

ACTIONS SOCIALES



MISSION COLLECTIVE

LES TEMPS FORTS 2015



ICF HABITAT
NORD-EST



SOMMAIRE

- 04 Les chiffres clés
- 05 10 professionnelles de la gestion sociale

ACCÈS AU LOGEMENT

- 06 Quels sont les objectifs majeurs de l'attribution de logement ?
- 09 Quelles solutions pour l'accueil des demandeurs d'asile ?

MIEUX VIVRE DANS SA RÉSIDENCE ET SON LOGEMENT

- 10 Comment contribuer à l'enjeu de la mixité sociale ?
- 11 Dans les résidences, c'est souvent chacun pour soi. Que faire pour créer du lien entre tous ?
- 15 Comment la politique de la ville peut-elle contribuer au mieux vivre ensemble et à la création de lien social ?
- 16 Je vieillis... Je veux rester dans mon logement... Comment faire ?
- 18 Je ne peux pas payer mon loyer. Y a-t-il une solution ?
- 19 Quelles actions sont-elles menées pour faire baisser les charges locatives ?

RENOUVELLEMENT URBAIN

- 20 Ma résidence va être rénovée. Que vais-je devenir ?
- 23 Démolition : le droit et la garantie de relogement

Directeur de la publication : Christine Richard, Directeur général
- Direction éditoriale : Valérie Dhersin, Directeur clientèle - Yvette Barret, Responsable pôle politique sociale - Vanessa Thomas, Responsable communication - **Conception éditoriale :** Laurence Tichkowsky - **Rédaction :** Laurence Tichkowsky, Magali Gloire-Savalle - **Coordination de projet :** Vanessa Thomas - **Conception et réalisation graphique :** Vanessa Thomas avec la participation de Prisca Sita et Laurence Tichkowsky - **Crédits photos :** A. Da Silva/Graphix-images, Renan Astier, Eric Brylowskij, Jonathan Barbot, Raphaël Delaporte, Claire-Lise Havet, Philippe Fraysseix, Bruno Gasperini, Xavier Muyard, Fabrice Singevin, Vanessa Thomas, Philippe Walter, cabinet Coldefy & Associés Architectes Urbanistes.
Imprimé en août 2016

Merci aux collaborateurs qui ont prêté leur concours à la réalisation de cette édition.



ACTIONS SOCIALES, MISSION COLLECTIVE



Faire que nos locataires se sentent bien dans leur résidence et dans leur quartier. Ce « bien vivre chez soi » et ce « mieux vivre ensemble » nous guident chaque jour, dans une logique de proximité, d'efficacité et de qualité de service. Qu'il s'agisse de les aider à s'insérer dans un nouvel environnement, de faciliter leur quotidien, ou encore de prévenir les difficultés financières, chacune de nos actions porte un regard bienveillant sur nos locataires.

Alors que la part du public fragilisé est croissante et que les problématiques se compliquent, notre rôle social se complexifie autant qu'il s'intensifie. **Avec cette édition, nous avons souhaité, à travers une sélection d'actions menées en 2015, témoigner de notre mobilisation, illustrer notre fierté à accomplir cette mission sociale au quotidien mais également valoriser tous ceux qui y contribuent.** L'équipe sociale, bien sûr. C'est elle qui, en première ligne, accompagne les ménages tout au long de leur parcours résidentiel. Mais au-delà, l'ensemble des collaborateurs est investi avec elle pour relever les nombreux défis qui s'imposent à nous : s'adapter aux nouvelles réalités économiques, faire face à la nouvelle problématique du vieillissement et plus largement de la perte d'autonomie, répondre aux attentes des politiques publiques pour l'accueil des publics prioritaires, ou encore accompagner les collectivités locales dans leurs enjeux et projets. Dès lors, à la manière d'une chaîne de solidarité, les services et les métiers d'ICF Habitat Nord-Est travaillent de concert : pour, dès la définition des programmes, proposer des logements adaptés aux besoins avec des loyers abordables et des charges réduites ; pour, lors de la réhabilitation des résidences en milieu occupé, limiter au maximum les conséquences des travaux sur la vie quotidienne des locataires ; pour encore, lors des opérations de démolition, gérer la délicate question du relogement, en concertation avec les locataires.

Cette dynamique et cette responsabilité, fondées sur des valeurs fortes et partagées, ont été réaffirmées en 2015 dans notre plan stratégique, CAPS-2020. Il fait de notre engagement social l'un de ses enjeux majeurs pour les années à venir. Nous nous efforçons, au quotidien, de les animer à travers des actions de sensibilisation menées auprès de nos personnels de proximité, dans nos agences et au siège. C'est de cette vision collective et solidaire de notre métier que naissent les plus beaux projets. C'est elle, aussi, qui porte le progrès.

CHRISTINE RICHARD

Directeur Général d'ICF Habitat Nord-Est



LES CHIFFRES CLÉS

L'accueil des publics prioritaires

- 2 073** attributions réalisées
- 405** relogements au titre du contingent préfectoral
- 67** attributions à des ménages sortant de structures d'hébergement
- 50** logements loués à des associations au titre de l'intermédiation locative
- 226** mutations dont 25 accompagnées par la gestion sociale

La prévention des expulsions

- 252** diagnostics sociaux avant la commission d'attribution
- 652** ménages en situation d'impayé accompagnés
- 82** aides financières obtenues pour résorber les impayés de loyer, au total 42 K€
- 75** Fonds Solidarité Logement (FSL) maintien accordés pour un montant de 61 K€

La qualité de vie et le mieux vivre ensemble

- 56** adaptations de logement liées à la perte d'autonomie, dont **27** aménagements de salle de bains
- 14** logements neufs adaptés PMR

10 PROFESSIONNELLES DE LA GESTION SOCIALE

Siège
26, rue de Paradis
75010 Paris
Tél. : 01 55 33 95 45



Yvette Barret
Responsable pôle politique sociale

Agence Flandres Hainaut
4 407 logements
84, boulevard Carnot
59800 Lille
Tél. : 03 20 06 95 80



Emilie El Bour
Conseillère sociale



Claire Nollet
Conseillère sociale

Agence Artois
4 107 logements
31, rue Jean Letienne
62301 Lens Cedex
Tél. : 03 21 77 36 36



Stéphanie Fache
Conseillère sociale



Marion Demouilliez
Conseillère sociale

Agence Alsace-Lorraine
5 811 logements
2 bis, rue Lafayette, CS 90572
57010 Metz Cedex 01
Tél. : 03 87 63 96 21



Sophie Monardo
Conseillère sociale



Aude Marchal
Conseillère sociale



Marie-Emeline Muller
Conseillère sociale à la Délégation Territoriale d'Alsace



Agence Picardie Champagne-Ardenne
3 863 logements
21, rue de la République
80000 Amiens
Tél. : 03 22 22 32 90



Emilie Lescarmontier
Conseillère sociale



Cécile Jacquot
Conseillère sociale à la Délégation Territoriale Champagne-Ardenne



ACCÈS AU LOGEMENT

QUELS SONT LES OBJECTIFS MAJEURS DE L'ATTRIBUTION DE LOGEMENT ?

Procédure très réglementée, le droit au logement dépasse l'attribution de logement proprement dite. Une mission sociale qu'ICF Habitat Nord-Est assure en mobilisant ses ressources internes autant que ses partenaires externes.



