

RAPPORT D'ACTIVITÉ

RAPPORT MORAL DE LA PRESIDENTE	2
I LA STRUCTURE.....	3
Chiffres clés 2021	3
Acteur d'un réseau	4
L'Equipe	5
II PÔLE IMMOBILIER	6
1 - SERVICE PROSPECTION.....	7
2 - SERVICE GERANCE (GESTION LOCATIVE ADAPTEE).....	10
3 - SERVICE TECHNIQUE	20
4 - SERVICE COMPTABILITE GERANCE ET CONTENTIEUX.....	24
Comptabilité Gérance.....	24
III PÔLE SL – SH	27
1 - LE SERVICE SOCIAL - SAVOIR LOUER	27
1-1-SES MISSIONS ET SON PUBLIC.....	27
1-2- L'OPERATIONNEL	28
1-3 L'ACCOMPAGNEMENT VERS LE LOGEMENT	28
1-4 L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE LOGEMENT	32
1-5- ANALYSE ET PERSPECTIVES	34
2 LES APPARTEMENTS PEDAGOGIQUES - SAVOIR HABITER :.....	36
2-1– Equipe et organisation	36
2-2– L'action du service pendant cette année	36
2-3 Nos partenaires.....	38
2-4 Le public accueilli au sein des Appartements pédagogiques.....	40
2-5– L'appartement itinérant.....	42
2-6 Les animations extérieures	43
2-7 Action seniors à domicile	44
2-8 SYNTHESE DE L'ACTION DU SERVICE.....	48
2-9 PERSPECTIVES 2022	50

RAPPORT MORAL DE LA PRESIDENTE

Comme le veut la tradition, l'assemblée générale est un moment propice aux bilans et aux perspectives ! Je vous propose donc de prendre quelques instants pour revenir sur l'année écoulée : que retenir de 2021 pour Tandem Immobilier ?

Au moment où l'accès à un toit décent et abordable concerne des millions de ménages, notre association isarienne a encore, malgré un contexte sanitaire toujours préoccupant et contraignant, maintenu ses efforts dans la captation et la gestion de logements. Nous œuvrons ainsi avec les objectifs qui sont les nôtres (et ceux de nos financeurs) : capter plus pour loger plus, capter mieux pour loger mieux... !

Maintenir ce cap n'a pas été de tout repos car certains évènements marquants se sont produits : départ de l'ancienne direction (et forcément arrivée d'une nouvelle), absentéisme et mouvements de personnel, demandeurs de logements toujours plus nombreux, modification des dispositifs fiscaux...

Et voilà que début 2022, alors que la situation semble se stabiliser, la crise ukrainienne survient, dans un contexte déjà difficile, où la politique du logement tend à faire machine arrière, c'est-à-dire ne plus investir dans le temporaire et l'urgence (hébergement), mais dans des solutions pérennes (logement).



Qu'allons-nous faire ?

Remonter nos manches et œuvrer. Œuvrer comme le font les équipes de Tandem depuis 30 ans maintenant. Œuvrer pour apporter un toit et accompagner les plus démunis. Œuvrer à sensibiliser la population de l'Oise au « savoir habiter ». Œuvrer à concrétiser des partenariats associatifs...

Pour tout cela, Tandem Immobilier est un univers passionnant pour quiconque souhaite s'y intéresser. Il offre une gamme de missions comme on en trouve peu dans d'autres secteurs. Chez nous, seule compte l'envie de travailler à rendre meilleur le quotidien de nos locataires, à offrir au maximum de demandeurs le logement et les services dont ils ont besoin pour s'épanouir, à préserver les intérêts de nos propriétaires solidaires.

La route est encore longue, mais nous pouvons compter sur la motivation et le professionnalisme des équipes de Tandem Immobilier.

Nous pouvons également compter sur la confiance et le soutien de nos propriétaires, partenaires et financeurs. Je les en remercie.

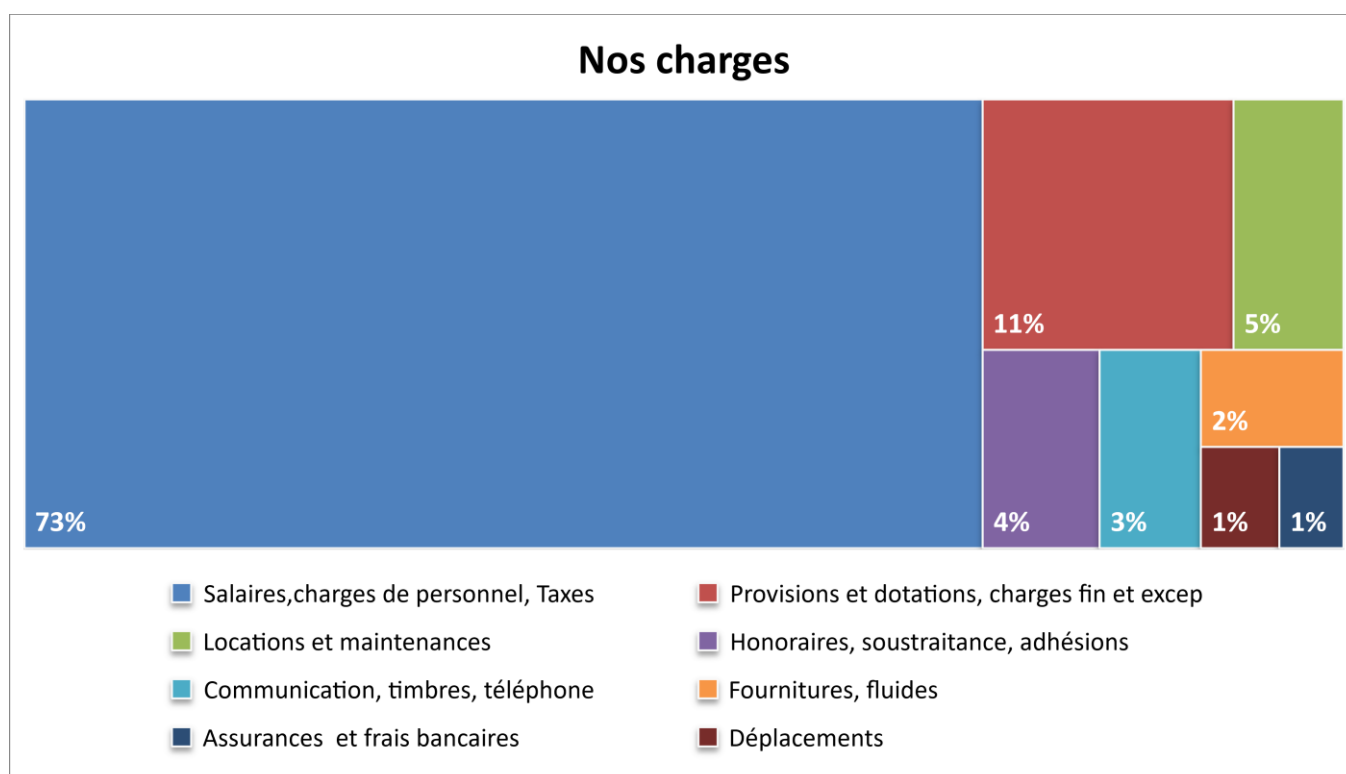
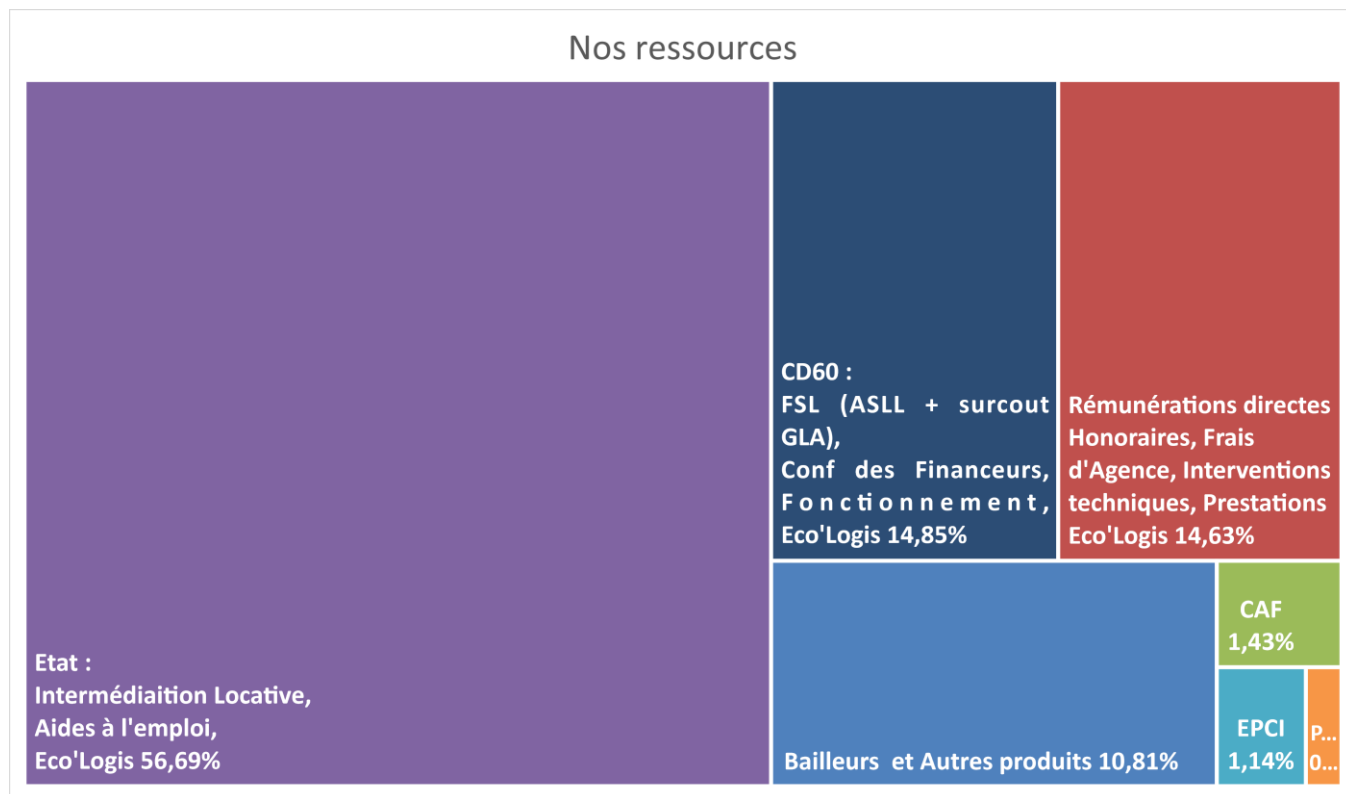
Sans eux, rien de tout ce qui est accompli chez Tandem ne serait possible. Merci.

Claire Olivier
Présidente

I LA STRUCTURE

Chiffres clés 2021

Le budget de l'Association est de **1 791 964€**



Acteur d'un réseau

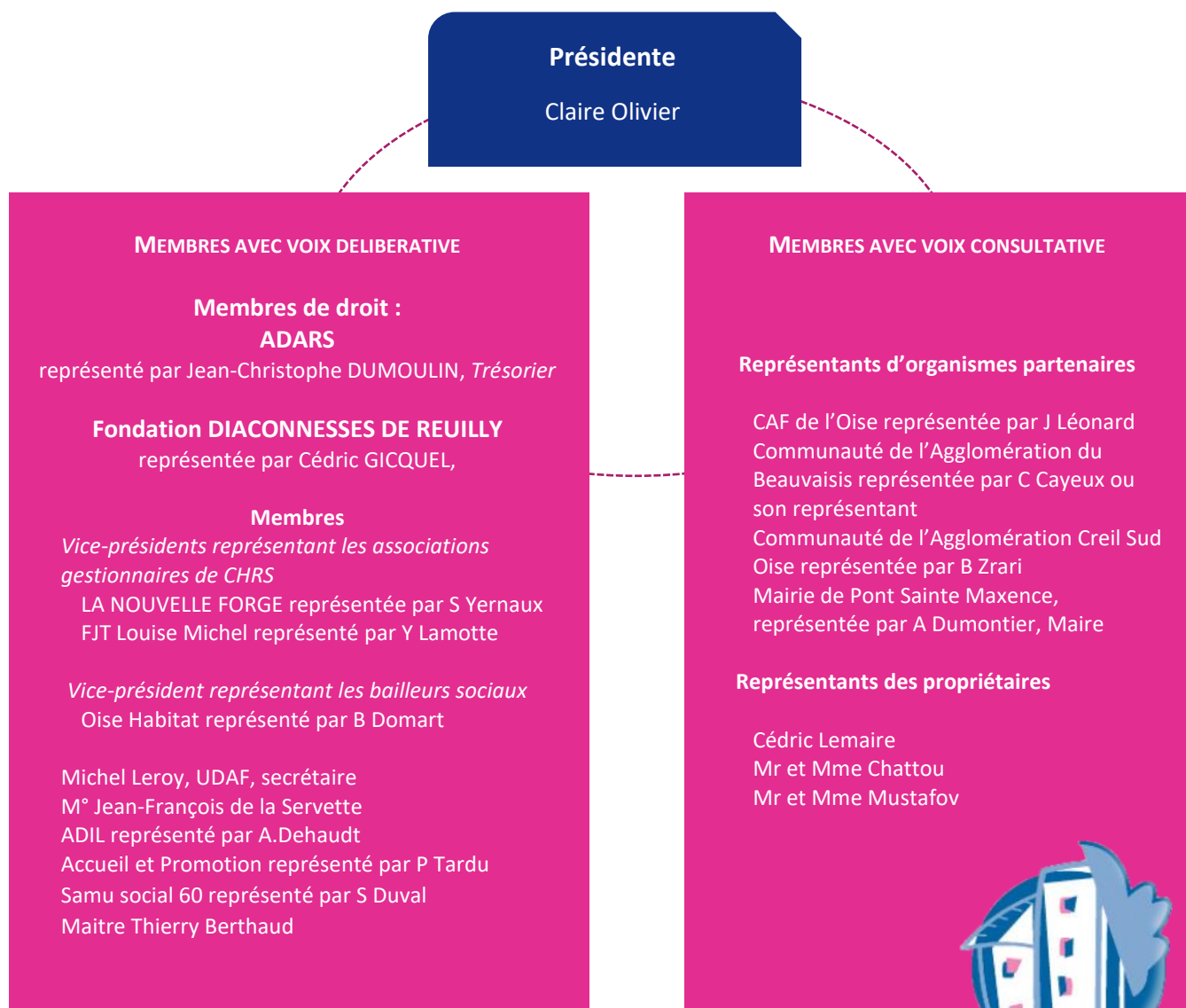
A ce titre, Tandem Immobilier s'inscrit dans le paysage social local et participe ainsi à différents groupes de travail, départementaux et régionaux tels que :

- Comité du Fonds Départemental de Solidarité Logement (FSL),
- Comité Responsable du PDAHLPD,
- Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions de l'Oise (CCAPEX),
- Conseil Régional de l'Habitat et de l'Hébergement,
- Programme Départemental de l'Habitat,
- Programme d'Intérêt Général de l'Oise (PIG 60)
- Différents Plans Locaux de Santé Mentale
- CIL, OPAH ...

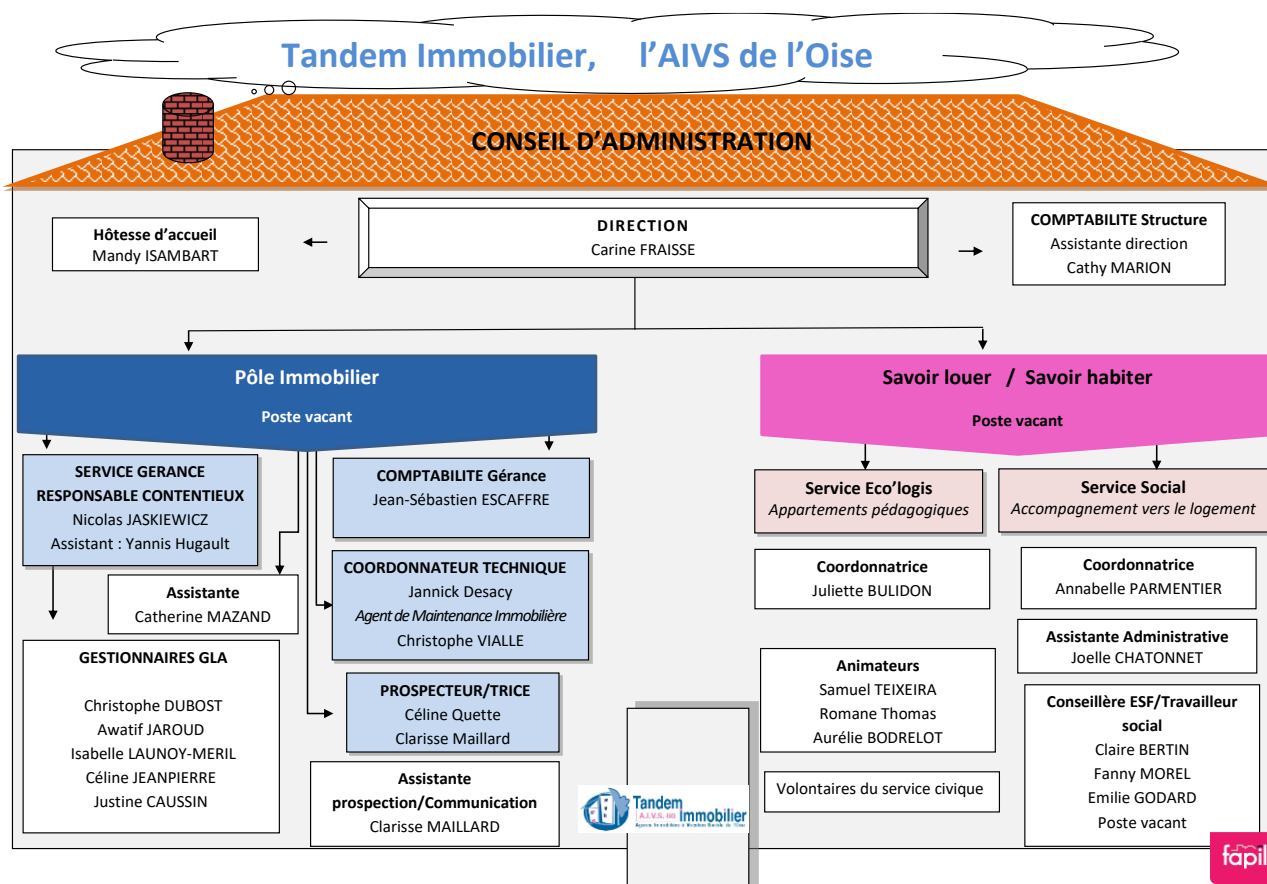
Acteur de l'économie sociale et solidaire en Picardie, Tandem Immobilier participe à l'animation du mois de l'économie solidaire, et s'associe aux rencontres locales des acteurs de l'ESS (Beauvais et Creil).

Tandem Immobilier adhère à la FAS (Fédération des Acteurs de la Solidarité), à la Fapil (participe au C.A)

Le Conseil d'Administration



L'Equipe



Faute de place, nous avons du mettre en stand by le recrutement des deux responsables de Pôle, la directrice en assurant l'intérim. Nous devrions pouvoir les accueillir fin 2022.



II PÔLE IMMOBILIER

Cela fait presque 30 ans que Tandem Immobilier est présent sur le territoire de l'Oise pour répondre aux besoins d'une population dite défavorisée.

Pour mener à bien ses prérogatives, le pôle immobilier s'organise de la manière suivante :

- *Une assistante:*

Elle est en charge des mandats de gestion, des conventions Anah. Elle est l'intermédiaire pour le reporting auprès de la DDETS. Elle vient en support du service gérance.

- *Un service prospection*

Composé d'une assistante commerciale et d'une prospectrice, soit 2 ETP, qui ont pour rôle de participer au développement du parc locatif privé social appuyés de divers outils tels que : l'Intermédiation Locative (dispositif d'état), le conventionnement Anah, le Fonds Mutualisé à la Relocation (FMR)...

- *un service gérance :*

Constitué d'un responsable, de 5 gestionnaires et d'un assistant (5.6 ETP), ce service accompagne le propriétaire et le locataire en leurs champs respectifs, le mandat de gestion et le bail.

- *un service comptable et recouvrement :*

Composé d'un comptable et d'un assistant administratif, soit 1,4 ETP. Ce service a pour mission l'enregistrement des loyers et le suivi des procédures précontentieuses.

- *un service technique :*

Composé d'un technicien qui effectue des petites interventions relatives à l'entretien du parc et d'un coordinateur en charge du Fonds Mutualisé à la Relocation, de l'organisation du planning du technicien, des relations avec les entreprises. Il est également en appui de la prospection en évaluant la décence des logements captés, soit 2 ETP.

1 - SERVICE PROSPECTION

Notre mission

Le service prospection recherche et répond aux offres de logements sur tout le territoire de l'Oise.

Notre but est de convaincre les propriétaires bailleurs de confier la gestion de leurs logements à notre association.

Nous continuons à promouvoir Tandem Immobilier afin d'être reconnus dans le département et ainsi se développer sur l'ensemble du secteur.

L'alliance entre l'immobilier et le social est un vrai atout, puisque les propriétaires peuvent bénéficier de plusieurs sécurités et avantages en contrepartie d'un loyer minoré par rapport au prix du marché.

- *Abattement fiscal de 85 % sur les revenus fonciers en 2021*
- *Garantie de loyers gratuite*
- *Frais d'Agence réduits*
- *Intermédiation locative*
- *Suivi technique*
- *Fonds mutualisé à la relocation*
- *Gestion locative adaptée*
- *Diagnostic social*

En étroite collaboration avec le service technique, notre rôle consiste également à préparer les logements à la mise en location. Le service technique accompagne le service prospection à chaque visite de captation afin de sensibiliser le propriétaire sur ses obligations. Parfois, des travaux de mise aux normes sont nécessaires. Notre service technique peut intervenir pour le compte du propriétaire afin d'effectuer certains travaux.

