

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

CANTAL

NOTRE ACTIVITÉ

20
23

LES CHIFFRES CLÉS 2023

RÉHABILITATION

RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE

279 ménages accompagnés

dont
133

rénovation énergétique



dont
124

adaptation du logement aux seniors
et personnes en situation de handicap

CONDUITE DE PROJETS DE TERRITOIRE

5 contrats habitat avec des

collectivités locales du Cantal

2 conventions suite à une initiative
associative (UDAF + MSA)

LOGEMENT D'ABORD

GESTION LOCATIVE SOCIALE

152

logements gérés dans le parc privé

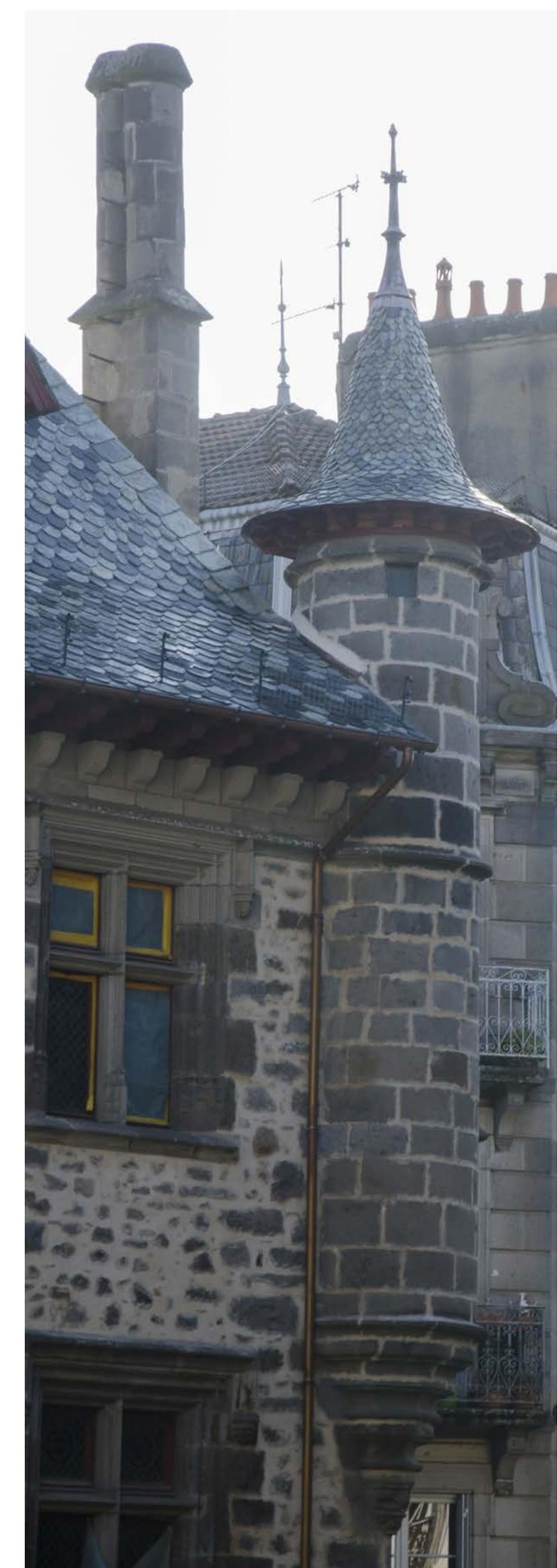
27

nouveaux ménages logés
sur l'année 2023

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

78 ménages ayant bénéficié
d'un accompagnement social





SOMMAIRE



05 ÉDITO
DU PRÉSIDENT

06 notre GOUVERNANCE

07 NOTRE ÉQUIPE
PROFESSIONNELLE

08 FAITS MARQUANTS 2023



BILAN D'ACTIVITÉS 2023

10 RÉHABILITATION
ACCOMPAGNÉE

12 CONDUITE DE PROJETS
DE TERRITOIRES ET EXPERTISES

14 ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

15 GESTION LOCATIVE SOCIALE

16 DEMARCHE QUALITE
ET RETOURS D'EXPERIENCES



Édito

Édito de René CONDAMINE,
Président

En 2023, de nouveaux défis pour SOLIHA Cantal.