VALÉRIE DHERSIN
Directeur clientèle
Siège

.....
Le bon logement
attribué à la bonne
famille dans la bonne
résidence ! >>>

« Le bon logement attribué à la bonne famille dans la bonne résidence ! À elle seule, cette phrase, pourtant simple, résume toute la complexité de notre mission sociale. Il est, en effet, de notre responsabilité d'accueillir des candidats au logement dans notre parc et dans les meilleures conditions, tout en inscrivant notre action dans une double contrainte : respecter la stricte réglementation et satisfaire aux exigences des territoires. Si l'équation est parfois difficile à résoudre, le professionnalisme des équipes d'ICF



Habitat Nord-Est s'exprime, sur le terrain comme au siège, pour analyser et évaluer les situations de chacun, au cas par cas, en vue d'apporter des solutions, dans le cadre de notre périmètre de compétences et de notre capacité d'accueil », explique Valérie Dhersin, Directeur clientèle. C'est tout le rôle de la CAL, Commission d'Attribution aux Logements, qui réunit chaque semaine des collaborateurs d'ICF Habitat Nord-Est, des représentants des locataires et des élus des communes partenaires pour mettre en perspective les enjeux, les demandes et les logements disponibles, au terme d'un long processus d'expertise et de questionnement.


Vers un parcours résidentiel positif

Une ou plusieurs rencontres personnalisées sont nécessaires à évaluer la situation de la personne ou de la famille et ses besoins. « Nous ne sommes pas là pour juger mais pour dresser un état des lieux, appelé diagnostic social », insiste Émilie Lescarmontier, conseillère sociale. Composition familiale, parcours de vie professionnelle et personnelle, ressources financières, difficultés



EMILIE LESCARMONTIER
Conseillère sociale
Picardie Champagne-Ardenne

.....

**Nous ne sommes pas
là pour juger mais
pour dresser un
état des lieux, appelé
diagnostic social** 

diverses ou problématiques de santé, identification des droits... Toutes les thématiques de vie sont passées au crible dans un triple objectif. « Un, comprendre, pour mettre en œuvre la meilleure solution logement. Deux, anticiper, pour que le logement que l'on pourrait proposer aujourd'hui corresponde, le mieux possible, à la situation de demain. Trois, identifier les difficultés, pour mettre en œuvre les accompagnements nécessaires, qu'ils soient liés au logement ou pas, en lien avec notre réseau de partenariats associatifs et institutionnels. Il s'agit de créer toutes les conditions de la dynamique pour un logement autonome pérenne et un parcours résidentiel stabilisé ». Ce diagnostic social, rédigé dans le respect de la confidentialité des entretiens, sera ensuite partagé avec les différents métiers de l'entreprise, en amont de la commission d'attribution qui statuera. Toutefois, pour certaines familles les conditions de l'accès au logement autonome ne sont pas réunies. La candidature au logement n'est pas rejetée pour autant. « Notre mission n'est pas d'exclure ces personnes fragilisées mais au contraire de proposer le meilleur dispositif d'accueil et de trouver des alternatives pour leur permettre de rebondir ». Pour eux, ICF Habitat Nord-Est s'appuiera sur son réseau de partenaires pour mettre en œuvre une solution d'intermédiation locative, à savoir un bail associatif ou un bail glissant. Et pour les familles qui ne peuvent s'inscrire dans ce cadre, elles seront orientées vers d'autres structures, principalement vers

les services sociaux et les SIAO, Systèmes Intégrés d'Accueil et d'Orientation, pour une prise en charge plus adaptée.



La politique de peuplement des résidences

Bien dans son logement, bien dans sa résidence. Cette conjugaison de « bien être » est un facteur essentiel d'une attribution de logement réussie. « Veiller à l'équilibre de peuplement d'une résidence, dans son ensemble, est un point d'autant plus sensible qu'il est inscrit dans la loi égalité et citoyenneté, poursuit Valérie Dhersin. Si l'exigence de la mixité sociale est un enjeu majeur des politiques de logement, l'équilibre est difficile à trouver tant la demande est supérieure à l'offre ». Pour autant, ICF Habitat Nord-Est travaille de concert avec ses réservataires – mairies, préfectures, SNCF – pour optimiser l'harmonie d'occupation des résidences. « C'est un enjeu majeur pour, non seulement, remplir avec rigueur et cohérence notre mission sociale, mais aussi pour faire de la cohabitation entre tous le point d'ancrage du mieux vivre ensemble. »

Une commission centralisée à Paris

Ce mode de fonctionnement porte une triple valeur ajoutée au profit de la mission sociale : homogénéiser les pratiques sur l'ensemble du territoire, développer une meilleure visibilité de l'occupation du parc et permettre une récurrence hebdomadaire.



L'intelligence collective au service de la CAL

Situation personnelle, accompagnement social, réglementation et peuplement : la réunion hebdomadaire de la CAL est l'aboutissement de ce long processus d'expertise et de questionnement. Associant diverses compétences pour résoudre l'équation du « bon logement attribué à la bonne famille dans la bonne résidence », elle s'anime autour de l'intelligence collective pour statuer sur la situation de la famille et les accompagnements nécessaires, sans jamais perdre de vue les enjeux du peuplement en faveur de la mixité sociale, voire pour faire évoluer la

physionomie de l'occupation des résidences. « Pour autant, c'est la dimension humaine qui porte les échanges et la synergie entre tous pour objectiver les priorités, reprend Valérie Dhersin. Car, bien que définies par la loi et déclinaées à l'échelle du département, voire d'EPCI, certaines règles de priorité du strict point de vue de la réglementation le sont moins que d'autres du point de vue de l'analyse sociale. Le professionnalisme des équipes, leur connaissance des dispositifs territoriaux et le solide réseau de partenariats nous permettent de reposer parfois l'équation pour mieux la résoudre ».



CARMÉLINA CANTORE
Gestionnaire clientèle
Alsace-Lorraine

.....



En lien avec les personnels de terrain et les

services du siège, **la gestion sociale est chargée de suivre le locataire et de le rendre acteur de son parcours.**

C'est une condition essentielle de réussite. **Car, « retrouver un chez soi » va au-delà « d'être logé ».** C'est le premier pas vers une vie de famille équilibrée, le chemin de l'emploi, de la vie sociale. Notre rôle est d'accompagner cette progression et de toujours contribuer à lever les obstacles que la famille pourrait rencontrer. Difficulté financière ou problème de santé, notre mission collective vise toujours le même objectif : celui d'un parcours résidentiel positif en faveur de l'insertion. C'est un travail d'équipe qui s'appuie sur le dialogue et la relation de confiance que nous avons créés avec chacun de nos locataires !



Optimiser l'occupation du parc

Un locataire peut rester toute une vie dans son logement... Cette donnée statistique interroge ICF Habitat Nord-Est sur l'adéquation de celui-ci au fil des ans. Logement trop grand pour une famille dont les enfants sont partis ou logement trop petit pour celle qui s'agrandit ; logement non adapté pour une personne vieillissante en perte d'autonomie, ou encore logement trop coûteux pour une famille en situation d'impayé... Les exemples d'occupation mal appropriée sont multiples et font l'objet d'un travail de fond.

Pour avoir de la visibilité sur l'occupation des résidences, ICF Habitat Nord-Est s'appuie sur un outil interne : un observatoire de veille occupationnelle. « Cette base de données, qui évoluera en 2016, est un outil clé pour initier les procédures de mutation sociale dont les objectifs cibles relèvent de la bonne adéquation du logement à un instant T de la vie du locataire, de favoriser la rotation pour disposer de logements en phase avec les nouvelles demandes, enfin de répondre, de manière plus structurée, à l'enjeu de la mixité sociale », précise Valérie Dhersin.