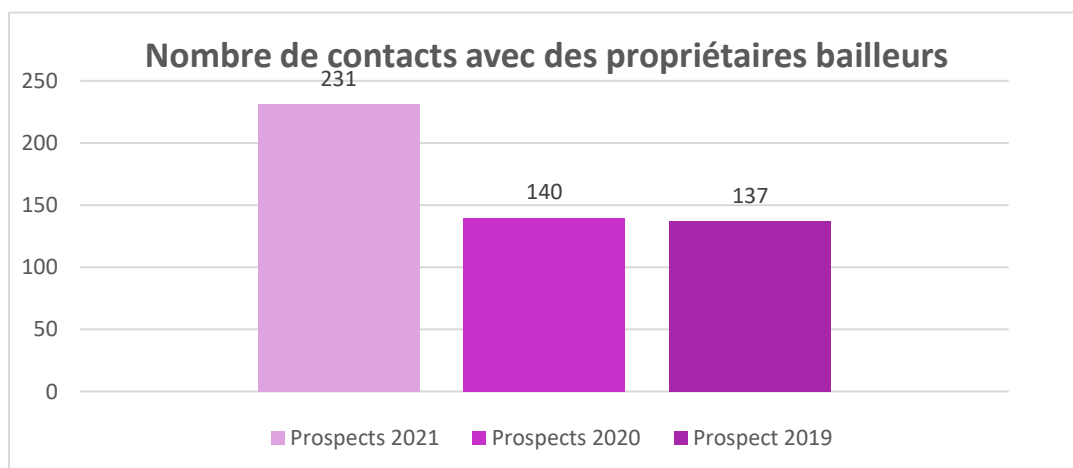
Nous avons également développé un outil de « simulation fiscale » afin de renseigner au mieux les propriétaires. Cet outil nous permet de démontrer l'intérêt du propriétaire à conventionner son logement par le biais de notre Agence.

Quelques chiffres ...

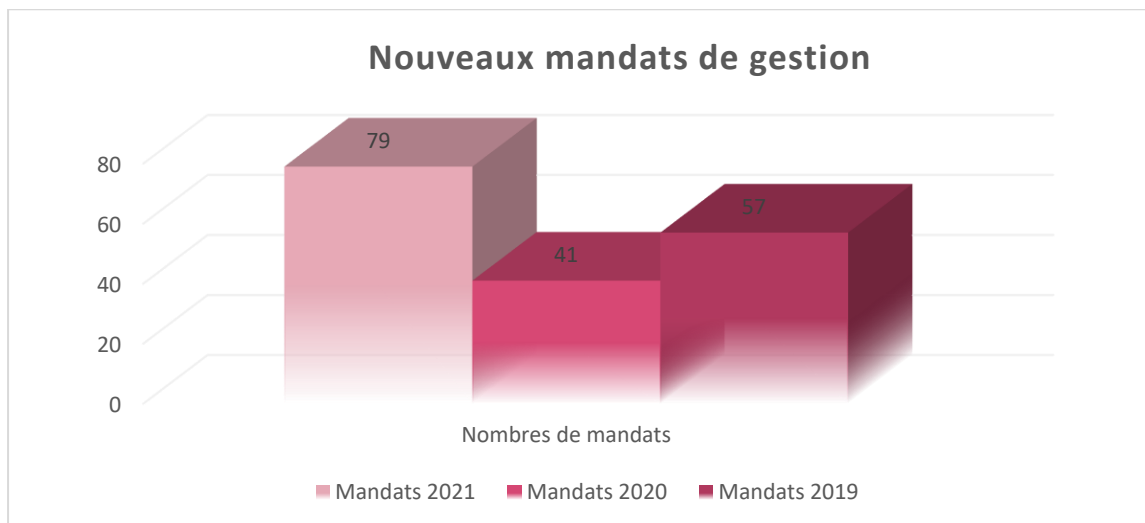
Nous avons constaté une hausse de propriétaires bailleurs venant à nous.

En effet, nous comptabilisons 231 propriétaires sur l'année 2021 ayant manifesté un intérêt pour notre Agence.

Ceci est en partie dû à nos propriétaires qui nous recommandent auprès de leur entourage.



Malgré une année avec une situation sanitaire difficile, nous pouvons constater une belle évolution du nombre de logements captés puisque nous comptabilisons la contractualisation de **79 nouveaux mandats, contre 41 l'an passé.**

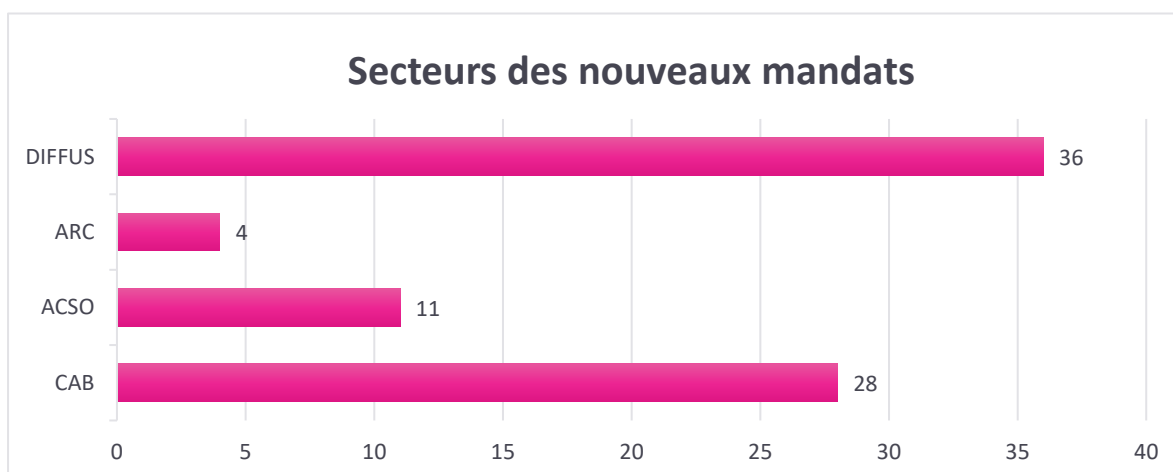


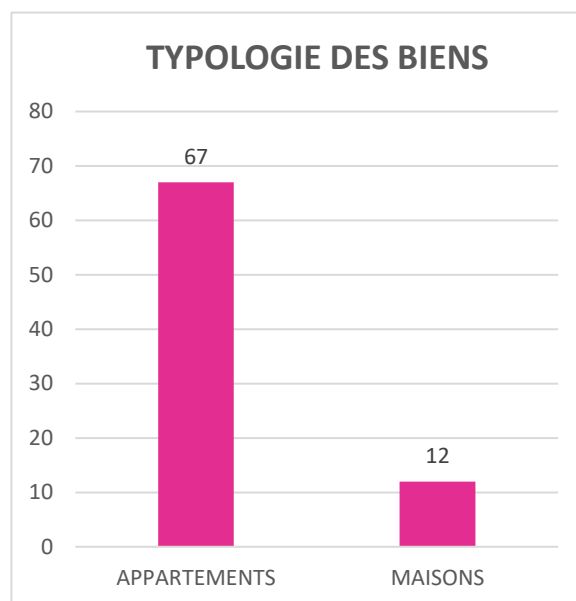
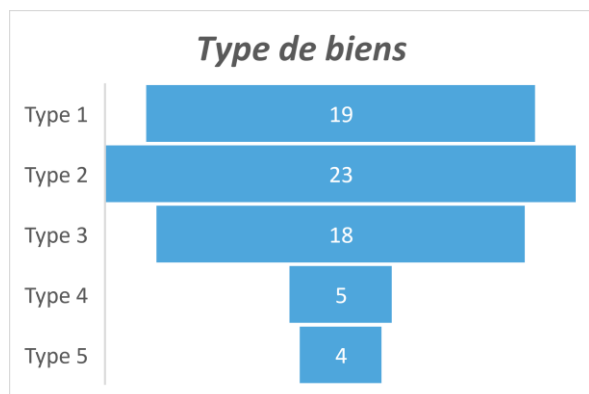
Parmi ces 79 nouveaux logements, 35 nous ont été confiés par des propriétaires ayant déjà un ou plusieurs biens en gestion chez Tandem Immobilier.

Sur ces nouveaux logements, 35 relèvent du dispositif « intermédiation locative » à destination des familles les plus précaires.

Notre prospection s'est étendue sur différents secteurs.

46 % des logements captés se trouvent dans des villes ou villages où nous comptons peu de logements (Méru, Noyon, Crépy en Valois, Pont Sainte Maxence, Grandvilliers, Chaumont en Vexin...).





51 nouveaux biens ont fait l'objet d'une convention Anah dans le cadre du dispositif « Louer Abordable »

- 24 conventions intermédiaires
- 21 conventions sociales
- 6 conventions très sociales




C'est avec 66 logements en cours de captation que nous allons commencer l'année 2022.

Certains logements ne sont pas disponibles à la gestion dès le 1^{er} contact avec le propriétaire (préavis en cours, travaux à effectuer, logement en cours d'acquisition).

Toutefois, nous gardons le lien avec ces derniers de manière à pouvoir anticiper les prises en gestion.

2 - SERVICE GERANCE (GESTION LOCATIVE ADAPTEE)

Le principe général de la gestion locative adaptée est de considérer toutes les dimensions du rapport locatif.

-  Faciliter l'accès au logement des personnes en difficulté.
-  Accompagner les ménages dans l'appropriation de leur logement.
-  Garantir des logements respectant les règles de décence.




Entretenir avec les locataires, publics fragilisés, et les propriétaires, des relations qui contribuent à la **prévention des difficultés** de l'occupant et la **sécurisation de la relation bailleur/locataire**.

L'objectif attendu par un propriétaire lorsque qu'il confie la gestion de son bien à notre agence immobilière est d'assurer une approche sociale plus affirmée des publics présentant des difficultés multiples.

Cela se traduit par :

– une approche plus affinée du **locataire** tout au long de son occupation du logement, ce qui implique une adaptation constante aux difficultés concrètes exprimées et ressenties.

– un lien dans la durée avec le **propriétaire**, lui assurant la rentrée des loyers et une gamme de services pour maintenir l'état du logement et la valeur du patrimoine tout en veillant aux relations de voisinage.

-  Sécuriser et inciter les propriétaires bailleurs à louer solidaire.
-  Proposer aux bailleurs une offre de services pluridisciplinaires et transversales.
-  Être l'interlocuteur privilégié entre le locataire et le propriétaire.

Cela requiert la conjonction de trois métiers différents :

- La **gestion** qui allie des missions classiques et une approche humaine
- Le **technique** qui intervient directement dans les logements
- Le **pôle social** dont les travailleurs sociaux adaptent leurs interventions en fonction du besoin de suivi des ménages dans le logement.

Notre parc locatif relève de 2 orientations :

- **L'Intermédiation Locative** qui est un dispositif étatique dont le but est de permettre aux ménages en grande difficulté, sortant d'hébergement, de bénéficier d'un logement pérenne. Il participe à l'insertion et/ou la réinsertion sociale par le logement.
Pour ce faire, des mesures d'accompagnement social sont mises en place au sein de Tandem Immobilier pour une durée de viduité de 6 mois reconductible.
- **Le PDALHPD** (Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées) définit quant à lui les mesures permettant aux familles en difficulté ne relevant pas de l'Intermédiation Locative d'accéder à un logement décent et indépendant de droit commun (famille en séparation, travailleur pauvre qui n'a pas assez de ressources et de garanties pour se loger dans le parc privé classique).

A la fin de de cette année 2021, Tandem Immobilier gère 498 logements appartenant à 271 propriétaires, pour une volumétrie moyenne de portefeuille de 100 lots par gestionnaire.

- 215 logements relèvent du dispositif IML
- 283 logements relèvent du dispositif PDALHPD

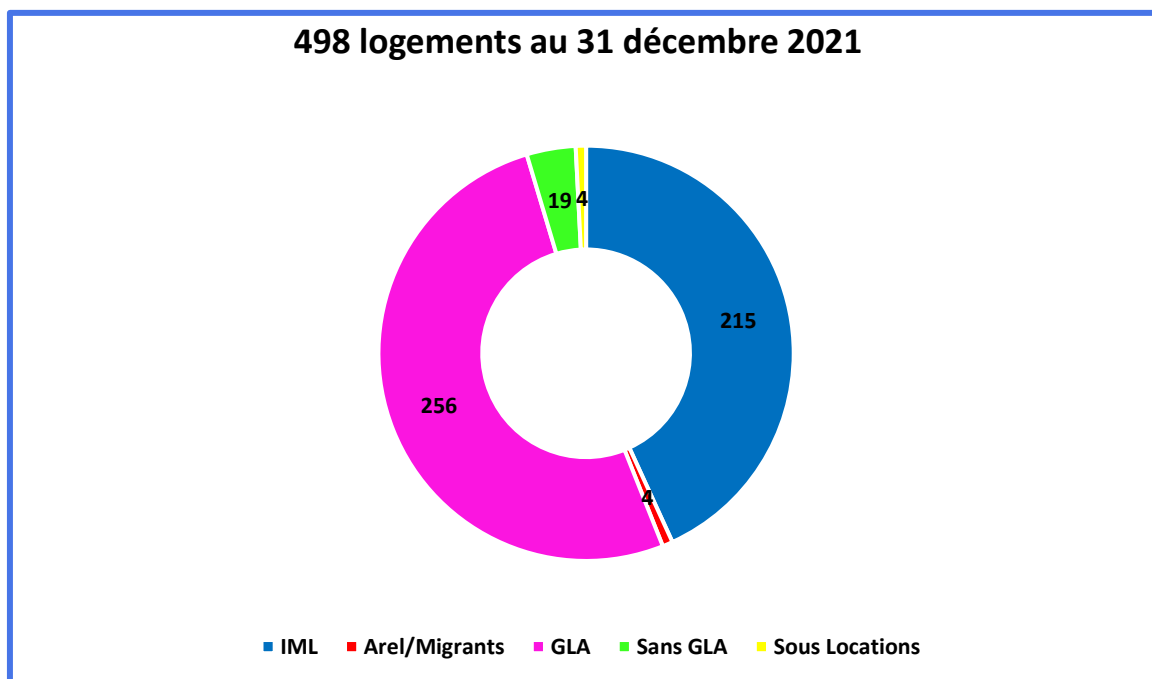
Le parc immobilier de l'AIVS se compose de logements diffus, aux caractéristiques techniques très variées. Le bâti peut être ancien ou récent, individuel ou collectif et l'agence en découvre les facettes au fil du temps. La rotation importante des locataires amplifie l'usure des équipements et des revêtements. Nous nous obligeons toutefois à fournir à chacun des nouveaux locataires un appartement le plus décent possible. La qualité générale du parc augmente grâce à une sélectivité accrue des biens captés.



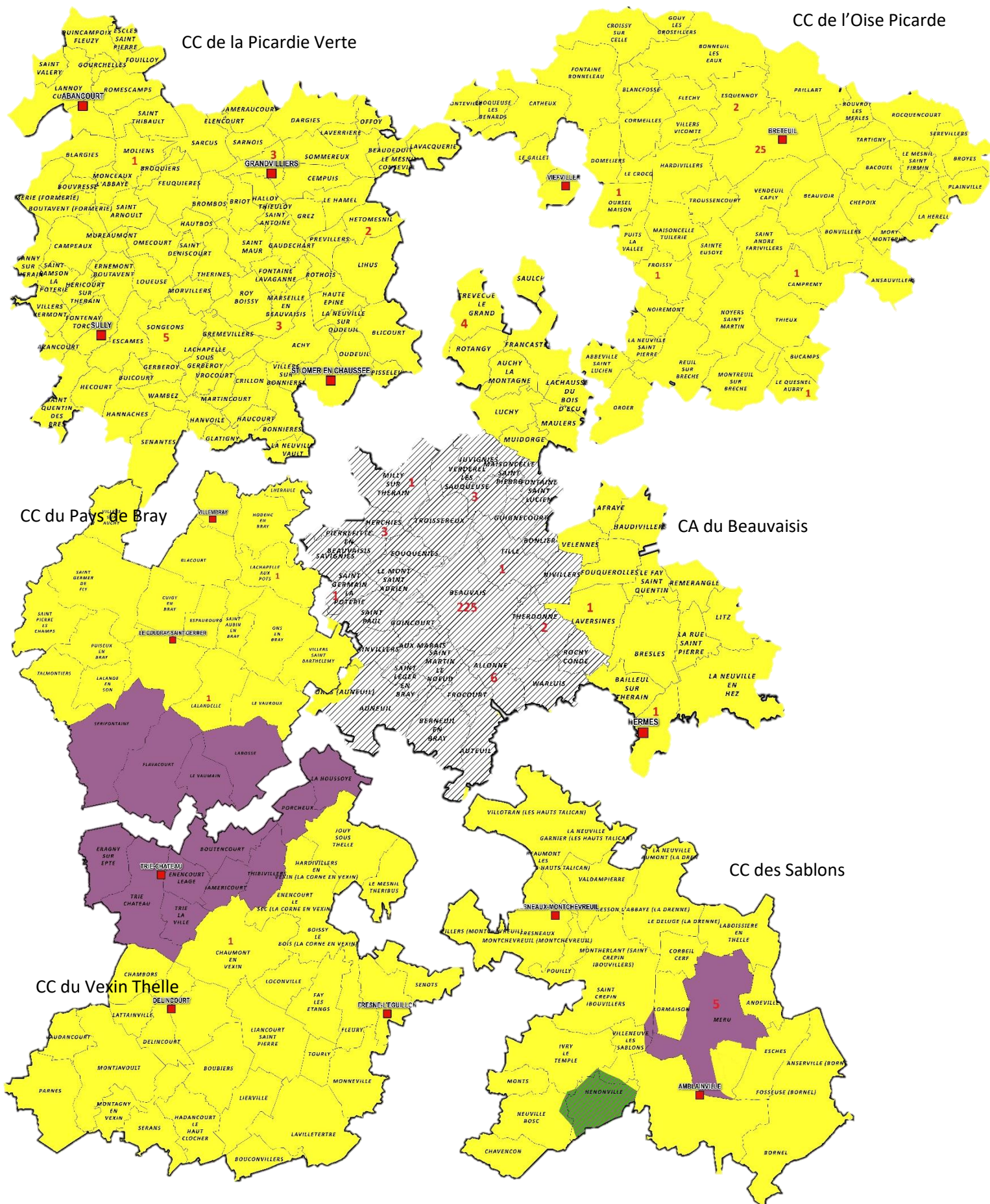
Au cours de l'exercice 2021, Tandem Immobilier a continué sa démarche qualité relative au parc géré en dénonçant les mandats de trois logements non décents

22 propriétaires ont fait le choix de nous quitter dont plus de la moitié pour la vente de leur logement (14).

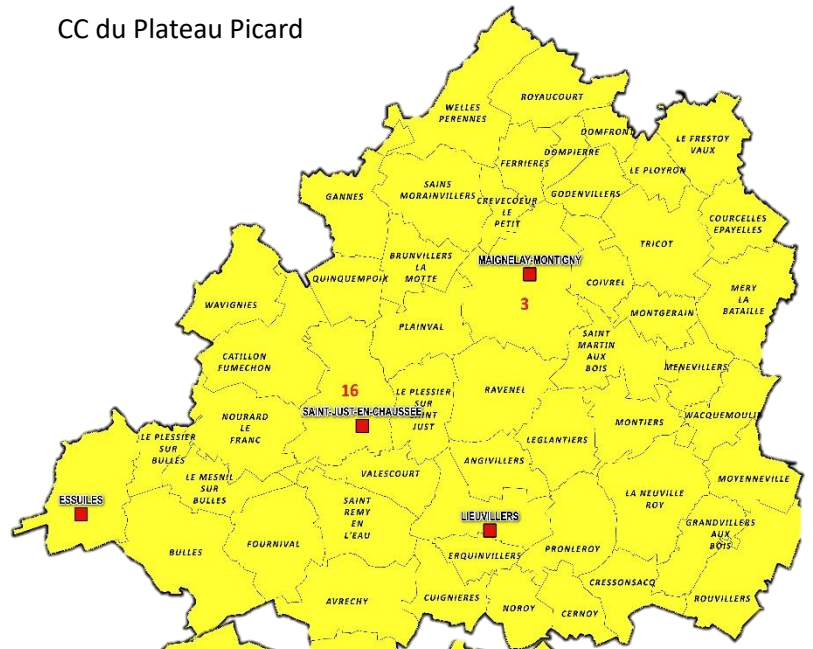
Nos 498 logements sont répartis sur l'ensemble du territoire, soit 57 communes de l'Oise.



