

SOLIHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

PROVENCE

Rapport d'activité

2018

Assemblée Générale Annuelle

6 juin 2019

MARSEILLE



SOMMAIRE

- 03 LE MOT DU PRÉSIDENT
- 04 QUI SOMMES- NOUS?
- 07 PÔLE ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES
- 14 PÔLE RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE ET CONDUITE D'UN PROJET DE TERRITOIRE
- 19 PÔLE PRODUCTION D'HABITAT D'INSERTION
- 26 PÔLE GESTION LOCATIVE SOCIALE
- 33 PÔLE DÉVELOPPEMENT ET INNOVATION SOCIALE
- 39 ADMINISTRATION GÉNÉRALE
- 43 PERSPECTIVES 2019



Le présent rapport d'activité a été rédigé par l'ensemble des responsables de pôles de SOLIHA Provence et Domitille Brezun, responsable communication. Les entretiens réalisés par Michel Couartou, journaliste spécialisé.
Crédits photo : SOLIHA Provence, Fédération SOLIHA, David Monfort, Michel Couartou
Direction artistique & maquette : Amandine Ridet / Imprimé en mai 2019 par COM-IDEA - Papier PEFC™ (papier en provenance de forêts gérées durablement)

LE MOT DU PRÉSIDENT

Pour sa deuxième année de mandat à la présidence de SOLIHA Provence, Philippe Oliviero se réjouit de l'évolution de l'organisation et de la gouvernance de l'association (élargissement du Conseil d'administration et mise en place d'un Comité de direction) qui va permettre de bâtir le projet associatif de développement. Il pointe aussi, pour 2018, d'autres sujets de satisfaction, comme la progression constante des produits d'exploitation et l'efficacité de la cellule « Développement et Innovation sociale ».

L'année 2018 aura été pour vous la deuxième année pleine à la présidence de SOLIHA Provence. Quels en ont été les points forts ?

Nous avons poursuivi la mutation de l'organisation et la mise en place du projet stratégique, objectifs qui avaient été définis en 2017. L'association est désormais organisée en « pôles » d'activités. En parallèle, le conseil d'administration a été renouvelé pour un tiers avec des personnalités qui ont toutes une expérience professionnelle reconnue dans les métiers de SOLIHA Provence, mais qui sont engagées avec nous à titre personnel.

Cette gouvernance renouvelée sera conviée fin 2019 à un séminaire de réflexion sur le projet associatif. Nous construirons tous ensemble à partir de cette réflexion le projet de développement de SOLIHA Provence dans une démarche de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises).

Cette logique de la RSE est pour vous importante...

Essentielle : elle permet de penser la place de l'association en harmonie avec ce que l'on appelle ses « parties prenantes » : les partenaires institutionnels, les collectivités territoriales, les associations, ses prestataires de services et fournisseurs, mais également les ménages bénéficiaires de ses services, et ses salariés bien sûr.

Nous nous inscrivons toujours dans la philosophie de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), et nous avons notamment préparé en 2018 une convention avec le Groupe SOS et un partenariat avec Humanis, sans oublier le développement de nos partenariats économiques avec les banques mutualistes régionales. C'est un axe important de notre développement.

En 2018, vous avez également été choisi par l'Etat et la ville de Marseille pour assurer une maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) pour le relogement des ménages évacués pour cause d'immeuble en péril.

Cette convention a été signée début décembre 2018, et même si elle est importante à de nombreux égards, elle ne résume pas l'activité de cette année-là. Je dirais plutôt qu'elle illustre la reconnaissance par les pouvoirs publics de l'expertise et de la capacité opérationnelle que possède SOLIHA Provence. Cela nous honore, mais cela nous oblige également !

Nous sommes présents depuis des années à Marseille, et dans les petites et grandes villes des Communautés du territoire, mais nous n'avions pas jusqu'à présent noué de

Président de SOLIHA Provence

PHILIPPE OLIVIERO



partenariats avec les grandes collectivités. Cette MOUS est l'opportunité de transformer ces actions concrètes en véritable partenariat avec la Métropole. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle notre Assemblée Générale annuelle se tiendra début juin dans l'hémicycle du Palais du Pharo, siège du Conseil métropolitain.

Vous avez d'autres sujets de satisfaction pour l'année 2018 ?

Plusieurs. Tout d'abord, la hausse de nos produits d'exploitation se poursuit, ce qui nous permet d'accompagner encore plus de ménages et de produire encore plus de logements. Ensuite, je me réjouis des actions toujours renouvelées de notre cellule « Développement et Innovation sociale », un service rare dans les SOLIHA de France, qui nous permet d'être à la pointe en nous associant à d'autres partenaires comme le LabZéro.

Et puis, je voudrais mettre l'accent sur quelque chose qui est significatif pour moi : SOLIHA Provence intervient dans le centre ancien dégradé de Carpentras, dans le cadre de sa compétence « réhabilitation accompagnée ». Cette incursion dans le Vaucluse, alors qu'il y a une association SOLIHA 84, a été réalisée en totale harmonie avec nos homologues vauclusiens, qui ne développent pas cette compétence. Et donc, nous conjuguons les capacités d'intervention du mouvement SOLIHA à travers de ce partenariat territorial, dans une vraie complémentarité.

Vous avez choisi le thème du "Logement d'abord" pour la table ronde traditionnelle qui se tiendra pendant votre Assemblée générale. Pour quelle raison ?

En premier lieu parce que SOLIHA Provence a déjà plusieurs années d'expérience en la matière, notamment pour avoir participé à la démarche « Un chez soi d'abord ». Il s'agit de montrer que SOLIHA Provence est toujours volontaire dans cette approche et que nous mettons cette expérience au service du nouvel objectif du « Logement d'abord ».

La table ronde va réunir Danielle Milon, Maire de Cassis, commune dans laquelle nous venons d'inaugurer un bail à réhabilitation, Thomas Scandellari, directeur du SIAO qui oriente vers nous les ménages, Karine Huet, déléguée départementale Bouches-du-Rhône pour l'ARS avec qui nous avons créé le groupement « Un chez soi d'abord », Emmanuelle Laboury, chef de l'innovation sociale de Logirem avec qui nous travaillons sur l'opération « 10 000 logements accompagnés » et Arlette Fructus, adjointe au Maire de Marseille, déléguée à l'habitat, au logement, à la politique de la ville et rénovation urbaine, parce qu'elle porte une vraie volonté politique pour soutenir la démarche du « Logement d'abord ».

QUI SOMMES-NOUS ?



Présent sur le territoire depuis **70 ans**, SOLIHA Provence fonde son action sur un engagement : apporter des réponses aux besoins de logement pour tous, en plaçant **l'habitant au cœur de son projet associatif**.

Les hommes et les femmes qui composent **SOLIHA Provence** œuvrent au quotidien au profit des plus démunis. La diversité de leurs métiers, de leurs domaines de compétences et leurs complémentarités est un véritable atout. L'activité de **SOLIHA Provence** s'articule ainsi autour de **5 pôles**, tous aux services des personnes à revenus modestes ou en situation de précarité : **accompagnement des personnes, réhabilitation accompagnée au service des particuliers et la conduite d'un projet de territoire, production d'habitat d'insertion, gestion locative sociale, développement et innovation sociale.**

NOS OBJECTIFS

- Améliorer les conditions d'habitat des personnes défavorisées et aux revenus modestes.
- Favoriser l'accès et le maintien des personnes dans les logements.
- Produire et gérer une offre de logements à loyer maîtrisé.
- Redynamiser les quartiers et centres anciens dégradés.

NOS VALEURS

- L'habitant placé au cœur de son projet
- L'ancrage territorial de SOLIHA Provence et sa dimension partenariale.
- Le respect la dignité humaine.
- Le droit de disposer d'un logement décent pour tous.
- La solidarité comme principe d'action

NOS ENJEUX

- Répondre aux besoins et apporter des solutions durables aux particuliers et aux collectivités.
- Créer une transversalité toujours plus efficiente entre nos différents métiers

NOS IMPLANTATIONS, NOS TERRITOIRES D'INTERVENTION

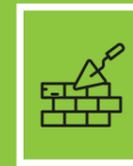


LES 5 PÔLES DE SOLIHA PROVENCE



L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

Grace à ses compétences techniques, juridiques et sociales, SOLIHA Provence déploie des actions pour l'accès durable et le maintien des ménages modestes dans un habitat décent et adapté à leur situation familiale et économique. L'accompagnement socio-économique, la recherche de solution de relogement pour les mal-logés, l'accueil des plus démunis, la constitution de dossiers DALO et l'éradication de l'habitat indigne font partie des missions que mène SOLIHA dans ce domaine.



LA RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE AU SERVICE DES PARTICULIERS ET LA CONDUITE D'UN PROJET DE TERRITOIRE

SOLIHA Provence accompagne les propriétaires occupants, les locataires et les bailleurs, dans la réalisation de leurs travaux, pour mettre aux normes, améliorer le confort ou faire des économies d'énergie. SOLIHA Provence est présente de la réalisation des diagnostic techniques aux travaux. Ses équipes aident les particuliers à bénéficier des subventions publiques existantes. En partenariat avec les collectivités, SOLIHA Provence intervient de multiples façons, depuis la réalisation d'études pré-opérationnelles et de diagnostics techniques, économiques et sociaux, jusqu'à la réhabilitation d'îlots dégradés ou la requalification de copropriétés fragilisés, le ravalement de façades, la résorption de la vacance et de l'insalubrité.



LA PRODUCTION D'HABITAT D'INSERTION

Pour répondre au double enjeu de loger les ménages modestes ou défavorisés dans des logements décents et favoriser la mixité sociale, SOLIHA Provence produit des logements d'insertion en son nom propre ou à travers sa coopérative dédiée à cet objet. Ces logements permettent de réhabiliter et de redynamiser les centres anciens, de favoriser la mixité de ces quartiers, de développer des partenariats locaux et de créer une offre de logement social diffus sur l'ensemble du territoire d'une commune.



LA GESTION LOCATIVE SOCIALE

Pour permettre aux ménages modestes, ou en grande difficulté de pouvoir se loger décemment, SOLIHA Provence mobilise une offre de logement à loyers et charges maîtrisés, principalement dans le parc privé en s'appuyant sur des dispositifs spécifiques. Le mandat de gestion social assure au propriétaire d'un bien immobilier une gestion de proximité et au locataire un logement pérenne. Cette action est conduite par l'agence immobilière sociale dédiée à cet objet. La location par SOLIHA Provence, qui sous-loue ensuite au ménage entrant, sécurise le propriétaire privé et assure un logement au ménage avec la possibilité de « faire glisser » le bail à son nom. La gestion de logements en qualité de régisseur, pour le compte d'une commune, est aussi un outil utilisé par SOLIHA Provence.



DÉVELOPPEMENT ET INNOVATION SOCIALE

En veille constante, et à l'affût de nouvelles tendances, le pôle développement et innovation sociale introduit des pratiques alternatives dans l'accompagnement des publics vulnérables et de nouveaux maillages partenariaux. Il cherche à les mettre en pratique en étant innovant dans les outils, dans les produits proposés et dans les méthodes, pour toujours mieux répondre aux attentes et offrir un meilleur service. Au travers de cette cellule transverse, SOLIHA Provence affirme ainsi sa volonté de rechercher en permanence l'innovation et l'expérimentation au service des personnes démunies et vulnérables.

QUI SOMMES-NOUS ?

NOS STRUCTURES DEDIEES SOLIHA Provence s'est dotée de deux structures complémentaires :



SOLIHA AIS est une agence immobilière sociale qui a pour objet l'activité d'intermédiation et de gestion immobilière locative de logements, sur le territoire de la région Sud PACA, en partenariat avec l'association SOLIHA du territoire concerné. Ainsi, elle assure un **service de prospection et de gestion locative qui lui permet de :**

- Rechercher des logements auprès des propriétaires privés, des collectivités locales, des organismes d'HLM, etc. .
- Exercer toutes opérations de gestion locative entre le propriétaire et l'occupant.

Elle agit dans le cadre juridique des mandats de gestion.



SOLIHA Méditerranée Bâtitteur de Logement d'Insertion est une société anonyme coopérative interrégionale dont l'objectif est d'assurer le portage d'opérations immobilières à caractère social au profit d'adhérent SOLIHA coopérateurs. Dans nos régions, les besoins en logements d'insertion sont importants. Aux côtés du monde HLM qui prend largement sa part, notre coopérative SOLIHA BLI Méditerranée a vocation à intervenir à une autre échelle, celle du cas par cas. Dotée d'un agrément ministériel, elle peut agir sur une production diversifiée (acquisition amélioration, VEFA, Usufruit locatif social...). Cette coopérative est ouverte à l'ensemble des associations qui, au travers de leur fédération, peuvent bénéficier gratuitement de ces services.

LES CHIFFRES CLEFS SOLIHA Provence en 2018 c'est :



105

salariés
(94 en 2017)



5 170

ménages accompagnés
(4 838 en 2017)



26 millions

de travaux générés soit
environ 430 emplois ETP
(20 millions en 2017)



1 328

Logements améliorés ou
adaptés dans le parc privé
(937 en 2017)



569

nouvelles solutions de
relogements (94 en 2017)



1 444

Logements gérés
(1 287 en 2017)



11 618 060 €

de produits
d'exploitation
(11 284 400€ en 2017)

SOLIHA PROVENCE, VÉRITABLE ACTEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE



PÔLE ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN

«C'est parce qu'il existe un chez soi qu'il peut y avoir un ailleurs ». Aussi le logement est tout autant un abri et un lieu de retrait vis à vis de la société qu'une porte d'entrée sur celle-ci. Mais le logement nécessite aussi diverses formes d'accompagnement pour permettre aux personnes qui l'occupent de s'y projeter durablement.»

SOLIHA Provence agit dans le cadre des politiques publiques d'accès et de maintien dans le logement, définies par l'Etat. Devant la complexité des situations, ses équipes apportent sur le terrain des réponses innovantes aux questions que leur posent les acteurs locaux. Sa présence de longue date dans les territoires, ses liens avec les acteurs économiques et sociaux, son positionnement entre savoir-faire technique et considération de l'humain, sa crédibilité en fait un partenaire incontournable. Grâce à leur double compétence en travail social et en urbanisme, les équipes de SOLIHA Provence apportent une expertise sur les territoires par des actions de Maitrises d'œuvre urbaine et sociale (MOUS), de Maitrise d'œuvre sociale (MOS), d'Actions sociales collectives (ASC) ou encore de missions spécifiques.

■ LES MAITRISES D'ŒUVRE URBAINE ET SOCIALE

permettent de trouver des solutions de relogement dans le parc existant ou d'adapter des logements à la situation de ménages identifiés. Il est donc crucial de bien comprendre les besoins des ménages et les attentes des bailleurs.

Les projets urbains ou les réhabilitations nécessitent parfois de reloger, temporairement ou de manière définitive, les ménages. Ces opérations de relogement nécessitent de définir avec les familles leur projet de parcours résidentiel et de les y accompagner de manière à favoriser l'insertion dans leur nouveau logement et leur nouvel environnement.



A titre d'exemple SOLIHA Provence accompagne Logirem dans le cadre de la rénovation lourde de la résidence La petite Savine à Marseille qui nécessite le relogement de ses occupants.

En 2018, l'ensemble des ménages d'un bâtiment ont été relogés avec un accompagnement spécifique.

■ LES MAITRISE D'ŒUVRE SOCIALE

SOLIHA Provence accompagne les bailleurs qui entreprennent des réhabilitations en site occupé, opérations délicates qui demandent un relationnel important avec les locataires en place. Véritable interface entre les bailleurs et les habitants, l'équipe de SOLIHA Provence se mobilise pour s'assurer que le chantier se déroule dans les meilleures conditions pour le locataire et l'ensemble des intervenants. En 2018, SOLIHA Provence a réalisé :

- l'interface entre le bailleur, les locataires, les entreprises pour la rénovation de résidence de l'Odyssée de Pays d'Aix Habitat.

