SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

AIN

Rapport d'activité

2024

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

Sommaire

1

Conduite de projets de territoire

2

Etudes techniques et expertises

3

Insertion par le logement

4

Zoom sur la gestion locative

5

Communication et animation :
SOLIHA au service du projet associatif et des projets de territoire

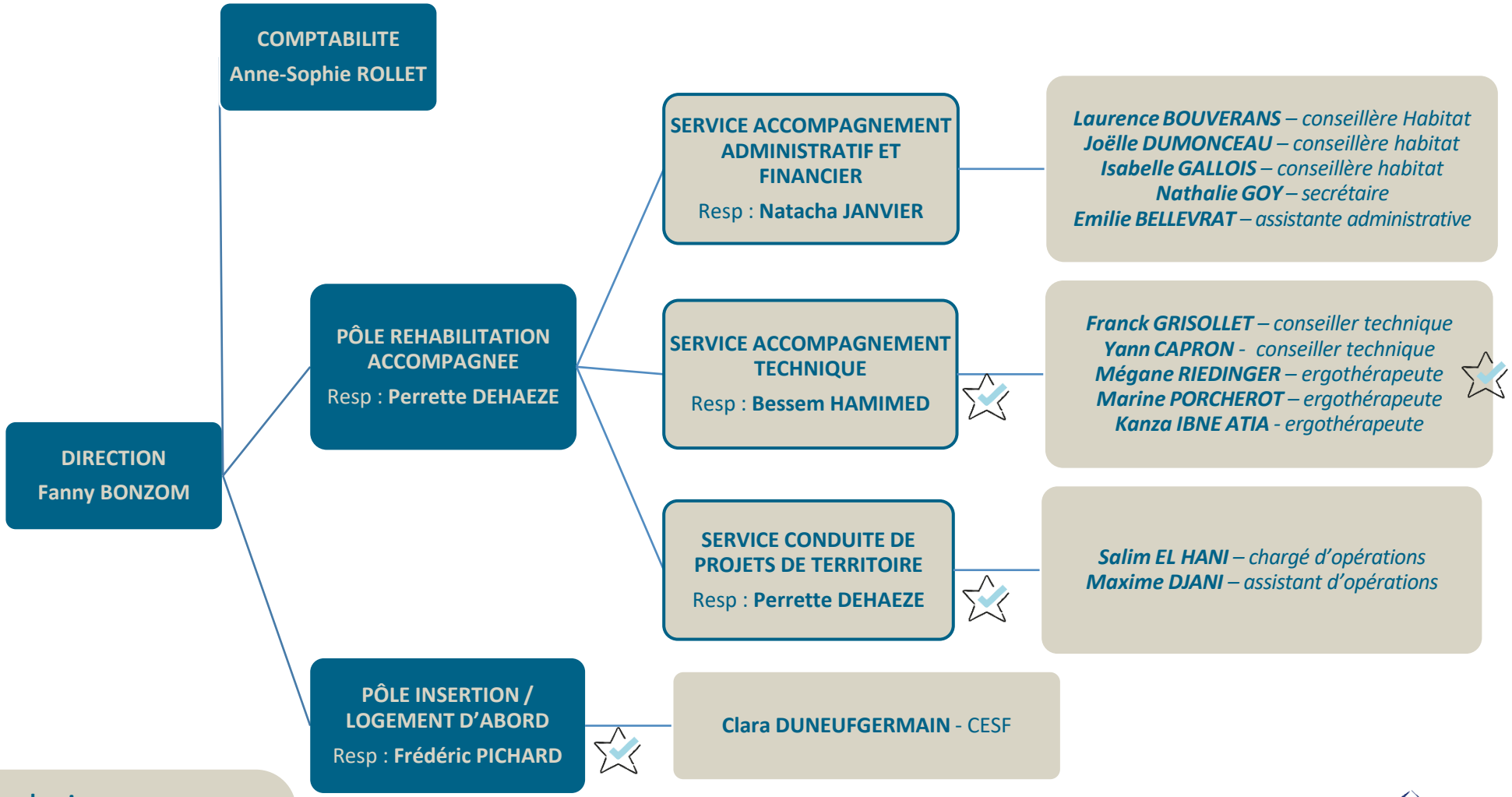
6

Certification QUALICERT

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Organigramme et équipe SOLIHA Ain



Expertises techniques

Autonomie: Mégane RIEDINGER
Thermique : Bessem HAMIMED
Copropriété : Perrette DEHAEZE
Habitat indigne et renouvellement urbain: Frédéric PICHARD

