

UNICIL MAGIL 23

TRANSITION : LES NOUVEAUX ATOUS DU LOGEMENT SOCIAL

6 Toute l'actu en un clin d'œil

8 Transition : comment agir ?
Avec l'interview exceptionnelle
de Catherine Sabbah (Idheal)

18 La solidarité en fil rouge

22 Le sport en pied d'immeuble
vu par Stéphane Remaël



ÉDITO

«Plus de solidarité,
plus de sobriété»



NEWS

Toute l'actu en
un clin d'œil

GRAND ANGLE

Transition : comment agir ?

Avec l'interview
exceptionnelle de Catherine
Sabbah (Idheal)



Unicil - 20 Boulevard Paul Peytral - 13006 Marseille
04 91 13 91 13

Crédits photographiques : Anne Van Der Stegen, Baptiste Le Quiniou,
Stéphane Rémaël, Gilles Durand architecte, Olivier Moreux architecte,
cabinet Thorel, agence d'architecture Huit et Demi, Déborah Zenou,
Adobe Stock. Conception réalisation : Agence Marsatwork



Ce magazine est imprimé avec des encres végétales
labélisées et sur papier recyclé. Ce produit est issu de
forêts gérées durablement et de sources contrôlées.

18

REPORTAGE

La solidarité
en fil rouge



SOMMAIRE

22

PORTFOLIO

Le sport en pied d'immeuble
vu par Stéphane Remaël

26

MÉTIERS

Belle équipe !

30

CHIFFRES
CLÉS



PLUS DE SOLIDARITÉ, PLUS DE SOBRIÉTÉ

par **Éric PINATEL**
Directeur Général d'Unicil

Comme tous les acteurs de la ville, Unicil se confronte à une crise de l'immobilier hors norme et à une très forte augmentation des prix. Comment, dans ce contexte, continuer à produire des logements destinés aux familles les plus modestes ? Fidèle à sa mission d'intérêt général, **Unicil répond aux difficultés en s'appuyant sur ses piliers les plus essentiels, la solidarité et la sobriété.** Évoquons d'abord notre solidarité vis-à-vis de nos fournisseurs : nous faisons en sorte de les régler rapidement et de prendre en charge une partie de leurs surcoûts. Conscients que nous faisons partie d'un écosystème au sein duquel chaque acteur joue un rôle précis et nécessaire, nous avons à cœur d'incarner ce partenaire à la fois solide et fiable en toutes circonstances.

Parlons aussi de notre solidarité vis-à-vis de nos locataires, qui sont confrontés à une crise énergétique importante. Nous avons mis en place un fonds exceptionnel de 450 000 euros afin de pouvoir aider ceux qui rencontrent des difficultés à régler leurs charges.

Nous menons, en parallèle, une réflexion quant à la meilleure façon d'accompagner nos locataires face aux grands enjeux climatiques. Cette année, nous avons réduit de 20% les consommations de chauffage des résidences les plus consommatrices. Cette **sobriété est bénéfique à tous** : elle profite à la planète et contribue à alléger les dépenses de chacun.



“ Cette année, nous avons réduit de 20% les consommations de chauffage des résidences les plus consommatrices. ”

Dans le même esprit, nous nous engageons à réduire l'impact de nos logements neufs sur l'environnement en nous alignant sur les obligations de la RE 2025, ainsi qu'à éradiquer l'ensemble des logements les plus énergivores de notre parc (classés D) à l'horizon 2030.

Enfin, je tiens à **saluer l'engagement des élus qui construisent du logement social.** Nous savons leur courage et nous souhaitons continuer à travailler avec eux, main dans la main. Les sujets que nous avons en commun, comme la redynamisation des cœurs de ville, sont complexes et nécessitent une coopération de chaque instant. Nous avons tous à cœur d'incarner une nouvelle image du logement social, utile et à la pointe de la performance.

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Avocate spécialisée en droit social et mandataire du MEDEF Sud, Laura Tetti a été élue, le 21 juin 2023, Présidente du Conseil d'Administration d'Unicil pour un mandat d'un an reconductible. Un rôle qu'elle entend mener avec souplesse, dans le souci de créer toujours plus de liant et de « garder le cap », dans un contexte compliqué.

Le logement est le premier poste de dépense des Français. Avoir accès à un logement de qualité, digne et adapté à un prix abordable tout en étant à une distance raisonnable de son lieu de travail, c'est crucial dans l'équilibre que recherchent les salariés entre vie privée et vie professionnelle. C'est quelque chose auquel nous sommes particulièrement attentifs, en tant que syndicat du patronat.

Nous avons aussi à cœur de soutenir les entreprises du secteur du bâtiment dans un contexte de hausse des prix des matières premières : nous participons à l'harmonie de tout un écosystème grâce à un équilibre assez savant.

En tant que présidente, je porte la voix du Medef mais je soutiens aussi et surtout les intérêts convergents de toutes les parties prenantes dans un objectif commun : celui de produire et de réhabiliter des logements avec, en toile de fond, un engagement environnemental de plus en plus fort, en anticipation de la réglementation, dans le but, ainsi, d'améliorer le confort de vie des habitants.



“ Nous avons aussi à cœur de soutenir les entreprises du secteur du bâtiment dans un contexte de hausse des prix des matières premières. ”

Action Logement, engagé pour les territoires

Nous poursuivons notre raison d'être : soutenir le logement pour soutenir l'emploi et accompagner la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires. À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées et malgré le contexte défavorable que l'on connaît, la production collective reste dynamique. Action Logement Immobilier s'affirme plus que jamais comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs. Fin 2022, notre Groupe a dévoilé son exigeant et ambitieux plan de décarbonation au service de la nécessaire transition écologique. Nous savons pouvoir compter sur nos filiales pour agir à des constructions vertueuses pour l'environnement, au renforcement des performances énergétiques du parc et par des actions ciblées de sobriété énergétique.

ActionLogement 

Frédéric CARRÉ, Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier

93%

Avec 93% de nouveaux entrants sur les résidences neuves satisfaits, notre dernière enquête de satisfaction est un vrai succès. Ce taux, qui porte sur un nombre record de livraison de logements, témoigne du haut niveau de prestations d'Unicil. Vive la qualité !



