

Enquête GLA

Quelques enseignements



Objectifs de l'étude

A partir d'un échantillon de structures de la Fapil (AIVS et non AIVS) :

- Identifier précisément les différentes fonctions qui composent la GLA
- Analyser les modalités d'exercice de ces fonctions par les associations
- Quantifier le volume de ressources humaines nécessaire à ces différentes fonctions

Au final :

- Avoir des données concrètes pour sensibiliser nos financeurs au soutien à apporter à la GLA

La Gestion locative adaptée ?

La définition n'est pas claire ni définitive.

Un essai :

« La GLA regroupe l'ensemble des activités qui qualifient la vocation sociale du logement géré »

La même chose en d'autres mots :

« La GLA regroupe l'ensemble des activités qui sont réalisées en plus d'une gestion classique compte tenu de la vocation sociale du logement géré »

La Gestion locative adaptée ?

Ce qui semble certain, c'est que la GLA intervient à 3 niveaux :

- Pour la mobilisation du parc
- Dans la relation avec le propriétaire
- Dans la relation avec le locataire (ou l'occupant)

Données générales

14 structures, dont 10 AIVS :

- AISCAL (Caen)
- AIVS Rennes Métropole
- ASSIMMO 18 (Bourges)
- HH Vendée
- IS 62 (Pas de Calais)
- La Clef 43 (Le Puy)
- Le Toit (Toulon)
- Pact de l'Est Parisien (Val de Marne et Seine-Saint-Denis)
- Régie Nouvelle HH (Lyon)
- Soligone (Carpentras)

- AMPIL (Marseille)
- ASLIM (Lyon)
- SNL 75 (Paris)
- Un Toit en Gâtine (Parthenay)

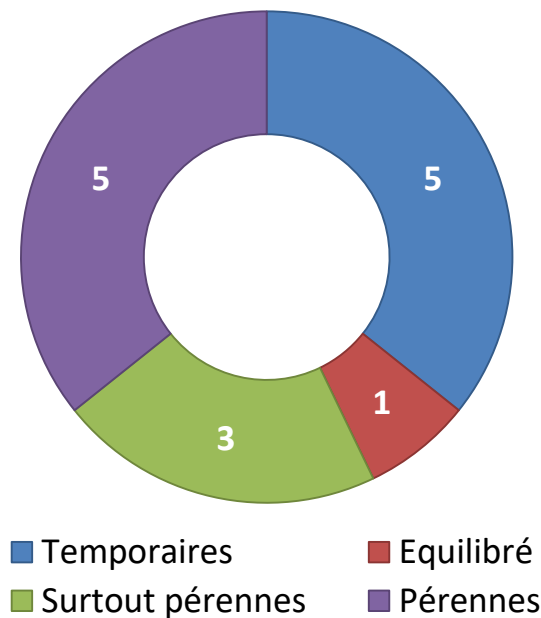
Données générales : le parc géré

De 37 à 1174 logements gérés :

- 360 logements gérés en moyenne
- Médiane à 236

L'idée d'avoir, dans l'échantillon, des structures ayant des logements essentiellement en sous-location permet de comparer les pratiques et les coûts.

Des territoires variés (agglomérations, villes moyennes et petites) : sans influence apparentement.



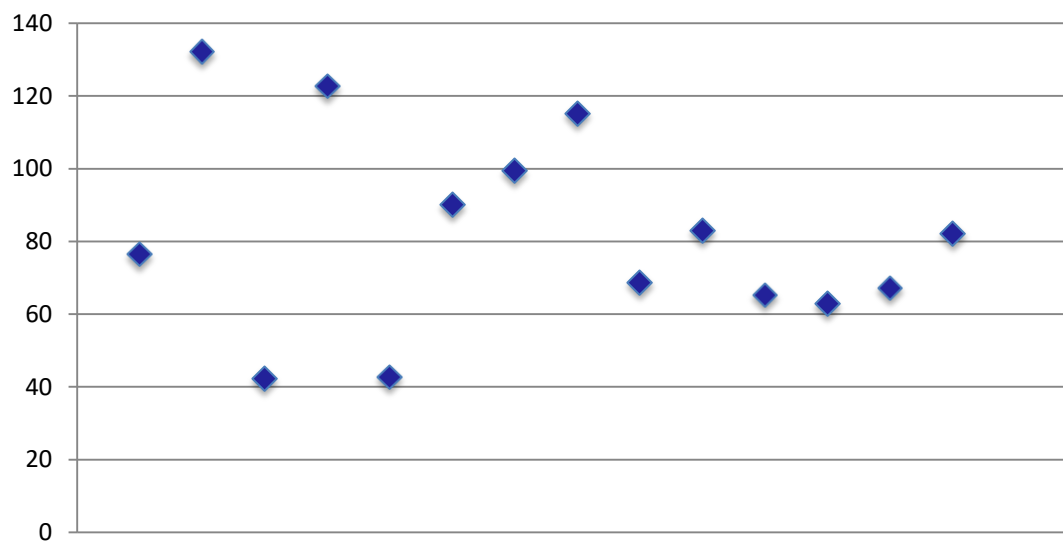
Ressources humaines

Nous avons demandé le nombre de salariés (ETP) pour la gestion locative et pour la gestion technique :