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Mise à jour 06/2025

L'activité SOLIHA Ain en 2024 en synthèse

2 853 personnes conseillées*

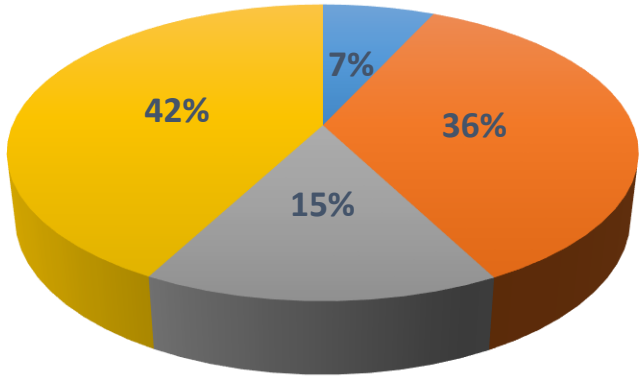
2 110 interventions effectuées*

51 % des interventions sur le sujet de la précarité énergétique et de la rénovation thermique

42 % des interventions sur le sujet de l'adaptation du domicile à la perte d'autonomie

7 % des interventions sur le sujet de l'habitat indigne

Ventilation des interventions à domicile Soliha Ain selon la thématique principale



- Habitat indigne
- Lutte contre la précarité énergétique et Rénovation thermique (monopropriété)
- Rénovation thermique (copropropriété)
- Adaptation

* *tous programmes et dispositifs confondus, hors double compte.*

1

Conduite de projet de territoire

France Rénov'

Le service public pour mieux rénover mon habitat

L'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage des particuliers (dans le cadre des OPAH, des PIG ou du diffus)

- **Informations, conseils et orientations en matière :**
  - De rénovation énergétique
  - De travaux d'adaptation du logement
  - De travaux relatifs à la résorption de la vétusté

- **Diagnostics techniques :**
  - Diagnostic énergie
  - Diagnostic autonomie à destination des personnes âgées ou handicapées
  - Diagnostic « travaux lourds »

- **Aide à la réalisation des devis**

- **Accompagnement à la constitution et dépôt des dossiers de demandes d'aides financières des organismes financeurs partenaires (Anah, Caisses de retraite, collectivités locales, CCAS…)**

- **Visite de fin de travaux et accompagnement à la demande de paiement des aides**

- **Possibilité de pré-financement des travaux avec le concours de la SACICAP pour les ménages en difficultés**

→ **Evaluer la qualité énergétique du logement ainsi que les gains d'économie d'énergie possibles**

→ **Identifier les entraves en matière d'accessibilité et d'adaptation du logement et de son environnement**

→ **Evaluer le niveau de vétusté du logement afin de lutter contre l'habitat indigne**

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Les chiffres clés de la réhabilitation accompagnée

En 2024 :

1 631

Ménages conseillés

916

Visites réalisées

532

Dossiers déposés pour 540 logements

11 947 962 €

De subventions

17 546 917 €

De travaux

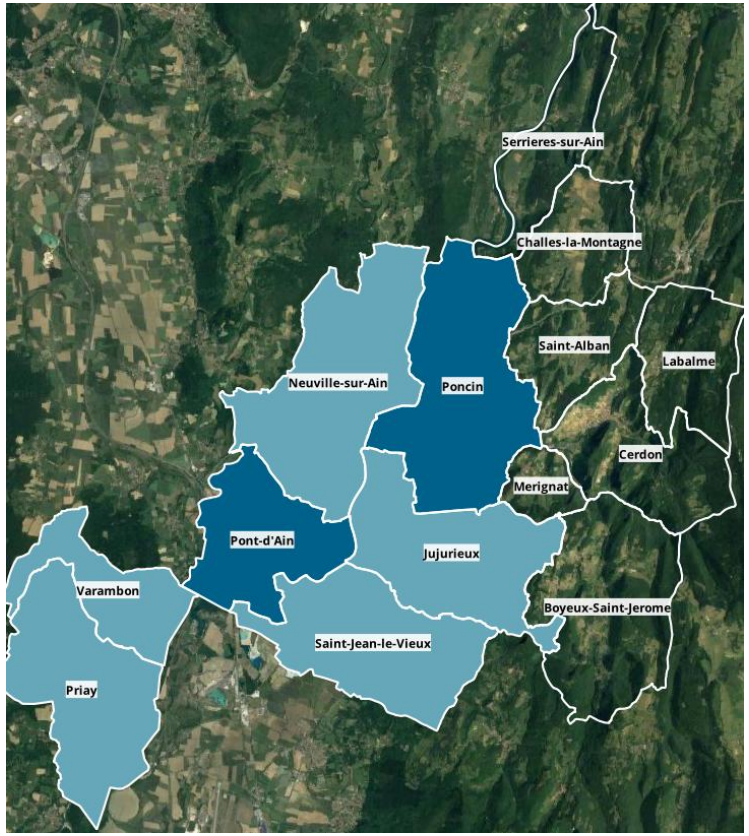
SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Etude pré-opérationnelle d'OPAH Renouvellement Urbain de la Communauté de Communes Rives de l'Ain Pays du Cerdon