L'année 2023 a été marquée par la mise en place de 4 nouveaux dispositifs opérationnels dédiés à l'habitat privé ; deux OPAH sur les territoires de la CABA et de la Châtaigneraie Cantalienne - qui nous font confiance depuis de nombreuses années pour animer leurs programmes - et deux nouvelles OPAH de revitalisation rurale sur les territoires de Hautes Terres Communauté et Cère et Goul en Carladès.

Malgré ces nouveaux programmes, nous constatons une réduction du nombre de logements réhabilités sur certains territoires en raison de la complexité et de la mouvance des dispositifs. Nous notons une certaine frilosité des propriétaires en raison du contexte économique incertain au niveau national (inflation, coût des travaux majorés, hausse des taux pour les prêts, et donc perte de pouvoir d'achat des ménages, etc.), notamment pour mener des rénovations plus ambitieuses.

SOLIHA Cantal doit s'adapter pour mieux prendre en compte le financement du reste à charge des ménages les plus modestes en recherchant de nouveaux partenaires financiers et modalités d'accompagnements qui mobilisent aussi plus de temps pour l'équipe.

L'accompagnement social des locataires en précarité s'est poursuivi avec des demandes de plus en plus complexes qui nécessitent un fort investissement pour nos deux conseillères sociales. Une nouvelle convention tripartite entre la DDETS, le Conseil Départemental du Cantal et SOLIHA viendra remplacer la MOUS en 2024 : MiLA (Mission mon Logement Accompagné).

La création d'un poste de Gestionnaire Immobilier en début d'année 2023 a permis de poursuivre la gestion locative pour le compte de tiers et la signature de nouveaux mandats.

Durant l'été 2023, SOLIHA Cantal a obtenu son agrément départemental pour « Mon Accompagnateur Rénov » pour continuer d'animer les dispositifs opérationnels en 2024 et accompagner plus de publics dans leurs projets de rénovation énergétique globale.

Malgré cet agrément et la montée en compétences de notre équipe, SOLIHA Cantal s'interroge quant à l'évolution du dispositif pour la rénovation de l'habitat qui a été totalement modifié en 2024 avec l'arrivée de nouveaux acteurs.

Dans ce contexte, il est primordial que SOLIHA Cantal renforce ses liens avec tous ses partenaires.

C'est donc pour cette raison qu'en 2024, avec l'appui de l'Union Régionale SOLIHA Auvergne-Rhône-Alpes, nous initiions un travail de réflexion sur notre projet associatif afin d'afficher clairement nos orientations stratégiques pour les années à venir.

Un grand merci à l'équipe de SOLIHA Cantal qui s'investit pleinement dans ses missions et s'adapte continuellement aux nouvelles réformes et annonces gouvernementales, ainsi qu'aux membres du bureau qui me soutiennent dans ma fonction.



INSTANCE ET GOUVERNANCE

La gestion bénévole de notre association est portée par un Conseil d'Administration issu du territoire, constitué de membres adhérents personnes physiques et de membres associés représentant de collectivités et institutions locales.

AU 31/12/2023, LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST COMPOSÉ DE 20 MEMBRES :



13 ADMINISTRATEURS, PERSONNES PHYSIQUES CONSTITUENT LE BUREAU :

M. René **CONDAMINE**, Président
Mme Michelle **CUSSAC**, Vice-Présidente
M. André **COUDOUEL**, Trésorier
M. Serge **BIRAGUE**, Secrétaire
M. Jean **VERDIER**, Président d'honneur
M. Gérard **BROUSSE**, Membre du Bureau

M. Michel **PAMART**, Membre du Bureau
Mme Marie Claude **ASTINGS**, Membre du Bureau
Mme Françoise **MALBEC**, Membre du Bureau
M. Denis **CHASSAIN**, Membre du Bureau
M. Jean **COMBES**, Membre du Bureau
M. Rémi **CRETOIS**, Membre du Bureau