Unicil n°1

Pour la 5^{ème} année consécutive, Unicil renforce sa position de premier producteur de logements de la Région Sud avec 1 305 livraisons en 2022.

À noter : cette performance quantitative s'accompagne d'innovations (comme le BRS), d'encouragements à l'accession et de premières actions tournées vers la revitalisation des centres-villes (Action Cœur de Ville), la résorption de l'habitat indigne et des copropriétés dégradées.



Proximité connectée

En digitalisant les états des lieux et les baux, Unicil cherche à simplifier l'entrée dans le logement de ses locataires et le quotidien de ses gestionnaires de terrain.

L'outil Novamap, d'abord testé sur tablette par une équipe pilote, suscite l'engouement et prend peu à peu sa place. Son déploiement est un vrai « + » dans la proximité et le suivi qu'Unicil renforce auprès de ses clients.



Habiter, c'est participer...

Les travaux commencent cette année ! Écologique et solidaire, la résidence Corail du quartier de l'Estaque, à Marseille, met à l'honneur la solidarité, le partage et la co-construction. Le projet de 12 logements en location accession sociale (PSLA) a été conçu à partir d'ateliers participatifs individuels. Une démarche innovante qui a permis aux habitants de définir leurs besoins et leurs envies, participant aux décisions sur les équipements communs, dont une maison d'invités et un atelier commun pour ranger outils et matériel de jardinage.



Au service du 17

À Sisteron, Unicil s'engage sur un sujet d'aménagement du territoire à travers la construction d'une caserne de gendarmerie et des logements qui lui sont liés. Enclenché à la suite d'un appel à manifestation d'intérêt, le projet répond à la mission d'Unicil qui articule logement, emploi et attractivité des territoires. La livraison des équipements est prévue début 2026.

À nous deux Toulon !

Unicil et Proletazur sont des filiales du Groupe Action Logement. Toutes deux présentes sur le territoire varois, elles jouent la carte de la complémentarité et inaugurent des locaux communs à proximité du stade Mayol. Reconnue pour son expertise première de syndic, Proletazur étend ses compétences en gestion locative sociale, tandis qu'Unicil poursuit la montée en puissance de sa production. D'ici 2025, la livraison de 1 300 logements dans le Var est prévue.



TRANSITION : COMMENT AGIR ?

La décarbonation désigne l'ensemble des mesures à prendre afin de limiter l'empreinte carbone d'une entreprise, d'un secteur ou d'un projet. Autant dire que le sujet nous concerne tous... Alors que le logement est responsable de 13% des émissions de CO₂ en France (l'immobilier est le troisième secteur le plus émetteur après les transports et l'alimentation), Unicil prend son rôle de leader régional très à cœur et veut se montrer à la hauteur de l'enjeu.

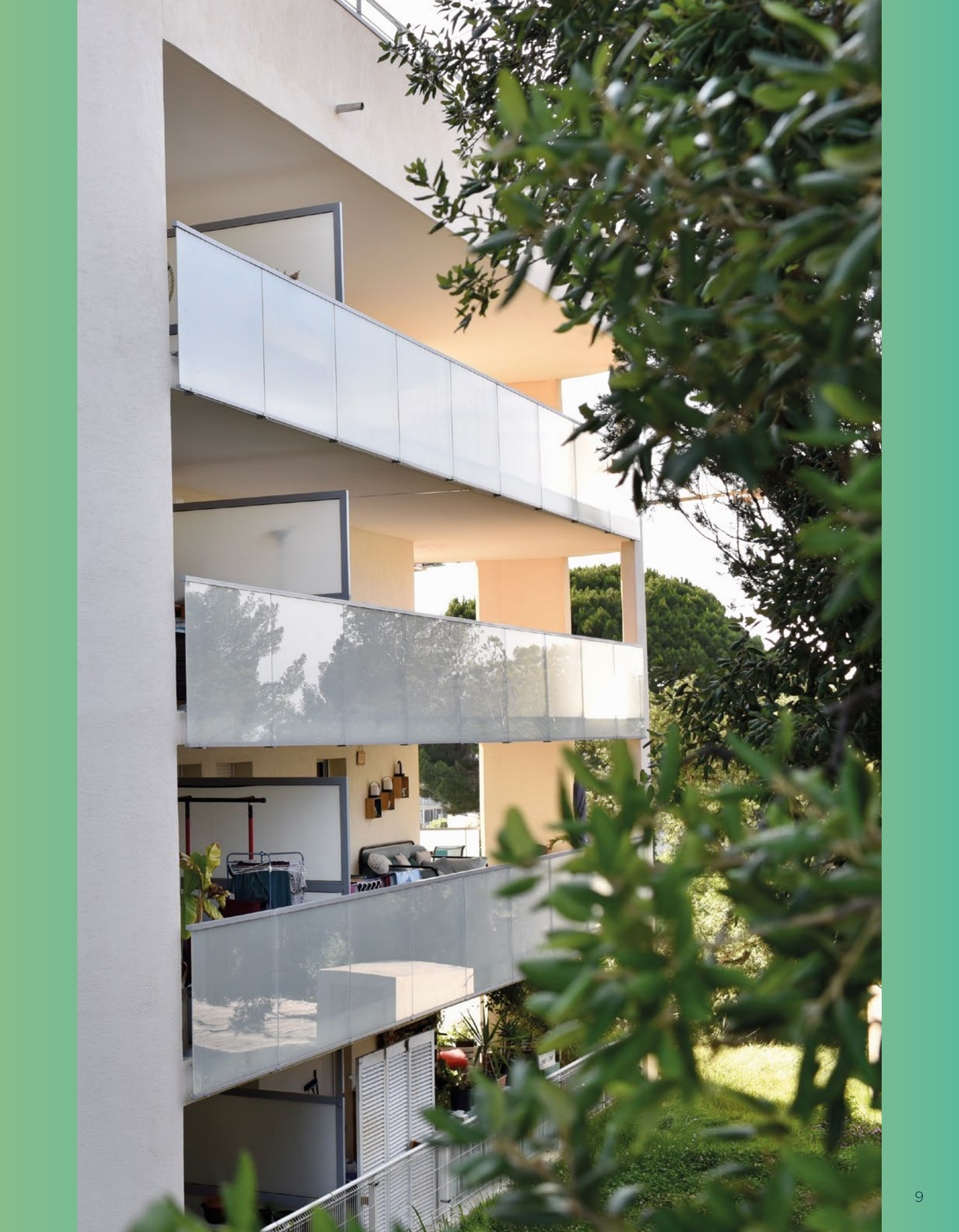
De la conception de programme à ses usages, en passant par la réhabilitation, Unicil multiplie les réponses à l'impératif environnemental alors même que les contraintes sur la production de logements se durcissent. L'enjeu est de prendre de l'avance sur la réglementation et atteindre 10% d'économies d'énergie sur deux ans, -55% d'émissions carbone en 2030, et tendre vers la neutralité à l'horizon 2040, pour contribuer pleinement à l'effort national aux côtés du Groupe Action Logement.