- préconisé les travaux pour le maintien à domicile des personnes âgées en perte de mobilité avec 13 Habitat dans le cadre de la convention Age d'Or. 142 diagnostics ont ainsi été réalisés sur tout le département.

■ LES ACTIONS SOCIALES COLLECTIVES

Au travers des actions sociales collectives, SOLIHA Provence accompagne des familles dans différents domaines :

- La gestion de leur logement (paiement du loyer et des charges) et du quotidien (factures électricité et gaz, économie d'énergie, etc.)

- Aide à la réalisation de petits travaux simples pour entretenir et embellir le logement,

- Assure la médiation locataire/bailleur pour favoriser le respect des droits et devoirs de chacun;

- Pérennise le travail partenarial autour du collectif « cadre de vie ».

- Traite les situations spécifiques (Vieillesse de la population, handicap) en partenariat avec le bailleur (aménagement du logement, demande de mutation),

De nombreuses actions ont été réalisées pour le compte de bailleurs sociaux tout au long de l'année.

SOLIHA Provence a continué pour la 6ème année consécutive à accompagner des habitants en difficulté d'une copropriété dégradée, celle de Parc Corot à Marseille.



■ LE PROJET NOUVEAUX ENTRANTS

« Nouveaux Entrants » est un projet partenarial entre le Conseil Départemental et la Métropole Aix Marseille Provence Conseil de territoire Marseille Provence. Son objectif vis-à-vis des ménages qui intègrent un nouveau logement est de :

- Favoriser leur insertion dans leur nouveau cadre de vie : connaissance du quartier, des règles de vie de l'immeuble, respect des espaces collectifs.

- Les former aux éco-gestes : collecte sélective, consommation d'énergie, de chauffage, d'eau, etc.

- Prévenir l'endettement locatif et énergétique.

FAVORISER L'INTÉGRATION :

L'année 2018 a vu l'accompagnement par SOLIHA Provence de 18 locataires d'une résidence neuve composée de 37 logements, du patrimoine de Néolia, dans le quartier de la Belle de Mai, cette action a été financée par le Conseil Départemental – Service du FSL. Il s'agit d'optimiser l'intégration des ménages dans cette résidence neuve et de faciliter l'appropriation de leur logement, leur résidence, leur quartier. Ainsi SOLIHA Provence a proposé aux habitants diverses manifestations créant du lien social, comme la fête des voisins ou encore la végétalisation de la résidence à l'aide de jardinières ; ainsi que la « mise en couleur » des coursives intérieures par les enfants de la Résidence.



■ L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL POUR FACILITER L'ACCÈS ET LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

DEUX DISPOSITIFS EXISTENT EN MATIÈRE D'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL :

1. Le Fonds National d'accompagnement Vers et dans le Logement permet d'accompagner les ménages reconnus prioritaires DALO pour favoriser les démarches d'accès au logement social. Cet accompagnement permet aussi de stabiliser la situation sociale des ménages en amont du relogement et de prévenir l'endettement locatif pendant les premiers mois de la location.

En 2018 une équipe de cinq travailleurs sociaux a permis de :

- Reloger 98 ménages.
- Accompagner 164 familles
- Réaliser 12 baux glissants

2. Le Fonds Solidarité Logement met en œuvre et finance des actions d'accompagnement socio-éducatif lié au logement (ASELL) à caractère individuel qui ont pour objectif de :

- Favoriser l'accès à un logement : recherche d'une solution de relogement adapté ou soutien à l'accès à un logement identifié. (Constitution de dossiers de demandes logement, dossier DALO, mobilisation du FSL accès) => ASELL généraliste

- Permettre le maintien dans le logement en mettant en œuvre tous les moyens pouvant concourir à la résorption de l'endettement locatif et/ou des situations de surendettement. (Aide éducative budgétaire, résorption de la dette locative par prise d'échéancier adapté ou mobilisation d'aides financières, constitution de dossiers de surendettement auprès de la Banque de France). => ASELL Renforcée

En 2018, l'équipe de CESF a réalisé 460 mesures d'accompagnement social :

402 MESURES D'ASELL :

- 227 ASELL généralistes
- 88 ASELL Spécifiques 13 Habitat
- 82 ASELL renforcées pour la prévention de l'expulsion domiciliaire
- 5 ASELL de courtes durées

Et 58 mesures d'accompagnement social par convention directe (hors FSL) avec des bailleurs sociaux : ERILIA : 13 ménages suivis - NEOLIA : 20 ménages suivis - ICF : sur la cité de St Barthélémy à Marseille 14ème : 4 ménages suivis. Action Logement : 13 ménages suivis



Un témoignage sur l'importance et l'impact de ces mesures ASELL :

« C'est en avril 2018 que je rencontre Madame I, âgée de 66 ans, locataire d'un T4. Veuve depuis peu, elle est démunie face à nombreuses dettes qui s'accumulent. Ne sachant ni lire ni écrire, Madame a besoin d'un soutien dans toutes les démarches administratives. Ainsi l'accompagnement a permis de :

- Mettre en place un étalement de la dette
- Veiller à l'ouverture de ses droits : constitution d'un dossier APL, lien avec la caisse de retraite pour lui permettre de toucher sa retraite de réversion.
- Déposer un dossier ASPA (Allocation de Solidarité aux Personnes Agées) afin que Madame puisse prétendre au minimum vieillesse (868€).
- L'accompagner dans la gestion de son budget
- L'orienter vers des associations comme la Croix-Rouge où elle se rend chaque semaine pour récupérer ses colis alimentaires. Lieu où elle a pu rencontrer des personnes et nouer des liens.

Grâce à de nombreux échanges avec Madame I, nous avons sollicité la mise en place d'une curatelle. Madame m'indique avoir besoin de quelqu'un au quotidien, rappelons que la mesure ASELL est temporaire et qu'il est primordial qu'un relai soit effectué. »

LE LOGEMENT COMME PRIORITÉ AU SEIN DES DISPOSITIFS AGCAL

(Accompagnement global coordonné autour du logement)

SOLIHA Provence touche un large public. Plusieurs projets sont conduits et permettent d'apporter une solution temporaire ou durable de logement.

Il nous arrive parfois d'utiliser le **bail glissant** comme véritable outil adapté, dans le cadre d'un accompagnement social global assuré par un travailleur social, auprès de ménages en difficultés. L'association mène alors, sur une période maximale de vingt-quatre mois, un travail d'accompagnement. A l'issue de cette période, le transfert du bail au nom du ménage sera sollicité.

Plusieurs actions, en 2018 auront permis à l'usager d'être associé à la conception et la mise en œuvre de son projet avec les caractéristiques suivantes :

- respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de la personne,
- le libre choix au sein de l'accompagnement,
- un accompagnement individualisé et de qualité dans le respect d'un consentement éclairé,
- la confidentialité des données concernant l'usager,
- un accès à l'information,
- une information sur ses droits fondamentaux et les voies de recours possibles,
- une participation directe aux actions collectives menées sur les territoires de SOLIHA Provence



Pour aider au mieux et durablement les ménages, tous les aspects de la vie quotidienne sont pris en compte, ainsi SOLIHA Provence apporte un accompagnement complet.

Cet accompagnement est indispensable pour penser l'accès et le maintien au domicile. Elle se traduit par diverses actions.

■ LA GESTION DE LA VIE QUOTIDIENNE

■ Une aide à la gestion du budget en facilitant la compréhension et la gestion des factures d'énergie et de régularisation de charges (Electricité, eau et gaz), mais aussi en mettant en place, le cas échéant, un plan d'apurement de la dette

■ L'orientation vers des associations caritatives pour du soutien alimentaire, une aide à l'achat de mobilier (Restos du cœur, Croix Rouge Française, restaurant associatif Noga...).

■ L'ouverture et le maintien des droits : CAF, APL, AAH, ACS et complémentaire santé.

■ L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE

Des personnes ont pu bénéficier d'un soutien à l'accès ou au maintien à l'emploi grâce à une orientation vers Pole Emploi et des accompagnements physiques aux premiers entretiens. L'accompagnement a permis pour certains la reconnaissance de leur situation de handicap et leur orientation vers Cap Emploi.

Enfin des recherches et mises en lien avec les centres de formations (modalités, budget, aides financières...) ou encore une aide à la reconversion professionnelle (Pôle Emploi, Cité des métiers, MDPH...) ont pu être proposés

■ LA SANTÉ

L'accompagnement vers l'accès, le maintien ou le retour aux soins se travaille sous divers angles :

- Couverture sociale des personnes : Demande ou

renouvellement de CMU-C, de l'ACS, de l'aide à la mutualisation.

■ Constitution d'un projet de vie à travers le dossier MDPH pour une demande ou un renouvellement d'AAH, carte de priorité, RQTH.

■ Orientations vers des médecins de ville, des psychiatres du droit commun, des associations de santé ou encore en milieux hospitaliers.

■ Maillage de réseaux avec les GEM (Groupe d'entraide mutuelle) en fonction des pôles d'intérêt des personnes accompagnées.

■ L'ACCÈS À LA CULTURE

Il appartient aux travailleurs sociaux intervenants auprès des ménages de les aider à (re)trouver une place citoyenne, en ce sens, l'accès à la culture, et plus largement la (re) socialisation que celle-ci permet a été pensé.

L'accès à la culture doit être traité comme complémentaire des dispositifs d'accompagnements vers le logement ou la santé. La culture est un élément majeur du « vivre ensemble », de la (re)construction sociale et citoyenne. Dans sa dimension collective, elle est porteuse de valeurs telles que l'ouverture à l'autre, le partage et la tolérance. Elle encourage la sociabilisation, l'insertion et la solidarité. Ainsi SOLIHA Provence a créé des partenariats avec l'association Culture du cœur et l'Opéra de Marseille, a proposé des sorties aux personnes accompagnées. L'objectif : (re)créer du lien social, favoriser l'estime de soi et la confiance en soi, favoriser la mixité sociale et la participation citoyenne aux événements de la cité.



L'ACCUEIL DE JOUR DE TARASCON



L'accueil de jour de Tarascon, ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 15h permet à toutes les personnes sans domicile fixe de venir se poser et prendre une collation, une douche, un instant de répit. Ce sont plus de 40 personnes en moyenne qui viennent chaque jour. En 2018, 10.000 petits déjeuners ont été servis, 1300 douches prises et plus de 200 personnes ont pu être accompagnées par un travailleur social pour leurs démarches. Des témoignages touchants y sont recueillis. « Ici nous sommes accueillis par de personnes remplies de bonnes intentions » « C'est un lieu où l'on vient se poser, se ressourcer en plus de se restaurer » « La particularité de cet accueil de jour réside dans la prise en compte de chaque personne, on se sent humain », « des échanges interpersonnels se nouent. » « C'est une vraie parenthèse dans notre vie, un moment où l'on souffle. Ce lieu est sans violence et agressivité. » Il est à noter l'implication quotidienne de bénévoles et le soutien de la collectivité de Tarascon.



ACCOMPAGNER LES MÉNAGES SINISTRÉS ET ÉVACUÉS DE MARSEILLE

Pour accompagner les victimes de l'effondrement de la rue d'Aubagne, SOLIHA Provence s'est mobilisée et portée volontaire auprès des services de l'État et de la ville dès le 5 novembre pour venir en soutien aux habitants victimes de la catastrophe de la rue d'Aubagne.

Le drame de la rue d'Aubagne qui a frappé la ville de Marseille mais révélé aussi la nécessité de s'atteler de manière durable à lutter contre l'habitat indigne partout en France a mis en exergue le périmètre d'action de SOLIHA Provence qui œuvre sur cette thématique depuis des décennies. C'est ainsi naturellement que SOLIHA Provence s'est portée volontaire dès les premières heures du drame afin d'apporter son soutien aux personnes sinistrées et accompagner les services de l'État et de la ville dans la gestion de cette situation sans précédent.

Face à l'urgence et au nombre de sinistrés qui a augmenté au fil des jours, un Espace d'Accueil des Personnes Evacuées (E.A.P.E) a été mis en place par la ville de Marseille le 19 novembre 2018 en coordination avec les services de l'État, pour orienter, conseiller les ménages et leur proposer un hébergement temporaire auprès de plus de 30 hôtels.

PLUS DE 300 IMMEUBLES ONT ÉTÉ ÉVACUÉS

En effet au-delà des sinistrés de la rue d'Aubagne se sont plus de 300 immeubles qui ont été évacués. Aussi, l'intervention qui a débuté principalement sur le périmètre de la rue d'Aubagne, s'est élargie à l'ensemble de la ville. L'objectif de la Ville et de l'État est alors de permettre aux ménages évacués, au-delà d'un hébergement hôtelier, qui est assuré de manière systématique, de retrouver rapidement

un logement à partir duquel, ils pourront organiser leur quotidien dans de bonnes conditions.

Depuis le 10 Décembre 2018, SOLIHA Provence intervient dans le cadre d'une Maitrise d'Oeuvre Sociale et Urbaine (MOUS) conventionnée avec les services de l'État et la Ville de Marseille pour le relogement temporaire et définitif des personnes évacuées.

L'objectif de cette convention est d'assurer une permanence, un accueil et une écoute au quotidien, et de mettre en œuvre un dispositif de relogement pour les ménages :

- à titre provisoire pour ceux dont le logement serait réintégré après travaux,
- à titre définitif pour les ménages dont le logement ne sera plus réintégré (démolition...).

En quelques semaines SOLIHA Provence a su capter auprès de bailleurs sociaux et privés plus de 350 logements et a mobilisé sur le site de la gestion de crise, une équipe de 18 personnes aux compétences plurielles (travailleurs sociaux, capteurs, gestionnaires, diagnostiqueurs...).

Tous les services de SOLIHA Provence ont apporté leur soutien opérationnel de manière transverse à cette mission.



SOLIHA Provence s'est mobilisée pour venir en soutien aux personnes sinistrées



HENRI CARBUCCIA

Directeur départemental délégué adjoint des Bouches-du-Rhône, au sein de la Direction Départementale et Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS).

« SOLIHA Provence a parfaitement rempli la mission qui lui avait été confiée »

■ Pourquoi avoir choisi SOLIHA Provence pour mener à bien la MOUS relogement ?

Dès le 5 novembre et l'effondrement des immeubles de la rue d'Aubagne, il est tout de suite apparu que le nombre des évacuations à venir nécessiterait un dispositif spécifique. Et il nous fallait confier cette mission à un opérateur rompu à ce type d'exercice.

■ Et donc le choix de SOLIHA Provence ?

Oui, c'est un partenaire social connu, reconnu et solide, qui a une vraie expertise dans ce domaine. Ils ont, par exemple, géré avec succès le relogement des personnes sinistrées après les inondations à Arles.

■ Qui gère le dispositif ?

L'État a décidé d'être pleinement acteur aux côtés de la Ville de Marseille. Nous cogérons le comité de pilotage et nous finançons à hauteur de 50 % chacun le coût de l'opération.

Vendredi 12 avril 2019, **LE MINISTRE DE LA VILLE ET DU LOGEMENT JULIEN DENORMANDIE**, s'est rendu à l'Espace d'Accueil des Personnes Évacuées à Marseille pour échanger avec les équipes de France Horizon et de SOLIHA Provence qui œuvrent chaque jour pour aider les personnes délogées. Le Ministre a été attentif à la complexité des problématiques de relogement des ménages, notamment en s'entretenant avec une famille en visite dans nos bureaux, et a souligné la qualité du travail réalisé et l'engagement des salariés de SOLIHA Provence depuis le début de la mission qui nous a été confiée par les pouvoirs publics.



■ Quel bilan tirez-vous aujourd'hui ?

SOLIHA Provence a parfaitement rempli ses objectifs, a capté tous les logements qui devaient l'être et a relogé à ce jour 366 ménages (l'interview est réalisé le 3 mai). On peut considérer qu'en théorie, ils sont au bout de la mission et elle est réussie. Mais les évacuations continuent encore aujourd'hui et il y a toujours des personnes à reloger.

