



Gestion locative adaptée

Pour une relation locative de qualité



édito



La gestion locative est au cœur de l'activité de nombreuses structures membres de la Fapil. Dans notre réseau, nous parlons plus précisément de « gestion locative adaptée », c'est-à-dire qu'elle doit contribuer à faciliter l'insertion des personnes que nous logeons. Pour autant, elle ne se confond pas avec l'accompagnement social car elle se concentre sur la relation locative et le bon déroulement du bail.

Dans ce cadre, le Conseil d'administration de la Fapil a souhaité que notre réseau dispose d'un document simple qui précise le contenu de cette mission : comment construire avec chaque ménage une relation de qualité, dès le premier contact pour une demande de logement jusqu'à la gestion des sollicitations en cours de bail ?

Pour lancer cette réflexion, nous avons organisé un échange d'expérience avec un bailleur social lors d'un séminaire professionnel en décembre 2020. Puis, nous avons réuni un groupe de travail*, qui, à partir de trois phases clés, a identifié des préconisations que chaque structure peut reprendre à son compte :

- L'accueil de la demande, jusqu'à l'attribution d'un logement ;
- L'entrée dans les lieux ;
- La gestion des sollicitations en cours de bail.



Naturellement, ce travail, structuré en ces trois moments clés, n'épuise pas le sujet et nécessite de la part de chaque structure de réaliser l'état des lieux de ses pratiques et de construire ses propres outils. Pour donner des perspectives réalistes, de nombreux témoignages viennent illustrer la diversité des expériences qui répondent à l'ambition de développer des relations de qualité avec les locataires. Si la notion de qualité est complexe à appréhender, les préconisations visent toutes à construire une relation avec le locataire qui favorise l'écoute et la proximité tout en veillant à une gestion locative professionnelle.

Sébastien CUNY,
Délégué général

Agnès DAMOTHE,
Chargée de mission AIVS®

** Afin de mener une réflexion à partir de structures relativement homogènes, le groupe de travail n'était composé que d'AIVS®. Les préconisations peuvent néanmoins trouver un écho auprès de toutes les associations qui assurent une gestion locative adaptée.*

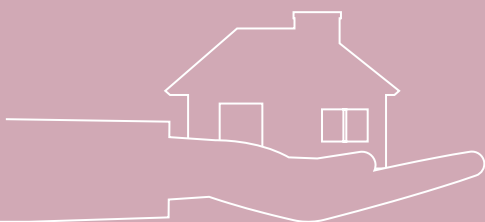
Nous tenons à remercier les membres du groupe pour leur présence, leur dynamisme et leur contribution à cette réflexion :

- Floriane BOUYOUD (Territoires) ;
- Sophie CAUJOLLE (ASL 42) ;
- Nathalie CORA (AIVS® Soligone) ;
- Ayse DURDU (Aléos) ;
- Françoise FOULLETIER (ASL 42) ;
- Arnaud GUEZ (Solidarité Habitat IDF) ;
- Maud LEVERRIER (AISCAL) ;
- Céline MATHIVET (ISPC 93) ;
- Angélique PETIT (La Clef 43) ;
- Anaïs PINTONELLO (AIVS® Soligone).

Ainsi que tous les professionnels qui se sont prêtés au jeu des entretiens pour éclairer leurs pratiques.

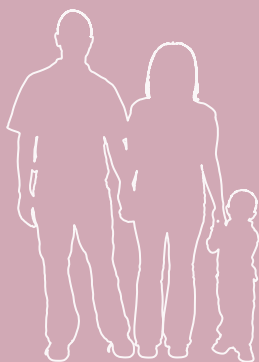
sommaire





L'ENTRÉE DANS LES LIEUX DU LOCATAIRE

Les questionnements	p 16
Les constats	p 17
Les enjeux	p 17
Les pratiques préconisées	p 18
Entretien avec Kevin BERNARD	p 21
Entretien avec Dominique COSOLETO	p 22
Entretien avec Vincent CAVALLOTO	p 24
Entretien avec Nathalie CORA	p 26



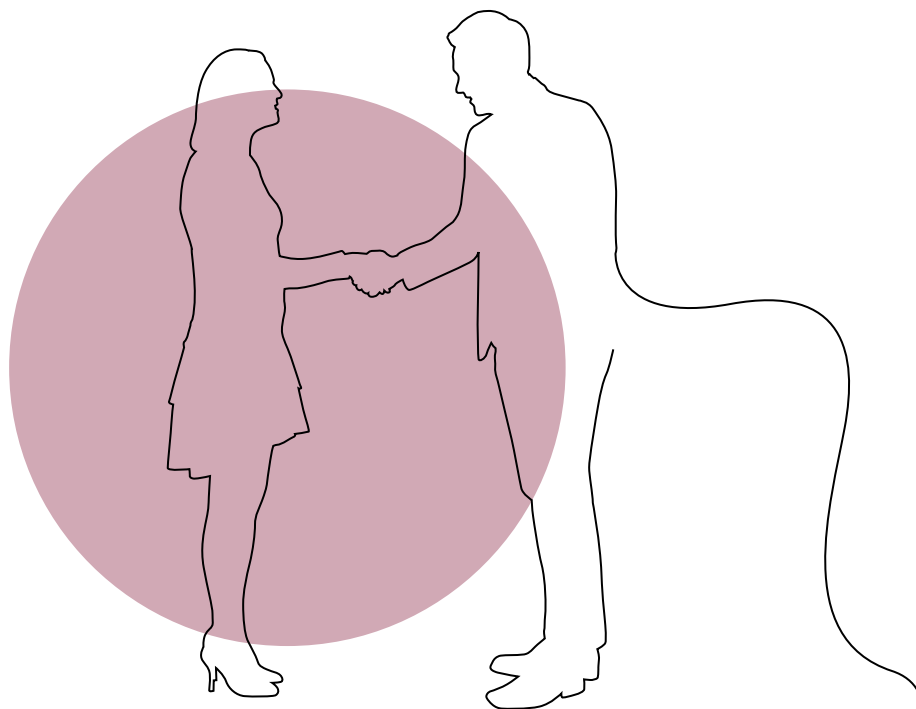
LA DEMANDE DE LOGEMENT ET SON ATTRIBUTION

Les questionnements	p 6
Les constats	p 7
Les enjeux	p 7
Les pratiques préconisées	p 8
Entretien avec Jeanne GAZEAU et Dalila ZORGANI	p 12
Entretien avec Maud LEVERRIER	p 14

LA GESTION DES SOLLICITATIONS EN COURS DE BAIL

Les questionnements	p 28
Les constats	p 29
Les enjeux	p 29
Les pratiques préconisées	p 30
Entretien avec Christophe DESMIERS	p 32
Entretien avec Carole TIMSTIT et Françoise FOULLETIER	p 35
Entretien avec Pascale GIRAUD	p 37





La demande de logement et son attribution

LES QUESTIONNEMENTS

- Comment s'assurer de suffisamment informer le ménage des différentes étapes inhérentes à la procédure d'attribution ?
- Comment accompagner au mieux la formalisation de la demande de logement pour une location choisie ?

LES CONSTATS

- Les circuits d'orientation et d'attribution sont souvent complexes et opaques pour les personnes en recherche de logement, qu'elles s'adressent directement à l'organisme ou qu'elles soient orientées via un réseau partenarial.

- Les organismes de la Fapil sont attentifs à proposer une offre de logements accessibles financièrement aux personnes en situation de précarité et qui répond aux besoins identifiés sur le territoire. Mais l'attribution est également de permettre à chaque personne de caractériser le logement souhaité et de tenir compte au mieux de ses critères malgré une offre contrainte.

- Les organismes de la Fapil peuvent disposer de plusieurs canaux pour recevoir des demandes de logements (orientation par des prescripteurs, des partenaires et/ou réception de candidatures en direct) mais également de modalités d'attribution différentes en fonction des dispositifs. La procédure d'attribution comporte par ailleurs plusieurs phases, souvent distendues dans le temps.

Ceci implique plusieurs préalables pour les associations :

- La connaissance d'un panel d'acteurs à l'échelle locale qui inter-

viennent dans le cadre de l'accueil, l'information et l'orientation des demandeurs de logement ;

- L'explicitation du projet social de l'association aux partenaires et la définition d'outils communs : contenu du diagnostic social, fiches de demandes de logement, critères d'attribution, etc. ;

- Une gestion rigoureuse de la liste des demandeurs de logement en interne.

LES ENJEUX

Informers le futur locataire des modalités d'attribution du logement et l'accompagner dans la formalisation de ses souhaits répond à plusieurs enjeux.

La prise en compte de la personne

Prendre en considération chaque personne est un élément fondateur des associations de la Fapil. La Charte de la Fapil précise d'ailleurs que l'action des organismes « *s'enracine dans la connaissance des besoins des personnes en difficulté, prend en compte leur parole, les associe à la recherche de solutions le concernant, reconnaît leur dignité et les met en position de faire valoir leurs droits et d'assumer leurs*

obligations ». Cette considération implique notamment d'assurer l'égalité de traitement parmi les ménages s'adressant à l'association, la transparence et la continuité de l'information qui leur est diffusée, le respect de la personne en tant que partie prenante de l'action d'insertion. Cela doit se traduire par une systématisation de l'information délivrée au ménage tout au long de cette phase d'attribution : les modalités d'attribution, les délais prévisibles et les différentes étapes, les caractéristiques de l'offre disponible, etc.

La qualité de la gestion locative adaptée

Gérer au mieux la procédure d'attribution permet de réduire la vacance locative. Par ailleurs, se rapprocher de la notion de « logement choisi » a des impacts positifs sur la vie du locataire (bien-être, relation de confiance facilitée avec l'association, etc.), et sur la gestion de son logement (entretien facilité, etc.).

Le fonctionnement de l'équipe

La gestion des attributions nécessite une grande fluidité entre les différents interlocuteurs, qui peuvent parfois être extérieurs à l'association selon les territoires. Cette fluidité permet d'assurer un climat professionnel plus serein qui contribue au bien-être de l'équipe et à valoriser son action.

LES PRATIQUES PRÉCONISÉES

Se doter d'un référentiel en interne et être en capacité de suivre la file active de demandes de logement

Afin de garantir à chaque ménage une même qualité de service, il est nécessaire que l'association dispose d'un « référentiel » écrit qui détaille toutes les étapes qui vont de la réception de la demande de logement, ou selon les dispositifs, de la réception de l'orientation du ménage réalisée par un partenaire, jusqu'à la décision de la commission d'attribution.

Ce « référentiel » (ou guide, notice...) facilite le travail de l'équipe salariée et des bénévoles qui sont amenés à intervenir au cours de cette phase, dont la temporalité est extrêmement variable. Il vise notamment à identifier les supports d'information qui seront transmis au candidat-locataire afin de faciliter ses démarches et garantir la transparence des procédures et des pratiques.

