attribution contre un rapport de 3,8 au niveau national.

## Une accession sociale à la propriété sécurisée

En 2013, sont sortis du patrimoine Hlm : **867** logements, dont **366** ont été démolis...

près de **297** logements locatifs ont été vendus à leurs locataires ou d'autres personnes physiques.

## Le secteur Hlm : un poids lourd de l'économie

**1,2** milliard d'euros investis dans la construction et l'acquisition amélioration des logements sociaux.

**30 000** emplois induits dans les secteurs de la construction et la rénovation.

En 2014, les organismes Hlm de la région Languedoc-Roussillon ont programmé la construction de **6000** logements neufs.

# Les organismes d'habitat social



**ACM HABITAT**  
Président, Philippe SAUREL  
Directrice Générale, Claudine FRÊCHE  
[www.acmhhabitat.fr](http://www.acmhhabitat.fr)



**ALOGEA**  
Président, Michel BODEVIN  
Directeur Général,  
David SPANGHERO  
[www.alogea.fr](http://www.alogea.fr)



**ESH BESSEGES SAINT-AMBROIX**  
Président, Bernard PORTALES  
Directeur Général, Serge MEURTIN



**BÉZIERES MÉDITERRANÉE HABITAT**  
Président, Frédéric LACAS  
Directeur Général, Laurent ORLANDO  
[www.beziers-habitat.fr](http://www.beziers-habitat.fr)



**DOMICIL**  
Groupe UNICIL  
Président, Gérald RACINE  
Directeur Régional, MO locative LR,  
Michel CAPRA  
[www.unicil-habitat.fr](http://www.unicil-habitat.fr)



**DOMITIA HABITAT**  
Président, Alain FABRE  
Directeur Général, Thierry OUILLON  
[www.oph-legrandnarbonne.com](http://www.oph-legrandnarbonne.com)



**ERILIA**  
Président, Hubert VOGLIMACCI  
Directeur Général, Bernard RANVIER  
Directeur d'agence, Yves VINCENT  
[www.erilia.fr](http://www.erilia.fr)



**FDI HABITAT**  
Président, Yvon PELLET  
Directeur Général, Dominique GUERIN  
[www.fdi-habitat.fr](http://www.fdi-habitat.fr)



**FDI SACICAP**  
Président, Yvon PELLET  
Directeur Général, Dominique GUERIN  
[www.fdi.fr](http://www.fdi.fr)



**GRAND DELTA HABITAT**  
Groupe VILOGIA  
Président, Dominique TADDEI  
Directeur Général, Xavier SORDELET  
[www.granddelta.fr](http://www.granddelta.fr)



**HABITAT AUDIOIS**,  
Président, Robert ALRIC,  
Directeur Général,  
Denis JANAUD  
[www.habitat-audois.fr](http://www.habitat-audois.fr)



**HABITAT DU GARD**  
Président, Denis BOUAD  
Directeur Général,  
Stéphane CABRIE  
[www.habitat-du-gard.org](http://www.habitat-du-gard.org)



**HÉRAULT HABITAT**  
Président, Vincent GAUDY  
Directeur Général,  
Jean-Pierre PUGENS  
[www.herault-habitat.com](http://www.herault-habitat.com)



**ICF HABITAT**  
Sud Est Méditerranée  
Président, Patrick AMICO  
[www.icfhabitat.fr](http://www.icfhabitat.fr)



**LANGUEDOC-ROUSSILLON HABITAT**  
Président, Serge FA  
[www.languedoc-roussillon-habitat.fr](http://www.languedoc-roussillon-habitat.fr)



**LOGIS CÉVENOLS**,  
Président, Max ROUSTAN  
Directeur Général, Jean-Luc GARCIA  
[www.logiscevenols.fr](http://www.logiscevenols.fr)



**LOZÈRE HABITATIONS**  
Président, Philippe BARDON  
Directeur Général, Sébastien BLANC  
[www.lozerehabitations.fr](http://www.lozerehabitations.fr)



**MARCOU HABITAT**  
Président, Raymond SENTENAC  
Directeur Général, Miguel BELTRAN  
[www.marcou-habitat.fr](http://www.marcou-habitat.fr)



**LA MAISON POUR TOUS**  
Directeur Général,  
Jean-Paul GIRAL



**NÉOLIA**  
Président, Michel DECOOL  
Directeur Général, Jacques FERRAND  
[www.neolia.fr](http://www.neolia.fr)



**LE NOUVEAU LOGIS MÉRIDIONAL**, Groupe SNI  
Président, Manuel FLAM  
Directeur Général, Jacques DURAND  
Directeur, Jean-Marc KREMER  
[www.nlmeridional-groupesni.fr](http://www.nlmeridional-groupesni.fr)



**OFFICE 66**  
Présidente, Hermeline MALHERBE  
Directeur Général, Aldo RIZZI  
[www.office66.fr](http://www.office66.fr)



**OPH PERPIGNAN-MÉDITERRANÉE**  
Président, Jean-Marc PUJOL  
Directeur Général, Philippe MARECHAUX  
[www.oph-perpignan.com](http://www.oph-perpignan.com)



**OPH DE SETE**  
Président, François COMMEINHES  
Directeur Général, Émile ANFOSSO



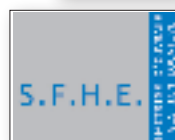
**PROMOLOGIS**  
Président du Directoire, Philippe PACHEU  
Directrice Territoriale, Anne-Christel LEXTRAIT  
Directeur d'Agence, Clément LE COUPE GRAINVILLE  
[www.promologis.fr](http://www.promologis.fr)



**ROUSSILLON HABITAT**  
Président, Serge FA  
Directeur Général, Thierry SPIAGGIA  
[www.roussillon-habitat.com](http://www.roussillon-habitat.com)



**SEMIGA**  
Président, Alexandre PISSAS  
Directeur Général, David HERDUIN  
[www.semiga.fr](http://www.semiga.fr)



**S.F.H.E. Groupe ARCADE**  
Président, Denis BIMBENET  
Directrice Générale, Marie-Hélène BONZOM  
Directeur Régional, Christian ROCANIERES  
[www.sfhe.fr](http://www.sfhe.fr)



**UN TOIT POUR TOUS**  
Président du CA, Bernard LASSERRE  
Directeur Général, Jean-Paul GIRAL  
[www.untoitpourtous.fr](http://www.untoitpourtous.fr)



**TROIS MOULINS HABITAT/Groupe POLYLOGIS**  
Président, Daniel BIARD  
Directeur Général, Gilles SAMBUSSY  
[www.polylogis.com](http://www.polylogis.com)







**URO Habitat**

261 rue Simone Signoret  
CS 20017  
34 077 Montpellier - Cedex 3

Tél. 04 99 51 25 30

Mail : [siege.ar@urohabitat.org](mailto:siege.ar@urohabitat.org)

[www.urohabitat.org](http://www.urohabitat.org)

[www.convergence-lr.fr](http://www.convergence-lr.fr)

[www.monreferentielrse.fr](http://www.monreferentielrse.fr)

(accès sécurisé)

