

Groupe Logement Français

A l'essentiel



Le Groupe Logement Français

Le Groupe Logement Français est l'un des principaux acteurs du logement social en France. Il rassemble six Entreprises sociales pour l'habitat et un Groupement d'intérêt économique, organisés en réseau autour d'une société holding, elle-même ESH. Le Groupe gère plus de 85 000 logements.

Véritables acteurs locaux, les six entreprises filiales sont implantées historiquement dans trois régions, Ile-de-France, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et plus récemment dans les métropoles nantaise et bordelaise. Elles agissent au cœur des territoires, en étroite relation avec les décideurs, pour développer une offre adaptée de logements sociaux. Pour cela, elles bénéficient de l'expertise des fonctions mutualisées au sein du GIE et de la solidité financière du Groupe.

Depuis plus de cinquante ans, le Groupe Logement Français met son expérience au service des habitants et des politiques locales de l'habitat pour **construire le logement social de demain.**

« Proches de vous pour longtemps »

Un ancrage local

Des équipes implantées au cœur des territoires pour agir au plus près des habitants et des collectivités, dans un souci constant de disponibilité et d'anticipation.

Une action inscrite dans la durée

Une entreprise solide qui s'inscrit dans le long terme, aussi bien dans sa relation avec les partenaires locaux que dans la qualité du bâti et du service apporté aux habitants.

Une organisation fédératrice d'énergies

Une organisation où la personnalité de chaque filiale et les fonctions d'expertise du GIE s'additionnent pour apporter des solutions sur mesure aux problématiques locales.

L'anticipation du logement de demain

Des sociétés où la prospective, l'expérimentation et l'innovation raisonnées posent les bases du logement et du service de l'habitat de demain.

L'alliance de l'économique et du social

Des équipes mobilisées pour conjuguer mission sociale, rigueur économique et qualité de service.



Des sociétés rassemblées autour de leur vocation première :
**« Assurer une mission d'intérêt général
en offrant aux populations modestes la possibilité de se loger
selon leurs besoins et leurs ressources ».**

Objectifs 2011-2016

Production :

- 13 485 nouveaux logements sociaux (90 % en zones tendues A, B1 et B2).
- Dont 870 logements adaptés.

Développement durable :

- 100 % de logements neufs « BBC » dès 2011.
- 2 400 logements en étiquettes E, F et G traités entre 2011 et 2016, 4 000 logements d'ici 2020, pour un investissement total de 100 M€

Accessibilité du patrimoine :

- 12 % des investissements annuels consacrés à la réalisation de travaux d'accessibilité pour traiter environ 5 000 logements prioritaires.
- Pour permettre le maintien à domicile des personnes âgées semi-autonomes : 4 000 € de travaux d'adaptabilité par logement.

Pérennité du patrimoine :

- Mener à terme tous les projets en cours dans le cadre des programmes de l'ANRU (90 % déjà engagés sur un total de 767 M€ d'investissement).
- 570 M€ de travaux programmés pour l'entretien du patrimoine pour la période 2011-2016.
- 100 % des ascenseurs télésurveillés en 2012.

Vente HLM :

- 10 769 logements proposés à la vente entre 2011 et 2016.

Qualité de service :

- Un objectif : 80 % de résidents satisfaits.

