

# Rapport d'activité 2020



# SOMMAIRE

<b>ÉDITORIAL.....</b>	<b>3</b>
<b>SON CONSEIL D'ADMINISTRATION.....</b>	<b>8</b>
<b>NOTRE ASSOCIATION... .....</b>	<b>10</b>
<b>Notre service comptabilité ... .....</b>	<b>15</b>
<b>Notre service ressources humaines .....</b>	<b>16</b>
<b>SOLIBAIL .....</b>	<b>18</b>
<b>MOUS GRIGNY 2.....</b>	<b>36</b>
<b>MISSION ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT FSL 91.....</b>	<b>52</b>
<b>MISSION INTERMEDIATION LOCATIVE EST ENSEMBLE.....</b>	<b>58</b>
<b>Mission Baux Glissants SOREQA.....</b>	<b>61</b>
<b>Agence Immobilière sociale Et Développement de l'offre .....</b>	<b>64</b>

# **ÉDITORIAL**

## **Le mot du Président...**

Cette année 2020 a connu des bouleversements majeurs liés à une crise sanitaire sans précédent. Le confinement et les mesures sanitaires ont heurté de plein fouet les us et coutumes de chacun.

Pour notre association comme pour tous, cette période a été difficile.

Difficile en effet de pouvoir assurer au mieux le suivi des ménages, d'organiser la continuité de notre mission sociale, de faire face aux doutes, aux absences.

L'association a su s'adapter dans l'intérêt des ménages accompagnés et des propriétaires qui nous ont accordés leurs confiance.

Cela a été possible grâce aux équipes mais aussi aux décisions collectives prises pour accompagner au mieux les salariés.

La pandémie n'est pas finie. Les difficultés d'accès et de maintien dans le logement non plus. Plus que jamais notre mission apparaît essentielle et nous resterons mobilisés pour y faire face.

Cette année 2020 a été aussi l'occasion d'accompagner l'évolution de l'association. Notre structure a connu une croissance rapide depuis sa création. C'est une étape délicate que gérer une forte croissance continue.

L'équipe s'est adaptée soutenue par la direction.

Cette année 2020 s'est achevée dans les doutes et les incertitudes mais notre association est aujourd'hui mieux préparée pour assurer ces missions et pour faire face aux défis qui sont les nôtres.

Notre mission sociale demeure malheureusement de plus en plus actuelle.

Espérons que cette crise sanitaire ne se conjugue pas d'une crise sociale.

**Guillaume BOURLIER**  
**Président de Soliha AIS IDF**

# Soliha en Ile de France...

## Organisation Régionale :

### LE MOUVEMENT SOLIHA EN CHIFFRES

**160**

organismes présents sur l'ensemble du territoire national, en métropole et en outre-mer

**2 200**

administrateurs bénévoles et

**2 660**

professionnels

**57 110**

logements améliorés

**980**

contrats habitat avec les collectivités

**27 800**

logements gérés par SOLIHA

**29 700**

ménages bénéficiant d'un accompagnement

SOLIHA en Île-de-France est organisé sur trois niveaux d'intervention, qui combinent approches locales et régionales :

- Des associations territoriales, dites « généralistes », fortement implantées localement, qui proposent et déplacent l'ensemble de nos missions ;
- Des structures spécialisées à vocation régionale qui développent, en appui des associations territoriales, un haut niveau de compétences sur un métier spécifique : la gestion locative sociale et l'hôtellerie sociale ;
- Une instance de coordination régionale, administrée par l'ensemble des associations SOLIHA du territoire et animée par une union régionale.

Cette organisation rassemble dans un seul et même projet régional :

- La volonté d'approfondir l'ancre local et le maillage territorial de nos associations, garant d'un service de proximité, généraliste et accessible à tous ;
- L'exigence de maintenir un haut niveau de service, exigence conditionnée à notre capacité à coopérer, mutualiser certains moyens, voire à procéder à des rapprochements territoriaux ;

- La nécessité de monter en compétences au niveau régional sur des métiers à haut niveau de technicité, telle que la gestion locative adaptée ;
- L'inspiration, partagée, d'une coordination régionale renforcée qui facilite la mise en réseau des acteurs et l'interface entre échelles locale et nationale.

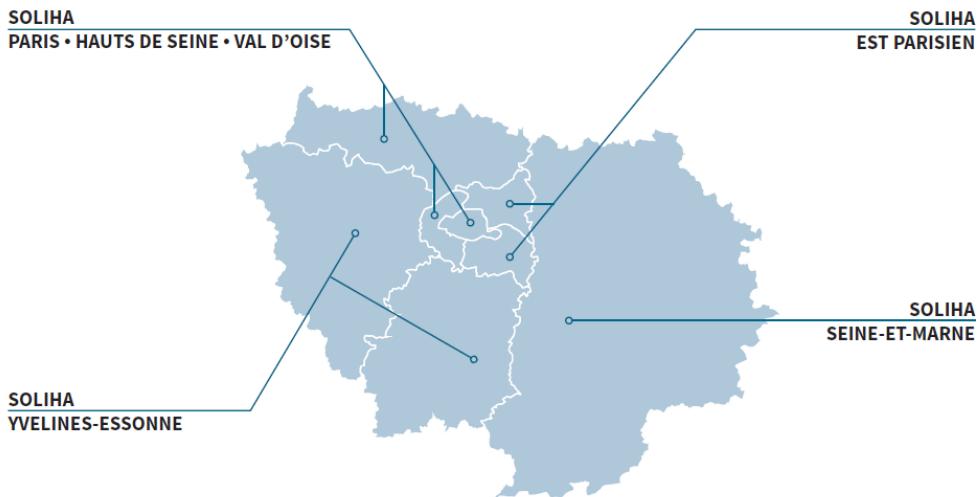
### NOS CINQ MARQUES

L'ensemble de ces métiers est mis en œuvre par des structures généralistes :

Certains métiers peuvent être mis en œuvre par des structures dédiées



## Les structures locales :



## Les structures spécialisées :

### SOLIHA AGENCE IMMOBILIÈRE SOCIALE ÎLE-DE-FRANCE

Président : M. Guillaume Bourlier  
Directrice : Mme Natalia Gaire

contact.aisidf@soliha.fr  
solihafrance.com  
01 69 13 04 92

Ⓐ Agréée Ingénierie sociale, financière et technique

Ⓐ Agréée Gestion locative sociale

#### Implantation :

- Siège et agence « Sud » : 41 rue Paul Claudel, 91000 Evry
- Agence « Nord », à Cergy
- Agence de Paris, à Paris 18<sup>ème</sup>



### SIPRHÉM-SEDES HÔTELLERIE SOCIALE

Président : M. Philippe Delaroa  
Gérant : M. Philippe Tharrault  
Directeur : M. Étienne Renoux

contact.siprhem@soliha.fr  
01 42 00 44 50

Ⓐ Agréée Gestion locative sociale

#### Implantation :

- Siège : 2 passage des Fours à Chaux, 75019 Paris



### UNION RÉGIONALE SOLIHA ÎLE-DE-FRANCE

Président : M. Bruno Cognat  
Chargé de mission : M. Étienne Renoux  
contact.uridf@soliha.fr  
iledefrance.soliha.fr  
01 42 81 87 71

#### Implantation :

- Siège : 27 rue de la Rochefoucauld,  
C/O Fédération SOLIHA - 75009 Paris



## Axes d'interventions des AIS :

- des produits attractifs pour les bailleurs,
- des produits attractifs pour des ménages en recherche de logement locatif pour stabiliser la population.

## Modes d'intervention proposés :

- **un dispositif d'animation/d'assistance à maîtrise d'ouvrage** (repérage de l'offre potentielle, animation, information, accompagnement des propriétaires aux projets avec ou sans travaux),
- un **service de gestion locative** pour sécuriser au maximum les propriétaires bailleurs. **L'aide à la Gestion Locative adaptée du FSL** est un « plus » indispensable pour un projet de gestion locative sociale.  
**Des « bonus » sont possibles** par exemple la prise en charge financière de la GRL pour les propriétaires bailleurs de logements conventionnés,
- **La prise en charge de parc de logements communaux** ainsi que la mise en place de politiques visant à stabiliser, par la prise en charge de foncier, des secteurs inscrits dans un cycle de déprise immobilière et potentiellement soumis à des risques de pratiques abusives d'investisseurs peu scrupuleux,
- Une mise en œuvre de **l'intermédiation locative** notamment dans le cadre du dispositif Solibail, en assurant tout à la fois des missions pour le compte des maîtrises d'ouvrage tout autant que pour les propriétaires et les bénéficiaires.

**L'Association poursuit comme objectif principal la recherche d'une utilité sociale. À ce titre, elle a notamment pour objet :**

- d'œuvrer pour l'amélioration des conditions d'habitat,
- d'améliorer les conditions de vie et d'habitat des populations défavorisées, fragiles ou vulnérables, notamment dans les territoires en difficulté,
- de contribuer à la lutte contre les exclusions et les inégalités, à la préservation et au développement du lien social, au maintien et au renforcement de la cohésion territoriale,
- de concourir au développement durable dans ses dimensions économique, sociale, environnementale, territoriale et participative, à la transition énergétique, et à l'émergence de politiques nouvelles en faveur de l'habitat et du développement des territoires.

L'association a notamment pour objet l'activité d'intermédiation et de gestion immobilière locative de logements.

Elle recherche des logements tant auprès des propriétaires privés que des propriétaires publics : collectivités locales, organismes d'HLM....

Elle s'adresse essentiellement, mais pas exclusivement, aux personnes ayant des difficultés particulières d'accès au logement, notamment celles visées dans les plans départementaux prévus par la loi du 31 mai 1990 modifiée.

À cet effet, elle agira dans le cadre juridique des mandats de gestion et de transaction locative ainsi que des mécanismes de prise à bail avec substitution de locataire « baux glissants » ou toute autre forme appropriée.

L'association a aussi pour objet l'animation et l'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des propriétaires dans le cadre de dispositifs publics d'intervention sur le parc privé.

Agrément intermédiation locative et gestion locative sociale :

Elle peut agir de façon complémentaire pour développer les actions définies par l'agrément intermédiation locative et gestion locative sociale, soit :

- la location :
  - de logements auprès d'organismes agréés en maîtrise d'ouvrage ou d'organismes d'habitations à loyer modéré en vue de leur sous-location à des personnes défavorisées
  - de logements à des bailleurs autres que des organismes d'habitations à loyer modéré en vue de leur sous-location, à des personnes défavorisées
  - de logements en vue de l'hébergement de personnes défavorisées
  - auprès d'un organisme d'habitations à loyer modéré, d'un hôtel meublé ou non, destiné à l'hébergement temporaire des personnes en difficulté
  - de structures destinées à l'hébergement auprès d'un organisme agréé en maîtrise d'ouvrage
- la gérance de logements du parc privé ou du parc public
- la gestion de résidences sociales.

l'association respecte les obligations résultant de la loi 70-9 de la loi du 2 janvier 1970.

L'Association peut réaliser toutes les opérations lui permettant d'accomplir son objet. Elle peut détenir une participation dans tout groupement ayant un lien avec son objet.

L'association interviendra prioritairement sur le territoire de l'Ile de France et, dans le cas où elle serait appelée à intervenir sur un autre territoire, elle s'attachera à obtenir l'accord des structures SOLIHA AIS éventuellement concernées.

## SON CONSEIL D'ADMINISTRATION



**Guillaume BOURLIER**  
Président



**Frédéric CHAUVENTCY**  
Trésorier



**Philippe ALLAIN**  
Représentant mairie

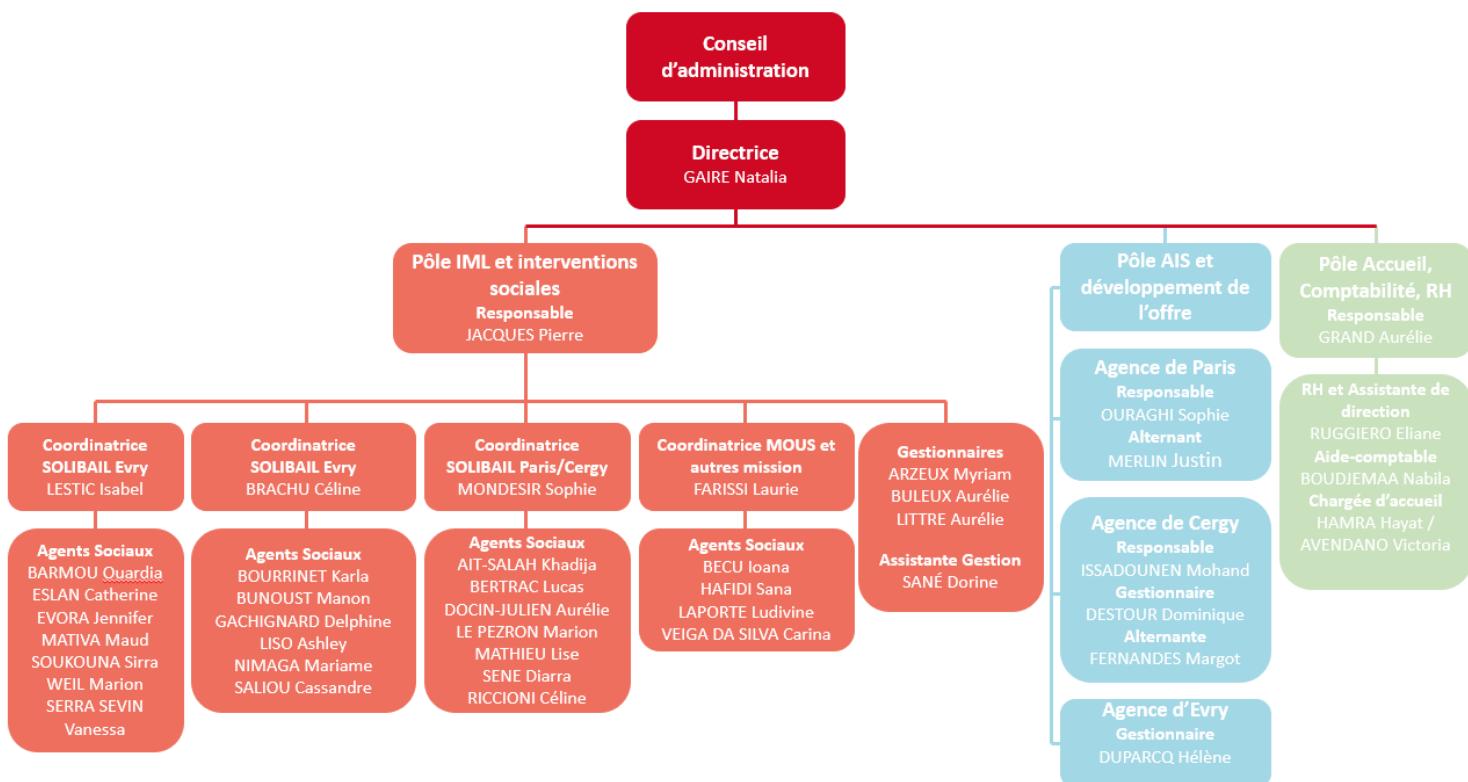


**Franck GNONLONFOUN**  
Administrateur



**Soliha 75-92-95**  
**Philippe DELAROA**  
Administrateur

## SON EQUIPE 2020 :



## SES MISSIONS

Intermédiation locative

Gestion adaptée en mandat

Etudes et activités de « captation »

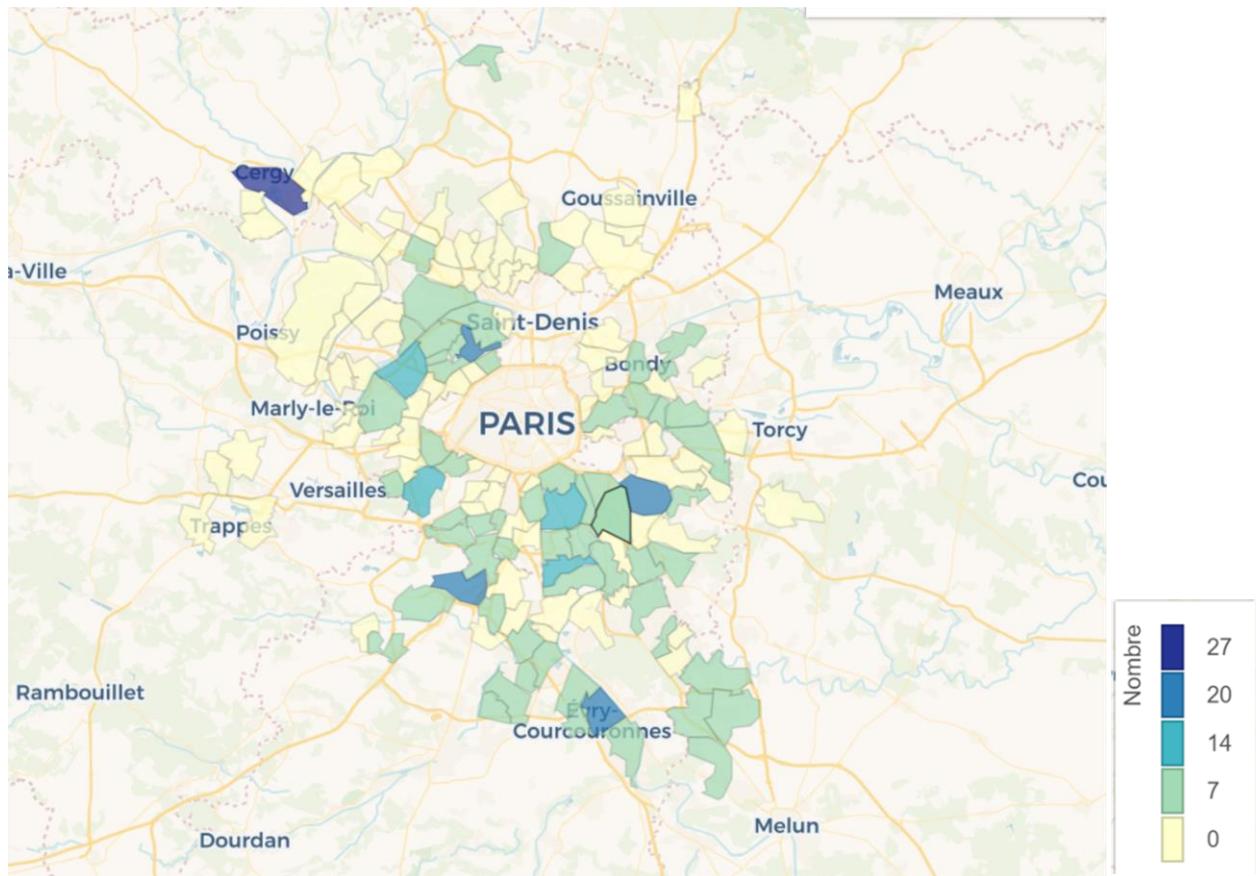
# NOTRE ASSOCIATION...

## 1. PRESENTATION

En 11 ans de vie, notre association Soliha AIS IDF compte désormais **1105 logements** dans son parc. Ces logements sont gérés en mandat de gestion et en intermédiation locative.

Soliha AIS IDF maintient son ambition d'être le partenaire régional de tous les acteurs publics et privés qui souhaitent contribuer à lutter efficacement contre le mal-logement.

Nous projetons pour 2025, la gestion d'un parc de 5000 logements en Ile de France.

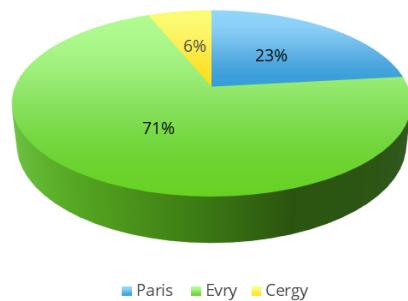


Notre siège social est basé dans l'Essonne, à Evry-Courcouronnes.

Afin de permettre une proximité avec notre public et nos partenaires, nous louons des bureaux complémentaires dans le 18<sup>e</sup> arrondissement de Paris et à Cergy dans le Val d'Oise.

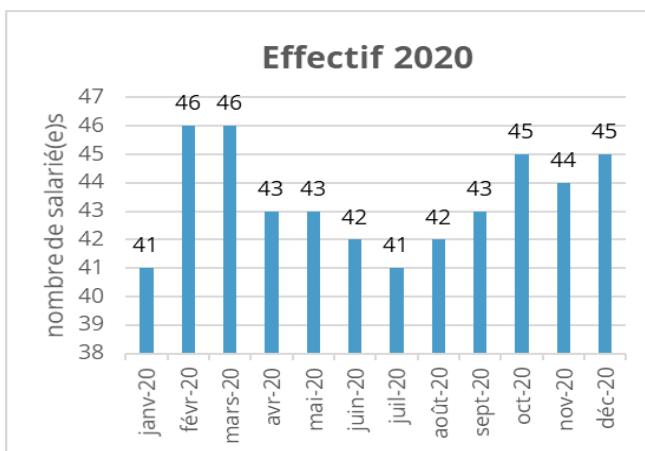
La grande majorité de nos équipes est basée au siège social de l'association.

**Répartition Géographique**



## 2. MOYENS

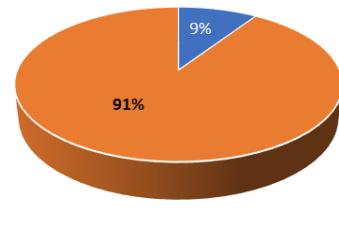
### 2.1 Moyens humains



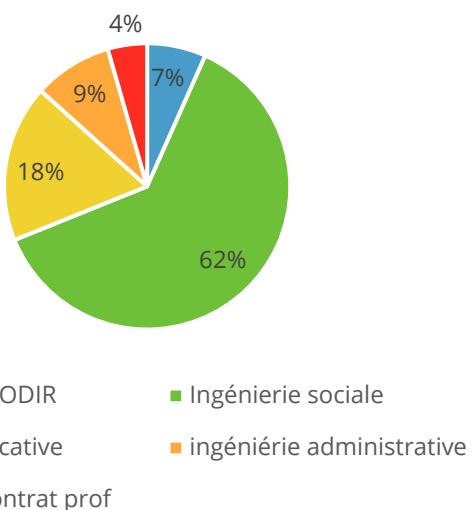
SOLiHA AIS IDF emploie, au 31 décembre 2020 un total de 45 salarié(e)s correspondant à 39,7 équivalents temps plein.  
Soit une évolution de presque 10% de l'effectif en 1 an.

L'effectif global de l'association est essentiellement féminin et la moyenne d'âge est de 34/35 ans.

