

## Vous avez dit : **Des relations de voisinage apaisées ?** **Aiguillon s'engage**

### Sommaire

#### Dossier

#### LES TROUBLES DE VOISINAGE

##### P. 2/3

##### Une organisation au service des habitants

##### À l'écoute des clients

- Métier : le service Études Sociales

##### Points de repères

- La prévention et la gestion des troubles : une chaîne d'acteurs

##### P. 4

##### Énergies en synergies

- Les Rencontres Sociales : gardons le lien
- Accord cadre ADO 35 - CHGR
- Le site internet Aiguillon

### L'édito

*Au-delà de l'offre de logements, Aiguillon s'est historiquement attachée, dans le cadre de sa mission d'intérêt général, à favoriser le bien vivre ensemble des **22 500 habitants** du parc locatif.*

*Cette ambition passe par deux axes majeurs :*

- le soutien aux **initiatives d'habitants** et l'accueil des nouveaux voisins par les **habitants relais**,
- la gestion des situations de tensions entre voisins portée par des collaborateurs formés et/ou spécialisés, en partenariat avec le secteur social et médico-social.

*La **diversité croissante d'occupation** et la **précarité des personnes** nécessitent d'actualiser en permanence les outils et méthodes.*

*La parution de ce Synergies n°9 permet de partager les approches internes, de rendre compte des contributions des partenaires et d'ouvrir à de nouvelles réflexions afin de favoriser le bien vivre ensemble.*

*Bonne lecture*

**Jacques Wolfrom et Denis Bimbenet**

### ACTUALITÉ

*Le Conseil d'Administration du 28 octobre dernier a nommé Jacques Wolfrom, Directeur Général d'Aiguillon construction et Denis Bimbenet, Président d'Aiguillon construction.*



Jacques Wolfrom

## Les enjeux du vivre ensemble pour demain

La crise économique, sociale et la précarité qui l'accompagne, engendre un repli sur soi, une montée de l'intolérance et des troubles de voisinage. Pas uniquement des troubles majeurs qui relèvent d'une prise en charge psychiatrique, mais également des troubles dits mineurs, qui sont liés à des différences socio-culturelles, de génération... avec des modes d'habiter parfois difficilement compatibles.

### Comment parler à son voisin si celui-ci apparaît comme un étranger, un inconnu ?

La demande d'intervention d'un tiers régulateur se fait alors pressante auprès des bailleurs, des mairies ou de la Police.

Il ne faut pourtant pas banaliser ces troubles et tenter d'y répondre en favorisant de bonnes conditions de dialogue entre les personnes concernées. Accueillir et écouter une plainte dans sa dimension singulière permet une véritable prise en compte de la personne et représente déjà le premier pas vers une prise en charge de la situation de troubles.

Cependant, la problématique dépasse parfois les compétences du bailleur social et doit être appréhendée globalement dans une logique de partenariat entre le réseau des travailleurs sociaux, des mairies, des autorités policières et judiciaires, des associations de médiation, ou de la psychiatrie...

# Une organisation au service des habitants : le rôle du Gérant immobilier

## La gestion immobilière en quelques chiffres :

- 11 776 logements loués dont 699 en foyers
- 10 agences de proximité en Bretagne et Loire Atlantique
- Une équipe de 17 gérants immobiliers au service des habitants

## Le Gérant immobilier, au cœur des relations entre habitants

Interlocuteur unique des locataires depuis leur entrée dans le logement jusqu'à leur départ :

- il assure, par sa présence quotidienne, la **surveillance technique** sur son patrimoine,
- il est en charge de **l'écoute des locataires** pour tout ce qui concerne la vie de la résidence et des résidents,
- il gère les **réclamations techniques** et d'occupation,
- pour la **gestion des troubles**, il intervient auprès des locataires perturbateurs et plaignants. Il sollicite, le cas échéant, l'appui des équipes internes Aiguillon.

Le dispositif est complété par l'existence d'une fonction d'astreinte 24h/24, 365 jours par an qui prend en charge tous les problèmes graves de sécurité (incendie, dégât des eaux...).