QUELLES SOLUTIONS POUR L'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE ?

Sujet d'actualité, l'accueil des migrants a mis ICF Habitat Nord-Est, comme l'ensemble des bailleurs sociaux, sur le devant de la scène. En ligne avec sa responsabilité sociétale et celle du groupe SNCF, et en partenariat avec la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, une partie de son foyer de Metz a été repositionnée en site d'hébergement d'urgence.



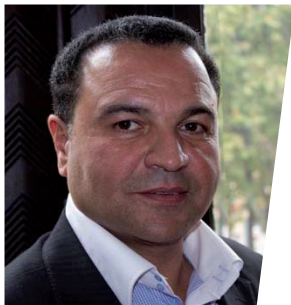
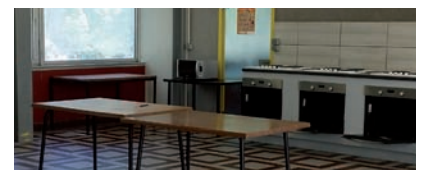
ERIC SUAREZ
Directeur de l'agence
Alsace-Lorraine

Tous les acteurs se sont mobilisés dans des délais très courts pour rendre possible cette belle mission sociale



« Septembre 2015. La pression politique et la volonté du maire de Metz, Dominique Gros, se sont conjuguées à la vocation sociale d'ICF Habitat Nord-Est pour faire des 200 chambres vacantes du foyer de Metz, géré par l'association Parme*, un site d'accueil pour les demandeurs d'asile venus d'Afghanistan, du Soudan, d'Erythrée, des Balkans ou encore de Syrie pour certains d'entre eux. Tous les acteurs se sont mobilisés dans des délais très courts pour rendre possible cette belle mission sociale. », mentionne Éric Suarez, directeur de l'agence Alsace-Lorraine. L'aménagement du foyer pour l'accueil des migrants était un premier obstacle à lever : les investissements n'étaient pas prévus au budget 2015 et des travaux étaient nécessaires. Le manque d'expérience de l'association Parme sur la gestion et l'accompagnement des migrants en était un second. C'est pourquoi, ICF Habitat Nord-Est, propriétaire du foyer, et la Direction

de la Cohésion Sociale se sont rapprochés d'une autre association partenaire, l'AMLI**, spécialisée et reconnue pour son expertise. C'est ainsi qu'une convention quadripartite a fixé les conditions de gestion et les modalités financières pour un accueil massif, quelques semaines plus tard. La mobilisation de tous et les efforts financiers de chacun ont guidé la réussite de cette opération qui fait désormais figure de référence. Car, non loin de la frontière allemande, Metz enregistre un flux migratoire de plus de 200 personnes par mois.



AZZEDINE AISSAOUI
Responsable technique
Alsace-Lorraine



La gestion de l'imprévu est mon quotidien, c'est ce qui est beau dans mon métier. Le plus gros challenge était d'intervenir dans l'urgence ! En moins d'un mois, nous avons dressé l'état des lieux du foyer, estimé les besoins avec les associations partenaires et mobilisé les entreprises pour réaliser les travaux nécessaires à l'accueil de plus de 200 demandeurs d'asile. Électricité, peinture, sols... 40 000 euros ont été investis pour le confort et la création de deux grandes salles communes de cuisine et de détente, représentant environ 500 m². Si ma mission est technique, elle englobe toujours une forte dimension sociale et humaine ; et d'autant plus lorsqu'il s'agit de populations particulièrement fragilisées et vulnérables.

* Association gestionnaire du site dont ICF Habitat Nord-Est est propriétaire. L'association Parme est aussi une filiale SNCF.

** Association pour l'Accompagnement, le Mieux-être et le Logement des Isolés.



MIEUX VIVRE DANS SA RÉSIDENCE ET SON LOGEMENT

COMMENT CONTRIBUER À L'ENJEU DE LA MIXITÉ SOCIALE ?

Avec la pose de la première pierre, en janvier 2015, le projet immobilier d'ICF Habitat Nord-Est à Chantilly est entré dans sa phase active. Dans la lignée de la politique et des demandes de la ville, il est emblématique d'un partenariat renforcé et contribuera à favoriser la mixité sociale autant que ses partenaires externes.



ROMUALD SARRAUTE
Responsable patrimoine
Picardie Champagne-Ardenne

.....

Ce programme se fait l'écho de notre mission sociale qui, en lien avec la politique de la ville, vise à créer et à animer des lieux de vie porteurs d'intégration et d'harmonie entre tous. >>>

À moins de trente minutes de Paris Nord, en train, la commune de Chantilly se pose en ville cible pour ICF Habitat Nord-Est. D'une part, pour répondre aux besoins de sa maison mère, SNCF. Preuve en est le taux d'occupation de près de 50% de son parc cantilien par des collaborateurs de SNCF. D'autre part, pour apporter une réponse adaptée aux enjeux de la ville. Éric Woerth, son député-maire, entend en effet relever le défi de la création de logements sociaux. Et, face à la rareté du foncier, le projet de construction d'ICF Habitat Nord-Est sur des friches ferroviaires acquises auprès de RFF renforce la participation de Chantilly à l'effort national « tout en favorisant la mixité sociale et en respectant les équilibres sociodémographiques de la commune », déclarait Éric Woerth à l'occasion de la pose de la première pierre du programme, en janvier 2015. Grâce à la révision du PLU, obtenue de la Mairie, cette ancienne friche ferroviaire a pu être découpée en trois terrains distincts. « Faisant de la mixité sociale le fil conducteur de cette opération, les équipes d'ICF Habitat Nord-Est ont œuvré avec plusieurs partenaires pour aménager ce nouveau quartier avec l'intention de donner du bien-être aux futurs

habitants à travers des espaces partagés et des logements qualitatifs, explique Romuald Sarraute, responsable patrimoine de l'agence Picardie Champagne Ardenne. Sur la construction du premier des trois terrains, livré en juillet 2016, l'enjeu de la mixité prend tout son sens. » D'abord, par la mixité des types d'habitation avec 45 logements sociaux : 9 PLS, 13 PLAI, 13 PLUS. Et, associant ICF Habitat Novedis, le programme compte aussi 21 logements intermédiaires, à loyers libres. Ensuite, par la mixité d'usage. Car, le programme intègre une halle ferroviaire, des commerces en pied d'immeubles, une crèche publique de 50 berceaux et des places de parking pour les locataires du site. « C'est en cela que ce programme se fait très concrètement l'écho de notre mission sociale qui, au-delà de loger nos publics cibles et en lien avec la politique de la ville, vise à créer et à animer des lieux de vie porteurs d'intégration et d'harmonie entre tous ». La mixité de logements et d'usage se déclinera également sur les deux autres terrains. L'un sera vendu à un promoteur privé pour la construction de 90 logements en locatif et accession à la propriété. L'autre sera aussi cédé pour accueillir des activités tertiaires.

DANS LES RÉSIDENCES, C'EST SOUVENT CHACUN POUR SOI. QUE FAIRE POUR CRÉER DU LIEN ENTRE TOUS ?

