

## VOCATION SOCIALE

Les impulsions des politiques publiques confirment **la vocation du parc social à accueillir les ménages les plus modestes** et 3F se veut exemplaire en la matière.

Dans un contexte de crise économique persistante, nous voyons évoluer depuis une dizaine d'années les profils des demandeurs de logements avec des personnes ayant des difficultés à accéder à un logement aux conditions du marché mais aussi, paradoxalement, aux conditions d'attribution dans le parc social. Quelle solution reste-t-il pour celui qui ne peut bénéficier de l'habitat social faute de revenus suffisants ?

Au-delà de la précarisation des demandeurs, **la situation des locataires en place se fragilise** aussi à la suite de ce que l'on a coutume d'appeler des « accidents de la vie » : séparation, chômage, maladie... Si le système d'aides français est solide, force est de constater que nos locataires ne rencontrent pas que des difficultés financières.

Les mutations sociales en cours nous concernent directement, pas seulement pour prévenir des impayés comme on l'affirmait encore il y a peu, mais d'abord pour **garantir la cohésion sociale** sur nos territoires.

Aussi, nous prenons progressivement le virage du traitement « personnalisé » dans notre relation client. **Adopter une posture de bienveillance** – ce que les Anglo-Saxons appelleraient le « care » – et trouver des solutions pragmatiques sont devenus indispensables sur le terrain. Nous veillons par exemple à **dépasser les blocages**



**Yves Laffoucrière**  
Directeur général  
d'Immobilière 3F



**Christian Baffy**  
Président  
d'Immobilière 3F

de la mobilité résidentielle liés au faible taux de rotation pour permettre à un locataire en difficulté de retrouver un **équilibre de vie**. Comme vous le verrez dans cette Lettre, d'autres solutions sont mises en œuvre avec des associations pour des problématiques particulières, sur des questions de santé mentale par exemple. Travailler dans la dentelle signifie **travailler en réseau avec les acteurs locaux** les plus pertinents sur ces questions sociales et nos directeurs locaux ont pour mission de renforcer ces partenariats.

C'est en accompagnant au cas par cas les locataires qui ont les plus faibles ressources économiques et sociales que nous garantirons le maintien, voire le développement de la cohésion sociale sur nos patrimoines.

## ACTU

Grâce au service **Vivre en Région**, près de **70** familles franciliennes ont fait le choix de la mobilité

À Trappes (78), une résidence est rénovée durant un an dans le cadre d'un **ATELIER-CHANTIER D'INSERTION**

**2** nouveaux programmes proposés en **accession sociale à la propriété** à Garges-lès-Gonesse (95) et Athis-Mons (91)

Immobilière Méditerranée livre la nouvelle **gendarmerie** de Mougins (06) : **23** logements de fonction & **370m<sup>2</sup>** de bureaux

**48** **COMMERCES** créés en pied d'immeuble en 2013 pour dynamiser la vie des quartiers

Résidences Sociales de France lance la construction d'une **MAISON INTERGÉNÉRATIONNELLE** (pension de famille et logements familiaux) à Jouy-en-Josas (78)

# ACCOMPAGNER VERS ET DANS LE LOGEMENT

**Dans les années 1980, 20 % des locataires du parc HLM vivaient en dessous du seuil de pauvreté. Ils sont aujourd'hui près d'un tiers. La fragilisation des locataires est également sociale : ruptures familiales, isolement... Face à ces évolutions, quel rôle aujourd'hui pour un bailleur social ? Au-delà du strict « construire et gérer » - et conformément au pacte d'objectifs et de moyens signé en juillet dernier entre l'État et l'USH appelant au renforcement des missions sociales des bailleurs - 3F développe ses actions pour garantir l'accès et le maintien dans le logement de ceux qui en ont le plus besoin.**



**“multiplier les points de contact avec les locataires en difficulté”**

Le maintien dans le logement est également au cœur de leur mission. Organisation de permanences dans les résidences, de rendez-vous au domicile des familles ou encore dans les locaux de 3F, les CAS multiplient les points de contact avec les locataires en difficulté pour établir un diagnostic précis de leur situation. Leur premier motif d'intervention : les difficultés financières des résidents (65 % des interventions). Le CAS rencontre alors la famille et lui propose des solutions visant à rétablir la situation au plus vite, afin d'éviter toute forme d'engrenage, notamment contentieux. L'accompagnement vise alors à leur permettre de vivre durablement dans leur logement.

