

UNE LOCATION « UTILE », POUR LA FAMILLE, POUR LE PROPRIÉTAIRE

Entretien avec Monsieur L. qui loue trois logements dans le cadre de
→ Louez solidaire

Comment avez-vous eu connaissance du dispositif ?

Par hasard. J'ai reçu une plaquette de présentation de « Louez solidaire » dans ma boîte aux lettres. Comme je suis toujours intéressé par ce genre de programme, je suis allé voir sur internet pour en savoir un peu plus.

Comment gérez-vous vos logements avant d'intégrer « Louez solidaire » ?

Au départ, je m'occupais moi-même de mes appartements, mais ça me prenait beaucoup de temps. Personnellement, j'ai toujours essayé de faire un peu de social avec mes logements : j'en ai loué à des gens qui n'arrivaient pas à se loger dans le marché privé. J'ai tendu la main à ma manière, mais le retour n'a pas toujours été très positif : j'ai récupéré un de mes logements après deux ans d'impayés de loyers et dans un état complètement délabré. J'ai dû dépenser 5 000 € pour le retaper avant de pouvoir le remettre en location.

J'ai aussi fait appel à une agence immobilière : je leur versais 7 % des loyers que je percevais pour qu'ils s'occupent des tâches administratives, j'ai aussi pris une assurance contre les impayés (10 % de mes loyers), en me disant que comme ça je serais tranquille. Mais, même en confiant mes logements à une agence immobilière, j'ai eu des expériences malheureuses : des problèmes d'impayés, mais aussi des problèmes de gestion. En résumé, j'ai été très déçu de leur prestation.

Pourquoi avoir changé de mode de gestion au profit de Louez solidaire ?

J'ai choisi « Louez solidaire » parce que je sais qu'il y a un programme sérieux derrière : j'ai un interlocuteur sérieux, qui va louer et assurer la gestion courante de mes logements.

Je suis aussi rassuré car je sais que les impayés de loyers et l'entretien régulier de mes logements sont garantis. C'est vrai que j'ai dû faire un effort au niveau du prix du loyer, mais je suis tranquille et cette tranquillité est difficile à chiffrer. Je me sens gagnant, et en plus, je contribue à faire quelque chose d'utile pour les familles.

Mes relations avec l'association locataire ?

Mon correspondant est très réactif, et je le rencontre à chaque fois que c'est nécessaire : quand j'ai un nouveau produit à lui proposer, ou si j'ai des questions d'ordre fiscal, etc. Il est toujours disponible pour me répondre. J'ai une totale confiance en lui. Désormais, je n'ai plus qu'à m'occuper de faire ma déclaration de revenus fonciers.

Avez-vous signé une convention avec l'Agence nationale de l'habitat ?

Non. À l'époque, la circulaire autorisant de cumuler « Louez solidaire » avec le régime Borloo dans l'ancien n'était pas encore applicable. Mais je suis intéressé par ce conventionnement pour mon dernier logement.

Quel argument mettriez-vous en avant pour convaincre d'autres propriétaires d'intégrer « Louez solidaire » ?

L'aspect tranquillité d'esprit, je pense.

J'aime aussi parler de location « utile » : utile pour la famille occupante et utile pour le propriétaire.



MAIRIE DE PARIS
 DIRECTION DU LOGEMENT ET DE L'HABITAT
 DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE, DE L'ENFANCE ET DE LA SANTÉ
 DIRECTION DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Si vous ne souhaitez plus recevoir cette Lettre, écrivez-nous par courrier à la Direction du Logement et de l'Habitat - Service du Traitement des Demandes de Logement, 17 boulevard Morland - 75181 Paris Cedex 04 ou par mail à louez-solidaire@paris.fr

louez-solidaire@paris.fr
www.logement.paris.fr
 et Habitat et Développement Ile-de-France :
 N° vert 0 800 50 05 45

La lettre → Louez solidaire et sans risque



édito

En confiant votre logement à l'un des partenaires de « Louez solidaire et sans risque », vous accomplissez un geste citoyen : vous permettez à une famille de ne plus vivre à l'hôtel et d'entrer dans un parcours vertueux vers un logement temporaire autonome. Grâce aux nombreux propriétaires déjà engagés dans le dispositif, plus de 300 foyers bénéficient au quotidien d'un logement temporaire de qualité, adapté à leurs besoins et plus de 70 familles en sont déjà sorties pour être relogées définitivement.