Il peut par exemple inclure :

- Les modalités pour déposer une demande de logement (dossier à remplir, justificatifs à joindre, liste des prescripteurs le cas échéant, etc.) ;

- Les modalités de reprise de contact avec le ménage : rendez-vous physique ou téléphonique, supports à remettre, etc. ;

- Les modalités de visites des logements : fiches descriptives, prises de rendez-vous, nombre de candidats positionnés sur une même visite ;

- Les modalités d'attribution du logement : fonctionnement de la commission d'attribution, critères de priorisation et d'attribution.

La création d'une frise chronologique reprenant les différentes étapes est intéressante pour mieux appréhender les différentes échéances.

Par ailleurs, l'association doit être en capacité de suivre la file active de demandes de logement pour instruire efficacement les candidatures et de fait limiter la vacance locative. Au-delà de répondre à des contraintes de gestion, pouvoir consulter aisément l'état d'avancement de l'instruction de la candidature est aussi un enjeu important pour informer les personnes en recherche de logement ainsi que les prescripteurs le cas échéant.

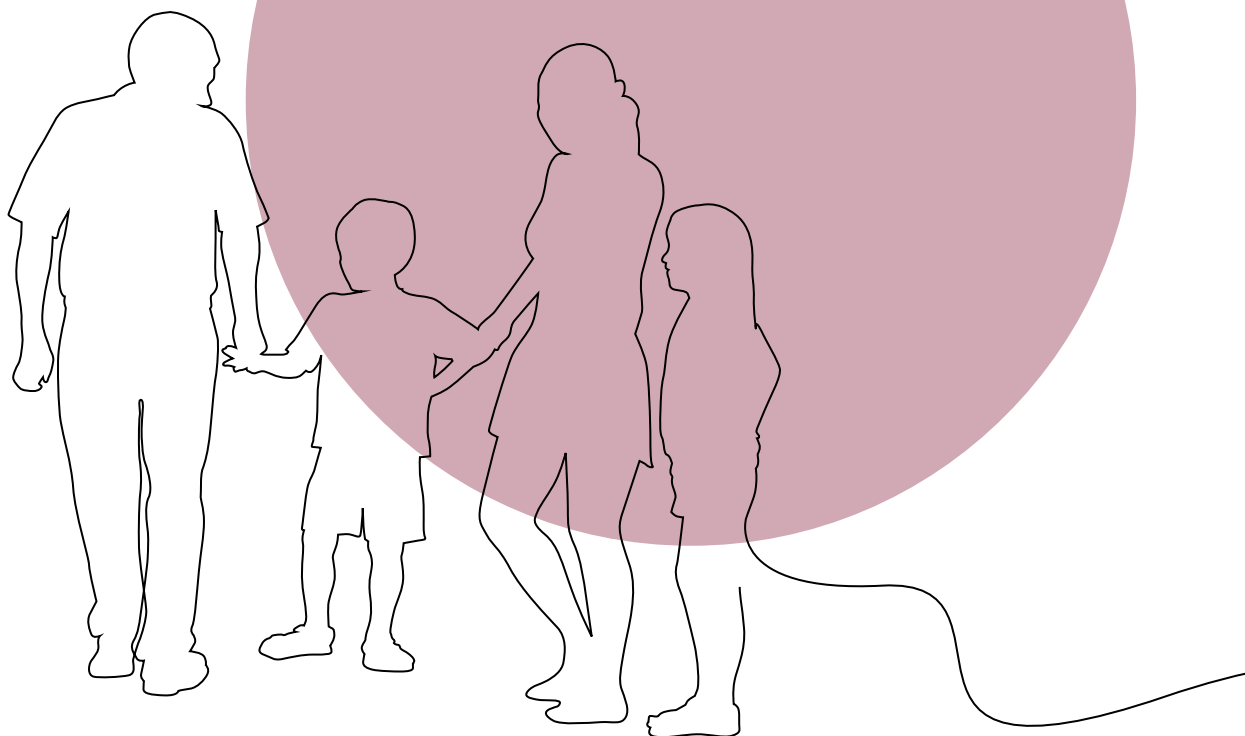
Expliciter le cadre d'intervention de l'association, les possibles et les contraintes

Quelles que soient les modalités proposées par l'association (orientation via un partenaire, dépôt de la candidature en direct par le ménage, etc.), il est préconisé de ne pas se contenter de demander au locataire de compléter un formulaire de demande mais de proposer une première rencontre.

Cette dernière vise plusieurs objectifs : présenter l'objet social de l'association et son fonctionnement, caractériser l'offre de logement proposée et expliciter toutes les étapes inhérentes à l'attribution du logement.

Présenter l'objet social de l'association

La vocation sociale de l'association, ses modalités d'intervention auprès des locataires et son organisation la différencient d'une agence immobilière classique ou d'un bailleur social. Ces spécificités doivent être présentées au ménage en recherche de



logement qui a pu déposer plusieurs demandes simultanément auprès de différentes structures du territoire. Des exemples concrets doivent permettre d'illustrer la gestion locale adaptée exercée au quotidien : soutien possible à l'entrée dans les lieux, proposition d'une visite technique annuelle, traitement à l'amiable de l'impayé de loyer, etc.

Caractériser l'offre gérée par l'association

La caractérisation du parc géré (en diffus, secteurs de captation, typologies majoritaires...) est utile en amont du dépôt de la demande de logement. En effet, en ayant connaissance du parc existant mais aussi

des contraintes qui peuvent peser sur l'association (par exemple, difficultés pour mobiliser dans certains secteurs géographiques, nombre limité de logements disponibles au regard du taux de rotation, etc.), la personne sera en mesure de réajuster ses souhaits en connaissance de cause.

Expliciter les étapes liées à l'attribution du logement

Dans un souci de transparence, chacune des étapes de la procédure d'attribution, du dépôt de la candidature à la décision d'attribuer ou non, doit être présentée à la personne en indiquant les délais les plus courants. Les critères d'appréciation de la candidature et de priorisation lui sont également explicités afin qu'elle puisse disposer d'une information exhaustive.

Les suites du rendez-vous

Un mail envoyé à la personne rencontrée est utile pour synthétiser les échanges et ainsi en garder une trace. Ce message peut être complété, selon les situations, par l'envoi du dossier de candidature complet et par des supports présentant l'association.

En parallèle, une information peut être faite à l'organisme orienteur et/ou le référent social du ménage. Ce dernier aura la possibilité, si nécessaire, d'accompagner la personne dans la constitution de son dossier et la formulation de ses choix en matière de logement.

Accompagner la demande de logement : vers le logement choisi ?

Le recueil des souhaits de la personne

La fiche à compléter pour une demande de logement doit recenser un certain nombre d'informations permettant à la personne de préciser ses attentes en sus du montant maximal du loyer et des charges : typologie et/ou superficie souhaitée, localisation, équipements, secteurs non souhaités, etc. Une partie « libre » doit notamment être prévue afin que le ménage indique ses préférences mais aussi les éventuelles contraintes en fonction de sa situation.

La prise en compte des souhaits du ménage se heurte souvent aux contraintes budgétaires et à la réalité du marché immobilier local. Elle est également soumise à la stratégie de prospection mise en place par l'association, à sa capacité de négociation des loyers avec les propriétaires et à l'existence d'une offre disponible.

Dès lors, il s'agit d'un équilibre à trouver entre les souhaits, le possible et l'existant : ce travail doit être mené en co-construction avec la personne en recherche de logement. L'association est présente pour faire avec elle un état des lieux éclairé de sa situation et la conseiller.

La visite du logement

Cette visite est essentielle pour permettre au ménage de se positionner sur un ou plusieurs logements disponibles.

Selon le fonctionnement de l'association, elle est proposée en amont ou après la décision de la commission d'attribution. Il est préférable néanmoins que cette visite soit organisée en amont de la commission, ne serait-ce que pour éviter une perte de temps en cas de refus du ménage. Quoi qu'il en soit, la visite est un moyen pour le ménage de se projeter, d'affiner ses souhaits et parfois, d'être confronté au principe de réalité. Avant la visite, il est souhaitable qu'une fiche descriptive avec des photographies lui soit transmise afin d'optimiser le rendez-vous.

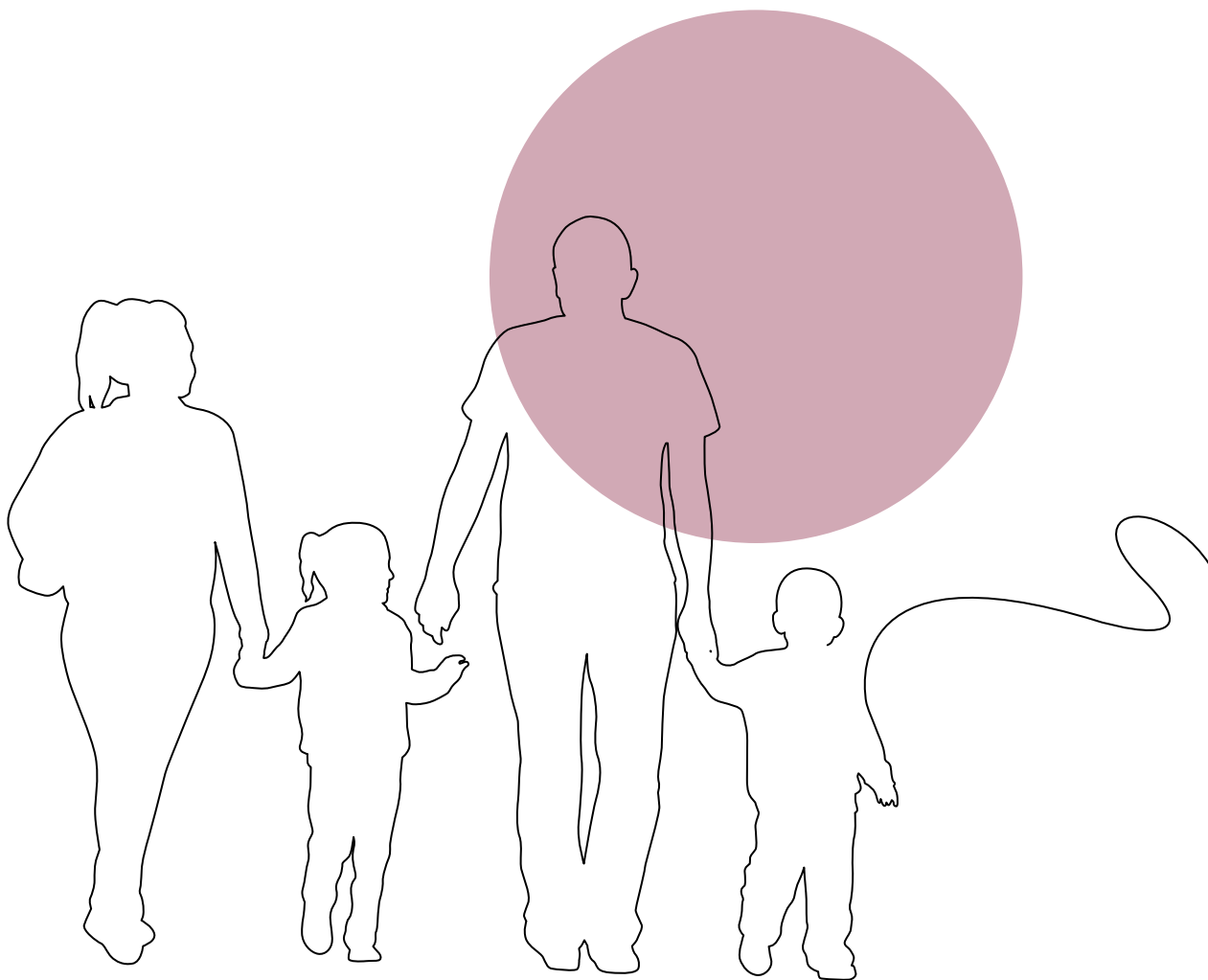
Comme pour toute location, les logements proposés à la visite représentent souvent un compromis entre les souhaits exprimés par le ménage et l'offre disponible. L'enjeu est donc de parvenir à ce que le ménage puisse envisager un élargissement de ses critères en adéquation avec sa situation.