**Répartition % H/F**



**Postes 2020**

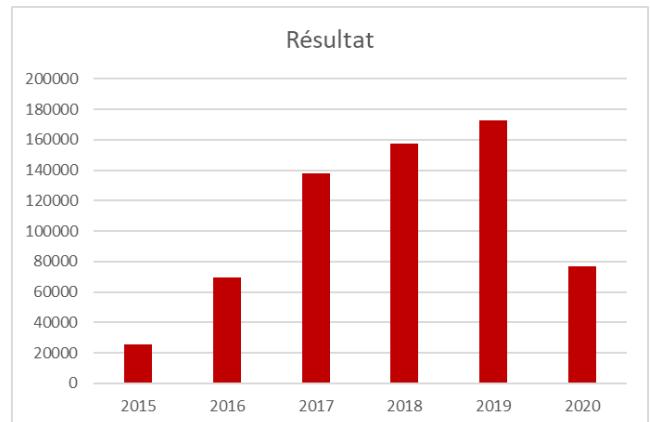
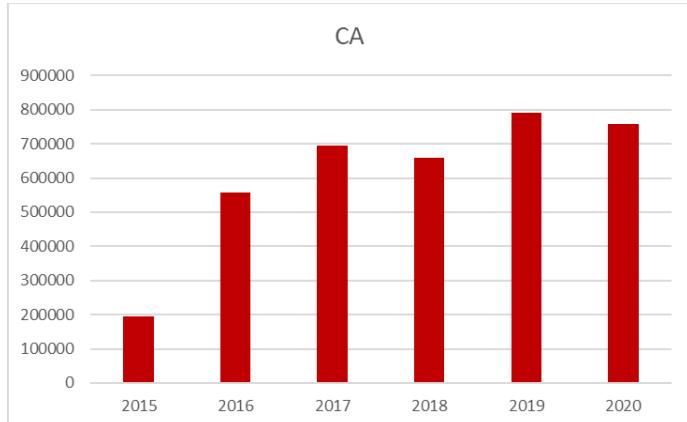


La structure intervient dans différentes missions et activités auprès de différents partenaires. Il est donc nécessaire de maintenir une pluridisciplinarité dans nos équipes de professionnel afin d'apporter une réponse adaptée.

## 2.2 Moyens financiers

<b>Réultat net</b>	<b>76 717 €</b>
chiffre d'affaire brut	8 525 328 €
dont subvention Solibail	3 132 641 €
dont caf Solibail	1 934 132 €
dont redevance Solibail	1 788 324 €
dont report ressources non utilisées	911 098 €
CA hors Solibail	759 133 €

MISSIONS	RECETTES	POSTE	CHARGES
Redevance Solibail	1 788 324 €	Charges de personnel	1 513 229 €
CAF Solibail	1 934 132 €	Impôts, taxes	88 021 €
Subventions Solibail	3 132 641 €	Dotations aux amortissement	38 433 €
Intermediation locative	50 848 €	autres charges	6 768 287 €
FSL91 - ASLL/AGLI	118 380 €	dont location solibail	5 931 515 €
Commissions/honoraires d'agenc	355 746 €	dont charges exploitation	469 679 €
Captations	2 400 €	Dont dotation	38 074 €
Louer solidaire	21 529 €		
MOUS Grigny	161 533 €		
Subventions apprenti	4 688 €	<b>TOTAL</b>	<b>8 449 301 €</b>
Report ressources non utilisées	911 098 €		
Reprises provision	44 009 €		
<b>TOTAL</b>	<b>8 525 328 €</b>		





**Pôle ACRH**

**Accueil  
Comptabilité et  
Ressources Humaines**

# **Notre accueil ...**

## **1. PRESENTATION**

L'association SOLIHA AIS IDF centralise les appels de tous ses clients et/ou prestataires au siège de l'association.

## **2. MOYENS**

### **2.1 Moyens matériels**

Le poste d'accueil est situé à Evry au siège de l'association et centralise les appels/messages pour l'ensemble des trois sites (Evry, Paris et Cergy).

A l'aide d'un standard softphone (téléphonie par internet), 3 CX, installé à la fin de l'année 2017 pour une utilisation début 2018, la standardiste gère les appels et les transferts sur les lignes de tous les salariés et de tous les sites.

### **2.2 Moyens humains**

La standardiste est arrivée en 2008 à la création de l'association.

En congé parental depuis plusieurs années, le poste du standard est actuellement pourvu par une remplaçante formée à la particularité de notre activité.

Elle assure en parallèle un soutien auprès de la chargée des ressources humaines dans la gestion de la flotte automobile et les commandes de fournitures.

Et peut en cas de besoin apporter son soutien aux autres services pour des tâches de secrétariat.

### **2.3 Moyens financiers**

Un standard internet représente un coût supérieur à une ligne classique, car il offre de nombreux avantages :

- Nombre de lignes entrantes/sortantes sans restriction ;
- Messages vocaux transférés directement au bon interlocuteur par mail ;
- Arborescence créée pour joindre le service demandé en cas d'absence de la standardiste ;
- Les appels sont reçus sur l'ordinateur via application donc plus besoin de téléphones fixes.

## **3. BILAN**

- Arborescence pour la gestion du standard en l'absence de la salariée, opérationnelle.
- Amélioration de la qualité des réponses apportées grâce à une meilleure connaissance de nos missions par la standardiste remplaçante.

## **4. PERSPECTIVES**

- Perfectionnement de la gestion du standard afin de travailler à l'amélioration du nombre d'appels répondus avec la mise en place de formation régulière pour l'ensemble des équipes.

# **Notre service comptabilité ...**

## **1. PRESENTATION**

Au sein de notre association nous mettons en œuvre 3 types de comptabilité différentes :

- La comptabilité générale : la comptabilité de toute la structure ;
- la comptabilité pour les dispositifs sociaux : la comptabilité ayant un lien avec les dispositifs sociaux (Solibail, Baux glissants Clichy, Est Ensemble, ...) ;
- la comptabilité immobilière plus connue sous le nom de comptabilité mandante : la comptabilité des agences immobilières.

## **2. MOYENS**

### **2.1 Moyens matériels**

Pour ces 3 types de comptabilité, nous utilisons 4 logiciels :

- Ciel/Sage pour la comptabilité générale ;
- Agile pour la comptabilité des dispositifs sociaux ;
- ADB+ et Partnerimmo pour la comptabilité immobilière.

Le service comptabilité est situé au siège de l'association.

### **2.2 Moyens humains**

Deux personnes sont en charge de la comptabilité de l'association :

- La responsable du pôle Accueil, Comptabilité et Ressources humaines (ACRH) ;
- L'assistante comptable.

Les différentes comptabilités sont réparties de la manière suivante :

- La comptabilité immobilière est effectuée par chacun des responsables d'agences. Chaque mois la responsable du pôle Accueil, comptabilité et ressource humaine veille à la bonne réalisation de ces tâches et contrôle ces comptabilités.
- La comptabilité de tous les dispositifs sociaux est réalisée par l'assistante comptable sous le contrôle de la responsable du pôle ACRH.
- La comptabilité générale est gérée par la responsable du pôle ACRH avec le renfort de l'assistante comptable.

## **3. BILAN**

- Implication renforcée afin que la comptabilité soit à jour au moins le mois
- Complexité récurrente pour assurer le contrôle des comptabilités mandantes
- Rédaction de procédures et mise en place de nouvelles.

## **4. PERSPECTIVES**

- Poursuivre le travail de rédaction des procédures ;
- Attribuer de nouvelles tâches à l'assistante comptable ;
- Travailler suite à la demande de la Directrice sur la centralisation de la comptabilité immobilière au sein du service

# **Notre service ressources humaines ...**

## **1. PRESENTATION**

L'association SOliHA AIS IDF voit son effectif évoluer depuis sa création et du même fait son besoin en gestion des ressources humaines croître.

## **2. MOYENS**

### **2.1 Moyens matériels**

La gestion du personnel est basée au siège de l'association et s'appuie sur différents logiciels tel qu'un logiciel de gestion de congés, un logiciel de gestion des frais...

### **2.2 Moyens humains**

L'association emploie une chargée des Ressources humaines.

Avec le soutien d'un prestataire extérieur, gestionnaire de paie, la chargée des Ressources humaines traite l'ensemble des tâches ayant un lien avec la gestion du personnel : arrêts maladie, congés maternité, bulletins de paie, attestations employeur....

Depuis 2020 nous sommes accompagnés par un cabinet d'avocat spécialisé dans le droit social et le droit du travail afin de nous soutenir pour toutes les questions RH internes de la structure.

### **2.3 Moyens financiers**

Les gestionnaires de paies externes sont rémunérés mensuellement et par nombre de bulletins de paie. Ils sont, également, en charge de nos déclarations administratives telles que l'URSSAF, la retraite, la prévoyance, ...

Le coût de ce service est comptabilisé dans les frais de fonctionnement de la structure.

## **3. BILAN**

- Mise en place et élection partielle du Comité Social Economique ;
- Soutenir les différents Pôles dans le recrutement et les embauches ;
- Participation à des formations pour affiner les connaissances par rapport aux évolutions du Code du travail ;

## **4. PERSPECTIVES**

- Recherche et changement de gestionnaires de paies ;
- Travail sur la mise aux normes CNIL et RGPD ;
- Travail avec la fédération pour la certification de notre association;
- Travailler au développement de notre plan de développement des compétences.



# **Pôle intermédiation locative et interventions sociales**

# SOLIBAIL

**Intermédiation locative Sociale**



toutes les infos sur [www.solibail.fr](http://www.solibail.fr)



## Préambule :

L'année 2020 a été une année exceptionnelle du fait du contexte dans lequel nous avons dû évoluer et accompagner les ménages accueillis sur le dispositif.

Ainsi nous avons été dans l'obligation de trouver des moyens d'accompagnement à distance pendant le premier temps du confinement, de mars à la mi-juin, date de retour des équipes sur site, avec des liens téléphoniques quotidiens, et des échanges par le biais de messageries ou de visio conférence. Le télétravail s'est ainsi imposé à tous.

Si nous avons repris avec un présentiel partiel à compter de juin, nous ne pouvons que constater les incidences multiples sur l'activité, et amenées à perdurer dans le temps, à minima sur l'année 2021. Nous pouvons citer notamment :

- la dégradation de situations au quotidien pour les ménages accueillis en ce qui concerne des violences intrafamiliales,
- des difficultés d'exercice de la parentalité,
- ou encore avec des pertes d'emplois et de ressources, parfois dues à l'impossibilité de faire un renouvellement de titre de séjour.

Des situations de délitement observées aussi par le prisme des impayés qui ont connus un essor incroyable pendant cette période, ou encore de difficultés à pouvoir assurer un entretien régulier du lieu d'hébergement, avec un abattement et une saturation ressentie par beaucoup, concomitante à la multiplication sur la période des troubles de voisinage ou de jouissance.

En ce qui concerne les équipes, si nous avons fait le choix de conserver autant que possible les passages au domicile des hébergés pour maintenir un lien, une ouverture sur l'extérieur, auprès des personnes présentes afin de prévenir les dégradations, il est aussi évident que la période a été impactante pour les professionnels, entre suspicions de cas contacts, personnes positives, isolement de précaution ou imposé, garde d'enfants à assurer.

Enfin nos partenaires ont aussi été impactés par les situations évoquées jusqu'ici, avec parfois toute une équipe concernée et des reports de chantiers, en sus d'une situation où le coût des matières premières et les délais de livraison se sont majorés.

## 1. Présentation du dispositif

Fondé sur le modèle de Louez Solidaire, le dispositif Solibail a été lancé en novembre 2008 par le Ministère du Logement et de la Ville, pour une expérimentation sur 200 logements dans la petite couronne d'Ile de France. SOLIHA AIS IDF a signé sa première convention avec l'État en septembre 2009 et renouvelle depuis son engagement **auprès de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement** (DRIHL) pour le développement de ce dispositif sur toute l'ile de France.

Pour rappel, le dispositif Solibail, garanti par l'État, permet à des propriétaires de louer leur bien, pour une durée de trois années reconductibles, à une association conventionnée qui y héberge des ménages aux revenus modestes, issus des dispositifs d'hébergement d'urgence.

L'association est locataire du bien, verse le loyer au propriétaire et lui garantit un bon entretien du logement, et elle est l'unique interlocutrice du propriétaire pour la gestion locative et toute question concernant les occupants du logement.

Les propriétaires bénéficient de plusieurs avantages :

- Un rendement sûr et attractif : le paiement mensuel des loyers et charges locatives, quelque soit la situation d'occupation, avec des déductions fiscales pouvant aller jusqu'à 85% des revenus générés par le bien.
- Un suivi assuré par des professionnels : une équipe de travailleurs sociaux, qui assure l'appropriation par les ménages de l'entretien courant du logement, en parallèle d'un suivi administratif et social, et une équipe dédiée à la gestion locative durant toute la durée du bail.
- Une location sécurisée : garantie d'une remise en état du logement pour d'éventuelles dégradations causées par l'occupant ; prise en charge des incidents locatifs ; occupation paisible du logement.

L'objectif prioritaire étant de réduire les nuitées hôtelières financées par l'État, la majorité des ménages proviennent des dispositifs d'urgence, et nous constatons aujourd'hui un éloignement du relogement en entrée de dispositif.

Si les modalités d'accès au dispositif Solibail sont définies par le référentiel d'accès élaboré par la DRIHL, un travail est en cours de réflexion pour reprendre les attendus et le diffuser plus largement auprès des services orienteurs pour une meilleure appropriation.

Les ménages entrant sur le dispositif Solibail signent une convention d'occupation à titre onéreux pour une durée de 18 mois.

Les ménages sont orientés par des travailleurs sociaux via le SI-SIAO (Système d'information – Service Intégré de l'accueil et de l'orientation).

**Le dispositif Solibail permet à des ménages hébergés dans des dispositifs d'accueil d'urgence ou de stabilisation de bénéficier d'un hébergement temporaire dans le cadre de biens diffus, tendant à les accompagner à une autonomisation progressive.**

**In fine, l'insertion par le logement de droit commun dans le parc social ou privé est travaillée par le biais d'un accompagnement par, dans et au travers du logement.**

Depuis juin 2018, la DRIHL a décidé de mener une **expérimentation dans le cadre du dispositif SOLIPEX sur les personnes isolées reconnues réfugiées** et diagnostiquées dans les CHUM (Centre d'hébergement d'urgence pour migrants) et CHUM R (Centre d'hébergement d'urgence pour migrants réfugiés). Ces personnes isolées sont orientées seulement dans des logements de type T1.

Jusqu'alors, les personnes isolées ne pouvaient pas accéder au dispositif Solibail.

**Soliha AIS IDF participe activement à cette expérimentation.**

## 2. MOYENS

### 2.1. Moyens matériels

Le service intermédiation locative et interventions sociales est répartie sur trois secteurs géographiques dans les bureaux dont nous sommes locataires.

En effet, dans le cadre de ces missions, il est primordial de créer une proximité entre les travailleurs sociaux et les ménages hébergés et accompagnés.

De ce fait :

- Les salariés basés à l'agence de Cergy accompagnent les ménages hébergés dans les logements situés dans le Val-d'Oise (95) et les Yvelines (78) ;
- Les salariés basés à l'agence de Paris accompagnent les ménages hébergés dans les logements situés dans le nord des Hauts-de-Seine (92) et la Seine-St-Denis (93) ;
- Les salariés de l'agence d'Evry accompagnent les ménages hébergés dans les logements situés dans l'Essonne (91), le sud des Hauts-de-Seine (92), le Val de Marne (94), et en Seine-et-Marne (77).

Sept véhicules de services sont mis à disposition des salariés effectuant leurs déplacements en voiture :

- Cinq voitures à l'agence d'Evry ;
- Une voiture à l'agence de Cergy ;
- Une voiture à l'agence de Paris.

Nos équipes sont également équipées d'ordinateurs et téléphones portables, ainsi que de tablettes afin d'assurer les états des lieux.

## 2.2. Moyens humains

Fin 2020, les équipes de la mission SOLIBAIL **regroupent 28 salariés** :

- Un responsable de pôle qui supervise toute l'équipe sociale et l'équipe gestion ;
- Trois coordinatrices sociales qui supervisent l'équipe sociale (2 pour l'équipe d'Evry et 1 pour l'équipe Paris/Cergy) ;
- Trois gestionnaires spécialisés dans l'intermédiation locative : 2 à l'agence d'Evry, 1 poste pour les agences de Paris et de Cergy, ainsi qu'une assistante de gestion depuis le mois de juillet ;
- Vingt agents sociaux répartis comme suit : 3 à l'agence de Cergy, 4 à l'agence de Paris et 13 à l'agence d'Evry.

Pluridisciplinaires, nos équipes sont constituées pour pouvoir assurer un suivi de qualité auprès des ménages, et dans l'accompagnement au quotidien à l'apprentissage du Savoir Habiter, raison pour laquelle chez SOLIHA AIS IDF, nous souhaitons ré affirmer la nécessaire prise en considération de l'ensemble des postes composant les équipes, et la transversalité/complémentarité des compétences entre services.

Du fait de l'évolution des publics accueillis, nos équipes sont composées de professionnels d'horizons et de formations différentes : conseillère en économie sociale et familiale (CESF), assistante sociale (AS) ou éducateur spécialisé (ES). Ces travailleurs sociaux assurent l'accompagnement social lié au logement (ASLL) auprès des ménages hébergés, bien que nous soyons de plus en plus confrontés à des problématiques plus larges nécessitant des orientations nombreuses et chronophages, comme des signalements auprès des CRIP<sup>1</sup>s et qui induisent des temps de prise en charge plus conséquents.

---

<sup>1</sup> Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes

Cet ASLL permet aux ménages l'apprentissage du savoir-habiter, la gestion de son budget et vise son autonomie. Le travailleur social assure une aide à l'élaboration du projet de relogement pérenne et un accompagnement au relogement.

### 2.3. Moyens financiers

Lorsque la DRIHL définit un besoin en logement d'intermédiation locative via Solibail, elle lance un appel à projets.

Chaque association souhaitant intégrer ce dispositif ou faire évoluer son parc Solibail peut y répondre.

Soliha AIS IDF s'est positionnée en 2019 dans le cadre d'un appel à projets DRIHL/Solibail et s'est vu attribuer 261 logements d'hébergement supplémentaires.

Ces objectifs sont à remplir sur 3 ans (2019/2022) amenant nos objectifs globaux à 834 hébergements.

Dans le cadre de cette attribution, l'association signe avec la DRIHL une convention de subvention annuelle.

Le budget prévisionnel de l'action est prévu en fonction du nombre d'hébergements déjà présents sur le parc Solibail et les nouvelles attributions accordées dans l'appel à projets.

La DRIHL finance un forfait de 342€ par mois et par logement ainsi qu'un estimatif du différentiel de loyer, des impayés et de la vacance.

Cette subvention permet à l'association de payer les loyers et charges aux propriétaires ainsi que toutes les charges afférentes à cette mission.

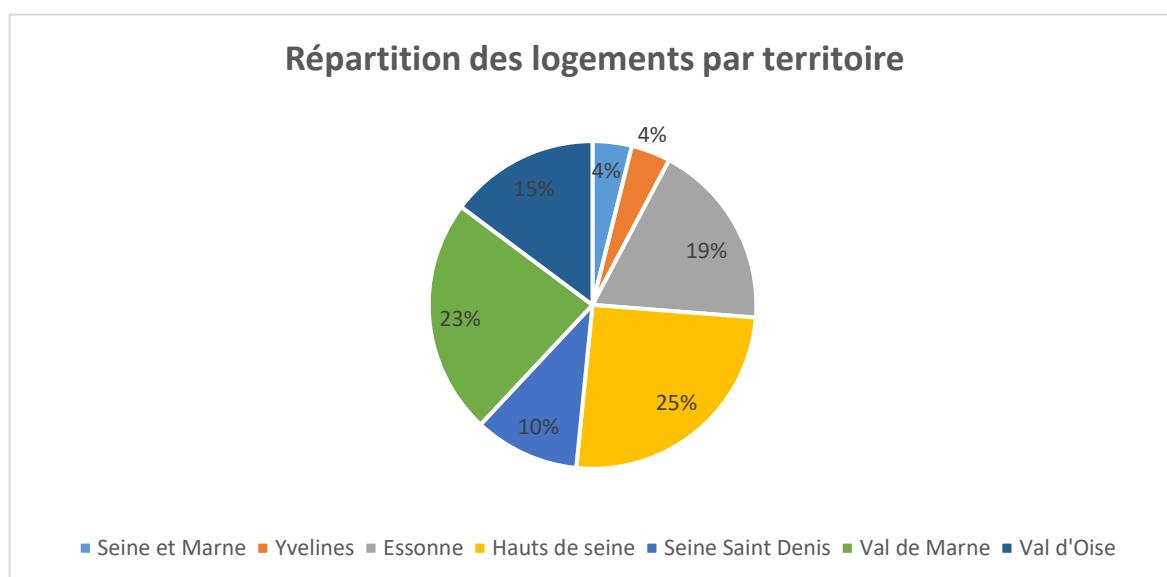
En sus, l'association perçoit la participation des ménages et l'aide au logement. Ces sommes viennent en déduction des subventions en année N+1.

Chaque année, l'association participe au dialogue de gestion avec la DRIHL afin de faire le bilan financier de l'année.

Le dialogue de gestion permet de constater au réel par rapport à l'estimatif de la convention de gestion de début d'année :

- le nombre de mois logement réalisé ;
- le coût réel de la vacance, des impayés et du différentiel de loyer.

**En 2020, l'association a réalisé 6256 mois logement pour un parc de 522 logements.**



### 3. BILAN LOCATIF CHIFFRE

#### 3.1 Nombre de logements

Au 31/12/2020, nous avions 522 logements en gestion sur l'ensemble des départements franciliens.

Afin d'optimiser les temps de trajet entre les agences et les logements en gestion, nous avons fait le choix de sectoriser certains départements, notamment pour les départements des Hauts-de-Seine (92), du Val-de-Marne (94).

Hauts-de-Seine : Le département étant en demi-lune autour de Paris, toutes les communes situées au SUD de Rueil-Malmaison et Suresnes sont gérées par l'agence d'Evry (91). Les autres sont gérées par l'agence de Paris (75).

Val de Marne : seule la commune de Vincennes est gérée par l'agence de Paris (75) car accessible en metro.

Agences	Nombres de logements	Logements vacants au 31/12/2020
Cergy (95)	76	13
Evry (91)	316	36
Paris (75)	130	21
Total	522	70

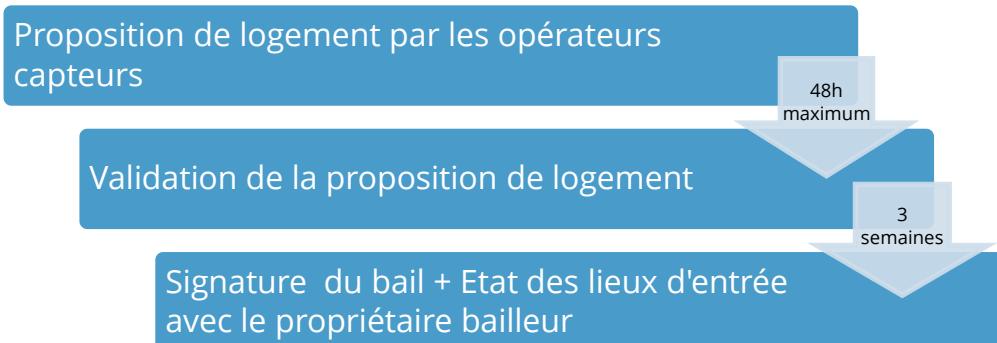
En fin d'année 2020, **l'association compte 522 logements SOLIBAIL**. Certains propriétaires ont signé avec notre association pour plusieurs logements.