■ La mission va donc perdurer ?

Obligatoirement. Nous allons signer un avenant avec SOLIHA Provence pour qu'effectivement il n'y ait pas d'arrêt dans la prise en charge des ménages délogés. Puis nous allons lancer un appel d'offres groupé (État, Ville de Marseille et désormais Métropole Aix-Marseille-Provence) pour désigner un opérateur qui prendra la suite de la première mission.



LA RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE AU PROFIT DES PARTICULIERS ET LA CONDUITE D'UN PROJET DE TERRITOIRE

ACCOMPAGNER LES PARTICULIERS DANS LA RÉHABILITATION DE LEUR LOGEMENT.

Permettre à des ménages modestes de rénover leur logement et ou leur copropriété en bénéficiant de conseils techniques mais aussi d'une expertise et d'un véritable accompagnement pour l'obtention de subventions, telle est l'ambition de SOLIHA Provence.

SOLIHA Provence est l'opérateur qui historiquement intervient dans des communes non couvertes par des actions programmées publiques. En 2018 plus de 215 dossiers auprès de financeurs, ce qui a permis la réalisation de 2 721 587 € de travaux et de mobiliser 1 278 696 € de subventions directement au profit des particuliers

■ LE MAINTIEN À DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES

L'avancée en âge ou les accidents de la vie réduisent parfois l'autonomie. Un logement mal aménagé peut rendre mal aisé voire dangereux le maintien à domicile pour ses occupants.

L'adaptation de l'habitat est d'autant plus importante qu'une majorité de personnes vieillissantes ou atteintes de handicaps souhaitent rester dans leur logement le plus longtemps possible. Le champ de l'adaptation du logement est complexe et nécessite un accompagnement personnalisé. Il s'agit autant d'assurer une mission de prévention, en informant le maximum de personnes sur les possibilités de travaux, que de les accompagner dans la réalisation de travaux. Chaque situation implique une approche globale et personnalisée permettant de proposer des solutions d'habitat adaptées aux besoins spécifiques de la personne et de tenir compte des habitudes de vie, des représentations et du contexte social familial et amical.



■ DES CONVENTIONS QUI PERMETTENT LE MAINTIEN À DOMICILE

Diverses conventions partenariales permettent au travers de travaux, le maintien à domicile de particuliers seniors. Ainsi la convention départementale « Petits travaux » a été reconduite et a permis en 2018 d'équiper 374 logements de barres de maintien, de siège de bain et/ou de douche, de marche d'accès, de rampe de circulation, de rehausseur de WC. Ce travail partenarial avec le Conseil Départemental reste efficace et pragmatique : gratuite pour les personnes âgées, le technicien de SOLIHA Provence intervient en moins d'un mois au domicile des ménages.

Pour des travaux de plus grande ampleur nécessitant l'intervention d'une entreprise, le partenariat avec le Conseil Départemental a été élargi à la CARSAT du sud est. Ainsi l'adaptation des sanitaires reste gratuite pour les ménages âgés et SOLIHA Provence assure la coordination des dossiers de financement, des travaux et des partenaires.

L'accompagnement des particuliers prend encore plus d'ampleur quand il est couplé avec des politiques d'amélioration de l'habitat.



RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE AU PROFIT DES COLLECTIVITÉS

Les équipes de SOLIHA Provence assistent les collectivités territoriales dans la mise en place et l'animation de leurs politiques locales d'amélioration de l'habitat, de lutte contre l'habitat indigne. Les architectes et conseillers habitat de SOLIHA Provence effectuent des études, des diagnostics techniques et l'accompagnement nécessaire pour trouver les solutions de réhabilitation et de maintien des ménages aux ressources modestes au sein de logements décentés et adaptés.

■ LE PROGRAMME D'INTÉRÊT GÉNÉRAL (PIG)

Depuis 2011, SOLIHA Provence anime le « Programme d'intérêt Général » sur le secteur de Marseille Provence Métropole qui regroupe 9 communes : Marignane, Septèmes-les-Vallons, Saint-Victoret, Gignac-la-Nerthe, Châteauneuf-les-Martigues, Sausset-les-Pins, Le Rove, Ensués-la-Redonne, Carry-le-Rouet et 2 arrondissements marseillais les 15 et 16^{èmes}).

Ce dispositif d'envergure répond à 5 objectifs :

- La lutte contre l'habitat dégradé et insalubre,
- La production de logements à loyers maîtrisés,
- La sortie de vacance,
- L'adaptation du logement au grand âge et au handicap,
- La lutte contre la précarité énergétique.

Ce dispositif rencontre un réel succès avec la réalisation de 1 633 465 € de travaux, la mobilisation de 1 047 599 € de cumul de subventions, ce qui représente un taux moyen de subvention de 64% pour les 98 logements réhabilités.

■ L'OPAH RU LA CIOTAT

En septembre 2018 SOLIHA Provence a été missionnée par la Métropole Aix Marseille Provence pour intervenir sur l'Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat Renouvellement Urbain de La Ciotat et accompagner les propriétaires occupants et bailleurs dans la réhabilitation de leur logement dans le centre ancien de La Ciotat. Ainsi SOLIHA Provence apporte son expertise pour définir, avec les propriétaires, les travaux à réaliser et apporte son aide pour l'obtention des subventions. Plus de 90 personnes ont été rencontrées, une trentaine de visites sur site ont été réalisées. Les premiers

chantiers démarrent. Dans le cadre de l'OPAH, une copropriété a entamé les démarches pour effectuer des travaux dans un petit immeuble du centre de La Ciotat pour lequel il existe un arrêté de péril. Le représentant bénévole de la copropriété a signé les demandes de subventions de l'ANAH pour un montant de travaux de l'ordre de 70 000 €.



■ MAISON DE L'HABITAT

Depuis plus de 10 ans, SOLIHA Provence assure une mission d'assistance et de conseil à l'amélioration de l'habitat auprès des particuliers et des collectivités de Terre de Provence Agglomération. L'équipe de chargés d'opérations architecte assure des permanences locales par mois sur les 13 communes de l'intercommunalité : Barbentane, Cabannes, Châteaurenard, Eyragues, Graveson, Maillane, Mollégès, Orgon, Saint Andiol, Rognonas Noves, Plan d'Orgon, Verquières.

Sur le Territoire Terre de Provence, SOLIHA Provence assure 3 missions :

- Accompagner les particuliers dans leurs projets de réhabilitation,
- Accompagner les communes dans la production de logements sociaux par le biais de la réhabilitation ou du conventionnement sans travaux,
- Accompagner les collectivités de Terre de Provence

En 2018, SOLIHA Provence a assuré 167 permanences de proximité et reçu 265 personnes. 54 logements ont été réhabilités dont 93% appartenant à des propriétaires occupants. **Ce dispositif a mobilisé 401 842 € de subventions qui ont permis de réaliser 1 077 056€ de travaux, dont plus de 94% par des entreprises ou des artisans du territoire.**



■ LES OPÉRATIONS FAÇADES

Elles permettent aux communes de mettre en valeur le patrimoine des centres anciens. C'est également la première étape pour inciter les propriétaires à réhabiliter leurs logements.

SOLIHA Provence réalise le cahier des charges de prescriptions architecturales en collaboration avec les équipes municipales et l'architecte des bâtiments de France. Une fois ce cadre architectural posé, un architecte de SOLIHA Provence assure des permanences de conseil et accompagne les particuliers dans leurs projets de réhabilitation de façade (conseil techniques, étude des devis, élaboration des dossiers de demandes de subventions...)

Sur le département des Bouches du Rhône, SOLIHA Provence anime 9 opérations façades sur les communes suivantes : Cabannes, Châteaurenard, Eyragues, Graveson, Maillane, Noves, Orgon, Saint Andiol et Septèmes Les Vallons. Sur l'ensemble de ces opérations en 2018, SOLIHA Provence a accompagné la réhabilitation de 36 façades pour un montant de 429 629 € de travaux réalisés et 98 868 € de subventions mobilisées.

SOLIHA PROVENCE CONDUIT L'OPAH RU CARPENTRAS DEPUIS 2013

Depuis mai 2013, SOLIHA Provence anime l'OPAH Renouvellement Urbain du centre ancien de la commune de Carpentras. La particularité de cette opération repose sur le fait qu'elle s'inscrit dans un PNRQAD (Programme National de requalification des quartiers anciens dégradés). L'OPAH RU a pour objectif d'inciter et d'accompagner les propriétaires privés dans la réhabilitation des immeubles très dégradés du parc privé, alors que le PNRQAD programme des requalifications urbaines d'îlots insalubres pilotés par la collectivité. La conjonction de ces deux programmes a pour but de créer une dynamique importante de réhabilitation, de lutte contre l'habitat indigne et la vacance des logements.

Initialement prévue pour 5 ans, l'OPAH RU a été prolongée d'une année aux vues des résultats et de la reconnaissance de Carpentras en programme Cœur de Ville par l'Etat.

L'OPAH RU a permis de réhabiliter à ce jour 112 logements dont 85% étaient très dégradés ou insalubres; 3 611 923 € de subventions ont été mobilisées afin de réaliser 6 687 927 € de travaux.

1 € de subvention permet de réaliser 2 € de travaux



GILLES VÈVE

Maire de Saint Didier (84), 1er vice-président de la Cove (communauté d'agglomération Ventoux-Comtat Venaissin) chargé de l'Habitat.

« La réussite de l'OPAH RU de Carpentras est principalement due au travail d'accompagnement de SOLIHA Provence »

■ La Cove a lancé en 2013 une OPAH RU sur le centre ville de Carpentras. Quel était l'objectif au départ ?

Gilles Vève : En fait, nous avons lancé deux OPAH. La première, une OPAH multi-sites, était destinée aux centres anciens des petites communes de la Cove, en zone plutôt rurale, qui ont aussi à gérer des problématiques d'habitats dégradés. La deuxième, effectivement, concernait le centre ancien de Carpentras. Elle constituait le volet « habitat privé » des actions du PNRQAD piloté par la municipalité. Il s'agissait en même temps de résorber l'habitat indigne et de produire des logements sociaux conventionnés dans le centre ancien.

Marjory Vivancos : Carpentras est une ville de près de 30 000 habitants dont près de 3000 vivent dans le centre ancien : 1500 ménages dans un peu plus de 2100 logements. L'objectif de l'OPAH RU était d'intervenir sur une centaine de logements très dégradés et nous y sommes arrivés. Devant les bons résultats obtenus sur les 5 premières années, l'Anah a même accepté de prolonger le dispositif d'un an supplémentaire, avec une nouvelle enveloppe mise à disposition par l'agence et les collectivités locales (Région, Département 84 et Cove). L'OPAH RU prendra donc fin en juillet 2019.



MARJORY VIVANCOS

Responsable du service Habitat de la Cove.

■ En quoi a consisté l'intervention de SOLIHA Provence dans cette OPAH RU ?

Marjory Vivancos : SOLIHA Provence a remporté l'appel d'offres et est à nos côtés depuis le début en 2013. Ce sont eux qui ont accompagné les propriétaires, d'abord en organisant des informations régulières sur les aides disponibles, les défiscalisations et toutes les mesures d'accompagnement, et ensuite en réalisant les diagnostics techniques et énergétiques sur lesquels se basait l'Anah pour déterminer le montant des subventions accordées à chaque projet privé. Ils ont également aidé les propriétaires à établir leurs plans de financement et certaines fois il a fallu renforcer les copropriétés en amont afin de leur permettre de monter des dossiers. C'est un travail d'accompagnement qui s'est révélé absolument indispensable.

Gilles Vève : Il y a eu une première convention d'OPAH RU et ensuite quatre avenants qui nous ont permis à chaque fois d'augmenter les objectifs parce que nous nous apercevions que les propriétaires privés réagissaient bien. C'est dû essentiellement au travail d'accompagnement. L'équipe de SOLIHA Provence a organisé une permanence d'un jour par semaine sur place pendant laquelle ils recevaient le public et ils n'ont pas lésiné sur les visites techniques et les conseils directs aux propriétaires.

■ On pourrait imaginer que SOLIHA Provence intervienne sur d'autres opérations en partenariat avec la Cove ?

Gilles Vève : Dans le cadre de cette OPAH RU, SOLIHA Provence nous a apporté son savoir-faire en matière de lutte contre l'habitat indigne et a contribué à la création de notre cellule résorption de l'habitat indigne. Pour l'instant, il n'y a pas de projet prévu, mais sait-on jamais...

Marjory Vivancos : Tout ce qu'on avait prévu de faire dans cette OPAH RU a été fait et toutes les enveloppes ont été consommées. C'est une des plus importantes réussites de l'Anah 84. Nous devrions relancer un autre appel d'offres en 2020 pour une nouvelle OPAH RU dans le cadre d'« Action cœur de ville ». Le travail n'est pas terminé dans le centre ancien de Carpentras...



MICHEL LOMBARDO

1er adjoint au maire de Chateaurenard, chargé de l'urbanisme, de la sécurité et du logement



« Nous autorisons les relocations sur la base des recommandations de SOLIHA Provence »

■ Châteaurenard a été la première commune de France à mettre en œuvre le « permis de louer » mis en place par la loi Alur. Quel bilan en tirez-vous aujourd'hui ?

Il est difficile d'être juge et partie, mais je crois sincèrement que c'est un succès. Nous avons traité entre 100 et 120 dossiers et à 80 % il n'y a pas eu de souci sur les logements loués. Pour 17 à 18 % d'entre eux, il a fallu faire des travaux de mise aux normes et seulement 2 à 3 % ont essuyé un refus de mise en location. C'est un dispositif qui n'a guère de sens s'il est employé seul. Dans le cadre d'une politique d'ensemble de lutte contre l'habitat indigne, il prend tout son sens. En effet, il constitue un outil de repérage qui est associé à deux dispositifs coercitifs et une politique incitative de réalisation de travaux. Le protocole de lutte contre l'habitat Indigne est le premier dispositif coercitif mis en œuvre par la commune il y a plus de 10 ans en partenariat avec l'Agence Régionale de la Santé, la CAF et avec l'expertise technique de SOLIHA Provence. Il permet de condamner les bailleurs de mauvaise foi à effectuer des travaux ou à ne plus louer des logements impropres à l'habitation. Ce dispositif a été complété par un dispositif incitatif, en l'occurrence une OPAH RU mis en place en 2016, avec un volet de restauration Immobilière. Celle-ci offre des subventions publiques et un accompagnement à la réalisation de travaux d'amélioration de l'habitat privé. Sur le même périmètre, la commune mène un volet de DUP ORI (Opération de Restauration immobilière sous Déclaration d'Utilité Publique) qui contraint les propriétaires à réaliser des travaux dans un délai restreint puisqu'ils ont été jugés d'Utilité Publique.

Dans le cadre de cette politique globale menée depuis plus de 10 ans, le permis de louer prend une réelle efficacité et il est mieux compris par la population.

En quoi SOLIHA Provence intervient-elle dans ce dispositif ?

De façon essentielle, en assurant les visites techniques des logements et en faisant les diagnostics et les recommandations. C'est sur la base de ces recommandations que nous octroyons, ou pas, l'autorisation de louer, ou que nous demandons la réalisation de travaux. SOLIHA Provence s'occupe en outre aussi de la communication du dispositif auprès des propriétaires.

Tous les logements en relocation ont donc été « expertisés » par SOLIHA Provence ?

Tout à fait. Et je dois dire que nous sommes pleinement satisfaits du travail réalisé. C'est une équipe performante, qui a un vrai savoir-faire avec beaucoup de disponibilité et une grande réactivité. C'est un partenariat global. SOLIHA Provence intervient aussi dans la réhabilitation de logements dégradés dans le centre ancien, qui a permis la réhabilitation de près de 200 appartements à ce jour en une dizaine d'années.