Rives de l'Ain Pays du Cerdon
Communauté de communes

- En lien avec le programme Petites Villes de Demain (PVD) :
- Une étude qui porte sur les communes de Pont d'Ain et de Poncin (PVD) ainsi que Jujurieux, Neuville-sur-Ain, Priay, Saint-Jean-le-vieux, et Varambon
- Les objectifs de l'étude :
  - Etat des lieux de l'habitat, ses dynamiques et l'état général du bâti
  - Définir les périmètres d'intervention prioritaires
  - Estimer les besoins en réhabilitation
  - Définir les enjeux prioritaires, les objectifs, le programme d'intervention avec une attention particulière sur le volet « renouvellement urbain »
  - Accompagner la collectivité dans la mise en œuvre opérationnelle du ou des dispositifs à mettre en place (phase opérationnelle de suivi-animation)



SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
AIN

France Rénov'

Programme d'Intérêt Général départemental (2022-2025) (suivi-animation)

Rénovation thermique

- **Le territoire :** ensemble du département de l'Ain hors secteurs OPAH
- **Les cibles :** propriétaires occupants (ressources modestes ou très modestes)
- Accompagnement des porteurs de projets dans la réalisation de travaux d'amélioration thermique de leur logement (bouquet de travaux)
- **La mission d'AMO auprès de la collectivité :** communication, animation, mobilisation, suivi et reporting

En 2024 :

- **424 ménages conseillés**
- **200 visites réalisées**
- **86 dossiers déposés**
- **3 727 226 € de subventions pour 5 413 764 € de travaux (soit 69%)**

Programme d'Intérêt Général départemental (2022-2025) (suivi-animation)

Dépendance

- **Le territoire :** ensemble du département de l'Ain hors secteurs OPAH
- **Les cibles :** propriétaires occupants et locataires du parc privé et du parc public (ressources modestes ou très modestes)
- Accompagnement des porteurs de projets dans la réalisation de travaux d'adaptation de leur logement (accessibilité intérieure, extérieure, adaptation de salle d'eau, monte-escalier, motorisation des volets roulants…)
- **La mission d'AMO auprès de la collectivité :** communication, animation, mobilisation, suivi et reporting

En 2024 :

- **324 ménages conseillés**
- **166 visites réalisées**
- **161 dossiers déposés**
- **1 036 501 € de subventions pour 1 504 005 € de travaux (soit 69%)**

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Programme d'Intérêt Général départemental (2022-2025) (suivi-animation)

Lutte contre l'Habitat Indigne

- **Le territoire :** ensemble du département de l'Ain hors secteurs OPAH
- **Les cibles :** locataires du parc privé
- **La mission :** visite et diagnostic du logement au regard des critères de décence et du règlement sanitaire départemental, diagnostic social des ménages, médiation propriétaire-locataire, suivi des situations et accompagnement à la réalisation de travaux de mise en conformité
- Les situations sont examinées et suivies dans le cadre du comité technique mensuel du PIG LHI qui regroupe les instances: CD 01, CAF, DDT, ARS, sous-préfecture de Nantua, ADIL, et SOLIHA

En 2024 :

- **68 diagnostics réalisés**
- **23 mises aux normes**

Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat Grand Bourg Agglomération (2020-2025)

- **Le territoire :** ensemble de l'Agglomération
  (hors secteur OPAH-RU de Bourg-en-Bresse)
- **Les cibles:** propriétaires occupants, locataires du parc privé (ressources modestes ou très modestes), propriétaires bailleurs
- **Les thématiques d'intervention:**
  - La rénovation thermique (avec un renforcement des critères d'éligibilité des projets)
  - La lutte contre l'habitat indigne (dont diagnostic décence et salubrité du parc locatif privé)
  - L'adaptation au vieillissement et au handicap
- **La mission d'AMO auprès de la collectivité :** communication, animation, mobilisation, suivi et reporting

En 2024 :

- **565 ménages conseillés**
- **345 visites réalisées**
- **210 dossiers déposés**
- **5 506 375 € d'aides pour 7 613 645 € de travaux (soit 72%)**

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat de Renouvellement Urbain Communauté de communes de la Veyle (2023-2027)

- **Le territoire :** Communes de Pont-de-Veyle, Vonnas, Mézériat, quartier des Dîmes à Laiz et quartier de la gare à Crottet
- **Les cibles :** propriétaires occupants, locataires du parc privé (ressources modestes ou très modestes), propriétaires bailleurs
- **Les thématiques d'intervention :**
  - La rénovation thermique
  - La lutte contre l'habitat indigne (dont diagnostic décence et salubrité du parc locatif privé)
  - L'adaptation au vieillissement et au handicap
- **La mission d'AMO auprès de la collectivité :** communication, animation, mobilisation, suivi et reporting