## DISPOSITIF D'AIDES, MOBILITÉ

Parmi les solutions à envisager, 3F propose un dispositif d'aides sur quittance géré par l'association A2S de Solendi. Grâce à ce dispositif simple et réactif, plus de 540 000 euros de subventions ont été alloués aux locataires en 2013, avec un montant moyen de 1 600 euros. Le locataire s'engage, quant à lui, dans le cadre d'un protocole, à tout mettre en œuvre pour honorer sa quittance. Un engagement suivi par le CAS, qui établira un bilan à six mois et à un an, après le versement de la subvention. Solendi propose également – au travers du dispositif CIL-Pass Assistance® – des produits de sécurisation pour les salariés, les retraités depuis moins de cinq ans ou les demandeurs d'emploi dont le dernier employeur contribuait à Action Logement.

Autre piste possible : celle d'un changement de logement lorsque la famille ne peut plus faire face à la quittance du logement (logement plus petit, d'une catégorie de financement différente, situé dans une autre ville...). 3F étudie également la possibilité d'orienter les familles les plus en difficulté vers une résidence adaptée (résidence sociale, maison-relais...) via sa filiale Résidences Sociales de France.

## SYNERGIES LOCALES

3F s'appuie également sur les partenariats noués avec les associations, établissements, services et intervenants sociaux. Cette mise en synergie des acteurs locaux et nationaux permet de répondre concrètement à la diversité et à la complexité des besoins exprimés par les locataires 3F : accompagnement vers l'emploi, aide à la vie quotidienne, soutien à la parentalité, prise en charge

**A**vec une part croissante de ménages prioritaires accédant à son parc (candidats Dalo, accords départementaux, personnes sortant de structures d'hébergement) et 50 % des ménages en place ayant des revenus inférieurs à 20 000 euros en Île-de-France et 70 % en régions, 3F veille à accompagner ses locataires vers et dans le logement. L'objectif : garantir leur insertion durable et ainsi favoriser le bien vivre-ensemble dans les résidences.

## UN RÉSEAU DE CHARGÉS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

En partenariat avec les acteurs publics et associatifs, les Chargés d'accompagnement social (CAS) de 3F ont pour mission d'identifier, d'informer et d'accompagner les personnes fragilisées afin de prévenir ou résoudre toute forme d'exclusion au regard du logement. Leur action débute avant même l'accès au logement. Ainsi, lors de l'analyse des dossiers de candidature pour l'attribution d'un logement, les CAS apportent un diagnostic approfondi pour les candidats présentant des fragilités. Véritable clé de voûte de l'accompagnement, ce diagnostic permet de mieux estimer les risques d'impayés et de proposer des solutions de soutien : mise en place d'aides financières (dépôt de garantie avec notamment l'Avance Loca-Pass®, premier mois de loyer ou garantie aux impayés avec la Garantie Loca-Pass®) ou d'un accompagnement social renforcé en partenariat avec des associations dans le cadre de baux associatifs ou glissants, afin de permettre aux ménages de devenir progressivement locataires en titre.



## “3F propose un dispositif d'aides sur quittance géré par l'association A2S de Solendi”

de problèmes psychiques ou d'addictologie, accès à la culture et aux loisirs... Les principaux partenaires sont les services sociaux des communes et conseils généraux, la caisse d'allocations familiales, les centres locaux d'information et de coordination pour les personnes âgées, les maisons départementales pour personnes âgées, les maisons de solidarité mais aussi toutes les associations, tant locales que nationales (Habitat et Humanisme...), qui œuvrent pour l'accompagnement social. À titre d'exemple, depuis 2009, Immobilière Nord-Artois travaille en lien étroit avec l'Armée du Salut pour accompagner ses locataires en difficulté de l'agglomération Lille Métropole. Par le biais d'une convention tripartite, les locataires bénéficient d'un suivi régulier afin de stabiliser leur parcours locatif.