8 ADMINISTRATEURS MEMBRES ADHERENTS PARTENAIRES :

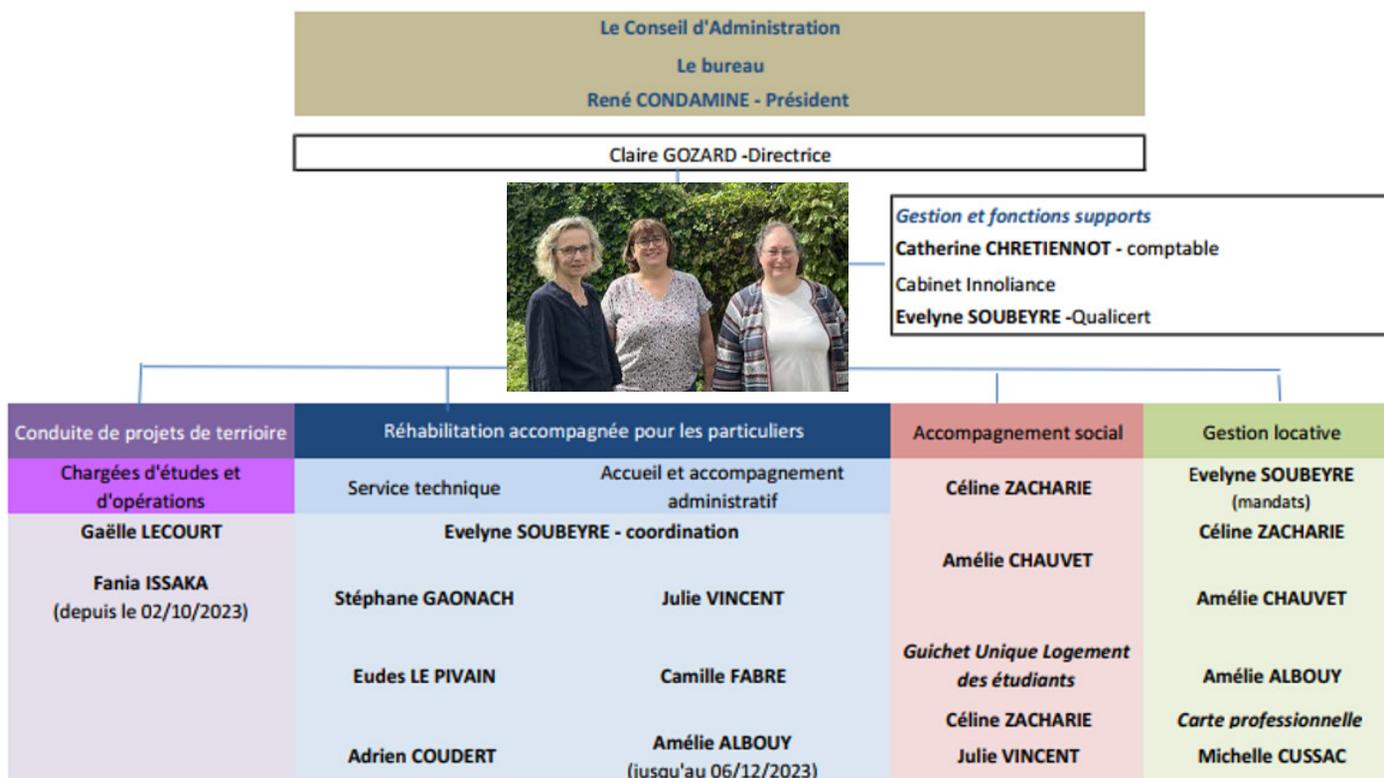
Mr José **CAUMON**, à titre individuel
Union Régionale **SOLHA**, représentée par Jean Jacques ARGENSON
Mutualité Sociale Agricole, représentée par son Président
La Caisse d'Allocations Familiales, représentée par Mme Joëlle MAZET
UDAF du Cantal, représentée par M. Yves Marie LECONTE
CANTAL Habitat, représenté par M. Grégory LAFFAIRE
POLYGONE, représenté par M. Pascal LACOMBE
APF, représentée par son Président



NOTRE ÉQUIPE

En décembre 2023, l'équipe réunit 13 personnes, 10 femmes et 3 hommes, aux compétences multiples: sociales, techniques, architecturales, environnementales, urbaines, immobilières, financières, administratives, numériques.

Nous avons recruté Fania Issaka le 02/10/2023, à l'issue de son alternance de Master 2, en tant qu'assistante chargée d'opérations à temps plein sur une période de trois mois (du 02/10/2023 au 31 Décembre 2023)en formation sur des compétences techniques. Elle occupe désormais le poste de chargée d'études et d'opérations.