- **En 2024 :**
- **47 ménages renseignés**
- **35 visites réalisées**
- **20 dossiers déposés**
- **465 599 € d'aides pour 545 016 € de travaux (soit 85% des travaux)**

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat de Renouvellement Urbain Communauté de communes de la Veyle (2023-2027)

- **Le volet renouvellement urbain :** En collaboration avec le bureau d'études DEVELOP'TOIT
  - Un accompagnement des collectivités à la mise en place de procédures coercitives : *pouvoirs de police du maire, Opération de Restauration Immobilières (ORI) pour contraindre les propriétaires de logements vétustes ou dégradés à réaliser des travaux globaux et qualitatifs, procédure de Résorption de l'Habitat Insalubre (RHI)*

En 2024 :

- **1 projet éligible au financement RHI**

68/70 grande rue à Pont de Veyle

Diagnostic préalable 2023 → **Dossier d'éligibilité auprès de la CNLHI** 2024 → **Prise d'arrêté avec IDH (interdiction d'habiter)** 2024 → **Réalisation de l'étude technico économique** 2025

Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat Communauté de communes de Bugey Sud (2023-2026)

BUGEYSUD
Communauté de communes

- **Le territoire :** ensemble de la Communauté de communes
- **Les cibles :** propriétaires occupants, locataires du parc privé (ressources modestes ou très modestes), propriétaires bailleurs, copropriétés
- **Les thématiques d'intervention:**
  - La rénovation thermique
  - La lutte contre l'habitat indigne (dont diagnostic décence et salubrité du parc locatif privé)
  - L'adaptation au vieillissement et au handicap
  - Le ravalement des façades sur les centres-villes de Belley de Culoz et le centre-bourg de Béon
- **La mission d'AMO auprès de la collectivité :** communication, animation, mobilisation, suivi et reporting

En 2024 :

- 203 ménages conseillés
- 102 visites réalisées
- 53 dossiers déposés pour 63 logements
- 1 212 261 € d'aides pour 2 470 487 € de travaux (soit 49%)

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
AIN

France Rénov'

L'Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO) des copropriétés à la rénovation thermique

En 2024 :

- 9 copropriétés accompagnées soit 384 lots
- 2 dossiers déposés soit 387 lots (MaprimeRénov' copro)
- 11 989 166 € de travaux de rénovation énergétique
- 4 500 361 € de subventions

Rénovation thermique d'une copropriété à Belley

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

2

Etudes techniques et expertises

Accompagnement des bénéficiaires de la Prestation de Compensation du Handicap ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie

- **Le territoire :** ensemble du département de l'Ain
- **Les cibles :** propriétaires occupants et locataires du parc privé et du parc public (orientés par les services de l'APA ou de la MDPH)
- **La mission :** analyse des besoins et du projet de travaux, visite à domicile, préconisations techniques selon plusieurs scénarios, étude de faisabilité (MDPH uniquement)

En 2024 :

- 32 accompagnements réalisés
- 22 études de faisabilité
- 7 analyses de factures

ALMA (Appui au Logement des Majeurs protégés en Auvergne-Rhône-Alpes)

Le projet ALMA est décliné en 3 axes d'intervention :

- Soutien aux mandataires associatifs sur les questions et problématiques liées à l'habitat
- Information des mandataires associatifs sur les dispositifs d'amélioration de l'habitat
- Sensibilisation des tuteurs familiaux aux dispositifs d'amélioration de l'habitat

2 conventions de partenariat :

- **Avec l'ATMP de l'Ain en 2023**
- **Avec l'UDAF de l'Ain en 2024**

- **Diagnostic-conseil d'aide à la décision relatif au patrimoine du majeur protégé**
- **1 session d'information des mandataires professionnels associatifs sur les dispositifs liés au logement**

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

ALMA (Appui au Logement des Majeurs protégés en Auvergne-Rhône-Alpes)

L'objectif général de la démarche est de **permettre aux mandataires judiciaires d'accompagner efficacement les personnes protégées** et notamment :

- **Intervenir en cas de logement indécent**, voire insalubre, dangereux ou pathogène pour l'occupant (risques électriques, intoxications, allergies...), afin de maintenir le majeur protégé à domicile dans de bonnes conditions de sécurité et de confort.
- **Adapter le logement à la perte d'autonomie**, par la réalisation de travaux, afin de prévenir les risques de chutes à domicile, et donc une éventuelle hospitalisation ou un placement prématuré en établissement.
- **Améliorer le confort thermique du logement** et favoriser les économies d'énergies,
- **Veiller à la préservation du patrimoine immobilier**,
- **Améliorer la situation financière des personnes protégées** par la réduction de leurs charges d'énergie, la mise en location d'éventuels biens vacants, etc.

