



FÉDÉRATION NATIONALE
DES ASSOCIATIONS RÉGIONALES

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2015



"LA FORCE
D'UN RÉSEAU,
LA PROXIMITÉ
DES TERRITOIRES"

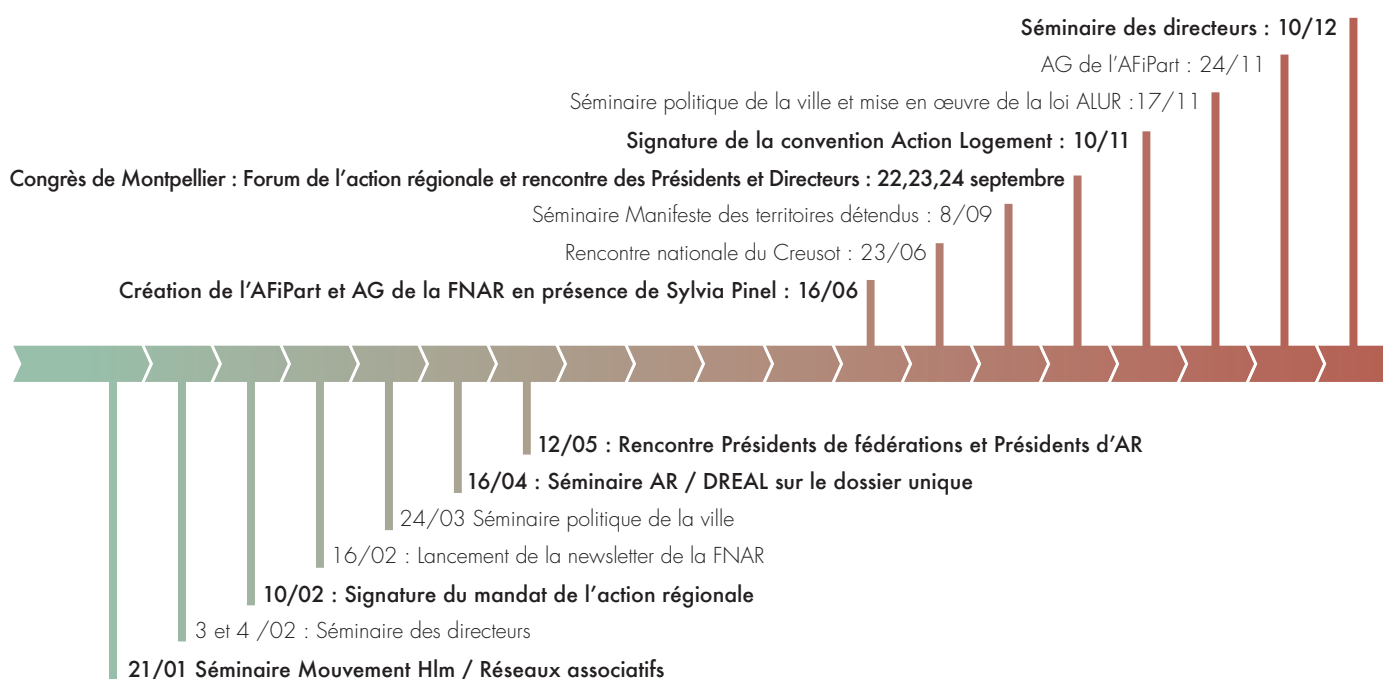
LE MOT DU PRÉSIDENT

Malgré une année particulièrement tragique, 2015 aura été très dense pour les organismes et pour notre Mouvement. La signature du Mandat de l'action régionale a marqué une étape essentielle dans la reconnaissance du rôle des Associations régionales au sein de notre Mouvement. Outre la stabilisation du financement de l'action régionale, il donne un cadre commun aux AR, tout en permettant à chacune de définir un plan d'action répondant aux besoins des organismes et des territoires. Il se traduit également par une synergie renforcée entre l'action des AR et celle des services de l'USH et les Fédérations. La mise en œuvre de la réforme de la demande a concentré une part importante de l'activité des AR, aussi bien pour accompagner les organismes dans l'adaptation de leurs outils et méthodes de travail, que pour renforcer le partenariat avec les collectivités locales. Précurseurs, les fichiers partagés de la demande sont maintenant organisés collectivement au sein de l'AFiPart créée, avec le soutien de l'USH, en juin 2015. La mobilisation de l'équipe de la FNAR a permis de concrétiser ce projet et de renforcer leur expression commune auprès des services de l'Etat. En appuyant la démarche initiée par cinq AR pour qu'une autre politique du logement se mette en place dans les territoires dits détendus, la FNAR traduit concrètement sa vocation à promouvoir une approche du logement partant des réalités et diversités des territoires.

Conformément aux engagements pris dans le Mandat, ce rapport d'activité propose une lecture commune et partagée de l'action conduite par les Associations régionales et la FNAR. Il apporte un éclairage précis sur les moyens mobilisés à la fois par les adhérents des AR mais également ceux apportés par l'USH.

*Denis Rambaud,
Président de la FNAR*

LES GRANDS ÉVÉNEMENTS DE L'ANNÉE 2015





ANIMATION DU RÉSEAU PAR LA FNAR

Une vingtaine de réunions statutaires ou liées au fonctionnement des instances de la Fédération ont eu lieu en 2015. Les instances ont examiné de nombreux dossiers : mise en oeuvre du Mandat de l'action régionale 2015-2018, préparation de la présence de la FNAR au Congrès Hlm, travail autour des projets de lois (PLF 2016, loi Macron, loi Egalité & Citoyenneté), mise en oeuvre