

AVEC VOUS

OPH
LA FÉDÉRATION

#101 / Juillet 2019

Magazine de la Fédération
des Offices Publics
de l'Habitat

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les temps forts

DOSSIER - P.4

P.7 OPH et maturité digitale : les principales conclusions de l'étude fédérale

P.9 Titres participatifs : un nouvel outil pour soutenir l'investissement

P.12 Faites financer vos abris vélos et vos actions d'accompagnement des locataires à l'éco-mobilité

3^e APPEL À PROJETS

« **Le numérique au service de la transformation des usages** »

6 septembre : date limite de dépôt des candidatures des OPH.

Septembre : pré-sélection des projets par la Fédération des OPH.

Octobre : réunion du jury et information des lauréats.

DISPOSITIF « TREMPLIN »

6 septembre : **journée retour d'expériences autour du dispositif « Tremplin »**

développé avec les Éditions Nathan. Mis en place en 2018 et renouvelé pour 2019/2020, il cible le développement des compétences de base des salariés et favorise ainsi leur employabilité. Cette rencontre s'adresse aux DRH d'OPH. Le nombre de places étant limité (30), les inscriptions seront prises en compte par ordre d'arrivée.

Contact : f.kotchoni@foph.fr

RAPPORT DE BRANCHE PROFESSIONNELLE 2018

Septembre : **parution du Rapport de branche professionnelle 2018** qui sera également disponible en ligne sur le site web de la FOPH.

80^e CONGRÈS Hlm À PARIS

23, 24 et 25 septembre : **80^e Congrès Hlm à Paris** : retrouvez la Fédération sur le stand des OPH, au niveau de la partie Forum du Congrès.

25 septembre 16h : rencontre de la FOPH. Rendez-vous sur le stand des OPH.

**SÉMINAIRE DES ADMINISTRATEURS**

9 octobre : séminaire des administrateurs.

sommaire

DOSSIER - PAGE 4**Les temps forts de l'assemblée générale****VIE FÉDÉRALE - PAGE 7****OPH et maturité digitale : les principales conclusions de l'étude fédérale****EXPERTISE JURIDIQUE - PAGE 11****De nouvelles compétences pour les OPH****VIE DES OFFICES - PAGE 12****Faites financer vos abris vélos et vos actions d'accompagnement des locataires à l'éco-mobilité**

Les OPH : ciment de la République

Le discours du président de la Fédération des OPH, Marcel Rogemont, devant le ministre chargé de la Ville et du logement, fut l'un des temps forts de l'Assemblée générale. L'occasion d'interpeller le Gouvernement sur les nombreux enjeux et défis qui attendent le monde Hlm. Morceaux choisis.

« Le monde HLM a été percuté par un double choc : un choc financier, avec les lois de finances successives, et un choc d'organisation avec la loi dite ELAN. »

Un choc financier

« Nous avons été surpris du regard de l'État sur notre métier, nous laissant interrogatifs sur notre place dans l'action au profit des ménages modestes. Ainsi, nous devrions être taxés car bénéficiant d'une « rente », la « rente HLM » ? Il en est de même pour nos locataires qui bénéficieraient de « l'avantage HLM » ? Argument utile pour diminuer les APL des locataires HLM.

« L'État oublie qu'il a créé les APL pour les locataires HLM, puis on a ouvert le bénéfice au privé ; aujourd'hui, tout se passe comme si les APL ne devaient plus toucher que les locataires du secteur privé. »

Notre combat pour un taux de TVA à 5,5 %

« Nous avons obtenu près d'un milliard d'euros de titres participatifs pour soutenir les investissements des offices, mais il nous faut lutter pour revenir à une TVA à 5,5 %.

