



HAL
open science

Propositions pour l'amélioration de la circulation de l'information à l'OPAC d'Amiens

Frédéric Langlois

► **To cite this version:**

Frédéric Langlois. Propositions pour l'amélioration de la circulation de l'information à l'OPAC d'Amiens . Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01737904

HAL Id: dumas-01737904

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01737904v1>

Submitted on 20 Mar 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

LANGLOIS Frédéric
Maîtrise SID

**Propositions pour l'amélioration de la
circulation de l'information
à l'OPAC d'Amiens**

Stage effectué sous la direction de Christian WALLYN (université de Lille III)
et de Marie-Françoise DELPIERRE (OPAC d'Amiens)

Université Lille III
UFR IDIST
Juin-Juillet 2000



2001*1774

LANGLOIS Frédéric
Maîtrise SID

**Propositions pour l'amélioration de la
circulation de l'information
à l'OPAC d'Amiens**

Stage effectué sous la direction de Christian WALLYN (université de Lille III)
et de Marie-Françoise DELPIERRE (OPAC d'Amiens)

Université Lille III
UFR IDIST
Juin-Juillet 2000

Remerciements

J'adresse mes remerciements à :

- L'ensemble du personnel de l'OPAC d'Amiens pour son accueil
- Marie-Françoise Delpierre pour son accompagnement durant ce stage
- Jean-Jacques Namont du service informatique de l'OPAC d'Amiens et Isabelle Boinot de l'OPAC du Nord pour leur aide et leurs conseils

Sommaire

REMERCIEMENTS	1
SOMMAIRE.....	2
BIBLIOGRAPHIE.....	3
INTRODUCTION.....	4
I PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE.....	6
A – LE LOGEMENT SOCIAL EN FRANCE	6
B – L'OPAC D'AMIENS.....	8
1 – <i>Le fonctionnement de l'OPAC</i>	8
2 – <i>L'organisation des directions</i>	10
II ANALYSE DES BESOINS.....	15
A – LA DIRECTION GÉNÉRALE	17
B – LA DIRECTION CLIENTÈLE	18
C – LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA COMMUNICATION.....	21
D – LA DIRECTION DE LA CONSTRUCTION ET DE LA RÉHABILITATION	23
E – LA DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE	26
III PROPOSITIONS POUR UNE MEILLEURE CIRCULATION DE L'INFORMATION À L'OPAC D'AMIENS.....	30
A – PROPOSITIONS ORGANISATIONNELLES.....	31
B – LE PANORAMA DE PRESSE	33
C – ANALYSE DU PANORAMA DE PRESSE DU 3 AU 10 JUILLET 2000	36
CONCLUSION	40
ANNEXES	41

Bibliographie

Ouvrages

MOREL, Philippe. *Pratique des relations presse*. Paris : Dunod, 1998. Un prolongement indispensable : la revue de presse, p. 116-119.

PETERS VAN DEINSE, Sophie. *Les supports d'information dans l'entreprise*. Paris : CFPJ, 1992. La revue de presse : un outil de travail nécessaire, p. 34-37.

Périodiques

FROCHOT, Didier. Comment situer le service documentaire dans la structure générale de l'entreprise. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1995, vol. 32, n° 6, p. 303-308.

LECLERE, Jean-Philippe. Revues de presse sur Intranet : attention à la propriété intellectuelle ! *L'Usine nouvelle*, 4 mars 1999, n° 2677, p. 77.

MUET, Florence. Construire son offre. *Archimag*, mars 2000, n° 132.

VOLANT, Christiane. Du système information-documentation au système d'information spécifique pour l'entreprise. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1995, vol. 32, n° 6, p. 296-302.

INTRODUCTION

Ce stage s'inscrit dans le cadre de la réorganisation du fonds documentaire de l'OPAC d'Amiens. L'objet du stage, tel qu'il a été défini lors de l'entretien de recrutement, consiste à effectuer une étude de la circulation documentaire au sein de l'entreprise et à donner des réponses pour l'améliorer. Deux problèmes m'ont été posés par madame Delpierre, responsable du stage et directrice des ressources humaines et de la communication au sein de cette entreprise : d'une part, l'OPAC dispose de périodiques qu'il archive sans pouvoir réellement les exploiter faute de moyens de connaissances de leur contenu ; d'autre part, la circulation des documents prend trop de temps ce qui déprécie la valeur de l'information (les personnes gardant en moyenne un quotidien deux jours, le quotidien le Monde, distribué dans un réseau de cinq personnes, met dix jours pour être lu par le réseau des cinq personnes qui ont accès à ce journal). Pour le fonds photos, la demande consistait en une organisation du fonds. Compte tenu de la durée du stage, il a été convenu avec la responsable du stage que l'attention serait portée dans un premier temps sur le problème de la circulation des périodiques puis dans un deuxième temps sur le fonds photos. Faute de temps, je n'ai pu me m'intéresser qu'au problème concernant les périodiques.

Le sujet du stage m'a amené à m'interroger sur la manière d'inclure efficacement l'information dans les missions du personnel de l'OPAC. Après avoir présenté l'entreprise, j'ai étudié les missions et les besoins d'une partie du personnel en terme d'informations, afin d'émettre des propositions pour améliorer la circulation de l'information.

I

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

A – Le logement social en France

Issus d'une histoire centenaire, les quelques 850 organismes HLM (Habitation à Loyer modéré) relèvent de statuts juridiques différents. Etablissements publics pour les uns, sociétés anonymes ou coopératives pour les autres, ils sont tous à but non lucratif. Créés pour aider les ménages disposant de ressources modestes à se loger, les organismes HLM construisent et gèrent des logements locatifs ou bien favorisent l'accession à la propriété. Leur mission consiste également à accorder des prêts aux familles désireuses d'acquérir ou d'améliorer leur logement. Les organismes HLM sont rassemblés au sein de quatre fédérations qui constituent, avec leurs associations régionales, une confédération, l'Union nationale HLM : la Fédération nationale des Offices d'HLM (rassemblant 204 Offices publics d'HLM et 89 Offices publics d'aménagement et de construction), la Fédération nationale des Sociétés anonymes et Fondations d'HLM (comprenant 324 sociétés), la Fédération nationale des Sociétés coopératives d'HLM (comprenant 157 sociétés), la Chambre syndicale des Sociétés de crédit

immobilier de France (comprenant 78 sociétés), la Fédération nationale des Associations régionales d'HLM.

Au cours des vingt années qui suivirent la Seconde Guerre mondiale, la France connut une augmentation de la construction de logements. L'objectif était de répondre rapidement à la demande grandissante de logements dans les villes. C'est à cette époque que les grands ensembles immobiliers ont été construits. Cependant, les décideurs n'ont pas pris en compte dans leurs décisions des données sociales et culturelles qui ont eu pour conséquences, au cours de ces vingt dernières années, de graves problèmes sociaux dans les grands ensembles immobiliers. Insécurité et mal-être ont constitué le quotidien des habitants de ces grandes tours. Abandonnée depuis plus de vingt ans, la construction des grands ensembles fait désormais place à de nouvelles conceptions urbanistiques et architecturales répondant à des situations sociales de plus en plus variées : familles traditionnelles ou monoparentales, personnes âgées ou handicapées plus ou moins autonomes, étudiants et jeunes travailleurs, personnes sans domicile ou en voie de sédentarisation, ménages démunis ou disposant de très faibles ressources, etc.

Au 1er janvier 1998, le parc HLM (offices et sociétés anonymes) comptait 3.545.839 logements. Constitué à 87% de logements collectifs, le parc HLM comporte également 450.000 logements individuels. L'enquête de 1997 sur l'occupation sociale du parc HLM confirme l'accentuation de sa fonction essentielle d'accueil des ménages à très faibles ressources. 50% des ménages logés en HLM ont des ressources inférieures à 60% des plafonds d'entrée (c'est à dire 6 300 F par mois pour une personne isolée en région parisienne et 5 400 F en province, et pour un ménage de quatre personnes 14.800 F par mois en région parisienne et 13.600 F dans les autres régions). Parmi les ménages vivant du RMI en métropole, 200.000 étaient titulaires au 31 décembre 1998 d'un bail dans le parc HLM conventionné, soit une augmentation de 15 % en deux ans. En 1998, les bailleurs sociaux ont construit 45.000 logements locatifs sociaux et en ont réhabilité 130.000. En 1999, les organismes HLM, toutes familles confondues, ont mis en chantier 11.379 logements en accession à la propriété. Ils ont par ailleurs distribué quelques 60.000 nouveaux prêts pour l'accession à la propriété.

Aujourd'hui, deux idées dominent la politique de logement social. La première consiste à réintégrer le logement social au cœur des villes. Il s'agit d'offrir aux habitants, en plus des mètres carrés habitables, des services, des commerces de proximité, des lieux de

rencontres et d'échanges, une meilleure sécurité, des racines rattachées à l'histoire de la cité. La seconde vise à améliorer la qualité des logements et de leur environnement. C'est actuellement la politique mise en œuvre à l'OPAC d'Amiens.

B – L'OPAC d'Amiens

1 – Le fonctionnement de l'OPAC

Créé en 1920, l'OPAC d'Amiens connut un nouvel essor grâce aux capitaux et moyens apportés par sa transformation juridique dans le cadre de la loi de janvier 1978 en remplacement de l'OPHLM. De plus, ce changement correspondit avec un élargissement des compétences de ces entreprises qui leur permit désormais d'effectuer des programmes d'accession à la propriété, des lots à bâtir et des équipements publics (mairie, salles de sport, bibliothèques, etc.). L'OPAC d'Amiens propose en location 14.000 logements environ (13.463 logements exactement, ce qui concerne un Amiénois sur quatre). L'objectif est d'accroître l'offre quantitative et qualitative des logements sociaux. Le financement de ces logements est parfois accompagné de subventions de l'Etat ou des collectivités territoriales. Néanmoins, ce sont les loyers qui servent à assurer le remboursement de ces prêts, l'entretien et la gestion des immeubles. Cependant, 72 % des familles attributaires ont des ressources inférieures ou égales à 60 % des plafonds HLM. Plus d'un locataire sur deux disposent de ressources mensuelles inférieures ou égales au SMIC. Ces chiffres donnent à penser que l'OPAC est un acteur social important à Amiens. Ces organismes ne peuvent donc pas agrandir leur parc immobilier sans veiller à leur bon équilibre financier pour répondre à la demande des candidats au logement social. En plus de la location, l'OPAC a pour mission d'entretenir son parc et de le faire évoluer. L'OPAC produit en moyenne 160 logements par an. Il réalise dans le cadre de l'objectif qualité des opérations de petites réparations mais aussi des opérations de réhabilitation de logements. L'OPAC emploie 256 salariés (96 personnes travaillent dans les bureaux, 92 personnes sont employées au gardiennage, 36 aux ateliers et 32 à la gestion locative de terrain.

L'OPAC est un établissement public à caractère industriel et commercial autonome, doté de son propre budget, et administré par un conseil d'administration de 21 membres désignés ou élus par différents acteurs politiques ou sociaux régionaux : sept membres sont désignés par la collectivité de rattachement, c'est-à-dire la ville d'Amiens ; sept le sont par le préfet ; un membre est désigné par la Caisse d'Allocation Familiales ; trois sont élus par les locataires ; un membre est désigné par l'Union Départementale des Associations Familiales ; et deux membres sont désignés par les organisations syndicales les plus représentatives au sein de l'OPAC. Le rôle de ce Conseil d'Administration est de donner les orientations générales de l'entreprise, de nommer le Directeur général, de voter le budget et de valider les dossiers proposés par le Bureau d'adjudication. Bien que l'OPAC soit géré par un Directeur général, dont la mission consiste à préparer le budget et à veiller à son exécution, certaines décisions sont prises au sein de commissions composées des 21 membres du Conseil d'Administration. La Commission d'attribution des logements attribue les logements proposés par le service location, qui reçoit 4.000 demandes de logements par an. La Commission des locataires permet à ces derniers de donner leur avis ou de faire des suggestions dans les affaires qui les concernent. La Commission d'expulsion étudie les dossiers d'expulsion mis en place pour cause d'impayé ou de mauvais comportement, et tente de trouver des solutions adaptées aux locataires. La Commission des admissions en non-valeurs étudie les dossiers irrécouvrables et recherche les moyens de régler les dettes. A ces commissions travaillant sur la mission de l'OPAC, qui est de loger des personnes au revenu les plus faibles, s'ajoutent d'autres commissions qui ont été mises en place pour régler les problèmes de gestion de l'entreprise. Le Bureau d'adjudication gère les appels d'offre de marchés publics. Une commission est chargée de surveiller les finances. Les projets de l'OPAC sont discutés au sein d'une commission. Le Comité d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail veille au respect de la sécurité et des conditions de travail du personnel de l'entreprise. Le Comité de formation étudie les plans de formations proposé au personnel. Une commission disciplinaire règle les problèmes posés par certains membres du personnel. (Voir annexe I)

2 – L'organisation des directions

Les services administratifs de l'OPAC se composent de 4 directions et des services techniques.

La direction clientèle est l'interface entre l'organisation et les clients effectifs ou potentiels de l'OPAC. Cette direction se compose de différents services. Chargée de recueillir les demandes de logement, elle a également la charge de la gestion opérationnelle du parc immobilier ainsi que des problèmes posés au quotidien.

La direction de la construction et de réhabilitation est chargée des travaux de construction et de réhabilitation de logements appartenant à l'OPAC d'Amiens. Cette direction se compose de deux sous-directions chargées de préparer puis de surveiller les opérations de constructions neuves pour la première, et les opérations d'amélioration et de réhabilitation du parc immobilier de l'OPAC.

Ces deux directions concernent directement les missions de l'OPAC. Les deux suivantes concernent la gestion de l'organisation.

La direction administrative et financière englobe de nombreux services : le service finance/comptabilité, le service juridique ainsi que le service informatique.

Enfin, la direction des ressources humaines et de la communication comprend le service des ressources humaines et de la formation continue, la communication ainsi que le service de l'administration générale dont dépend la Documentation.

Le service de la Documentation, situé au sous-sol du bâtiment, comprend le fonds de périodiques et le fonds de photos. La gestion des fonds est assurée par Marcel Cardon qui est chargé également du service de la reproduction des documents diffusés par l'OPAC et de leur reliure. La gestion de la Documentation comprend la gestion du fonds photo ainsi que la distribution des périodiques au sein de l'entreprise et leur archivage. Il est également sollicité pour la recherche des documents archivés. Selon lui, son travail de reproduction des

documents lui prend de plus en plus de temps ce qui lui en laisse moins pour la gestion des documents.

L'OPAC utilise la photographie pour différentes occasions ; elle archive les documents depuis 1994. La communication est le service qui utilise le plus la photographie dans le but d'illustrer les documents internes ou externes qui font la promotion des activités de l'OPAC. La direction de la construction utilise également la photographie pour garder une trace de l'avancement des travaux. Enfin la photo est utilisée pour constater les dommages causés dans les immeubles ou les logements de l'OPAC.

L'OPAC est abonné à une cinquantaine de périodiques généralistes ou spécialisés, conservés soit à la Documentation, soit dans les services. Ceux-ci permettent au personnel de l'OPAC d'être informé sur leur domaine d'activité. Une liste des abonnements, donnant la composition et le circuit de diffusion, est définie annuellement en comité de direction par les responsables de directions. (Voir annexe II) Celle-ci précise le titre du périodique, le nombre d'abonnements que reçoit l'OPAC et sa périodicité. A cette description des caractéristiques du périodique s'ajoute le circuit de lecture qui indique les services qui ont accès à ce périodique et le sens de distribution du périodique dans les différents services, et son lieu de stockage. Les périodiques circulent dans l'entreprise suivant le sens indiqué par la « liste de diffusion ».

La gestion du fonds de périodiques comprend à la fois la distribution des périodiques dans les services et leur archivage une fois lus. Les journaux arrivent avec le courrier vers 8H00. Une fois le tri effectué, certains quotidiens (Le Monde, Les Echos, le Courrier picard) sont portés à la direction générale par la personne responsable du courrier. Le reste des journaux est déposé sur le bureau de Marcel Cardon. Son rôle consiste à trier les documents et à les faire parvenir aux directions. Dans un premier temps il agrafe un « papillon » sur la couverture suivant le mode de diffusion (un périodique pour tous les services, un périodique pour un service, un périodique pour une personne). Ensuite, il distribue les périodiques suivant le circuit qui a été déterminé. Il dépose les périodiques dans les boîtes à lettres de chaque service. Les secrétaires, chargées de la distribution du courrier dans leur service, prennent les périodiques et les font circuler dans le service. Si l'OPAC ne dispose que d'un exemplaire, la secrétaire est chargée de faire parvenir le périodique au service suivant. Les secrétaires sont tenus de faire respecter le délai de lecture (48H00 par lecteur) indiqué sur les « papillons » et qui relève d'une procédure établie en interne. Le dernier service, par l'intermédiaire de sa secrétaire, doit remettre le document à Marcel Cardon pour qu'il

l'archive. Si l'OPAC dispose de plusieurs abonnements, le périodique est adressé directement au service, qui dispose en conséquence de plus de temps pour le consulter. La procédure d'archivage appliquée à la Documentation consiste à classer les documents par ordre chronologique.

Ces périodiques sont conservés plus ou moins longtemps suivant l'utilisation qui en est faite. Alors que la presse quotidienne n'est conservée qu'une année, d'autres périodiques sont conservés plus longtemps. Notons que le journal officiel est conservé systématiquement (Voir annexe III).

La liste comprend 50 titres de périodiques. On compte

- ◆ 4 quotidiens,
- ◆ 6 hebdomadaires,
- ◆ 8 bimensuels,
- ◆ 17 mensuel,
- ◆ 9 trimestriel,
- ◆ 3 biannuel,
- ◆ 1 annuel,
- ◆ 2 périodiques à la périodicité non fixe

La liste thématique des périodiques est disponible en annexe IV

35 titres ont une périodicité inférieure ou égale au mois. 13 titres circulent dans plus de cinq services. Il s'agit d'une presse généraliste ou spécialisée mais ouverte à un large public, comme par exemple la revue Actualités HLM. Plus la périodicité s'allonge, plus les périodiques sont spécialisés. Dans ce cas, ils s'adressent à un nombre restreint de lecteurs. Cependant, la diffusion d'un périodique dans un service ne signifie pas que l'ensemble du personnel a accès au périodique. Le quotidien Le Monde circule dans tous les services mais n'est accessible qu'aux cadres supérieurs.

Parmi la liste des abonnements, seuls les périodiques circulant dans un nombre important de services ou bien nécessitant une lecture quotidienne pour être intégré dans sa mission ont été étudiés. Les autres, très spécialisés, s'adressant à un nombre de spécialistes peu nombreux à l'OPAC, n'ont pas fait l'objet d'une étude précise.

Périodiques étudiées classés par thèmes :

Actualités nationales et locales :

- ◆ Le Monde : quotidien national d'information générale
- ◆ Le Particulier : mensuel d'information grand public divisé en deux cahiers séparés. Alors que le premier se présente comme un magazine d'actualité, le second est un cahier spécial abordant des sujets touchant les personnes au quotidien comme les 35 heures, le Pacs,...
- ◆ Agir en Picardie : mensuel édité par le Conseil régional de Picardie et informant sur les domaines d'activités du Conseil général en matière économique et sociale
- ◆ Courrier picard : quotidien amiénois informant sur l'actualité de la capitale picarde
- ◆ L'Envol en pays de Somme : bimensuel édité par le Conseil général de la Somme informant sur ses activités en matières économique et sociale

Périodiques à caractères économiques :

- ◆ Les Echos : quotidien national d'information économique et financière
- ◆ Picardie la gazette : hebdomadaire édité par la Chambre de commerce et de l'industrie de la Somme. Picardie la gazette donne l'actualité économique du département de la Somme.

Périodiques consacrés au logement social :

- ◆ Actualités HLM : bimensuel diffusée par l'Union-HLM traitant de l'actualité du logement social et des activités de la confédération. Un cahier spécial donne les nouveautés législatives et juridiques concernant le logement social
- ◆ Habitat actualité : ce bulletin trimestriel édité par l'ANIL (l'Agence nationale pour l'information sur le logement) fait le point sur l'actualité du secteur du logement : études, propositions, projets et surtout, l'évolution de la réglementation et de la jurisprudence dans tous les domaines intéressant les ADIL : financement du logement, droit de la location, urbanisme...
- ◆ Habitat et société : revue trimestrielle éditée par l'Union Nationale des Fédérations d'organismes d'HLM, s'intéressant à l'architecture, aux services urbains ou aux les quartiers

Périodiques consacrés à la construction et l'urbanisme :

- ◆ Equipement magazine : mensuel édité par le ministère de l'Équipement, des transports et du logement.
- ◆ Le Moniteur : hebdomadaire d'information générale sur les travaux publics, l'urbanisme. Il donne l'actualité en ces domaines accompagnée de dossiers sur des sujets comme l'eau ou l'habitat social ou les ponts. Un cahier spécial donne les nouveaux textes législatifs ainsi que les index du BTP.

- ◆ Urbapress : hebdomadaire consacré à l'urbanisme. Il donne l'actualité nationale et régionale en la matière.

Périodiques à caractère juridique :

- ◆ Journal officiel : ce quotidien diffuse les textes de lois émis par l'ensemble des ministères et secrétariat d'Etat.
- ◆ Télégramme des marchés publics : publication mensuelle éditée par la direction des affaires juridiques du ministère de l'Equipement, des transports et du logement
- ◆ Les documents, conservés à la Documentation, sont difficilement exploitables faute d'outils permettant de connaître la composition des fonds.

II

ANALYSE DES BESOINS

L'objectif des entretiens a été de mieux connaître les missions de chacun, de vérifier que les deux problèmes posés au départ existaient bien et de connaître les thèmes qui intéressaient ou qui étaient susceptibles de les intéresser. L'entretien semi-directif a été préféré pour ne pas compromettre les entretiens en les dirigeant trop fortement par des questions très précises. Quatre thèmes ont été définis pour pouvoir d'une part démontrer qu'il existe un problème de circulation des documents et en connaître la cause, et d'autre part savoir s'il existe un besoin de ces documents après leur lecture.

Quatre questions structuraient les entretiens :

- ◆ Quelle est votre mission au sein de l'OPAC ?
- ◆ Quelles sont vos sources d'information ?
- ◆ Gardez-vous une trace des documents que vous lisez ?
- ◆ Utilisez-vous les outils informatiques ?

Une liste de trente personnes a été arrêtée avec l'aide de madame Delpierre (voir annexe V). Afin de prendre rendez-vous pour ces entretiens, je me présentai au bureau de la

personne et lui rappelais mon sujet de stage. Après avoir fixé le rendez-vous, je lui annonçais les quatre axes sur lesquels j'allais l'interroger. De la même manière lors de l'entretien, après m'être présenté, je rappelais mon sujet de stage et les quatre axes de l'entretien.

Expérimentant pour la première fois la méthode de l'entretien, celle-ci connut une évolution au cours des rencontres avec le personnel de l'OPAC. Au début des prises de rendez-vous, j'ai accepté d'effectuer deux entretiens immédiatement. Manquant de préparation, ces entretiens n'ont pas été satisfaisants. En conséquence, le deuxième jour aucun rendez-vous n'a été fait sans préparation préalable. En parallèle, ma méthode pour me présenter et pour poser les questions s'est affinée. Cette préparation comprenait une étude du poste, une étude de la liste des périodiques en circulation dans la direction dans laquelle travaillait l'interviewé et la préparation de questions possibles. Mieux préparés, ces entretiens ont donné plus de satisfactions. Vers la fin de mes entretiens, cette méthode a de nouveau légèrement évolué. Alors que je me présentai au bureau d'une personne pour réaliser un entretien, celle-ci était en train de consulter des périodiques. Afin de mieux me représenter les thèmes qui l'intéressaient, nous avons feuilleté ensemble les périodiques. Tout en tenant compte du caractère exemplaire des propositions qui m'étaient faites, cette dernière évolution m'a permis de connaître plus en détails les centres d'intérêt des personnes interrogées. Si les réponses obtenues lors de l'entretien n'étaient pas suffisantes, il y avait toujours la possibilité de demander des précisions, soit en rencontrant à nouveau les personnes, soit en les interrogeant par écrit ou par la messagerie électronique.

Pour chaque entretien, je prévoyais une plage horaire d'une heure trente. Je préparais l'entretien durant un quart d'heure. Les entretiens duraient en moyenne entre vingt et quarante minutes. Après l'entretien, je consacrais vingt à trente minutes pour transcrire les notes que je venais de prendre afin de ne pas trahir le sens des propos qui venaient de m'être confiés.

Afin de pouvoir exploiter les entretiens qui ont été réalisés, deux éléments tirés des entretiens (la fonction et les centres d'intérêts) ont fait l'objet d'une demande de validation auprès des personnes concernées. Ces éléments font l'objet d'une présentation dans les paragraphes suivants. Les autres données n'ayant pas fait l'objet d'une validation, elles seront exploitées en conclusion de cette partie sans mentionner le nom de leur auteur.

A – La direction générale

Daniel Dubois est directeur général de l'OPAC d'Amiens. Trop occupé pour me recevoir, ce sont ses secrétaires qui ont répondu à mes questions. Gestionnaire de l'Office, le directeur général est chargé de la préparation du budget et de son exécution. Il consulte des périodiques généralistes et des périodiques spécialisés, en particulier sur le logement social.

La direction générale reçoit 19 périodiques :

- ◆ Actualités HLM, Habitat actualité, Habitat et société HLM, Annuaire HLM
- ◆ Agir en Picardie, Courrier picard, L'envol en pays de Somme, Lettre d'information du Conseil régional et Picardie la gazette
- ◆ Equipement magazine, le Moniteur, Urbapress
- ◆ Index SVP, Le Monde, Le Particulier
- ◆ Marché public revue achat public, Télégramme des marchés publics
- ◆ Recueil des actes administratifs, Revue de droit immobilier

Il dispose d'un panorama de presse élaboré par ses secrétaires, sur trois quotidiens (Le Monde, les Echos et le Courrier picard) et sur le Journal des Amiénois (hebdomadaire édité par la ville d'Amiens), qui aborde les thèmes du logement, de l'urbanisme, et de la vie amiénoise en générale (vie des quartiers, actualité municipale et politique amiénoise). Ces différents thèmes ont été repris comme centres d'intérêt.

Une fois le panorama de presse consulté, Daniel Dubois décide de ce qui doit être diffusé au niveau des directeurs, suivant l'importance de l'information. Les articles du panorama de presse sont conservés dans un classeur et sont classés chronologiquement. Malgré le manque de sommaire, les articles sont accompagnés de leurs références (titre, date, nom du périodique). Un classement par grands thèmes a été commencé mais le nombre d'articles est devenu trop important pour que ce classement soit efficace.

B – La direction clientèle

La direction clientèle est une direction comprenant beaucoup de services. Cette direction est l'interface entre les clients réels ou potentiels et l'OPAC. Elle se compose en conséquence des services des demandes de logements et de la gestion locative.

La direction clientèle reçoit 26 périodiques :

- ◆ Actualités HLM, Annuaire HLM, Habitat actualité, Habitat et société HLM
- ◆ Actualité juridique du droit administratif, Actualité juridique de la propriété immobilière, Bulletin officiel, Dictionnaire permanent de la gestion immobilière, Guide du logement, Journal officiel, Revue de droit immobilier
- ◆ Actualité social hebdomadaire, Dictionnaire permanent social, Guide familial
- ◆ Agir en Picardie, Courrier picard, L'envol en pays de Somme, Picardie la gazette
- ◆ Equipement magazine, France météo, Le Moniteur, Urbapress
- ◆ Le Monde, Le Particulier
- ◆ Marché public revue achat public, Télégramme des marchés publics

Le responsable de cette direction, monsieur Mazgaj, n'a pas pu me recevoir. Une rencontre impromptue m'a permis de le questionner sur les centres d'intérêt, qui ont fait l'objet d'une validation par écrit. Les centres d'intérêt sont de trois sortes : la réglementation liée au domaine d'activité, c'est-à-dire la gestion locative ; les nouveautés techniques qu'il tire du Moniteur ; et l'information sur l'environnement de l'OPAC c'est-à-dire l'information sur le mouvement HLM, les orientations nationales de la politique de logement social qu'il lit dans Le Monde et l'information sur l'OPAC d'Amiens ou ayant un lien avec l'OPAC d'Amiens, en particulier la vie des quartiers.