Chiffres-clés

Un acteur de référence

215 000
personnes logées

85 029 logements
gérés, dont
4 908 lots de copropriété

2 257 nouveaux
logements en 2015

426 M€
de loyers en 2015

Une présence locale forte

7 sociétés ancrées
dans les territoires

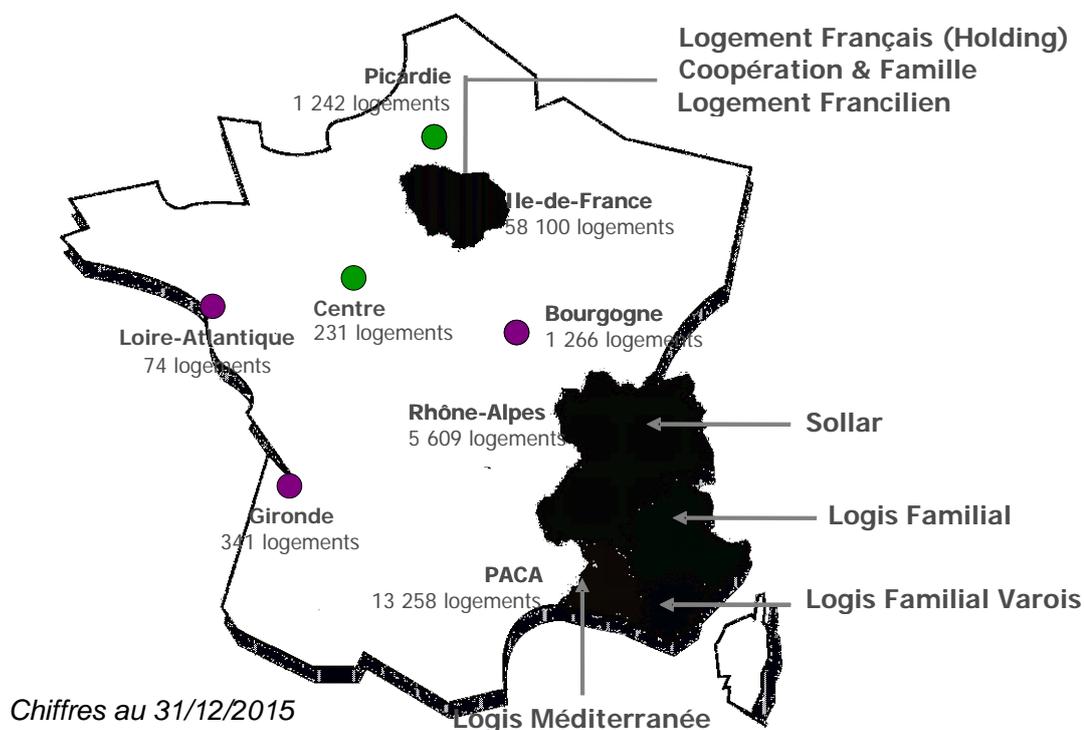
421 communes et

165 EPCI d'implantation

35 agences
de proximité

1 351 collaborateurs
dont 75% sur le terrain

7 entreprises sociales pour l'habitat



Sommaire

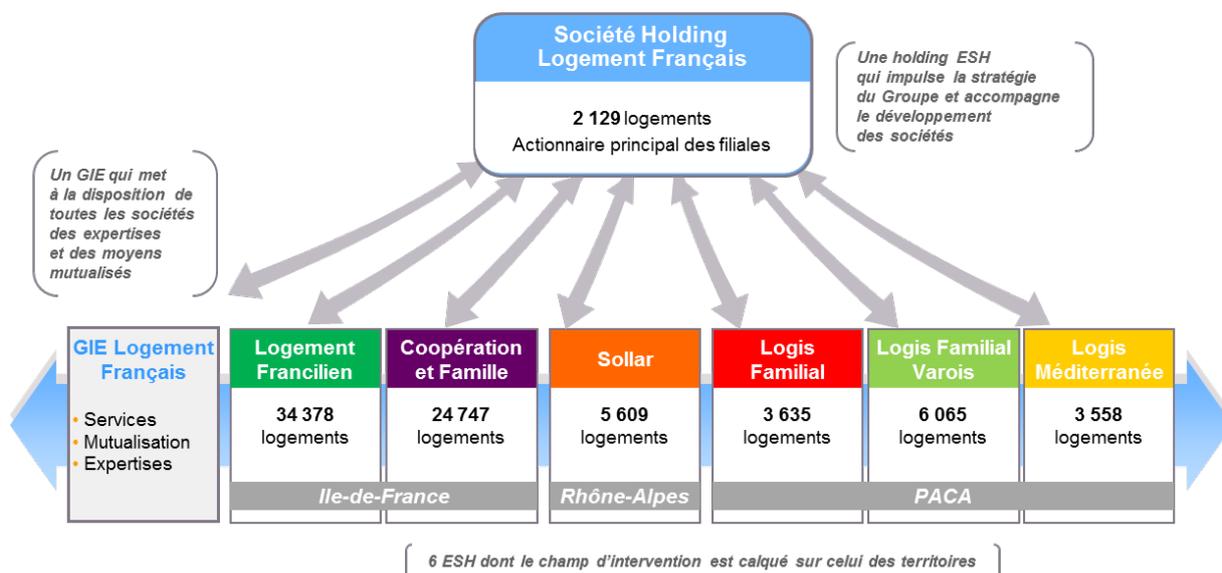
L'organisation du Groupe	p9
Une logique territoriale	p 11
Un actionnariat solide et stable	p 11
Une organisation en réseau	p 12
Pour assurer une mission d'intérêt général	p 12
En valorisant les compétences internes	p 13
Les activités	p 15
Points forts.....	p 17
Production de logements	p 18
Rénovation et entretien au quotidien	p 19
Engagement éco-responsable	p 20
Rénovation urbaine	p 21
Qualité de service et concertation	p 22
Gestion des attributions	p 22
Gestion sociale	p 23
Vente de logements aux occupants	p 25
Gestion de copropriété	p 25
Rapprochements et partenariats	p 26

Tous les chiffres présentés dans ce dossier sont établis au 31/12/2015

L'organisation du Groupe

- Une logique territoriale
- Un actionnariat solide et stable
- Une organisation en réseau
- Pour assurer une mission d'intérêt général
- En valorisant les compétences internes

Une logique territoriale



Le Groupe Logement Français est un groupe inter-régional rassemblant aujourd'hui six Entreprises sociales pour l'habitat et un GIE, en réseau autour d'une société holding, elle-même ESH. Cette organisation a été mise en place début 2007 pour renforcer l'action locale des sociétés en l'adossant aux moyens techniques, humains et financiers d'un groupe d'envergure nationale. Elle permet d'apporter des réponses adaptées aux différentes parties prenantes du logement social.

■ Pour l'Etat :

un interlocuteur unique, apte à porter une stratégie globale et à contribuer au débat national sur les politiques de l'habitat.

■ Pour les collectivités territoriales :

des sociétés locales, bien identifiées, dotées d'une grande réactivité et appuyées par les moyens professionnels et financiers du Groupe.

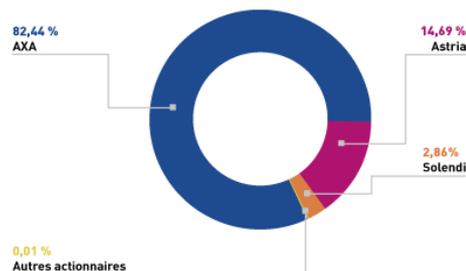
■ Pour les résidents :

une garantie de qualité de service grâce à la gestion de proximité mise en œuvre par les sociétés et à la nécessaire émulation entre sociétés du Groupe.