« Une porte peut s'ouvrir en 2021, lors de la préparation de la loi de finances 2022 ; préparons-nous, ne laissons pas refermer cette porte sans agir, sans interroger, inlassablement. Il nous faudra remettre le sujet sur le devant de la scène, avec l'aide des élus locaux ; nous avons besoin de vous pour rappeler cette exigence d'une TVA à 5,5 %. Le combat pour obtenir une TVA à 5,5 %, nous le mènerons, en octobre lorsque nous organiserons un colloque au Sénat avec plusieurs associations d'élus. »

Un choc d'organisation

« La loi dite ELAN ignore notre singularité. Notre originalité à nous est d'être une organisation gérée par des élus pour des élus (...) qui souhaitent être acteurs de l'acte de construire ; ainsi, nous participons au déploiement des politiques locales de l'habitat, mais aussi par cette proximité avec les élus, à nourrir les politiques locales de l'habitat. »

La fraternité est notre ADN

« La fraternité, ce n'est pas seulement d'apprendre à vivre avec ceux que l'on connaît, voire même ceux que l'on aime, mais c'est d'apprendre à vivre avec ceux que l'on ne connaît pas, voire même avec ceux que l'on n'aime pas (...). Ce sont les élus, les élus locaux et eux seuls, qui décident de construire ici plutôt que là, tel type de logement plutôt que tel autre ; ce sont les élus locaux qui ont en charge

« Monsieur le ministre, dans beaucoup de quartiers difficiles, nous sommes les seuls représentants de l'action publique. »



la mixité sociale ; il leur revient donc d'assurer, dans un cadre législatif ouvert pleinement cette responsabilité qui est d'accueillir. »

Une fédération rassemblée

« Nous voulons être au 1^{er} rang du logement abordable, c'est notre mission ; des réflexions sont menées ici et là, en lien avec les territoires, car la question n'est pas simplement financière ; nous voulons être aussi à côté de nos locataires, pour faciliter leur insertion sociale, éventuellement par le travail ; nous connaissons nos ménages, nous pouvons être facilitateurs, nous pouvons être des passeurs ; des expériences sont menées par des offices, au sein notamment de projets européens, elles peuvent nourrir nos actions futures. » ●

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les temps forts



Dans un contexte législatif qui rebat les cartes du logement social, les dirigeants d'offices se sont retrouvés au Mans, pour l'assemblée générale de la FOPH, les 23 et 24 mai. L'occasion de marquer une fois encore leur opposition aux ponctions opérées par les pouvoirs publics via la RLS, en présence du ministre de la Ville et du logement, mais également d'aller de l'avant, en abordant les grands enjeux de demain : proximité accrue avec les territoires, transition énergétique, pouvoir d'achat des résidents, transformation digitale.



C'est une assemblée générale placée sous le signe de la mobilisation qui s'est déroulée les 23 et 24 mai, au Mans. Dans un contexte marqué par la RLS, les Offices Publics de l'Habitat étaient réunis pour évoquer la sévère ponction opérée par les pouvoirs publics à travers les récentes lois de finances et la loi ELAN, mais aussi pour se projeter vers l'avenir, avec détermination. « Le monde HLM a été percuté par un double choc : financier et d'organisation », a expliqué le président de la Fédération, Marcel Rogemont, en ouverture. « Nous avons été surpris du regard porté par l'État sur notre métier, nous laissant interrogatifs sur notre place dans l'action menée au profit des ménages modestes. L'État oublie qu'il a créé les APL pour les locataires HLM. »

Revenant sur les grands enseignements législatifs de ces derniers mois et les échanges avec le Gouvernement, le président de la FOPH a rappelé en outre que la Fédération avait décidé de participer activement aux négociations menées au sein de la commission de revoyure, et de signer le texte relatant les conclusions des travaux. Il a indiqué que le combat pour obtenir la TVA à 5,5 % sur tous les investissements serait l'un des thèmes du colloque « Logement social, réformes en cours et décentralisation : quelles conséquences pour les territoires ? » qui se tiendra au Palais du Luxembourg en présence de plusieurs associations d'élus, le 21 octobre.

JULIEN DENORMANDIE RÉPOND AUX OFFICES

Parmi les temps forts de ce rassemblement, les 300 représentants d'OPH présents ont accueilli Julien Denormandie, venu répondre aux inquiétudes et préoccupations exprimées ces dernières semaines par le mouvement HLM : « Les chocs que vous avez subis ne remettent aucunement en cause mon

plein et entier soutien au logement social. Il m'importe de souligner, surtout dans la période que nous vivons, à quel point le logement social est un des ciments de la cohésion de la nation.