Le plus souvent, les ménages doivent confirmer leur intérêt pour le logement à l'issue de la visite : il est important d'indiquer explicitement un délai à respecter et la manière de formaliser ce retour mais également les conséquences possibles d'un ou plusieurs refus de logement.

Formaliser la réponse suite à l'attribution du logement

Un écrit est à privilégier pour formaliser la décision de la commission d'attribution et permettre ainsi à la personne d'appréhender plus sereinement les prochaines étapes.

Si la réponse est positive, elle précise les prochaines échéances : donner un congé, date de signature du bail, etc. Si la réponse est négative, elle doit expliciter le motif du refus et les modalités pour réactualiser sa demande de logement.



Entretien

La demande de logement et son attribution

Jeanne GAZEAU

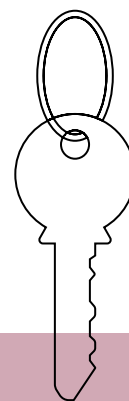
Directrice adjointe

LE RELAIS 18 (Cher)

Dalila ZORGANI

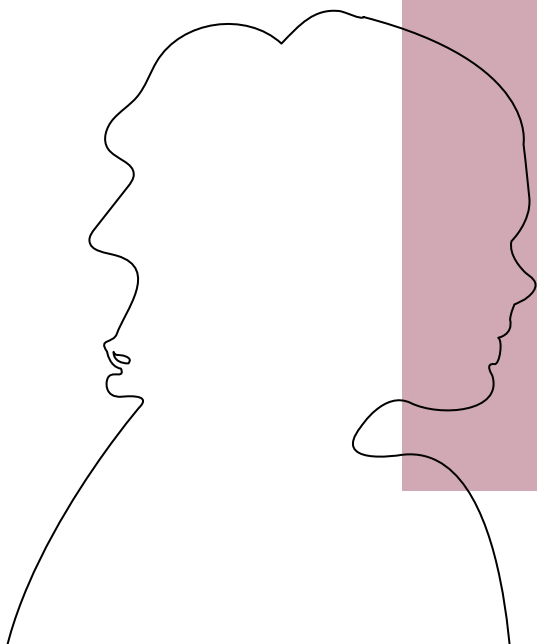
Cheffe de service

AIVS® ASSIMMO 18 (Cher)



Quels sont les moyens à disposition des ménages
pour faire une demande de logement ?

L'agence Assimmo 18 est ouverte au public : donc, beaucoup de personnes viennent directement à l'agence afin de remplir une fiche de demande de logement. Autre moyen de nous contacter : le téléphone. Dans ce cas, nous demandons les premières informations, mais la personne devra quand même se déplacer pour finaliser sa demande. Ce sera la même chose si la personne est orientée par une structure partenaire.



Et comment se passe l'accueil ?

À l'agence, chaque personne est accueillie par la secrétaire. Elles remplissent ensemble un tableau avec les principales informations nécessaires : la situation du ménage, sa situation actuelle au regard du logement, ses ressources, ses coordonnées. Ensuite, la personne précise le logement qu'elle recherche : la typologie, la localisation souhaitée, les contraintes particulières qui permettront d'affiner la recherche de logement (accessibilité notamment). À l'issue de cette étape, nous avons suffisamment d'informations pour pouvoir enregistrer cette demande et chercher un logement qui corresponde à la situation. Nous indiquons à la personne que sa demande est valable pour un an : à l'issue de ce délai, elle est invitée à revenir vers nous pour actualiser et renouveler sa demande.

Mettons que vous trouvez un logement qui répond à la demande, que se passe-t-il ensuite ?

Dès que l'agence a trouvé un logement qui semble adéquat, nous rappelons la personne pour lui proposer un rendez-vous et une visite des lieux. Nous lui demandons quelques documents complémentaires pour finaliser son dossier. À l'agence, nous prenons d'abord du temps pour présenter l'AIVS® et le Pôle logement. Cette présentation est faite sans support particulier.

Ensuite, nous allons visiter le logement : nous ne positionnons qu'un seul ménage par logement. L'agence ne remet pas au demandeur un document de présentation du logement. Après la visite, la personne a deux jours pour nous donner son avis : si elle donne son accord, elle remplit à l'agence, avec une gestionnaire, sa demande officielle de logement et les formalités pour la caution VISALE. Le dossier complet peut être présentée à la prochaine Commission d'attribution (CAL) qui se réunit chaque semaine. La date de la CAL est indi-

quée à la personne. Dans le cas où la visite du logement n'est pas concluante, l'agence passe du temps avec la personne pour préciser sa demande et comprendre son choix. En même temps, nous rappelons les contraintes de l'association, notamment le fait que le parc mobilisable est relativement limité. Au bout de plusieurs refus du ménage, l'agence l'informe qu'il n'est plus prioritaire. Si la CAL a donné son accord à la location, la personne est immédiatement informée par téléphone et un courrier officiel d'attribution lui est envoyé. Une date de signature de bail est arrêtée et la personne devra venir avec son attestation d'assurance. En cas de refus par la CAL, nous appelons la personne et nous lui indiquons la raison de ce refus.

En conclusion, de votre point de vue, trouvez-vous que vos procédures fonctionnent bien ?

Au final, l'accueil de la demande fonctionne bien au sein de l'association et nous estimons que l'information donnée aux demandeurs est claire et transparente. Il y a des ajustements à faire néanmoins pour rendre certains documents encore plus faciles à appréhender (le formulaire de demande de logement par exemple).

Par ailleurs, il faut porter une attention particulière à l'information des personnes sur la transmission de leurs données : en effet, dans plusieurs dispositifs, les dossiers passent entre les mains de plusieurs structures et ceci ne doit pas se faire à l'insu des personnes.


Entretien

Accompagner les personnes dans leur demande de logement

Maud LEVERRIER

Chargée de gestion locative adaptée

AISCAL (Calvados)



Par quel biais l'AISCAL reçoit les candidatures de logement ? A quel moment l'association et son fonctionnement est présentée à la personne en recherche de logement ?

Nous recevons l'ensemble des demandes de logement via le SIAO et nous contactons les ménages concernés pour affiner leurs besoins et actualiser le cas échéant leur situation. Un premier rendez-vous est fixé au sein de l'AIVS®, nous leur présentons notre projet associatif, notre cadre d'action, la procédure d'attribution, les types de logements que nous proposons à la location (typologies, secteurs géographiques, montant moyen des loyers chargés...).

Quelle suite est donnée à ce premier rendez-vous ?

Justement, nous laissons toujours la possibilité à la personne de ne pas donner suite, si notre fonctionnement ou notre offre de logements ne lui conviendrait pas. Nous gérons principalement des petits appartements (T1 ou T2) dans l'agglomération caennaise, ce qui correspond à la majorité des demandes qui nous sont orientées. En cas de besoin d'un logement familial ou situé hors de notre secteur d'intervention, nous orientons la personne vers une association partenaire. Nous proposons ensuite un deuxième rendez-vous en présence du travailleur social référent qui a saisi le SIAO. Nous faisons le point sur la situation administrative, familiale et budgétaire du ménage, et sur ses souhaits. Nous demandons toujours la superficie souhaitée en plus de la typologie car l'agencement du logement compte beaucoup, les secteurs souhaités et ceux non souhaités.

Comment sont pris en compte les souhaits des personnes qui ont déposé une demande de logement ?

Lorsqu'un logement se libère, nous proposons une visite aux personnes en attente de proposition de logement dont la candidature a été pré-validée par notre Commission d'attribution partenariale qui se réunit mensuellement. Nous prenons en compte l'ancienneté de la demande et l'adéquation entre les souhaits et les caractéristiques du logement à visiter. Dans tous les cas, même si ce dernier ne remplit que partiellement les critères, nous préférons informer les personnes qu'elles peuvent le visiter si elles le souhaitent, sans préjuger d'une acceptation ou d'un refus.

Une fiche descriptive du logement leur est transmise en amont avec l'ensemble des caractéristiques du bien et notamment l'adresse précise. Cette information est très importante car le ménage peut simuler des temps de

trajet (lieu de travail, lieu de scolarisation des enfants...) et surtout se rendre sur place en amont de la visite pour mieux appréhender son environnement. La perception d'un quartier étant souvent très différente d'une rue à l'autre, il arrive que le ménage change d'avis et élargisse finalement sa recherche de logement à plusieurs secteurs géographiques.

Comment se positionne l'AISCAL vis-à-vis des refus de logement ?

En cas de refus par la personne, nous faisons le point avec elle pour en comprendre les raisons et mieux cibler les futures visites.

C'est un peu nouveau pour nous : avant, nous limitions davantage les possibilités de visites après un refus. De manière insidieuse, une certaine pression était mise sur l'acceptation du logement proposé, afin de fluidifier les sorties d'hébergement et limiter la vacance locative. Mais aujourd'hui, nous préférons prendre le temps pour la mise en location afin de nous assurer que le logement convienne parfaitement au locataire : c'est aussi du temps gagné pour la future gestion, avec possiblement moins de rotation et plus de sérénité dans les rapports locatifs. Nos propriétaires et nos partenaires le comprennent tout à fait, c'est dans l'intérêt de tous !



L'entrée dans les lieux du locataire

LES QUESTIONNEMENTS

- Comment informer le locataire de l'attribution effective du logement et créer les conditions favorables pour son emménagement ?
- Comment expliciter le contenu du bail et réaliser un état des lieux partagé avec le locataire ?

LES CONSTATS

L'entrée dans le logement est une étape importante dans la vie du ménage, après un délai plus ou moins long. C'est un événement attendu avec une certaine impatience et des projections.

Mais c'est aussi un moment jalonné de démarches aux temporalités multiples qui demandent une grande anticipation aussi bien pour le locataire que pour le gestionnaire du logement. Toutes ces démarches peuvent représenter une source d'inquiétude pour le ménage d'autant qu'une installation dans un nouveau logement entraîne des dépenses conséquentes : éventuels frais de déménagement, honoraires de locataire, dépôt de garantie, etc.

Par ailleurs, cette étape marque le début de la relation locative. C'est l'occasion pour l'association gestionnaire de préciser son cadre d'intervention, son objet social et ses missions.

