



**GROUPE**  
POSTE HABITAT

**n° 02**  
2<sup>ème</sup> trimestre 2018

# entre() nous

Le journal d'actualité des sociétés

du groupe Poste Habitat



## L'ASSOCIATION **AURORE** PLUS QU'UN PARTENAIRE

**INNOVATION**  
Boîtes aux lettres et  
à colis connectées



« Mieux-vieillir dans l'Eure »,  
un partenariat novateur

# L'association Aurore : plus qu'un partenaire



**Au terme de six années de partage d'expériences réussies, le groupe Poste Habitat et l'association Aurore ont signé, le 13 mars 2018, une convention de partenariat afin de formaliser leurs engagements communs et ce partenariat fort, durable et novateur.**

Durant ces six années, Toit et Joie - Poste Habitat et Aurore, grâce à leurs savoir-faire respectifs, ont pu faire émerger de nombreux projets qui ont contribué au maintien de la cohésion sociale et à l'amélioration de l'accueil des ménages les plus fragiles.

## Quelques actions :

- Plus de 400 places développées dans de l'hébergement d'urgence et des appartements d'insertion.
- Des projets immobiliers spécifiques confiés à l'association Aurore.
- La mise en place, au sein du patrimoine de Toit et Joie, du projet national « Un chez soi d'abord » qui consistait à donner les clés d'un logement classique à des personnes malades, issues de la rue, et tirées au sort, accompagnées par une équipe médico-sociale à domicile.
- La mise en place d'une équipe mobile de psychologues afin d'accompagner des locataires en difficultés psychologiques ou psychiques vers les soins : une première pour un bailleur social.
- L'expérimentation « Interlignes » à destination des personnes souffrant d'illettrisme ou d'analphabétisme.

**Aurore**  
ASSOCIATION

*Créée en 1871, Aurore accueille et accompagne vers l'autonomie chaque année plus de 30 000 personnes en situation de précarité ou d'exclusion, via l'hébergement, les soins et l'insertion professionnelle. Reconnue d'utilité publique, Aurore s'appuie sur l'expérience de ses 1800 salariés et 850 bénévoles pour proposer et expérimenter des formes innovantes de prises en charge, qui s'adaptent à l'évolution des phénomènes de précarité et d'exclusion.*

## ENTRETIEN AVEC

### Eric PLIEZ,

Directeur général depuis 2001 de l'association Aurore qui compte aujourd'hui 1 800 salariés, 1 millier de bénévoles et accueille 30 000 personnes par an. Eric Pliez est par ailleurs Président du Samu Social



#### Depuis quand travaillez-vous avec Toit et Joie et quel est l'intérêt de la signature de cette convention entre votre organisation et un bailleur social ?

Notre première rencontre a eu lieu il y a 5 ans, lorsque nous cherchions à accueillir plus dignement des personnes sans domicile. Toit et Joie a eu l'opportunité de récupérer des locaux et a proposé de nous héberger dans de véritables logements. Cela a marqué le début d'un riche partenariat. Notre vocation est l'accompagnement des personnes, et non celle d'être propriétaire. Pourtant, il est indispensable que le propriétaire des locaux soit un véritable partenaire connaissant notre activité et notre manière de fonctionner. Avec Toit et Joie, nous travaillons régulièrement à des logements transitoires ou définitifs, mais aussi à la mise en place d'expériences innovantes. Par exemple, la création d'une équipe mobile qui se rend chez des locataires repérés comme étant en grande difficulté, pour les amener vers le soin ou plus de lien social. Cette convention formalise notre volonté commune d'avancer ensemble, de manière pérenne sur le sujet de la grande précarité.

#### Les autres organismes Hlm sont-ils sensibles à votre action, quel lien avez-vous tissé au fil des années ?

Une grande partie des locataires du parc des bailleurs est en grande difficulté. Pendant longtemps, il y avait « un mur » entre les gens précaires mieux logés et les personnes sans logement. Aujourd'hui, les bailleurs s'intéressent à notre cause et souhaitent proposer des parcours ou des solutions à ces publics. Nous travaillons avec d'autres bailleurs parmi eux, Toit et Joie et La Sablière, sont des partenaires privilégiés. Ces deux sociétés ont des histoires similaires liées à l'émancipation de leurs salariés avec un engagement social très prononcé. Les retombées de nos actions communes ont eu

un effet boule de neige auprès des autres bailleurs aujourd'hui moins hésitants à mettre à disposition des sites temporaires.