des lois Alur et ville, évolution d'Action logement, réforme des régions et communication envers les élus régionaux, financement de l'action régionale... Poursuite également du travail par délégation au sein des différentes commissions du Comité exécutif de l'Union (commission qualité de service, commission politiques sociales, commission quartiers, commission transition énergétique, commission production et patrimoine, commission accession).

En 2015 se sont tenus :

- 1 AG le 16 juin 2015
- 4 Assemblées des territoires et 8 Bureaux fédéraux.
- Une dizaine de réunions ou téléconférences organisées sur le thème de la réorganisation des régions.
- 35 téléconférences des directeurs d'AR et 5 CAR (comité d'action régionale).
- Plus d'une vingtaine de réunions des réseaux professionnels (patrimoine et investissements, qualité de service, politiques sociales, politique de la ville, observatoires & statistiques et accession).
- 14 réunions ou téléconférences de l'AFiPart.

Pour toutes ces réunions, l'équipe de la FNAR a préparé les dossiers et les éléments proposés au débat, organisé les réunions, rédigé les procès-verbaux ou les comptes rendus.

LA NEWLETTER DE LA FNAR

Depuis janvier 2015, la FNAR publie tous les mois une newsletter. Elle est distribuée aux administrateurs des AR et à l'ensemble des personnels des AR, aux services de l'Union, aux partenaires de la FNAR. Elle met en avant les actions menées par la Fédération et les AR. Un article de fond problématise et analyse chaque mois un sujet d'actualité.

CONGRÈS DE MONTPELLIER 2015

L'action régionale était à l'honneur au Congrès de Montpellier. La Ministre du Logement Sylvia Pinel a été accueillie sur le stand de la FNAR, lui ont été remis le "Manifeste des territoires dits détendus" ainsi que les fiches régionales de présentation de l'action des AR, réalisés par la FNAR. A noter également la présence de l'AFiPart sur le stand de la FNAR. Une après-midi entière a été consacrée aux travaux menés dans les territoires dans le cadre de leur Mandat. Sur le Pavis du Forum, les Associations régionales et leurs partenaires ont ainsi présenté, lors de séquences courtes, la mise en oeuvre concrète du Mandat, adapté à la diversité des territoires et l'importance du partenariat noué avec les collectivités et les acteurs locaux. Le Congrès a aussi été l'occasion de tenir de nombreuses rencontres dans la perspective de la réforme des Régions, dont une rencontre Présidents et directeurs d'AR.