Aussi, les associations de la Fapil soutiennent chaque locataire à l'entrée dans les lieux et proposent des actions dans cette perspective.

LES ENJEUX

Soutenir le locataire à l'entrée dans le logement répond à trois enjeux principaux.

La prise en compte de la personne du locataire

Prendre en considération chaque personne est un élément fondateur des organismes de la Fapil. La Charte de la Fapil précise d'ailleurs que l'action des adhérents « *s'enracine dans la connaissance des besoins des personnes en difficulté, prend en compte leur parole, les associe à la recherche de solutions les concernant, reconnaît leur dignité et les met en position de faire valoir leurs droits et d'assumer leurs obligations* ». Cette considération implique notamment d'assurer l'égalité de traitement parmi les locataires, la transparence et la continuité de l'information qui leur est diffusée, le respect de la personne en tant que partie prenante de l'action d'insertion. Cela peut se traduire par une attention particulière de l'organisme portée à la préparation de l'entrée des lieux avec le ménage dans le respect de la temporalité de chacun, mais également par une systématisation de l'information délivrée au ménage tout au long de cette phase.

La qualité de la gestion locative adaptée

Dans le cadre de leur mission de gestion locative, les organismes doivent être attentifs au respect de la réglementation et des délais imposés (contenu et signature du bail, de l'état des lieux d'entrée, la vérification de la souscription à une assurance habitation...). Ils veillent également à favoriser l'appropriation du logement et de ses équipements par le ménage, de manière à réduire par la suite les demandes d'interventions techniques et éviter les éventuels sinistres.

Cette gestion locative est adaptée : il y a donc un fort enjeu d'écoute, de soutien si besoin dans l'ensemble des démarches liées à l'entrée dans le logement, en faisant le lien avec l'accompagnement social si nécessaire. Par ailleurs, l'explicitation de chacune des étapes à réaliser ensemble et de l'environnement administratif et réglementaire lié à l'entrée dans les lieux s'inscrit dans une démarche de co-construction avec le locataire.

Le fonctionnement de l'équipe

La gestion des entrées dans les lieux nécessite une grande fluidité entre les différents interlocuteurs. Cette fluidité permet d'assurer un climat professionnel plus serein qui contribue au bien-être de l'équipe et à valoriser son action.

LES PRATIQUES PRÉCONISÉES

Se doter d'un référentiel en interne

Afin de garantir à chaque ménage une même qualité de service, il est nécessaire que l'organisme dispose d'un « référentiel » écrit qui détaille toutes les étapes qui vont de la préparation à l'entrée dans les lieux jusqu'aux premiers temps qui suivent l'emménagement. Ce « référentiel » (ou guide, notice...) facilite le travail des salariés et des bénévoles qui sont amenés à intervenir au cours de cette phase importante. De plus, il facilite l'identification des supports d'information qui seront transmis au locataire afin de faciliter ses démarches.

Il peut par exemple inclure :

- Les modalités pour faciliter les démarches liées à l'entrée dans le logement (rendez-vous téléphonique, physique, ...), les informations à délivrer, les documents à demander et à remettre ;
- Les modalités d'accueil dans le logement : les informations à délivrer, les documents à remettre (contrat de location et ses annexes, état des lieux, Guide du locataire, etc.) ;

- Les modalités de la visite dite d'installation, le cas échéant.

Une frise chronologique de ces différentes étapes, à destination des différents intervenants de l'organisme avec le contenu de chaque étape, constitue un outil pertinent à inclure dans le référentiel.

Les actions à mettre en place avec le locataire

Proposer un rendez-vous pour faciliter les démarches liées à l'entrée dans le logement

Ce rendez-vous vise à reprendre contact avec le locataire à la suite de l'attribution effective du logement et doit permettre de répondre à plusieurs enjeux :

- Présenter le cadre de la gestion locative adaptée, les modalités d'intervention de l'association, en particulier, si des visites à domicile sont prévues. Une fiche précisant l'organisation de l'association ainsi que les modalités de prises de contact est remise en complément.
- Informer sur les éléments utiles à la location : caractéristiques du logement attribué, le détail des coûts à la charge du locataire, l'obligation d'assurance habitation. Si l'association dispose d'un contrat d'assurance habitation négocié, une présentation des conditions et des

garanties est nécessaire avec la remise d'une documentation. Par ailleurs, les modalités de paiement du loyer et des charges sont discutées avec le locataire afin de s'accorder sur une solution facilitante pour lui.

- Les prochaines étapes et dates prévues (signature du contrat de location, réalisation de l'état des lieux d'entrée, etc.) sont présentées sous forme de frise chronologique.

Enfin, un appui aux démarches administratives liées à l'entrée peut être proposé durant ce rendez-vous ou en parallèle, ainsi qu'un soutien au déménagement ou à l'installation : mobilisation d'aides financières dédiées, appui d'un réseau de bénévoles, dispositif pour faciliter l'ameublement, etc.

Expliciter le contrat de location à l'occasion de sa signature

La signature du bail peut intervenir à l'occasion du premier rendez-vous suivant l'attribution du logement ou plus tard, en même temps que la signature de l'état des lieux d'entrée. L'enjeu est de pouvoir expliciter le contrat de location et ses annexes alors même qu'il s'agit d'un document juridique aux formulations et notions complexes. Il est donc préconisé de s'appuyer en plus sur un support plus lisible qui reprend les obligations de chacun et les étapes de la vie du bail (ex : Guide du locataire).

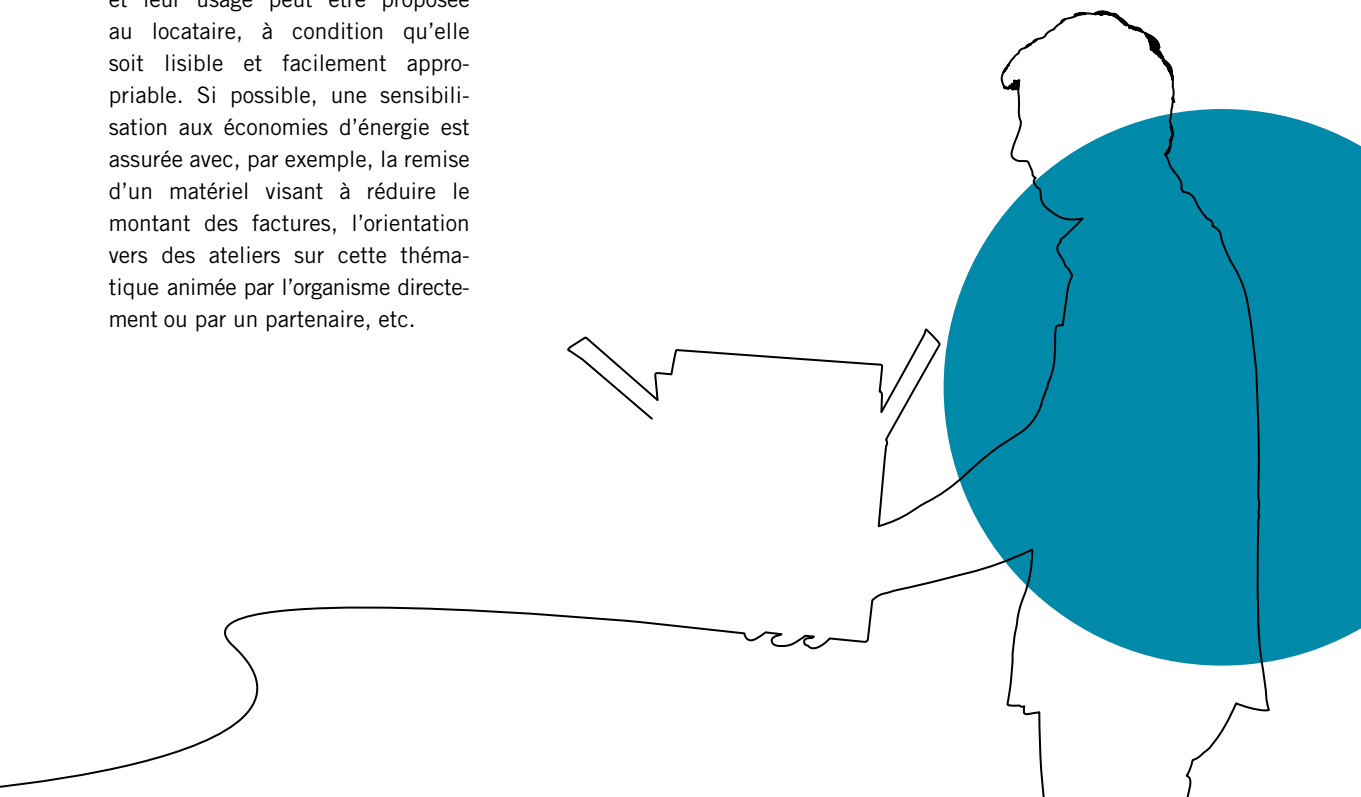
Réaliser un état des lieux d'entrée didactique

Le descriptif pièce par pièce pouvant être relativement rébarbatif pour chacun, un équilibre est à trouver pour pouvoir réaliser un état des lieux minutieux tout en aménageant un temps d'échange de qualité avec le locataire sur l'utilisation du logement et le fonctionnement des équipements. La réalisation d'un pré-état des lieux par l'organisme en amont est une solution pour avoir plus de temps le jour J. Cette option est grandement facilitée par le recours à un module d'état des lieux numérique.

Une notice explicative revenant sur l'entretien des équipements et leur usage peut être proposée au locataire, à condition qu'elle soit lisible et facilement appropriable. Si possible, une sensibilisation aux économies d'énergie est assurée avec, par exemple, la remise d'un matériel visant à réduire le montant des factures, l'orientation vers des ateliers sur cette thématique animée par l'organisme directement ou par un partenaire, etc.

Proposer une visite dite d'installation

Une visite dite d'installation ou de courtoisie à domicile peut être utile avec l'accord du locataire quelques temps après l'installation effective dans les lieux (à 2-3 mois). Elle doit avoir pour objectif de revenir, à sa demande, sur certains éléments concernant le logement et les parties communes, l'ouverture des compteurs, la vie du quartier et la localisation des différents services utiles. Elle est l'occasion de repréciser si nécessaire des éléments liés à la vie du contrat de location.



Entretiens

La signature du contrat de location



Kévin BERNARD

Conseiller en Économie Sociale et Familiale

AIS 87 (Haute-Vienne)

Comment sont organisées la lecture et la signature du contrat de location au sein de l'AIS 87 ?

C'est un rendez-vous à part, toujours au sein de l'agence. C'est important pour nous de le faire au sein de nos locaux, le locataire peut ainsi voir l'équipe : notre objectif à être dans la proximité prend ainsi tout son sens.

Nous avons décidé de dissocier la signature du contrat de celle de l'état des lieux d'entrée, afin d'en faire un moment marquant. Auparavant, nous réalisions parfois cette signature dans le cadre du rendez-vous pour mettre en place les aides et démarches liées à l'accès dans le logement mais les échanges étaient trop denses. Nous étions d'ailleurs davantage sollicités sur des questions liées au contrat de location après ce rendez-vous.