REPARTITION DES LOGEMENTS DU PARC DANS L'OISE



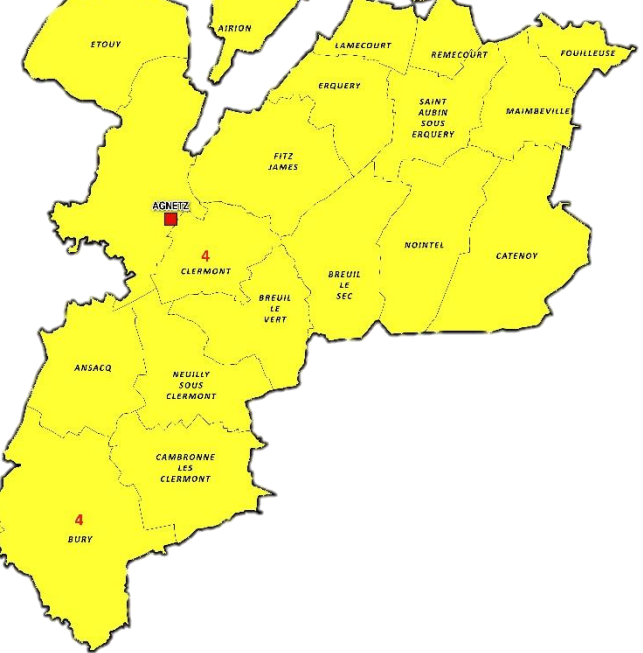
CC du Plateau Picard

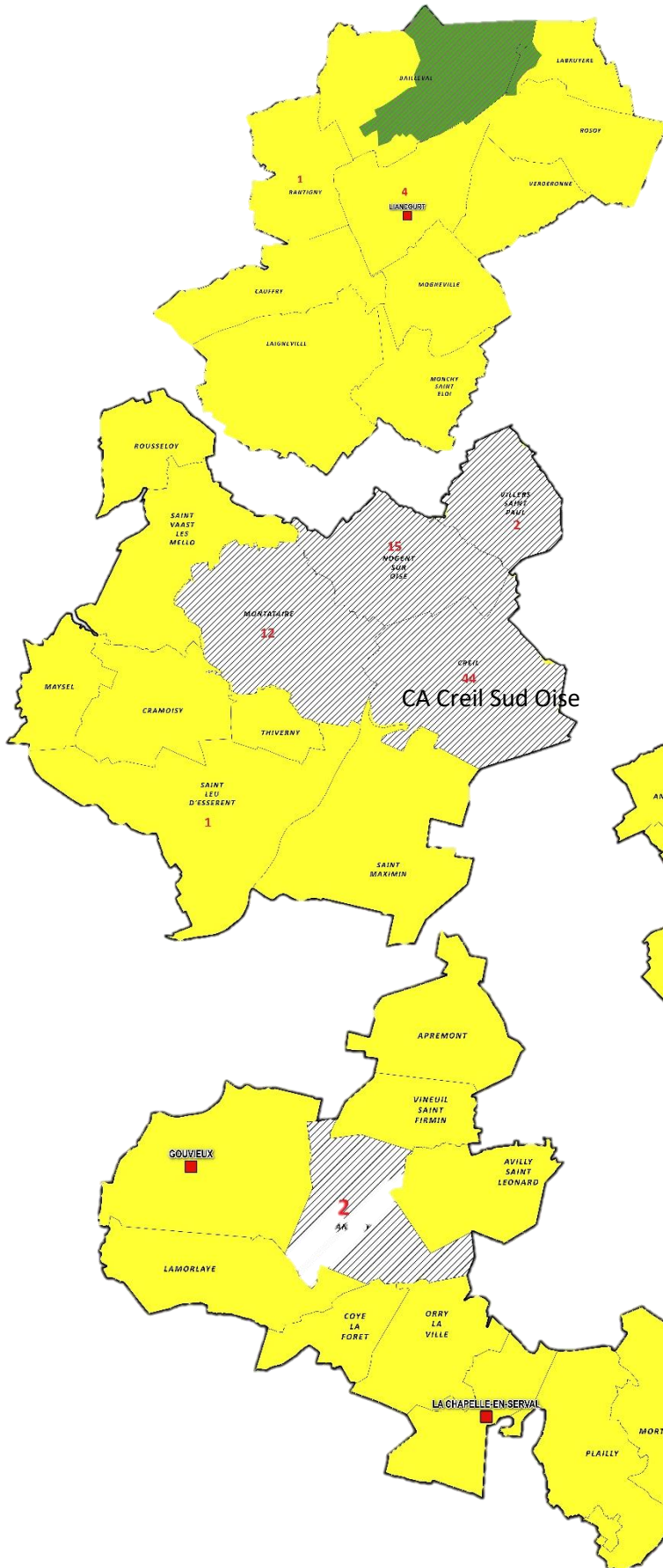


CC du Clermontois



CC Thelloise

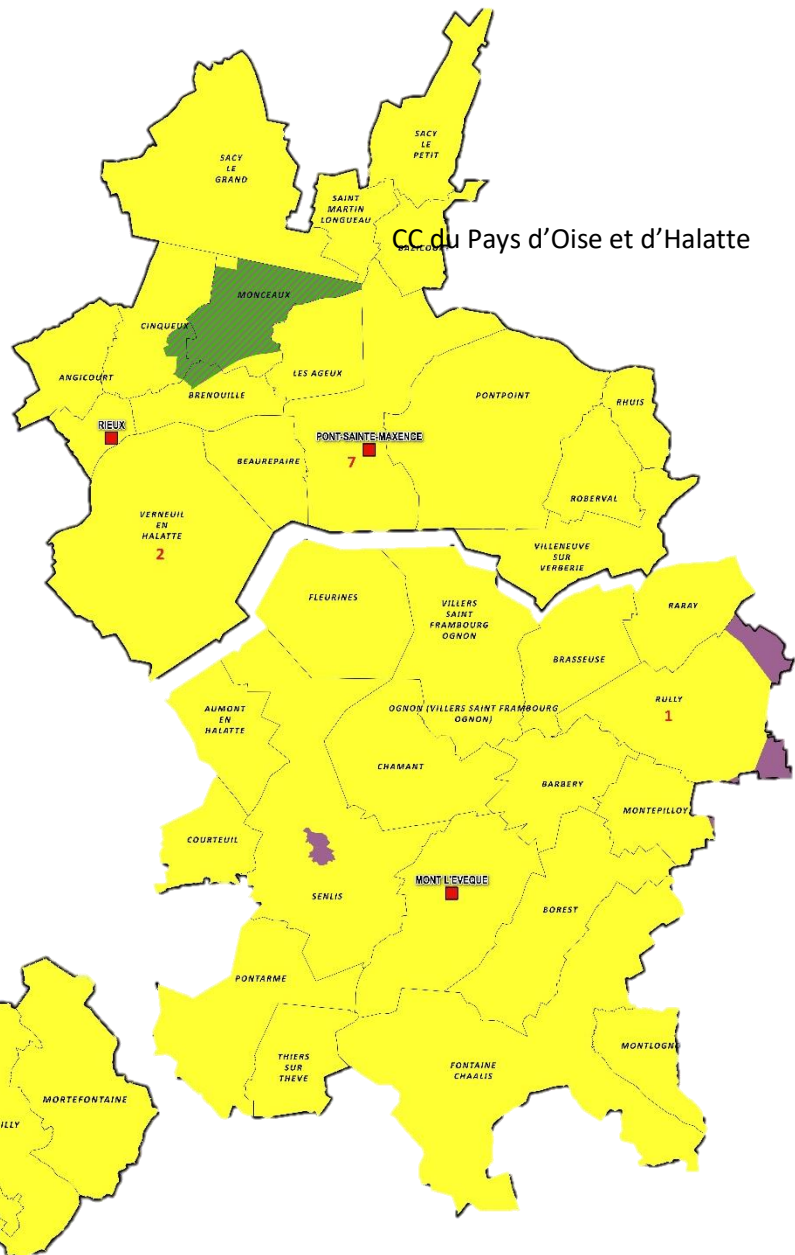




CC du Liancourtois



CA Creil Sud Oise

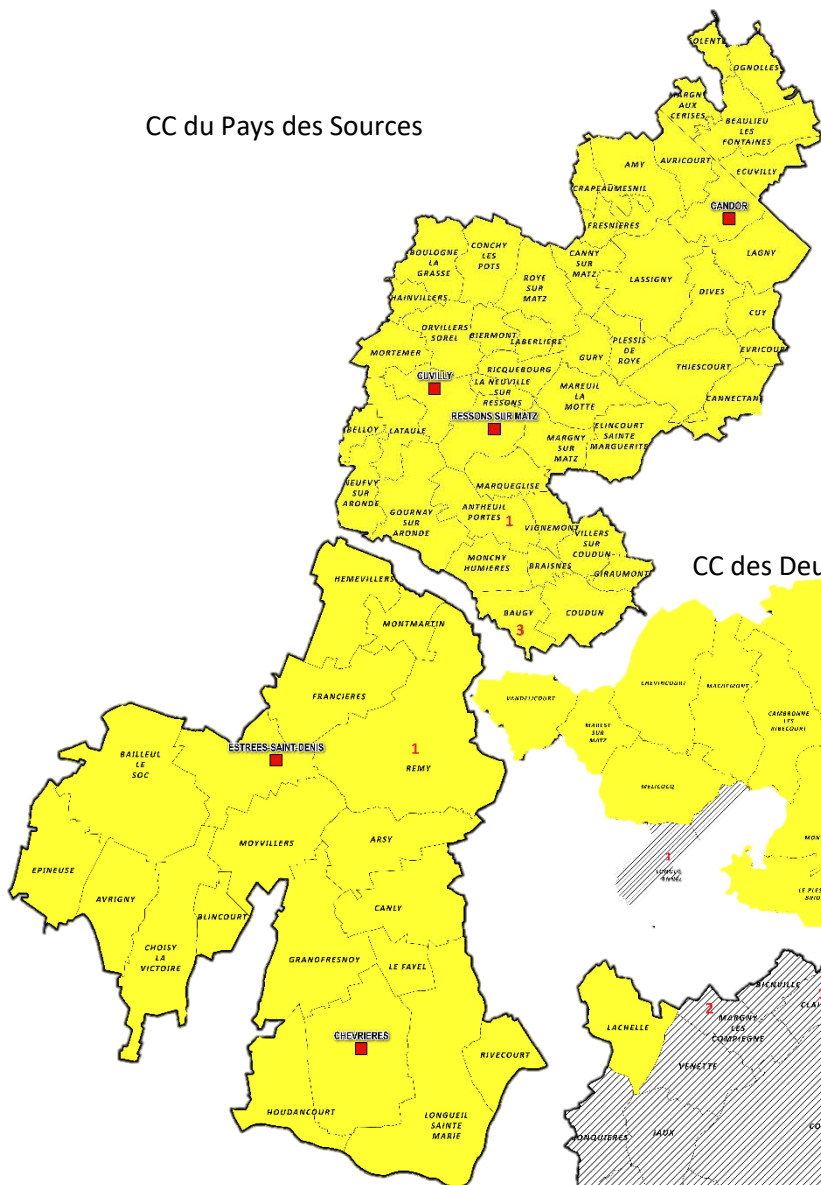


CC du Pays d'Oise et d'Halatte

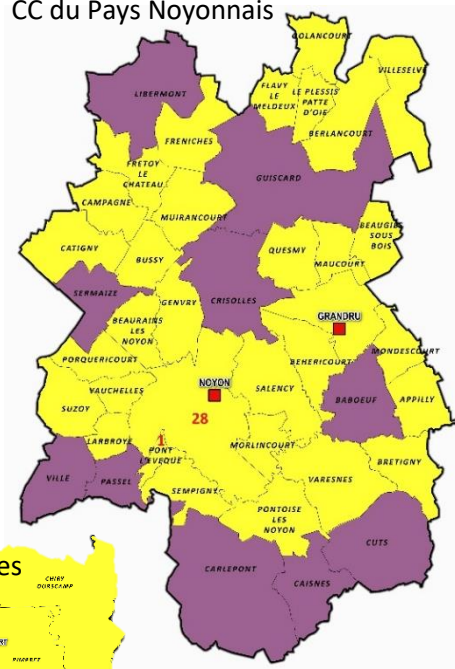
CC de l'Aire Cantilienne

CC Senlis Sud Oise

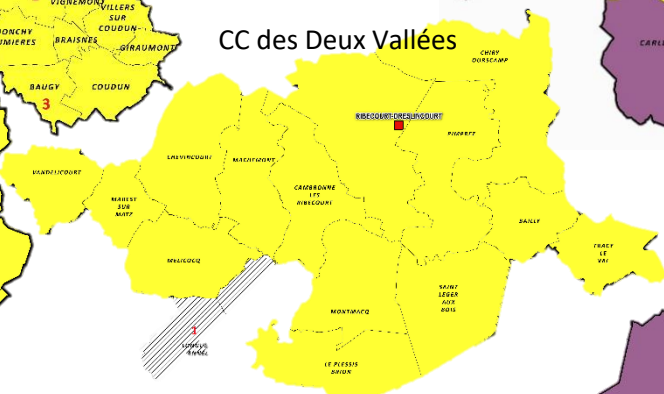
CC du Pays des Sources



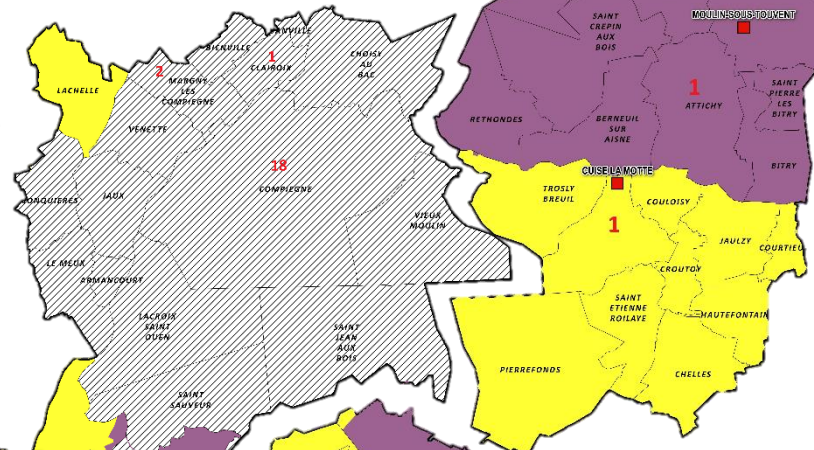
CC du Pays Noyonnais



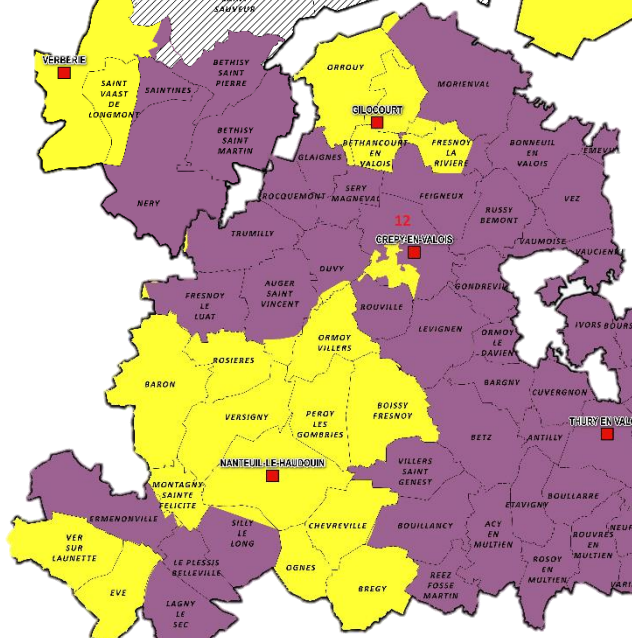
CC des Deux Vallées



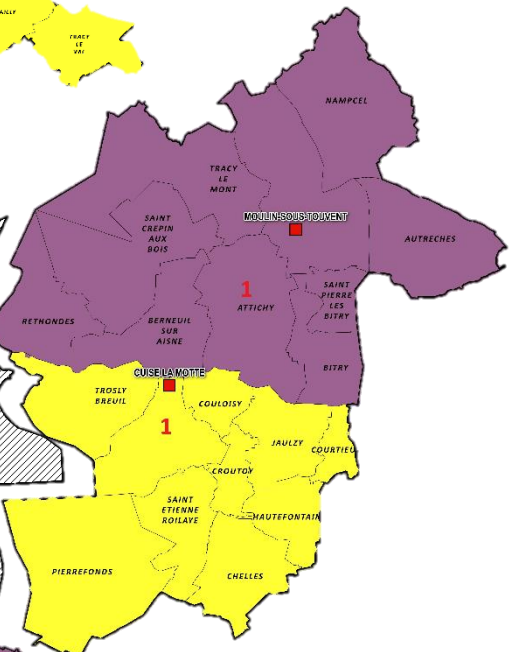
CC de la Plaine d'Estrées



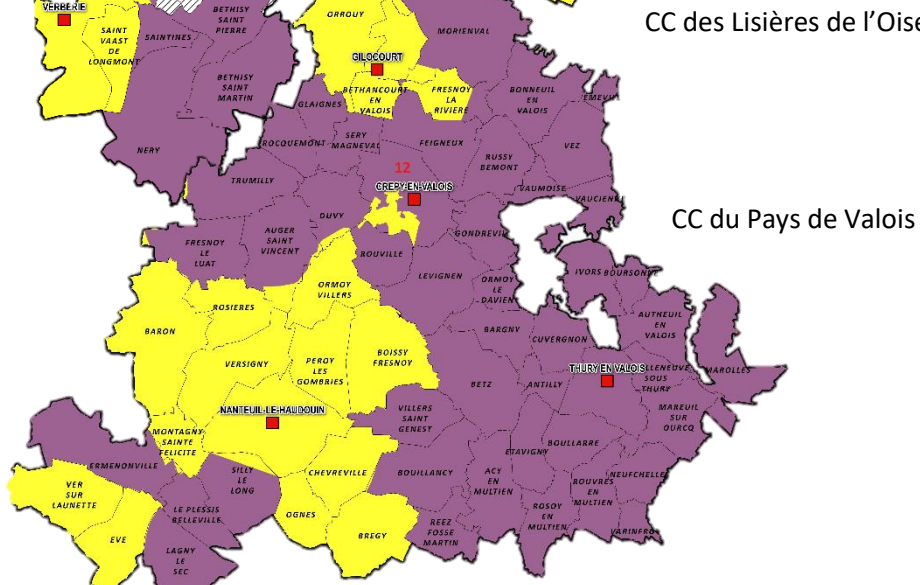
CA de la Région de Compiègne et de la Basse Automne



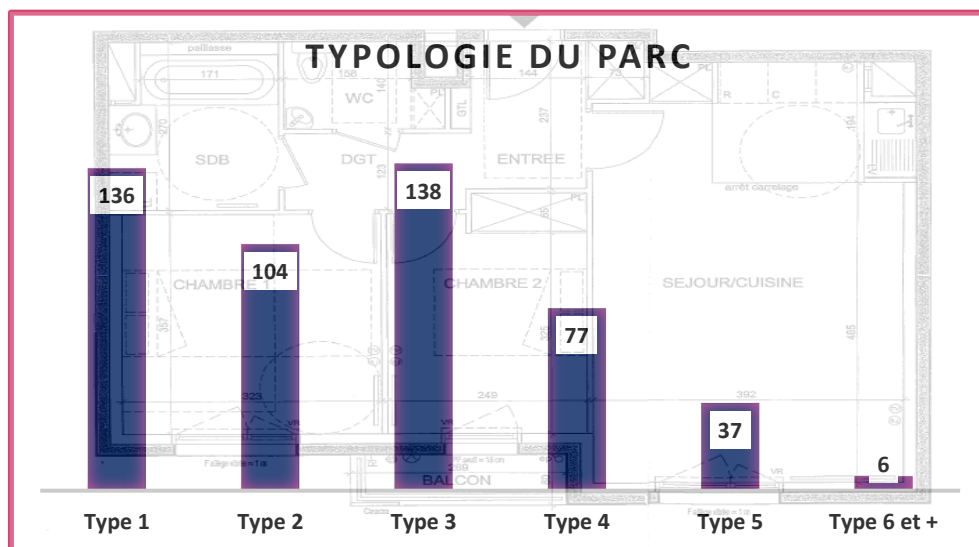
CC des Lisières de l'Oise



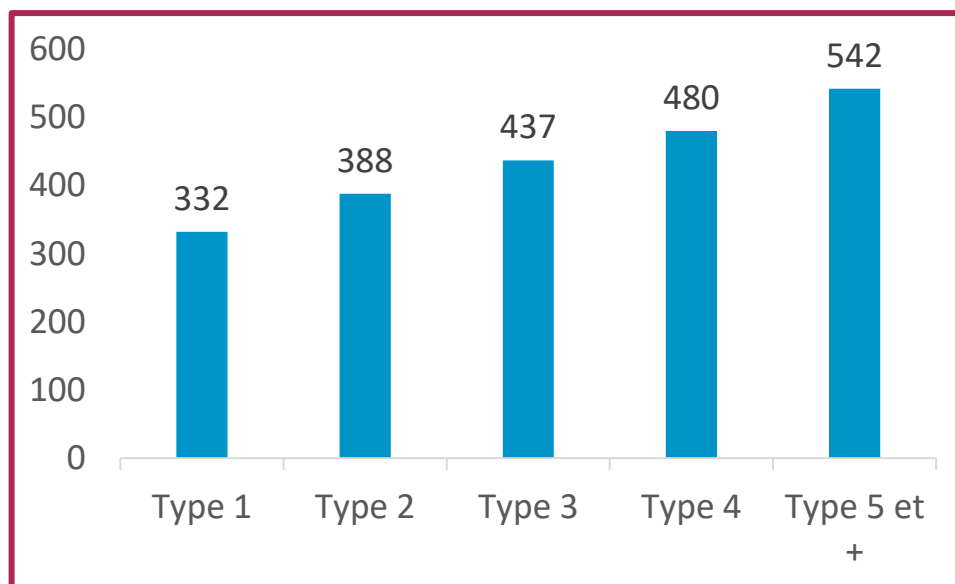
CC du Pays de Valois



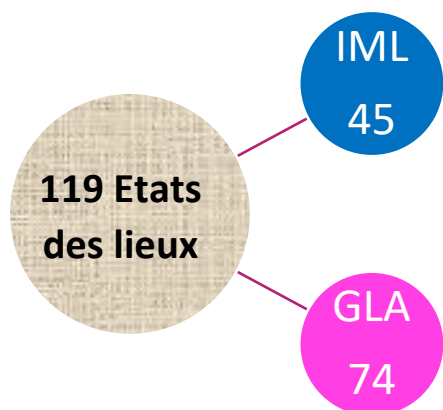
Nous constatons que notre parc est essentiellement composé de logements de type 1 et type 3, ce qui correspond à la demande la plus forte. Afin d'être au plus proche des besoins des ménages, nous adaptons notre prospection et faisons le lien avec nos partenaires territoriaux.



LOYER MOYEN EN EUROS PAR TYPOLOGIE DE LOGEMENT



ETATS DES LIEUX D'ENTREE 2021



Depuis 2020, les gestionnaires immobiliers effectuent les états des lieux sur tablettes numériques, une innovation qui a demandé plusieurs mois de développement.

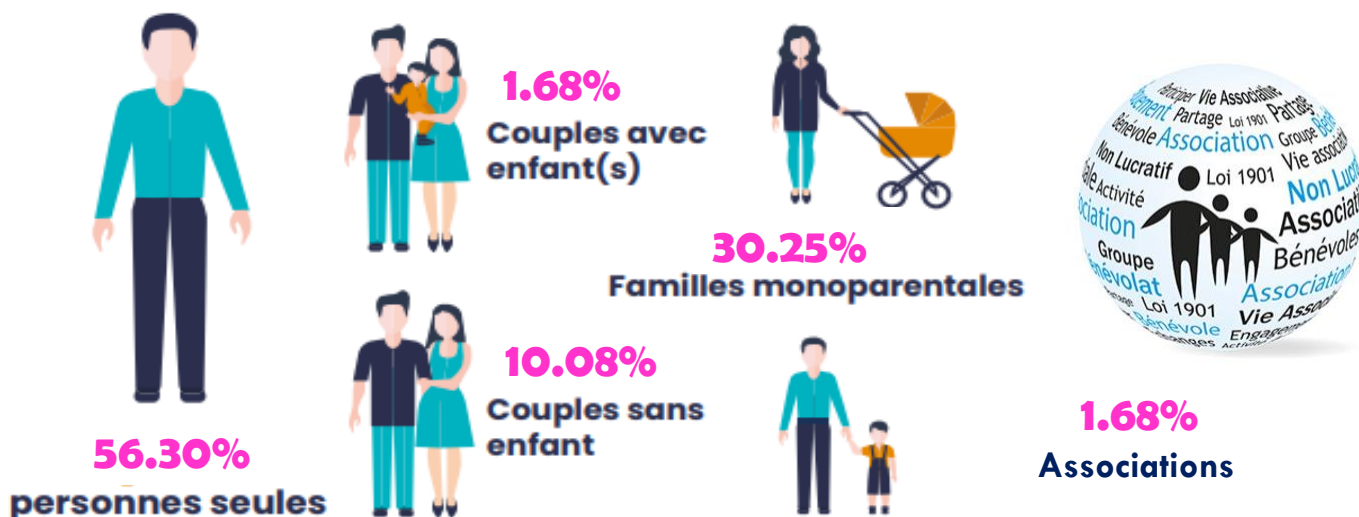
A ce jour, la quasi-totalité de notre parc est numérisée. L'expérience acquise au fur et à mesure de l'utilisation de l'application nous a permis de gagner en précision et d'affiner le contenu de tout état des lieux.