Mission de base :
la visite-diagnostic conseil

- **une aide à la décision pour le mandataire judiciaire**,
- sur la base de **conseils neutres et éclairés sans *a priori*,**
- **mobilisable pour tout type de bien et de situation**

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Bail Rénov' (2024-2026)

- Dispositif d'information et de sensibilisation des propriétaires bailleurs et des locataires impliqués dans l'enjeu de rénovation énergétique
- En partenariat avec l'ADIL de l'Ain et Habitat et Humanisme Pays de l'Ain

- **Les objectifs :**
  - Promouvoir la rénovation énergétique
  - Inciter la sobriété énergétique
  - Garantir la performance énergétique

- **Les missions** : des actions de sensibilisation collectives (propriétaires bailleurs et locataires) et des actions individuelles (visite conseil propriétaires bailleurs et concertation travaux entre les bailleurs et leurs locataires)

- **Zoom sur la visite-conseil auprès des propriétaires bailleurs d'un logement énergivore :** pré-diagnostic et recommandation d'un parcours de travaux, dont rénovation énergétique performante; 1ère approche de la stratégie patrimoniale; identification enjeux de médiation avec le locataire, sensibilisation aux rapports locatifs; lien avec l'Espace Conseil France Rénov'

Signature de la convention le 02 Décembre 2024

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Etudes techniques et expertises

Poursuite des programmes :

- **Diagnostic et assistance par ergothérapeute pour le compte de France Parkinson :**
  - 1 étude réalisée

- **Evaluation énergétique pour le compte de la SNCF :**
  - 2 études réalisées

- **Visites-conseils réalisées auprès de ménages en perte d'autonomie pour le compte des bailleurs sociaux conventionnés** ***(en lien avec le Programme D'intérêt Général Départemental pour la mobilisation des aides financières)*** :
  - 77 visites-conseils réalisées

Ain Habitat, Dynacité, Grand Bourg Habitat, Logidia, Sollar, HLM, La Thoisseyenne, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée

En 2024 :

- **141 études techniques et expertises réalisées**
- **1 animation à destination des professionnels**

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

3

Insertion par le logement

Programme « précarité énergétique et actions sociales »

Programme mené en partenariat avec l'ALEC 01

- **Les cibles :** propriétaire occupant ou locataire privé et public en situation de précarité énergétique

- **Les accompagnements individuels :** analyse des factures, visite à domicile, conseils écogestes, remise de petits matériels d'économie d'énergie, établissement d'un programme d'actions permettant de maitriser la consommation d'énergie

- **Les sensibilisations :**

  - Ateliers collectifs sous forme de jeux sur les thèmes de l'environnement, des économies d'énergie, des droits et devoirs des locataires…

  - Sensibilisation des « donneurs d'alerte »

En 2024 :

- **74 accompagnements individuels dont 12 renforcés**
- **87 personnes sensibilisées**
- **7 ateliers de sensibilisation des particuliers**

Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion

En 2024 :

- **2 études de faisabilité réalisées**

Un logement d'insertion est un logement destiné à des personnes en difficulté qui associe une offre immobilière accessible, une gestion locative sociale et un accompagnement social.

Le parc de logements d'insertion est produit principalement par la mobilisation de logements dans le parc existant.

Bien vétuste / dégradé *(Propriété privée ou publique)*

Signature du bail à réhabilitation ou emphytéotique ou acquisition en pleine propriété de l'organisme MOI

Signature convention Organisme agrée MOI/ANAH

Travaux co-financés par l'ANAH ou l'Etat

Bien réhabilité

Mise en location des logements avec un loyer très social

Bien occupé

Les chiffres clés des activités d'insertion par le logement

Poursuite des programmes :

Conseils et expertises auprès des propriétaires occupants en situation d'habitat indigne

- **Les objectifs :**
  - Qualifier la situation, conseiller et orienter le ménage et/ou les personnes et services accompagnants
  - Réalisation de diagnostics sociaux et techniques

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

4

Zoom sur la Gestion Locative Sociale

L’ Agence Immobilière à vocation Sociale (AIS) Isère Savoie Ain Rhône

Une association créée en décembre 2023 (anciennement SARL SOLIHA Immobilier) par 3 SOLIHA: SOLIHA Isère-Savoie; SOLIHA Ain; SOLIHA Rhône et Grand Lyon

Un nouveau projet commun de développement

- Une ambition réaffirmée et commune : intensifier les actions pour l’accès à un logement digne des personnes fragiles, démunies ou vulnérables
- Une gouvernance partagée et sous forme associative
- Des objectifs de développement adaptés à chaque territoire
- Le développement d’une structure dédiée à la Gestion Locative Sociale et mutualisée entre nos 3 associations