Un actionnariat solide et stable

L'actionnaire de référence de Logement Français est AXA, qui détient 82 % du capital.

Il participe activement à la gouvernance de Logement Français à travers le conseil de surveillance, tout en laissant une totale autonomie à l'équipe dirigeante pour le pilotage de l'entreprise. Deux collecteurs du 1 % logement, Astria et Solendi, sont également actionnaires de longue date de Logement Français et accompagnent le développement du Groupe.



Une organisation en réseau

■ La holding, lieu de partage de la stratégie de groupe.

La stratégie du Groupe Logement Français est élaborée conjointement par les dirigeants de la holding et les présidents de directoires des filiales, afin de conjuguer les objectifs de l'Etat avec l'écoute des attentes des territoires.

7 sociétés ancrées dans les territoires

421 communes et 165 EPCI d'implantation

35 agences de proximité

■ Les ESH : des acteurs locaux avant tout

Les sociétés du Groupe sont implantées dans leurs régions de compétence et leurs équipes de gérance au cœur des territoires, parfois même dans les résidences. Chaque filiale construit sa stratégie locale, en cohérence avec la stratégie du Groupe, pour répondre aux besoins des territoires sur lesquels elle intervient. Les collectivités territoriales ont ainsi un interlocuteur unique, capable d'appréhender la complexité des enjeux locaux et disposant des moyens d'un groupe d'envergure nationale.

1 351 collaborateurs dont 75% sur le terrain

Certaines collectivités locales siègent d'ailleurs au conseil de surveillance des filiales. Elles sont ainsi impliquées directement dans la stratégie de la société intervenant sur leur territoire.

■ Le GIE Logement Français : expertises métiers et gains de productivité

Le GIE met à la disposition de toutes les sociétés du Groupe des expertises mutualisées (finances, juridique, ressources humaines, équipements techniques...) ainsi que des savoir-faire spécialisés (rénovation urbaine, habitat adapté, gestion de copropriétés).

Le GIE est aussi un outil d'optimisation économique, avec la mise en place de compétences et d'outils partagés tels que les activités de promotion immobilière et de rénovation urbaine ou le système d'information et la gestion de la paie, etc.

■ Les filières « métiers » : véritables branches de compétences

Les filières métiers rassemblent des collaborateurs intervenant dans les différentes sociétés mais sur les mêmes problématiques. Cette organisation permet de capitaliser expériences et savoir-faire et d'en assurer la pérennité en constituant un pôle ressources dédié à chacun des métiers et mis à disposition de l'ensemble du Groupe. Plusieurs filières sont actives autour des principaux métiers du Groupe : filière technique / gérance / promotion / sociale / copropriété / finances.

...pour assurer une mission d'intérêt général

Le Groupe se fixe pour objectif principal d'apporter aux personnes qui ne peuvent se loger aux conditions du marché des réponses adaptées en termes de logement et de services à l'habitat. Pour cela, il s'engage à renforcer ce qui fait depuis toujours sa spécificité - concilier gestion sociale et rigueur économique - et à développer des solutions innovantes pour préparer l'habitat de demain.

Le Groupe s'engage également à être une force de proposition et d'expérimentation sur la responsabilité sociétale d'entreprise et à continuer de contribuer activement au débat et à la mise en œuvre des politiques de l'habitat à l'échelle nationale et territoriale.

En valorisant les compétences internes

La force d'une entreprise réside dans les hommes et les femmes qui y travaillent. C'est pourquoi le Groupe Logement Français est particulièrement attentif à la valorisation des compétences et au bien-être au travail de ses salariés.

■ La professionnalisation des salariés

4 % de la masse salariale du Groupe est consacré à la formation. Un investissement nettement supérieur aux obligations légales et qui répond à différents objectifs : accompagner les salariés dans leur progression au sein du Groupe, professionnaliser les équipes pour répondre à l'évolution du métier de bailleur social et développer la mobilité interne en favorisant ainsi la transversalité entre les fonctions.

■ Un mode de management décentralisé et participatif

L'organisation du Groupe ancrée dans les territoires implique un mode de management décentralisé. Les salariés sont fortement responsabilisés et en position de prendre les décisions qui s'avèrent nécessaires pour résoudre les questions qu'ils rencontrent au quotidien.

Le mode de management participatif favorise aussi de nombreux projets transversaux et groupes de travail où experts et hommes de terrain mutualisent leurs expériences pour apporter des solutions adaptées et anticiper l'évolution de l'activité de demain.

■ L'accueil des nouveaux salariés

Chaque nouveau collaborateur suit un cursus d'intégration articulé autour d'un tutorat interne et d'un programme de formation adapté.

Dans le cadre d'une acquisition de patrimoine ou lorsqu'une société souhaite s'adosser à notre groupe, proposition est systématiquement faite aux salariés d'intégrer les effectifs du Groupe. Un accompagnement personnalisé est mis en place pour faciliter leur intégration.

■ Une unité économique et sociale

Une unité économique et sociale fédère les intérêts de toutes les sociétés du Groupe. Rassemblés autour d'un même statut, les salariés des différentes filiales bénéficient des mêmes avantages en termes de rémunération, de formation, de mobilité professionnelle...

La représentation des salariés du Groupe se fait tant au niveau local (par des C.E. et des délégués du personnel) qu'au niveau du Groupe, grâce à l'Unité Economique et Sociale.