Côté résidences, les maîtrises d'ouvrage en RE 2020 seuil 2025 visent une construction plus responsable, tandis que les réhabilitations, totales ou circonscrites à l'amélioration du confort énergétique, répondent à l'objectif de décarbonation et de non-artificialisation des sols.

Côté habitants, l'accompagnement vers de meilleures pratiques énergétiques prend différentes formes : de l'installation de radiateurs connectés au coaching, l'accent est autant mis sur le recours à des solutions techniques qu'à un relais informationnel et pédagogique.

“ Nous voulons prendre de l'avance sur la réglementation et atteindre 10% d'économies d'énergie sur deux ans. ”

Côté collaborateurs, enfin, tous sont mobilisés et participent à l'émergence d'une culture d'entreprise toujours plus consciente des enjeux propres à ce thème. Le témoignage de Catherine Sabbah, autrice du livre *En finir avec les idées fausses sur l'habitat* nourrit ici la vision sensible et complexe de notre mission plus que jamais utile et nécessaire de bailleur social.



“On peut aussi
produire des logements
en transformant, en
récupérant, en réparant.”



L'INTERVIEW



Autrice de l'essai *En finir avec les idées fausses sur l'habitat*, Catherine Sabbah a quitté le journalisme pour monter un *think tank*, l'Institut des hautes études pour l'action dans le logement (Idheal), aux notes et études particulièrement stimulantes. Son regard sur le logement social ? Alors que l'urbanisme doit être traité de façon holistique, en rompant les silos, les bailleurs ont un rôle moteur à jouer dans la transition ; et la question des besoins doit repasser au premier plan de toute réflexion.

Vous avez été choisie pour co-animer le groupe de travail du CNR (Conseil national de la refondation) autour du logement. Quel bilan en faites-vous ?

Nous avons commencé par rebaptiser ce groupe de travail. Il s'appelait « Réconcilier les habitants avec l'acte de bâtir » et nous l'avons renommé « Réconcilier les Français avec l'acte de produire des logements nouveaux ». Pour nous, il était important de dire que l'on peut aussi produire des logements en transformant, en récupérant, en réparant. Ensuite, nous avons fait un certain nombre de propositions qui n'ont pas donné lieu, pour l'instant, à de grands changements, mais elles sont désormais sur la table et on peut s'en saisir.

L'encadrement des prix du foncier, par exemple, est un sujet central mais il touche à la propriété privée, ce n'est pas évident d'en faire un débat public. Je pense que les choses mûrissent petit à petit et qu'il ne faut pas s'attendre à des mesures spectaculaires du jour au lendemain.

Parce que le logement est une marchandise sur laquelle on fait des plus-values, on spéculé, on a tendance à perdre de vue l'essentiel : les besoins de ceux qui y vivent. Mon propos est qu'il faut revenir aux usages, les replacer au centre.

Quels sont ces besoins ?

Je dirais que les gens ont besoin d'espace, de lumière et d'extérieurs. Dans notre étude « Nos logements, des lieux à ménager » (2021), nous avons fait ce constat : sur la période 2000-2020, les logements se sont compactés, les cuisines ont disparu et se sont mélangées au salon, il y a de moins en moins de rangements, les pièces sont de plus en plus petites.

Le rapport Gerometti-Leclerc (2021) va dans le même sens : il souligne le manque de fonctionnalité domestique quotidienne et d'intimité individuelle. Aussi, les logements sont souvent mono-orientés, ce qui réduit la luminosité et empêche la circulation de l'air.

Comment expliquez-vous que l'on se soit autant éloigné des besoins réels des habitants ?

Quand vous regardez la façon dont les politiques publiques autour du logement sont calibrées, on les considère comme réussies ou ratées en fonction du nombre de logements produits, justement.

On est focalisé sur un chiffre : celui de 500 000 logements à construire au niveau national. Or ce chiffre n'a pas été actualisé depuis 2012, et ensuite, il empêche de se poser un tas d'autres questions : qui va vivre dans ces logements ? Où faudrait-il qu'ils soient construits, à quel prix devraient-ils être vendus ? Au cours de notre étude « Construire où ? Pas ! Les territoires de la (non) production de logements », nous montrons que 40% de la production de logements neufs, entre 2010 et 2020, s'est concentrée sur 1% du territoire.

Mon propos : bien sûr que nous avons besoin de logements en nombre, mais ce n'est pas une raison pour qu'ils soient mal conçus, d'autant plus si l'on souhaite qu'ils soient durables. D'ici quelques années, avec le réchauffement climatique, les logements mono-orientés seront invivables ! Il ne faut surtout pas abandonner les exigences de qualité.

“Le logement social occupe, en France, une grande partie du parc et des politiques publiques. À mon sens, il continue à jouer ce rôle et à incarner un espoir.”

Selon un sondage récent, les Français sont prêts à investir jusqu'à 10 000 euros dans la rénovation énergétique de leur logement. Comment vous l'interprétez ?

Il y a une motivation économique : les radiateurs électriques, ça coûte cher ! Aussi, les gens sont matraqués d'informations sur le réchauffement climatique, alors ils veulent se sentir acteurs : ils sont prêts à investir pour dépenser moins et réduire leur impact sur l'environnement.

Est-on conscient de toutes les actions possibles pour construire plus et mieux ?