#### 3.2. Captation :

La captation consiste à trouver des logements répondant aux critères de décence fixés par la DRIHL dans le parc privé. Ces logements sont mis en location auprès des différentes associations gestionnaires pratiquant le dispositif SOLIBAIL.

Les associations « capteurs » ont des objectifs par département et sont organisées par secteur géographique.

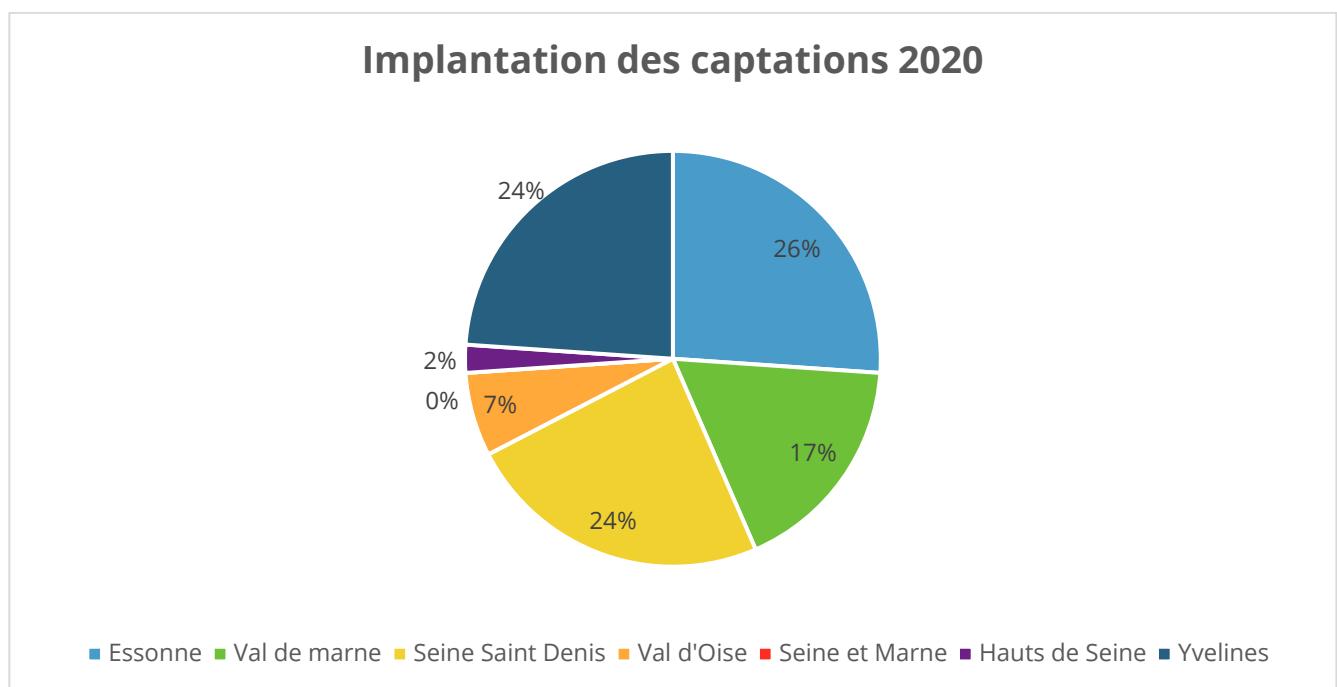
Pour une meilleure fluidité, nous transmettons nos objectifs de captation par département et nos secteurs géographiques aux associations « capteurs ».



Si nos objectifs pour l'année 2020 étaient plus élevés, nous avons tout de même atteint le chiffre de 538 logements au global qui se trouvent répartis de la manière suivante :

Essonne : 105  
Val de Marne : 122  
Seine-Saint-Denis : 54  
Val d'Oise : 79  
Seine-et-Marne : 22  
Hauts-de-Seine : 134  
Yvelines : 22

Durant l'année **l'association a signé 46 logements supplémentaires** tous départements confondus, soit un peu moins de **4 logements par mois, chiffre en baisse, étant attendu que les captations ont été suspendues pendant une partie de l'année du fait de la crise sanitaire.**



Du fait de la finalisation des captations pour la Seine-et-Marne avant 2020, notre bilan y est nul.

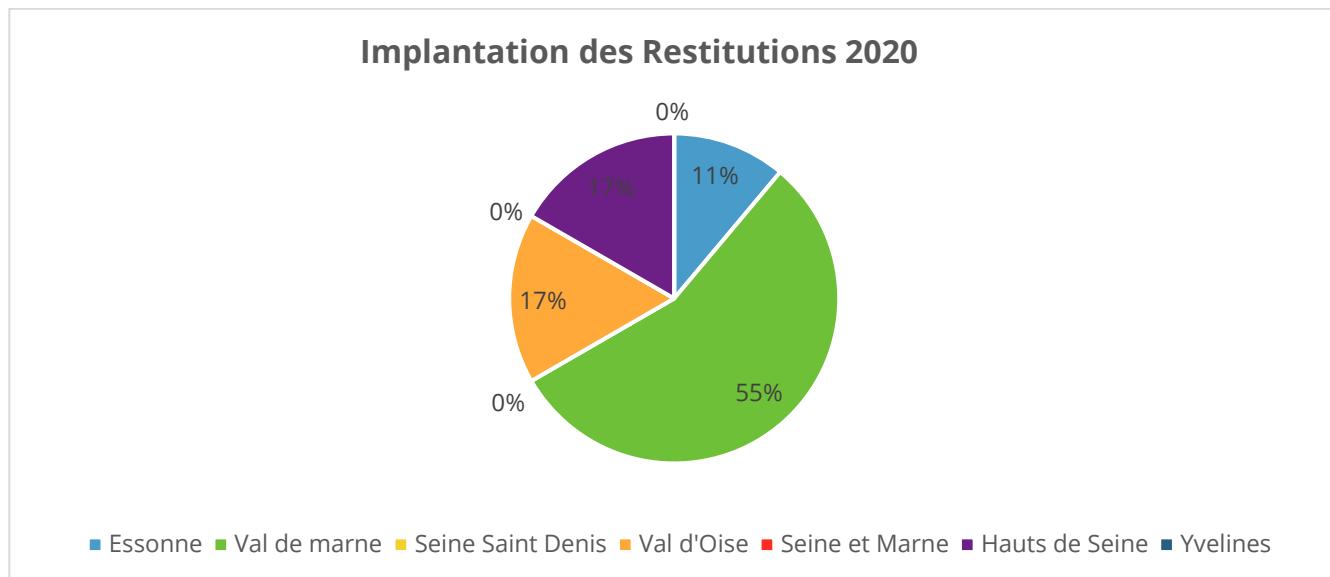
La difficulté persistante du territoire des Hauts de Seine est récurrente, tant les associations chargées de la captation rencontrent de grandes difficultés à y développer le parc Solibail. Il semble que nous puissions avancer le fait que les plafonds des loyers pratiqués dans le dispositif sont en incohérence avec ce département.

Pour rappel, face à cette difficulté la DRIHL avait décidé en juillet 2018 de transférer une partie des objectifs de captation du département du 92 à celui du 91, ce qui représentait un total de 25 logements pour notre association.

Parallèlement à cela, nous observons une continuité dans le volume de captations sur les trois départements pour lesquels nous avons encore des objectifs élevés avec l'Essonne, le Val de Marne et la Seine Saint Denis.

Il convient également de préciser que nous avons été confrontés à des situations inédites lors de certaines captations, avec des réserves non levées et pour lesquelles les résolutions ont pris du temps, ou des reports de la part de propriétaires sur des biens que nous avions pourtant préalablement et correctement validés.

### 3.3 Restitutions :



Nous avons restitué 17 logements au cours de l'année 2020 :

- 10 suite à une demande de congé des propriétaires ;
- 7 suite à notre demande de restitution formulée à la DRIHL.

Lorsque nous souhaitons procéder à des restitutions, nous devons recueillir au préalable l'accord de la DRIHL, avec pour cela, une justification des diverses problématiques rencontrées dans le logement : problèmes d'humidité importants (liés au bâti), troubles de voisinages persistants, refus du propriétaire à réaliser les travaux à sa charge ...

Depuis 3 ans, nous poursuivons notre objectif d'assainissement de notre parc. En effet, étant sur le dispositif Solibail depuis 2009, certains de nos hébergements sont très chronophages en termes de gestion du fait de leur vétusté, et nous avons eu confirmation de la DRIHL d'un financement plein et entier sur les remises en état des biens antérieurs à l'année 2015, où a été annexée la grille de vétusté dans les contrats de location signés avec les propriétaires.

Un des objectifs du dispositif Solibail, est de permettre aux ménages hébergés de compléter ou d'acquérir des compétences sur le savoir-habiter. Nous ne pouvons donc pas nous permettre de garder des logements ne garantissant pas une occupation décente des familles ainsi que le développement/apprentissage du savoir-habiter.

### 3.4 Gestion des problèmes techniques :

Grâce aux visites à domicile et aux contacts réguliers avec les ménages, les travailleurs sociaux transmettent les problèmes techniques aux gestionnaires afin qu'ils puissent faire le nécessaire lorsque la famille concernée ne peut intervenir.

Nous essayons au maximum de mobiliser les ressources de la famille ou de les faire émerger en vue d'une résolution par leurs propres moyens.

Toutefois, nous ne pouvons que constater la sollicitation chronique des ménages sur la résolution de l'ensemble des difficultés rencontrées, de la plus simple à la plus ardue, dont la plupart peuvent leur incomber.

Aussi, aujourd'hui, nous sommes en réflexion institutionnelle, tant cet aspect du travail devient prégnant et embolise la relation éducative et d'accompagnement.

Il est important de rappeler qu'afin d'entretenir nos logements de façon régulière, nous avons signé un partenariat avec une société spécialisée nous permettant d'effectuer une visite annuelle des logements, visant à un diagnostic, reprenant l'ensemble de l'entretien du logement.

Ces visites nous permettent d'avoir une visibilité de l'entretien courant et des travaux éventuels à effectuer ou à venir. Ce retour nous sert auprès de la famille afin de les sensibiliser à leur participation et d'éviter les situations où la dette en sortie de dispositif est accrue par la remise en état du fait d'une non mobilisation.

Cette prestation est initiée et portée par notre association.

Par ailleurs, nous avons constaté que les ménages ne savaient pas, voir ne se saisissaient pas, des menues réparations, telle qu'indiquées dans leur convention d'hébergement, à effectuer par leur soin.

Par conséquent, nous avons mis en place, en sus de la prestation présentée ci-dessus, une prestation pour aider le ménage à l'entretien de son logement.

Ainsi, les ménages versent une participation à hauteur de 11€ par mois leur permettant de pouvoir disposer d'une ou deux interventions annuelles pour la prise en charge de ces menues réparations leur incomptant.

### **Les problèmes techniques représentent une tâche importante et chronophage pour les gestionnaires tout comme pour les travailleurs sociaux.**

En effet, étant locataires, nous devons systématiquement demander l'accord aux propriétaires, parfois aux syndics de copropriété, ce qui demande un délai et les urgences peuvent être difficilement gérées lorsque le propriétaire n'est pas joignable ou quand l'intervention demande un vote en assemblée.

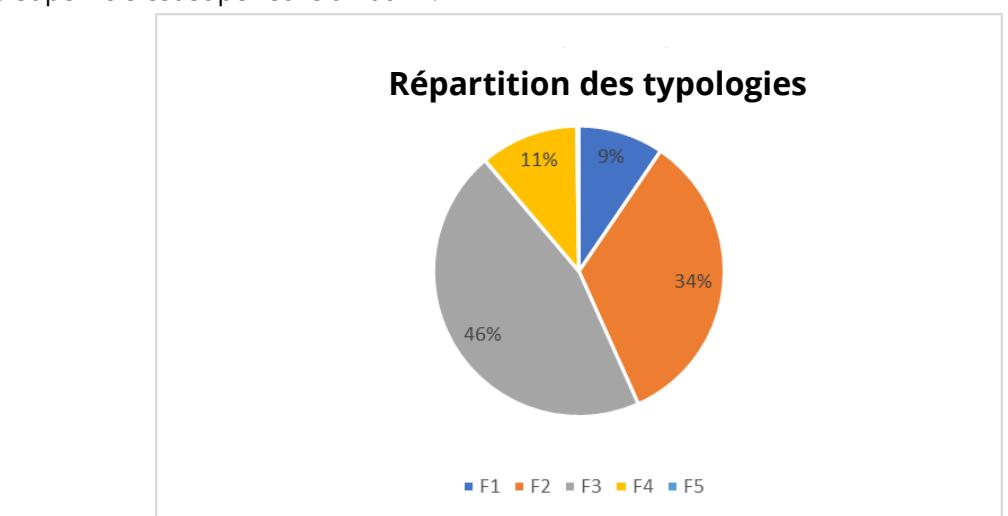
Nous pouvons nous retrouver bloqués, sur des éléments simples comme pour la commande de Vigik qui ne permet pas l'installation de familles tant que nous n'en avons pas possession.

Pour toute réparation, le gestionnaire demande un devis avec rapport pour connaître la cause du problème technique. Ainsi, le gestionnaire pourra transmettre le devis au bon destinataire (propriétaire ou famille). Il est courant pour les propriétaires de nous demander un second devis, que ces derniers sollicitent une entreprise de leur réseau, ou qu'ils envisagent de faire les travaux par eux-mêmes, ce qui allonge la durée de résolution, et nécessite des relances de notre part, du fait de l'incidence sur la vacance.

### **3.5 Typologie des logements :**

La **majeure partie de notre parc est constituée de F2 et F3** qui représentent 80% du parc, avec une part des F1 qui se développe, fruit de l'évolution du dispositif vers les personnes isolées.

Les F5 représentent la plus petite part du parc, puisque nous n'avons qu'un logement de cette typologie en 2020, conséquence logique de l'application des directives de la DRIHL, concernant la restitution des logements dont la superficie est supérieure à 100m<sup>2</sup>.



### 3.6 L'évolution des commissions sociales :

En janvier 2018, nous avons mis en place des commissions sociales suite aux nouvelles directives de la DRIHL d'octobre 2017. En effet, suite à une modification des conventions d'hébergement et les avenants de celle-ci, portant principalement sur la formalisation de la durée d'hébergement avec des dates précises, nous avons formalisé un passage systématique des situations en commission sociale, avec une présentation du parcours depuis l'arrivée ainsi qu'une projection du travail encore à venir.

La commission a pour but de décider d'une prolongation ou non de l'hébergement de la famille, principalement sur la base de 3 critères :

- être régularisé sur le territoire français ;
- ne pas être en eurooccupation dans le logement d'hébergement SOLIBAIL ;
- ne pas avoir besoin d'un accompagnement social global.

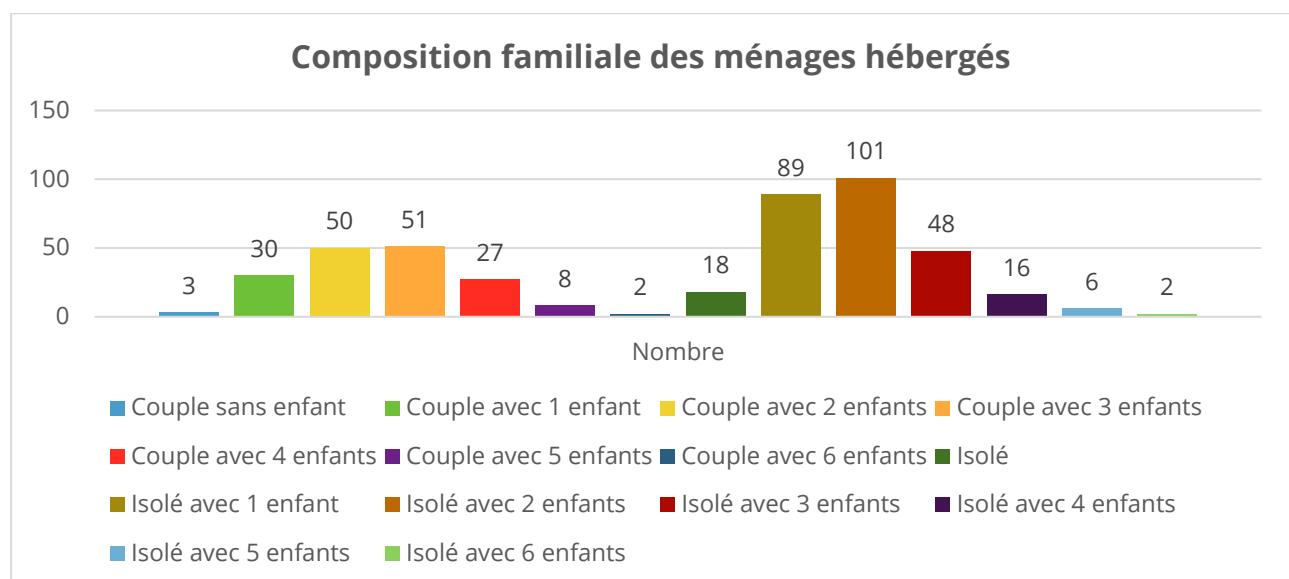
Pour autant il nous apparaît important de pouvoir contextualiser plus largement la situation et d'aller au-delà de ces trois critères, certes incontournables, mais qui ne sauraient résumer un parcours d'insertion par le biais du logement.

Les commissions sociales ont lieu une à deux fois par mois, en équipe avec présentation par le référent de la fiche synthèse des ménages, reprenant les objectifs de travail en lien avec l'accompagnement à venir, et sont couplées à une réunion de situations plus large où les professionnels échangent sur les situations avec une animation par les coordinatrices.

Cette démarche concourt à la circulation de la parole, et à une construction collective autour de l'identification des besoins et de la réponse à apporter au cas par cas afin de tendre à un accompagnement le plus adapté possible dans la limite de notre intervention.

En 2020, nous avons travaillé à l'évolution de cette pratique en interne avec une présentation en commission deux mois avant la fin des 18 mois d'hébergement, laissant le temps au référent de revenir vers la famille pour faire le point et ajuster les objectifs si besoin.

### 3.7 Le public :



Les **familles monoparentales représentent 58% de nos ménages hébergés**. Elles sont principalement composées de femmes seules avec enfants, bien que quelques hommes seuls avec enfants soient présents.

Cette proportion est liée aux ruptures familiales qui sont malheureusement de plus en plus fréquentes et que nous pouvons retrouver au sein du dispositif avec des séparations en cours de prise en charge.

Cet aspect requiert une orientation vers des services spécialisés, le commissariat pour les plaintes, les associations permettant tout à la fois le recueil et l'émergence de la parole et la concrétisation des démarches de séparation d'un point de vue juridique, car nous sommes régulièrement en présence de situations de violences intra-familiales.

Les personnes isolées représentent environ 4% des personnes accueillies, contre moins de 1% l'année passée, avec une évolution en lien avec l'ouverture de plus en plus régulière aux personnes isolées au-delà des personnes réfugiées.

Les **compositions familiales évoluent au cours des années**. En effet, il n'est pas rare, notamment pour les couples qu'un enfant supplémentaire naîsse au cours de l'hébergement, cependant nous sommes également en présence de femmes isolées qui peuvent également avoir une naissance supplémentaire, ou solliciter le fait qu'un partenaire puisse intégrer le dispositif en cours, ou nous mettre devant le fait accompli.

Inversement certains enfants devenus majeurs quittent le domicile familial, bien que ces situations restent exceptionnelles.

### 3.8 De la mise à disposition à la déclinaison de l'accompagnement :

Chez SOLIHA AIS IDF, nous sommes convaincus que la mission SOLIBAIL permet de disposer d'un levier essentiel dans la construction d'un parcours de vie, d'une appropriation des droits et devoirs tout à la fois en tant que futur locataire et plus largement comme citoyen, la philosophie du dispositif étant de faire évoluer un ménage ayant connu des difficultés de parcours dans un milieu social et un environnement non stigmatisant.

Nous souhaitons nous inscrire dès la mise à disposition des lieux d'hébergement, dans une forme d'anticipation, pour concourir à la fluidité du dispositif bien que nous ayons été cette année en difficulté avec bon nombre d'états des lieux reportés. Il nous semble cependant incontournable de pouvoir accueillir les familles dans les meilleures conditions et de réaliser le nécessaire pour aboutir à un engagement et à une responsabilisation des occupants, avec un lieu d'hébergement qui y engage.

Notre démarche, dans, par et au travers du logement tend à se décliner en plusieurs temps : la candidature, l'accueil et l'installation, puis l'accompagnement dans le logement et enfin vers le relogement.

Tous ces temps concourent à une indispensable évaluation de la situation du ménage, tendant à faire émerger les ressources de chaque personne composant le ménage, et à une autonomisation qui leur permettra d'assumer un statut à venir de locataire en titre, pleinement conscient des obligations inhérentes à ce statut.

L'évaluation commence dès la réception du dossier de candidature du SIAO et se poursuit par la première prise de contact téléphonique qui concourt à une compréhension du dispositif et de ces enjeux.

Nous sommes vigilants afin d'éviter des erreurs d'orientation, qui amèneraient à une situation encore plus complexe et ne participeraient pas à faire de ce passage un tremplin vers une insertion encore plus aboutie.

Le temps de l'entretien de candidature, et la mobilisation de la famille dans sa capacité à rassembler l'ensemble des pièces sans passer systématiquement par son travailleur social référent nous éclairent également sur la capacité du ménage à pouvoir intégrer le dispositif.

L'installation se pense tout à la fois dans le logement et dans l'environnement d'évolution, copropriété, quartier, ville, département, ce qui permet de saisir la capacité de la famille à se repérer et à y identifier les relais en lien avec le référent.

Nous défendons également la nécessité d'opérer graduellement avec une fois l'installation faite, la possibilité de poursuivre une évaluation quant à la capacité pour la famille à se saisir des conseils sur l'entretien courant et les obligations de son occupation, pour aboutir dans un dernier temps à la démarche vers le relogement.

Cette dernière peut se décliner de différentes façons : nous ne maintenons que la DLS active, ce qui est verbalisé auprès des ménages, sur les premiers mois de l'accueil et de l'accompagnement, et n'initions pas d'autres démarches.

Les ménages pour autant peuvent s'inscrire sur Action Logement ou déposer des dossiers chez des bailleurs, ce qui les implique dans cette démarche et la construction de leur parcours.

Ce n'est qu'une fois l'évaluation faite et mettant objectivement en lumière les capacités de la famille à devenir locataire en titre, que nous allons procéder à la labellisation SYPLO.