#### Avec « Un chez soi d'abord », la convention fait état de « projets d'expérimentation ». En quoi cette qualification est-elle importante ?

« Un chez soi d'abord » était un projet d'une durée de 3 ans, évalué de manière régulière pour en mesurer la plus-value sociale et financière. Au terme de cette période, nous avons pu pérenniser le dispositif. Toit et Joie est un acteur moteur dans la mise en place de dispositifs expérimentaux. Ceux-ci sont essentiels pour trouver des issues à la grande précarité. Le dernier projet en date traite de la question de l'illettrisme chez les locataires.

#### Le statut des bailleurs sociaux est fortement bousculé voire complètement remis en cause. Il semble que le gouvernement veuille aussi mettre de l'ordre dans le monde associatif. Quel regard portez-vous sur ces bouleversements ?

Aujourd'hui, les associations et les bailleurs sociaux ne sont pas assez consultés. C'est une erreur. Les mieux placés qui ont une expertise de terrain sont les acteurs directs. Ce qui touche le monde des Hlm nous touche également. Nos publics sont par nature ceux qui sont éligibles à l'APL. Je crains que les dispositions actuelles soient un frein à la construction et à l'accueil de nos publics. Or, justement, les faibles ressources doivent accéder au logement !

#### Financièrement, avez-vous été impacté ?

On nous annonce des impacts importants d'environ -10% sur nos budgets de fonctionnement. Les postes touchés sont le personnel (accompagnement des personnes), le logement et la logistique. Ce qui pose un vrai problème.

#### Le nombre de personnes ne parvenant plus à se loger est en augmentation, comment expliquez-vous cela ? Quels seraient les leviers permettant que la situation change ?

Je vais parler avec un regard francilien. En Île-de-France, on a un problème de manque de logement et un manque de fluidité du système. Cela ne circule pas : on n'arrive pas à ce que la chaîne fonctionne normalement. Par ailleurs, nous devons travailler à la mobilité des personnes qui ont de véritables difficultés à quitter Paris et s'installer ailleurs. Il faut donc travailler en amont à un accès à l'emploi. C'est ce que nous faisons avec le dispositif « Un chez soi d'abord », expérience très positive que l'on mène avec le bailleur Polygone à Aurillac. Une autre réponse est de changer les règles d'accès aux titres de séjour et de droit du travail pour les personnes étrangères non expulsables. Cela pourrait les sortir de l'hébergement temporaire. C'est un véritable enjeu aujourd'hui.

#### Pensez-vous être entendu par les pouvoirs publics ?

Nous sommes entendus dans la mesure où les crédits ne baissent pas pour les quotas – à ne pas confondre avec la répartition d'utilisation des crédits que nous venons d'évoquer et qui touche la nature de notre métier. C'est une contradiction : il y a à la fois une volonté de créer des places, et d'aller vers de l'accès

rapide au logement mais sans garantir les moyens de fonctionnement des associations. Alors que plus on accompagne les personnes, plus vite elles sortent du dispositif. Toucher à ce qui fait la richesse et le sens de notre métier, « l'accompagnement », c'est ralentir le succès d'une sortie rapide des dispositifs.

#### Vous arrive-t-il de douter ?

Parfois, le chantier est immense. Ce qui nous fait continuer c'est que les personnes doivent être à l'abri. Cela est rendu possible grâce à un travail de conviction mené auprès des pouvoirs publics. Par ailleurs, nous vivons aussi de très belles histoires. Elles nous permettent de continuer à y croire et nous démontrent que c'est possible ! La grande majorité des gens veut à tout prix s'en sortir.

#### Toit et Joie s'est dotée d'une direction de la culture avec entre autre pour mission la cohésion sociale et le vivre ensemble. Qu'en pensez-vous ?