LE CADRE D'ACTION DES ASSOCIATIONS RÉGIONALES

« 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 conformément à l'article 14 de ses statuts. Les instances des Associations Régionales définissent et mettent en œuvre un plan d'action répondant aux priorités et choix de leurs adhérents et aux caractéristiques de leurs territoires. Ce plan d'action s'inscrit en cohérence avec les orientations des objectifs du Mandat de l'action régionale. » *Extrait du préambule du Mandat de l'action régionale, signé le 10 mars 2015*

Le Mandat de l'action régionale 2015/2018 est structuré à partir de 4 grandes thématiques qui reprennent les principales orientations politiques de l'USH.

**STRATÉGIES PATRIMONIALES,
INVESTISSEMENT**

**QUALITÉ
DE SERVICE**

**MANDAT
2015-2018**

GESTION SOCIALE

**POLITIQUES
PUBLIQUES LOCALES**

L'action des AR et de la FNAR sont également définies autour de 4 missions :

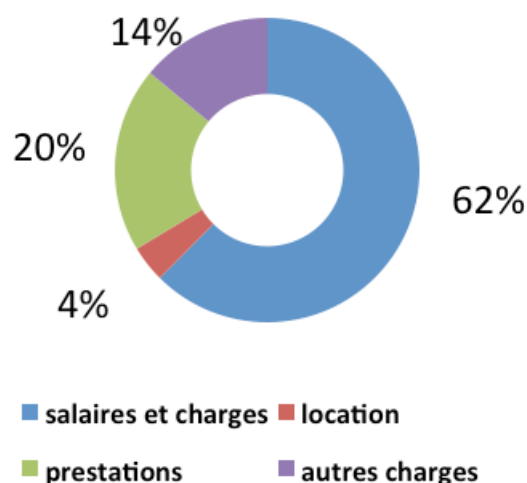
- Information et mobilisation des organismes.
- Observation et centre de ressource.
- Représentation auprès des autorités et acteurs locaux.
- Animation de l'inter organismes.

EN QUELQUES CHIFFRES ...

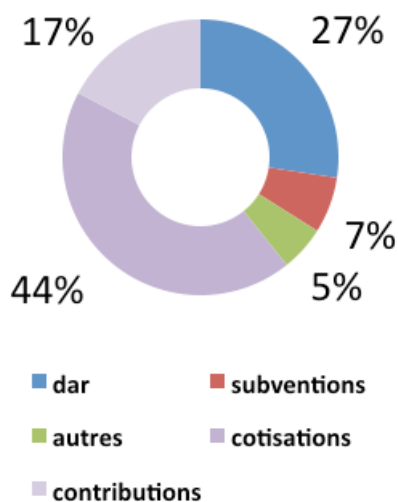
Avec un budget de près de 17 millions d'euros, ce sont 139 salariés qui sont directement au service de l'action régionale. Répartis sur l'ensemble du territoire, ils assurent, avec les services de l'USH, un appui de proximité à tous les organismes.

La mise en place du Mandat a été l'occasion de mettre en place un dispositif commun permettant de rendre compte de l'activité des Associations régionales. Il illustre la réalité de l'action conduite et donne de grands indicateurs économiques et financiers.

Répartition des dépenses des AR



Répartition des recettes des AR



L'implication des organismes et de leurs dirigeants (élus comme directions générales) se traduit tout à la fois par une participation active aux instances de gouvernance des AR que par un engagement financier significatif. Ainsi pour 1€ affecté à l'action régionale par l'USH, les organismes contribuent à l'action régionale à hauteur de 2 €.

La structure financière des AR se traduit, fort logiquement, par l'importance de la part relative de masse salariale mais également par l'achat de prestations qui contribue significativement à la production d'études et de recherches du Mouvement.