Je pense que nous sommes nombreux à y réfléchir depuis le Grenelle de l'environnement, il y a 15 ans. Les bailleurs ont un rôle très important à jouer d'ailleurs : il est bien plus facile de rénover un immeuble entier que de compter sur une copropriété de 200 propriétaires du parc privé...

Dans un contexte d'inégalités sociales de plus en plus marquées, le logement social joue aussi et surtout un rôle important « d'amortisseur ». L'incarne-t-il encore ?

Le logement social occupe, en France, une grande partie du parc et des politiques publiques. À mon sens, il continue à jouer ce rôle et à incarner un espoir : celui d'un secteur dans lequel on peut espérer payer des loyers moins élevés que sur le marché libre. Néanmoins, ce secteur est plein comme un œuf ! Aujourd'hui, il y a 2,4 millions de demandeurs dont 70% qui ne sont pas dans le parc social.

L'amortisseur social serait réel si nous avions la possibilité de loger tous ces gens. Ceux qui y ont aujourd'hui accès, ce sont soit ceux qui vivent dans des territoires détendus, soit des publics très prioritaires, qui sont aussi les plus modestes en général.

À lire :
En finir avec les idées fausses sur l'habitat
de Catherine Sabbah,
éditions de l'Atelier.



NOS ACTIONS DURABLES

Quelques exemples



POINTS FORTS
RÉHABILITATION
CONFORT THERMIQUE
AUTOCONSOMMATION

GRAVESON

RÉHABILITATION RIME AVEC DÉCARBONATION

Exemple avec l'opération menée sur trois résidences (Les Arènes, Pont du Canal et Le Marché) dans la commune de Graveson, où 61 villas individuelles ont bénéficié de la mise en place de panneaux photovoltaïques en autoconsommation.

Complétée par le remplacement des convecteurs et des menuiseries, l'installation d'une VMC et l'isolation des combles, cette rénovation thermique a permis à chaque logement d'augmenter sa performance énergétique (passant d'une étiquette E à C) et de réduire ses émissions GES Gaz à Effet de Serre (passant de C à A).

L'investissement s'élève à 13 000 euros par villa.

MOURIÈS

LES ALPILLES DANS LE PAYSAGE

Faire en fonction des spécificités du territoire, c'est l'enjeu de l'opération d'Unicil à Mouriès, qui vise la labellisation BDM Bronze (Bâtiments Durables Méditerranéens) de 24 logements collectifs (16 PLUS et 8 PSLA).

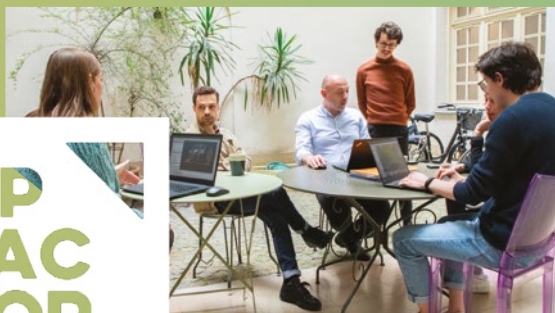
Pourquoi ce label ? Parce qu'il défend une approche environnementale contextuelle et met en avant le bioclimatisme, la minimisation de l'impact des matériaux, la réduction des consommations d'eau et d'énergie... Ayant largement recours au bois, la résidence Les Alpilles s'insère avec discrétion dans le paysage, tandis que le traitement des espaces verts et le remplacement de cyprès mourants par une haie diversifiée d'essences méditerranéennes ont été programmés en concertation avec la commune de Mouriès et le Parc Naturel Régional des Alpilles, ici réunis autour d'une vision partagée du développement durable.

POINTS FORTS

CONCERTATION
MAÎTRISE D'OUVRAGE
LABELLISATION BDM



L'EXPÉRIMENTATION Pour aller plus haut !



UP
FAC
TOR

Alors que de nombreuses communes cherchent à construire la ville sur la ville, Unicil s'est associée à Up Factor pour évaluer le potentiel de surélévation de son patrimoine. Développée par la start-up parisienne, l'application croise les règles de constructibilité des PLU(i) aux données cartographiques, cadastrales ou relatives aux bâtiments existants (hauteur, emprise, surface, etc.). Par cette première expérience, Unicil innove dans un contexte de pénurie de foncier et de nécessité de limiter l'artificialisation des sols. La démarche vise à créer du logement tout en préservant les espaces libres et les formes urbaines.

MARSEILLE

SAINT RÉGIS, ENTRE LE NEUF ET L'ANCIEN

Avenue de la Pomme à Marseille, Unicil innove à travers un projet double : d'une part, la réhabilitation de deux bâtiments existants qui, sur le modèle de l'ANRU, est associée à une maîtrise d'œuvre sociale.

Dans le cadre d'une concertation, tous les locataires de la résidence Saint Régis ont été sollicités afin d'établir un programme de travaux qui réponde à leurs besoins : composition du foyer, âge, activités professionnelles... Ainsi, l'ajout de grands balcons et d'un cellier extérieur pour chaque

logement vient compléter la rénovation énergétique (isolation, remplacement des boiseries...) de ces immeubles datant de 1958.

D'autre part, Unicil ajoute à ce chantier de grande ampleur la construction d'un nouveau bâtiment sur la parcelle qui débutera fin 2023. Et pour assurer la symbiose entre le neuf et l'ancien, toute la « résidentialisation » du programme a été repensée : stationnement voitures et vélos, espaces verts, portail... Globale, sur-mesure et transversale, l'intervention d'Unicil sur Saint Régis témoigne d'une nouvelle façon de faire la ville.

POINTS FORTS

CONCERTATION

RÉHABILITATION

PERFORMANCE

CRÉATION D'EXTÉRIEURS



QUELS GESTES POUR LA PLANÈTE ? L'ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE DES HABITANTS

En identifiant, avec nos locataires, les petits changements qu'ils sont prêts à initier au quotidien et en les aidant, mois après mois, à en faire des habitudes, Unicil veut créer un impact positif sur le porte-monnaie de chacun... Et sur l'environnement.

Quels sont les petits pas que vous êtes prêts à tenter pour la planète ? C'est la question que nous posons à nos locataires, dans le cadre de la mission GD6D (« *J'ai décidé* »), menée pour Unicil par l'organisme E3D Environnement, spécialisé dans l'accompagnement des changements de comportements à grande échelle dans les domaines du développement durable.

