



IMAGINATION
ET INNOVATION AU
CŒUR DE VOTRE
TERRITOIRE



Proches de vous pour longtemps



Coopération et Famille
Groupe Logement Français

LA VOLONTÉ DE RÉPONDRE AUX MUTATIONS DE LA SOCIÉTÉ



« Dans chaque dimension de son métier, Coopération et Famille conjugue réalité sociale et performance économique. »

Éric Madelrieux,
président du Directoire

Dans un contexte de crise économique et d'incertitude financière, les populations logées par les bailleurs sociaux et celles en demande de logement se précarisent d'année en année. Diversifiés par les transformations sociétales – vieillissement, familles monoparentales, jeunes travailleurs... – les besoins sont grandissants, alors que l'évolution du modèle de financement de l'habitat social nécessite l'implication croissante des acteurs locaux. Dans la mouvance de la réforme territoriale et de l'avènement du Grand Paris, le logement social en Île-de-France doit s'inscrire dans une dynamique de croissance pour répondre aux attentes de toutes ses parties prenantes.

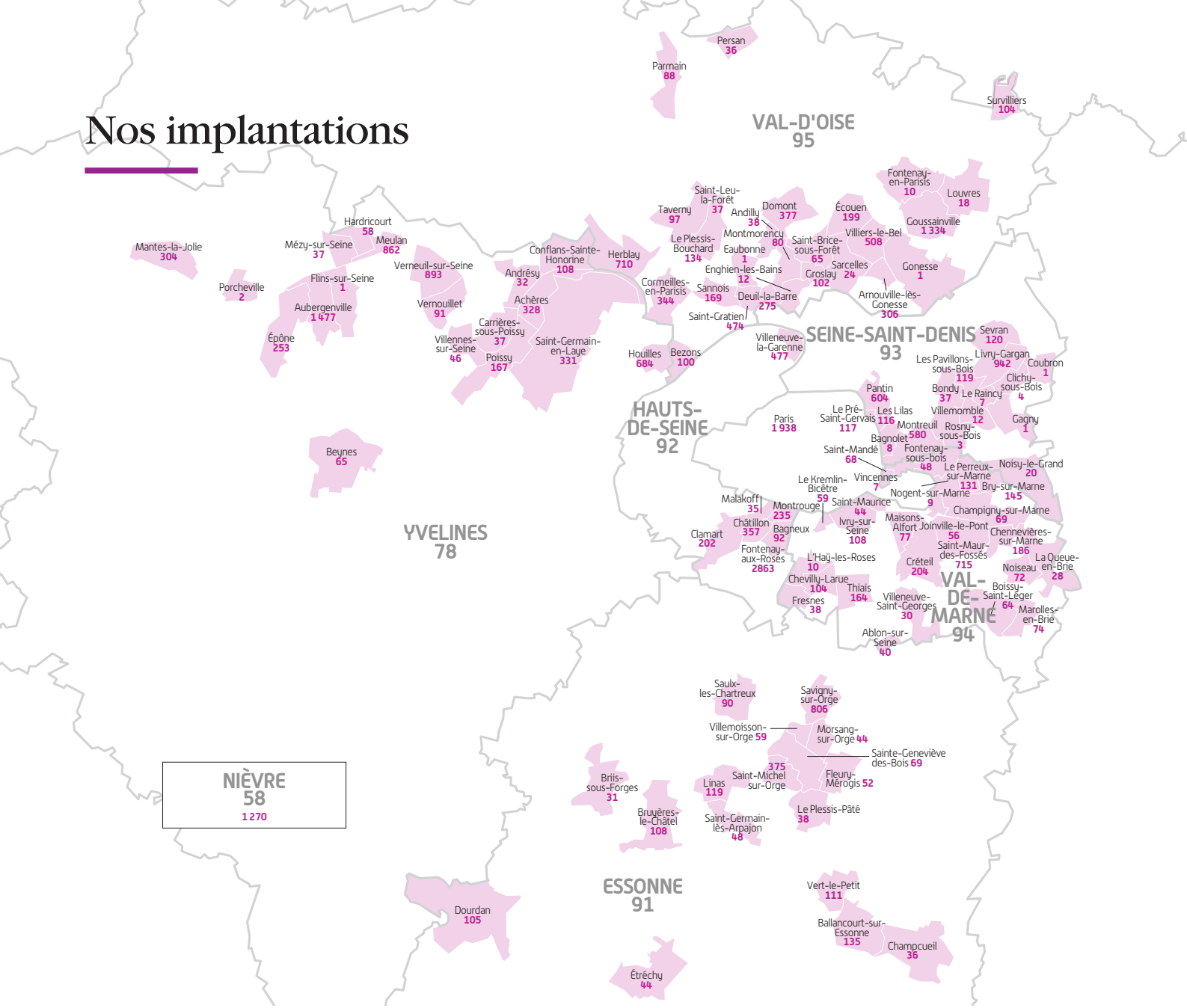
Conjuguer entretien du patrimoine et concertation avec les résidents

