

RAPPORT
D'UTILITÉ SOCIALE

2020



Chez ICF Habitat La Sablière, nous assumons avec fierté, engagement et détermination, une mission d'intérêt général sur le territoire francilien : proposer à divers publics, dans un secteur tendu, un logement confortable et sécurisé, en phase avec leurs revenus.

Mais nous en sommes persuadés, notre responsabilité dépasse largement le cadre de notre cœur de métier de bailleur social.

Aussi, au quotidien, nous cultivons une forte proximité avec nos locataires et les amicales les représentant, mais aussi de nombreux partenaires publics, associatifs et privés.

Manifeste

Nous investissons les champs du social, du médicosocial, de l'emploi, de la dynamisation de l'économie locale ; nous portons des projets d'animation et d'accompagnement au plus près des résidences ; nous mettons en œuvre des actions de prévention et de soutien pour les publics les plus fragiles, en coopération avec des acteurs de terrain.

Nous expérimentons des solutions innovantes afin d'adapter au mieux nos interventions aux attentes de nos locataires. Car nos équipes, pleinement mobilisées, agissent en permanence pour leur intérêt, leur bien-être et leur sécurité.

C'est avec l'objectif de continuer à tisser d'étroits liens de confiance avec nos parties prenantes que nous allons continuer à œuvrer pour la qualité et à progresser ensemble. Dès aujourd'hui et pour demain.

« En tant qu'acteur des politiques locales de l'habitat et de l'économie locale, nous exerçons des missions d'intérêt général au service des territoires et de nos locataires »



—
**Le regard
de Jean-Luc Vidon,
Directeur général
ICF Habitat La Sablière,
sur une année inédite.**
—

QUELLES SONT LES MISSIONS ET LES SPÉCIFICITÉS D'ICF HABITAT LA SABLIÈRE ?

Nous proposons des logements à loyer abordable, un accompagnement et des services à nos locataires. Réaliser ces missions implique un travail en bonne intelligence avec l'État et les collectivités locales. ICF Habitat La Sablière fait partie d'un groupe national, ICF Habitat, lui-même lié à une grande entreprise, la SNCF. Nous comptons d'ailleurs parmi nos locataires, environ 40% de salariés ou retraités SNCF. Avec 40 000 logements à notre actif et une présence sur près de 140 communes au sein des 8 départements franciliens, nous sommes l'un des principaux acteurs de l'habitat social sur ce territoire.

QUELS SONT LES FAITS MARQUANTS DE 2020 ?

Dans un paysage francilien marqué, depuis des années, par une grave crise du logement, nous sommes animés par l'ambition de construire davantage. Or, le foncier est devenu rare, cher et concurrentiel ; les opérations, complexes et les freins à la production, nombreux. Nous avons par ailleurs, accéléré le programme d'amélioration de la performance énergétique de notre patrimoine, en phase avec les exigences réaffirmées des pouvoirs publics, afin d'accroître son confort, de réduire les charges et de préserver l'environnement. Nous nous sommes en outre, engagés dans un nouveau programme de rénovation urbaine avec 7 projets concernant près de 2 400 logements. Enfin, l'année 2020 a été marquée par la signature de notre nouvelle Convention d'Utilité Sociale qui nous engage auprès de l'État sur des objectifs de croissance, de réhabilitation et d'accueil des publics rencontrant des difficultés d'accès au logement.

QUEL A ÉTÉ L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR VOTRE ACTIVITÉ ?

Nous avons observé un ralentissement de l'activité de construction et de rénovation des logements puis un redémarrage en mode dégradé suite aux mesures sanitaires à mettre en place. Une baisse de l'ordre de 25% des attributions de logements est également à noter, du fait de la réduction des déménagements.

Plus globalement, nous avons dû nous réorganiser, pour continuer à assurer des services tels que l'entretien ou les travaux urgents dans les logements. Nous avons également mené un travail important en termes d'écoute, de conseil et d'orientation de nos locataires et de nos commerçants rencontrant des difficultés.

COMMENT VOS ÉQUIPES ONT-ELLES AFFRONTÉ LA CRISE ?

Elles se sont organisées localement de façon spontanée, intelligente et collective. Nous avons noté de nombreux gestes de mobilisation et de solidarité qui donnent tout leur sens à notre mission d'intérêt général. Il convient de souligner la mobilisation forte de nos gardiens et employés d'immeubles qui sont restés présents durant toute la crise, malgré des conditions de travail exposées. J'ajouterais que les équipes du DSU (développement social urbain) comme nos conseillères sociales n'ont pas ménagé leurs efforts pour conforter le lien et la cohésion sociale.

AVEC QUEL ÉTAT D'ESPRIT ET QUELS PROJETS ENVISAGEZ-VOUS 2021 ?

Avec détermination, malgré le caractère incertain d'un contexte qui aura des conséquences au-delà de 2021. Nous devons continuer à remplir notre mission essentielle dans une région où 750 000 personnes attendent un logement. Il nous faut pour cela construire les logements répondant aux besoins de demain et adapter le patrimoine actuel en nous inscrivant dans le cadre du plan de relance des pouvoirs publics.

Nous avons à répondre aux demandes de service, par exemple en adaptant nos logements au vieillissement ou en aidant ceux en butte à des difficultés. Enfin, il est essentiel pour nous d'encourager et de soutenir les associations de locataires, les projets et initiatives locales.

J'ai pleinement confiance en la solidité de notre société et en la capacité des équipes à relever ces défis car je connais leur engagement à servir cette grande cause qu'est le logement social.