VITROLLES

EN MODE RÉEMPLOI

Lancée au printemps 2023, la réhabilitation de la résidence la Petite Garrigue, à Vitrolles, s'inscrit dans une démarche vertueuse et vise une labellisation BBC rénovation.

D'ici fin 2024, 373 logements bénéficieront d'un chauffe-eau solaire collectif, de l'amélioration du confort d'été par des occultations solaires pilotables et du réemploi des garde-corps de balcon. Ces derniers seront démontés, vérifiés, éventuellement modifiés, repeints via un processus de thermolaquage et replacés. Une méthode qui permettra d'éviter la production de l'équivalent de 1 500 kg de CO₂.



POINTS FORTS

RÉHABILITATION
RÉEMPLOI
LABELLISATION BBC
INNOVATION

« Avec la hausse des prix de l'énergie, environ 2 500 de nos locataires ont vu leurs charges grimper de plus de 65 euros par mois l'hiver dernier. Le programme GD6D s'inscrit dans l'engagement d'Unicil en faveur de l'environnement : nous souhaitons impliquer nos locataires dans une démarche vertueuse et leur apporter notre soutien. En les incitant à prendre de nouvelles habitudes, on leur permet à la fois de faire des économies et de réduire leur impact sur l'environnement », explique Estelle Da Silva, chargée de développement social chez Unicil. Une phase de mobilisation, débutée en février, a permis d'identifier 1 000 foyers volontaires, au sein de 11 résidences à Marseille, à Salon-de-Provence et à Vitrolles. La phase d'accompagnement a pu ensuite démarrer. Elle s'étale sur une période de 6 à 8 mois. « Notre approche est basée sur les neurosciences, explique Romarine, cheffe d'équipe des éco-animateurs. L'idée est d'identifier ensemble trois petits pas qui demandent peu d'efforts mais qui, en devenant des habitudes, permettent d'améliorer le quotidien de chacun. »

Les trois gestes choisis parmi les dix proposés sont inscrits sur un post-it à coller sur le frigidaire. Toutes les 4 à 6 semaines, les éco-animateurs réalisent un entretien de suivi par téléphone. Le top 3 des gestes les plus essayés :

- J'utilise régulièrement des produits éco-labellisés, afin de limiter la pollution de l'eau.
- J'éteins les appareils électriques au lieu de les laisser en veille, afin de réduire ma consommation d'énergie.
- J'achète du produit vaisselle dans de plus grands contenants afin de réduire les déchets à la source.

« On a tendance à se faire une montagne des changements à opérer alors qu'en réalité, c'est assez facile de changer ses habitudes, surtout quand on choisit de tout petits pas », poursuit Romarine. « Aussi, le fait de savoir que les voisins participent aux mêmes efforts et que le bailleur encourage la démarche, c'est un facteur de motivation énorme : on ne se sent pas seul. »

La solidarité en fil rouge



Aude Blondet est conseillère en économie sociale familiale : un métier qui comporte plusieurs missions d'accompagnement des locataires, aussi bien lors de l'accès au logement que pour faciliter leur maintien dans ce logement, en mobilisant les aides financières et les mesures adéquates. Il nécessite des compétences techniques mais aussi des qualités humaines telles que la patience, l'écoute et l'empathie. Au fil de son expérience et face à des situations parfois complexes, elle répond aux difficultés que peuvent rencontrer les ménages de manière adaptée et concrète.

Dans un contexte de hausse des prix de l'énergie, Aude et les autres conseillères sociales se sont vues confier une nouvelle mission : celle d'accompagner les ménages ayant subi une importante hausse de provisions sur charges. Elles participent également au déploiement de la politique vieillissement et handicap d'Unicil. Grâce aux liens tissés avec les différents services (commercial, mobilité, attribution, prévention et contentieux) et avec les équipes de terrain, des fragilités sont décelées et signalées.

Salariée chez Unicil depuis 3 ans, Aude s'est vu attribuer le secteur du 15^e arrondissement de Marseille il y a un an et demi. Un territoire parfois compliqué puisqu'il comporte des problématiques récurrentes de violence et d'insécurité et qu'on y rencontre un public en grande précarité. On y trouve, malgré tout, un esprit familial et d'entraide : les habitants, présents parfois depuis plusieurs générations, sont attachés à leur quartier. Aude tient des permanences sur site une demi-journée par semaine au sein des 4 principales résidences de son secteur.

Il est 8h25 quand elle se gare sur le parking de la résidence de la Solidarité pour sa permanence de la semaine.

Au programme de cette matinée de début d'été : quatre rendez-vous et autant de situations à démêler. Aude prend le temps d'accueillir, d'identifier la demande, d'étudier chaque pièce administrative, elle complète les dossiers tout en écoutant les parcours de vie avec attention.



Une mère de famille de 44 ans est la première à pousser la porte. Joviale et bavarde, elle raconte non sans humour son quotidien dans cette résidence où elle a grandi avec ses 6 frères et sœurs, avant d'y fonder sa propre famille. Elle garde le sourire pour évoquer, avec pudeur, les difficultés financières qu'elle traverse en ce moment : son RSA a été suspendu pendant quelques mois cet hiver, ce qui a entraîné un déséquilibre budgétaire. Après avoir évalué la situation, Aude propose l'instruction d'une aide à l'énergie (voir page 21).

Avec cette aide financière, la locataire va pouvoir retrouver l'équilibre. Elle repart soulagée.

Second rendez-vous : une femme de 63 ans d'une grande élégance, qui se tient très droite et s'exprime tout doucement. La raison de sa venue ? Son appartement de 4 pièces est bien trop grand et trop cher depuis que son mari est décédé, il y a 3 ans, et que ses enfants ont quitté le foyer. « *Le montant de votre loyer, en effet, n'est pas adapté. On considère qu'il ne doit pas représenter plus de 40% de vos revenus, or il représente ici plus de la moitié de vos revenus* », lui explique Aude avec beaucoup de douceur, elle aussi. Aude et la locataire étudient ensemble les différents critères de recherche : typologie, prix du loyer, secteur...

