



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

SOLiHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
MÉTROPOLE NORD

1. Activer le lien social

page 14

2. Bâtir la solidarité

page 26

3. Agir pour un habitat durable

page 38

4. Evoluer et gagner en agilité

page 52

ÉDITO CROISÉ

2025 : UNE TRANSFORMATION À L'ÉPREUVE DU RÉEL, ENTRE EXIGENCE ÉCONOMIQUE ET PROJET SOCIAL

Comment 2025 éclaire-t-elle la transformation engagée pour conjuguer équilibre économique et projet associatif ?

Marie-Françoise Lavieville : Pour commencer, depuis plusieurs années, SOLIHA Métropole Nord poursuit, dans le cadre du protocole signé avec la CGLLS, un objectif clair : redresser ses comptes, consolider son modèle économique tout en réaffirmant son projet social fondé sur l'accès à un logement durable et de qualité pour les ménages modestes et vulnérables.

Marcel-Alain Lequenne : En effet, 2025 a mis en lumière la solidité du chemin parcouru par SOLIHA Métropole Nord. Première année après la fin du protocole d'accompagnement CGLLS, elle a montré que la transformation engagée ne relevait pas seulement d'un effort de redressement financier, mais d'une évolution plus profonde de notre modèle.

Marie-Françoise Lavieville : Tout à fait, et le défi est d'autant plus exigeant que, parallèlement, la politique sociale du logement s'affaiblit, marquée par l'instabilité des décisions et la baisse des subventions publiques.

Marcel-Alain Lequenne : Nous avons par ailleurs dû faire face à un environnement toujours plus contraint : baisse des aides liées au protocole, produits du social qui restent désindexés de l'inflation, instabilité de certains dispositifs, et conséquences de la liquidation judiciaire de SOLIHA Pas-de-Calais, qui ont pesé sur nos comptes comme sur notre organisation.

Marie-Françoise Lavieville : Malgré ce contexte peu favorable, l'association a poursuivi ses efforts de maîtrise des coûts, d'optimisation des ressources et de développement de nouveaux partenariats et marchés, y compris au-delà de son territoire historique. Parmi les nombreux outils structurants mobilisés je citerai le Plan Stratégique de Patrimoine, qui offre une visibilité à long terme sur les actions nécessaires pour conforter, préserver et transformer notre parc de logements d'insertion.



Marcel-Alain Lequenne : L'essentiel est que l'association ait tenu son cap : maintenir son niveau d'intervention, continuer à porter son projet social, maîtriser ses charges et adapter son organisation ainsi que ses outils. L'année 2025 a éclairé de manière très concrète la transformation engagée : SOLIHA Métropole Nord a démontré sa capacité à traverser une première année post-protocole particulièrement exigeante, tout en préparant activement, avec ses partenaires, les conditions d'une consolidation durable.

Marie-Françoise Lavieville : Je conclurais en rappelant que l'association a continué de porter un plaidoyer en faveur d'un renforcement du réseau régional et national des SOLIHA, convaincue que la coopération interne constitue un levier déterminant pour faire face aux difficultés.

Dans un contexte de crise du logement, comment SOLIHA Métropole Nord a-t-elle répondu aux enjeux territoriaux ?

Marie-Françoise Lavieville : Face à la crise du logement, SOLIHA Métropole Nord a réaffirmé son positionnement d'acteur du logement d'insertion, en articulant hébergement, logement accompagné et accès au logement durable.

Marcel-Alain Lequenne : Au quotidien, l'association répond à cette crise d'abord par sa présence concrète sur le terrain. Dans un contexte où les inégalités se creusent, où les parcours résidentiels se complexifient et où l'offre de logement très social reste insuffisante, notre rôle est de maintenir des réponses utiles, adaptées et immédiatement mobilisables.



En complémentarité avec les autres acteurs de l'habitat, nous apportons des réponses concrètes à chaque étape du parcours résidentiel, depuis la remise sur le marché de logements adaptés jusqu'à l'accompagnement des ménages les plus fragiles.

Marie-Françoise Lavieville :

En effet, l'association déploie une approche globale « de la rue au logement », combinant tous les outils à sa disposition. Elle agit aussi dans le cadre de la rénovation du parc privé qui permet d'apporter des solutions de pouvoir d'achat aux propriétaires très modestes en rénovant énergétiquement leur logement, de maintien à domicile pour les personnes vieillissantes et de lutte contre l'habitat indigne.

Cette réponse intégrée s'inscrit en cohérence avec les priorités territoriales, rendue possible grâce au soutien déterminant de la MEL et à un dialogue constant avec l'État et les collectivités.

Marcel-Alain Lequenne : L'année 2025 met de nouveau en lumière l'engagement des équipes qui ont démontré leur capacité à agir sur plusieurs fronts à la fois, avec constance et engagement. Les résultats obtenus sont significatifs, mais ils rappellent aussi l'ampleur des besoins non couverts sur notre territoire.

À la lumière de ces constats, comment envisagez-vous le rôle de SOLIHA Métropole Nord en 2026 ?

Marie-Françoise Lavieville : En projection, en 2026, SOLIHA Métropole Nord sera un acteur fortement engagé dans la mise en œuvre d'une politique sociale du logement, indispensable sur le territoire métropolitain et au-delà. En combinant ses compétences en matière de logement et d'accompagnement des ménages en difficulté, forte de sa connaissance fine du territoire et de son appartenance à un réseau régional et national historique, la structure doit s'affirmer comme un véritable « apporteur de solutions ».

Marcel-Alain Lequenne : Dans cette perspective, l'association devra ainsi continuer à se projeter avec lucidité, mais aussi avec ambition. Sur son territoire d'ancrage historique, la MEL, les besoins restent considérables et justifient pleinement que nous consolidions encore notre place d'acteur majeur du logement d'insertion et de l'accompagnement des publics en difficulté.

Marie-Françoise Lavieville : Par ailleurs, cette ambition est d'autant plus déterminante en 2026, année d'élections municipales, qui voit l'arrivée de nouvelles équipes aux responsabilités dans les communes et au sein du conseil communautaire de la MEL.

Marcel-Alain Lequenne : De plus, nous resterons également attentifs aux opportunités de coopération, de mutualisation ou de développement au-delà de ce territoire, dès lors qu'elles s'inscrivent dans une logique d'intérêt général. Le mouvement SOLIHA traverse une période de recomposition qui appelle davantage de solidarité, de lisibilité et de complémentarité entre structures partageant le même ADN.

Marie-Françoise Lavieville : En effet, aux côtés d'autres acteurs associatifs partageant les mêmes valeurs, SOLIHA Métropole Nord doit également poursuivre la défense d'un projet social attentif aux publics vulnérables, dans une société de plus en plus marquée par la valorisation de la compétition et de la réussite individuelle.

Marcel-Alain Lequenne : Enfin, dans ce contexte, l'appui de nos partenaires historiques sera déterminant, tout comme notre capacité à offrir davantage de visibilité à nos équipes. C'est une condition essentielle pour leur permettre de se projeter, de retrouver de la stabilité et de porter avec confiance les transformations à venir.

Marie-Françoise Lavieville
Présidente du conseil
de surveillance

Marcel-Alain Lequenne
Directeur Général



SOLIHA Métropole Nord

SOLIHA Métropole Nord est une **association historique** qui vient en aide aux personnes en difficulté et améliore leurs conditions d'habitat **depuis plus de 70 ans** sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille. Notre **ancrage territorial** et notre connexion à la **réalité du terrain** nous permet d'être au plus près des publics vulnérables et de développer toujours d'avantage de **solutions** pour répondre à leurs **besoins spécifiques**.

Notre particularité ? Le « aller vers » ! Nous nous rendons chez les habitants afin de les accompagner au mieux pour une inclusion sociale durable.

L'association joue pleinement son **rôle sociétal** sur le territoire : de par son engagement social auprès des publics les plus fragiles bien sûr, mais également du fait de sa participation active à la **transition écologique** en participant à la rénovation durable de **plus de 500 logements** individuels anciens, dégradés et en cœur de ville, par an. Ces logements **adaptés aux besoins** des publics accompagnés par SOLIHA Métropole Nord et à hautes performances énergétiques, nous permettent d'assurer un **droit au logement** aux personnes les plus vulnérables de notre territoire.

Engagés dans un **mouvement national** de 123 associations, SOLIHA Métropole Nord gère plus de **3 000 logements et hébergements** répartis sur toute la métropole, offrant ainsi des solutions de logements à des ménages en grande précarité. Aujourd'hui, ce sont plus de **200 salariés et bénévoles** qui s'engagent au quotidien pour porter notre projet associatif et aider plus de **6 000 ménages** chaque année au travers de nos 4 valeurs fortes :

- **L'HUMANISME** : Accueillir, écouter et accompagner les personnes en difficultés « Croire en leurs capacités à agir en toute autonomie »
- **LA SOLIDARITÉ** : Basée sur le « respect et la reconnaissance de la dignité des personnes »
- **LA JUSTICE SOCIALE** : Axée sur le « vivre ensemble et la cohésion sociale »
- **L'ENGAGEMENT** : Concrétisé par la « volonté d'agir et d'entreprendre ensemble » pour l'accès à un habitat durable et adapté

MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE DE SOLIHA METROPOLE NORD



Marie-Françoise Lavieville
Présidente du Conseil de Surveillance



Alain Dhée
Vice-président du Conseil de Surveillance



Carole Aerts



Philippe Beauchamps



Christophe Becuwe



Xavier Benoist



Michel Colin



Carole Dessaint



Michel Lalande



Caroline Le Dantec



Martine Pattou



Francis Vercamer

MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION



Marcel-Alain Lequenne
Directeur Général



Francis Akli
Directeur Général Adjoint



Céline Onillon
Directrice du Patrimoine et de la Gestion Locative Adaptée



Stéphane Sylvestre
Secrétaire Général



SOLIHA MÉTROPOLE NORD EN CHIFFRES

2 777
ménages bénéficiant d'un accompagnement social individuel (en cours ou terminé)



**ACTIVATEUR
DE LIEN SOCIAL**

150
personnes accompagnées en santé mentale par des professionnels de santé



561
ménages ont pu rester dans leur logement suite à un accompagnement social au maintien (dettes, appropriation, voisinage, etc.)