139

**SALARIÉS POUR L'ACTION RÉGIONALE
(21 AR ET FNAR)**

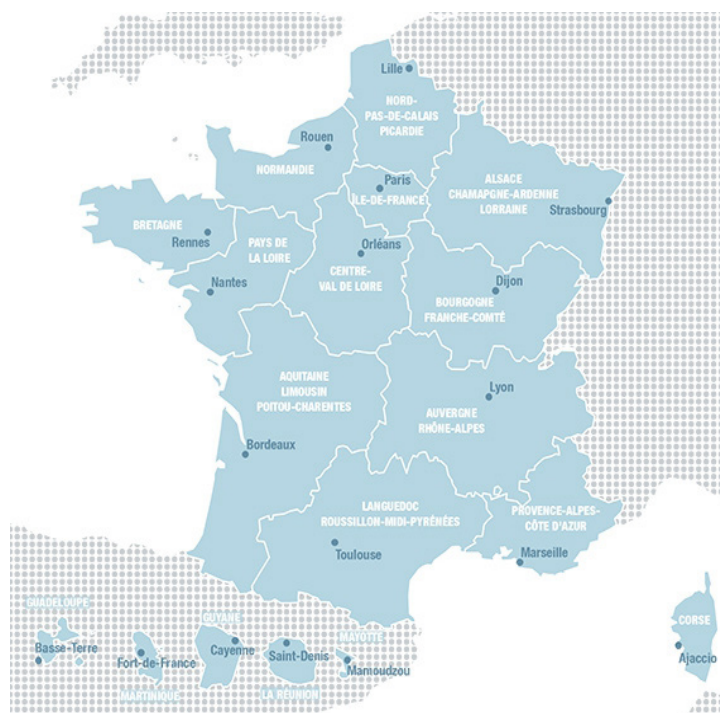
79 K€

COÛT MOYEN D'UN SALARIÉ

UNE FRANCE À 13 RÉGIONS

Depuis le 1er 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, notamment celle du Grand Paris, modifient en profondeur l'environnement des organismes et de notre organisation professionnelle. Ces évolutions

concernent bien l'ensemble des Associations régionales et a conduit la FNAR 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



IGN Géofla 2014, réalisation CGET/DST 2015.

d'une part, les EPCI et tous les acteurs locaux d'autre part. Cet objectif de proximité concerne toutes nos AR y compris celles qui ne sont pas concernées par les regroupements, sur des sujets tels que l'organisation de la représentation du Mouvement et des organismes auprès des autorités locales (Etat et collectivités), ou encore l'adaptation des réponses aux réalités de chaque territoire. L'organisation de notre Mouvement régional à la nouvelle géographie n'implique

pas un modèle unique. Elle pourra prendre des formes différentes qui résulteront des débats, des négociations locales et de la diversité des situations régionales. Et enfin, le maintien des capacités d'action. Les perspectives de regroupement des régions suscitent des inquiétudes légitimes sur la pérennité et la localisation des emplois au sein des AR. La volonté de maintenir l'intégralité des capacités d'intervention des AR doit être clairement réaffirmée.

L'ACTION EN FAVEUR DES TERRITOIRES DITS DÉTENDUS

La problématique des territoires dits détendus n'était pas traitée au plan national ni même véritablement au plan local. Le quotidien des organismes est souvent en décalage avec les discours nationaux, le besoin d'innovation est important pour s'adapter aux évolutions territoriales, démographiques, économiques... Le contexte législatif, en pleine évolution, appelle à sensibiliser les décideurs sur les spécificités mais aussi les potentialités de ces territoires. En 2015, 5 AR ont travaillé à la rédaction d'un Manifeste pour une autre politique de l'habitat dans les territoires dits détendus, dans une volonté d'attirer

l'attention des politiques et des partenaires sur les particularités de ces territoires et l'importance de ne pas les laisser de côté. Une étude a été menée avec le soutien de la FNAR, de l'USH et de la Caisse des dépôts. Elle s'appuie sur une objectivation des réalités et un raisonnement permettant de caractériser ce qu'est un territoire dit détendu.

L'Assemblée des territoires et le Bureau de la FNAR ont proposé d'étendre ce travail à toutes les AR volontaires et d'en élargir le champ.

DANS CE BUT...