La directrice adjointe de la direction clientèle, madame Maassen, est chargée de mission sur la mise en place du service d'assistance technique, les sinistres et le lancement des marchés (états des lieux, télévision, compteur d'eau, nettoyage). Les différents centres

d'intérêts qui ont été identifiés avec cette personne sont la législation et la jurisprudence liées aux domaines qu'elle a en charge, l'information sur les marchés publics, sur la maintenance et sur les relations avec les clients. Elle garde une trace de certains documents en en faisant des photocopies. Elle fait appel au conseiller juridique, Monsieur Richard, pour la consultation du Code de l'habitat, et à monsieur Cardon pour avoir les textes du Journal officiel. Elle souhaiterait avoir de l'information pour les techniciens « conseil ».

Le parc immobilier de l'OPAC est divisé en trois secteurs gérés chacun par un directeur de secteur. Les entretiens des directeurs de secteurs ont été faits séparément. Leur rôle consiste en la gestion humaine et budgétaire du secteur qui leur a été attribué. Les missions de ces services sont larges et vont de la gestion des contrats (arrivée/départ), en passant par les relations entre locataires et le gardiennage et l'entretien des immeubles. Ils disposent de deux périodiques (l'Actualité HLM et Le Moniteur) qu'ils consultent pour donner des réponses aux problèmes rencontrés au quotidien dans la gestion de logements sociaux (c'est-à-dire la maintenance, les impayés, la gestion locative), pour connaître la législation et la jurisprudence concernant la gestion locative. Ils utilisent l'information locale sur Amiens et en particulier sur la vie des quartiers et les faits divers concernant le secteur dont ils ont la charge. La secrétaire du directeur leur fait des photocopies d'articles du Courrier picard pouvant les intéresser. Ils disposent également du Journal des Amiénois qui est distribué gratuitement dans le hall d'accueil de l'OPAC. Monsieur Sannier aimerait pouvoir consulter d'autres sources d'information que celles que l'Union HLM édite comme Actualités HLM. Monsieur Leriche se dit très intéressé par des notes juridiques synthétiques concernant les contrats, les procédures et la réglementation. Monsieur Mahu, qui conçoit son métier comme le management d'une équipe, souhaiterait avoir de l'information sur ce thème.

Le service compte clients est dirigé par madame Defecque. Ce service est chargé des loyers et des charges pesant sur le logement et des enquêtes de ressources et d'occupation des logements. Les informations nécessaires pour réaliser cette mission concernent la législation HLM, tout ce qui touche au loyer en général (avec par exemple les indices du coût de la construction) et la partie fiscale de la gestion locative. Elle a accès à Actualités HLM et au Moniteur. Elle utilise également le Dictionnaire permanent de la gestion immobilière, le Guide du logement et de l'habitation. Monsieur Richard, conseiller juridique, lui fait parvenir les articles du Journal officiel qui concerne son service. Elle fait appel au service de monsieur Cardon lorsqu'elle souhaite consulter un article ancien du J. O. Ce service a besoin également

de la législation HLM et de l'information sur le logement social en général. Elle serait intéressée par des informations concernant l'actualité de l'OPAC, les acteurs de l'action sociale amiénoise et la vie de quartiers.

Le service de médiation sociale gère les dossiers des gros débiteurs (c'est-à-dire les locataires accumulant une dette supérieure à 5.000 francs) et cherche des solutions pour régler ces dettes. Madame Blanc, qui gère ce service, dirige une équipe de 6 personnes organisées en binômes. Ce travail se fait en collaboration avec les services sociaux locaux qui peuvent être des sources d'information. Madame Blanc dispose de l'Actualité Sociale Hebdomadaire et du Guide familial, ainsi que de l'Actualités HLM. L'information nécessaire à cette fonction comprend la législation du domaine d'activité, de l'information sur le logement social en général. Elle aimerait avoir de l'information sur les autres bailleurs et les informations locales (annonces officielles, faits divers).

Catherine Sandrowiez, responsable des impayés, est chargée du recouvrement des dettes. Elle consulte l'Actualités HLM. Elle a besoin de l'information liée au recouvrement, la législation liée au domaine d'activité et l'information concernant l'environnement professionnel et social de l'OPAC.

Madame Budyneck, qui dirige OPAC location, n'a pas trouvé de créneau horaire disponible pour me rencontrer. En conséquence le profil n'a pu être dressé. Contacté par écrit lors de la validation des différents profils pour connaître les centres d'intérêt documentaires, elle m'a seulement indiqué les différents périodiques auxquels elle avait accès : le Courrier picard et « tous documents relatifs à la location ». Son service est chargé de recueillir les demandes de logements.

C – La direction des ressources humaines et de la communication

La direction des ressources humaines et de la communication comprend les Ressources humaines, la communication et les affaires générales. Cette direction dispose de 18 périodiques :

- ◆ Actualités HLM, Annuaire HLM, Habitat actualité, Habitat et société HLM
- ◆ Agir en Picardie, Courrier picard, L’envol en pays de Somme, Picardie la gazette
- ◆ Barème social périodique, Dictionnaire permanent social, Lamy paye, Liaisons sociales
- ◆ Revue fiduciaire
- ◆ Equipement magazine, Urbapress
- ◆ Index SVP, Le Monde, Le Particulier

Madame Delpierre gère cette direction aux missions diverses. Elle a accès à l’information sur les ressources humaines, le logement social et l’information locale. Elle se sert du Dictionnaire permanent social ainsi que de la Revue fiduciaire, de Liaisons sociales et de Entreprise et Carrières pour les ressources humaines. Pour sa connaissance de l’environnement de l’OPAC, elle lit l’Actualités HLM, le Moniteur, la presse locale et le Monde. Elle utilise également les services de SVP, service documentaire par téléphone.

Madame Gosset seconde madame Delpierre dans les ressources humaines. Elle est chargée du recrutement et de la sélection des salariés, ainsi que de la gestion des CDD et de leur suivis administratifs. Elle s’occupe également de la formation continue. L’information nécessaire a sa mission consiste en la législation du travail (qu’elle trouve dans le Dictionnaire permanent social et dans Liaisons sociales) et des informations sur les ressources humaines quelle trouve dans Entreprises et carrières. Elle serait intéressée par l’information locale concernant son domaine d’activité (comme par exemple les emplois-jeunes) et l’information concernant l’environnement de l’OPAC.

Madame Cayeux est chargée du service Rémunérations, service qui s'occupe de tout ce qui touche à la paie, c'est-à-dire les salaires et les charges. Pour se documenter, elle dispose du Lamy paye, du Dictionnaire permanent social, de Liaisons sociales, du Barème social périodique et du Particulier. A ces périodiques s'ajoutent des documents diffusés par l'URSSAF. Elle reçoit des photocopies d'articles de madame Gosset et de monsieur Richard sur son domaine d'activité.

Le service de communication est chargé de la communication interne et externe de l'entreprise. L'OPAC n'est abonné à aucune revue spécialisée dans la communication. La personne chargée de la communication a accès à la presse locale et souhaiterait disposer d'informations sur le logement social et son domaine d'activité, la communication. Tous les mois, elle archive les articles du Courrier picard ayant un lien avec l'OPAC (article sur l'OPAC, le projet d'aménagement du quartier nord, le grand projet de ville, le logement et les faits divers ayant un lien avec l'OPAC). Les articles sont classés chronologiquement et ne sont accessibles que par cet élément faute de sommaire. Parallèlement, elle a pris l'initiative d'entreprendre une revue de presse sur la communication, sur Actualité HLM et archive le Journal des Amiénois. Un sommaire de la revue de presse, donnant le titre du périodique et sa date de parution ainsi que le titre des articles intéressants, est effectué mensuellement.

Madame Blondel est responsable de l'administration générale. Ce secteur comprend de nombreux postes hétéroclites : le courrier, la documentation, l'entretien du siège, l'accueil, la reprographie et le parc automobile. Elle participe également à la communication. Son rôle consiste à organiser les manifestations de Noël ou de Pâques. Ne disposant d'aucune documentation, ces besoins semblent importants. Elle souhaiterait disposer du code des marchés publics pour les appels d'offres. Pour l'administration générale, elle aimerait consulter Le Moniteur pour connaître les nouveautés et pouvoir profiter des comparatifs sur les produits. Elle souhaiterait également consulter la presse locale pour être informé de la vie des quartiers. Enfin, elle aimerait avoir accès à l'Actualité HLM pour s'informer sur le logement social.

D – La direction de la construction et de la réhabilitation

La direction de la construction et de réhabilitation est chargée des travaux de construction et de réhabilitation de logements appartenant à l'OPAC d'Amiens. Cette direction se compose de deux sous-directions chargées de préparer puis de surveiller les opérations de constructions neuves pour la première et les opérations d'amélioration et de réhabilitation de logements pour la seconde.

La Direction de la construction et de la réhabilitation reçoit 22 périodiques :

- ◆ Actualités HLM, Habitat actualité, Habitat et société HLM
- ◆ Agir en Picardie, Courrier picard, L'Envol en pays de Somme, Picardie la gazette
- ◆ CCAG des marchés publics, Code des marchés publics, Guide des marchés publics, Marché public revue achat public, Télégramme des marchés publics
- ◆ Code permanent de la construction et de l'urbanisme, Equipement magazine, France météo, Le Moniteur, Mise au norme sécurité et bâtiment, Reef du CSTB, Urbapress
- ◆ Le Monde, Le Particulier
- ◆ Revue de droit immobilier

Monsieur Allonneau dirige la Direction de la construction et de la réhabilitation. Il supervise le travail de ces deux sous-directions. Il dispose du Moniteur, d'Urbapress, d'Actualités HLM ainsi que du Monde et de la presse locale. Ces centres d'intérêt sont tout ce qui touche à la construction, au logement et à l'immobilier.

Le rôle du service des opérations neuves consiste à suivre les projets de constructions neuves. Ce service intervient dans l'étude de faisabilité et de financement du projet et dans le suivi administratif, financier et technique des opérations, une fois le projet accepté par le conseil d'administration.

Monsieur Bouafia est monteur d'opération dans cette sous-directions. Sa mission consiste dans un premier temps à réaliser l'étude de faisabilité du projet (au niveau foncier et

financier), et si le Conseil d'administration adopte le projet et l'étude de l'architecte, à suivre le déroulement de la construction et des problèmes de concertation. Il reçoit différents périodiques dont Le Moniteur pour avoir des informations sur les prêts, le financement de projets, les marchés publics, les appels d'offre et les nouvelles lois contre l'exclusion. Il consulte également Actualités HLM pour connaître les nouveaux textes de loi et l'actualité des autres offices. Monsieur Richard lui fournit également des informations juridiques. Il reçoit Habitat et société qui offre de l'information concrète sur l'urbanisme.

Monsieur Bouafia est aidé dans sa mission par trois personnes.

Corinne Delaporte est assistante montage au sein de cette sous-direction. Elle est chargée du suivi administratif et financier des constructions, ce qui comprend le dépôt de permis de construire, les procédures d'acquisition du foncier, la rédaction des contrats et des marchés. Elle doit également établir le rapport pour le Conseil d'administration. Les thèmes qui retiennent son attention sont donc les marchés publics, la sous-traitance, la cotraitance et le financement du logement social. Elle utilise Le Moniteur et son cahier juridique pour connaître les nouveaux textes officiels, le financement des constructions. Elle dispose aussi de périodiques sur les marchés publics comme le Télégramme des marchés publics, le code des marchés publics et le CCAG des marchés publics. Pour l'information locale, elle dispose de deux sources : la secrétaire de direction fait des photocopies du Courrier picard pour le personnel de la direction ; le cahier Régions du Moniteur lui fournit les informations sur l'activité du bâtiment à Amiens et en Picardie.

Bruno Boury est conducteur d'opérations neuves. Cette fonction consiste en la gestion administrative et technique des opérations de construction. Il pense être bien informé au niveau des marchés publics. Il a accès au Moniteur, au Cahier technique du bâtiment, à Actualités HLM et à la presse locale diffusée sous forme de photocopies. Les thèmes qui l'intéressent sont la réglementation et la jurisprudence des marchés publics, les techniques et l'information régionale.

Madame Fournier est associée au projet de démolitions. Elle intervient dans le processus de concertation quand une construction neuve nécessite le relogement de familles habitant l'ancien immeuble en passe d'être reconstruit. Elle occupe cette fonction depuis peu de temps et ne connaît pas les périodiques dont elle pourrait profiter pour s'informer. Elle souhaiterait consulter le Courrier picard pour connaître l'information locale ainsi que le

Moniteur ou Actualités HLM pour se tenir au courant de l'actualité du logement social et de la législation de son domaine d'activité.

Le service d'amélioration et de réhabilitation des logements a pour mission de préparer et de suivre les opérations d'entretien et de réparations du parc immobilier de l'OPAC. J'ai rencontré dans cette sous-direction deux personnes.

Jean Dolfus est monteur d'opérations et responsable « produits » au sein de la direction. Il consulte le Moniteur et les Cahiers scientifiques techniques du bâtiment (CSTB) pour les articles concernant les techniques, l'architecture et les nouveaux produits. Il utilise le Moniteur pour s'informer de la réglementation et de la jurisprudence. Il consulte également le service Minitel du Moniteur pour connaître les indices de la construction. Il consulte également Actualités HLM. Pour des questions juridiques précises, il utilise les services du conseiller juridique.

Ludovic Villalpando est conducteur d'opérations, chargé des gros entretiens et des grosses réhabilitations (GE-GR). Pour mener à bien sa mission, il dispose de deux types de sources : une information qu'il obtient au contact de personnes qu'il est amené à rencontrer dans son travail (les collègues, les représentants, les visites d'usines, etc.) et des périodiques dont il dispose à l'OPAC. Il consulte les Cahiers scientifiques techniques du bâtiment et le Moniteur (pour les normes et réglementations nouvelles et pour les produits et techniques). La secrétaire de direction lui fait parvenir des photocopies d'articles du Courrier picard concernant l'OPAC. Il aimerait avoir accès à des revues comme l'actualité HLM pour connaître mieux le domaine du logement social.

E – La direction administrative et financière

La direction administrative et financière rassemble le service finance-comptabilité, le service juridique et le service informatique.

La direction administrative et financière reçoit 38 périodiques :

- ◆ Actualités HLM, Annuaire HLM, Cahier de l'habitat social, Habitat actualité, Habitat et société HLM
- ◆ Actualité juridique du droit administratif, Actualité juridique de la propriété immobilière, Bulletin officiel, Dictionnaire permanent de la gestion immobilière, Dictionnaire permanent du droit des affaires, Journal officiel, Recueil des actes administratifs, Revue de droit immobilier, Revue fiduciaire
- ◆ Agir en Picardie, Courrier picard, L'Envol en pays de Somme, Lettre d'information du Conseil régional, Picardie la Gazette
- ◆ Bulletin mensuel de la statistique, Les Echos
- ◆ BOAMP, Code des marchés publics, Droit des marchés publics, Marché public revue achat public, Phoebus marché public, Télégramme des marchés publics
- ◆ Code permanent de la construction et de l'urbanisme, Dictionnaire permanent de la construction, Equipement magazine, Le Moniteur, Urbapress
- ◆ Dictionnaire permanent du droit des assurances, L'Argus, L'Assurance
- ◆ Index SVP, Le Monde, Le Particulier

Pascal Rémy gère cette direction. Il a à sa disposition différents outils qui lui permettent de s'informer dont Les Echos, la Revue fiduciaire, Actualités HLM, Picardie la Gazette et le Courrier picard ainsi que le Mémento comptable et le Mémento fiscal (des éditions Francis Lefèbvre). L'Union-HLM lui fournit les documents concernant la réglementation et la comptabilité. Les thèmes qui retiennent son attention lors de la lecture des périodiques sont la réglementation concernant la fiscalité, la comptabilité, le financement et la gestion. La presse locale lui sert à s'informer sur le contexte économique et immobilier local.

J'ai rencontré trois personnes au sein du service finance/comptabilité.

Monsieur Doblansky est chargé du contrôle de gestion, c'est-à-dire du contrôle des dépenses et recettes de l'Office ainsi que la clôture des comptes de fin d'année. Il a pour charge également d'élaborer le budget annuel et de paramétrer et de tester le nouveau logiciel de gestion Logiwin. Il dispose de deux types de sources d'information : l'Union-HLM, diffuse des documents concernant la réglementation juridiques et les règles de gestion et les périodiques qui circulent dans la direction. Il dispose du Mémento fiscale et du Mémento comptable chez Pascal Rémy, de la Revue fiduciaire, du Code de la construction et de la réhabilitation ainsi que Les Echos et la presse locale. Il pense avoir assez d'information pour mener à bien sa mission. Cependant, il aimerait avoir plus d'information sur les outils financiers comme par exemple les tableaux de bord à disposition de l'entreprise, ainsi que sur le logement social en général.

Monsieur Dourlen est chef comptable. Il a en charge la comptabilité générale et la comptabilité fournisseur. Il dispose du Mémento fiscale et du Mémento comptable chez Pascal Rémy, de la Revue fiduciaire, du Code de la construction et de la réhabilitation ainsi que Les Echos et de la Gazette de Picardie. Cette dernière lui fournit des renseignements commerciaux, dont les annonces légales et des informations sur les artisans sous-traitants. Ces centres d'intérêt sont donc la réglementation liée au domaine d'activité, la fiscalité et l'information économique et commerciale locale.

Pierre Portrait est responsable de la comptabilité clients. Il est chargé de collecter les loyers des locataires présents et de la partie comptable des contentieux. Il est également chargé des locaux commerciaux. Il dispose des codes législatifs. La secrétaire de direction fait des photocopies d'articles de la presse locale concernant l'OPAC. Les thèmes qui l'intéressent sont les prestations logements, l'encaissement (règles, délais, etc.) et les problèmes de contentieux. Il pense qu'il dispose du nécessaire pour la comptabilité. Pour le contentieux, il n'a accès qu'à Picardie la gazette qu'il consulte pour les annonces légales afin de connaître les entreprises en redressement judiciaire. Il complète cette information par des contacts auprès d'autres bailleurs sociaux (d'autres OPAC ou bien auprès de l'OPSOM, l'OPHLM de la Somme. Il serait intéressé par Actualités HLM, Urbapress ou le Moniteur pour connaître l'environnement de l'OPAC, les expériences d'autres bailleurs et les projets en cours.

Le service juridique se compose de quatre personnes aux missions distinctes. Ce service est dirigé par Monsieur Richard, conseiller juridique à l'OPAC. Sa mission consiste à collecter l'information juridique qui concerne l'OPAC et de répondre à des demandes ponctuelles émanant des services. Il dispose de différentes sources disponibles sur différents supports. Le support papier, mais aussi le support électronique avec Minitel pour Jurifrance et l'internet pour le site de l'Union-HLM et le téléphone pour le service SVP. Une partie des périodiques lui est personnellement destinée (un quart des périodiques que reçoit ce service ont pour thématique le juridique). Il n'est pas intéressé par la presse quotidienne mis à part les articles de fonds du Monde qui concerne son domaine.

Line Gourguechon a pour mission de régler les problèmes de contentieux locatifs dans un cadre juridique. Elle peut être confrontée à trois types de problèmes : le non paiement des loyers, la résiliation d'un bail ou les procédures d'évacuation de squat. Elle consulte le Courrier picard qui circule dans le service ainsi que Picardie la gazette qu'elle lit pour les annonces légales. Elle souhaiterait être mieux informée sur l'environnement de l'OPAC (le logement social en général).

Monsieur Blondin est déléguée aux assurances. Pour s'informer, il dispose de périodiques spécifiques à l'assurance : Dictionnaire permanent du droit des assurances, L'Argus, L'Assurance, Actualité juridique du droit administratif, Actualité juridique de la propriété immobilière.

Madame Delplanque est « coordonatrice marchés ». Elle est chargée du suivi de la procédure d'appels d'offre, de leur publicité et des commissions d'architecte. Pour s'informer, elle utilise le Moniteur et le Journal officiel qui lui fournissent la législation et la procédure. Elle considère ne pas avoir besoin de l'information locale ou spécifique à l'OPAC

Cette direction comprend aussi le service informatique, dirigé par monsieur Dornez, qui gère le parc informatique de l'OPAC. Chaque personne à l'OPAC dispose d'un poste à partir duquel il peut accéder au pack Microsoft Office et aux applications spécifiques. Deux systèmes de messageries Outlook et Winpopup. Pour s'informer, il dispose de l'information donnée par les commerciaux sur les produits ainsi que de la revue « 01 informatique ». Il a besoin également de textes officiels pour la mise à jour du logiciel Logiwin.

Sept personnes mettent en valeur un problème de circulation des documents. Cela se traduit par une lecture différée du document par rapport à sa date de parution. Ainsi la valeur

de l'information s'en trouve dépréciée et n'a plus le même intérêt. Six personnes ont donné comme explication le temps limité qu'ils peuvent consacrer à la lecture. Le problème est réel pour les quotidiens, les hebdomadaires et les bimensuelles dont la périodicité est courte. Comme on a pu le constater en première partie, ces périodiques ont la particularité d'avoir un circuit de lecture très étendu.

Certaines personnes font état d'un manque d'information sur l'environnement social et professionnel de l'OPAC. Six personnes semblent avoir besoin d'information sur Amiens et ses environs soit pour l'intégrer dans leur mission, soit pour connaître le développement de la ville que l'OPAC contribue à développer par son action économique et sociale. On retrouve cette idée de culture générale dans la demande d'information générale sur le logement social formulé par neuf personnes. Une partie du personnel s'est montré soucieuse de connaître l'actualité du monde HLM à la fois pour les OPAC, mais également celle d'autres bailleurs sociaux afin de pouvoir profiter de leurs expériences.

Parmi les besoins documentaires du personnel interrogé, on constate l'importance du nombre de périodiques portant sur le cadre légal de la mission. Législation, jurisprudence, procédures et normes sont au cœur de leur mission.

Parmi les personnes interrogées, beaucoup gardent trace sous différentes formes des documents qu'ils ont lus afin de pouvoir retrouver l'information si nécessaire ou pour pouvoir justifier leurs propos. Cette pratique vient confirmer le besoin d'une base de données où serait enregistré les sources d'informations disponibles à la Documentation.

III

PROPOSITIONS POUR UNE MEILLEURE CIRCULATION DE L'INFORMATION A L'OPAC D'AMIENS

S'inscrivant dans le cadre de la réorganisation du fonds documentaire, l'objectif de la mission est de permettre d'avoir une connaissance plus précise des informations contenues dans les périodiques archivés dans la documentation et d'améliorer la circulation de l'information. Après avoir montré qu'il existait bien un problème de circulation des documents et un réel besoin de connaître le contenu des magazines archivés à la documentation, l'idée qui a été proposée fut de mettre en place un panorama de presse réalisé à partir des documents les plus diffusés et/ou dont la périodicité est courte ou moyennement longue, ainsi que la création d'une base de données où seraient répertoriées les notices des articles et les articles eux-mêmes, pour permettre au personnel d'accéder aux documents directement de son poste.

A – Propositions organisationnelles

La première proposition consiste en la mise en valeur d'outils déjà acquis. Certains périodiques réalisent des index, des tables des matières des numéros avec une périodicité semestrielle ou annuelle. Ces outils répertorient par thèmes les articles parus au cours du semestre ou de l'année passée. Ils sont présents dans le fonds mais sont classés chronologiquement suivant leur date d'édition. Actuellement, pour accéder à ces outils, il faut les rechercher parmi les autres numéros dans la boîte à archives dans lequel les périodiques ont été rangés. L'idée serait de rassembler ces numéros spéciaux concernant un titre dans une même boîte. Cette proposition concerne trois périodiques conservés à la documentation : Actualités HLM, Actualité juridique du droit administratif et Actualité juridique du droit immobilier.

La seconde proposition concerne les autres périodiques pour lesquels l'OPAC ne dispose pas d'outils pour connaître leur contenu. Cette proposition tente de répondre aux deux problèmes posés en début de stage, à savoir la circulation des documents et la connaissance du contenu du fonds de périodiques.

Comme on a pu le constater lors des entretiens, alors que certaines personnes regrettent d'avoir accès aux périodiques plusieurs jours après leur date de parution, d'autres déclarent manquer d'informations concernant l'environnement de l'OPAC (informations sur Amiens et sur le logement social en général). Ce manque de « fraîcheur » de l'information n'invite pas à consulter le périodique et ne permet pas de prendre en compte tous les éléments d'information nécessaires à la prise de décisions. Il est proposé de mettre en place un panorama de presse réalisé à partir des périodiques les plus diffusés et/ou dont la périodicité est courte ou moyenne, les autres périodiques continuant de circuler dans les services. La sélection des articles figurant dans ce panorama de presse sera réalisée à partir des informations tirées des entretiens concernant les thèmes de lecture du personnel rencontré. On tiendra compte des besoins de chacun et on utilisera l'ensemble des périodiques sélectionnés

pour réaliser le panorama de presse. Diffusé en partie dans le panorama de presse à travers les articles sélectionnés, les périodiques ne circuleront plus dans les services, à l'exception des périodiques qui ne font pas parties du panorama de presse. Cependant, ils doivent être consultables pour laisser la possibilité aux personnes de continuer à lire le périodique dans sa globalité. Ce panorama de presse pourrait être diffusé électroniquement, à partir d'une interface de type Web.

Les entretiens ont fait apparaître que certaines personnes conservaient des photocopies d'articles qu'ils classaient chronologiquement, classement qui pose problèmes quand le nombre de documents devient important. Le logiciel Imaging, qui permet de visualiser le document électronique, donne la possibilité d'enregistrer le document sur son ordinateur. Afin de ne pas perdre l'information sélectionnée et de connaître le contenu des périodiques archivés dans la Documentation, une base de données pourrait être mise en place. Certains articles du panorama de presse serviront à alimenter une base de données afin de répertorier les articles comportant des informations jugées nécessaires sur un plus ou moins long terme. Partant de l'idée de rendre autonome le lecteur par rapport à l'information, je propose de mettre en place une base de données qui permettent d'accéder à la fois aux références des articles mais également à l'article. Consulté sur le choix des articles à conserver dans la base de données lors de la présentation d'un premier panorama de presse, le personnel de l'OPAC a exprimé des réponses diverses. Alors que certains souhaitaient conserver une grande partie des articles, d'autres n'en auraient sélectionné que quelques-uns. Deux critères principaux peuvent être avancés : l'intérêt pour le sujet de l'article et la validité de l'information sur le moyen ou le long terme. Le choix des articles ne faisant pas l'unanimité, il serait bon d'analyser la consultation de la base pour connaître les besoins réels du personnel.

B – Le panorama de presse

Un panorama de presse est une compilation ordonnée d'articles ou d'extraits d'articles reproduits sur des sujets concernant l'entreprise et son environnement. Il permet d'informer simultanément un réseau de personnes qui peuvent conserver les éléments transmis. Pour qu'il remplisse sa mission, le panorama de presse doit être en adéquation avec les centres d'intérêt des destinataires. Comme on l'a signalé dans le paragraphe précédent, le panorama de presse sera réalisé à partir des éléments tirés des entretiens. C'est pourquoi il est utile de renouveler régulièrement l'étude des besoins en terme d'informations, afin de répondre le plus fidèlement possible aux attentes du personnel. De même, les nouvelles missions dont peut être chargé un membre du personnel doivent être signalées à la personne chargée du panorama de presse afin qu'elle puisse répondre à ces nouveaux besoins.