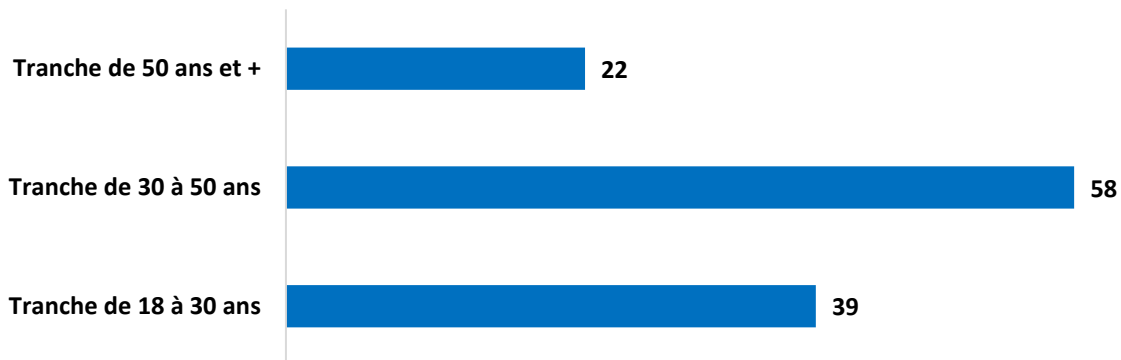
L'**état des lieux numérique** a l'avantage d'être facilement archivable et d'apporter une touche de modernité et de professionnalisme dans cet exercice. Surtout, il permet de **joindre facilement des photographies** notamment pour chaque imperfection constatée (trous, tâches, rayures...), ce qui le rend plus précis que des modèles papiers souvent remplis trop rapidement et définissant parfois maladroitement ou inexactement l'état du logement et de ses équipements.

Enfin il s'agit d'un outil facilitateur pour la gestion de nos biens, les informations étant accessibles durablement et aisément.

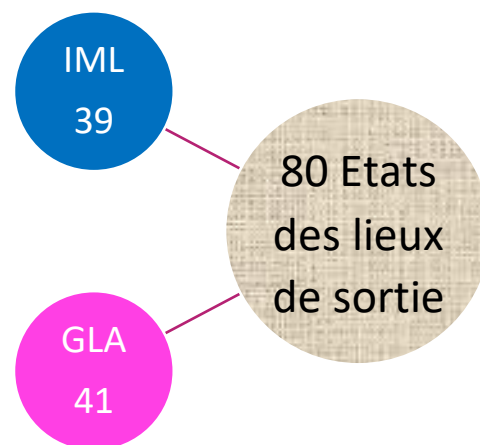
PROFILS DES LOCATAIRES ENTRANTS EN 2021



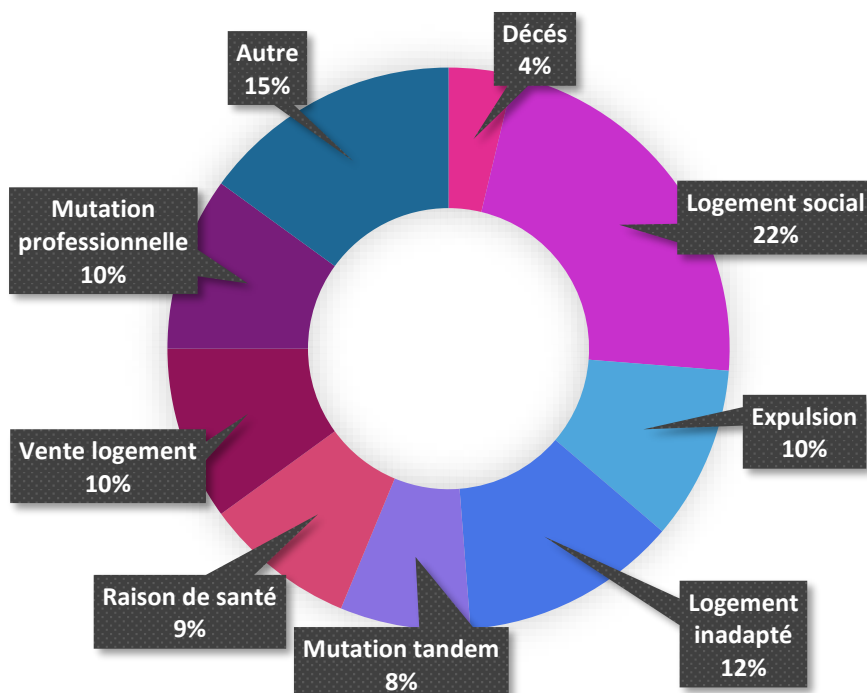
Tranches d'âge des nouveaux locataires



ETATS DES LIEUX DE SORTIE 2021



Motifs de départ des locataires en 2021





ZOOM sur l'année 2021



ACCOMPAGNEMENT IML

- Depuis l'année juillet 2020, Tandem Immobilier effectue l'accompagnement social en intermédiation locative de ses locataires. La proximité entre les gestionnaires et les travailleurs sociaux a encore été plus bénéfique pour accompagner les familles en 2021.



REGLEMENT LOYERS

- Durant toute l'année 2021, les gestionnaires ont travaillé afin de généraliser le règlement des loyers par prélèvement automatique. Tandem Immobilier a également travaillé avec les services de la Poste pour plus de facilité des règlements Eficash.



EQUIPE

- L'année 2021 signe l'arrivée de 3 nouveaux gestionnaires, un nouveau comptable et un nouveau coordinateur technique au sein du pôle immobilier.

CHANTIER 2022

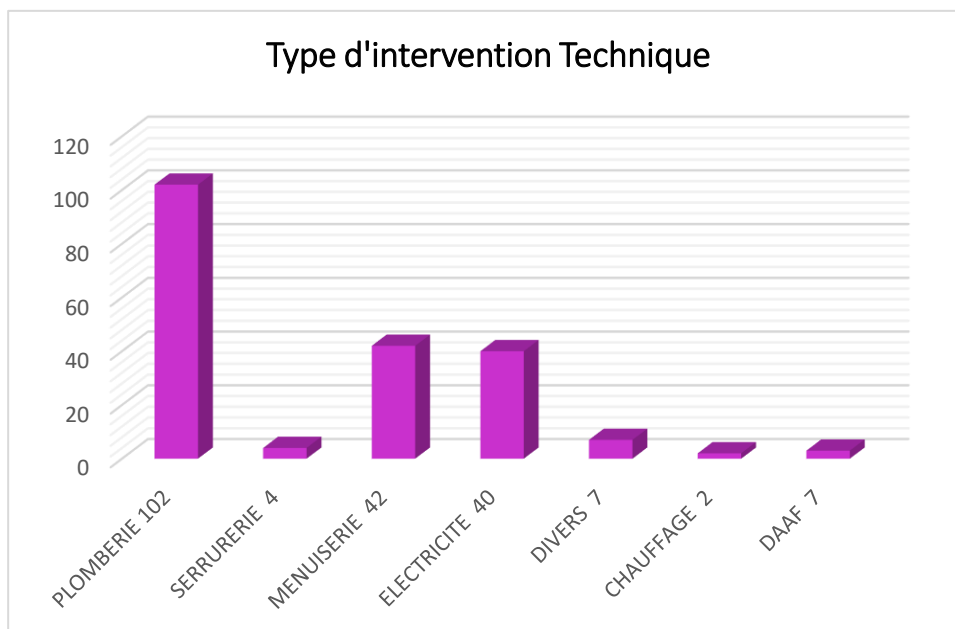


Avec les principales mesures en lien avec la réforme du DPE et la loi Climat et résilience, Tandem Immobilier va devoir travailler en amont de 2025 avec ses propriétaires bailleurs ayant un logement répondant à la classe énergétique « F » et « G ». En effet, à compter de 2025 les logements « G » et 2028 les logements « F » seront considérés comme non décents. Le rôle de l'agence immobilière est de recenser ces logements afin de mettre en place des actions pour améliorer la note énergétique ¹.

¹ <https://www.capital.fr/immobilier/dpe-ce-que-la-reforme-va-vraiment-changer-pour-les-proprietaires-1421285>

3 - SERVICE TECHNIQUE

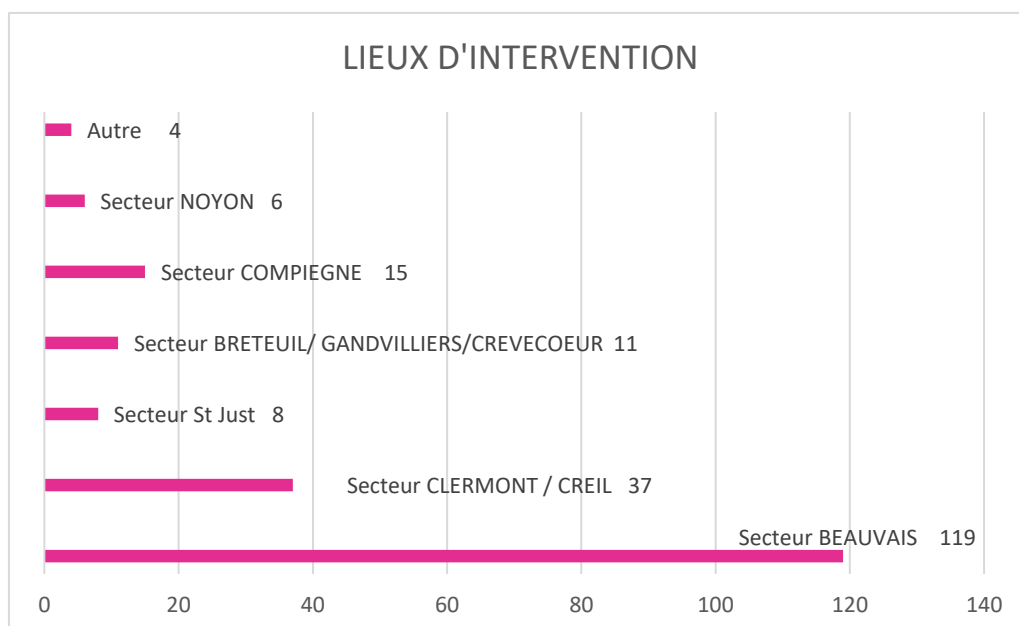
Cette année au sein du service technique, nous avons réalisé 236 interventions, dont 200 interventions dans les logements gérés, 18 interventions auprès du service Eco 'Logis, 12 interventions au FJT Louise Michel dans le cadre d'une délégation de personnel, 6 interventions dans les locaux de Tandem Immobilier.

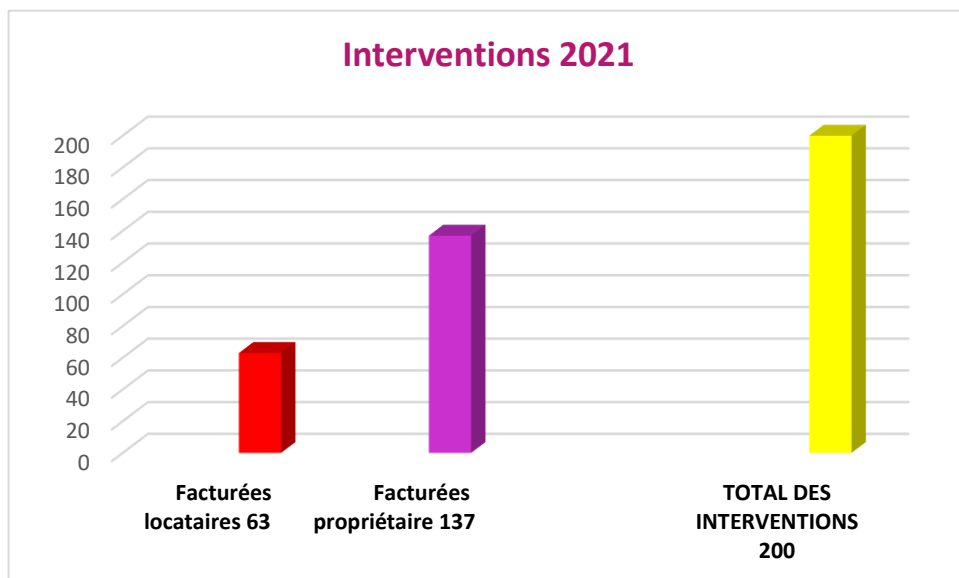


Sur les 200 interventions, 102 relevaient de problèmes de plomberie, 42 de menuiserie, 40 d'électricité.

Tous les travaux nécessitant une main d'œuvre technique spécialisée (plomberie, électricité, etc...), sont effectués par un corps de métier extérieur. De la même manière, la majorité des entretiens annuels des appareils de production d'eau chaude et de chauffage fait l'objet d'un contrat avec des entreprises spécialisées.

Notre technicien s'est déplacé sur tout le territoire de l'Oise



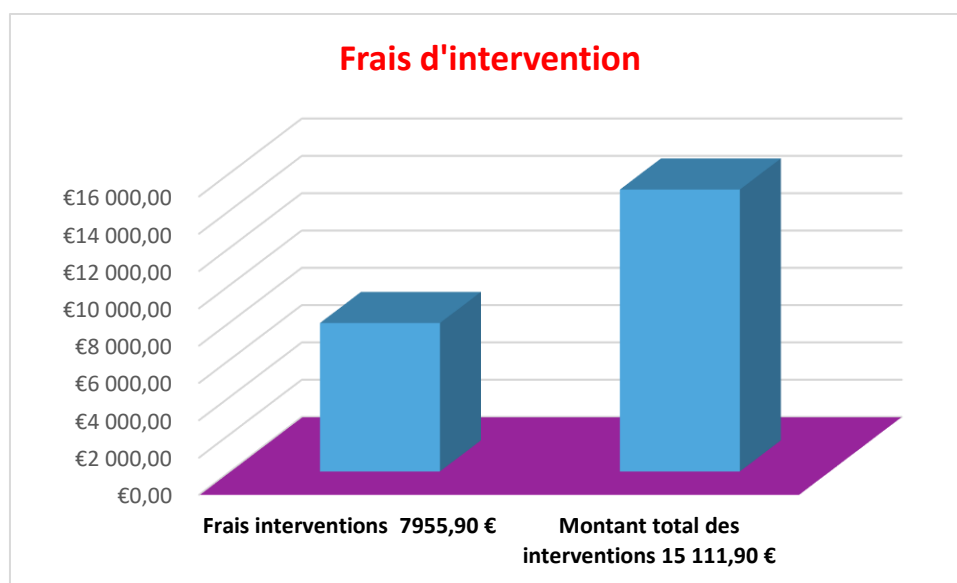


Pour l'année 2021, la majorité des interventions ont été facturées aux propriétaires, en général des travaux de changement de pièces de plomberie, prises électriques, disjoncteurs, ...

La qualité des logements est optimisée grâce à la complémentarité des personnes qui composent le service technique.

Parmi les interventions traitées par notre technicien, certaines sont multiples : à savoir différentes réparations à régler sur un même logement.

Nous avons dû revoir notre demande de participation financière d'aide à travaux affectée aux propriétaires ou aux locataires afin de couvrir au plus près nos charges de fonctionnement.



Enfin, pour les interventions multiples qui demandent notre aide à travaux et plus de temps que le barème mis en place, nous fonctionnons avec une fiche d'estimation des coûts soumise aux propriétaires et nous n'intervenons qu'avec leur accord préalable.

Notre collaboration avec les entreprises s'est aussi fluidifiée avec la mise en place d'outils contact, permettant aux gestionnaires d'améliorer le déclenchement et le suivi des actions travaux.

Plusieurs difficultés subsistent, notamment dans la planification des travaux :

- Absence des locataires malgré la prise d'un rendez-vous,
- Désordres nécessitant une intervention en urgence, parfois sur un site éloigné

Le nombre croissant d'interventions réalisées ainsi que le suivi plus régulier de nos logements, s'inscrivent dans la démarche qualité que Tandem s'est fixée.

Le service technique visite les logements avec le service prospection avant toute prise de gestion. Un compte rendu avec diagnostic technique et préconisations est réalisé et envoyé au propriétaire. Une contre-visite et suivi des travaux peuvent être demandés.

En 2021, 64 visites pour prise de gestion ont eu lieu. Pour les logements en relocation, les gestionnaires peuvent demander le passage du coordinateur technique afin de réaliser un diagnostic et préconiser des travaux. En 2021, 18 visites ont été sollicitées par le service gérance dans ce cadre.

Le Fonds Mutualisé à la Relocation

Appuyé sur le don volontaire de la part des propriétaires bailleurs et abondé par d'autres partenaires financiers, le Fonds Mutualisé permet aux propriétaires bailleurs dont un locataire a été défaillant de remettre un logement en bon état, et d'y accueillir ainsi en meilleure condition le nouveau locataire.

Notre collaboration avec les artisans qui adhèrent aux principes de l'AIVS est poursuivie. Il est essentiel que ces prestataires soient au fait de notre activité sociale et répondent à des critères qualitatifs tout en restant compétitifs sur le plan financier.

Afin d'obtenir ces résultats, et pouvoir compter sur ces partenaires à tout moment pour servir le propriétaire ou le locataire, il est impératif que Tandem Immobilier fidélise ces artisans qui doivent être réactifs.

La nouvelle politique d'établissement apporte une culture immobilière exigeante pour un parc locatif de bonne qualité.

Même constat que pour les interventions techniques, les dossiers de demandes d'aide à travaux s'annoncent plus chargés et en nette augmentation par rapport à l'année précédente.

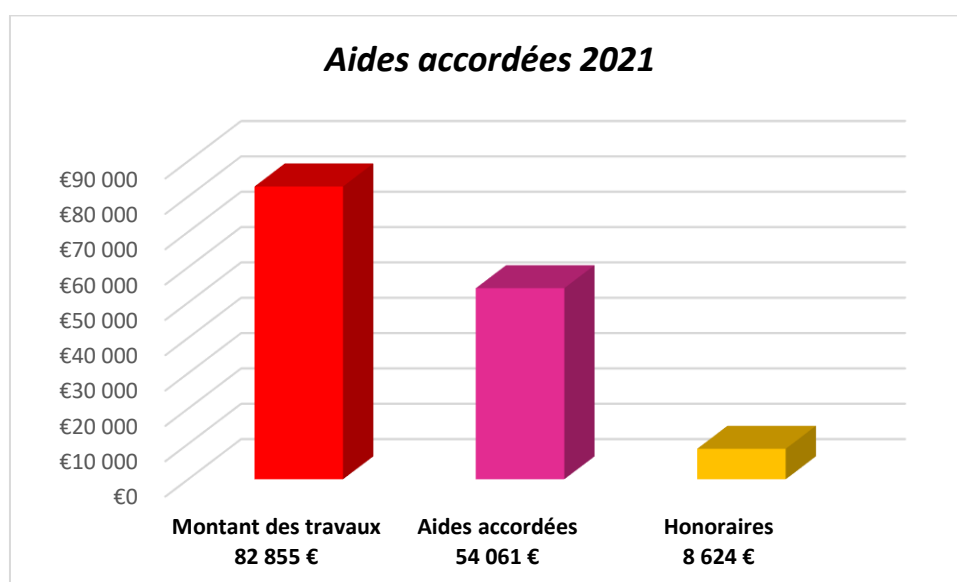
Cette augmentation suit l'évolution du parc.

Nous orientons davantage les propriétaires à souscrire à ce dispositif.

L'autre conséquence est par répercussion l'augmentation des honoraires pour suivi de travaux perçus par Tandem Immobilier.

En 2021 nous avons traité 19 dossiers pour un coût moyen de 2845.31 €.

Nous avons généré 82 552 € de travaux, pour un montant d'aides de 67552€ dont 8756€ d'honoraires.

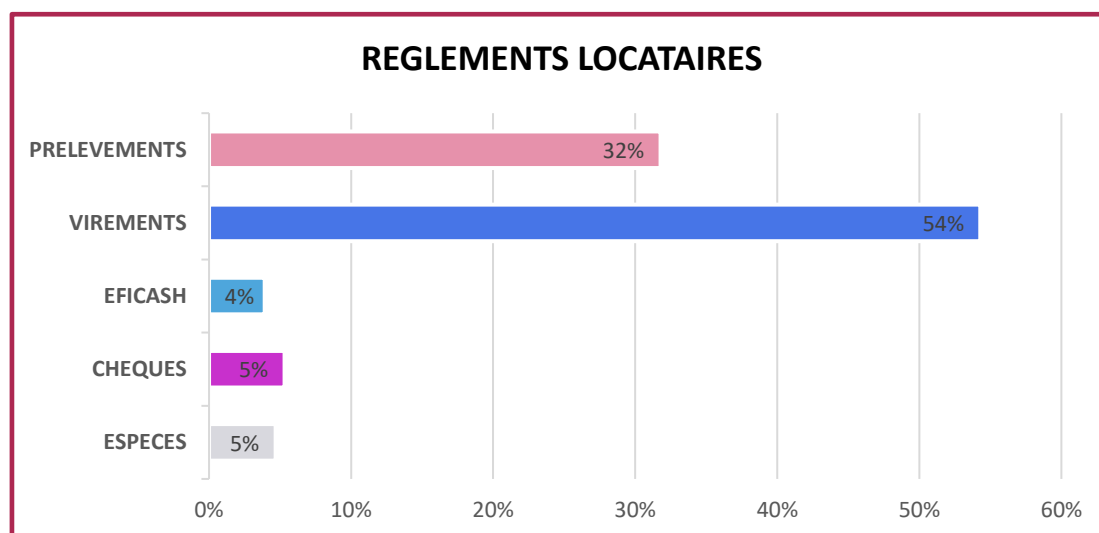
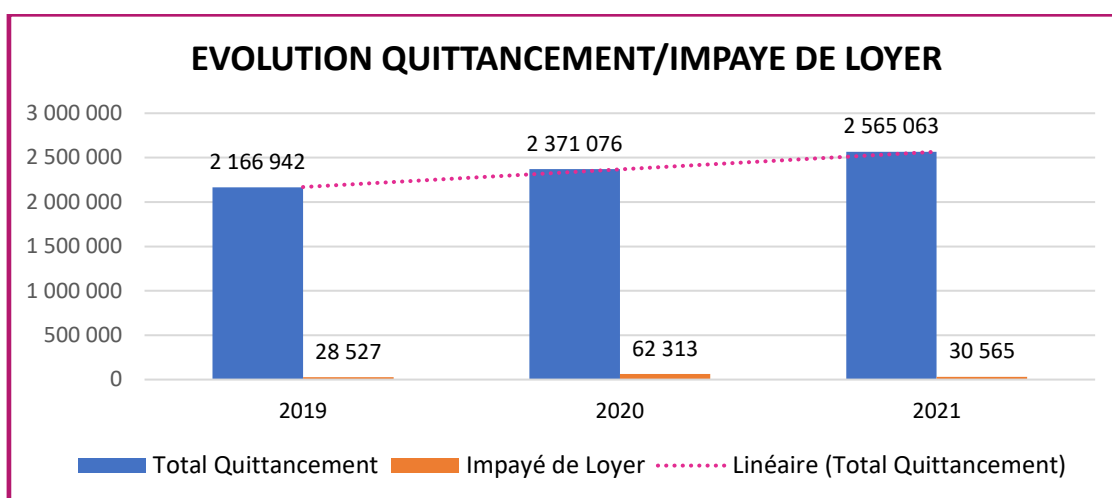


4 - SERVICE COMPTABILITE GERANCE ET CONTENTIEUX

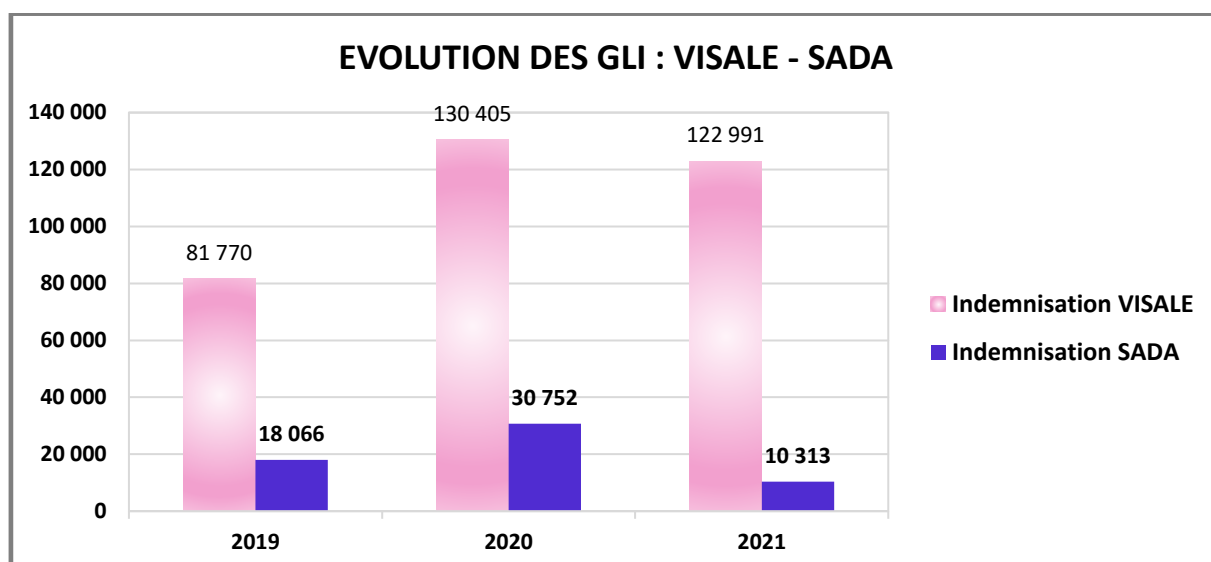
COMPTABILITE GERANCE

Les chiffres de l'année 2021 confortent les progressions constatées durant les années précédentes avec un total quittance de **2 565 063 €**, contre 2 371 076 € en 2020. Soit une hausse annuelle de **8.18 %**.