Le pôle Réhabilitation Accompagnée au service des particuliers et projet de territoire en 2018 c'est :

- 14 collaborateurs aux compétences pluridisciplinaires : architectes, techniciens spécialisés, urbanistes aménageurs.
- Des partenariats avec les services d'Etat (DREAL, Anah, ARS), les collectivités territoriales (Région Sud, Métropole, départements, communes), la CAF, la MSA et l'ensemble des caisses de retraite.
- 1328 logements réhabilités ou adaptés,
- 3 613 655 € de subventions mobilisées pour les particuliers,
- 11 168 575 € de travaux générés.



LE PÔLE PRODUCTION D'HABITAT D'INSERTION

CRÉER DES LOGEMENTS ADAPTÉS ET ACCOMPAGNER LES COMMUNES

Qu'il s'agisse de créer des logements adaptés aux publics en difficulté ou d'accompagner des communes sur de vastes projets de réhabilitation de leurs centres anciens, le pôle production d'habitat d'insertion met son expertise à profit pour trouver les solutions les plus adaptées à chacune des situations. SOLIHA Provence mobilise ses équipes qui font un véritable travail de dentelle, sur des projets de longue haleine adapté au cas par cas. Cette expertise lui confère un savoir-faire reconnu. Une particularité de SOLIHA Provence, à la fois maître d'ouvrage et maître d'œuvre grâce à l'internalisation d'un atelier d'architecte....

■ PRODUIRE DES LOGEMENTS POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES PLUS FRAGILES

Différentes formes de production sont envisagées afin de trouver la ou les solutions à dupliquer pour permettre au plus grand nombre de trouver un logement qui réponde à ses ressources, ses attentes et contraintes dans la mesure du possible.

SOLIHA Provence a ainsi testé des nouvelles formes de production de logements sociaux :

- L'acquisition de logements en démembrement de propriété avec le dispositif d'usufruit locatif social (ULS)
- L'acquisition en VEFA (vente en l'état futur d'achèvement) de 5 maisons en PLAI dont 4 en PLAI adapté livrées sur Arles.
- Le partenariat avec SOLIFAP, qui achète les logements à notre place grâce à des investisseurs solidaires et nous les redonne ensuite en baux à réhabilitation en contrepartie d'une redevance. Trois opérations sont à ce jour en cours de montage à Marseille (2 logements) et Chateaurenard (1 logement)
- Le maintien dans les lieux de deux propriétaires occupants grâce au bail à réhabilitation (cf article page 24)
- L'acquisition de patrimoine d'un organisme HLM : étude de l'acquisition de 154 logements.



DOMINIQUE VIAN

DDT84 Service Ville Logement Habitat

■ La délégation de Droit de préemption Urbain :

« Dans le cadre du transfert du Droit de Préemption Urbain (DPU) au Préfet de Vaucluse en communes carencées, la direction départementale des territoires du Vaucluse (DDT 84) par son service "Ville Logement et Habitat" et l'unité "Connaissance, politiques de la Ville et du Foncier" a délégué l'exercice du DPU à la Coopérative SOLIHA Méditerranée en septembre 2018.

Ce nouveau partenariat, le premier en Vaucluse, ainsi qu'en PACA, a été fructueux. L'opération a permis de préempter un immeuble à Pertuis, comprenant neuf logements existants et trois commerces en rez-de-chaussée. Ce bien était une rare opportunité à saisir et permet la production de logements sociaux de qualité sur un territoire en tension.

L'intérêt de cette collaboration avec la coopérative SOLIHA BLI Méditerranée est leur capacité à se positionner sur l'acquisition de biens bâtis pour favoriser l'acquisition-amélioration des logements existants.

La DDT84 souhaite poursuivre ce travail en commun dès l'année prochaine et félicite son partenaire SOLIHA pour son implication dans ce partenariat.»



RÉHABILITER LES CENTRES ANCIENS, UN VÉRITABLE SAVOIR-FAIRE DE SOLIHA PROVENCE

L'expertise de SOLIHA Provence en matière de réhabilitation de centre ancien n'est plus à prouver tant les exemples sont nombreux.... Qu'il s'agisse de Martigues, Orgon, Marignane, de Carpentras, de Chateaufort. Aussi de nombreuses communes font appel à SOLIHA Provence pour les aider dans la réhabilitation de leur centre ancien.

Le service maîtrise d'œuvre, véritable bureau d'architecte intégré, intervient des esquisses jusqu'à l'aboutissement du projet et accompagne les collectivités durant toutes les phases du projet.



Le savoir-faire reconnu de SOLIHA Provence en matière de réhabilitation des centres anciens lui permet d'intervenir aujourd'hui sur des départements limitrophes comme les Alpes de Haute Provence et le Vaucluse. Ainsi que ce soit sur Pierrevert ou sur Pernes les Fontaines, notre service maîtrise d'œuvre travaille depuis deux ans sur des projets de réhabilitation sur ces communes carencées afin de proposer des solutions permettant le renouvellement du centre ancien, sa redynamisation et la création de logements sociaux.

■ EXEMPLE DE MAÎTRISE D'OUVRAGE D'INSERTION SUR LES DÉPARTEMENTS VOISINS DU 04 ET 84



Pernes les Fontaines : réhabilitation et mise en valeur du caractère patrimonial des bâtiments

En tant qu'association agréée maîtrise d'ouvrage d'insertion, SOLIHA Provence participe à la production d'une offre de logements d'insertion pour les ménages en difficultés.

L'outil principal développé pour la production de logements très sociaux étant la remise sur le marché de logements dégradés et vacants en centre ancien, SOLIHA Provence est spécialisé dans la réhabilitation lourde de bâtiments très dégradés, avec un enjeu particulier de mise en valeur du caractère patrimonial de ces bâtiments et de revalorisation des lieux dans lesquels ils s'inscrivent.

La commune de Pernes-Les-Fontaines a débuté depuis de nombreuses années une réflexion pour la requalification de son centre ancien. Cela l'a amenée à diagnostiquer un programme d'intervention en centre ancien et plus particulièrement sur le parc communal existant.

C'est dans ce contexte qu'il a été proposé, par SOLIHA Provence une étude de faisabilité de prise en baux à réhabilitation de biens communaux, vacants, dégradés, et dont le portage immobilier a été effectué par l'EPF PACA. Cette étude, validée très rapidement par la commune nous permettra de démarrer les chantiers au second trimestre 2019, pour un montant de travaux de +/- 900 k€ et la livraison future de 7 logements, en Logements Conventionnés très Sociaux-LCTS.

La collectivité sera partie prenante par la suite des attributions locatives pendant toute la période car elle connaît bien son besoin local. Sa potentielle subvention d'équilibre pourra faire l'objet d'une déduction au titre de la pénalité SRU.



Une étude en cours validée par la commune permettra à cette bâtisse ou les planchers sont en partie effondrés, de proposer un atelier d'artiste au rez-de-chaussée et deux logements. Démarrage des travaux prévus en 2020.

■ Un portage immobilier réalisé par l'EPFR.

Afin d'éviter aux communes de Pierrevert (04) et de Pernes les Fontaines (84) de porter l'acquisition de biens qu'elles souhaitent rénover, l'EPFR dans le cadre d'une convention multisites acquiert les biens que la mairie a préemptés et lui évite ainsi de mobiliser des fonds importants le temps de la mise en place des baux à réhabilitation avec SOLIHA Provence. Le transfert immobilier de l'EPFR à la commune se fait juste avant la signature des baux à réhabilitation.



CHRISTIAN LAGESTE

Adjoint à l'urbanisme
de la mairie de Pierrevert (04).

« Des projets pour requalifier
le centre ancien »

■ Sur quoi porte votre partenariat avec SOLIHA Provence ?

Il était déjà engagé depuis de nombreuses années, mais nous avons décidé de le renforcer depuis peu. Il y avait 2,5 % de logements sociaux dans la commune à l'époque de notre élection en 2014 et la commune a été déclarée en constat de carence par le Préfet en décembre 2017. Pour remédier à cette situation nous avons pris plusieurs décisions : la signature d'un contrat de mixité sociale, celle d'une convention multi-sites avec l'EPF Paca et plusieurs projets avec SOLIHA Provence dont la mise en place d'un dispositif d'intermédiation locative sur la commune que nous proposons à nos administrés propriétaires de logements.

■ Quels sont les autres projets ?

Ils concernent le centre ancien et vont nous permettre d'atteindre trois objectifs, la requalification du bâti, la production de logements sociaux et la revalorisation de notre patrimoine. Cela se fera au travers de baux à réhabilitation. Le premier a été signé il y a quelques jours à peine. Nous avons commandé en 2016 une étude à SOLIHA Provence pour identifier le bâti dégradé sur lequel il fallait intervenir. Nous arrivons aujourd'hui à une phase opérationnelle. Le rattrapage en termes de nombre de logements sociaux est minime mais nous espérons que ce sera un levier incitatif pour les propriétaires privés.

Nous avons également confié une autre étude récemment à SOLIHA Provence pour envisager une restructuration de l'espace public au travers d'un îlot où une maison est en situation de péril. Tout cela devrait se concrétiser dans les mois qui viennent.



SOLIHA PROVENCE, PREMIER OPÉRATEUR RÉGIONAL SUR LA PRODUCTION DE PLA1 ADAPTÉ

Dès 2013, SOLIHA Provence a naturellement répondu aux premiers appels à projets du PLA1 adapté afin de satisfaire aux besoins de ménages n'ayant pas la possibilité de se loger dans un logement ordinaire, social ou privé. C'est ainsi que 50 logements en PLA1 adapté agréés depuis 2013 ont été réalisés par SOLIHA Provence. Plaçant l'association comme le premier opérateur régional pour cette production de PLA1 à faible quittance avec une gestion locative sociale intégrée.

En réalisant ces opérations d'acquisition amélioration, SOLIHA Provence transforme une offre sociale de fait par une offre sociale de droit et permet :

- De remettre sur le marché des logements vacants
- De maintenir dans les lieux des locataires avec une offre adaptée
- D'améliorer la performance énergétique des logements ainsi que la remise aux normes des logements
- De conventionner ces logements
- De permettre aux locataires d'accéder à des logements économes
- De participer au bon entretien de la copropriété en votant les travaux d'entretien

La légitimité de la MOI dans les territoires, se mesure également, à partir d'une implication dans le champ de l'insertion par le logement, à travers la gestion locative sociale de proximité.

SOLIHA Provence a également des activités de gestion locative (pour le compte de tiers et pour son propre compte) et d'intermédiation locative, ce qui renforce cette légitimité « d'apporteur de solutions et de bon gestionnaire social de proximité ».

EN 2018, 27 LOGEMENTS ONT ÉTÉ LIVRÉS :

11 logements livrés sous maîtrise d'ouvrage SOLIHA Provence

16 logements livrés par le biais de la coopérative SOLIHA Méditerranée Bâtitteur de Logement d'insertion



BRIGITTE VAUTRIN

Adjointe de l'unité production de logements et de foncier au sein du service Energie – Logement de la DREAL (direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement) Provence-Alpes-Côte d'Azur



« Le PLA1 adapté demande une vraie expertise et une intervention sur mesure »

■ SOLIHA Provence est le premier opérateur régional en matière de production de PLA1 adaptés avec 50 logements. Comparé à la production de logements sociaux, il semble que ce ne soit pas un chiffre très important...

Le PLA1 adapté est un programme qui s'adresse à des publics fragiles sur le plan économique et social. L'objectif est d'avoir un loyer et des charges très maîtrisés pour ces publics et de mettre en place une gestion locative spécifique, voire de leur dispenser un accompagnement social. SOLIHA Provence a été un des premiers opérateurs à développer le PLA1 adapté dans notre région, car il a déjà une bonne connaissance de ce public et de ses besoins en matière d'accompagnement. Il sait aussi produire du logement « sur mesure » en intervenant dans le diffus, et en mettant en place un accompagnement au cas par cas. Il a donc su dès le départ pleinement s'approprier le programme PLA1 adapté, même si cela ne concerne que quelques logements par année.

Si les organismes Hlm ont par comparaison des capacités de production plus importantes, ils n'ont pas forcément ces compétences en interne en matière de gestion locative adaptée ou d'accompagnement social. Il faut donc construire des passerelles entre les gros producteurs de logement social et les professionnels du logement accompagné pour développer du PLA1 adapté de façon plus importante.

■ Vous parlez d'expertise. Elle consiste en quoi exactement ?

SOLIHA Provence achète des logements dans le parc privé pour les transformer en PLA1 adapté. Ils s'appuient pour cela sur une méthode de recherche très encadrée, en ciblant les quartiers les plus à même d'assurer l'intégration urbaine des ménages, et en privilégiant les copropriétés où les charges sont déjà peu élevées et où il est plus facile de faire de la rénovation thermique (construction des années 70 par exemple). La captation de logements en diffus (logement capté à l'unité) permet une vraie intégration du ménage qu'ils logent. C'est un travail dans la dentelle que SOLIHA Provence met en place à chaque fois, avec une intervention, sur le logement et sur l'accompagnement des ménages, ajustée au cas par cas.

QUAND LA MAITRISE D'OUVRAGE D'INSERTION CONTRIBUE A L'ERADICATION DE LOGEMENTS INSALUBRES DANS LE PARC PRIVE

SOLIHA Provence œuvre au quotidien pour éradiquer les logements insalubres et accompagner au mieux les personnes les plus démunies ou fragilisées. C'est donc tout naturellement que la Fondation Abbé Pierre a incité une propriétaire occupante d'une petite maison de ville dans le 5ème arrondissement de Marseille en état de délabrement à se rapprocher de SOLIHA Provence.

La propriétaire a grandi dans cette maison qu'elle a hérité de ses parents. Handicapée elle dispose de faibles ressources et n'a pas les moyens de réhabiliter cette maison insalubre de deux étages. SOLIHA Provence a étudié différents montages afin de trouver celui qui permettrait de maintenir cette personne dans son logement tout en trouvant un équilibre économique à la réhabilitation de cette maison.

L'expertise de SOLIHA Provence a permis de transformer une maison insalubre, en deux logements locatifs très sociaux. La propriétaire a donné sa maison en bail à réhabilitation à SOLIHA sur une durée de 25 ans. Elle est devenue locataire de son logement rénové et adapté à son handicap pendant la durée du bail. Au terme du bail elle retrouvera la pleine propriété de son logement. A l'étage SOLIHA Provence a créé un T2 dont elle perçoit les loyers pour rembourser l'investissement des travaux.

Par ailleurs la taille réduite de son logement au rez-de-chaussée permet à la propriétaire d'avoir un loyer adapté à ses ressources. Enfin, la réhabilitation thermique des logements a permis un gain énergétique de 78% pour le RDC et de 84% pour le R+1. L'étiquette énergétique des logements est ainsi passée de G à C.



QUELQUES MOIS APRÈS SON INSTALLATION NOUS AVONS RENCONTRÉ MME P.

■ Depuis quand vivez-vous dans cette maison ?

J'ai grandi dans cette maison, avec ma maman. Quand je suis devenue adulte elle s'est installée au 1er étage et compte tenu de mon handicap je vivais au rez de chaussée. J'ai vu peu à peu la maison se dégrader. Nous n'avions pas les moyens de l'entretenir. Les escaliers ont fini par s'effondrer, la maison est devenue insalubre...

■ Comment avez-vous fait appel à SOLIHA ?

La fondation Abbé Pierre, avec qui j'étais en contact m'a mis en lien avec SOLIHA Provence. Après avoir étudié ma situation, l'association m'a proposée une solution qui me permettait de rester propriétaire de ma maison, tout en versant pendant 25 ans un loyer adapté à mon allocation adulte handicapé d'avoir un appartement adapté à mon handicap. Un deuxième appartement a été créé à l'étage qui est mis en location par SOLIHA, puisque mon handicap ne me permet pas de me rendre à l'étage.

■ Où êtes-vous allée pendant les travaux ?

J'ai eu la chance de pouvoir louer un appartement d'un voisin en face de ma maison. J'ai ainsi pu voir les transformations de la maison au fur et à mesure des travaux.