80 % des formations développées en intra et adaptées aux métiers du Groupe

1 enquête de satisfaction annuelle auprès des salariés

1 entretien annuel pour faire le point sur les objectifs et les attentes

Les activités

<input type="checkbox"/> Points forts	p 17
<input type="checkbox"/> Production de logements	p 18
<input type="checkbox"/> Rénovation et entretien au quotidien	p 19
<input type="checkbox"/> Engagement éco-responsable	p 20
<input type="checkbox"/> Rénovation urbaine	p 21
<input type="checkbox"/> Qualité de service et concertation	p 22
<input type="checkbox"/> Gestion des attributions	p 22
<input type="checkbox"/> Gestion sociale	p 23
<input type="checkbox"/> Vente de logements aux occupants	p 25
<input type="checkbox"/> Gestion de copropriété	p 25
<input type="checkbox"/> Rapprochements et partenariats	p 26

Points forts

Une culture Qualité de service

Notre charte qualité et des plans d'actions locaux, issus de baromètres annuels, irriguent notre activité. Depuis 2005, la qualité de service aux résidents est un outil central du management des collaborateurs.

Une gestion adaptée localement

Nos équipes de gérance sont ancrées localement afin d'être plus réactives aux demandes des résidents et des partenaires locaux. Cette décentralisation des responsabilités permet de mieux prendre en compte les spécificités locales.

Un savoir-faire en gestion de copropriétés mixtes

Le Groupe a une expérience de plus de 50 ans dans la gestion de copropriétés mixtes, où se côtoient des propriétaires privés et des locataires de logements sociaux. Un atout majeur dans le contexte actuel de vente HLM.

L'expérience de la rénovation des quartiers

Avec le pilotage de 14 projets de rénovation urbaine, nos équipes ont acquis un savoir-faire reconnu par les collectivités locales en matière de restructuration urbaine et d'accompagnement des habitants.

L'investissement dans la gestion sociale

Les 31 collaborateurs de la filière sociale sont monopolisés pour apporter un accompagnement personnalisé aux plus démunis et pour déployer des dispositifs innovants en termes de solidarité et de développement du lien social.

Une ambition de cogestion avec les habitants

Nos équipes ont développé une longue expérience de la concertation avec les habitants, les comités de résidents et les associations de locataires, qui s'achemine progressivement vers une forme de cogestion.

L'exigence de qualité de nos constructions

Nos constructions sont une réponse aux problématiques de l'habitat des communes. Bonne intégration, pérennité du bâti et respect de l'environnement attirent toute notre attention. Depuis 2011, 100% de nos opérations sont BBC.

La pérennisation du patrimoine

Des plans stratégiques de patrimoine planifient les travaux d'entretien du bâti. Ils prennent en compte le Grenelle de l'Environnement et les lois sur l'accessibilité. L'investissement moyen par logement est de 632 €/an (moyenne nationale ESH : 560 €/an).

... /

Production de logements

■ Objectifs et réalisations

Implanté principalement dans les régions Ile-de-France, Rhône-Alpes et PACA, le Groupe Logement Français réalise depuis toujours l'essentiel de sa production dans des secteurs géographiques où le marché est tendu et où l'offre de logements sociaux est insuffisante pour répondre à la demande. Dans cet esprit, il s'est engagé depuis 2011 dans la production de nouveaux logements sur les territoires des métropoles de Bordeaux et de Nantes.



En 2015

2 257 nouveaux logements

1 237 en construction neuve

1 020 en acquisitions de patrimoine privé et social

1 761 logements neufs financés

Pour répondre à la réalité des besoins, essentiellement dans les communes concernées par l'article 55 de la loi SRU, le Groupe produit en priorité des logements locatifs familiaux, dont 14 % de logements très sociaux.

Dans les zones « très tendues », où l'écart entre loyers PLS et loyers privés reste important, le Groupe réalise également des logements intermédiaires.

De plus, pour répondre à la demande des populations ayant besoin de logements avec services (personnes âgées, ménages handicapés, etc.) le Groupe produit des logements foyers, dont un tiers environ de maisons-relais destinées aux publics sortants de CHRS.

■ Différents modes de production



La construction neuve

L'objectif est d'apporter des solutions aux besoins spécifiques des communes et d'offrir aux habitants des logements dont la qualité n'a rien à envier à ceux du secteur privé. C'est pourquoi le Groupe Logement Français réalise des logements sociaux :

- agencés en petites unités résidentielles, à taille humaine,
- bien intégrés dans le tissu urbain, propices à donner une autre image du logement social,
- dotés de prestations de qualité pour optimiser les charges locatives et apporter tout le confort nécessaire aux résidents,
- agréables à vivre, fonctionnels, bien conçus,
- pensés dans le souci d'une mixité sociale préservée,
- situés en centre-ville, près des commerces et des services de proximité.

Les acquisitions-améliorations

Le Groupe poursuit une politique volontariste d'acquisitions de patrimoine. Dans les zones tendues, l'acquisition de patrimoine est une alternative efficace pour développer l'offre locative.

Les acquisitions permettent de transformer des logements privés en logements sociaux, souvent dans les centres villes. Elles permettent aussi, grâce à un programme important de travaux d'amélioration, de moderniser les immeubles acquis afin de les rendre conformes aux exigences actuelles, à la fois en termes énergétiques, de confort et d'image.

L'offre d'acquisition amélioration s'étend aussi au patrimoine social. Ainsi en 2015, 41% des 1 020 logements acquis l'ont été auprès de bailleurs ou offices HLM.