Il doit être réalisé périodiquement (tous les jours, toutes les semaines, tous les mois) en fonction de l'importance et de la fréquence des informations publiées. Deux modes sont proposés pour « coller » à la périodicité des périodiques. Puisqu'il s'agit d'informer les destinataires « en temps réel » et de leur épargner la lecture de la presse, le matin, un panorama de presse consacré aux quotidiens est proposé. Il reposera sur les quatre quotidiens auxquels l'OPAC est abonné (Le Courrier picard, Le Monde, Le Journal officiel et Les Echos). Ce travail doit débiter assez tôt de manière qu'il soit sur le bureau du personnel aux premières heures de la journée s'il veut remplir son objectif d'informer rapidement pour pouvoir inclure l'information dans la mission du personnel. Pour les hebdomadaires, les bimensuels et les mensuels, il est proposé de réaliser le panorama de presse tous les vendredis à partir des périodiques reçus. Ce panorama de presse hebdomadaire repose sur les deux hebdomadaires (Le Moniteur et Picardie la gazette) qui arrivent par la Poste le vendredi. Nécessitant trois heures de travail en moyenne pour dépouiller les magazines et faire la mise en page, il est proposé de le diffuser le lundi matin, au lieu de le diffuser en fin de matinée

voir en début d'après-midi. L'avantage de le faire commencer en début de semaine, c'est de créer un cycle de lecture qui corresponde au rythme de la semaine.

La présentation des articles retenus dans le panorama de presse doit être stable pour permettre au lecteur d'établir des repères et de trouver rapidement l'information. Les articles doivent être classés dans des rubriques précises et régulières afin que chacun y puise aisément les informations nécessaires à sa fonction, sans avoir à parcourir la liste des titres ou bien à identifier le contenu de rubriques dont l'intitulé changerait souvent. La stabilité de l'intitulé des rubriques entraînera un automatisme et donc un gain de temps dans la recherche d'information.

Le mode de diffusion électronique a été préféré au mode papier, qui entraînait un coût en papier. Concernant le droit de reproduction, aucun texte ne semble prévoir pour le moment la diffusion sur de panoramas de presse sur les supports électronique. De plus, au cours de mes entretiens, je me suis informé de l'utilisation des outils de bureautique et de communication par le personnel, dont seulement cinq personnes sur trente m'ont avouées utiliser peu l'informatique. Une interface web a été créée à partir de l'assistant de création de pages web de Word 2000 (voir annexe VI). L'interface se décompose en deux parties : la partie gauche de l'écran se compose du titre du document, de sa date de validité, des thèmes abordés dans le panorama de presse et du logo de l'OPAC. La partie droite de l'écran, deux fois plus importante que la partie gauche, présente les titres des articles classés dans le thème choisi. Dans le panorama de presse hebdomadaire réalisé avec les périodiques reçus entre le 3 et le 10 juillet, sept thèmes ont été abordés : Tendances, Infos locales, Construction/Technique, Gestion financière, Législation/Réglementation, Gestion locative et Ressources humaines. Une fois le thème « Tendances » sélectionné par exemple, apparaissent dans la partie droite de l'écran les titres et références des articles classés dans ce thème. En cliquant sur le titre de l'article que l'on souhaite consulter, on accède à l'article à partir du logiciel Imaging qui offrent certaines possibilités, comme l'enregistrement de l'article sur son ordinateur et son impression.

Le premier travail du matin consiste à dépouiller la presse pour faire parvenir le panorama de presse le plus tôt possible aux personnes concernées. Dans le cas du panorama de presse hebdomadaire, l'opération consiste à lire la presse pour en prélever les éléments qui paraissent intéresser les lecteurs puis les mettre en page pour les diffuser. La mise en page du document consiste en deux opérations. Une fois les articles sélectionnés, il faut opérer un tri

pour l'organisation thématique du sommaire. La mise en page commence par la saisie des titres (source, date d'édition et numéro de la page) et des résumés des articles dans le cas où le titre ne serait pas assez significatif. Dans un deuxième temps, il faut scanner les documents. Dans mon cas, j'ai tenté d'atteindre deux objectifs en ce qui concerne la scannérisation : d'une part, les fichiers ne devaient pas être trop volumineux et d'autre part, le document électronique devait être correctement lisible. Pour atteindre ces deux objectifs, j'ai utilisé le format Bitmap, avec une résolution de 150, ce qui m'a permis d'avoir des fichiers inférieurs à un mégaoctet et de présenter des documents d'une lisibilité satisfaisante. Enfin, il ne reste plus qu'à lier les titres des articles aux documents correspondants.

Dans la frame, à la suite des thèmes, j'ai placé dans le thème Sources les titres et dates de parution des périodiques qui m'avaient servi à établir le panorama de presse. Il est utile de faire savoir quelles ont été les sources retenues pour permettre au lecteur de pouvoir s'y reporter s'il en ressent le besoin.

Deux panoramas de presse hebdomadaire ont été réalisés comme test (le 21 juin et le 10 juillet) (voir annexe VII pour le panorama du 21 juin 2000). Ces deux tests ont été présentés au personnel qui a passé les entretiens pour juger autant le contenu que le contenant de ce panorama. Ces deux panoramas de presse sont plus différents dans la forme que dans le fond. Alors que la forme a beaucoup évolué (le premier se présente comme une page de traitement de texte, la deuxième se présente sous la forme d'une page web), le fond n'a pas évolué mis à part l'organisation des grands thèmes (Architecture/Construction/Technique et Urbanisme ont été rassemblés dans Construction et technique, Finance a été remplacé par Gestion financière pour reprendre une formulation similaire comme gestion locative et enfin Gestion/ Formation/ Carrières a été remplacé par Ressources humaines).

Une lecture détaillée du panorama de presse du 3 au 10 juillet 2000 permet de comprendre la manière dont il a été réalisé (voir annexe VIII). La thématique se décompose en sept thèmes, plus un dédié aux sources utilisées.

C – Analyse du panorama de presse du 3 au 10 juillet 2000

Le thème Tendances rassemble des articles informant sur des débats du moment qui animent le monde du logement social. Il se composait, dans ce panorama de presse, de trois articles. Le premier article, intitulé « De nouveaux moyens annoncés pour la politique de la ville » et tiré du Moniteur du 7 juillet 2000 apporte des informations concernant l'aspect législatif et financier du projet de loi relatif à la Solidarité et au renouvellement urbain. Cet article, qui concerne fortement l'OPAC, a été préféré à deux autres articles traitant séparément des deux aspects de ce projet de loi.

L'une des idées fortes de la politique du logement social actuellement est l'idée de qualité. Le deuxième document présent dans le thème Tendances aborde le thème de la qualité à travers une rencontre entre trois offices pour partager leur expérience. Cet article permettait d'informer le personnel sur une expérience intéressante de partage des connaissances, sur un sujet dans lequel l'OPAC s'est également engagé.

Le troisième document, intitulé « Internet : le renouvellement urbain on line » informe le personnel de la présence d'un référentiel de connaissances et de savoir-faire sur le montage et la mise en œuvre des opérations de renouvellement urbain sur le site de l'UNION-HLM. Il était important de faire connaître la présence de ces informations aux personnes concernées par ce sujet.

Ces trois articles informent sur l'actualité du logement social en général, requête formulée par une partie du personnel consultée, à travers des articles informant sur l'actualité du logement social et des expériences menées dans d'autres entreprises.

Une autre demande du personnel concernait l'information locale. Le thème Infos locales apportera des informations concernant l'actualité d'Amiens et de ses environs.

Propositions pour une meilleure circulation de l'information à L'OPAC d'Amiens

L'article qui figure dans ce thème présente l'ouverture d'un nouveau commissariat à Amiens. Il informe du développement des institutions dans le Sud-Est de la capitale picarde.

Aux deux thèmes abordant l'environnement professionnel et social de l'OPAC succèdent les thèmes professionnels. Les intitulés traduisent la mission des différentes directions : Construction/ Technique s'adresse aux membres de la direction de la construction et de la réhabilitation, Gestion financière aux personnes chargés de la comptabilité et des finances de l'OPAC, Législation/Réglementation aux juristes, Gestion locative au personnel de la direction clientèle et Ressources humaines aux membres de la direction des Ressources humaines.

Le thème Construction/Technique comprend trois articles tous trois tirés du Moniteur du 7 juillet 2000. Le premier article fait part d'une « Opération de réhabilitation expérimentale aux Andelys ». L'article expose la méthode mise en place par l'OPAC de l'Eure pour monter une opération de réhabilitation avec le label haute qualité environnementale. Cet article s'accompagne des références du contact pour avoir plus de précision.

Le deuxième document fait part d'une avancée technologique concernant le béton, une meilleure utilisation du produit permettant de réduire les coûts de construction.

Le troisième document informe sur un nouveau matériel innovant permettant la télérelève de la consommation de chauffage électrique.

Le thème Gestion financière comporte deux documents. Le premier traite des « Mesures pour compenser la hausse du livret A » (Actualités HLM, 5 juillet 2000). La hausse du livret A a une influence sur le financement des travaux de construction ou de réhabilitation de logements sociaux. Cet article, faisant suite à un autre article annonçant la hausse du livret A dans le panorama de presse de la semaine précédente, venait rassurer les acteurs du logement social sur les conséquences de cette mesure financière.

La présence de la note mensuelle de conjoncture m'a été inspirée par la liste signalétique distribuée en interne par le service documentation de l'OPAC du Nord. Ne possédant pas de référent professionnel au sein de l'OPAC d'Amiens, j'ai rencontré Isabelle Boinot, responsable de ce centre de documentation. Très souvent utilisé dans le logement social, cette note mensuelle de conjoncture rappelle les éléments de gestion et financements

Propositions pour une meilleure circulation de l'information à L'OPAC d'Amiens

très utilisés dans les services de l'OPAC. Cette proposition a fait l'objet d'un bon accueil dans les services concernés à l'OPAC d'Amiens.

Dans le thème Législation/Réglementation figure une demande de la part de différentes personnes, les publications légales. Celles-ci sont utilisées pour vérifier que les noms des personnes se trouvant en redressement judiciaire, par exemple, ne coïncident pas avec les noms de certains locataires de locaux commerciaux. Le deuxième document est une demande formulée par le service construction et qui concerne un système de fiche pratique aidant pour remplir les formulaires concernant les marchés publics. Le troisième article se penche sur un point de la réglementation des marchés publics.

Le thème Gestion locative est le plus fourni de ce panorama de presse avec sept documents. Le premier document tiré d'Actualités HLM fait le bilan d'une journée professionnelle de l'Union-HLM sur les enjeux des télécommunications. Le développement des télécommunications impose aux constructeurs de prendre en compte les changements organisationnels et sociaux qu'il implique.

Le deuxième document complète un autre document réalisé dans le panorama de presse de la semaine précédente. En effet, un article du Moniteur du 30 juin 2000 annonçait la signature d'un protocole de partenariat entre l'Union-HLM et une société spécialisée dans le traitement des déchets ménagés. Actualités HLM, éditée par l'Union-HLM, proposait dans son édition du 30 juin (reçu le 7 juillet 2000) le protocole d'accord entre les deux nouveaux partenaires. Celui-ci fut proposé dans le thème Gestion locative à la direction clientèle qui est chargé du dossier des déchets ménagers. Le périodique Actualités HLM proposait également un article concernant les charges locatives. Cet article relatait le travail d'un groupe de réflexion composé de bailleurs sociaux de Rhône-Alpes chargé de réfléchir à la baisse des charges locatives. Cet article donnait des détails sur les postes qui avaient été étudiés. Les coordonnées d'un des membres du groupe de travail permettaient de le contacter pour de plus amples renseignements.

Un autre article d'Actualités HLM était consacré à l'office public HLM du Doubs, Habitat 25, qui venait de se voir décerner le prix français de la qualité. L'article insistait sur la norme ISO 9001, non développée actuellement à l'OPAC d'Amiens, et qui a permis à Habitat 25 de gagner ce prix.

Propositions pour une meilleure circulation de l'information à L'OPAC d'Amiens

Ensuite viennent trois articles à caractère social. Le premier article fit le bilan de la Conférence de la famille. Le deuxième article présentait un collectif d'associations qui faisait un bilan des deux ans de la loi contre les exclusions. Le dernier document classé dans la Gestion locative présente une association faisant de la réinsertion d'exclus par le logement.

Le dernier thème concerne les Ressources humaines. Ce dernier article présente le fonctionnement des emplois-jeunes en Rhône-Alpes.

CONCLUSION

Confronté à deux problèmes posés en début de stage par l'OPAC d'Amiens, j'ai tenté d'améliorer la circulation de l'information et la connaissance du fonds documentaire de cette entreprise en proposant le regroupement d'outils de recherche de l'information déjà acquis (index, sommaires semestriels ou annuels), la mise en place de panoramas de presse quotidiens et hebdomadaires ainsi que la mise en place d'une base de données pour répertorier les sources d'information susceptibles d'être réutilisées dans la mission du personnel.

Deux propositions ont été retenues par l'entreprise. L'idée de regrouper les outils de recherche de l'information a été conservée ainsi que la maquette servant à faire circuler le panorama de presse. Celle-ci sera utilisée pour faire circuler trois types d'information : d'une part, les articles de presse concernant l'environnement de l'OPAC ; d'autre part des documents de communication interne et les index d'Actualités HLM. Ces nouvelles mesures participeront à une meilleure circulation de l'information mais ne résoudront pas les problèmes de circulation constatés lors du stage.

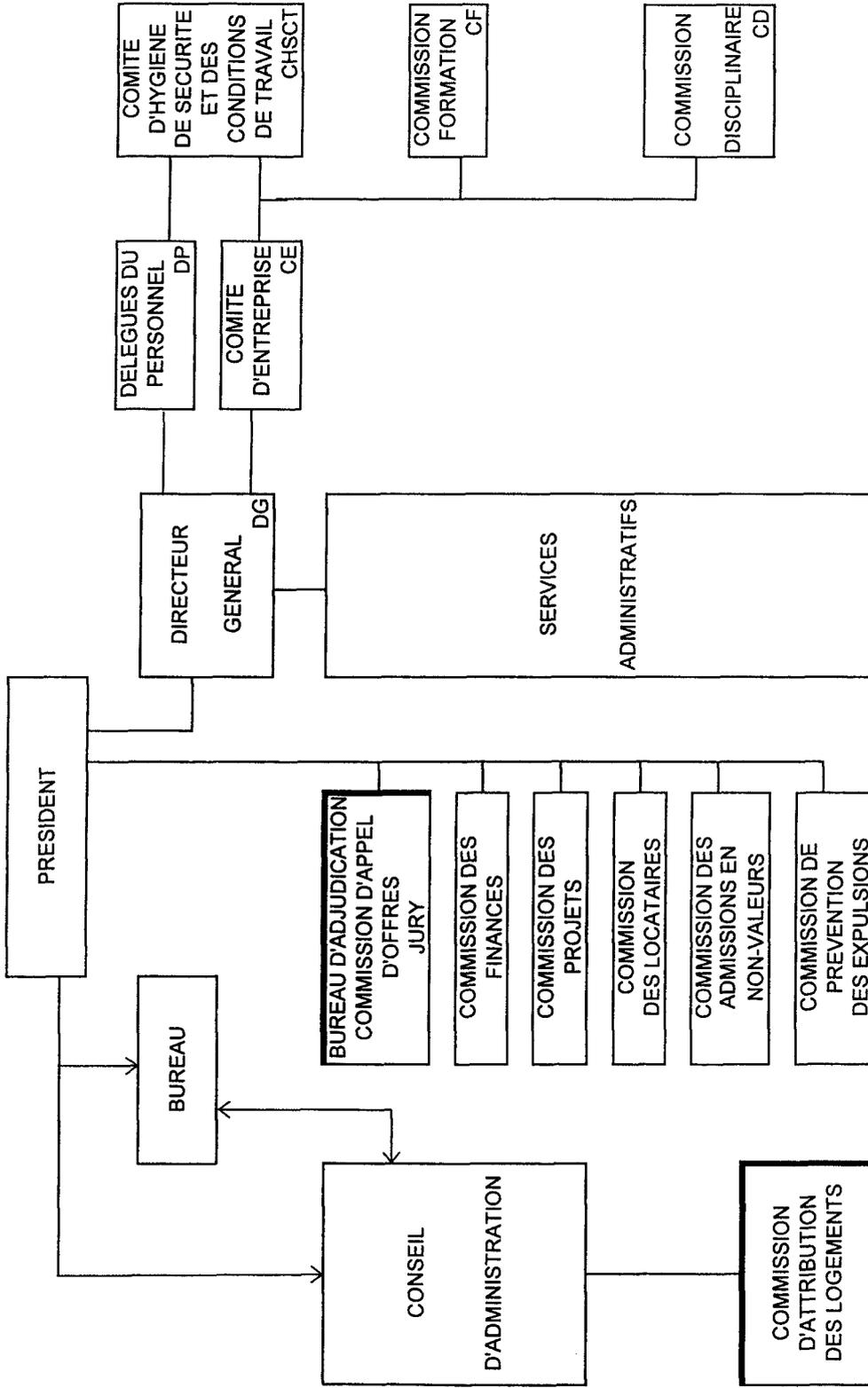
Annexes

ORGANIGRAMME DE L'OPAC D'AMIENS.....	42
LISTE PRINCIPALES DES ABONNEMENTS.....	43
LISTE DES TITRES CONSERVÉS À LA DOCUMENTATION.....	44
LISTE THÉMATIQUE DES PÉRIODIQUES.....	45
LISTE DES PERSONNES INTERROGÉES.....	46
INTERFACE DU PANORAMA DE PRESSE.....	47
SOMMAIRE DU PANORAMA DE PRESSE DU 21 JUIN 2000	48
DOCUMENTS COMPOSANT LE PANORAMA DE PRESSE DU 3 AU 10 JUILLET 2000	49

ANNEXE I

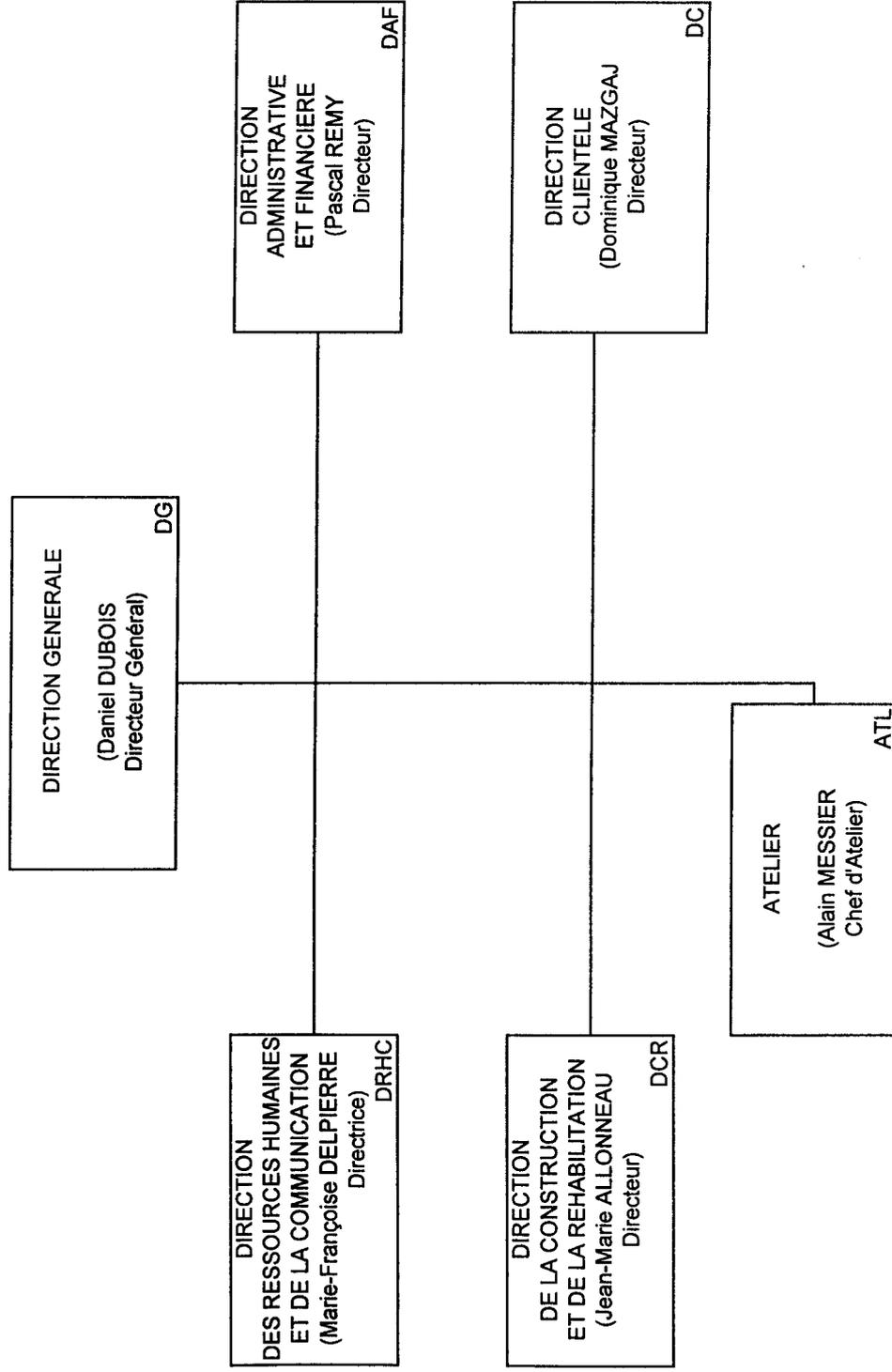
Organigramme de l'OPAC d'Amiens

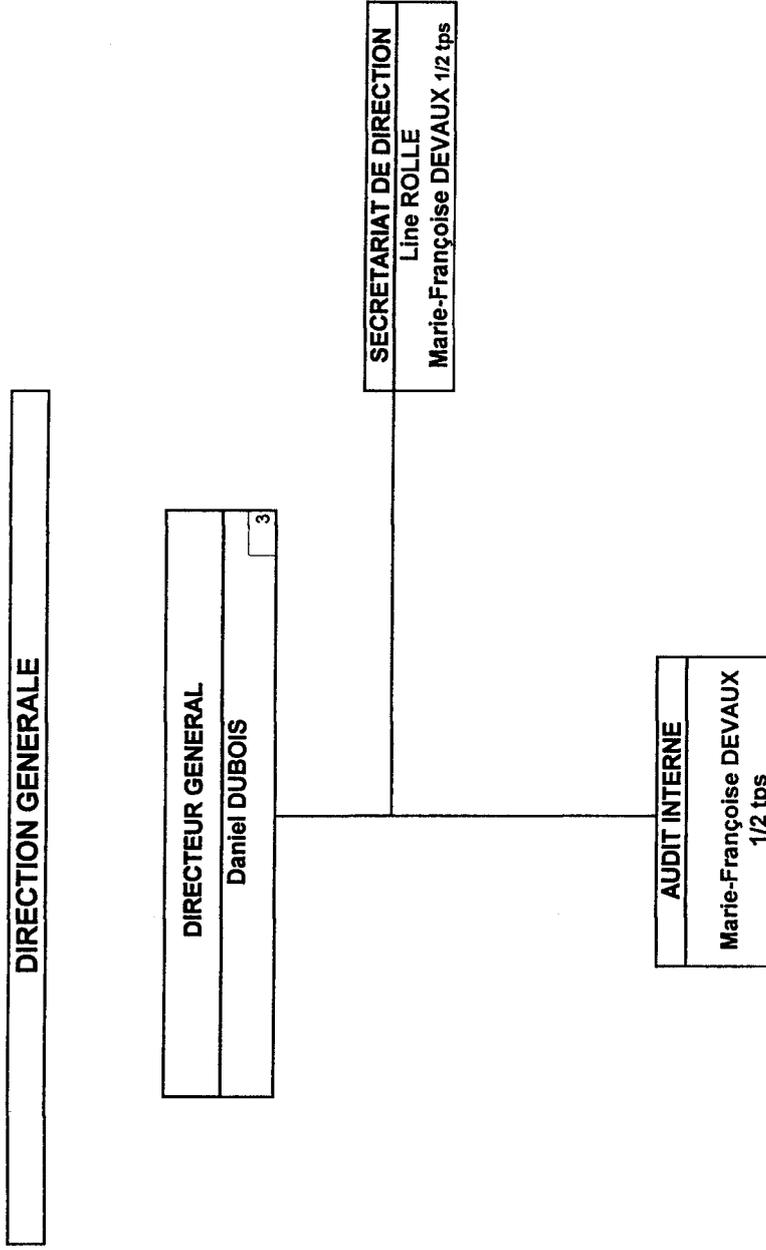
ORGANIGRAMME DE SYNTHÈSE



O.P.A.C. D'AMIENS
ORGANIGRAMME GENERAL

PRESIDENT DE L'O.P.A.C. : M. GILLES DE ROBIEN



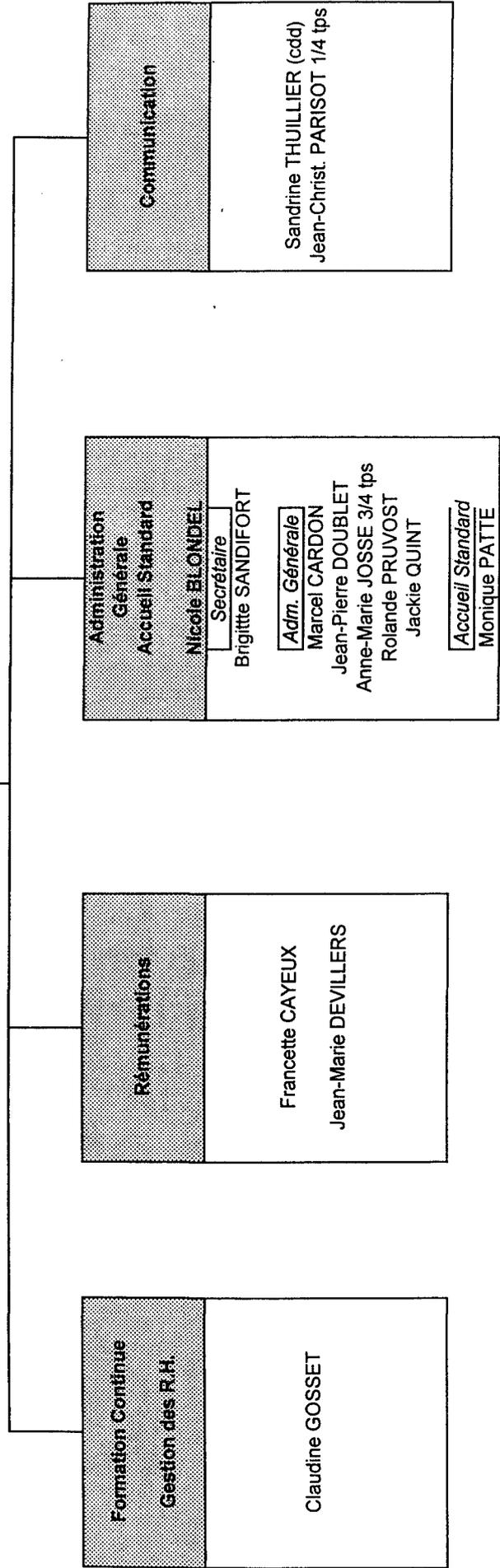


DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE LA COMMUNICATION

Directrice des Ressources Humaines
et de la Communication
Marie-Françoise DELPIERRE