■ Comment vous sentez-vous dans votre nouvel environnement ?

Il m'a fallu un certain temps pour me réapproprier les lieux. En effet intérieurement la maison ne ressemble plus celle de mon enfance. Pour autant elle est très fonctionnelle, la salle de bain est parfaitement adaptée, j'ai pu mettre un lit médicalisé dans la chambre, et je peux disposer de la cour intérieure, pour y faire notamment des barbecues.



AVANT TRAVAUX



APRÈS TRAVAUX

13 RUE
FRÉDÉRIC
MISTRAL
À CASSIS



AVANT TRAVAUX



APRÈS TRAVAUX

3 APPARTEMENTS RÉALISÉS DANS LE CADRE D'UN BAIL À RÉHABILITATION À CASSIS

En 2015, la municipalité de Cassis, soucieuse de produire du logement social pour permettre aux Cassidains de se loger dans leur ville, a pris contact avec SOLIHA Provence pour la réhabilitation d'une maison dans le centre ancien de Cassis.

C'est ainsi que SOLIHA Provence a proposé à la mairie de Cassis de procéder un bail à réhabilitation, permettant de bénéficier de financements et de subventions de différents partenaires. SOLIHA Provence devient maître d'ouvrage et se charge du montage opérationnel, de la réhabilitation et de la gestion des logements pendant toute la durée du bail. Le service maîtrise d'œuvre de SOLIHA a ainsi travaillé sur un projet de réalisation de trois logements : un studio au rdc – un T2 au 1er étage et un type 3 en duplex au dernier. Dans le cadre des travaux de réhabilitation un effort important a été réalisé pour procurer aux futurs locataires des logements économes en charges.

Cette opération a été inaugurée le 20 mai 2019.

■ Le bail à réhabilitation qu'est-ce que c'est ?

Le bail à réhabilitation est un dispositif qui permet, en tant que propriétaire d'un bien immobilier en voie de dégradation, de le faire réhabiliter par un organisme agréé qui le louera ensuite à des personnes fragilisées durant toute la durée du bail. Les propriétaires ont ainsi l'assurance :

- d'être exonéré d'impôt sur la valeur de ces travaux,
- de se décharger de la gestion locative.

En contrepartie, en plus de la réhabilitation, SOLIHA Provence garantit durant toute la durée du bail :

■ SOLIHA Provence a contractualisé des baux à réhabilitation dans les communes suivantes :

Arles, Aubagne, Cassis, Cornillon-Confoux, Digne, Ensues la Redonne, Fos sur Mer, Gignac la Nerthe, Graveson, Grans, Istres Marignane, Marseille, Martigues, Meyrargues, Miramas, Noves, Orgon, Pernes les Fontaines, Peynier, Pierrevet, Rognes Saint Andiol, St Laurent du Var et avec des propriétaires privés sur Marseille et Luynes.

- de conserver le bien en bon état d'entretien et de réparation,
- la location du bien à des personnes démunies orientées par la collectivité.



PÔLE GESTION LOCATIVE SOCIALE



INTERACTIONS ET SYNERGIES DES DIFFÉRENTS MÉTIERS DE LA GESTION LOCATIVE SOCIALE

Pour assurer la gestion et l'entretien de ses logements, SOLIHA Provence s'appuie sur sa gestion locative sociale (GLS). En relation directe avec les locataires et à leur écoute, elle les accompagne tout au long de leur parcours résidentiel, les aidant à surmonter d'éventuelles difficultés.

Les métiers de la GLS se déploient sur la globalité du cycle de vie du logement de sa livraison ou captation à sa sortie du parc, en partageant un même objectif, celui de « faciliter l'accès et le maintien dans des logements adaptés et décents des publics les plus fragiles ».

Il s'agit de mettre en œuvre une gestion locative rapprochée qui vise à favoriser l'accès et le maintien dans le logement de personnes en situation de précarité financière et sociale.

Ainsi, aux fonctions classiques de gestion locative s'ajoutent d'autres actions à vocation sociale pour accompagner les ménages dans la construction de leur trajectoire personnelle d'insertion : la GLS en collaboration avec les travailleurs sociaux doit assurer des missions de médiation, gérer les troubles occasionnés par le voisinage, s'assurer de l'adaptation d'un logement au profil du locataire (nombre de personnes composant la famille, problèmes éventuels de santé, ...).

■ LES MODES DE GESTION

■ La location directe en notre qualité de bailleur (SOLIHA Provence ou SAUES).

■ L'intermédiation locative (IML) pour le compte d'un propriétaire privé.

Le terme « intermédiation », de manière générique,

renvoie à l'intervention d'un tiers social (SOLIHA Provence agréé à cet effet par l'Etat) entre le propriétaire bailleur et la personne occupant le logement, **afin de simplifier et de sécuriser la relation locative entre les deux parties via 2 outils :**

- la location-sous-location (avec ou sans glissement de bail),
- ou le mandat de gestion (via notre AIS).

On précisera ici que pour pouvoir exercer son activité, l'Agence Immobilière Sociale, en plus d'être agréée par la Préfecture au titre de sa mission de gestion locative sociale, doit satisfaire à plusieurs conditions comme la détention d'une carte professionnelle "Gestion immobilière", d'une garantie financière auprès d'une banque ou d'une organisation professionnelle, et d'une assurance responsabilité professionnelle (loi n° 70-9 du 2.1.70).

L'IML est un système qui repose sur trois piliers : **une gestion locative rapprochée, un accompagnement adapté, la mobilisation principale des bailleurs privés.**

C'est un mécanisme pouvant répondre au besoin de sécurisation mis en avant par certains propriétaires du parc privé qui, tout en étant désireux de mettre ou remettre leur bien en location à des personnes en difficulté, souhaitent bénéficier de garanties renforcées dans la gestion de leur bien.

L'IML présente par ailleurs un intérêt financier dans la mesure où, **associée à un conventionnement ANAH, elle permet de bénéficier d'un dispositif d'incitation fiscale avantageux.**



AURÉLIE MICHEL

Chargée de mission à l'ADIL (agence départementale d'information sur le logement) des Bouches-du-Rhône.



« L'IML, un dispositif qui aide les communes carencées »

■ Vous avez travaillé avec SOLIHA Provence. En quoi consiste ce partenariat ?

L'Adil informe et conseille les particuliers ainsi que ses partenaires. Nous avons conseillé SOLIHA Provence sur la rédaction des conventions d'occupation précaire dans le cadre de la MOUS Relogement. Nous n'intervenons pas dans le concret, dans la captation de logements par exemple, mais plutôt sur tout ce qui de l'ordre de la sécurisation juridique.

■ Vous êtes aux côtés de SOLIHA Provence dans d'autres aspects de son action ?

C'est un des acteurs agréés dans le département pour l'intermédiation locative (IML), ce dispositif qui permet de louer aux ménages démunis des logements dans le parc privé. SOLIHA Provence loue en son nom le bien et le sous-loue au ménage. L'Etat pousse au développement de ce dispositif, qui permet de loger des familles qui n'accèdent ni au parc social ni au parc privé, mais qui permet aussi aux communes carencées de produire plus rapidement des logements sociaux, lorsque le propriétaire accepte un conventionnement sur le loyer.

■ Vous intervenez dans ce dispositif ?

Nous informons les propriétaires qu'il existe et qu'ils peuvent contacter un des opérateurs agréés par la Préfecture. L'Etat a mis en place un plan de relance de l'IML dans le cadre du « logement d'abord » et distribue des aides spécifiques pour son développement. Cela permet au final de faire « glisser » le bail lorsque le ménage est bien installé dans son logement pour qu'il devienne le locataire direct. SOLIHA Provence le fait toutes les fois que c'est possible.

Les cas suivants sont également éligibles à l'IML :

- La location par une commune à un opérateur agréé de logements du parc communal en vue de leur sous-location, ou la mise en place d'un mandat de gestion sur un logement du parc communal
- La location par un organisme HLM à un opérateur agréé de logements du parc public social en vue de leur sous-location. Il est toutefois précisé dans la circulaire du 04/06/18 que la location sous location dans le parc public doit rester l'exception. SOLIHA Provence loue ainsi des logements du parc public social dans le cadre de certains dispositifs spécifiques comme celui avec France Terre d'Asile pour les sous louer ensuite à des familles Syriennes réinstallées qui ont besoin d'être logées sur des grandes typologies T5 et T6 rares dans le parc privé, et celui de la MOUS pour le relogement des ménages évacués suite aux effondrements de la rue d'Aubagne à Marseille.



La circulaire du 04/06/18

La circulaire précise les modalités d'atteinte des objectifs du plan quinquennal Logement d'abord sur la mobilisation du parc privé à des fins sociales et le développement de l'intermédiation locative, les 2 leviers d'action majeurs de la stratégie gouvernementale et complémentaires au parc locatif social.

Le plan fixe comme objectif l'accroissement du parc d'intermédiation locative financée par l'Etat à hauteur de 40.000 places supplémentaires sur 5 ans, dont la moitié en mandat de gestion, soit un objectif de 2451 places décliné pour la région Provence Alpes Côte d'Azur.

La circulaire reprecise la définition de l'intermédiation locative et ses outils mandat de gestion et location sous location, le périmètre couvert, le rôle et les publics cibles, les modalités de financement de l'Etat et son pilotage budgétaire, et l'animation des acteurs intervenants.

■ LES LOGEMENTS GÉRÉS

SOLIHA Provence gère **1444** logements au 31/12/2018 répartis sur les 4 départements (13, 04, 84, et 06), et sur 2 typologies de parc :

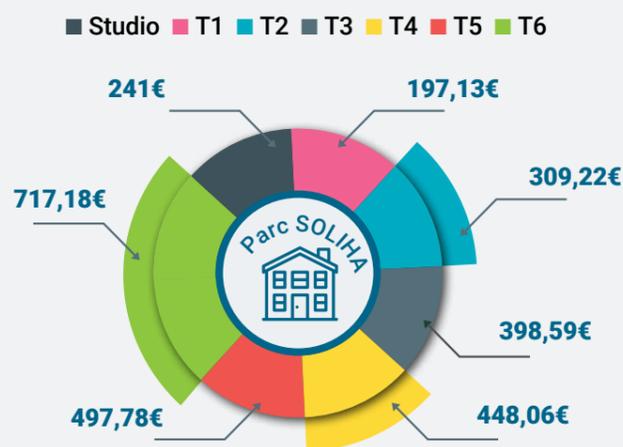
1. LE PARC GLS D DÉTENU EN PROPRE

soit **646** logements au 31/12/18 dont :

➤ PROPRIÉTÉ SOLIHA PROVENCE :

467 logements dont 73% de T1 au T3, et 272 sur Marseille.

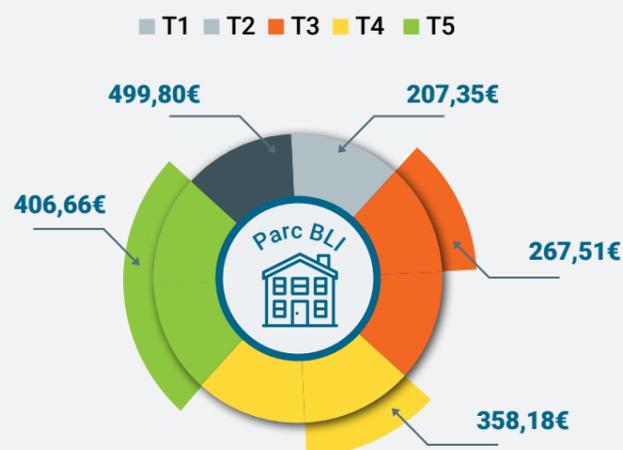
LOYER MOYEN mensuel : 378€



➤ PROPRIÉTÉ SOLIHA COOPÉRATIVE MÉDITERRANÉE BLI

179 logements dont 85% du T1 au T3, et 162 sur Marseille.

LOYER MOYEN mensuel : 277€



27 logements livrés au pôle GLS sur l'exercice dont 11 SOLIHA Provence et 16 SOLIHA coopérative Méditerranée BLI.

2. LE PARC GLS CLÉ LOUÉ À DES PROPRIÉTAIRES BAILLEURS

soit **798** logements au 31/12/18 dont 694 dans le parc privé, et 87% de T1 au T3. Loyer moyen mensuel parc clé : 428€ Parc privé = 433€ Parc public = 392€

■ 627 logements localisés sur Marseille et plutôt du 1er au 6ème et du 13 au 15ème arrondissement.



Ces données d'activité de SOLIHA Provence peuvent être rapprochées de celles issues de l'enquête 2018 menée par l'Observatoire départemental des loyers du parc privé de l'ADIL. Ainsi, il ressort que :

■ Le prix des logements loués dans le parc privé par SOLIHA Provence se situe en moyenne 25% en dessous des loyers médians du département à 12.2€/m² et de la métropole à 12.3€/m²,

■ Les logements captés par SOLIHA Provence sont concentrés à 80% sur Marseille qui appartient au secteur identifié des villes situées au Centre du département des Bouches-du-Rhône enregistrant des prix intermédiaires (loyer médian de 11,7 €/m²).

■ LES MÉTIERS DE LA GESTION LOCATIVE SOCIALE (GLS)

Les métiers de la GLS sont ceux de la gestion immobilière mais avec des spécificités pour répondre à la fois aux besoins spécifiques des ménages les plus fragiles et aux prescriptions des partenaires qui nous orientent ces publics.

La nécessité d'adapter les modes opératoires en fonction des parcs gérés et des dispositifs constitue également une particularité de l'Association qui impacte fortement l'activité du pôle.

Accueil du public :

La GLS assure des permanences d'accueil téléphonique et physique qui prennent en charge la majorité des demandes des locataires sur des questions de compréhension des avis d'échéance, de règlements ou d'encaissement de loyers, de versement des aides au logement, ou de régularisation de charges.

Les collaborateurs sont en interaction avec l'ensemble des métiers de la GLS car ils orientent le public sur chacun d'entre eux selon la nature de la demande : problèmes locatifs, techniques, de sinistres, d'impayés, questions de propriétaires bailleurs, des syndicats de copropriété ...

Captation :

Le capteur a un rôle essentiel à jouer en amont sur la recherche de logements dans le parc privé sur la base de critères identifiés dans les conventions signées avec nos partenaires, mais aussi de référentiels issus de l'analyse de nos types de publics à loger et de leur taux d'effort (maximum 30% en intermédiation locative).

De fait, le capteur mène une action importante de sourcing en se focalisant sur la recherche, la localisation, et l'évaluation des biens proposés à la location à travers une prospection minutieuse au regard de la stratégie territoriale (secteur géographique, taille et typologie, proximité aux transports et équipements publics ...). Le but étant de trouver des logements répondants aux critères de décence, au meilleur rapport qualité/prix maîtrisé ou conventionné, et dans les meilleurs délais.

Il est également en capacité d'analyser les diagnostics techniques pour orienter les bailleurs sur les travaux à réaliser avant une mise en location, et d'assister les propriétaires dans les démarches de conventionnement avec l'ANAH.

Service de proximité locative (SPL) :

Le SPL assure un accompagnement de proximité des familles logées. Il a la charge d'accueillir, d'informer et de soutenir les nouveaux locataires accédant aux logements de SOLIHA Provence.

Ainsi, dès les visites des logements, le SPL présente aux candidats le cadre et les modalités de l'attribution, et



assure la diffusion de l'information liée à l'entrée dans les lieux.

Quelle que soit l'origine de l'orientation du ménage, la préparation de l'accès au logement reste un moment fort permettant la rencontre entre le bailleur et le ménage et amenant la construction du projet logement et plus loin la construction d'un parcours d'insertion.

Aussi, pour des ménages cumulant de multiples difficultés financières, sociales, de santé, de niveau de formation et éprouvant des difficultés d'accès à l'emploi, la mission du SPL est d'orienter le ménage auprès des services compétents et si nécessaire vers des mesures d'accompagnement de type ASELL ou MASP plus longues dans la durée et dans leur intensité en présentiel auprès des locataires.