Une fois le diagnostic social complété, il sera transmis au service mobilité. « *L'offre de logement peut prendre du temps, prévient Aude, mais votre demande est bien prise en compte* ». La conseillère s'inquiète du peu de moyens dont dispose cette dame pour ses dépenses quotidiennes. « *Je souffre mais je résiste* », répond-elle de sa voix à peine audible.

A-t-elle pensé aux colis alimentaires ? Et comment se fait-il qu'elle n'ait pas de mutuelle ? Bonne surprise : cette femme a aussi droit à l'aide financière pour faire face à la hausse des prix de l'énergie. Elle repart donc un peu plus sereine. En parallèle, Aude a fait le lien avec le centre social et la sécurité sociale pour une prise en charge plus adaptée.

Un homme venu lui aussi pour compléter son dossier et recevoir l'aide à l'énergie s'épanche sur les problèmes rencontrés dans son logement : un trou dans sa baie vitrée qui tarde à être réparé.

Ce n'est pas du ressort d'Aude, mais elle lui propose de contacter les services compétents.

C'est une grande partie de son travail : celui de faire le lien, de réorienter vers les bonnes personnes, de donner des pistes.

“ **Le sentiment d'accompagner toutes ces personnes que je rencontre et qui m'ont partagé leur trajectoire de vie, c'est ce qui me comble au quotidien.** ”

Le dernier rendez-vous de la matinée est une locataire qui fait l'objet d'une procédure d'expulsion très avancée. Chercher des solutions pour éviter l'expulsion autant que possible, cela fait partie des missions des conseillères.

« *Il arrive qu'un événement de vie provoque une crise financière passagère ; nous avons différents leviers d'aides que nous pouvons actionner pour aider les locataires qui le souhaitent. Nous cherchons toujours à établir le contact pour trouver des solutions adaptées* », détaille Aude.

Une fois mise en confiance, cette dame révèle un parcours de vie compliqué, un accident du travail qui l'a fragilisée, des problèmes cardiaques qui l'empêchent de retrouver une activité.

Aude démêle avec elle tous ses postes de dépense, les aides auxquelles elle aurait droit, les démarches qu'il lui reste à entreprendre. « *Si tout se déroule bien, vous parviendrez à solder votre dette locative* », rassure-t-elle. La locataire repart avec la sensation d'être soutenue, comprise et accompagnée. Un suivi social s'instaure dans la durée.

Aude repart elle aussi : elle quitte le terrain pour retrouver le siège. Après avoir écouté, il va falloir finaliser. Un travail tout aussi important, même si elle l'avoue volontiers : « *C'est le contact humain qui me plaît le plus dans ce métier* ».



L'aide à l'énergie : un soutien précieux

2 500 locataires Unicil sont concernés par une hausse de provisions sur charges de plus de 65 euros par mois.

Unicil et le Groupe Action Logement ont mis en œuvre, en janvier 2023, une aide financière ponctuelle de 600 euros. Pour en bénéficier, les ménages doivent être à jour du paiement de leurs loyers et justifier d'un reste à vivre de moins de 25 euros par personne et par jour.



LE SPORT EN PIED D'IMMEUBLE

dans l'œil du photographe Stéphane Remaël

Entre photographie documentaire et expression artistique, le travail de Stéphane Remaël est exposé et publié dans la presse internationale depuis une vingtaine d'années. Il nous livre ici son regard décalé, avec des lumières denses, presque cinématographiques, sur les jeunes de la Frescoule, à Vitrolles.



Si le sport a des bienfaits évidents pour la santé, c'est aussi un bon moyen de créer du lien social et de générer de la confiance en soi. Unicil soutient les initiatives socio-sportives mises en place par les centres sociaux, tel que c'est le cas au cœur de la résidence la Frescoule à Vitrolles.

Une fois par semaine, depuis le début de l'été, Ilyes, Khalifa, Khalid, Amin, William, Zacaria, Prince et leurs amis se retrouvent au City Stade, au cœur du quartier, autour d'Antoine Levavasseur, agent de développement socio-sportif. Au programme, la découverte de nouvelles pratiques sportives, comme le floorball (sorte de hockey sur béton), des jeux collectifs, un échauffement convivial. *« L'objectif premier est d'amener les jeunes à être moins sédentaires et à intégrer le sport dans leur quotidien. On crée aussi du lien social, en leur apprenant à communiquer différemment. Et puis en les valorisant et en leur transmettant de nouvelles aptitudes, on leur donne des outils pour mieux gérer leurs émotions et gagner en confiance en soi »*, explique Antoine Levavasseur, l'animateur.

Ce Breton de 28 ans à l'énergie contagieuse et à l'enthousiasme débordant propose, via la Fondation Léo Lagrange, des programmes d'accessibilité au sport, en lien avec les centres sociaux de plusieurs quartiers de la Métropole. Il organise aussi des sorties, pendant les vacances, alliant sport et nature.

Une façon « d'ouvrir l'horizon » des jeunes, de leur donner de l'espace pour rêver.



“ On crée du lien social en leur apprenant à communiquer différemment. ”



Merci à Antoine et aux enfants de s'être prêtés au jeu de cette séance photo.

Merci à Fanny Benaim, Nadia Thary et Damien Barin du Centre social Calcaira de Vitrolles d'avoir rendu possible ce shooting.

BELLE ÉQUIPE !

Conception, suivi de chantier, comptabilité, accompagnement des locataires... Tous ces métiers font la richesse d'Unicil. Rencontre avec des collaborateurs et collaboratrices engagés.