Le bien vivre chez soi et le mieux vivre ensemble sont au cœur de la mission sociale d'ICF Habitat Nord-Est. Des gardiens aux directeurs d'agence, tous les métiers se mobilisent pour encourager les initiatives collectives des locataires ou proposer, souvent avec l'aide de partenaires associatifs, des événements créateurs de lien social. Qu'il s'agisse de renforcer l'attractivité des quartiers, d'animer la vie des résidences, de lutter contre l'isolement, de faciliter l'insertion, de prévenir les conflits de voisinage ou de changer le regard porté sur les jeunes, les enjeux sont multiples. Si le calendrier de l'année rythme naturellement l'organisation d'actions collectives, l'activité patrimoniale de l'entreprise, les appels au civisme ou les invitations à la solidarité et à l'entraide portent autant de belles occasions pour favoriser le dialogue. Sur l'ensemble du territoire, 2015 a été riche d'événements. La preuve par l'exemple.



EMMANUELLE ROSENSTIEHL
Déléguée territoriale
Alsace-Lorraine

.....

La table des dons est rapidement devenue une table d'échanges. Ce moment fort de convivialité a été moteur dans la création de lien social et les locataires en sont reconnaissants. >>>



SAMERA DIF
Gardiennne
Alsace-Lorraine

La table du partage

« Constituée de 115 studios, proche d'un IUT, la résidence de la rue de Saverne à Schiltigheim accueillait historiquement des étudiants et des personnes en mutations professionnelles en attente d'un logement plus grand pour leur famille. Le taux de rotation y avoisinait les 30 % et la vacance y était importante, explique Emmanuelle Rosenstiehl, déléguée territoriale. Depuis 2014, grâce à des journées portes ouvertes, organisées en partenariat avec les mairies et les associations, les logements inoccupés se sont ouverts à une nouvelle catégorie de clientèle, en situation précaire et en démarche de réinsertion. Ils emménageaient avec presque rien, parfois seulement un grand sac. Le manque de mobilier et de choses essentielles au confort, a interpellé la gardienne, Samera Dif, qui a eu l'idée d'ouvrir une « table de dons ».

La gardienne en première ligne
L'initiative a vu le jour début 2015. Un mercredi par mois, la gardienne anime, dans le hall de la résidence, un espace où chacun peut déposer tout ce dont il n'a plus l'utilité, sauf de l'alcool et des aliments ouverts. Et chacun des autres locataires se sert ! « Au départ, la table était essentiellement garnie par la gardienne, notamment avec les encombrants en bon état abandonnés près des containers,



reprend Emmanuelle Rosenstiehl. Puis nous avons mobilisé les autres sites, pour récupérer les objets volontairement laissés par les locataires déménageant. Et peu à peu, la table des dons est rapidement devenue une table d'échanges, les locataires apportant leur propre contribution pour améliorer la qualité de vie de leurs voisins ». Au-delà du service rendu, la table des dons s'est transformée en un vrai moment de convivialité mensuel et a favorisé la création de lien social dans la résidence : avec la gardienne, mais aussi entre les locataires. « Certaines personnes, en réelle rupture, ne vivent plus complètement repliées sur elles-mêmes. Cette ouverture aux autres se traduit aussi par un contact plus amical, le temps d'un thé ou d'un café, ou d'une invitation. Un premier pas vers la réinsertion sociale ! ». Un double succès qui pousse Emmanuelle Rosenstiehl à envisager le déploiement de la table des dons sur d'autres sites strasbourgeois.



Le street-art libère la parole



JULIEN MIKOLAJCZAK
Responsable de proximité
Agence Flandres Hainaut

.....
**Le climat s'est apaisé,
l'image des jeunes s'est
améliorée** >>>

Quand l'art urbain permet de renouer le dialogue entre les générations... L'expérience menée à Saint-Pol-sur-Mer s'en fait l'écho. « Dans le cadre du vaste programme de renouvellement urbain de cette cité historique, engagé au milieu des années 2000, certaines maisons sont restées vacantes en attendant le départ des derniers habitants pour engager leur démolition. Et, les jeunes d'une cité limitrophe en ont parfois profité pour investir certains jardins, voire pour pénétrer dans ces habitations inoccupées ; ce qui a généré des plaintes, explique Julien Mikolajczak, responsable de proximité. Alerté par Dominique Deguines – adjoint à l'habitat et au cadre de vie de la ville et président de l'association du Quartier des Cheminots – nous avons travaillé ensemble pour construire un projet à la fois artistique et éducatif, susceptible d'embellir et de dynamiser le quartier, tout en impliquant des jeunes ». C'est ainsi qu'est née l'idée de faire des murs de ces maisons le support original d'une expression artistique inattendue : du street-art. Et tout est allé très vite... L'opération a été montée en un temps record grâce à une collaboration étroite avec l'association Villenvie et le service de prévention spécialisé de l'AAE (Association d'Action Educative et Sociale). Une

dizaine de jeunes, guidés par un animateur de la maison de quartier, a préparé les quatre maisons choisies par ICF Habitat Nord-Est, débroussaillant les alentours et apprêtant les murs. Puis, aux côtés de sept artistes graffeurs, ils ont participé à la réalisation de l'œuvre.

« Le projet est une vraie réussite, se réjouit Julien Mikolajczak. Pendant les trois jours d'intervention, les habitants, notamment les plus âgés, sont venus à la rencontre des jeunes, discutant avec eux, leur apportant des rafraichissements. Le climat s'est apaisé, l'image des jeunes s'est améliorée et les intrusions dans les maisons toujours vacantes ont été moins nombreuses. Fort de cette expérience particulièrement positive, nous envisageons de renouveler l'opération. »



La fête du tri

Contribuer au bien vivre des habitants commence par la création d'un cadre de vie agréable. À Châlons-en-Champagne, entre déchets abandonnés sur les trottoirs, mauvaise utilisation des containers et objets lancés par les fenêtres, le quartier de la cité d'ICF Habitat Nord-Est était régulièrement souillé par les ordures. Un constat intolérable pour Cécile Jacquot, conseillère sociale, et Thierry Zammarchi, responsable de site. « La situation se dégradant, nous avons cherché des solutions et nous nous sommes rapprochés du service d'hygiène de la ville qui connaît bien cette problématique, explique Cécile Jacquot. La mairie nous a pro-



posé un programme d'animations déjà testé et éprouvé dans d'autres quartiers : une action de sensibilisation au tri des déchets ». Pour donner une dimension conviviale à cette opération, Cécile Jacquot a choisi la date symbolique de la Fête Entre-Voisins. Le jour dit, six jeunes effectuant leur service civique au sein de l'association Unis-Cité ont démarché les familles en porte-à-porte. Leurs objectifs : sensibiliser au tri des déchets, promouvoir la fête, et

collecter des équipements électriques usagés ou défectueux. En fin de journée, ordinateurs, aspirateurs et autres cafetières récupérés ont été utilisés pour animer un atelier sur la seconde vie des déchets électriques. Classés en plusieurs catégories – à troquer, à réparer, à échanger, à jeter – certains ont fait le bonheur des bricoleurs ! Toute la soirée, quizz sur le tri sélectif, jeu de lancés de déchets dans la bonne poubelle, chamboule-tout, stands ludiques et instructifs ont ponctué la fête à laquelle une vingtaine d'adultes et une cinquantaine d'enfants ont participé. « Un bon début dans un quartier où le lien intergénérationnel a parfois du mal à s'établir. Au-delà de la sensibilisation, cette journée a relancé la fête Entre-Voisins. Certains locataires m'ont même questionnée sur le programme d'animations 2016 ».