FAITS MARQUANTS 2023

- 1.** Signature de l'OPAH 2023-2027 de la CABA le 9 février 2023 en présence des élus et du Préfet du Cantal.
- 2.** Signature de l'OPAH 2023-2027 de la Châtaigneraie Cantalienne le 16 mars 2023 en présence des élus et du Préfet du Cantal.
- 3.** Forum CLCV sur la rénovation énergétique des copropriétés à Aurillac le 25 mars 2023.
- 4.** Lancement du nouveau site internet de SOLIHA Cantal et du site régional (avril 2023).
- 5.** Visite officielle de chantier et conférence de presse à Cassaniouze le 20 juin 2023 avec le Président de la Communauté de communes.
- 6.** Journée de formation des mandataires judiciaires UDAF et AT15 le 26 juin 2023 (projet ALMA).
- 7.** Agrément « Mon Accompagnateur Rénov' » (MAR) délivré par la Préfecture du Cantal le 8 août 2023.
- 8.** Animations « Truck SOLIHA de l'autonomie » du 5 au 11 septembre 2023 dont un forum « seniors » à Massiac le 5 septembre.
- 9.** Visite officielle de fin de travaux à Aurillac le 13 septembre 2023 (OPAH-RU).
- 10.** Salon de l'Habitat de la CABA du 22 au 25 septembre 2023.
- 11.** Journée régionale des conseillères habitat SOLIHA le 28 septembre 2023 (Loire).
- 12.** Signature de l'OPAH-RR 2023-2026 de Cère et Goul en Carladès le 30 septembre 2023 en présence des élus et du Préfet du Cantal.
- 13.** Conférence de presse avec l'ASeD le 4 octobre 2023 dans le cadre de la Semaine bleue.
- 14.** Journée régionale IML le 22 novembre 2023 organisée à Lyon par la FAPIL AuRA.
- 15.** Novembre 2023 : Participation aux travaux préparatoires avec le Conseil départemental et la DDETS sur la nouvelle convention MILA.



RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE

La réhabilitation accompagnée demeure le métier socle de SOLIHA et nos bureaux d'Aurillac sont ouverts pour tous les demandeurs du mardi au vendredi (standard téléphonique le lundi). En complément, nous tenons **11 permanences mensuelles dans le Cantal** pour être au plus proche des propriétaires (Châtaigneraie Cantalienne, Hautes Terres Communauté et, depuis l'été 2023, Cère et Goul en Carladès).

SOLIHA Cantal accompagne les habitants de **4 EPCI du Département** qui ont signé des Conventions d'OPAH (Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat).

Notre association est également en relation constante avec Cantal Rénov' Energie du Conseil départemental du Cantal qui anime le Service Public de la Performance Énergétique de l'Habitat.

En 2023 nous avons obtenu la validation définitive de notre **certification RGE « Maisons individuelles »** pour la réalisation d'audits et études thermiques.

Cette année a été marquée par de nombreuses annonces et évolutions de la réglementation (en lien avec le dispositif « Mon Accompagnateur Rénov' » - **MAR (agrément délivré en août 2023)**) ainsi qu'une hausse du coût des travaux pour les propriétaires. Cela s'est traduit par un ralentissement du nombre de dossiers déposés en comparaison avec les années précédentes.

NOMBRE DE VISITES

543

PROJETS FINANCÉS

279

*Dont projets rénovation
énergétique : 133*

*Dont logements individuels
habitat indigne/dégradé : 33*

*Dont projets adaptation
du logement : 124*

3 531 491 €

SUBVENTIONS MOBILISÉES



VOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE



PÔLE TECHNIQUE

Techniciens :

Adrien Coudert,
Stéphane Gaonach
et Eudes Le Pivain



ACCUEIL ET ACCOMPAGNEMENT ADMINISTRATIF

Conseillères habitat :

Camille Fabre,
Amélie Albouy
et Julie Vincent



ADAPTER L'HABITAT POUR LE MAINTIEN A DOMICILE



233 seniors ou personnes en situation de handicap informés en 2023 pour l'adaptation de leur logement et 144 ont été accompagnés pour le montage technique et financier de leur projet de travaux.



Une tournée du TRUCK SOLIHA réalisée avec le soutien de la CARSAT, des EPCI et de la Conférence des Financeurs du Cantal (une centaine de personnes informées lors de 8 animations) et un atelier collectif avec le jeu « Mon Logement et moi ».



76 dossiers Caisses de retraite (CARSAT, CNRACL, MSA...) ont été financés en 2023 pour un montant total d'aides de 217 598 €.

Notre partenariat avec le bailleur social Cantal Habitat a permis l'accompagnement de 6 locataires pour l'adaptation de leur logement.

LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



460 habitants informés sur les dispositifs d'aide à la rénovation énergétique, 259 visites effectuées à domicile et 133 ménages accompagnés dans la mobilisation d'aides financières pour leur projet de travaux. Dans le cadre de l'OPAH 2023-2027 de la CABA, nous avons effectué 7 visites de copropriétés pour un projet de rénovation énergétique en parties communes, représentant 37 logements.



Un exemple de rénovation énergétique globale (projet BBC) en 2023 :

« Pour bénéficier des aides de l'Anah et de la CABA il faut suivre des démarches importantes mais on est accompagnés. Nous avons eu affaire un agent très sympathique qui nous a conseillés sur les aides à choisir et nous a suivis tout au long des travaux jusqu'au versement des subventions. Cet accompagnement permet véritablement de franchir le pas pour mener à bien des travaux de rénovation conséquents. »

Pierre CARANOVE, Propriétaire occupant



Scannez le QR code et découvrez le témoignage en vidéo !

CONDUITE DE PROJET DE TERRITOIRE

Notre équipe est structurée pour conduire des études et des animations de projets territoriaux tant sur les centre-bourgs, les quartiers en renouvellement urbain, les copropriétés, qu'à l'échelle d'une collectivité territoriale en revitalisation rurale. Nos chargées d'opérations travaillent en lien étroit avec les référents habitat, politique de la ville et énergie des communes, intercommunalités et services ou agences de l'Etat (DDT, Anah, ARS) et du Département.

REVITALISATION DES CENTRES BOURGS ET DES TERRITOIRES

Nos actions visent la redynamisation des territoires pour offrir des centres bourgs attractifs, adaptés et durables. Nous intervenons sur tous les volets de l'habitat privé : prévenir la vacance et la dégradation des immeubles, lutter contre la précarité énergétique des ménages, adapter les logements au vieillissement et au maintien à domicile, créer du logement social de qualité dans le parc privé.

En 2023, SOLIHA Cantal a poursuivi ses missions d'animation de l'OPAH-RU 2019-2024 sur le centre ancien d'Aurillac et a été retenu comme opérateur sur 4 nouveaux secteurs d'OPAH : CABA (2023-2027), Châtaigneraie Cantalienne (2023-2027), Hautes Terres Communauté (2023-2025) et Cère et Goul en Carladès (2023-2026).

5
DISPOSITIFS
PROGRAMMES
ANIMES DANS LE
CANTAL

Dont l'OPAH-RR de Cère et Goul en Carladès depuis le 1er juillet 2023.

254
PROJETS FINANCÉS

Avec un cofinancement de l'Anah



VOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE

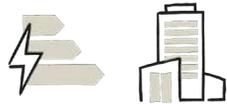


CHARGÉES D'ÉTUDES ET D'OPÉRATIONS

Fania Issaka
et Gaëlle Lecourt



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



L'énergie est une ligne directrice de toutes nos missions depuis la **lutte contre la précarité énergétique** des ménages jusqu'à la recherche de la **plus grande performance des bâtiments et des logements**.

A noter le développement en 2023, **des missions d'AMO «copropriétés»** dans le cadre de l'OPAH 2023-2027 de la CABA et du déploiement de « MPR Copro » (plus de 30 copropriétés, syndicats, professionnels renseignés en 2023).

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE



Mobiliser le parc locatif privé à des fins sociales est l'un des axes du projet associatif du Mouvement SOLIHA. L'objectif de cette mobilisation des bailleurs privés est d'apporter des solutions complémentaires au parc social, de favoriser la mixité sociale et l'insertion des personnes fragiles. Il s'agit aussi de favoriser la **rénovation des logements locatifs privés énergivores** ou de faible qualité.

Dans cette logique, SOLIHA Cantal accompagne les collectivités dans la prise en main de l'outil « **Zéro logement vacant** » pour lutter contre la vacance et la dégradation des logements, notamment en centre-ville.

En 2023, **10 propriétaires bailleurs** ont été suivis par SOLIHA dans la réalisation de leur projet. A l'issue des travaux, **28 logements conventionnés social** seront remis sur le marché locatif cantalien.

L'HABITAT INDIGNE ET NON DÉCENT



16 ménages occupants ou accédants à la propriété accompagnés en 2023 pour traiter leur logement insalubre ou non décent, soit une aide de l'Anah de 429 479 €.

