



Entretien avec la famille K.,
bénéficiaire du dispositif depuis 12 mois

→ **Louez solidaire®**

Madame K. et ses trois filles nous reçoivent chez elles dans un appartement du 9^{ème} arrondissement. Nous sommes un mercredi après-midi, les deux grandes n'ont pas école : l'aînée est au CP et la cadette en grande section de maternelle. Madame K. est en congé parental pour s'occuper de la petite dernière, âgée de 6 mois. Monsieur K. lui n'est pas présent, il est au travail.

Originaires de l'Angola, Monsieur et Madame K. sont arrivés en France en 2003. Accompagnés au départ par la Coordination de l'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile, ils sont alors hébergés à l'hôtel en attendant que leur situation se régularise. Ils trouvent du travail : lui comme maçon dans une entreprise de bâtiment, elle dans un supermarché pour ranger les rayonnages. Quelque temps après, la famille s'agrandit pour donner naissance à leur première petite fille, puis deux ans plus tard à la deuxième. Et la famille K. est toujours à l'hôtel...

En 2007, la Ville de Paris met en place « Louez solidaire® ». La situation familiale de M. et Mme K. correspond au public visé par le dispositif : ils travaillent, sont en situation régulière, habitent à l'hôtel et ont des enfants. Quelques semaines plus tard, l'organisme partenaire de la Ville de Paris pour le dispositif, les contacte pour leur faire visiter un logement.

Pouvez-vous nous expliquer les conditions dans lesquelles vous viviez à l'hôtel ?

Ce n'était pas facile. Il était interdit de faire la cuisine, donc nous mangions souvent des plats froids ou des sandwiches. Pour se laver, c'était aussi une galère : notre chambre était au 4^{ème} étage, les toilettes au 2^{ème} et les douches au rez-de-chaussée.

Nous avons changé plusieurs fois d'hôtel. Parfois, nous n'y restions que 3 mois. Les douches de certains hôtels étaient tellement sales que je préférais faire la toilette de mes filles dans la chambre avec des bassines.

On était aussi assez limités : quand on avait des visiteurs, il fallait que je demande l'autorisation avant de les faire monter et ils ne pouvaient rester que jusqu'à 20h.

Les chambres étaient surtout petites, et coûtaient très cher : dans le dernier hôtel où nous avons vécu, nous devions payer tous les mois 1 500 € pour 24m² ! C'était quasiment tout ce que nous gagnions mon mari et moi en travaillant. Quand nous sommes arrivés en France, nous n'avions pas d'argent pour nous payer un logement.

Nous avons donc accepté de vivre dans de mauvaises conditions. Mais après, nous avons trouvé du travail mon mari et moi, et nous avons pensé que ce serait plus facile de trouver un logement. Mais non...

Notre assistante sociale de la Mairie comprenait très bien la situation. Elle nous a dit qu'elle allait faire une demande de logement temporaire en plus de la demande de logement social pour qu'on puisse sortir de l'hôtel. Et puis un jour, l'assistante sociale d'Emmaüs a appelé mon mari pour prendre un rendez-vous. On l'a rencontrée et après on a visité le logement. Quel changement ! Il nous a plu tout de suite.

Vous vivez dans ce logement depuis un peu plus d'un an. Pouvez-vous nous dire en quoi votre vie a changé par rapport à la vie à l'hôtel ?

Une maison c'est une maison ! L'appartement est beaucoup plus grand, les filles ont leur chambre, mon mari et moi la nôtre, qu'on partage avec notre petite dernière.

Nous payons 402 € pour 63 m², ça nous change ! Maintenant, on peut faire des projets car on arrive à mettre des sous de côté.

Ici, on est libre. On est à l'aise avec les enfants, on peut faire des repas tous ensemble. On peut inviter les amis qu'on veut, quand on veut.

Les filles sont scolarisées dans le 12^{ème} arrondissement, pas loin de l'endroit où je travaille. J'aime beaucoup le 12^{ème} : c'est calme, il fait bon vivre et pour les enfants c'est bien. On habite dans le 9^{ème}, mais comme c'est encore du provisoire, elles vont rester dans leur école tant qu'on n'aura pas le logement définitif. Et puis, elles ont leurs amis là-bas, c'est mieux quand même, je ne veux pas les stresser...

Là, on attend un logement de la Ville de Paris. J'ai demandé un F4 pour que chacune de mes filles ait sa chambre.

Avez-vous eu l'occasion de retourner à l'hôtel où vous avez vécu ?

Oui. J'y vais encore régulièrement pour récupérer du courrier, pour prendre des nouvelles des personnes que j'ai connues là-bas. A l'époque, on se rendait des services. Beaucoup d'entre elles sont encore à l'hôtel. Ma famille et moi avons de la chance...