Au cœur de ces enjeux complexes, Coopération et Famille rassemble toutes les énergies autour de savoir-faire élargis pour assurer sa mission sociale avec modernité, tout en augmentant sa performance économique. En relation étroite et pérenne avec les responsables territoriaux, nous développons et gérons un patrimoine diversifié, qu'il s'agisse d'opérations d'acquisition-amélioration ou de construction neuve, parfois en partenariat avec des promoteurs privés. Parallèlement, nous associons largement les habitants à la vie de leur quartier, dans un esprit de concertation, à la fois dans notre gestion de copropriétés ou dans notre gestion locative.

Des engagements de service

Notre professionnalisme s'exprime enfin à travers une ambitieuse politique de rénovation, dont les investissements massifs visent la requalification, mais surtout la modernisation du patrimoine. Faire du logement social un habitat durable vise autant sa performance énergétique que l'amélioration du cadre de vie des résidents, dans un souci constant de maîtrise des charges locatives. Travaux, niveau de la quittance, qualité de service, accompagnement social: Coopération et Famille s'attache à contractualiser ses engagements auprès des responsables territoriaux et de ses résidents.

Nos implantations



Coopération et Famille en chiffres

23823

logements gérés, sur 130 communes d'implantation en Île-de-France et en Bourgogne.

76,8 M€

ont été investis en 2013 dans l'entretien et la réhabilitation du patrimoine.

7567

lots de copropriété en gestion, dont 5 728 pour des personnes physiques et 1 839 pour des bailleurs sociaux.

2

directions territoriales en Île-de-France encadrent 10 unités locales de gestion, qui assurent gestion locative et gestion de copropriétés au plus près des résidences et de leurs habitants. En Bourgogne, la gérance est assurée par l'agence de Nevers.

Une gouvernance au cœur des territoires

- **Le Conseil de surveillance** associe, aux côtés du Groupe Logement Français, les communautés d'agglomération de Mantes-en-Yvelines (CAMY), de Nevers, du Val d'Orge et le collecteur 1 % Astria. Il fixe les grandes orientations et la stratégie de la société, nomme les membres du Directoire et assure un contrôle régulier de la gestion de la société.

- **Le Directoire**, présidé par Éric Madelrieux, est responsable de la direction des affaires de Coopération et Famille, et dispose des pouvoirs nécessaires pour appliquer sur le terrain les décisions stratégiques.

- **L'appartenance au Groupe Logement Français.** Filiale d'Axa, celui-ci construit et gère des logements sociaux depuis plus de cinquante ans. Ses six filiales agissent au plus près des territoires et sont soutenues dans leur développement par le GIE Logement Français, qui regroupe des savoir-faire transverses et des expertises spécialisées.

6 QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ

Face à des problématiques locales toujours plus complexes, **Coopération et Famille** vous accompagne durablement pour anticiper les enjeux de votre territoire et répondre aux besoins de sa population de façon réactive et pertinente.

1 Peut-on vraiment pérenniser les logements sociaux ?

La durabilité de l'habitat social passe par la conception innovante des constructions neuves, mais surtout par l'entretien et l'amélioration de l'ensemble du patrimoine existant. **Coopération et Famille** est particulièrement vigilante sur ce point, car il s'agit d'une question de qualité de vie des résidents, d'intégration environnementale et d'harmonie du développement des

territoires. Pour ce faire, les travaux font l'objet d'une programmation pluriannuelle et d'une mobilisation d'environ 20 % des ressources annuelles de la société. Une attention particulière est portée à l'accessibilité des logements et à l'optimisation énergétique, pour répondre aux impératifs environnementaux bien sûr, mais aussi et surtout pour maîtriser les charges supportées par les habitants.