La FNAR anime et coordonne un plan d'action confédéral national et local avec l'appui :

- D'un comité de pilotage confédéral, instance décisionnelle et politique, qui donne les orientations, valide le programme de travail et assure le portage politique de ce dossier. Il est composé de représentants de la FNAR, des Fédérations, de l'USH.
- D'une équipe projet, instance opérationnelle, qui met en œuvre les décisions du COPIL, prépare les rencontres et assure la rédaction des documents.
- D'un groupe de travail élargi qui associe les représentants de la CDC, d'Action Logement, des associations d'élus...qui apporte son expérience et peut proposer des orientations au comité de pilotage.

GESTION DE LA DEMANDE, ATTRIBUTIONS ET POLITIQUE DE LA VILLE

MISE EN PLACE DES LOIS ALUR ET VILLE

Dans la continuité des années précédentes, l'année 2015 a été fortement marquée par la mise en œuvre des dispositions de l'article 97 de la loi Alur et de la loi Ville. La FNAR a poursuivi l'accompagnement des AR et les échanges au sein des instances de la fédération mais aussi des différents réseaux (directeurs d'AR, AFiPart, réseaux professionnels).

La FNAR a aidé à la formalisation et à la prise en compte du point de vue des territoires auprès des instances de l'Union et de la Dhup. Afin d'appuyer au mieux les AR sur ces réformes impactantes et dans la perspective des discussions autour du projet de loi Egalité et Citoyenneté, la FNAR avec l'appui de l'USH, a travaillé à la mise en place d'un dispositif d'appui renforcé. Ce dispositif appelé «Les Ateliers de la Réforme» sera opérationnel en 2016.

CRÉATION DE L'ASSOCIATION DES FICHERS PARTAGÉS



L'Association des Fichiers Partagés (AFiPart) a été officiellement créée lors de son Assemblée constitutive le 16 juin 2015. Sous l'égide de sa Présidente, Maryse Prat, de nombreux travaux ont été engagés, en lien avec le GIP SNE :

QUELLE STRUCTURATION DU TRAVAIL EN INTER-BAILLEURS AVEC LES EPCI ?

En parallèle des réunions d'explication des nouvelles dispositions législatives et de structuration du travail en inter-organismes, les AR ont également travaillé avec les collectivités locales et notamment les EPCI. La FNAR a capitalisé cet investissement par le biais d'une enquête exhaustive. Si les situations varient évidemment en fonction des territoires, presque partout une organisation du travail du Mouvement Hlm local avec les EPCI a été construite, en collaboration plus ou moins étroite avec les services locaux de l'État. Deux échelles de travail se distinguent. Au niveau régional ou départemental s'organisent des réunions d'information, de présentation d'outils et de méthodologie, d'échanges entre les acteurs. Au niveau de l'EPCI s'organise, souvent à la demande de la collectivité, un travail bilatéral avec l'inter-organismes (plus ou moins intégré selon les cas: de la réunion d'information à une participation active aux groupes de travail de l'EPCI). Par ailleurs, certaines AR ont élaboré des boîtes à outils en direction des EPCI (plaquette sur l'information du demandeur, fiches de territoire, trame de plan partenarial...). Il est à noter que la préexistence de réseaux locaux des acteurs de l'habitat, d'un fichier partagé, ou encore d'un observatoire, a facilité ces dynamiques.

négociations des conventions de remboursement, mise en place de la centralisation de l'envoi des courriers de renouvellement, appui à la mise en conformité des FP... La FNAR prend part à ce projet et est au service des membres de l'AFiPart.

TRANSITION ET ABOUTISSEMENT CARACTÉRISENT L'ACTION DE LA FNAR ET DES ASSOCIATIONS RÉGIONALES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'ENGAGEMENT PROFESSIONNEL QUALITÉ DE SERVICE DU MOUVEMENT HLM.

Engagée depuis quelques années, la formalisation d'une labellisation qualité de service propre à notre secteur professionnel, s'est concrétisée en 2015. Le Congrès de Montpellier a été l'occasion d'annoncer officiellement sa mise en place et de redéfinir le contenu de l'engagement professionnel pris en 2003.