Nous invitons ainsi les familles à être actrices dans leurs parcours, et dans la déclinaison des solutions à mettre en œuvre en vue d'un relogement, parfois par le biais d'un passage sur une agence immobilière classique afin de se confronter au principe de réalité.

Par ailleurs, nous souhaitons aussi développer les passerelles entre nos équipes engagées sur Solibail et les Agences Immobilières Sociales de l'association.

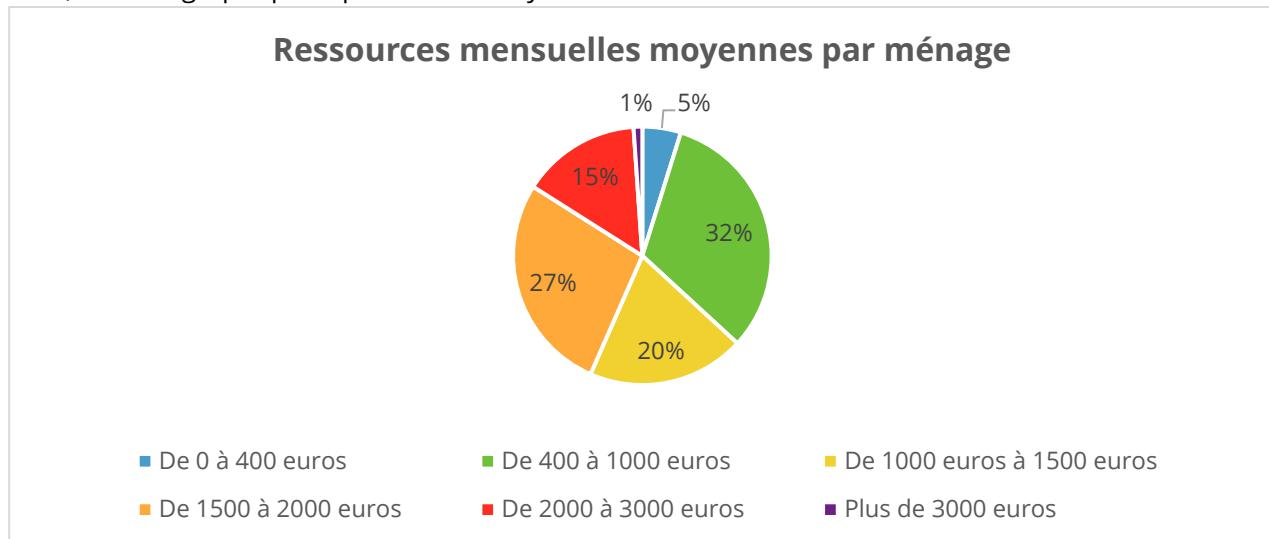
Cette démarche reste conditionnée à la régularité de ces dernières dans le règlement de la redevance, dans l'appropriation des droits et devoirs, et dans une forme de stabilité dans laquelle il nous apparaît primordial de pouvoir inscrire la famille.

### 3.9 Types de ressources :

Dans le cadre de nos accompagnements, les ressources des ménages peuvent être de différentes natures :

- Salaires ;
- Prestations familiales ;
- RSA ;
- Allocations Chômage ;
- Maladie ;

Le parcours des ménages accueillis pouvant être variable, y compris lors de la prise en charge au sein du dispositif, voici un graphique reprenant en moyenne mensuelle les revenus :



Si nous pouvons observer que 5 % des personnes accueillies sont dans une situation où les ressources sont plus que réduites, voire nulles à certains endroits (ces situations se rencontrant plutôt en cours de prise en charge), quand 52 % des personnes accompagnées sont en situation où les revenus ne dépassent pas les 1000 euros par ménage et par mois, comprenant des prestations sociales, ce qui reste très contraint en termes de possibilité de relogement en préservant un reste à vivre suffisant.

Nous savons que pour faciliter le relogement, le ménage doit avoir des ressources stables et qu'une situation d'insertion professionnelle favorise cet accès.

Les travailleurs sociaux travaillent donc fortement l'insertion professionnelle auprès des ménages, celles-ci pouvant être sur une amorce par l'apprentissage ou le renforcement de la langue française, ou par le biais d'une inscription en formation.

Dans ces cas, c'est aussi un travail auprès de la famille pour faire entendre que ce passage participe à la construction d'une insertion plus simple et stable, et au fait de la sécuriser, tout comme les interlocuteurs qui recevront à terme une candidature sur un logement pérenne.

### 3.10 Démarches de relogement :

A ce jour, nous continuons de constater que les ménages orientés n'ont pas ou peu eu d'expérience locative. De ce fait, le travail de fond est plus important, tout comme en ce qui concerne d'autres problématiques rencontrées par nos équipes comme la compréhension de la langue, les démarches administratives, l'insertion professionnelle, ou encore l'exercice de la parentalité, sans parler des enjeux en lien avec l'occupation d'un logement.

**Ceci explique en partie pourquoi, à la fin de l'année 2020, nous comptabilisons 122 (contre 184 en 2019) ménages prêts au relogement actuellement accueillis par l'association.**

**250 ménages ont une demande de logement sociale active, ce qui représente 46% des ménages hébergés par notre association en 2020. (contre 56% en 2019)**

Les travailleurs sociaux doivent s'assurer que tous les ménages disposent d'une demande de logement social, mais également que les renouvellements soient effectués. Ces renouvellements ont clairement été impactés par la période qui vient de s'écouler et les fermetures des services.

Bien qu'à ce jour, le renouvellement des demandes de logement peut se faire par internet via le dispositif mis en place par le ministère chargé du logement, les ménages n'ont pas tous accès à internet et aux possibilités d'effectuer cette démarche seul.

**37% (contre 58% en 2019) des ménages sont inscrits sur SYPLO** (Système Priorité Logement). Lorsque le ménage est prêt au relogement, le travailleur social inscrit le ménage sur SYPLO via le SIAO.

SYPLO est le logiciel de l'Etat qui permet notamment la gestion des logements du contingent de l'Etat et recense l'ensemble des demandeurs éligibles au contingent interministériel prêt au relogement.

Chaque département a son propre fonctionnement pour les inscriptions sur le logiciel SYPLO. Les équipes sociales doivent donc s'adapter à la particularité de chaque département.

**Ces chiffres mettent en perspective le fait que nous accompagnons des familles qui sont de plus en plus éloignées du relogement, et qui, en sus, ont été durement, et probablement durablement, impactées par la crise sanitaire comme abordée en préambule.**

### **Particularité des ménages hébergés depuis plus de 36 mois et prêts au relogement :**

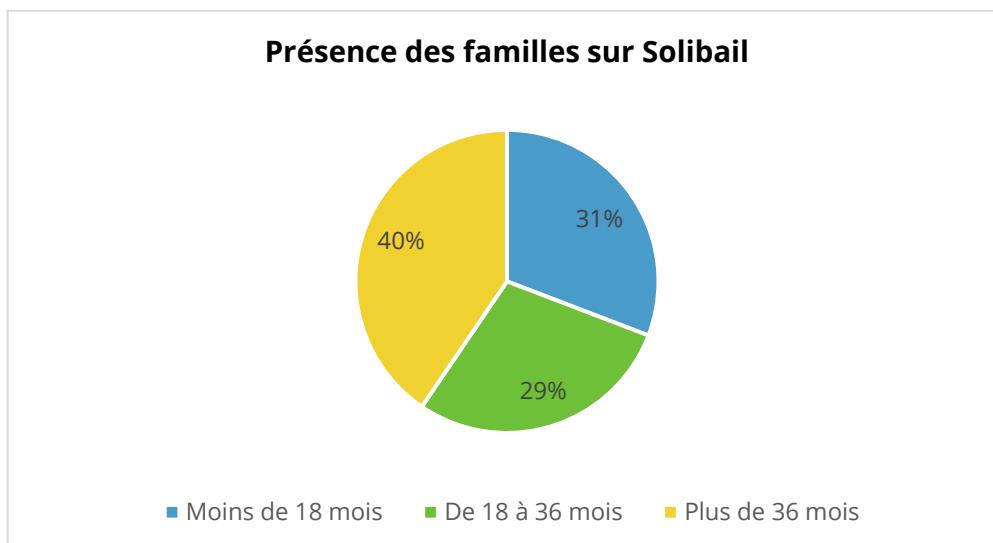
Cette évolution du public et des problématiques rencontrées se retranscrit dans les temps de présence moyennes constatées sur le dispositif, qui ont tendance à s'allonger, avec aujourd'hui un quasi-équilibre entre les personnes entrantes, présentes entre 18 et 36 mois et celles présentes depuis plus de 36, comme indiqué sur le graphique ci-dessous.

Nous pouvons ainsi constater que pour 209 ménages présents dans le dispositif la durée de leur hébergement est supérieure à 36 mois, soit 40% des personnes accueillies.

Nous poursuivons la démarche de sollicitation de la DRIHL pour pouvoir disposer d'un appui au relogement pour les familles prêtes et n'ayant pas reçu de proposition, une fois que l'évaluation est réalisée et que les démarches ont été finalisées.

En parallèle, nous continuons d'avoir des difficultés lorsque nous évaluons que le ménage ne pourra pas accéder à un logement pérenne, pour obtenir une réorientation vers une structure plus adaptée.

A ce jour, nous n'avons pas eu la possibilité de réorienter des ménages vers une autre structure plus adaptée, faute de place, ou parfois d'articulation suffisante avec les secteurs.



### **3.11 Les relogements :**

Le relogement est une étape importante :

- Pour les familles, car il signifie la fin de l'hébergement Solibail,
- Pour l'association, car il signifie la fin de l'accompagnement et l'atteinte de l'objectif.

Le nombre de relogements est lié à plusieurs facteurs : la politique des territoires en matière de logement social, les compositions familiales, la capacité financière des ménages, les démarches de relogement, le choix des communes dans la demande de logement social des ménages.

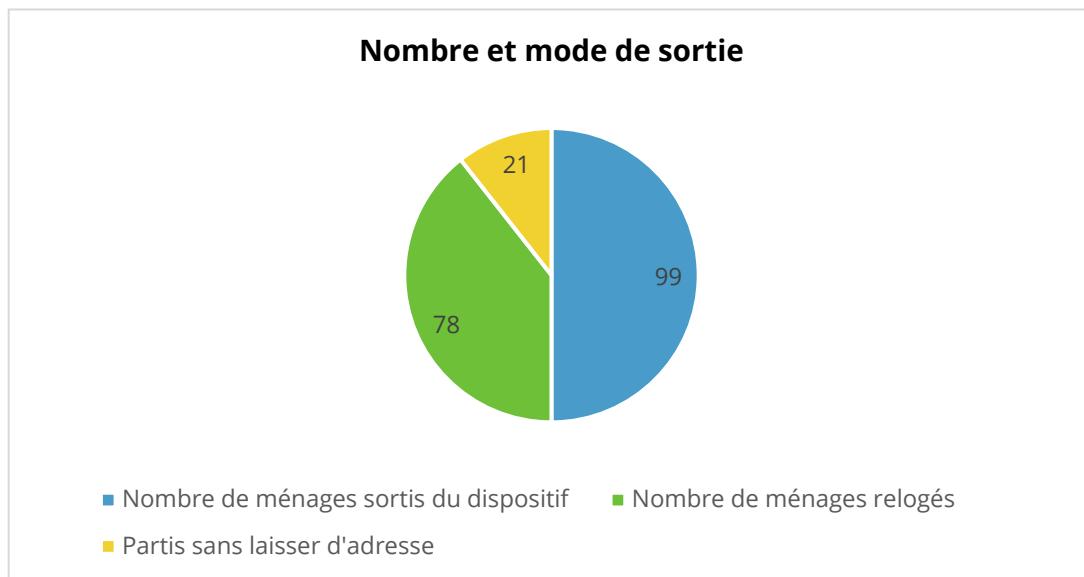
**En 2020, nous avons effectué 83 relogements dans le parc social.**

Les possibilités de relogement sont différentes d'un département à l'autre. En effet, les politiques en matière de construction de logement social diffèrent d'un département à l'autre. De ce fait la rotation dans le parc social est

différente, tout comme les possibilités de nouvelles constructions. Les relogements ne peuvent donc pas évoluer au même rythme sur toute l'Île de France.

A cela s'ajoute la composition familiale. En effet, selon la composition de la famille, le relogement recherché n'est pas le même. Les grands logements sont difficiles à obtenir, car il y a peu de rotation dans le parc social qui est saturé. De ce fait, les familles nécessitant un relogement dans des logements de type T4 ou T5 voient plus attendre généralement plus longtemps que pour des relogements dans des logements de type T2 ou T3.

Le choix des villes permet aussi un élargissement de recherche. Cependant la majorité des ménages souhaitent rester proches de Paris et ainsi pour certains, proches de leur emploi.



Nous avons eu au total 99 sorties du dispositif pour l'année passée, avec pour 78 de ces ménages un relogement en sortie du dispositif.

Si nous poursuivons les mesures dans le cadre des expulsions, lorsque toutes nos tentatives amiables ont échoué, cette année a été marquée par l'allongement de la trêve hivernale et n'a pas vu aboutir de procédure en ce sens.

Les 21 situations restantes sont consécutives à des départs sans laisser d'adresse et pour lesquels nous n'avons pas de lisibilité sur le mode d'hébergement ou de logement pour la suite.

En ce qui concerne les procédures d'expulsions, ces dernières ont été ouvertes pour les raisons suivantes :

- impayés de redevance d'hébergement
- non-adhésion à l'accompagnement social
- troubles de voisinage
- dégradations volontaires du logement

### 3.12 Durée Hébergement Solibail :

La durée d'hébergement des ménages dans le dispositif est conditionnée au relogement définitif des ménages ou de leurs sorties par expulsion ou fin de prise en charge pour non-respect des règles du dispositif Solibail.

Si la durée initiale est de 18 mois avec une possibilité de prolongation en fonction des besoins et des objectifs définis, nous constatons sur cette année que le temps de présence des ménages actuellement accueillis est en moyenne de **31,6 mois**, contre 21 mois l'année précédente.

Ces chiffres démontrent tout à la fois l'incidence qu'a eu le confinement sur les relogements possibles, en termes de volume et de temporalité, ainsi que l'hypothèse faite autour de la question des problématiques plus importantes à l'entrée des familles ce qui a une répercussion sur le temps de présence et la possibilité pour les référents d'accompagner à un relogement.

Malgré cela, nous avons mis en avant les pourcentages qui restent équilibrés, avec 40% de personnes présentes depuis plus de 36 mois, 29% de 18 à 36 mois, et 31% présents depuis moins de 18.

Plusieurs facteurs entrent en compte dans la durée d'hébergement :

- Le relogement des ménages est lié aux démarches à réaliser : actualisation de la demande de logement social, constitution d'un recours gracieux à la commission de médiation du DALO, demande de labellisation aux titres des accords collectifs, dossier Action logement auprès des employeurs.
- Il est également lié aux choix des communes souhaitées pour le relogement et de la capacité financière du ménage à assumer un logement définitif.
- Si nous essayons de conseiller les personnes pendant le temps de leur hébergement, sur les économies à réaliser pendant leur présence pour anticiper le moment où ils intégreront leur logement, sur les localisations souhaitées et la typologie, nous sommes également tenus de respecter les choix qui sont faits par le ménage, parfois en contradiction avec la dynamique et la disponibilité de logements constatées en Ile de France.

### 3.13 Les impayés :

Chaque mois, les ménages versent une redevance d'hébergement égale à 20%, 24% ou 28% en fonction des charges du logement (collectif ou individuel).

Si le ménage n'honore pas ce paiement au 10 de chaque mois, il est considéré en impayé de redevance d'hébergement.

Une des missions du travailleur social est de s'assurer du paiement régulier de la redevance d'hébergement afin que le ménage respecte les règles du dispositif Solibail et ne se retrouve pas en difficulté.

L'association a pour objectif de tout mettre en œuvre avec la famille afin d'éviter une procédure contentieuse et trouver des solutions amiables plus ou moins longues.

A la fin de l'exercice 2020, nous avions 92 ménages en impayés (hors expulsion et familles parties pour un logement pérenne), soit 17,6 % de notre parc.

Concernant ces situations, 54 font l'objet d'une procédure pré-contentieuse, soit 58% des ménages en impayé, et 20 ménages sont en procédures contentieuses, soit environ 21 % des cas présents.

**En 2020, le montant constitué par les impayés était de 160 K€, dont environ 30K€, devraient être considérés comme irrécouvrables et donc pris en charge par la DRIHL dans le cadre de son financement.**

Les gestionnaires s'assurent que les ménages soient relancés en cas d'impayés de redevance d'hébergement. Le fait que ce soit le service gestion qui envoie les relances permet de ne pas perturber l'accompagnement social. En effet, même si le ménage est en impayé, l'accompagnement social continue.

### **3.14 Les procédures contentieuses :**

Deux fois par mois, les travailleurs sociaux ainsi que les gestionnaires se réunissent pour faire le point sur les impayés et les procédures contentieuses. Cela permet d'échanger sur certaines situations complexes (exemple : ressources bloquées du fait d'un renouvellement de titre de séjour) et de procéder aux relances et ouvertures des contentieux.

85% des ménages ont reçu des relances dont 40% ont signé des plans d'apurement et l'ont respecté.

Les procédures contentieuses sont un suivi régulier pour les gestionnaires. En effet, régulièrement ils doivent fournir les éléments demandés par les huissiers et/ou avocats.

## **4. CONCLUSION et PERSPECTIVES :**

En ce qui concerne la captation, nous restons attentifs à la composition des secteurs d'intervention dès la pré validation des biens captés, car la répartition des biens en diffus sur un territoire élargi peut s'avérer complexe dans l'organisation de visites à domicile, malgré notre implantation sur Cergy, Paris et Evry.

Nous avons déjà déménagé le siège social de l'association en 2019, ce qui nous garantit de pouvoir continuer notre développement d'équipe, et nous sommes en réflexion pour les deux autres sites afin de nous doter d'espaces dans lesquels nous aurons la possibilité d'envisager sereinement la poursuite et la réalisation des objectifs de captations et de suivis.

Si notre parc continue d'évoluer, le volume de captation a été grevé par le confinement, pour un total sur l'année de 46 captations, chiffre en baisse comparativement à l'année passée, cependant nous nous sommes également positionnés pour solliciter une évolution des objectifs à venir, spécifiquement sur les départements des Yvelines, du Val-d'Oise, de l'Essonne et de la Seine-et-Marne.

Nous observons que les biens captés sont en partie issus de programmes neufs, ce qui amène d'autres questionnements en termes d'accompagnement, essentiellement sur l'acceptation par les propriétaires occupants des résidences vis-à-vis de personnes ayant un autre statut que le leur.

En anticipation de sortie du dispositif également, car les conditions d'habitation proposées dans le cadre du Solibail peuvent être plus confortables, financièrement et matériellement que ce qui sera proposé à la famille pour son logement pérenne.

Nous poursuivons notre travail autour des restitutions, 18 cette année, pour des logements qui ne nous permettent pas de garantir une qualité d'accueil pour les familles ou pour lesquels nous n'avons pu solutionner des difficultés persistantes.

Pour ce qui est de la gestion des biens, nous avons par ailleurs pris le parti de procéder dès que nécessaire, entre deux familles, à des travaux, qui ont pour vocation à limiter la détérioration du bien avec une sollicitation lissée sur le temps pour les propriétaires.

En effet, nous sommes de plus en plus confrontés à la gestion des problèmes techniques avec un niveau d'autonomie à parfaire le temps de la prise en charge. Qui plus est, nous constatons que les familles qui nous sont orientées présentent des problématiques qui peuvent être variées et nécessitent un partenariat local important pour permettre le relais en ce qui concerne les interventions au-delà de l'accompagnement social lié au logement. Ceci concerne tout à la fois un travail de fond auprès des services municipaux et départementaux pour assurer une identification des missions et un lien ré affirmé, que l'ouverture vers d'autres structures

d'accompagnement, sur l'aspect juridique, apprentissage de la langue, insertion professionnelle, ou encore soins en lien avec la psychiatrie.

En ce sens les échanges à venir sur le référentiel et plus largement autour du dispositif nous semblent indispensables, car avec 30 ménages suivis en moyenne par travailleur social, à raison d'une visite par mois et par logement, la configuration actuelle nous semble être délicate à tenir.

L'identité même du travailleur social peut être questionnée tant les familles peuvent avoir une difficulté de compréhension des conditions de cet hébergement, et nous considérer comme un bailleur, mettant en péril l'appropriation des droits et devoirs du futur locataire qu'ils sont et leur participation active dans leurs parcours.

C'est en cela que nous poursuivons notre démarche où l'évaluation débute dès la réception de la candidature, pendant la première prise de contact, lors de l'entretien de candidature avant de donner une décision, et que nous essayons de préserver les situations trop vulnérables qui pourraient être encore plus complexes à terme avec un endettement.

De même il nous semble important de situer la famille dans un triptyque temporel, avec l'accueil/installation puis la déclinaison de l'accompagnement qui nous permette de faire une évaluation au plus près de la réalité et visant à jaloner le parcours vers le relogement en la responsabilisant.

La typologie des ménages présents, majoritairement famille monoparentale avec plusieurs enfants, présentant des revenus parfois peu élevés, rendent également le travail de relogement délicat.

Nous avons d'ores et déjà pris date auprès de certains SIAO pour revoir ensemble les critères et vigilances que nous pouvons avoir afin d'éviter les incompréhensions et malentendus.

Enfin au-delà des locaux, l'association poursuit son évolution, avec une structuration d'équipe de plus en plus importante du fait du volume de biens en gestion, et des changements nombreux qui s'accompagnent de difficultés à trouver des candidats intéressants et intéressés par la spécificité de l'intervention.

## Perspectives 2021 :

- Poursuivre l'assainissement du parc avec la restitution des biens trop dégradés ou ne pouvant d'un aspect structurel être conservés afin de garantir un accueil de qualité ;
- Continuer la démarche en ce qui concerne la régularité de passage et d'entretien sur l'ensemble du parc afin de minimiser les coûts de travaux ou de remise en état ;
- Poursuivre un travail continu de réflexion sur le sens de l'Accompagnement social lié au logement porté par les équipes ;
- Poursuivre les commissions sociales de manière régulière, instances ayant vocation de partage sur les situations en vue de mettre en avant les « bonnes pratiques » ;
- Poursuivre le travail sur la dématérialisation des envois aux ménages de manière systématique ;
- Développer des partenariats pour envisager à terme des ateliers collectifs autour de l'accueil et de l'entretien du logement ;
- Travail sur l'évolution du livret d'accueil des personnes ;
- Créer avec chaque SIAO et services de secteur, une proximité plus importante afin de maintenir un échange qui évite des confusions ou incompréhensions dès l'orientation ou en cas de refus.