Nous sommes partie prenante dans la lutte contre l'habitat indigne et non décent, afin de trouver des solutions aux immeubles et logements dégradés tout en protégeant les occupants. **Nous participons au Comité mal-logement** réuni par le pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne et mobilisons nos partenaires (Collectivités, assistantes sociales, ARS, CAF, Compagnons Bâtitseurs...), pour répondre aux problématiques multiples (économiques, sociales, familiales...) de certains ménages.

Visites fin de travaux « bailleur » en 2023 à Aurillac - T2 45,30 m²

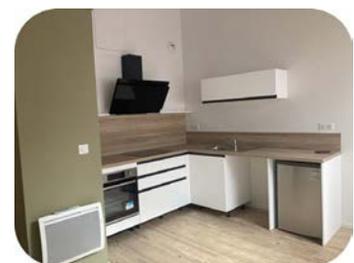
(OPAH-RU 2019-2024) :

Plan de financement du propriétaire (2 logements) :

Montant total des travaux : 135 249€ TTC

- Aide Anah : 36 234€
- Aide CABA : 6 676€
- Ville d'Aurillac : 23 381€
- Action Logement : 30 000€

Soit 38 958€ de reste à charge / 71% de subventions



MISSIONS SOCIALES

Les mesures d'accompagnement social s'intègrent pleinement dans la démarche du « Logement d'Abord » qui vise à favoriser l'accès des personnes sans logement à une solution pérenne le plus directement possible. Le rôle de l'équipe sociale est d'effectuer un Accompagnement Social lié au logement après avoir établi un lien de confiance avec le ménage, de poser un diagnostic social et économique de sa situation, et de l'aider à résoudre les difficultés rencontrées, afin de pouvoir accéder et/ou se maintenir dans un logement adapté à sa situation. Il s'agit par exemple, de permettre l'ouverture ou le maintien des droits, d'aider à l'acquisition du mobilier, de traiter les difficultés du ménage...

ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES

Les deux dispositifs confiés à SOLIHA Cantal proposent une offre de sous-location permettant d'accompagner un ménage tout au long de son parcours logement (prise de conscience des besoins / demandes / envies / capacités, recherche de logement, installation, accompagnement régulier,...), de rassurer le ménage dans son quotidien et ses démarches, de sécuriser le bailleur face à un ménage en situation précaire ou ayant un historique de parcours logement chaotique (impayés, expulsion).

11
DIAGNOSTICS
10
ACCOMPAGNEMENTS
MOUS
(Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale)
6
MÉNAGES
ACCOMPAGNÉS DANS
LE CADRE DE L'IML*
** Intermédiation Locative*



VOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE



CONSEILLERES EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

Céline Zaccharie
et Amélie Chauvet

GESTION LOCATIVE SOCIALE

GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

Notre association bénéficie de l'agrément SSIG pour son activité de gestion locative sociale et d'intermédiation locative (IML).

La gestion locative sociale est particulièrement adaptée aux personnes en difficultés relevant du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD). En effet, dans certains cas, elle permet un accompagnement favorisant l'appropriation du logement et la réalisation des démarches administratives (mise en place de la garantie Visale, demande d'APL) qui vise à faciliter le maintien dans la durée.

Dans le cadre de l'IML mandat de gestion nous effectuons une **gestion locative de proximité** qui permet de sécuriser l'accès au logement, de prévenir les risques d'impayés et d'expulsion.

Pour les 152 logements gérés par SOLIHA Cantal, l'activité représentée en 2023 :

- 3 nouveaux mandats signés pour 5 logements,
- 27 états des lieux d'entrée,
- 24 états des lieux de sortie.

152
LOGEMENTS
EN GESTION
SUR LE CANTAL

43
MENAGES
ACCOMPAGNÉS DANS
LE CADRE DE L'IML
MANDAT DE GESTION

*Sur l'ensemble du Département
dont une majorité sur la CABA.*



VOTRE ÉQUIPE DÉDIÉE



ÉQUIPE GESTION LOCATIVE SOCIALE

Evelyne Soubeyre,
Amélie Albouy,
Céline Zaccharie
et Amélie Chauvet

SOLIHA, guichet unique des étudiants dans le Cantal



Une mission confiée par la CABA :
en 2023, 120 étudiants contactés et
44 accompagnés pour 29 logements
sociaux attribués.

DÉMARCHE QUALITÉ : PLUS DE 95% DE MÉNAGES SATISFAITS DE NOTRE ACCOMPAGNEMENT



NOTRE ASSOCIATION A OBTENU LE CERTIFICAT « QUALICERT »
LE 31 JANVIER 2022, POUR UNE DURÉE DE 3 ANS.