Ce premier numéro de la Lettre Louez solidaire représente donc l'occasion de vous remercier pleinement de la confiance et de l'intérêt que vous portez à ce projet depuis son lancement par la Ville de Paris en juin 2007. Il répond également au souhait, formulé par plusieurs propriétaires, d'être plus régulièrement informés de la vie de Louez solidaire. Cette lettre a donc été conçue pour que vous, qui, à travers votre engagement solidaire, êtes au cœur du dispositif, puissiez être informés de ses évolutions et résultats. Ce sera aussi le moyen pour nous de vous apporter un éclairage particulier sur certaines missions, sur les évolutions récemment intervenues ou vous faire partager l'expérience d'un de ses acteurs.

Le questionnaire envoyé aux propriétaires a montré un degré de satisfaction élevé sur le fonctionnement de « Louez solidaire et sans risque », puisqu'une note moyenne de 8,4/10 lui a été attribuée. Mais c'est également pour nous l'obligation de maintenir la qualité des services et des garanties que nous vous devons collectivement. Cette note élevée ne nous fait pas oublier les différents axes d'amélioration qui ont pu être iden-

tifiés, comme augmenter la disponibilité et la réactivité de vos interlocuteurs, mettre en place une procédure de résolution des problèmes à laquelle participerait plus activement la Ville de Paris, etc. Sur ce dernier point, la création de l'adresse mail louez-solidaire@paris.fr vous permettra de signaler une difficulté ou d'interroger directement l'équipe en charge du dispositif au sein de la Ville de Paris. Ce peut être également, si vous le souhaitez, un moyen de nous faire part de vos remarques ou de vos suggestions.

« Louez solidaire et sans risque » a fait preuve de son efficacité et de son intérêt : pour les familles qui en bénéficient bien sûr ; pour les propriétaires également, grâce aux différentes garanties qui leur sont apportées. N'hésitez pas à en parler autour de vous : en faisant connaître le dispositif, vous nous aiderez à faire de Paris une ville toujours plus solidaire et hospitalière aux familles. Merci encore pour votre engagement.

**300 FOYERS BÉNÉFICIAIRES
 70 FAMILLES RELOGÉES**

Olga Trostiansky
 adjointe au Maire de Paris,
 chargée de la solidarité,
 la famille et la lutte contre l'exclusion

Jean-Yves Mano
 adjoint au Maire de Paris,
 chargé du logement



Cette Lettre a été réalisée en collaboration avec la FAPIL Ile-de-France.