## Une professionnalisation des équipes de gestion

Les Gérants immobiliers développent leur **professionnalisme** pour gérer les situations délicates, et peuvent faire appel au **service d'Études sociales Aiguillon**.

Ces professionnelles, évaluent ainsi les situations les plus complexes et préconisent une démarche appropriée, qui se fait la plupart du temps en sollicitant un réseau d'acteurs dans le champ social et médical.

Leur activité porte sur un volume de **182 situations complexes recensées** sur lesquelles une quarantaine a pu être apaisée au cours de l'année 2010.

## Interview de M. François Géraud, CCAS de Le Relecq Kerhuon (29)

« En nette augmentation, les troubles de l'habitat sont de plus en plus souvent symptomatiques de problématiques sociales et médico-sociales liées à la précarisation économique.

Lorsque notre intervention s'avère nécessaire, les informations transmises par les bailleurs nous permettent d'envisager des solutions individuelles adaptées, dont l'efficacité dépend de la coordination de tous les acteurs concernés (locataires, Mairie, Conseil Général, bailleur etc.). La mise en œuvre d'actions conjointes, à la fois préventives et coercitives, permet donc de s'attaquer non seulement aux conséquences des troubles de l'habitat, mais aussi à leurs causes.

Ainsi, au-delà du processus juridique engagé par le bailleur, un accompagnement social global peut être mis en place afin d'aider le locataire à mieux traverser une situation personnelle parfois difficile. À ce titre, les réunions trimestrielles organisées avec Aiguillon ont pour objectif d'alerter sur d'éventuelles difficultés financières, mais aussi de prévenir et de désamorcer les conflits. ».

## POINTS DE REPÈRES

# La prévention et la gestion des troubles : une chaîne d'acteurs internes et externes

## LA PRÉVENTION

QUAND ?	QUI ?
<b>Lors de l'attribution du logement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En détectant des fragilités potentielles en entretien commercial</li> <li>• En ayant une bonne connaissance des demandeurs</li> <li>• En posant un regard professionnel sur la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Attaché commercial</li> <li>→ Collectivités locales en Commission d'attribution</li> <li>→ Chargée d'études sociales</li> </ul>
<b>Pendant la phase d'intégration puis au quotidien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En créant les conditions d'un accueil courtois et disponible</li> <li>• En étant fournissant l'écoute et les conseils adéquats</li> <li>• En s'assurant que le cadre de vie est propice à la vie collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Gérant immobilier/Habitants relais</li> <li>→ Gérant immobilier/Chargée d'études sociales</li> <li>→ Gérant immobilier/Chargée d'études sociales</li> </ul>

## LA GESTION

COMMENT ?	QUI ?
<b>Savoir détecter un trouble</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En écoutant/rencontrant les locataires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Gérant immobilier/Chargée d'études sociales</li> </ul>
<b>Assurer la prise en charge du trouble</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En procédant à des entretiens de suivi réguliers</li> <li>• En assurant une médiation de proximité</li> <li>• En intervenant directement auprès des locataires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Chargée d'études sociales</li> <li>→ Associations locales, services sociaux, services psychiatriques</li> <li>→ Autorités ayant un pouvoir de police</li> </ul>

# À l'écoute des habitants

## MÉTIER

### Chargée d'études sociales : appréhender les troubles de l'habitat

Parlez-nous de ce service que l'on peut qualifier d'original.

« Avant tout, un petit rappel sur l'histoire de ce service qui s'est constitué progressivement autour d'une « action-recherche » sur les troubles de l'habitat initiée en 1997, en partenariat avec l'Université de Rennes 2.

Le poste de Chargé d'études sociales a vu le jour en 2000, puis 2 collaboratrices ont rejoint l'équipe. La première originalité consiste à allier des compétences de psychologue clinicienne à des compétences de travailleur social : une belle complémentarité ».

Revenons à vos missions, pouvez-vous nous les décrire ?