Quel est votre rôle ? Comment percevez-vous ce moment ?

Je suis spécifiquement en charge de la lecture et de la signature du contrat de location avec les ménages. Je m'adapte vraiment en fonction de leurs connaissances, des potentialités de chacun. Personne n'a le même parcours résidentiel, de vie et la même aptitude à s'approprier un contrat. C'est le moment où nous pouvons échanger sur les droits et les responsabilités de chacun.

Sur quoi insistez-vous en particulier ?

Je présente tout d'abord le principe de l'intermédiation locative, le rôle de l'AIVS®, car il convient de préciser le rôle de chacun et la place du propriétaire dont nous assurons la représentation. Ce n'est pas toujours évident pour les personnes de savoir qui contacter, qui est responsable, notamment pour ceux qui ont déjà eu une expérience locative en direct avec un bailleur.

J'explicite aussi les grandes lignes du contrat de location en tenant compte du parcours résidentiel antérieur de la personne. Par exemple, si elle vient d'une structure d'hébergement, je vais davantage insister sur la durée du contrat et les termes du préavis à respecter, car les dispositions dans le cadre d'un bail 89 sont différentes. Le contrat de location peut être opaque, avec des termes juridiques complexes, je prends donc le temps de définir les termes utilisés et de les reformuler si besoin : le bail, le préavis, le dépôt de garantie, une caution, ce qu'est un conventionnement ANAH, etc.

J'aborde également avec le ménage les conditions financières du contrat de location : à quoi correspondent les charges, les modalités de paiement possibles, les échéances, ce qu'est un loyer résiduel, etc.

Quelle est selon vous la plus-value de ce rendez-vous ?

Ce rendez-vous qui dure en moyenne 1h-1h30 favorise pleinement les échanges avec le locataire et permet de balayer ensemble un certain nombre de thématiques liées à l'accès et la vie dans le logement.

C'est également l'occasion de refaire le point sur les démarches en cours (cautionnement VISALE, aides financières pour le financement du dépôt de garantie, etc..) et de rappeler aux personnes que nous sommes présents, à leurs côtés, de la demande de logement à la sortie du logement. Enfin, c'est un outil pour repérer d'éventuelles fragilités, des besoins qui s'expriment, et pouvoir ainsi définir avec la personne le cadre de l'accompagnement le cas échéant.

Dominique COSOLETO

Agent de gestion locative

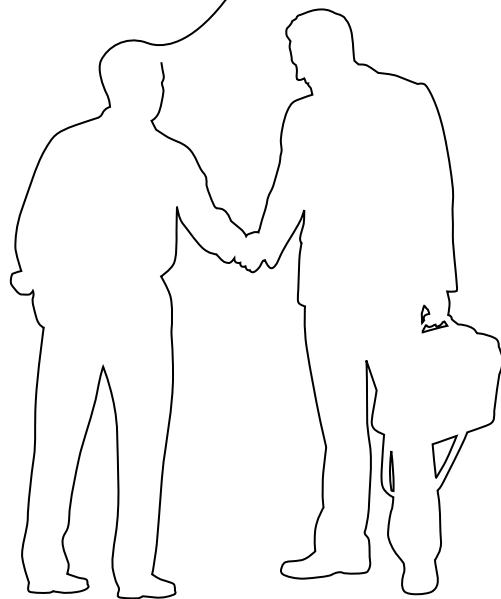
AGIS 06 (Alpes-Maritimes)

Quand intervient la signature du contrat de location ?

Après l'attribution effective du logement, nous transmettons à chaque ménage une fiche récapitulative comprenant les contacts des différents interlocuteurs de l'AIVS® ainsi que les dates et horaires des différents rendez-vous programmés pour faciliter l'entrée dans le logement : ap-pui pour solliciter les aides au logement et à l'installation, signature du contrat de location, réalisation de l'état des lieux d'entrée. Nous essayons dans la mesure du possible de proposer ces rendez-vous sur une même journée pour éviter plusieurs déplacements à l'agence. Nous avons adapté nos horaires pour que les personnes, et notamment celles en activité professionnelle, puissent aussi venir en fin de journée.

Quel est précisément votre rôle dans cette étape ? Comment la percevez-vous ?

Je m'occupe en particulier de la préparation des contrats de location, de leur signature, ainsi que de l'accompagnement à la souscription d'une assurance habitation. Je constate que la signature du contrat de location est clairement un moment formel et très attendu par les personnes. La plupart d'entre elles étaient dépourvues de logement auparavant, cette étape marque vraiment un nouveau chapitre.



Comment se déroule la signature du contrat de location ?

Nous regardons ensemble le contrat de location et j'insiste en particulier sur les droits et les devoirs du locataire. J'essaie toujours de trouver des exemples concrets pour les illustrer et faciliter ainsi la lecture et la compréhension du contrat. Je reformule souvent les termes juridiques et surtout, j'essaie d'explicitier les différentes conséquences possibles. Par exemple, s'il y a une fuite d'eau, il est important de nous prévenir pour que nous puissions intervenir rapidement et ainsi éviter la dégradation du logement. Ou encore, qu'il faut être vigilant

lors de l'état des lieux d'entrée pour pouvoir faire un comparatif fiable entre l'entrée et la sortie et ainsi éviter des possibles retenues à la sortie.

Combien de temps en moyenne dure-t-il ?

Je dirais 1h : cela peut paraître beaucoup mais il est vraiment nécessaire de prendre ce temps pour préparer sereinement l'entrée dans le logement.

Qu'est-ce qui est proposé aux personnes qui ne maîtrisent pas la langue française ?

Lorsque les personnes ne maîtrisent pas la langue française, nous nous assurons qu'elles puissent être accompagnées le jour J par un proche ou plus rarement, nous faisons appel à un interprète.

De manière générale, quelles sont les questions qui reviennent le plus souvent lors de ce rendez-vous ?

Les questions récurrentes portent notamment sur les modes possibles de paiement du loyer et des charges, les aménagements autorisés dans le logement, ce qui est à leur charge ou à celle du propriétaire. Pour ce dernier point, je me base sur une illustration pour expliciter plus facilement cette répartition.

Est-ce que vous faites également le lien avec le reste de l'équipe ?

Oui, bien sûr. Je présente également l'ensemble de l'équipe, leurs fonctions et missions. Chaque locataire a un référent en charge de la gestion locative, qui est l'interlocuteur principal par la suite. J'insiste beaucoup sur le fait que nous sommes disponibles et joignables pendant durant toute la durée de la location et qu'il ne faut pas hésiter à nous contacter en cas de questions ou de difficultés ponctuelles. Nous sommes là pour trouver des solutions avec les personnes, c'est le sens de notre travail de proximité.



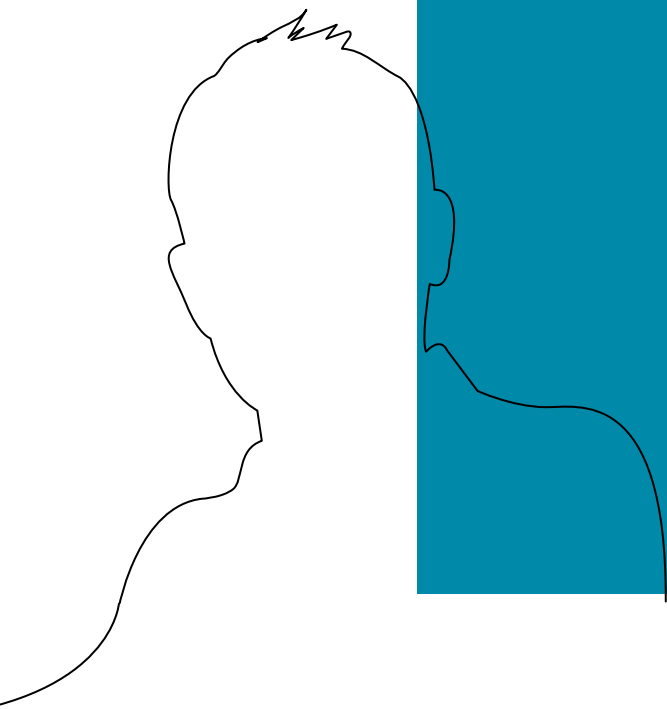
Entretien

La réalisation et la signature de l'état des lieux d'entrée

Vincent CAVALLOTO

Agent de gestion locative

AGIS 06 (Alpes-Maritimes)



Quand est proposé l'état des lieux d'entrée ?
Par qui est-il réalisé ?

L'état des lieux d'entrée est proposé juste après la signature du contrat de location. Pour limiter la vacance locative, nous essayons d'avoir un délai maximal d'une dizaine de jours entre la première visite du logement et la réalisation de l'état des lieux d'entrée. Les états des lieux d'entrée sont toujours réalisés par un agent de gestion locative qui a une approche technique du logement mais qui est aussi en capacité d'être pédagogue avec les locataires.

Sur quel support est-il complété ?

Nous les réalisons sur tablettes numériques, ce qui permet de photographier les différents éléments et comparer plus facilement l'état du logement à l'entrée et à la sortie. Les personnes signent l'état des lieux sur place et nous leur renvoyons par mail et/ou par courrier.

Nous essayons au maximum de pré-remplir l'état des lieux d'entrée lorsque c'est possible afin d'avoir plus de temps pour échanger avec les personnes le jour J.

Comment se déroule concrètement un état des lieux d'entrée avec AGIS 06 ?

Nous reprenons avec les personnes l'état des lieux complété en insistant sur les réserves observées, en faisant le tour du logement. La notion de vétusté est importante à aborder, beaucoup ont très peur de la retenue du dépôt de garantie à la sortie. Nous expliquons que l'état des lieux est une photographie à l'instant T du logement et que l'enjeu est de ralentir l'usure, en l'entretenant et en signalant tout sinistre ou dysfonctionnement, mais sans pour autant s'arrêter de vivre dans son logement. Beaucoup sont pressés de signer l'état des lieux mais nous les invitons à le relire très attentivement avant de le signer. C'est un automatisme à avoir, pour toute location, pour s'assurer que tout est bien conforme et ne rien oublier.

Donnez-vous des conseils aux locataires sur l'utilisation des équipements ?

Tout à fait, juste après la signature. Nous regardons avec eux chaque équipement pour leur montrer leur fonctionnement. Nous insistons en particulier sur le branchement des appareils électriques, mais aussi sur les réflexes à avoir en fonction de plusieurs situations. Que faire en cas de panne de courant, ou de fuite d'eau ? Comment changer un fusible ? Quelles vérifications à faire du côté de la plomberie ? Qui contacter au sein d'AGIS 06 pour une réparation urgente ?

Qu'est-ce qui vous semble particulièrement important de dire aux locataires pendant ce rendez-vous ?

En fait, nous essayons de leur indiquer tout ce que nous aurions aimé savoir lorsque nous avons été nous-mêmes locataires pour la première fois, et en particulier, toutes les petites astuces qui permettent de réagir rapidement en cas de désordres techniques.

