

Rencontre des adhérents franciliens de la Fapil

Echanges de pratiques autour de la prévention de la vacance locative

23 mars 2018

Présents :

Association Logement des Jeunes : Francis Morin, président de l'association ;

Solidarité Habitat IDF : Stéphane Jot, responsable travaux et référent « vacance » ;

Solidarités Nouvelles pour le Logement Paris : Céline Lefèvre, responsable pôle finance et gestion locative/ immobilière - Véronique Morabin, responsable gestion locative immobilière

Fapil : Justine Gineste, chargée de mission IDF.

Cet atelier vise à ouvrir un espace d'échanges autour de la prévention de la vacance entre les équipes des associations franciliennes de la Fapil. Il s'agit d'établir un état des lieux de la vacance du parc qu'elles gèrent, des difficultés rencontrées ainsi que des actions mises en place pour y remédier.

La vacance locative est parfois difficile à cerner du fait de son aspect transversal aux activités de gestion du logement. Les raisons de la vacance locative concernent tout autant les partenariats extérieurs que l'organisation interne de l'association en matière de procédures d'attribution, de coordination des équipes ou encore d'anticipation des travaux dans un logement. Le tableau ci-dessous retrace les échanges des participants selon ces différents aspects. Quelques repères/bonnes pratiques, issus des échanges, sont également synthétisés à la fin du document.

Prochains RDV des adhérents franciliens : vendredi 25 mai et vendredi 06 juillet à 09h15.



		Habitat et Humanisme IDF Solidarité Habitat IDF	Solidarités Nouvelles pour le Logement Paris	ALJ
Parc	Parc : nombre de logements - Territoires	<p>Parc d'environ 1.300 logement, géré par l'AIVS Solidarité Habitat IDF (dans le cadre de différents dispositifs).</p> <p>La moitié des logements se situent à Paris, le reste dans tous les autres départements d'IDF (principalement le 92, le 78 et le 94).</p> <p>Réorganisation de l'association en cours par pôle territorial. A l'heure actuelle, 3 équipes territoriales GLA (gérant chacune 500 / 500 / 300 logements).</p>	<p>Environ 210 logements, tous situés à Paris (principalement le nord-est parisien et le 13^e arrondissement).</p>	<p>70 logements gérés en sous-location :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 dans le cadre du pôle Jeunes Adultes, principalement des colocations, représentant environ 100 personnes hébergées par an. - 10 destinés à des ménages salariés d'une entreprise d'insertion. <p>Territoire : Plaine Commune principalement (développement en cours dans le 93).</p>
	Propriété des logements	<p>Logements propriétés de la Foncière HH : 400 sur les 1.300.</p> <p>Le reste : principalement des propriétaires privés (mandat de gestion, Solibail / Louez Solidaire, mises à disposition...).</p>	<p>Environ 80% des logements sont propriété de SNL Prologues.</p> <p>Le reste : propriétaires privés (Louez Solidaires ou mises à disposition du type commodat, abandon de loyer).</p>	<p>Sous-locations dans le parc social.</p>
	Logements pérennes / temporaires	<p>Environ 600 logements pérennes et 700 logements temporaires.</p>	<p>Majorité : logements passerelles (temporaires, avec une durée d'occupation moyenne d'environ 3 ans ½).</p> <p>Petite vingtaine de logements pérennes.</p>	<p>Uniquement temporaires (contrats de 18 mois ou 2 ans).</p>
	Logements entrant dans le cadre d'un dispositif IML / hors-dispositif	<p>Environ 50 logements Solibail. Env. 200 Louez Solidaire.</p> <p>Le reste : mandats de gestion, mises à disposition de la part de propriétaires privés, propriétés (droit réel ou usufruit) de la Foncière, résidences sociales et pensions de famille, habitat intergénérationnel...</p>	<p>Une vingtaine en Louez Solidaire.</p> <p>Pour le reste : financement via l'ASLL et l'AML de la Ville de Paris.</p>	<p>Financement dans le cadre de l'ALT (90 places) pour les logements du pôle « jeunes adultes » + ASLL.</p>