# MOUS GRIGNY 2

**Accompagnement social et relogement**



# 1. PRESENTATION

La mission MOUS Grigny 2, portée par SOLIHA AIS, concerne les occupants de la copropriété de Grigny 2, dans le périmètre défini par le décret n°2016-1439 déclarant d'intérêt national l'ORCOD du quartier Grigny 2.

La convention initiale, signée pour trois ans en 2017, a été prolongée sur une année supplémentaire jusqu'à la remise en appel de marché pour mai 2021.

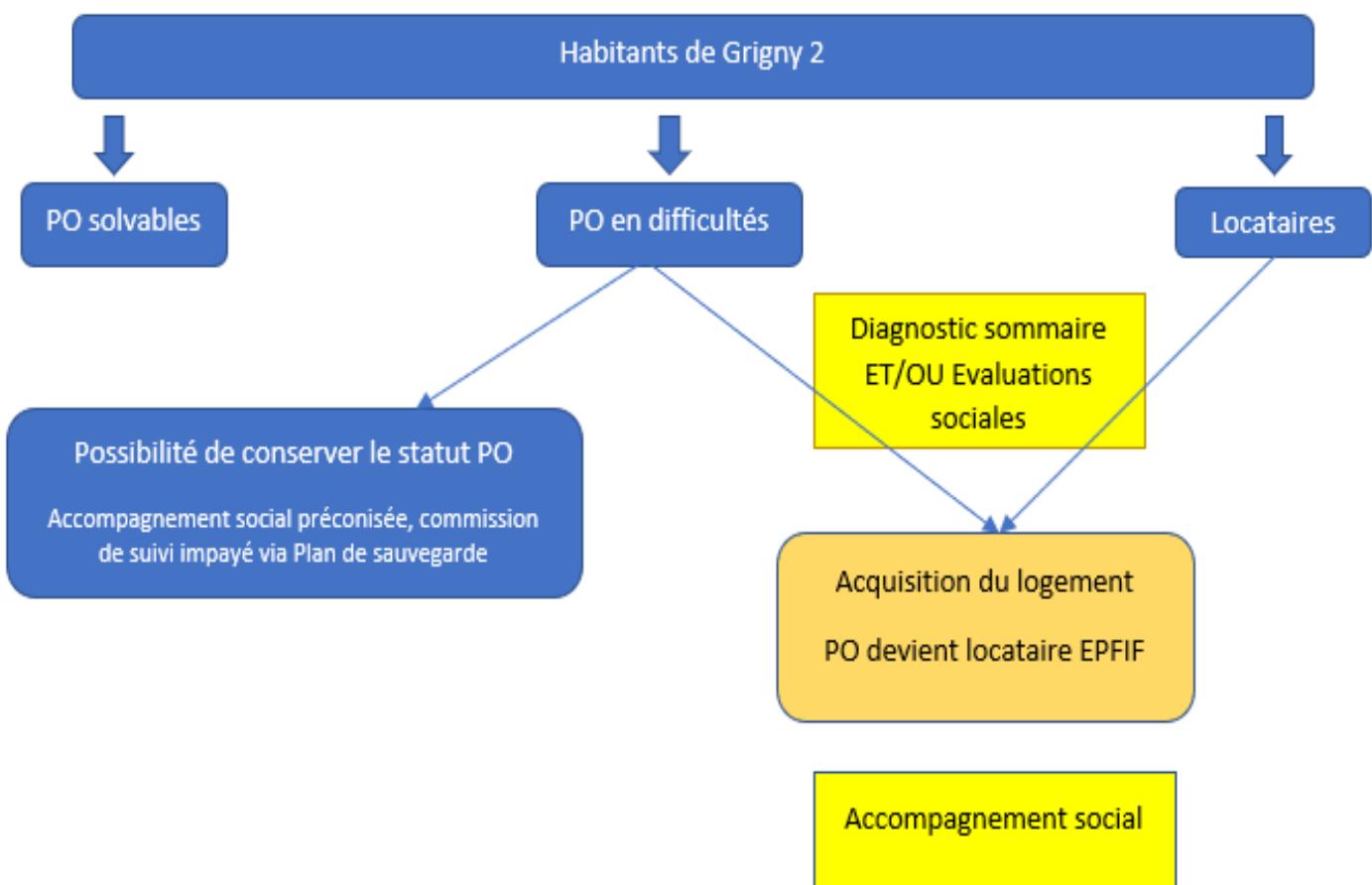
La temporalité de cette mission fait que les chiffres présentés sont d'avril à avril.

Le présent bilan fait état de l'activité de la mission de Maîtrise d'Ouvrage Urbaine et Sociale portée par SOLIHA AIS IDF dans le cadre du marché ci-dessus.

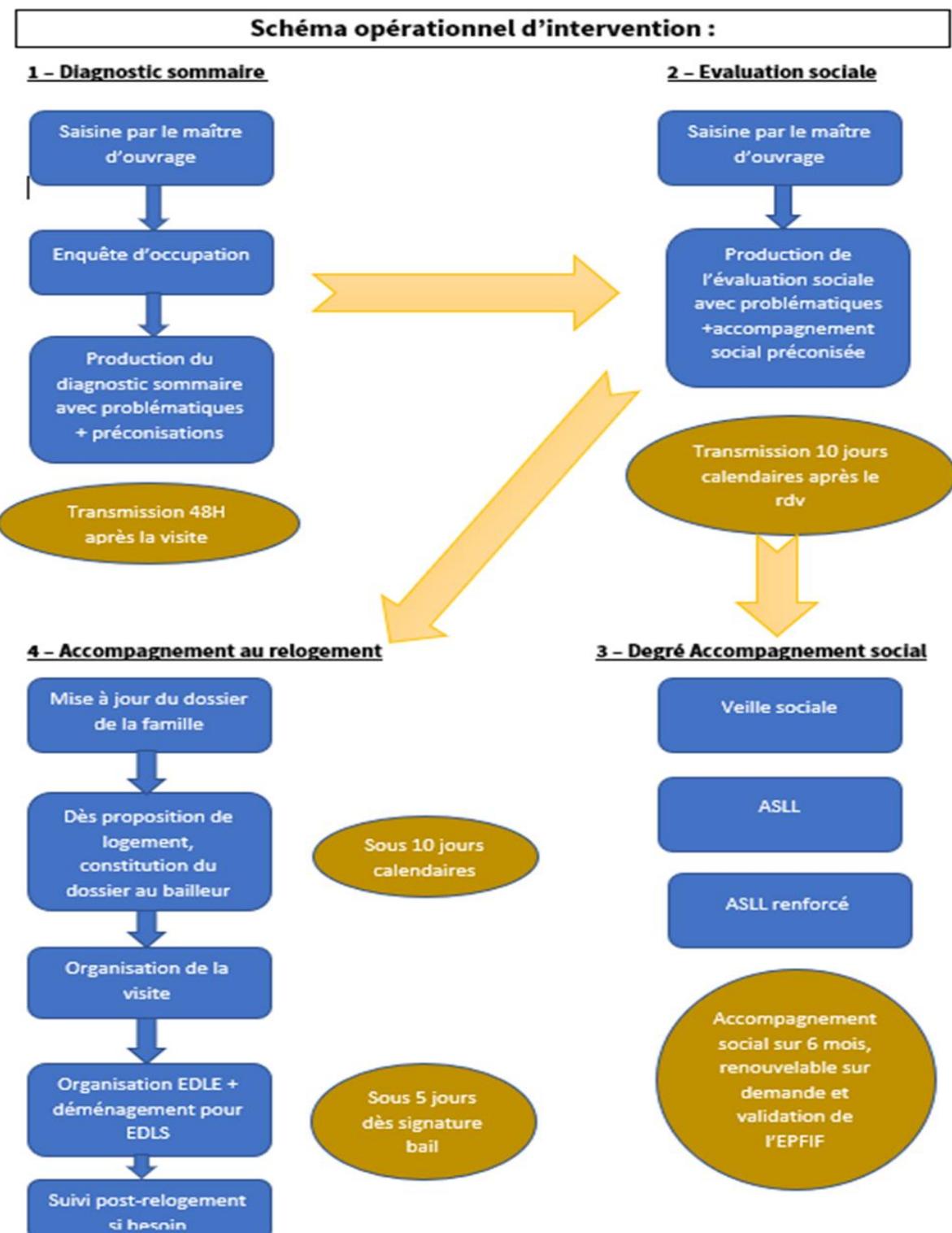
Ce marché se décline en plusieurs volets d'intervention, concernant les visites de logements pour des diagnostics sommaires en vue des acquisitions de l'EPFIF, d'évaluations sociales des ménages, ainsi que la mise en œuvre d'accompagnements sociaux et de mesures de relogement.

De manière schématique, voici comment pourraient se présenter les orientations vers notre association.

## Le Projet de MOUS « ASLL et relogement »



Notre association peut être sollicitée pour différentes interventions à différents moments de l'acquisition :



## 2. MOYENS :

### 2.1 Moyens humains :

L'équipe SOLIHA AIS IDF dédiée à la mission est composée comme suit :

- 0.20 ETP de direction de projet, réparti entre le poste de coordination et celui de responsable des interventions sociales ;
- 0.8 ETP de coordination : ce temps est à la fois sur de la coordination institutionnelle et plus largement en lien avec l'ensemble des acteurs du projet ;
- 3.3 ETP sur les postes de travailleurs sociaux en charge de la mise en place des diagnostics, évaluations, et accompagnements sociaux en lien avec les ménages (propriétaires ou locataires) et l'ensemble des partenaires intervenant sur la mission ;
- Pour 0.9 ETP, au-delà de ce que prévoit une des clauses du marché, nous avons intégré une personne en contrat aidé par le biais de la Mission Locale.

### 2.2 Moyens financiers :

La mission MOUS Grigny 2 est entièrement financée par l'Etablissement Public Foncier de l'Ile-de-France sous forme de bon de commande.

Ainsi, dès que l'EPFIF définit un besoin d'intervention, nous sommes mandatés, au cours des différentes réunions de suivi, afin de nous rendre dans le logement, auprès de la famille, exécuter notre mission.

Les résultats de ces missions sont transmis, dans le respect du secret professionnel, à l'EPFIF, afin que puissent être mises en place les actions nécessaires : rachat de l'appartement, recherche de relogement...

Pour cela, les interventions sont financées de la manière suivante :

Diagnostic sommaire	112.08 € TTC
Evaluation sociale	168.12 € TTC
Veille sociale	336.24 € TTC
ASLL	1344.96 € TTC
ASLL renforcé	2689.92 € TTC
Relogement	560.40 € TTC
Direction de projet	15000 € TTC/an

Cette gestion demeure complexe et chronophage du fait de la non-résorption des anciennes facturations, ou encore de la difficulté à requalifier des interventions initiales.

Pour tenter de fluidifier cette étape, nous sommes convenus de regrouper plusieurs missions sur un même bon de commande.

### 2.3. Instances mises en place et leur rôle :

Il est important de mettre en avant qu'au-delà des interventions pour lesquelles nous sommes mandatées, et afin de concourir à une transversalité et à une coordination de l'ensemble des intervenants sociaux de la mission, nous sommes amenés à participer à de nombreuses instances ou à les animer.

Ces temps nécessitent à la fois la préparation, la représentation et les retours et traitements en conséquence.

**Ainsi, à ce jour, nous sommes acteurs au niveau :**

➤ **Du processus d'acquisition avec :**

- ✓ La Commission technique d'Attribution et de Relogement : instance mensuelle regroupant l'EPFIF, GPS<sup>2</sup>, la ville de Grigny, GPA<sup>3</sup>, l'ARS et Gexio pour un temps d'échange sur les avancées des acquisitions, sur les situations complexes, et sur l'appui à donner pour les dossiers de relogement ;
- ✓ La réunion mensuelle GPA : instance qui regroupe GPA, EPFIF et notaire, sur les acquisitions à venir et les évaluations sociales ;
- ✓ La permanence GPA : instance mensuelle, qui permet l'accueil, et l'information du public ;
- ✓ Réunions bilans avec la DDCS : instance semestrielle visant à faire le point sur les dossiers afin d'éviter les points de blocage.

➤ **De la gestion des situations identifiées et suivies dans le cadre de mission ORCOD, avec :**

- ✓ La réunion sur les impayés : toutes les trois semaines, en lien avec Gexio, sur l'ensemble des situations concernées ; désormais tous les mois, en lien avec la commission de renouvellement ;
- ✓ La commission de renouvellement : initialement programmée tous les 15 jours, pour définir la poursuite ou arrêt des mesures d'accompagnements sociaux celle-ci est désormais fusionnée avec la réunion précédente ;
- ✓ La réunion de gestion : instance mensuelle regroupant l'EPFIF et GEXIO, pour faire un point sur les acquisitions à venir, et plus globalement sur les dossiers en cours ;

➤ **Plus spécifiquement en ce qui concerne les Propriétaires occupants endettés :**

- ✓ La réunion de coordination de suivi animation du lot 3 : instance mensuelle de suivi de mission avec l'EPFIF, SOLIHA et URBANIS ;
- ✓ La réunion de suivi animation du lot 3 : instance sur l'harmonisation et travail autour des outils communs, qui se réunit de manière ponctuelle en fonction des besoins ;
- ✓ La commission d'orientation et de suivi : instance mensuelle regroupant GPS, SOLIHA et URBANIS pour l'analyse et l'orientation des ménages suite aux pré diagnostics ;
- ✓ La commission sociale : instance bimensuelle regroupant la MDS, SOLIHA, URBANIS, CAF, GPS, CCAS, UDAF, Action Logement, CRAMIF et la ville de Grigny, pour le traitement des cas complexes, avec orientation en conséquence.

---

<sup>2</sup> Grand Paris Sud

<sup>3</sup> Grand Paris Aménagement

### 3. BILAN de notre intervention en Pré acquisition

#### 3.1 Les diagnostics sommaires :

L'EPFIF mandate SOLIHA AIS IDF lors des visites programmées, de façon hebdomadaire, par Grand Paris Aménagement.

Le but de ces visites est d'effectuer un diagnostic sommaire, sur la base d'un échange, que cela soit avec les propriétaires occupants souhaitant vendre (occupé ou libre) ou pour les locataires, qui sera ensuite transmis à l'EPFIF dans les 48H.

Lors de cette visite, nous recueillons la situation familiale, professionnelle et financière du ménage présent dans le logement visité, sur une durée de 30 minutes environ.

Un moment de réassurance est nécessaire, puisqu'il arrive régulièrement que les familles ne soient pas averties du passage des professionnels et/ou de la démarche d'acquisition.

Même si ce diagnostic sommaire n'est que déclaratif, il a été convenu de sensibiliser les ménages sur l'intérêt de s'inscrire dans une démarche de transparence pour la bonne compréhension de leur statut d'occupation.

Par ailleurs, SOLIHA AIS IDF peut demander aux occupants de présenter leur pièce d'identité et leur contrat de location afin de constituer une première base de travail, qui permet aux opérateurs d'avoir une lisibilité sur la régularité de la situation administrative de l'occupant et son statut d'occupation.

**L'action ayant une portée sur l'ensemble de la copropriété, des documents de communication ont également été travaillés pour une diffusion auprès des habitants de quartier : ainsi le flyer d'orientation « rendez-vous/accompagnement gratuit avec des professionnels concernant votre immeuble » créé avec différents acteurs du territoire est remis depuis le second trimestre 2019 et est affiché dans les parties communes sur les tranches ciblées.**

A ce jour, les visites sont programmées tous les lundis, mercredis et jeudis matin avec une équipe composée de la Mairie de Grigny, GEXIO, l'Administrateur de bien, le Maître des domaines et SOLIHA AIS IDF, mis à part en ce qui concerne les adjudications (date programmée par un huissier de justice).

**Cette année, nous avons adressé 354 diagnostics sommaires.**

**Parmi les visites pour lesquelles nous avons été missionnées, 59 n'ont pu aboutir du fait de l'absence du locataire / propriétaire occupant.**

Ce moment de recueil de l'information est toujours un moment délicat, puisque le nombre des personnes intervenantes nécessite une précision du rôle de chacun et de la démarche, pour la bonne compréhension des personnes présentes dans le logement, dont l'attention peut être troublée. Aussi est-il régulier que des informations complémentaires soient recueillies après ce premier passage.

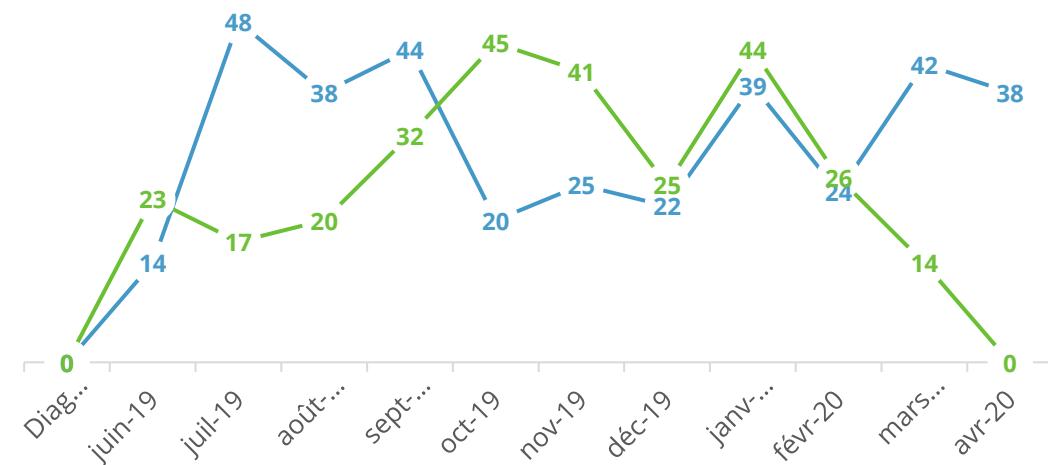
De plus, lors des adjudications, nous devons aussi faire face aux nombres importants de visiteurs qui peuvent accaparer l'attention des occupants. Ce qui engendre une complexité dans la rédaction du diagnostic sommaire.

**La crise sanitaire et notamment le 1<sup>er</sup> confinement n'ont pas permis la réalisation de diagnostics sommaire sur la période du 12/03/20 au 08/06/20.**

Pour une meilleure visibilité, vous trouverez ci-dessous le détail du nombre de diagnostics sommaires réalisés par mois sur cette année et celle précédente :

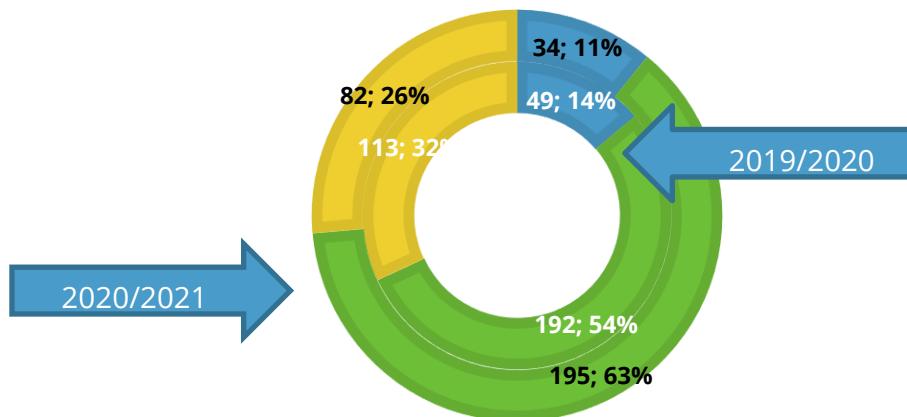
## DIAGNOSTICS SOMMAIRES RÉALISÉS PAR MOIS

— Cette année



## DIAGNOSTICS PAR TYPE D'ACQUISITION

■ Adjudications ■ Amiable ■ Préemption



Comme pour les chiffres de l'année passée, nous constatons que la majorité des visites s'organise dans le cadre de l'Amiable, ce qui peut en partie s'expliquer par une diffusion des informations, comme dans le cadre des campagnes de prospection, avec des préemptions qui se sont également densifiées.

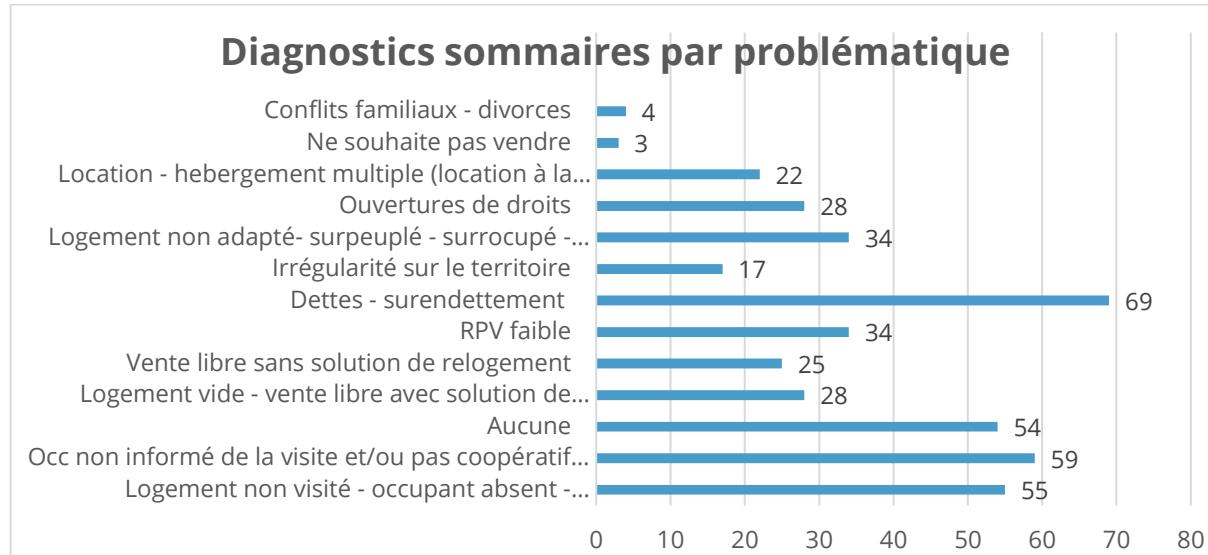
Parmi les diagnostics sociaux réalisés dans le cadre d'une adjudication, il est à noter que ceux-ci ont été réalisés systématiquement avec un volume plus important que prévu, , avec :

- Pour 2 lots : chacun des lots a nécessité la réalisation de 4 diagnostics ;
- Pour 1 lot : réalisation de 3 diagnostics ;
- Pour 6 lots : chacun des lots a nécessité la réalisation de 2 diagnostics ;

En effet, les occupations complexes de type squat – sous-location et location à la découpe font que nous sommes amenés à rencontrer plusieurs familles n'ayant pas de projet commun au sein d'un même logement.

Le parc de Grigny 2 est un parc où depuis le début de notre intervention, nous constatons des problématiques variées, parfois très ancrées, telles que l'endettement, la suroccupation, la sous-location ou encore les situations administratives irrégulières.