CÉCILE JACQUOT
Conseillère sociale

Picardie Champagne-Ardenne

« Pour donner encore plus de saveur à la fête, j'ai cherché une idée originale et fédératrice. Et face au succès des émissions culinaires télévisées, le concours de pâtisserie s'est imposé. L'occasion, pour les locataires, de faire découvrir leur spécialité. Un jury représentatif des différents partenaires de cette fête – la mairie, l'association Unis-Cité, les locataires et ICF Habitat Nord-Est – a désigné les meilleures réalisations sur des critères de goût, de visuel, de texture et d'originalité. Tous les participants ont été récompensés et la soirée s'est achevée sur un pique-nique géant. Les desserts étaient tout trouvés ! Ce concours a renforcé la dimension de partage recherchée. »



ANNIE-CLAUDE SPICHER
Directrice de l'agence
Picardie Champagne Ardenne

.....

Ce Noël devait se faire l'écho de l'histoire, de l'âme de cette cité d'antan que les anciens voulaient transmettre aux nouveaux locataires. >>>

Un Noël pas comme les autres !

Le Noël gourmand de la Cité du Château de Longueau, organisé par Annie-Claude Spicher, directrice de l'agence Picardie Champagne-Ardenne, avait le goût d'une belle histoire d'amour pour



cette ancienne cité cheminote du début du siècle. Quelques années plus tôt, alors que le projet de sa démolition était déjà bien engagé, la vingtaine de locataires encore présents sur le site s'était constituée en « Amicale » pour sa sauvegarde. L'enjeu : faire reconnaître l'âme de la Cité et l'inscrire à l'inventaire des monuments historiques. La bataille remportée, en juillet 2008, a été le point de

départ d'une réhabilitation exigeante qu'ICF Habitat Nord-Est a menée dans la concertation avec les habitants et en partenariat avec la mairie. « Pour fêter la fin de trois ans de travaux, j'ai voulu que ce Noël Gourmand soit un événement emblématique de cette cité renaissante. Ce Noël devait se faire l'écho de cette histoire, de l'âme de cette cité d'antan que les anciens voulaient transmettre aux nouveaux locataires, de la pérennité du site, désormais ancrée dans l'esprit de tous. En suivant la réhabilitation, pas à pas, j'ai non seulement tissé des liens avec chacun des locataires membres de l'Amicale mais j'ai aussi mesuré le « poids » de l'histoire de la cité pour susciter la création de lien social », explique Annie-Claude Spicher, directeur d'agence. Plus de 100 personnes ont participé à ce Noël gourmand de friandises. Le père Noël et son âne ont attiré petits et grands. « Et, la présence de la maire, Madame Colette Finet, qui avait fait de la sauvegarde de cette cité un engagement de campagne électorale, renforçait encore la dimension passé, présent et avenir de la cité ! »



HÉLÈNE TISON
Gardiennne
Flandres Hainaut

<<< **Conjuguer ma fibre écolo et mon ancien métier d'animatrice m'a conduit à imaginer, pour la première fois en décembre 2013, une action collective que j'ai baptisée « Noël éco-récup ». L'idée de décorer les quatre entrées de la résidence de Javary à Lille, 94 logements, avec des sapins de Noël fabriqués avec du bois de palette s'est très vite concrétisée avec l'aide d'un ancien menuisier. Une fois installés dans les halls, la synergie a opéré avec l'ensemble des locataires et la communication, réalisée avec le soutien de l'agence, a porté ses fruits. Avec des objets de récupération, petits et grands ont fait preuve de créativité pour habiller les sapins et décorer les halls et les fenêtres. 2013, 2014, 2015... L'efficacité de cette opération, clôturée autour d'un verre de l'amitié, ne se dément pas pour le mieux vivre ensemble et la création de lien social entre tous.**



COMMENT LA POLITIQUE DE LA VILLE PEUT-ELLE CONTRIBUER AU MIEUX VIVRE ENSEMBLE ET À LA CRÉATION DE LIEN SOCIAL ?

Au cœur d'un partenariat initié dans le cadre de la signature et de la mise en place des contrats de ville, la cité de l'Épine, située dans l'un des quartiers prioritaires d'Hellemmes, a entamé sa transformation grâce au « chantier école » de 2015.



CHRISTOPHE GRAS
Responsable clientèle
Flandres Hainaut

.....

Faire réaliser les travaux par les jeunes du quartier... pour les guider vers l'emploi et l'insertion professionnelle. C'est aussi ça notre mission sociale ! >>>

La ville d'Hellemmes et ICF Habitat Nord-Est ont conjugué leurs efforts pour financer et mener un « chantier école » autour d'un objectif partagé. Pour la ville, l'enjeu visait à redonner vie à ce quartier excentré, isolé des commerces comme des transports, et à restaurer son image, quelque peu stigmatisée ces dernières années. « Trop souvent le théâtre d'actes de vandalisme, de squats et de divers petits trafics par les jeunes du quartier, cette cité de 300 logements méritait d'être valorisée, raconte Christophe Gras, responsable clientèle à l'agence Flandres Hainaut. Tel était le cadre de ce partenariat gagnant / gagnant ! Avec pour objectif d'embellir les parties communes, l'idée de faire réaliser les travaux par les jeunes du quartier s'est imposée à moi ; à la fois, pour les impliquer dans la vie de la résidence, mais surtout pour les guider vers l'emploi et l'insertion professionnelle. C'est aussi ça notre mission sociale ! ».

C'est ainsi que l'association « Itinéraires », partenaire opérationnel de cette action, est intervenue pour embaucher six jeunes de 18 à 25 ans, tous habitants de la cité de l'Épine. Formation qualifiante, encadrement et suivi... Ils ont réalisé un travail de « pro » tout en s'enrichissant de nouvelles compétences pour construire un projet professionnel et accéder à l'emploi. Au-delà de la dimension professionnelle, leur travail a porté une image très positive des jeunes du quartier et a permis de renouer le dialogue avec les autres locataires. Plus encore, animés par la fierté de leur réalisation et la reconnaissance des autres jeunes du quartier, ils ont transmis à tous l'envie de préserver les lieux de toute dégradation. Le succès de cette opération, financée à 70% par la politique de la ville et à 30% par ICF Habitat Nord-Est, guide l'organisation de nouvelles actions, pour 2016 et 2017, au profit de la Cité et du quartier tout entier.



STEEVE BUCHET
Gardien
Flandres Hainaut



.....

Ce chantier école a été une belle expérience et tout le monde en est sorti gagnant. Nouvelle facette de mon métier de gardien, je me suis épanoui dans mon rôle central de coordination entre tous, tant d'un point de vue technique pour le suivi des travaux, que du point de vue relationnel. Au fil des mois, j'ai mesuré l'investissement des jeunes et leur détermination à retrouver le chemin du travail. Ma plus grande satisfaction est de les croiser aujourd'hui revenant d'un entretien d'embauche ou avec leurs dossiers de recherche d'emploi sous le bras. Le second « chantier école » a démarré et j'ai toujours la même envie d'avancer pour l'embellissement de la cité et la nouvelle équipe de six jeunes, parmi lesquels on compte une jeune fille.

JE VIEILLIS... JE VEUX RESTER DANS MON LOGEMENT... COMMENT FAIRE ?

La France vieillit ! ICF Habitat Nord-Est en prend d'autant plus la mesure que près d'un tiers de ses locataires a plus de 60 ans.



YVETTE BARRET
Responsable pôle politique sociale
Siège

.....