« Nous avons un rôle d'interface entre les métiers de la gestion immobilière (attaché commercial locatif, gérant immobilier, agent de maintenance...) et sommes relais des partenaires extérieurs. Nos missions consistent à :

- Gérer des troubles complexes de voisinage qui nécessitent un partenariat médico-social, juridique, associatif...
- Être en appui-conseil à l'ensemble des métiers de la gestion immobilière sur les situations délicates (attribution, mutation, impayé, demande particulière...).
- Développer des pratiques professionnelles par des actions d'innovation et de recherche, participer aux instances de réflexion avec les partenaires ».

Pour conclure ?

« Toute situation problématique nous enseigne. Le service pourrait être qualifié de « petit laboratoire » car nous sommes dans une démarche permanente d'innovation, d'expérimentation. Nous travaillons constamment sur nos manières de faire pour répondre aux évolutions de la société et aux problématiques rencontrées ».

## TÉMOIGNAGE D'UNE HABITANTE DE RENNES

« Vous m'avez aidé »

C'est par ces mots simples que Charlène conclut l'échange.

Alerté par le voisinage, Aiguillon constate une situation de trouble important lié à des violences conjugales. « Au début c'était difficile de parler de ce qui se passait chez moi puis ma grossesse a été un véritable déclic. Il fallait que je quitte mon logement. ».

Accompagnée par l'Assistante sociale pour gérer la séparation avec Monsieur et par Aiguillon pour régler la dette de loyer, le projet de relogement peut alors prendre forme.

« Mon logement était très dégradé notamment par le chien de mon ancien conjoint. Avec l'aide des compagnons bâtisseurs et de mon Gérant immobilier nous avons remis le logement en état. Aujourd'hui, dans mon nouveau logement, j'ai le sentiment d'être repartie sur de bonnes bases. Mon projet : retrouver une activité professionnelle dans un an lorsque mon petit garçon rentrera à l'école ».



## POINTS DE REPÈRES



Pour mieux prévenir les éventuels troubles de l'habitat, les chargées d'études sociales jouent très en amont un rôle d'interface primordial : en cherchant à détecter les fragilités, elles sont en mesure de proposer un accompagnement solide pour favoriser une intégration réussie.

Au sein d'Aiguillon, elles sont en appui auprès de la gestion du patrimoine, des attachés commerciaux, du service projet et du contentieux : leur regard de professionnelles permettant à la fois de mieux concevoir les offres tout en améliorant les relations avec le locataire.

Lorsqu'un trouble est détecté, les chargées d'études sociales sont souvent les premières à intervenir. Elles ont alors pour objectif de mettre en relation tous les acteurs potentiels offrant une réponse adaptée au trouble identifié :

- Avec l'autorité publique : Police/Gendarmerie, Mairie, CLSPD (Contrat Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance)
- Avec les services sociaux : Médiation de voisinage (correspondants de nuit, associations de médiation, UDAF), médical, social (CDAS, CCAS), hygiène, rénovation des logements



### Interview de Mme Anne Constant

Adjointe aux solidarités  
et à la petite enfance,  
Noyal Châtillon sur Seiche (35)

« Un quartier - et à moindre échelle un habitat collectif - est comme un arbre, plus les racines sont solides, mieux il pousse ! Les troubles de l'habitat c'est l'affaire de tous, ils sont inhérents au développement d'une commune. Il est primordial de prendre en compte un éventuel trouble de l'habitat à chaque étape du cycle de présence des locataires :

- Avant l'arrivée, en prenant le temps nécessaire à l'analyse du parcours d'habitat du locataire et en créant un climat d'accueil favorable (remise des clés, découverte du quartier),
- Pendant le bail, en restant à l'écoute des situations personnelles et en coordonnant les différents acteurs (Police Municipale, bailleur, CCAS, Missions Locales).

L'innovation, l'écoute et la concertation sont autant de leviers permettant de résoudre efficacement les troubles dans un climat de confiance avec les familles.

C'est dans cette dynamique que nous avons trouvé avec Aiguillon construction de bons professionnels et avec lesquels nous avons pu faire émerger des solutions concrètes. »

# ACTUALITÉ SUR LES TERRITOIRES ÉNERGIES EN SYNERGIES

## Accord cadre ADO 35\* - CHGR Rennes

Le 20 juin 2011, les bailleurs sociaux rennais, l'hôpital psychiatrique et la Ville de Rennes, réunis dans l'Association Départementale des Organismes hlm, ont signé une convention cadre définissant les modalités du partenariat avec la mise à disposition de logements d'insertion et précisant les modalités particulières de gestion et d'accompagnement de certaines situations.