Les éléments relevés dans le diagnostic sommaire permettent de cibler les problématiques suivantes :



Sur l'ensemble de ces diagnostics, nous nous trouvons confrontés à des absences et parfois à une difficulté pour constater clairement certaines problématiques rencontrées par les occupants.

En effet, les entretiens que nous menons recensent des informations personnelles, dans un contexte particulier avec de nombreux intervenants et sur un temps court. Or, il convient de souligner que le fait de lier une relation de confiance, dans le temps, concourt à l'observation et l'identification des freins et problématiques rencontrées par les ménages, raison pour laquelle celles-ci émergent parfois plus tard si un accompagnement est proposé.

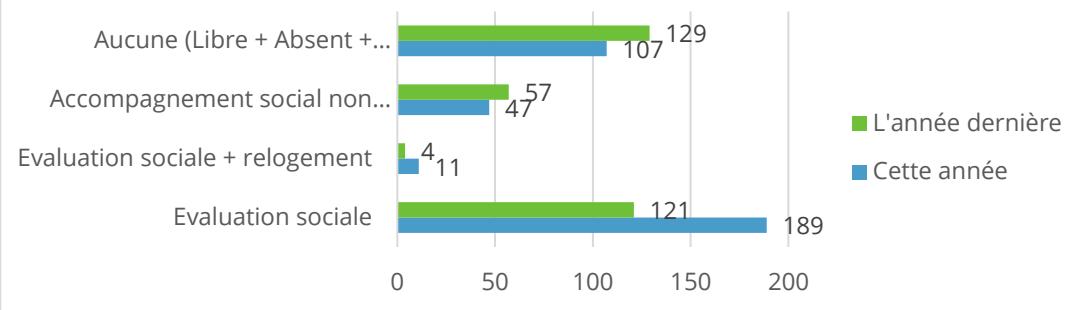
Dans le cas d'un souhait de vente libre, il est à souligner que la difficulté peut aussi venir d'un manque de solution quant au relogement.

En effet, suite à la rédaction de diagnostics et au rendez-vous, nous avons déjà un premier aperçu sur :

- le surendettement lorsque les charges dépassent le montant des ressources ;
- la suroccupation lorsque la superficie n'est pas adaptée au nombre d'occupants ;
- la suspicion d'une sous-location lorsque nous constatons de nombreux matelas, plusieurs réfrigérateurs ou encore des serrures sur les portes de chambres ;
- les occupants sans droit ni titre lorsque l'occupant ne nous justifie pas d'un contrat de bail ;
- la problématique budgétaire lorsque le ménage est endetté ;
- le surpeuplement lorsque la typologie du logement ne correspond pas à la composition familiale (par rapport aux nombres de pièces).

L'étape du diagnostic sommaire, comme soulignée au préalable est une étape qui ne permet d'avoir qu'une vision partielle de la situation rencontrée, aussi une préconisation complémentaire de recueil est-elle régulièrement faite par nos services afin d'avoir une lisibilité plus importante de la situation des ménages par le biais d'une évaluation.

## Diagnostics sommaires par préconisation

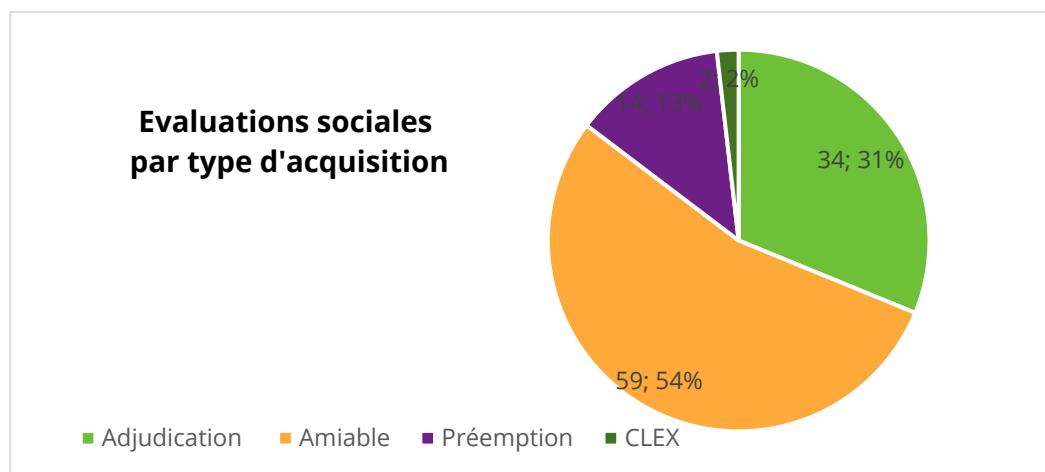


### 3.2 Evaluations sociales

Par suite du diagnostic sommaire, et en fonction du mandat qui nous est donné, nous intervenons pour mettre en œuvre une évaluation sociale. Cette étape permet aux travailleurs sociaux d'aller au-delà de notre premier recueil, puisque nous rassemblons tous les documents administratifs de la famille afin de vérifier les pistes de travail émergentes ou identifiées lors du premier passage.

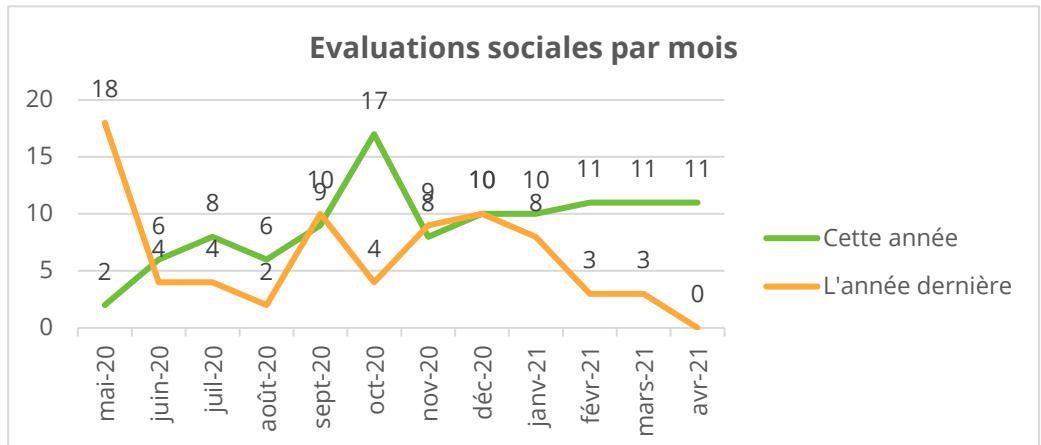
Il est à noter que dans certains cas l'évaluation sociale sera notre premier contact dans le cas où le diagnostic sommaire n'a pu être réalisé du fait de l'absence des occupants.

L'évaluation sociale doit se faire dans un délai de 10 jours après la prise de rendez-vous du ménage cible, avec une répartition comme suit en fonction des types d'acquisitions :



Elle constitue un moyen plus abouti de déterminer si un accompagnement social semble nécessaire, et sous quelle forme, et pour l'EPFIF, de décider de l'acquisition du bien en fonction de son occupation actuelle.

Vous trouverez ci-joint un graphique récapitulatif du nombre d'évaluations réalisées par mois :



Une fois la demande effectuée auprès de nos services, dans le cadre d'une acquisition déjà validée ou potentielle, les ménages sont contactés par téléphone pour une prise de rendez-vous en vue de réaliser l'évaluation sociale.

Le contact n'est pas toujours aisé à établir, pour des raisons que nous avons déjà pu aborder auparavant, tels que le manque de communication autour de la démarche d'acquisition et notre présence en tant qu'intervenant social.

Certaines difficultés rencontrées ne facilitent pas nos relances dès lors que les ménages se rendent peu disponibles du fait de leur emploi par exemple, ne maîtrisent pas la langue française, nous renvoient vers d'autres membres de la famille. Ce qui allonge les délais de prise de rendez-vous.

Il est également difficile d'entrer en contact avec certains occupants, lorsque celui-ci était absent lors de la visite du diagnostic sommaire.

En effet, nous ne parvenons pas à le joindre, ni même obtenir ses coordonnées téléphoniques. L'équipe doit donc se rendre au domicile de l'occupant afin de pouvoir avoir un premier contact.

Au-delà des relances téléphoniques régulières et courriers, il nous semble également que le fait de passer de manière systématique au domicile en cas de non-réponse est nécessaire, ce qui peut permettre de rassurer les personnes présentes sur la démarche et la portée de cette dernière.

Ce ne sont pas moins de 109 évaluations qui ont été réalisées dans le cadre des acquisitions et de la CLEX pour l'année 2020.

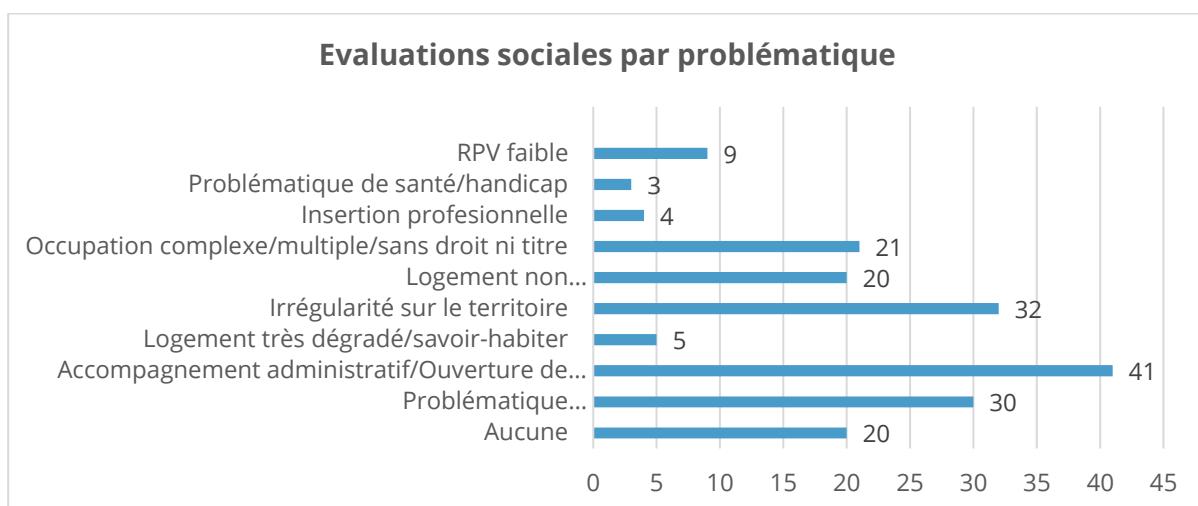
Depuis début de 2019, un point est fait très régulièrement à l'EPFIF sur les difficultés à joindre certains ménages afin d'être soutenu dans notre démarche notamment avec l'intervention de GPA.

Nous avons également créé un process interne qui nous a permis de fluidifier les prises de rendez-vous et d'envoyer dans les meilleurs délais les évaluations sociales finalisées et complètes.

Un point autour des évaluations sociales est réalisé tous les 15 jours en lien avec l'EPFIF et GPA, et un tableau de suivi des échéances est partagé sur le Réseau.

Il reste cependant à lever des freins en ce qui concerne l'actualisation des documents manquants qui impacte sur les délais de livrables.

En ce qui concerne le contenu de l'évaluation sociale, nous pouvons identifier un certain nombre de problématiques émergentes, réparties comme suit :

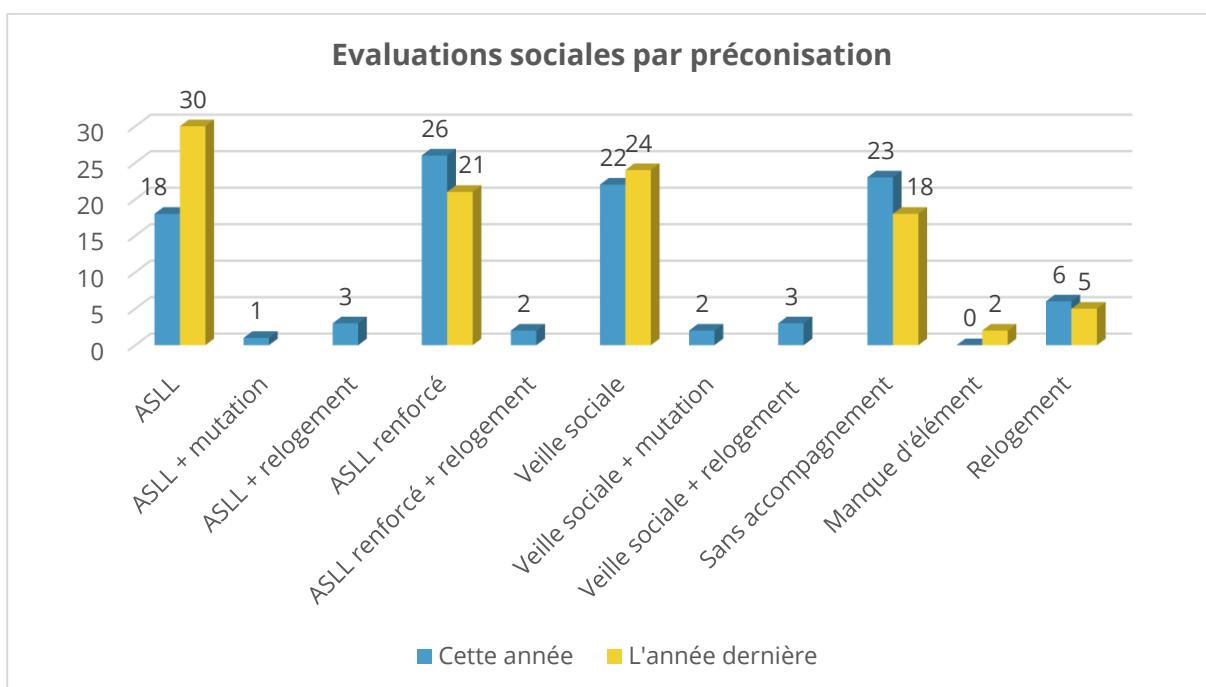


Basée cette fois sur les justificatifs des occupants, SOLIHA AIS IDF peut confirmer une ou plusieurs problématiques du ménage. L'analyse de ces graphiques met en avant l'aspect protéiforme des problématiques rencontrées (53% des situations), nécessitant pour la plupart un accompagnement régulier.

Il en ressort que le surendettement n'est pas la problématique majeure, et que l'analyse des situations met en lumière d'autres freins comme par exemple, l'ouverture de droit, les difficultés de régularisation et des problématiques budgétaires.

Nous pouvons également être confrontés à des manques d'adhésion ou de réponses de la part des ménages, situations pour lesquelles nous ne faisons pas de préconisation formelle et nous informons l'EPFIF du manque d'élément nous empêchant de statuer sur une préconisation.

Il est aussi à noter que lorsqu'un trop grand nombre de documents est manquant, les délais de transmission à l'EPFIF de l'évaluation sociale sont rallongés. En effet, SOLIHA AIS IDF se doit alors de relancer parfois plusieurs fois les ménages pour obtenir les justificatifs manquants.



Au vu des problématiques relevées, l'Accompagnement Social Lié au Logement est préconisé dans 16% des situations.

Lorsqu'il n'y a pas de problématique, l'occupant peut signer son contrat de bail sans bénéficier d'un accompagnement spécifique de SOLIHA AIS IDF.

Dans quelques cas, une veille sociale peut être proposée notamment lorsqu'il y a des ouvertures de droit à effectuer ou lorsque nous observons une potentialité de mobilisation par le ménage.

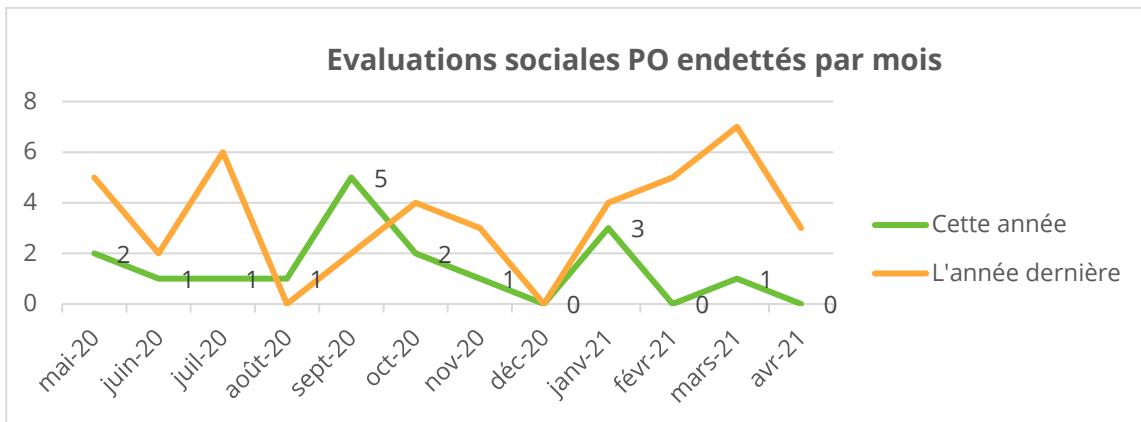
Nous constatons que pour 20% nous préconisons des veilles sociales et pour 26,4 % des ASLL renforcées. En effet, dès que nous constatons qu'il y a plusieurs problématiques relevant de la régularisation, du handicap ou que la situation est très complexe et demande un suivi plus important, nous nous orientons vers cette proposition qui ne représente qu'une part résiduelle.

A ce jour, le relogement représente 13 % des situations rencontrées dans le cadre de l'évaluation, car nous sommes confrontés à peu de suroccupation au sens du code de la sécurité sociale.

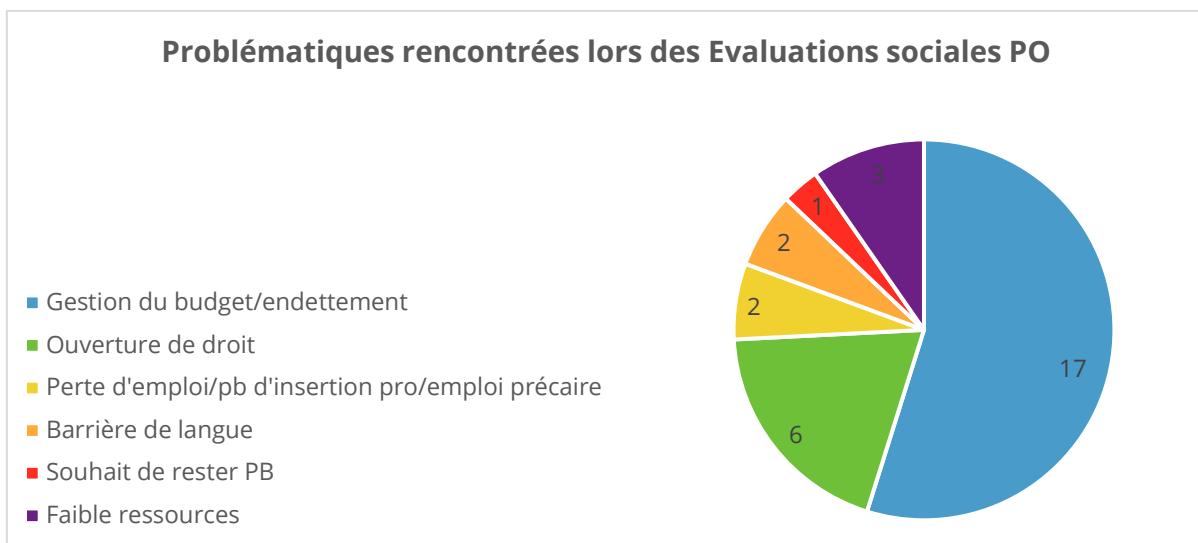
Une fois que l'évaluation sociale est réalisée, l'EPFIF doit valider notre préconisation.

## **CAS PARTICULIER DES PROPRIÉTAIRES OCCUPANTS :**

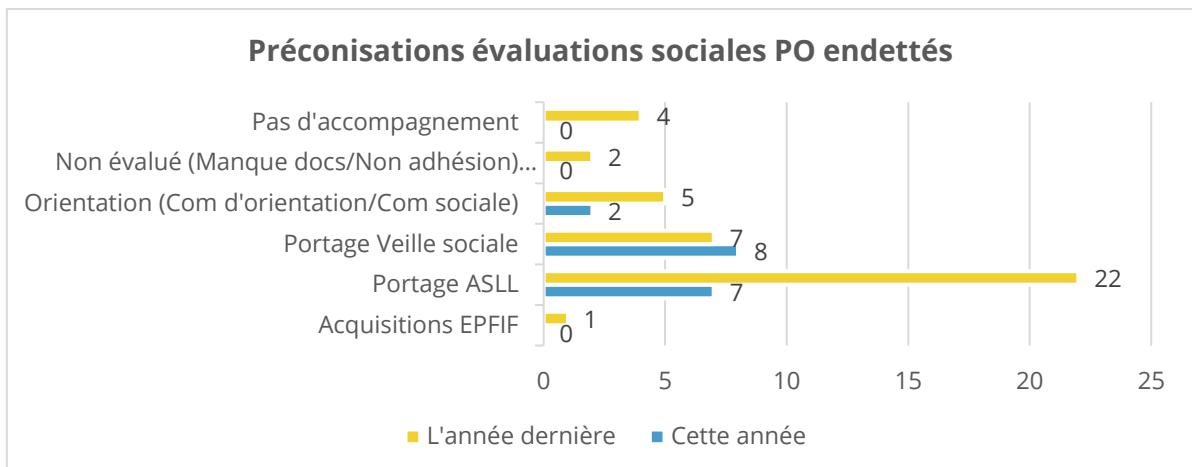
**Il y a eu 17 évaluations PO sur l'année, avec une répartition comme suit :**



Sur ces évaluations, voici les problématiques rencontrées :



Pour une orientation comme suit demandée par l'équipe en ce qui concerne plus particulièrement les situations d'endettement :



Il convient de préciser que pour les PO endettés, nous avons été confrontés en moyenne à des dettes de charges à hauteur de 6069 euros.

## 4. BILAN de notre intervention post acquisition

À la suite des évaluations effectuées et après validation de l'EPFIF dans le cadre de l'acquisition du bien, SOLIHA AIS est mandatée pour accompagner les familles occupantes sous plusieurs types d'accompagnements pendant une durée de 6 mois renouvelables :

- **Veille sociale** : Sont concernés les occupants dont la situation administrative, financière et sociale est stable. Le travailleur social devra maintenir un contact régulier avec les occupants pour transmettre les informations sur l'évolution de la mission et s'assurer de la bonne évolution ou du maintien de la situation.

Un contact téléphonique par mois est suffisant tout en restant disponible par téléphone à chaque fois que nécessaire.