**ACTEUR
DE L'HABITAT
DURABLE**

743
ménages très modestes bénéficiant d'un accompagnement à la rénovation énergétique



85
ménages sont sortis de logements insalubres



131
personnes en perte d'autonomie restées à domicile suite à l'adaptation de leur logement



NOS RESSOURCES

HUMAINES :

+ de 200
salariés et bénévoles

PATRIMONIALES :

+ de 3 000
logements

FINANCIÈRES :

près de **25 000 K€**
de budget annuel

132
ménages sans domicile relogés dans notre parc



**BÂTISSEUR
DE SOLIDARITÉ**

84 %
des ménages logés dans notre parc vivent sous le seuil de pauvreté



121
ménages ont quitté nos logements pour accéder à un logement social ou privé

NOUS LEUR AVONS DEMANDÉ LEUR AVIS

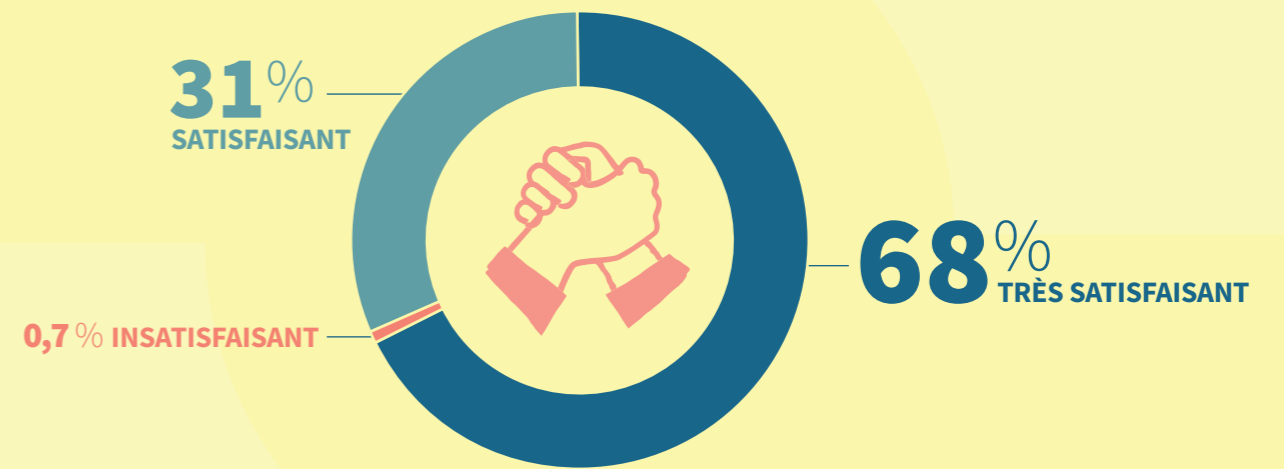
SOLIHA Métropole Nord attache une grande importance à la satisfaction de ses bénéficiaires et au bien-être de ses salariés. L'association est au cœur d'une démarche de qualité de service reconnue par une certification QualiCert délivrée depuis 2014 par un organisme indépendant, selon un référentiel dédié à nos métiers concernant

«Les services d'amélioration et d'adaptation de l'habitat à finalité sociale et d'insertion par le logement». Ce référentiel engage SOLIHA Métropole Nord à un haut niveau de qualité de service, qu'il soit délivré à des demandeurs, des partenaires, des financeurs ou des commanditaires. Les enquêtes de satisfaction, réalisées chaque année pour nos différents dispositifs, sont le reflet de ce haut niveau d'exigence et de qualité proposé par nos services.



Acteur de l'habitat durable

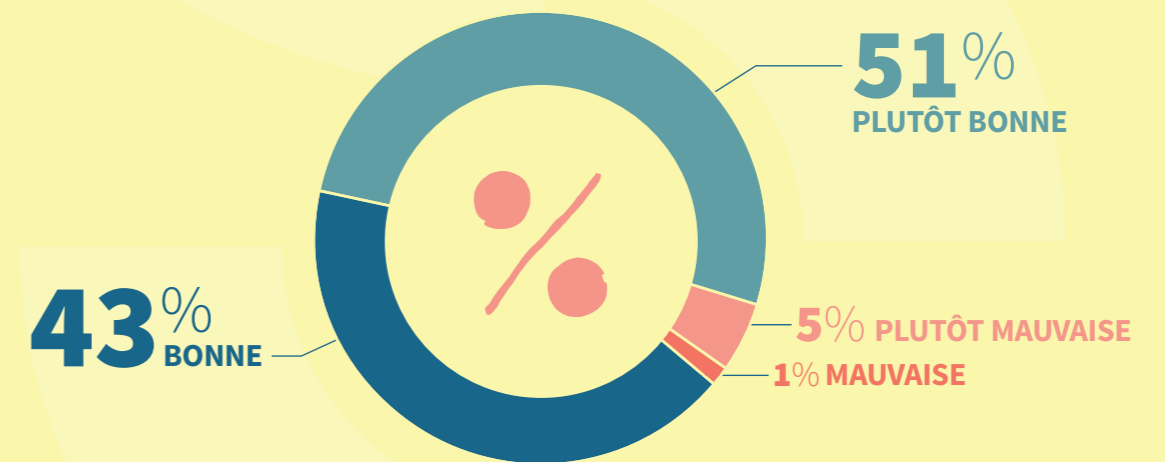
Niveau de satisfaction de l'accompagnement reçu dans le cadre de la rénovation de l'habitat privé :



Source : Enquête de satisfaction 2025 dispositif AMELIO réalisée par la MEL

Evoluer et gagner en agilité

La conciliation vie privée/vie pro à SOLIHA Métropole Nord :



Source : Baromètre collaborateur 2025

1. ACTIVER LE LIEN SOCIAL



En 2025, la crise du logement s'est installée dans la durée, sur fond d'incertitudes politiques et budgétaires qui fragilisent les équilibres sociaux. Rareté de l'offre abordable, tension sur l'hébergement, complexité accrue des dispositifs et stagnation des financements dans un contexte inflationniste pèsent fortement sur les ménages. Face à cette réalité, activer le lien social n'est pas une posture : c'est une stratégie d'action pour prévenir les ruptures et sécuriser les parcours résidentiels.

Malgré ces contraintes, SOLIHA Métropole Nord a maintenu un ancrage fort au plus près des publics. Nous avons adapté notre organisation pour préserver la qualité d'accompagnement, en mobilisant pleinement la Direction du Développement Social et la Gestion Locative Adaptée. Nos équipes interviennent en appui des communes et des partenaires sur des situations complexes, parfois comme véritable régulateur territorial, contribuant à résoudre des problématiques logement qui dépassent le seul cadre de nos dispositifs.

En 2025, nous avons renforcé notre logique d'«aller-vers» : généralisation des visites annuelles à domicile, déploiement de questionnaires de satisfaction à l'entrée dans le logement, mobilisation proactive du FSL et interventions précoces sur les situations d'impayés ou de fragilité. Cette présence de terrain, plus soutenue que celle de nombre d'opérateurs, constitue une marque distinctive de notre action.

Nous avons également consolidé une approche plus transversale, croisant logement, emploi et santé afin de lever durablement les freins à l'autonomie.

Je tiens à remercier les ménages pour la confiance qu'ils nous accordent, nos partenaires institutionnels et territoriaux pour leur coopération exigeante et surtout les équipes professionnelles de terrain dont l'engagement quotidien rend possible cette ambition collective.



Activer le lien social, plus qu'une ambition, un devoir et une nécessité aujourd'hui !

Francis Akli
Directeur Général Adjoint



ACCOMPAGNER LES MÉNAGES DANS LEUR PARCOURS LOGEMENT

2 777
ménages
accompagnés



En 2025, l'accompagnement social lié au logement s'est inscrit dans un contexte de forte tension sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille. L'augmentation des demandes de logement social, la baisse de la construction neuve, la saturation des dispositifs d'hébergement et la fragilisation des ménages rendent les parcours résidentiels plus longs et plus complexes.. Les **politiques publiques** telles que le Logement d'Abord, le FSL, la MOUS, l'Intermédiation Locative, les CHR, l'hébergement d'urgence, les résidences sociales et les pensions de famille **demandent un suivi rigoureux et une coordination étroite entre les acteurs**. Elles mobilisent fortement les équipes de terrain.

Au quotidien, nos travailleurs sociaux et agents de médiation locative assurent un **accompagnement de proximité, fondé sur une démarche d'« aller vers » auprès des ménages**. Leur intervention prend en compte l'ensemble de la situation : logement, ressources, emploi, santé, y compris la santé mentale et insertion. Cet accompagnement se construit en lien avec les partenaires de droit commun.



FACILITER L'ACCÈS AU LOGEMENT DANS UN CONTEXTE DE PÉNURIE

Malgré une production insuffisante au regard du volume des demandes sur la MEL, **408 ménages ont accédé à un logement à l'issue d'un accompagnement** dans le cadre d'un dispositif « accès » (FSL accès, MOUS, Intermédiation Locative, Résidences sociales...).

Dans un marché sous tension, ce résultat traduit un **travail constant de prospection, de négociation et de sécurisation des parcours**. Les équipes mobilisent l'ensemble des leviers disponibles pour fluidifier les situations, lever les freins administratifs et restaurer la confiance des bailleurs.



53%
des ménages ont accédé
à un logement suite
à un accompagnement
social à l'accès

MAINTENIR LES MÉNAGES PRÉCAIRES DANS LEUR LOGEMENT, MALGRÉ DES DIFFICULTÉS CROISSANTES

77% des ménages se sont maintenus
dans leur logement suite à un
accompagnement au maintien



Dans un contexte d'inflation persistante, de fragilisation des ressources et d'augmentation des situations d'endettement, **561 ménages ont pu être stabilisés dans leur logement** dans le cadre d'un dispositif « maintien » (FSL maintien, Intermédiation Locative, dispositifs d'hébergement et de stabilisation).

Face à l'isolement croissant et aux vulnérabilités multiples, **nos équipes privilégient le dialogue, la médiation et la recherche de solutions concertées afin d'éviter les expulsions et les ruptures de parcours**.

Plus que jamais, notre action s'inscrit dans une logique de continuité résidentielle : **faciliter l'accès lorsque cela est possible, sécuriser le maintien lorsque la situation se fragilise et accompagner chaque ménage dans une trajectoire adaptée à sa réalité**.



AGIR AU PLUS PRÈS DES MÉNAGES

32 736
visites
à domicile
réalisées



En 2025, les visites à domicile ont continué de jouer un rôle central dans notre intervention. Elles ne sont pas seulement un outil de suivi : elles permettent de mieux comprendre les conditions de vie des ménages, d'identifier rapidement les difficultés et de repérer les points d'appui pour renforcer leur autonomie.

Dans un contexte de précarité accrue, de tensions sur le logement et de situations sociales plus complexes (santé mentale, isolement, ruptures de droits), nos équipes sociales et de gestion locative adaptée ont maintenu une présence active sur le terrain. Notre démarche d'« aller vers » consiste à intervenir le plus tôt possible, à analyser les situations dans leur globalité et à prévenir les ruptures plutôt que d'y répondre dans l'urgence.



28 390 visites réalisées par nos services d'accompagnement social

2 219 dans le cadre de l'amélioration durable de l'habitat

2 127 par notre service de gestion locative adaptée

561 permanences sociales

En 2025, nos permanences sociales ont confirmé leur rôle d'accueil, d'écoute et d'orientation pour les publics les plus éloignés des institutions. Implantées au cœur des territoires de la Métropole Européenne de Lille, elles facilitent l'accès aux droits et permettent d'engager des accompagnements adaptés.

Face à des démarches administratives de plus en plus complexes et à la hausse des demandes de logement, ces permanences constituent un point d'appui essentiel. Elles fonctionnent en lien étroit avec les partenaires locaux et les services de droit commun pour apporter des réponses rapides et coordonnées.