Le SPL organise l'attribution des logements de l'AIS, réalise l'étude du dossier locatif des candidats, et participe à l'instruction de la demande de visa à VISALE si le propriétaire privilégie ce mode de garantie par rapport à un autre contrat d'assurance risque impayés et/ou dégradations lors de la mise à disposition de son logement. Mais aussi au dispositif SADA mis en place par la fédération SOLIHA.



Le SPL est aussi en veille sur le glissement à un logement autonome ou une rotation dans un autre parc

Service technique : Régie de travaux & EDL

Le service technique est un acteur incontournable dans la vie du logement. Il intervient parfois dès la captation, en appui des capteurs sur les préconisations de travaux à la lecture des diagnostics techniques, et jusqu'à la sortie du locataire.

Le service programme et réalise les états des lieux à la fois avec les propriétaires et les locataires. Il est le garant de la décence du logement à la captation.

Il assure le suivi technique des logements quel que soit le parc géré en intervenant au fil des dysfonctionnements déclarés dans les logements, et en répondant aux demandes de travaux dans le cadre de conventions spécifiques.

Il gère et planifie la remise en état des logements à la sortie de l'occupant, et avant leur éventuelle restitution au propriétaire.

Le service technique est également en charge d'élaborer et de suivre la programmation technique des travaux d'entretien et de grosses réparations des logements du patrimoine à réaliser soit par la Régie, soit par les entreprises mandatées dans le cadre des appels d'offres. Il assure également la livraison à la GLS des logements réalisés par notre pôle d'habitat d'insertion.

Gestion locative du logement :

Le service gestion locative est le « gardien du temple » et veille au respect des procédures de gestion pour réaliser les actes prévus aux contrats (location directe ou IML). Le métier de gestionnaire immobilier requiert une grande rigueur face aux éléments juridiques, économiques et techniques qu'il est nécessaire de maîtriser.

L'organisation du service suit celle des parcs gérés avec un portefeuille de logements relatif au parc GLS clé (location sous location et mandat de gestion), et un portefeuille des logements détenus en propre. Les gestionnaires doivent par ailleurs assurer un suivi des logements par dispositifs ou conventions avec nos différents partenaires.

Le service procède aux signatures des baux, réalise le quittancement des loyers et charges, la mise en œuvre de la révision annuelle du loyer et de la régularisation des charges de copropriété, la première relance loyer impayés, et plus généralement assure la gestion administrative des dossiers des propriétaires, et de

ceux des locataires de leur emménagement à leur déménagement. Cela suppose notamment de :

- Répondre à toutes leurs questions ;
- Traiter leurs réclamations ;
- Mettre à jour leur dossier à chaque changement de situation (mariage, veuvage, séparation, arrivée d'un enfant, etc.).

Gestion des sinistres GLS :

Notre gestionnaire des sinistres gère spécifiquement le contrat Multirisques Habitation de nos logements en gestion ou en patrimoine, et ce en lien direct avec la compagnie d'assurance retenue sur appel d'offres.

En gestion locative, la gestion d'un sinistre du type dégât des eaux, qui constitue la majorité de nos cas de déclaration de sinistres (65%), demande la plus grande vigilance tant sur la responsabilité, que sur la prise en charge des dégâts.

Il est nécessaire de savoir déterminer les circonstances du sinistre, reconnaître le responsable du sinistre, évaluer les dégâts relatifs au sinistre, évaluer les dommages directs et indirects, connaître les procédures de déclaration, les modes opératoires de mise en œuvre des garanties, et les solutions de recours.

Dans le cadre de l'IML, la gestionnaire doit informer le propriétaire bailleur du logement, et assurer le lien avec le sous locataire et les travailleurs sociaux selon les dispositifs. Par ailleurs, du fait de notre parc de logements en diffus, SOLIHA Provence est en relation avec près de 180 syndicats de copropriété dont le suivi des travaux votés en AG est effectué par la gestionnaire sinistres.

Juriste contentieux :

Notre juriste suit les contentieux locatifs amiables et judiciaires (procédures de squats, d'expulsion, impayés, troubles de voisinage, ...), organise et anime les commissions mensuelles des impayés avec les gestionnaires et les travailleurs sociaux, ainsi que les permanences mises en place pour les locataires.

Son rôle est d'analyser et gérer les situations d'impayés, en informant et alertant les usagers sur leurs droits et devoirs, et en prenant en compte les dimensions sociales et familiales révélées par ces situations. Il s'agit de détecter le plus en amont possible les difficultés d'un locataire pour le règlement de son loyer afin de limiter le risque d'une situation d'impayé « installée » dans le temps.

Elle contribue au suivi juridique des baux civils et d'habitation, et rédige les actes de gestion, courriers, protocoles transactionnels, interface avec les cabinets d'avocats, études d'huissiers, tribunaux, cour d'appel et services préfectoraux en matière contentieuse (procédure de recouvrement et procédure de surendettement).

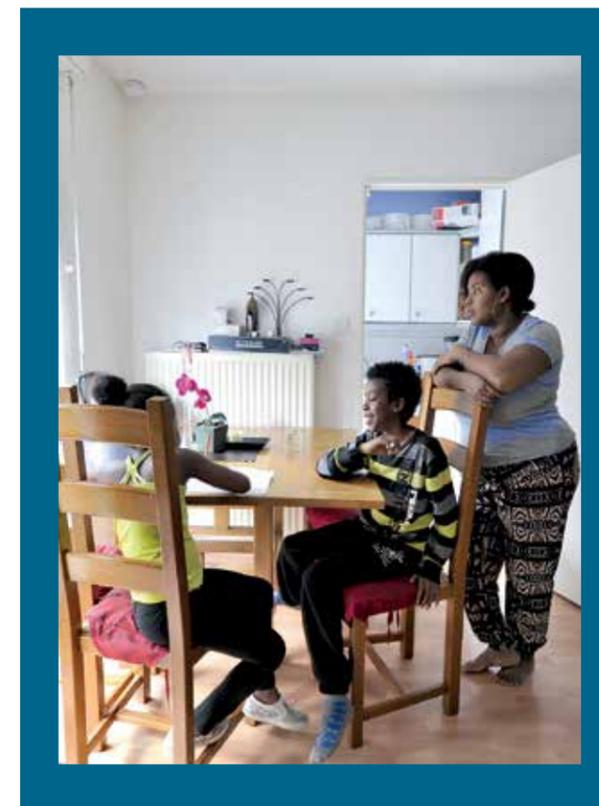
Elle assure également une veille juridique en droit civil (procédures civiles d'exécution) et droit immobilier, participe aux CCAPEX de Marseille, Martigues et Tarascon, et aux commissions d'attribution et commissions impayés CAF.

Gestion de copropriété bénévole :

SOLIHA Provence a une activité de gestion de copropriété bénévole sur une trentaine de copropriétés dans lesquelles nous détenons un lot en propriété.

Cette activité concentrée sur 1 collaborateur à 60% de son temps nécessite de maîtriser à la fois la copropriété et l'administration de biens sur les aspects juridiques, financiers, techniques et commerciaux. Mais contrairement au syndic professionnel, le syndic bénévole n'a pas à justifier de compétences professionnelles particulières.

Il assure le secrétariat de la copropriété, tient la comptabilité du syndicat des copropriétaires, assure l'exécution des dispositions du règlement de copropriété et des délibérations de l'assemblée générale.



OLIVIA COURMES

Coordinatrice du service proximité locative au sein du pôle Gestion locative sociale de SOLIHA Provence



« Nous sommes au croisement de tous les métiers »

■ La gestion locative et sociale (GLS) est un des services importants de SOLIHA Provence. Vous dites qu'il est à la croisée de tous ses métiers...

C'est le service qui fait fonctionner tout le reste, notre cœur de métier. Chez nous, tous les métiers de SOLIHA Provence vont se recouper et chaque métier impacte sur l'autre. Quand on pense gestion locative et sociale, on s'imagine le gestionnaire pur, celui qui fait les quittancements et qui gère le paiement des loyers. C'est vrai, mais nous sommes aussi présents dès la construction ou la captation du logement, jusqu'à son attribution, en passant par son financement ou sa rénovation.

■ De quelle façon dans le financement ou la captation ?

Nous travaillons avec le service qui s'occupe des montages financiers parce que selon les modalités du financement, le logement va s'adresser à des publics différents. Nous qui sommes au cœur de la demande et des attributions, nous pouvons identifier les futurs locataires. Pour la captation de logements dans le privé, nous pouvons orienter le service vers les typologies recherchées.

■ Le locataire est au cœur de tout le système, finalement...

Oui, mais tous les métiers sont interconnectés. Mon expérience personnelle de travailleur social au début, et puis ensuite dans la maîtrise d'ouvrage me donne un vrai avantage. Il peut nous arriver de faire reprendre certaines choses aux architectes, faire installer des cumulus thermodynamiques par exemple, parce que la Fondation Abbé Pierre s'attache aux économies d'énergie, ou faire mettre des carreaux en plus dans les cuisines pour éviter une dégradation trop rapide du logement. Nous sommes à la croisée du technique et du social.

INTÉRACTIONS ET SYNERGIES ENTRE LES MÉTIERS DE LA GLS

PARCOURS DU LOGEMENT



MÉTIERS GLS ET MESURE DE LEUR ACTION ETP



MÉTIER	ETP	1	2	3	4	5	6
Accueil du public	1				faible	Forte	
Captation	1,7	ponctuel	Forte	ponctuel			
Service proximité locative (SPL)	4		faible	Moyenne	Forte	Moyenne	ponctuel
Service technique : Régie de travaux & états des lieux	6		faible	Moyenne	faible	Forte	Forte
Gestion locative	4,8		faible	Forte	Moyenne	Forte	Forte
Gestion sinistres	1					Forte	faible
Juriste contentieux	1					Forte	faible
Gestion de copropriétés bénévole	0,6					Moyenne	

CHIFFRES CLEFS GESTION LOCATIVE SOCIALE :

- 20 collaborateurs
- 769 mesures intermédiation locative (IML)
- 214 logements captés
- 485 états des lieux locataires et propriétaires
- 498 candidats orientés
- 135 visites et 108 diagnostics sociaux
- 1444 logements gérés
- 59 remises en état de logements
- 400 interventions petits travaux
- 178 syndicats de copros en relation
- 34 copros bénévoles gérées



LE PÔLE DÉVELOPPEMENT ET INNOVATION SOCIALE

La raison d'être du Pôle Développement et Innovation Sociale est de créer des dispositifs qui répondent à des besoins nouveaux et non satisfaits. Le logement est la pierre angulaire de ce pôle mais pas que.

Cette année 2018 a vu se mettre en œuvre ce principe pour le logement d'abord auprès des populations suivantes :

- Les familles réfugiées réinstallées
- Les sortants de CADA
- Les personnes accompagnées dans le cadre du programme 10 000 logements HLM accompagnés.

Nous avons aussi poursuivi nos recherches ainsi que nous l'avons fait en 2017 au Québec et sommes partis en voyage d'étude en Finlande et à Berlin, avec des membres du Lieu de Répit-LDR, des personnels de l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité ainsi que des chercheurs en santé et en santé communautaire.

Nous avons maillé accueil, logement et accompagnement social, avons noué de nombreux partenariats très différents afin de répondre aux différents besoins des personnes.

Nous avons aussi travaillé à développer de nombreux projets tels qu'accueil et accompagnement de mineurs non accompagnés, entreprise d'insertion, alternative à l'incarcération qui se renforce et dont le temps de mise en œuvre est celui des 5 ministères concernés (justice, santé, cohésion des territoires, recherche et finances), le projet de 0 SDF avec le Lab zéro (cf encadré) et l'ouverture de lieux comme Coco Velten ou Caracol.

Simplement et pour conclure, 2018 a été une année de gestation, une année foisonnante où des choix ont dû être faits, nous avons fait ceux du public, de leurs besoins et de leur bien être dans la mesure du possible. Nous avons cherché, questionné, nous sommes indignés, avons bataillé pour faire valoir nos arguments, avons perdu, avons gagné, sommes épuisés de l'intensité des émotions vécues mais nous sommes allés jusqu'au bout, soutenu en cela par les services de SOLIHA Provence, présents et à nos côtés dans les moments de rush, chacun de sa place et à sa place. De fait, nous sommes une équipe qui travaille de manière transversale, du moins nous nous y attelons.



MARTHE POMIÉ

Directrice de la plateforme modernisation du SGAR

« SOLIHA Provence est un partenaire clé de l'innovation sociale »

La Préfecture de Région porte le projet du LabZéro depuis un an. SOLIHA Provence vous a rejoint sur la question du « zéro sans-abrisme »...

SOLIHA Provence est une association très en pointe sur cette question. Dès le lancement de notre réflexion, elle a été un des partenaires importants à jouer le jeu à fond, à nous faire partager son savoir-faire et son expérience, à consacrer du temps pour participer à nos réunions de réflexion... SOLIHA Provence est une association qui sait depuis longtemps interagir avec différents acteurs, depuis l'Etat et les institutions jusqu'aux collectivités, aux usagers et aux autres acteurs sociaux.

Où en êtes-vous, aujourd'hui ?

Il y a deux expériences en cours, issues des réflexions du LabZéro. Coco Velten, d'abord, qui est un lieu d'accueil hybride, accueil social (sans-abris, étudiants, artistes...), accueil culturel et accueil économique (co-working, associations, riverains...). SOLIHA Provence est très impliquée dans Coco Velten. L'autre expérience est un travail sur la notion de bail glissant, en essayant d'optimiser le plus possible le taux de transformation en bail classique. SOLIHA est un intervenant majeur de cette expérimentation.

Il y a d'autres projets que vous voudriez développer ?

L'intermédiation locative est un outil à développer. On sait que SOLIHA Provence possède une réelle maîtrise de ce dispositif. Nous voudrions donner un immeuble entier en gestion à SOLIHA, qui serait porteur du bail, et le consacrer à l'accueil de réfugiés ou de ménages marseillais délogés de la rue d'Aubagne. Nous avons le lieu, il nous reste à boucler l'opération.

L'ACCUEIL DES FAMILLES RÉFUGIÉES RÉINSTALLÉES

L'année 2018 a été celle du déploiement maximal du dispositif d'accueil des familles réfugiées réinstallées d'origine syrienne.

Nous avons reçu beaucoup de ménages apparentés et il a été complexe certaines fois de trouver des logements regroupés dans les mêmes quartiers voire dans les mêmes communes.

« La famille AZ est arrivée en septembre 2018, elle est composée de 4 ménages tous apparentés car les enfants majeurs et mariés ont choisi de suivre les parents dans leur voyage. Nous accueillons donc au total 17 personnes dont une jeune femme enceinte de son 3ème enfant. Nous n'avons malheureusement pas pu trouver 4 grands logements à côté les uns des autres. Ainsi les parents AZ sont à Marseille, leur fille avec ses enfants et un de leur fils avec sa femme et leurs enfants sont à Biver, le dernier est à Vitrolles avec sa famille.



Ils sont arrivés, venant de camp du Liban, tous unis et tous soudés, ils ont fait front ensemble et à l'arrivée nous les séparons..... A la déception des conditions d'accueil du pays fantasmé, celui des droits de l'homme, s'ajoute cette séparation forcée. Il nous faut travailler avec cela, la déception, la peur, l'angoisse et leur colère mais nous travaillons aussi avec leur pulsion de vie, leur désir de trouver une place et ce formidable espoir que leurs (nombreux) enfants puissent connaître la paix et soient vecteurs d'intégration pour toute la famille. »

Les intervenants sociaux ont accueilli 29 ménages en 2018 soit 135 personnes qui ne parlent pas un mot de

français, qui sont confrontés à des usages différents, qui ne comprennent pas le fonctionnement du système et qui généralement déclarent des pathologies ou voient leurs pathologies s'aggraver en arrivant sur le sol français. Les ménages accueillis en 2017, pour certains d'entre eux continuent de nécessiter notre présence car le temps administratif n'est pas le temps personnel.