On s'aperçoit au fil des années que la place que la culture est primordiale pour l'autonomisation des personnes. Nous-mêmes, au fil des années, nous avons noué des relations étroites avec des musées et des établissements nationaux comme la Philharmonie etc. Je trouve formidable qu'un bailleur social se saisisse enfin de cette dimension. ■

#### UN NOUVEAU CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE À L'HAY-LES-ROSES

La résidence de l'Hay-les-Roses, qui comporte 86 logements et qui est historiquement la première résidence de Toit et Joie, va faire l'objet d'une importante restructuration. Dans l'attente des travaux, un certain nombre de logements ne sont pas reloués et permettent aujourd'hui à cette résidence d'accueillir, en plus des locataires classiques, des familles défavorisées qui sont hébergées à titre urgent et temporaire. Aurore y a en effet ouvert en février, un centre d'hébergement d'urgence financé par l'État. 60 personnes dépourvues de logement sont aujourd'hui hébergées dans 14 logements et y resteront jusqu'au 31 décembre 2018. Une équipe de salariés d'Aurore est présente 24h/24 sur le site afin d'être à l'écoute de ces nouveaux résidents, de les accompagner au quotidien, et afin de veiller à la cohésion sociale entre tous les habitants de la résidence.



#### « Un jour ça ira », un documentaire pour en savoir plus sur l'hébergement d'urgence

Réalisé par Edouard et Stan Zambeaux, « Un jour ça ira » est un documentaire historiquement bouleversant et frappant qui retrace l'histoire de Djibril et Ange, deux adolescents à la rue, arrivant à l'Archipel, un centre d'hébergement d'urgence géré par Aurore au cœur de Paris. À travers la vie de ces deux enfants, le film nous montre le quotidien de familles et de personnes seules, toutes en situation de précarité, vivant dans ce centre d'hébergement d'urgence. « Temporaire » ou « urgence » étant les qualificatifs seulement appropriés aux structures, on comprend vite qu'il s'agit pour les enfants de parcours qui durent depuis plusieurs années. Et pourtant, malgré toutes les difficultés, nous découvrons aussi la richesse de la vie collective, qui donne du sens et permet de tenir. Le centre est aussi une ancienne chapelle, un lieu historique et magnifique. La nef est devenue une bibliothèque géante qui ressemble au centre du monde. Et c'est dans cet univers atypique, que les enfants, parfois seuls, semblent inventer chaque jour l'épanouissement possible de leur vie avec des ateliers collectifs d'écriture et de chant, des moments de réflexion et de création commune. L'apprentissage et la culture sont des outils qui permettront, le moment venu, de dépasser nos frontières sociales et mentales.



TOIT ET JOIE  
POSTE HABITAT



POSTE HABITAT  
PROVENCE



POSTE HABITAT  
RHÔNE-ALPES



POSTE HABITAT  
NORMANDIE

Dossier : l'association Aurore, plus qu'un partenaire

Festival « Au-delà des toits »

Lancement Twitter

Résidence sociale d'un autre genre

Séminaire du personnel de proximité

« Mieux vieillir dans l'Eure », un partenariat novateur

Mise en service à Saint-Paul de Vence

Boîtes aux lettres et à colis connectées

Partenariat Poste Habitat Normandie et Poste Immo

## entre(nous

Toit et Joie - SA HLM  
au capital de 6 040 000 €  
82, rue Blomet  
75731 Paris Cedex 15  
Tél.: 01 40 43 59 00  
Fax: 01 40 43 59 96  
esh@toitetjoie.com  
www.toitetjoie.com

Directeur de la publication:  
Michèle Attar

Responsable de rédaction:  
Ludovic Paul-Sainte Marie

Rédaction:  
Ludovic Paul-Sainte Marie,  
Marie-France Lucchini,  
Claire Bordas

Réalisation : LeGrand8

Photos: Toit et Joie,  
Axel Heise

Impression:  
Accentonic, 1 400 ex.  
ISSN: 1967-5909

## Île-de-France

Préparation de la 1<sup>ère</sup> édition du Festival « Au-delà de toits »

Toit et Joie - Poste Habitat a créé en 2017 une direction de la culture et de la communication avec pour objectif la mise en place de projets fédérateurs, en lien avec les collectivités et les habitants. Le groupe Poste Habitat a la volonté d'aller plus loin dans son engagement auprès des habitants.