Bien sûr, nous tenons compte du parcours locatif de la personne, de ses connaissances et compétences. Certains locataires sont très demandeurs de conseils et ont besoin de se rassurer. D'autres pas du tout, nous nous adaptons !

Entretien

La visite d'installation

Nathalie CORA

Responsable du pôle social

AIVS® SOLIGONE (Vaucluse)

La visite d'installation est-elle proposée à tous les locataires ? Et à quel moment ?

Nous proposons une visite d'installation à tous les locataires, 1 ou 2 mois après leur entrée dans le logement. Cette visite leur est présentée dès le premier rendez-vous avec notre AIVS® pour la demande de logement, comme l'ensemble des actions que nous réalisons dans le cadre du suivi de proximité. C'est très important pour nous de la valoriser comme une action faisant partie intégrante de nos missions auprès des locataires.

Par qui est-elle réalisée ? Quel est son objectif ?

Ce sont les CESF qui réalisent cette visite d'installation. Ces dernières ont été en lien avec les locataires à toutes les étapes de l'entrée dans le logement, ce qui facilite grandement la proximité. Son objectif : s'assurer avec eux que

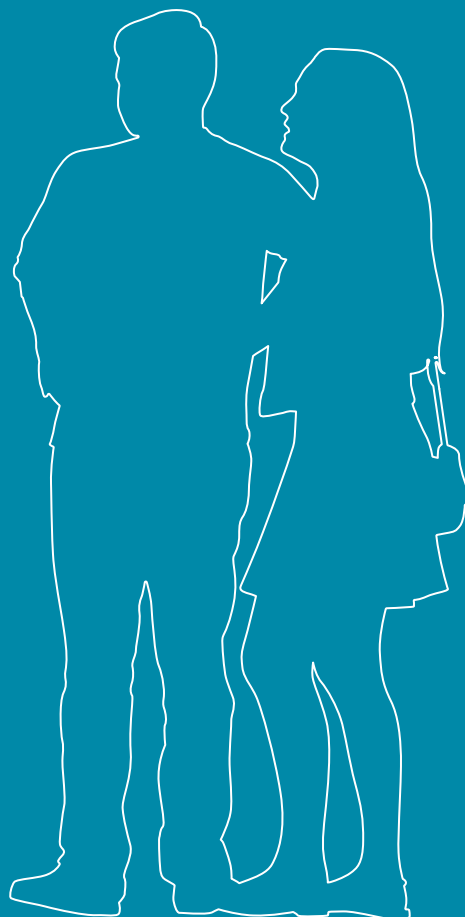
leur installation se passe bien et répondre à toutes les interrogations qui peuvent demeurer. L'entrée dans les lieux est un moment stressant pour les locataires, beaucoup de démarches sont à faire et à suivre... La visite d'installation se fait au contraire dans un moment plus serein, le déménagement est fait, les locataires ont eu le temps de s'approprier un peu plus leur lieu de vie, de mieux connaître leur voisinage et quartier.

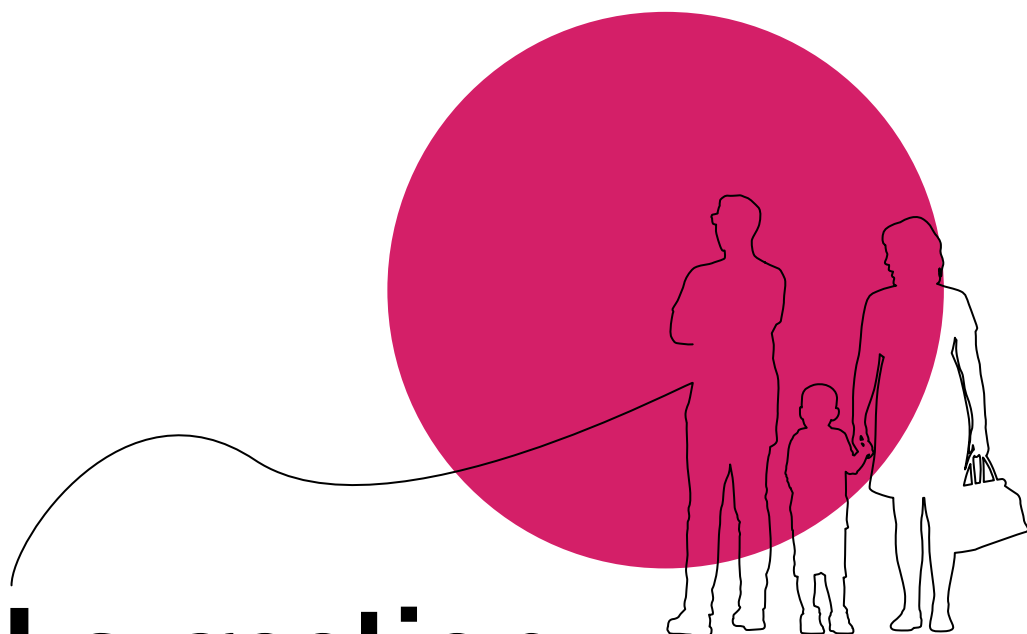
Comment se passe-t-elle ? Quels sont les points discutés avec le locataire ?

Nous la réalisons à domicile pour pouvoir revenir concrètement sur tous les éléments concernant le logement et son environnement : utilisation et consommation des équipements, vérification de l'ouverture des compteurs, entretien du logement et des parties communes, besoins en ameublement et autres petits équipements, services existants dans le quartier... La visite est souvent l'occasion de faire le point sur les démarches en cours auprès de la CAF ou FSL pour les aides au logement, d'explicitier le premier avis d'échéance reçu par exemple. Les sujets abordés sont variés, nous sommes à leur écoute. Les visites d'installation permettent aussi de repérer d'éventuelles fragilités, de faire le lien avec le référent social du ménage.

Quel bilan tirez-vous de la mise en place de cette visite ?

Depuis que nous la proposons, nous sommes moins sollicités par la suite pour toutes les questions liées à l'installation, preuve que cette visite est bien utile !





La gestion des sollicitations en cours de bail

LES QUESTIONNEMENTS

- Comment organiser les modalités d'accueil des locataires et le recueil des sollicitations ?
- Comment s'assurer de pouvoir y répondre en interne et suivre le traitement des sollicitations dans le temps ?

LES CONSTATS

Quelles sont les sollicitations des locataires les plus courantes en matière de gestion locative ?

Les associations de la Fapil constatent deux types de sollicitations récurrentes au quotidien. D'une part, les sollicitations d'ordre technique et notamment l'usage des équipements, le dysfonctionnement d'un élément dans le logement, ou le constat d'un sinistre. D'autre part, les sollicitations qui ont davantage trait au paiement du loyer et des charges : compréhension de la dernière quittance de loyer, régularisation des charges, versement des aides de la CAF en tiers-payant, etc.

Qui assure la mission d'accueil au sein des associations ?

Si la mission d'accueil est toujours assurée au sein des associations, elle s'organise généralement différemment, selon trois modalités :

- Par une personne dédiée à l'accueil de manière permanente ;
- Ou par plusieurs salariés par rotation ;
- Ou par un accès direct aux salariés référents.

Quelles modalités de communication avec le locataire ?

Les associations doivent se rendre disponibles pour les locataires et recueillir leurs sollicitations, cela fait partie intégrante de leur mission de proximité.

Différentes modalités de prise de contact sont généralement proposées :

- Accueil physique : sur rendez-vous uniquement ou permanences d'accueil avec des plages horaires d'ouverture plus ou moins larges, etc ;
- Accueil téléphonique : certaines associations disposent d'un standard téléphonique général, d'autres privilégient les coordonnées téléphoniques directes des salariés ;
- Accueil par mail : les organismes fonctionnent par une adresse mail générale ou par les adresses mail directes des salariés ;
- Formulaire de contact sur internet.

Quels sont les principaux freins identifiés dans la gestion des sollicitations ?

Tout d'abord, la gestion de différents canaux de communication avec les locataires s'avère souvent complexe car il est plus difficile de centraliser les différentes demandes et donc d'y répondre. Et ce d'autant plus que plusieurs membres de l'équipe peuvent être sollicités, d'où un enjeu de coordination et de partage de l'information en interne. Par ailleurs, lorsqu'il

existe un poste uniquement dédié à l'accueil, la personne en charge de cette mission doit souvent jongler entre différents modes de communication en même temps (accueil physique des locataires, réponses aux mails, appels téléphoniques en parallèle) tout en étant disponible et à l'écoute de chacun. Les principaux motifs d'insatisfaction des locataires sont l'absence de réponse à une demande considérée comme simple, le « renvoi de balles » entre différents interlocuteurs ou l'absence de suivi des sollicitations dans le temps. En effet, il est particulièrement irritant de devoir se présenter à chaque fois à un nouvelle personne, de réexpliquer sa situation et l'objet de sa sollicitation, d'où l'importance du suivi et de la réactivité pour les équipes.

LES ENJEUX

Améliorer la gestion des sollicitations répond à trois enjeux portés par les organismes de la Fapil.

La prise en compte de la personne du locataire

Prendre en considération chaque personne est un élément fondateur des associations de la Fapil. La Charte de la Fapil précise d'ailleurs que l'action des organismes « *s'enracine dans la connaissance des besoins des personnes en difficulté, prend en compte leur parole, les associe à la*

recherche de solutions les concernant, reconnaît leur dignité et les met en position de faire valoir leurs droits et d'assumer leurs obligations ». Cette considération implique notamment d'assurer l'égalité de traitement parmi les ménages s'adressant à l'association, la transparence et la continuité de l'information qui leur est diffusée, le respect de la personne en tant que partie prenante de l'action d'insertion.

La qualité de la gestion locative adaptée

Savoir gérer les sollicitations, c'est tout d'abord répondre à la mission de gestion locative à laquelle s'est engagée l'association auprès des propriétaires, des locataires et des pouvoirs publics. Elle doit ainsi faire preuve de capacités de suivi, de réactivité, d'organisation des interventions. Mais elle met en œuvre une gestion locative « adaptée », au plus près des besoins des ménages : il y a donc un fort enjeu d'écoute des locataires, de compréhension de leurs demandes, d'information complète et transparente tout au long du bail et en fonction des interventions.

Le fonctionnement de l'équipe

La bonne gestion des sollicitations permet d'assurer un climat professionnel plus serein et donne à l'équipe le sentiment d'avancer. Elle participe au bien-être de l'équipe, à la reconnais-

sance du travail quotidien, à la valorisation de l'activité en interne et auprès des partenaires.

LES PRATIQUES PRÉCONISÉES

La gestion des sollicitations repose sur trois actions :

- Accueillir la personne ;
- Répondre à ses sollicitations ;
- Assurer un suivi dans le temps.

Elle nécessite par ailleurs, en plus des compétences techniques et juridiques sur le logement et la vie du bail, de nombreuses qualités humaines (écoute, patience, sens du contact et de la pédagogie, etc.) à traduire dans la pratique. En effet, par nature, la gestion des sollicitations induit de fortes interactions avec les locataires, parfois conflictuelles.