Quant au recouvrement, les **2 565 063 €** de loyers et charges quittancés durant l'année 2021 ont été recouverts à hauteur de **2 534 498 €** ; soit un taux d'impayé annuel de **1.19 %** contre **2.63 %** en 2020.

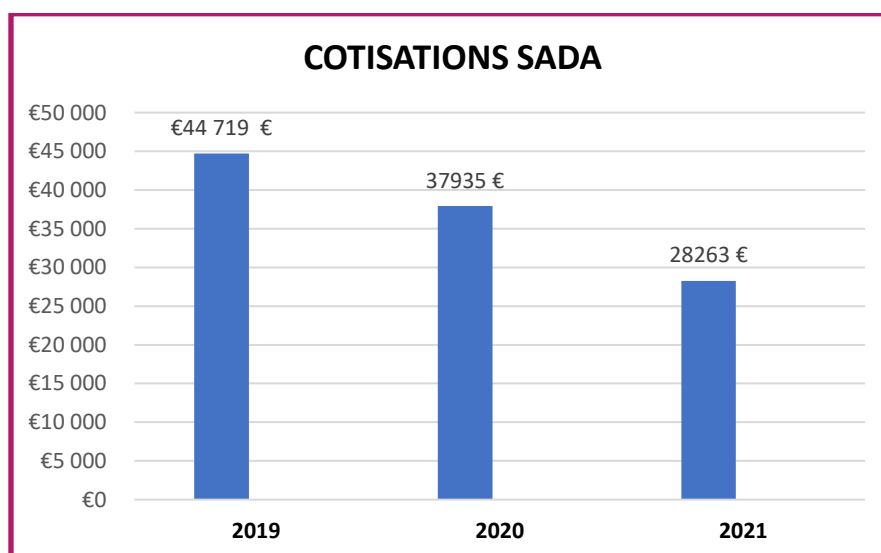


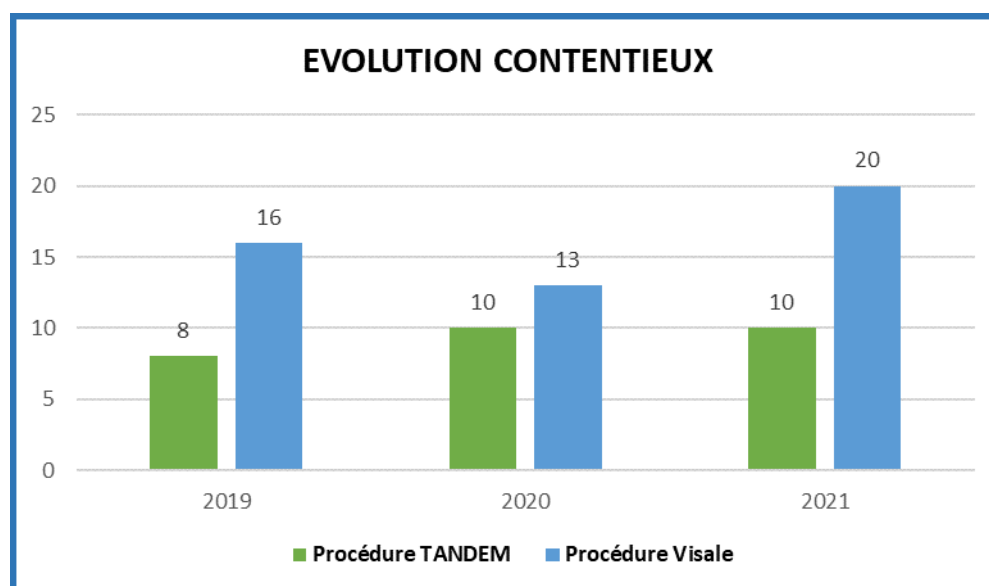
Pour rappel, Eficash est le dispositif permettant aux locataires de déposer directement dans les bureaux de poste des espèces pour régler leur loyer.



VISALE : est un peu moins sollicitée au cours de l'année 2021 par rapport à l'année passée. Cette garantie demeure l'outil GLI indispensable et la plus utilisée au sein de l'AIVS. La baisse du montant de recours à la Visale est synonyme d'une politique de recouvrement efficace des loyers.

SADA : le recours à la SADA au cours de l'année 2021 est également bien en deçà de la moyenne 2020 ce qui confirme la tendance observée au niveau du taux d'impayé et de la diminution des adhérents à la SADA au cours de ces 3 dernières années.





Contentieux géré par Tandem Immobilier : Il y a 10 dossiers ouverts durant l'année 2021. Nous constatons que ces chiffres restent stables au cours des années. Ces chiffres reflètent clairement le fait que les différentes assurances dans le cadre de la GLI ont pris le relais dans les procédures.

Contentieux géré par Visale : 20 nouvelles procédures ont été déclenchées par Action Logement en 2021, ce qui est une suite logique à la période COVID et des difficultés rencontrées par nos locataires pour la plupart en situation de précarité.

III PÔLE SL – SH

Le Pôle SL-SH (*Savoir Louer-Savoir Habiter est constitué de deux services : Le Service Social et le Service Eco'Logis*).

1 - LE SERVICE SOCIAL - SAVOIR LOUER

Durant toute la période de pandémie, le service social a su s'adapter et continuer à répondre à ses missions. Pour cela, l'adaptation des méthodes de travail s'est poursuivie tout au long de cette année 2021.

1-1-SES MISSIONS ET SON PUBLIC

Le parc locatif de Tandem Immobilier dispose d'une **Gestion Locative Adaptée** (GLA) qui consiste en une activité de gestion rapprochée avec un suivi individualisé.

Ce dispositif a deux orientations :

- L'accompagnement technique préventif ou curatif auprès du locataire
- La sécurisation de la relation bailleur-locataire

Certains logements sont éligibles également au dispositif étatique d'**Intermédiation Locative** (IML).

Ce dispositif permet de loger des ménages en difficultés dans le parc privé par le biais d'un organisme agréé. Les travailleurs sociaux accompagnent les familles dans le but principal de pérenniser l'autonomie, de permettre à la personne de savoir à quel service s'adresser en cas de difficultés, et de donner toutes les clés du « savoir-faire seul ».

Le public positionné sur l'ensemble de nos biens relève du **Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées** (PDALHPD). Ce dispositif « *définit les **objectifs** et les **moyens** pour **aider les personnes fragilisées, sans abri ou mal logées, à accéder à des hébergements ou des logements adaptés à leurs besoins, et à construire des parcours leur permettant de s'y maintenir durablement.*** »²

Les candidatures peuvent être proposées par les acteurs territoriaux (CAF, CCAS, MAIRIE, MDS). Les familles peuvent également candidater directement sur les logements proposés via Le Bon coin.

Nous travaillons en partenariat avec **le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de L'Oise** (SIA2O) qui propose des candidatures éligibles à l'Intermédiation Locative (personnes sans domicile, en structure d'hébergement, en hébergement chez des tiers, en procédure d'expulsion, personnes victimes de violences...).

² <https://www.oise.fr/actions/logement-et-habitat/plan-departemental-daction-pour-lhebergement-et-le-logement-des-personnes-defavorisees-pdahlpd>

1-2- L'OPERATIONNEL

Pour assurer ses missions dans le cadre du « Logement d'Abord », le service social accompagne Vers et Dans le Logement : il accueille, conseille et oriente toute personne rencontrant des difficultés liées au logement.

L'équipe du service social se compose de 4.60 ETP dont :

- 1 ETP Coordinatrice,
- 3 ETP Travailleur social,
- 0.60 ETP Assistante administrative.



1-3 L'ACCOMPAGNEMENT VERS LE LOGEMENT

1-3 1 DE L'INSCRIPTION À LA VISITE

A) Les réunions d'informations collectives

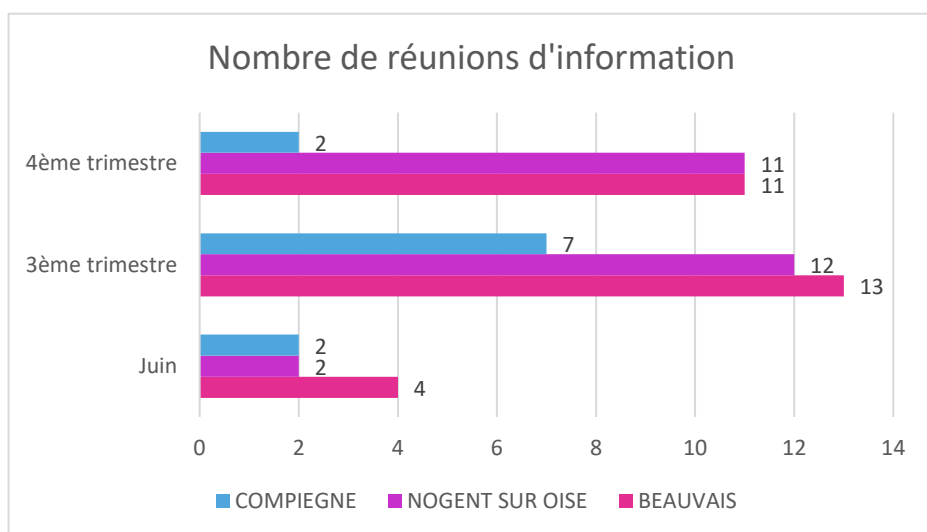
Les réunions d'informations collectives ont été modifiées en 2019 dans un souci d'implication des usagers. Celles-ci se déroulent en deux parties :

- Une première partie collective qui permet une sensibilisation du public concernant les démarches à effectuer pour accéder à un logement. Cela permet de leur présenter notre structure, notre fonctionnement ainsi que nos procédures.
- Une seconde partie sous forme d'entretien individuel qui permet de recueillir l'ensemble des informations du ménage (ressources et logement recherché) afin de les enregistrer comme demandeurs de logement.

Afin de s'adapter à la pandémie, il est maintenant nécessaire de s'inscrire au préalable afin de participer à ces temps d'information et d'inscription.

Pour rappel :

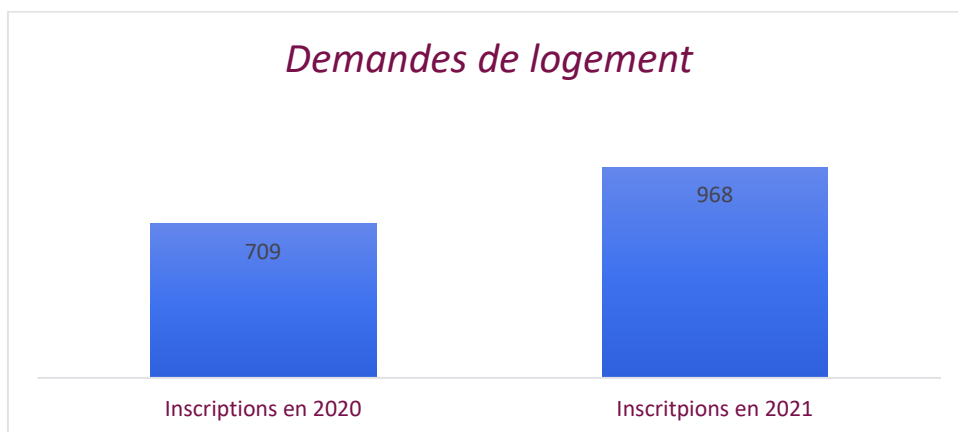
Afin de permettre un accès aux usagers de l'ensemble du territoire de l'Oise, ces réunions ont lieu :



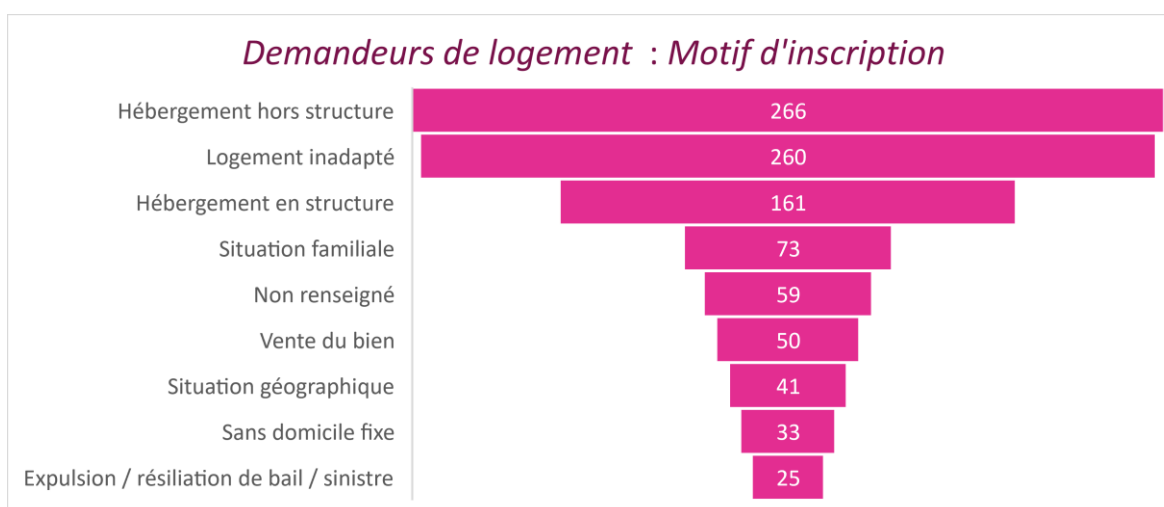
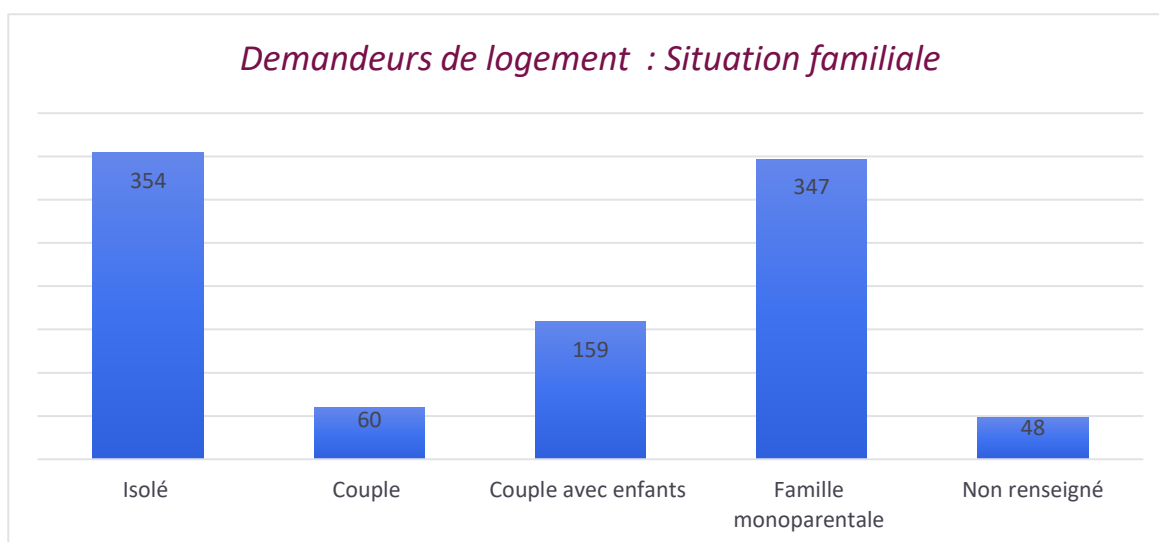
- Au siège de Beauvais tous les mardis matin,
- Au sein de l'appartement pédagogique de Compiègne un mercredi matin sur deux,
- Au sein de l'appartement pédagogique de Nogent sur Oise tous les jeudis matin.

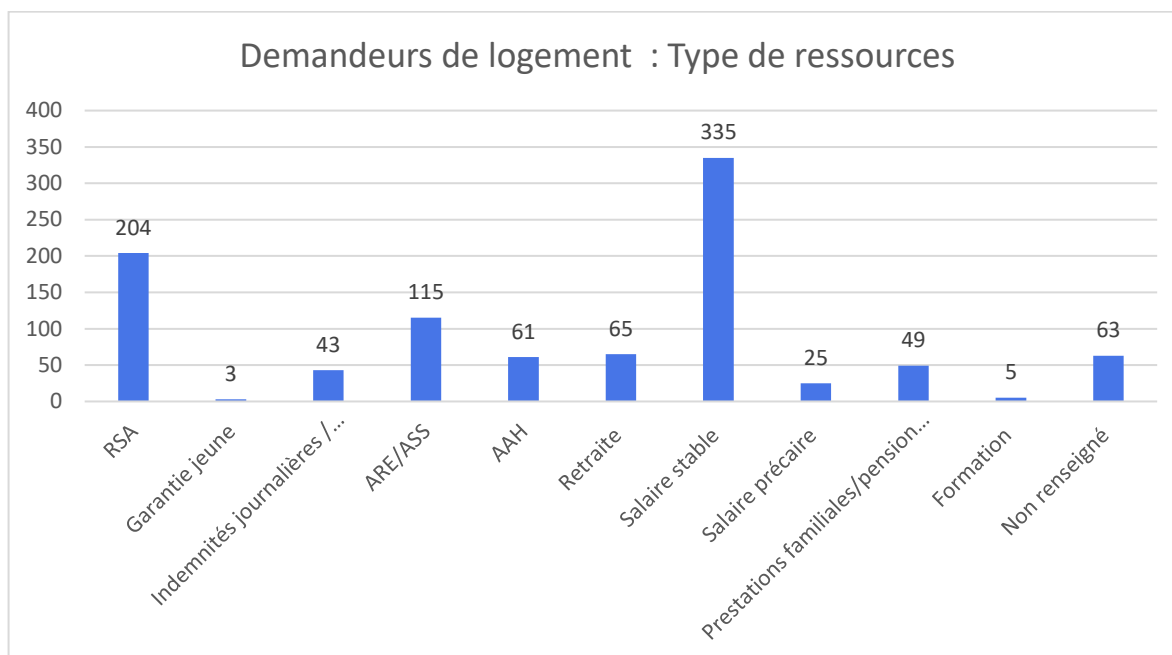
Les R.I. ont été suspendues en raison de la crise sanitaire les cinq premiers mois de 2021.

Le bilan au titre de l'année 2021 est très positif avec 968 inscriptions.



Trois graphiques illustrent la situation familiale, le motif de l'inscription ainsi que le type de ressources des 968 demandes comptabilisées durant l'exercice 2021.





À ce jour, nous comptabilisons 486 réactualisations. Ce chiffre nous permet de connaître le nombre de personnes impliquées dans leur demande ainsi que les changements de situation.

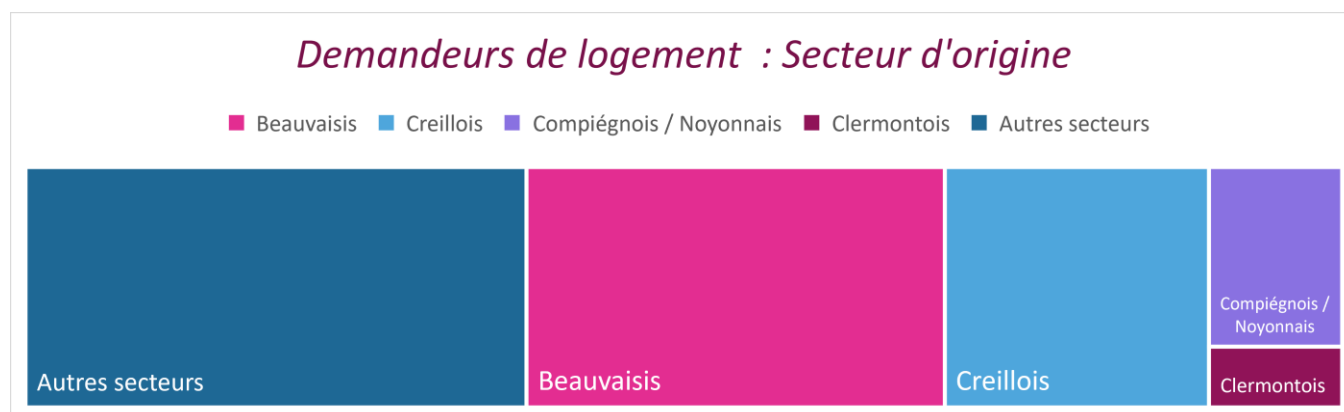
B) Recherche et visites de logements

La prospection des familles est une mission réalisée par l'assistante administrative et la coordinatrice du service. Le travail consiste à identifier des ménages sur le territoire de l'Oise et de les positionner sur les logements vacants provenant de préavis de départ et de la captation.

