

8.
DEFINIR LES MISSIONS QUI COMPOSENT LA GLA ET
AFFECTER LES MOYENS NECESSAIRES

**Définir les missions
qui composent la GLA
et affecter les moyens nécessaires**

L'évaluation de l'item porte sur le travail d'identification et l'explicitation par l'AIVS® de l'ensemble des missions relevant de la Gestion Locative Adaptée et l'affectation des moyens humains et financiers nécessaires pour la bonne réalisation des missions.

1) Pourquoi définir les missions composant la GLA ?

La Gestion Locative Adaptée n'a pas de contours strictement définis : elle peut se comprendre comme l'ensemble des actions supplémentaires réalisées par l'association pour tenir compte de la fragilité économique et/ou sociale des ménages logés. Ces actions sont tournées à la fois vers le propriétaire bailleur, afin d'optimiser la gestion de son bien, et vers le ménage logé, afin de favoriser son insertion.

La GLA intervient à plusieurs niveaux de l'activité de gestionnaire social : lors de la mobilisation de nouveaux logements disponibles (relations avec les propriétaires bailleurs), lors de l'attribution et de l'entrée dans les lieux du ménage, tout au long du bail et, enfin, lors du départ du ménage logé.

Cette GLA a naturellement un coût : afin de sécuriser la relation bailleur – locataire dans un contexte de précarisation des ménages, les AIVS® intensifient leurs actions spécifiques de gestionnaires et mobilisent donc davantage de ressources humaines. Pour gérer un logement de manière efficace, en respectant les intérêts du propriétaire et en poursuivant un objectif d'insertion des ménages logés, il leur faut consacrer plus de temps et plus d'outils qu'un gestionnaire classique.

Ce coût ne peut pas être financé uniquement par les frais de gestion que les associations facturent aux propriétaires (le plus souvent entre 6 et 8% du montant du loyer) : en effet, les loyers pratiqués sont bas et les surfaces relativement modestes. Les frais de gestion sont donc, mécaniquement, très faibles en valeur absolue.

Les AIVS® cherchent donc d'autres modes de financement de la GLA : elles mobilisent ainsi principalement le soutien des Conseils départementaux, mais aussi celui de l'Etat et des communes (ou leurs groupements). Les Conseils régionaux peuvent intervenir également, notamment dans l'activité de prospection/mobilisation de nouveaux logements.

Pour pouvoir argumenter auprès de ses différents financeurs, mais aussi expliciter son cadre d'action auprès des propriétaires, locataires et partenaires, l'AIVS® doit être en capacité de détailler précisément et de manière didactique l'ensemble des missions réalisées dans le cadre de la Gestion Locative Adaptée. Il ne faut pas oublier que la plupart des interlocuteurs connaissent peu ou mal cette activité spécifique et ont besoin d'éléments concrets.

2) Comment définir les missions qui composent la GLA ?

La principale difficulté est de délimiter son champ d'intervention car, souvent, accompagnement social et gestion locative adaptée s'entrecroisent.

Les tableaux ci-après récapitulent les principales missions relevant de la GLA. Ils ne sont pas exhaustifs et peuvent varier en fonction des AIVS® ils sont communiqués à titre indicatif et doivent servir de base de réflexion afin d'identifier les actions à mettre en œuvre et évaluer les moyens humains et les moyens financiers nécessaires.

La prise en gestion	Missions et services rendus aux propriétaires	Missions et services rendus aux locataires
	Recherche d'opportunité.	
	Argumentaire / présentation : <ul style="list-style-type: none"> - De l'objet social de la structure et des modalités possibles de prise en gestion ; - Des garanties proposées : accompagnement des locataires, versement des aides au logement en tiers payant, assurance, gestion locative de proximité ; - Des aides possibles et dispositifs existants. 	
	Visite technique préalable : <ul style="list-style-type: none"> - Vérification de la situation et de la décence du logement ; - Préconisations éventuelles de travaux. 	
	Simulations financières pour l'obtention d'une aide aux travaux et/ou le conventionnement et informations sur les démarches à entreprendre.	
	AMO et suivi des travaux si besoin : <ul style="list-style-type: none"> - Montage du dossier d'aides ; - Conseil entrepreneurs et artisans ; - Suivi des travaux ; - Avance de trésorerie éventuelle. 	
	Définition des modalités de location : <ul style="list-style-type: none"> - Loyers et estimation des charges (fluides, TEOM). 	
	Formalisation de la relation contractuelle <ul style="list-style-type: none"> - Signature du bail et du mandat ; - Explication des compte- rendus de gestion. 	

L'attribution du logement	Missions et services rendus aux propriétaires	Missions et services rendus aux locataires
		<p>Information du propriétaire et/ou du réservataire et/ou du prescripteur sur le candidat retenu.</p> <p>En lien avec le pôle social : étude des dossiers de candidatures (pré-sélection et/ou orientations partenaires), et entretiens individuels avec les candidats retenus.</p> <p>Visites du logement.</p> <p>Décision d'attribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adéquation logement/ménage (en terme de typologie, de capacités financières, de localisation) ; - Offre proposée adaptée aux besoins du ménage et répondant à ses attentes. <p>(Commission externe, partenariale ou interne selon le fonctionnement de la structure et le type de dispositif choisi)</p>