840 accompagnements et actions thématiques

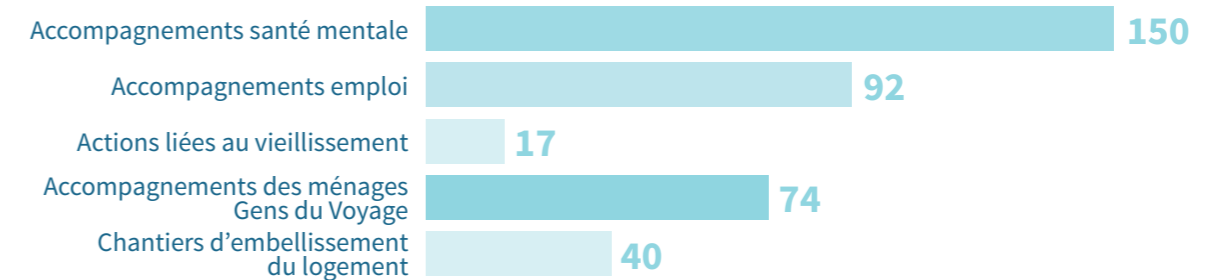
ACTIONS COLLECTIVES : 52 actions menées auprès de locataires

368 actions menées auprès de publics en hébergements d'urgence ou temporaire

52 actions menées en pensions de famille



ACTIONS THÉMATIQUES :



En 2025, les accompagnements thématiques ont continué à se développer pour s'adapter à l'évolution des besoins des ménages. La santé mentale, l'accès à l'emploi et le vieillissement restent des priorités.

Nous avons renforcé le travail avec les dispositifs d'insertion professionnelle et les partenaires de santé. Nous avons également poursuivi nos

actions auprès des Gens du Voyage et développé des initiatives favorisant le pouvoir d'agir, comme les écogestes, les chantiers solidaires et le bénévolat.

Dans un contexte social plus fragile, ces actions complètent l'accompagnement logement et contribuent à stabiliser durablement les parcours résidentiels.



S'ALLIER POUR LES MÉNAGES PRÉCAIRES

En 2025, SOLIHA Métropole Nord a poursuivi et renforcé les partenariats construits au fil des années, convaincue que la **sécurisation des parcours repose sur une coopération solide et durable**.

Au quotidien, nos équipes travaillent en lien étroit avec les services de l'État, la Métropole Européenne de Lille, le Département, les Villes, les bailleurs sociaux, les CCAS et les acteurs médico-sociaux et associatifs de proximité. Cette coordination permet d'apporter des réponses adaptées aux situations les plus complexes.

Notre participation aux instances partenariales (CTT, CAPPEX, COMED, FAS, UNAFO) renforce cette dynamique collective. Le **dialogue de gestion mené avec nos principaux financeurs garantit la cohérence de notre action et la continuité des interventions** au service des ménages accompagnés.

82 Ménages suivis suite à une orientation par un bailleur social de la MEL

333 Relogements effectués dans le parc public suite à un accompagnement



En 2025, la coopération avec les bailleurs sociaux de la MEL s'est renforcée autour d'un **objectif partagé : prévenir les ruptures locatives et sécuriser les parcours résidentiels**. Majoritairement mobilisés dans le cadre du FSL, nos accompagnements portent sur la dette de loyer et l'appropriation du logement. L'année a aussi vu le **renforcement de partenariats avec Vilogia et SIA Habitat via de nouvelles conventions**.

Ces conventions structurent un cadre d'intervention commun, clarifient les modalités d'orientation des locataires en difficulté et facilitent la coordination entre nos équipes et celles des bailleurs. Elles permettent également de mieux articuler accompagnement social et perspectives de relogement, dans une logique de parcours résidentiel plus fluide et sécurisé.

Ces dynamiques constituent les **premières étapes d'une offre d'accompagnement social plus formalisée**, conçue comme un outil au service des bailleurs pour maîtriser les risques locatifs, optimiser les ressources mobilisées et renforcer la stabilité des ménages au sein du parc.

 Sia Habitat

 vilogia

LA PAROLE À Lorraine Tinant *Chef de projets Droit au Logement et Peuplement à la MEL*



Je travaille avec SOLIHA Métropole Nord depuis 1999, à mon arrivée à la Métropole Européenne de Lille. Ces vingt-sept années de collaboration constituent une expérience

solide, marquée par une confiance réciproque et une mobilisation constante au service du droit au logement.

Notre travail commun s'inscrit dans la lutte contre le mal-logement, l'habitat indigne, la prévention des expulsions et l'accompagnement vers un logement durable. Il concerne également les ménages vivant en bidonville, les familles en grande précarité ou les Gens du voyage engagés dans des projets d'habitat adapté. À travers des dispositifs comme la Maîtrise d'œuvre urbaine sociale (MOUS) encadrée par le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PALHPD), que je gère sur le territoire métropolitain, SOLIHA Métropole Nord contribue concrètement à la mise en œuvre du droit au logement pour les publics les plus défavorisés.

La valeur ajoutée de SOLIHA Métropole Nord est tangible : chaque année, ce sont des centaines de ménages relogés, des situations débloquées, des logements rénovés et remis en service. Les collectivités et les propriétaires trouvent auprès de ses équipes une expertise pointue en matière de gestion locative adaptée, de médiation sociale ou encore d'accompagnement des personnes en souffrance psychique. Un territoire comme le nôtre ne peut se passer d'un acteur disposant de tels savoir-faire.

Ce qui distingue particulièrement SOLIHA Métropole Nord, c'est sa capacité à mobiliser des logements adaptés aux besoins spécifiques des ménages, souvent dans un parc diversifié, tout en proposant un accompagnement social renforcé et de proximité. L'écoute, la bienveillance, l'« aller-vers » et la confiance accordée aux capacités des personnes constituent des marqueurs forts de son intervention.

Dans des situations complexes, la stabilisation peut nécessiter du temps. La souplesse dans l'accompagnement, la possibilité de renforcer l'intervention lorsque cela s'avère nécessaire et l'inscription dans un réseau partenarial riche permettent de sécuriser les parcours et de prévenir les ruptures. Les pensions de famille ou les conventions d'échanges avec les bailleurs en sont des exemples concrets.

Je suis convaincue que ce partenariat restera essentiel dans les années à venir. Les enjeux du logement demeurent centraux et la valorisation des actions menées sera déterminante auprès des nouvelles équipes municipales. SOLIHA Métropole Nord dispose des compétences et de l'engagement nécessaires pour continuer à bâtir des solutions adaptées aux réalités du territoire.



 **MÉTROPOLE**
EUROPÉENNE DE LILLE



“ J’ai été accompagné sans jugement, avec beaucoup d’écoute et de bienveillance, même dans les moments les plus difficiles. ”



2. BÂTIR LA SOLIDARITÉ



Les ménages que nous accueillons sont parmi les plus fragiles du territoire. La majorité des nouveaux entrants appartient au premier quartile de revenus (25% des ménages les plus pauvres en France) et une part croissante vit durablement sous le seuil de pauvreté. Faute d'insertion économique solide, leur mobilité résidentielle demeure fortement limitée, ce qui prolonge leur présence dans notre parc et renforce la nécessité d'un accompagnement soutenu. Cette réalité sociale constitue le cœur de notre mission et oriente nos priorités d'action.

Dans ce cadre, notre ambition est de garantir à chaque ménage un logement adapté, un accompagnement de proximité et un accès aux services essentiels. Elle se traduit par une gestion locative centrée sur l'humain, attentive aux parcours résidentiels, aux vulnérabilités et aux freins multiples rencontrés par les ménages. Elle implique une approche individualisée, fondée sur l'écoute, la prévention et l'ajustement permanent de nos pratiques.

Le contexte actuel – marqué par la rareté de l'offre, la hausse des situations de précarité et une pression accrue sur le parc social – renforce la complexité de la relation bailleur-locataire. Les enjeux liés au maintien dans le logement, à la maîtrise des charges ou à la prévention des risques locatifs sont particulièrement sensibles, compte tenu des ressources limitées des ménages et de leur faible marge de manœuvre budgétaire.

Dans ce contexte exigeant, notre performance de gestion repose sur une double orientation : sécuriser les parcours résidentiels et maintenir un niveau élevé de qualité de service. Cette démarche mobilise plusieurs leviers complémentaires, notamment :

- › La coordination renforcée entre les équipes de terrain et les professionnels du lien social ;
- › L'optimisation continue des processus de gestion locative et des outils de suivi ;
- › La modernisation progressive du parc immobilier ;
- › Le développement d'un partenariat étroit avec les institutions et les acteurs sociaux.

SOLIHA Métropole Nord demeure pleinement engagée dans la conciliation entre mission sociale et efficacité opérationnelle. Notre action quotidienne vise à renforcer la cohésion sociale, soutenir les familles, prévenir les ruptures et améliorer en continu la qualité de notre service.

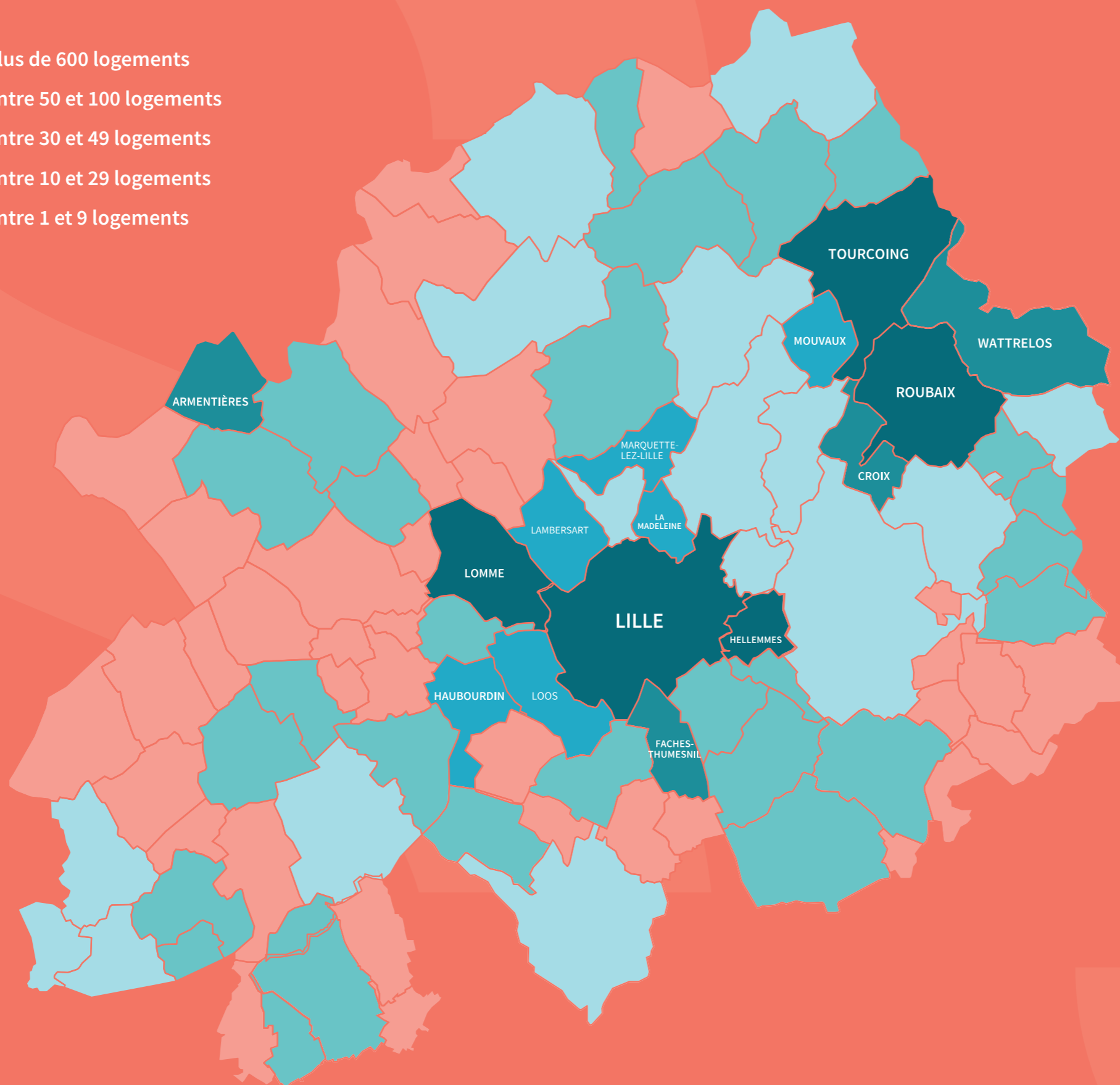


Bâtir la solidarité est la ligne directrice de nos actions au quotidien pour les ménages les plus vulnérables