À partir de différents outils (mail, téléphone, tableaux de suivi...), elles travaillent en lien avec le SIA20. La recherche de ménages peut se faire également avec le tableau de suivi interne des demandeurs de logement et auprès des partenaires énumérés précédemment, ainsi que le site « le bon coin ».

Une fois l'adéquation faite entre les demandeurs et les logements disponibles, une visite du bien est proposée aux familles.

Ci-après, le secteur d'origine des 968 ménages inscrits au titre de l'année 2021.



349 propositions de logements et 342 visites ont été effectuées sur l'année, soit une **augmentation de plus de 20 %** en comparaison des chiffres de 2020.

*1-3 2 DU DIAGNOSTIC A L'ENTREE DANS LES LIEUX*A) Les entretiens : pré-attribution et attribution

Entretien de pré-attribution : Celui-ci est réalisé après la visite du logement si l'intéressé accepte le bien. L'entretien consiste en une évaluation budgétaire (capacité à payer le loyer et toutes les charges liées au logement ainsi que l'ensemble des dépenses annexes du ménage) et sociale (parcours professionnel, locatif, situation familiale et administrative). Cet entretien permet aux travailleurs sociaux de soutenir le dossier en commission d'attribution (CAL) en présence du SIA2O et de la direction, tous les lundis au siège de Tandem.

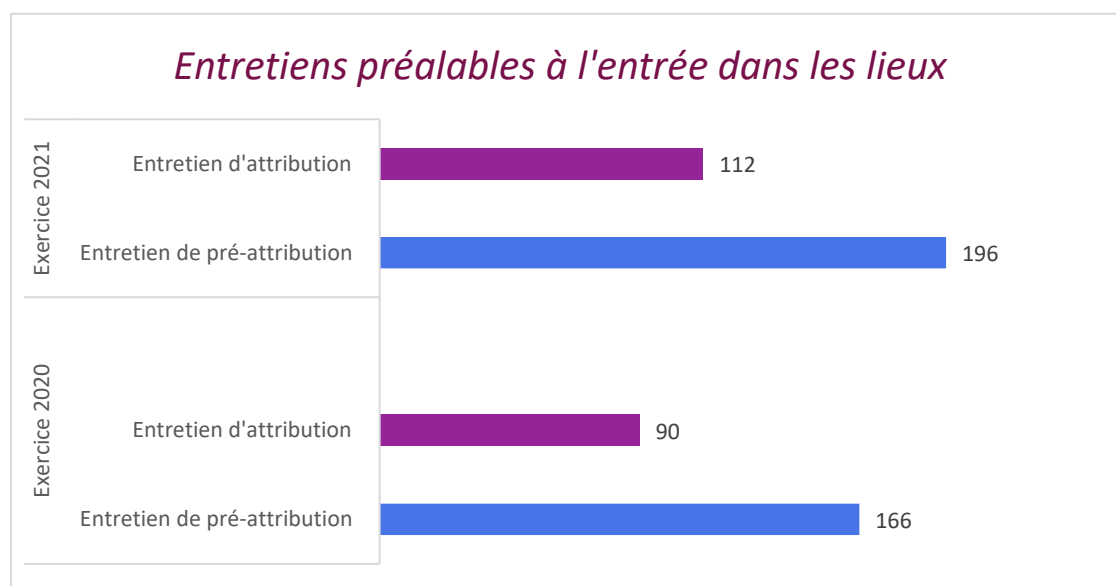
Après validation du dossier lors de la CAL, une garantie de loyer impayé appelée VISALE est sollicitée. C'est un dispositif gratuit mis à disposition des propriétaires et des locataires par le biais d'Action Logement. Celle-ci est indispensable afin d'assurer le paiement du loyer au propriétaire en cas de défaillance de règlement du locataire.

Entretien d'attribution : Celui-ci est prévu après le retour favorable de la Visale et lorsque le logement est disponible (départ du précédent locataire, fin de travaux). En parallèle, la date d'entrée dans les lieux est fixée entre le travailleur social, le gestionnaire et le ménage.

Au cours de l'année 2021, la procédure d'attribution a été revisitée. En effet, les services ont été confrontés à de nombreux désistements de la part des futurs locataires survenant entre le rendez-vous d'attribution et l'entrée dans les lieux. Afin de pallier cette problématique, il a été décidé de procéder à la signature des baux et au versement des $\frac{3}{4}$ des frais d'agence lors de l'entretien d'attribution. Cette modification de la procédure permet de responsabiliser et d'engager le futur locataire.

Lors de l'entretien, différentes démarches sont mises en œuvre :

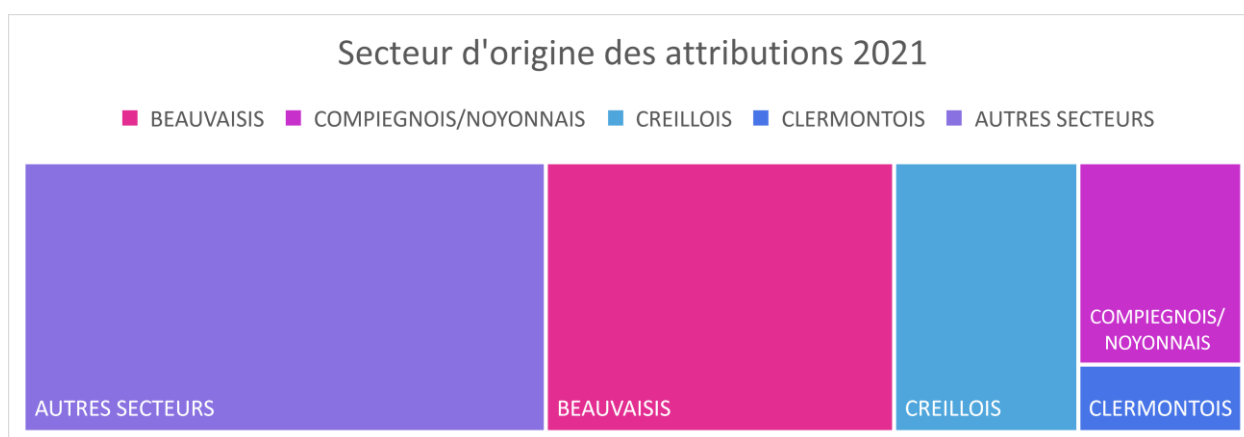
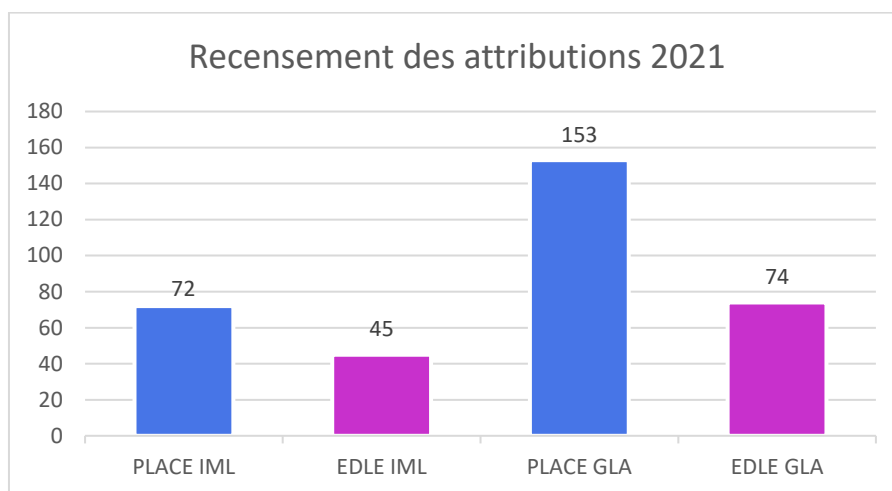
- Lecture, explication et signature du bail,
- Fourniture par le futur locataire de son RIB et de l'attestation d'assurance habitation,
- Sollicitation du Fonds Solidarité Logement (FSL) ou LOCAPASS en cas de besoin,
- Demande d'Aide au Logement,
- Règlement par le futur locataire des $\frac{3}{4}$ des frais d'agence,
- Contractualisation de documents (charte d'engagement, frais d'agence, accompagnement social...).



B) Les entrées dans les lieux

Sur l'année 2021, nous avons réalisé **119 entrées dans les lieux** (EDLE), dont **45** logements en IML (72 places) et **74** en GLA (153 places).

Pour rappel, en 2020, nous avons réalisé **86 entrées dans les lieux**, dont **41** logements en IML et **46** en GLA.



1-4 L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE LOGEMENT

DE L'ACCOMPAGNEMENT VERS L'AUTONOMIE

Depuis le 1^{er} juillet 2020, l'accompagnement social dans le logement au titre du dispositif intermédiation locative (IML) est internalisé et mis en œuvre par le service social.

A) La mission

Cette activité se traduit par un accompagnement social individualisé d'une durée de 6 mois renouvelable 2 fois (soit un maximum de 18 mois). Il est mis en place lors de l'entrée dans les lieux des nouveaux ménages positionnés sur des biens IML.

Cet accompagnement social est contractualisé de manière tripartite (gestionnaire, travailleur social, usager) lors de l'entretien d'attribution. Il se poursuit au domicile à la suite de l'emménagement.

Au cours de l'exercice de l'année 2021, **553 rencontres** ont été réalisées à ce titre par les travailleurs sociaux du service (au domicile, au sein des locaux, en extérieur).

B) Les Modalités

Le travailleur social a pour mission de prévenir les situations de précarité, faciliter l'autonomie des ménages, contribuer à leur intégration sociale et maintenir les ménages au sein du logement de manière pérenne. Les travailleurs sociaux de Tandem Immobilier sont tous diplômés d'Etat (CESF ou Educateur spécialisé)

Au minimum, les rencontres sont mensuelles. Elles peuvent toutefois être plus fréquentes selon les besoins des personnes et les difficultés rencontrées.

Pendant l'exercice de la mesure, le travailleur social utilise divers outils (grille budgétaire, grille d'évaluation, document « prochain rendez-vous et objectif », fiche de suivi). Le professionnel rédige un compte rendu bimestriel indiquant les rencontres effectuées et les axes travaillés.

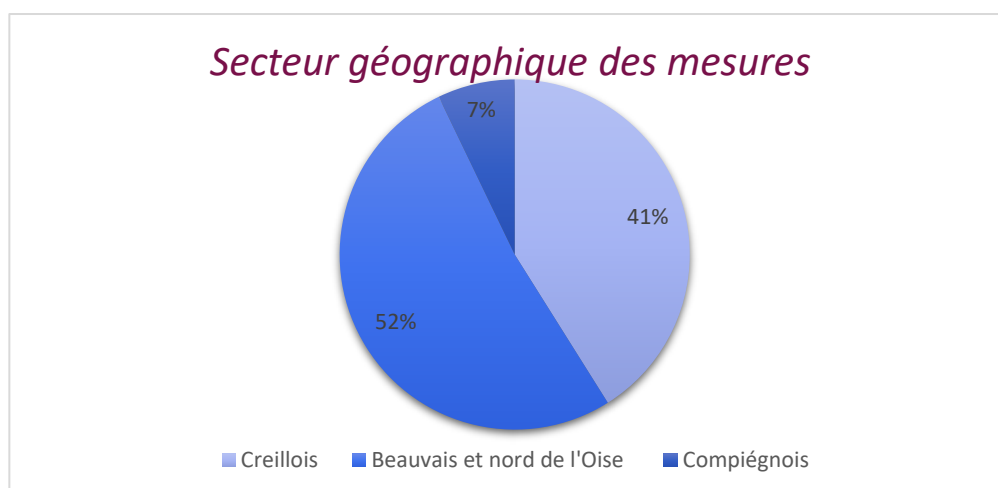
L'accompagnement social prend fin lorsque le ménage est apte dans sa gestion locative, budgétaire, dans l'entretien de son logement, ainsi que dans la réalisation de ses démarches administratives et la sollicitation des organismes compétents.

La finalité demeure donc l'autonomie de la personne concernant tous les aspects liés à sa vie quotidienne. Si au terme des 18 mois d'IML, le ménage n'apparaît pas autonome concernant les points cités précédemment, une orientation vers une autre mesure d'accompagnement sera sollicitée (ASLL, MASP, MJAGBF et mesures de protection...) et un relais sera mis en place auprès des structures présentes sur le territoire (MDS, CCAS et associations...).

Des réunions bimestrielles ont été instaurées entre le service social et le service gérance afin de dresser le bilan des accompagnements effectués et d'acter la continuité ou l'arrêt des mesures. Un rapport de fin de mesure est rédigé au terme de l'accompagnement.

C) Nombre de mesures et problématiques rencontrées :

Au 31 décembre 2021, nous avons **55 mesures actives** sur notre parc, dont 50 dites « classiques » et 5 nécessitant un accompagnement soutenu au vu des difficultés rencontrées par les ménages.



De manière générale, les principales problématiques rencontrées dans le cadre des accompagnements sont :

- Administratives,
- Budgétaires,
- Barrière de la langue (écrite, orale),
- Méconnaissance de certaines institutions et/ou de leurs droits,
- Freins concernant l'accès à l'emploi (mobilité, mode de garde des enfants, qualification),
- Raisons de santé.

Certains ménages peuvent cumuler plusieurs de ces difficultés.

Nous sommes également confrontées à de l'absentéisme et à des difficultés de mobilisation de la part de certains ménages.

1-5- ANALYSE ET PERSPECTIVES

Concernant les ménages logés par Tandem, on relève : 69 personnes isolées, 12 couples avec enfants, 34 familles monoparentales.

Sur les **119** entrées dans les lieux, **44** ménages relèvent du SIA20 dont **33** sortants de structure.

Nous comptabilisons également **22 ménages logés par le biais de biens publiés via LEBONCOIN** ainsi que **40 familles allocataires de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF)** dont **7 jeunes** âgés de 18 à 25 ans percevant de l'Aide au Logement.

Du fait des procédures mises en place au sein de Tandem Immobilier, les équipes assurent des missions d'accompagnement **Vers** le logement notamment par le biais des réunions d'informations et des entretiens de pré-attribution. Elles assurent également une mission d'accompagnement **Dans** le logement par le biais de la GLA et de l'IML effectués dans le cadre du parcours locatif.

Afin d'assurer une veille sociale et de développer leurs connaissances, les travailleurs sociaux ont effectué plusieurs formations portant sur l'accompagnement social à domicile et la prise en charge de l'addiction.

L'équipe au complet participe à un temps d'analyse de la pratique tous les deux mois.

Au regard de l'accroissement de notre activité et du nombre de mesures IML, un quatrième travailleur social devrait venir compléter l'équipe déjà présente.

Un projet d'actions collectives évoquant des thématiques variées (chèques énergies, déclaration d'impôts, formulaires divers tels que la demande de logement social, Complémentaire Santé Solidaire, prime d'activité) a été proposé.

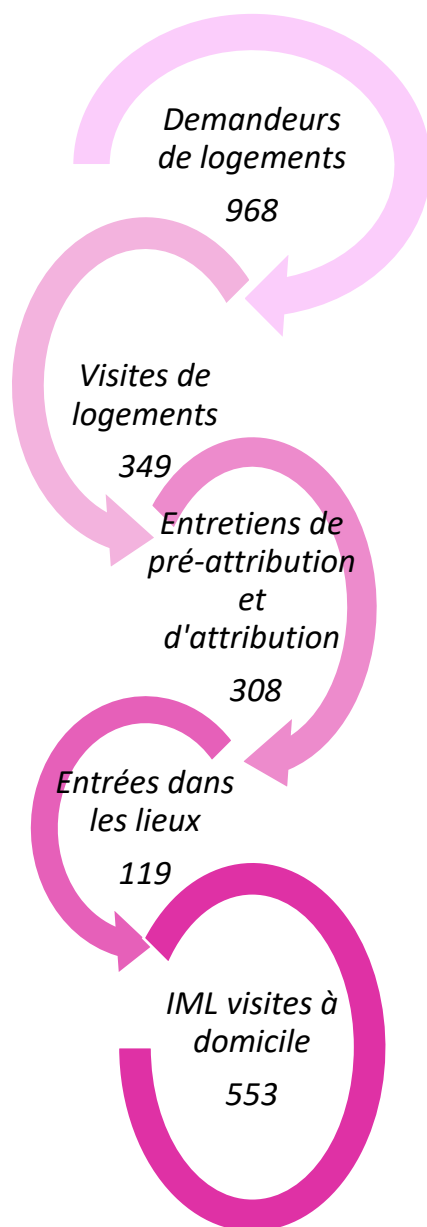
Les modalités de ces ateliers ont été écrites, permettant leur mise en place dès que les conditions sanitaires et organisationnelles le permettront.

Les travailleurs sociaux présents au service social ont à cœur de développer le travail partenarial. Pour cela, ils ont la volonté de mettre en place des moments d'échange visant à la présentation de la structure et de ses missions.



CHIFFRES CLES SUR L'ACTIVITE DU SERVICE SOCIAL

2021



2 LES APPARTEMENTS PEDAGOGIQUES - SAVOIR HABITER :

Le contexte pandémique ayant bouleversé nos modes d'interventions, ce bilan 2021 prendra comme référence l'année 2019 ; en raison des diverses interruptions et difficultés connues en 2020.

2-1– EQUIPE ET ORGANISATION

Du fait de la reprise d'activité, un recrutement fut nécessaire pour renforcer l'équipe d'animation et répondre aux sollicitations croissantes.

Au terme de l'année, l'équipe salariale du service se compose de 4 professionnels évoluant sur deux antennes.

- 1 ETP Coordination,
- 2 ETP Animation,
- 1 ETP Conseiller évaluation et prévention seniors à domicile.

Cette année, l'équipe a accueilli un volontaire en mission de service civique pendant 9 mois (0,6 ETP) mais aussi un stagiaire en formation animation sociale sur toute l'année (0,5 ETP).

2-2– L'ACTION DU SERVICE PENDANT CETTE ANNEE

Les interventions s'appuient sur des techniques d'animations ludiques et participatives, l'objectif étant d'amener le public à acquérir voire approfondir des connaissances et compétences. L'intervenant guide, au cours de manipulations et d'expérimentations, les participants sans aucun jugement de valeurs ni de discours normatif.

Les animations proposées autour du « Savoir Habiter » offrent des approches multiples et transversales :

- Environnement,
- Santé, environnement et économie,
- Droits et Devoirs, citoyenneté,
- Alimentation, consommation,
- Créatif.

Ces animations existent sous différents formats :

- Ateliers,
- Visites,
- Visio-conférences.

Et peuvent être réalisées :

- Au sein des appartements pédagogiques
- En extérieur des locaux
- Au cours d'une exposition de l'appartement itinérant

Animations en ligne

En raison du contexte actuel, certains partenaires ont sollicité des animations à distance permettant de maintenir le lien avec les publics lors des restrictions sanitaires.

Les visioconférences ont été appréciées en particulier par un de nos financeurs, la MACIF ; en les proposant auprès de ses assurés des Hauts de France.

Nouvelles Animations

Soucieux de répondre aux besoins et attentes des publics et des partenaires, le service Eco'Logis assure une veille, propose et adapte régulièrement le contenu des animations disponibles dans son référentiel d'animations.

Cette année, ces adaptations concernent :

- L'atelier recherche logement
- Tout savoir sur mes documents administratifs

Des nouveautés ont fait leur apparition :

- Plantations pour jardinières de balcon
- Activités autour du jardin
- Entretien son logement
- Fabrication de petits pots pour bébé

Transformations à l'appartement pédagogique de Nogent sur Oise



L'accueil d'un stagiaire BPJEPS - Animation sociale pour une année a porté un projet sur la décoration d'intérieur en lien avec les thématiques du service : économique, écologique, en alliant créativité tout en rappelant les droits et les devoirs du locataire sur ce sujet.

Ce projet s'est traduit par un cycle de 3 animations, 6 ateliers ont été réalisés et 22 personnes ont profité de cette nouveauté.

Ce projet a permis de repenser et de moderniser, à partir de récupérations/dons, le salon autour de tendances actuelles. De la même façon, un changement dans la cuisine de l'appartement pédagogique de Nogent sur Oise a été amorcé.



Avant



Après

Supports de communication

Des supports de communication complémentaires ont été créés :

- Un référentiel d'animation listant l'ensemble des animations proposées, véritable outil de communication auprès de notre réseau de partenaires (visuels ci-dessous)
- Une banderole permettant de nous identifier lors d'interventions hors des locaux et comprenant les nouveaux visuels de l'association.
- Un drapeau voile pour augmenter notre visibilité en dehors des locaux (*photo ci-contre*).



Aperçu du livret référentiel des animations proposées par le service Eco'logis :

REFERENTIEL DES ANIMATIONS

APPARTEMENTS PÉDAGOGIQUES

03 44 67 21 84 - ecologis@aivs60.org

PRÉSENTATION DU SERVICE

Les appartements pédagogiques proposent des animations pour tous public autour du « savoir habiter » : les thématiques abordées sont à la fois sociale, économique et environnementale.

Les actions menées invitent chaque participant quelque-soit son statut et ses difficultés, à une réflexion sur ses propres comportements au quotidien.

Prendre conscience de l'intérêt des écogestes afin qu'ils deviennent des gestes courants. Parler des économies budgétaires et d'énergie. Apprendre que les charges liées au logement et à la vie courante dépendent des modes de vie, dans un souci de changer les comportements, réduire les consommations, éviter les impayés, prévenir le surendettement, etc.

N'hésitez pas à participer, pour plus d'information, à l'une de nos réunions de présentation des ateliers pour les partenaires.

REFERENTIEL DES ANIMATIONS

Une ou plusieurs animations vous intéressent?

N'hésitez pas à nous contacter pour planifier dans nos locaux de Nogent sur Oise, Compiègne ou pendant nos expositions trimestrielles à BEAUVAIS des animations GRATUITES.