	Missions et services rendus aux propriétaires	Missions et services rendus aux locataires
L'entrée dans le logement		Signature du bail : <ul style="list-style-type: none"> - Entretien réunissant selon le type d'offre un professionnel du service de gestion, un professionnel du pôle accompagnement social et un bénévole le cas échéant ; - Explication des droits/devoirs du locataire (remise d'un livret d'accueil le cas échéant).
		Possibilité d'échelonner le règlement du dépôt de garantie.
		Etat des lieux d'entrée <ul style="list-style-type: none"> - Temps passé à l'élaboration de l'état des lieux ; - Conseils sur l'entretien du logement et des pratiques pour favoriser les économies d'énergie et de fluides.
		L'ouverture des abonnements fluides : <ul style="list-style-type: none"> - Soutien dans les démarches pour souscrire aux abonnements gaz/électricité, information tarifs sociaux ; - Aide à la recherche d'une entreprise pour le contrat d'entretien des équipements, le cas échéant.
		Soutien pour la souscription à l'assurance habitation.
	Des services en option : <ul style="list-style-type: none"> - Assurance pour compte (dans le cadre de la sous-location) ; - Contrat de maintenance ; - Service d'entretien au sein de la structure. 	
	Accompagnement au statut de locataire : <ul style="list-style-type: none"> - Aide à la souscription d'une assurance locative et demande d'attestation annuelle ; - Accompagnement dans les démarches vis-à-vis de l'assureur en cas de sinistre ; - Explication de la taxe d'habitation. 	

La gestion tout au long du bail	Missions et services rendus aux propriétaires	Missions et services rendus aux locataires
	Gestion locative comptable : <ul style="list-style-type: none"> - Edition des avis d'échéance et quittance (mensuels) ; - Transmission du Compte-rendu de gestion (trimestriel ou mensuel) ; - Régularisation annuelle des charges. Revalorisation IRL le cas échéant.	En lien avec le pôle social, accompagnement sur le plan budgétaire : <ul style="list-style-type: none"> - Adaptation des modalités de paiement et d'encaissement à la situation du ménage ; - Échelonnement du paiement lors de la régularisation de charges ; - Perception des APL/AL en tiers payant et aide à leur rétablissement si rupture de versement ; - Gestion préventive et adaptation en cas de difficulté de paiement pour une gestion amiable de l'impayé (mise en place d'un plan d'apurement) ; - Aide à la lecture des quittances et factures pour établir un budget mensuel. Sollicitation de mesures dédiées à l'aide à la gestion budgétaire si besoin (MASP, etc.).
	Gestion des sinistres : <ul style="list-style-type: none"> - Visite technique du logement ; - Lien et relais assureurs, syndic, voisinage ; - Proposition de prestataires pour les travaux de réfection le cas échéant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement pour l'entretien du logement ; - Conseils et formation, le cas échéant, pour l'entretien du logement (lors de l'état des lieux, lors des VAD, en atelier collectif) ; - Initiative pour réaliser des économies d'énergie : information, guide, installation de petits équipements (mousseurs, ampoules basse consommation, thermomètre) ; - Médiation avec le voisinage si nécessaire et aide à l'intégration dans l'environnement ; - Soutien dans la gestion des sinistres : visite du logement, lien assureur, demande de devis et/ou intervention pour travaux ; - Visites à domicile.
	Gestion administrative et représentation : <ul style="list-style-type: none"> - Lien avec le syndic ; - Représentation lors de l'AG de copropriété ; - Information sur la copropriété. 	Soutien du locataire : <ul style="list-style-type: none"> - Un accueil et une écoute au quotidien par des professionnels du social et de la gestion ; - Un service de gestion ouvert au public afin de régler les éventuelles difficultés et s'assurer que tout se passe bien.
	Gestion des impayés et dégradations : <ul style="list-style-type: none"> - Prévention de l'impayé ; - Traitement de l'impayé à l'amiable ; - Lancement procédure contentieuse le cas échéant ; - Mise en jeu des garanties (assurances, FSL, autres fonds) ; - Information régulière sur la résolution de l'impayé (édition des états d'impayés). Interlocuteur des différents acteurs en cas d'incidents locatifs (assureurs, voisins, justice, services sociaux, etc.)	En lien avec le pôle social, le suivi des questions administratives liées au logement (contrats, abonnements, APL, taxe d'habitation, TEOM).
<ul style="list-style-type: none"> - Conseil pour la déclaration des revenus ; - Information sur les aides disponibles pour l'amélioration du logement ; - Suivi du conventionnement (transmission des éléments justificatifs nécessaires, sollicitation pour un renouvellement, etc.). 		

La gestion locative en fin de bail et fin du mandat	Missions et services rendus aux propriétaires	Missions et services rendus aux locataires
	Réalisation et signature de l'état des lieux de sortie ; Restitution du logement ou relocation ; Proposition de prestataires pour la réfection du logement si nécessaire et suivi des travaux jusqu'à l'achèvement.	Selon les cas, visite préalable pour lister les éléments à « corriger » pour l'état des lieux de sortie dès réception du préavis de départ. Réalisation de l'état des lieux de sortie avec le locataire.
	Décomptes de charges.	Restitution du dépôt de garantie.
	Relocation le cas échéant.	Soldes des charges.



Les ressources à mobiliser

Espace Adhérent du site internet de la Fapil/ Boîte ADEL/ 8.

- Référentiel de l'accompagnement vers et dans le logement et de la gestion locative adaptée, co-écrit par la DIHAL, la DHUP, la DGCS (juin 2011).
- Support de présentation de l'enquête GLA Fapil, séminaire Fapil AIVS®/GLA, octobre 2015.