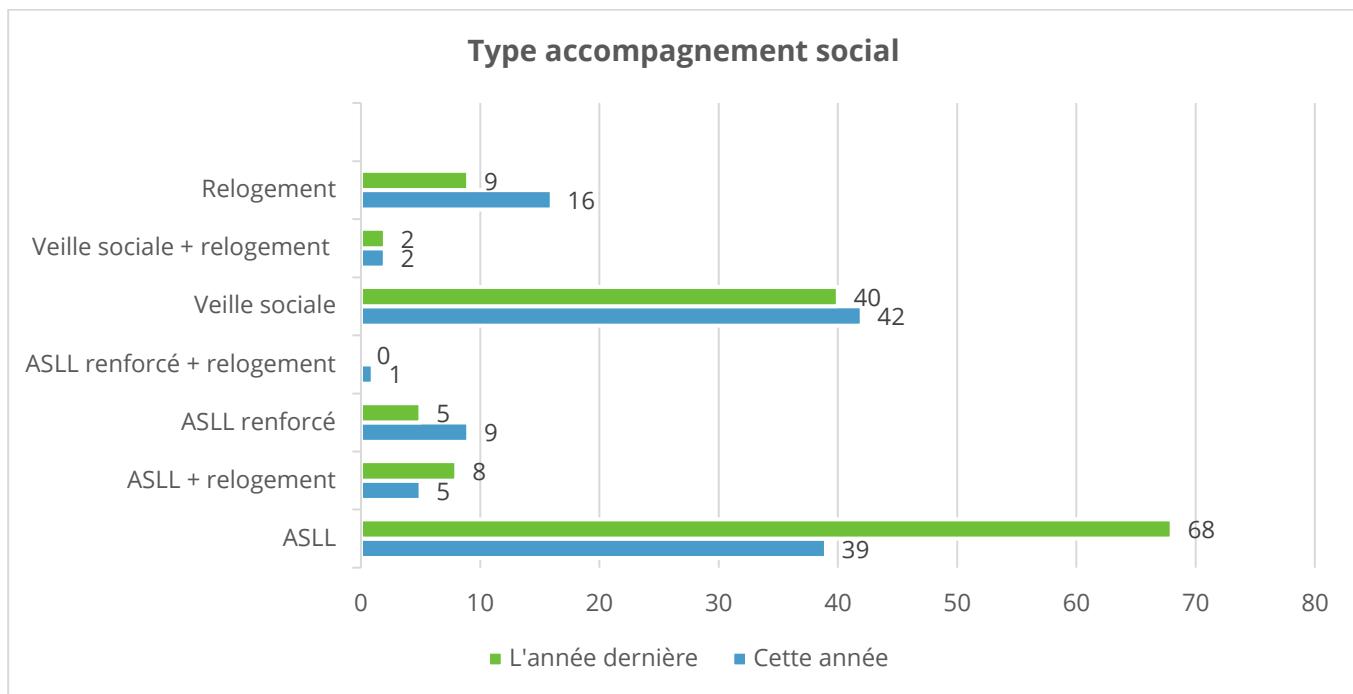
- **L'accompagnement social lié au logement** : Sont concernés les occupants relevant d'une ou plusieurs problématiques ciblées. Afin de favoriser le maintien dans le logement, l'accompagnement social lié au logement sera réalisé sur :

- La situation financière du ménage
- L'insertion professionnelle et le suivi sanitaire
- L'apprentissage du savoir-habiter

- **L'accompagnement social renforcé** : Sont concernés les occupants relevant d'une grande difficulté, notamment au regard administratif (démarches de régularisation), mais aussi au regard du handicap.

- **Relogement** : Sont concernés les occupants en sureoccupation et/ou il y a un arrêté d'insalubrité. Dans le but de recevoir une proposition de logement, le travailleur social doit :

- Constituer le dossier de relogement : s'assurer que tous les documents administratifs soient bien à jour, faire les demandes de logements nécessaires (demande ou renouvellement de demande de logement social, accords collectifs,...).
- Accompagner la famille lors de la proposition de logement : envoyer le dossier complet au bailleur, faire la visite du logement avec la famille, relancer le bailleur pour la date de commission,...
- Organiser et suivre le déménagement de la famille : le déménagement est pris en charge par l'EPFIF en lien avec l'opérateur de la gestion locative de l'EPFIF.
- Finaliser la sortie de l'ORCOD : s'assurer de l'ouverture des compteurs, des changements d'adresse,...



### **Il existe différents canaux de validations des accompagnements :**

- Les réunions mensuelles de gestion ;
- Les réunions impayées ;
- Les sollicitations des gestionnaires de GEXIO.

Cette année, 114 ménages ont bénéficié d'un accompagnement social en cours ou finalisé.

Comme indiqué précédemment, très peu de ménages bénéficient d'un accompagnement social en amont de notre intervention.

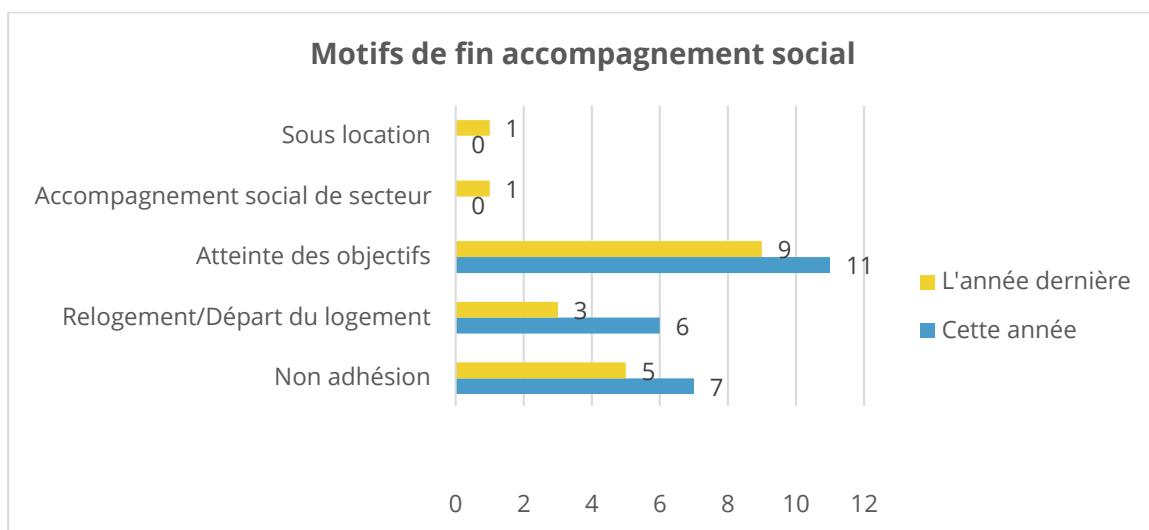
Nous sommes de plus en plus confrontés à des ménages avec des difficultés de gestion administrative et budgétaire qui les ont menés dans une situation de surendettement, et pour lesquels il est plus complexe, malgré la présentation de notre mission et des objectifs communs, de recueillir une adhésion.

D'après l'expérience retirée depuis la mise en œuvre de ce marché, la temporalité nécessaire à l'établissement d'une relation de confiance, à même de permettre l'évaluation et l'amorce d'une résolution se chiffre entre 6 mois et un an.

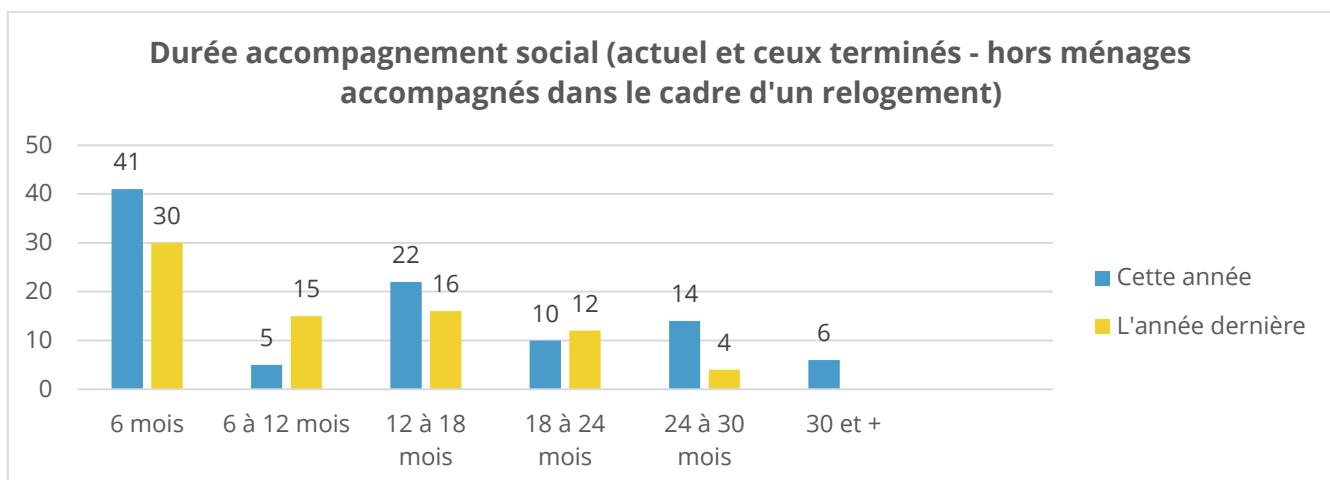
Il se peut qu'un ménage change de degré d'accompagnement social en fonction de l'évolution de sa situation. En effet, selon les objectifs atteints et de la bonne adhésion de l'occupant à l'accompagnement social, le ménage peut ne plus avoir besoin de l'accompagnement social convenu au départ (et inversement).

Néanmoins, un suivi moins intense peut être demandé afin de toujours s'assurer que le ménage poursuive bien ses objectifs qui peuvent être partiellement atteints.

Pour cette année d'exercice, 24 mesures ont pris fin, avec les raisons suivantes :



Le plus souvent, nous sollicitons un ASLL puis une veille sociale au bout de 6 mois ou 12 mois d'accompagnement social.



En moyenne, nous accompagnons les ménages pendant 14 mois.

Au vu du nombre important des fins d'accompagnements liés à la non-adhésion des ménages, SOLIHA AIS IDF a créé un contrat d'accompagnement social depuis début 2019 afin d'officialiser l'accompagnement social. Le but est ainsi de formaliser un engagement réciproque, qui permet à la famille de se projeter avec des échéances et des objectifs définis, et de poser un cadre structurant et rassurant, à même de concourir à la réalisation de ces objectifs.

Dès le début de l'accompagnement social, nous privilégions les ouvertures de droits ainsi que le dépôt du dossier de surendettement. Les démarches peuvent être plus ou moins longues en fonction des besoins (ex : régularisation, surendettement, accompagnement budgétaire) ainsi que de l'autonomie de la famille.

En revanche, les ouvertures de droits et FSL Accès sont des démarches courtes permettant de débloquer rapidement certaines problématiques.

## **5. PERSPECTIVES**

- Réponse à l'appel à projets pour avril 2021 en vue de candidature sur la MOUS relogement ;
- Poursuite du travail autour des livrables, ainsi que sur les tableaux de suivis d'activité et indicateurs ;
- Conduite des enquêtes relogement à compter du second trimestre 2021;
- Développement de l'offre de suivi en ce qui concerne les problématiques en lien avec le droit des personnes étrangères.

# MISSION ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIE AU LOGEMENT

# 1. PRESENTATION

Depuis 2013, notre association met en œuvre des mesures d'accompagnement social lié au logement à destination des locataires du parc de l'agence immobilière sociale d'Evry de Soliha AIS IDF. Cette mission a pour objectif de réduire le risque d'impayés au sein de l'agence Immobilière d'Evry et proposer un accompagnement adapté pour les locataires rencontrant des difficultés. Celle-ci a été impactée par la crise sanitaire avec une baisse considérable des ménages inscrits sur le dispositif, ainsi que par les changements consécutifs sur le poste de responsable d'agence d'Evry.

## 2. MOYENS

### 2.1 Moyens humains

Une Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), à mi-temps, mène l'activité de l'Accompagnement Social Lié au Logement auprès des locataires de l'Agence Immobilière Sociale d'Evry.

### 2.2 Moyens financiers

Une convention est signée à l'année avec le GIP HIS de l'Essonne (Groupement d'intérêt Public Habitat et Interventions Sociales).

Pour l'année 2020 **le FSL a accordé à notre association 60 mois mesures.**

ASLL Projet	180 €
ASLL Accès	180 €
ASLL Maintien	220 €

Lors de son intervention la CESF établie un document à destination du FSL GIP HIS afin que celui-ci valide le financement et la durée de l'accompagnement.

**Pour 2020, nous avons perçu un financement de 7040 €.**

## 3. BILAN

L'équipe de l'agence immobilière sociale d'Evry et le travailleur social dédié pour cette mission travaillent de concert, au quotidien, afin de favoriser l'entrée et le maintien des locataires de l'agence.

Les situations potentielles sont ainsi directement signalées pour une prise de contact.

Les raisons de la mise en place de la mesure peuvent être diverses, cependant, elles s'articulent essentiellement autour d'un taux d'effort élevé, et à destination d'un public accédant pour la première fois à un logement autonome. Ces situations s'accompagnent d'une absence de travailleur social de secteur.

Nous rencontrons également des situations pour lesquelles les familles sont bénéficiaires de minima sociaux, ou d'allocations sur un territoire d'origine différent, ce qui peut impliquer une rupture du versement des prestations pendant le transfert du dossier.

Notre intervention vient pour essayer de sécuriser l'arrivée dans le logement, cependant il peut se concrétiser à tout moment du parcours locatif, afin de permettre à la famille de bénéficier d'un soutien et d'une expertise au regard des besoins évalués.

Si le moment de l'accueil et de l'installation est un moment clé, il n'en demeure pas moins que le travailleur social peut intervenir à différents stades :

- Comme indiqué ci-dessus, au moment de l'entrée dans les lieux du locataire.
- En cours de bail, lorsque le locataire est en situation d'impayés par exemple.

Cette intervention se fait de manière systématique par le biais d'une sollicitation de la part du gestionnaire de l'agence, qui échange avec le travailleur social afin de convenir sur des modalités de mise en contact avec la personne concernée, visant à informer des possibilités d'accompagnement.

Cette proposition se formalise par le biais d'un premier entretien directement au siège, avec pour objectif d'appréhender la situation globale de la famille (situation familiale, professionnelle, financière) et d'établir un diagnostic social. Parfois, plusieurs rendez-vous sont nécessaires pour élaborer un plan d'action avec des objectifs précis.

Ce premier temps vise à la fois à recueillir l'ensemble des éléments, et concourt à la création d'une relation de confiance avec le locataire : en effet, seules les informations concernant le bail ou les droits et devoirs du locataire sont abordées avec le service gestion de l'AIS, le reste des informations collectées étant soumis au secret professionnel.

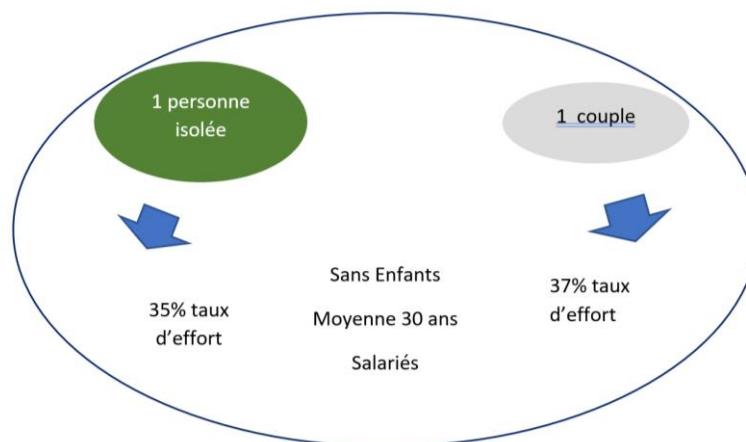
Le lien qui perdure avec le service gestion consiste à indiquer les modalités d'actions effectives qui jalonnent la suite du parcours.

Le travail d'amorce de l'accompagnement consiste à amener la famille à prendre conscience de ses difficultés et de l'intérêt de la mesure ASLL. Pour autant, rapidement en fin du premier entretien, en fonction de la mobilisation de la famille, des éléments collectés et de la conclusion du diagnostic fait par le travailleur social, une demande d'ouverture de mesure peut s'envisager.

Dans le cas contraire, un contact est reformalisé avec la famille pour acter de la pertinence et de l'engagement de la famille dans cette démarche.

Ainsi en 2020, **le travailleur social a mené 11 mois mesures** d'accompagnement social lié au logement pour le maintien dans les lieux.

### 3.1 Mise en œuvre de l'ASLL accès au sein de notre association :



Cette année, nous n'avons pas eu nécessité de mettre en œuvre des mesures d'ASLL accès dans le logement.

### 3.2 ASLL Maintien :

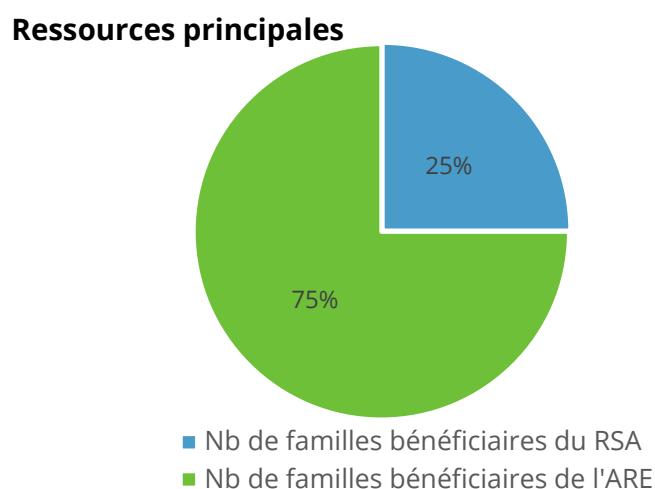
Comme évoqué précédemment, nous n'avons pas mené de mesures en accès, raison pour laquelle en 2020, le travailleur social de formation Conseillère ESF a mené 11 mois mesures d'ASLL Maintien.

Les ménages orientés vers la CESF pour la mise en place d'un ASLL maintien le sont principalement avec une dette de loyer.

Ces 11 mois mesures sont répartis sur l'accompagnement d'une famille au cours de l'année. En effet, malgré une sollicitation en ce qui concerne 11 autres ménages, qui ont été orientés par l'agence Immobilière Sociale, le contact qui a été pris avec ces ménages n'a pas permis de mettre en place par la suite les mesures qui nous semblaient pourtant opportunes.

### 3.3 Publics accompagnés :

Parmi les 4 ménages accompagnés pour 2020, nous avons 2 familles dont 1 monoparentale, un homme seul et une femme seule sans enfants. Les ressources de ces ménages sont identifiées comme suit :



Au cours des interventions menées, nous constatons lors de la mise en œuvre de ces mesures une instabilité de l'emploi pour les familles en dette de loyer.

Il nous est possible d'identifier deux causes principales de l'endettement des ménages :

- Droit Aide au Logement de la CAF non versé ou suspendu,
- Difficultés de gestion budgétaire de la famille, qui peut ne pas donner la priorité au paiement du loyer.

Sur les 4 familles bénéficiant de l'ASLL maintien, avec pour objectif principal la résorption de la dette, nous constatons que l'accompagnement a entraîné une diminution de leurs dettes suite à l'intervention du travailleur social.

Dans le cas où l'aide au logement a été suspendue, sachant que cela représente une partie importante dans la part du loyer des foyers concernés par l'ASLL, l'intervention du travailleur social est prépondérante afin d'obtenir le rétablissement rapide des droits de la famille.

Une fois les droits ouverts et les ressources stabilisées, permettant de régler les charges fixes, un plan d'action est mis en place pour solder la dette : un plan d'apurement est souvent proposé en lien avec une action éducative budgétaire.

Ces actions budgétaires ont pour but d'accompagner les familles à régler leurs dettes, ainsi nous établissons avec eux le budget mensuel, nous essayons de comprendre quelles sont les ressources (montant et nature) et les charges ; ce qui est impayé, et s'il y a des crédits.

Cela nous permet de comprendre le fonctionnement de la gestion de l'argent dans le couple et dans le foyer et ainsi de pouvoir proposer des solutions permettant d'améliorer la situation de la famille. Tous les aspects de la vie quotidienne sont alors abordés.

Une gestion du budget adaptée implique aux locataires de travailler avec le travailleur social sur leurs habitudes de consommation, et de vie.

### 3.4 Durée accompagnement

Cette année, les 4 ménages accompagnés étaient déjà suivis l'année précédente par la CESF.

La durée d'accompagnement moyenne pour ces familles se situe entre 12 et 18 mois.

Il n'y a pas eu de nouvelles familles accompagnées dans le cadre de l'ASLL.

D'une manière générale, du diagnostic social jusqu'à une nette amélioration de leur situation locative et financière, l'accompagnement doit être environ de 1 an.

Nous préconisons généralement une poursuite de l'accompagnement social au moins 3 mois après la résorption de la dette afin de nous assurer que le locataire a repris une gestion de son budget la plus saine possible et qu'il n'y ait pas de création d'un nouvel impayé.

Ensuite, un relai est effectué entre le gestionnaire de l'agence immobilière et la CESF.

L'accompagnement est adapté en fonction de la situation de la famille, il peut s'agir :

- D'une veille sociale avec suivi téléphonique,
- D'une rencontre tous les deux mois,
- D'une rencontre tous les mois,
- De Visite à domicile,

#### ➤ **Au cours de l'année 2020, Soliha AIS IDF a atteint 18% de ses objectifs mois/mesures.**

Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette non-atteinte des objectifs :

- Cette année le taux d'impayés de notre agence immobilière sociale a été bien maîtrisé par le gestionnaire.
- L'évolution de l'équipe de gestion qui a nécessité plusieurs temps d'information interne pour présenter le dispositif ASLL/FSL.
- La difficulté d'adhésion de nos locataires qui souhaitent plus une aide ponctuelle dans l'urgence plutôt qu'un accompagnement sur le long terme.
- La période de confinement et une reprise progressive des liens à compter de notre retour en présentiel à compter de la mi-juin 2020.

**Toutefois, nous constatons aussi que les impayés des familles suivies ont diminué**, avec une résorption totale de la dette pour l'une.

Notre accompagnement est basé essentiellement autour de l'ouverture et du maintien des droits et d'une aide à la gestion du budget, car nous observons peu de problématiques constatées concernant le savoir-habiter et l'entretien du logement.

## ➤ Conclusion

A la fin de l'année, nous avons été en contact régulier avec le financeur ;

En effet, outre le fait que nous avons depuis deux ans connu une baisse significative dans le nombre de mois mesures réalisés, ceci s'accompagnait d'une double particularité, avec un nombre de mois mesures peu élevés sur le volume octroyé en comparaison des autres associations oeuvrant sur ce même dispositif et sur une autosaisine ne nous permettant pas d'accompagner des personnes orientées par ailleurs.

Si nous nous sommes positionnés pour à la fois augmenter le nombre de mesures sur l'année en ouvrant plus largement à tous publics, nous avons été informés que notre intervention sur le dispositif ne serait pas renouvelée pour l'année à venir.