Depuis cette date, la mobilisation des Associations régionales a contribué à la prise de conscience par chaque organisme de l'importance de cette question. La réalisation d'enquêtes collectives de satisfaction, la valorisation et l'analyse de leurs résultats, l'animation de clubs ou réseaux professionnels, la négociation de chartes régionales qualité, ont fait progresser individuellement et collectivement les organismes. Bataille de tous les instants, l'engagement qualité de service du Mouvement avait besoin d'une nouvelle impulsion pour continuer à progresser et accompagner les organismes dans le règlement de situations parfois extrêmement difficiles.

Sous l'impulsion de la Commission qualité, présidée par un représentant de la FNAR, et en concertation étroite avec toutes les Fédérations, un nouveau cadre a été défini. Toujours appuyé sur les enquêtes de satisfaction, qui restent un socle essentiel de l'action professionnelle, l'engagement du Mouvement s'organise désormais autour de trois axes : la mesure de l'engagement des organismes (par une charte, le label professionnel Quali Hlm®, ou une certification), l'incitation à la labellisation professionnelle Quali-Hlm®, et enfin, l'appui à l'identification et la résolution des situations de non qualité.

Quali'Hlm®, le label qualité de service du Mouvement Hlm

L'Agenda 2015-2018 place l'engagement qualité au centre de l'action des organismes, engagement possible par le biais d'une charte, d'une certification ou d'une labellisation.

Avec la création du label Quali'Hlm®, le Mouvement Hlm propose un nouveau type d'engagement aux organismes.

Ce label, exigeant mais accessible à tous, reconnaît la mobilisation qualité de service d'un organisme Hlm.

Quali'Hlm® : une démarche « d'amélioration continue et concertée » au service des locataires
Le label Quali'Hlm® certifie la dynamique d'amélioration permanente de la qualité de service. Il couvre les thématiques de la profession (accueil, traitement des réclamations, propreté, écoute client, politique qualité, management et communication).

Quali'Hlm® : une concertation avec les associations de locataires
Reconnaissant la qualité comme composante de la RSE, le label associe les représentants de locataires à l'amélioration du service rendu, de façon simple et durable, lors d'échanges réguliers en Conseil de concertation locative.

Quali'Hlm® : une reconnaissance professionnelle
L'organisme labellisé Quali'Hlm® peut communiquer, en interne comme en externe, et afficher la marque auprès de ses clients et partenaires.

Quali'Hlm® : un appui pour identifier et régler les situations de non-qualité
La labellisation intègre un autodiagnostic des situations de non-qualité ou à risque, et leur prise en compte. Le dispositif d'appui aux organismes mis en place par la profession accompagne la mise en place de solutions à ces situations.

UN DISPOSITIF PROFESSIONNEL

Un corps d'auditeurs indépendants et experts de notre profession, agréés sur leur double compétence en audit et logement social.

Un Comité de labellisation réunissant des professionnels reconnus, des représentants d'associations nationales de locataires et des personnalités extérieures.

LA REPRÉSENTATION DU MOUVEMENT HLM ET DES ORGANISMES, AUPRÈS DES AUTORITÉS LOCALES ET DANS TOUTES LES INSTANCES LOCALES DE RÉGULATION ET DE GOUVERNANCE DES POLITIQUES LOCALES, EST LE TRAIT COMMUN DE TOUTES LES ASSOCIATIONS RÉGIONALES.

Elles représentent les organismes Hlm de la région auprès de l'ensemble des partenaires : en particulier l'Etat, le Conseil Régional, les Conseils Départementaux, les autres collectivités territoriales, l'ADEME, la Fédération du bâtiment, la CAPEB, la Caisse des Dépôts, etc. Cette représentation porte notamment sur la définition et la mise en œuvre des politiques locales de l'habitat sur tous les types de territoires. Les AR assurent aussi la représentation des organismes Hlm au sein des Comités régionaux de l'habitat et de l'hébergement (CRHH) et de leurs commissions. S'ils ne sont pas déterminants pour agir sur la programmation, les CRHH permettent aux bailleurs sociaux d'y faire entendre leur voix de manière efficace et légitiment la position et le rôle du Mouvement dans les politiques locales de l'habitat. En sortant d'une approche trop centrée sur les aspects quantitatifs et parfois trop consensuelle, les AR peuvent contribuer à faire du

CRHH le lieu indispensable à la construction d'une culture commune.