En créant une activité dédiée à la culture, le groupe Poste Habitat souhaite garantir le « droit culturel », priorité nationale, qui est un ciment à la fois de la cohésion sociale, de l'intégration et de l'autonomisation des publics notamment les plus fragiles. Le logement social est à la croisée de différentes problématiques qui vont au-delà du simple fait de disposer d'un toit. Dans ce contexte, les bailleurs sociaux ont un rôle à jouer pour participer à la création des conditions d'une vie commune plus paisible, pour aider à recréer du lien entre les habitants, mais aussi avec le territoire. Ainsi, Toit et Joie - Poste Habitat a eu l'idée du festival « Au-delà des toits », festival des arts vivants des HLM, avec comme objectif d'investir les espaces collectifs (ou l'espace public) et de redonner à voir et à entendre « la place publique ».

L'enjeu est de permettre aux habitants de se réapproprier les pieds d'immeuble, d'inventer des nouvelles formes de rencontres et d'expression. La première édition de ce festival, qui a pour objectif



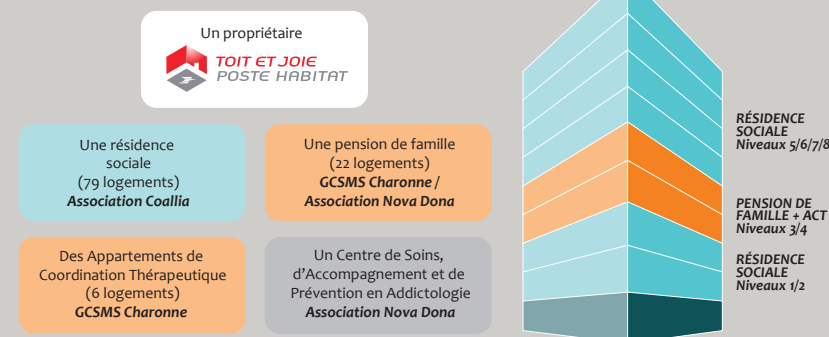
de devenir pérenne, se déroulera du 9 au 13 juillet sur cinq résidences situées à Fresnes, Sartrouville, Villeneuve-Saint-Georges, Gonesse et Saint-Denis. ■

Ile-de-France

## Ouverture d'une résidence sociale d'un autre genre

Au 10 allée Gaston Bachelard dans le 14<sup>ème</sup>, Toit et Joie - Poste Habitat inaugure un nouveau type de résidence sociale mêlant différents publics et utilisateurs, qui, nous l'espérons favorisera les liens et les échanges entre des publics aux attentes et aux parcours variés.

## L'ORGANISATION



**Résidence sociale :** elle accueille, pour une période donnée, des jeunes en début de parcours professionnel et/ou en rupture familiale, et des ménages qui ne peuvent momentanément pas accéder à un logement de droit commun.

**Pension de famille :** elle vise à accueillir des personnes isolées, ayant eu des parcours de vie marqués par les addictions et la précarité sociale et économique. L'objectif est de permettre aux personnes accueillies d'apprendre ou de réapprendre à habiter et cohabiter. Elle incarne l'étape préalable à l'accès à un logement ordinaire. Aucune durée de séjour n'est déterminée.

**Appartements de coordination thérapeutique (ACT) :** ils sont dédiés aux personnes ou familles qui se trouvent en situation de fragilité psychologique, sociale ou financières et leur apportent une prise en charge médicale, psychologique et sociale. Aucune durée de séjour n'est déterminée. ■

## Association COALLIA : un rôle essentiel

Afin de faire coexister au mieux ces différentes entités, il revient à l'association COALLIA de favoriser l'organisation de projets communs et l'interaction entre les différents publics. Sans en faire une obligation, les locataires et les gestionnaires, à travers la mise en place d'un conseil de concertation, se réuniront pour traiter des sujets communs ayant un impact sur la vie au sein de la résidence, comme par exemple le règlement intérieur. D'une manière générale, la résidence a été pensée pour favoriser la rencontre et les interactions. Elle dispose ainsi de divers espaces communs (salle à manger, buanderie...).