Céline Onillon
Directrice du patrimoine et de la gestion locative adaptée



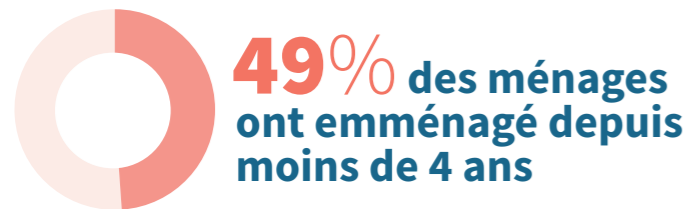
- Plus de 600 logements
- Entre 50 et 100 logements
- Entre 30 et 49 logements
- Entre 10 et 29 logements
- Entre 1 et 9 logements



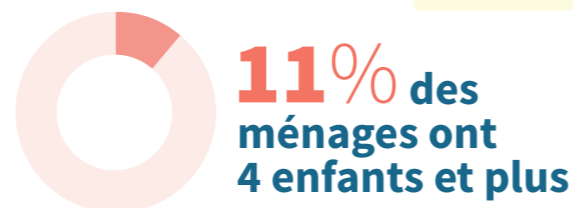
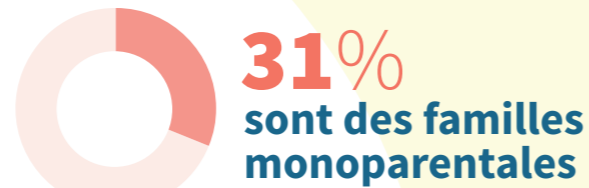
Répartition de nos logements en gestion sur le territoire de la MEL

Le patrimoine de SOLIHA Métropole Nord se caractérise par un équilibre entre un ancrage métropolitain affirmé et une diffusion territoriale maîtrisée. Il est majoritairement composé de logements individuels (61 %) et de petits ensembles collectifs de deux à trois logements, favorisant l'autonomie des ménages et leur intégration dans des environnements résidentiels à taille humaine. L'implantation du parc est essentiellement concentrée sur les trois communes principales de la métropole (Lille-Roubaix-Tourcoing), qui regroupent 71 % des logements et garantissent un accès privilégié aux réseaux de transport, aux institutions et aux services. Cette concentration constitue un levier important pour l'insertion sociale des ménages accueillis. En complément, 29 % du parc est réparti sur 64 autres communes, permettant une présence diffuse sur le territoire et une réponse adaptée aux besoins locaux. Cette répartition géographique contribue à éviter l'isolement des ménages tout en favorisant leur intégration durable au sein de différents bassins de vie.

LOGER UN PUBLIC FRAGILE ET VULNÉRABLE



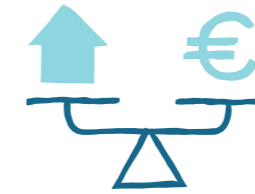
La diversité de notre parc de logements, principalement en diffus, permet de s'adapter à la composition familiale et au profil des ménages. Principalement composée de logements individuels, la majorité du parc est constituée de logements de grande taille, 60% ayant une typologie 4 et plus. Notre offre est ainsi complètement adaptée aux familles avec enfants, permet un accompagnement et une insertion par le logement dans de bonnes conditions.



En 2025, près de 20% de nos locataires ont plus de 60 ans. Le maintien à domicile est devenu un enjeu pour l'association. Nous leur proposons des ateliers de sensibilisation aux risques d'un logement non adapté au vieillissement, des temps de découvertes grâce à des outils innovants et des conseils pour mieux habiter leur logement.



2. Bâtir la solidarité



84% des ménages logés vivent sous le seuil de pauvreté*

Nous accueillons des ménages dont la grande majorité vit en dessous du seuil de pauvreté, ce qui constitue un marqueur fort de notre identité et de notre mission sociale. Cette réalité fonde notre engagement à mettre en œuvre une gestion locative adaptée, de proximité et attentive, tenant compte des vulnérabilités économiques, sociales et parfois personnelles des publics logés. Ce mode de gestion, indispensable pour sécuriser les parcours résidentiels, mobilise toutefois des ressources humaines importantes et nécessite un investissement en temps significatif, qui ne se trouve pas suffisamment valorisé ni compensé par les dispositifs actuels de financement.

Les ressources limitées des ménages fragilisent par ailleurs les équilibres budgétaires liés au logement : la pression des charges, la capacité d'assumer l'entretien courant ou encore la régularité du paiement du loyer deviennent des enjeux particulièrement sensibles, augmentant mécaniquement les risques locatifs et exposant davantage les familles aux ruptures.

Pour renforcer durablement la stabilité résidentielle, il apparaît nécessaire d'agir également sur le volet économique des parcours, notamment par un accompagnement plus structurant vers l'emploi et l'insertion professionnelle. Or, ces actions, essentielles pour prévenir les situations de précarité durable, demeurent aujourd'hui insuffisamment financées et gagneraient à être soutenues dans un cadre plus ambitieux et pérenne.

*Source : Enquête annuelle locataire SOLIHA Métropole Nord



ZOOM Favoriser les parcours résidentiels ascendants

Pour favoriser les parcours résidentiels ascendants – notamment l'accès au logement social ou autonome pour les locataires de notre parc – nous avons renforcé nos partenariats avec des bailleurs sociaux, en particulier SIA Habitat et Vilogia, à travers des conventions visant à fluidifier ces transitions. Ces dispositifs permettent d'accompagner de manière sécurisée l'orientation de nos locataires vers le parc social, en cohérence avec l'évolution de leur situation.

Ces coopérations rendent possibles des relogements particulièrement structurants. À titre d'exemple, une personne en situation de handicap, occupant un logement inadapté, a pu intégrer un appartement correspondant à ses besoins. Ce changement a amélioré significativement ses conditions de vie, tout en permettant la réhabilitation et la réattribution du logement libéré à une famille.

Les situations rencontrées montrent toutefois que l'attachement au logement peut freiner les évolutions résidentielles, en particulier pour les publics les plus fragiles. L'accompagnement joue alors un rôle déterminant pour lever ces freins et prévenir les ruptures. Ainsi, une personne isolée à Lille a pu être relogée à Armentières, se rapprochant de sa famille. Sa sœur témoigne :

« Ce relogement sur la commune d'Armentières a permis à mon frère de sortir de l'isolement et de renforcer nos liens. »

Ces expériences illustrent concrètement l'impact des partenariats engagés et la valeur ajoutée de l'accompagnement proposé par SOLIHA Métropole Nord.



PROPOSER UNE OFFRE DE LOGEMENTS ADAPTÉS

3 050 logements gérés

SOLIHA Métropole Nord gère un parc de plus de 3 000 logements, ce qui lui permet de s'adapter à une grande diversité de situations et de proposer des solutions sur mesure aux ménages les plus vulnérables.

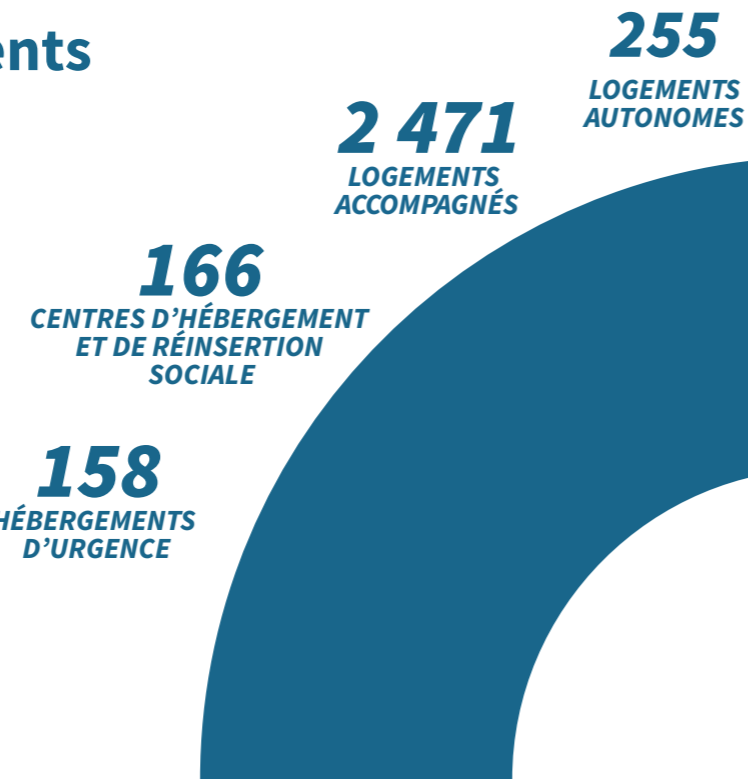
Acteur reconnu du territoire, SOLIHA Métropole Nord intervient notamment dans la gestion d'hébergements d'urgence, outils nécessaires pour certaines situations de ménages à la rue.

L'association dispose également de résidences sociales, de centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), ainsi que de pensions de famille, offrant des réponses adaptées aux besoins de publics présentant des niveaux d'autonomie variés.

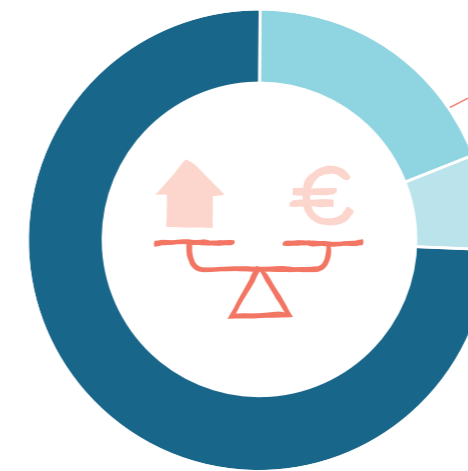
La majeure partie du patrimoine est constituée de logements d'insertion, principalement diffus, favorisant une intégration progressive vers un logement autonome favorisant un accès direct au logement et permettant ainsi d'éviter un parcours en escalier.

Par ailleurs, l'association a développé depuis plusieurs années une activité de gestion pour le compte de propriétaires privés, permettant de proposer des logements autonomes à des ménages en capacité d'y accéder.

Ainsi, l'ensemble des outils «logement» sont présents au sein du patrimoine de SOLIHA Métropole Nord. Cette approche s'inscrit pleinement dans les objectifs des deux plans « Logement d'abord » (2017-2027), qui identifient le logement accompagné comme prioritaire pour l'autonomie résidentielle.