L’ Agence Immobilière à vocation Sociale (AIS) Isère Savoie Ain Rhône

Nos objectifs communs au travers de l’AIS :

- Mobiliser le parc locatif privé à des fins sociales en complément du parc public
- Déployer une gestion locative associée à un accompagnement social adapté
- Sécuriser et simplifier les relations entre les bailleurs privés et les ménages rencontrant des difficultés d’accès ou de maintien dans le logement (intermédiation locative)
- Développer les complémentarités entre les SOLIHA et l’AIS afin de proposer de nouvelles solutions à nos partenaires locaux

L’ Agence Immobilière à vocation Sociale (AIS) Isère Savoie Ain Rhône

Exemples de services déployés conjointement par l’AIS et le SOLIHA en faveur des propriétaires bailleurs privés et des communes

- Complémentarité/continuité entre les missions d’AMO (rénovation de logement et production de logement à loyer adapté) et de Gestion Locative Sociale (avantages fiscaux, sécurisation des loyers, accompagnement des locataires)

- Mobilisation de logements (nouveaux mandats ou rotation dans le parc) en faveur de ménages Aindinois rencontrant des difficultés dans leur recherche de logement

- Travail en synergie sur le recyclage des logements vacants: établissement d’un programme de travaux, établissement d’une stratégie pour remise sur le marché avec une finalité sociale

- Expertises de l’AIS complémentaires à celles de SOLIHA (ex: estimation de la valeur vénale d’un bien)

L’ Agence Immobilière à vocation Sociale (AIS) Isère Savoie Ain Rhône

L’activité de l’AIS en 2024

- Une année marquée par le transfert d’activité et de patrimoine entre la SARL et l’association
- Renouvellement des équipes et notamment de la direction.
- Consolidation du service de gestion locative
- Création d’un service transaction en octobre 2023
- Arrêt de l’activité de syndic

En 2024 :

- **6 salariés**
- **947 lots gérés (dont 231 dans l’Ain)**
- **454 entrées/sorties de locataires**
- **21 compromis de vente et 9 transactions**

5

Communication et animation :

SOLIHA au service du projet associatif et des projets de territoire

Outils de communication 2024

- Référencement et/ou encart de présentation de l'association dans les annuaires et guides départementaux (CAPEB, ADIL, Aindex, …)
- Diffusion de plaquettes de présentation générale de SOLIHA ou sur une activité en particulier
- Bilan synthétique des interventions annuelles de l'association
- Edition de flyers, d'affiches et de « guides adaptation » à l'attention des divers partenaires dans le cadre des programmes opérationnels OPAH et PIG

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

France Rénov'

Communication Numérique 2024

- **Publications régulières** sur la page LinkedIn SOLIHA Ain
  +77 abonnés sur un an, actuellement 198

SOLIHA AIN
197 abonnés
11 mois •

Le truck SOLIHA revient cette semaine dans l'Ain !

Toujours dans une démarche de prévention et de sensibilisation, notre équipe SOLIHA AIN se déplacera au plus près des ménages pour leur présenter les différentes possibilités d'adaptation de leur logement et les financements mobilisables.

Cet après-midi, le truck est déjà présent à Jassans-Riottier. Vous pouvez également venir nous rencontrer :
- A Pont-de-Veyle, le 31/05/2024 matin à partir de 9h30
- A Vonnas, le 31/05/2024 après-midi à partir de 14h00
- A Mézériat, le 03/06/2024 matin à partir de 9h30
- A Valserhône, le 04/06/2024 matin à partir de 9h30

Communauté de communes de la Veyle, Jassans Riottier, Terre Valserhône l'Interco, SOLIHA, SOLIHA AIN, Thomas Bachelet, Daniela GELSO, Mehdi HADDAD, Fanny Bonzom, Perrette DEHAEZE, Bassem Hamimed, Maxime Djani, Salim El hani,

SOLIHA AIN
197 abonnés
5 mois •

Lancement du programme Bail Rénov' dans l'Ain !

En marge de la journée nationale de lutte contre la précarité énergétique du 12 novembre dernier, SOLIHA AIN, l'ADIL de l'Ain et Habitat et Humanisme Pays de l'Ain ont signé lundi 02 décembre 2024 une convention de partenariat pour la période 2025-2026 dans le cadre du dispositif BAIL RENOV'.

Ce programme, soutenu par le ministère de la transition énergétique, réunit différents acteurs nationaux (*) engagés dans la lutte contre la précarité énergétique.

BAIL RENOV' est décliné en complémentarité avec les dispositifs existants et s'adresse à un public cible spécifique : les propriétaires bailleurs et les locataires.