# MISSION INTERMEDIATION LOCATIVE EST ENSEMBLE



# 1. PRESENTATION

L'Établissement public territorial Est Ensemble est une structure intercommunale française, créée le 1<sup>er</sup> janvier 2016 dans le cadre de la mise en place de la métropole du Grand Paris et située dans le département de la Seine-Saint-Denis en région Île-de-France.

Elle intervient sur les communes de Bagnolet, Bobigny, Bondy, Le Pré Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Sec, Pantin et Romainville.

Nous avons **signé une convention** avec cet EPT **en juillet 2018** afin d'effectuer une mission d'accompagnement social dans le cadre de l'intermédiation locative, suite à l'évacuation d'un immeuble défini comme insalubre.

Est Ensemble ne pouvant reloger tous les ménages en raison de leur irrégularité sur le territoire français, nous avons été sollicités pour les soutenir.

## 2. MOYENS

### 2.1 Moyens humains

Pour la mise en œuvre de cette mission, un salarié de l'association, de formation travailleur social, assure la relation partenariale avec le maître d'ouvrage et le bailleur (soutenu par le responsable de pôle). Ce travailleur social prend en charge la famille de son entrée dans l'hébergement à sa sortie dans le cadre d'un accompagnement social.

### 2.2 Moyens financiers

Est Ensemble apporte un soutien financier à l'action d'intermédiation locative dédiée à l'hébergement des sortants de l'habitat indigne.

En effet, Est Ensemble se charge de la captation des logements afin que les ménages puissent y être hébergés et nous verse une subvention prévoyant le loyer et les charges, les coûts des fluides, les risques d'impayés, la gestion locative.

Seule l'association SOLIHA AIS IDF est locataire de ces logements. L'association signe un contrat de bail de 18 mois avec le propriétaire et est en charge du paiement du loyer, des charges ainsi que des coûts des fluides et d'assurance habitation.

Le coût total pour cette mission est calculé en fonction du :

- Coût de gestion par logement ;
- Coût réel du différentiel de loyer ;
- Coût réel des impayés ;
- Coût de la vacance ;
- Coût de la gestion du dépôt de garantie ;
- Coût pour des travaux exceptionnels.

Cette subvention est versée en deux fois pour l'année.

Pour intégrer le logement d'hébergement, le ménage signe une convention d'occupation à titre onéreux pour une durée de 6 mois, renouvelable deux fois.

Il devra verser une redevance d'hébergement correspondant à 30% de ses ressources.

Dans le cadre de cette mission, lorsque nous devons héberger des ménages en situation irrégulière sur le territoire, il nous est demandé de prendre en compte toutes les ressources du ménage, même si celles-ci ne sont pas déclarées.

### 3. BILAN

#### ➤ Conclusion pour les trois situations :

Si les ménages se sont tous montrés très autonomes dans la tenue et l'entretien au quotidien du logement, les difficultés liées au règlement régulier de leur redevance d'hébergement du fait de leurs situations administratives perdurent.

Nous avons accompagné les ménages à l'appropriation de leur lieu de résidence, et amorcé les démarches en vue d'une actualisation de l'ensemble des droits possibles. Par ailleurs, une inscription sur des cours pour l'apprentissage de la langue française s'est avérée nécessaire, afin de permettre une autonomie plus importante.

Si l'identification du référent par les familles s'est faite sans difficulté, il est à noter que les démarches sont à poursuivre sur la régularisation auprès de la préfecture, afin de pouvoir amorcer une autre démarche en lien avec une insertion professionnelle.

#### ➤ Conclusion sur l'action :

Nous avons été prévenus dans le premier trimestre de 2020 par la collectivité que « Le dispositif d'IML ne nous permet pas de répondre de manière équitable aux besoins en hébergement sur le territoire au regard des capacités budgétaires d'Est Ensemble. »

De fait, la mission a pris fin à la date du 10/07/2020.

# Mission Baux Glissants

## SOREQA

sorèqa

# 1. PRESENTATION

La SOREQA est une société publique locale d'aménagement régie par le droit privé remplissant une mission d'intérêt général, qui constitue un outil public au service des collectivités pour transformer des quartiers et créer une ville inclusive et durable.

Sa vocation est d'intervenir en soutien des collectivités dans la lutte contre l'habitat indigne.

Dans le cadre de ses activités, nous avons été sollicités pour mettre en place un marché d'intermédiation locative par le biais de signatures auprès de bailleurs sociaux de baux glissants pour des ménages sortants d'opérations de requalifications, habitant des logements frappés par des arrêtés d'insalubrité ou encore destinés à la démolition.

Nous avons **signé une convention** afin d'effectuer une mission d'accompagnement social dans le cadre de l'intermédiation locative, pour un total de 10 ménages.

## 2. MOYENS

### 2.1 Moyens humains

Pour la mise en œuvre de cette mission, un salarié de l'association, de formation travailleur social, assure la relation partenariale avec le maître d'ouvrage et le bailleur, soutenu par le responsable de pôle.

Ce travailleur social prend en charge la famille dès son entrée dans l'hébergement et jusqu'au glissement du bail, en mettant en place un accompagnement social répondant aux besoins observés et leur permettant à terme d'être locataires en titre du bien.

### 2.2 Moyens financiers

La SOREQA apporte un soutien financier à l'action d'intermédiation locative, par le biais d'un forfait de mois gestion, puis par le financement a posteriori au réel, en cas de problématiques contentieuses ou d'impayés, sur présentation du travail effectué autour de la résorption de la dette.

Par ailleurs, la société se charge de la captation des logements afin que les ménages puissent y être hébergés.

Seule l'association SOLIHA AIS IDF est locataire de ces logements, en attente du glissement de bail au bénéfice de la famille occupante.

### 2.3 Attendus de l'accompagnement social

Nous accompagnons les familles à l'installation sur le logement dès que nous avons pu prendre à bail ledit bien auprès du bailleur, avec la signature d'une convention tripartite et d'un contrat d'accompagnement social.

Nous veillons à une bonne appropriation du bien et à l'entretien régulier.

En parallèle, nous accompagnons sur tous les points qui lui permettront de conserver un statut de locataire, par l'information, l'orientation de la famille pour l'ouverture ou renouvellement de ses droits, par la mise en œuvre d'un accompagnement en lien avec son budget, ou à toute démarche administrative en lien avec l'occupation du logement.

### **3. BILAN**

Le démarrage de la mission s'est concrétisé en novembre 2019 avec la signature d'un bail pour laquelle nous avons pu accompagner l'installation de la famille, sur la commune de Saint-Denis.

Le ménage accompagné est une famille composée d'un couple avec quatre enfants, pour lesquels l'appropriation du bien et le savoir-habiter est complètement intégré, avec une régularité sur les paiements et une occupation paisible, mais pour lesquels un travail au niveau de la situation administrative est en cours pour permettre le glissement du bail.

Le second bail a été conclu un an plus tard, avec un début de travail autour de l'installation, et une autonomie importante de la part de la personne, sur la commune de La Courneuve. Le travail se décline essentiellement sur l'assise de sa situation professionnelle, afin d'assurer auprès du bailleur le fait que les revenus soient réguliers et que le bail puisse glisser.

Nous avons mis en place une instance de régulation trimestrielle en lien avec la SOREQA afin de faire le point sur les freins et les avancées des situations individuelles.

Nous restons en attente pour de futures orientations concernant d'autres familles étant attendu que le marché couvre jusqu'à 10 ménages.



**Pôle**

**Agence Immobilière  
sociale**

**et développement de  
l'offre**

# 1. PRESENTATION

## SOLIHA AIS IDF : UN ADMINISTRATEUR DE BIEN

Née de la fusion de plusieurs associations Sires idf, Sires métropole, Avis Aubervilliers, le pôle agence immobilière sociale de SOLiHA AIS IDF réalise la **gestion en mandat pour le compte de tiers**.

Composé de **professionnels de l'immobilier**, ce pôle assure la gestion locative auprès de particuliers, de collectivités territoriales et d'institutionnels.

A travers **le mandat de gestion Louer responsable®**, le propriétaire confie pouvoir à SOLiHA AIS IDF pour administrer son patrimoine. L'agence assure ainsi les missions de suivi financier, technique, administratif et tout échange auprès du locataire dans un souci de performance tant pour le propriétaire que pour le locataire.

**Spécialisée dans les dispositifs à loyer modéré**, l'agence apporte son expertise dans le montage ANAH, la déclaration fiscale, l'AMO auprès des collectivités.

Aujourd'hui l'agence gère près **606 lots** et plus de **80% des logements gérés sont à loyer plafonné**.

**Agréée par l'Etat**, en tant qu'Agence Immobilière Sociale, l'équipe intervient sur différents dispositifs proposés par l'ANAH, Action Logement, la Ville de Paris, le Département de l'Essonne, le FASST...

## 2. MOYENS

### 2.1 Moyens humains

Le Pôle Agence Immobilière sociale et développement de l'offre se décompose en 3 agences afin de couvrir toute l'île de France.

Ainsi chaque gestion d'agence est assurée par un responsable d'agence, accompagné d'une chargée de gestion et de deux personnes en contrat d'apprentissage.

L'équipe assure l'ensemble des missions associées à son agence : suivi technique, juridique, administratif, commercial et comptable.

### 2.2 Moyens financiers

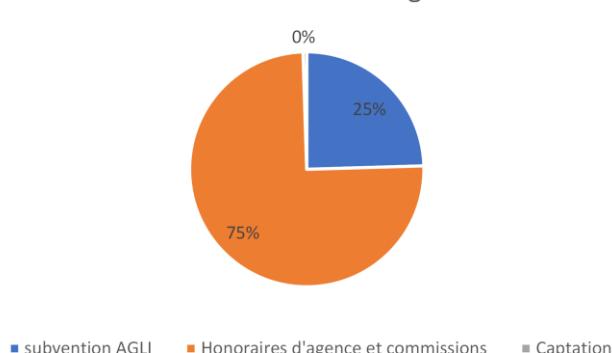
En 2020, les recettes cumulées du service représentent 474 467€.

La rémunération liée à l'activité commerciale (Commissions)<sup>4</sup> a augmenté de 1% :

	2019	2020
subvention AGLI	116 400 €	116 400 €
Honoraires d'agence et commissions	352 844 €	355 667 €
Subvention Louer Solidaire	23 932 €	0 €
Captation	13 200 €	2 400 €
<b>TOTAL</b>	<b>506 376 €</b>	<b>474 467 €</b>

<sup>4</sup> L'agence est rémunérée par le propriétaire en prélevant ses honoraires sur les loyers et charges encaissés ainsi que sur les frais de mise en location auprès du bailleur et du locataire

Parts des recettes des agences



La part des recettes liée à des dispositifs de collectivités territoriales représente 25% du global.

Nous constatons donc que la majorité de nos recettes, soit 75%, est générée par la rémunération de notre activité de gestion.

### 3. BILAN

L'année 2020 fut une année complexe.

Comme sur tout le territoire nous avons dû suspendre notre activité pendant plusieurs mois du fait du confinement et stopper immédiatement toutes prospections et commercialisations.

L'association a ainsi décidé de mettre à profit tout ce temps pour poursuivre le travail sur l'harmonisation de nos pratiques et travailler activement au développement de la dématérialisation.

Nous avons aussi travaillé à l'élaboration de nouvelle pratique de gestion au sein de nos agences immobilières sociales autour du travail à distance.

Malgré la situation sanitaire, nos missions au sein des agences sont toujours soutenues par un contexte favorable notamment la présence d'un ensemble de dispositifs dédié aux agences immobilières sociales :

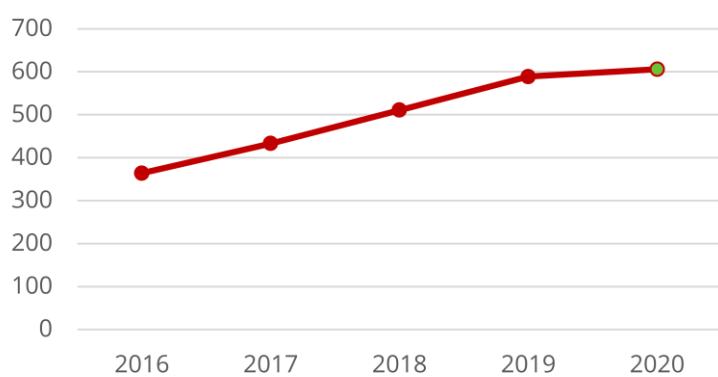
- Louer abordable : majoration des déductions fiscales COSSE ANAH pouvant aller jusqu'à 85% des déductions sur les revenus fonciers du propriétaire ;
- Garantie Visale optimisée : Caution assurantielle impayée améliorée par rapport au droit commun et offrant une garantie entièrement gratuite pour les propriétaires de nos agences. Ce dispositif est animé et financé par Action Logement ;
- Dispositif Multi loc (programme de subvention travaux destiné au propriétaire Parisien de logement vacant -<https://www.paris.fr/multiloc>).

**Les équipes savent convaincre les propriétaires de l'attractivité de nos agences.**

Persuadés de l'attrait des outils existants, les membres du pôle ont développé dès 2017 un argumentaire fort, leur permettant d'être pleinement efficaces dans la mobilisation de nouveaux mandants.

#### 3.1 Résultats 2020

**Croissance en nombre de mandats**

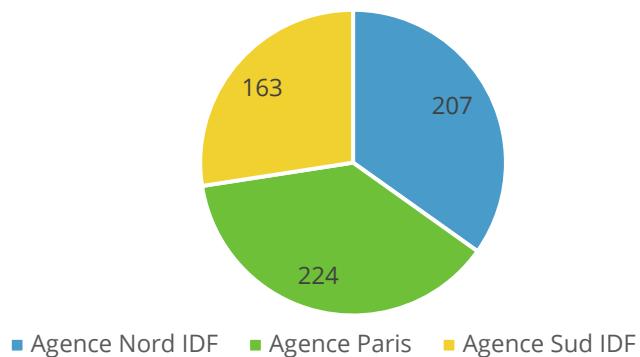


**Nombre de lots et évolution**

En 2020, malgré le contexte sanitaire, le pôle a signé 37 mandats et en a résilié 17 soit un gain net de **20 mandats** par rapport à l'année précédente.

Nous pouvons donc constater une croissance de 3% pour l'année 2020.

## répartition des logements par agence

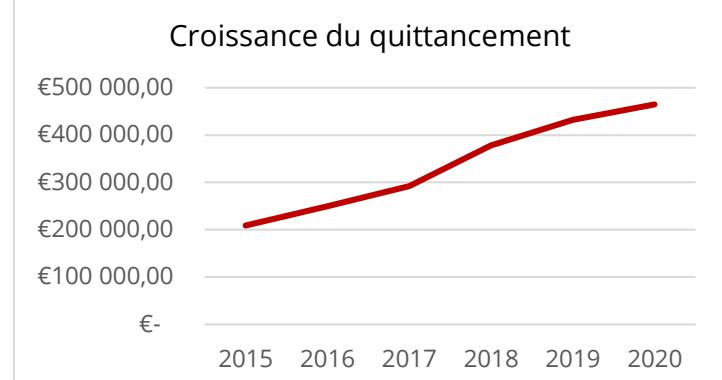


Le poids respectif de chaque agence est, fin 2020, de **35%** pour l'agence Nord IDF, **27%** pour l'agence Sud IDF, **38%** pour l'agence Paris.

## Le quittancement : un indicateur pertinent de croissance

Au-delà de la croissance en nombre de mandats signés, le quittancement mensuel (ensemble des sommes appelées dans un mois auprès des locataires) permet d'apprécier la croissance et la charge effective de la gestion comptable que représente l'ensemble du parc.

**Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le quittancement mensuel s'élève à 474 782 €, soit une croissance de 8% par rapport à l'année dernière**

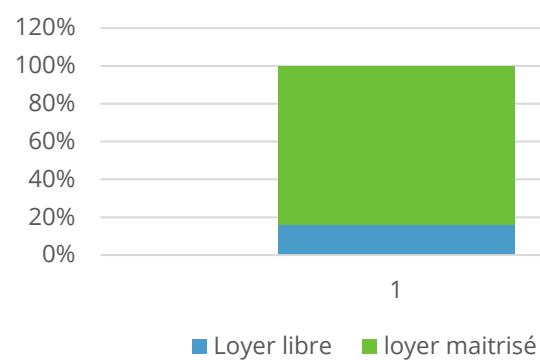


## Loyer maitrisé et taux d'impayé

Les 606 lots du parc des agences sont composés à 98% de logements soit 594 logements. A la marge, les agences gèrent quelques lots commerciaux et parkings, principalement dans le cadre d'opération globale (immeuble mixte).

Comme l'année dernière, **84% des lots d'habitation font l'objet d'un plafonnement de leur loyer** soit par une convention ANAH, soit à travers un dispositif fiscal spécifique, soit dans le cadre du dispositif multi loc. En fonction des territoires, des typologies de logement, du type de conventionnement, les loyers maitrisés s'apprécient entre 10 et 40% en dessous de ceux pratiqués dans le marché libre.

## Part des loyers maitrisés sur les lots d'habitation des 3 agences



**Concernant les impayés, l'année 2020 se caractérise par 2 éléments importants :**

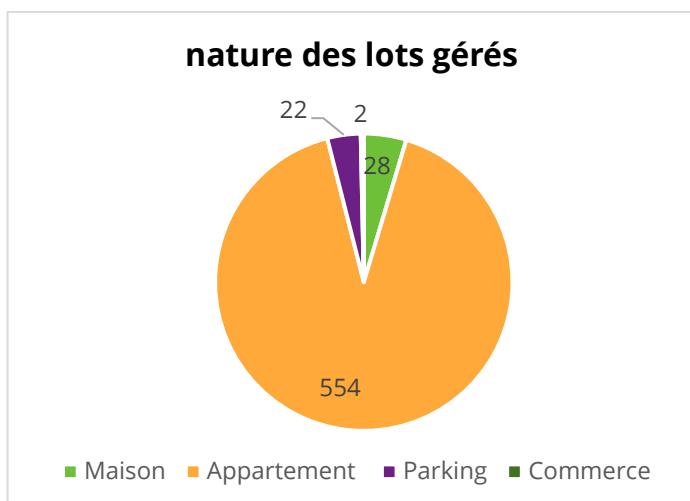
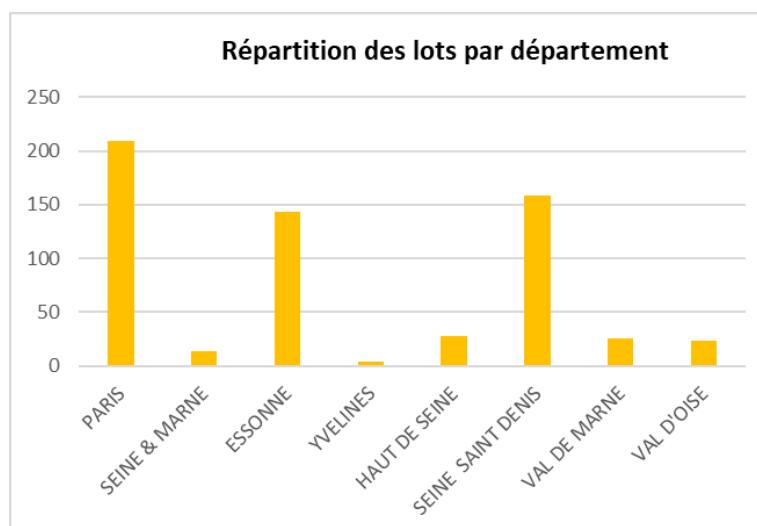
- la poursuite de la mobilisation renforcée et systématisée au dispositif assurantiel **Visale Optimisé** ;
- la crise sanitaire ayant modifié nos possibilités d'action pour recouvrer les impayés (impossibilité de se déplacer au domicile par exemple) et la perte de revenu de certains de nos locataires.

Crée par **Action Logement**, Visale est une **Caution Solidaire**, qui garantit les loyers et les charges locatives sur une durée maximum de 36 mois d'indemnisation. Entièrement gratuite pour le propriétaire et le locataire, elle offre la possibilité d'assurer un public plus large que celui garanti par les GLI (Garantie des Loyers Impayés) du marché. Ce dispositif, stratégique pour nos agences, **nécessite un suivi administratif assez important et une bonne réactivité** dans l'actualisation des dossiers.

Ensuite, la gestion de la crise sanitaire avec le confinement pour les salariés et les locataires, mais aussi les pertes financières subies par nombre de nos clients augmentant le taux de sinistralité et le montant des impayés. Cette année nous avons analysé une augmentation du taux d'impayé de presque 3%, soit 9,9% représentant 60 dossiers sur l'ensemble de nos lots.

### 3.2 Détails du parc

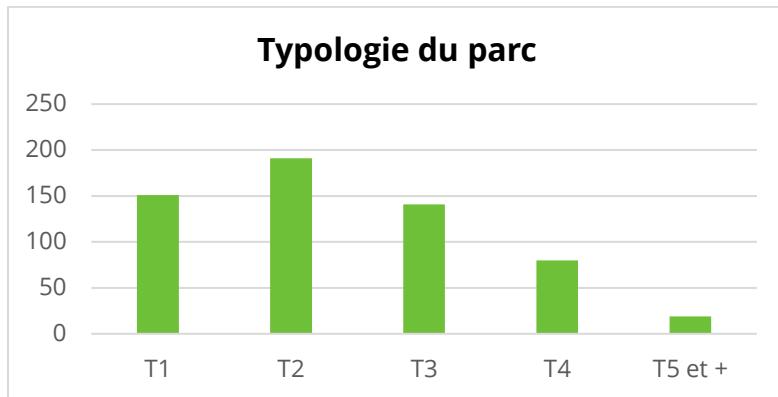
La répartition géographique du parc résulte des implantations historiques des agences et de la volonté affichée de proposer une gestion de proximité.



91% des lots gérés sont des logements collectifs. Seules 28 maisons individuelles sont gérées par les agences.

En outre, le parc hors habitations ne représente que 4%.

**Le parc est donc très homogène** dans sa nature.



Le parc du pôle se compose **principalement de petite typologie**. Ainsi les T1 & T2 représentent 61% du parc.

## 4. PERSPECTIVES

En 2020, le pôle a travaillé de manière dégradée du fait de la crise sanitaire, mais avec énormément d'investissement afin d'assurer une gestion de qualité à nos propriétaires et nos locataires.

Grâce à cela, nos équipes ont permis une croissance de notre parc de 3% et quasiment pas de perte financière due à cette situation inédite.

En 2021, la motivation est décuplée et nous souhaitons poursuivre l'évolution de notre parc et passer la barre des 700 lots.

Aussi en 2021, nous poursuivrons notre stratégie de structuration et d'harmonisation des pratiques de nos agences ainsi que la mutualisation de la gestion comptable des agences au sein du pôle ACRH.

Retrouvez nous sur : <https://www.solihaisidf.com/>



**Soliha AIS IDF**

39/41 rue Paul Claudel - 91000 EVRY-COURCOURONNES

Association régie par la loi 1901  
SIREN : 511 957 003