Notre premier outil de travail est la relation de confiance que nous devons établir mais lorsque le logement n'est pas au rdv, que les démarches prennent du temps, que tout échappe à leur contrôle, alors que nous reste t'il pour travailler ?

C'est un accompagnement de proximité qui nécessite un investissement en temps prodigieux et une abnégation de tous les instants, juste un chiffre, 312,5, celui des heures complémentaires et supplémentaires des intervenants sociaux. Nous pourrions les qualifier et les décliner mais il serait fastidieux de le faire.

Ce que ce dispositif met en lumière c'est que nous ne pouvons prendre le temps d'accueillir les personnes comme nous devrions le faire, ce n'est ni une question d'incompétence ou de mauvaise volonté, mais les attendus sont administratifs et financiers alors que nous ne parlons que d'humanité. L'année conventionnelle d'accompagnement ne permet pas cet accompagnement personnalisé et l'exploration de tous les domaines du quotidien qui mériteraient que l'on s'y attarde.

La nomination d'Alain Régner en tant que délégué interministériel de la DiAir a été un bien dans le sens où il a entendu et compris où se situaient les besoins et maille un réseau d'acteurs politiques et opérationnels, crée des outils numériques qui devraient faciliter toutes les démarches et rendre visible de façon positive ces populations.

La collaboration permanente entre les différents services de l'État (DRDJSCS, OFII, éducation nationale, DIRECCTE, Banque de France, etc) et les opérateurs de la réinstallation permettent de trouver des solutions à des problématiques connues par tous.

Le partenariat étroit avec France Terre d'Asile et les échanges nourris entre les intervenants a permis que des situations complexes soient travaillées et affinées pour arriver à des résultats satisfaisants à la fois pour la famille et pour tous les acteurs associatifs.

Ainsi que le dit le journaliste-poète irakien, Chauwki Abdelamir, « le réel exil commence lorsque le présent est confisqué. Quand on est condamné à rêver le temps d'avant et à attendre l'avenir. »

ACCOMPAGNER LES RÉFUGIÉS SORTANTS DE CADA

Ils sortent de CADA, sont censés maîtriser certains items mais dans les faits, peu le font ! Démarrer une nouvelle vie avec un logement à gérer lorsque les concepts de base que sont la maîtrise de la langue, la gestion administrative, la gestion budgétaire, ne sont pas acquis, s'avère ardu ! Notre intervention consiste à proposer de poursuivre un processus d'insertion à l'aide d'un outil qui fait la « une » en ce moment : le logement accompagné.

Les personnes qui ont obtenu un statut de réfugié ou qui sont sous protection subsidiaire ont franchi toutes les étapes de la demande d'asile. Cela suppose qu'elles sont restées un certain temps hébergées en CADA et ont ainsi pu progresser dans la mise en place de leur projet résidentiel, professionnel, familial pour ne citer que ceux-là. Dans les faits, nous accueillons souvent des personnes qui s'autorisent à démarrer une vie et à s'ancrer dès lors qu'elles ont un titre de séjour en bonne et due forme. La barrière de la langue est similaire à celle que nous connaissons avec les familles réfugiées réinstallées et il est complexe dans ces cas-là de faire comprendre toutes les subtilités du contrat de bail et des documents afférents, mais surtout, notre principale difficulté est de les amener à visiter des logements se trouvant dans les arrondissements nord de Marseille loués par des propriétaires privés.

Les logements que nous captions ou dont nous sommes propriétaires sont hors des grands ensembles problématiques mais l'évocation de la localisation les freine. Notre coordination avec les CADA qui orientent lors des commissions SIAO reste aléatoire et se fait de gré à gré. Nous n'avons aucun moment collectif de restitution synthétique des situations avec le SIAO et les partenaires orienteurs dans un objectif de coordination et d'amélioration du travail entre CADA et SOLIHA Provence.

LA SATISFACTION DE VOIR LES GENS FAIRE DES PROJETS RESTE MOTRICE

Tout est à faire et notamment apprendre aux personnes à s'acquitter de leur résiduel de loyer, payer des accès aux fluides ou provisionner pour payer taxe d'habitation ou taxe d'ordures ménagères, autant de concepts qui sont à travailler ou à retravailler de façon permanente.

La satisfaction de voir les gens se poser, et faire des projets

reste motrice et dans la très grande majorité des cas, c'est bien comme cela que les choses fonctionnent avec l'intervention de toute l'équipe de la Gestion Locative Sociale à nos côtés afin de créer des habitudes de fonctionnement qui identifient bien ce qui est du ressort de la GLS et de celui du cœur de l'accompagnement médicosocial.

La forme d'accompagnement reste intensive et s'apparente à celle que nous pouvons mettre en place en CHRS, à savoir un accompagnement global centré sur la personne.



10 000 LOGEMENTS HLM ACCOMPAGNÉS AVEC LOGIREM

Le « luxe » de ce dispositif et ce qui, en partie, en a fait sa réussite, fut le temps.

Le temps de se rencontrer et d'apprendre à se connaître, celui de tester nos limites et de nous les avouer, celui d'arriver à une maïeutique au service des personnes que nous accompagnons et qui souhaitent l'être. Un double prix a été remis en 2018 pour souligner la qualité de ce dispositif lors du rassemblement des ESH pour la rencontre d'Habitat en Région. Il s'agit du prix coup de cœur du public et du 4ème prix sur la globalité des projets présentés.

« Certaines d'entre elles (les personnes accompagnées) ont pourtant mis du temps à adhérer au projet, pouvant même demander des interruptions dans leurs suivis, mais à force de temps, un travail de confiance a pu se construire afin que ces dernières soient suffisamment au fait des modalités du dispositif pour pouvoir s'y investir plus aisément. A l'image

de Mr L., locataire Logirem depuis le mois de Juin 2017 qui a pu exprimer que l'accompagnement socio-éducatif proposé lui aura permis de se sentir sécurisé dans ses démarches de recherche de logement. Il reconnaît que le fait d'avoir pu déléguer des tâches administratives à des travailleurs sociaux « moins froids qu'une Assistante de Service Social classique » lui aura donné l'envie de participer pleinement aux démarches engagées. Il conclut d'ailleurs en ces termes « Cette expérience aura été pour moi efficace, c'est le mot qui résume le mieux ce que j'ai vécu. Elle m'aura permis d'avoir un appartement que je peux aujourd'hui gérer en autonomie. J'en étais incapable avant cet accompagnement, et je peux vous dire que j'en suis vraiment content ». Tel est bien le but et le sens premier de la mission des 10.000 logements accompagnés.

Nous avons collectivement, bailleur social et acteurs associatifs, décidé de poursuivre cette expérience en ciblant de fait les personnes déjà en logement et susceptible de le « perdre ».

Nous allons donc travailler sur les 3 années à venir sur le volet maintien, si notre projet de poursuite est financé et trouve un écho positif auprès des partenaires.

La réponse purement administrative qui consiste à exclure les locataires qui rencontrent des troubles psychiques rendant compliqué leur maintien en logement, ne nous convient pas, car nous postulons et l'avons mis en œuvre, qu'un accompagnement social global centré sur la personne est un moyen efficace de prévention pour ce type de situation, certes cela a un coût mais permet une réelle économie au regard de ce que coûte la mise à l'abri en CHRS.

Cette année a démontré que même les situations les plus difficiles peuvent trouver une issue favorable à condition d'avoir de la constance et de penser la relation dans le temps. Le traitement de masse des situations avec un regard macro



n'est pas opérant sur cette population qui cumule les indicateurs de pauvreté et/ou de vulnérabilité.

Pouvoir poursuivre une telle action serait une opportunité pour le bailleur qui voit un traitement adapté des situations les plus complexes et dont le personnel monte en compétence et est à même de gérer des situations identiques ; mais c'est aussi une opportunité pour les personnes qui acceptent d'y participer au regard de leur rétablissement personnel et du maintien dans leur logement lorsque le risque de le perdre est grand.

VOYAGES D'ÉTUDE FINLANDE BERLIN

La Caisse Nationale Sociale Autonomie-CNSA, a lancé le 6 mars 2017 un appel à projets pour des missions d'études et d'observation des pratiques d'accompagnement des personnes en situation de handicap et de perte d'autonomie en Europe, intitulé « Et nos voisins européens comment font-ils ? »

3 objectifs à cette étude :

- Améliorer les connaissances sur les politiques, dispositifs, outils et pratiques d'accompagnement
- Questionner nos pratiques nationales
- Identifier des pratiques inspirantes pour les expérimenter et envisager un éventuel transfert

L'objectif de ce voyage d'étude était d'observer ces deux dispositifs uniques en Europe et dans le monde, Runaway house de Berlin et Open dialogue en Finlande, et de documenter comment ils pouvaient modifier, ou pas, les trajectoires de vie des personnes en facilitant le maintien dans le logement ou en permettant d'y ré-accéder. Notre questionnement était centré sur les situations dites de crise psychique, que nous qualifions également de crise existentielle. Ces deux dispositifs répondent à ces situations de crise psychique par des modèles d'intervention originaux et différents.

Nous avons travaillé conjointement avec le Lieu de Répit (BAR SOLIHA Provence), unique en France et sommes partis en groupe de travail avec résidents et professionnels à :

- Tornio, Finlande du 29 Aout au 5 septembre 2018
- Berlin, Allemagne du 25 au 30 Septembre 2018

Les résultats de cette étude, sur le poster, ont été présentés lors d'une grande restitution nationale à Paris le 29 Janvier 2019.

Et nos voisins européens, comment font-ils ?
Accès et maintien dans le logement des personnes ayant des troubles psychiques

La crise, un moment clé pour garder ou retrouver son logement

SOLIHA Provence

Présentation

Problématique et enjeux

- Un lieu de répit comme alternative à l'hospitalisation, la crise, un moment privilégié pour se reconstruire, le modèle communautaire et la pair aide comme moyens

Les dispositifs rencontrés

- La weglaufhaus à Berlin, lieu d'alternative communautaire à l'hospitalisation
- Les réseaux internationaux d'Open Dialogue en Tornio en Laponie Finlandaise

une équipe pluridisciplinaire avec des experts d'expérience

- Des habitants, bénévoles et professionnels du lieu de répit pour moitié, des chercheurs, un psychiatre, un bailleur associatif pour un total de 14 personnes.

Observations

La Weglaufhaus villa Stockle à Berlin

- Un lieu d'accueil en pavillon résidentiel où la communauté qui y vit et y réside accueille la crise comme une possibilité de changer sa stratégie de lien au monde et ainsi trouver sa place. L'open dialogue est un des outils utilisés dans ce contexte

L'Open Dialogue-OD, une pratique adaptée à la crise

- Parvenir à une compréhension commune, personnes concernées, entourage soignants pour aider les participants à reconnaître leur situation actuelle comme une conséquence des difficultés rencontrées par eux et leur réseau plutôt qu'une mystérieuse maladie ayant pour seule cause l'individu concerné.

Les points communs

- Des dispositifs alternatifs qui ont en commun la coconstruction avec les personnes concernées de ce qu'elles jugent bon pour elles tout en adaptant quotidiennement les réponses.

Bilan & Recommandations

Enseignement pour la France

- Actions de plaidoyer à mener avec des lieux qui sont dans l'alternative à l'hospitalisation sous contrainte pour faire évoluer les politiques publiques par le respect des directives anticipées par exemple**
 - Développer et structurer les mouvements alternatifs et diffusion tels que ceux de l'anti psychiatrie
- Développement de structures telles que celle du LDR avec formation de toute la communauté à l'Open Dialogue**
 - Développer la pair aide et généraliser les « CoFor » (recovery college)
- Horizontalité des places soignants soignés personnes ressources, changer de vertex, le patient fait partie de la solution avec son entourage et il n'est plus le problème**
 - développer les VAD et les gestions de crise par téléphone

Impact sur les politiques du porteurs et de ses partenaires

- Travailler les approches collaboratives entre secteurs différents (santé, logement, emploi, loisirs, recherche...)**
 - décloisonner les pratiques et raisonner sur la globalité de la situation avec la personne accompagnée
- Faire entrer les pratiques alternatives dans l'enseignement et dans les lieux de soins au sens large**
 - Travailler la dynamique de réseau internationale et nationale et impliquer d'avantage la recherche,

Avec le soutien de la
Caisse nationale de
solidarité pour l'habitat

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

ARS
Agence Régionale de Santé
Provence-Alpes
Côte d'Azur

c.chamay@soliha.fr
ldr.equipe@tuta.io
secretariatmars13@gmail.com

UN PROJET RÉUSSI DE LOGEMENTS POUR LES GRANDS ERRANTS DANS L'AGGLOMÉRATION D'AIX-EN-PROVENCE

SOLIHA Provence, très soutenue par ses partenaires, a mené une expérience de logements destinés aux personnes sans-abri souffrant ou pas d'addictions. La réussite d'une première initiative lancée en 2008 a permis de déployer un second projet, Prytanés 2, opérationnel depuis 2016. L'innovation sociale y fait ses preuves auprès d'un public pourtant difficile à stabiliser. Le projet Prytanés 2 a été lauréat du geste d'argent 2018 et du Palmarès Régional de l'Habitat en 2019.



SOLIHA Provence, a porté un projet de structure sociale d'intérêt général, appelé Prytanés. Il s'agit d'un ensemble de logements, conçu comme un lieu de stabilisation pour de grands errants pouvant rencontrer des problématiques d'addictions.

Des logements passerelles pour stabiliser les grands errants.

Depuis 2008, cette structure sociale d'intérêt général a permis de loger en colocation six personnes après des années de rue, avec en outre un accompagnement social en journée. C'est à partir de ce projet lancé en 2008 qu'un second, appelé Prytanés 2 a vu le jour en 2016.

« Venez comme vous êtes et vous serez logés », Le principe de Prytanés, dont la gestion sociale est

confiée à l'association HAS, est de s'adresser aux grands errants, toxicomanes ou alcooliques, en les accueillant avec leurs animaux domestiques, si ils en ont. « Le constat à l'époque est que face aux grands errants, en particulier ceux qui présentent de fortes addictions, un toit ne suffit pas, car loger n'est pas habiter : ces personnes, une fois logées, se trouvaient rapidement en situation d'expulsion pour diverses raisons liées à la longue période passée dans la rue, explique la directrice du pôle développement innovation sociale de SOLIHA Provence, Christine Charnay-Heitzler. Nous avons dû renforcer l'action sur le terrain de l'accompagnement social ». Ce changement de posture professionnelle a consisté à reconnaître l'autre dans sa différence afin de nouer un lien. Le slogan de notre action se résume ainsi « venez comme vous êtes et vous serez logés », explique la directrice.

Des solutions pour les collectivités locales pour des publics difficiles à loger.

Un tel projet offre aux collectivités des solutions pour des publics qu'il est difficile de loger. L'une des réussites des projets Prytanés est de rompre l'isolement des personnes et de les resocialiser. Plus de 70% deviennent locataires d'un logement « classique » et conservent des liens avec la structure: « ils font partie d'un collectif, mais retrouvent aussi une vie ».



AMINISTRATION GÉNÉRALE

UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR DAVANTAGE D'EFFICIENCE

La croissance soutenue de SOLIHA Provence depuis plusieurs années l'a conduit à revoir son organisation pour toujours plus d'efficacité.

Ainsi SOLIHA Provence s'est structurée autour de 5 pôles avec la volonté d'être toujours plus transverse, pour répondre au mieux aux personnes que nous accompagnons.