La production en VEFA

L'acquisition en VEFA de logements à construire par les promoteurs privés permet de démultiplier nos moyens de production : le pourcentage de VEFA pour le Groupe Logement Français représente 34,5 % des livraisons en 2015.

■ Accession sociale à la propriété

Pour répondre aux demandes de communes soucieuses de diversifier l'offre de logements sur leurs territoires, nous réalisons également des programmes en accession sociale à la propriété. Ainsi 848 logements de ce type ont été financés en 2015.

■ Construire pour tous

Pour répondre à cet objectif, le Groupe a renforcé son engagement dans l'offre d'habitat adapté. Il s'agit notamment de développer une offre de logement répondant à la situation des ménages particulièrement vulnérables (maisons-relais, foyers pour personnes âgées, foyers de jeunes...) en raison de leurs très faibles ressources ou de leurs difficultés à s'insérer dans la société. L'offre de logement doit alors être complétée par des services et un accompagnement social renforcé pour que les personnes logées accèdent à terme au logement social classique.

Au sein du GIE Logement Français, une direction spécialisée (Direction du développement social par l'habitat) accompagne les sociétés du Groupe pour la production de logements adaptés. L'objectif de réaliser 995 logements entre 2011 et 2016 a été atteint fin 2013.



Habitat adapté, en 2015

Un patrimoine
de **77** résidences,
soit **3 425**
équivalents-logements

283 logements livrés

Rénovation et entretien au quotidien

S'il est important de développer une offre locative adaptée aux attentes des demandeurs et des collectivités territoriales, la qualité du service rendu est primordiale pour les résidents, mais aussi pour les élus, soucieux de préserver une offre d'habitat attractive dans leurs communes.

■ Une politique d'investissement pour l'entretien et l'amélioration du patrimoine

Investissements 2015 sur le patrimoine

392 M€
dont

99 M€
en travaux de réhabilitation

Le Groupe Logement Français consacre une part importante de ses ressources à la réfection de logements, la maintenance des parties communes, l'aménagement des espaces extérieurs ou la mise à niveau des équipements de ses résidences.

Chaque filiale du Groupe a élaboré un plan stratégique de patrimoine (PSP) afin de définir ses orientations d'investissement, à partir d'une analyse des risques et des enjeux territoriaux. Ces PSP alimentent le plan d'investissement à 15 ans du Groupe.

■ L'innovation pour un meilleur fonctionnement des équipements

Le Groupe s'est engagé à développer des solutions techniques innovantes pour améliorer le suivi et la performance de ces équipements. Ainsi, les 1 457 ascenseurs du Groupe sont télésurveillés pour suivre le bon fonctionnement et la disponibilité des appareils en temps réel et assurer une meilleure réactivité en cas de panne. La disponibilité globale en 2015 était de 97,2 %.

Pour améliorer leur performance, la grande majorité des chaufferies du Groupe est désormais équipée de chaudières à compensation.

Enfin, le Groupe s'est doté d'un outil de simulation de la performance énergétique des équipements afin de contribuer à mieux connaître et maîtriser le coût des charges de ses résidences.

Engagement éco-responsable

En qualité de maître d'ouvrage, le Groupe Logement Français s'est naturellement engagé dans une démarche de développement durable alliant la préservation de l'environnement, la pérennité du bâti et la maîtrise des charges pour les résidents.

■ Construction neuve

La certification environnementale

Nos programmes sont certifiés H&E (habitat et environnement) et respectent ainsi sept thèmes environnementaux (chantier propre, économies d'énergie ou d'eau, réduction des gaz à effet de serre, choix des matériaux durables...).

La performance énergétique

Depuis 2008, toutes nos opérations sont labellisées THPE (très haute performance énergétique), permettant une réduction de 20% de la consommation d'énergie.

Depuis 2011, toutes nos constructions sont conçues pour être labellisées BBC (bâtiment basse consommation), ce qui permet de réduire de 50% la consommation d'énergie des habitants. La première résidence BBC du Groupe Logement Français a été livrée en juin 2011. Un bâtiment à énergie positive a été livré fin 2015 à Lieusaint (77) et un bâtiment passif sera livré en 2016 à Cergy (95).

Techniques innovantes et énergies renouvelables

Nos opérations expérimentales nous permettent de développer différents procédés techniques, tels que les panneaux solaires, la chaudière gaz à condensation, les panneaux photovoltaïques, l'isolation thermique renforcée, l'architecture bio-climatique, le powerpipe, la ventilation naturelle, le puits canadien, la récupération des eaux pluviales ou encore les toitures végétalisées.

■ Rénovation

Dans le cadre du Grenelle de l'environnement, le Groupe Logement Français s'est engagé, aux côtés de ses confrères bailleurs, à réduire les émissions de gaz à effet de serre de son patrimoine.

Sur les 80 121 logements locatifs de son patrimoine, le Groupe Logement Français compte 4 000 logements classés en étiquettes E, F et G. Ils seront traités d'ici 2020 avec l'objectif d'atteindre l'étiquette C, soit un investissement de 100 M€ de travaux sur 10 ans.

Le Groupe s'engage par ailleurs à rechercher l'obtention des labels HPE Rénovation ou BBC Rénovation sur toutes ses opérations de réhabilitation importante, notamment pour ses programmes de rénovation urbaine.

■ L'usager au cœur des économies d'énergie

Si l'étiquette énergétique d'un bâtiment dépend à la fois de la conception du bâtiment, de ses équipements et de leur maintenance, la consommation réelle d'énergie dépend aussi du comportement des habitants. C'est pourquoi le Groupe Logement Français accompagne les habitants en les sensibilisant aux économies d'énergie et à la bonne utilisation des équipements.