Des réunions de présentation aux professionnels de terrain vont être prochainement organisées par secteur de Cdas et de définition des modalités de déclinaison locales avec la signature d'un avenant par territoire.

### Vous souhaitez en savoir plus ?

Contactez Valérie Léger au service Études sociales  
Tél. 02 99 26 44 04 ou par [mél.vleger@aiguillon.com](mailto:mél.vleger@aiguillon.com)

\*Association Départementale des Organismes d'hlm

## ILLE-ET-VILAINE

### Les Rencontres Sociales : gardons le lien

Chaque année depuis 16 ans, Aiguillon organise une matinée de travail avec les partenaires du champ social pour rendre compte de ses activités et provoquer des échanges sur les pratiques professionnelles ou des expérimentations possibles.

Depuis 2010, cette rencontre annuelle se prolonge par des ateliers qui se réuniront à 3 reprises d'ici le printemps 2012 sur une matinée de travail. Les thèmes retenus cette année prennent en compte la problématique de la solitude au moment de l'accès à un logement, le maintien dans les lieux en cas de difficulté, le lien social et la solidarité de proximité.

Vous êtes intéressé(e) pour rejoindre un de ces groupes de travail ? Contactez Valérie Dubois au 02 99 26 44 87 ou par [mél.vdubois@aiguillon.com](mailto:mél.vdubois@aiguillon.com)



## LE SITE INTERNET AIGUILLON

### Nouveau design, nouveau contenu



Le nouveau site internet a été pensé pour faciliter l'accès à l'information et aux différents services proposés par Aiguillon. Destiné aux clients locataires et aux prospects acquéreur et locataires, ce site permet également à **nos partenaires de mieux nous connaître**.

La rubrique « **Qui sommes-nous** » donne accès à toute l'information sur nos missions, la politique sociale, l'engagement environnemental...

Collectifs, semi-collectifs, maisons individuelles, locaux d'activités, foyers pour personnes âgées, personnes en situation de handicap ou étudiants... découvrez également les livraisons récentes qui illustrent nos savoir-faire et la diversité de notre offre.

[www.aiguillon-construction.fr](http://www.aiguillon-construction.fr)

*Bonne navigation !*

4



## Aiguillon à votre écoute

**02 99 26 44 44**

### → Votre contact Études Sociales

Valérie Léger .....02 99 26 44 04

### ■ Les interlocuteurs de la gestion immobilière

Franck Gauthier, Directeur Agences et Patrimoine .....02 99 26 44 53  
Jean-Baptiste Voisin, Directeur Clientèle .....02 99 26 44 03

### ■ Les interlocuteurs de la promotion immobilière

Pierre Lemesle, Directeur .....02 99 26 44 28  
Malik Cidère, Directeur Délégué Finistère .....02 98 65 65 15  
Yann Dubé, Directeur Délégué Morbihan .....02 97 35 11 11  
Sébastien Piveteau, Responsable d'agence Pays de la Loire .....02 40 94 44 87

### ■ Les interlocuteurs de la direction

Jacques Wolfrom, Directeur Général .....02 99 26 44 89  
Pierre Ulliac, Directeur Général Adjoint .....02 99 26 44 15

### ■ Votre contact Synergies

Thomas Duke .....02 99 26 44 35

## L'agenda

### NOVEMBRE

#### Convention des Habitants Relais

rencontre annuelle des bénévoles du réseau pour échanger sur leur rôle et son évolution, les 18 et 19

### DÉCEMBRE

#### Festihall

distribution d'un kit de Noël aux habitants pour décorer le hall de l'immeuble à l'occasion des fêtes de fin d'année

### JANVIER

#### Rendez-vous Aiguillon

Soirée de remerciement des locataires fidèles, des habitants qui ont organisé des animations sur leur immeuble