8 052 k€ de travaux réalisés dans nos logements



1 521 k€ de travaux d'entretien

531 k€ de remise en état de logements entre deux périodes de location

6 000 k€ de travaux de réhabilitations effectués par notre coopérative BLI HdF sur 48 logements

SOLIHA Métropole Nord poursuit l'investissement dans son parc immobilier, composé majoritairement de logements anciens nécessitant des travaux réguliers de maintien en état. Les interventions engagées s'organisent autour de plusieurs niveaux complémentaires et sont guidées par le Plan Stratégique Patrimonial (PSP), élaboré conjointement pour les parcs de SOLIHA Métropole Nord et de SOLIHA Bâisseurs de Logement d'Insertion Hauts de France (SOLIHA BLI HdF). Cet outil permet de définir, pour chaque logement, son orientation patrimoniale : réhabilitation, rénovation énergétique, travaux de gros entretien ou investissements ciblés.

SOLIHA Métropole Nord assure ce travail d'analyse et de programmation, aussi bien pour son propre patrimoine que pour les logements gérés pour le compte de la coopérative. L'organisme est responsable de l'ensemble des travaux d'entretien courant du parc, des remises en état entre deux locations et des opérations de rénovation énergétique. De son côté, SOLIHA BLI HdF prend en charge la réalisation des réhabilitations lourdes.

Ce fonctionnement croisé repose sur une interaction continue entre les deux structures, tant pour la maintenance que pour les opérations de réhabilitation. Cette organisation fluide garantit une meilleure coordination des actions, une compréhension partagée des enjeux techniques et, in fine, contribue à la pérennité du patrimoine.

SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
BLI HAUTS-DE-FRANCE



RÉPONDRE À LA DEMANDE DE LOGEMENTS SOCIAUX

3 181 demandes de logements traitées

dont **315** présentées en commission d'attribution
et **176** ménages ayant accédé à un logement ou hébergement dans notre parc en 2025

Dans un contexte marqué par une crise durable du logement et une augmentation des situations de mal-logement, l'écart entre les sollicitations reçues et les attributions effectives illustre la tension structurelle qui pèse sur l'offre disponible de logement sur la MEL.

Au-delà des attributions réalisées, chaque demande fait l'objet d'un traitement attentif par nos équipes, y compris lorsqu'elle n'aboutit pas à une instruction pour présentation en commission d'attribution, nécessitant donc une réorientation

vers un partenaire adapté. Ce travail d'analyse, d'orientation et de priorisation constitue un levier essentiel de mise en œuvre des orientations locales en matière de logement.

SOLIHA Métropole Nord assure ainsi son rôle d'interface entre les ménages en difficulté et les dispositifs mobilisables sur le territoire.

En 2025, 85% des ménages entrés ou relogés dans notre parc ont été orientés en réponse à une situation de mal-logement ou à des problématiques sociales diverses.

80% des ménages relogés dans notre parc sont issus du 1er quartile*

La plupart des ménages nouvellement relogés par SOLIHA Métropole Nord dans son parc de logements sont issus du premier quartile de revenus. L'association accueille ainsi des publics présentant un niveau de fragilité économique significativement supérieur aux équilibres moyens du parc social.

Ce positionnement constitue un indicateur fort d'impact social. Il témoigne de notre capacité à sécuriser l'accès au logement pour des ménages cumulant précarité économique, vulnérabilités sociales et difficultés résidentielles.

Il confirme également notre rôle d'acteur de première ligne dans la mise en œuvre des politiques locales de l'habitat : nous assumons l'accompagnement des situations les plus complexes, là où l'ingénierie sociale et la médiation locative sont déterminantes pour permettre l'accès et prévenir les ruptures.

**Parmi les 25 % des ménages aux ressources les plus faibles*





“ J’ai été très bien accompagnée dans ma recherche et j’ai pu obtenir un logement adapté, propre et conforme à mes attentes.



3. AGIR POUR UN HABITAT DURABLE



L'année 2025 a mis la filière de la rénovation à rude épreuve. La fermeture momentanée de la plateforme MaprimeRénov', combinée aux effets de « stop-and-go » des politiques publiques, a généré de fortes incertitudes, fragilisant les acteurs et ralentissant de nombreux projets. Dans ce contexte instable, SOLIHA Métropole Nord a fait le choix de rester pleinement mobilisée, fidèle à ses valeurs et à sa mission.

Au quotidien, l'association agit concrètement pour permettre à tous d'accéder à un logement décent, sûr et adapté, en prenant en compte les enjeux sociaux, environnementaux et énergétiques actuels. Son engagement en faveur de la lutte contre le changement climatique s'inscrit avant tout dans une action de terrain, au plus près des ménages.

SOLIHA Métropole Nord poursuit ainsi son combat contre l'habitat indigne et accompagne l'adaptation des logements pour les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, afin de leur offrir un cadre de vie digne, fonctionnel et durable.

À l'approche de 2026, l'espoir d'un environnement plus stable se dessine. SOLIHA Métropole Nord demeure pleinement mobilisée, aux côtés de la MEL, pour renforcer la lutte contre la précarité énergétique et contribuer ensemble à la transformation durable du parc de logements métropolitain, améliorant ainsi durablement le quotidien de nombreux ménages.



Un engagement constant, malgré une année difficile pour la filière de la rénovation

Brahim Ouabouch
Responsable du service
habitat conseil



**SECTEUR TOURCOING
VALLÉE DE LA LYS :**

243 rénovations énergétiques 

114 adaptations de logements 

2 interventions en lutte contre l'habitat indigne 

SECTEUR ROUBAIX :

100 rénovations énergétiques 

8 adaptations de logements 

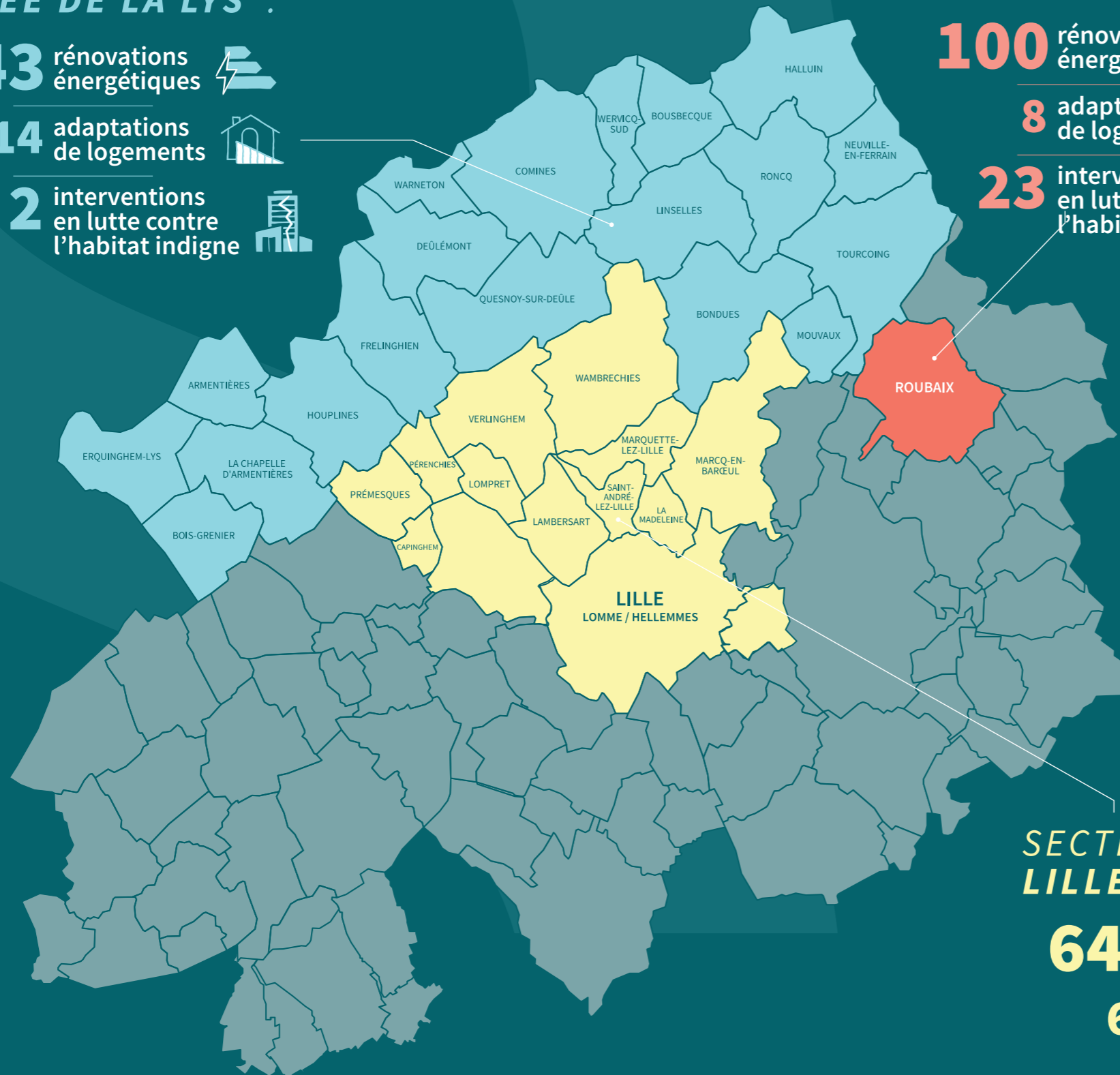
23 intervention en lutte contre l'habitat indigne 

Répartition des projets de rénovation sur le territoire de la MEL dans le cadre du programme AMELIO

SOLHA Métropole Nord pilote plusieurs lots du programme AMELIO de la MEL.

Dans ce cadre, nos équipes accompagnent les propriétaires des trois grandes villes de la métropole mais aussi des communes avoisinantes.

Nous comptabilisons au total 29 communes couvertes par nos interventions. La cartographie ci-contre permet d'apprécier les volumes par secteur.



SECTEUR LILLE ET NORD :

647 rénovations énergétiques 

60 adaptations de logements 

1 intervention en lutte contre l'habitat indigne 

AMELIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

990 Logements
bénéficiant d'un projet
de rénovation dans
le cadre de l'assistance
à maîtrise d'ouvrage
de l'habitat privé

La transition énergétique passe aussi par l'amélioration des logements. En agissant sur l'isolation, le chauffage ou la ventilation, la rénovation énergétique permet de consommer moins d'énergie et de limiter les émissions de gaz à effet de serre. Elle répond ainsi à un double enjeu : environnemental, face au changement climatique et social, en luttant contre la précarité énergétique.

Ces travaux ont également un impact direct sur la qualité de vie : logements plus confortables, factures allégées et patrimoine valorisé dans la durée.

En 2025, SOLIHA Métropole Nord a accompagné la rénovation de 305 logements individuels et de 467 logements en copropriété appartenant à des propriétaires privés. Cet engagement a été rendu possible grâce au dispositif AMELIO, déployé par la Métropole Européenne de Lille, ainsi qu'à l'implication de nos chargés d'opération aux côtés des ménages.



75% des ménages
accompagnés sont très
modestes

La plupart des ménages concernés par des projets accompagnés par SOLIHA Métropole Nord, dont les travaux ont été finalisés en 2025, disposent de revenus très modestes. Ce chiffre illustre notre volonté d'agir auprès des publics les plus fragiles, souvent les plus exposés à la précarité énergétique. Notre objectif est clair : veiller à ce qu'ils ne restent pas à l'écart des dispositifs existants et qu'ils puissent, eux aussi, bénéficier de solutions concrètes pour améliorer durablement leur habitat.