Par ailleurs, des dispositifs techniques sont mis en place pour les aider à optimiser leur consommation : kits hydro-économiques, système de suivi des consommations (Effinéo), etc.

Rénovation urbaine



■ Un engagement actif

Le Groupe Logement Français est engagé dans 14 programmes de rénovation urbaine (PRU) dans le cadre de l'ANRU. Ces PRU concernent près de 15 000 logements, soit plus de 20 % du patrimoine du Groupe. Ils sont fortement mobilisateurs en hommes, en moyens financiers et font appel à des partenariats multiples.

Menés en partenariat avec les pouvoirs publics et les collectivités locales, ils ont pour but de recréer dans ces quartiers une qualité de vie résidentielle. En cassant la logique des « grands ensembles », les PRU redonnent leur attractivité à ces territoires et redynamisent l'activité économique et sociale.

Dix ans après le lancement de ces chantiers sans précédent, les quartiers concernés ont connu des évolutions majeures, pour la plus grande satisfaction de leurs résidents qui l'expriment d'ailleurs régulièrement dans les enquêtes.

Aujourd'hui la totalité de la reconstitution de l'offre est identifiée. Fin 2015, 800 logements étaient en cours de résidentialisation et 1 822 logements ont été livrés depuis le début du programme ANRU. Cette production a permis le relogement des familles concernées dans des programmes neufs et a favorisé, de ce fait, leur parcours résidentiel.

Au niveau patrimonial, 80 % des travaux de réhabilitation sont achevés avec des niveaux d'investissement très importants : le coût moyen au logement avoisine les 40 000 euros.



Etat d'avancement des PRU Groupe Logement Français (31 décembre 2015)

- Réhabilitations : 5 042 logements achevés ou en travaux, sur 5 330 logements à traiter.
- Résidentialisations : 5 101 logements achevés ou en travaux, sur 7 073 logements à traiter.
- Démolitions : 2 931 logements démolis ou en cours sur 3 210 démolitions prévues.

Qualité de service et concertation

■ La qualité de service au quotidien

Le Groupe réalise chaque année, avec un cabinet indépendant, une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de 7 000 locataires. Les résultats obtenus constituent depuis 2007 une variable de l'intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise.

A la fin 2015, 76 % des locataires du groupe étaient satisfaits du service rendu. L'objectif est aujourd'hui d'atteindre 80 % de locataires satisfaits en 2016, tous types de patrimoine confondus (ZUS et hors ZUS).

Pour tous les sites qui n'atteignent pas ce pourcentage, des audits de qualité sont réalisés, avec une série d'actions à mettre en œuvre par les équipes de gérance sur le terrain. Ces mesures peuvent concerner différents domaines tels que l'information, la propreté ou encore la relation avec le bailleur.



■ La veille opérationnelle

Pour garantir la continuité du service auprès des locataires, après la fermeture des bureaux, le Groupe Logement Français a créé un dispositif de veille opérationnelle assuré, à tour de rôle, par les cadres des sociétés.

La nuit, le week-end et les jours fériés, les locataires ont un numéro de service d'urgence à leur disposition pour signaler les incidents techniques survenus dans les parties communes de leur résidence. Les appels sont relayés aux entreprises sous contrat, par un prestataire, pour solutionner le problème. En cas d'événement grave, l'opérateur informe le cadre de permanence.

■ La concertation avec les locataires

Le Groupe Logement Français a mis en place, depuis plus de dix ans, dans chacune de ses sociétés un dispositif de concertation avec les associations de locataires à chaque niveau de décision (Conseil de concertation central, régional et local).

Le Conseil de concertation locative se réunit une fois par mois, à partir d'un ordre du jour établi conjointement avec les associations de locataires. Les échanges portent sur les politiques générales du Groupe : qualité de service, PSP, politiques techniques, politiques de loyers, engagements développement durable, etc. Cette concertation a permis par exemple de travailler sur les économies d'eau et de mettre en place la « visite conseil » pour faciliter les démarches du locataire lors de son départ.

Gestion des attributions

■ Des décisions partagées et transparentes

La gestion des attributions de logements se fait au sein d'une commission d'attribution décentralisée localement en agence. Cette commission, qui se tient au minimum tous les 15 jours, a été mise en place par les sociétés du Groupe pour garantir la transparence et l'équité du processus d'attribution des logements. Elle réunit des représentants du bailleur, de l'Etat et de la commune. Ensemble, ils statuent sur les différentes candidatures proposées par les réservataires. Le maire de la commune est membre de droit de la commission, il est de ce fait étroitement associé aux attributions de logements dans sa ville.

■ Des choix pérennes pour le candidat et pour la résidence

Lorsqu'un logement se libère, le réservataire du logement (Préfecture, Mairie, Action Logement, bailleur) propose trois dossiers de candidature. La commission retiendra le candidat final suivant différents critères d'attribution : ancienneté de la demande, niveau de ressources, composition familiale.... Une politique de peuplement est aussi établie et partagée avec les réservataires afin de veiller à respecter la mixité sociale de la résidence. Chaque année, un bilan annuel des attributions est élaboré et présenté au Maire et à ses services. Au regard du peuplement constaté, la politique d'attribution est susceptible d'être réorientée

Gestion sociale



La gestion sociale est une ligne de force de l'activité du Groupe Logement Français. Ses équipes mènent de nombreuses actions pour renforcer le lien social et améliorer les conditions de vie des résidents.