Les 5 pôles :

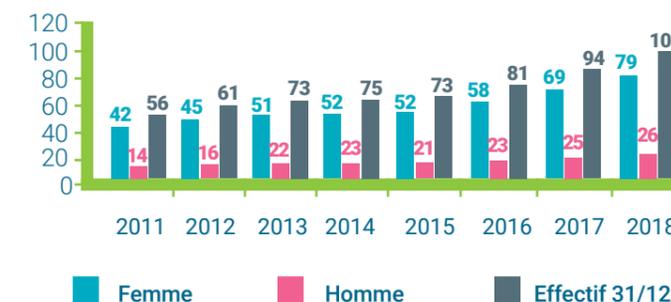
- **Le pôle Accompagnement des personnes**, qu'elles soient logées ou pas encore.
 - **Le pôle Gestion locative sociale**, qui œuvre pour trouver des solutions pour des ménages aux problématiques très variées
 - **Un pôle Réhabilitation accompagnée au service des particuliers et Conduite de projets de territoires**
 - **Un pôle Production d'habitat d'insertion,**
 - **Un pôle Développement et innovation sociale,** chargé de travailler en amont sur de nouveaux projets à connotation sociale.
- Enfin **l'administration générale** qui regroupe les fonctions supports.

L'objectif de cette nouvelle organisation est d'être plus efficace dans la prise de décision et de structurer au mieux notre association pour répondre aux besoins croissants des publics que nous accompagnons.

La mise en place opérationnelle s'est faite courant 2018 et se poursuivra en 2019, par de l'accompagnement managérial et une vraie montée en puissance du Comité de Direction avec des délégations claires. Enfin pour accompagner et donner toujours plus de sens à l'ensemble des collaborateurs, la redéfinition du projet associatif sera un véritable enjeu en 2019.

■ UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE DE + DE 100 PROFESSIONNELS

La croissance des effectifs se poursuit en 2018 pour atteindre 105 personnes (94 en 2017).



SOLIHA Provence, c'est une équipe de 105 salariés engagés et compétents, à même de répondre à l'ensemble des problématiques liées à l'habitat. Plus de 80 % des salariés sont en contrat à durée indéterminée. Les équipes restent majoritairement féminines (79 femmes et 26 hommes). L'âge moyen est de 40 ans et l'ancienneté de 8 ans.

SOLIHA Provence dépasse son obligation d'emploi de travailleurs handicapés, avec 7% de travailleurs handicapés

Faire monter en compétences

En 2018, afin de les accompagner dans leur professionnalisation, SOLIHA Provence a permis à 3 jeunes de se former au travers d'un contrat d'apprentissage et de deux contrats de professionnalisation.

67 salariés ont bénéficié de formation en 2018 pour un total de 878h.

■ UN CONSEIL D'ADMINISTRATION RENOUELÉ

2018 est également une année de changement pour le conseil d'administration avec l'arrivée de 4 nouveaux membres en lien avec notre cœur de métier qui apportent leur expertise et leur savoir-faire. Le Conseil d'administration est composé de 14 membres (7 hommes – 7 femmes). En 2018, il y a eu 5 réunions du Conseil d'Administration et 3 réunions du Bureau.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE SOLIHA PROVENCE

	FONCTION	ORGANISME REPRÉSENTÉ
Philippe OLIVIERO	Président	Union des Maires des Bouches-du-Rhône
Michel COULANGE	Vice-Président	
Monique COSTES	Trésorière	
Frédéric GUINIERI	Trésorier adjoint	
Odile POULY	Secrétaire	
Xavier BENOIST	Secrétaire adjoint	
Sylvie CARREGA		Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône
Marie GAGNIERE		UNPI
Stéphane BONNOIS		UNICIL
Jacques MASTAÏ		
Géraldine BIAU		
Claude BERTOLINO		
Eliane VINCENT		
Pierre CERDAN		
Carole MIROUX	Représentant du personnel	
Jean-Pierre CAMOIN	Président d'honneur	

40 ans de carrière au sein de notre association

Il est rare de nos jours d'effectuer 40 ans de carrière au sein d'une même organisation. C'est pourtant ce qu'a fait Daniel Massille, chef comptable chez SOLIHA Provence. Arrivé en 1979, il a ainsi connu 4 Présidents, 4 directeurs généraux, plus de 1000 collègues et vu l'évolution de cette association qui comptait 23 salariés à son arrivée et 115 aujourd'hui.

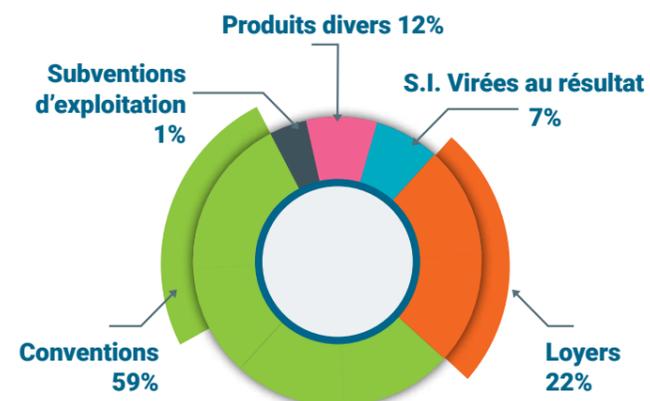
Afin de célébrer sa carrière et son départ en retraite, ses collègues se sont réunis pour lui organiser une surprise autour d'un foodtruck.



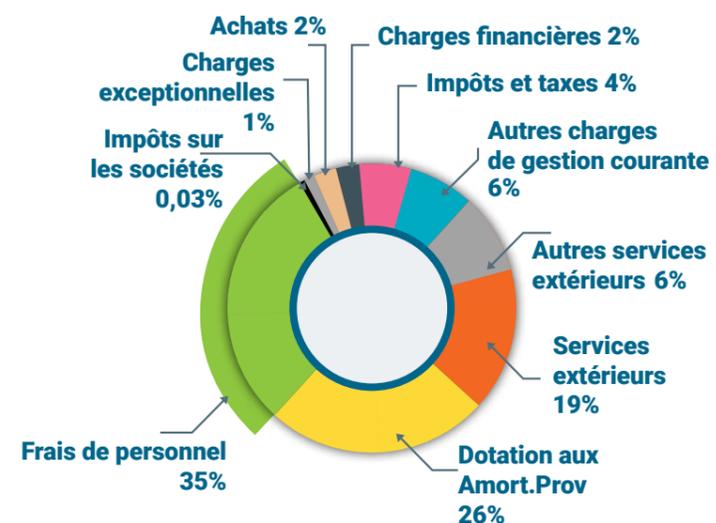
DONNÉES FINANCIÈRES

Le total des produits générés par l'association continue à progresser et porte sur des actions plurielles, liées à la pratique de nos 5 métiers.

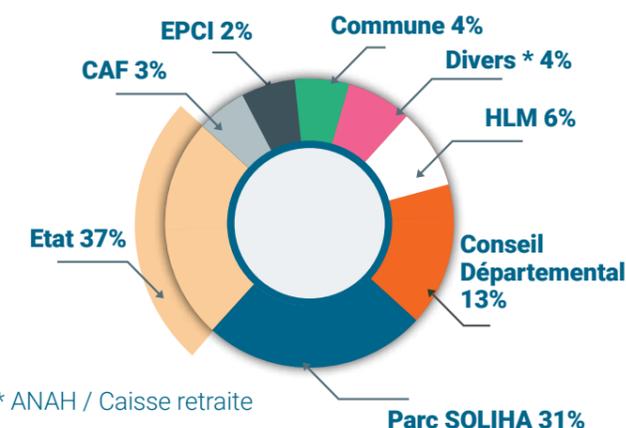
COMPTE DE RÉSULTAT : TOTAL PRODUITS



COMPTE DE RÉSULTAT : TOTAL CHARGES



PRODUITS PAR FINANCEUR



* ANAH / Caisse retraite

UN RAPPORT DE L'ANCOLS FAVORABLE À SOLIHA PROVENCE

En 2017, l'Agence Nationale de COntôle du Logement Social (ANCOLS) a procédé au contrôle de notre association en application du code de la construction et de l'habitation et a rendu son rapport définitif au mois de mars 2018 portant sur les années 2012 à 2016.

L'agence est ainsi amenée à s'exprimer sur la gouvernance, le patrimoine, la gestion locative sociale et la gestion financière : « L'association dispose d'une gouvernance impliquée dans son fonctionnement. L'organisation est globalement efficace, même si les activités sont multiples et nécessitent de maîtriser des réglementations complexes. Les salariés, venus d'horizons variés, disposent de compétences larges qui constituent un atout pour la structure. Ces points forts font de SOLIHA Provence un acteur reconnu sur son territoire d'implantation dans le domaine de l'accompagnement de populations très fragiles sur les champs conjugués du social et du logement.

La visite de patrimoine a permis de constater le bon état général du parc dont l'association est propriétaire. La qualité de service rendu aux locataires est satisfaisante et l'offre locative sociale diversifiée est adaptée à une large gamme de publics.

L'association SOLIHA Provence apparaît comme correctement gérée. Sur la période 2011-2015, ses produits sont principalement issus d'actions pour le compte de différents partenaires publics. L'association a su de plus se positionner sur de nouvelles activités qui lui ont permis de se diversifier et d'assurer une progression de son activité.

La progression de son assise financière lui permet théoriquement d'assurer le développement patrimonial qu'elle prévoit à l'horizon 2024, que ce soit sous sa propre maîtrise d'ouvrage concernant les baux à réhabilitation avec un conventionnement Anah, ou sous la maîtrise d'ouvrage de la SA UES Coopérative SOLIHA Méditerranée BLI pour ce qui concerne les logements conventionnés à l'APL avec un financement PLAI. »



MICHEL PELENC

Directeur Général
de la Fédération
SOLIHA



© David Monfort

« La Fédération offre
aux SOLIHA une représentation
nationale et une assistance constante »

Vous dirigez la Fédération SOLIHA à Paris.

Quel est son mode de fonctionnement?

Quelles sont ses relations avec des associations comme SOLIHA Provence ?

La Fédération regroupe 130 associations en France et en Outre-mer. Chacune est autonome mais pas indépendante. Il leur faut respecter les valeurs du mouvement, avoir un objet social à but non lucratif et s'engager à servir les populations défavorisées. En outre, il faut respecter la charte graphique du mouvement et accepter de faire analyser ses comptes par la Fédération.

■ Chaque association SOLIHA a une exclusivité territoriale ?

Chacune doit, en principe, développer les cinq métiers de base de SOLIHA. Si ce n'est pas le cas, on applique le principe de subsidiarité. Avec accord de la structure locale, une autre SOLIHA peut intervenir sur son territoire. Il y a donc une répartition territoriale en bonne entente. Sur les Bouches-du-Rhône, seule SOLIHA Provence intervient. Sur le Vaucluse, SOLIHA 84 ne développant pas de maîtrise d'ouvrage d'insertion, c'est SOLIHA Provence qui intervient dans ce domaine.

■ Qu'est-ce que la Fédération apporte à chaque association ?

Une représentation nationale. Nous faisons du lobbying auprès des institutions nationales, tous les grands services de l'Etat et nous leur faisons passer les messages qui remontent du terrain. Nous offrons aussi une assistance constante, en informant le réseau de toutes les nouveautés en matière de lois et de réglementations, en aidant les SOLIHA qui rencontrent des difficultés, ou en organisant de plus en plus de

formations décentralisées pour tous les salariés des associations SOLIHA.

Nous faisons aussi de la publicité nationale, par exemple pour informer le public des modalités de l'intermédiation locative.

VERS UN NOUVEAU CADRE STRATÉGIQUE CAP 2025

Dans le prolongement de la fusion réussie de 2015, ayant donné naissance au Mouvement SOLIHA, le temps est venu de lancer une deuxième étape stratégique, afin de toujours mieux adapter le Mouvement SOLIHA à un environnement nouveau, et de proposer les meilleures réponses aux enjeux des grandes transitions contemporaines (démographique, climatique, territoriale et numérique).

Ainsi, sous l'impulsion de Xavier de Lannoy, Président de la fédération SOLIHA, le bureau fédéral a entrepris une tournée des régions, à la rencontre des administrateurs et cadres de direction afin d'échanger autour du nouveau cadre stratégique du Mouvement SOLIHA, et de l'enrichir ensemble. CAP 2025 sera entériné lors de l'assemblée générale fédérale du 13 juin 2019.

Cette AG sera la dernière de Xavier de Lannoy, qui ne souhaite pas être reconduit dans sa fonction de président. SOLIHA Provence souhaite ici lui témoigner sa reconnaissance pour tout ce qu'il a entrepris pour le mouvement durant toutes ces années.



Xavier de Lannoy Président de la Fédération SOLIHA

DE NOMBREUSES PERSPECTIVES POUR L'ANNÉE 2019.

SOLIHA Provence poursuit sa croissance et pour y faire face avec efficacité et efficience finalise sa nouvelle organisation en renforçant son équipe de direction avec la nomination prochaine de deux directeurs (trices) de pôles d'ici la fin de l'année.

Nous aurons bien entendu à cœur de mener à bien la mission qui nous a été confiée pour le relogement des évacués de Marseille, en accompagnant au quotidien les ménages, en trouvant des solutions pour tous ceux qui nécessitent un logement provisoire ou définitif.

Nous allons poursuivre nos efforts pour produire de l'habitat d'insertion en développant de nouveaux modes de faire qui permettront d'élargir notre offre pour les plus démunis : PLAI adapté, acquisition de logements en VEFA ou auprès de bailleurs sociaux, Usufruit locatif social...

Nous allons continuer à œuvrer pour faire en sorte que chacun soit dans un logement décent en proximité avec les services de la Métropole. La réhabilitation du parc privé, la lutte contre l'habitat indigne et les copropriétés fragiles et dégradées sont des enjeux majeurs de ce territoire.

Nous allons poursuivre le développement soutenu du nombre de logements gérés. Notre objectif : atteindre d'ici fin 2019 plus de 2200 logements, pour répondre à une demande toujours croissante.

Nous verrons l'aboutissement de projets structurants et transverses qui permettront d'aider des publics divers, comme la prise en charge de mineurs non accompagnés, ou encore de personnes éloignées de l'emploi avec la création d'une entreprise d'insertion.

Nous allons poursuivre notre développement sur les territoires des Bouches-du-Rhône, des Alpes de Haute Provence et du Vaucluse en répondant aux attentes de ces territoires et en développant des partenariats.

Nous avons la ferme intention de renforcer nos filiales :

■ SOLIHA Bâtitruck de logement d'insertion, au travers de recherche de solution de préfinancement et de partenariats accrus.

■ SOLIHA Agence immobilière sociale en développant

les mandats de gestion, l'offre de sécurisation du parc privé, la gestion des logements communaux, les partenariats.

■ Bâtitruck, entreprise dont la vocation est l'insertion par l'activité économique de personnes éloignées de l'emploi. Cette dernière, fruit d'un travail transverse et co-construit verra le jour en 2019 et proposera des travaux de second œuvre.

Tout ceci nous inscrit dans le champ des entreprises de l'économie sociale et solidaire et nous conforte à élargir les partenariats avec les autres associations.

SOLIHA Provence va fêter ses 70 ans. Cela va être pour nous l'occasion de les célébrer lors de l'inauguration de notre futur siège social, que nous intégrerons début 2020, mais aussi et surtout de poser avec les salariés et le Conseil d'administration notre projet associatif, redéfinissant les axes majeurs de SOLIHA Provence.

Les perspectives sont riches, les équipes engagées et mobilisées !



Le futur siège social



L'équipe SOLIHA en mouvement



SIÈGE SOCIAL :

SOLIHA Provence
L'Estello
1 chemin des Grives
13013 Marseille
04 91 11 63 10



DES AGENCES DANS TOUTE LA PROVENCE :

Aix en Provence
Résidence Parc d'Ariane
Bât E2
11 Bd de la Grande Thumine
13090 Aix en Provence

Châteaurenard
9 avenue Léo Lagrange
13160 Châteaurenard
04 90 49 84 79

Marseille
255 avenue de Prado
Le Pullman Bât C
13008 Marseille
04 91 11 06 00

Martigues
15 rue Gambetta
13500 Martigues
04 42 46 97 10

RETROUVEZ-NOUS SUR

www.provence.soliha.fr