## Retour sur le séminaire du personnel de proximité 2018

Comme chaque année, le groupe Poste Habitat a convié l'ensemble de son personnel présent sur les résidences (gardiens et employés d'immeuble) au désormais traditionnel séminaire de proximité. Compte tenu du rôle qui leur est accordé dans notre organisation, cet évènement est essentiel car il permet de les impliquer et de les faire participer aux réflexions destinées à améliorer notre qualité de service.



Cette année, plusieurs thèmes ont été abordés :

- **Le retour sur l'expérimentation du projet « Interlignes »**, de lutte contre l'illettrisme, créé en partenariat avec l'association Aurore, avec notamment un film réalisé en présence d'Alexandra Milojevic, gardienne à La Courneuve mobilisée pour ce projet.
- **Le plan de formation** à travers le compte personnel de formation.
- **Plusieurs sujets d'actualités** : les perspectives de 2017 et 2018, les programmes d'accession en cours, les projets de réhabilitation thermique, les résultats de l'année 2017, les réformes qui affectent le logement social...
- **Les résultats de l'enquête de satisfaction locataires**, abordés sous un angle participatif. La directrice du patrimoine et de la politique de la ville, ainsi que le personnel de proximité, se sont ainsi attelés à réfléchir à des solutions permettant de répondre aux attentes des locataires. ■



## LANCEMENT DU COMPTE TWITTER POSTE HABITAT

Afin de faire découvrir les actions de Toit et Joie et de ses filiales, le groupe Poste Habitat rejoint la « Twittosphère » ! Chers partenaires institutionnels et professionnels, chers collaborateurs, nous serions heureux de vous compter parmi nos followers ! (et comme on a un faible pour le français on dira « fidèles » !)

**VOUS POUVEZ NOUS SUIVRE DÈS À PRÉSENT !**  
(compte @PosteHabitat)

## Groupe La Poste / Poste Habitat Normandie : « Mieux-vieillir dans l'Eure », un partenariat novateur

Fin février 2018, le Groupe La Poste représenté par Madame Delphine Mallet, Directrice des services de la silver économie, et Poste Habitat Normandie (anciennement La Rurale de l'Eure) représenté par son président, Monsieur Frédéric Duché, ont signé une convention de partenariat dans le cadre de l'expérimentation « Mieux-vieillir dans l'Eure ».

Avec le vieillissement de la population, la présence des personnes âgées dans le parc social de Poste Habitat Normandie va aller en augmentant et il est déjà constaté qu'un certain nombre de ces personnes se retrouvent seules dans leur logement. Forte de ce constat, Poste Habitat Normandie souhaite proposer de nouveaux services à ses locataires âgés pour améliorer leur qualité de vie.

Avec le projet Mieux-vieillir dans l'Eure (avec le concours financier de la Conférence des financeurs de l'Eure), La Poste souhaite s'engager concrètement auprès des seniors à travers une approche qui conjugue à la fois nouvelles technologies et accompagnement humain personnalisé. Dans ce cadre, elle a sollicité Poste Habitat Normandie pour expérimenter pour la première fois en métropole cette démarche innovante auprès de 25 locataires âgés, de juillet 2017 à décembre 2018. Le conseil départemental de l'Eure est un cofinanceur de l'expérimentation.

Le dispositif est individualisé selon les besoins de chaque senior et donne lieu à la fourniture d'équipements de sécurité, de confort ou de loisirs (tablette numérique Ardoiz, jeux cognitifs, éclairage nocturne, téléassistance moderne), de services de proximité opérés par les facteurs (visites de lien social, portages de médicaments ou de biens culturels) et d'accompagnement humain personnalisé dans le temps. Ce partenariat a pour objectif de modéliser une solution structurante pour les bailleurs sociaux dans le domaine de la prévention de la perte d'autonomie et le soutien à domicile des locataires âgés fragiles et de trouver le modèle économique soutenable pour pérenniser le dispositif. Les premiers résultats seront communiqués en juin 2018. ■



De droite à gauche : Frédéric Duché (Président de Poste Habitat Normandie), Sylvie François (Présidente de Toit et Joie, actionnaire principal de Poste Habitat Normandie) et des représentants de l'équipe projet : Antoine Cramois (Directeur de Poste Habitat Normandie) et Marie Bonin (Responsable des études marketing, Direction silver économie à La Poste)

## PACA : Une mise en service de plus pour Poste Habitat Provence

Ce sont les clés de 6 logements à Saint-Paul de Vence (06) que Poste Habitat Provence a remis à ses nouveaux locataires le 3 avril 2018.