		Habitat et Humanisme - Solidarité Habitat IDF	Solidarités Nouvelles pour le Logement Paris	ALJ
Caractérisation de la vacance	Durée moyenne de séjour selon le type de logement	Durée très variable selon les dispositifs et les territoires (territoires tendus vis-à-vis du relogement ou non) à entre 2 et 5 ans. Louez Solidaire et Solibail, durée moyenne : 2 ans ½.	Durée moyenne de séjour : 3 ans ½. Durée très variable selon les locataires (blocages au relogement ou non).	Pour la majorité : entre 2 et 3 ans. La rotation est plutôt élevée (45% de taux rotation en 2016).
	Taux de vacance (i.e. nombre de logements vacants / totalité du parc).	Vacance inférieure à 2 mois : entre 5 et 7%. Vacance supérieure à 2 mois : liée à des travaux ou des sinistres. Les sinistres peuvent provoquer des délais de vacance très longs (7 mois et +).	4,1 % de vacance.	Moins de 10%. Vacance plus accentuée dans certaines périodes, notamment du fait de l'accueil d'un public jeune. Exemple : juin à départ des étudiants.
	Durée moyenne de la vacance	Environ 2 mois.		
Prise en charge de la vacance : qui assume les coûts liés à la vacance ? Dans quelle limite ?	Solibail	Prise en charge au réel dans la limite de 30 jours de vacance à la captation et de 30 jours entre deux occupants. Prise en charge au réel au-delà de 30 jours si la vacance n'est pas imputable au gestionnaire : étudié lors des dialogues de gestion. Avance de trésorerie par l'association. SH utilise la grille mise en place par la Drihl pour Solibail pour le suivi de la vacance de tous ses logements.		
	Louez Solidaire	Prise en charge au réel sous réserve de justificatifs à étudié lors des dialogues de gestion. Avance de trésorerie par l'association.		
	ALT			L'ALT peut couvrir une partie de la vacance (en règle générale, ne va pas au-delà de 20% de vacance du parc mobilisé sur l'année).
	Mandat de gestion	Risque assumé par le propriétaire privé.		

		Habitat et Humanisme - Solidarité Habitat IDF	Solidarités Nouvelles pour le Logement Paris	ALJ
Prise en charge de la vacance : qui assume les coûts liés à la vacance ? Dans quelle limite ?	Sous-location hors-dispositif	L'association assume le risque. Mais possibilités de : - Négociation de la prise en charge de la vacance avec la Foncière. - Négociation avec les bailleurs sociaux.	Risque à la charge de l'association. A Paris, le forfait maximum de 732€/an et logement de l'AML peut tenir compte de la vacance après le départ d'un locataire si elle ne dépasse pas 2 mois.	L'association assume le risque locatif. Pour les logements sous-loués aux bailleurs sociaux hors ALT, négociations avec les bailleurs pour obtenir des baisses de loyer.
	Dispositif régional de sécurisation des associations d'insertion par le logement.	Ce dispositif géré par la Fas-idf pour le compte de la Région IDF intervient lorsque tous les recours de droit commun et autres assurances sont épuisés. Les logements pris en charge par ce fond sont : logements en sous-location ou bail glissant, ALT, résidences sociales, pensions de familles, hôtels et baux directs (propriétés associatives). Les mandats de gestion ne sont pas pris en charge. La vacance anormale est indemnisée dans les conditions suivantes : - Vacance considérée comme anormale après un délai d'1 mois (délai de carence), - Indemnisation plafonnée à 2,5 mois (hors 1 ^e mois de carence) et à 5 mois en cas de travaux d'amélioration de la performance énergétique du logement, du décès du locataire ou de squat du logement.		