- Environ 1 ETP Gestion locative pour 80 logements;
- Environ 1 ETP Gestion technique pour 200 logements. 28% des interrogés n'ont aucun ETP consacré à cette mission;
- Pas de lien entre ETP et parc en mandat ou en sous-location.

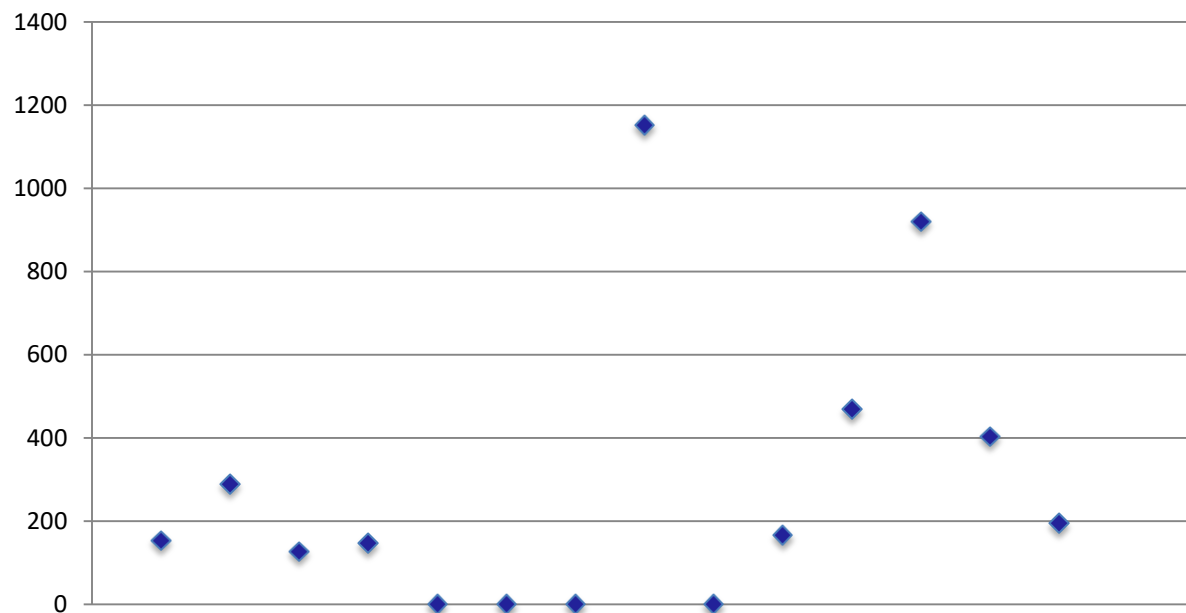
Ressources humaines

Nombre logements gérés par ETP GL



Ressources humaines

Nombre de logements/ETP entretien



1/ Mobilisation du parc : contacts propriétaires

Nous avons demandé le nombre de contacts avec des propriétaires et le nombre de prises en gestion



1/ Mobilisation du parc : conventionnement

Conventionnement : 44%

3 heures

Conventionnement sans travaux

5 heures

Conventionnement avec travaux



1/ Mobilisation du parc : signature du contrat

Tous les contrats nécessitent des explications et des échanges avec le propriétaire

1 heure

Signature d'un bail

45 mn

Signature d'un mandat



2/ Services au propriétaire : régularisation des charges et IRL

Nous avons demandé si les structures procèdent à la régularisation des charges et à l'application de l'IRL.

- Oui : quel que soit le type de logements mandat/sous-location
- Oui : quel que soit le propriétaire (personne physique, HLM, Foncière MOI...)
- En location / sous-location : cela signifie que la fonction de l'association excède largement celle d'un locataire classique.

2/ Services au propriétaire : déclaration des revenus fonciers

Nous avons demandé si les structures aidaient le propriétaire pour sa déclaration de revenus fonciers.

- Oui pour les AIVS, mais Non pour $\frac{3}{4}$ non AIVS
- Les structures proposent plusieurs outils : entretien téléphonique ou physique, guide et documentation...

