

Dans ce numéro - **À la une** : En 2017, la gestion locative adaptée ! // **L'interview** : Rencontre avec Aline Da Costa

À LA UNE EN 2017, LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE AU CŒUR DE L'ACTION DE FREHA !

**DEPUIS LE DÉBUT DE L'ANNÉE, FREHA
RENFORCE LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE
EN DÉVELOPPANT DE NOUVEAUX OUTILS**

Acteur de l'insertion par le logement, Freha accompagne, depuis plus de 25 ans, ses locataires grâce à une gestion locative attentive et de proximité.



Flora Sinama, chargée de patrimoine et Léanna Moreau, conseillère sociale en visite chez une locataire.

La gestion locative adaptée a pour objectif de favoriser l'accès et le maintien des personnes démunies dans un logement autonome tout en anticipant les potentielles difficultés de l'occupant et en sécurisant la relation bailleur/locataire. L'ambition de Freha a toujours été de loger les plus modestes tout en les accompagnant, en s'adaptant à leur situation personnelle et en construisant des partenariats. Ces objectifs sont, aujourd'hui, au centre du travail des équipes de Freha. Dans notre projet social, nous avons rappelé l'importance de développer et de renforcer nos actions de gestion locative adaptée dans les prochaines années. Depuis, plusieurs outils ont été mis en place. Ils permettent aux locataires de bénéficier d'un service de qualité et d'un accompagnement et de limiter les risques locatifs grâce à l'enquête à 3 mois, à la gestion des impayés etc. Depuis le début de l'année, nous étendons notre dispositif de gestion locative adaptée grâce à la mise en place de plusieurs outils. Le contrat d'entretien multiservices, le numéro d'astreinte d'urgence, le livret du locataire nous permettront de prévenir et de réduire les incidents techniques, financiers et relationnels. La systématisation et la professionnalisation de ces procédures permettront de faciliter le travail des équipes de Freha, donc d'apporter un meilleur service aux locataires et de construire des partenariats efficaces facilitant l'insertion des ménages.

L'ÉDITO

Aller au-delà de l'offre d'un simple logement

Freha loge, c'est une réalité. Mais nous sommes également reconnus pour notre travail en faveur de l'insertion par le logement de personnes en difficulté. Cette mission, chaque collaborateur de Freha s'y engage au quotidien. Plus que l'offre d'un simple logement, c'est un accompagnement individualisé et une gestion locative adaptée pour nos locataires que nous mettons en place. Depuis ce début d'année 2017, nous avons fait le choix de développer, consolider et professionnaliser la gestion locative adaptée et ses procédures. L'accompagnement et le suivi des locataires sont mis en place à chaque étape de leur parcours résidentiel. De la rencontre avant l'attribution à la sortie du logement en passant par l'installation et la visite annuelle, plusieurs dispositifs permettront d'anticiper les besoins et les risques. Enfin, la notion de gestion locative adaptée est collective : nous devons mobiliser l'ensemble des équipes et nos partenaires afin de trouver des solutions et, si nécessaire, orienter nos locataires vers les bons interlocuteurs.

Pascal ROBIN,
Président de Freha



Tombola durant la Fête des voisins à Bezons (95).

LE FOCUS ACTIONS COLLECTIVES, AXE DE TRAVAIL DU PÔLE SOCIAL

Les actions collectives sont parties prenantes de l'accompagnement social et viennent en appui des dispositifs institutionnels. À Freha, elles prennent deux formes : des ateliers d'information sur des thèmes précis et liés à des besoins exprimés (accès au logement, gestion budgétaire etc.) et des activités de convivialité (loisirs, culture etc.). Ces moments permettent aux participants de tisser du lien social et de s'investir dans leur parcours résidentiel. En 2016, 697 ménages ont participé aux 142 actions collectives organisées par l'équipe sociale de Freha.



RENCONTRE / INTERVIEW

ALINE DA COSTA, CHARGÉE DE RELATIONS LOCATAIRES AU SEIN DU PÔLE GESTION LOCATIVE ET PATRIMONIALE À FREHA

Au quotidien, quelles sont vos activités et comment les adaptez-vous aux locataires d'un bailleur social associatif ?

Mon métier est d'accompagner l'entrée et la sortie du locataire de son logement. J'interviens, en amont, dans l'organisation des attributions, des visites et des états des lieux entrants et sortants. J'assure aussi la gestion courante (gestion des droits, des sinistres, des loyers...) et les relations avec les locataires qui se trouvent souvent dans des situations sociales et/ou financières difficiles.