C'est cela toute la singularité du métier que vous faites ». Le ministre de la Ville et du logement en a profité pour remercier Dominique Estrosi-Sassone, rapporteure du projet de loi ELAN, ainsi que toutes celles et ceux qui ont participé à la conférence de consensus. « Cette dernière a permis d'ouvrir des thèmes tels que l'extension des possibilités d'action des offices ou encore la possibilité entre bailleurs de pouvoir se prêter de l'argent. »

POUVOIR D'ACHAT, TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET DIGITAL AU MENU DES TABLES RONDES

A fortiori dans ce contexte financier mouvementé, la Fédération avait à cœur d'inscrire au programme les grands sujets d'aujourd'hui et de demain, ceux qui confèrent aux offices toute leur importance au service des résidents et des territoires. Une première table ronde sur le pouvoir d'achat des locataires a donné la part belle au thème du réchauffement climatique et de la maîtrise des charges. « Le patrimoine HLM est plus performant que le patrimoine privé, avec moins de logements classés E, F et G », a expliqué Alain Maugard, co-animateur du Plan de rénovation énergétique des bâtiments, président de Qualibat. « Vous, bailleurs sociaux, êtes en position de réaliser un gain d'efficacité énergétique très important. » La discussion fut animée des témoignages du sociologue Stéphane Chevrier, qui a soulevé l'importance

d'accompagner ces efforts thermiques d'un design de l'information pour rendre les résidents plus réceptifs aux nouveaux usages en lien avec les nouvelles constructions et les nouveaux

équipements, et de Martine Jardiné, présidente de Gironde Habitat : « Nous avons une obsession, une culture d'entreprise qui fait qu'à la fois la dynamique environnementale et la

dynamique de la maîtrise des charges, en collaboration avec les locataires, sont prégnantes pour nous. »

Le digital a également fait l'objet d'une table ronde, au cours de laquelle spécialistes et dirigeants d'offices ont débattu sur l'importance pour les OPH de prendre avec davantage de volontarisme le virage de la révolution numérique. Les échanges se sont ouverts avec la présentation des résultats de l'étude fédérale sur la maturité digitale des offices (voir article page 7), indiquant que 62 % des organismes avaient une maturité digitale encore faible, que seuls 35 % avaient intégré des démarches d'expérimentation, que 41 % avaient initié une modernisation de leur système d'information, et que les chiffres les plus bas concernaient les offices en dessous de 5 000 logements. « Les principaux freins identifiés sont l'aspect financier et la culture d'entreprise », a expliqué Etienne Vendeville, manager chez Wavestone. « Les OPH reconnaissent l'intérêt des outils, ils doivent maintenant les inscrire dans leur ADN. » Invité à apporter ses éclairages, Gilles Babinet, vice-président du conseil national du numérique, a encouragé les offices à oser passer à l'action : « Commencez par

« Le monde HLM a été percuté par un double choc : financier et d'organisation »



▲ Éric Gimer, directeur général d'Habitat 76 et Gilles Babinet, vice-président du conseil national du numérique

vous demander où vous voulez aller, ce que vous voulez faire pour vos clients, quelle relation vous souhaitez développer avec vos administrés. Puis ensuite viendra le temps de planifier, organiser de grandes étapes, et surtout de prendre des risques ». Point de vue partagé par Eric Gimer, directeur général d'Habitat 76, qui a loué l'audace de son office en matière de digital dès les années 90 : « Dès le départ, nous y sommes allés, nous ne nous sommes pas mis de bride par rapport à l'aspect financier, qui est un faux problème car quand on veut, on peut trouver des moyens ».

À l'occasion d'une dernière table ronde sur le rôle des OPH en matière de service de proximité pour les habitants et les territoires, Louis Gallois, sollicité en tant que président de la Fédération des acteurs de la solidarité, a fait part de son inquiétude quant aux évolutions que pourrait subir l'APL dans le cadre du revenu universel d'activité : « Nous avons été surpris de constater que l'APL figurait au sein du revenu universel d'activité, dispositif en négociation

qui vise à regrouper des prestations sociales apportées aux plus démunis. Cela revient à dire qu'elle serait désormais réservée exclusivement aux plus pauvres, alors qu'elle est une aide au

logement qui concerne aussi des gens qui travaillent et ont des revenus ».