Les participants repartent avec la réalisation faite sur place ! **Adapté aux enfants**

Recommandé pour les futurs locataires

Droit – Devoirs – Citoyenneté	
Payer son loyer et ses charges	
Relations de voisinage	
Tout savoir sur mes documents	
Se loger sans se ruiner - Gestion du Budget Mensuel - Je ne paiero	
Les charges récupérables/locatives	
Rechercher un logement - valeurs privées/public ANRS/	
Entretien son logement	
Economies	
Visite écogestes	
Bien se chauffer sans danger et sans se ruiner	
Présentation du chèque Energie – Compteur LINKY	
Choisir son électroménager	

Santé – Environnement – Economies	
Fabrication de lessive maison écologique et économique	
Initiation à la fabrication de produits ménagers	
Perfectionnement à la fabrication de produits ménagers	
Fabrication de cosmétiques maison	
Fabrication de cosmétiques pour bébé	
Fabrication d'un coffret Bien-être	
Eviter les nuisibles du logement	
Fabrication d'un diffuseur d'ambiance - aération et ventilation du logement	
Tout savoir sur le linge	
Le bruit, la santé de mon oreille	
Environnement	
L'eau au quotidien	
Fabrication d'un emballage réutilisable	
Fabrication d'une éponge écologique	
Bien trier pour bien recycler	
Activités autour du jardin	
Plantations pour jardinière de balcon	
Sécurité domestique (spécial seniors, parents - enfants, enfants)	

Alimentation - Consommation	
Le sucre dans notre quotidien – Fabrication de bonbons maison.	
Fabrication de douceurs chocolatées	
Petits pots et recettes bébé maison	
Manger malin, gaspiller moins	
Créatifs	
Natur'Art (Fabrication de pâte à modeler, peinture maison...)	
Création d'un sac cabas	
Divers ateliers créatifs à la demande, en fonction de la saison, des fêtes calendaires etc.	

NOS ANTENNES

<p>Nogent-Sur-Oise, 60180</p> <p>21 avenue Saint-Exupéry</p> <p>Ouvert du Mardi au Vendredi</p> <p>9h00-12h30 / 13h30 -17h</p>	<p>Compiègne, 60200</p> <p>14 Square Gustave Charpentier</p> <p>Ouvert le Mercredi et le Vendredi</p> <p>9h00-12h30 / 13h30-17h00</p>
---	--

Ligne B / Arrêt « Les Granges »

Ligne 3 et ARC Express Arrêt « Les jardins »

Réduction des déchets, seconde main...

Dans la continuité des valeurs du service et plus précisément celles de l'environnement et des économies, le service Eco'Logis se dote de plus en plus d'objets et de consommables de seconde main, que ce soit pour équiper/décorer les appartements pédagogiques mais aussi pour ses animations.

Ces échanges sont de nouvelles occasions pour faire connaître nos actions auprès du grand public.

2-3 NOS PARTENAIRES

Nos partenaires nous financent au titre de l'investissement et du fonctionnement.

- **Les Partenaires institutionnels :**
 - DDETS Oise,
 - Conseil Départemental 60 en appui de la Conférence des Financeurs,
 - Contrats de ville (Etat, Région),
 - CNAF, CAF Oise.
- **Les Agglomérations :**
 - Agglomération Creil Sud Oise – ACSO,
 - Agglomération de la Région de Compiègne – ARC.
- **Les Fondations, Bailleurs Sociaux et autres**
 - La Fondation MACIF, Clésence, Oise Habitat, OPAC de l'Oise, Fonds pour l'Innovation Sociale – FIS, AG2R la Mondiale.

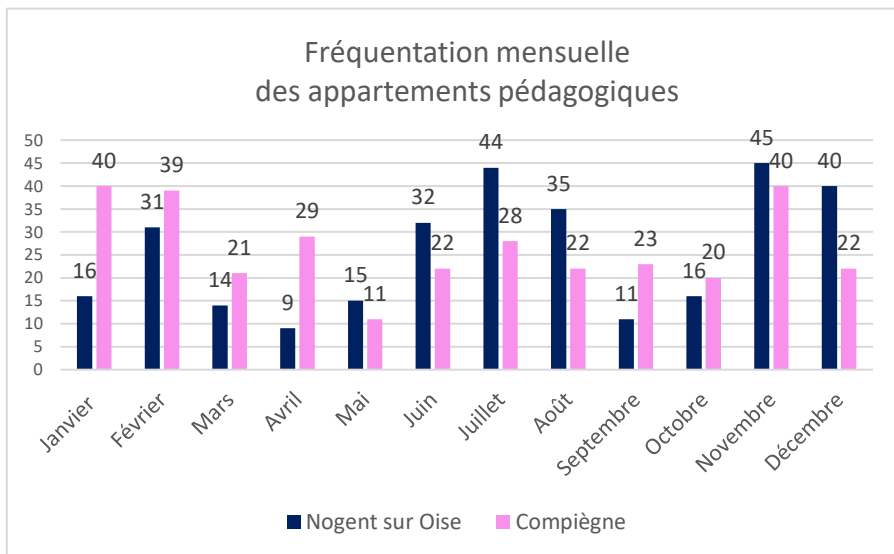
Les partenaires qui participent aux animations :

Structures Public Jeune	<ul style="list-style-type: none"> • Home de l'enfance – OSLC Compiègne • Mission Locale de Creil et Compiègne • EPIDE Compiègne • Centre de loisirs de Nogent sur Oise (Carnot et Anim'ado)
Centres d'hébergements	<ul style="list-style-type: none"> • Résidences Sociales d'ADOMA • ADARS • Coallia • Pension de Famille d'Accueil et Promotion Compiègne et Beauvais • Samu Social • France Terre d'Asile • Dispositif l'AMI Villers Saint Paul • CHRIS Compiègne
Bailleurs sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Oise Habitat • OPAC de l'Oise • Clésence
Centres sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Centre Social Rural de Froissy • Centre Communal d'Action Sociale de Compiègne
Etablissements scolaires	<ul style="list-style-type: none"> • Ligue de l'enseignement • Collège Berthelot Nogent sur Oise • Lycée des Jacobins Beauvais - CAP Agent de propreté et d'hygiène • Lycée Jean Paul II de Compiègne • Lycée Edouard Gand AMIENS
Structures Municipales Nogent sur Oise	<ul style="list-style-type: none"> • Centre Municipal Arthur Rimbaud • CCAS • Résidence Autonomie St Exupery (RPA) • Les temps d'art
Structures Handicap	<ul style="list-style-type: none"> • IME Saint Leu d'Esserent • SAMSAH - BEAUVAIS
Partenaires du secteur social	<ul style="list-style-type: none"> • CAF, ANPAA • AFIPP Méru • Adéquation • Service habitat rénové de l'ARC • Secours catholique de Beauvais, Esp Eco Habitat du secours catholique

Nous possédons des partenaires fidèles depuis 2016.

L'équipe réalise régulièrement des présentations de Tandem Immobilier et des actions du service Eco'Logis. En 2021, de nouvelles structures ont rejoint cette grande famille. D'ores et déjà, des animations sont planifiées pour 2022.

2-4 LE PUBLIC ACCUEILLI AU SEIN DES APPARTEMENTS PEDAGOGIQUES



A l'appartement de Nogent sur Oise :

- 308 personnes ont été accueillies,
- 80 animations ont été réalisées.

(Contre 136 animations en 2019 et 63 en 2020).

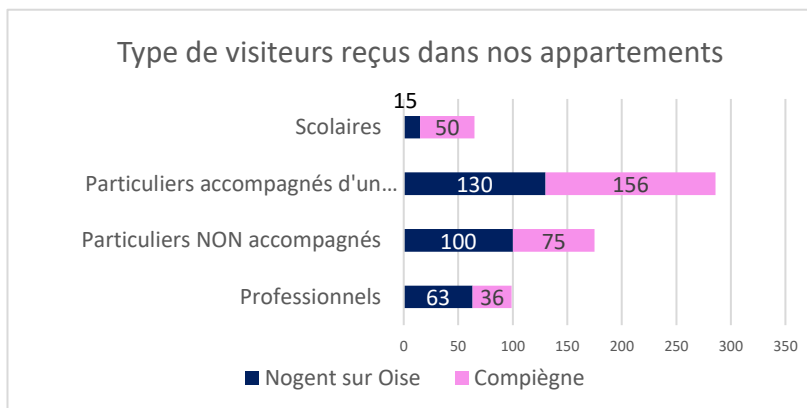
A l'appartement de Compiègne :

- 317 personnes ont été accueillies,
- 69 animations ont été réalisées,

625 personnes se sont déplacées au cours de cette année 2021 sur les appartements pédagogiques.

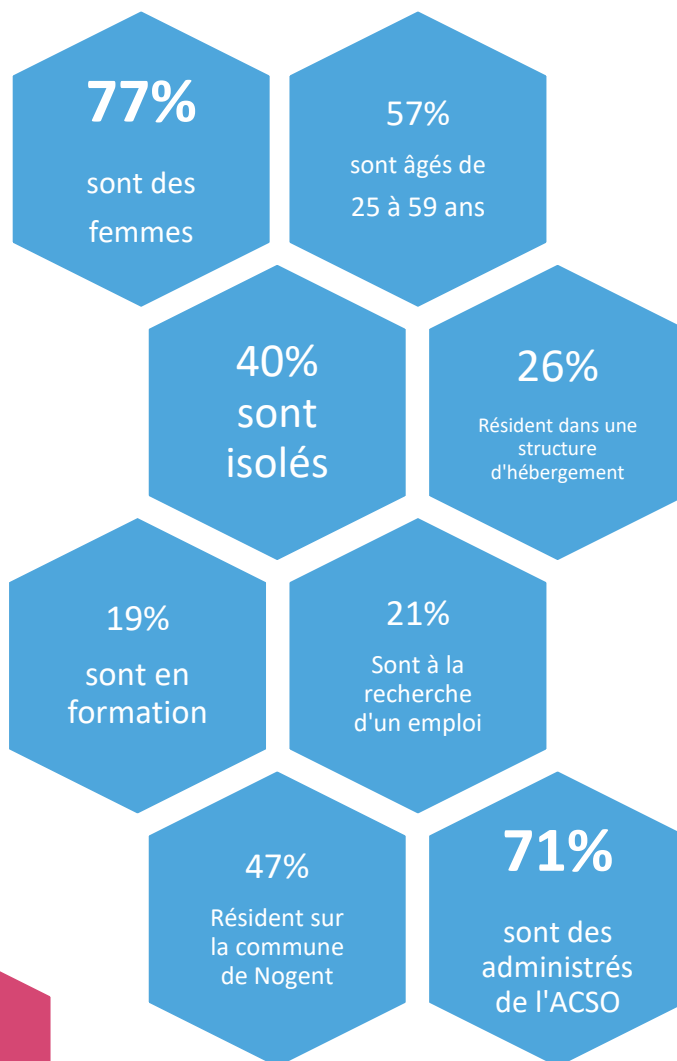
En application des directives gouvernementales, nous avons été amenés depuis plus d'un an à revisiter les effectifs d'accueil (6 personnes pour 1 animateur contre 8 à 10 personnes auparavant). En 2021, nous enregistrons un peu moins de 4 à 5 participants par animation (contre 7 en 2019).

65 élèves ont pu être sensibilisés en 2021 contre 632 en 2019 soit une baisse de 90 %. Ainsi, accueillir une classe entière est impossible, lorsque celle-ci ne peut être fractionnée.

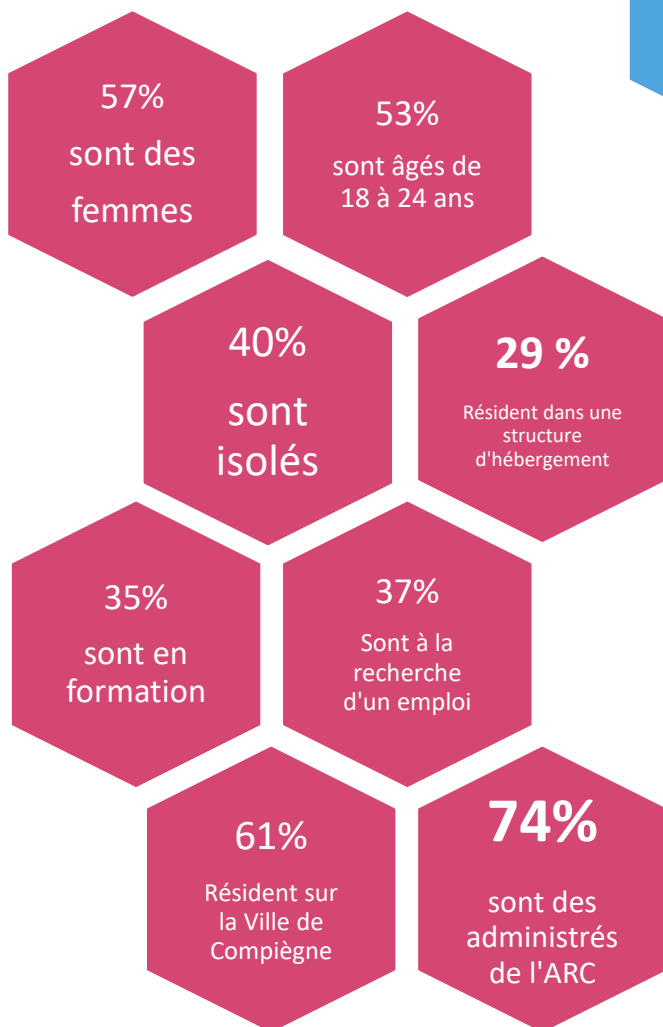


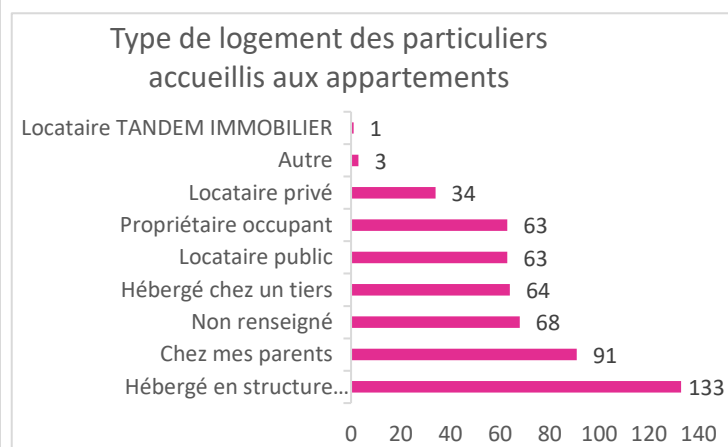
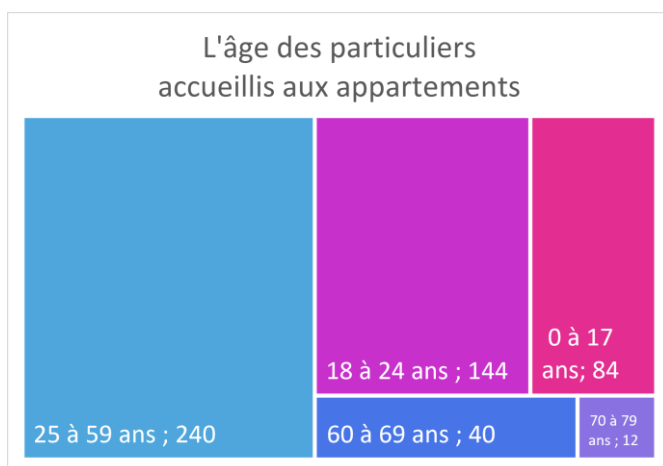
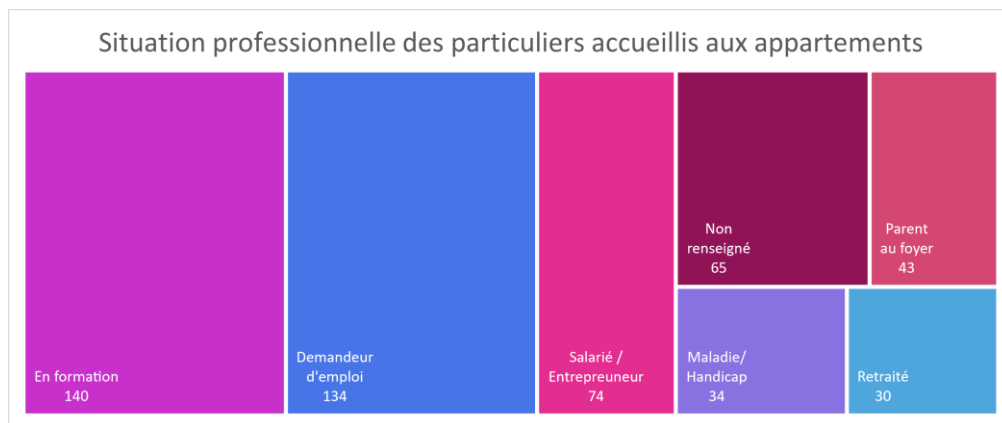
74 % des personnes reçues lors d'une animation sont des « particuliers accompagnés » (d'un professionnel d'une structure partenaire) ou des « particuliers non accompagnés » dont la démarche est individuelle.

Le public reçu
à l'appartement de Nogent sur Oise



Le public reçu
à l'appartement de Compiègne





2-5- L'APPARTEMENT ITINERANT

Des incertitudes liées à la pandémie se sont créées pour les organisateurs d'évènements. L'appartement itinérant n'a pas retrouvé l'intérêt qu'il connaissait en 2019.

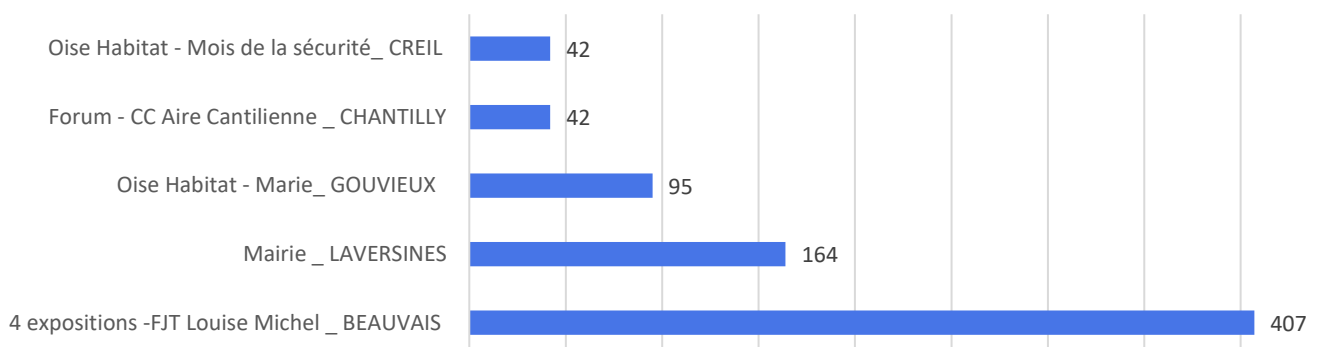
Celui-ci a été exposé 8 fois contre 9 en 2019, **750** personnes ont été recensées au cours de **118** animations (1116 personnes au cours de 132 animations en 2019) soit une moyenne de 6 personnes/animation.

Le partenariat avec le Foyer Jeunes Travailleuses Louise Michel de Beauvais nous a permis d'exposer l'appartement itinérant à 4 reprises.

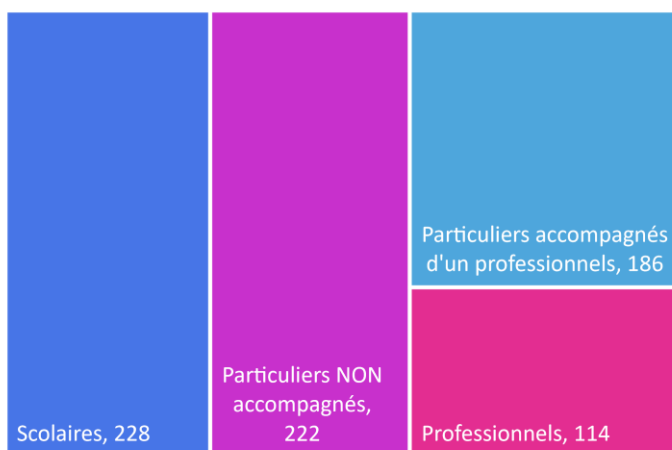
- ✓ 69% des participants habitent Beauvais,
- ✓ 11% sont des résidentes du FJT,
- ✓ 6 % sont des locataires de TANDEM IMMOBILIER.

- ✓ 83 animations réalisées,
- ✓ 26 structures partenaires reçues

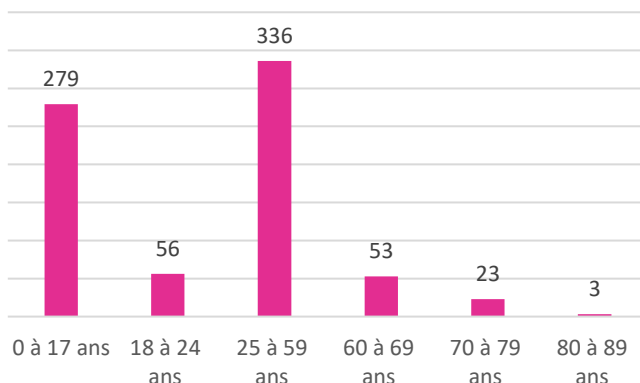
La fréquentation par exposition de l'appartement itinérant en 2021



Type de visiteurs reçus lors des expositions



Age des participants reçus lors des expositions



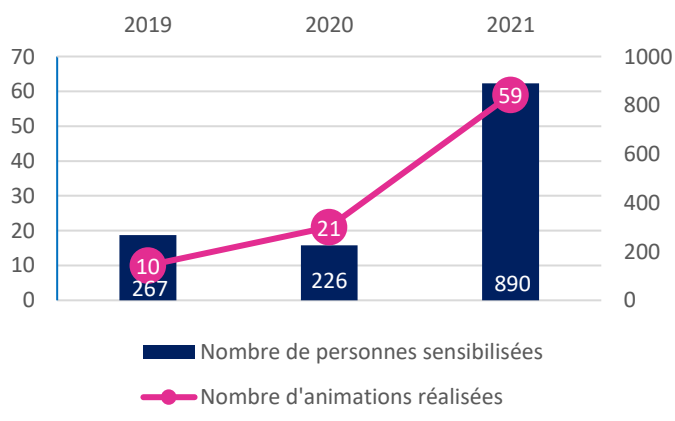
2-6 LES ANIMATIONS EXTERIEURES

Nous sommes amenés à nous déplacer en dehors de nos locaux si le nombre de participants attendu est important. Les partenaires nous invitent davantage aux événements locaux ce qui accroît le nombre d'animations en extérieur.

Pour exemples :

- ✓ Dans les écoles de l'ACSO avec la ligue de l'enseignement
- ✓ Lors des actions du CMAR au quartier des rochers de Nogent sur Oise.
- ✓ CCAS de Nogent sur Oise
- ✓ Centre de Loisirs Nogentais : Anim'Ados
- ✓ Résidences CDC-Habitat ADOMA de l'ACSO

Evolution des animations extérieures sur les 3 dernières années



À la suite de la réhabilitation d'un foyer de travailleurs migrants en résidence sociale et pension de famille à Liancourt, CDC-Habitat ADOMA a sollicité les compétences du service.