14

Secrétariat
Isabelle SANDIFORT



DIRECTION DE LA CONSTRUCTION ET DE LA REHABILITATION

Directeur de la Construction
et de la Réhabilitation
Jean-Marie ALLONNEAU

11

SECRETARIAT
Annick DOLLFUS
Martine LEFEVRE

**OPERATIONS NEUVES
ET DOSSIERS SPECIFIQUES**

Monteur d'opérations
Stéphane BOUAFIA

Assistante montage
Corinne DELAPORTE

Conducteurs d'opérations
Bruno BOURY
Didier CAMART

Attachée Clientèle
Saïda FOURNIER

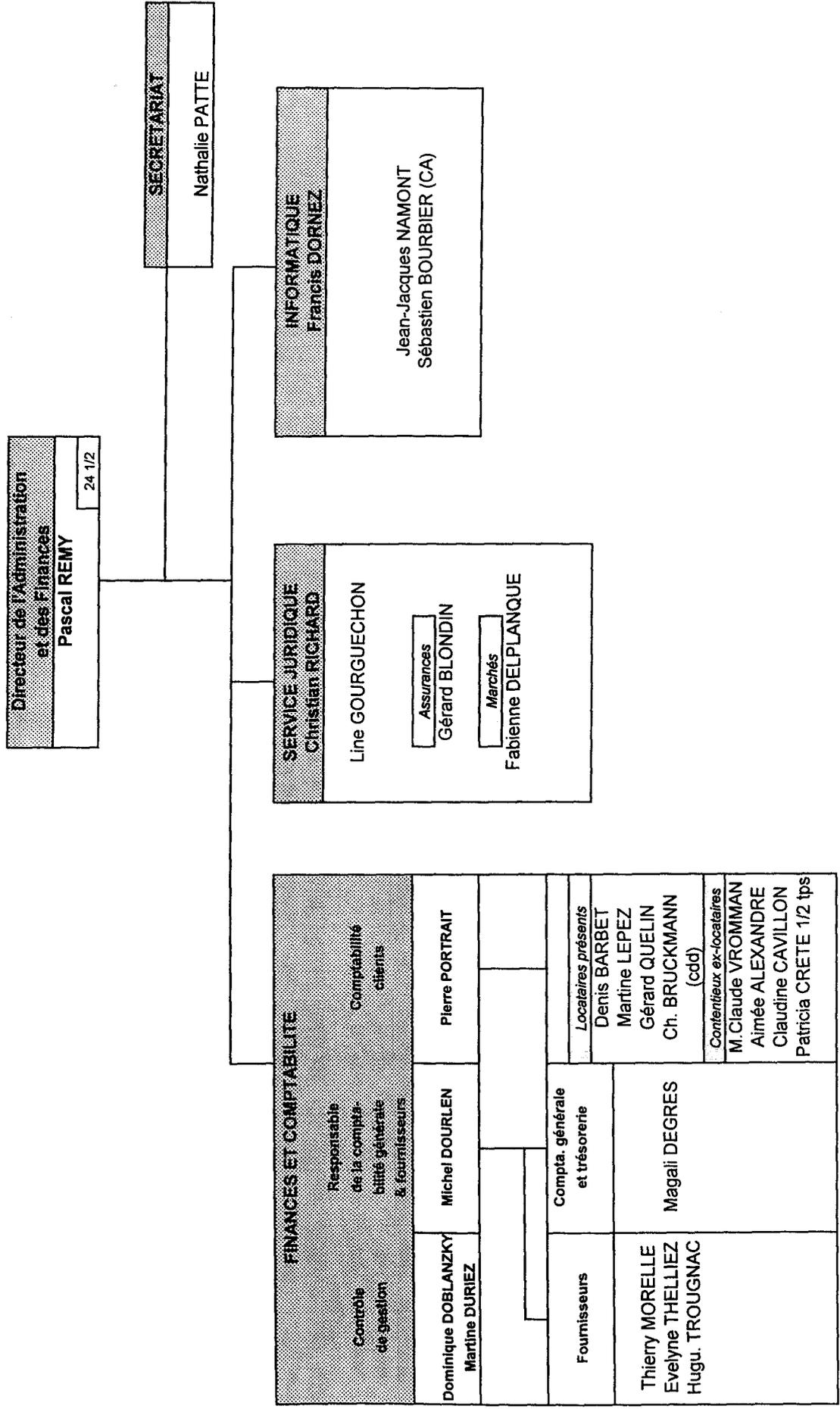
**ACQUISITION AMELIORATION
REHABILITATION ET GE-GR**

Monteur d'opérations
Jean DOLLFUS

Assistante montage
Béatrice SENEZ

Conducteurs d'opérations
Ludovic VILLALPANDO
Walter THELLIER (cdd)

DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE



DIRECTION CLIENTELE

Respons. Impayés

C. SZLANDROWIEZ

Directeur Clientèle

Dominique MAZGAJ
75

Adjoint Directeur

Hélène MAASSEN

MEDIATEUR

Jacques LOURDEL

SECRETARIAT

Danièle TALEB
Evelyne PATTE
Graziella CLABAUT (cdd)

S E C T E U R S		OPAC	OPAC	OPAC
HORTILLONS DIRECTEUR F. MAHU	LA HOTOIE DIRECTEUR J.L. SANNIER	ST-ACHEUL DIRECTEUR P. LERICHE		
Secrétaire Chantal AYISSI	Secrétaire Catherine CHIREUX	Secrétaire Odile DARRAS		
Coordonnateur Pierre GOURLAY	Coordonnateur Philippe HERMANT	Coordonnateur Sébastien RAES		
Attachés Clientèle Christ. LECHEVREL Caroline PAQUET	Attachés Clientèle Elisabeth FUDALA Béatrice THILLEROT	Attachés Clientèle Nicole DUCELLIER Nicole LEMONNIER		
Techniciens Conseil Philippe BOULET François PATTEUX	Techniciens Conseil Jean-Marie BINET Jean-Marie ROUX	Techniciens Conseil Claude PAILLET Gérard GROSSIER		
Techniciens E.D.L. énato LAVAYSSIER Bernard REBICHON	Techniciens E.D.L. Thierry RECOUPE arc BOISSADY (cdd)	Techniciens E.D.L. Alain HEROUART Armelle NIVEL		
Conseillers Sociales Elisabeth ALMANT Arlette PIERRE N. VANWYMEERSCH	Conseillers Sociales Pascale CARON Françoise CARTON Frédérique CAUX	Conseillers Sociales Serge COTTEL Martine DELAIR Martine RIOU		
22 gardiens 7 agts d'entretien	21 gardiens 9 agts d'entretien	22 gardiens 4 agts d'entretien		

OPAC LOCATION
M.-J. BUDYNEK

Adjoint
Jean-Pierre FOURNIER

Secrétaire
Dany BOLLIER

Accueil
Vanessa FROMENT

Conseillers clientèle
Pascale DELATOUR
Marie-Angélique HOSIN
Hélène PLATTEEL
Séverine THEVAL

Fichier de la demande
J.François DORMEVAL
Florence ROSEANO (cdd)

COMPTE CLIENTS
B. DEFECQUE

Secrétaire
Lucie BAILLEUL

Loyers
Nicole HERICOTTE

Charges
Annick LARIVIERE

Quittancement, Assurances, S.L.S.
Bernadette DESPREZ
Vincent DELAPORTE
Maryline PORTRAIT

MEDIATION SOCIALE
S. BLANC

Secrétaire
Denise BOURNAZEL

Chargés de recouvrement
et de médiation sociale
Nathalie GORGUET
Jacky LEPEZ
Marie-Paule TAVNER
Marie-Paule VASSEUR

Chargés Contentieux
Valérie CATRY
Anne DEVLIES
Danièle JUMIEL
Véronique LETUVE

OPAC ASSISTANCE

Accueil
Françoise EVENO
Bernard SOUDRY

Cellule Contrats
Francis FONTENIER
James LELEU

Accueil Visiteurs
Médiateur Coordonnateurs
Patrick JOSSE

ATELIER

CHEF D'ATELIER
Alain MESSIER

COMPTABILITE
Marc VIDAL
Hervé JOSSE

36

ESPACES VERTS
Chef d'équipe : Nathalin CLEUET

Jardiniers
Daniel BORE
Jean-Louis CHRETIEN
Bernard CUVELIER
René GREU
Philippe LEMAIRE
Christian MALACLET
Jean-Jacques GELLE
(mécanique)

Polyvalent
Paul TIQUET

ETATS DES LIEUX ET TRAVAUX PONCTUELS
Chefs d'équipe : René PECHER et Jean-Jacques BOULLY

Alain ALEXANDRE
Daniel BEDOT
Didier BERTRAND
Bertrand BONNAIRE
Jacques BOULLY
René BOUTELEUX
William COLPAERT
Jean-Luc DARRAS
Franck DUCHAUSSOY
Dominique FOURNET
Jacky GUERIN

Gilles LAIGNEL
Patrick LOUIS
Jean PINCHINAT
Bernard POUSSIN
Stéphane PRUVOT
Daniel ROLLE
Régis ROUTIER
Thierry SANDIFORT
Jean-Marie THIERRY
Christian VASSEUR
Hervé VILAIN

ANNEXES II

Liste principale des abonnements

ANNEXE III

Liste des titres conservés à la Documentation

Titre	Périodicité	Index/Sommaire	Stock archivé
Actualité HLM	Bimensuel	Table semestrielle	1982-...
Actualité HLM-Textes officiels	Bimensuel		1974-1992
Actualité juridique Droit administratif (AJDA)	Mensuel	Table annuelle	1983-...
Actualité juridique Droit immobilier (AJDI)	Mensuel	Table annuelle	1986-...
Envol (L') en pays de Somme	Bimensuel		1990-...
Agir en Picardie	Mensuel		06/88-09/99
Bulletin officiel	Bimensuel		1986-...
Courrier Picard	Quotidien		1999-...
ADIL Habitat Actualité	Trimestriel		06/1993-...
HLM aujourd'hui	Trimestriel		1985-1995
Habitat et société	Trimestriel		09/1996
Index SVP	Trimestriel		1996-1997
Journal officiel	Quotidien		1996-...
Moniteur (Le)	Hebdomadaire		1996-...
Moniteur (Le)-Textes officiels	Hebdomadaire		1967-...
Particulier	Mensuel		1978-...
Picardie la gazette	Hebdomadaire		1992-...
Urbapress	Bimensuel		1994-...
Journal des Amiénois	Hebdomadaire		1996-...
Recueil des actes administratifs	Bimensuel		1995-...

ANNEXE IV

Liste thématique des périodiques

Général :

- ◆ Le Monde
- ◆ Index SVP
- ◆ Le Particulier
- ◆ Agir en Picardie
- ◆ Le Courrier picard
- ◆ L'Envol en pays de Somme
- ◆ Lettre d'information du Conseil régional

Economie, finance et gestion :

- ◆ Les Echos
- ◆ Picardie la gazette
- ◆ Bulletin mensuel de la statistique
- ◆ Dictionnaire permanent du droit des affaires
- ◆ Lamy paye
- ◆ Revue fiduciaire

Social :

- ◆ Actualité sociale hebdomadaire
- ◆ Barème social périodique
- ◆ Dictionnaire permanent de l'action sociale
- ◆ Dictionnaire permanent social
- ◆ Guide familial
- ◆ Liaisons sociales

Assurance

- ◆ L'Argus
- ◆ L'assurance
- ◆ Dictionnaire permanent des assurances

Construction/Urbanisme :

- ◆ Code permanent de la construction et de l'urbanisme
- ◆ Dictionnaire permanent de la construction
- ◆ Equipement magazine
- ◆ France météo
- ◆ Mise aux normes sécurité bâtiment
- ◆ Le Moniteur
- ◆ REEF du CSTB (cahier scientifique et technique du bâtiment)
- ◆ Urbapress

Gestion locative

- ◆ Actualité juridique de la propriété immobilière
- ◆ Dictionnaire permanent de la gestion immobilière
- ◆ Revue de droit immobilier

Habitat social

- ◆ Actualité HLM
- ◆ Annuaire HLM
- ◆ Cahier de l'habitat social
- ◆ Guide du logement
- ◆ Habitat actualité
- ◆ Habitat et société

Juridique

- ◆ Actualité juridique du droit administratif
- ◆ Bulletin officiel
- ◆ Journal officiel
- ◆ Recueil des actes administratifs

Marchés publics

- ◆ BOAMP
- ◆ CCAG (Cahier des clauses administratives générales) des marchés publics
- ◆ Code des marchés publics
- ◆ Droit des marchés publics
- ◆ Marché public revue achat public
- ◆ Phoebus marchés publics
- ◆ Télégramme des marchés publics

ANNEXE V

Liste des personnes interrogées

NOM, prénom	Service	Fonction	Centre d'intérêt
DUBOIS, Daniel	Direction générale	Directeur générale	Logement Urbanisme Vie des quartiers Amiens Vie politique amiénoise Elections

NOM, prénom	Service	Fonction	Centre d'intérêt
MAZGAJ, Dominique	Direction clientèle	Directeur clientèle	
MAASSEN, Hélène	Direction clientèle	Directrice adjointe (chargée de missions : OPAC-Assistance, sinistres, lancement de marchés (états des lieux, télévision, compteur d'eau, couverture, nettoyage) Relation clients	Législation et jurisprudence liées aux domaines en charges Marchés publics Maintenance Relations clients
SZLANDROWIEZ , Catherine	Direction clientèle	Responsable impayés (recouvrement)	Information liée au recouvrement Législation liée au domaine d'activité Info liée à l'environnement de l'OPAC (info liée au logement social)
MAHU, Frédéric	Direction clientèle	Directeur du secteur Hortillons (gestion humaine et budgétaire du secteur, c'est-à-dire les impayés, la maintenance, la gestion locative et gardiens)	Logement social Info local (faits divers, vie de quartiers, autres entreprises) Management
SANNIER, Jean-Louis	Direction clientèle	Directeur du secteur La Hotoie (gestion humaine et budgétaire du secteur, c'est-à-dire les impayés, la maintenance, la gestion locative et gardiens)	Problèmes rencontrés au quotidien dans la gestion de logements sociaux (impayés, maintenance, gestion locative et les gardiens)
LERICHE, Pierre	Direction clientèle	Directeur du secteur Saint-Acheul (gestion humaine et budgétaire du secteur, c'est-à-dire les impayés, la maintenance, la gestion locative et gardiens)	Notes juridiques synthétiques Jurisprudence liée au domaine couvert (aussi bien du point de vue du locataire comme de celui du bailleur) Infos locales

BUDYNEK, M. J.	Direction clientèle	OPAC-Location	
DEFECQUE, B.	Direction clientèle	Compte clients (loyers et charges, c'est-à-dire la facturation de travaux, les avis d'échéance, les frais de poursuite, les charges locatives mais aussi les enquêtes ressources, les enquêtes d'occupation des logements et des assurances locataires)	Législation des HLM, gestion locative avec sa partie fiscale (charges locatives) ainsi que les loyers et l'évolution de l'indice du coût de construction Info locale (vie des quartiers, acteurs, ...) Info sur le logement social
BLANC, S	Direction clientèle	Médiation sociale (gère les dossiers des gros débiteurs)	Législation liée au domaine d'activité Infos locales (annonces officielles, nécrologies, faits divers) Info générales sur le logement social dont info sur les autres bailleurs)

NOM, prénom	Service	Fonction	Centre d'intérêt
DELPierre Marie-Françoise	DRHC	Directrice des Ressources humaines, de la communication interne et externe et des affaires générales (intendance)	Ressources humaines Informations locales Info sur le logement social
HOCQUIEZ, Sophie	DRHC	Communication (interne et externe)	Communication Logement social Info locale
GOSSET, Claudine	DRHC	Ressources humaines et formation continue (recrutement, sélection des salariés, gestion des CDD, suivi administratif et formation)	Législation du domaine d'activité Information d'actualité sur le secteur (ressources humaines et formation) Information locale Information sur le logement social
CAYEUX, Francette	DRHC	Rémunérations (les salaire et les charges)	Salaire, charges Législation liée au domaine d'activité
BLONDEL, Nicole	DRHC	Administration générale	Marchés publics Comparatifs produits Information locale Logement social

NOM, prénom	Service	Fonction	Centre d'intérêt
ALLONNEAU, Jean-Marie	DCR	Directeur des opérations neuves et des dossiers spécifiques et acquisition amélioration	Information concernant le bâtiment, le logement, l'immobilier
DOLFUS, Jean	DCR	Acquisition amélioration (monteur d'opérations et responsable "produits")	Information concernant les produits, technique Réglementation et jurisprudence du domaine d'activité Architecture Info locale
BOUAFIA, Stéphane	DCR	Opérations neuves et dossiers spécifiques: monteur d'opérations (monteur d'opérations (projet de développement, acquisition- amélioration et grand projet de ville)	Législation du domaine d'activité (projet de développement Financement (prêt, ...) Construction Relation clients (relogement) Marchés publics Appel d'offres Information sur le logement social, sur l'environnement de l'OPAC (Grand Projet de ville...)
VILLALPANDO, Ludovic	DCR	Conducteur d'opération (réhabilitation, gros entretiens)	Information concernant le logement social et sur l'environnement de l'OPAC Produits, techniques Suivi du patrimoine Réglementation du domaine d'activité
DELAPORTE, Corinne	DCR	Assistante montage (suivi administratif et financier des constructions)	Marchés Législation liée au domaine d'activité Appels d'offre (sous- traitance, cotraitance Financement du logement social Financement prêts Info sur l'environnement de l'OPAC

BOURY, Bruno	DCR	Conducteur d'opérations neuves	Réglementation et jurisprudence des marchés publics Techniques Information locale
FOURNIER, Saïda	DCR	Attachée clientèle (chargée des commerces Associée aux projets de démolition (relogement des personnes) et au GPV)	Législation liée au domaine d'activité Information locale (Grand Projet de Ville...) Relation clients (relogement) Information sur le logement social Information liée au commerce

NOM, prénom	Service	Fonction	Centre d'intérêt
REMY, Pascal	DAF	Directeur de la direction administratives et financières	Réglementation liée au secteur d'activité (fiscalité et comptabilité) Immobilier Finance liée au secteur d'activité Info locale (environnement économique et immobilier)
DOURLIN, Michel	DAF	Chef comptable (responsable de la compta générale et fournisseurs)	Réglementation liée au domaine d'activité Fiscalité Info locale (environnement économique et commerciale)
PORTRAIT, Pierre	DAF	Comptabilité client (collectes de loyers et contentieux; a en charge les locaux commerciaux)	Législation liée au secteur d'activité (prestations sociales liées au logement, les contentieux, l'encaissement...) Comptabilité Info sur le logement social (autres expériences, autres bailleurs, projets en cours...) Environnement de l'OPAC
DOBLANSKY, Dominique	DAF	Contrôle gestion (élaboration et contrôle du budget ; clôture des comptes de fin d'année)	Législation concernant le domaine d'activité Information sur l'environnement de l'OPAC Outils financiers
BLONDIN, Gérard	DAF	Délégué aux assurances	Documentation spécifique à l'assurance

RICHARD, Christian	DAF	Conseiller juridique	Législation (lois et jurisprudence)
GOURGUECHON , Line	DAF	Conseiller juridique (chargée du contentieux locatif)	Information liée aux contentieux (paiement, résiliation de bail, procédure contre le squat...) Information liée à l'environnement de l'OPAC (Annonces légales...) Information sur le logement social
DORNEZ, Francis	DAF	Chargé de la gestion du parc informatique	Informatique Information législative pour mettre à jour le logiciel (ex: barème d'APL...)
DELPLANQUE, Fabienne	DAF	Coordinatrice "marchés" (chargée du suivi de la procédure d'appel d'offre, de leur publicité, des commissions d'architecte)	Législation liée à domaine d'activité (appel d'offre) Procédures d'appel d'offre

ANNEXE VI

Interface du panorama de presse

Web Opac - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Courrier Imprimer Edition

L'HEBDO

Panorama de presse
du 3 au 10 juillet 2000

Tendances
Infos locales
Construction/Technique
Gestion Financière
Législation/Réglementation
Gestion locative
Ressources humaines
Sources



Tendances

[De nouveaux moyens annoncés pour la politique de la ville.](#)

(Le Moniteur, 7 juillet 2000, p. 16)

[Qualité : une valeur partagée.](#) Les personnels de trois offices se sont réunis sur le thème de « la qualité de produit, qualité de service ». (...) « Quelque 150 personnes ont débattu, échangé savoir-faire et recettes, confronté leurs pratiques... et leurs difficultés ».

(Actualités HLM, 15 juin 2000, p. 13)

[Internet : le renouvellement urbain on line.](#) Afin d'optimiser l'assistance professionnelle sur ce nouveau

Terminé Intranet local

L'HEBDO

Panorama de presse
du 3 au 10 juillet 2000

endances

Infos locales

Construction/Technique

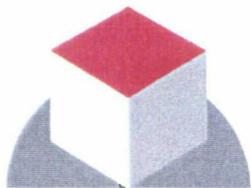
Économie Financière

Régulation/Réglementation

Économie locale

Ressources humaines

Services



OPAC

AMIENS

Infos locales

[Un cinquième commissariat à Amiens Sud-Est.](#)

(Le Journal des Amiénois, 5 juillet 2000, p. 5)

L'HEBDO

Panorama de presse
du 3 au 10 juillet 2000

Evénements
Actualités locales
Construction/Technique
Économie Financière
Environnement/Réglementation
Géographie
Information locale
Innovation
Ressources humaines
Sources



OPAC

AMIENS PICARDIE

Sources

- Actualités HLM, 15 juin 2000.
- Actualités HLM, 30 juin 2000.
- Le Journal des Amiénois, 5 juillet 2000.
- Le Moniteur, 7 juillet 2000.
- Picardie la gazette, 5 juillet 2000.
- Urbapress Informations, 5 juillet 2000.

ANNEXE VII

Sommaire du panorama de presse du 21 juin 2000

PANORAMA DE PRESSE

(21 JUIN 2000)

TENDANCE

DOC 1 HLM : les trois défis.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 16)

DOC 2 HLM : une image nouvelle à reconstruire.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 20-21)

DOC 3 Un barème unique pour les aides au logement

(Urbapress Informations, 21 juin 2000, p 1)

INFOS LOCALES

DOC 4 Amiens contrat de ville. Accélération du projet urbain.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 42)

ARCHITECTURE/CONSTRUCTION/TECHNIQUE

DOC 5 Innover sous l'aiguillon de la contrainte.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 74-77)

DOC 6 Les logements sont aussi les murs de la ville.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 62-65)

DOC 7 Batigère construit un immeuble expérimental.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 48)

GESTION LOCATIVE

DOC 20 Arrêté du 13 juin 2000 modifiant l'arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et de nouvelles aides de l'Etat en secteur locatif.

(Journal officiel du 21 juin 2000 p 9287-9288)

DOC 21 Accéder à la propriété sociale.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 99)

DOC 22 L'OPAC Aquitanis opère une diversification qualitative.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 169)

DOC 23 Bordeaux : Aquitanis veut se diversifier dans l'accession

(Urbapress Informations, 21 juin 2000, p 8)

DOC 24 Paul-Louis Marty, délégué général de l'Union nationale des HLM et Eric Guillon, directeur général d'EcoEmballages, ont signé le 15 juin un protocole de partenariat visant à optimiser l'introduction de la précollecte sélective des déchets ménagers dans le patrimoine HLM.

(Urbapress Informations, 21 juin 2000, p 3)

DOC 25 Rhône-Alpes : comment maîtriser les charges locatives

(Urbapress Informations, 21 juin 2000, p 8)

GESTION/FORMATION/CARRIERES

DOC 26 Des emplois-jeunes pour des services de proximité.

(Le Moniteur, 16 juin 2000, p 100-101)

SOURCES

- Cette revue de presse a été réalisée avec :
- Le Moniteur (16 juin 2000)
- Urbapress Informations (21 juin 2000)
- Le Journal Officiel (20 et 21 juin 2000)

ANNEXE VIII

*Documents composant le panorama de presse du 3 au
10 juillet 2000*

■ UNE LOI, DES FONDS ET UNE CONVENTION POUR LA VILLE

De nouveaux moyens annoncés pour la politique de la ville

► La nouvelle politique de la ville se met en place : coup sur coup, en quelques jours, la seconde lecture du projet de loi relatif à la Solidarité et au renouvellement urbains (SRU) s'est achevée à l'Assemblée nationale; les modalités de l'injection dans la ville de 23 milliards de francs (3,5 milliards d'euros) par la Caisse des dépôts ont été éclaircies; enfin, le gouvernement a précisé les dispositions qu'il comptait prendre pour que le relèvement du taux du livret A ne pénalise pas les HLM.

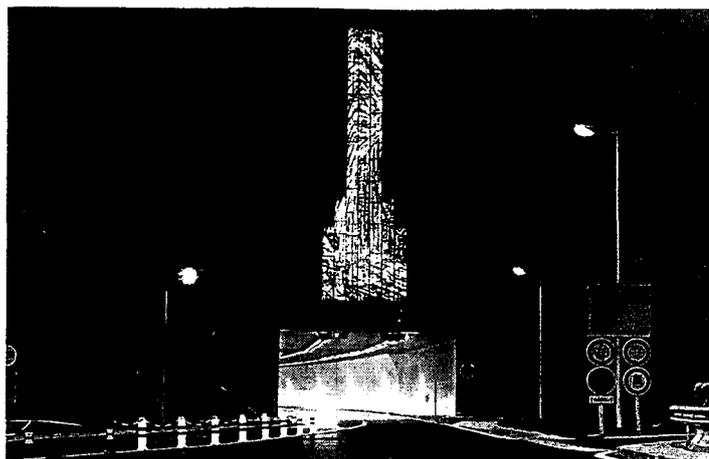
► SRU : fin de la deuxième lecture à l'Assemblée nationale

La deuxième lecture du projet de loi relatif à la Solidarité et au Renouvellement urbain s'est terminée jeudi 29 juin. La dernière lecture au Sénat doit intervenir dans la deuxième quinzaine d'octobre pour une adoption définitive du texte à l'automne.

► 10 + 3 + 10 = 23 milliards de francs pour la ville

● Lors du Conseil interministériel des villes de décembre dernier, le gouvernement avait annoncé l'ouverture d'une enveloppe de 10 milliards de francs (1,52 milliard d'euros) sur les fonds d'épargne de la Caisse des dépôts, destinés à un prêt renouvellement urbain (PRU) à 3%. Celui-ci doit faire l'objet d'une circulaire à paraître. Une convention entre l'Etat et la Caisse des dépôts précise qu'ils pourront durer jusqu'à cinquante ans pour les opérations foncières et qu'ils financent les opérations d'investissement inscrites dans les GPV (Grands projets de ville) et les opérations de renouvellement urbain. Les personnes de droit privé intervenant dans les programmes de renouvellement urbain (requalification du parc ancien, copropriétés, développement de centres commerciaux ou immobilier d'activité) y auront accès (1);

● La Caisse des dépôts met aussi 3 milliards de francs (0,45 milliard d'euros) de fonds propres dans le renouvellement urbain pour alimenter un fonds qui interviendra notamment dans le domaine du foncier (en capitalisant des sociétés d'investissement régional), servira à partager et à sécuriser les risques pris par les investisseurs immobiliers et accélérera



Le tunnel de Puymorens fera l'objet de travaux de mise en sécurité. Leur financement pourra être assuré sur les fonds d'épargne de la Caisse des dépôts.

la mise en œuvre des opérations par le préfinancement des subventions d'investissement, notamment.

● Par ailleurs, le gouvernement avait arrêté le principe, l'an dernier, d'ouvrir une enveloppe supplémentaire de 10 milliards de francs (1,52 milliard d'euros) sur les fonds d'épargne pour des emplois nouveaux. Il s'agit des transports urbains et périurbains en site propre; de la mise en sécurité d'infrastructures collectives de transports (tunnels, ponts, passages à niveaux); de l'environnement et de la prévention des risques environnementaux (action foncière en faveur des espaces naturels sensibles, traitements de certains déchets); de la lutte contre les nuisances sonores dans les transports; ainsi que du développement des plates-formes et des chantiers de transport combiné pour favoriser le fret ferroviaire.

► Le relèvement du taux du livret A

«Nous avons pris toutes les dispositions nécessaires pour que le logement social» ne soit pas pénalisé par la remontée du taux du livret A, pour éviter de remettre en cause le gel des loyers en 2000 et 2001 dans le logement social, vient de préciser le gouvernement.

● Les annuités de remboursement des emprunts contractés par les organismes seront maintenues à leur niveau actuel en 2000 et 2001. La hausse n'aura donc d'effet sur la dette qu'après.

● Les anciens prêts au logement social (une centaine de milliards de francs), qui avaient été réaménagés en 1999 à 3,80%, ne seront remontés qu'à 4,3%, contre 4,55%, si l'indexation sur le nouveau taux du livret A avait totalement été appliquée.

● Le taux du nouveau PLUS (prêt locatif à usage social) ne sera augmenté que le 1^{er} août prochain. «D'ici à cette date, nous travaillerons sur l'ensemble des conditions de financement de ces opérations pour parvenir à l'objectif de neutralité financière recherchée», a précisé Louis Besson, secrétaire d'Etat au Logement.