UNE CHARTE D'ENGAGEMENT AU SERVICE DES TERRITOIRES

L'assemblée générale fut aussi l'occasion pour la Fédération, l'AdCF, l'ADF, l'AMF, France urbaine et Villes de France de signer une charte d'engagement des offices au service des territoires et des élus. Le texte insiste notamment sur le fait que les communes, leurs groupements et les départements s'appuient au premier chef sur les OPH pour assurer la cohésion sociale et territoriale. Il évoque l'engagement des organismes en matière de proximité, services rendus aux locataires, projets de renouvellement urbain, accompagnement des élus dans la transition énergétique, contractualisation de plans pluriannuels avec les collectivités, ou encore développement de nouveaux services. La charte est disponible sur le site internet de la FOPH. ●

Résolution : des défis et des revendications

La résolution relatant les conclusions des négociations menées avec les pouvoirs publics dans le cadre de la clause de revoyure a été votée lors de l'AG. Les OPH s'y engagent à relever 5 défis majeurs : la construction neuve, la rénovation énergétique, la rénovation des grands quartiers populaires, les enjeux des jeunes et des seniors, et enfin la proximité avec les habitants et les collectivités locales. La Fédération y formule quant à elle un certain nombre de requêtes. Elle demande notamment la suppression de la baisse des APL financée par les loyers des locataires et le fait que l'APL soit à nouveau indexée sur l'inflation. Elle exige que le

logement HLM soit considéré comme un bien de première nécessité et qu'à ce titre tous les investissements le concernant bénéficient de la TVA à 5,5 %. Elle demande la mise en place d'une fiscalité plus favorable en matière de foncier, que les collectivités locales puissent souscrire des titres participatifs émis par les offices, que soit reconnue la spécificité d'un secteur du logement public, rattaché aux collectivités locales qui les pilotent, au service des politiques locales de l'habitat. Elle demande l'ajustement de la loi ELAN pour qu'il puisse y avoir au moins un office par département et que le seuil des 40 millions d'euros de chiffre d'affaires dérogatoire au seuil des 12 000 logements qui s'applique aux seules EPL soit étendu à tous les organismes d'HLM. La résolution est disponible sur le site internet de la FOPH.

OPH ET MATURITÉ DIGITALE : LES PRINCIPALES CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE FÉDÉRALE

Gains de productivité, renforcement de la relation client, amélioration de l'image de marque et du bien-être des collaborateurs... les bénéfices associés à la transformation digitale sont nombreux et plébiscités par nombre d'experts et de directions générales.



Si certains secteurs d'activité (banque/assurance/tourisme/distribution...) transforment leurs pratiques et proposent une expérience dématérialisée et personnalisée, à laquelle leurs clients et collaborateurs sont désormais habitués, les acteurs du logement social peinent à initier leur transformation. En effet, les pratiques quotidiennes du secteur témoignent souvent d'une réalité différente : collaborateurs non outillés pour travailler en mobilité, données dispersées, erronées ou manquantes, digitalisation de la relation locataire limitée, voire absente...

Dans ce contexte, la Fédération des Offices Publics de l'Habitat a souhaité évaluer le niveau de maturité digitale ⁽¹⁾ de ses adhérents au travers d'une enquête afin de construire une vision partagée de la maturité digitale des offices et de se projeter à moyen terme sur les priorités pour assurer la réussite de cette transformation.

Les principales conclusions de cette étude fédérale, à laquelle a participé près de la moitié des OPH, sont les suivantes :

- 62 % des offices ont un niveau de maturité encore faible. Ce niveau de maturité digitale semble corrélé avec la taille du parc des bailleurs ; 40 % des offices de plus de 20 000 logements affichent une maturité

digitale élevée. Cependant, la taille des bailleurs n'est pas une fatalité : 19 % des offices de moins de 10 000 logements ont su tirer leur épingle du jeu avec une maturité digitale élevée.

- La direction générale et le comité de direction doivent s'investir encore plus pour appuyer la transformation digitale au sein des OPH. 80 % des

80 % des OPH estiment que les nouvelles technologies leur ont permis de renforcer la relation client.

offices identifiés comme matures bénéficient d'un CODIR proactif et impliqué dans la transformation digitale.

- Si les compétences digitales font défaut au sein des organismes, seulement 20 % des offices projettent de recruter des collaborateurs acculturés au digital et de former leurs collaborateurs dans ce domaine. Il s'agit pourtant de deux leviers capitaux pour engager sa transformation.