« Les 144 logements de la résidence Les Buissons à Sannois (95) ont bénéficié d'importants travaux de réhabilitation. »



« Avec **Coopération et Famille**, nous avons établi une vraie relation gagnant-gagnant. »

Karl Olive,
Maire de Poissy (78)

La rénovation thermique de la résidence Le Clos d'Arcy en est une parfaite illustration. Non seulement cette résidence a obtenu le label BBC, car elle va réduire sa consommation énergétique de 60 %, mais le surcoût induit est financé de manière originale, notamment sous la forme d'une augmentation de loyer représentant 50 % des économies d'énergie réalisées. Cette opération est ainsi le fruit de la collaboration de tous.



« Le dialogue est constructif au sein des instances de concertation locative de Coopération et Famille. »

Josiane Lamotte,
Confédération nationale du logement
et
Marc Benadjaoud,
Confédération de la consommation,
du logement et du cadre de vie,
représentants élus des locataires
au Conseil de surveillance
de Coopération et Famille

L'état d'esprit est bien d'avancer ensemble pour traiter les problèmes, mettre en place des procédures et trouver des solutions. La mise en place de CAP EUREKA, nouvelle instance dans le cadre du Conseil de concertation locative, en est l'exemple. Coprésidée par Coopération et Famille et un représentant élu de locataire, CAP EUREKA est un espace de dialogue complémentaire et une force de proposition collaborative. Un groupe de travail y élabore un mémento sur la régularisation des charges. Un autre est à l'origine d'une convention entre la ville de Savigny-sur-Orge (91), Coopération et Famille et une recyclerie, afin de diminuer le coût d'enlèvement des encombrants et du tri sélectif. Cette action-là pourrait être déployée sur d'autres résidences.

2 Comment maintenir une relation de proximité avec les locataires ?

En privilégiant une gestion de proximité assurée par ses dix agences décentralisées et ses 137 gardiens, Coopération et Famille permet à chaque résident d'avoir un interlocuteur identifié accessible. Nous imaginons également des dispositifs de concertation innovants avec les locataires, tel que CAP EUREKA, pour coconstruire et améliorer leur cadre de vie. Un médiateur externe peut être saisi

par les locataires pour régler les conflits qui peuvent naître dans leur relation avec le bailleur.

Plus des **2/3** de nos résidents se déclarent satisfaits de la qualité du service rendu en termes de logement, d'environnement, d'équipements et de réparations.



_CAP EUREKA, une nouvelle instance pour une concertation approfondie avec les amicales de locataires.

3 Comment accompagner les publics en difficulté ?

Monoparentalité, vieillissement, isolement : ces mutations sociologiques, qui marquent toute la population, se retrouvent dans l'évolution de l'occupation des logements de Coopération et Famille, avec de fortes implications sur notre gestion locative et sociale. L'écart se creuse entre les capacités financières des ménages que nous accueillons et le coût des logements proposés. Le vieillissement en particulier, en plus des difficultés liées à la baisse des revenus, soulève le problème de l'accessibilité et de l'adaptation. Pour répondre à ces défis, nous agissons au quotidien auprès des populations logées, avec des modalités de prise

en charge des situations difficiles, qui vont au-delà du simple traitement des incidents de paiement de loyer ou des troubles de jouissance des lieux. Coopération et Famille poursuit également une politique d'adaptation de logements, en réponse à ces problématiques de vieillissement ou de handicap. Via sa filière sociale, notre société met en œuvre des actions innovantes de développement social urbain et d'accompagnement social individuel, pour assister les ménages les plus fragiles et favoriser le « bien vivre » ensemble. Avec les associations et les élus, ils développent des projets locaux créateurs de lien social et d'insertion.

Bien entretenir et rénover les copropriétés mixtes, c'est possible?

Coopération et Famille gère près de 42 % de son parc dans le cadre de copropriétés où cohabitent locataires de logements sociaux et propriétaires particuliers. Nous avons développé nos compétences de syndic de copropriété autour de la performance de la gestion et de la mobilisation d'outils financiers innovants, pour garantir aux propriétaires la valeur de leur bien sur la durée et pour maîtriser la progression des charges des locataires. Les difficultés de gouvernance de ces copropriétés mixtes – de plus en plus

nombreuses du fait de la hausse des ventes HLM – sont amplifiées par les enjeux de rénovation et d'entretien d'un parc vieillissant. Nous y répondons de façon innovante avec, par exemple, le développement d'un bail à réhabilitation pour un ensemble résidentiel mixte de plus de 600 logements à Villeneuve-la-Garenne [92] ou un test du contrat de performance énergétique en concertation avec les résidents de La Garenne L'Étang à Verneuil-sur-Seine [78].