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

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

Mairie de Paris
<http://www.paris.fr/louezsolidaire>
louez-solidaire@paris.fr
Habitat et Développement Île-de-France
www.hd-idf.fr
N° vert 0 800 50 05 45

La lettre

Louez solidaire → et sans risque®

→ ÉDITO

Depuis son lancement en 2007, le dispositif « Louez solidaire et sans risque® » s'est développé, grâce à vous. Ce sont aujourd'hui 691 logements qui sont gérés dans le cadre de ce dispositif par 11 organismes conventionnés.

Les logements que vous louez, via le dispositif Louez solidaire®, nous ont permis d'accueillir environ 1 200 ménages, dont 69% de familles monoparentales et 27% de couple avec enfants. Actuellement 651 foyers bénéficient au quotidien d'un hébergement de qualité et d'un suivi social adapté à leurs besoins.

Grâce au développement de ce dispositif innovant et à votre implication, qui a permis aux organismes conventionnés de mobiliser plus de 150 nouveaux logements en 2010 et 124 en 2011, nous espérons pouvoir héberger près de 780 ménages fin 2012. Cette importante réussite place la Ville de Paris et ses partenaires devant des défis toujours plus élevés. Le premier est celui qui concerne chacun d'entre vous : créer le contact avec les propriétaires et maintenir le rythme de prise à bail de nouveaux logements. A cette fin, la Ville a renouvelé en juillet 2011 le marché de prospection qu'elle avait précédemment conclu avec Habitat & Développement, qui répond à quelques questions dans ce numéro. Le deuxième défi s'est présenté avec l'arrivée à terme des premiers baux de 3 ans conclus entre nos partenaires et vous. Avec 181 reconductions de bail - un taux de renouvellement de 81% - c'est un signal fort de satisfaction globale que vous nous adressez. Mais soucieux d'améliorer sans cesse ce dispositif, nous renouvelons l'enquête de satisfaction menée auprès de vous. Vous trouverez

ainsi à l'adresse <http://minu.me/6xx5> un rapide questionnaire qui vous permettra de nous faire part de votre avis. Enfin, dernier défi, le relogement dans le parc social des familles prêtes au logement autonome. L'accroissement du nombre de familles hébergées au sein du dispositif implique mécaniquement une hausse des besoins de relogement. Après une centaine de relogements opérés sur les trois premières années du dispositif, le rythme s'est intensifié à partir de 2010 avec environ 200 relogements par an, ce qui porte le nombre de foyers relogés depuis la mise en place de Louez solidaire® à plus de 500.

**691 LOGEMENTS GÉRÉS,
1200 FAMILLES BÉNÉFICIAIRES DEPUIS 2007**

« 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 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.



Olga Trostiansky,
adjoite au Maire de Paris,
chargée de la solidarité,
la famille et la lutte contre
les exclusions



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



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

Sommaire

Louez solidaire® et vous	2
Quelques questions à Habitat et Développement	3
Propriétaire d'un logement en Île-de-France ?	3
Optez pour Solibail !	3
Entretien avec la famille K, bénéficiaire du dispositif depuis 12 mois	4

→ LOUEZ SOLIDAIRE® ET VOUS

En 2009, un questionnaire de satisfaction vous avait été adressé de la part de la Direction du Logement et de l'Habitat de la Ville de Paris, afin de mieux vous connaître et de recueillir vos avis sur le dispositif Louez solidaire®.

Nous pouvons d'ores et déjà affirmer que vous portez un grand intérêt au dispositif, puisque vous avez été près de 70% à nous retourner le questionnaire.

→ Des garanties qui compensent largement le plafonnement du loyer

→ Qui êtes-vous ?

- Un âge moyen de 54 ans
- Une majorité de cadres et de retraités

Un bilan positif après deux ans de fonctionnement

Vous êtes plus de 80% à vous déclarer satisfaits ou très satisfaits des rapports que vous entretenez avec les organismes locataires, la moitié d'entre vous qualifiant même celles-ci de « garants d'une bonne gestion ».

La tranquillité d'esprit est l'aspect du dispositif qui vous attire le plus, dans des déclinaisons diverses :

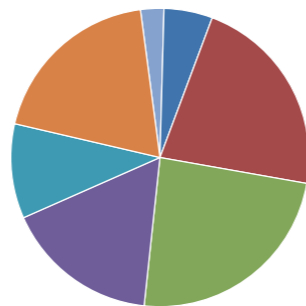
En tête de liste, ce sont les garanties du paiement des loyers et des charges locatives par la Ville de Paris, d'une part, et de remise en état de votre logement à la fin du contrat de location, d'autre part, qui constituent pour vous le premier élément de satisfaction.

Ensuite, vous appréciez la prise en charge de la gestion locative par l'organisme locataire. Ce mode de fonctionnement pratique permet une location confortable qui vous décharge des démarches de recherche d'un occupant et de gestion courante, avec la sécurité de percevoir les loyers en temps et en heure.