« Il n'y a pas une réponse à la problématique du vieillissement, mais des réponses qui se conjuguent selon l'histoire de chacun. »



Face à la tendance d'une occupation vieillissante, ICF Habitat Nord-Est s'inscrit dans la politique, dictée par l'Etat, qui fait du vieillissement une problématique de santé publique et du maintien à domicile une priorité d'action. Car, 90% des personnes âgées souhaitent vieillir à leur domicile. Cette donnée est d'autant plus importante chez ICF Habitat Nord-Est que certaines familles y ont vécu leur vie entière.

« L'attachement à leur résidence est pour ces clients aussi important que l'attachement à leur logement puisqu'en devenant moins autonomes et de plus en plus seuls, ils s'y sentent en sécurité et protégés. Le lien social et le contact privilégié avec des personnes référentes – les personnels de proximité et le conseiller social – sont une réponse à leur inquiétude », explique Yvette

Barret, Responsable pôle politique sociale. Sans compter qu'ICF Habitat Nord-Est peut ponctuellement s'appuyer sur son réseau de partenaires pour solliciter une aide aux courses, à la toilette ou à la livraison de repas.

Le vieillissement, une problématique humaine

« Malgré les différentes options d'adaptation envisageables, le logement peut être incompatible avec la perte de mobilité ou d'autonomie. Il faut alors savoir proposer d'autres solutions d'accompagnement. En cela, notre expérience nous montre qu'il n'y a pas « une » mais « des » réponses à la problématique du vieillissement, qui sont fonction de l'histoire de chacun et de sa capacité à accepter de se voir diminuer physiquement. En ce sens, c'est avant tout une problématique humaine ».

5 leviers prioritaires

ICF Habitat Nord-Est réaffirme sa politique d'accompagnement du vieillissement et du handicap dans son projet d'entreprise, CAPS-2020. « Cinq leviers prioritaires guident notre activité au quotidien », explique Yvette Barret :

- Répondre autant que possible aux demandes d'adaptation des locataires.
- Établir le cahier des charges du logement adapté pour homogénéiser l'offre à l'échelle du territoire.
- Inclure des logements adaptés dans les constructions neuves (et étudier les besoins des locataires lors des réhabilitations).
- Poursuivre les états des lieux de l'accessibilité des logements et des résidences.
- Respecter le calendrier de l'ADAP (Agenda d'Accessibilité Programmée) au-delà de 2018.





RAPHAËL DELAPORTE
Responsable de site
Picardie Champagne-Ardenne



Mon site de 600 logements compte beaucoup de retraités et de personnes âgées dont certaines ont dépassé les 90 ans. À ces âges, **le vieillissement naturel se conjugue souvent au handicap**. Et, tous les jours je rencontre des personnes qui ne peuvent plus accéder au second étage de leur maison ou enjamber la baignoire... Nous devons gérer les priorités pour l'adaptation des logements en vue d'améliorer leur confort et qualité de vie. Parfois des travaux se suffisent pas ou n'entrent pas dans le champ de notre politique interne. D'autres fois, ce sont les personnes qui refusent une mutation dans un logement mieux adapté à leur situation. **Ma mission est d'accompagner au mieux nos locataires dans ce parcours pour trouver les meilleures solutions compte tenu des problématiques rencontrées**. C'est ce qui m'anime au quotidien, c'est aussi ce qui m'affecte quand je ne peux pas apporter une réponse satisfaisante au mieux vivre.



DANY LEBLAN
Technicienne de patrimoine
Artois



Manger, cuisiner, marcher, se laver... Ces actes de la vie courante sont, pour certains, des obstacles infranchissables. **Il faut savoir se mettre à leur place pour mieux appréhender le handicap et la dépendance. Car l'incapacité à exécuter ces gestes du quotidien est une atteinte à la dignité**. À Dainville, par exemple, une locataire d'une soixantaine d'années, privée de ses avant-bras et de ses mains depuis la naissance, est totalement dépendante. Par l'installation d'un équipement spécifique et de sa télécommande infrarouge – abattant de WC intégrant des jets d'eau et une soufflerie – cette femme a retrouvé sa dignité. Au-delà de ce cas particulier, nous essayons toujours de trouver des solutions, en phase avec les rapports d'ergothérapeutes. Ils nous guident dans l'évaluation des besoins mais aussi pour anticiper l'aggravation de la situation. Quelle belle satisfaction d'apporter du confort et du mieux vivre. Ces personnes âgées ou handicapées pourraient être mes grands-parents. Elles sont souvent sans famille ou éloignées d'elle, nous leur apportons de la chaleur humaine et de la compréhension. **Cet investissement humain traduit dans les faits ma vision de notre mission sociale**.

JE NE PEUX PAS PAYER MON LOYER. Y A-T-IL UNE SOLUTION ?

L'impayé de loyer est bien souvent multi-causal et met en évidence une fragilité grandissante du ménage. Mobilisé pour prévenir et trouver des solutions à toutes les difficultés, financières et autres, ICF Habitat Nord-Est œuvre pour le maintien dans le logement.



CÉLINE XERRA
Responsable clientèle
Artois

« L'attribution du logement n'est que le point de départ de notre mission sociale. Elle se poursuit ensuite par un suivi régulier voire un accompagnement personnalisé qui vise à prévenir l'enlisement d'une situation. C'est le cœur de la mission sociale ! », explique Céline Xerra, responsable clientèle. Dans ce contexte, l'impayé est souvent révélateur d'une fragilité nouvelle, financière ou pas, qu'il faut résoudre au plus vite. Éviter que la situation ne se dégrade pour assurer le maintien dans le logement, tel est l'objectif. Sur le terrain, le gardien est en première ligne pour sonner l'alerte, dès le premier mois d'impayé. « Non pour mettre le locataire en défaut, mais au contraire, pour l'aider à rebondir ». Et, tous

les acteurs de la chaîne de traitement de l'impayé – responsable clientèle, responsable de site, conseillère sociale, gestionnaire contentieux et gestionnaire clientèle – sont mobilisés. « Analyser la situation, identifier les problématiques (perte d'emploi, séparation, maladie, mauvaise gestion budgétaire...) et engager si nécessaire un diagnostic social sont autant d'éléments concourants à la mise en œuvre d'une solution durable ». Plan d'apurement amiable de la dette, mutation sociale pour diminuer le montant du loyer, sollicitation d'aides diverses (caisses de retraite, Sécurité sociale, associations, employeur, FSL Maintien...) ou accompagnement spécifique, la conseillère sociale active tous les leviers, en lien avec les partenaires locaux et toujours en accord avec la famille. Le dossier n'est transféré au contentieux que lorsque tous ces recours sont épuisés ou que le locataire ne coopère pas. « Mais même l'engagement de la procédure judiciaire ne conduit pas forcément à l'expulsion, et heureusement ! Grâce au travail en binôme entre la conseillère sociale et la gestionnaire contentieux, des solutions peuvent être trouvées à chaque étape ».



VÉRONIQUE ROMA
Gestionnaire contentieux
Artois

Contentieux et approche sociale ne sont pas antagonistes. Nous avons tous le même objectif : trouver une solution pour solder la dette et maintenir la famille dans son logement. Parfois, le simple engagement de la procédure contentieuse sert de déclencheur pour renouer le dialogue avec le locataire et débloquer la situation. Fort heureusement, l'expulsion est très rare. Elle reste vécue comme un échec.