**Les plus
de 60 ans**
représentent
1/3 de nos locataires

+50%
**de nos
locataires**
de plus de 75 ans
d'ici 2041

118
logements
ont été adaptés
en 2020
à la demande
de locataires en
situation de handicap
ou de vieillissement

GARDER LE CONTACT

Dès mars 2020, nos équipes de conseillères sociales ont appelé l'ensemble des seniors isolés de plus de 75 ans afin de prendre de leurs nouvelles dans un contexte inédit et anxiogène, tout en les informant des dispositifs mis en place en leur faveur par les mairies. Dans la capitale, grâce au PIMMS de Paris (Point information médiation multiser-vices), nous avons étendu la campagne d'appels auprès des plus de 70 ans. Nous avons par ailleurs apposé des affiches dans les parties communes de nos résidences pour relayer les demandes et les propositions d'aides. Les locataires retraités des Hauts-de-Seine ont quant à eux été invités à participer à des conférences téléphoniques sur l'alimentation, le bien-être ou la mémoire. Enfin, comme le rappelle Timothée Vial « nos gardiens sont restés au front, toujours prêts à aider les seniors au quotidien ».



LA PAROLE À

Timothée Vial,
Responsable accessibilité
et vieillissement

Une proximité avérée, pérenne et réactive avec les seniors

Piloté par Timothée Vial, le mode opératoire «vieillesse & handicap» favorise aussi bien l'anticipation des situations que le déclenchement de l'action dès l'apparition du besoin.

Depuis plusieurs années, ICF Habitat La Sablière réalise des travaux d'adaptation de logements à la demande des locataires seniors ou en situation de handicap. Au regard des besoins identifiés, il s'agit principalement de remplacer des baignoires par des douches dotées de barres d'appui pour éviter les chutes, ou encore de motoriser des volets roulants.

Nous mettons également en œuvre des actions collectives de prévention au sein des résidences, comme des ateliers sur la nutrition, le sport adapté, le sommeil... « Ces initiatives permettent de réunir nos locataires, de les faire sortir de chez eux pour rencontrer leurs voisins et renforcer ainsi le lien social », souligne Timothée Vial. Via des partenariats associatifs, nous souhaitons par ailleurs trouver des réponses aux besoins fréquemment exprimés en petit bricolage.



Initier une réflexion en amont

En 2020, ICF Habitat La Sablière testait avec succès une solution mise au point par l'entreprise Les Bolders. Il s'agit d'un kit d'autoévaluation de son domicile sous forme de fiches à gratter. « Nous l'avons distribué aux familles de nos immeubles concernés par une opération de réhabilitation.

Nous voulons les aider à se projeter sur la question du logement pour les personnes âgées dans un objectif d'anticipation ».

Le kit incite les retraités à s'interroger sur l'adéquation de leur logement avec leurs besoins, les conduisant à nous demander d'éventuels aménagements autour de l'âge de 70 ans plutôt qu'en urgence, dix ans plus tard.

Une dynamique territoriale et partenariale autour de la santé mentale

Depuis trois ans, ICF Habitat La Sablière s'est engagé aux côtés des territoires dans une série de groupes de travail, de réflexions et d'actions visant à développer l'habitat inclusif pour des personnes confrontées à des problématiques de santé mentale. L'entreprise contribue ainsi concrètement à faire évoluer leur situation.

UNE APPROCHE GLOBALE POUR DES RÉPONSES PRAGMATIQUES

Nos conseillères sociales sont impliquées dans les projets menés par les territoires, en particulier sur les sujets liés au logement. Ainsi, en Val-de-Marne, l'équipe de la Direction Territoriale Sud (DT Sud) participe au Projet Territorial de Santé Mentale (PTSM), initié en 2019. Il vise à instaurer une réflexion transversale avec les acteurs de différents domaines (psychiatrie, urgences, social, médico-social, éducation, logement, emploi) pour une approche globale des problématiques de santé mentale : « Sur le sujet du logement, nous avons établi un diagnostic en commun, puis nous avons produit des fiches actions, afin de proposer des réponses aux besoins identifiés », commente Anaïs David. L'une des fiches promeut le développement de l'habitat inclusif, une autre se penche sur le maintien dans le logement de personnes souffrant de troubles de santé mentale. Un travail en synergie effectué exclusivement dans l'intérêt des patients locataires.

DES TEMPS D'ÉCHANGES POUR DES SOLUTIONS RAPIDES

Un autre exemple de collaboration repose sur le groupe habitat constitué dans le cadre d'un conseil local de santé mentale (CLSM) mené par un regroupement de communes. Avec d'autres bailleurs, les services sociaux départementaux, des associations spécialisées dans la santé mentale, des services de soins, les services habitat des villes et le CMP, ICF Habitat La Sablière participe à des temps de rencontres autour de situations individuelles. « Par exemple, face à un locataire présentant des troubles, nous déterminons un plan d'actions. De leur côté, les services médico-sociaux nous sollicitent pour une personne stabilisée, bénéficiant d'un suivi, qui a besoin d'un logement », explique Anaïs David.

Le travail fondé sur un esprit d'équipe et une fluidification des échanges, fait ses preuves sur le terrain



LA PAROLE À

Anaïs David,
Conseillère social DT Sud



Une convention pour favoriser l'habitat inclusif

A l'initiative de l'association l'Œuvre Falret, spécialisée dans la prise en charge de personnes rencontrant des problèmes de santé mentale, une convention de partenariat a été signée avec ICF Habitat La Sablière. Une fois locataire de deux logements en cœur de ville avec un bail associatif, l'œuvre Falret accompagnera des personnes autonomes, stabilisées au niveau de leurs soins, acceptant de vivre en colocation. Des animatrices s'assureront du bon déroulement de la cohabitation et proposeront des ateliers collectifs.