● Par ailleurs, la CGLS apportera gratuitement (et non plus moyennant un intérêt de 2%) sa garantie aux PLA d'intégration qui se heurteront au refus de caution des communes.

● Le nouveau Prêt de renouvellement urbain (PRU), annoncé en décembre par le gouvernement, verra son taux maintenu à 3%. Une enveloppe de 10 milliards de francs (1,52 milliard d'euros) est prévue pour le renouvellement des quartiers (voir plus haut).

● Enfin, le gouvernement annonce l'adoption «d'ici à la fin de l'année» des prêts pour le logement intermédiaire destinés aux personnes «dont les ressources sont légèrement supérieures» à celles permettant l'accès aux HLM, notamment en région parisienne.

FRANÇOISE VAYSSÉ ■

(1) «Le Moniteur» publiera prochainement cette convention.

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

Le décret sur les schémas attendra le vote de la loi SRU

Lors du 9^e congrès du conseil national des centres commerciaux, le 22 juin, Patrice Vermeulen, directeur de la Decas (direction des entreprises commerciales artisanales et de services), a annoncé que le secrétariat d'Etat aux PME attendra l'adoption de la loi sur la Solidarité et le renouvellement urbains (SRU) pour publier un décret sur les Schémas de développement commercial (SDC). Ceux-ci devront s'appuyer sur une analyse du tissu économique local et s'intégrer dans les schémas de cohérence et d'orientation territoriale, qui prennent en compte la agglomération. Par ailleurs, Eric Randard, président de la Ségécé, a obtenu l'assurance de Patrick Rimbert, rapporteur à l'Assemblée nationale de la loi SRU, que la limitative des surfaces de parkings au sol par rapport à celle des centres commerciaux (le ratio passerait de 1 à 1,3 contre 1 à 3 actuellement) ne serait pas appliquée aux centres existants.

MAITRISE D'OUVRAGE

Le dernier enfant du Futuroscope

La région de Loudun devrait accueillir un parc de loisirs plus spécialement destiné aux enfants. Il couvrirait une soixantaine d'hectares autour d'une thématique mariant aux NTIC «la nature, la forêt et l'environnement». Situé dans le nord de la Vienne, aux abords de la forêt de Scévilles, ce parc complet les équipements touristiques liés à Futuroscope. Le projet, financé par conseil général, est estimé pour le parc, l'hébergement et la restauration, à quelque 500 millions de francs (250 millions en première phase). Ouverture prévue à l'été 2002.

URBANISME

Ateliers d'été de Cergy-Pontoise

Du 21 août au 15 septembre, les 40 étudiants de 21 pays, inscrits aux Ateliers d'été de Cergy-Pontoise, plancheront sur le thème « Centre ancien et centralités ». Un colloque sur ce thème se tiendra le 4 septembre, de 14 h à 18 h, à la cinémathèque de Chaillot. Par ailleurs, une session aura lieu à Shanghai, du 30 octobre au 24 novembre, sur le thème « L'exposition universelle à Shanghai en 2010-Planification et urbanisme ».

Les Ateliers d'été, tél.: 01.34.20.55.91



Les personnels des trois offices de Saint-Nazaire, Nantes et Angers se sont réunis le 26 mai sur le thème « la qualité de produit, qualité de service ». Ce type de rencontre, initié il y a deux ans par les offices de Nantes et de Saint-Nazaire, a été organisé cette année à Angers Habitat. Quelque 150 personnes ont débattu, échangé savoir-faire et expériences, confronté leurs pratiques... et leurs difficultés.



Dans les trois ateliers, le personnel a prouvé sa capacité à se mobiliser et à faire des propositions.

Offices de Saint-Nazaire, Nantes et Angers QUALITÉ : UNE VALEUR PARTAGÉE

La qualité chez vous, c'est quoi ? Chargés d'une double mission, des « ambassadeurs » de chaque office avaient été envoyés chez leurs collègues pour en dresser un portrait et pour y relever les diverses formes d'une démarche qualité, que ce soit dans l'organisation ou dans le produit. Pour introduire le débat, ils en ont fait une présentation à l'assistance. Tous en ont ramené une image de dynamisme et une conviction : la volonté commune de s'adapter aux attentes et aux besoins des locataires, la polyvalence du personnel, interlocuteur unique du client de l'inscription à la signature du bail, voire au-delà.

Car force est de constater que le contexte a changé : le problème se pose aujourd'hui plutôt en terme d'environnement : « mon quartier, mon immeuble, ma cage d'escalier, mon palier ». Les attentes des locataires s'expriment dorénavant en termes de propreté, de sécurité. Y répondre demande à la fois des compétences nouvelles et des partenariats avec les autres acteurs présents sur les quartiers. L'exercice de nos métiers est attaché à des valeurs sociales, nous sommes amenés à satisfaire des besoins pour lesquels il nous faut construire des partenariats avec d'autres que la collectivité de rattachement, rappelait Denis Liquet, président de l'Association régionale Hlm.

Les attentes portent également sur des types d'habitat différents. Les logements sont aujourd'hui de bonne qualité et les locataires satisfaits, comme en témoignent les différentes enquêtes effectuées par le CSA. En revanche, le type d'habitat ne correspond plus forcément à la manière d'habiter aujourd'hui, les locataires privilégiant le petit collectif ou l'individuel. Dans les trois ateliers menés en parallèle, le personnel a prouvé sa capacité à se mobiliser, à faire des propositions. Bien souvent en première ligne, il n'entend que des demandes et est parfois en proie à l'agression physique, verbale, morale. Pour autant, son attachement aux valeurs sociales et son professionnalisme ne font aucun doute. Des regrets toutefois, la difficulté de communiquer entre certains services, et le manque de

formation technique du personnel de proximité. De surcroît, les salariés ont souligné les limites de la polyvalence. Ne serait-il pas préférable d'embaucher des spécialistes de la médiation ou de la gestion des conflits ?

Fidéliser le locataire

Si la qualité consiste à contribuer à améliorer le quotidien du locataire, cela ne suffit pas. La première raison du départ d'une famille est le quartier, d'où la nécessité de fidéliser les locataires tant par la qualité du produit et du service que par un travail pour améliorer le quartier. L'élaboration d'une charte de bonne conduite entre les offices, les entreprises et les partenaires, la volonté de leur expliquer ce que l'on recherche contribueront à améliorer les relations et à garantir un niveau d'exigence.

Rappelant quelques principes d'une démarche qualité, Daniel Maarek, consultant, a expliqué que « la qualité est une démarche d'équipe, une façon plus organisée d'aller plus loin dans le service rendu au client. En aucun cas, le client n'est roi, il s'agit d'un contrat négocié ». Des outils et des méthodes existent mais l'esprit d'équipe est fondamental pour mener ces démarches.

De leur côté, les cadres dirigeants ont rendu leur copie. Jusqu'où doit-on aller dans la satisfaction des attentes ? Il peut être bon de dire non. L'essentiel est d'analyser avec précision ce qui est utile, de garder l'équilibre entre la prestation et son coût et ce que le locataire est prêt à payer, de réfléchir au niveau de service et le dire aux locataires, voire de les associer de manière à ce qu'ils s'impliquent et se responsabilisent.

Pourquoi, en effet, vouloir ramener le délai de traitement d'une réclamation à trois jours quand tout le monde se satisfait de cinq jours ? Le partenariat a ses limites, le financement également. Le parc ancien enlève toute marge de manœuvre et le foncier est aujourd'hui difficile à trouver. « Prendre des initiatives, c'est prendre des risques. Pourtant ce n'est qu'en innovant, qu'en nous adaptant que nous réussissons », a conclu Denis Liquet. ■

Actualités HLM, 15 juin 2000, p. 18

INTERNET : LE RENOUVELLEMENT URBAIN ON LINE

Le montage et la mise en oeuvre des opérations de renouvellement urbain reste souvent complexe du point de vue technique, financier ou social et nécessite une coopération étroite entre les organismes Hlm, leurs partenaires et les habitants des quartiers concernés.

Afin d'optimiser l'assistance professionnelle sur ce nouveau domaine d'intervention, l'Union nationale Hlm propose désormais aux organismes un référentiel de connaissance et de savoir-faire sur ce thème, accessible sur la base « pratiques et métiers Hlm » de l'Observatoire des pratiques et des métiers (1).

Pour faciliter l'accès aux informations, des sous-thèmes permettent de distinguer les niveaux d'interventions et d'échelles sur lesquelles portent ces opérations : fiches d'opérations (24), état de la question, outils et méthodes opérationnels, repères juridiques et bibliographiques.

Les organismes sont invités à réactualiser leurs fiches ou à transmettre leurs expériences à l'équipe.

(1) Consultation soumise à code d'accès personnalisé.

Contact : Patrice Dunoyer de Segonzac, DMOP, 01 40 75 75 00 ; Osian Jones, 01 40 75 68 87 ; Martine Peyrou-Teitgen, 01 40 75 79 26.

Actu

Journal Des Amiénois

Voire maison sous bonne surveillance

si souhaitez partir en vacances la conscience tranquille en laissant votre domicile et tout ce qu'elle contient, faites confiance à la Police municipale. Pendant les mois de juillet et d'août, la police effectue des rondes de surveillance à la demande des citoyens. Il suffit en effet de vous rendre dans un des postes décentralisés de la ville et remplir une fiche de demande de surveillance de votre domicile pour que votre domicile soit surveillé pendant la durée de vos vacances. Ainsi vous pouvez partir tranquille !

à la Gare : place du Colvert
à l'Étouvie : 3, place du Pays-d'Auge
à Sud-Est : 1, résidence du Prince-Noir
à la Gare : 3, rue de Cagny
à la Gare : centre commercial
à Delpach, rue André-Chénier
à la Gare : centre-ville : place au Fil

SÉCURITÉ

Un cinquième commissariat à Amiens Sud-est

Dans le cadre du développement de la Police de proximité et à la demande de Gilles de Robien, un cinquième commissariat s'installe à Amiens Sud-Est, en place de l'ancienne mairie de secteur.

Amiens a été non seulement précurseur, mais aussi une référence en terme de police de proximité. Désignée ville pilote par le ministère de l'Intérieur pour la mise en œuvre de cette police, la ville accueillera prochainement un cinquième commissariat, à Amiens Sud-Est.

« La généralisation de la police de proximité s'accompagnera en outre et dans un premier temps de l'affectation de quinze gradés et gardiens supplémentaires à Amiens (...) Ce renfort en personnel permettra d'assurer le fonctionnement du nouveau bureau de police résultant de la création d'un cinquième secteur dans le quartier Sud-est... », a répondu Daniel Cadoux, préfet de Région, il y a quelques semaines, à un courrier adressé par Gilles de Robien dans lequel il demandait à l'État d'honorer ses engagements pris à la signature du Contrat Local de Sécurité, notamment

en terme d'effectif : « Après consultation de l'Administration Centrale, pouvait-on lire dans ledit Contrat, l'objectif sera d'atteindre un niveau d'effectifs de fonctionnaires de police équivalent à celui dont disposent des agglomérations de taille comparable telles Reims ou Tours. »

Des locaux clés en main

Ce poste de police s'installera dans l'ancienne mairie de secteur Amont, 250, chaussée Jules-Ferry. La Ville mettra en effet à disposition, d'ici à l'automne, les locaux rénovés avec du mobilier et du matériel informatique. La répartition des commissariats est calquée sur le découpage des secteurs géographiques de la ville. Le cinquième poste de police d'Amiens Sud-est couvrira aussi les communes de Longueau, de Camon et de Rivery. Cette police de proximité privilégiera d'abord et avant tout la prévention, en

coopération avec la Police municipale déjà présente sur le terrain.

Catherine Bové



En termes de police de proximité, la ville disposera bientôt d'un cinquième commissariat. À la gare, le précédent poste de police a été inauguré il y a trois mois.

Le Planète, 7 juillet 2000, p. 32

■ EURE SOUS LE LABEL HAUTE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE

Opération de réhabilitation expérimentale aux Andelys

➤ Au terme d'un long travail préparatoire, l'Opac de l'Eure s'apprête à lancer, sous le label HQE (Haute Qualité environnementale), la réhabilitation de 400 logements dans 18 tours des Andelys.

«Ces tours, dites du Levant, ont été semées sur une colline à la sortie de la ville, sans la moindre réflexion. Elles ont, de plus, été édifiées selon des techniques constructives différentes, en deux fois, en 1969 et en 1974. Résultat: un patrimoine très dégradé, un mal-vivre des locataires, une vacance importante, etc.», expose Christian Hanoteaux, directeur de l'Opac 27.

Abandonner une logique technicienne

Une première opération de réhabilitation dans les années 80 (électricité, châssis de fenêtre) n'ayant en rien modifié cette évolution, les responsables de l'office ont donc décidé d'aborder le problème de manière différente et d'abandonner «une logique technicienne du lot par lot». «Pas question de faire du Palulos classique en commençant par la T1 pour finir



Christian Hanoteaux
dirige l'Opac de l'Eure
depuis quatre ans.

par la T18», note Christian Hanoteaux. D'où l'idée de réinscrire urbanistiquement ce quartier difficile dans la ville, de le traiter de façon homogène et cohérente, de hiérarchiser les difficultés de ses habitants, d'analyser leurs attentes, soit un long travail de préparation en amont de l'opération elle-même.

«Il est par exemple apparu que l'un des problèmes majeurs des habitants était celui des odeurs, l'entrée des immeubles se faisant par les caves où confluent les vidéordures», souligne Jean-Marc Potier, directeur du patri-

moine à l'Opac 27. En partenariat avec l'entreprise Quillery et le cabinet d'architecture rouennais ADEQVAT, le projet a obtenu l'aval du ministère pour devenir une opération pilote de réhabilitation sous label HQE. «Le plus intéressant est de bien croiser la logique technique avec celle des utilisateurs et celle des bailleurs. Par rapport à une opération HQE classique, il a bien sûr fallu ajouter des cibles liées à la présence des locataires. Mais cela ne se traduira pas nécessairement par un surcoût final, toutes les compétences étant mobilisées le plus tôt possible afin de parvenir à un consensus sérieux», commente le directeur.

Le cahier des charges de cette opération, actuellement entre l'avant-projet sommaire (APS) et l'avant-projet définitif (APD), devra être remis pendant l'été. Les travaux, d'un montant de l'ordre de 6 millions d'euros (40 millions de francs), devraient s'étaler entre 2001 et 2003. ■

Contact, Véronique Yaici,
tél.: 02.32.38.82.82.

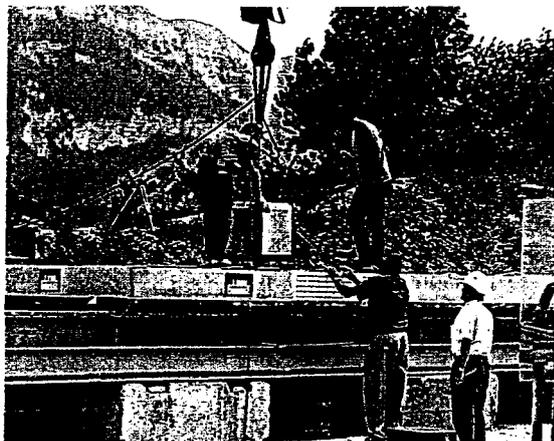
Le Moniteur, 7 juillet 2000, p. 38

■ SAVOIE EXPÉRIMENTATION D'UN NOUVEAU MODE DE CALCUL

Alléger les ouvrages et réduire leur coût

► L'entreprise Léon Grosse TP, le cabinet Tonello ingénieur conseil, et le laboratoire de génie civil et habitat (LGCH) de l'Ecole d'ingénieurs de Chambéry (Esigec) viennent de procéder dans la carrière Gianre et Gaillard, à Aix-les-Bains, au test de résistance d'une dalle pare-blocs conçue en s'appuyant sur un mode de calcul innovant.

«L'innovation que nous avons cherché à valider par cette expérience tient à l'introduction de la notion d'absorption de l'énergie par la structure déformable dans le calcul du dimensionnement de l'ouvrage. Il s'agit de mieux utiliser le béton armé, qui peut mieux faire encore ce qu'on lui demande. Cela permet d'alléger considérablement les ouvrages et, par conséquence, leur coût», détaille Claude Letey, directeur de la



DOC. L. GROSSE

L'innovation tient à l'introduction de la notion d'absorption de l'énergie par la structure déformable dans le calcul du dimensionnement de l'ouvrage.

section TP, génie civil et ouvrages d'art, de Léon Grosse TP.

Et d'ajouter: «Traditionnellement, on dimensionne un ouvrage d'art en fonction de sa résistance à l'effort maxi-

mal qui lui est appliqué. Pour les pare-pierres, on ajoute un matelas de terre destiné à absorber l'énergie des chocs, mais qui augmente la charge et, donc, les dimensions de l'ouvrage.»

L'essai a consisté à lancer de 30 mètres un bloc de 450 kg (pour une énergie à dissiper de 135 000 joules) sur un carré d'extrémité de 4 mètres de côté d'une dalle expérimentale de 12 m x 4 m. «La dalle a bien absorbé l'énergie, le bloc a été éjecté, les fusibles ont tenu: l'essai semble concluant», témoigne Claude Letey.

La dalle, d'une épaisseur de 28 cm, est en béton B30. Elle repose sur deux appuis par l'intermédiaire de 26 fusibles métalliques. Deux enseignants-chercheurs du LGCH de l'Esigec vont dépouiller et interpréter les nombreuses mesures réalisées au cours de l'essai. La décision devra ensuite être prise du passage ou non au stade industriel de la fabrication d'ouvrages d'art selon cette méthode inventée par Tonello.

CAROLINE VUILLEROT ■

Le Haviteur, 7 juillet 2000, p. 69

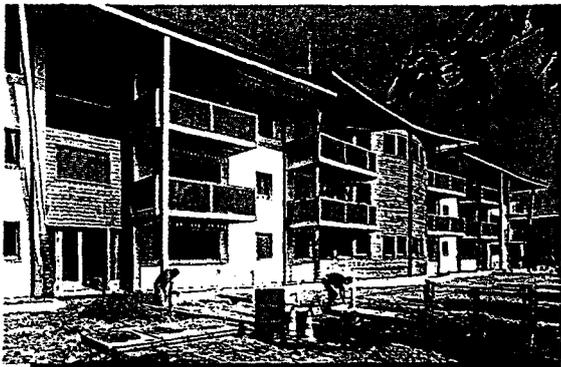
ARCHITECTURE

TECHNIQUE

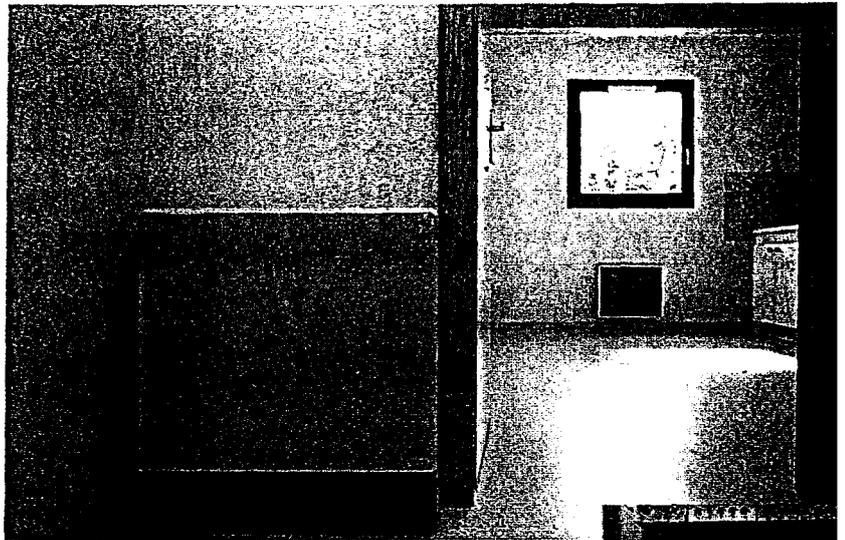
NOUVEAU

SUR LES CHANTIERS

Etude du chauffage électrique par télérelève



SAINT-DIÉ. Les 20 logements HLM à ossature bois équipés en chauffage électrique pour lesquels EDF réalise le télérelève des consommations sont équipés chacun d'un accumulateur qui favorise la consommation d'électricité en heures creuses. Le tableau électrique de chaque appartement contient un indicateur de consommation.



EDF réalise des télérelevés de consommation électrique de 20 logements HLM à ossature bois équipés en chauffage électrique. Cette mission résulte d'une convention passée avec la SA d'HLM le Toit Vosgien, qui a lancé la construction de ces 20 logements à Saint-Dié (Vosges). La société a profité des qualités d'isolation du bois pour installer un système de chauffage tout électrique innovant qui permettra d'importantes économies d'énergie. Le chauffage électrique combine des convecteurs radiants à des radia-

teurs à accumulation. Un système de régulateur automatique permet de transférer 75 à 85% des consommations en heures creuses EDF. «Les locataires n'auront quasiment aucune intervention à effectuer», note Pierre Hirlemann, expert en montage d'affaires pour le réseau Aliane d'EDF.

Placés au centre de chaque logement, les accumulateurs favorisent la diffusion de chaleur dans le séjour et le hall d'entrée, et maintiennent la dalle et les murs à une température constante. Moins sollicités, les panneaux ra-

diantes remplissent la fonction d'émetteurs directs dans les autres pièces. L'analyse de la performance du chauffage, qui porte sur trois ans, s'effectuera grâce à la pose de sondes de température mises à disposition par la société ACDM Concept de Maxéville (Meurthe-et-Moselle). Une sonde de mesure est placée dans le hall de chaque logement. Elle suit l'évolution moyenne de la température de la pièce, considérée comme représentative de la moyenne de l'appartement. Le tableau électrique de chaque logement contient

un indicateur de consommation. Un module de gestion technique permet de télélever l'ensemble des valeurs, à partir d'une plate-forme télé de la société ACDM Concept située dans une partie commune du bâtiment. La télérelève s'effectue par le réseau téléphonique, une ligne France Télécom étant spécifiquement dédiée à cette opération. Les relevés permettront de réaliser des synthèses transmises au Toit Vosgien, la SA d'HLM se réservant le droit de les communiquer aux locataires.

STÉPHANE GETTO ■



MAÎTRISE D'OUVRAGE:
SA D'HLM LE TOIT VOSGIEN.
**FOURNISSEUR DES SONDES
DE TEMPÉRATURE:**
ACDM CONCEPT.

LOGEMENT SOCIAL

Mesures pour compenser la hausse du livret A

(U.I. du 5.7.00) - Comme prévu, le gouvernement a décidé de revaloriser le taux du Livret A qui est passé, depuis le 1er juillet, de 2,25% à 3%. Mais *"nous avons pris toutes les dispositions nécessaires pour que le logement social ne soit pas pénalisé"*, a déclaré le 28 juin **Louis Besson**. *Dans l'immediat, les taux resteront inchangés jusqu'au 1er août prochain, notamment pour le PLUS. D'ici à cette date, nous travaillerons sur l'ensemble des conditions de financement de ces opérations pour parvenir à l'objectif de neutralité financière recherché*.

Par ailleurs, Louis Besson a annoncé trois mesures complémentaires :

- pour contrer les refus de certaines communes à accorder leur garantie gratuite à certaines opérations, la Caisse de garantie du logement social apportera gratuitement sa garantie aux opérations PLA-I. Son taux d'intérêt habituel étant de 2%.

- dans le cadre du financement par les fonds d'épargne de la Caisse des dépôts des opérations de la politique de la ville, le taux d'intérêt des prêts de renouvellement urbain, décidés par le Comité interministériel des Villes du 14 décembre, sera maintenu inchangé à 3%.

- l'ouverture d'un chantier qui concerne l'adaptation des prêts pour le logement intermédiaire, dont nombre d'acteurs dénoncent les taux trop élevés et qui sont de moins en moins utilisés.

En outre, au cours de la discussion en seconde lecture à l'Assemblée nationale sur le projet de loi SRU, en réponse à **Michel Vaxes** (PC) et **Patrick Rimbart** (rapporteur du PS), Louis Besson a annoncé deux mesures gouvernementales destinées à alléger les charges fiscales des organismes HLM. Les logements vacants en attente d'une opération de restructuration ou de démolition seront exonérés de la Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB). Par ailleurs, pour les logements sociaux situés en ZUS, environ 30% du parc HLM, un abattement sur la valeur locative servant de base au calcul de la TFPB sera instauré. Cette dernière mesure sera subordonnée à une convention avec l'organisme bailleur par laquelle celui-ci s'engagera à réemployer cet allègement dans des actions d'entretien et de gestion de proximité dont le coût est plus important dans les grands ensembles.

Dans un communiqué du 28 juin, l'Union nationale des fédérations d'organismes d'HLM (UNFOHLM) indiquait qu'elle avait noté *"avec le plus grand intérêt la déclaration du gouvernement d'une neutralisation de l'impact de cette hausse sur le financement du logement social"* et demandait *"à connaître dans des délais rapides les mesures prévues par les pouvoirs publics sur l'évolution du remboursement des 500 MdF de dette HLM indexés sur le livret A, et sur les modalités de financement de la construction locative sociale"*.

NOTE MENSUELLE

Malgré la chute libre des autorisations et des mises en chantier en collectif (fin du Périssol), l'activité globale de construction de logement se maintient grâce à l'individuel. Les perspectives d'évolution sur l'exercice 2000 sont orientées à la baisse en raison de l'évolution des taux d'intérêt, des incertitudes sur l'impact du dispositif Besson... L'ICC ne progresse que de 1% sur l'exercice 1999. Le recul de l'indice du 4^e trimestre n'est pas significatif, seule importe sa variation annuelle qui, entre autres, sert de base à l'évolution des loyers plafonds HLM.

Le logement social est en léger recul par rapport à la même période de 1999. Cependant, ces chiffres ne permettent pas encore de dégager de tendance lourde sur l'activité du secteur (délégation de crédits courant avril 2000 et mise en place du PLUS).

L'Euribor 12 mois poursuit sa progression et est passé au-dessus de 5%. Les taux long terme ont progressé légèrement au cours du mois de mai pour retrouver leur niveau du début d'année. Le "Spread" court terme/long terme diminue fortement, l'écart TEC 5 ans, Euribor 12 mois est de 50 pb. L'augmentation des taux court terme conduit à des pressions sur le taux du livret A. La partie basse de la fourchette d'encadrement du livret A que constitue l'inflation plus 1 point est, contrairement au mois précédent, stable en avril (en raison de la baisse du taux de TVA) ce qui laisse, pour un temps, le taux du livret A dans sa fourchette d'encadrement.