Charles Coustenoble est gestionnaire de terrain chez Unicil depuis 2 ans. Dans le 8^e arrondissement à Marseille, il chapeaute 5 résidences soit 290 logements, en équipe avec son binôme et son manager de proximité. Son travail consiste à accueillir les nouveaux arrivants dans les logements attribués, ainsi qu'à répondre aux demandes techniques des locataires. *"Nous avons à cœur que les gens sachent à qui s'adresser, qu'ils ressentent qu'on prend en charge le problème et qu'on va leur apporter une solution."*

En réponse à l'enquête culture client* COS menée en 2022, Charles Coustenoble estime que la gestion de proximité est le premier levier pour améliorer la satisfaction des habitants. *"On est les premiers à pouvoir agir. Le fait qu'on soit à proximité et qu'on puisse être là en dix minutes est un véritable avantage pour que le locataire se sente accompagné. Certains habitants ne connaissent que nous. On est le visage humain d'Unicil, que l'on représente sur le terrain. La qualité client, ça passe par nous."*

Selon lui, l'accompagnement et la relation de proximité sont fondamentaux pour établir une relation de confiance. *"Lors des réunions avec les locataires, il y a vraiment un échange. On se connaît"*. Une application a été mise en place pour permettre aux locataires de faire des demandes par écrit, mais le principal outil reste le contact humain. *"On met un point d'honneur à avoir les habitants au téléphone tous les jours"*. L'accompagnement se fait depuis l'état des lieux jusqu'à la fin du bail, avec des prises de contact régulières pour savoir comment le locataire se sent dans le logement. *"La culture client a toujours été importante chez Unicil. Avec Livia, on la pousse encore un peu avec un label qui nous fixe de nouveaux objectifs à atteindre en 2024"*.

"On est le visage humain d'Unicil,"



Charles Coustenoble, gestionnaire de terrain

* enquête COS : Customized Oriented Score, enquête réalisée en interne destinée à mesurer le niveau de culture client au sein de l'entreprise.



Claudine Praticci, Instruction des dossiers de financement et de prêt

“**Si nos dossiers sont bien instruits, le projet se fait plus vite et mieux,**”

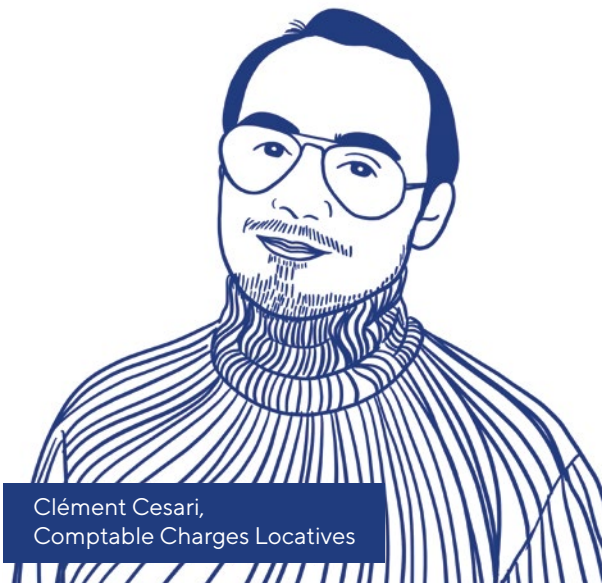
Claudine Praticci s’occupe de l’instruction des dossiers de financement et de prêt. Garante du suivi administratif et budgétaire, elle travaille en amont des opérations. Même si Claudine n’est pas en contact direct avec les locataires, sa contribution à la satisfaction client se révèle dès la phase montage de dossiers de financement. *“Si nos dossiers sont bien instruits, le projet se fait plus vite et mieux, le locataire rentre plus vite dans son logement et rencontre moins de complications dans la durée”.*

Son premier levier d’intervention consiste à déposer un dossier auprès de l’État et des collectivités pour obtenir une décision de financement la plus rapide possible. Ensuite, elle veille à ce que le contrat de prêt soit bien rempli afin qu’il soit vite émis par la Caisse des Dépôts et Consignations. Tout en restant dans les grilles du logement social, la constitution du financement a un impact direct sur le profil des locataires en fonction du nombre de logements sociaux produits en PLAI, PLUS ou PLS. *“Subvention, financement, tout est fait pour encourager la construction de logements en PLAI qui sont destinés aux revenus les plus modestes. C’est là qu’il y a le plus de besoins mais notre rôle de bailleur est de proposer un habitat équilibré et en phase avec les besoins des communes”.* Comme les loyers en PLAI sont inférieurs, mélanger les logements au sein des ensembles immobiliers permet de diversifier le financement, et donc de garantir l’opération. Mais si Unicil a pour obligation de 25% de logements PLAI dans un ensemble, un dialogue avec les équipes municipales est indispensable pour connaître les besoins en logements des communes.

La réhabilitation et l’entretien des logements représentent un autre volet de son travail. *“On n’hésite pas à faire beaucoup de réhabilitations. Il est possible d’avoir des subventions et des prêts plus importants que pour la construction neuve s’il y a une dimension de rénovation énergétique par exemple.”* Claudine Praticci conclut : *“Nous aussi, nous agissons sur la qualité de vie des résidents”.*

Les charges des logements sociaux sont encadrées ; elles peuvent néanmoins être sujettes à des hausses importantes : c'est le cas en ce moment, avec la hausse des prix de l'énergie. Pour soutenir les résidents à faibles revenus, Unicil négocie au mieux les contrats des prestataires, témoigne Clément Cesari, comptable au sein du département Proximité et Patrimoine.

“Faire baisser les charges et les expliquer aux locataires”



Clément Cesari,
Comptable Charges Locatives

“**C**omme on négocie pour des secteurs entiers comme Marseille, les Alpes, les Alpes-Maritimes ou encore le Var, on peut bénéficier de tarifs intéressants.”

Lors des régulations de charges annuelles, Clément Cesari communique directement avec les locataires pour leur apporter des explications. “On essaie de se rendre le plus disponible possible malgré le volume important de logements. C'est essentiel de prendre le temps de leur expliquer comment cela fonctionne et ce sur quoi ils ont la main : on en profite pour faire de la prévention, on les encourage à vérifier que leur compteur fonctionne et à surveiller leur consommation d'eau et de chauffage. La confiance et la transparence font partie des valeurs d'Unicil.”

Clément Cesari est aussi en lien avec les associations de quartier, qui font le relais avec les locataires.