Sarah Levasseur-Algis,
Directrice ressources humaines

Un recrutement local

Chaque année, ICF Habitat la Sablière participe à des forums ou salons emplois afin d'aller au devant des candidats et de poursuivre sa politique d'embauche locale, notamment pour son personnel de proximité représentant plus de la moitié de ses effectifs. Une nécessité pour Sarah Levasseur-Algis, la DRH : « Nous privilégions les candidats implantés au plus près de nos sites. Cela favorise l'emploi dans des quartiers fragiles. Quant à nos futurs salariés, ils sont à l'aise sur des territoires qu'ils connaissent bien ».

Une politique volontariste en faveur des jeunes

En 2020, 33 alternants et stagiaires ont été accueillis, soit plus que les années précédentes (entre 25 et 30). Le contexte sanitaire autorisant peu de présentiel, les jeunes ont été appelés un par un pour écouter leur ressenti et s'assurer de leurs bonnes conditions de travail. « Leurs retours sont élogieux, ils soulignent la disponibilité, l'écoute et la bienveillance à leur égard », constate Virginie Georgel responsable emploi formation.

Une entreprise « handi-accueillante »

En partenariat avec la médecine du travail, l'entreprise cherche en permanence des solutions pour le maintien en emploi de ses employés en situation de handicap ou d'inaptitude. Les postes de travail sont aménagés et des mobilités sont proposées en cas d'impossibilité d'exercer la partie manuelle d'un travail.

Acquérir une qualification professionnelle

Les salariés des métiers de proximité comme ceux exerçant des activités administratives expriment des attentes variées en termes de montée en compétences, aussi les réponses doivent-elles être adaptées. Par exemple, des gardiens sont incités

Agir à tous les niveaux pour une politique RH à l'écoute de nos collaborateurs

à suivre un CQP (certificat de qualification professionnelle) leur permettant de décrocher un titre professionnel valorisant les compétences acquises au sein de l'entreprise.

Du rêve à la réalité

Depuis 2016, ICF Habitat La Sablière soutient Rêv'Elles, une association d'aide à l'égalité des chances et à l'insertion professionnelle de jeunes femmes de milieux modestes. Des collaboratrices sont rôles modèles auprès des jeunes filles pour leur faire découvrir leurs métiers. Le service RH les accueille et leur propose des ateliers de rédaction de CV et de lettres de motivation

18%
des alternants recrutés
sont issus des quartiers
prioritaires de la ville
(QPV)

96%
des salariés
ne souhaitent pas un
accompagnement RH renforcé
(dernier baromètre 2020)

99/100
c'est la note obtenue par le
groupe ICF Habitat en matière
d'égalité professionnelle
femmes-hommes

UNE SOLIDE MOBILISATION DES RH

Le service RH s'est fortement investi pour la santé et la sécurité des salariés, de plusieurs façons : distribution d'équipements de sécurité sanitaire, mise en place de baromètres de ressenti, accompagnement des managers pour les aider à diriger à distance, lancement d'un numéro de soutien psychologique, actions bien-être (webinars sur les gestes et postures, la détente...), organisation du télétravail et planification des activités de proximité.





Cindy Morino,
Chargée de mission Insertion
et Développement Économique

Promouvoir l'activité économique

Animé par la volonté de contribuer à l'insertion de personnes éloignées de l'emploi, ICF Habitat La Sablière s'est engagé dans une politique globale, déployée dans l'ensemble de ses services. Ainsi, une clause d'insertion de l'ordre de 6% est appliquée dans les marchés de construction et de réhabilitation. Pour Cindy Morino, « cette démarche nous permet de participer à un objectif de cohésion sociale sur les territoires et auprès des habitants des quartiers sur lesquels nous intervenons ». Son poste a d'ailleurs été créé afin de veiller à l'application de cette règle par les services internes et les entreprises prestataires. « Nous contribuons à la mise en œuvre des clauses sociales, en mettant en relation une entreprise avec un organisme susceptible de lui proposer des profils locaux », ajoute Cindy Morino. Cette stratégie irrigue l'ensemble des équipes territoriales, lesquelles travaillent en étroite coopération avec des régies de quartier, des structures d'insertion ou des chantiers éducatifs.

SUR LE TERRAIN DE L'ACTION

Chaque année les Directions territoriales confient certaines missions au secteur de l'insertion, telles que l'entretien des parties communes, les peintures, les espaces verts, et le portage de courses. En 2020, pour répondre à la demande de l'ANRU de développer la clause d'insertion dans les marchés de prestations intellectuelles, nous avons initié une première : un cabinet de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale a recruté une habitante des quartiers prioritaires de la ville de Noisy-le-Sec sur un poste d'enquêtrice sociale.



L'épicerie ambulante *l'Épidebrie* propose des produits bio en circuit court.

DES INITIATIVES CIBLÉES AU PLUS PRÈS DES RÉSIDENCES

Le Bus de l'Initiative de l'association Créative s'est rendu sur la résidence *Les Marnaudes* à Villemonble et au *Petit Noisy* à Noisy-le-Sec afin de susciter des rencontres entre les habitants et des acteurs locaux de l'emploi, de la formation et de la création d'entreprise. Le soutien d'ICF Habitat La Sablière à des structures de l'économie sociale et solidaire (ESS) comme *Solicile*, *Compagnons bâtisseurs*, *Études et chantiers*, *13 Avenir...* favorise l'emploi via des services aux locataires ou des animations dans les résidences. L'entreprise a d'ailleurs la volonté de renforcer l'implantation de structures de l'ESS, comme avec l'installation d'une ressourcerie à Bondy (*La Fabric'A*) dans le cadre d'une occupation temporaire d'un local voué à démolition, ou la réhabilitation d'un local pour y accueillir une structure de l'ESS, ou encore une politique de loyer spécifique, etc.