31 collaborateurs spécialisés, décentralisés dans les directions territorialisées de la gérance, interviennent chaque jour aux côtés des habitants pour faciliter l'accès et le maintien des ménages dans le logement, en développant la prévention sociale.

**31 collaborateurs
dédiés à la gestion
sociale**

Accompagnement des ménages les plus démunis

■ Prévention et accompagnement personnalisé

Tous les mois, la situation des ménages en impayé de loyers est analysée pour identifier le plus tôt possible les difficultés rencontrées par les familles.

Cette analyse conduit à mettre en place des plans d'apurement ou à orienter la famille vers les dispositifs d'aide existant.

Plus de 3 000 ménages sont suivis chaque année par les conseillères sociales du Groupe. Chaque conseillère sociale suit en continu 100 dossiers, essentiellement sur des problématiques d'impayés.

Situation socio-économique des ménages logés au sein du Groupe Logement Français (2014)

- Le Groupe accueille 58 % de « démunis » (ménages ayant des ressources inférieures à 60 % des plafonds réglementaires).
- Près d'un ménage sur deux est solvabilisé par l'APL (38 %).
- Le niveau de revenu imposable moyen s'élève à 19 798 € par an, par ménage.

■ Dispositifs d'aide



Au-delà de ses engagements courants sur l'accompagnement social, le Groupe Logement Français emploie des dispositifs innovants qui permettent de démultiplier les aides apportées aux habitants.

Ainsi, au cours des deux dernières années, environ 1000 ménages locataires du Groupe ont bénéficié du dispositif ALES (Association pour le Logement et l'Entraide des Salariés), dans le cadre d'un projet contractualisé d'accompagnement social entre le bailleur et le locataire. ALES est un dispositif de prévention des impayés de loyers pour les locataires confrontés à un accident de la vie (divorce, chômage, etc.). Il

permet de leur attribuer, sur les fonds mutualisés par ses adhérents, une aide ponctuelle sous forme d'une remise exceptionnelle sur quittance, d'une durée pouvant aller jusqu'à 3 mois de loyers.

L'association ALES, mise en place par le collecteur 1 % Astria et le Groupe Logement Français, regroupe aujourd'hui de nombreux bailleurs et collecteurs 1 % implantés dans 78 départements.

Maintien à domicile et handicap

■ Améliorer l'accessibilité des résidences

19,5 % des logements gérés par les sociétés du Groupe sont occupés par des personnes de plus de 65 ans. Le Groupe s'est donc engagé dans le traitement du maintien à domicile et du handicap selon une logique de service rendu. Il s'agit principalement d'adapter le patrimoine en repensant l'accessibilité et l'équipement des logements dans une approche non discriminante : une adaptation du bâti et des logements à l'usage de tous, de « 7 à 77 ans ».

■ Favoriser le maintien à domicile



En parallèle, pour répondre à la situation individuelle des personnes dépendantes, le Groupe réalise des adaptations techniques spécifiques, propose un échange de logement ou mobilise les partenaires locaux en vue d'un transfert vers une structure d'accueil spécialisée.

Pour améliorer le confort d'usage des personnes âgées semi-autonomes, un cahier des charges permet d'adapter le logement selon la situation du locataire. Il s'agit par exemple d'installer un lavabo sans colonne, des mitigeurs, des prises électriques à mi-hauteur, des poignées de portes facilement préhensibles, des volets roulants électriques...

Parallèlement aux adaptations techniques, le Groupe soutient financièrement la mise en place de services à la personne, en mobilisant le réseau local, les acteurs sociaux et le tissu associatif.

Ces services concernent l'identification de prestataires pour travaux et petits bricolages, le portage de repas, l'aide à domicile ou aux démarches administratives, la mobilisation des aides sociales spécifiques...

Enfin, Logis Familial Varois s'est engagé dans une démarche de labellisation d'une partie de son patrimoine en Habitat Senior Services. Il s'agit de proposer des logements adaptés aux besoins des seniors, avec une offre de services dédiée à proximité et une gestion ad hoc.

Vente de logements aux occupants

Le Groupe Logement Français s'est engagé à proposer à la vente 10 769 logements aux occupants, entre 2011 et 2016, après accord des collectivités locales concernées.

Le dispositif de vente HLM présente l'intérêt de concrétiser un parcours résidentiel par de l'accession sociale dans l'ancien. Il favorise ainsi une forme de mixité sociale, et cela dans les zones de tension sur les prix, où l'accession sociale dans le neuf reste économiquement difficile à réaliser.



En outre, les plus-values de cession provenant de ces ventes permettent d'accroître les montants de fonds propres que le Groupe consacre au développement de son offre de logements.

Pour atteindre l'objectif de vente de 220 logements par an, le Groupe a mis en place une organisation dédiée à la commercialisation et à l'accompagnement des futurs propriétaires, pour les sécuriser dans le financement de leur acquisition et dans leur nouveau statut de copropriétaire.

Dans le cadre de la sécurisation de ces nouvelles trajectoires résidentielles, le Groupe Logement Français s'engage, pendant les 5 années suivant l'achat, à racheter le logement et à reloger l'acquéreur en cas de difficultés majeures.

De plus, l'expertise du métier de syndic du Groupe Logement Français offre une garantie de sécurité pour les futurs acquéreurs comme pour les collectivités locales dans la gestion de ces nouvelles copropriétés.