En mobilisant des compétences sociales renforcées au sein de son organisation et en s'associant avec ses partenaires spécialisés dans l'intervention sociale, 3F entend répondre au double enjeu que sont l'accueil des plus fragilisés et le maintien de la qualité de vie. //

## Prendre en compte les souffrances psychiques

Constatant une recrudescence des phénomènes d'agressivité, d'isolement, de troubles du voisinage liés à des souffrances psychiques, 3F développe depuis 2008, dans le 19<sup>e</sup> arrondissement de Paris, un partenariat avec l'association ÉPOC (Espace psychanalytique d'orientation et de consultations). Ce partenariat se renforcera en 2014-2015 autour de 3 axes forts :

- **la formation des personnels de proximité et administratifs 3F** à l'identification et à l'orientation des locataires en précarité psychique et sociale ;
- **l'intervention de psychologues d'ÉPOC au domicile des locataires et avec leur accord préalable**, suite à de graves troubles du voisinage ayant alerté 3F ;
- **la création d'un centre de ressources « Habitat et santé mentale »**, géré par ÉPOC en partenariat avec 3F, destiné aux professionnels, locataires, voire à tout habitant ayant une problématique de troubles de voisinage. Cet espace sera un lieu d'information, de documentation et de recherche. Les personnes y seront également reçues en entretien psychologique individuel.

## 3 QUESTIONS À

**Pascal Perrier**  
Directeur général d'AUVM

« **Accompagner les personnes pour permettre une réelle prise d'autonomie, le retour vers l'emploi, la construction de nouveaux projets, c'est cela l'enjeu !** »



### - Quelle est la vocation de votre association ?

Depuis 1985, l'association Aide d'urgence du Val-de-Marne (AUVM) accueille et accompagne les personnes sans logement, quel que soit leur profil, seules ou avec enfants... Elles arrivent dans notre association par l'intermédiaire du 115 ou de la mission hébergement du conseil général. Grâce à un accompagnement personnalisé, nous les accompagnons vers un logement personnel, convaincus que les solutions d'hébergement « en dortoir » ne permettent pas de se réinsérer durablement. Grâce aux partenariats noués avec les villes et les bailleurs, nous disposons aujourd'hui de 280 appartements-relais et de 6 centres d'accueil maternels dans le Val-de-Marne, accueillant plus de 900 résidents.

### - Comment 3F participe-t-il à votre projet ?

Le principe est simple : depuis 2012 Immobilière 3F met à la disposition de nos résidents des logements de son patrimoine. Grâce à ce partenariat, nous proposons aujourd'hui 16 logements-relais et 6 logements avec baux glissants répartis sur les villes de Fresnes, Limeil-Brevannes, Thiais et L'Hay-les-Roses. Les travailleurs sociaux d'AUVM viennent chaque semaine au domicile des familles, au sein des résidences 3F, pour les accompagner dans leur projet d'accès au logement. Mais ce mouvement profite plus généralement à toute la résidence car nos salariés travaillent au lien social ! Il faut être visible dans les quartiers.

### - Quel bilan tirez-vous de cette coopération ?

Je crois que 3F et l'AUVM travaillent avec les mêmes objectifs et cela fait la différence ! Accompagner les personnes pour permettre une réelle prise d'autonomie, le retour vers l'emploi, la construction de nouveaux projets, c'est cela l'enjeu ! Et je crois que nous avançons puisque, depuis 2001, 8 000 familles accompagnées par l'AUVM ont retrouvé un logement. //

*“Depuis 2006, avec A2S, nous aidons les locataires isolés, malades ou en difficultés financières à trouver un logement mieux adapté à leurs ressources et à éviter une procédure d'expulsion, toujours traumatisante pour les deux parties. En 2013, nous avons ainsi aidé financièrement 650 foyers à retrouver une certaine sérénité dans leur parcours locatif.”*

**Philippe Leymonerie,**  
Directeur Activité Intervention Sociale de Solendi

## Du bureau au logement

Face à la **rareté du foncier** en zones tendues, Immobilière 3F explore de nouvelles pistes : à Charenton-le-Pont (94), la société transformera un immeuble de bureaux en logements.