Prix à la consommation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stabilité de l'indice des prix en avril (effet de la baisse de la TVA). ■ En glissement annuel : + 1,1 %. ■ Prévision d'une hausse de 1,2 % en moyenne annuelle 2000. 																	
ICC	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hausse de - 0,84 % (4^e trimestre 99/4^e trimestre 98) ■ Moyenne annuelle (quatre derniers trimestres connus) : + 1,01 %. 																	
Taux d'intérêt des prêts au logement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hausse des taux variables proposés aux particuliers : minimum de 4,30 % (15 mai 2000). ■ Hausse des taux fixes proposés aux particuliers : minimum 5,75 % (15 mai 2000). ■ Taux de référence des PC : 5,55 % au 1^{er} avril 2000 (hausse de 0,25 pb). ■ Augmentation de l'Euribor_{12 mois} (+50 pb en 2 mois) ± 5 % fin mai. 																	
Financements locatifs aidés (DGUHC)	<ul style="list-style-type: none"> ■ PLA ordinaire, PLA LM : diminution au profit du PLUS ■ PLUS : la prolongation du financement en PLA, jusqu'au 1^{er} avril, peut expliquer en partie le démarrage lent du PLUS, cependant le niveau consolidé PLUS, PLA, PLA LM est en recul de 24 % par rapport à la situation partielle sur 4 mois de 1999. ■ PLA intégration : activité stable mais à un faible niveau. ■ PCLS : diminution à rapprocher du niveau des taux d'intérêt. 																	
	Nombre d'agrèments DDE	31/04/98	31/04/99	31/04/00	2000/99	Programme budgétaire 2000												
	PLA ordinaire, PLA LM	1 700	2 492	862	- 65 %	-												
	PLUS	-	-	1 032	n.s	55 000												
	PLA d'intégration	50	238	252	6 %	5 000												
	PLA CFF/PCLS	332	589	271	- 54 %	8 000												
	PLA démolition	-	-	13	n.s	2 000												
Total	2 082	3 319	2 430	- 26 %	70 000													
Palulos	5 686	14 000	12 643	- 9,7 %	120 000													
Versements et contrats de prêts CDC	<ul style="list-style-type: none"> ■ PLA : diminution imputable au ralentissement des consommations d'agrément de 1999. ■ Réhabilitation : forte diminution des signatures et des versements liée à l'extinction des PRV, et au ralentissement de la consommation des crédits Palulos. ■ PLI : forte augmentation des contrats mais sur des volumes très faibles. <table border="1"> <thead> <tr> <th>4 mois 2000/4 mois 1999</th> <th>Versements</th> <th>Contrats</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- PLA CDC et DOM</td> <td>- 6 %</td> <td>- 28 %</td> </tr> <tr> <td>- Palulos, PCAM et PRV</td> <td>- 3 %</td> <td>- 46 %</td> </tr> <tr> <td>- PLI</td> <td>- 6 %</td> <td>84 %</td> </tr> </tbody> </table>						4 mois 2000/4 mois 1999	Versements	Contrats	- PLA CDC et DOM	- 6 %	- 28 %	- Palulos, PCAM et PRV	- 3 %	- 46 %	- PLI	- 6 %	84 %
4 mois 2000/4 mois 1999	Versements	Contrats																
- PLA CDC et DOM	- 6 %	- 28 %																
- Palulos, PCAM et PRV	- 3 %	- 46 %																
- PLI	- 6 %	84 %																
Accession PAS et PTZ	<ul style="list-style-type: none"> ■ PAS : diminution des effectifs de 4 % sur les 4 premiers mois 2000/1999. Augmentation de la durée (16,1 ans à 16,5 ans) et des taux (5,3 % à 5,6 %) observés. ■ PTZ : en diminution de 4 % par rapport à 99. Le nombre de PTZ prévus (120 000) est en légère diminution sur l'exercice 2000. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prêts mis en force</th> <th>PAS (5 mois 2000)</th> <th>PTZ garantis (5 mois 2000)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>21 000</td> <td>15 200</td> </tr> </tbody> </table>						Prêts mis en force	PAS (5 mois 2000)	PTZ garantis (5 mois 2000)		21 000	15 200						
Prêts mis en force	PAS (5 mois 2000)	PTZ garantis (5 mois 2000)																
	21 000	15 200																
Construction neuve (SITADEL-DAEI)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Permis de construire : l'individuel maintient sa progression alors que le nombre de logements collectifs et individuels groupés autorisés se situent à un niveau bas, identique à celui de mars 1999 (soit sous le seuil des 12 000 logements autorisés). ■ Mises en chantier : globalement légère reprise des mises en chantier en mars, due principalement à la progression de l'individuel. Le collectif et l'individuel groupé se stabilisent après la chute libre du début d'année mais restent sur des niveaux bas. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Logts autorisés</th> <th>Logts commencés</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>mars 2000/mars 1999</td> <td>- 14,7 %</td> <td>+ 5,1 %</td> </tr> <tr> <td>Volume (12 mois glissants)</td> <td>333 205 logts</td> <td>313 232 logts</td> </tr> </tbody> </table>							Logts autorisés	Logts commencés	mars 2000/mars 1999	- 14,7 %	+ 5,1 %	Volume (12 mois glissants)	333 205 logts	313 232 logts			
	Logts autorisés	Logts commencés																
mars 2000/mars 1999	- 14,7 %	+ 5,1 %																
Volume (12 mois glissants)	333 205 logts	313 232 logts																
Union nationale Hlm, Mission économique, Jean-Baptiste Paturet, 01.40.75.70.27.			<i>Données mises à jour le 1^{er} juin 2000</i>															

DISSOLUTIONS

sous le n° B 055 200 984, dont le siège social est à Angers (49100), 36 bis rue Delaage, ont approuvé le projet de fusion établi le 17 mai 2000 avec la société HABITAT DISTRIBUTION ainsi que les apports réalisés et leur évaluation, avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2000.

La société LARIVIERE, absorbante, détenant toutes les parts de la société HABITAT DISTRIBUTION depuis une date antérieure au dépôt du projet de fusion au greffe du tribunal de commerce d'Angers, la société HABITAT DISTRIBUTION, absorbée au 1^{er} janvier 2000, a été dissoute sans liquidation du seul fait de la réalisation définitive de la fusion.

Pour avis.

TRIBUNAUX

Tribunal de commerce d'AMIENS

GEL 2000 SA CHE DEPARTEMENTAL N 17 91610 Ballancourt sur Essonne, immatriculé à notre greffe sous le n° 76800495 a fait l'objet de l'inscription modificative suivante :

Jugement du tribunal de commerce de Evry en date du 15 juin 2000 a prononcé la liquidation judiciaire sous le n° 2000J00172 désigné liquidateur M^s SOUCHON 1, rue des Waziers 91000 Evry. Nom du juge-commissaire M. HUBERT, met fin à la mission de l'administrateur M^s LIBERT 19, avenue Carnot 91100 Corbeil Essonnes, allongé, le délai de déclaration des créances de 45 jours à compter du terme imparti au créancier par le jugement d'ouverture pour déclarer leur créance.

Par jugement du 30 juin 2000, le tribunal a arrêté le plan de redressement par cession partielle de :

Sté à responsabilité limitée PRESTIGE AUTO, route de Doullens Dainville 62000 ARRAS. En France et dans tous pays, négoce de tous véhicules. RCS Amiens F 383 168 663 (2000 F 00026). A nommé Ste civile professionnelle F. MICHEL D. VALDMAN, 54, rue Victor Hugo 80000 Amiens.

Sté civile professionnelle F MICHEL D VALDMAN 54, rue Victor Hugo 80000 Amiens, commissaire à l'exécution du plan.

En date du 30 juin 2000, le tribunal de commerce d'Amiens a prononcé l'ouverture de liquidation judiciaire de :

- Mme MAINGUEUX (Maryse) épouse GALLI 24, rue de l'Arbre Naours 80260 Villers Bocage. Vente ambulante de gadgets. RCS Amiens A 328 681 473 (1997 A 00222).

- GALLI Nicolas 24 rue de l'Arbre 80260 Naours, conjoint collaborateur. RCS Amiens 399 909 910 1995 A 37.

Procédure déclarée commune.

Les déclarations de créances sont à adresser, dans les deux mois de l'insertion à paraître au BODACC, au liquidateur : M^s Sophie LAFARGE, 12, rue de l'Amiral Courbet 80000 Amiens.

Par arrêt de la cour d'appel d'Amiens du 29 juin 2000, la sanction d'interdiction de gérer prévue à l'article 192 de la loi du 25 janvier 1985 à l'exception de l'entreprise agricole prononcée sans exécution provisoire à l'encontre de M. CAZIER (Alain) ex-gérant, demeurant à Amiens 36, rue de la Terrière, par le tribunal de commerce d'Amiens le 29 janvier 1999 pour 5 ans, a été confirmée; elle prend effet à compter dudit arrêt: de SARL ETS ALAIN CAZIER, Amiens 36, rue de la Terrière, vente de légumes. B 334 783 149 86 B 37.

TRIBUNAUX

Par arrêt du 29 juin 2000, la cour d'appel d'Amiens a confirmé le jugement d'interdiction de gérer du 30 avril 1999, mais a réduit la durée à 5 ans, à l'encontre de M. David SELLEM, demeurant à 94000 Créteil, 20, rue Jean Jaurès, ex-gérant de :

SARL SEBECO Centre Commercial RN 29 Glisy.

Achat vente habillement et accessoires.

B 398 276 378 94 B 294.

CESSIONS

SCP CHIRAOX DELANNOY
Notaires associés

4 bis, rue Robert Le Coq
80500 MONTDIDIER



Aux termes d'un acte reçu par M^s Philippe CHIRAOX, notaire associé à Montdidier (80500) le 23/06/2000, enregistré à Montdidier le 27/06/2000, vol. 497, F° 76, Bord. 208/5 a) M. HEDIN (Jean Charles Louis Pierre) de Rosières en Santerre 8 rue Gambetta veuf de Mme SOYER (Micheline Jeanne Alice Thérèse) et b) M. HEDIN (Dominique Jacques Michel) de Fignières (80500) divorcé de Mme QUEZET (Ginette Jeanne Lucienne) ont vendu à la SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION DE L'ENTREPRISE HEDIN, S.A.R.L. au capital de 50.000 F dont le siège social est à Montdidier 21 avenue Victor Hugo RCS d'Amiens n° 316 709 708. Le fonds de commerce de pompes funèbres entreprise privée de pompes funèbres vente d'articles funéraires, marbrerie, monuments funéraires exploité à MONTDIDIER (80500) 21 avenue Victor Hugo immatriculée au RCS d'Amiens n° 307 135 988 avec entrée en jouissance au 1^{er}/06/2000 par la confusion des qualités de locataire gérant et de propriétaire de l'acquéreur, par l'effet des présentes ladite location gérance se trouve résiliée à compter du 31/05/2000, moyennant le prix principal de 600.000 F.

Les oppositions s'il y a lieu seront reçues dans les dix jours de la dernière en date des publications légales à l'office notarial 4 bis rue Robert Le Coq à Montdidier.

Pour unique insertion.



Maître
Philippe LECLERCQ
Notaire à AMIENS
23, rue R. de Luzarches
☎ 03 22 91 46 33

Suivant acte de M^s Philippe LECLERCQ, notaire à Amiens, avec la participation de M^s Pierre-Antoine DAILLIEZ, notaire associé à Amiens en date du 19 juin 2000, enregistré à la recette des impôts d'Amiens Est, le 23 juin 2000, volume 9, folio 47, bordereau 160, case 2, a été constaté la cession de droit au bail commercial par la société en nom collectif VREL ET COMPAGNIE, sigle SIGNATURES au capital de vingt et un mille francs, dont le siège est à Amiens (80000) 3 place Gambetta, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Amiens sous le numéro B 311 583 934 au profit de la société dénommée France TELECOM, société anonyme, au capital de 4.098.458.244 euros, dont le siège est à Paris (75015) 6 place d'Alleray, identifiée au SIREN sous le numéro 380 129 866 et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris.

Tous leurs droits restant à courir à compter du 15 juin 2000, au bail à elle

CESSIONS

consenti par acte reçu par M^s Pierre DROUART, notaire associé à Amiens, le 31 août 1995, portant sur un local à usage commercial situé au rez de chaussée d'un immeuble sis à Amiens, à l'angle de la rue Delambre et de la place Gambetta, où il porte le numéro 3.

Prix : trois millions cent mille francs (3.100.000 F).

Oppositions chez le notaire dans les 10 jours suivants l'insertion ou la publicité au bulletin officiel des annonces commerciales.

Pour insertion : le Notaire.

Acte ssp en date à Amiens du 1^{er} juin 2000, enregistré à Amiens Nord, le 26 juin 2000, bordereau 74, case 3.

Vendeur : M. ANDRE (Frédéric) demeurant à Amiens (Somme) 07, rue du Général Boyeldieu.

Acquéreur : SARL en formation INTER-PHONE, capital : 8.000 euros, siège social à Amiens (Somme) 01, rue Gresset.

Nature et siège du fonds : Fonds de commerce de vente de téléphones, radiotéléphones mobiles, auto-radio, tous appareils hi-fi et ouverture de lignes, connu sous l'enseigne "Mobiles Options", exploité à AMIENS (Somme) 01, rue Gresset, 418 758 280 RCS Amiens - SIRET 418 758 280 00014.

Prise de possession : 1^{er} juin 2000.

Prix : 150.000 F s'appliquant : éléments incorporels 140.000 F, éléments corporels 10.000 F.

Les oppositions, s'il y a lieu, seront reçues dans les dix jours de la dernière en date des publications au siège du fonds vendu.

Suivant acte sous seing privé à Berck sur Mer le 16 juin 2000, enregistré à la Recette des Impôts d'Abbeville, le 22 juin 2000, bordereau 255/2, la SARL PRIMOLO ABBEVILLE, au capital de 50.000 F ayant son siège social 37, rue Lédien 80100 Abbeville, immatriculée RCS Abbeville 388 253 205, représentée par Alain LENOIR, a cédé à la SARL DINOD'UNGO au capital de 5.300.000 F, ayant son siège social rue du Gaz 02140 Vervins, immatriculée RCS Vervins 429 576 002, représentée par Gilles Carlier un fonds de commerce de négoce, vente, achat, location d'articles divers, immatriculée RCS Abbeville 388 253 205, sis et exploité 37, rue Lédien 80100 Abbeville, moyennant le prix 140.000 F.

La prise de possession et l'exploitation effective par l'exploitant effective par l'acquéreur ont été fixées au 1^{er} juillet 2000. L'acquéreur sera immatriculé au RCS d'Abbeville.

Les oppositions seront reçues dans les dix jours de la dernière en date des publications légales, au siège du fonds cédé.

Pour avis.

S.C.P.
Annie MARTEL
Benoît LAMBRY
Notaires associés
1, rue Caudron
80000 AMIENS
Tél. 03 22 91 60 90



Suivant acte de M^s Annie MARTEL, notaire à Amiens, en date du 21 juin 2000, enregistré à la recette des impôts d'Amiens-Sud, le 29 juin 2000, bordereau 225, folio 34, case 1, a été constatée la cession de fonds de commerce, par M. Mohammed Said KICHI, commerçant, célibataire majeur, de-

meurant à 80 Amiens, 113 rue Delpech au profit de M. Mohammed DJEDID, commerçant, époux de Mme Frédérique Maria Madeleine TRYOEN, demeurant à 80 Amiens, 104 rue de Paris, de la moitié du fonds de commerce de café, bar, brasserie, épicerie, exploité à AMIENS, 104 rue de Paris, sous l'enseigne "Au P'tit Loup", pour lequel le cédant est immatriculé au RCS d'Amiens sous le n° A 402 720 825.

Prix : Quatre vingt dix mille francs (90.000 F) pour la moitié cédée, soit un prix pour l'entier fonds de commerce de cent quatre vingt mille francs (180.000 F) s'appliquant aux éléments incorporels pour soixante quinze mille francs (75.000 F) et aux matériels, mobilier et outillages pour quinze mille francs (15.000 F).

Entrée en jouissance au 1^{er} juin 1999.

Oppositions chez le notaire dans les dix jours suivant la dernière en date de la présente insertion et de la publicité au BODACC.

Pour insertion : Annie MARTEL.

S.C.P.
N. DUCHANGE
J. RICO
J. STAELEN
Notaires associés
9, rue du Mal Foch
ROUBAIX



Acte de cession : reçu par M^s J. RICO, le 2 juin 2000, enregistré à Roubaix-Centre, le 26 juin 2000, bordereau 221 n° 3, extrait 855. Cédant : Société anonyme SOCIÉTÉ NOUVELLE D'EXPANSION REDOUTE, 57 rue de Blanchemaille à Roubaix (Nord), SIREN B 775 627 771 RCS Roubaix-Tourcoing. Cessionnaire : SARL BENETTON FRANCE TRADING, 29-31 rue Saint-Augustin à Paris (2^e), SIREN 390 302 768 RCS Paris. Fonds cédé : Vente, confection et prêt-à-porter femmes et enfants, articles et activités complémentaires, accessoires et connexes, y compris produits d'hygiène, de toilette et de beauté à titre accessoires, lingerie, linge de maison exploité à AMIENS, 29 rue des Trois Cailloux. Prix : 7.500.000 F. Jouissance : 1^{er} juin 2000. Domicile : M^s DELANNOY, notaire, 52 rue Victor Hugo à Amiens où les oppositions, s'il y a lieu, seront reçues dans les dix jours suivant la dernière en date des publications prescrites par la loi du 26 juillet 1955.

Par acte ssp en date du 31 mai 2000, enregistré à Amiens Nord le 27 juin 2000, bordereau 75, case 5, la SA CHEVALLIER SERVICE PICARDIE au capital de 500.000 F dont le siège social est à Argoeuvres (80) - ZI Nord d'Amiens 381 041 136 RCS Amiens, a cédé à la SA Edouard Dubois & Fils, au capital de 47.850.000 F, dont le siège social est à Roubaix & Fils, au capital de 47.850.000 F dont le siège social est à Roubaix (59), 18 Pl. de la Gare, 475 482 261 RCS Roubaix-Tourcoing, la clientèle de transport de colis traités aux normes DPD dépendant de son fonds de commerce de transport de colis traités aux normes DPD dépendant de son fonds de commerce de transport routier et de messagerie exploité en son siège, moyennant le prix de 780.000 F et ce à compter du 31 mai 2000.

Les oppositions éventuelles seront reçues dans les dix jours de la dernière en date des publications légales pour la validité c/o M^s Eric DELANNOY, 4, rue du Gal Leclerc 80 Amiens avec centralisation c/o M^s Dominique Grand, 75, Bbd Haussmann - Paris (8^{ème}).

Marchés publics

CLAUDE DE « MIEUX-DISANT SOCIAL »

Pour la passation des marchés, la clause additionnelle de « mieux-disant social » doit être introduite de façon prudente dans le règlement d'appel d'offres.

Telle est la conclusion que l'on peut tirer d'un récent arrêt du tribunal administratif de Strasbourg en date du 30 novembre 1999, annulant un marché passé par la Communauté urbaine de Strasbourg avec une entreprise d'insertion. Cet arrêt s'inscrit dans la droite ligne d'une jurisprudence administrative arrêtée en son temps par le Conseil d'Etat, le 10 mai 1995. En effet, un recours pour excès de pouvoir avait été engagé par la Fédération nationale des travaux publics contre la circulaire interministérielle du 20 décembre 1993 qui définissait les conditions de mise en place d'une clause additionnelle de « mieux-disant social ». La Haute Assemblée, tout en rejetant la requête sur l'illégalité de cette circulaire, avait par ailleurs limité la portée de la clause du « mieux-disant social », la ramenant à une simple déclaration d'intention. L'arrêt du tribunal administratif de Strasbourg constitue un rappel de ce principe.

Le contexte de l'opération en cause

Un marché est passé par la Communauté urbaine de Strasbourg (CUS) avec une entreprise d'insertion pour des prestations de nettoyage. Sur les dix entreprises ayant retiré un dossier, seules deux d'entre elles, de profil entreprises d'insertion, sont amenées à présenter des offres.

Un déferé préfectoral est alors engagé au motif de l'existence dans le règlement de consultation relatif au jugement des offres d'un critère additionnel obligeant l'entreprise à joindre à son offre un mémoire relatif à une démarche d'insertion. Au-delà de considérations sur la validité de l'action engagée, eu égard aux règles de droit commun applicables au délai de recours et sur la validité du procès verbal de la commission d'appel d'offres, on portera attention à la motivation de ce qui constitue le fond de l'affaire et qui a justifié l'annulation du marché.

Liberté et égalité d'accès des candidats aux marchés publics

L'article 47, auquel renvoie l'article 256 du code des marchés publics, expose clairement et l'article 297 du même code réaffirme le principe selon lequel ne peuvent être retenus des critères qui ne seraient pas justifiés par l'objet du marché ou ses conditions d'exécution.

C'est sur ce fondement que le tribunal administratif a considéré qu'il y avait dans ce marché une clause visant à subordonner l'accès des candidats à des conditions de nature à créer une discrimination injustifiée, allant jusqu'à faire un parallèle avec le critère de préférence géographique condamné par ailleurs par la jurisprudence (T.A. Montpellier, 5 mars 1986, préfet des Pyrénées-Orientales, recueil Lebon, page 608).

L'arrêt affirme que la clause d'insertion, telle qu'introduite dans le règlement de consultation, aboutissait à écarter toute entreprise qui ne s'engageait pas dans la démarche d'insertion. Le règlement de consultation précisait, en effet, que toute offre incomplète et ne comportant pas, notamment, le mémoire relatif à la démarche d'insertion, serait immédiatement écartée.

Quels enseignements en tirer ?

Le problème n'est pas nouveau et l'arrêt Bentjees rendu le 28 septembre 1998 par la Cour de justice des communautés eu-

ropéennes, a fixé les limites des clauses génératrices de discrimination sur des considérations d'ordre social, sans lien direct avec les conditions propres au marché. Les restrictions apportées à la circulaire interministérielle du 29 décembre 1993, sur la notion de « mieux-disant social » par le Conseil d'Etat, dans l'arrêt évoqué plus haut, s'inscrivent dans cette même orientation et la circulaire du ministère de l'Equipement du 15 décembre 1995 n'a pas apporté de solution à ce problème.

Dans l'attente d'une clarification des procédures que les pouvoirs publics voudraient remettre à l'étude, on est conduit à une démarche où la prudence semble exclure la fixation de clauses d'insertion comme un critère de choix qui se substituerait aux critères réglementaires prévus aux articles 97 et 300 du Code des marchés publics.

En revanche, ces critères pourraient, en référence stricte aux termes mêmes des circulaires ministérielles évoquées, se limiter à une simple déclaration d'intention des co-contractants et être insérés, comme tels, dans les appels d'offres correspondant aux marchés concernés. Dans ces conditions, il faut être conscient de la portée d'une prise de position de ce type qui relativise de façon sensible l'intérêt de la clause d'insertion.

Les organismes Hlm, offices et OPAC, mais aussi S.A. d'Hlm, sont directement concernés par des marchés dans lesquels les entreprises d'insertion sont partie prenante et qu'ils contribuent souvent fortement à alimenter. Ils resteront attentifs à une évolution à venir des textes qui semble de plus en plus indispensable. ■



Contact...

Jean-Charles Masson, SJF ; tél. : 01.40.75.78.60.
Thème : Marchés publics.

Comment remplir aisément les formulaires pour répondre

LA DÉCLARATION DU CANDIDAT: PAGE 4 DU VOLET 2

Au cours de la passation des marchés publics, le maître d'ouvrage vérifie que les candidats ont les garanties professionnelles et financières nécessaires pour les réaliser. Le formulaire DC6 lui permet d'obtenir des renseignements concernant plus spécifiquement un marché concerné. Il peut notamment contrôler les moyens techniques et les références des entreprises.

1 Informez le maître d'ouvrage

→ Selon la direction des affaires juridiques, sous-direction de la commande publique du ministère de l'Economie et des Finances (ancienne commission centrale de marchés), cette rubrique doit être remplie par les candidats lorsque le maître d'ouvrage en fait expressément la demande dans l'avis d'appel public à la concurrence ou dans le règlement de la consultation.

→ Le tribunal administratif de Mel par jugement du 21 septembre 1999 «Préfet du Val-de-Marne c./commune de Saint-Maur-des-Fossés» (voir le cahier détaché Textes officiels du «Moniteur» du 17 décembre 1999, p. 391 et 392), s'est prononcé sur la validité de cette exigence. Le marché déféré par le préfet concernait des travaux de rénovation; il était passé par appel d'offres restreint. L'avis d'appel public à la concurrence précisait que les justifications à produire qu'à la capacité des candidats devaient obligatoirement comporter une réponse à la rubrique «H» du formulaire et que, même si le candidat n'était pas concerné, il devait rayer celle-ci ou y faire figurer la mention «néant».

→ A cette occasion, le tribunal administratif a précisé que les formulaires types du ministère de l'Economie n'ont pas de valeur réglementaire qu'ils ne peuvent avoir pour effet d'obliger les candidats à donner d'autres renseignements que ceux prévus par l'article 50 du Code des marchés publics. Par conséquent, les candidats n'ayant pas indiqué ces renseignements ne peuvent être éliminés pour ce seul motif. Par suite, le tribunal a donc déclaré la procédure irrégulière et condamné la collectivité à l'annulation de son marché.

DC6/98

H. Liens du candidat **1**

Les entités adjudicatrices sont invitées à demander ces renseignements notamment lorsque le titulaire du marché, objet de la consultation, est susceptible d'avoir un pouvoir sur les candidats ou sur les titulaires d'un marché situé « en aval ». Ainsi, un maître d'ouvrage devra-t-il indiquer ses liens avec les entreprises susceptibles d'être intéressées par le marché dont il pourrait assurer la conception. **2** même, le candidat à un marché d'études consistant à proposer des choix techniques devra-t-il indiquer ses liens avec d'éventuelles entreprises susceptibles d'être intéressées par les marchés ultérieurs appliquant ces choix techniques. **3**

Cette rubrique décrit d'une part les actionnaires du candidat, d'autre part les entreprises dans lesquelles le candidat possède une participation, susceptibles d'être intéressées par un marché « aval ». **4**

DC6/98

I. Signature d'une personne ayant pouvoir d'engager la société **5**

Nom et qualité du signataire :

19

Signature

(la date et la signature sont obligatoirement originales ; le reste du document peut être une copie faite au préalable).

page : 4 / 4

un marché



2 Indiquez vos liens avec un candidat

→ Le maître d'ouvrage public peut demander aux candidats de remplir cette rubrique (mais non les y obliger), sans pouvoir, en principe, faire de cette invitation, un critère de sélection des candidatures.

→ D'une manière générale, cette rubrique concerne la communication des liens juridiques qui peuvent exister entre les candidats au marché et d'autres entreprises susceptibles d'intervenir.

→ Les renseignements fournis peuvent avoir une importance particulière dans le cas d'un marché de maîtrise d'œuvre précédant, par exemple, un marché de travaux. Dans l'hypothèse où un maître d'œuvre serait juridiquement lié avec une entreprise candidate au marché de travaux, cette dernière pourrait, en effet, bénéficier d'informations supplémentaires émanant du concepteur, favorisant sa candidature, et donc faussant le jeu de la libre concurrence.

4 Mentionnez vos actionnaires

→ La règle applicable en matière de marchés publics est régie par la liberté de se porter candidat. En application de ce principe, les relations éventuelles d'actionnariat ou de participation entre l'entreprise qui soumissionne et d'autres entreprises intéressées par des marchés en « aval » ne devraient pas pouvoir, à elles seules, justifier son exclusion. Aucune disposition ne consacre, en effet, aujourd'hui, l'exigence d'indépendance des entreprises comme critère de sélection des offres, sauf à engager un contentieux sur le terrain de pratiques anticoncurrentielles. En principe, un maître d'ouvrage ne peut exiger, dans le règlement de la consultation, que les candidats à la réalisation des travaux et les maîtres d'œuvre n'appartiennent pas à un même groupe.

→ Le risque, ici encore, est celui de l'existence d'une rupture de l'égalité entre les candidats. L'entreprise ayant participé à la phase préliminaire du marché serait susceptible de transmettre à la société de son groupe des informations avantageuses par rapport à celles dont disposent les autres candidats. Mais il semble toutefois nécessaire de prouver que le lien entre les sociétés a été de nature à fausser le principe d'égalité.

5 Dated et signez la déclaration

→ La dernière page de la déclaration du candidat volet n° 2 doit comporter la date et la signature de la personne habilitée à engager l'entreprise. Ces mentions permettent, en effet, d'attester l'authenticité des renseignements portés sur ces pages.

→ En principe, pour que le document soit valable, la signature et la date qui y sont portées doivent être apposées en original. En effet, si le reste du formulaire peut être une copie, la direction des affaires juridiques du ministère des Finances recommande de renouveler sa signature à

l'occasion de chaque nouvelle candidature. Cette exigence correspond à un souci de sécurité juridique. Outre la nécessité de le mettre à jour, l'importance des mentions (et de leurs conséquences) qui figurent dans ce document rend en effet nécessaire cette démarche du candidat.

Les références indispensables

► Pour se procurer la déclaration du candidat volet 2 (formulaire DC6), voir le site Internet marchesonline.com ou celui du ministère de l'Economie et des Finances, direction des affaires juridiques : financesgouv.fr.