29 106
heures d'insertion
pour 113 bénéficiaires
en 2020
(soit 16 équivalents temps plein)

4
CDI signés
dans la foulée

1 381 K€
de prestations
financées auprès de
41 structures visant
l'insertion d'un public
éloigné de l'emploi

Renforcer le lien avec les résidents et les partenaires



Ariana Mavroïdis,
Responsable Développement Social et Urbain

Tisser des relations pérennes et de confiance

Créer du lien social et du collectif au sein de nos résidences, sur les sites les plus fragiles : tels sont les fondamentaux du service Développement Social Urbain (DSU) selon Ariana Mavroïdis : « Des indicateurs tels que des dégradations ou des conflits de voisinage nous conduisent à agir. Nous sommes convaincus que l'échange et la co-construction peuvent résoudre les problématiques ».

À la manière d'un chef d'orchestre, le DSU intervient en s'appuyant sur les forces vives présentes sur place, à savoir des associations, des collectifs d'habitants, des collectivités... Avec un fil rouge : inscrire les actions dans la durée, la pérennité favorisant la confiance et la capacité à coopérer. C'est d'autant plus important que, pour Ariana Mavroïdis, ICF Habitat La Sablière « est aussi un acteur social du territoire, partenaire des villes ». Un positionnement consolidé lors de la crise sanitaire au même titre que celui des associations qui ont travaillé en synergie.

D'ailleurs, animée par le souhait de faire émerger un réseau, l'entreprise a maintenu l'événement convivial *Place aux associations* à distance à travers une page internet pour partager les réalisations.

Autre enseignement, l'urgence de l'inclusion numérique. Cette année, le DSU entend donc accompagner les habitants pour faciliter leur prise en main des outils numériques.

300
projets soutenus
et 310 000 € alloués
en 10 ans
pour l'Appel à Projets



L'Appel à Projets célèbre sa première décennie

Depuis 2011, nous lançons un appel à l'imagination des locataires, des associations, des mairies... en vue d'améliorer la vie des résidents.

Depuis plus de 10 ans, une quarantaine de projets sont déposés chaque année et une trentaine sont soutenus par ICF Habitat La Sablière. Ce dispositif encourage et accompagne les locataires, les amicales, les associations... qui, à travers des initiatives utiles et diversifiées, contribuent à développer une vie de quartier et une cohésion sur les résidences, et parviennent parfois à changer les choses durablement.



Retrouvez quelques réalisations de l'Appel à Projets dans le livret :
www.flipsnack.com/ICFHabitatplaquette/icf-lasabliere.html

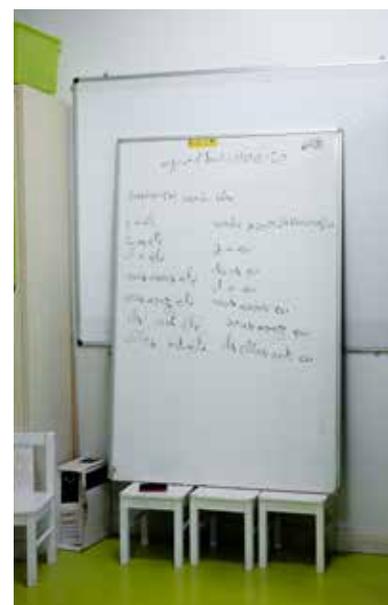
LA PAROLE À

Elizabeth Faye Barry,
Présidente de l'association
Forces vives internationales

« Nous avons un partenariat privilégié avec ICF Habitat La Sablière [...] qui nous a fait confiance, nous offre un soutien financier et nous a mis à disposition un local pour l'aide aux devoirs et les groupes de parole avec les parents. Un juriste y tient une permanence d'accès aux droits. Nous pensons créer notre premier emploi pour asseoir nos actions dans notre quartier. »

FACE À LA CRISE

La crise sanitaire a souligné le rôle crucial du lien social, comme l'ont montré les nombreux élans de solidarité et les actions mises en œuvre par les associations : ateliers de création de masques, distribution alimentaire, soutien scolaire à distance... Nos équipes y ont contribué en apportant une aide méthodologique, des outils de communication ou un soutien financier pour l'achat de matériel. Après le confinement, la promotion d'ateliers de réparation de vélos et la tenue d'animations de plein air ont repris.



En 2020, 25 projets soutenus : aide aux devoirs, ateliers numériques, ateliers informatiques. 10 actions de soutien scolaire à distance dans plusieurs résidences.

En 2018, ICF Habitat La Sablière crée le poste de Directeur sûreté tranquillité au service des locataires comme des salariés. Le point sur ses missions avec celui qui occupe cette fonction, Éric Nemecek.

« Après l'avoir testé en 2020, nous utilisons désormais le logiciel ORFI (Outil de Recueil des Faits d'Incivilité). Comme la grande majorité des bailleurs, nous disposons ainsi d'un observatoire des faits d'incivilité et d'insécurité. En 2021, nos gardiens prendront en main cet outil afin de l'utiliser à terme, en pleine autonomie.

Dans le même temps, nous participons activement à la mise en place de conventions de partenariat entre la justice, la police, les villes et les bailleurs. Elles répondent aux enjeux en matière de sécurité et de tranquillité résidentielle sur les territoires et formalisent les engagements des parties signataires.

Une attention particulière est également portée sur notre personnel de terrain en termes de prévention mais aussi d'actions immédiates principalement sur le sujet des agressions.

En matière de vidéosurveillance, nous avons mis en place un contrat d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage intégrant des diagnostics sûreté/sécurité validant la nécessité de déployer (ou non) cet outil et initié un contrat de maintenance préventive et curative des installations.

D'autres projets sont en cours dont l'un bien avancé, sur l'accueil de personnes soumises à des peines de TIG (Travaux d'Intérêts Généraux). Une réflexion sera menée sur la démarche de l'assertionnement du personnel ; le sujet étant délicat, nous passerons sans aucun doute par une phase test sur certains sites et par le volontariat du personnel de terrain. »

J'essaie de tracer un chemin commun pour une démarche politique sûreté harmonisée

LA PAROLE À

Éric Nemecek,
Directeur sûreté
tranquillité



À travers sa politique clientèle, ICF Habitat La Sablière porte les valeurs essentielles d'entreprise d'intérêt général rattachée à la SNCF

L'arrivée d'une nouvelle Directrice clientèle, Marie-France Molina, nous offre de nouvelles perspectives.