Ce programme vise à les sensibiliser et accompagner dans la mise en place d'actions de sobriété et de rénovation énergétique.

BAIL RENOV' intervient en soutien de France Rénov' dans l'objectif de démultiplier les passages à l'acte « travaux ».

Dans l'Ain, l'articulation des expertises de nos 3 structures, SOLIHA AIN, l'ADIL de l'Ain et Habitat et Humanisme Pays de l'Ain, permettra une réponse concrète et sécurisée auprès des propriétaires bailleurs et des locataires sur leurs obligations : règlementaires, techniques, les aides financières et fiscales mobilisables, compréhension et maîtrise d'un programme de travaux , les écogestes, la bonne appropriation du logement rénové et de ses nouveaux équipements...

Cette action sera déployée en 2025 avec, dans un premier temps, des ateliers de sensibilisation, des webinaires, des visites-conseils à domicile et un accompagnement post travaux....

(*) SOLIHA, ANIL - Agence Nationale pour l'information sur le logement, Habitat et Humanisme, UNPI • 35 millions de propriétaires, CSTB, Sonergia, Casbâ et Energies Demain)

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

France Rénov'

Rencontres et mobilisation évènementielle

Organisé/animé par SOLIHA :

- **Truck Soliha** : 9 interventions départementales et 137 personnes sensibilisées en 2024
- **Conférences sur le thème de l'adaptation et la rénovation énergétique** en marge des sorties Truck
- **Afterwork** d'information pour les artisans à Virignin dans le cadre de l'OPAH de Bugey Sud
- **Animation sur l'analyse de factures** à Bourg-en-Bresse et à Oyonnax
- **Ateliers ludiques et sensibilisations sur le thème de la précarité énergétique**

Participation :

- Tournée France Rénov'
- Salon des communes et des intercommunalités
- Salon Bugey expo à Belley
- Réunions publiques à Jasseron et Saint-Just
- Salon Sénior de Villars-les-Dombes
- Salon Sénior de Bourg-en-Bresse …

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
AIN

Participation : colloques - groupes de travail 2024

Hors mouvement SOLIHA

Colloque

- Rencontres nationales de l'habitat privé

Groupes de travail et instances

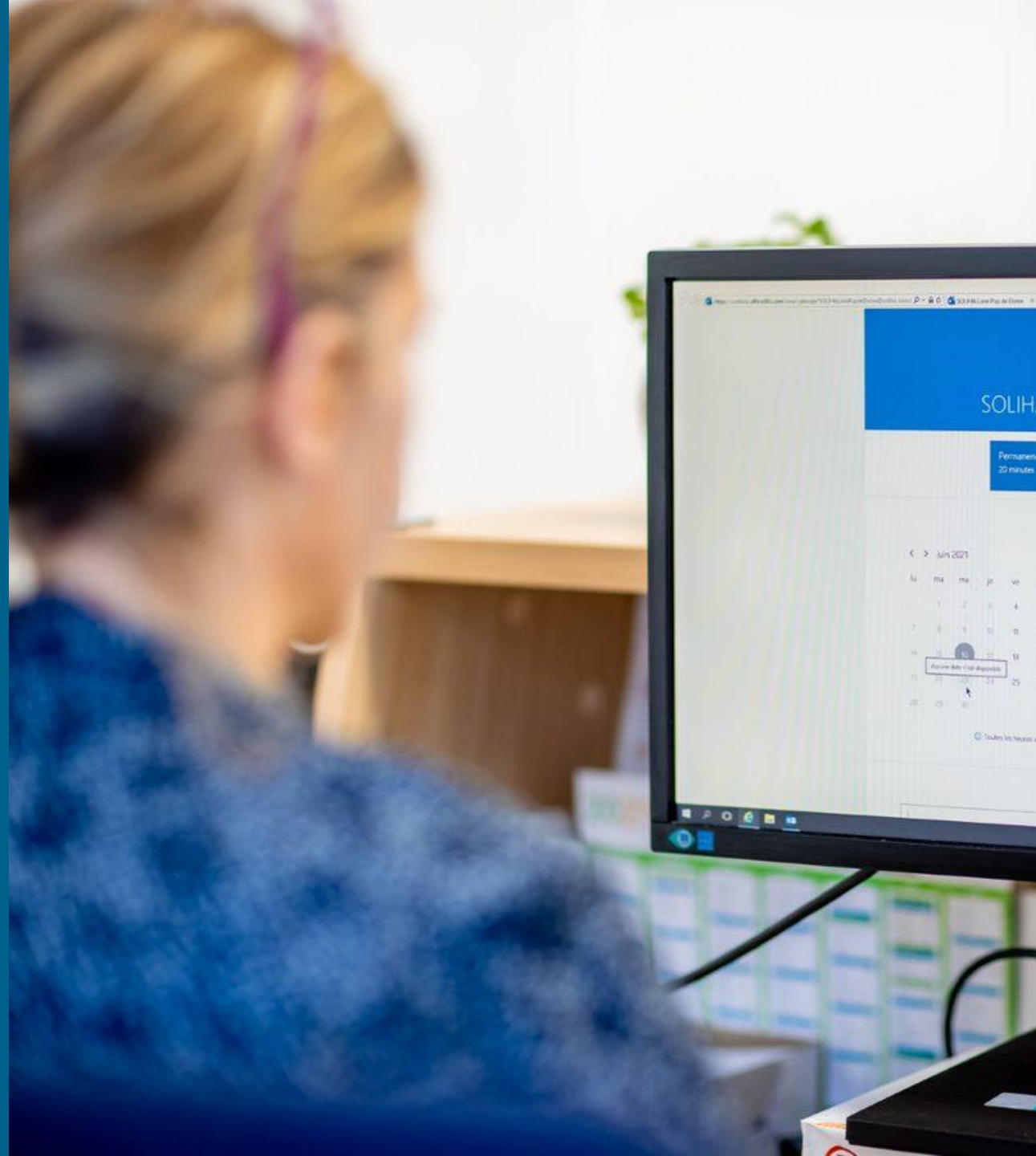
- PDLHIPE (Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne et la Précarité Energétique)
- Comité de suivi et réflexion prestataire habitat CARSAT
- GIP départemental Maison du Cadre de Vie
- CLIC (Centre local D'Information et de Coordination)
- Ain appui
- Collectif ALERTE
- CDCA (Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie)
- Commission Handibat de la CAPEB
- CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées)
- …