SOLIHA Cantal est certifié « QUALICERT » depuis le 9 novembre 2012 pour son métier : «services d'amélioration et d'adaptation de l'habitat à finalité sociale d'insertion par le logement».

La certification est la reconnaissance par un organisme tiers indépendant de la conformité de nos services aux exigences définies dans un référentiel qui comprend 20 engagements en matière de qualité de service (accueil, suivi des interventions, compétences des intervenants...):

- 10 engagements envers les demandeurs que nous accompagnons dans leur projet habitat,
- 10 engagements envers nos partenaires, commanditaires et financeurs.



Le référentiel a été élaboré à la demande du Mouvement SOLIHA, en collaboration avec SGS-ICS. Il a été validé par un comité de certification indépendant composé des représentants des associations de consommateurs, des professionnels et des pouvoirs publics.

C'est une démarche d'amélioration continue : la conformité est vérifiée tous les ans via des audits effectués par SGS.



RETOURS DES ENQUÊTES « QUALITÉ » 2023
AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES

Chaque année, nous répondons à un engagement sous forme d'enquêtes de satisfaction à l'attention des demandeurs ayant terminé un projet, à l'attention des collectivités qui nous confient un programme OPAH et à l'attention des collaborateurs (1 fois tous les 3 ans).

En 2023, toutes les réponses aux questions de l'enquête offrent un résultat de satisfaction générale de 95%.

Plus précisément, parmi les **273 ménages ayant répondu à l'enquête** :

95 %

Sont **satisfaits des informations délivrées par les conseillères SOLIHA** lors d'un premier contact ou suivi de dossier.

92 %

Ont bénéficié **d'informations utiles sur les financements** pour les travaux d'amélioration de leur logement.

93 %

disent qu'ils ont **apprécié l'accueil téléphonique** offert par SOLIHA et la qualité des réponses apportées.

88 %

Expriment leur **satisfaction quant aux conseils techniques** reçus pour avancer dans leur projet.

Concernant **les points d'insatisfaction**, qui restent globalement peu nombreux au regard du volume de ménages accompagnés, ils portent principalement sur les délais de traitement qui relèvent en partie de SOLIHA mais aussi des financeurs qui octroient les subventions. Quelques ménages expriment aussi des insatisfactions lorsqu'une réponse ne correspond pas à leurs attentes ou face à la complexité des dispositifs d'aides.

TÉMOIGNAGES

DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES

“ Notre dossier a été traité avec une grande attention. Une fois la procédure enclenchée, tout a été relativement rapide. Le suivi est au top.
Les réponses à nos questions ont toujours été faites avec clarté.
Nous vous en remercions !

”

“ Je suis très contente d'avoir effectué ces travaux (isolation, fenêtres, VMC, électricité).
Sans les aides financières, je n'aurais pas pu les faire faire. Les artisans m'ont fait un peu attendre.
Au final tout s'est bien passé. Ma fille m'a également aidée dans les démarches administratives.
Merci !

”

“ Je suis très satisfaite d'avoir pu réaliser ces travaux grâce aux aides et à l'accompagnement de SOLIHA.

”

“ Une équipe de professionnels compétents, la gentillesse, l'amabilité, les bons conseils.

”

“ Une très belle expérience. Grâce à votre accompagnement et votre aide, je vais retrouver un logement, une autonomie dans ma vie. Sans votre accompagnement, je n'aurais pas pu obtenir un logement dans le parc privé et en plus avec un loyer très abordable dans un secteur géographique choisi.
Merci infiniment !

”

“ Les réponses à mes questions et interrogations, ont toujours été rapides, et compréhensibles, et d'un grand soutien dans ces moments où souvent les familles sont fragilisées à l'idée d'aider un proche en difficulté.

”





SOLIHA, SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
PREMIER ACTEUR ASSOCIATIF NATIONAL
DE L'HABITAT PRIVÉ À VOCATION SOCIALE

Les associations SOLIHA sont agréées «**Service social d'intérêt général**» par l'État.

SOLIHA Cantal est une association loi 1901 à but non-lucratif, soutenue par les partenaires publics.

SOLIHA CANTAL

9 Avenue Aristide Briand

15000 Aurillac

Tél. : 04 71 48 32 00

cantal@solihha.fr

cantal.solihha.fr

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

CANTAL