		Habitat et Humanisme - Solidarité Habitat IDF	Solidarités Nouvelles pour le Logement Paris	ALJ
Difficultés constatées et mesures adoptées	Vis-à-vis des partenaires extérieurs (réservataires, prescripteurs, orienteurs...)	<p>Diversité des modalités de production et mobilisation de logements : problème de l'identification et du suivi des réservataires / prescripteurs</p> <p>Les services logement communaux peuvent rencontrer des difficultés à orienter des candidats (peu d'outillage interne aux communes parfois), notamment en Essonne.</p> <p>Problèmes d'orientations parfois constatés dans le dispositif Louez Solidaire, surtout à la fin du dispositif AIS (mandat de gestion).</p>	<p>Quelques problèmes rencontrés dans le cadre de Louez Solidaire : la Ville dépasse parfois le délai d'un mois d'orientation. L'association doit conserver tous les justificatifs.</p> <p>Concernant les logements adaptés : problèmes d'orientation par les réservataires. Pas de partenariat avec la MDPH.</p>	<p>Le SIAO 93 a bien saisi le projet associatif d'ALJ et est réactif. Il y a peu de problèmes d'orientation.</p>
	Mesures prises (communication auprès des partenaires sur projet, conventions, file active de demandeurs...)	<p>Travail en cours de recensement des réservataires et orienteurs et de mise à plat des conventions auprès de chacun d'entre eux.</p> <p>Fléchage des logements : la politique de l'association a changé -> 95% des logements sont fléchés.</p> <p>Sur les délais aux réservataires : 1 mois mais des accords amiables peuvent être privilégiés dans certains cas, notamment avec les communes. Action Logement Services : l'association reprend en main l'orientation de candidats lorsque ALS ne réussit pas à orienter dans les délais.</p> <p>Hors MOI ou hors-dispositif (ex : mises à disposition), l'association tisse des partenariats pour l'orientation de ménages avec un financement associé (ex : Action Logement Services).</p> <p>File active de demandeurs : elle concerne uniquement les mutations internes au parc de HH Idf.</p>	<p>Réservataires et fléchage des logements : 80% des logements ont un réservataire (30% Préfecture à SIAO, puis Ville à DLH). Flexibilité dans le fléchage des réservations (possibilités de changer les fléchages).</p> <p>Ce sont les travailleurs sociaux qui sont chargés d'envoyer la fiche vacance aux réservataires / orienteurs. Les réservataires ont 1 délai d'1 mois pour orienter des candidatures.</p> <p>Partenariat avec d'autres associations pour orienter des ménages : Espace Solidarité Habitat (FAP), Revivre... Lorsque SNL bénéficie de financement de la part de ces réseaux associatifs, des logements sont réservés.</p> <p>File active de demandeurs : SNL reçoit des demandes directes pour les quelques logements qui ne sont pas réservés (environ 4 ou 5 attributions par an). Une liste des demandeurs est tenue à jour. Réponse aux demandeurs dans un délai de 2 mois.</p>	<p>L'association ne tient pas de liste d'attente, les orientations par le SIAO fonctionnent bien. Parfois, des demandes directes peuvent être intégrées par le biais du SIAO.</p>

		Habitat et Humanisme - Solidarité Habitat IDF	Solidarités Nouvelles pour le Logement Paris	ALJ
Difficultés constatées et mesures adoptées	Vis-à-vis des procédures d'attribution	<p>Coordination des pôles pouvant entraîner un retard dans la procédure d'attribution.</p> <p>Problématique de la prévention des refus des candidats.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Des refus demandeurs, mais qui peuvent être liés à la localisation des logements. - Des demandeurs à qui il est difficile de laisser un temps de réflexion avant d'accepter le logement.
Difficultés constatées et mesures adoptées	Mesures prises vis-à-vis des procédures d'attribution (Coordination des services, prévention des refus...)	<p>Répartition entre chaque pôle dans la procédure d'attribution : candidatures traitées par le pôle social pour les logements temporaires et par le pôle gestion locative pour les logements pérennes. Le référent « vacance » est chargé de relancer les équipes tous les vendredis.</p> <p>Pour l'attribution du logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de commissions de validation des dossiers en amont des CAL (les dossiers qui passent en CAL sont ainsi tous recevables). - Les demandeurs « retenus » sont systématiquement contactés pour un entretien avant le passage en commission d'attribution. - Visite du logement en présence d'un travailleur social, ce qui permet notamment de travailler sur les éventuels refus et leurs raisons. - La CAL étudie 2 ou 3 candidatures pour le logement pérenne. 	<p>Début de la procédure d'attribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La direction et la cheffe de service du pôle social sont chargées des conventions de réservation. - Le pôle social informe les réservataires de la vacance des logements. <p>Commission d'attributions des logements</p> <ul style="list-style-type: none"> - La CAL associe la direction et les différents pôles. - Lorsque le logement entre dans le contingent propre de l'association, des bénévoles (Groupes Locaux de Solidarité) sont associés à la CAL à environ 4 à 5 logements par an. 	<p>Travail des refus de logements avec l'équipe sociale.</p>