Sommaire

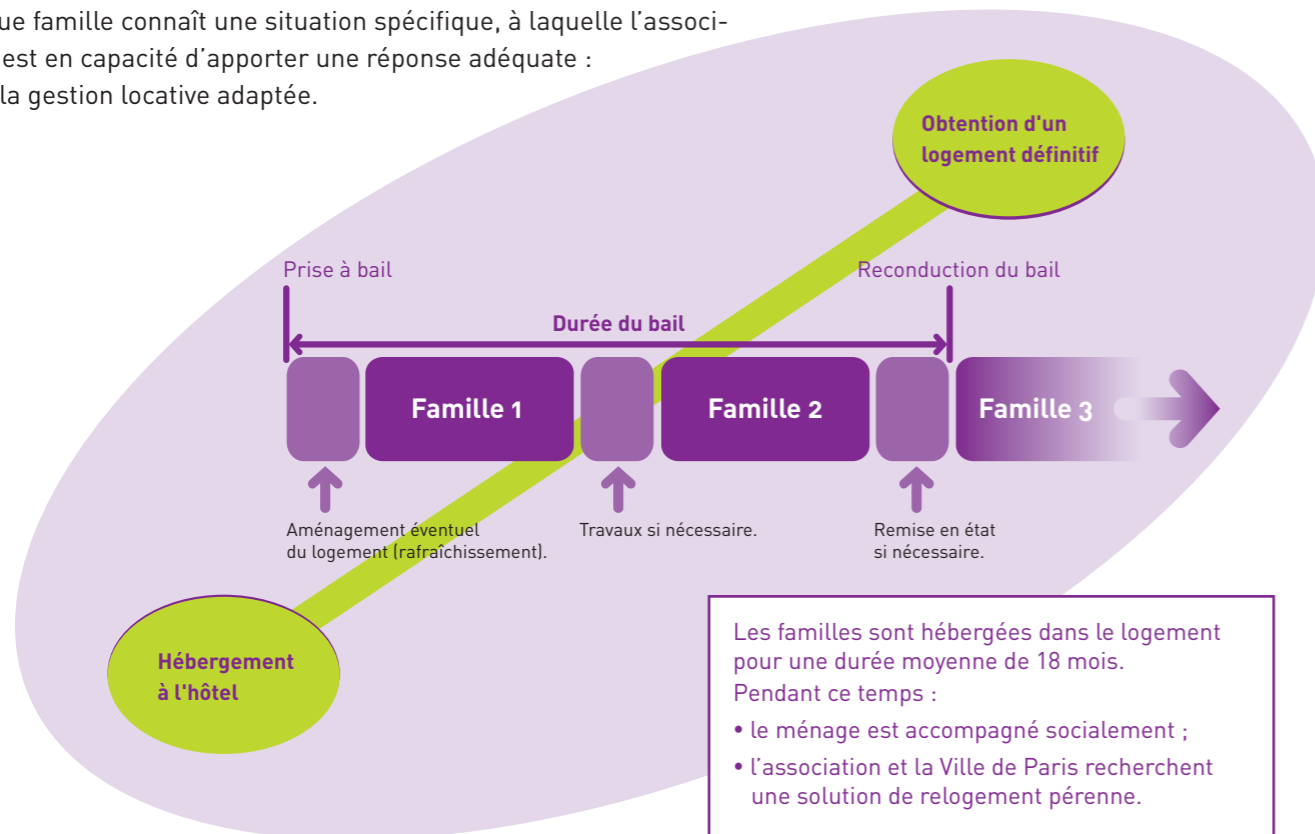
Édito	1
L'accompagnement social des familles	2-3
Une location « utile », pour le locataire, pour le propriétaire	4



La transition vers un logement pérenne

Pour qu'il soit réussi, l'accompagnement de la famille dans le logement nécessite un engagement réciproque entre la famille et l'association qui se traduit par la signature d'un contrat d'objectif.

Chaque famille connaît une situation spécifique, à laquelle l'association est en capacité d'apporter une réponse adéquate : c'est la gestion locative adaptée.



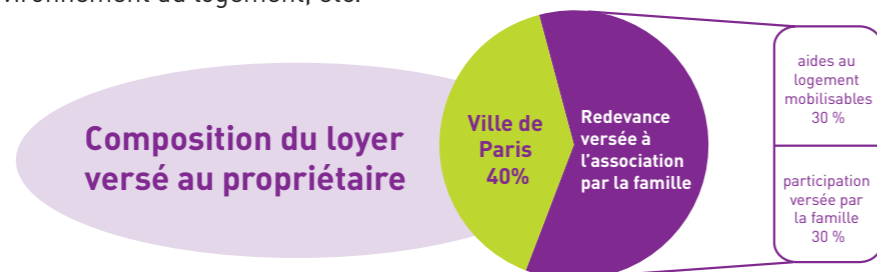
En quoi consiste la gestion locative adaptée ?

Une fois le logement attribué à la famille, l'association prépare l'emménagement.

Afin de s'assurer de la bonne compréhension par la famille de ses droits et obligations liés à son nouveau statut d'hébergé « Louez solidaire », un temps important est consacré à la prise de connaissance du contrat d'hébergement et du règlement intérieur de l'immeuble le cas échéant.

Une attention particulière est portée sur le paiement de la redevance, l'entretien du logement (notamment l'usage des fluides pour une bonne maîtrise des consommations, les réflexes à avoir en cas de problème technique, etc.) et le bon usage des parties communes.