Ces projets nécessitent généralement un accompagnement renforcé et davantage de temps pour aboutir, mais ils traduisent pleinement notre engagement à mener les démarches à terme et à permettre de meilleures conditions de vie aux ménages les plus fragiles.

52% de gain
énergétique moyen pour
chaque projet réalisé
pour **1 200 €** économisés en moyenne
par ménage



Les projets de rénovation énergétique accompagnés par SOLIHA Métropole Nord permettent une réduction significative des consommations des ménages. Ces résultats s'inscrivent pleinement dans les objectifs nationaux de la loi Climat et Résilience. Ils se traduisent également par des économies financières concrètes pour les ménages, avec une baisse durable des charges énergétiques, particulièrement bénéfique pour les publics les plus fragiles.



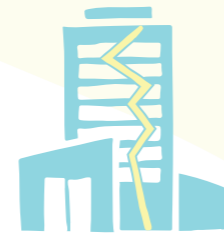
LUTTER CONTRE L'HABITAT INDIGNE

261 Ménages accompagnés en 2025 sur le traitement de l'habitat insalubre ou non décent

L'association poursuit son action de fond contre l'habitat indigne, en étroite collaboration avec les communes du territoire.

La mobilisation conjointe de la MEL, de la CAF, de l'ARS et des services d'hygiène des villes de Lille, Roubaix et Tourcoing permet de repérer les logements concernés. Une fois identifiées, ces situations bénéficient d'un accompagnement coordonné : l'intervention en binôme des chargés d'opération et des travailleurs sociaux permet d'apporter une réponse globale aux difficultés rencontrées, souvent complexes et inscrites dans le temps.

Forte de son expertise dans le traitement de l'habitat indigne et d'un partenariat institutionnel structuré, SOLIHA Métropole Nord s'impose aujourd'hui comme un acteur majeur de la prévention et du traitement de l'habitat indigne à l'échelle métropolitaine.



72 logements remis aux normes ou sécurisés en 2025

Les logements sécurisés durant l'année ont permis d'améliorer les conditions de vies des ménages et de réduire les risques sanitaires liés à ces logements dégradés. Cette **intervention préventive permet également de limiter les coûts sociaux et médicaux liés à l'insalubrité.**

Le repérage s'effectue principalement via le marché décence de la CAF et le dispositif « permis de louer » de la MEL, qui permettent d'identifier rapidement les situations à risque et de mobiliser les propriétaires pour engager des travaux correctifs.

Cette action illustre l'**efficacité d'une approche préventive** : en intervenant en amont, SOLIHA Métropole Nord protège la santé des habitants, évite l'aggravation des situations et constitue un levier social et économique pour la MEL.

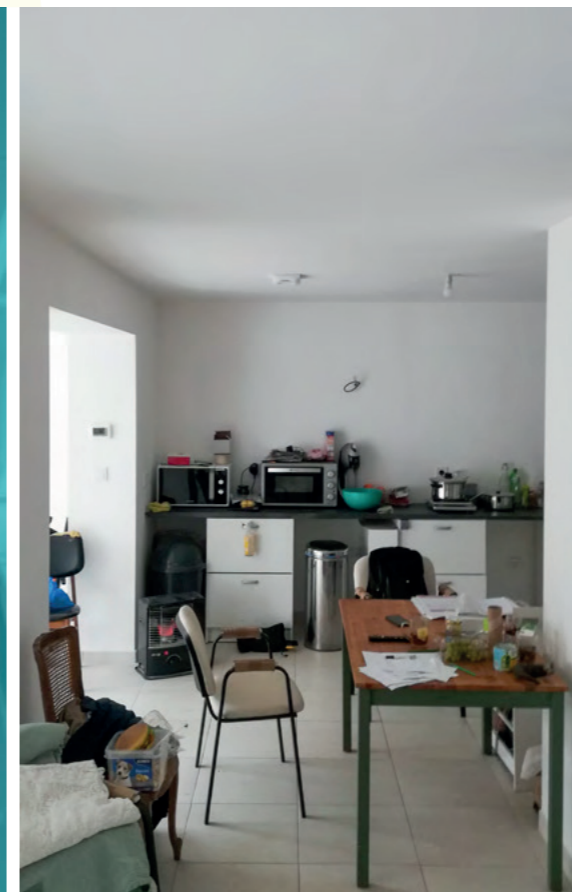


85 ménages sortis de situations indignes en 2025

En 2025, l'accompagnement mené par SOLIHA Métropole Nord a permis à 85 ménages de sortir d'une situation de logement indigne. Cette action s'inscrit dans un suivi global, associant diagnostic social et technique, mobilisation des partenaires et recherche de solutions adaptées à chaque situation.

Pour 63 ménages, la résolution est passée par un **relogement définitif dans un logement aux normes**, garantissant des conditions d'habitat dignes et durables. Pour les 22 autres ménages, la **sortie d'indignité a été rendue possible grâce à la réalisation de travaux de rénovation du logement**, permettant son maintien dans le parc tout en améliorant significativement les conditions de vie des occupants.

Par ailleurs, SOLIHA Métropole Nord anime également les dispositifs de « logement tiroir » portés par la MEL et la Ville de Lille. Ce dispositif constitue un levier essentiel, en offrant une solution de relogement transitoire aux ménages le temps qu'un logement pérenne puisse être mobilisé.



ADAPTER LE LOGEMENT

182 projets d'adaptation en 2025



131 ménages ayant pu rester à domicile grâce à l'adaptation

En 2025, l'adaptation des logements demeure un enjeu majeur du maintien à domicile. **Sécurisation des espaces, installation d'équipements adaptés et réaménagements ciblés ont permis de prévenir les risques et de favoriser l'autonomie des occupants.**

Dans un contexte marqué par des évolutions réglementaires et des incertitudes nationales, certains ménages ont différé leurs projets, malgré des besoins parfois urgents. SOLIHA Métropole Nord a renforcé sa pédagogie et sa présence de proximité afin d'accompagner les décisions et de limiter les situations d'inadaptation.

La **structuration d'un pôle dédié au sein du Service Habitat Conseil a consolidé l'expertise mobilisée.** L'adaptation du parc privé s'affirme ainsi comme un levier stratégique pour sécuriser les parcours résidentiels et répondre aux enjeux du vieillissement.

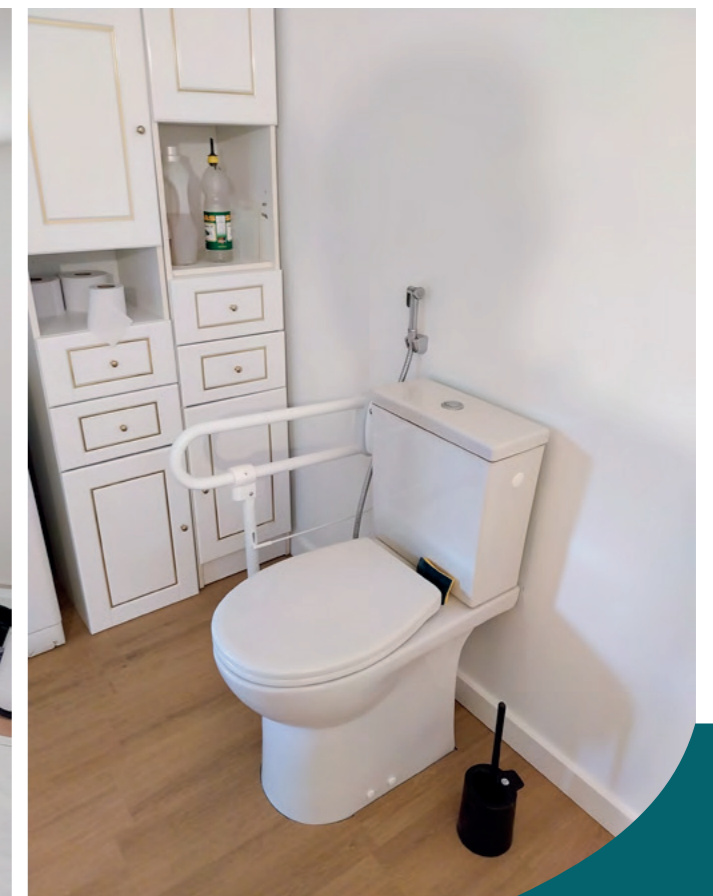
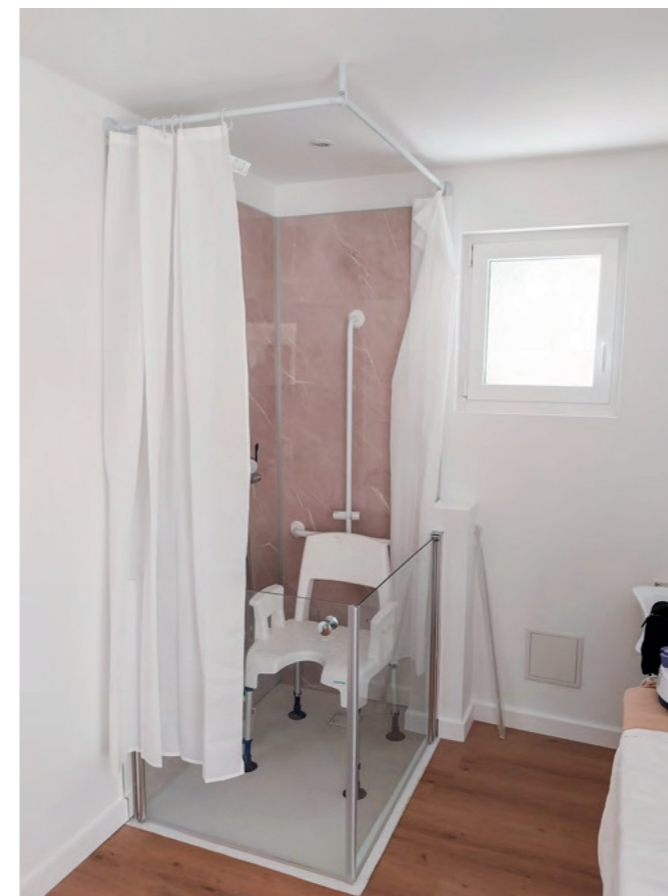
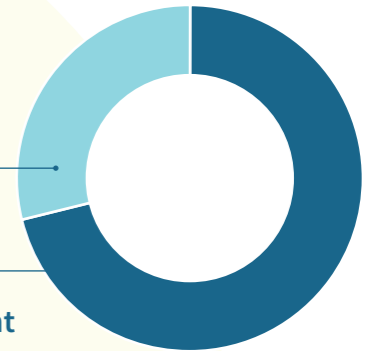


71% des ménages ont vu leur qualité de vie s'améliorer très fortement suite à l'adaptation de leur logement*

L'impact des projets d'adaptation se mesure concrètement : la totalité des ménages accompagnés déclarent une amélioration de leur qualité de vie après travaux. SOLIHA Métropole Nord sécurise chaque étape du parcours, de l'évaluation des besoins à la réalisation des travaux. Au-delà de la **mise en sécurité du logement**, ces interventions renforcent durablement le **confort et l'autonomie des ménages**, confirmant l'adaptation comme un investissement social efficace au service des habitants et des territoires.