- Les initiatives digitales vers les locataires restent la priorité et doivent

encore se renforcer pour offrir plus de services. D'ailleurs, près de 80 % des OPH estiment que les nouvelles technologies leur ont permis de renforcer la relation client.

- La mise en œuvre du BIM exploitation ressort comme un enjeu à court terme pour valoriser le patrimoine, initier le travail collaboratif autour d'un référentiel patrimonial commun et gagner en efficience.

L'étude est riche d'enseignements. Les contributions des OPH au 3^e appel à projets sur le numérique complèteront ce premier baromètre. Si, jusqu'à présent, les OPH se sont concentrés sur les processus métiers, les portails de services clients et les outils de mobilité, de nouvelles tendances pourraient s'affirmer. La Fédération fera de l'enjeu du numérique un axe fort de son plan d'actions en 2020. ●

(1) La maturité digitale a été analysée à partir de 17 critères : groupe de réflexion autour de l'innovation, partenariat avec les startups, Open Data, BIM, habitat connecté, direction de l'innovation, recrutement, formations digitales, tablettes numériques, mobiles pour tous, plateformes de partage de données, CRM client, extranet locataires, réseaux sociaux, outils E-réputation.

10^e JOURNÉE PROFESSIONNELLE DAF

LES NOUVEAUX DÉFIS DE LA LOI ELAN

La journée professionnelle DAF du 26 juin 2019 a abordé de nombreux sujets comptables et financiers pour les OPH. Combinaison des comptes, Mémento prévisionnel et titres participatifs figurent parmi les plus saillants.



LA COMBINAISON DES COMPTES

Nouveauté pour les offices participant à des sociétés de coordination, la combinaison des comptes du nouveau groupe constitué sera obligatoire afin de présenter une vision économique de l'ensemble, indépendamment des opérations internes réalisées. Quelques points de vigilance à l'attention des directions financières :

- désignation obligatoire de deux commissaires aux comptes au niveau de la société de coordination ;
- vérification du niveau d'hétérogénéité des méthodes comptables des futures entités combinées pour identifier la nécessité ou non d'homogénéiser les méthodes comptables ;
- vérification de la compatibilité des plannings de clôture des comptes sociaux des entités combinées avec le rétroplanning de la combinaison des comptes.

LE MÉMENTO PRÉVISIONNEL

La Fédération des OPH met en place cette année une nouvelle enquête afin d'améliorer sa vision prospective du secteur pour mieux le défendre. Pour une année de référence N, l'enquête prévisionnelle porte sur la période décennale à venir. La version de Visial permettant de répondre à cette enquête, actuellement en test, sera disponible sous la version 4. Le support de l'enquête est un simple fichier Excel, qui sera transmis à la Fédération via la plateforme Harmonia.

Il est prévu une restitution à chaque office d'un document de synthèse, le Mémento prévisionnel, retraçant, en quelques graphiques, ses principaux résultats à la fois sur les cinq dernières années (N-5 à N) et sur les dix années



▲ La journée professionnelle DAF du 26 juin 2019 a rassemblé plus de 200 personnes

La Fédération des OPH met en place cette année une nouvelle enquête afin d'améliorer sa vision prospective du secteur pour mieux le défendre

à venir et comprenant un comparatif avec la zone de tension.

Visial Web, la nouvelle mouture qui va remplacer Visial Pilotage, est en cours de développement, afin de l'adapter aux nouvelles technologies et de mieux répondre aux enjeux de réorganisation du tissu et aux besoins des Groupes HLM. Visial 4 sera maintenu le temps que Visial Web soit totalement déployé et opérationnel dans les organismes (*a priori* fin 2020

la bascule sera complète). Visial Web permettra des projections jusqu'à 50 ans et facilitera la constitution de simulations consolidées issues de plusieurs OPH.

LE SUIVI DU SIEG ET LA VÉRIFICATION DE L'ABSENCE DE SURCOMPENSATION

Le traité de fonctionnement de l'Union européenne et la décision Almunia de 2011 accordent des droits au secteur du logement social, dont celui de recevoir des aides d'État, et des obligations, celles d'intervenir là où le secteur privé est inopérant.