« Nous orientons nos équipes dans la mise en œuvre des changements législatifs notamment sur le volet des attributions. Cependant, nous n'ou-

blions pas que l'une de nos missions prioritaires en tant que bailleur social consiste à accompagner les plus fragiles. Notre politique sociale nous engage donc envers nos collaborateurs et nos partenaires, par exemple dans la réalisation de la politique "du logement d'abord". Le soutien de nos locataires s'effectue via des actions collectives liées au vivre ensemble, avec l'instauration de programmes adaptés aux caractéristiques de chaque territoire. Il s'appuie également sur des actions individuelles telles que le maintien à domicile des personnes âgées grâce à des aménagements. J'aimerais souligner que durant la crise sanitaire, nos équipes ont su faire preuve d'agilité tout en conservant leur capacité d'écoute. Enfin, nous avons poursuivi un dialogue essentiel avec les amicales et nous comptons continuer à renforcer notre concertation avec les locataires ».



Sur le terrain des actions

De nombreuses dynamiques se créent dans les résidences, au bénéfice de tous les locataires. L'engagement des associations et amicales de locataires, l'adhésion des équipes de proximité, sont des gages de réussite des actions menées.

Fêtes et animations tout au long de l'année
Ici à Noisy-le-Sec.



Rencontrer les acteurs de l'emploi au pied de nos résidences avec le *Bus de L'initiative*.



Lieu éphémère au pied des résidences à Noisy-le-sec dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain.



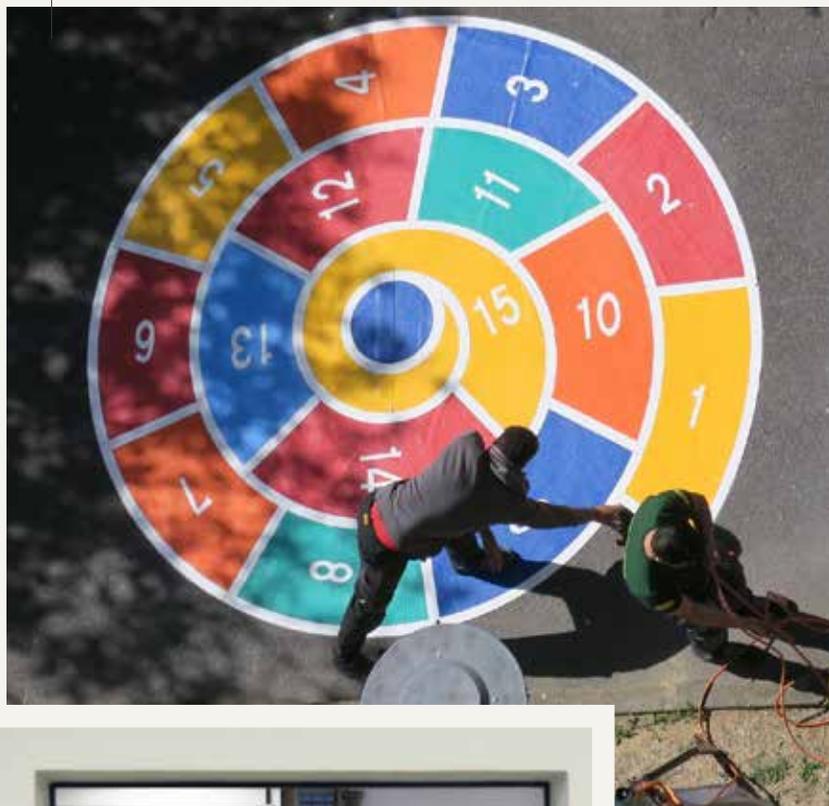
Favoriser les solutions économiques en rendant accessible des produits sains. À Saint-Denis, atelier de fabrication de solution hydroalcoolique, à Villeneuve-La-Garenne, fabrication de cosmétiques.



En sortie de confinement, organisation d'ateliers d'autoréparation vélos dans plus de 10 communes pour favoriser la mobilité douce et éviter les transports en commun.



Installation de jeux de sol à Paris 18^e, de nombreuses activités sont proposées aux enfants et parents tout au long de l'année : théâtre, musique, jeux, fêtes...



Spectacle de funambules, acrobates, musiciens, et ballades poétiques pour la deuxième édition de *regard Neuf 3* à Drancy.

Animer les résidences pendant l'été, initiation au Street Work Out, à Neuilly-sur-Marne.



Sport dans nos résidences : gymnastique, étirements, sports variés ouverts à tous les publics et accessibles en pied d'immeuble. Ici, à Paris 18^e.



Sur le front en permanence durant toute la durée de la crise, les gardiens d'ICF Habitat La Sablière ont fait preuve d'adaptation, d'empathie envers les locataires et d'efficacité. Les témoignages de Moussa Diagana et d'Yssa Diyani sur leur rôle durant les confinements sont emblématiques d'un engagement au quotidien de l'ensemble de nos équipes de proximité.

Je suis touché par les gestes et les mots de reconnaissance

LA PAROLE À

Moussa Diagana,
gardien à Arpajon



Gardien de deux résidences, Les Grouaisons (194 logements) et La Boëlle (44 logements), à Arpajon (Essonne), Moussa Diagana explique comment la crise sanitaire a modifié son champ d'intervention et l'attitude des locataires.

« Je dispose d'un appartement dans la résidence et j'y vis avec ma femme et mes quatre enfants (dont trois collégiens). Le plus difficile durant le confinement, c'était de les aider à faire leurs devoirs et suivre leurs cours tout en poursuivant mon travail. Surtout que depuis la crise sanitaire, mes missions se sont transformées.

Durant les confinements, je suis allé voir les personnes âgées et vulnérables en prenant toutes les précautions en termes de port du masque, de gants et de distance de sécurité ; je me suis chargé de leurs courses alimentaires et de l'achat de leurs médicaments.

Je me suis porté volontaire comme de nombreux collègues pour des opérations de désinfection des poignées de portes, boutons d'ascenseurs, etc. J'ai essayé d'être disponible et je n'ai pas compté mes heures. J'en ai été largement remercié. Je suis touché par les gestes et les mots de reconnaissance des locataires. Certains voulaient envoyer un mail à ma responsable pour me complimenter, mais j'ai refusé. D'autres, qui me parlaient auparavant avec un peu de mépris et s'adressaient à moi en disant "Ho, gardien !" m'appellent désormais par mon nom et me témoignent du respect.

De même, l'entreprise a exprimé sa gratitude et a versé une prime aux gardiens. Cette crise m'a enseigné bien des choses comme l'importance de vivre au jour le jour, et le fait que la santé constitue notre plus grande richesse. Lorsque je suis venu en France, je voulais suivre des études mais ça n'a pas été possible. J'ai compris que l'expérience et l'école de la vie étaient tout aussi importantes. J'ai aussi pris conscience de l'extraordinaire capacité d'adaptation de l'être humain. Je me suis rendu compte de ma aptitude à être proche des gens et à faire attention aux autres.

D'ailleurs je pense que toute la société devrait revoir son comportement après la crise. De mon côté, je ne freinerai plus un locataire qui souhaite me parler alors que je ne suis pas au travail. C'est peut être juste une goutte d'eau dans la mer mais il faut essayer et on peut se surprendre soi-même. »

La crise sanitaire a renforcé nos liens avec les locataires, nos collègues et notre hiérarchie

C'est avec une bonne humeur permanente et le goût du travail bien fait qu'Yssa Dyani exerce ses missions de gardien au sein d'une résidence baptisée la Cité du Nord à Drancy. Le confinement a fait évoluer son regard sur son métier et son entreprise tout en renforçant sa motivation.



LA PAROLE À

Yssa Dyani,
gardien à Drancy

Au sein de la résidence qui compte plus de 800 logements et emploie quatre gardiens, Yssa Dyani a toujours été proche des locataires : « Quand certains rencontrent des difficultés par exemple pour remplir des documents administratifs, je les aide volontiers. » Lorsqu'il évoque la période de confinement, il se souvient d'une visite inattendue, qui a remonté le moral des gardiens : « Notre directeur territorial s'est déplacé dès le 4^e jour pour rencontrer l'équipe de proximité. Au-delà de la surprise, sa venue nous a motivés et même boostés ».

La responsable de l'équipe, avec qui tous les gardiens s'entendent très bien, les appelait tous les jours : « Même les week-ends, elle tenait à savoir comment nous allions ainsi que notre famille. Elle s'est montrée très proche de nous ». À son initiative, les gardiens ont reçu un listing de locataires à appeler au quotidien, pour vérifier leur état, leur moral et leurs besoins : « Ils étaient à la fois étonnés de notre appel et très heureux. Ça a renforcé nos liens ».

Durant le confinement, Yssa Dyani est resté à l'écoute des locataires et leur a rendu de menus services comme descendre les poubelles pour

les plus fragiles. Au bout de quelques jours, les gardiens ont eu une nouvelle surprise : « Les locataires ont commencé à nous appeler pour prendre de nos nouvelles à leur tour. Et nous avons reçu de nombreux textos de remerciements ». Pendant toute cette période, Yssa Dyani ne s'est jamais senti isolé. « Nous avons des réunions régulières par TEAMS. Ça nous a encouragés et rassurés. Au moindre souci, on savait qu'on pouvait compter sur notre hiérarchie ».

Finalement, c'est la présence de ses autres collègues qui lui a le plus manqué : « On s'entend tous très bien, on travaille dans une bonne ambiance ». Les échanges se sont cependant poursuivis par téléphone.

Au final, cette expérience aura montré à Yssa Dyani que « l'on peut compter les uns sur les autres. On est vraiment unis et c'est ce qui a fait notre force. » Il espère garder ces liens de proximité avec les locataires et son entreprise à qui il tient d'ailleurs à exprimer sa gratitude : « Je voudrais remercier toute la société, les directeurs, les responsables et les RH ». Désormais, Yssa Dyani explique aller au travail « le cœur léger, avec encore plus de courage et de motivation ». Et toujours avec le sourire.

Peu important les modalités ou le contexte, mon objectif reste d'être un soutien pour les locataires



Carole Hoarau,
Conseillère sociale

Au sein de la Direction Territoriale Est (DT Est), Carole Hoarau exerce son métier de conseillère sociale en Seine-et-Marne. Sa zone d'intervention couvre environ 2 500 locataires. Elle intervient plus précisément auprès de ceux qui rencontrent des difficultés et s'est préparée à un afflux de demandes en 2021.