La FNAR apporte un appui aux AR en continu sur ces sujets, aussi bien auprès des instances politiques que des équipes techniques.

Avec la montée en régime des politiques locales d'habitat, les Associations régionales, aidées par la FNAR, contribuent à développer et coordonner les actions collectives dans les territoires. Leurs clubs régionaux favorisent l'émergence de points de vue communs entre les organismes et leur prise en compte dans la mise en œuvre des politiques locales de l'habitat avec l'Etat et les Collectivités Territoriales. Elles se veulent aussi force de proposition à partir de leurs connaissances des enjeux locaux de l'habitat fondées sur des outils d'observation.

LES RÉSEAUX DES ACTEURS DE L'HABITAT

A travers leurs réseaux régionaux des acteurs de l'habitat, les AR développent les partenariats locaux avec tous les acteurs de l'habitat des territoires (CDC, services de l'Etat, collectivités territoriales, Action logement, fédérations du bâtis, associations d'insertion, Adil...). Structurés ou informels, ces réseaux évoquent l'actualité de la politique de l'habitat et ses déclinaisons locales. La manière de travailler des réseaux diffère d'une région à l'autre : tel réseau peut être principalement tourné

vers les collectivités locales, tel autre s'appuyer sur les acteurs locaux et les échanges d'expériences, alors qu'un troisième s'orientera davantage vers l'harmonisation des politiques locales. Les thèmes traités par les réseaux ont pour fil conducteur l'actualité politique du logement, son financement et les initiatives des acteurs dans la mise en œuvre des politiques locales. En 2015, plus de 130 réunions ont ainsi été organisées.

L'ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

RÉSEAUX PROFESSIONNELS

La FNAR, en lien avec les équipes opérationnelles de l'USH, anime 6 réseaux professionnels au moyen de rencontre d'une journée mais aussi d'échanges et de diffusion d'informations par mail, espaces collaboratifs ou réunions téléphoniques.

EUROPE

La mobilisation des AR, coordonnée par la FNAR et la mission Europe de l'USH, dans l'identification des besoins et l'appui aux organismes d'Hlm a été déterminante pour l'élaboration des programmes opérationnels 2014-2020. Cette mobilisation continue durant toute la vie des programmes opérationnels, avec des bilans et des expériences partagés régulièrement.

OPS

Les enquêtes biennales OPS ont fait l'objet d'échanges et de retours d'expériences tout au long de l'année 2015, non seulement au regard des analyses qui ressortent de l'enquête 2014, mais aussi pour préparer l'enquête 2016. La FNAR a souhaité permettre aux AR de disposer d'un outil commun suffisamment adaptable pour répondre aux attentes de chacun.

PLUS DE 700
RENCONTRES
PROFESSIONNELLES
DANS LES AR

PLUS DE 10 000
PARTICIPANTS
AUX RENCONTRES
PROFESSIONNELLES
DES AR

PLUS DE
12 000
PARTICIPANTS
AUX RENCONTRES
INTER-ACTEURS
ORGANISÉES PAR
LES AR

NOTRE ÉQUIPE ET NOS COORDONNÉES

François Salzgeber – Directeur de la FNAR

Bureau : 01 40 75 78 04

Mail : francois.salzgeber@fnar-habitat.org

Christelle Touma Halabi - Assistante

Bureau : 01 40 75 79 28

Mail : christelle.touma-halabi@fnar-habitat.org

Laura Schmitlin – Adjointe du directeur

Bureau : 01 40 75 50 45

Mail : laura.schmitlin@fnar-habitat.org

Chloé Champenois – Adjointe du directeur

Bureau : 01 40 75 78 05

Mail : chloe.champenois@fnar-habitat.org

FNAR

Fédération nationale des Associations régionales d'organismes d'habitat social

14 rue Lord Byron 75008 Paris

Tel. 01 40 75 79 28

Mail : fnar@fnar-habitat.org