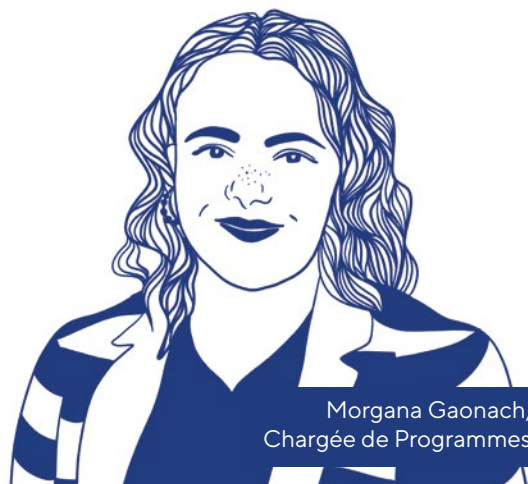
Grâce à de nouveaux outils informatiques et aux ateliers participatifs, la communication entre les services est plus fluide. “Cela permet de faire remonter les problématiques en interne, mais aussi de mettre en place de nouveaux processus avec les services techniques et le service clientèle”, estime Clément Cesari.

En concertation avec le service charges, les départements clientèle et accompagnement social peuvent étudier au cas par cas la capacité de paiement des locataires, les accompagner dans leur droit aux aides sociales et dans l'étude de leur budget.

L'objectif de Morgana Gaonach ?

“Que les gens se sentent bien chez nous et surtout chez eux.”

Chargée de Programmes au sein de l'antenne territoriale Provence Alpes basée à Aix, elle intervient sur un territoire qui s'étend du nord des Bouches-du-Rhône, du Vaucluse et des Alpes-de-Haute-Provence.



Morgana Gaonach,
Chargée de Programmes

“La vigilance à toutes les étapes,”

Sa mission est d'assurer le suivi du chantier depuis la phase conception en concertation avec l'architecte et les bureaux d'études - à la livraison des logements, moment où les équipes de proximité prennent le relais pour accueillir les locataires.

À chaque étape, Morgana Gaonach promène son œil alerte et essaie d'anticiper les usages. Au moment de la conception, une vigilance particulière est apportée à l'agencement des logements et leurs équipements. Le mode constructif, le choix du mode de chauffage par exemple est déterminé afin de permettre aux futurs locataires de maîtriser leurs charges. La difficulté est d'allier les besoins des occupants avec toutes les contraintes de la construction : le budget, la réglementation, les délais...

Réfléchir à des logements adaptés pour tous, notamment les seniors, fait partie des missions qui lui tiennent à cœur. Dans le cas d'une résidence intergénérationnelle à Pierrevert, une salle commune pour des activités diverses a permis de mettre *“un peu de cohésion dans la résidence et de créer une dynamique de rassemblement des habitants à l'échelle de la ville.”*

* en cours de labellisation

Pour continuer à améliorer l'offre de logements et coller au plus près des attentes et des besoins des habitants, la concertation est essentielle, insiste Morgana. *“Les équipes de proximité nous font remonter les pistes d'amélioration afin qu'on puisse y remédier la fois suivante, dès la phase conception”.*

Les exigences de qualité et de durabilité permettent de renforcer cette satisfaction et de pérenniser l'action d'Unicil en valorisant son travail auprès des communes sur les différents territoires.

La qualité s'appelle Livia



* Livia, c'est le label choisi par Unicil pour valoriser ses engagements et s'assurer de la satisfaction de ses clients. Spécifiquement créé pour les bailleurs sociaux, ce label permet de personnaliser la démarche qualité : il prend en compte les spécificités des territoires, s'adapte aux différents profils clients et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.

En outre, l'un des bénéfices de ce label est de permettre une symétrie des attentions, donnant aux collaborateurs et aux locataires les moyens d'une relation sereine et apaisée. Avec les équipes du siège et des antennes territoriales d'Aix, Nice et Toulon, une série de 10 ateliers participatifs ont été organisés autour du parcours client. Ces ateliers, avec les journées “Qualité de service” animées chaque année, permettent de faire le bilan des enquêtes de satisfaction, d'établir des pistes d'amélioration, d'échanger entre collaborateurs sur tout ce qui est mis en place et de faire remonter l'information.

Grâce à une **vision globale du parcours client** et une **implication horizontale de toutes les équipes d'Unicil, les locataires sont entendus.**

Par ce biais, Unicil se positionne en véritable acteur de proximité et partenaire opérationnel des territoires au service des usagers.

Unicil est présente sur près
de 150 communes des
Bouches-du-Rhône, Var,
Alpes-Maritimes, Vaucluse,
Hautes-Alpes et Alpes-de-
Haute-Provence.

chiffres clés

1 585 305

logements agréés
soit 14% de la production
régionale

ventes

76 53%

contrats
de réservations
location accession

attributions
au bénéfice des
salariés des entreprises

450

collaborateurs

1 274

logements livrés

1 146

logements lancés
en construction

753

logements lancés
en réhabilitation

GROUPE ActionLogement

Dialogue avec l'État
Orientations stratégiques nationales
Pilotage financier

**COMITÉS RÉGIONAUX
ET TERRITORIAUX**

ActionLogement SERVICES

Aides et financement en soutien
à la mobilité professionnelle
Suivi du parcours résidentiel
Accompagnement social

**DÉLÉGATIONS
RÉGIONALES**

ActionLogement IMMOBILIER

Réponse à la demande de logement
social et intermédiaire des salariés
Développement et entretien
du patrimoine
Contribution aux politiques
locales de l'habitat

**45 ENTREPRISES SOCIALES POUR
L'HABITAT
DONT**

Unicil

Groupe ActionLogement

Dialogue avec les élus locaux
Étude et mise en place de solutions
adaptées à chaque territoire
Innovation sociale
Garantie d'une meilleure qualité de vie
(confort, propreté, tranquillité,
sécurité)

Foncière Logement

Groupe ActionLogement

Diversification de l'offre et mixité,
notamment dans le cadre
du renouvellement urbain
Location libre et accession

UNI'GAME

Le jeu de l'oie de l'habitat

Unicil 
Groupe ActionLogement



Uni'Game est un jeu qui sensibilise au bien vivre-ensemble en habitat collectif social et au respect du cadre de vie.

“ Ce jeu peut être mis en œuvre pendant le temps périscolaire et au centre aéré qui est aujourd’hui géré par le service éducation, enfance et jeunesse de la commune de Salernes. C’est un support pédagogique pour amener de futurs citoyens au respect de ce qui les entoure. ”

Cédric Dubois, maire de Salernes

**Vous souhaitez
utiliser cet outil ludique
et pédagogique ?**

Écrivez-nous à
unigame@unicil.fr