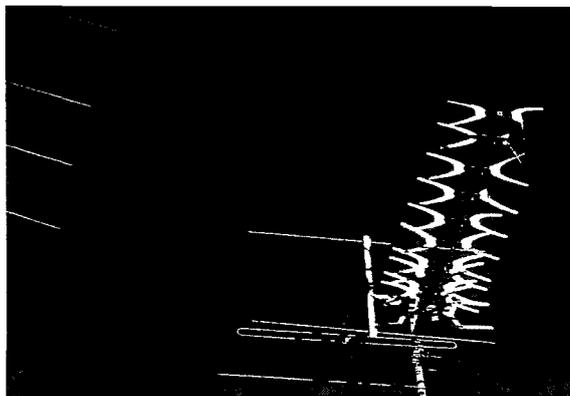
► Pour en savoir plus sur les documents à fournir dans le dossier de consultation : articles 46 à 56 du Code des marchés publics.

► Pour tout savoir sur la passation des marchés de travaux : « Marchés publics de travaux, droits et obligations des signataires », Editions Le Moniteur, 466 pages, 420 francs.

► Pour tout savoir sur le volet 1 de la déclaration du candidat : « Le Moniteur » du 7 avril 2000, pages 188-189 ; du 21 avril 2000, pages 212-213 ; du 5 mai 2000, pages 172-173 ; du 19 mai 2000, pages 204-205.

A savoir

► Les chefs d'entreprise peuvent aussi se porter candidats sur papier libre, en se référant aux articles 50 et suivants du Code des marchés publics. Les formulaires du ministère de l'Economie n'ont juridiquement aucun caractère impératif.



Journée professionnelle de l'Union

TÉLÉVISION ET TÉLÉCOMMUNICATIONS : QUELS ENJEUX POUR DEMAIN ?

La journée prospective de l'Union organisée par la DMOP, le 24 avril, sur les nouveaux enjeux des télécommunications a été l'occasion de faire le point sur les modifications du contexte audiovisuel avec les récents changements d'attitude des opérateurs (offre orientée vers la convergence des technologies, nouvelle politique d'investissement sur les réseaux avec l'arrivée de nouveaux investisseurs) et le développement prochain de la télévision numérique terrestre qui ne manqueront pas d'avoir des conséquences sur l'équipement et la gestion des installations.

La loi de dérégulation et les évolutions technologiques ont changé le paysage. Les offres de service se sont multipliées. Des acteurs nouveaux sont apparus et la convergence des techniques de l'informatique et des télécommunications est à l'origine de nouveaux équipements qui peuvent avoir un impact sur l'habitat.

Le 8 octobre 1999, l'Union nationale Hlm et France Télécom ont signé un accord de partenariat. Jusque-là, les relations des organismes Hlm avec l'opérateur résultaient des obligations réglementaires de raccordement. Le dialogue, purement technique, était limité à l'essentiel et maintenait une méconnaissance réciproque.

Les évolutions des techniques de l'information et de la communication font apparaître de nouveaux enjeux pour le Mouvement Hlm :

- Un enjeu social : il s'agit de permettre aux locataires d'accéder aux techniques de l'information et de la communication dans un souci d'insertion professionnelle et d'intégration mais aussi pour leurs besoins au quotidien.

- Un enjeu commercial : le patrimoine Hlm va devoir se moderniser pour acheminer les nouveaux services et, dans certains cas, les gestionnaires auront à favoriser des offres de services adaptées à leurs clientèles.

- Un enjeu de maîtrise des réseaux intérieurs : pour obtenir durablement des offres de service optimisées, il faut pouvoir créer les conditions de la concurrence. Dans la mesure où les services peuvent être véhiculés sur différents supports, il semble que conserver la propriété des réseaux intérieurs puisse devenir un atout.

Dans ce paysage, l'Union nationale Hlm a choisi France Télécom comme partenaire à la fois parce qu'il est opérateur universel (et à ce titre présent partout et ayant des obligations spécifiques) mais aussi parce que c'est l'opérateur leader en France et que les conditions sem-

blaient réunies pour travailler conjointement sur les services les mieux adaptés pour les habitants et pour les organismes. Cet accord comporte trois axes de partenariat :

- La gestion et l'exploitation des réseaux téléphoniques intérieurs aux immeubles d'habitation Hlm : l'évolution de la réglementation nécessite, en effet, que soit réexaminé le statut des installations concernées, en s'appuyant sur un cadre national de recommandations devant servir de référence au niveau local.

- L'expérimentation de nouveaux services permettant au gestionnaire d'immeuble d'optimiser ses missions et aux occupants de bénéficier de services à l'habitat innovants : télérelève de compteurs, accès collectif à Internet, Intranet pour l'échange d'informations, etc...

- L'amélioration de l'usage des télécommunications en promouvant des actions visant à développer une meilleure maîtrise de la consommation des ménages (information sur des services adaptés, actions de prévention...) et des partenariats contribuant au développement de nouveaux usages au service de l'insertion sociale (sensibilisation aux nouvelles technologies, mise à disposition de supports de travail...).

Sur le premier axe, un contrat-type de gestion et entretien a été mis au point conjointement et peut être adapté à la situation locale. C'est un contrat qui peut porter sur tout le patrimoine dont les réseaux et installations restent la propriété de l'organisme, y compris les installations à venir annexables par voie d'avenant.

Ce choix de conservation de la propriété ne va pas de soi. Chaque organisme doit mener sa propre réflexion en s'appuyant sur une connaissance suffisamment approfondie du contexte.

Pour permettre aux organismes de prendre les meilleures décisions, cette journée visait à présenter de façon pros-

pective le secteur des télécommunications.

De la société industrielle à la société de l'information

Alain Busson, délégué général de l'Observatoire des Télécommunications dans la Ville (OTV), a illustré le passage d'une société industrielle à une société de l'information. Créé il y a 9 ans, l'OTV était à l'origine un service de France Télécom. Indépendant depuis deux ans et présidé depuis janvier 2000 par Michel Delebarre, il constitue, pour les collectivités locales, un lieu privilégié d'analyse des mutations du secteur d'échanges d'informations et de propositions concrètes. M. Busson a successivement évoqué :

■ Le contexte marqué par la révolution du numérique, le phénomène Internet et la libéralisation des télécoms.

■ Le marché des télécommunications à l'échelle européenne et au niveau français, qui se caractérise par une grande effervescence (consolidation, fusion, recomposition), et des stratégies d'acteurs différenciés suivant leur place dans le marché mais aussi par une explosion des mobiles et une croissance exponentielle de l'Internet. Sur la soixantaine de licences attribuées depuis le 1^{er} janvier 1998, neuf opérateurs occupent une place significative sur le marché français.

■ L'avenir des télécoms qui serait marqué par la montée vers des hauts débits en raison d'un volume croissant d'informations à véhiculer. Pour cela, la fibre optique et le réseau câblé sont d'ores et déjà une réponse. Mais la première n'est, pour l'instant du moins, pas adaptée au secteur résidentiel. La seconde est une infrastructure partagée et ne sera jamais universelle (une partie du territoire français seulement est couverte). Le satellite, déjà opérationnel pour les entreprises, est mal adapté aux services interactifs. La solution ADSL, en émergence, pourrait devenir une bonne solution si la question de l'ouverture de la boucle locale est réglée. Cette solution



Pour les télécommunications, ce qui coûte cher aujourd'hui c'est le service et le dernier kilomètre.

pourrait être en concurrence avec la boucle locale radio dont les licences vont bientôt être délivrées.

Toutes ces évolutions sur l'économie du secteur se traduisent par un changement de modèle économique. Les télécommunications ne seront plus facturées au temps et à la distance. Ce qui coûte cher aujourd'hui c'est le service et le dernier kilomètre. Ainsi l'économie des coûts fixes s'impose peu à peu, et pourrait se traduire par l'émergence de monopoles naturels et, à terme peut-être, le renforcement de la domination américaine, mais aussi se matérialiser par une recherche d'innovation et de différenciation accrue sur les services.

Le rôle des organismes Hlm

Dans cette dominante de service, quel pourra être le rôle des organismes Hlm ? Que feront-ils de leur atout que représentent les installations intérieures dans le jeu du « dernier kilomètre » ? Cela reste largement à inventer. A titre illustratif, pour l'OPAC de Reims, Mme Savy a présenté l'expérience de mise à disposition gratuite d'un accès Internet en pied d'immeubles sur deux quartiers. Pour Logirep, Jean-Michel Seveste a tiré les premières leçons de son expérience



Expérience à Reims de mise à disposition gratuite d'un accès Internet en pied d'immeuble.

domotique et réseaux multiservices et présenté les espoirs qu'il fonde dans le système « Must ».

Olivier de Baillens, représentant les opérateurs du câble, a rappelé l'importance du câble en France et sa profonde évolution ; 500 sites câblés représentant 8 millions de clients potentiels et 2,8 millions de clients raccordés dont 380 000 abonnés à des services numériques.

Aujourd'hui, les opérateurs distribuent une offre globale de services multimédias grâce aux possibilités des réseaux à haut débit que sont les réseaux câblés. L'offre du câble comprend toujours la télévision et la radio, mais avec une diversité et une richesse nouvelles grâce à l'apport du numérique. Sur les 86 chaînes francophones recensées par le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), entre 65 et 70 sont reprises par les principaux opérateurs. Cet enrichissement des programmes permet le développement d'une offre télévisuelle à la carte laissant à chaque abonné le plus grand choix.

Cette offre s'accompagne d'une offre d'accès à Internet qui connaît un succès notable avec déjà 50 000 abonnés grâce aux avantages d'une tarification indépendante des temps de connexion et à l'accès permanent et à haut débit. La téléphonie, en phase de démarrage, connaîtra une forte expansion dans les deux années à venir.

Les changements d'exercice de leur métier ont conduit les câblo-opérateurs de l'AFCO et de l'ANOC à fusionner dans le même organisme « l'AFORM » (Association française des opérateurs de réseaux multiservices). 95 % du marché français du câble est ainsi regroupé.

Cette nouvelle donne permet au câble de poursuivre son développement (10 milliards de francs seront investis entre 2000 et 2002) et d'ici à 5 ans, les deux-tiers des foyers français seront en zone câblée. Les trois principaux opérateurs ont ensuite chacun

Suite page 12 • • •



Relais hertzien.

••• Suite de la page 11

présenté la spécificité de leur offre. Anne Schermann, en charge du développement de la télévision numérique terrestre à TDF, a décrit les étapes de la numérisation du réseau télévisuel hertzien terrestre, resituant le numérique terrestre comme une variante des standards internationaux DVB déjà utilisés pour le câble et le satellite. En Europe, la numérisation du réseau hertzien terrestre est enclenchée au Royaume-Uni depuis la fin de l'année 1998 et le début de commercialisation est réussi avec près de 600 000 abonnés en un an. La Suède s'est engagée en 1999 et de nombreux pays européens ont pour projet le lancement du numérique terrestre entre 2000 et 2002 (Espagne, Irlande, Allemagne, Italie).

En France, le cadre réglementaire sera défini dans la loi audiovisuelle discutée à l'Assemblée nationale en deuxième lecture en mars et qui doit repasser au Sénat à la fin Juin.

Pour le secteur public, les quatre chaînes analogiques et la chaîne parlementaire se verront attribuer les ressources nécessaires à leur diffusion numérique. Les chaînes privées bénéficieront d'une diffusion numérique simultanée et d'un second service numérique, si elles le souhaitent. Au total, six canaux permettant la diffusion de six programmes chacun seront autorisés. Selon les prévisions des experts, la desserte sera assurée à 50 %, dès le lancement, puis à 70 %, un an après et à 90 %, à l'issue d'une période de quatre ans. L'objectif est de desservir le plus grand nombre dans la perspective de l'arrêt de la diffusion analogique.

Les essais effectués par TDF démontrent que les installations existantes pourront distribuer les signaux numériques sans modification (moins de 10 % des antennes individuelles nécessiteront une intervention, les installations collectives ne seront touchées que par l'adaptation de filtrages en tête de réseau).

Enfin, Bernard Schaeffer, responsable technique à l'OPAC des Ardennes, a souligné la difficulté du gestionnaire Hlm appelé à effectuer des investissements amortissables sur le long terme et donc confronté à des choix techniques difficiles, compte tenu des incertitudes pesant sur l'offre de services et la demande des locataires.

Il convient donc de maintenir une attitude prudente quant aux engagements à long terme avec les opérateurs de réseau, notamment lorsqu'ils ne sont soumis à aucune concurrence. Il est prudent également d'intégrer à toute négociation une réservation de capacité de transport pour des usages propres au gestionnaire. Les seuls investissements à privilégier sont ceux qui préservent l'avenir (pose de gaines et de fourreaux) ou qui touchent une large partie des locataires (desserte commune sans la partie terminale qui ne concerne que 20 % des locataires : réutilisation des câbles existants suffisants pour un usage courant). Il faut également éviter l'utilisation d'équipements actifs qui sont rapidement obsolètes au profit de solutions passives (par exemple, double descente de câble : une pour TPS, une pour CanalSatellite).

En conclusion, la situation pour les organismes est différente selon l'existence ou non d'un réseau câblé. En présence d'un réseau câblé, il s'agit de permettre l'accès des locataires aux services sans intervention sur le contenu du service. En dehors, il faut privilégier les investissements légers et passifs (câble) et rester prudent sur les équipements à obsolescence rapide car trop liés à l'offre des opérateurs. ■



Contacts...

Union nationale Hlm : Brigitte Brogat, 01.40.75.50.70 ; Jean-Alain Meunier, 01.40.75.78.81.

PRÉ-COLLECTE SÉLECTIVE DES DÉCHETS MÉNAGERS

Protocole de partenariat

Union nationale Hlm et Eco-Emballages

Entre

L'Union nationale Hlm

14, rue Lord Byron - 75008 Paris

représentée par son délégué général, M. Paul-Louis Marty

et

Eco-Emballages

44, avenue Georges Pompidou

B.P. 306 - 92302 Levallois-Perret

représentée par son directeur général, M. Eric Guillon

Préambule

Le Mouvement Hlm rassemble un millier d'organismes qui ont construit ou financé depuis leur création 3 500 000 logements locatifs et 1 million de logements en accession à la propriété. Une politique de réhabilitation volontariste et le souci d'améliorer la qualité du service rendu aux habitants guident l'action des responsables du logement social sans oublier une activité de syndicat.

Conscient de l'échéance de juin 2002, date à laquelle sera interdite la mise en décharge brute, le Mouvement Hlm souhaite que s'engagent des projets opérationnels entre les collectivités locales et les organismes d'Hlm. En ce sens, les opérations pilotes prévues par le présent protocole ont vocation à s'étendre dans les mois qui viennent en fonction des résultats qui seront observés.

Du point de vue des organismes Hlm, une attention particulière sera apportée à la communication avec les locataires et à la maîtrise de la hausse des charges consécutives à la mise en place de la collecte sélective. Celle-ci sera aussi l'occasion d'aborder avec les collectivités locales la question de la fiscalité et du financement des investissements nécessaires.

Eco-Emballages a pour mission de favoriser la valorisation des déchets d'emballages ménagers, et a reçu l'agrément des pouvoirs publics pour accomplir sa mission d'intérêt général, par arrêté interministériel du 12 novembre 1992, renouvelé le 30 août 1996.

L'échéance du 30 juin 2002, fixée par la loi du 13 juillet 1992 va entraîner une profonde mutation de la collecte et du traitement des déchets ménagers. Début 2000, 18 000 communes environ regroupant 34 millions d'habitants sont partenaires d'Eco-Emballages. Ainsi, 26 millions d'habitants sont desservis par un système de collecte sélective.

Les organismes Hlm qui gèrent la pré-collecte des déchets dans leur patrimoine mènent une politique de qualité de la gestion de leur patrimoine, dans l'intérêt des locataires.

L'Union nationale Hlm (avec l'appui de TEC, sa filiale d'études et de conseils pour les organismes Hlm et les collectivités locales), et Eco-Emballages ont collaboré pour mesurer l'impact de l'introduction de la pré-collecte sélective dans l'habitat collectif à travers des études et l'organisation de réunions régionales avec les représentants des organismes Hlm, en 1995 et 1996.

L'habitat collectif, notamment vertical, qui représente une grosse part du patrimoine social, est l'une des priorités d'Eco-Emballages au même titre qu'elle l'est pour le Mouvement Hlm, pour l'Etat, et pour la citoyenneté en général. C'est pourquoi, les deux parties sont convaincues de la nécessité de renforcer leur collaboration.

L'Union nationale Hlm et Eco-Emballages sont donc convenues de passer un accord visant l'introduction et l'optimisation de la collecte sélective des déchets d'emballages ménagers dans le patrimoine Hlm dans les meilleures conditions.

Le présent protocole s'inscrit dans le prolongement de celui signé le 27 mai 1997 et actualise son contenu.

ARTICLE 1 - Objet du protocole de partenariat

Le présent protocole a pour objet de définir le cadre d'une collaboration entre l'Union nationale Hlm et Eco-Emballages et à accompagner les organismes Hlm dans un contexte d'accélération de la mise en place de la collecte sélective, compte tenu de l'échéance législative du 30 juin 2002, et pour cela, sous l'égide des collectivités locales responsables de la gestion et du traitement des déchets ménagers :

1.1 - Aider les organismes Hlm à mettre en place et à gérer la pré-collecte sélective des déchets dans le logement social, principalement sur quatre plans :

- principes d'organisation de la gestion des déchets et formation du personnel de proximité,
- connaissance des coûts induits,

- information et sensibilisation des habitants afin de concourir à des changements durables de comportement,
- optimisation de la collecte sélective.

1.2 - Mener une politique d'information/sensibilisation permanente auprès des organismes Hlm et leurs partenaires locaux, à partir des réalisations et des investigations pratiques sur les sites, en vue pour ceux-ci :

- d'anticiper et d'accompagner les nouveaux schémas d'organisation nécessaires au développement de la collecte sélective dans le logement social, et d'identifier les difficultés spécifiques,
- d'aider les organismes Hlm à s'inscrire dans le partenariat local de la gestion et la collecte sélective des déchets,
- de poser les bases d'une gestion pérenne qui améliore le service rendu au meilleur coût.

ARTICLE 2 - Contenu

Le protocole définit les thèmes de collaboration nationale entre l'Union nationale Hlm et Eco-Emballages. Il pourra, en tant que de besoin, être décliné au niveau local sous forme d'accords particuliers ou conclu entre les partenaires locaux en fonction du contexte (organismes Hlm, Associations régionales Hlm, Eco-Emballages, TEC et autres filiales du Mouvement, collectivités locales, syndicats et autres partenaires...).

Pour sa part, l'Union nationale Hlm apportera son appui aux organismes Hlm et veillera à la cohérence de l'ensemble des actions menées au sein du Mouvement pour tout ce qui concerne l'application du présent protocole.

L'ensemble des actions, ci-après décrites, feront l'objet d'accords spécifiques déterminant la répartition des tâches et des coûts.

ARTICLE 3 - Actions nationales

3.1 - Optimisation de la collecte sélective dans l'habitat collectif social

L'habitat collectif, notamment social, représente un enjeu décisif pour le développement et la pérennisation de la collecte sélective. La démonstration par l'exemple est l'une des voies retenues par Eco-Emballages et l'Union nationale Hlm.

Dans cet esprit, plusieurs sites pilotes serviront d'opérations exemplaires en habitat collectif et seront choisis conjointement entre les deux partenaires en fonction des critères suivants :

- rapidité de mise en œuvre,
- exemplarité,
- reproductibilité,
- pérennisation,
- « médiatisation ».

3.2 - Extension du partenariat à d'autres sites

Au-delà des opérations pilotes, Eco-Emballages ouvrira avec l'Union nationale Hlm la possibilité d'étendre à d'autres sites les aides à la mise en place et au suivi de la collecte sélective. Ces aides seront étudiées au cas par cas, viendront en appui de projets significatifs et porteront sur des prestations intellectuelles, d'études de faisabilité, de communication, etc...

3.3 - Rédaction et diffusion de guides d'information

Rédaction de deux guides de sensibilisation et à vocation didactique synthétisant les connaissances et expériences. Ils seront diffusés notamment lors des rencontres nationales et régionales.

Un premier « guide des bonnes pratiques entre les communes, les syndicats et les organismes Hlm pour la collecte sélective des déchets ménagers en habitat collectif » visera la sensibilisation des présidents et directeurs généraux d'Hlm, d'une part, des élus locaux, d'autre part.

La clé d'entrée auprès des dirigeants Hlm et élus sera l'échéance 2002 : le guide devra donner des éléments de réponse à la question « quels enjeux ? ».

Un deuxième guide sur les « processus opérationnels de la collecte sélective des déchets ménagers en habitat collectif » visera les directeurs techniques et les directeurs de la formation des organismes Hlm.

Il comprendra deux volets, l'un sur les aspects techniques relatifs notamment à l'aménagement des locaux et aux matériels, l'autre sur la formation des personnels concernés. Il devra répondre à la question « Comment faire ? ».

Ces guides seront éventuellement développés avec d'autres partenaires dont l'ADEME et seront réalisés au plus tard pour le congrès Hlm de 2001. Ces guides seront diffusés, en outre, à l'occasion de journées d'information.

3.4 - Atelier dans le cadre du Congrès des organismes Hlm

Un atelier aura lieu dans le cadre du congrès annuel des organismes Hlm sur le thème de la collecte sélective des déchets ménagers en habitat social collectif.

Au moins une fois par an, les partenaires se concerteront pour convenir d'un thème d'animation ou d'information à introduire dans le cadre des journées techniques organisées par la direction de la Maîtrise d'ouvrage et du Patrimoine de l'Union nationale Hlm.

3.5 - Dispositif de formation pour les organismes bailleurs sociaux, personnels de proximité et techniciens des collectivités

A partir du premier investissement réalisé par l'AFPOLS, sur commande d'Eco-Emballages et de l'ADEME, une formation simple et adaptée aux possibilités du public concerné sera mise au point à destination des :

- gardiens d'immeubles, personnels de proximité et rippeurs ;
- chargés de projets et gestionnaires d'immeubles collectifs, responsables de la collecte.

Cette action de formation pourra être développée avec d'autres partenaires.

ARTICLE 4 - Actions régionales

Dans le cadre du présent protocole, les délégations régionales d'Eco-Emballages et les implantations régionales du Mouvement Hlm, pourront apporter leur concours aux organismes Hlm et aux collectivités locales concernées par un programme de collecte sélective des déchets ménagers.

Les conditions concrètes seront définies par voie contractuelle et élaborées localement. Elles pourront notamment concerner :

4.1 - La concertation

Eco-Emballages et l'Union nationale Hlm se concerteront pour examiner les aides à apporter aux sites qui voudront développer des opérations exemplaires.

4.2 - Les études technico-économiques

Des études préalables seront réalisées pour diagnostiquer les aménagements nécessaires, identifier les coûts engendrés et pour organiser la gestion des déchets dans l'habitat qu'il soit existant, à réhabiliter ou à construire.

4.3 - L'organisation des réunions régionales

- Pour la sensibilisation des directeurs d'organismes Hlm, des responsables techniques et de formation Hlm, ainsi que des responsables locaux impliqués dans la collecte sélective, des réunions régionales commenceront dès 2000 (une dizaine prévue).
- Elles seront organisées sous l'égide des associations régionales des organismes Hlm et des associations locales d'élus, des représentants régionaux de l'ADEME et d'Eco-Emballages, avec l'appui des agences locales de TEC.
- Ces réunions permettront, entre autres, l'information et la diffusion des deux guides.

ARTICLE 5 - Publicité des actions

Selon le type d'acteur, les parties mettront en œuvre tout moyen d'information interne ou externe à leur convenance sous réserve d'un accord écrit de l'autre partie :

- pour l'Union nationale Hlm : circulaires, *Actualités Hlm*, *Habitat et Société*,
- pour Eco-Emballages : *La lettre d'Eco-Emballages*...

ARTICLE 6 - Clause de confidentialité

Chaque partie s'engage à ne pas divulguer les informations transmises par l'autre partie à titre confidentiel à moins de l'accord exprès de celle-ci.

ARTICLE 7 - Contributions spécifiques

Eco-Emballages financera dans des conditions à déterminer au cas par cas :

- la rédaction et la publication des deux guides ;

- les études, diagnostics et une partie des investissements, sur les sites dont la liste sera arrêtée d'un commun accord ;
- les réunions d'information et de sensibilisation auprès des organismes Hlm.

L'Union nationale Hlm participera à la recherche des sites à étudier, à la sensibilisation des organismes Hlm, à la diffusion des informations.

Par ailleurs l'Union nationale Hlm poursuivra sa collaboration avec l'ADEME sur le thème de la collecte sélective des déchets.

ARTICLE 8 - Durée

Le présent protocole est signé pour une durée de trois ans et pourra être modifié ou reconduit par simple avenant. Il pourra, après accord des deux parties, être étendu à d'autres partenaires et recevoir les modifications nécessaires à cet élargissement.

ARTICLE 9 - Suivi du protocole

Un comité technique, composé à parité par les deux parties, se réunira autant de fois que nécessaire et au moins une fois par an pour examiner le suivi et les résultats du présent protocole.

Les décisions seront prises de manière consensuelle.

Fait à Paris, en deux exemplaires, le 15 juin 2000

ANNEXE 1

Rédaction et diffusion de deux guides sur la collecte sélective des déchets ménagers en habitat collectif

Le principe de la rédaction de deux guides (25 à 30 pages chacun) synthétisant les connaissances et expériences étant retenu, Eco-Emballages fera son affaire de leur rédaction et de leur publication. L'Union nationale Hlm participera au comité de pilotage et de rédaction pour valider le contenu et la forme.

ARTICLE 1 - Un premier « guide des bonnes pratiques entre les communes et les organismes Hlm pour la collecte sélective des déchets ménagers en habitat collectif » sera conçu sous l'égide de l'Union nationale Hlm, d'Eco-Emballages et de l'ADEME.

Il visera la sensibilisation des maires et des élus locaux d'une part, des présidents et directeurs généraux d'Hlm d'autre part. La clé d'entrée auprès des élus et dirigeants Hlm sera l'échéance juillet 2002, prévoyant l'interdiction de la mise en décharge brute des déchets : le guide devra donner des éléments de réponse aux questions « quels enjeux ? ».

ARTICLE 2 - Un deuxième guide sur les « processus opérationnels de la collecte sélective des déchets ménagers en habitat collectif » visera les directeurs techniques et les directeurs de la formation des organismes Hlm.

Il comprendra deux parties.

2.1. - Aspects techniques : de l'aménagement des locaux aux choix des équipements et matériels de la pré-collecte.

2.2. - Formation : présentation des modules de formation pour les personnels de proximité en charge de la pré-collecte dans le patrimoine social (gardiens et personnels de nettoyage, notamment).

ARTICLE 3 - Diffusion des guides

- Le premier guide sera diffusé auprès des organismes Hlm actifs, des maires, maires-adjoints compétents et présidents de structure de coopération intercommunale concernés.

- Le deuxième guide visera, dans les organismes Hlm, les responsables techniques et de la formation, plus les responsables de la communication dans les communes et structures intercommunales ainsi que les personnels de terrain en charge de la collecte des déchets (communes et organismes Hlm).

ARTICLE 4 - Pilotage de la rédaction

Eco-Emballages faisant son affaire de la rédaction et de la publication, l'Union nationale Hlm et TEC assureront le pilotage de la conception de l'ouvrage.

ANNEXE 2

Actions d'optimisation de la collecte sélective en habitat collectif social

ARTICLE 1 - Objet

Les actions d'optimisation ont pour objet, dans le cadre du partenariat entre l'Union nationale Hlm et Eco-Emballages, de mener rapidement à bien des améliorations de la collecte sélective sur le terrain et de présenter des résultats tangibles dès la fin de l'année 2000 sur des sites à forte proportion de logements collectifs sociaux. Ces sites devront avoir engagé la collecte sélective des déchets d'emballages ménagers dans le cadre d'un contrat signé avec Eco-Emballages et la volonté d'améliorer rapidement les résultats de la collecte sélective.