Un atelier a vu le jour, « entretenir son logement » proposé en deux temps :

- Un premier temps en groupe
- Puis un second temps de mise en pratique dans un logement de la résidence

Nous avons conseillé et mis en pratique l'entretien du logement mais aussi échangé autour de de la sécurité domestique, l'hygiène, le respect du voisinage, les droit et devoirs du locataire. Lors de ces 14 sessions 90 résidents ont été sensibilisés.

Dans ce contexte, **59** animations ont été réalisées et **890** personnes ont été sensibilisées.

2-7 ACTION SENIORS A DOMICILE

L'action « **Seniors à domicile** » développée par Oise Habitat, auprès de ses 1630 locataires âgés de 70 ans et plus, a pour objectif de sensibiliser et de prévenir des risques liés au vieillissement dans le logement.

L'intervention comprend un diagnostic du logement et la remise d'un kit économie d'énergie permettant de sensibiliser les seniors aux écogestes dans le logement.

L'action « Seniors à Domicile », engagée à la mi-août 2019, a pour objectifs :

- ✓ Réaliser un **diagnostic** précis des logements sous l'angle de la sécurité domestique, de la prévention des chutes, du confort de vie du locataire en lien avec son niveau d'autonomie et ses habitudes de vie auprès des seniors ;
- ✓ Sensibiliser tous les seniors aux **économies d'énergies** à l'occasion de la distribution/installation d'un kit éco composé de 5 ampoules leds et de mousseurs permettant, en outre, au locataire, de faire un gain de pouvoir d'achat ;
- ✓ Relayer les **offres de services et outils** de la CARSAT Hauts de France et de l'inter-régime autour de l'amélioration de l'habitat et du maintien à domicile.

Les 1630 locataires de Oise Habitat ont été répartis en deux groupes distincts :

- Un premier panel appelé « CARSAT » en association avec la **CARSAT** et **Tandem Immobilier** dont les locataires sont des personnes dites plus âgées, plus isolées et plus fragiles financièrement.
- Un deuxième panel appelé « Kits Eco » en association avec Tandem Immobilier dont les locataires sont considérés comme moins âgés, moins isolés et moins fragiles que ceux du panel précédent.

En 2021, un courrier de présentation du projet « Seniors à domicile » a été adressé à **1509** locataires par Oise Habitat. Ces locataires ont reçu par la suite un appel de la part de Tandem Immobilier pour leur proposer une visite à domicile.

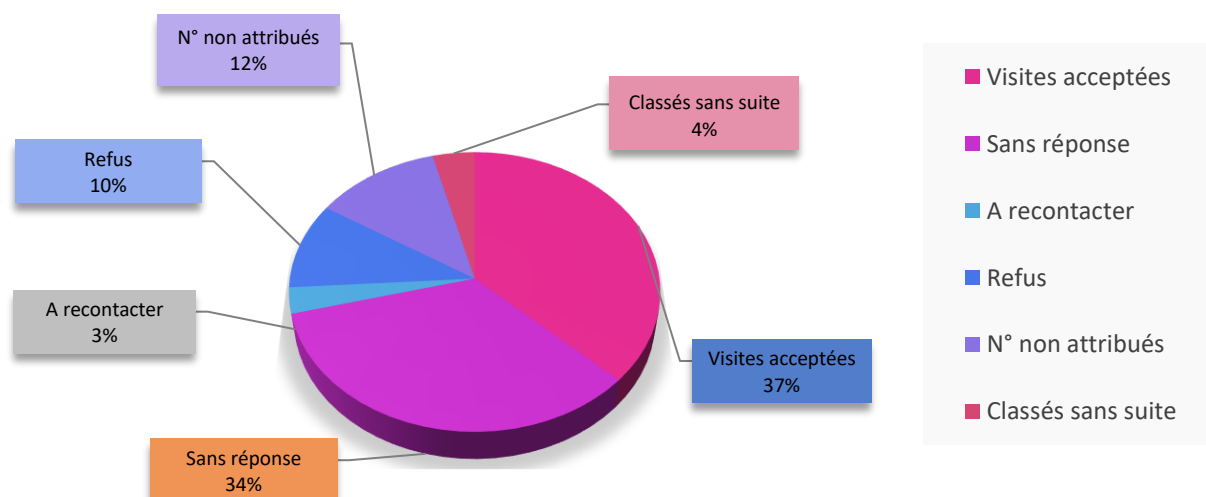
Contacts téléphoniques réalisés en 2021

	Listing TANDEM	Listing CARSAT	TOTAL
1 ^{er} contact	807	6	468
2 ^{ème} contact	0	244	244
3 ^{ème} contact	0	321	321
4 ^{ème} contact	0	29	29
Total d'appels	837	600	1437
Visites acceptées	434 (52%)	103 (17%)	537 (37%)
Appels sans réponse	192 (23%)	299 (50%)	491 (34%)
A recontacter	19 (2%)	25 (4%)	44 (3%)
Refus de visite *	61 (7%)	82 (14%)	143 (10%)
N° non attribués / sans numéro	106 (13%)	65 (11%)	171 (12%)
Classés sans suite	25 (3%)	26 (4%)	51 (4%)

Remarque : Au cours de cette année 2021, le premier volet « CARSAT » initié en Août 2019 a été finalisé.

Nous avons débuté la seconde partie du projet en réalisant un premier contact avec les seniors repérés comme étant les moins isolés. **52%** d'entre eux ont répondu favorablement à l'issue du 1^{er} appel.

Contacts 2021



■ **Les visites acceptées :** 37% des appels émis nous ont permis de fixer un rendez-vous avec le locataire pour une visite à domicile.

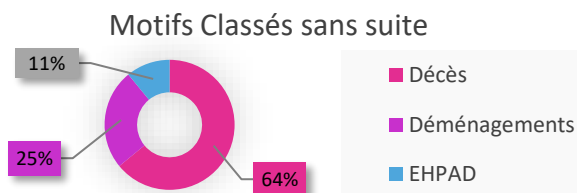
■ **Les appels sans réponse :** 34% des appels effectués n'ont pas pu aboutir à un échange téléphonique. Cependant, un message vocal a été laissé sur le répondeur de chacun de ces locataires.

■ **Les locataires à recontacter** : 3% des locataires n'étaient pas en mesure de fixer un rendez-vous pour une visite à domicile. Cependant, ces locataires n'ont en aucun cas refusé la visite.

■ **Les refus de visite** : 10% des locataires contactés n'ont pas souhaité de visite à domicile.

■ **Numéros non attribués / sans numéro** : 12% des locataires n'ont pas pu être contactés. Aucun message vocal n'a pu être déposé sur leur répondeur.

■ **Les classés sans suite** : 4% des locataires ont quitté leur logement (décès, déménagement ou départ en maison de retraite/EHPAD).



Visites réalisées

En 2021, le 3^{ème} appel réalisé auprès des locataires du premier panel a pu aboutir à un total de **108** visites à domicile. Concernant le second panel, le premier contact effectué auprès de ces seniors a permis de rendre visite à **409** locataires.

Un total de **517** visites ont été réalisées au domicile des seniors correspondant à **36%** des appels émis cette année.

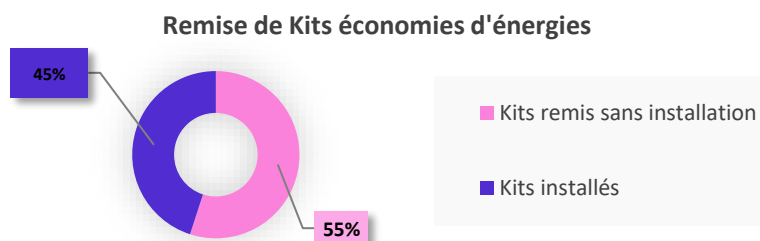
Remise de kits :

Lors de la visite à domicile chez le senior, celui-ci se voit recevoir un kit dénommé « Kit économie d'énergie » composé de 5 ampoules led, de 2 mousseurs pour les robinets de sa salle de bain et de sa cuisine, un réducteur de débit pour son flexible de douche ainsi qu'un échantillon d'antidérapant à installer sous le tapis.

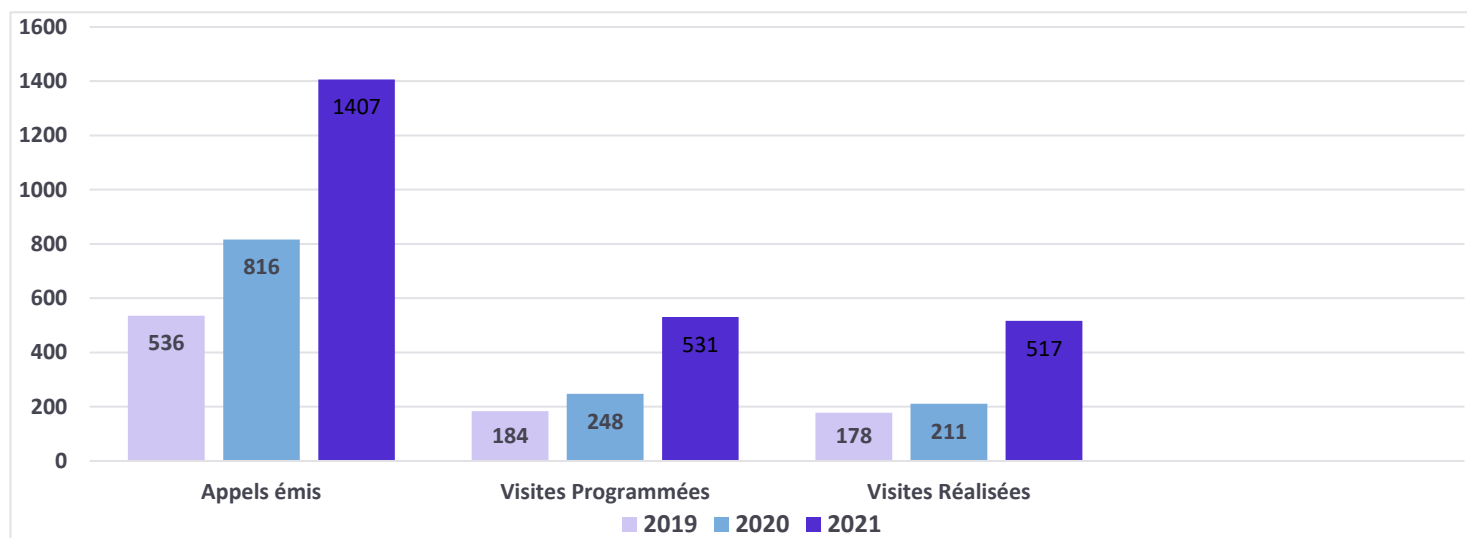
Cette distribution gratuite a pour objectif de sensibiliser le senior au écogestes en lui permettant de réaliser des économies d'énergies dans son logement et, dans un même temps, d'aborder les questions de sécurité dans son logement.

Au cours de l'année 2021, **517** kits ont été remis dont :

- **283** Kits ont été remis aux locataires, lors de la visite à domicile, sans installation.
- **234** kits ont été installés par nos soins au domicile du locataire.



Comparatif de l'action sur les 3 dernières années



Pour rappel : l'action ayant débuté en Aout 2019, les chiffres portent sur 5 mois d'activité.

En 2020, la crise sanitaire due à la COVID-19 entraînant des restrictions lourdes, les visites à domicile ont été stoppées de mars à octobre. Les statistiques concernent donc 5 mois de l'année.

Concernant l'année 2021, l'action a pu se dérouler sur les 12 mois. Les résultats sont encore plus satisfaisants que les années précédentes malgré les vagues successives de Covid.

Cela, pouvant s'expliquer par le démarrage du deuxième volet « **Kits Eco** » composé de seniors moins âgés et moins isolés que ceux du panel précédent « CARSAT » et généralement plus ouverts à la réalisation d'une visite à leur domicile que ceux du panel précédent « **CARSAT** ».

Résultats des enquêtes de satisfaction

La satisfaction des échanges à la suite des visites réalisées chez les seniors en 2021 est de **99%**.

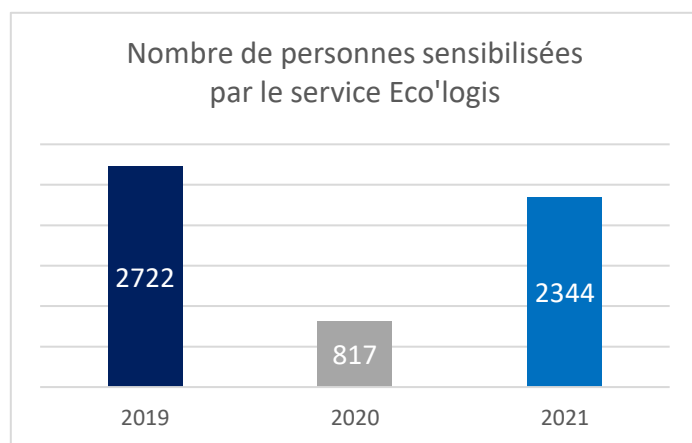
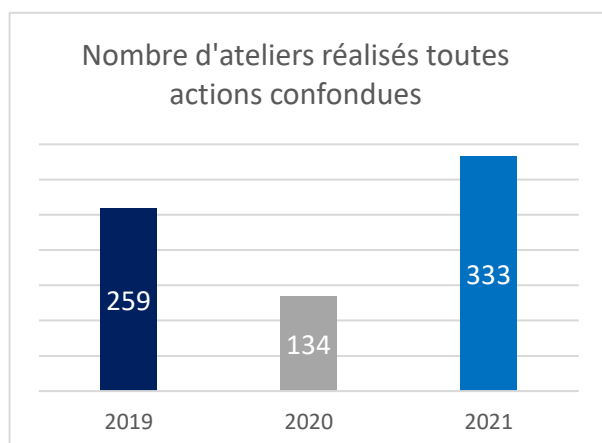
79% d'entre eux estiment avoir appris des choses et **80%** de ces seniors ont perçu les conseils donnés comme utiles.

Au cours des visites à domicile chez les locataires, plusieurs orientations ont été effectuées vers différentes structures durant l'année 2021 :

- 11 locataires se sont vus présenter le numéro unique « Allo Oise Seniors » afin de se renseigner sur les différents dispositifs existants dans notre département (téléalarme, aide à domicile, ...).
- 9 locataires ont été orientés vers l'Allocation Personnalisée d'Autonomie ou la CARSAT afin d'effectuer des demandes d'aides physiques ou financières. En effet, certains seniors n'ont aucune connaissance des différentes aides dont ils peuvent bénéficier, que ce soient des aides à domicile (ménage, toilette, repas...), des aides de matériels ou bien des aides financières.
- 1 locataire avait besoin d'une aide concernant des démarches administratives. Celui-ci a été orienté vers la MDS.

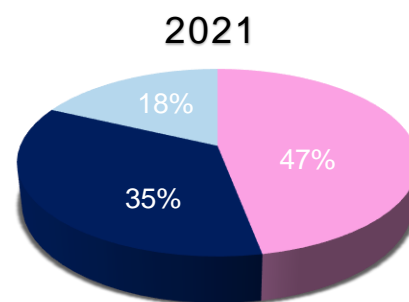
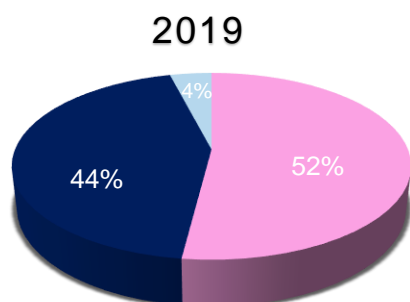
2-8 SYNTHÈSE DE L'ACTION DU SERVICE

Le nombre d'animations réalisées entre 2019 et 2021 reste semblable, malgré l'ouverture d'un second appartement. Plus de 65% des ateliers ont été réalisés suite à la demande d'un partenaire (ateliers à la demande). Contrairement aux ateliers de la programmation, ces animations à la demande nécessitent davantage de temps à leur mise en place : planification de date et heure, type d'atelier réalisé, adaptation en fonction des spécificités du public, etc.



Le nombre de personnes sensibilisées reste tout de même inférieur en 2021 comparé à 2019 en raison de l'obligation des restrictions d'effectifs : 8 à 12 personnes étaient reçues avant le début de la crise sanitaire contre 6 personnes maximum par atelier aujourd'hui.

Répartition du type d'animations réalisées en 2019 et en 2021



■ Appartements pédagogiques ■ Appartement Itinérant ■ Animations extérieures ■ Appartements pédagogiques ■ Appartement itinérant ■ Animations extérieures

Depuis la reprise d'activité, suite au confinement survenue en mars 2020, nous observons une augmentation des animations hors de nos locaux.

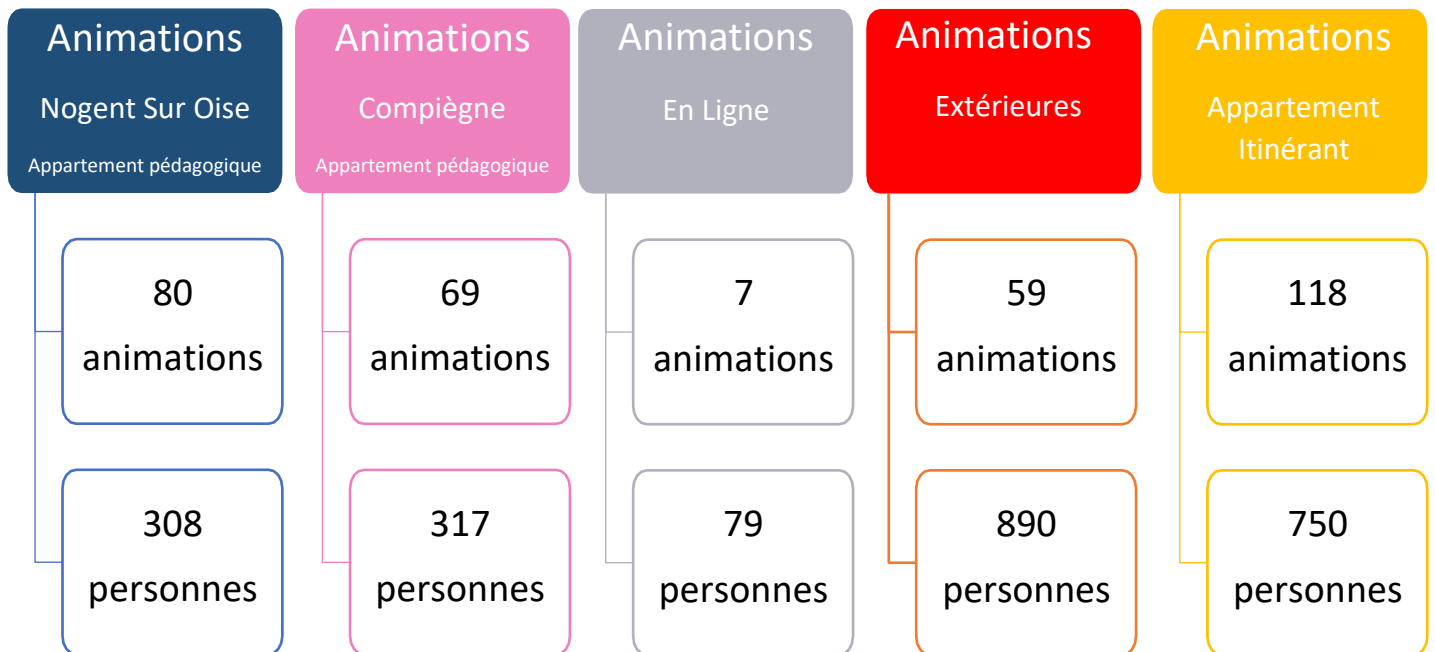
Les raisons sont multiples :

- Les restrictions sanitaires ne nous permettent plus d'accueillir autant de participants. La configuration des appartements pédagogiques a dû s'adapter.
- Nous observons, grâce à l'expérience acquise, la difficulté pour les participants à se déplacer jusqu'à nos appartements, phénomène qui semble s'être accentué depuis le début de la crise

sanitaire. Les partenaires et organisateurs sont donc contraints de proposer des animations au plus près du public.

- En raisons des compétences et du savoir faire du service Eco'logis reconnus sur le territoire, nous recevons des demandes d'interventions particulières.

Cette année, les actions du service ECO'LOGIS ont sensibilisé **2344** personnes au cours de **333** animations.



Satisfaction du public :

A l'issue de chaque animation, le public est interrogé pour donner un avis et une évaluation de ladite animation.

Nous enregistrons une satisfaction en augmentation :

- ✓ Une très forte satisfaction à hauteur de 96% (contre 93% en 2019).
- ✓ 76% des personnes déclarent avoir acquis de nouvelles connaissances (contre 70% en 2019)
- ✓ 19% des personnes reconnaissent avoir conforté leurs connaissances (contre 30% en 2019).

2-9 PERSPECTIVES 2022

- Installation de l'appartement itinérant Eco'logis au FJT Louise MICHEL de Beauvais.
Les installations au FJT Louise Michel de Beauvais étant bénéfiques pour chaque partie, la convention d'installation a été renouvelée pour 2022.
- OPAC de l'Oise sollicite les compétences du service pour une action de relogement
- Création d'un nouvel outil pédagogique mobile et modulable
- L'action « seniors à domicile » en partenariat avec Oise Habitat

L'année 2022 permettra à l'action « **Seniors à domicile** » de se poursuivre. En effet, Tandem Immobilier a répondu, en 2021, à un nouvel appel à projet lancé par Oise Habitat dont l'objet est de cibler les locataires ayant le plus de besoins.

Suite au diagnostic réalisé à leur domicile, 87 seniors ont été retenus par Oise Habitat. Ceux-ci ont été repérés comme étant ceux ayant le plus besoin d'adaptation et se verront donc recevoir un suivi se déroulant en 4 étapes :

- La visite d'un ergothérapeute qui établira un diagnostic approfondi des besoins du senior et des préconisations d'exécution de travaux au domicile de celui-ci.
- Des travaux d'aménagements et d'adaptation seront réalisés au domicile du locataire supportés par Oise Habitat.
- Une intervention de Tandem Immobilier qui se verra :
 - Visiter le logement du senior afin de constater les aménagements réalisés,
 - Effectuer un retour de la satisfaction du locataire concernant les aménagements et les difficultés rencontrées dans son quotidien,
 - Présenter les dispositifs existants à proximité du senior correspondant à ses besoins,
 - Rédiger une fiche rapport signée par le locataire, remise au bailleur et au locataire.
- Une évaluation sociale réalisée par une conseillère en économie sociale et familiale de Oise Habitat.

NOS PARTENAIRES



**PRÉFÈTE
DE L'OISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Région
Hauts-de-France