Accueillir la personne

Définir un cadre pour la fonction d'accueil

Il est préconisé de consigner par écrit ce cadre afin qu'il soit consultable et enrichi au fur et à me-

sure par l'équipe : il concerne aussi bien l'organisation que le savoir-faire de l'organisme et doit pouvoir répondre aux questionnements précisés ci-dessous.

- Comment sommes-nous organisés pour réaliser cet accueil ? Quelles sont les personnes référentes ? Comment peuvent-elles être contactées ? Quelles coordonnées et quels horaires ? ;
- Identifier collectivement les postures à privilégier dans la fonction d'accueil, les compétences et qualités nécessaires ;
- Préciser la place donnée aux personnes : impliquer les locataires dans l'analyse de leur situation, faire le point ensemble et partager les informations les concernant.

La confidentialité des échanges avec les locataires doit être garantie. Ceci implique notamment de pouvoir proposer, pour l'accueil physique, un espace spécifique aux entretiens ou, si les locaux ne le permettent pas, de trouver une organisation adéquate des rendez-vous.

Communiquer aux locataires les canaux de contacts disponibles

Il est nécessaire d'indiquer clairement les horaires et les contacts sur plusieurs supports accessibles aux locataires : site internet, informations affichées au sein des locaux, sur une fiche remise à l'occasion d'un rendez-vous, etc. Un point ré-

gulier en équipe est utile pour évaluer les canaux de communication et privilégier ainsi les plus efficaces. A titre d'exemple, l'adresse mail généraliste de l'association peut être polluée par les publicités ou autres demandes, et n'est pas nécessairement adaptée pour échanger directement avec les locataires.

Répondre à une sollicitation

Comprendre la demande

La compréhension de la demande du locataire est un élément clé pour voir ce qu'il est possible de faire ensemble, d'y répondre au mieux. Parfois, les souhaits, les questionnements ne sont pas formulés de manière explicite, d'où l'importance de l'écoute et de la disponibilité de l'interlocuteur. Par ailleurs, un échange autour d'une demande a priori anodine peut aussi être l'occasion de révéler une situation plus complexe, un besoin de soutien ponctuel.

L'interlocuteur doit être en mesure de reformuler la demande et poser des questions complémentaires pour mieux la cerner, en particulier dans le cadre d'une demande d'intervention technique. Un document didactique recensant les problématiques courantes dans le logement et les questions à poser aux locataires peut être une solution pour guider l'équipe.

Pouvoir y répondre en explicitant les prochaines étapes le cas échéant

L'interlocuteur doit pouvoir identifier rapidement l'information qu'il est en mesure de délivrer en première intention ou ce qui nécessite de passer le relais en interne. Cela nécessite donc d'y travailler collectivement en amont.

La prise en compte de la sollicitation doit être notifiée au locataire et en particulier, lorsque sa demande a été faite par écrit. La délivrance d'un accusé de réception est en effet un élément rassurant. Pour aller plus loin, un délai moyen de réponse peut être précisé dans la réponse, à condition qu'il soit cohérent avec les pratiques.

Dans tous les cas, si la sollicitation n'appelle pas une réponse immédiate, une explicitation des prochaines étapes et des temporalités est nécessaire. Aussi, si un autre rendez-vous doit être programmé (nécessité de reprendre un historique, de faire le lien entre plusieurs services, etc.), il convient de revenir sur les raisons de ce nouveau rendez-vous et de fixer rapidement une date.

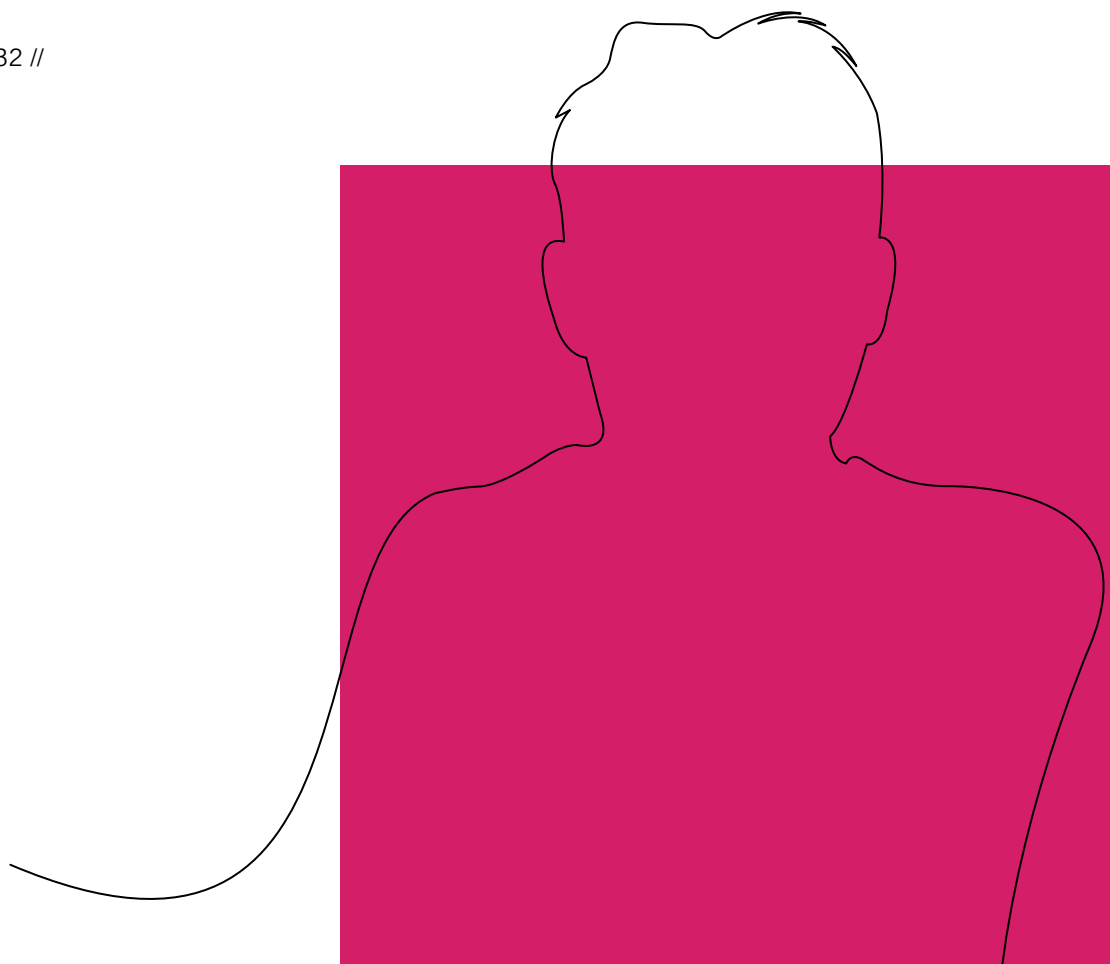
Par ailleurs, il est nécessaire que les interventions techniques soient hiérarchisées en fonction du caractère urgent qu'elles peuvent revêtir. Ce travail présente deux avantages : celui de s'assurer que les urgences sont rapidement prises en charge et favoriser un même traitement en interne des sollicitations techniques.

Suivre la sollicitation

Pour pouvoir suivre efficacement les différentes sollicitations, il est nécessaire de les tracer. En général, les associations utilisent le mail ou une messagerie instantanée pour communiquer en interne sur les demandes en cours. Parce que les sollicitations sont parfois nombreuses, définir une trame commune utilisée pour l'ensemble des messages partagés en interne représente un gain de temps pour disposer des informations essentielles, comme par exemple :

- Nom, prénom et coordonnées du locataire ;
- Adresse du logement ;
- Objet de la demande et commentaires sur le déroulé de l'échange précédent (ex : première demande, relance, accroc éventuels, etc.).

Par ailleurs, un système de référence numérotée s'avère être une solution facilitante en cas de volume important à suivre. Les demandes d'intervention pour travaux sont les plus complexes à suivre car elles font appel à plusieurs acteurs et nécessitent un chaînage de démarches (devis, dossiers déposés auprès des assurances, factures, etc.) aux temporalités variables. Aussi, un outil informatique spécifique (module dédié sur le logiciel de gestion locative, plateforme collaborative, etc.) est souvent nécessaire pour assurer ce suivi et informer le locataire au fil de l'eau.



Entretien

La gestion des sollicitations au quotidien

Christophe DESMIERS

Responsable

AIVS® ALMA (Finistère)

Gérer les sollicitations, c'est une partie importante de la gestion locative ?

Absolument ! Gérer les sollicitations des locataires dans les meilleurs délais et le plus efficacement possible fait partie intégrante de la gestion locative adaptée. Comme l'AIVS® ALMA est une structure relativement petite, nous pouvons intervenir avec beaucoup de réactivité et dans un cadre relativement informel.

Comment gérez-vous ces sollicitations ?

Quand on parle de « sollicitations », on parle essentiellement de problèmes techniques dans le logement : une fuite, un problème avec les équipements, un chauffage qui marche mal... En général, les personnes viennent nous voir directement à l'agence. Nous avons la chance d'être installés en plein centre-ville de Brest, donc il est très facile de venir nous voir. Nous sommes organisés avec une personne à l'accueil qui est formée pour répondre aux locataires et surtout pour les orienter vers la bonne personne en interne.

Les locataires peuvent aussi s'adresser directement aux personnes qui sont référentes au sein de l'AIVS®, notamment le travailleur social. Enfin, s'il s'agit d'un problème technique facilement repérable, il est possible d'appeler notre technicien sans passer par d'autres intermédiaires. Nous avons en effet un technicien en interne qui peut facilement intervenir dans les logements : ceci nous permet d'être très réactifs !