ARTICLE 2 - Modalités de mise en œuvre

La mise en œuvre s'effectuera en quatre étapes :

2.1. - Proposition de sites d'application

Fort de sa connaissance des bailleurs sociaux, l'Union nationale Hlm, par l'intermédiaire de sa filiale TEC, a établi une liste de sites potentiels avec des informations sur :

- le patrimoine social sur les différents bassins d'habitat considérés,
- les acteurs liés aux collectes sélectives existantes,
- la situation actuelle de ces collectes sélectives (actions déjà engagées, aménagement, communication...).

2.2. - Sélection des sites

Après analyse des propositions des sites Hlm, et en concertation

avec les directions régionales d'Eco-Emballages, une dizaine de sites seront choisis en raison de leurs performances actuelles, de leur capacité de réussite rapide des actions qui y seront entreprises, de l'exemplarité qu'ils représentent et de l'effet d'entraînement qu'ils pourront susciter.

Les deux premiers sites retenus sont à Lyon et à Strasbourg.

2.3. - Cadrage du plan d'action

Cette étape correspond à l'identification et à la définition menée en commun des actions à mettre en œuvre sur les sites choisis. Il s'agit :

- de déterminer précisément les objectifs à atteindre pour l'optimisation rapide de la collecte sur les sites concernés ;
- de proposer la complémentarité d'actions entre les organismes Hlm, TEC et Eco-Emballages ;
- de définir les moyens nécessaires ;
- d'arrêter la planification des actions pour parvenir à des résultats dès la fin de l'année 2000.

2.4. - Accords particuliers sur les sites

Des accords spécifiques détaillés acteront les plans d'actions définis à l'étape précédente et définiront notamment les actions des organismes Hlm, de TEC et d'Eco-Emballages.

ARTICLE 3 - Suivi des actions

Les actions et leur application (contrats spécifiques) seront suivies à l'Union nationale Hlm par Frédéric Paul, directeur de la Direction de la Maîtrise d'ouvrage et du Patrimoine et à Eco-Emballages par Bertrand Paillat, directeur du développement et optimisation.

En Rhône-Alpes

LA DIMINUTION DES CHARGES LOCATIVES, UN OBJECTIF IMPORTANT POUR LES BAILLEURS

Depuis de nombreuses années, la diminution des charges locatives constitue un enjeu quantitatif et qualitatif fort pour les organismes Hlm. Elle se conjugue avec une amélioration constante du service rendu aux locataires. A l'initiative de l'ARRA-Hlm, un groupe de réflexion et d'échange s'est constitué en Rhône-Alpes au cours de l'année 1999. Avec l'appui de Tec Habitat Lyon et de la direction de la Maîtrise d'ouvrage et du Patrimoine de l'Union, le groupe a sélectionné six postes de charges importants à « travailler » : l'eau, le chauffage collectif et l'eau chaude sanitaire, le chauffage électrique, les charges communes d'électricité, le nettoyage, les ascenseurs et les charges diverses.

Pour chacun de ces postes, l'identification des économies repose sur l'analyse du contenu du service apporté et de sa structure de coûts, sur une comparaison avec des ratios internes et externes, ainsi que sur une recherche des facteurs d'amélioration et des sources potentielles d'économie. Un certain nombre de participants a alimenté la réflexion par la présentation d'exemples concrets d'économies de charge dans leur organisme. Les moyens d'actions répertoriés sont multiples. Au-delà des investissements ou des renégociations de contrats, la mise en place de tableaux de bord est indispensable pour mesurer, comparer, hiérarchiser et rectifier la démarche en cours. L'entretien des équipements est aussi un

élément non négligeable. Enfin, sans communication, les efforts entrepris et les résultats atteints perdraient beaucoup de leur impact. Cette communication doit être multiple : en interne et de façon

transversale dans l'organisme, en externe en direction des locataires, des fournisseurs ou des partenaires.

Aujourd'hui, l'ARRA édite un document, fruit de ces réunions de travail d'un groupe d'organismes rhônalpins. Présenté sous forme de fiches-outils pouvant être utilisées par tous dans l'entreprise, des exemples concrets d'économies de charges illustrent chacune de ces fiches. En effet, au-delà d'une analyse rigoureuse des gains économiques attendus, la transparence des charges constitue un objectif important pour les bailleurs sociaux, en interne comme en externe. La volonté d'associer les locataires à cette démarche se traduit au travers des consultations avec les associations, de l'information diffusée sur le terrain et des outils de communication élaborés par les organismes Hlm. ■

Renseignements et commande auprès de Sophie Bethenod, Association régionale Hlm Rhône-Alpes : 04.78.77.01.13 ; e-mail : S.Bethenod @arra-hlm.org



HABITAT 25, PRIX FRANÇAIS DE LA QUALITÉ

Déjà premier office certifié ISO 9001, l'office public d'Hlm du Doubs, Habitat 25, vient de se voir décerner le Prix français de la qualité dans la catégorie « administrations/services publics ». Près de 3000 PME/PMI⁽¹⁾ ont concouru au niveau régional.

Outil de promotion du management par la qualité et d'entraînement des PME/PMI vers l'excellence, le Prix français de la qualité effectue une première sélection au niveau régional.

Cette année, pour le prix 2000, quelque trois mille entreprises ont concouru parmi lesquelles 47 ont été retenues pour le niveau national dans trois catégories : PME/PMI indépendantes ; établissements et filiales de groupes ; administrations/services publics. Restaient en lice neuf lauréats pour trois prix : Habitat 25 (lauréat du prix qualité Franche-Comté), Tressol (entreprise de distribution et réparation automobile) et SPIE Trindel Bourgogne (filiale de BTP électricité).

La « refondation » du service public

C'est autour du thème de la « refondation du service public » que Charles Riquelme, directeur général de l'office, explique sa démarche qualité qui s'illustre par deux messages : moderniser le fonctionnement de l'organisme Hlm, améliorer la performance de la maîtrise d'ouvrage et le service rendu aux locataires. « Nous souhaitons repositionner l'organisme par le biais de la qualité ».

En 1994, l'office adopte une première charte qualité, suivie d'une démarche de certification ISO 9000 en 1998 pour la maîtrise d'ouvrage. C'était le premier office de France à être ainsi certifié. Depuis, une cinquantaine sont engagés dans des démarches de ce type. En 1999, cette certification sera étendue à la location, la gestion, et la réhabilitation de lo-

gements. Présent dans 80 communes du Doubs, Habitat 25 gère 11 500 logements, avec un budget global de 600 millions de F. C'est le premier aménageur du Doubs.

55 engagements évalués régulièrement

Concrètement, les attentes des clients locataires sont prises en compte via des documents contractuels, négociés et formalisés avec eux, et rassemblés dans une Charte de la gestion locative. Celle-ci comprend 55 engagements évalués régulièrement par Habitat 25. Cette évaluation prend la forme de tableaux de bord communiqués aux locataires.

Leur satisfaction est mesurée par un sondage effectué tous les trois ans, auprès d'un panel représentatif de la population, mais aussi par des enquêtes systématiques auprès des habitants trois mois après leur arrivée dans le parc, ou réalisées à l'issue des opérations de réhabilitation. A titre d'exemple, les deux premiers engagements et les résultats mesurés en décembre 1999 sont les suivants :

- engagement : au moins 90 % des demandes d'attribution de logement reçoivent un accusé de réception sous huitaine, 10 % sous quinzaine. Résultats : 92 % et 8 % ;
- engagement : au moins 80 % des demandes sont présentées à la commission dans un délai maximum d'un mois. Résultats : 85 %.

La charte, comme la politique arrêtée en 1996, a été réalisée à hauteur d'environ 95 %. Les points les plus spectaculaires de satisfaction concernent les prestations offertes par l'office en matière de travaux : les indicateurs sont en effet passés de 52 % en 1993 à 70 % en 1996 et 84 % en 1999. « Une forte progression qui est sans nul doute le résultat de la mise en œuvre des procédures définies par les agents eux-mêmes dans le cadre de la certification », explique Charles Riquelme. La politique des loyers également engagée en 1996 recueille 87 % d'avis favorables. Autre indicateur parlant : 85 % des locataires recommanderaient à un parent ou un proche de s'adresser à Habitat 25 pour trouver un logement.



Un des derniers programmes de l'office en plein centre-ville de Besançon.

Pour équilibrer les consultations, une action spécifique a été conduite auprès des locataires installés depuis plus de dix ans dans le parc. En 1999, 416 familles ont ainsi été rencontrées ; entretiens qui ont été suivis par plus de 500 000 F de travaux d'embellissement et d'entretien. En outre, pour améliorer le service aux habitants, le réseau de proximité de l'office s'est renforcé, avec recrutement de régisseurs, gardiens et agents de service. L'effectif d'Habitat 25 est passé de 218 agents en 1997 à 280 collaborateurs en 2000. Les horaires d'ouverture du siège de Besançon ont augmenté de 28 % en 2000 afin de permettre aux locataires et aux fournisseurs de bénéficier d'un accueil permanent entre 8 h et 17 h. Des actions plébiscitées par les locataires d'autant que dans le même temps, les loyers n'ont pas ou peu augmenté depuis 1997 et que les charges ont baissé sur cette même période, grâce à une gestion draconienne mais aussi à l'amélioration du fonctionnement et de l'organisation de l'office. Aujourd'hui, l'office s'engage dans un projet social avec le personnel qui comprend 33 engagements, parmi lesquels la réduction et l'aménagement du temps de travail. ■

(1) Le Prix français de la qualité a été créé en 1992 par le Mouvement français pour la qualité et le secrétariat d'Etat à l'Industrie. Cette année, les prix ont été annoncés lors d'une conférence de presse le 24 mai. Ils seront remis officiellement pendant le Forum 2000 organisé par le MFQ les 10 et 11 octobre, au Palais des Congrès à Paris.

Conférence de la famille

LA RÉFORME DES AIDES AU LOGEMENT

C'est à l'issue de la Conférence de la Famille, qui s'est tenue à Maignon le 15 juin 2000, que le Premier Ministre, Lionel Jospin a annoncé un train de mesures en faveur des familles, chiffré à plus de 10 MdF et englobant des aides à la petite enfance, des aides à la reprise d'activité des femmes, le congé « enfants malades » et la réforme des aides au logement. Cette dernière, annoncée dès juillet 1999, obéit à deux maîtres mots « justice et simplification ».

« Cette réforme, préparée par Jean-Claude Gayssot et Louis Besson, précise le Premier Ministre, vise à fusionner les barèmes des différentes aides existantes dans le secteur locatif : l'allocation de logement familiale, créée en 1948, la plus ancienne d'entre elles, l'allocation de logement sociale, l'aide personnalisée au logement. Cette réforme permettra, d'une part, d'améliorer sensiblement les aides versées aux familles ayant les revenus les plus faibles. Elle introduira, d'autre part, plus d'équité dans la prise en compte des ressources de chacun et permettra de supprimer l'une des plus

importantes « trappes à inactivité » de notre système de protection sociale ». Ainsi, la création d'un barème unique pour l'allocation de logement et l'aide personnalisée au logement (les deux prestations continuant à exister) va permettre d'avoir un traitement unifié des ressources, quelle que soit leur nature : minima sociaux ou revenus d'activités. L'aide sera maintenue à son niveau maximal jusqu'à un montant de revenu égal au RMI (ou à un salaire équivalent) puis décroîtra de façon linéaire au fur et à mesure de l'augmentation des revenus. Cette réforme concerne les 4,8 millions allocataires, bénéficiant de l'ALF (19 %), de l'ALS (38 %) et de l'APL (43 %) à l'exclusion des 600 000 allocataires en foyers et des 900 000 bénéficiaires accédants. Son coût est estimé à 6 500 MF, dont 3 600 MF financés par l'Etat et 2 900 MF par la branche famille de la

CNAF. Elle sera mise en oeuvre en deux étapes : 3 300 MF (dont 3 300 pour l'Etat) en 2001 et 3 200 MF (dont 1 600 MF pour l'Etat) en 2002. « Au premier janvier 2001, les différents barèmes seront fusionnés et simplifiés et le principe d'une aide indépendante de la nature des revenus jusqu'à environ 75 % du RMI sera instauré. La seconde étape débutera le 1^{er} janvier 2002 » a précisé M. Jospin.

Et, si l'on en croit le ministère du Logement, aucun ménage ne verra son aide diminuer du fait de ce nouveau barème. Le gain annuel moyen sera d'environ 1 300 F et pour 1,2 million d'entre eux le gain devrait atteindre 2 400 F.

Enfin, le 21 juin, au Conseil national de l'habitat, Louis Besson, secrétaire d'Etat au logement a annoncé l'actualisation des barèmes des aides au 1^{er} juillet. Cela représente une augmentation des prestations versées de plus de 1 MdF. ■

UN EFFORT CONSIDÉRABLE POUR LES LOCATAIRES

« Le Mouvement Hlm marque sa profonde satisfaction de l'effort considérable consenti par le Gouvernement pour unifier et améliorer les aides personnelles en faveur des locataires et pour renforcer les aides en faveur des plus démunis. Il souhaite être associé à la mise au point des nouveaux barèmes.

Le Mouvement Hlm rappelle son attachement aux rapports contractuels avec l'Etat qui permettent d'assurer la qualité du logement et d'envisager, pour le calcul des aides, la prise en considération des dépenses réelles du logement (loyers + charges). Ces préoccupations concernent aussi bien le parc social que le parc privé. »

(Communiqué de l'Union nationale Hlm du 15 juin 2000)

ACTUALITÉS HLM / N° 684 / 30 JUIN 2000

SIMULATION AU 1 ^{er} JANVIER 2002		
■ Une personne est employée à mi-temps avec un revenu égal à 1/2 SMIC (2 705 F nets mensuels). Elle paie un loyer de 1 700 F et 400 F de charges en région parisienne.		
dans le parc privé	aide actuelle	avec la réforme
ALS mensuelle	1 088 F	1 490 F (+ 302 F)
taux d'effort	37 %	23 %
en Hlm		
APL mensuelle	1 280 F	1 490 F (+ 210 F)
taux d'effort	30 %	23 %
■ Un jeune ménage avec un enfant a un seul salaire de 7 000 F nets mensuels. Il vit dans une grande ville de province avec un loyer de 2 300 F et 500 F de charges.		
dans le parc privé	aide actuelle	avec la réforme
ALF mensuelle	809 F	1 004 F (+ 195 F)
taux d'effort	28 %	25 %
en Hlm		
APL mensuelle	860 F	1 004 F (+ 144 F)
taux d'effort	28 %	25 %

Source : ministère du Logement

Loi contre les exclusions

ALERTE :
LA MOBILISATION CONTINUE

Deux ans après le vote de la loi de lutte contre les exclusions, alors que le Parlement poursuit son évaluation, les trente-cinq associations regroupées au sein du collectif Alerte depuis 1994, ont engagé un bilan de la mise en oeuvre de ce texte et se sont retrouvées le 23 mai dernier pour un temps d'échange avec des personnes en situation de précarité, des acteurs de terrain, des grands témoins, des parlementaires et des syndicalistes. Ils ont rappelé que si la loi constitue une avancée majeure en dépit de la complexité des dispositifs mis en place et leur manque de cohérence, la pauvreté n'a pas reculé.

Si la quasi-totalité des textes d'application sont aujourd'hui publiés (exception faite pour le texte sur le numéro unique d'enregistrement des demandes de logements sociaux) et alors que la croissance est repartie, le noyau dur de la pauvreté se renforce. Un constat sans concession qui amène une nouvelle fois les associations du collectif Alerte à dénoncer le décalage entre le Pacte contre la pauvreté et les exclusions et les réalités, comme si maintenant que les lois (celle de juillet et celle sur la CMU) sont votées, tout un chacun considérait que la question de la pauvreté n'était plus à l'ordre du jour et se déchargeait sur les associations, garantes de leur bonne conscience.

L'Etat a tenu ses engagements financiers. Qu'en est-il de la mobilisation de toute la société? D'autant que la croissance est de retour. « La reprise économique risque-t-elle paradoxalement d'accroître la fracture sociale, questionne Jean-Baptiste de Foucauld, voire de renforcer le regard de plus en plus critique ou ségrégatif sur les personnes en situation d'exclusion? Faut-il poursuivre la baisse générale du coût du travail, ou se limiter à des mesures sélectives, ou encore créer un quasi droit à l'activité en décontingentant les contrats aidés? »

Il est essentiel que les personnes en situation d'exclusion ne soient pas exclues des fruits de la croissance et qu'une part importante de ceux-ci leur soit en priorité réservée. Il est également essentiel que les tentatives de refondation sociale ou de renouvellement du contrat social mettent la question de l'exclusion au centre de la recherche. »

Depuis 1995, Alerte affirme avec force l'importance de la co-responsabilité face à la pauvreté et la nécessité d'une action commune. Aujourd'hui une campagne d'information sur la loi contre les exclusions s'impose, à l'instar des campagnes menées autour de la loi sur le RMI ou les 35 heures, pour que les publics connaissent leurs droits pour mieux les faire valoir. De même, la formation des acteurs institutionnels et des bénévoles

doit s'engager pour leur permettre de mieux aller au devant de ces publics. Enfin, l'arsenal législatif et réglementaire en place, il importe maintenant de passer à la mise en oeuvre, et pour ce faire toute la société est concernée.

Autre regret, la déception devant le peu de place donné à la lutte contre les exclusions dans les contrats de plan.

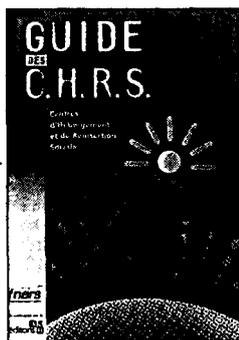
Enfin, si le programme triennal a apporté des financements indispensables, des insuffisances demeurent notamment en matière de ressources sécurisées pour les jeunes, les minima sociaux, la lutte contre l'illettrisme, les places de CHRS.... Par ailleurs, la complexité des dispositifs ne facilite pas le règlement des situations de détresse, sans parler de l'attitude de certains banquiers et bien des personnes désespèrent devant la multiplicité des dossiers à remplir, des institutions à solliciter. Sans doute faudrait-il s'orienter comme l'a évoqué Hélène Mignon, député, en charge de l'évaluation de la loi au titre de la commission des Affaires sociales de l'Assemblée nationale, vers un guichet unique et la création d'un fonds de mutualisation, faisant office de banque pour aider au montage de projets.

Alerte espère que dans le cadre de la présidence européenne française, qui démarre début juillet, la lutte contre l'exclusion constitue l'un des points forts lors des diverses rencontres et sommets. En conclusion, Martine Aubry, ministre de l'Emploi et de la Solidarité, a donné un coup de chapeau aux associations qui se battent sur le terrain et essaient d'innover. Elle a précisé que le bilan d'évaluation de la loi serait remis au Conseil des ministres de juillet et présenté cet été au Parlement; il permettra de mesurer ce qui reste à faire.

D'ores et déjà, souligne-t-elle, des améliorations devraient être apportées dans deux domaines: l'information des personnes et l'obligation de travailler ensemble. Elle a par ailleurs annoncé qu'une nouvelle convention allait être signée avec les distributeurs d'eau et un accord mis en place pour le téléphone, grâce à une carte. ■



◀ Nouvelle édition 2000-2001 de l'annuaire des centres et services d'accueil, d'hébergement et d'insertion. Prix : 394 F. Contact : FNARS ; 01 48 01 82 00 ; fax : 01 47 70 27 02.



▶ L'objectif de ce guide édité par la FNARS qui regroupe 550 CHRS est d'aider tous les acteurs en contact avec les personnes en grandes difficultés.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE L'AFFIL

1999 a été la première année de fonctionnement de l'AFFIL (Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement) dans sa nouvelle configuration, à savoir placée sous la double égide de la FNARS Ile-de-France et de l'AORIF. Une année importante pour son devenir et notamment ancrer son positionnement régional et faire connaître son savoir-faire. Ce positionnement de « généraliste de l'insertion par le logement » est le résultat de l'originalité de cette association, constituée de deux familles de cultures différentes : les opérateurs du logement social et les associations spécialisées dans l'action sociale. Pour l'année 2000, de nouvelles adhésions d'opérateurs se profilent et son professionnalisme s'affirme.

La prospection foncière sur les zones urbaines susceptibles de générer des opérations très sociales constitue la force de frappe de l'AFFIL, qui malgré le regain de vigueur du marché immobilier, draine l'essentiel du marché de l'acquisition/amélioration en première couronne. Ainsi en 1999, a-t-elle collationné 289 offres, dont deux tiers sur Paris Intra-muros. 90 offres ont été étudiées par les organismes adhérents. Fin 1999, 58 offres étaient encore à l'étude et 10 opérations (5 immeubles PLAI et 5 résidences sociales) représentant 243 logements étaient en cours de réalisation. « Des résultats encourageants, pour son président, Philippe de Nijs, pour une première année d'activité, compte tenu du délai de sortie des opérations et un secteur qui correspond à de réels besoins et où les acteurs sont peu nombreux ». Le lancement du Plan de résidences sociales d'Ile-de-France devrait renforcer encore ce pôle d'activités.

Au-delà, l'AFFIL est également sollicitée pour le conseil en matière sociale. A titre indicatif, l'association est intervenue pour aider à transformer en résidence sociale des logements situés en GPV, pour transformer une clinique en foyer maternel, pour requalifier un hôtel meublé, ou pour prodiguer des conseils en matière de gestion sociale. Dans d'autres cas, l'AFFIL assure l'intermédiation entre des opérateurs, organismes Hlm de toutes tailles, groupes d'assurances, banques, associations, apporte son appui à l'AORIF ou son soutien technique au montage de dossiers d'opérations pour les associations ou se voit confier des missions d'études, de pros-



La résidence sociale Claude Tillier située à Paris 12^e compte 30 chambres équipées et diverses parties communes. SA Efidis.

pection pour l'Etat. Ainsi, s'est-elle vu confier par la préfecture de Paris une mission de prospection et d'appui des résidences sociales, et certains élus n'hésitent pas à faire appel à elle, notamment pour la résorption d'hôtels meublés. Mois après mois, l'AFFIL s'affirme comme un expert, un référent.

Les résidences sociales, en débat

Cette assemblée générale a permis aux différents acteurs régionaux de débattre du plan de résidences sociales d'Ile-de-France de 10 000 places, initié en octobre dernier par le gouvernement. Si le concept originel perdure, à savoir un habitat de transition, à vocation de consolidation sociale, la problématique des ménages accueillis s'élargit, et la résidence sociale est aujourd'hui pour les pouvoirs publics un segment du logement. Ce qui ne va pas sans susciter un certain nombre d'inquiétudes, notamment de la part des associations qui redoutent l'apparition d'un sous-produit CHRIS, où l'on retrouverait le même public, avec du personnel en moins pour les gérer.

D'autres préfèrent y voir une réponse à la société d'errance, qui doit ne pas être figée, ni trop stigmatisée. Ces structures doivent bénéficier de crédits spécifiques pour l'accompagnement social. Une circulaire devrait paraître prochainement sur le financement de ce surcoût de gestion locative.

Par ailleurs, la production de résidences sociales est confrontée à bien des difficultés, financières en raison de la tension sur le marché immobilier, juridiques et fiscales plus spécifiquement dans le cadre d'achat de biens commerciaux (hôtels meublés) et à bien des réticences, que ce soit des élus (les maires) ou des riverains. ■

LES EMPLOIS-JEUNES HLM EN RHÔNE-ALPES

Les organismes Hlm de la région Rhône-Alpes avaient organisé une visite de presse sur les emplois-jeunes Hlm. Au programme : une présentation du programme emplois-jeunes dans le monde Hlm en Rhône-Alpes et du dispositif Présence Plus, la visite des sites du Mas de Taureau et des Minguettes, une table ronde avec les principaux partenaires.

Depuis le vote de la loi sur les emplois-jeunes, les organismes rhônalpins en ont créé 460. 120 postes sont prévus en 2000, 130 l'année suivante.

Pour aider les habitants éprouvant des difficultés d'accès à l'emploi, ils s'étaient dotés, dès 1994, d'une structure inter-organismes, l'ARRADEP (1), l'objectif étant de mutualiser leurs moyens pour favoriser l'insertion des résidents en difficulté, d'améliorer le service rendu et de développer une filière professionnelle des emplois qualifiés.

En 1997, le savoir-faire de l'association est mis au service des emplois-jeunes. Concrètement cela se traduit, d'une part, par un appui aux organismes et, d'autre part, par la formation de groupes et la mise au point de formations individualisées. L'expérience menée en Rhône-Alpes a permis de construire les projets avec les habitants et les acteurs concernés. Conformément à la loi, l'objectif est, à partir des besoins, d'inventer de nouveaux services pour y répondre. La mutualisation des moyens a fait franchir un palier et la contractualisation avec l'ARRADEP s'effectue dans un cadre de politique de la ville, les actions menées relevant de l'amélioration de la gestion de proximité. Les attentes des habitants se sont portées principalement en terme de cohésion sociale, d'amélioration du cadre de vie, de sécurité plus



La grande majorité des services remplis par les emplois-jeunes relève d'une extension du service public ou de l'économie sociale.

que de réhabilitation du bâti, d'où l'obligation pour les bailleurs de développer de nouveaux métiers pour de nouveaux services.

Certains ont embauché des médiateurs chargés de prévenir les dégradations, d'autres ont développé leur « force de location », d'autres encore ont renforcé l'entretien des parties communes. L'enquête auprès des locataires de Vaulx-en-Velin place au premier rang des demandes des habitants la sécurité et la tranquillité. Les bailleurs présents aux Minguettes se sont associés pour offrir une présence humaine supplémentaire entre 17 et 23 heures, moyennant une participation financière de 20 F par mois par habitant. Le dispositif Présence Plus a permis le recrutement de 57 personnes.

Offrir des services supplémentaires

Pour les organismes, le dispositif emplois-jeunes a été une opportunité pour offrir des services supplémentaires. L'arrivée de jeunes avec des compétences de niveau élevé, une nouvelle culture, au sein des organismes a bousculé quelques méthodes de travail. Si tous les métiers ne sont pas effectivement nouveaux, c'est bien souvent la manière de les exercer qui change.

Parallèlement, un plan de formations qualifiantes a été mis au point et l'on devrait dorénavant permettre aux jeunes de valoriser l'expérience professionnelle acquise pendant la durée du contrat.

Un débat organisé avec des représentants de la direction du Travail, de la DDE et des organismes a mis en évidence un certain nombre d'interrogations. Les entreprises embauchent plus,

le recours à des emplois publics se justifie moins, le devenir des services eux-mêmes est celui qui va poser le plus de difficultés.

Comment en effet sortir du dispositif et pérenniser ces nouveaux services ? La reprise de la croissance rendra encore plus difficilement supportables les différences de statuts. Comment donc saisir l'amélioration de la conjoncture pour gérer au mieux la sortie du dispositif ?

Comment pérenniser le dispositif ?

Comment le dispositif va-t-il être pérennisé ? Quelle validation des acquis professionnels sera proposée ? Quelles sont les conséquences sur le statut collectif du personnel ? La construction itérative des contenus fait la richesse du dispositif, avec ses échecs et ses succès. A partir de là, il faut appliquer la réglementation de façon intelligente, veiller à la manière selon laquelle les jeunes ayant fait un CES intégreront un OPAC ou une mairie.

La grande majorité des services remplis par les emplois jeunes relève d'une extension du service public ou de l'économie sociale. Si certains passeront des concours de la fonction publique, tous n'ont pas vocation à devenir fonctionnaires et certains risquent de rester au bord du chemin.

Autres interrogations : la question du travail le dimanche devra être tranchée dans la mesure où on ne peut continuer à fonctionner par dérogations. En ce qui concerne le « surentretien » du samedi et du dimanche, deux possibilités se présentent : soit on précarise, soit on en fait une filière professionnelle.

Avant de poursuivre, il apparaît essentiel d'affiner la connaissance des besoins. Une enquête va être effectuée pour dresser l'inventaire des services créés. Ces derniers répondent à des besoins manifestes mais il serait souhaitable d'en affiner la connaissance et de répertorier les nouveaux métiers, d'autant que s'y ajoutent les emplois banalisés liés à l'aménagement et à la réduction du temps de travail. Un rapport d'évaluation sera disponible début 2001. ■

(1) Association régionale Rhône-Alpes pour le développement des emplois de proximité dans le logement social.