Suite à l'installation des équipements, votre qualité de vie à la maison s'est améliorée de quelle manière en terme d'autonomie ?

29% Fortement
71% Très fortement





🗨️🗨️ *Grâce à
l'accompagnement,
nous avons pu
réaliser nos travaux
et améliorer
concrètement notre
confort de vie.*



ZOOM**L'adaptation au cœur du maintien à domicile**

À 70 ans, Madame D. vit seule dans sa maison, à laquelle elle est profondément attachée et où elle a construit l'essentiel de ses repères de vie. Suite à une maladie ayant entraîné de lourdes séquelles aux membres inférieurs, puis l'amputation de l'un d'eux, ses capacités de déplacement se sont fortement réduites.

À l'intérieur du logement, elle se déplace à l'aide de deux béquilles ; à l'extérieur, elle alterne entre béquilles et fauteuil roulant manuel. Chaque déplacement nécessite une attention constante et représente un effort important.

Avant les travaux, le logement présentait de nombreuses contraintes : portes trop étroites, salle de bain inadaptée et absence d'accès extérieur sécurisé. Ces éléments rendaient les gestes du quotidien particulièrement éprouvants comme franchir une porte, circuler dans les pièces ou accéder à la salle de bain constituant des sources d'insécurité permanentes. C'est dans ce contexte que sa fille a pris contact avec nos services afin de solliciter une aide à l'adaptation du logement.

Les travaux réalisés ont permis une amélioration significative de ses conditions de vie. Des portes coulissantes ont été installées afin de faciliter le passage du fauteuil roulant et des aires de giration adaptées permettent désormais une circulation plus fluide dans l'ensemble du logement.

La salle de bain a été entièrement repensée pour répondre aux besoins de sécurité et d'accessibilité : installation d'une douche extra-plate, mise en place d'un sol antidérapant, pose d'une barre d'appui ainsi que d'une paroi de douche mi-hauteur, complétée par un rideau de douche. Les WC, rehaussés, ont également été équipés d'une barre d'appui afin de sécuriser les transferts.

Par ailleurs, les interrupteurs et prises électriques ont été repositionnés et adaptés, conformément aux normes PMR.

L'accompagnement assuré par SOLIHA Métropole Nord ne s'est pas limité à l'adaptation du logement. Une rénovation énergétique globale a également été menée, comprenant l'isolation des murs et de la toiture, le remplacement des menuiseries ainsi que l'installation d'une pompe à chaleur. Ces travaux ont permis d'améliorer significativement le confort thermique du logement, jusqu'à l'atteinte d'une étiquette BBC.

Enfin, cet accompagnement a permis de bénéficier de l'ensemble des aides financières mobilisables, notamment celles de ANAH, de la MEL et de la MDPH.

Aujourd'hui, Madame D. bénéficie d'un logement adapté, sécurisé et plus confortable, tout en réalisant des économies d'énergie significatives. Au-delà des aménagements techniques, ces travaux représentent un enjeu essentiel pour elle : préserver son autonomie et pouvoir continuer à vivre à domicile, dans un cadre rassurant et sécurisé.

4. ÉVOLUER ET GAGNER EN AGILITÉ



Notre contexte d'intervention 2025 a été la continuité, voire le renforcement des tendances observées depuis la crise Covid : les contraintes vont croissantes et les équilibres se précarisent. Et de fait, l'environnement politique, économique et sociétal nous met face à des injonctions souvent contradictoires et nous contraint à des postures bien inconfortables.

Malgré cela, à force d'intelligence collective, d'investissement et de souplesse, nous avons une fois de plus relevé le défi de l'adaptation : que l'ensemble des salariés en soient remerciés !

Une innovation RH majeure est venue accompagner le quotidien du personnel : le logiciel LUCCA a été déployé, permettant une gestion des plannings plus fluide et une clarification du processus des entretiens périodiques, qu'ils soient d'évaluation, professionnels ou de retour d'absence, augmentant la transparence dans les échanges entre les collaborateurs et leur manager.

Une année difficile peut donner lieu à un repli sur soi et l'arrêt d'actions qui pourraient paraître mineures au regard des enjeux principaux. Nous n'avons pas cédé à cet écueil, continuant à mettre en place des actions orientées vers la qualité de vie au travail.

Par ailleurs, l'IA, évoquée en perspective dans notre rapport d'activité 2024, a pris toute sa place en fin d'année 2025, avec la volonté d'acculturer l'ensemble de la structure à un sujet qui doit être maîtrisé dans son utilisation et dont le déploiement fera l'objet d'une étude circonstanciée préalable dans le courant de l'année 2026.

Nous sommes donc plus que jamais à l'œuvre pour suivre le rythme des transformations à venir !



Face à des contraintes croissantes et parfois contradictoires, l'année 2025 a confirmé notre capacité à nous adapter, innover et maintenir notre exigence collective

Stéphane Sylvestre
Secrétaire Général



HORIZON 2025

Le projet stratégique « Horizon 2025 » a été conclu cette année. Construit collectivement pour consolider durablement l'association, il a permis de finaliser les évolutions structurelles engagées, de moderniser nos pratiques, de renforcer nos partenariats et de développer une dynamique d'innovation au service de notre projet associatif.

Au terme de ces quatre années d'engagement, le taux de réalisation des actions de 84% est très satisfaisant. Nous mettons en lumière, pour chacune des ambitions stratégiques, une action emblématique illustrant les transformations accomplies.

Ambition 1 : La Commission Sociale : un levier d'engagement stratégique

L'implication de la gouvernance a constitué un axe majeur de l'ambition 1. L'objectif était clair : **faire du Conseil de Surveillance un espace pleinement stratégique, davantage connecté aux réalités de terrain et associé aux orientations majeures de l'association.** Plusieurs temps d'échange ont permis aux salariés de présenter leurs missions et leurs enjeux directement aux administrateurs. Ces rencontres ont favorisé une meilleure compréhension du travail mené et consolidé la qualité du dialogue. Début 2025, un séminaire dédié aux enjeux de la Direction du Développement Social a permis de partager une vision commune et de clarifier les priorités. La Commission Sociale, récemment créée, prolonge cette dynamique en structurant le suivi des actions, l'analyse des indicateurs et l'implication durable de la gouvernance.

Ambition 3 : Renforcer la dynamique interne : rendez-vous conviviaux et newsletter

Au cours des quatre années du projet stratégique Horizon 2025, la communication interne de SOLIHA Métropole Nord s'est progressivement structurée et diversifiée afin de renforcer le lien entre les équipes. La mise en place d'une newsletter interne régulière a permis de partager les actions, réussites et temps forts de la vie associative, favorisant une meilleure connaissance des projets menés sur l'ensemble du territoire.

Parallèlement, le développement de temps conviviaux a constitué un levier important pour encourager les échanges informels, recréer du lien et permettre aux collaborateurs de mieux se connaître. Ces événements, pensés comme des espaces de rencontre ouverts à tous, participent pleinement à l'ambition 3 du projet stratégique Horizon 2025 : renforcer la dynamique interne en consolidant la culture commune fondée sur l'entraide et le partage.

Ambition 2 : Développer nos outils et actions de mesure de la qualité de service

Au cours du projet stratégique nous avons renforcé notre démarche d'évaluation de notre qualité de service en déployant de nouvelles enquêtes destinées à mieux appréhender l'expérience de nos locataires et à soutenir notre amélioration continue.

Une enquête de courtoisie automatisée, envoyée trois mois après l'arrivée des locataires afin d'évaluer leur installation et la qualité de l'accueil et une enquête de satisfaction annuelle diffusée auprès de l'ensemble des locataires. Modernes et accessibles, ces enquêtes, envoyées par mail et SMS, facilitent la remontée de retours concrets et seront prochainement enrichies par l'intégration de QR codes. En parallèle, le groupe de travail poursuit l'élaboration d'une enquête dédiée aux propriétaires, afin de compléter notre vision globale de la satisfaction et renforcer l'efficacité de nos actions.

Ambition 4 : L'alliance avec Vilogia pour appuyer la maîtrise d'ouvrage d'ouvrage d'insertion

Parmi les réussites majeures du projet « SMN - Horizon 2025 », l'ouverture de notre coopérative à de nouveaux partenaires a constitué une étape décisive pour la relance de la maîtrise d'ouvrage d'insertion sur le territoire de la MEL. Concrétisée en novembre 2023 avec l'entrée de Vilogia au capital de SOLIHA Bli Hauts-de-France, cette alliance a redonné un nouvel élan à un métier essentiel de notre projet associatif. Elle a également permis de confier 444 logements supplémentaires en gestion à SOLIHA Métropole Nord, renforçant très concrètement notre capacité à loger et accompagner des ménages en grande précarité. Cette réussite incarne pleinement l'ambition 4 d'Horizon 2025 : nouer des alliances utiles, solides et porteuses d'avenir, pour développer une offre de logements d'insertion renforcée, durable et en pleine cohérence avec la mission sociale de SOLIHA Métropole Nord !



AMBITION 1 : ASSURER L'ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE & L'INDÉPENDANCE DE SOLIHA Métropole Nord

Défi 1 : Manager les données financières pour poursuivre une gestion saine et transparente

Défi 2 : Favoriser et renforcer l'implication de la gouvernance

Défi 3 : Diffuser une culture du résultat

86 % des projets ont été réalisés et sont opérationnels



AMBITION 2 : MODERNISER LES PRATIQUES & OUTILS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

Défi 1 : S'engager toujours plus pour nos habitants et nos habitats

Défi 2 : Favoriser l'utilisation des outils au service de la transversalité

Défi 3 : Piloter la qualité de service

79 % des projets ont été réalisés et sont opérationnels



AMBITION 3 : DÉVELOPPER LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL & LA COHÉSION INTERNE

Défi 1 : Améliorer l'expérience collaborateur

Défi 2 : Renforcer la dynamique interne

Défi 3 : Optimiser les conditions de travail

88 % des projets ont été réalisés et sont opérationnels



AMBITION 4 : VALORISER NOS EXPERTISES ET S'ENRICHIR DE NOUVELLES ALLIANCES

Défi 1 : Développer la visibilité de nos expertises

Défi 2 : Travailler en confiance avec l'ensemble de nos partenaires

Défi 3 : S'allier au service de nos publics


88 % des projets ont été réalisés et sont opérationnels



2025, ANNÉE DE MISE EN PLACE DU SIRH LUCCA

En 2025, SOLIHA Métropole Nord a déployé un nouveau Système d'Information sur les Ressources Humaines (SIRH), LUCCA, afin de moderniser et sécuriser nos processus RH, tout en simplifiant le quotidien des salariés.


Trois modules ont été déployés :



Gestion des absences



Entretiens annuels et professionnels



Base documentaire RH

Ces outils sont complétés par des fonctionnalités contribuant à la vie associative (accueil des nouveaux collaborateurs, valorisation des anniversaires), participant ainsi à la cohésion interne de l'association. À travers ce déploiement, SOLIHA Métropole Nord confirme sa volonté de structurer ses processus, de sécuriser ses pratiques RH et d'améliorer l'expérience collaborateur au service de la performance collective.



Un logiciel intuitif qui permet de consulter en un clic le planning de l'ensemble des collaborateurs. Les documents RH y sont centralisés et rapidement récupérables. C'est une réelle valeur ajoutée par rapport à l'ancienne solution, en termes de simplicité et d'efficacité.