Enfin, malgré le plafonnement des loyers, vous considérez le dispositif rentable, financièrement intéressant. Vous estimez que le manque à gagner sur ce point est largement compensé par les avantages fiscaux et les garanties de paiement offerts.

Situation des logements avant d'intégrer Louez solidaire® :

- Achat
- Propriétaire occupant
- Location directe
- Location en agence
- Vacance
- Occupation famille
- Location SIEMP



Ce que vous souhaitez voir améliorer

Les questionnaires de satisfaction avaient aussi vocation à cibler les points qui demandent, selon vous, à être améliorés. Vous en identifiez deux :

Vous aimeriez recevoir plus d'informations générales sur le dispositif : son fonctionnement, les actions des différents intervenants ou quelle famille occupe votre logement, par exemple.

Concernant ce dernier point, une étude a d'ailleurs été menée sur les parcours résidentiels des familles bénéficiaires du dispositif, dont les principaux résultats vous

seront communiqués dans un prochain numéro.

Certains d'entre vous souhaiteraient aussi d'autres services de gestion locative. C'est un aspect sur lequel nous réfléchissons actuellement.

Pour mieux répondre à vos attentes, merci de remplir le questionnaire en ligne : <http://minu.me/6xx5>

→ QUELQUES QUESTIONS À HABITAT ET DÉVELOPPEMENT

Entretien avec Isabelle Yanna¹, de l'Union Régionale d'Île-de-France

Pouvez-vous nous présenter rapidement Habitat & Développement Île-de-France ?

Habitat & Développement Île-de-France est une association loi 1901 ayant pour objet l'amélioration de l'habitat. Sur le terrain, notre équipe œuvre pour favoriser et promouvoir l'amélioration de l'habitat et des conditions de vie des populations, notamment les plus modestes.

Qui sont les propriétaires « Louez solidaire® » ? Existe-t-il un profil type de propriétaire qui se dégage dans le dispositif ?

Les profils des propriétaires « Louez solidaire® » évoluent en même temps que le dispositif lui-même.

Dans un premier temps, le profil type était un propriétaire d'un bien unique qui quittait son logement avec le désir d'une sécurité pour la gestion et l'entretien de son logement. L'objectif social était également un élément moteur dans la décision.

Dans un second temps, nous avons vu apparaître le propriétaire dont le projet initial était la vente du logement mais qui a préféré, au regard du marché, se tourner vers une location sécurisée.

Actuellement, nous rencontrons beaucoup de propriétaires investisseurs, attirés notamment par la défiscalisation liée au dispositif.

Quel est le rôle de Habitat & Développement au sein du dispositif « Louez solidaire® » ?

Notre mission concerne la prospection de logements. Nous apportons une prestation d'assistance auprès des propriétaires, porteurs d'un projet, dans la mise en location de leur(s) logement(s) : information complète sur le fonctionnement du dispositif, visite préalable des logements, assistance au conventionnement Anah, à la réalisation de demande de subvention...

Quelles actions avez-vous mises en œuvre pour trouver des contacts de propriétaires ? Combien de logements sont mobilisés à ce jour ?

La prospection s'appuie sur une communication importante : insertions de publicité dans la presse quotidienne et la presse spécialisée, insertions de bannières publicitaires sur internet, participation à des salons immobiliers, à des articles de presse, à des reportages TV, diffusion de la brochure de présentation et mise à jour de la rubrique « Louez solidaire® » sur www.logement.paris.fr.

Depuis le 31 juillet 2008, 430 logements sont entrés dans le dispositif par nos soins, et 4500 propriétaires ont été renseignés par notre équipe.

Comment se déroule la procédure lorsqu'un propriétaire prend contact avec vous ?

Le premier contact se fait majoritairement par téléphone ou à travers le formulaire de renseignement en ligne. Dans un premier temps, nous informons en détail le propriétaire sur le fonctionnement du dispositif. La seconde étape est la prise d'un rendez-vous pour réaliser la visite du logement afin d'apprécier son état général et le besoin éventuel de travaux. Cette visite est effectuée avec l'organisme – futur locataire. Suite à cette visite, le délai moyen est d'une quinzaine de jours pour que l'organisme réalise l'état des lieux et prenne à bail le logement.

→ PROPRIÉTAIRE D'UN LOGEMENT EN ÎLE-DE-FRANCE ?

Choisissez Solibail !

Sur l'exemple de Louez solidaire®, l'État a décidé de développer un dispositif de location solidaire dans les autres départements franciliens. Grâce à Solibail, louez votre logement durant 3 ans à un organisme qui assure le paiement du loyer, les charges et l'entretien. Pour de plus d'informations, renseignez-vous sur www.solibail.fr



[1] Isabelle Yanna a quitté ses fonctions au sein d'Habitat et Développement et est remplacée par Marlène Gérard