Après s'être réuni avec les représentants de la ville pour la signature des baux, et la présentation de la coopérative, les états des lieux ont été réalisés et chaque ménage accueilli a reçu les clés de son nouvel appartement.

Ensuite, les nouveaux habitants de cette résidence ont partagé un moment de convivialité, qui leur a permis de faire connaissance et de s'approprier collectivement leur nouveau lieu de vie. ■



Île-de-France

## Boîtes aux lettres et à colis connectées

Après une période d'expérimentation réussie, l'installation industrialisée des boîtes aux lettres et à colis connectées, et de nouvelles boîtes réfrigérées expérimentales, a été inaugurée le mardi 16 janvier dans l'immeuble situé au 58 rue Petit (Paris 19<sup>ème</sup>).



Toit et Joie se félicite du partenariat entrepris avec Renz et de pouvoir entamer une nouvelle expérimentation. Cette démarche innovante a réellement satisfait les locataires, qui ont pu y voir un réel atout notamment au niveau de la praticité et du gain de temps considérable.



Toit et Joie avait déjà été choisie pour tester un prototype de boîtes aux lettres dites « intelligentes » en 2013. Ce dispositif en phase de test ayant connu un réel succès, Toit et Joie et l'entreprise Renz ont souhaité renouveler ce partenariat fructueux.

Deux e-conciergeries ont ainsi été installées dans les bâtiments de la résidence. Des boîtes de tailles diverses destinées aux colis accompagnent les boîtes-aux-lettres individuelles. Dès que le facteur

ou le transporteur privé dépose un colis dans une de ces boîtes, son destinataire reçoit un message lui indiquant qu'il a reçu un colis. L'utilisateur n'a alors besoin que de son badge d'accès à l'immeuble pour récupérer son colis.

**Toit et Joie et Renz ont également installé la première myRENZbox réfrigérée dans un hall d'immeuble. Elle permettra aux habitants de pouvoir réceptionner tout type de colis, y compris alimentaire. ■**

## Opération commune :



Poste Immo gère de nombreux bâtis, souvent des anciens bureaux de poste à travers tout le territoire, et donc parfois situés sur des territoires reculés qui ont besoin de dynamiques revitalisantes ayant un impact social et économique.

Dans ce contexte, Poste Immo a proposé à Poste Habitat Normandie l'achat ou l'exploitation de 5 sites qui conserveront leur bureau de Poste en activité, avec l'ambition de travailler à la reconversion partielle des locaux, dans la perspective d'ancrer des activités durables répondant au besoin de dynamisme des territoires. Les communes concernées sont celles d'Evreux, Saint-Sébastien-de-Morsent, Etrepagny, Broglie et Verneuil-sur-Aure.

Pour le groupe Poste Habitat, cette opération s'inscrit dans une double démarche. Tout d'abord, élaborer de nouveaux partenariats prenant en compte le logement social dans une dynamique globale qui relie les différents champs de développement des territoires. Dans cette perspective, une convention avec le Ministère de la Culture est d'ailleurs en cours de discussion, notamment autour de la réalisation de « tiers lieux » (ou fabriques), lieux intermédiaires réunissant différentes activités culturelles (ou à usage culturel) des acteurs locaux, et qui visent l'interaction entre les habitants et ces différents acteurs (ex : miellerie, AMAP, agriculture urbaine, atelier d'écriture..).

Le territoire de Poste Habitat Normandie a été ciblé comme territoire d'élaboration de ce partenariat. À partir des spécificités de chacune des communes, Poste Habitat Normandie propose la mise en place d'un réseau innovant d'espaces : associant logement social et espace d'activités. Ils auront pour principale fonction de participer à l'animation et à la création de liens sur le territoire en favorisant l'accès au droit culturel et à l'apprentissage.

Pour le groupe Poste Habitat, il s'agit aussi de démontrer l'impact positif que peut apporter le logement social sur un territoire quand il est réfléchi en amont et de façon collégiale. Le logement social est aussi un acteur audacieux et entreprenant qui peut interagir avec l'ensemble des acteurs d'une commune ou d'une région. ■