Sandra Jacquart
responsable action sociale



Lucca est une plateforme simple et agréable à utiliser grâce à son interface intuitive et claire. La navigation est fluide, les informations sont accessibles rapidement et l'expérience est nettement plus confortable que celle de l'ancien logiciel. Tout est plus pratique, plus rapide et plus efficace au quotidien.

Julien Velay
travailleur social



POLITIQUE FORMATION 2025 : CONSOLIDER LES COMPÉTENCES AU SERVICE DE NOS MISSIONS

106 salariés ont suivi une ou plusieurs formations en 2025 pour **2 193** heures de formation

En 2025, la politique de formation de SOLIHA Métropole Nord s'est inscrite dans une logique de continuité et de consolidation des actions engagées les années précédentes, en cohérence avec nos orientations stratégiques et les besoins croissants des publics accompagnés.

Dans le contexte où la santé mentale a été déclarée grande cause nationale, notre association a poursuivi son engagement sur cette thématique majeure. Treize salariés supplémentaires ont été formés aux Premiers Secours en Santé Mentale, portant à 61 le nombre total de collaborateurs formés au sein de notre organisation. Cette montée en compétence répond à une réalité de terrain de plus en plus prégnante et participe activement à la prévention des risques psycho-sociaux au sein de notre structure.

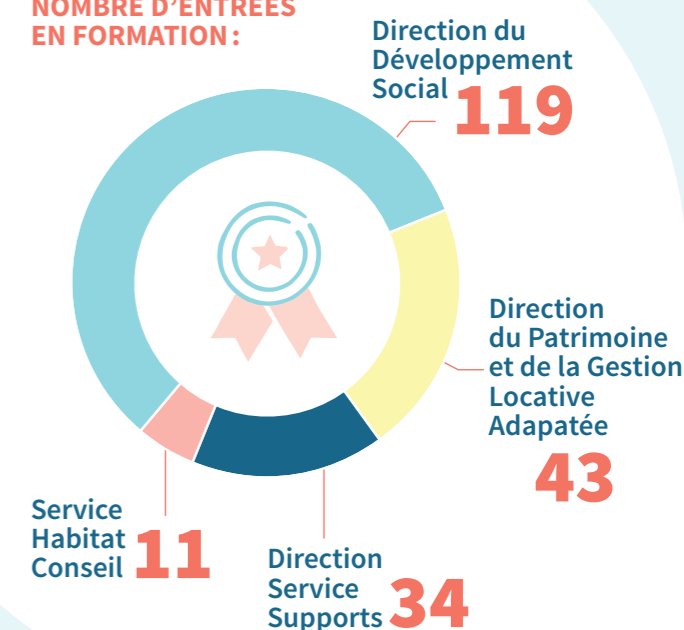
Les équipes techniques de la Gestion Locative Adaptée ont poursuivi le parcours engagé avec les Compagnons du Devoir autour de la rénovation du bâti ancien, renforçant ainsi leur expertise technique sur des enjeux patrimoniaux essentiels. Elles ont également approfondi leurs connaissances relatives à la vie du bail locatif et à la réalisation des états des lieux, contribuant à une gestion locative adaptée aux besoins de nos publics.

Par ailleurs, 14 salariés ont été formés aux violences faites aux femmes et aux violences au sein du couple, portant à 33 le nombre total de collaborateurs sensibilisés à cette problématique sur les 2 dernières années. Cette dynamique témoigne de notre volonté d'adapter nos pratiques professionnelles aux réalités sociales rencontrées et de renforcer notre capacité d'accompagnement.

À travers ces actions, SOLIHA Métropole Nord confirme son investissement constant dans le développement des compétences, levier essentiel de la qualité de service rendue aux ménages accompagnés.



NOMBRE D'ENTRÉES EN FORMATION :



DÉVELOPPEMENT DE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE



Expérimentation IA et poursuite du développement numérique

En 2025, SOLIHA Métropole Nord a franchi une nouvelle étape dans son développement numérique avec le **lancement d'une première expérimentation autour des usages de l'intelligence artificielle**.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans la continuité des chantiers engagés ces dernières années et répond à un objectif constant : mieux outiller les équipes pour renforcer la qualité de l'accompagnement social et de l'habitat adapté.

L'expérimentation IA a été **conçue comme un appui aux pratiques professionnelles des différentes directions de l'association**. Elle a porté sur des usages transversaux, tels que l'aide à l'analyse de situations ou de dossiers, le soutien à la rédaction et à la structuration de documents professionnels, ainsi que l'accès facilité à l'information réglementaire et technique.

Dans ce cadre, un **travail de benchmark comparatif de plusieurs solutions de chatbot** a été mené afin d'évaluer leurs apports respectifs, leurs limites et leur adéquation avec les besoins opérationnels de SOLIHA Métropole Nord. Cette démarche a permis **d'objectiver les choix technologiques, en privilégiant des outils compatibles avec les exigences de service public, les pratiques métiers et le cadre associatif**.

Parallèlement, une **charte d'usage de l'intelligence artificielle** a été élaborée. Elle vise à répondre aux questionnements éthiques soulevés par ces nouveaux outils, à encadrer leurs usages et à garantir le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Cette phase exploratoire a ainsi permis d'identifier des apports concrets tout en posant un cadre de référence partagé, condition indispensable à un déploiement maîtrisé et responsable.

Ces travaux ont trouvé un écho direct dans les autres avancées numériques de l'année. La **mise en place du nouvel outil de suivi social**, pleinement opérationnel début 2025 et largement utilisé par les équipes sociales, a marqué une étape structurante. Il a permis d'améliorer la lisibilité des parcours, la fiabilité des données et le partage d'informations au sein de l'association.

Loin d'être une finalité, l'expérimentation IA prolonge ainsi une dynamique déjà engagée : celle d'un **numérique au service des missions sociales de SOLIHA Métropole Nord**, pensé comme un levier d'amélioration continue, au plus près des besoins des professionnels et des ménages accompagnés.

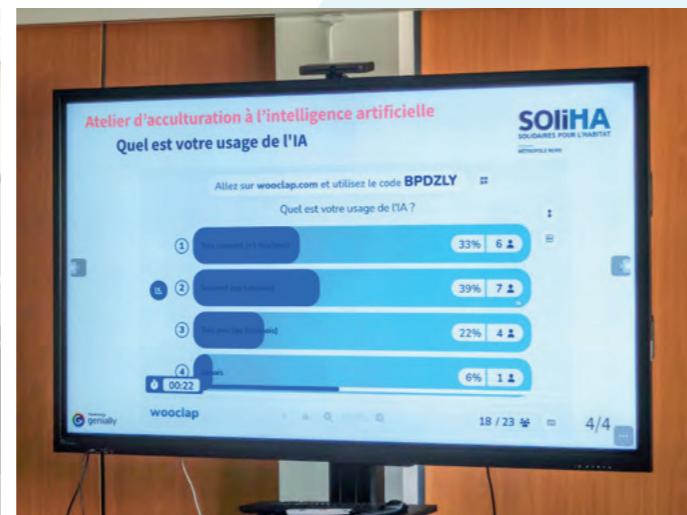
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL EXERCICE 2025

L'année 2025 a marqué une étape structurante dans la politique de Qualité de Vie au Travail (QVT) de SOLIHA Métropole Nord, avec la volonté affirmée de passer de principes partagés à des cadres opérationnels, co-construits avec les équipes et ancrés dans les pratiques quotidiennes.

Dans ce cadre, une charte de **bien vivre en open space a été élaborée et déployée**. Issue d'échanges internes, elle vise à poser un socle commun de règles simples et partagées pour concilier collaboration, concentration et respect de chacun dans des espaces de travail collectifs. La charte aborde notamment la gestion du bruit, le respect des espaces personnels, l'usage des équipements partagés, l'attention portée à l'ergonomie, ainsi que les dimensions de bienveillance, de confidentialité et de gestion apaisée des désaccords. Elle constitue aujourd'hui un **repère collectif, non normatif mais engageant, destiné à favoriser un climat de travail serein et durable**.

Par ailleurs, le volet santé, déjà amorcé en 2024, a connu en 2025 une formalisation décisive avec la rédaction d'une note de cadrage dédiée à la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS). Cette démarche s'est traduite concrètement par la formation de **12 ambassadeurs prévention TMS**, représentant différents services, sur un volume de 25 heures. Dès 2025, ces ambassadeurs ont contribué à déployer plusieurs actions de prévention, notamment lors d'événements conviviaux internes, favorisant une approche accessible et collective de la santé au travail. Leur mobilisation a également permis l'émergence de routines d'éveil musculaire, mises en place de manière hebdomadaire voire quotidienne dans certains services, et progressivement intégrées aux habitudes de travail.

Ces deux axes, cadre de travail et santé au travail, traduisent une même ambition : inscrire la QVT dans une logique concrète, collective et durable, au service des équipes comme du projet associatif.





SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT
MÉTROPOLE NORD



Travailler à SOLIHA c'est donner du sens à son métier et agir concrètement pour aider les plus précaires



PERSPECTIVES 2026

Comme le montre ce rapport d'activité, SOLIHA Métropole Nord a continué, en 2025, à jouer un rôle essentiel sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille. Chaque jour, l'association agit concrètement pour répondre à des besoins de logement et d'habitat toujours plus importants : accompagner les ménages en difficulté, produire et gérer des logements d'insertion, rénover l'habitat, lutter contre l'habitat indigne, adapter les logements au vieillissement et au handicap. Dans un contexte où la crise du logement s'installe dans la durée, où l'offre très sociale reste insuffisante et où les inégalités territoriales demeurent fortes, notre projet associatif apparaît plus nécessaire que jamais.

L'année 2025 a aussi confirmé qu'une utilité sociale forte ne peut être durablement préservée sans un modèle économique consolidé. La fin du protocole CGLLS 2014-2024, la désindexation persistante des produits du social et l'instabilité de plusieurs dispositifs continuent de peser lourdement sur les équilibres du secteur

associatif. Dans ce contexte, SOLIHA Métropole Nord a tenu son cap. L'association a poursuivi ses interventions, maintenu son engagement auprès des publics les plus fragiles et continué à faire évoluer son organisation pour répondre à un environnement plus exigeant.

Les conditions d'une consolidation durable reposent désormais sur plusieurs leviers clairement identifiés : stabiliser et assainir nos bases financières, développer et diversifier nos ressources, optimiser les financements publics, mobiliser de nouvelles ressources philanthropiques, gagner en efficacité interne, moderniser nos outils et renforcer les coopérations utiles. Elles supposent également de poursuivre un travail de fond sur la fluidité des parcours résidentiels, la qualité de notre gestion et la lisibilité de notre action pour nos partenaires comme pour nos équipes.

En 2026, SOLIHA Métropole Nord continuera donc à se mobiliser pleinement pour préserver et renforcer son projet historique, au service des personnes les plus fragiles du territoire. Plus que jamais, notre ambition n'est pas seulement de tenir, mais de préparer l'avenir. La gouvernance et le comité de direction demeurent résolument engagés pour conduire l'association vers une nouvelle étape de stabilisation, de coopération et de développement, au service de l'intérêt général.



Marcel-Alain Lequenne
Directeur Général





SOLiHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

MÉTROPOLE NORD

112 Rue Gustave Dubled
59170 Croix
03 20 67 67 30
solihamn.fr