STÉPHANIE FACHE,
Conseillère sociale
Artois

Un suivi personnalisé dès l'entrée dans les lieux. Par une visite de courtoisie, qu'elle ait été convenue au stade de l'attribution du logement ou déclenchée par le défaut de paiement du premier loyer, je m'assure de l'appropriation du logement. Je rappelle également les droits et devoirs, et vérifie la mise en place des aides. Si le dialogue porte la confiance, il est un facteur clé pour, à la fois, favoriser une insertion durable et prévenir au plus vite des difficultés. Car, plus une situation s'enlise, plus elle est complexe à résoudre.

QUELLES ACTIONS SONT-ELLES MENÉES POUR FAIRE BAISSER LES CHARGES LOCATIVES ?

Avec pour objectif de ne pas dépasser le seuil des 50 euros pour la régularisation annuelle des charges locatives, les équipes ICF Habitat Nord-Est provisionnent les charges au plus juste, chaque mois, et optimisent au quotidien les dépenses de fonctionnement des résidences.



AGNÈS DREVILLON
Responsable charges locatives
Siège

Notre objectif vise à calculer les charges au plus juste et à les lisser sur l'année >>

Le nettoyage des parties communes, l'entretien des espaces verts, la maintenance des ascenseurs et autres équipements, l'électricité des parties communes, etc., ... La liste des dépenses liées au fonctionnement des résidences est longue. Chaque locataire y participe proportionnellement à la surface de son logement.

« Notre objectif vise à calculer les charges au plus juste et à les lisser sur l'année via un montant mensuel le plus constant possible, explique Agnès Dréviillon, responsable charges locatives au siège d'ICF Habitat Nord-Est. Avec une étude budgétaire systématique annuelle et la possibilité de réajustement des provisions chaque mois à la baisse ou à la hausse, nous œuvrons pour éviter de grosses variations et aider les locataires à optimiser la gestion de leur budget ». La mission est difficile et fait de la maîtrise, voire de la baisse de ces dépenses un souci permanent. En témoigne la

création d'un poste gestionnaire qualité des charges, au sein de chaque agence, dédié au contrôle de la bonne adéquation entre la prestation réalisée et sa facture. Un exemple : la baisse des charges de chauffage. En septembre 2015, nous avons changé de fournisseur pour notre approvisionnement en gaz. Le poids économique des résidences, à l'échelle nationale, a permis de bénéficier d'un tarif libre plus avantageux que le tarif réglementé. Une baisse de l'ordre de 20 % devrait s'ensuivre, dont les effets seront particulièrement visibles dès 2017 ».

Au-delà de ces démarches d'optimisation des charges, ICF Habitat Nord-Est teste des concepts novateurs pour individualiser autant que possible certaines dépenses. C'est déjà le cas pour l'eau grâce à l'installation de compteurs individuels télérelevés. La réflexion est engagée pour l'individualisation des frais de chauffage collectif.



ANNE COUTIAUX
Gestionnaire qualité des charges
Flandres Hainaut



Parallèlement à ma mission de contrôle, je suis l'interlocuteur privilégié des locataires pour donner du sens aux montants des charges. À leur demande, je les reçois en agence et leur apporte toutes les explications nécessaires à la compréhension de l'ensemble des dépenses de fonctionnement et à leur contribution. L'écoute et la transparence sont essentiels dans notre relation avec le locataire et instaurent une relation de confiance... C'est en cela que mon rôle relève de la mission sociale d'ICF Habitat Nord-Est. Afin de renforcer ce capital confiance, nous avons déployé en 2015 une communication de proximité, sous forme de notes d'informations, pour préciser la nature des dépenses et leurs variations dans le temps.



RENOUVELLEMENT URBAIN

MA RÉSIDENCE VA ÊTRE RÉNOVÉE. QUE VAIS-JE DEVENIR ?

Les chantiers de réhabilitation sont toujours des moments anxiogènes pour les locataires. Depuis la conception des projets et pendant toute la durée des travaux, ICF Habitat Nord-Est s'attache à ce que cette période de transition soit vécue le mieux possible. Témoignages à travers la requalification de la cité cheminote d'Avion-Sallaumines-Méricourt qui mobilise depuis six ans l'ensemble de nos métiers.



DANIEL CAPART
Responsable patrimoine
Artois

.....
Accompagner le
changement,
tel était l'enjeu. >>

Quel est le contexte historique de ce grand projet ?

Daniel Capart, responsable patrimoine à l'agence d'Artois : La cité a été édifiée dans les années 1920, puis reconstruite dans les années 1950, après la seconde guerre mondiale. En 2010, le schéma directeur du programme, validé par les maires des trois communes concernées, actait la réhabilitation de 198 logements, la vente à l'unité de 200 logements et la démolition de 52 autres. Les travaux de rénovation, dans lesquels 15 M€ seront investis, ont commencé en 2014 et s'achèveront en octobre 2016. Ils portent à la fois sur l'amélioration de la performance énergétique, le confort et l'esthétisme des logements.

Comment les locataires ont-ils été associés au projet ?

D.C. : Accompagner le changement, tel était l'enjeu. Déjà, pour plus de cohérence dans la cité, dès son élaboration, nous nous sommes attachés à regrouper par îlots les logements selon leur devenir : vente, réhabilitation ou démolition. Dans le cadre d'une

mission confiée au Pact 62*, les locataires dont le logement était soit destiné à la vente, soit à la démolition, ont tous été rencontrés individuellement pour recueillir leurs souhaits d'acquisition ou de relogement. La préparation technique des 198 logements à réhabiliter a été d'autant plus longue et compliquée qu'il y avait 50 modèles de maisons différents.

Relogement temporaire ou définitif, les locataires ont-ils eux-mêmes choisi ?

D.C. : En 2012, les pôles Patrimoine de l'agence et du siège ainsi que le bureau d'études ont visité chaque logement pour évaluer les travaux et anticiper les difficultés qui pourraient se poser, notamment en raison de l'âge de certains locataires. Très vite, la conseillère sociale y a été associée. Son regard expert, porté dans l'intérêt des habitants, était indispensable pour d'un côté s'assurer qu'après travaux le logement serait toujours adapté, de l'autre, pour mesurer les besoins de relogement, temporaire ou définitif. Pour diverses raisons, une quarantaine de locataires

* Association qui milite pour l'amélioration de l'habitat, devenue Soliha en 2015



ont opté pour le relogement temporaire et sept familles pour le relogement définitif. Toujours à l'écoute, dès l'annonce de la rénovation de la cité, la gardienne a ouvert un cahier pour recueillir les demandes des locataires. Il a nourri la réflexion sur les aménagements à apporter. À l'issue des visites techniques, un programme de travaux a été établi, deux logements témoins ont été réalisés et présentés aux locataires lors de journées portes ouvertes.

Comment conduit-on les travaux en milieu occupé ?

D.C. : Cette question repose sur l'organisation et la proximité. En amont du démarrage des travaux, une nouvelle visite au domicile du locataire est programmée, en présence de l'entreprise de travaux,

de la conseillère sociale et du responsable de site. L'enjeu vise à créer les meilleures conditions d'intervention pour l'entreprise et le locataire. Ce double regard social et technique est nécessaire. Face au discours technique qui fait parfois peur, la conseillère sociale, elle, sait trouver les mots pour expliquer et rassurer. De même pendant la durée des travaux, car rien ne remplace la proximité du bailleur en parallèle de l'entreprise, toute l'agence est mobilisée. Grâce aux réunions de coordination bi-mensuelles entre la gestionnaire clientèle, la conseillère sociale, le pôle patrimoine, auxquelles s'associent le plus souvent le responsable clientèle et la gardienne, nous sommes tous au fait des avancées et en mesure de répondre aux interrogations des

habitants. C'est nous qui connaissons le mieux nos locataires, et c'est à nous qu'ils s'adressent en premier. L'association « Bien vivre dans sa cité » nous a aussi beaucoup aidés.