		Habitat et Humanisme - Solidarité Habitat IDF	Solidarités Nouvelles pour le Logement Paris	ALJ
Difficultés constatées et mesures adoptées	Anticipation de la libération des logements et des éventuels travaux. Réalisation des travaux.	L'anticipation et l'estimation des travaux à la sortie du locataire semble être les sujets présentant le plus de difficultés pour les participants à cet atelier.		
Difficultés constatées et mesures adoptées	Mesures prises vis-à-vis de l'anticipation de la libération des logements et des travaux.	<p>Durant la durée de la COT ou du bail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide par des bénévoles à l'apprentissage des gestes de réparation afin que le ménage puisse faire par la suite tout seul. - Sensibilisation sur les coûts des réparations locatives. <p>Réalisation d'un pré-état des lieux de sortie lorsque le travailleur social informe que le ménage est prêt au relogement ou risque de partir. Ce pré-état des lieux sert à établir les devis. C'est aussi une base pour définir les réparations à charge du propriétaire.</p> <p>Création récente d'une équipe de bénévoles de gestion locative (= bénévoles accompagnateurs ou bricoleurs), en charge notamment de faire ce pré état-des-lieux avec le ménage.</p> <p>Réalisation et suivi des travaux : 2 postes de responsable de travaux et d'assistant travaux ont été créés → baisse des délais d'intervention par les prestataires. L'association peut aussi suivre le chantier, se déplacer...</p> <p>Pas de conventions formalisées avec des entreprises mais des habitudes de travail acquises avec certaines.</p>	<p>Organisation de réunions collectives 1 fois par mois entre les équipes sociales et gestionnaires durant laquelle est fait un point sur les libérations de logement.</p> <p>Au quotidien : repérage des dysfonctionnements dans le logement par les travailleurs sociaux durant leurs visites à domicile et par l'ouvrier en charge de l'entretien. Les bénévoles sont moins mobilisés sur ce sujet.</p>	<p>Anticipation des éventuels travaux à réaliser à la sortie du locataire ainsi que leur ampleur. Repérage des sinistres rapidement.</p> <p>Difficulté de trouver les prestataires pour effectuer les travaux du fait du petit parc géré par l'association.</p> <p>Les travailleurs sociaux sont aussi chargés de la gestion locative. Un 1^e repérage des dysfonctionnements peut être effectué par les travailleurs sociaux lors des visites à domicile, ainsi que par l'agent d'entretien.</p> <p>Souhaite engager une réflexion et des travaux sur la mutualisation des prestations d'entretiens / réparations / travaux entre associations.</p>

		Habitat et Humanisme - Solidarité Habitat IDF	Solidarités Nouvelles pour le Logement Paris	ALJ
Difficultés constatées et mesures adoptées	En matière de procédure interne	<p>Identification et suivi des conventions de réservation / orientation face à l'accroissement important du parc.</p> <p>Coordination entre les différents pôles pour anticiper la libération des logements et les travaux.</p> <p>Coordination entre le pôle social et le pôle gestion lors de l'attribution du logement.</p>	<p>Coordination entre les différents pôles pour anticiper la libération des logements et les travaux.</p> <p>Coordination entre le pôle social et le pôle gestion lors de l'attribution du logement.</p>	Anticipation et réalisation des travaux.
	Mesures prises (logiciel, procédure + délais pour chaque étape, référent...)	<p>La vacance : sujet pris en main depuis plusieurs mois. Travail en interne pour mettre à plat tous les éléments empirant la vacance et mettre en place des actions pour la prévenir :</p> <p>Un référent « vacance » a été désigné au sein de l'association, également responsable des travaux au sein de l'équipe. Le référent est chargé de centraliser l'ensemble des informations qui ont un effet sur la vacance et de relancer les équipes.</p> <p>Mise en place d'un tableau de suivi partagé entre les équipes, calqué sur la grille de suivi Solibail des dialogues de gestion. Les responsables de service sont chargés de remplir le tableau partagé.</p> <p>Association des équipes sociales, souvent amenées à communiquer avec les réservataires, dans le suivi ou la renégociation des conventions de réservation.</p>	<p>Le logiciel de gestion locative de SNL (Datapro) permet d'intégrer les informations sur les réservataires.</p> <p>Tableau de suivi de l'occupation du logement et de sa libération (mix extraits Datapro et tableau de suivi interne) → support de la réunion collective mensuelle.</p>	