Leur parcours et leur situation sont très variés. La personnalisation de la relation est donc essentielle et nous tâchons de l'appliquer au quotidien.

Selon vous, en quoi la gestion locative adaptée est-elle, aujourd'hui, indispensable à une association comme Freha ?

La gestion locative est au cœur du métier du bailleur. Nous sommes le premier contact, le premier référent du locataire. Aujourd'hui, Freha fait plus que loger, elle accompagne aussi le locataire dans son parcours résidentiel. C'est dans ce cadre que la gestion locative adaptée est essentielle.

Notre objectif est de prévenir et de réduire les incidents techniques, financiers et relationnels grâce à différents outils tels que les enquêtes après 3 mois d'installation, la gestion administrative des droits (CAF, Locapass, FSL) pour les locataires du parc pérenne, l'orientation vers les travailleurs sociaux du secteur...

Enfin, quelles sont les qualités indispensables pour être chargée de relations locataires à Freha ?

La première chose qui me vient à l'esprit est « être humaine ». Il faut être disponible et être à l'écoute des locataires afin de comprendre leur situation, les accompagner et trouver des solutions quand cela est nécessaire. Bien entendu, il faut aussi savoir être ferme quand il le faut, sur le paiement des loyers par exemple.

D'autre part, nos missions et nos interlocuteurs sont divers. Il y a, bien sûr, les locataires mais aussi plusieurs acteurs en interne et à l'externe : les réservataires et attributaires, les travailleurs sociaux, le service technique etc. Cela nous pousse à être très polyvalentes et organisées dans notre travail.

NOS ACTUALITÉS

ÇA BOUGE AU PÔLE SOCIAL !

L'activité d'accompagnement social se développe fortement. Déjà opérateur du dispositif « Accompagnement Vers et Dans le Logement » dans le Val d'Oise depuis 2012, Freha est aujourd'hui aussi agréée dans le 75 et 92. Dans ces 3 départements, 270 ménages sont accompagnés par l'équipe sociale. Dans les prochains mois, Freha va accroître son activité Solibail avec la gestion de 150 logements supplémentaires dans le 78, 92, 93 et 95. Enfin, Freha gèrera 14 logements dans le cadre d'une expérimentation du dispositif des baux glissants dans le Val d'Oise.

LE PÔLE MAÎTRISE D'OUVRAGE D'INSERTION : ENTRE ACQUISITION ET LIVRAISON DE PROGRAMMES

C'est dans le cadre d'une DIA que la ville de Vincennes (94), partenaire de Freha, a préempté et nous a vendu un appartement T2 situé dans une jolie copropriété du centre-ville. Ce logement, dans un état très dégradé, sera totalement réhabilité. À Pantin (93), le chantier de la pension de famille et l'accueil de jour est terminé. Cette structure, gérée par l'association Le Refuge, permettra de loger 28 personnes en situation de grande exclusion et d'accueillir quotidiennement des dizaines de personnes sans domicile.

EN BREF

On a célébré la fête des voisins !

En mai, les résidences sociales de Paris, Montreuil (93), Bezons et Herblay (95) ainsi que la pension de famille d'Alfortville se sont mobilisées pour la Fête des voisins. Au programme cette année : des rencontres, des dégustations de plats et des jeux !

L'Assemblée Générale annuelle

Le mardi 13 juin s'est tenue l'Assemblée Générale annuelle de Freha. L'occasion, pour les administrateurs et la direction de faire le bilan de l'année 2016 et de fixer les orientations pour la nouvelle année à venir.

La réunion annuelle du personnel

L'ensemble des salariés s'est réuni le lundi 26 juin au siège de Freha. La Direction a présenté les résultats et les bilans de chaque pôle pour l'année 2016 ainsi que les perspectives pour 2017-2018. Les salariés ont ensuite pu échanger lors d'un buffet déjeunatoire.

LE MOUVEMENT EMMAÛS

• Le 25 juin, nous étions tous au Salon Emmaüs !

Le 18^e Salon Emmaüs a eu lieu le dimanche 25 juin à Paris. Amateurs d'objets originaux, dénicheurs de bons plans et promeneurs en quête de solidarité se sont déplacés par milliers. Un nouveau succès pour ce rendez-vous incontournable du Mouvement Emmaüs !