_ Lancés en 2011, les travaux d'extension et de restructuration en milieu occupé du bâtiment « La Banane », dans le cadre du PRU de Villeneuve-la-Garenne, concernent plus de 1 000 habitants. Un premier logement agrandi a été livré en mai 2014.



« Les syndics de copropriétés sont acteurs de la vie des quartiers. »

Jacqueline Eustache-Brinio,
Maire de Saint-Gratien (95)

À Saint-Gratien, le quartier du Forum compte 464 logements en copropriété et 180 logements HLM. La municipalité, parce que c'est son rôle, se tient à l'écoute, tant des copropriétaires soucieux de préserver leur patrimoine que des locataires des logements sociaux, afin de maintenir un climat d'échanges qui favorise le « bien vivre » ensemble. Pour préserver un équilibre sociologique global sur la commune, la ville doit conserver une offre de logement social sur tout son territoire. J'ai néanmoins accepté que Coopération et Famille vende, en centre-ville, une dizaine de logements à leurs occupants de longue date qui n'auraient pas pu accéder à la propriété autrement.

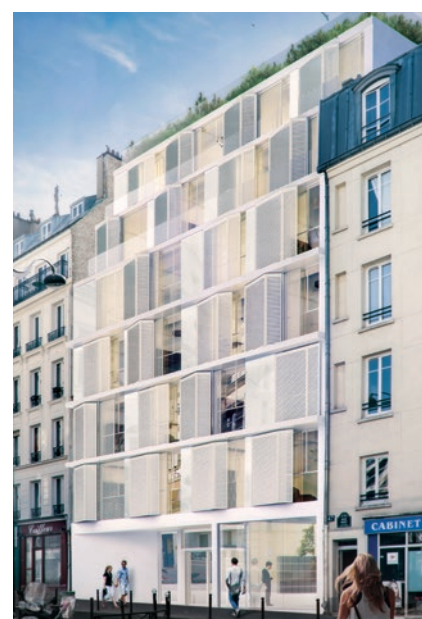
Quelles solutions proposer aux besoins spécifiques de certaines populations?

En parallèle de son activité de bailleur social, Coopération et Famille développe une offre d'hébergement et de logements temporaires : maisons relais, résidences sociales, foyers de jeunes travailleurs, foyers pour handicapés, centres d'hébergement d'urgence, qui apportent une réponse à l'instabilité croissante des parcours de vie ou encore à l'autonomisation tardive des jeunes. En partenariat avec les EPCI et les communes, la société a une large expérience de ces programmes d'habitat adapté, dont le financement est complexe et lourd. Par ailleurs, elle

réalise de nombreux aménagements dans les logements de son parc classique, nécessaires au maintien à domicile de personnes âgées ou à mobilité réduite.

468

équivalents logements, dans 2 résidences pour personnes âgées, 2 centres d'hébergement et de réinsertion sociale, 15 résidences sociales et 1 résidence APAJH, font partie du patrimoine de Coopération et Famille.



_ Coopération et Famille construit, rue Davy à Paris (75017), un foyer de jeunes travailleurs de 70 logements PLAI.



_ Face à l'Hôtel de Ville de Vernouillet (78), Le Clos Conté, livré en 2013, comprend 16 logements en accession sociale, 20 logements sociaux et des commerces.

Quelle stratégie de développement mettre en œuvre ?

Coopération et Famille travaille en étroite collaboration avec les élus pour les aider à définir leurs attentes en matière de logements et réaliser les produits les mieux adaptés aux besoins des habitants. Nous privilégions la construction de logements neufs labellisés BBC, en propre ou en Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA) pour plus d'un tiers de notre production, en restant vigilants sur le montant des charges locatives et l'usage

des logements. L'acquisition de patrimoine existant auprès de propriétaires privés ou d'autres bailleurs sociaux est un autre levier de développement, notamment pour la création de maisons relais ou de foyers.

270

logements neufs ont été livrés par Coopération et Famille en 2013.



« La réussite des projets de renouvellement urbain nécessite l'amélioration des copropriétés dégradées. »

Franck Caro,

Directeur de la stratégie et du développement des programmes, ANRU

Dans de nombreux quartiers « ANRU », il y a des enjeux importants en matière de copropriétés mixtes. Parvenir à des prises de décision est difficile, faire aboutir les montages financiers aussi. L'ANRU, l'ANAH et les bailleurs HLM doivent se mettre en ordre de bataille pour développer une ingénierie adaptée qui permette d'aboutir à la mise en œuvre effective des travaux de rénovation. Le colloque organisé sur le sujet, fin 2013, par Coopération et Famille est un appel à la réflexion collective dans ce sens.

_ Coopération et Famille a organisé en décembre 2013 la première journée d'échanges entre professionnels autour des questions que posent la rénovation et l'entretien du parc immobilier en copropriété mixte.



Pour mener son action locale, Coopération et Famille s'appuie sur la force et les expertises mutualisées du Groupe Logement Français dont elle est filiale.

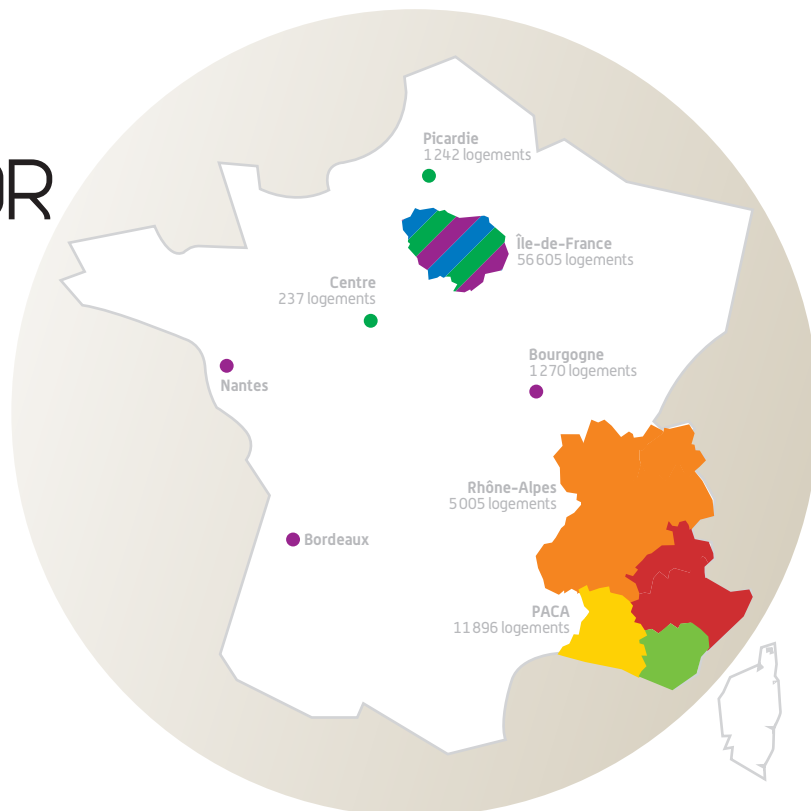
UN GROUPE DÉDIÉ À L'ESSOR LOCAL DE L'HABITAT

Le Groupe Logement Français est l'un des principaux acteurs du logement social en France. Il rassemble sept entreprises sociales pour l'habitat et un groupement d'intérêt économique, organisés en réseau.

Véritables acteurs locaux, les entreprises du Groupe sont implantées là où le besoin en logement social est le plus fort : historiquement dans les régions Île-de-France, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et désormais auprès des agglomérations de Bordeaux et de Nantes.

Elles agissent au cœur des territoires, en étroite relation avec les décideurs, pour développer une offre de logements sociaux adaptée aux réalités locales. Pour cela, elles bénéficient de l'envergure nationale du Groupe et des expertises mutualisées au sein du GIE Logement Français.

Les sociétés du Groupe Logement Français mobilisent leur énergie et leur professionnalisme pour conjuguer mission sociale, rigueur économique et qualité de service. Elles contribuent à renouveler l'image du logement social.



- Logement Français
- Logement Francilien
- Coopération et Famille
- Sollar
- Logis Méditerranée
- Logis Familial Varois
- Logis Familial

401 M€
de loyers consolidés
en 2013.

200 000
personnes logées.

2028
nouveaux logements
en 2013.

81 984
logements gérés,
dont 5 728 lots
de copropriété,
dans 409 communes.