2/ Services au propriétaire : gestion des impayés

L'assurance ne concerne que les logements en mandat : en moyenne 80% du parc est assuré.

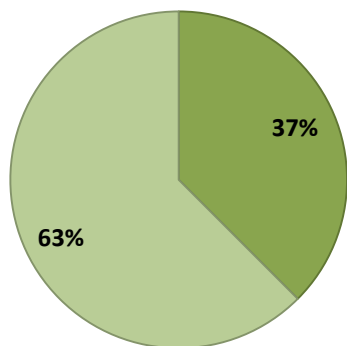
Nous avons demandé qui s'occupait de la gestion des impayés dans les structures.

- La gestion des impayés mobilise au moins 2 fonctions (GLA, direction, travailleur social...) dans 66% des structures
- Compte tenu du nombre important de ménages en impayés, cette activité représente un coût très élevé et non rémunéré
- Il n'a pas été possible de mesurer le temps consacré à cette activité, car trop hétérogène

2/ Services au propriétaire : suivi technique du logement

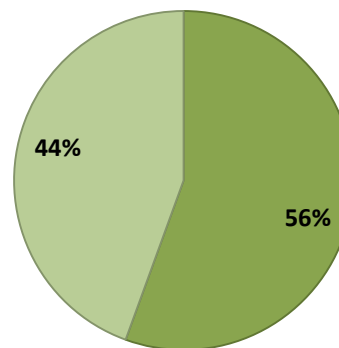
Nous avons demandé combien de visites techniques du logement étaient réalisées.

Logements ordinaires



- Visites semestrielles ou + fréquentes
- Visites annuelles

logements temporaires



- Visites semestrielles ou + fréquentes
- Visites annuelles

2/ Services au propriétaire : suivi technique du logement

Quel temps passé en moyenne aux visites techniques ?

?

On ne sait pas...



3/ Services aux ménages : gestion de la demande

Certaines associations enregistrent directement la demande.

- 10/14 enregistrent la demande directement
- Le nombre de demandes enregistrées excède toujours le volume du parc géré
- En moyenne, **28%** des demandes aboutissent à un relogement

3/ Services aux ménages : gestion de la demande

Visite préalable du logement systématique.

- 11/14 effectuent cette visite systématique
- Sauf exception, le taux de relogement/visites se situe entre 80% et 100%

Entretien préalable suite à la demande.

9/14 effectuent cet entretien

Il concerne 75% des demandeurs

3/ Services aux ménages : gestion de la demande

Entretien préalable suite à la demande.

50 mn

Durée moyenne de l'entretien

Pas de réelle différence entre mandat
et sous-location



3/ Services aux ménages : état des lieux

1 heure

Logement ordinaire

1 h 15 mn

Logement temporaire



Journées professionnelles GLA/AIVS



28 & 29 Octobre 2015

3/ Services aux ménages : accueil dans le logement

- 100% des associations du panel consacrent un temps à l'explication de l'utilisation technique du logement
- 90% sensibilisent les ménages aux éco-gestes
- Lorsqu'une visite consacrée à l'entretien du logement est prévue en dehors de l'état des lieux, elle dure 30 mn (logement ordinaire) ou 1h (logement temporaire)

3/ Services aux ménages : signature du contrat

La signature du contrat avec le ménage est l'occasion de compléter son Information. Il mobilise parfois plusieurs personnes de l'association.