Au sein du mouvement SOLIHA

- Groupes de travail:
  - ✓ Qualité
  - ✓ Truck
  - ✓ Ergothérapeutes
  - ✓ Copropriétés
  - ✓ Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion
  - ✓ Communication
  - ✓ Logiciels métiers
  - ✓ RGPD…
- Journée du Mouvement SOLIHA

6

Certification QUALICERT



La certification Qualité de services QUALICERT

Référentiel « Les services d'amélioration et d'adaptation de l'habitat à finalité sociale et d'insertion par le logement

- **Les objectifs de la certification**
  - Etablir une relation de confiance
  - Générer une meilleure satisfaction
  - Mieux faire reconnaître notre savoir-faire
  - Améliorer nos processus de travail et notre organisation
  - Améliorer notre efficacité et promouvoir la montée en compétences des collaborateurs
  - Fédérer les équipes autour d'un projet commun
  - Démarche de progrès tournée vers l'innovation et l'anticipation

Extrait de nos engagements envers les particuliers et nos partenaires

- Formaliser avec le demandeur notre cadre d'intervention
- Informer régulièrement le demandeur et l'associer à toutes les étapes de son projet
- Enregistrer et traiter les réclamations dans les plus brefs délais
- Agir en transparence dans l'application des cadres contractuels
- Nous appuyer sur les forces du réseau pour proposer des pratiques harmonisées aux échelons national et (inter)régional
- S'assurer de la bonne utilisation des aides financières publiques et parapubliques accordées.

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

Enquête satisfaction des ménages 2024

Sur un panel de 241 questionnaires de satisfaction reçus :

96%

- Des demandeurs ayant répondu à l'enquête jugent satisfaisant la qualité de prestation générale

80%

- Des bénéficiaires jugent que leur projet de travaux a évolué grâce au diagnostic et à l'accompagnement proposé

74%

- 74% Des demandeurs déclarent qu'ils n'auraient pas engagé de travaux sans accompagnement, notamment financier

SOLIHA SOLIDAIRES POUR L'HABITAT AIN

France Rénov'

« Très satisfaite de la prise en charge de mon dossier. De l'appel téléphonique à la visite à domicile, tout a été parfait. Merci »

« Remerciements au personnel de bureau pour leur gentillesse et explications données au téléphone ainsi que le technicien. Ne changez rien »

« […] A apprécié la compétence et la proximité de nos services pour l'accompagner dans la réalisation de son projet »

« Pour une simplification du règlement des factures, il pourrait être intéressant que l'organisme verse directement le chèque de subventions à l'artisan »

« Très bon service, sérieux, à l'écoute des personnes et un sens du professionnalisme »

« Très bon suivi du dossier. Toujours quelqu'un qui peut leur répondre même si leur conseiller n'est pas disponible »

« Très bien pour permettre d'améliorer son habitat. Seul bémol avancer les fonds pour payer les factures avant de percevoir les aides ce qui oblige à un prêt bancaire pour avancer les sommes »

SOLiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT