



# En action pour le logement

Juillet 2022

## Édito

Dans le cadre d'un paysage parlementaire renouvelé depuis fin juin, la question du logement abordable et les défis de l'habitat durable sont au cœur des enjeux. Les partenaires sociaux d'Action Logement sont plus que jamais porteurs d'une ambition forte, qu'il s'agisse de renforcer la mixité sociale, de répondre aux impératifs environnementaux résolument incontournables, de produire des logements à loyer raisonnable au plus près des bassins d'emploi, ou encore de soutenir les salariés des entreprises dans leurs parcours résidentiels.

Pour continuer de mener à bien cette mission d'ampleur, le Groupe et ses structures s'appuient plus que jamais sur les acteurs des territoires. Élus locaux, dirigeants d'entreprises, responsables associatifs sont nos interlocuteurs de chaque jour. C'est avec eux que nous pouvons redessiner l'offre locative, imaginer des solutions innovantes en réponse à la diversité des besoins en matière de réalisations bâtimementaires et d'aides au logement.

L'année 2021 a été exceptionnelle, puisqu'en dépit de la crise sanitaire et de la crise économique dont l'un des effets préoccupants est le renchérissement des coûts de la construction, le Groupe a mobilisé 7,5 milliards d'euros d'aides en faveur du parc social et privé et investi 6,8 milliards d'euros dans la production et la réhabilitation de logements, notamment dans les zones tendues. Nos filiales immobilières ont obtenu 48 500 agréments pour une production nouvelle de logements abordables et les équipes d'Action Logement Services ont soutenu plus de 790 000 ménages dans leur parcours logement, dont 62 % de moins de 30 ans. En 2022, c'est avec volontarisme que les partenaires sociaux poursuivent, à vos côtés, leur mission d'utilité sociale. Vous en trouverez quelques illustrations au fil de ces pages. ●



**Bruno Arcadipane,**  
Président d'Action Logement Groupe



**Philippe Lengrand,**  
Vice-président d'Action Logement Groupe



**Philippe Honoré (MEDEF)**  
Président du Comité régional Action Logement

## ACTION LOGEMENT DANS VOTRE RÉGION, C'EST :

**194 M€**  
investis pour la  
production de  
logements sociaux  
et intermédiaires

**129,2 M€**  
d'aides et de  
services auprès  
des salariés des  
entreprises (hors  
Visale)

**2 325**  
logements  
mis en chantier

**2 158**  
réhabilitations



**Martine Corso (FO)**  
Vice-présidente du Comité régional Action Logement

**57 906**  
aides et services  
attribués

**46 487**  
logements sociaux  
et intermédiaires  
appartenant  
aux filiales  
du Groupe

**3 853**  
agréments obtenus

*Chiffres Action Logement  
pour l'année 2021*

Action Logement Provence-Alpes Côte d'Azur-Corse

3 quai de la Joliette — 13002 Marseille  
pacacorse@actionlogement.fr

**ActionLogement**   
RECONNU D'UTILITÉ SOCIALE

PROVENCE-ALPES CÔTE D'AZUR-CORSE



Animation au pied d'une résidence Unicil.

## MOBILISÉS POUR LA QUALITÉ DE VIE DES LOCATAIRES

Dans un contexte de crise sanitaire, économique et sociale, et de fragilisation croissante des habitants, le groupe Action Logement attache une importance particulière à la qualité de service et du cadre de vie, pour les salariés qu'il loge au sein de son patrimoine. Outre la qualité des logements, cela implique de maintenir un lien de proximité, surtout avec les plus isolés et les plus fragiles, de veiller à la sécurité et à l'entretien, et de proposer des services pour favoriser le vivre ensemble. Une solidarité qui s'applique aussi et surtout en cas de difficulté. Au quotidien, les entités du Groupe implantées dans la région se mobilisent.