Acquis en décembre dernier, cet ensemble de 7 000 m<sup>2</sup> s'étendant sur 260 mètres de long est composé de 3 bâtiments : celui en R+6 sera transformé en une **résidence intergénérationnelle de 90 logements** prioritairement destinée aux étudiants et personnes âgées, un bâtiment de

2 500 m<sup>2</sup> de bureaux sera rénové et remis en location, et un bâtiment sur cour sera partiellement démolé pour créer un patio et éclairer les logements.

Ce projet, proposé par Moatti-Rivière, représente un **défi technique** compte tenu des contraintes du site : nuisances de l'autoroute A4 située à proximité, mais aussi mise aux normes sécurité incendie et accessibilité, retrait de l'amiante, dépose ou remplacement des installations de chauffage... En réponse à ces spécificités, une nouvelle "peau" sera créée en retrait de la façade existante afin d'y intégrer des jardinières ou des loggias. Un jardin

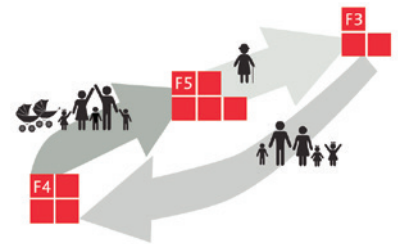
planté en cœur d'îlot sera également conçu. Le chantier devrait débuter en fin d'année pour une livraison prévue au deuxième trimestre 2016. //



À Villeneuve-la-Garenne (92), Immobilière 3F vient d'organiser un triple échange de logement au sein d'une même résidence. À l'origine de cette démarche, le gardien, qui a su **croiser les besoins des locataires** : d'un côté une jeune retraitée en situation de forte sous-occupation, de l'autre deux familles à

l'étroit dans leur logement. Une fois l'accord des réservataires obtenu, 3F a mis en place l'échange : visite des logements (ces derniers étant repris en l'état), passage en commission d'attribution et enfin, le déménagement/emménagement des trois familles le même jour ! À la clé pour les locataires : **le maintien du cadre de vie**, un loyer réduit pour la jeune retraitée mais aussi pour les deux familles, ces dernières étant prioritaires selon la charte d'attribution 3F et vivant dans des logements appartenant à la même catégorie de financement. //

## Mobilité au sein d'une même résidence



## 31 logements sur le site d'un ancien couvent



À Caen (14), au cœur du site de la Charité – un **ancien couvent** – Immobilière Basse Seine livrera d'ici la fin d'année un programme de 31 logements sociaux PLS. Sur les deux hectares du site seront également réalisées une résidence pour personnes âgées de 193 logements ainsi que la réhabilitation de 93 logements qui seront ensuite cédés à des acquéreurs privés. La résidence d'Immobilière Basse Seine – qui intégrera une mixité de

matériaux alliant enduit, béton matricé et bardage bois – s'ouvrira sur le jardin central tout en bénéficiant d'une **excellente desserte**, à deux minutes du périphérique et reliée au centre-ville de Caen par le tramway. //

## Valoriser le métier de gardien auprès des locataires

Depuis le printemps, de nouvelles affiches fleurissent dans les halls 3F. L'objectif de cette campagne est de valoriser auprès des locataires l'ensemble des missions du gardien et les inciter au

respect de son travail, qui contribue à la qualité de service au quotidien : nettoyage et entretien de la résidence, relations avec les entreprises prestataires, gestion des demandes administratives mais aussi création de lien social. Cette campagne sera prolongée tout au long de l'année 2014 par d'autres actions valorisant le métier de gardien, notamment lors de la Semaine des HLM qui se tiendra du 14 au 18 juin prochains. //