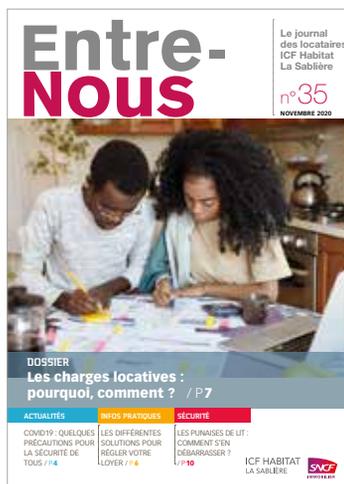
À la question de la définition de son métier, Carole Hoarau répond : « *c'est celui d'un travailleur social accompagnant des locataires face à une problématique. Ce sont par exemple des personnes en situation de handicap souhaitant des aménagements ou encore des personnes faisant face à des difficultés financières temporaires* ». Concrètement, la conseillère sociale intervient dans l'adaptation de logements. Elle guide les locataires pour entreprendre les démarches pour l'installation d'une baignoire ou de dispositifs lumineux afin de faire face aux troubles de la vue. Pour éviter les impayés locatifs, elle propose aux locataires des solutions telles que des mises en place de plans d'apurement, des sollicitations d'aides spécifiques ou l'orientation vers des structures spécialisées afin d'obtenir l'ouverture de nouveaux droits : « *Lorsque la situation dure, nous leur proposons un rendez-vous soit à la DT soit à domicile* ».

Les locataires s'adressent aux conseillères sociales directement ou par l'intermédiaire de leurs gardiens. Parfois, « *des partenaires extérieurs qui interviennent auprès des familles nous sollicitent directement* », souligne Carole Hoarau.



UNE CHAÎNE DE SOLIDARITÉ

Déjà adepte du télétravail un jour par semaine, Carole Hoarau a continué à recevoir des appels de ses locataires pendant la période de confinement. « *J'ai sollicité l'aide de mes collègues sur certaines situations comme une difficulté à me positionner face à une information sur des violences intra-familiales. Elles m'ont guidée vers les services sociaux de secteur auxquels j'ai passé le relais* ». Les locataires se sont montrés par ailleurs très touchés par la campagne d'appels aux personnes isolées : « *même si tout allait bien, se souvient Carole Hoarau, ils étaient agréablement surpris que l'on se soucie d'eux et qu'on leur manifeste de l'intérêt. Ça nous a aussi permis de maintenir le lien* ». Peu important les modalités, Carole Hoarau maintient le même objectif, celui d'accompagner les locataires et d'être un soutien pour les plus fragiles.



Une démarche préventive et proactive

LA PAROLE À

Cécilia Rosette,
Responsable politique sociale

« Je participe à l'élaboration et j'assure le suivi d'un des axes forts portés par ICF Habitat La Sablière, à savoir sa politique sociale. Pour cela, je m'attelle au développement des partenariats associatifs à l'échelle de l'Île-de-France et je soutiens les réponses aux appels à projets lancés par l'Union Sociale pour l'Habitat ou par l'État par exemple. Étant partie prenante du volet stratégie en soutien des directions territoriales, je pilote la partie relogement lors des opérations de démolition/reconstruction ou de réhabilitation des résidences. Enfin, j'anime le réseau métier des conseillères sociales, en tant que référente sur les questions d'action sociale du point de vue juridique ou réglementaire. »

En créant en 2019 le poste de Responsable politique sociale, ICF Habitat La Sablière affiche son ambition : élaborer et mettre en œuvre une démarche spécifique avec les équipes de terrain et appliquer une stratégie de prévention des situations à risques ou sensibles.

Notre politique sociale relève à la fois de notre capacité à répondre aux besoins des locataires et des demandeurs de logements et de notre aptitude à prévenir le plus en amont possible d'éventuelles difficultés. Et ce, « *en privilégiant le fait d'aller à la rencontre des locataires au plus tôt* », comme le souligne Cécilia Rosette. À cet égard, l'année 2020 a agi comme un révélateur, pointant l'utilité d'une solide préparation et d'une réactivité à toute épreuve. Savoir s'appuyer sur un tissu associatif local dynamique constitue également un point phare de notre politique sociale. C'est en effet un levier efficace de déploiement d'actions visant à apporter une meilleure qualité de service aux locataires et à les aider en cas de difficultés. L'une des illustrations de ce partenariat concerne la réponse à l'appel à projet « *HLM Accompagnés* ». Il propose des projets regroupant un bailleur social et un partenaire associatif favorisant l'accès et le maintien dans le logement, de personnes en difficulté.



DES PERSPECTIVES PROMETTEUSES

Après une année 2020 bousculée par la crise sanitaire, 2021 est intense, comme le précise Cécilia Rosette : « *Nous signons une Convention d'Utilité Sociale avec l'État, qui traduit nos choix stratégiques en rapport avec nos métiers et notre contribution à des enjeux nationaux* ». Parmi nos objectifs, figurent l'accueil et l'accompagnement des ménages à faibles ressources. En phase avec la politique de prévention des risques, les actions seront donc orientées vers ces publics dont la situation financière ou le parcours locatif peut présenter des fragilités. Dans ce sens, Cécilia Rosette et les équipes de terrain travaillent à « *l'amélioration de nos pratiques et l'harmonisation de notre action sociale sur l'ensemble du territoire francilien* ».



Durant le confinement, je me suis posée et recentrée sur l'essentiel : la relation avec les locataires

Conseillère sociale à Paris, dans les 15^e et 17^e arrondissements, Nagnouma Kone s'attache à identifier la cause de chaque problématique afin de proposer des solutions plus adaptées. L'épisode de crise sanitaire a fait évoluer son regard sur ses missions.

Dès lors qu'un ou une gestionnaire clientèle repère une difficulté sociale concernant un locataire du secteur de Nagnouma Kone, celle-ci intervient en contactant rapidement la personne concernée : « *J'envisage mon travail comme un système de poupées russes ; c'est-à-dire qu'au-delà de la problématique la plus évidente, comme un impayé locatif, une demande d'adaptation de logement ou de changement suite à une mutation, il y a souvent des difficultés liées à un divorce, un trouble psychique, des violences conjugales, une évolution en termes de revenus... D'ailleurs, la cause est souvent plus importante que le problème tel qu'il est exposé au début.* » La période de confinement a profondément transformé son regard sur son travail. Dès les premiers jours, elle a contribué à la campagne d'appels avec les gardiens et le PIMMS (point information médiation multiservices) auprès de 2 000 locataires, des personnes de plus de 70 ans et des personnes fragiles ou en situation de handicap.