La loi ELAN a précisé et renforcé les notions du SIEG, dont :

- l'extension aux sociétés de coordination et aux sociétés de ventes HLM ;
- le périmètre du SIEG est étendu aux services que les organismes se rendent entre eux pour les besoins du SIEG ;
- à compter de 2021, le résultat issu du SIEG sera affecté uniquement au financement du SIEG. ●

TITRES PARTICIPATIFS

UN NOUVEL OUTIL POUR SOUTENIR L'INVESTISSEMENT



Isabelle Rueff
Directrice générale
Opac38

« Sans compenser complètement les pertes dues à la RLS, les titres participatifs vont nous permettre de maintenir un bon niveau de production de logements neufs, essentiels pour avoir des loyers supplémentaires et faire face au choc financier, tout en dégagant nos fonds propres pour les opérations de réhabilitation. Avec cet outil, nous compensons de façon astucieuse la fragilité du statut d'OPH due au fait de ne pas avoir de capital. Nous tablons aujourd'hui pour l'Opac38 sur 18 millions d'euros de titres participatifs sur trois ans avec un lancement rapide, car dès 2020 la RLS devrait représenter pour nous une perte de 10 millions d'euros. Bien que cette solution doive faire l'objet d'un remboursement lorsque l'OPH l'aura décidé, elle constitue indéniablement une opération gagnante pour les offices. C'est pourquoi, dès le début des discussions sur le sujet, notre organisme s'est montré très impliqué aux côtés de la Fédération des OPH. »

➤ La Fédération a porté lors de la loi ELAN n°2018-1021 du 23 novembre 2018 un amendement permettant aux OPH et aux sociétés de coordination d'émettre des titres participatifs (article 86). Il s'agit d'une innovation majeure en matière d'outils de financement pour les OPH. Les titres participatifs, qui sont des quasi-fonds propres, sans impact sur la gouvernance (pas de droit de vote), sans contrepartie, constituent un nouveau moyen de financement permettant le renforcement de la structure financière des OPH et l'augmentation de la capacité d'emprunt et d'investissement. Les OPH qui émettent des titres participatifs sont libres de les rembourser, totalement ou partiellement, à partir de la 8^e année. La rémunération du titre est inscrite au contrat et basée sur une part fixe et variable (maximum 40 %). Les titres participatifs impliquent ensuite la transmission de documents sociaux à l'investisseur et l'organisation de la réunion annuelle de la masse des porteurs.

UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ

La Fédération a négocié dans le cadre de la conclusion de la clause de revoyure 2020-2022 une enveloppe de titres participatifs à conditions financières avantageuses à destination prioritaire des OPH : 800 M€ par la CDC via sa section générale et 300 M€ par Action Logement (titres participatifs et dotations en capital).

S'agissant d'une mesure de compensation, les conditions de rémunération sont très inférieures aux opérations comparables constatées pour un financement de cette nature. L'accès privilégié pour les OPH à cette enveloppe d'un mon-

tant significatif peut constituer un véritable levier pour financer les investissements sans dégrader le potentiel financier.

La Fédération a négocié une enveloppe de titres participatifs avec des conditions financières avantageuses à destination prioritaire des OPH

Le Congrès Hlm marquera un temps fort dans la présentation des titres participatifs. Les premières émissions pourraient intervenir à la fin de l'année 2019.

La Fédération porte actuellement un amendement pour permettre aux collectivités territoriales de rattachement de pouvoir souscrire des titres participatifs. ●

EN SAVOIR PLUS

Retrouvez la note fédérale sur les titres participatifs sur le site web de la FOPH.

PARCOURS DE FORMATION « CULTURE DE SERVICE DANS LES OFFICES PUBLICS DE L'HABITAT »

➤ Depuis 2018, pour répondre aux nouvelles attentes managériales et de services dans les OPH, la Fédération, en partenariat avec Grenoble École Management, propose deux parcours de formation destinés à des collaborateurs d'offices porteurs d'une démarche de culture client, de culture de service et/ou de transformation managériale. Le premier s'adresse aux membres du CODIR et aux dirigeants, le second aux managers et chefs de projet.

DEUX PARCOURS CLÉS EN MAIN

De portée stratégique, le parcours Dirigeants de 28 heures sur 4 jours vise à améliorer la conduite du changement lié à la transformation numérique et à l'économie des services, et à développer la culture client et l'orientation service de l'office. Ce programme de haut niveau comprend des modules tels que « La culture de service, un formidable levier de transformation pour les offices » et « Innovation et digitalisation des services ».

Plus opérationnel, le parcours Managers d'une durée de 65 heures est réparti sur 7 jours en présentiel et 16 heures en e-learning. Il combine trois modules : « Transformer par le service et se transformer », « Innovation, digitalisation et services » et « Dynamiques de changement dans les offices ». Ce cursus cible la transformation managériale et servicielle, le développement de la culture client et l'orientation service de l'office, l'innovation par l'usage du serious game. Il enrichit les perspectives de transformation de l'office avec une journée de clôture dédiée à la présentation de projets concrets devant un jury. « La construction puis la présentation de la feuille de route de notre projet devant

le jury lance une véritable dynamique. On s'engage dès la fin de la formation. C'est à la fois rassurant et très stimulant de mettre en œuvre immédiatement ce qu'on nous a appris » précise Lenaïck Colin, stagiaire et responsable qualité et contrôle interne à Brest Métropole Habitat.

Les participants s'ouvrent également à de nouvelles pratiques grâce à de nombreux échanges et benchmark avec des pairs évoluant dans d'autres secteurs d'activité (La Poste, la SNCF...).

À l'issue de cette formation, un certificat « Transformation des offices par la culture de service » est remis aux participants ayant suivi la totalité des modules. Ces deux parcours sont financés par le fonds conventionnel de la branche. Les frais pédagogiques sont ainsi intégralement pris en charge, tout comme les frais annexes. La rémunération reste à la charge de l'office.

UN BILAN 2018 POSITIF

Cette première année d'expérimentation a été un succès. « Si les sta-

giaires viennent d'abord chercher les outils, méthodes et concepts que nous leur apportons, ils viennent aussi pour s'aérer, pour s'ouvrir à d'autres mondes, pour sortir de l'entre-soi avec un désir de parler de secteurs autres que le logement social. Les stagiaires doivent accepter un principe de décalage, de déstabilisation, d'ouverture » souligne Benoît Meyronin, directeur pédagogique du programme Culture de service.

Avec un taux de satisfaction de 75 % pour le parcours Dirigeants, dont les 16 participants ont été certifiés, et de 86 % pour le programme Managers, dont les 20 stagiaires ont été certifiés, les formations ont été reconduites en 2019 avec l'ouverture d'une seconde promotion Managers. « Nous visons une formation encore plus impactante, un peu « ascolaire », un peu atypique. Nous voulons nous assurer qu'elle leur soit vraiment utile et qu'ils s'approprient les apports conceptuels et méthodologiques » conclut le directeur pédagogique. ●



DE NOUVELLES COMPÉTENCES POUR LES OPH



Les organismes d'HLM, et particulièrement les OPH, sont confrontés à de nouvelles attentes des collectivités locales et des locataires.

Pour y répondre, la Fédération des Offices Publics de l'Habitat avait lancé en 2017 une réflexion dans le cadre d'un groupe de travail Nouveaux services, réunissant les directeurs généraux d'une quinzaine d'offices.

La démarche a abouti à la reprise dans la loi ELAN de 2018 de plusieurs propositions concernant :

- la production et gestion d'équipements locaux d'intérêt général et locaux à usage commercial ou professionnel ;
- les études d'ingénierie urbaine pour le compte des collectivités locales ;
- les opérations de construction et d'aménagement pour le compte des collectivités de rattachement (pro-

position réalisée par 13Habitat en dehors du travail fédéral) ;

- la réalisation d'opérations de restructuration urbaine ou de revitalisation de centre-ville, avec toutes opérations/actions/aménagements/équipements de nature à favoriser une politique de DSU avec la participation à des actions d'insertion professionnelle et sociale dans le cadre de ces opérations (mise à niveau par rapport aux ESH) ;
- les services d'animation sociale, de veille, d'aide aux démarches et d'accompagnement notamment en faveur des personnes âgées ou en situation de handicap ou victimes de violences conjugales ;
- les services à caractère social d'intérêt direct pour les habitants ;
- la participation aux actions de développement à caractère social d'intérêt direct pour les habitants pour les quartiers prioritaires de la



politique de la ville et ceux situés dans les zones détendues.