Et après la fin des travaux ?

D.C. : La réception des logements correspond au moment où le pôle Clientèle prend le relais sur le pôle Patrimoine. Au-delà de vérifier la conformité des travaux, c'est l'occasion de noter toutes les remarques du locataire. Dans les jours et semaines qui suivent la réintégration du logement, gardienne, responsable de site, conseillère sociale, tout le monde reste à leur écoute pour résoudre au plus vite les problèmes qui pourraient se poser.



CORINNE GASZEK
Gestionnaire clientèle
Artois



La clé de la réussite sur ce projet a été l'anticipation et la coordination ! Avec la conseillère sociale, d'abord, pour connaître au plus vite les besoins de relogement temporaire ou définitif des locataires. Avec le pôle Patrimoine, ensuite, pour avoir la visibilité du calendrier des travaux et de la disponibilité des logements en vue de leur relocation ou de leur utilisation provisoire en logement de transition. Avec les réservataires, enfin. Prioritaires sur les biens réhabilités vacants de leur contingent avant la rénovation, ils ont eux aussi besoin d'avoir de la visibilité sur le planning de livraison pour présenter leurs candidats au logement. **Dans tous les cas, l'enjeu est toujours le même : trouver le bon logement, disponible au bon moment et au juste loyer dans lequel la famille va se sentir bien.** Même lorsque le relogement est temporaire : en moyenne, les travaux durent cinq mois. Une tranche de vie !



MARION DÉMOILLIEZ,
Conseillère sociale
Artois



Courriers d'information, réunions publiques, portes ouvertes, diffusion de supports d'information sur nos engagements travaux... **Si l'information collective est indispensable dans un tel projet, l'accompagnement individuel est encore plus important, à toutes les étapes et dans toutes les situations.** Pour tranquilliser ceux dont le logement sera réhabilité sur le déroulement des travaux et leurs conséquences sur leur vie quotidienne. Pour organiser, aussi, les déménagements temporaires ou définitifs. Gestion du déménagement, aide pour la mise en cartons, ouvertures de compteurs ou de ligne téléphonique, transferts d'assurances et de courrier, ou même, le cas échéant, démontage puis remontage d'un lit médicalisé... Rien ne doit être oublié ! Être à l'écoute est d'autant plus indispensable que la cité accueille de nombreuses personnes âgées et/ou isolées. Notre doyenne a 91 ans !



STÉPHANIE FACHE
Conseillère sociale
Artois



La réhabilitation génère beaucoup de stress chez les habitants. Certains, dont la famille habite la cité depuis plusieurs décennies, ont même l'impression de perdre une partie de leur identité. Pour eux, **j'ai eu l'idée d'organiser des ateliers mémoires** » que j'ai animés d'octobre 2013 à décembre 2015, en liaison avec l'association « Bien vivre dans sa cité », à raison de deux après-midis par mois pour se retrouver et échanger des souvenirs, en toute convivialité. En mesurant au fil des rencontres la richesse de ces témoignages, j'ai proposé la réalisation d'un petit journal thématique. **Grâce au dynamisme d'une douzaine d'habitants, huit numéros de la Gazette de la Cité sont parus en deux ans.** Le concours du plus beau légume, le patronage, la cérémonie du dernier train... Les sujets traités redonnent vie au patrimoine cheminot régional. En décembre 2015, j'ai laissé le projet entre les mains de l'association « Bien vivre dans sa cité ». J'ai senti le groupe suffisamment autonome pour continuer sans moi. Il fourmille de projets : poursuivre la rédaction d'articles qui seront mis en ligne sur le site cdclens.fr et compilés une fois par an en version papier.



Un jardin partagé

Dans le cadre du renouvellement urbain de cette cité cheminote, ICF Habitat Nord-Est a déblayé, aplani et clôturé, puis mis à disposition de l'association « Les Bourgs du rail » un terrain de 7 400 m². Les locataires de la cité l'ont transformé en jardins partagés sur un modèle éco-responsable. Une vraie dynamique s'est créée pour planter, décorer et installer le potager. Une autre parcelle a depuis été préparée pour installer une serre.



DÉMOLITION : LE DROIT ET LA GARANTIE DE RELOGEMENT

A Montigny-lès-Metz, les sept bâtiments de la résidence de la rue Saint-Ladre ne pouvaient être réhabilités dans de bonnes conditions. Aussi, en 2014, un programme de démolition des 70 logements et de reconstruction de 93 logements a été engagé. La première des deux tranches s'est achevée en décembre 2015.



SOPHIE MONARDO
Conseillère sociale
Alsace-Lorraine

L'enjeu est de donner
aux locataires tous les
éléments de la réflexion
pour une prise de
décision éclairée. >>

Qu'attendent les locataires lors de la démolition de leur résidence ?

Sophie Monardo, conseillère sociale : La compréhension de leur ressenti face au changement et un accompagnement individuel. Nous avons profité de la réunion publique de présentation du projet pour rencontrer les premières familles, puis j'ai contacté toutes celles qui n'étaient pas présentes. L'objectif est de bien les écouter pour cerner les besoins et les souhaits, puis d'étudier ensemble la meilleure solution, en fonction de la configuration de la famille, de ses ressources et des éventuelles problématiques, comme celle du vieillissement.

Quelles solutions de relogement ont été proposées ?

S.M. : Deux options possibles : un relogement temporaire durant les travaux, puis un retour à Saint-Ladre dans un logement neuf, ou un relogement définitif ailleurs. Le choix est difficile, surtout pour ceux qui habitaient là depuis plusieurs dizaines d'années parce que le « ailleurs » est source d'interrogations. Le travail de pédagogie est indispensable. L'enjeu est de leur donner tous les éléments de la réflexion pour une prise de décision éclairée.

Comment les locataires vivent-ils cette période de transition ?

S.M. : C'est une période difficile ! Toute l'agence est mobilisée pour qu'elle se déroule au mieux. Pour la vingtaine de locataires qui ont choisi le relogement temporaire, nous avons pu tous les reloger dans les bâtiments qui devaient être détruits lors de la 2ème phase, dans les appartements laissés vacants par les familles parties habiter ailleurs. Pour ceux qui habitaient dans les bâtiments dont la démolition était prévue lors de la 2ème tranche de démolition, cela a été plus simple car ils ont directement emménagé dans les premiers bâtiments reconstruits.

Quels sont pour les locataires les atouts et les contraintes du relogement définitif ?

S.M. : Changer de résidence : c'est souvent prendre un nouveau départ, c'est aussi l'avantage d'un seul déménagement. Après, la difficulté est de trouver le bon logement dans notre parc de logements vacants. Et bien qu'avec les collègues de la gestion locative nous travaillions sur cette adéquation, il arrive que les biens proposés ne conviennent pas. Après plusieurs refus, j'accompagne la famille en visite pour comprendre et affiner la recherche jusqu'à obtenir leur accord.



TOUTE UNE ÉQUIPE AU SERVICE DE LA MISSION SOCIALE D'ICF HABITAT NORD-EST

26, rue de Paradis - 75010 Paris
Tél. : 01 55 33 96 00
www.icfhabitat.fr

ICF HABITAT
NORD-EST