2/ Quelques points à retenir de ces échanges :

→ Orientation des ménages :

Contrairement aux bailleurs sociaux pour lesquels les procédures liées à la vacance locative sont encadrées par les conventions de réservation, la diversité des outils de mobilisation et de production du parc (MOI/IML/mandats de gestion et sous-locations hors dispositifs, logements diffus ou collectifs...) rend le suivi des orientations complexe.

Actions :

- 1^{er} étape : mise à plat de l'ensemble des orientations par logement, qui servira de base aux fléchages des logements, à la mise en place d'un outil interne de suivi des réservations des logements et de leur occupation mais aussi à la renégociation des conventions de réservation (MOI) ou d'orientation (par exemple, avec les Conseils départementaux ou les CCAS).

- Rencontre de l'ensemble des partenaires impliqués dans le circuit d'attribution des logements pour revoir les conditions d'orientation et bien faire connaître son projet associatif. La connaissance fine de l'association permet d'améliorer les délais d'orientation et prévenir les refus de la CAL ou du ménage. La formalisation du partenariat permet de faire respecter les délais d'orientation, bien qu'une flexibilité soit appréciée pour certains partenaires (par exemple, services communaux).

- Association des équipes sociales et gestionnaires dans le partenariat avec les réservataires et les prescripteurs (évaluation et évolution).

- File active de demandeurs (liste d'attente) : elle peut être ouverte à tous les demandeurs (exemple de SNL Paris) ou bien seulement pour les mutations lorsque l'association a un parc permettant un parcours résidentiel (HH idf).

Difficultés : nécessité d'un outil de gestion dédié pour les associations disposant d'un certain patrimoine. Pose la question du traitement des demandes : réception de tous les ménages et validation des pièces en amont de la sélection ou après (risque d'allonger les délais) ?

Les + : réduction des délais d'orientation, incite à communiquer envers le public sur le projet associatif et à travailler sur la transparence du circuit d'orientation et des critères d'attribution.

→ Procédures d'attributions :

- Mise en place d'un protocole depuis le signalement de la vacance jusqu'à l'acceptation en CAL (qui informe les réservataires/orienteurs ? Quel délai d'analyse des candidatures par les différents pôles ? Combien de candidatures ? Quelle régularité des CAL ?).

- Répartition bien définie des rôles entre le pôle social et le pôle gestion dans le suivi du circuit d'attribution.

- Prévention des refus : rencontre des ménages en amont de la CAL et visite du logement en présence d'un travailleur social.

→ Libération du logement :

- Implication des pôles gestion / social / entretien (et bénévoles) dans la transmission des informations sur la libération des logements : mise en place de documents partagés, réunions mensuelles collectives...
- Engagement d'un travail collectif entre les différents pôles sur le repérage des sinistres et des travaux. Ce travail doit aussi permettre de définir le rôle et rappeler les limites de chacun en matière d'entretien des logements.
- Contractualisation avec une entreprise pour la réalisation des réparations / travaux, mutualisation des interventions entre plusieurs associations ?

→ Procédures en interne :

- Centralisation des informations ayant un impact sur la vacance : réunions collectives régulières, tableau de suivi partagé entre les différentes équipes, désignation d'un référent...
- Mise en place d'un outil de suivi réunissant toutes les informations ayant un impact sur la vacance : fléchage des logements, délai d'envoi des dossiers par les orienteurs, délais de traitement des demandes, libération du logement, états-des-lieux de sortie, délais de réalisation...

Exemple : grille de suivi Solibail.

3/ Autres sujets évoqués par les participants :

- La mobilisation des bénévoles dans le 93,
- Les outils de contrôle de gestion utilisés par les associations,
- Le modèle économique des adhérents de la Fapil (base de comparaison des coûts et des financements).
- Les assurances : assurance pour compte, assurance Sociétaire Non Occupant,
- L'organisation des équipes de gestion locative et immobilière en fonction de l'évolution du parc.