L'association peut aussi accompagner la famille dans toutes les formalités (notamment administratives) nécessaires lors d'un emménagement : demande d'aide au logement, souscription d'une assurance habitation, ouverture des compteurs, appropriation de l'environnement du logement, etc.



Le montant de la redevance assumée par la famille hébergée est plafonné à 25 % de ses ressources.

Durant l'hébergement : un suivi personnalisé

Durant toute la période de l'hébergement, l'association et la famille vont construire ensemble une relation de confiance à travers des actions qui vont au-delà des actions courantes de gestion locative classique.

Cette gestion de proximité prend la forme d'une gestion personnalisée et adaptée à la situation. L'association intervient selon les difficultés rencontrées par la famille sur différents points : le suivi des assurances locatives, les liens avec les différents référents sociaux, l'aide à la gestion du budget logement ainsi qu'un travail éventuel sur la prévention des impayés de redevance, etc.

Au niveau de la maintenance, l'association rend régulièrement visite à la famille à domicile, et si besoin est, la conseille pour l'entretien et les réparations relatives au logement (elle suit notamment les contrats d'entretien). Par exemple, en cas de dégât des eaux, l'association accompagne la famille dans sa déclaration à l'assurance.

L'association apporte à la famille hébergée un soutien adapté à sa situation tout au long de l'accompagnement, lui permettant ainsi, tout en s'assurant de son aptitude à habiter un logement autonome, de reprendre confiance en elle et de faire des projets d'avenir.

Entretien avec une conseillère en économie sociale et familiale du dispositif

Association CPCV Île-de-France

Comment se prépare et se déroule l'entrée de la famille dans le logement ?

On s'occupe de tout ce qui est nécessaire lorsqu'on fait un emménagement. L'état des lieux se fait comme pour une location classique, on explique aussi à la famille la convention d'hébergement et on la signe. Puis les choses s'établissent au fur et à mesure.

La famille hébergée doit être dans une démarche d'insertion. Y a-t-il un projet type ? Quels sont les objectifs ?

En principe, la famille est constituée d'un adulte qui travaille, ou qui est en formation professionnalisante lui permettant de trouver du travail assez rapidement, comme des auxiliaires de vie par exemple.

Pour certaines familles, nous n'avons pas besoin de travailler avec elles sur leur insertion car elles ont déjà un emploi, elles savent se gérer seules. Pour d'autres, nous les soutenons dans leur recherche d'emploi.

Comment s'organise le suivi de la famille pendant la durée de l'hébergement (forme, type) ? À quelle fréquence rencontrez-vous la famille ?

Nous fixons ensemble les objectifs de l'accompagnement dans le logement. Ces objectifs peuvent porter sur le budget, le voisinage ou encore l'intégration dans le quartier.

Dans la pratique, les rencontres se font soit dans le logement, soit à l'association. Nous nous rencontrons en moyenne une fois par mois, parfois plus, selon les besoins.

Comment faites-vous pour prévenir les impayés de redevance ?

La prévention des impayés de redevance est effectuée par un travail budgétaire avec la famille, la redevance est adaptée en fonction de leurs besoins.

Que faites-vous en cas de trouble de voisinage ?

Pour le moment, nous n'en avons pas. En ce qui nous concerne, l'intégration s'est bien déroulée dans tous les immeubles. À mon avis, comme ces personnes viennent de l'hôtel, elles sont habituées à faire le moins de bruit possible, à dire aux enfants de ne pas courir, etc.

Nous sommes assez stricts au départ. Lors de nos premières rencontres, nous leur expliquons qu'il faut respecter l'environnement qui les entoure. Avec un travail social de qualité, nous n'avons pas de problème : cela peut passer par la présentation de la famille au gardien de l'immeuble. Nous ne placerons pas dans un appartement une famille qui n'est pas assez autonome pour se gérer.

Comme nous faisons de l'accompagnement à domicile, les voisins nous repèrent. Le fait qu'on soit là tempère aussi.

Les logements « Louez solidaire » permettent un hébergement temporaire de la famille. Comment se prépare la recherche d'un logement définitif ?

La Ville de Paris s'est engagée pour trouver un logement définitif aux familles. Cependant, nous faisons le point sur les demandes qui ont été effectuées en parallèle.