

en tout, vivre ensemble
à soi,

un lieu : goûter son nid,
s'abriter,
mettre son cœur de vie

POUR
LE LOGEMENT
SOCIAL
DANS L'EURE

2010 2011

EURE HABITAT en action & en chiffres

un court temps,
long moment.
Tranche d'années...
proximité.

Eure habitat

construire le durable.

une à une : pour les pierres
locher



Eure habitat

SOMMAIRE

TROIS ACTIONS POUR CONQUÉRIR DES MARGES D'INVESTISSEMENT

En 2010-2011, la crise n'a pas cédé de terrain. Le logement social en paye le prix et il essaye d'en amortir les effets sur ses locataires. C'est pourquoi Eure habitat se lance dans une politique de reconquête de marges de manœuvres. Objectifs : se donner les moyens de continuer à investir pour répondre à la demande malgré un contexte peu favorable. Explications...

Page4

UN ENTRETIEN AVEC L'ANCIEN ET LE NOUVEAU PRÉSIDENT D'EURE HABITAT

Paradoxe : c'est au moment où les Français manifestent plus que jamais leur attachement au logement social que se désengage l'Etat. Jean Louis Destans, l'ancien président d'Eure habitat et Alfred Recours, le nouveau, expliquent pourquoi la dérive des coûts menace le logement social.

Page8

EURE HABITAT EN CHIFFRES

Sur deux pages, voici les principaux chiffres du logement social pour les années 2010 et le début de 2011.

Page12

FAIRE DU BEAU ET DU DURABLE AU JUSTE PRIX

Retourner les menaces pour les transformer en opportunités : telle est la stratégie d'Eure habitat. Les défis économiques, sociaux et techniques peuvent devenir des éléments forts de progrès s'ils permettent de concevoir des logements qui correspondent vraiment aux objectifs du développement durable. Voici comment Eure habitat a commencé de répondre à ce défi.

Page14

90 ANS DE LOGEMENT SOCIAL : LES GRANDES DATES D'EURE HABITAT

C'est le 5 juin 1920 - il y a 90 ans - que naît l'Office public départemental d'habitations à bon marché qui va devenir Eure habitat au tournant du siècle. De changements statutaires en évolutions des compétences, de réformes législatives en évolutions des besoins, une chose n'a jamais changé : le lien organique entre l'Office et le département de l'Eure et ses habitants.

Page19

QUAND EURE HABITAT AFFICHE SES VALEURS EN FAÇADE

Depuis l'automne 2010, la façade de l'immeuble qui abrite le siège d'Eure habitat à Evreux «affiche» un immense texte... d'un genre nouveau : une sorte de programme-poème ! Un programme car ce texte raconte les convictions de l'établissement public. Un poème car la relation d'Eure habitat et ses locataires n'est pas celle d'un bailleur ordinaire...

Page20

CES «PLUS» QUI FONT TOUTE LA DIFFÉRENCE

Eure habitat défend une vision humaine de son rôle. Non par opposition à une vision technique et financière mais pour souligner combien la dimension relationnelle de ses missions est importante.

Page23

AU CŒUR DE LA VIE QUOTIDIENNE DES COLLECTIVITÉS

Le logement s'inscrit toujours sur un territoire et concerne directement les populations locales. Il n'y a donc pas de politique du logement qui pourrait se développer sans l'appui et sans les aides des collectivités territoriales. Aujourd'hui Eure habitat gère des logements et des projets dans 150 communes de l'Eure. Aux côtés des élus.

Page25

DONNER ENVIE DE COMPRENDRE...

Le document que vous tenez entre vos mains ouvre, nous l'espérons, une longue série de «Faits & Chiffres» sur le logement social dans l'Eure. Mieux que ne saurait le faire les traditionnels rapports d'activités - exercices toujours contraints entre transparence (des décisions) et finances (de l'institution) - ce document dresse à la fois un bilan et des perspectives. Il constate et prévoit. Et parfois aussi, il «espère» car ce n'est pas interdit ! Il souhaite rendre vivante l'information sur le logement social et attirer l'attention sur un domaine qui touche à la vie quotidienne de tous et qui mobilise les efforts de l'ensemble des acteurs, publics

et privés, de la vie économique locale.

Il donne donc à lire et à comprendre un projet et des actions tout autant qu'il prend acte des résultats de gestion et de production, des tendances sociales et économiques à l'œuvre sur le territoire de l'Eure, des besoins des habitants. Dans ce monde où chacun craint d'ignorer des informations importantes, mais où aussi, à l'inverse, chacun craint d'être surchargé de données foisonnantes et parfois peu significatives, Eure habitat espère que ce «faits et chiffres 2010-2011» contribuera à rendre plus lisible son action et plus accessible 18 mois de vie pour le logement social dans l'Eure. ■

2010-2011 en quelques flashes...

voici résumés rapidement, pour mémoire, quelques-uns des événements qui ont marqué la vie d'eure habitat et parfois celles de ses locataires pendant les 18 mois qui séparent janvier 2010 de juin 2011...

AVRIL Le conseil d'administration d'eure habitat adopte un programme d'investissement réaliste et volontariste sur cinq ans.

JUILLET La loi grenelle II du 12 juillet renforce l'exigence de performance énergétique des logements et entraîne une modification du code de l'urbanisme pour l'adapter aux normes de développement durable.

SEPTEMBRE > Eure habitat fête ses 90 ans, avec une conférence de presse et une rénovation de sa façade et de son hall d'accueil. > La chambre régionale des comptes lance son contrôle sur les cinq exercices passés > La résidence de l'Artois à Evreux, un ensemble de 81 lo-

gements (dont 67 en collectifs) est livrée. ce programme de 11 millions € bénéficie d'un haut niveau de performance thermique et d'une qualité architecturale reconnue.

OCTOBRE > mise en place du formulaire unique pour les demandes de logement. > Livraison d'une belle opération de réhabilitation d'un foyer de jeunes travailleurs dans le centre-ville de Pont de l'Arche.

NOVEMBRE Eure habitat signe son premier accord conventionnel global avec l'association Jeunesse & vie.

JANVIER > un sondage national montre que les Français sont très pessimistes sur la situation du logement en France. > pose de la première pierre de la cité commandeur, à Louviers. cette opération de démolition-reconstruction de 6,7 millions € va permettre de proposer 45 nouveaux logements (pavillons et collectifs) en remplacement des 34 logements démolis.

FEVRIER Eure habitat reçoit les résultats de l'enquête de satisfaction 2010. Le poids de la crise pèse sur des résultats en demi-teintes. quelques indicateurs progressent de façon encourageante.

MARS Le système automatique national de la réforme de la demande (formulaire unique et traitement électronique) est mis en place.

JUIN > Alfred recours, vice-président du conseil général, remplace Jean Louis Destans à la présidence d'eure habitat. > résultats du sondage national union nationale pour l'habitat/TNS Sofres : certains stéréotypes résistent mal à l'épreuve de l'opinion car 92% des Français jugent les HLM indispensables. > ultimes travaux pour le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) de Louviers pour lequel Eure habitat assure le pilotage de la construction pour l'Armée du salut.

MALGRÉ UN CLIMAT SOCIO-ÉCONOMIQUE
DIFFICILE DEPUIS 2010

TROIS ACTIONS POUR CONQUÉRIR DES MARGES D'INVESTISSEMENT

EN 2010-2011, la crise n'a pas cédé de terrain. Le logement social en paye le prix et il essaye d'en amortir les effets sur ses locataires. c'est pourquoi eure habitat se lance dans une politique de reconquête de marges de manœuvres. objectifs : se donner les moyens de continuer à investir pour répondre à la demande malgré un contexte peu favorable. explications...

R Rarement le mot «objectifs» aura pris un sens aussi militaire... Si Eure habitat veut atteindre ses objectifs, il faudra viser juste, pas à côté, mais sur l'objectif exactement ! Les effets de la crise, les évolutions réglementaires et le coût local de la construction se sont ligués pour fragiliser tout le dispositif. Mais les engagements demeurent... et les besoins aussi. L'Office s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique d'investissement qui est montée progressivement en charge... C'est ainsi que l'objectif moyen de production de logements neufs visé par Eure habitat sur la période 2011-2016 est de 1320 logements, soit environ 220 logements par an, tous produits confondus. Cet objectif s'entend sous réserve des disponibilités de financement - puisqu'Eure habitat emprunte -, sous réserve du niveau de fonds propres de l'établissement - puisqu'Eure habitat subventionne - et sous réserve de la disponibilité du foncier nécessaire. À côté de ces investissements dans la production neuve, Eure habitat mène également un ambitieux programme de 179 millions € avec l'ANRU, autour de

six conventions concernant des opérations de réhabilitations, de déconstructions et de reconstructions dans les principales agglomérations du département. La reconquête de marge n'est donc pas un slogan mais une impérieuse nécessité...

Dès la mi-2010, Eure habitat s'est donc lancé dans cette stratégie de reconquête de marges afin de pouvoir continuer à investir et ainsi répondre à la demande. Cette stratégie repose sur trois actions : accroître les ventes d'une partie de son patrimoine, diminuer la vacance et le niveau des impayés, chasser les surcoûts partout où ils se dissimulent...

En 2011, dans un climat de croissance molle, avec des matières premières à la hausse, des contraintes budgétaires et réglementaires fortes (*lire page 14*, «le défi économique»), une désindustrialisation qui se poursuit et des collectivités préoccupées par l'augmentation des dépenses sociales et la fragilisation de leurs recettes fiscales en raison de la disparition de la taxe professionnelle, ces trois actions demeurent plus que jamais d'actualité.

1 L'ACCROISSEMENT DES VENTES D'UNE PARTIE DU PATRIMOINE

Favoriser la vente du patrimoine immobilier et donner ainsi une chance à ses locataires d'accéder à la propriété fait désormais partie d'une stratégie volontariste d'Eure habitat. Ces ventes sont réalisées à des conditions de prix favorables pour les locataires, le tout assorti d'une assurance protection revente. En avril 2010, le conseil d'administration a validé une nouvelle stratégie qui vise à augmenter sensiblement les cessions et atteindre ainsi les 80 ventes par an. Outre la dimension sociale de cette accession, l'Office veut atteindre un objectif économique : réinvestir le produit de ces ventes dans le lancement de nouveaux programmes.

En 2010, Eure habitat aura mis en vente 29 logements. Cela peut sembler peu au regard de son patrimoine : 0,2 % de cession par

rapport à un « parc » de 17 000 logements. Mais cette « révolution tranquille » prend un autre sens quand on compare l'évolution : entre 2005 et 2008, Eure habitat a vendu 113 logements, selon des variations annuelles qui allaient de 15 logements vendus (2008) à 25 logements vendus (2006). Le résultat de 2010 permet de faire progresser la moyenne annuelle des six années précédentes. L'objectif en 2011 va donc consister à s'approcher du chiffre de 40 cessions dans l'année, de façon à atteindre l'objectif de 80 cessions par an en 2012 et les années suivantes.

Ces ventes s'accompagnent également de procédures nouvelles. En effet, la vente de logements en immeuble collectif impose notamment de créer préalablement une copropriété. Ce choix consolide l'orientation d'Eure habitat dans sa politique de parcours résidentiel car si cette politique de vente s'adresse essentiellement aux locataires en place, elle s'adresse aussi, en cas de refus du locataire, à tout autre locataire d'Eure habitat... >

En développant la vente de ses appartements, Eure habitat soutient l'accession à la propriété et dégage des fonds pour construire de nouveaux logements locatifs. Pour les locataires, c'est aussi une motivation pour bien entretenir leur lieu de vie.





Les petits immeubles collectifs, comme ici à Val de Reuil, font l'objet de beaucoup d'attention pour maîtriser les coûts de fonctionnement tout en assurant aux locataires une excellente qualité de logement.

2

(1) Le taux moyen de vacance au niveau national était de 2,4 % en 2009.

LA DIMINUTION DE LA VACANCE ET DES IMPAYÉS

L'objectif de vacance financière, fixé à 2,1% en 2010 (1) n'était pas atteint à la fin de l'année. Et de loin, puisqu'elle atteignait les 3,7%. Malgré un redressement en octobre et novembre, le mois de décembre n'a pas confirmé l'inversion de tendance. C'est une mauvaise nouvelle pour Eure habitat qui perd ainsi 2,2 millions € à un moment où les recettes et les aides se contractent. Plus de 500 logements sont concernés.

Trois causes principales expliquent la vacance :

■ **des causes accidentelles, contre lesquelles il est parfois difficile de lutter.**

C'est le cas par exemple des aléas de livraisons de certains programmes neufs. Mais c'est aussi, par exemple, le cas de l'ensemble des Tours du Levant, particulièrement atypique, responsable à lui seul de 10 % des pertes financières d'Eure habitat.

■ **des causes structurelles, contre lesquelles il faut mettre en place des ac-**

tions souvent de longue haleine et qui réclament rigueur et ténacité.

Le phénomène de la vacance se manifeste ainsi massivement sur les sites difficiles et dans les secteurs en zones urbaines sensibles (ZUS). Certains programmes souffrent particulièrement : le sentiment d'insécurité n'y favorise pas les remises en location rapide (2). Stigmatisés, ces quartiers ont ensuite le plus grand mal à inverser une image devenue négative. Cette cause de vacance, la plus répandue, exige de tous les acteurs locaux des efforts importants et dans la durée.

■ **des causes... qui ne devraient pas en être, enfin !**

L'augmentation de la vacance dans le centre-ville d'Evreux, qui s'explique en partie par la concurrence des autres bailleurs privés ou publics ou par des défauts de qualité dans les services aux locataires, peut être rapidement résorbée puis disparaître.

Effort de gestion, amélioration des procédures, travail de proximité avec les collectivités, la police et la gendarmerie, mobilisation des associations : tous les

(2) La moyenne nationale du taux de vacance en ZUS est de 3,1%. Les résultats d'Eure habitat sont proches de cette moyenne.

leviers doivent être activés pour réduire les phénomènes de vacance et pour éviter de créer l'apparition de nouveaux points noirs.

Quant aux impayés des locataires présents, ils s'élèvent à près de 3 millions €. Ce montant est légèrement supérieur à l'objectif que s'était fixé Eure habitat (2,8 millions €). La cause en est le vieillissement et l'appauvrissement de la population. Les réponses passent ici par une gestion plus rigoureuse mais aussi par une approche respectueuse des locataires en difficulté, anticipatrice mais aussi humaine.

3 LA CHASSE AUX SURCÔÛTS

La chasse aux surcoûts constitue une action multiforme qui exige des équipes d'Eure habitat un effort de tous les instants mais aussi des actions de fonds à long terme. Cela concerne aussi bien des «défauts de qualité» que des progrès à accomplir dans le choix des procédures.

Dans le premier cas, cela peut concerner l'élévation du niveau d'exigence d'Eure habitat vis-à-vis de ses fournisseurs ou prestataires. Dans le deuxième cas, cela peut concerner les achats qui peuvent être globalisés ou faire l'objet d'accord-cadre. Ces deux exemples illustrent le fait qu'en la matière, les progrès sont à réaliser par l'Office lui-même ou par les partenaires dans le cadre des contrats qui les lient à l'Office. Mais charité bien ordonnée commence par soi-même...

La reconquête de marges de manœuvres constitue une impérieuse nécessité. Dans l'esprit d'Eure habitat, elle ne constitue en rien une orientation qui viserait à recadrer l'action de l'Office en faveur d'une implacable «realpolitik» économique au détriment de sa mission sociale. Bien au contraire ! Cette reconquête constitue une condition du développement - plus nécessaire que jamais - de cette mission : ces marges d'investissement, c'est au logement social qu'elles sont destinées ! ■

Coût de la construction : quelques prix de revient selon les régions pour les OPH

Classement	Prix de revient par m ² , en 2009, d'un appartement de 70 m ²
1. Ile-de France	2 820,00 €
2. Provence-Alpes Côte d'Azur	2 020,00 €
3. Haute-Normandie	1 930,00 €
10. Basse-Normandie	1 760,00 €
20. Bretagne	1 590,00 €
22. Limousin	1 430,00 €

Eure habitat : près de 40 % des logements sociaux dans l'Eure*

Territoires	Nombre total de logements sociaux	Logements sociaux hors Eure habitat	Logements sociaux d'Eure habitat	% de logements sociaux d'Eure habitat
Nord**	8 406	5 241	3 221	38 %
Sud**	14 398	9 191	4 985	35 %
Est**	10 511	6 002	4 520	43 %
Ouest**	6 024	3 427	2 619	43 %
Total	39 339	23 861	15 345	39 %

* Au premier janvier 2010.

** Nord : agences de Louviers et de Val-de-Reuil - Sud : agences d'Evreux Nord et Sud - Est : agences de Vernon et de Gaillon - Ouest : agences de Pont-Audemer et de Bernay.

UN ENTRETIEN AVEC L'ANCIEN
ET LE NOUVEAU PRÉSIDENT D'EURE HABITAT

QUAND LA DÉRIVE DES COÛTS MENACE LE LOGEMENT SOCIAL

paradoxe : c'est au moment où les Français manifestent plus que jamais leur attachement au logement social que se désengage l'Etat. Jean Louis Destans, l'ancien président d'Eure habitat et Alfred Recours, le nouveau, disent leurs préoccupations face au défi économique auquel est confronté Eure habitat.

> vous quittez la présidence d'Eure habitat à un moment où, sous les effets de la crise, les besoins en logement social progressent sensiblement. Est-ce que les Français, qui se disent majoritairement inquiets en matière de logement social et fortement attachés à celui-ci, ont raison de l'être ? L'êtes-vous également ?

Jean Louis Destans. Les Français ont raison d'être inquiets pour le logement social et je le suis aussi. Près de 80 % de la population se situe, du point de vue, de ses revenus, sous les plafonds du logement social et cela explique son importance. Dans le parcours

résidentiel des Français, le logement social constitue pour presque tous, à un moment de leur vie, une étape importante. L'inquiétude ressentie provient d'un climat de crise mais elle s'appuie aussi sur

des données objectives très simples. Quand les charges foncières augmentent, quand les réserves foncières se réduisent, quand les conditions financières se dégradent, quand, enfin, le coût de la construction se maintient à des niveaux très hauts, que peut-il se passer ? Il se passe qu'Eure habitat est pris

dans un piège infernal : ou bien répercuter sur le montant des loyers cette accumulation de coûts en augmentation, ou bien dégrader ses fonds propres et ses capacités d'investissement. Dans le premier cas, les locataires ont de plus en plus de mal à payer et la dimension sociale du logement s'affaiblit. Dans le second, il y aura de moins en moins de nouveaux logements et les demandes ne seront plus satisfaites. Pour l'instant, le modèle fonctionne encore mais il peine de plus en plus à remplir son rôle.

> La loi de finances 2011, en opérant un prélèvement de 340 millions € sur les organismes HLM, marque un nouveau désengagement de l'Etat. Les collectivités vont-elles encore pouvoir longtemps se substituer à celui-ci pour répondre à l'accroissement des besoins ?

Jean Louis Destans. D'abord, pour financer les nouveaux projets, gérer le parc existant et réhabiliter ce qui doit l'être, nous mettons de plus en plus à contribution les fonds propres de l'établissement Eure habitat puisque les crédits et les aides d'Etat sont partout à la baisse. Eure habitat est heureusement bien géré et l'établissement dispose de fonds propres. Mais ceux-ci ne sont pas illimités ! Surtout, l'Etat assèche ses fonds propres en opérant des ponctions et en limitant les

« Les collectivités ne pourront pas compenser l'argent que l'Etat ne veut plus mettre dans le logement social »

Jean Louis Destans



Alfred Recours, vice-président du conseil général de l'Eure, est devenu le 21 juin 2011, le nouveau président d'Eure habitat.

Jean Louis Destans, président du conseil général de l'Eure a été président d'Eure habitat de juin 2008 à juin 2011.

capacités de crédit. Quant aux collectivités locales, leur propre situation financière s'est également compliquée : transferts de compétences partiellement compensés ou pas compensés du tout, réforme fiscale qui retire de la visibilité aux financements, gel des contributions de l'Etat... Il ne faut donc pas imaginer que les collectivités pourront compenser ce qui manquera dans un département où la population s'est enrichie de 60 000 nouveaux habitants en dix ans.

> Alors ?

Jean Louis Destans. Alors, il faut être imaginatif, créatif, bon gestionnaire et se battre.

> nous citons ici même, dans «faits & chiffres 2010-2011», trois grands défis. un défi économique, un défi social, un défi environnemental... quel est celui qui vous paraît le plus difficile à relever ?

Alfred Recours. Le défi le plus difficile à relever est le défi économique... La baisse

des aides, l'augmentation des coûts du foncier et globalement de ce qu'on appelle les coûts de constructibilité entraînent une explosion du recours aux fonds propres. Et, par définition, ils ne sont pas extensibles... Il y a un effet de ciseaux très préoccupant. J'ajoute que le défi social est aussi un défi économique : car la crise entraîne également une hausse des impayés qui viennent grever les revenus d'Eure habitat. Le défi environnemental aussi est un défi économique car avant de réduire les coûts de fonctionnement et bénéficier des économies d'énergie, il va falloir investir beaucoup.

> sous votre présidence, quelle est l'évolution en matière de logement qui vous apparaît comme la plus importante, la plus significative des évolutions à venir ?

Jean Louis Destans. J'en vois deux. D'abord l'apparition d'un nouveau défi, celui de la restauration du patrimoine, car Eure habitat en fêtant ses 90 ans fête

« Le défi le plus difficile à relever est le défi économique »

Alfred Recours

aussi un patrimoine ancien ! Or la nécessité de ces restaurations est amplifiée par les effets du Grenelle de l'environnement qui a élevé le niveau d'exigence en matière d'économie d'énergie notamment. C'est bien. Il faut le faire. Mais il ne faut pas se cacher l'ampleur de l'effort financier. La deuxième évolution à laquelle nous devons être attentifs concerne la priorité fondamentale d'Eure habitat. Notre priorité, notre mission fondamentale consiste à gérer des hommes et des femmes qui vivent dans la cité. Pas des immeubles. La compétence technique, financière, gestionnaire - parce qu'il faut savoir aussi être un bon gestionnaire d'immeubles ! - doit être mise au service de cet objectif-là. La priorité donnée à la relation humaine dans le métier d'Eure habitat devrait selon moi inspirer la culture de tous les bailleurs sociaux.

> beaucoup d'offices publics de l'habitat expriment leur désir de nouer des relations plus étroites avec leurs locataires, pour mieux connaître leurs besoins et mieux y répondre... comment imaginez-vous l'évolution de vos relations avec vos locataires ?

Alfred Recours. D'abord, je partage totalement l'opinion de Jean Louis Destans sur le fait qu'Eure habitat est avant tout un acteur de la cité, au service des hommes et des femmes qui y vivent, et pas prioritairement un gestionnaire de logements ou pire de bâtiments... Nos relations avec nos locataires doivent s'inspirer de ce choix. Dans la relation avec les locataires les questions

« L'élu de proximité est le premier acteur du logement social »

Jean Louis Destans

d'information et de communication jouent certes un rôle mais avant toute chose je crois que nous devons veiller à apporter le service que nos locataires sont en droit d'attendre. Notamment, il faut réhabiliter, rénover, entretenir en ayant en tête des objectifs de qualité. Faute de quoi, et malgré tous les efforts de communication, il y a aura des relations conflictuelles. Les résultats de notre dernière étude de satisfaction, faite

en 2010, démontrent des progrès - propreté des ascenseurs, par exemple - mais aussi des faiblesses, notamment sur les délais de réparation des pannes. Les bonnes relations commencent donc par faire ce qui doit être fait et à temps...

> on parle de nouvelles technologies, pas seulement dans le domaine de la domotique mais aussi dans les modes de relations avec les locataires et les autres acteurs du logement social : meilleure utilisation d'internet et des réseaux sociaux notamment. souhaitez-vous qu'Eure habitat s'engage dans cette voie ?

Alfred Recours. En tant que vice-président du Conseil général, j'ai aussi en charge le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Je suis très favorable au développement de ces technologies y compris comme moyens de gestion à distance. Dans la communauté de communes que je préside, j'ai mis en place le haut débit jusque dans les maisons les plus éloignées du territoire. Je serai un président très attentif au développement de ces technologies et je souhaite qu'Eure habitat s'engage dans une réflexion approfondie sur ce qu'elles peuvent nous apporter. Mais là encore, je sais bien que cela ne se fera pas à coût zéro. Nous devons, dans ce domaine comme dans les autres, tenir un compte précis des engagements financiers que cela représente.

> on ne «fabrique» pas des logements tout seul ! c'est un processus collectif qui implique les collectivités mais aussi des services de l'état et des professionnels privés. tous ces acteurs sont-ils mobilisés comme ils devraient l'être ?

Jean Louis Destans. L'élu de proximité est le premier acteur du logement social. J'ai demandé à ce que le maire soit au centre des démarches d'Eure habitat, au centre de la concertation pour que les questions techniques n'occultent jamais la dimension humaine d'un projet. Ce principe posé, il y a des relations plus ou moins bonnes et il faut aussi se poser les questions qu'on ne

nous pose pas ! Un exemple : les dessertes de lotissement dont les routes se construisent comme un escargot donnent rarement de bons résultats en matière de relations de voisinage et de convivialité. Autre exemple : beaucoup de maires sous-estiment également l'importance des questions architecturales et d'insertion dans les paysages. Raison de plus pour qu'un établissement comme Eure habitat ne se limite pas à faire de l'ingénierie et de la comptabilité...

Alfred Recours. Oui, l' élu de proximité est le premier acteur du logement social mais je crois aussi que l'intercommunalité est le bon niveau pour promouvoir le logement social. Les communautés doivent soutenir les communes et favoriser cette culture du logement social. Les communes les plus réticentes finissent par comprendre, par exemple, qu'accueillir du logement social c'est la meilleure manière de ne pas laisser partir leurs jeunes, et de pouvoir leur offrir une solution locale à leur problème de logement.

> vous êtes vous-mêmes des élus, vous savez que les élus ressentent souvent des craintes vis-à-vis du «logement social». Est-ce que vous les avez vu évoluer sur ce sujet au cours de votre présidence ?

Jean Louis Destans. Il y a 675 communes dans l'Eure et dans beaucoup d'entre elles, le logement social est toujours perçu comme l'arrivée de la misère du monde et son cortège de malheur. La crise et le professionnalisme grandissant des élus font prendre conscience que le logement social concerne presque tous les Français. Cela évolue donc mais lentement.

> Et vous, Alfred recours ? qu'en pensez le maire de conches et président de la communauté de communes du pays de conches ?

Alfred Recours. J'en pense que les craintes, malheureusement, ne sont pas mortes mais j'en pense aussi que les élus de la Communauté de communes du Pays de Conches ne sont pas du tout représentatifs ! Dès la création de la Communauté, il y a dix huit ans, nous avons pris la compétence logement

social. Nous étions les premiers en Haute-Normandie. Les nouveaux élus, comme ceux des élections de 2008, arrivent à la Communauté dans une culture imprégnée de logement social... Chez nous, les communes ne «subissent» pas le logement social, elles en «bénéficient»... Et nous garantissons les opérations dans certaines communes.

> est-ce qu'on se fixe, pour soi, un objectif «personnel» lorsqu'on prend la présidence d'un OPH comme Eure habitat. vous, Jean Louis Destans, vous en étiez-vous fixé un ? Lequel et estimez-vous l'avoir atteint ?

Jean Louis Destans. Je m'en étais fixé un et j'estime l'avoir atteint : remettre Eure habitat en ligne. Le mettre en ligne avec des moyens humains à la hauteur des enjeux. Avec des objectifs clairs et partagés. En fixant des seuils de fonds propres. Le remettre en ligne, enfin, dans des relations claires et structurées avec les élus. Si nous ne sommes pas à 100 % de réussites - je ne les revendique pas ! - nous sommes dans la bonne direction.

> Et vous, Alfred recours ?

Alfred Recours. Mon objectif personnel est un objectif collectif. Je veux continuer dans la voie qui a été ouverte et qui vient d'être explicitée par Jean Louis Destans. A côté de cet objectif, j'ai deux principes d'action : d'abord, ne jamais oublier que le rôle d'un bailleur social, c'est de loger des familles et des personnes dans de bonnes conditions de vie et de confort. Le deuxième fil rouge, c'est de poursuivre les rénovations, les réhabilitations et d'être performant sur l'entretien et l'exploitation. Nous devons être prudents sur les programmes de constructions nouvelles pour toutes les raisons économiques qui ont été évoquées par Jean Louis Destans et moi-même. Il ne faut pas que l'extension du parc se fasse au détriment des habitants actuels en dégradant les conditions financières des locations. En cette période de crise, je serai vigilant à ce qu'Eure habitat reste engagé en faveur du bien-être familial. ■

« Les communautés de communes peuvent favoriser une culture du logement social »

Alfred Recours

1 L'organisation & le patrimoine

■ 300 collaborateurs

- 190 travaillent, sur le terrain, dans l'une des huit agences réparties sur l'ensemble du département
- 110 travaillent au siège d'Evreux.

■ Un établissement très féminisé

- 223 femmes et 77 hommes travaillent à Eure habitat. Les femmes représentent près de 75 % des effectifs.

■ Un siège à Evreux, quatre territoires et huit agences

- Pont-Audemer, Bernay, Evreux-Sud, Evreux-Nord, Vernon, Gaillon, Louviers et Val-de-Reuil

■ Un patrimoine de 16 276 logements (fin mars 2011)

- 15 473 logements, dont 77% collectifs (11 932) et 23 % individuels (3 541)
- 803 «équivalents-logements» en places de foyers (étudiants et personnes âgées)
- 27 % des logements d'Eure habitat sont situés en zones urbaines sensibles (ZUS) soit 4 189 logements

2 Les locataires & les gardiens

■ 35 000 personnes

C'est, au 31 décembre 2010, le nombre de personnes qui vivent dans un logement d'Eure habitat

■ Des ressources qui dépendent à 96 % des plafonds sociaux et très sociaux

96 % des nouveaux locataires relèvent, en 2010, des plafonds des prêts locatifs aidés d'intégration (PLAI) et des prêts locatifs aidés (PLA). Ce pourcentage marque une légère augmentation par rapport aux 95,6 % constatés en 2009.

Seul 2% des logements ne font pas l'objet d'une convention APL. Ce sont les plafonds très sociaux, c'est-à-dire les PLAI, qui concernent la plupart des locataires puisqu'ils représentent 72 % des cas. En revanche, ils sont en baisse par rapport à 2009 : 76 % des cas. Mais cette baisse s'explique davantage par la minoration des plafonds pour l'accès au logement social intervenue en juin 2009 (-10,3 %) que par l'amélioration de la situation des ménages. Par ailleurs, 96 % des familles monoparentales relèvent des plafonds PLAI, ce qui confirme leur fragilité.

■ La moitié des locataires sont salariés

Salariés	49,3 %
Etudiants, chômeurs, inactifs	43 %
Retraités	7,7 %



■ Des locataires jeunes

63 % des locataires d'Eure habitat n'ont pas plus de 40 ans. Et parmi ceux-ci 19 % ont moins de 26 ans. A l'autre extrémité, 9 % ont au moins 61 ans. Les séniors ont légèrement progressé en 2010, avec + 2%.

■ La moitié des logements sont occupés par des familles avec enfants

Eure habitat loge avant tout des familles avec enfants. Ces familles représentent 51,6 % des locataires. Parmi ces familles avec enfants, les ménages monoparentaux comptent pour 28,6 %. Quant aux foyers composés d'une seule personne, ils représentent 33 % des logements.

■ Les gardiens des logements collectifs

82 gardiens sont employés par Eure habitat dont 40 sont logés sur site.

3 Les attributions et les ventes

■ Les attributions et les demandes

	Attributions	Dossiers déposés
2009	1861	7620
2010	1890	6422 (au 30/11)
2011		

En 2010, les dossiers déposés ont connu une sensible décline.

■ Les ventes de logements (individuels et collectifs)

	Total	Dont individuels
2009	25	25
2010	29	29
2011	40 (objectifs)	

■ L'application de la loi DALO (droit au logement opposable)

En application de la loi DALO, Eure habitat doit reloger 462 ménages prioritaires. Cet objectif a été atteint en 2009 et 2010.

Les chiffres-clés

4 La production

■ Les livraisons de logements (acquisitions & livraisons)

	Total
2009	159
2010	330
2011	300 (prévisions)

■ Les ordres de service lancés

	Total
2009	223
2010	232
2011	223

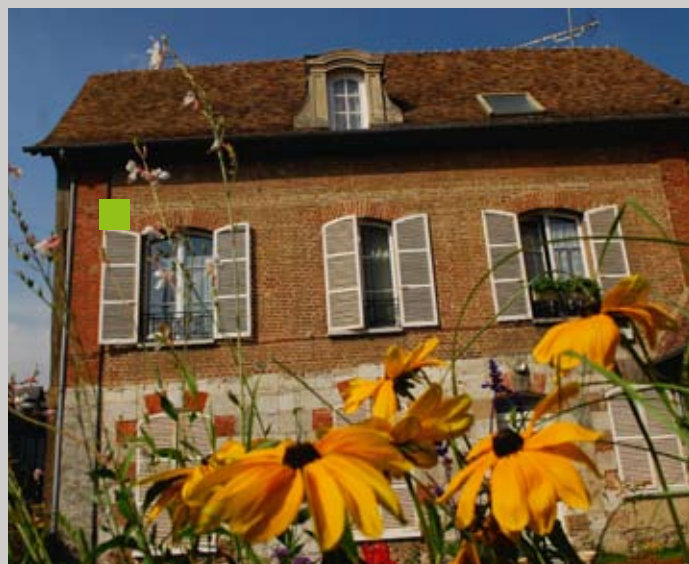
■ Les logements réhabilités

	Total réhabilités	Résidentialisation
2009	678	444
2010	279	125
2011	700 (projets)	300

Le financement & les budgets

■ Les budgets d'investissement

	Total
2009	54,4 millions € (réel)
2010	60 millions € (réel)
2011	90 millions € (budgété)



■ Les marchés publics en 2010

> **380 marchés** passés dont environ 100 à bons de commande sur 4 ans pour un montant cumulé de **54 millions € HT**.
> **70 % des marchés** attribués à des entreprises de l'Eure.
> **183 entreprises** ont été titulaires d'un ou plusieurs marchés
> **100 marchés** concernant des opérations de construction, **210** des opérations d'entretien et de réhabilitation, **70** des opérations de services (maîtrise d'œuvre, contrôle technique...).

■ Le montant de la dette

	Total
2009	342 millions €
2010	367 millions €
2011	423 millions €

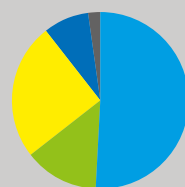
■ Le niveau d'endettement

	Total
2009	45,3 %
2010	45,3 %
2011	46,5 % (prévisions)

Le niveau d'endettement est calculé en additionnant les intérêts et le capital remboursé au cours de l'exercice/loyers)

■ L'affectation budgétaire des loyers

Chaque fois que l'établissement reçoit 100 € de loyers, la répartition est la suivante :



- 51 € de remboursement d'emprunt
- 13,5 € de taxes (dont 13€ de TFPB)
- 25 € de frais de gestion/fonctionnement
- 8,5 € de frais d'entretien et de réparation
- 2 € d'impayés de loyers

■ La maintenance et le gros entretien

2009	8,2 millions €
2010	8,2 millions €
2011	9,2 millions € (budget)

En 2011, une partie des 9,2 millions € consacrés à la maintenance et au gros entretien sera utilisée pour mener des travaux d'embellissement du patrimoine.

LA RÉPONSE D'EURE HABITAT AUX TROIS DÉFIS DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

FAIRE DU BEAU ET DU DURABLE AU JUSTE PRIX...

retourner les menaces pour les transformer en opportunités : telle est la stratégie d'Eure habitat. Les défis économiques, sociaux et techniques peuvent devenir des éléments forts de progrès s'ils permettent de concevoir des logements qui correspondent vraiment aux objectifs du développement durable. voici comment Eure habitat a commencé de répondre aux défis du développement durable...

1 LE DÉFI ÉCONOMIQUE

C'est peu dire que la question des coûts va occuper une place centrale dans les années qui viennent. Ceci explique l'engagement d'Eure habitat pour maîtriser ses prix.

En plus d'un climat général peu propice - crise de confiance, appauvrissement, mollesse de la croissance, désindustrialisation - Eure habitat doit faire face à des difficultés très tangibles et quotidiennes. Trois de ces difficultés comptent plus que d'autres :

- **le niveau du coût de la construction reste élevé dans le département de l'Eure et dans la région Haute-Normandie.** Le phénomène de paupérisation des habitants interdit toute idée de «rattrapage» par la croissance et l'effet de ciseaux devient très préoccupant. De ce point de vue, 2010 n'a apporté aucune amélioration par rapport aux années 2009 et 2008. C'est la tendance qui, malheureusement dans ce cas, est «durable»...

- **la mise en place d'un Plan de stratégie énergétique (PSE), dans le cadre de la loi sur le Grenelle de l'environnement.** Ce PSE constitue un défi majeur pour Eure habitat puisque 40 % de son patrimoine se situe dans les classes énergétiques E, F et G,

contre 30% en moyenne à l'échelon régional et 20% en moyenne à l'échelon national. La «traduction locale» du PSE pour le parc de logements d'Eure habitat tient en deux chiffres : un investissement dans des travaux de mises aux normes qui atteindraient 140 millions € et qui concerneraient environ 6 500 logements. Le choix qui a été fait, compte tenu de ce coût considérable, est de s'engager sur 60% de cet objectif, soit 100 millions € d'ici 2020.

- **le désengagement des financeurs du secteur du logement social constitue un troisième défi.** En juillet 2010, le gouvernement a annoncé un prélèvement fiscal de 340 millions € sur les organismes HLM à partir de 2011, une baisse importante des aides à la pierre, à hauteur de ce prélèvement, et un plafonnement des augmentations des loyers. Les aides à la pierre doivent passer de 630 millions € en 2010 (plan de relance inclus) à 160 millions en 2011 pour descendre jusqu'à 60 millions € en 2013. Dans la pratique, ce prélèvement devrait consister à appliquer une taxe de 2 % en moyenne sur les loyers. Dans le contexte de fragilisation des organismes, cette taxe va avoir des conséquences sur les fonds propres des offices et sur les loyers des ménages. Si Eure habitat est peu

Les logements collectifs anciens nécessitent un vaste programme de mises aux normes énergétiques. 140 millions € seront consacrés à la mise aux normes de 6500 logements d'ici 2020...



concerné par le prélèvement, la baisse des aides à la pierre fait cruellement sentir son impact. Quant aux collectivités - qui s'interrogent déjà sur les conséquences du projet de réforme de l'organisation territoriale et de leurs ressources financières - elles accusent le coup. Elles jouent le jeu, par fidélité à leurs engagements et eu égard aux enjeux. Mais c'est toute une politique historique de partenariat entre le niveau local et l'Etat qui est mise à mal.

Pour Eure habitat, une grande partie de la réponse tient dans une gestion rigoureuse, au quotidien, de son patrimoine, par un accroissement du volume des ventes, par une grande vigilance vis-à-vis des investissements qui mobiliseraient ses fonds propres plutôt que le recours à l'emprunt, et par la poursuite du plan de consolidation avec la Caisse de garantie du logement locatif social (1).

2

LE DÉFI SOCIAL

Ce défi de développement durable est sans doute aujourd'hui le plus préoccupant. La dégradation des conditions économiques fait de plus en plus sentir ses effets et les missions d'Eure habitat en font malheureusement un lieu privilégié d'observation des évolutions de la société. Le constat déjà dressé en 2009 autour de trois grandes tendances négatives

conserve toute son actualité en 2010... et elles ne s'inverseront pas en 2011.

■ **Une paupérisation des habitants des logements d'Eure habitat.** Seuls 32 % des nouveaux locataires d'Eure habitat (2) disposent d'un emploi stable en CDI. La part des personnes majeures sans emploi atteint 55%. La dégradation de la situation économique se ressent fortement en 2010 sur le profil des locataires logés : moins de la moitié des nouveaux locataires d'Eure habitat (49,3 %) sont salariés contre 64,5 % en 2002 (2). Les inactifs, chômeurs et étudiants représentent 43 % des nouveaux locataires et les retraités 7,7 %.

Les indicateurs de revenus font apparaître une pauvreté accrue pour les locataires entrés en 2010 : désormais, ce sont 96 % des nouveaux locataires qui relèvent des plafonds HLM (sociaux et très sociaux). Ils étaient 95,7 % en 2002. Les retraités sont de plus en plus touchés ainsi que les salariés les plus fragiles (à temps partiel, intérimaires). La précarité financière des locataires induit des difficultés à assumer les charges quotidiennes dont le paiement du loyer. Leurs difficultés sont accentuées par des modalités de calcul des droits à l'APL restrictifs, entraînant une diminution des effets salvateurs de cette allocation.

Cette situation explique en grande partie l'augmentation des impayés. Eure habitat avait provisionné 400 000 € et cette ligne atteignait 839 000 € en fin d'année 2009. Les causes principales sont liées au surendettement et à une mauvaise gestion. Dans ce contexte, Eure habitat est d'autant plus satisfait d'avoir atteint son objectif de relogement de 438 personnes en 2010 appartenant aux publics prioritaires, au sens de la loi dite «DALO» (droit au logement opposable).

■ **Un vieillissement des locataires.** Alors que la majorité des locataires d'Eure habitat est jeune (50 % ont moins de 50 ans), plus de 20 % des occupants ont au moins 65 ans, soit une augmentation de 14 % entre 2000 et 2009. L'Eure n'échappe pas au phénomène du vieillissement de la population et prévoit que les Eurois âgés de 65 ans et plus représenteront 25 % des habitants en 2020. Eure habitat constate par ailleurs que

(1) La Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) est un établissement public administratif (EPA) et une institution financière spécialisée qui garantit les prêts réglementés de la Caisse des dépôts et consignations (CDC) aux bailleurs sociaux en l'absence d'une garantie des collectivités locales. Elle permet également de prévenir les difficultés des bailleurs sociaux et aider au rétablissement de leur équilibre.

(2) Enquête triennale sur les occupants du parc social (Etude OPS), réalisée en 2009 par Eure habitat.





La paupérisation des habitants et le niveau élevé du coût de la construction provoquent un «effet de ciseaux» préoccupant pour les gestionnaires du logement social

(3) Le PLUS-CD repose sur un mécanisme similaire à celui du PLUS. Il permet le relogement préalable ou concomitant des ménages occupant des immeubles à démolir à des conditions de loyers identiques ou très proches.

les jeunes majeurs vivant chez leurs parents sont en augmentation également, ce qui pose le problème de leur «décohabitation» et de leur insertion sociale. La question du premier logement et du début du parcours résidentiel pour les jeunes prend ainsi une acuité particulière.

■ Des occupants de plus en plus seuls...

Plus du tiers des ménages occupant le parc d'Eure habitat ne sont pas des ménages... mais des personnes seules. La part des familles monoparentales (18 % des occupants en 2009) a progressé de 2,5 % en dix ans. Localement, des demandes particulièrement fortes apparaissent : dans certaines communes, celles des foyers monoparentaux atteignent 30 %. Ces familles sont plus fragiles car elles relèvent quasiment toutes (96%) des plafonds très sociaux (PLAI).

Face à ces phénomènes de fonds, la réponse d'Eure habitat est forcément multiforme, afin d'épouser les variétés des besoins et de mieux les couvrir. Eure habitat veille donc à ce que l'offre soit diversifiée, à proportion de la diversité des situations sociales de ses locataires potentiels. Sur les 220 logements que l'établissement souhaite produire, en moyenne et par an, sur la période 2011-2016, 150 logements/an seront en prêts locatifs à usage social et prêts locatifs à usage social construction-démolition (PLUS et PLUS-CD), soit environ 70 % du total (3), 45 logements en

Les quatre qualités du logements du futur

Le logement du futur que souhaite construire Eure habitat dès aujourd'hui présentera l'une ou l'autre des qualités suivantes (à terme, il les présentera toutes...) :

rationnel

> L'évolution du logement sera prévue dès l'origine, grâce à la modularité, soit pour anticiper l'évolution des besoins des habitants, soit pour anticiper les évolutions de la demande.

> son processus de production fera l'objet d'une réflexion industrielle : nouveaux process, préfabrication...

urable

> Les matériaux utilisés seront suffisamment isolants pour stabiliser de façon passive la température intérieure et limiter l'utilisation d'énergies. Les énergies renouvelables seront privilégiées et, à défaut, les énergies traditionnelles seront utilisées de façon optimale.

> les coûts d'usage seront ainsi intégrés dans la conception de façon à maîtriser les coûts d'entretien et d'exploitation

convivial

> les parties communes dans les bâtiments, les espaces publics à l'extérieur seront valorisés

> la mixité sociale et la mixité générationnelle permettront d'améliorer le «vivre ensemble»

> la qualité architecturale dans la conception des programmes sera pérennisée.

technologique

> le logement de demain utilisera les nouvelles technologies pour fonctionner de manière optimale et à moindres coûts.

prêts locatifs aidés d'intégration (PLAI), soit environ 20 %, et 25 logements en prêts locatifs sociaux (PLS), soit environ 10 %.

Enfin, en matière de prévention, Eure habitat organise ainsi de très nombreuses actions - grandes et structurelles mais aussi petites, quotidiennes, adaptées à des situations locales - pour apporter des réponses aux situations parfois douloureuses que vivent ses locataires. Eure habitat met ainsi en place des formations pour les gardiens et fait appel à ses conseillers en économie sociale et familiale pour détecter le plus en amont possible le «décrochage» socio-économique de certains locataires



Ici, la résidence de l'Artois à Evreux ouverte en septembre 2010

et prévenir les risques d'expulsion. Enfin, ces actions concernent aussi la conception de groupes immobiliers mieux adaptés aux besoins : ici des logements adaptés aux familles monoparentales, là des logements d'insertion (en s'appuyant sur le monde associatif de l'insertion)...

3 LE DÉFI ENVIRONNEMENTAL ET TECHNIQUE

Eure habitat part avec un lourd handicap dans le rattrapage du Plan de stratégie énergétique (*lire page 14, dans la partie « le défi économique »*). Avec un patrimoine dont 40 % se situe dans les classes les plus mauvaises (E,F et G) - soit deux fois plus que la moyenne nationale - l'effort à consentir est très important. Paradoxe : face à cet impact financier très négatif, il y aura heureusement deux impacts très positifs. D'abord, à terme, une réduction des émissions de gaz à effet de serre et un avantage pour les locataires les plus pauvres qui devraient voir diminuer leur facture énergétique. Mais, pour l'heure,

ce plan vient s'ajouter à l'ensemble des opérations d'investissement en cours et programmées.

Le défi environnemental ne se gagnera pas seulement du côté du passé : il se gagnera dans l'avenir avec une nouvelle conception des logements d'aujourd'hui et de demain. C'est le logement du futur qui va relever aussi - et surtout - ce défi environnemental. Malgré les contraintes financières actuelles, Eure habitat ne veut donc pas s'empêcher de rêver... C'est pourquoi la question de l'innovation tient une place stratégique pour Eure habitat. L'innovation en matière environnementale s'attache notamment à :

- **consommer moins d'espace et densifier**
- **imaginer les moyens d'optimiser les modes de chauffage**
- **utiliser de nouveaux matériaux isolants**
- **promouvoir et utiliser de nouvelles énergies.**

Avec les professionnels, Eure habitat entend favoriser ces techniques, ces produits et ces méthodes qui vont contribuer



La réhabilitation du FJT de Pont de l'Arche favorise aussi les rencontres entre résidents

à améliorer les performances énergétiques mais aussi à compenser - à l'usage - les surcoûts de réalisation.

La qualité environnementale ne se limite pas à l'espace du logement lui-même. Elle concerne aussi l'insertion dans le paysage urbain, la qualité de vie quotidienne et la qualité architecturale des bâtiments. En 2010, Eure habitat a pris la décision d'améliorer la qualité des abords et de l'environnement immédiat de ses programmes et de lancer une réflexion sur un meilleur usage des parties communes. Dans le domaine architectural, Eure habitat a tiré depuis longtemps les mêmes conclusions que beaucoup d'organismes «frères» : le logement social, s'il veut être attractif, s'il veut atteindre ses objectifs de mixité sociale (voire générationnelle), s'il ne veut pas vieillir prématurément ne doit pas s'affranchir de toute ambition esthétique et fonctionnelle.

Nombreux sont les architectes qui ont réfléchi à des projets et à des techniques - encouragés fortement par Eure habitat - qui permettent aujourd'hui de sortir de «beaux» programmes, alliant coût de revient raisonnable et qualité de construction. La résidence de l'Abbaye à Evreux (2000), le Four à Pain à Fourmetot (2002), la Résidence du Hazey à Aubevoye (2003), les Portes normandes à Vernon (2005), le Champard à Beuzeville (2006), la Briquetterie à Evreux (2007), le Maquis Surcouf à Saint-Etienne-l'Allier (2008), la Roselière

à Pont-Audemer (2009) ou encore les Résidence de l'Artois à Evreux (2010) témoignent de la diversité des progrès réalisés - aussi bien dans l'individuel que dans le collectif - en matière de qualité architecturale des projets.

Beaucoup de techniques nouvelles sont et seront mises à contribution dans la réhabilitation des logements ou de programmes complets.

Eure habitat a ainsi réalisé des opérations phares où le futur vient à la rescousse du passé à La Madeleine et à Pont-Audemer. D'autres opérations sont en cours ou prévues à Val-de-Rueil, à Vernon ou à Louviers.

Le défi environnemental et technique que relève aujourd'hui Eure habitat intègre enfin une dimension également «gestionnaire». Rechercher des processus de préfabrication ou d'industrialisation pour abaisser les coûts de construction et de développement, intégrer les coûts d'usage dans la conception des logements ou étudier de nouvelles modularités pour faire évoluer les logements en fonction des usages (qui évoluent au cours de la vie des habitants) sont aussi des défis lancés à l'imagination...

Ceci explique ainsi pourquoi Eure habitat s'intéresse tant à l'innovation. Cette ardente nécessité de l'innovation est à l'effort de gestion, ce que sont les deux faces d'une même médaille. Inséparables. Et distinctes. ■

1920-2010 : LES 90 ANS D'UNE BELLE HISTOIRE ENTRE L'EURE ET L'HABITAT SOCIAL

LES GRANDES DATES D'EURE HABITAT

c'est le 5 juin 1920 que naît l'office public départemental d'habitation à bon marché, qui va devenir Eure habitat au tournant de ce siècle. pendant 90 ans de changements et de réformes, une chose n'a jamais changé : le lien organique entre l'office et le département de l'Eure et ses habitants.

1920 L'Office public d'habitations à bon marché (OPHBM) de l'Eure est créé. Vocation : construire des logements sociaux à bon marché accessibles aux familles modestes et en gérer la location, l'entretien et la rénovation. Il reçoit en donation la cité Adrien-Breton à Louviers...

1921 L'OPHBM entreprend ses premières réalisations.

1950 Les HBM deviennent les HLM (habitations à loyers modérés).

1953-1954 Les HLM accélèrent leurs programmes de construction en raison de la crise du logement née de la guerre. En janvier 1954, l'abbé Pierre lance son fameux appel. En un peu plus de 20 ans, OPHLM 27 a construit près de 450 logements mais à partir de 1954 et jusqu'en 1975, il va en construire 530... par an en moyenne !

1958 Création des ZUP (zone à urbaniser en priorité).

1960 Création des PSR (programmes sociaux de relogement).

1969 Création des ZAC.

1971 Création des OPAC (Office public d'aménagement et de construction). l'OPHLM de l'Eure dépose un dossier pour devenir un OPAC mais la demande n'aboutit pas. Il attendra encore 18 ans...

1975 Conséquences de la crise du pétrole, les coûts de la construction s'envolent...

1977 Réforme du logement : l'aide à la personne (APL) prend le pas sur les aides à la pierre...

1982 Loi Quillot : pour la première fois, le droit au logement est reconnu. Les droits et obligations des bailleurs sont précisés. L'information aux locataires se développe.

1986 La loi Méhaignerie favorise l'investissement locatif et l'accession à la propriété des logements sociaux.

1989 Cette fois, l'OPHLM de l'Eure devient l'OPAC 27. D'établissement public administratif (EPA), il devient établissement public industriel et commercial (EPIC).

1991 La Loi d'orientation pour la ville (dite «LOV»), supprime les ZUS, institue le Programme local de l'habitat (PLH), crée la formule des établissements publics fonciers et crée l'obligation d'un pourcentage minimum de logements sociaux dans les communes.

1998 La loi Besson contre les exclusions (dite «Loi Besson 2») assure une plus grande transparence dans les attributions.

2000 La loi Solidarité et renouvellement urbain (dite «SRU») développe le rôle social du parc privé, précise les missions

des organismes HLM, crée la notion de logement décent, précise et renforce le principe de pourcentage de logements sociaux, rend obligatoire le plan de concertation locative (PCL).

2002 L'OPAC 27 devient Eure habitat.

2003 L'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU) commence à mettre en œuvre le programme national de rénovation urbaine. A partir de 2005, Eure habitat va signer six conventions avec l'ANRU.

2006 Le CA d'Eure habitat adopte un Plan de stratégie patrimoniale (PSP) pour la période 2006-2015. Il s'agit de se donner une orientation stratégique pour chaque résidence et de pouvoir contractualiser avec tous les partenaires pour les actions à conduire sur le patrimoine en dehors des actions engagées par et avec l'ANRU.

2007 La loi Droit opposable au logement (dite «DALO») du 5 mars consolide le droit au logement. Par ailleurs, les OPHLM et les OPAC prennent la forme juridique d'Office public de l'habitat (OPH).

2010 La loi Grenelle 2 du 12 juillet renforce l'exigence de performance énergétique et entraîne une modification du code de l'Urbanisme pour l'adapter aux normes de développement durable.

POUR SES 90 ANS, L'OFFICE FAIT PARLER SES MURS...

QUAND EURE HABITAT AFFICHE SES VALEURS EN FAÇADE

depuis l'automne 2010, la façade de l'immeuble qui abrite le siège d'Eure habitat à Evreux «affiche» un immense texte... d'un genre nouveau : une sorte de programme-poème ! un programme car ce texte raconte les convictions de l'établissement public. un poème car la relation d'Eure habitat et ses locataires n'est pas celle d'un bailleur ordinaire...

C'est un lien historique avec les habitants de l'Eure que l'établissement a voulu renforcer en affichant ses valeurs sur la façade de son siège en septembre 2010.

Et c'est une belle idée que d'afficher au grand jour (et même de nuit) des mots sur un mur, quand ces mots racontent de façon poétique ce en quoi vous croyez. Vos «valeurs» comme on dit. Et surtout si ces valeurs ont «valeur de contrat social» entre Eure habitat et les locataires du département...

C'est une idée nouvelle aussi... Quand on arrive à 90 ans, on a déjà fêté beaucoup d'anniversaires, y compris le quart,

le demi et le trois-quart de siècle et on a déjà fait un tour assez complet des «idées d'anniversaire». Le directeur général et l'équipe d'Eure habitat voulaient autre chose que les idées habituelles : ni colloque, ni film, ni affiches, ni exposition... Mais alors quoi ?

«Pourquoi ne pas écrire, s'est dit le directeur général, ce que nous sommes, ce que nous faisons, ce que nous voulons faire demain, sur les murs du siège d'Eure habitat comme on le ferait sur la page blanche d'un nouveau livre à écrire ?»

Cette idée a rencontré le talent de Carole Carecchio et de Pascal Melloul, «designers de murs», comme ils se définissent eux-mêmes... Les deux membres de l'équipe normande du «Pré d'eau» ont ainsi proposé à Eure habitat un texte et un graphisme entrelacé qui viendrait habiller - et habiter - la façade du siège à Evreux. Et c'est un bien beau texte qui est né sous leur plume.

Ainsi, tous les jours, en entrant au 10, boulevard Georges-Chauvin, à Evreux, ou simplement en passant devant, chacun sait ce qu'il peut attendre d'Eure habitat, au service d'un habitat social qui touche aujourd'hui, en France, près de 80 % de la population. Cette adresse-là est deve-

La nouvelle «peau» de l'Office est également intérieure : le hall d'accueil est habillé aux couleurs de la façade, en camaïeu de bleus et de gris...



Bâtir un toit
Un chat qui
partagez
Un
d'abri
autres
Se rencontrer
d'oublier, se
Habiter,
loger en
peut un
un long



Depuis octobre 2010, la façade du siège d'Eure habitat à Evreux affiche un immense texte qui n'est pas seulement là pour attirer l'œil des passants ou des locataires... Il est là pour raconter les convictions sociales de l'Office...

lieu : bon coin, bon coin, de passer connaître. solidarité court temps, moment. Tranche d'années... proximité.

Eure habitat

construire le durable.

Une à une : poser les pierres d'humilité.

louer sans louange, dignité.

nue «une belle adresse : humanité».

Pourquoi un texte poétique ? Parce que derrière la froide réalité des chiffres - le logement ce sont des mètres carré, des coûts, des financements... - Eure habitat veut mettre en avant la qualité de la relation avec ses locataires, une action au service des hommes et des familles.

En 90 ans, Eure habitat a beaucoup travaillé et peut aligner beaucoup de chiffres pour décrire, expliquer, justifier son action, comme le montre d'ailleurs ce document «Faits et chiffres-clés»... Pour cet anniversaire, Eure habitat a voulu aussi afficher des mots, hauts sur ses murs. Ces mots racontent l'histoire d'une relation quotidienne.

En septembre 2010, pour le «dévoilement» de cette nouvelle façade, Eure habitat et son président ont organisé une conférence de presse pour expliquer le sens de cette action, les engagements d'Eure habitat au service du développement du département de l'Eure et les ac-

tions en faveur des habitants. La presse s'est largement fait l'écho de l'événement et en a profité pour consacrer plusieurs articles et émissions de radio à la question du logement et de l'habitat, démultipliant ainsi les informations qu'Eure habitat lui a fourni.

A travers cette action, Eure habitat a voulu valoriser l'ensemble du secteur du logement social et de ses habitants, démontrer son rôle essentiel dans les domaines économiques et sociaux, montrer qu'il peut être non seulement le lieu d'une belle aventure humaine mais aussi le théâtre de grandes innovations... L'observation du comportement des visiteurs depuis six mois donne à penser que le message passe... ■

Eure habitat, la belle adresse...

voici le texte qui habille désormais, et depuis son 90ème anniversaire, la façade du siège d'eure habitat, à EVREUX.

bâtir un toit, vivre ensemble.
un chez soi,
partager.
un lieu : goûter son nid,
s'abriter, ancrer son coin de vie

se rencontrer, se parler,
s'écouter, se connaître.
habiter,
loger en solidarité
pour un court temps,
un long moment.
tranches d'années,
proximité.

construire le durable.
une à une : poser les pierres d'humilité.
Louer sans louange,
dignité.
proposer,
respecter.
La belle adresse :
humanité

© Le Pré d'Eau

La belle adresse
d'Eure habitat
habille aussi
le tambour
de la porte vitrée



PROXIMITÉ, HUMANITÉ, ENGAGEMENT...
AUPRÈS DES LOCATAIRES

CES «PLUS» QUI FONT TOUTE LA DIFFÉRENCE

Eure habitat défend une vision humaine de son rôle. Non par opposition à une vision technique et financière mais pour souligner combien la dimension relationnelle de ses missions est importante.

Les périodes de crise sont peu propices aux bonnes relations entre bailleurs et locataires ! C'est pourquoi Eure habitat attendait avec impatience les résultats de sa troisième enquête de satisfaction triennale (lire page 24). Sur les aspects relationnels,

l'accueil et notamment celui des nouveaux arrivants, les résultats sont stables (la perception de l'Office en général, l'information et la communication, la qualité de l'accueil et des contacts) ou en progression : + 2 % pour le service en général (69 %) et pour le traitement des demandes administratives (82 %) et même +5% pour les formalités d'entrée dans les lieux (82 %). L'impatience était aussi un peu teintée d'inquiétude et non sans raison. Cette troisième édition marque globalement le pas, alors qu'Eure habitat avait enregistré des progrès entre l'étude de 2004 et celle de 2007. La satisfaction générale des locataires a diminué, les efforts déployés n'ayant pas réussi à limiter les craintes générales et l'évolution des attentes. Même si la méthodologie retenue pour cette enquête situe la moyenne de satisfaction à 70 % et l'excellence au-dessus de 80 %, beaucoup d'indicateurs sont légèrement en baisse, parfois sous la barre de ces 70 %.

Cela conforte davantage encore les quatre orientations sur lesquelles l'établissement s'est engagé depuis 2010.

■ **Davantage de sécurité et de tranquillité.** Eure habitat a mis en place un observatoire interne des faits d'insécurité qui permet de

mieux cibler les actions à mener, notamment avec les partenaires locaux et les associations. Disponibles, réactifs, efficaces, les gardiens jouent un rôle majeur dans les relations avec les locataires. Surtout, ils habitent de plus en plus sur place.

■ **Maintien ou reconstruction du lien social.** Maintenir le lien social, c'est pouvoir continuer à agir : c'est pourquoi Eure habitat développe l'accompagnement des locataires en difficulté depuis 2009 puis a mis en place quatre conseillères en économie sociale et familiale sur le terrain. Objectifs : prévenir les situations à risques, suivre personnellement les familles fragilisées (aide à la gestion, appui juridique...). Eure habitat s'appuie également sur le monde associatif soit en mettant à sa disposition des logements vacants de longue durée, soit en participant financièrement à des actions événementielles. Enfin, Eure habitat contribue à l'insertion professionnelle des habitants par la mise en place de conventions de partenariat avec les régies de quartiers qui peuvent ainsi confier aux habitants eux-mêmes des travaux de remise en état de logements ou de halls d'immeubles.

■ **Concertation locative.** Eure habitat va au-delà de ses obligations réglementaires en subventionnant à hauteur de 5 000 € le Conseil de concertation locative (CCL) et en mettant à sa disposition un logement à usage de bureau ainsi que des équipements

bureautiques. Cette concertation permet d'approfondir les relations entre Eure habitat et ses locataires tout en les associant aux processus de décision ou de fixation de certains coûts.

■ Dispositif d'écoute des locataires.

Outre l'enquête de satisfaction triennale, Eure habitat lance une enquête «nouvel entrant». L'établissement a l'intention de développer ces dispositifs qui permettent d'améliorer le service mais aussi de maintenir une relation permanente avec les locataires. Eure habitat a mis en place une démarche qui vise à contractualiser la gestion des demandes d'interventions techniques, jusqu'au rétablissement du contrat de location des occupants sans droit ni titre, en passant par la bonne gestion de la sortie des locataires en partance. Eure habitat s'est d'ailleurs engagé, à l'échelon régional cette fois, aux côtés de l'Union sociale pour l'habitat (USH) et de l'Association régionale HLM, à veiller à la qualité du service proposé aux locataires pour l'entrée dans le logement d'une part, le maintien en bon état de propreté des parties communes d'autre part.

Au-delà de ces démarches, c'est une conception des relations avec les locataires que défend Eure habitat : une relation de proximité, humaniste et responsable, faite de respect, d'écoute et de professionnalisme.

L'enquête de satisfaction 2010

Ce qui progresse, ce qu'il faut améliorer...

quatre indicateurs progressent entre l'enquête de satisfaction triennale de 2007 et celle de 2011.

Le cadre de vie	
2010	71%
2007	66%
La propreté des ascenseurs	
2010	70%
2007	59%
L'emménagement des nouveaux locataires	
2010	82%
2007	77%
Les formalités d'entrée dans les lieux	
2010	82%
2007	77%

En revanche, certains points, déjà identifiés comme faibles en 2007, ne progressent pas ou peu. Le suivi des demandes d'intervention et les interventions suite à des pannes ou à des dégradations ne recueillent que 61 % de taux de satisfaction. La propreté des parties communes, notamment celle des locaux à poubelles ne dépasse pas les 64 % et le fonctionnement des équipements collectifs marque aussi le pas.

Une meilleure connaissance de l'offre et de la demande

Eure habitat a engagé avec L'inter bailleurs de l'eure et l'union sociale pour l'habitat de haute-normandie (USH), une démarche de réflexion sur la connaissance de l'offre et de la demande, à la fois à l'échelle du département mais aussi aux échelles locales. La démarche est complexe à mener en raison du décalage dans le temps entre la décision de construire et la mise sur le marché. Les projets sont ainsi conçus sur des tendances passées alors que la demande est directement influencée par une situation d'actualité. Quant à la traditionnelle segmentation des marchés, elle a fortement tendance à se réduire. L'interdépendance entre logement social et privé d'une part, individuel/collectif d'autre part oblige à penser les évolutions plus globalement (dans le cadre de bassins d'emploi) mais aussi plus localement, au niveau des communes. Les collectivités, et notamment les EPCI, sont encore trop peu nombreuses à disposer de documents d'urbanisme et de planification, voire à disposer d'un transfert de compétences en matière d'habitat. Le travail doit déboucher sur une vision partagée de la situation actuelle, et à l'horizon 2020 en extrapolant les tendances observées. ■

EURE HABITAT, AUX CÔTÉS DES ÉLUS
COMME ACTEUR DE LA VIE SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

AU CŒUR DE LA VIE QUOTIDIENNE DES COLLECTIVITÉS

Le logement s'inscrit toujours sur un territoire et concerne directement les populations locales. Il n'y a donc pas de politique du logement qui pourrait se développer sans l'appui et sans les aides des collectivités territoriales. Aujourd'hui Eure habitat gère des logements et des projets dans 150 communes de l'Eure. Aux côtés des élus.

Eure habitat assure une présence dans 150 communes du département de l'Eure. Sans considération de taille de la commune, ni de son caractère urbain ou rural. Pour mieux accompagner les collectivités, Eure habitat s'est structuré en fonction de l'évolution de leur organisation : afin de proposer aux collectivités un interlocuteur unique sur un territoire significatif tout en maintenant sa proximité de terrain, Eure habitat a découpé le département en quatre territoires (Nord, Sud, Est et Ouest), correspondant aux périmètres d'action du Conseil général, des communautés d'agglomération, des pays et des communautés de communes (1). Ce «découpage» trouve sa justification lorsqu'on observe que 66 % du «parc» d'Eure habitat (près de 10 000 logements) se situe dans les trois communautés d'agglomération du département. C'est Grand Evreux Agglomération qui arrive en tête (avec 4 400 logements et 29 % du parc), suivi par la Communauté d'agglomération Seine-Eure (avec 2 900 logements et 19 % du parc) puis par la Communauté d'agglomération des Portes de l'Eure (avec 2 400 logements et 15 % du parc). Au-delà de ces adaptations à l'organisation réelle des collectivités, la coordina-

tion doit encore progresser : beaucoup d'actions sont encore engagées de façon isolées ou de façon trop sectorielle. Ainsi les questions de logement, d'environnement, de transport sont parfois traitées séparément. Des outils, comme ceux de l'Etablissement public foncier de Normandie (EPF) demeurent largement sous utilisés. Certaines réticences demeurent face au logement social (alors que près de 80 % de la population y est éligible...) ou au traitement des conditions indignes d'habitat. Enfin, certains outils de programmation territoriale en sont à leur première génération et ne donnent pas encore la pleine mesure de leur puissance, comme les Schémas de cohérence territoriale (SCoT). Les Programmes locaux de l'habitat (PLH), de création un peu plus ancienne et qui devraient constituer le volet habitat des SCoT, ne jouent pas toujours le rôle stratégique et fédérateur qu'ils devraient jouer.

Parmi les autres acteurs institutionnels qui participent, avec Eure habitat, à la politique du logement dans l'Eure et à son influence économique, il y a notamment l'État et l'Agence nationale pour la rénovation urbaine (ANRU), les associations et, d'une autre manière, le monde des entreprises. Avec l'ANRU,

(1) Lire page 7

ce sont six conventions qui ont déjà été signées, entre 2005 et 2009, pour la réhabilitation de plusieurs immeubles dans des quartiers d'Evreux, de Val-de-Reuil, Pont-Audemer, Vernon et Louviers. À l'horizon 2015, ce sont 1 100 déconstructions, 500 reconstructions (en reconstitution de l'offre démolie) et 2 500 réhabilitations importantes qui auront été menées grâce à ces conventions. Le coût total s'élèvera à 179 millions €, financés à 62 % par Eure habitat (dont 54 % en emprunt Caisse des dépôts et consignations qui seront remboursés par les loyers) et 7 % en fonds propres de l'établissement. Le solde est financé à 26 % par l'ANRU, 7 % par le département et 5 % par les communes et les communautés d'agglomération.

Les associations sont des acteurs majeurs, notamment dans le domaine difficile à appréhender par les institutions qui est celui du logement très social et des

populations en situation de grande fragilité. Eure habitat porte à ces questions une attention particulière, dans le cadre de la loi DALO, notamment en réservant des logements pour les populations très démunies. Des conventions sont même en cours de signature avec certaines associations - comme l'Association Jeunesse et Vie - afin d'agir au plus près du terrain, avec des acteurs très bons connaisseurs des besoins et des particularités de certaines populations. ■

Les Echaudes
à Pont-Audemer :
un programme
livré en septembre
2010...



90 millions € en 2011 : un donneur d'ordre exigeant

En assurant la gestion de plus de 16 000 logements dans l'Eure, c'est-à-dire presque 40 % du parc départemental du logement social et avec des niveaux de construction qui ont atteint 60 millions € en 2010 et devraient atteindre près de 90 millions € en 2011 - sans compter les missions de gestion - Eure habitat est un important donneur d'ordre et un acteur économique d'importance dans le département. Entre 2004 et 2010, plus de 500 entreprises de toutes tailles ont « signé » des contrats avec Eure habitat. Mais le partenariat ne s'arrête pas là : Eure habitat veut aussi agir, avec les entreprises et leurs représentants sur la qualité des constructions, sur le respect de la qualité des délais et des règles d'hygiène et de sécurité des chantiers mais aussi sur la maîtrise des coûts de construction dans le département. ■

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION D'EURE HABITAT

Eure habitat
10, boulevard Georges-Chauvin
BP 688
27006 Evreux cedex
02 32 38 82 82
www.eure-habitat.fr

> Président

Alfred Recours

> vice-président

Philippe Nguyen Thanh

> Bureau du conseil d'administration

Alfred Recours, Philippe Nguyen Thanh,
Ghislaine Baudet, Michel Champredon, Thierry Châtel,
Jean Louis Destans, Marc-Antoine Jamet

> membres

Au titre des 15 représentants de la collectivité territoriale de rattachement

> six conseillers généraux

Guy Auzoux
Michel Champredon
Jean Louis Destans
Claude Lacout
Janick Léger
Alfred Recours

> neuf non conseillers généraux choisis en tant que personnalités qualifiées en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement ou de financement de ces politiques, ou en matière d'affaires sociales

• trois des personnalités qualifiées ont la qualité d'élu d'une collectivité territoriale ou d'un établissement public de coopération intercommunale du ressort de compétence de l'office, autre que celle ou celui de rattachement.

Ghislaine Baudet - représentante de la ville de Louviers
Thierry Desfresnes - représentant de la ville d'Evreux
Pascal Jolly - maire de Gasny

• six personnalités qualifiées en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement ou de financement de ces politiques, ou en matière d'affaires sociales :

Laure Dael
Pascal Hoffmann
Marc-Antoine Jamet
Bruno Leclercq
Philippe Nguyen Thanh
Michel Rousset

> membres représentant les associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées

Nicolas Bouillon
Jean-Pierre Hederer

> membre désigné par la ou les caisses d'allocations familiales du département du siège de l'office

Michel Tanchoux

> membre désigné par l'union départementale des associations familiales du département du siège de l'office

Jean-Marie Cordin

> membre désigné par les associés des collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction dans le département du siège

Régis Cavillon

> membres désignés par les organisations syndicales de salariés les plus représentatives dans le département du siège

Roger Thelamon - FO
Patrice Pagniez - CGT

> cinq membres représentants des locataires

Corinne De Wilde - Liste AFOC
Florence Pinson - Liste AFOC
Françoise Le Coutey - Liste CLCV
Michel Boudesseul - Liste CLCV
Thierry Châtel - Liste CNL

EURE HABITAT en action & en chiffres 2011

> directeur de la publication

Gilles Gal, *directeur général*

> coordination

Anne-Elisabeth Landau, *responsable de la communication*

> rédaction et conception graphique

PW2C Paris

> direction artistique

Martin Wolf (PW2C)

> photos

Eric Bénard

> avec la collaboration de

Rachida Belqasmi, Axel Duval, Helga Forfait, Fabien Mancel, Carine Meunier, Laëtitia Quinet et Viviane Schiavi

> impression

Imprimerie du Bocage - 85170



Bater
Un ch
partage



pro
un

Eure habitat
10, boulevard georges-chauvin BP 688
27006 EVREUX cedex
02 32 38 82 82
www.eure-habitat.fr