### SOIGNER LES PREMIÈRES IMPRESSIONS

Garantir l'accès à des logements abordables adaptés et de qualité, d'un point de vue architectural et environnemental, est le premier service attendu par les locataires. **Unicil** s'engage sur cette exigence des livraisons jusqu'à l'entrée dans les lieux. Selon la dernière enquête de satisfaction, 90 % de nouveaux entrants dans les programmes neufs étaient globalement satisfaits. Pour aller plus loin, l'ESH a lancé en 2022 une démarche en vue d'obtenir une labellisation qualité de service liée à l'habitat et à l'innovation, proposée par l'association DELPHIS, via son dispositif LIVIA® pour les bailleurs sociaux.

De son côté, **in'li Paca** a validé en début d'année une charte de qualité de service, avec des engagements liés notamment à l'accompagnement du parcours résidentiel et de la mobilité professionnelle. L'objectif étant d'assurer aux familles un parcours serein jusqu'à l'installation dans le logement, et un traitement rapide de leurs demandes.

### LE PERSONNEL DE PROXIMITÉ : UN ATOUT MAJEUR

Chez **3F Sud**, les 35 gardiens et 11 gestionnaires d'immeubles sont les premiers contacts des locataires au quotidien. Dans les résidences, ce personnel, qui compte aussi 10 employés assurant l'entretien, suit les demandes administratives ou techniques, veille à la tranquillité et contribue au bien vivre ensemble en cultivant le lien social. En 2021, 9 postes ont été créés pour renforcer davantage encore la qualité du cadre de vie et le lien de proximité.

Dans les agences de proximité également, les équipes mettent en œuvre des actions structurantes, participatives et

créatrices de lien, en partenariat avec des associations locales. À l'image des jardins partagés de La Ciotat (13) initiés par **Unicil** dans le quartier de l'Abeille. Pour renforcer son ancrage territorial, Unicil a ouvert fin février une nouvelle antenne à Aix-en-Provence (13), après l'ouverture de celle de Nice (06) en 2021.

### PENSER COLLECTIF ET LOCAL FACE AUX SITUATIONS COMPLEXES

Depuis plusieurs années, mais surtout depuis la crise sanitaire et les confinements successifs, les équipes de proximité sont de plus en plus souvent confrontées à des situations complexes pouvant avoir un lien direct avec des troubles psychiques : comportements inappropriés, conflits de voisinage voire agressions physiques. Pour les aider à gérer ces situations et identifier les acteurs locaux sur lesquels s'appuyer, **3F Sud** poursuit en 2022 la formation spécifique mise en place pour les équipes à l'automne dernier. À la fin du printemps, près de 50 collaborateurs de tous métiers\* ont été formés.

Accompagner les locataires en difficulté, c'est aussi l'objectif d'**Unicil**. L'ESH intervient par exemple en faveur des victimes de violence conjugale dans le cadre du partenariat inter-bailleurs avec l'association SOS Femmes 13, pour la mise à disposition de logements. Elle propose par ailleurs à ses locataires seniors un dispositif en lien avec la Carsat et l'association Au Bout du Fil : une plateforme d'écoute et des ateliers de sensibilisation au bien vieillir.

Pour prévenir les loyers impayés, **Action Logement Services** et sa filiale **Soli'AL** interviennent en soutien des bailleurs qui veulent aider leurs locataires en difficulté par des aides

financières et de l'ingénierie sociale. En 2021, en réponse à la crise, Action Logement a augmenté les enveloppes et abonde désormais à hauteur de 200 % les sommes mobilisées par les opérateurs au titre de l'aide sur quittance. En 2021, au niveau national, près de 1,2 millions de foyers ont été sécurisés et Soli'AL a signé des conventions avec 34 bailleurs. En région PACA-Corse, en 2022, 6 conventions sont déjà signées et un nouvel outil, l'extranet Soli'Aides, facilite l'accès aux aides et leur mise en œuvre.

## LA NUMÉRISATION POUR AMÉLIORER LA SATISFACTION LOCATAIRE

Engagée dans une démarche de digitalisation et d'amélioration de la qualité de service, **Unicil** a lancé début 2022 la première étape portant sur la signature électronique du bail et l'état des lieux dématérialisé avec le choix du prestataire. De la même façon, **in'li Paca** propose depuis juin un nouveau service à ses locataires, la plateforme « in'li & moi », qui remplace l'ancien extranet et permet d'avoir encore plus d'informations sur son dossier ou sa résidence, et de communiquer plus facilement avec son bailleur.

## AGIR POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Améliorer le cadre de vie, c'est aussi agir en faveur du lien emploi-logement. Pour aider les jeunes des quartiers dans leurs recherches d'emploi et d'alternance et favoriser l'entrepreneuriat, **Unicil** s'engage aux côtés de l'association Nos Quartiers ont du Talent. Dans le cadre de ce partenariat, plusieurs actions sont organisées en 2022 dans 4 sites de Marseille (13) et de la Ciotat, pour aller à la rencontre des jeunes diplômés de moins de 30 ans.

*\*gardiens, gestionnaires d'immeuble, gérants, chargés d'accompagnement social, de recouvrement locatif, etc.*

## Lutte contre l'habitat indigne

### ACCÉLÉRATION DES OPÉRATIONS À MARSEILLE

Pour accompagner les collectivités dans la lutte contre l'habitat indigne ou insalubre, **Foncière Logement** déploie son activité depuis janvier 2020 avec le dispositif **Digneo**, pour restructurer ou reconstruire ces immeubles très dégradés. Au 30 juin 2022, près de 3 500 logements étaient à l'étude, et près de 1 300 engagés, avec plus de 25 collectivités. Ces nouveaux investissements vont permettre de développer une offre de logements très bien localisés pour les salariés et les entreprises. À Marseille, plus de 250 logements sont concernés pour un investissement global d'environ 65 millions d'euros, dans le cadre de partenariats avec la Métropole Aix-Marseille-Provence et ses opérateurs, ainsi qu'avec l'EPA Euroméditerranée et l'EPF PACA. Foncière Logement a ainsi signé une promesse de vente avec la Soleam et un protocole foncier avec Marseille Habitat, pour la cession de 7 immeubles et 2 dents creuses pour la réalisation d'un total d'environ 70 logements.

## Réhabilitation

### OBJECTIF PERFORMANCE

Il est essentiel pour le Groupe que son parc locatif demeure attractif, confortable, économe et sain. C'est pourquoi ses filiales immobilières multiplient les opérations de réhabilitation majeures, visant à améliorer l'attractivité et la performance énergétique des résidences, ainsi que le confort des habitants, tout en leur permettant de réaliser des économies d'énergie. Ainsi, début 2022, chez **Unicil**, 4 réhabilitations globales ont démarré, soit 231 logements concernés (pour 9 millions d'euros), l'objectif étant de monter en puissance jusqu'à 700 logements par an. Ces interventions majeures viennent compléter les travaux de rénovation effectués sur 3 700 logements en 2022 (soit près de 20 millions d'euros consacrés à l'entretien du patrimoine). Durant le premier semestre 2022, **3F Sud** mène 6 opérations qui bénéficient à 370 logements. Et chez **in'li Paca**, sur toute l'année 2022, ce sont 43 immeubles qui sont ou seront réhabilités, soit 2 090 logements intermédiaires concernés.



### La parole à...



#### Noémie Jouglard

22 ans, alternante en Licence professionnelle Electrotechnique et électronique à Aix-en-Provence (13)

Lorsque j'ai commencé mon alternance chez EDF, en septembre, je vivais chez mes parents près de Manosque (04), à 70 km de mon travail et à plus de 80 km de mon école, située à Salon-de-Provence (13). J'ai donc dû trouver rapidement un logement plus près de mon emploi et de ma formation.

Mon père connaissait les aides d'**Action Logements Services** par le biais de son entreprise. Lorsqu'il m'a indiqué que je pouvais bénéficier d'aides spécifiques pour les jeunes, j'ai aussitôt contacté l'agence de Manosque, où les conseillers m'ont guidée tout au long des démarches. Après une demande pour l'aide Mon Job, Mon Logement, qui m'a été versée au bout de quelques semaines, j'ai constitué un dossier pour l'AIDE MOBILI-JEUNE® et ça a vraiment été rapide! Compte tenu de la précarité de certains étudiants, ces aides sont très bénéfiques. C'est un vrai soutien dans le financement de mon appartement, de mes études, de mes déplacements, et cela m'a apporté une qualité de vie meilleure.

# NOTRE STRATÉGIE RSE: LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU SERVICE DE L'UTILITÉ SOCIALE

En 2022, Action Logement a mis en place sa stratégie de développement durable. Pour les partenaires sociaux qui animent le Groupe dans tous les territoires, et pour chacun des 19 000 collaborateurs du Groupe, c'est un projet collectif, coconstruit, qui fait sens. Notre démarche de développement durable est structurée autour de cinq ambitions majeures qui vont déterminer nos engagements dans les années à venir.

## 5 AMBITIONS POUR 2030

### 1. Innover pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises et des salariés, C'EST :

- **Soutenir les entreprises dans le logement de leurs salariés**, en faisant mieux faire connaître nos services à nos 40 000 entreprises cotisantes et en développant une offre de services innovante et sur-mesure;
- **Faciliter le rapprochement domicile-travail**, en produisant des logements au plus près des bassins d'emploi tout en développant des solutions complémentaires adaptées aux besoins des salariés et des entreprises;
- **Intégrer les évolutions sociétales et accompagner les parcours de vie**, en adaptant notre offre de logements aux nouveaux besoins, aux publics spécifiques, au handicap et au vieillissement.

### 2. Contribuer à la vitalité économique des territoires, C'EST :

- **Placer notre expertise opérationnelle sur le lien emploi-logement au service du développement des territoires**, en renforçant notamment notre dialogue avec les collectivités;
- **Soutenir la revitalisation urbaine**, en nous engageant dans les politiques locales de l'habitat et de l'urbanisme, en finançant des programmes tels que Action Cœur de Ville et le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain;
- **Soutenir les filières locales**, en favorisant les achats responsables dans une logique de partenariat durable avec nos fournisseurs et de soutien aux filières locales de construction.

### 3. Agir pour la qualité de vie et la cohésion sociale, C'EST :

- **Améliorer la qualité de vie par le logement**, en nous inscrivant dans une trajectoire d'amélioration continue de la satisfaction des locataires sur toutes les composantes du cadre de vie;
- **Répondre aux défis sociaux**, en renforçant l'accompagnement des salariés et des locataires fragilisés, notamment les foyers surendettés, les personnes en situation de handicap et les victimes de violences intrafamiliales;
- **Contribuer aux initiatives locales et citoyennes**, en favorisant le vivre-ensemble, en lien avec les acteurs associatifs et de l'Économie Sociale et Solidaire, au sein de nos résidences.

### 4. Participer à la transition écologique en montrant la voie de l'habitat bas-carbone et circulaire, C'EST :

- **Prendre notre part dans l'objectif de neutralité carbone**, en visant zéro émission nette dès 2040, en mettant en place des mesures d'atténuation et d'adaptation au dérèglement climatique;
- **Promouvoir la transition écologique du secteur**, en partageant notre approche avec notre écosystème et en mobilisant l'innovation comme levier de transition pour mieux intégrer les enjeux climat et biodiversité dans nos métiers;
- **Soutenir des modes de vie durable**, en sensibilisant nos locataires et nos collaborateurs à des modes de vie plus sobres par l'expérimentation et le partage de bonnes pratiques.

### 5. Être à l'écoute et au service de nos collaborateurs et de nos parties prenantes, C'EST :

- **Renforcer notre gouvernance, nos principes éthiques et le dialogue avec les parties prenantes**, en inscrivant le développement durable au cœur de notre gouvernance, de la chaîne managériale et de l'ensemble des équipes;
- **Accompagner le développement des compétences et l'engagement de nos collaborateurs**, en favorisant la qualité de vie au travail, la mobilité interne et la formation;
- **Être exemplaire en matière d'égalité, de diversité et d'inclusion**, en déployant une politique ambitieuse en matière de diversité, d'accueil d'alternants et de formation sur ces enjeux.



<https://groupe.actionlogement.fr/notre-strategie-rse>