45 mn

Logement ordinaire

1 heure

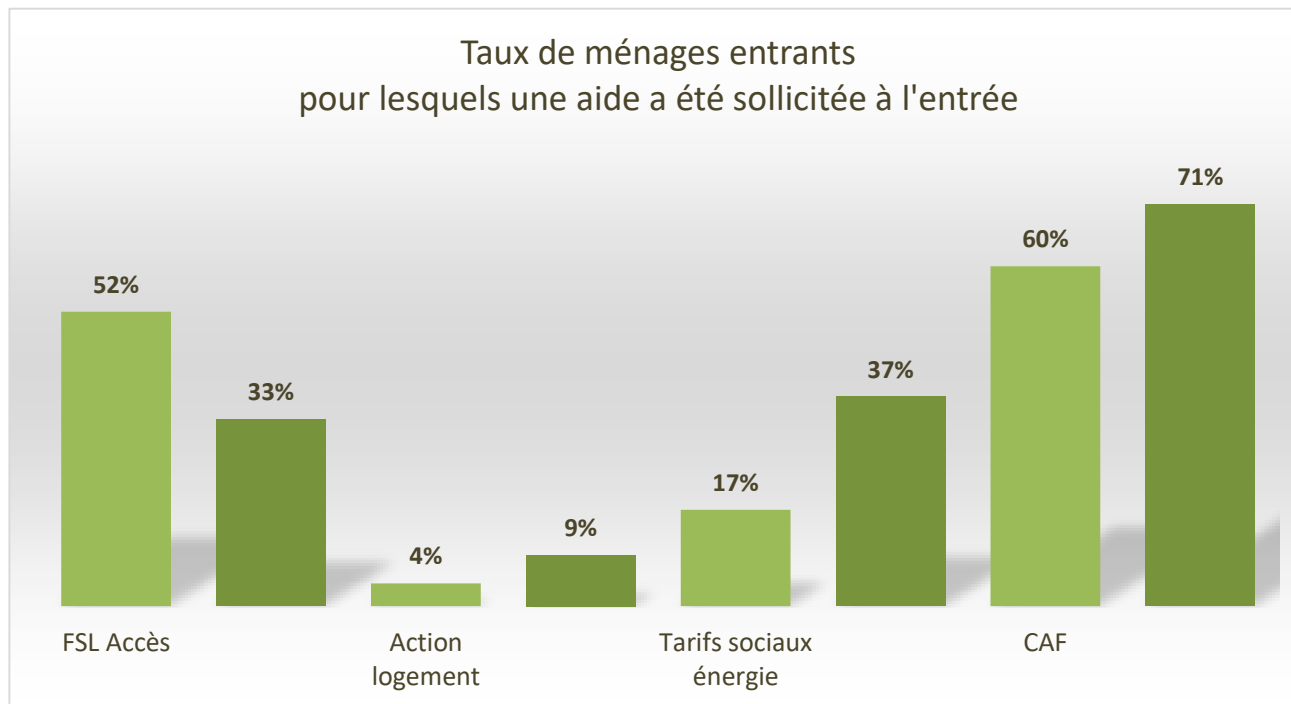
Logement temporaire



3/ Services aux ménages : aides à l'accès

- 100% des associations fournissent aux nouveaux entrants une aide dans leurs démarches
- Effectuée en général par un travailleur social, parfois conjointement avec le chargé de gestion locative
- 3 organismes n'ont pas de travailleur social (logements ordinaires)
- En général, les aides à l'accès (FSL, Action logement, tarifs sociaux énergie, CAF) sont davantage sollicitées dans le cadre de l'offre temporaire (sauf le FSL)

3/ Services aux ménages : aides à l'accès



3/ Services aux ménages : permanences d'accueil

Quasiment toutes les associations assurent une permanence d'accueil des ménages logés.

Dans 62% des cas, ces permanences ont lieu plusieurs fois par semaine.

	bimensuelle	Hebdomadaire	Bi-hebdo	Tri-hebdo	quotidienne	Autre
Nombre d'organisme selon fréquence de la permanence (13 organismes concernés)	1	2	6	1	1	2
Taux	8%	15%	46%	8%	8%	15%

3/ Services aux ménages : aides au maintien

De manière générale, ce volet de l'enquête n'a pas été renseigné de manière suffisamment complète pour être analysé.

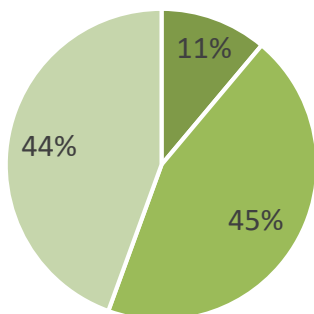
Le très faible taux de ménages pour lesquels des aides ont été sollicitées (1%) interroge...

3/ Services aux ménages : visites à domicile

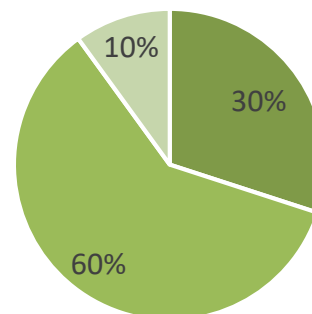
Elles sont plus fréquentes pour l'offre temporaire : toujours plusieurs fois par an

En logement ordinaire : variable, semestrielle, annuelle, ou plus

Logement ordinaire



Logement temporaire



- une à plusieurs fois par mois
- Plusieurs fois par an
- Une fois par an et moins

- une à plusieurs fois par mois
- Plusieurs fois par an
- Une fois par an et moins

Compte tenu du nombre de logements gérés, le nombre de visites annuelles est très important pour l'échantillon :

7 397 visites, pour 5 314 ménages logés

3/ Services aux ménages : état des lieux de sortie

L'état des lieux de sortie est souvent précédé d'une visite préalable.

50 mn

Logement ordinaire

+ d'1 heure

Logement temporaire