Plus globalement, un dialogue très constructif s'est instauré entre la conseillère sociale et l'ensemble des locataires : « *dès la 2^e semaine, une fois le confinement accepté, nous avons eu des rendez-vous assez riches, avec un véritable échange* ». Nagnouma Kone s'implique alors en promettant de trouver une solution dès la fin du confinement, rassurant ainsi des locataires en perte de repères. « *Étonnamment, cette période s'est révélée bénéfique, car je me suis posée et recentrée sur l'essentiel, la relation avec les locataires. Ils se sont tous montrés tellement compréhensifs !* », s'enthousiasme-t-elle. De même, le dialogue s'est renforcé avec des partenaires tels que les assistantes sociales et le service FSL (fonds solidarité logement). A ce sujet, il a été décidé d'instituer l'aide du FSL de manière plus systématique durant les confinements. Depuis, Nagnouma Kone a décidé de progresser en termes de compréhension en essayant de creuser chaque demande des locataires : « *je prends plus de temps pour cerner les requêtes afin d'être encore plus proche et plus efficace au niveau de l'aide que je peux apporter* ».

LA PAROLE À

Nagnouma Kone
Conseillère sociale





Stéphane Boniteau,
Gestionnaire clientèle

Renforcer le dialogue pour une approche adaptée

Au quotidien, les gestionnaires clientèle s'efforcent d'anticiper les aléas de la vie des locataires grâce à une écoute active puis en proposant des solutions individualisées face à des difficultés. Comme le rappelle Stéphane Boniteau, « nous commençons par un appel téléphonique en cas d'impayé naissant. Selon les problématiques, nous les orientons vers la conseillère sociale, la CAF pour une ouverture éventuelle de droits à l'APL ou bien vers une structure de type CCAS. » Si nécessaire, un plan d'apurement négocié conjointement est alors défini. Avec un mot d'ordre : l'accord de règlement se doit d'être respecté pour éviter que la phase amiable ne se transforme en litige. Dans un objectif d'information, les gestionnaires clientèle peuvent être amenés à organiser des permanences régulières sur site, dans les loges des gardiens, en allant au-devant des locataires. Cette gestion de proximité favorise le règlement de nombreuses difficultés. « Le locataire doit se sentir assez à l'aise pour me parler afin que je puisse cerner son problème et moduler mon approche. Pour cela, il faut de l'empathie », insiste Stéphane Boniteau.

Une limitation des situations à risque

En 2020, ICF Habitat La Sablière a réussi à éviter une forte hausse des impayés. L'entreprise le doit en partie aux gestionnaires clientèle qui ont su rester proches des locataires, instituant ainsi une écoute réciproque. Ils ont conseillé à certains de recourir à l'aide exceptionnelle proposée par Action Logement pour payer une partie du loyer. Ils ont également établi des plans d'apurement avec plus de souplesse sur la durée et favorisé l'envoi de courriers de relance personnalisés.... « Désormais, se félicite Stéphane Boniteau, certains de nos locataires ont le réflexe, en cas de rejet de prélèvement, de régler une partie de ce qu'ils doivent. Ils ont compris que moins une dette est élevée et plus elle peut se résorber facilement ».



UNE ÉCOUTE ACTIVE

Les gestionnaires clientèle ont mené une campagne d'appels de courtoisie auprès des locataires afin de prendre de leurs nouvelles et de les informer de l'organisation mise en place durant le confinement. Ils les ont également incités, avec succès, à privilégier le paiement dématérialisé en utilisant leur espace client sur l'extranet.

Sur le terrain des actions

Près de 200 locaux sont mis à la disposition des amicales ou associations de locataires.



À Villemomble avec le collectif Random, un projet mémoire pour accompagner la mutation du quartier bénéficiant d'une intervention NPNRU.



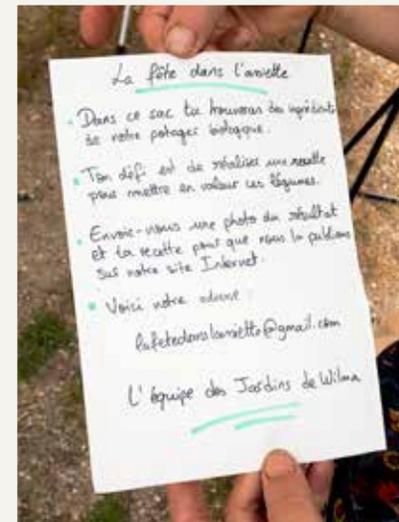
Alexis Hachet, responsable de site, membre du comité de pilotage du Permis de végétaliser.



36
jardins
partagés

7
composteurs

3
jardins
sur les toits



Faire le lien entre le jardin partagé et la préparation des repas à Épinay-sous-Sénart.

Jardin partagé au coeur de la résidence à Villeneuve-la-Garenne.



Les enfants découvrent le rôle des insectes dans l'équilibre du jardin à Argenteuil.



Un grand merci à :

Timothée Vial, Anaïs David, Virginie Georgel, Cindy Morino, Ariana Mavroidis, Moussa Diagana, Yssa Dyani, Cécilia Rosette, Carole Hoarau, Stéphane Boniteau et Nagnouma Kone, Alexis Hachet, pour leur contribution active à ce document.

Crédits photo :

Sébastien Godefroy p. 1, 4, 5, 12, 13, 15, 16 ; Patrick Gaillardin p. 3, 9 ; Octave Pineau p. 14, 15, 17 ; Emile Moutaud p. 8, 11 ; Luca Nicolao p. 11 ; Marwen Farhat p. 18 ; Rudy Pignot-Malapert p. 18.

ICF HABITAT
LA SABLIÈRE