En 2015, le Groupe Logement Français a vendu 149 logements ; 57 % des acquéreurs sont des locataires des sociétés du Groupe.

Gestion de copropriété

■ Les enjeux

L'activité de gestion de copropriétés s'impose progressivement à la plupart des bailleurs sociaux, qui accélèrent la mise en vente d'une partie de leur patrimoine en réponse à la commande publique.

L'enjeu de la maîtrise de cette activité est d'autant plus nécessaire que les collectivités territoriales sont sensibles aux risques de voir se constituer des copropriétés dégradées. Les organismes de logement social doivent donc démontrer leur capacité à gérer les futures copropriétés pour obtenir les autorisations de mise en vente, tout ne continuant à assurer leur mission d'intérêt général vis-à-vis des résidents dont ils ont la charge.

■ Une expertise reconnue

L'expertise de gestion de syndic a été apportée par la société Coopération et Famille lorsqu'elle a rejoint le Groupe en 2003 : une expérience de près d'un demi-siècle dans la gestion de résidences associant locataires et copropriétaires. Cette société compte à fin 2015, 24 747 logements locatifs sociaux dont plus de 41 % sont situés dans des résidences en copropriété. Coopération et Famille exerce aussi le métier de syndic au travers d'une centaine de mandats représentant près de 13 630 lots principaux dont 4 665 appartiennent à des personnes physiques. Cette expertise nous permet de bien cerner les enjeux techniques, financiers, juridiques et sociaux de la gestion de copropriété.

■ Une gestion au plus près des intérêts des résidents

A travers la gestion des copropriétés, notre objectif est triple : la valorisation du patrimoine, la pérennité du bâti et le bien-être des résidents. Plusieurs atouts pour y parvenir :

- Une équipe de proximité travaillant chaque jour au bon fonctionnement de la copropriété.
- L'apport de l'expertise du GIE et du réseau de prestataires connus et reconnus travaillant déjà pour le Groupe. Ce qui permet des coûts d'exploitation concurrentiels au regard de notre expertise en matière de marchés et de programmation travaux.
- Une longue pratique de la concertation avec les copropriétaires en entretenant des relations permanentes avec les conseils syndicaux.
- L'engagement de Coopération et Famille à travers une Charte Qualité, gage de professionnalisme, de réactivité et de dialogue. Cette qualité de service fait l'objet d'une évaluation annuelle par les copropriétaires.
- L'élaboration d'un référentiel métier intégrant des documents types : mandats, résolutions, observatoire des honoraires, règlement de copropriété, contrat de syndic. Un professionnalisme récompensé puisque notre contrat de syndic a été plébiscité par l'ARC pour son éthique et sa rigueur.
- Une structuration de l'activité recouvrement des appels de fonds et la formalisation de la procédure de prévention des impayés, enrichie de l'expérience acquise en gestion locative.
- Une attention particulière apportée à la sensibilisation des locataires et des copropriétaires sur la qualité du cadre de vie qu'ils partagent au quotidien. En 2010, un guide « Bien vivre ensemble » a été réalisé à destination des locataires comme des copropriétaires.

Rapprochements et partenariats

Par sa structure originale, le Groupe Logement Français est à la fois un organisme d'envergure nationale et un ensemble d'acteurs locaux. C'est donc tout naturellement qu'il met ses activités au service du développement du logement social dans les territoires qui font appel à lui.

Son organisation décentralisée offre la possibilité à des sociétés qui partagent les mêmes valeurs de s'appuyer sur les capacités du Groupe pour renforcer leur action locale.

Le Groupe peut intervenir, en partenariat avec les collectivités locales, dans des solutions de reprise de patrimoine et du personnel concerné, visant à requalifier le patrimoine et à élever la qualité du service rendu, afin de préserver l'attractivité du parc de logements sociaux.

La recherche de synergies avec d'autres acteurs du logement social est un de nos leviers opérationnels de développement pour répondre avec force et efficacité aux enjeux de l'habitat social.

Logement Français

51, rue Louis Blanc - CS 90026
92917 Paris la Défense Cedex
Tél : 01 46 91 25 25
www.logementfrancais.fr

Sollar

28, rue Garibaldi - BP 6064
69412 Lyon Cedex 06
Tél : 04 72 82 39 39
www.sollar.fr

Logement Francilien

51, rue Louis Blanc - CS 90026
92917 Paris la Défense Cedex
Tél : 01 46 91 25 25
www.logementfrancilien.fr

Logis Familial

29, rue Pastorelli - CS 10003
06046 Nice Cedex 1
Tél : 04 93 13 17 77
www.logisfamilial.fr

Coopération et Famille

51, rue Louis Blanc - CS 90026
92917 Paris la Défense Cedex
Tél : 01 46 91 25 25
www.cooperationfamille.fr

Logis Familial Varois

Av. De Lattre de Tassigny - CS 60005
83107 Toulon Cedex
Tél : 04 98 00 42 80
www.logisfamilialvarois.fr

GIE Logement Français

51, rue Louis Blanc - CS 90026
92917 Paris la Défense Cedex
Tél : 01 46 91 25 25
www.logementfrancais.fr

Logis Méditerranée

Résidence Hyde Park
180, avenue Cantini - CS 80006
13295 Marseille Cedex 08
Tél : 04 91 35 74 75
www.logismediterranee.fr



Groupe Logement Français
51, rue Louis Blanc – CS 90026
92917 Paris la Défense Cedex
Tél : 01 46 91 25 25
www.logementfrancais.fr