La brochure *De nouvelles compétences pour de nouveaux services* éditée par la FOPH est disponible et téléchargeable sur le site web de la Fédération. ●

PARTICIPATION À DISTANCE DES ADMINISTRATEURS AU CA D'UN OPH



L'agilité en matière de gouvernance dont doivent bénéficier les OPH pour mener à bien leurs missions de service public nécessite que les administrateurs puissent participer à distance aux différentes instances de l'OPH. Cette faculté de réunir à distance les administrateurs est déjà ouverte aux organismes privés de logements sociaux.

La Fédération des OPH a donc proposé une disposition en ce sens au cours du travail législatif de la loi ELAN. Cette dernière a repris cette proposition pour les séances du CA.

En effet, par l'article 88 de la loi ELAN, l'article L. 421-10 a été complété par un alinéa ainsi rédigé : « Le règlement intérieur du conseil d'administration peut prévoir que sont réputés présents, pour le calcul du quorum et de la majorité, les administrateurs qui participent à la réunion par des moyens de visioconférence ou de télécommunication permettant leur identification et garantissant leur participation effective au conseil. Les conditions d'application du présent alinéa sont déterminées par décret en Conseil d'État ».

Le décret n° 2019-462 du 16 mai 2019 détermine les modalités de cette participation. Il est accessible sur Legifrance ou en flashant ce QR code :



Cette mesure devrait faciliter la tenue des réunions du conseil d'administration et notamment la disponibilité des administrateurs, permettre des séances plus fréquentes, et entraîner une baisse des coûts pour les OPH. ●

PROGRAMME ALVÉOLE

FAITES FINANCER VOS ABRIS VÉLOS ET VOS ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES À L'ÉCO-MOBILITÉ

➤ Depuis 2017, date de lancement du programme Alvéole (lire *Avec Vous* n°98), près d'une quinzaine d'OPH s'est déjà engagée dans le développement d'une mobilité durable et solidaire avec un premier bilan qui affiche le financement de la création de 672 places de stationnement vélo sécurisées et dédiées au sein du parc social des offices. Ils ont également

accompagné de nombreux locataires vers une mobilité autonome et économe en énergie (vélo-école, ateliers d'autoréparation, diagnostic mobilité, contrôle technique des vélos...), en partenariat avec des associations locales. Le dispositif se poursuit en 2019-2020.

Rappelons qu'Alvéole, porté par la Fédération française des Usagers de la Bicyclette (FUB) et son réseau de plus

de 280 associations membres, finance grâce aux Certificats d'économies d'énergies (CEE) « précarité énergétique », des abris vélo dans l'habitat social notamment à condition de mettre en place des actions de remise en selle pour les bénéficiaires. Deux étapes clés bénéficient de primes :

- la création ou réhabilitation d'abris vélo - structures et attaches vélos financées à 60 % ;
- des actions de sensibilisation des locataires à l'éco-mobilité, financées à 100 % par le programme.

En outre, ce dispositif favorise la réduction des charges financières liées à la mobilité qui pèsent sur les ménages. ●

Retrouvez toutes les informations en ligne sur le site www.programme-alveole.com ou en flashant le QR code



▲ Atelier de remise en selle

ENTRETIEN

Reims Habitat
**MAGALI
PIERRE***

Chargée RSE et
Événementiel



Je tiens à souligner la qualité de l'accompagnement de la FUB et de sa société de conseil partenaire ROZO. De la constitution de notre dossier jusqu'à la sensibilisation des bénéficiaires à l'éco-mobilité, ils ont toujours été au rendez-vous, avec des points d'étapes réguliers et un suivi attentif. D'ailleurs, cette opération a été saluée par les locataires dont les retours sont très positifs. Ils ont pu bénéficier de cours de vélo dispensés gratuitement par l'association locale Vél'Oxygène et acquérir ainsi une mobilité alternative écologique, notamment pour se rendre sur leur lieu de travail. Reims Habitat a aidé des locataires qui en avaient besoin. C'est le sens de notre démarche responsable. »

* responsable du programme Alvéole signé en 2018