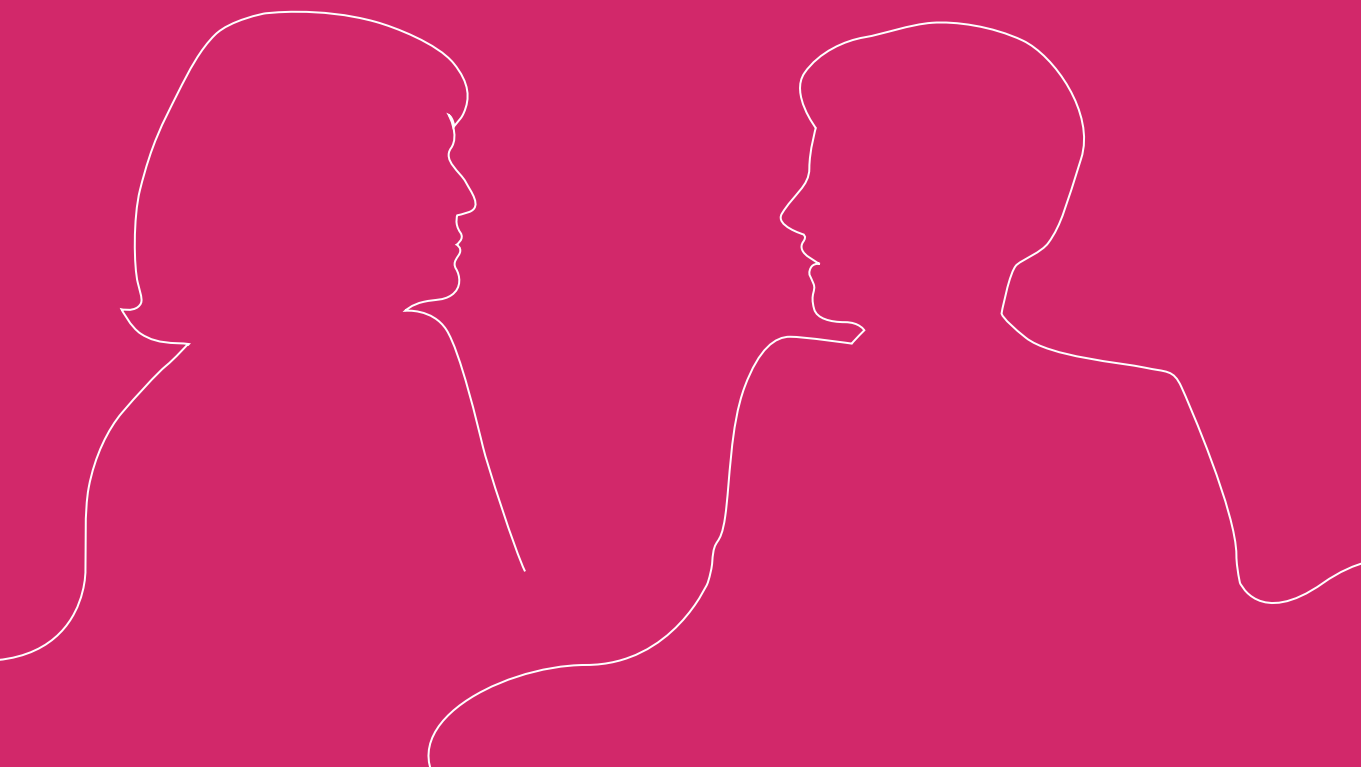
Avez-vous des procédures spécifiques pour gérer cela ?

L'agence compte 5 salariés : c'est une petite équipe qui autorise d'être relativement peu formalistes dans la gestion des sollicitations. D'ailleurs, nous n'utilisons pas encore le module conçu pour cela dans notre logiciel de gestion. Tout le monde peut être mobilisé en cas d'urgence, les situations des locataires sont bien connues de toute l'équipe : ainsi, en cas d'absence de la personne référente du locataire, nous pouvons tout de même intervenir pour régler rapidement les dysfonctionnements éventuels dans les logements ou, en tout cas, aider les locataires en fonction de leurs besoins.

Au final, nous misons sur l'agilité de notre équipe pour gérer au mieux les sollicitations des locataires : j'ai l'impression que nous atteignons un bon niveau de satisfaction sur ce thème. Evidemment, lorsque l'AIVS® aura grandi et que nous gérerons davantage de logements, il faudra s'organiser autrement et certainement formaliser des procédures plus précises.

Entretiens

La gestion des demandes d'interventions techniques





Carole TIMSTIT

Directrice

et Françoise FOULLETIER

Chargée de gestion locative

ASL (Loire)

Comment les demandes d'interventions techniques vous parviennent-elles et comment sont-elles ensuite traitées en interne ?

La plupart de ces demandes sont reçues par téléphone, à l'accueil. Elles sont enregistrées dans un tableur et redirigées par la personne en charge de l'accueil vers l'une des quatre gestionnaires référentes au sein de l'équipe. Quand la gestionnaire a rappelé le locataire, elle en informe l'accueil. En fin de semaine, la chargée d'accueil envoie à chacun la liste des demandes reçues dans la semaine pour lesquelles le locataire n'a pas été rappelé. La centralisation de toutes les demandes permet de les suivre et de s'assurer qu'elles soient traitées, sans oubli.

Comment organisez-vous ces interventions ?

En fonction de la nature de l'intervention, soit un rendez-vous est directement pris avec le technicien de l'AIVS®, qui se déplace 2 jours et demi par semaine, soit notre réseau d'artisans est mandaté. Nous essayons de toujours faire un devis en amont de l'intervention du technicien pour donner une estimation du coût à la charge du locataire. Dans tous les cas, si l'intervention demandée concerne du petit entretien, faisable directement par le locataire, les gestionnaires référents donnent des conseils pratiques au téléphone.

Quelles sont selon vous les compétences requises pour accompagner les locataires sur ce volet ?

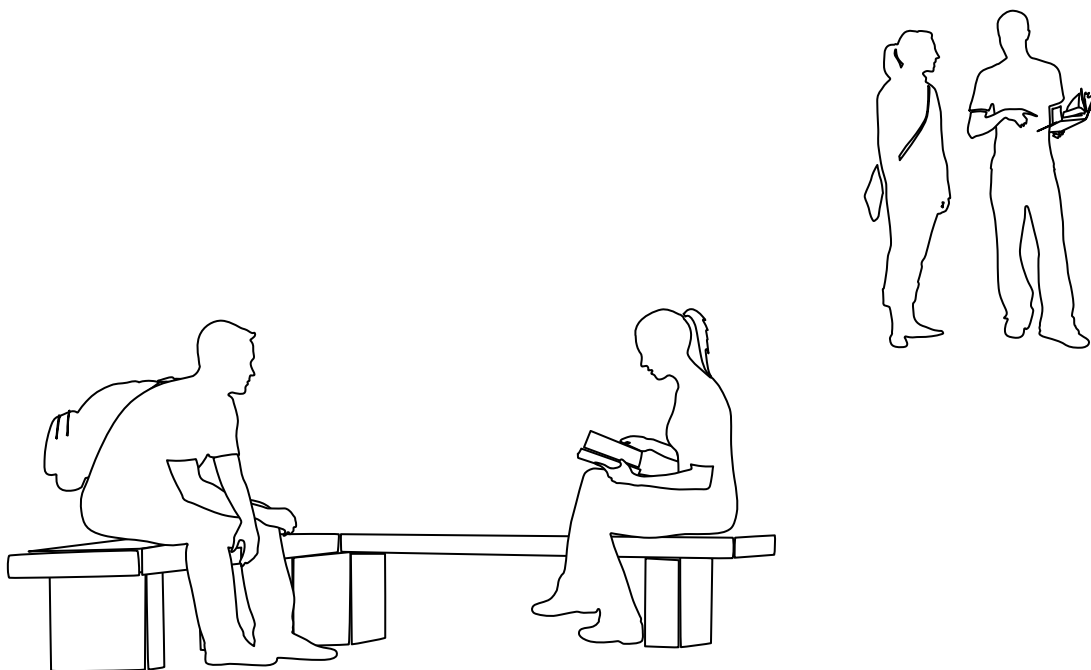
Les gestionnaires référents doivent avoir une approche technique du logement tout en sachant faire preuve de pédagogie. Ce n'est pas inné, c'est un apprentissage quotidien. Aussi nous avons organisé en interne des sessions de formation aux techniques de base du bâtiment, en faisant appel à un plombier et un électricien de notre réseau d'artisans pour pouvoir plus facilement identifier les problèmes, poser ainsi les « bonnes » questions aux locataires et pouvoir leur répondre. Il faudrait aller plus loin et formaliser les différentes questions et les points de vérifications à faire pour une meilleure capitalisation.

Nous avons aussi été formés par des professionnels sur la lutte contre les animaux nuisibles, un membre de l'équipe est d'ailleurs référent de cette thématique qui est complexe à traiter. L'enjeu de formation est également très important pour la personne en charge de l'accueil, premier contact des locataires.

Que vous semble-t-il également important de travailler collectivement pour améliorer la prise en charge des interventions techniques ?

De notre côté, il nous a semblé nécessaire de définir ensemble la notion d'urgence. Nous nous sommes rendus compte au sein de l'équipe que nous n'avions pas la même appréciation du caractère urgent d'une intervention. En effet, les demandes peuvent être faites auprès de plusieurs personnes de l'équipe : travailleurs sociaux à l'occasion de visites à domicile, personne en charge de l'accueil, gestionnaires, etc. Sans une objectivation collective, nous nous retrouvions parfois en porte-à-faux avec des locataires.

Aussi, nous avons priorisé les interventions dans un référentiel commun ce qui nous permet d'avoir une réponse harmonisée et ainsi désamorcer les tensions en interne et avec les locataires.





Pascale GIRAUD

Responsable du pôle Logement

TERRITOIRES (Isère)

Quels sont les canaux disponibles pour vous solliciter dans le cadre d'une intervention technique ?

Les locataires appellent le plus souvent directement notre standard pour une demande d'intervention technique. Mais ce n'est pas le seul canal : ces demandes peuvent aussi être formulées à l'occasion de visites à domicile réalisées par les travailleurs sociaux de l'équipe ou à l'occasion d'échanges avec d'autres salariés.

Dans tous les cas, toutes les demandes d'interventions techniques sont centralisées par la personne en charge de l'accueil. Elles sont enregistrées dans une base de données créée spécifiquement en interne via Microsoft Access. Cet outil de suivi nous permet de suivre facilement tout le traitement de la demande, de son enregistrement à la clôture du dossier.

Qui réalise le suivi de ces demandes ?

Si la personne de l'accueil fait ce travail de centralisation, nécessaire pour s'assurer qu'aucune demande ne reste sans réponse de notre part, ce sont les chargées de secteur qui réalisent son suivi, le lien avec les artisans et avec les locataires.

Une relation de confiance est déjà établie car ce sont elles qui ont rencontré le ménage à toutes les étapes de la location : accompagnement lors du dépôt de la demande de logement, visite du logement, réalisation de l'état des lieux d'entrée...

Les chargées de secteur connaissent bien le parc de logements ce qui est un atout pour diagnostiquer les problématiques techniques.

Comment justement identifiez-vous ces problématiques ?

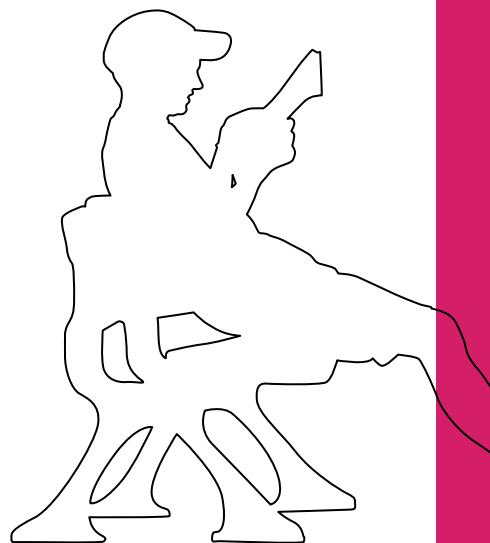
Un échange téléphonique plus approfondi avec le locataire est utile pour préciser le problème technique rencontré et ainsi mieux cibler l'intervention à faire. Nous avons envisagé de lister les différentes problématiques et les questions à poser aux locataires mais nous nous rendons compte que les problématiques peuvent être multiples et concerner aussi bien l'entretien du logement que des réparations plus lourdes à faire. C'est surtout l'expérience qui permet de bien cibler l'intervention technique à réaliser !

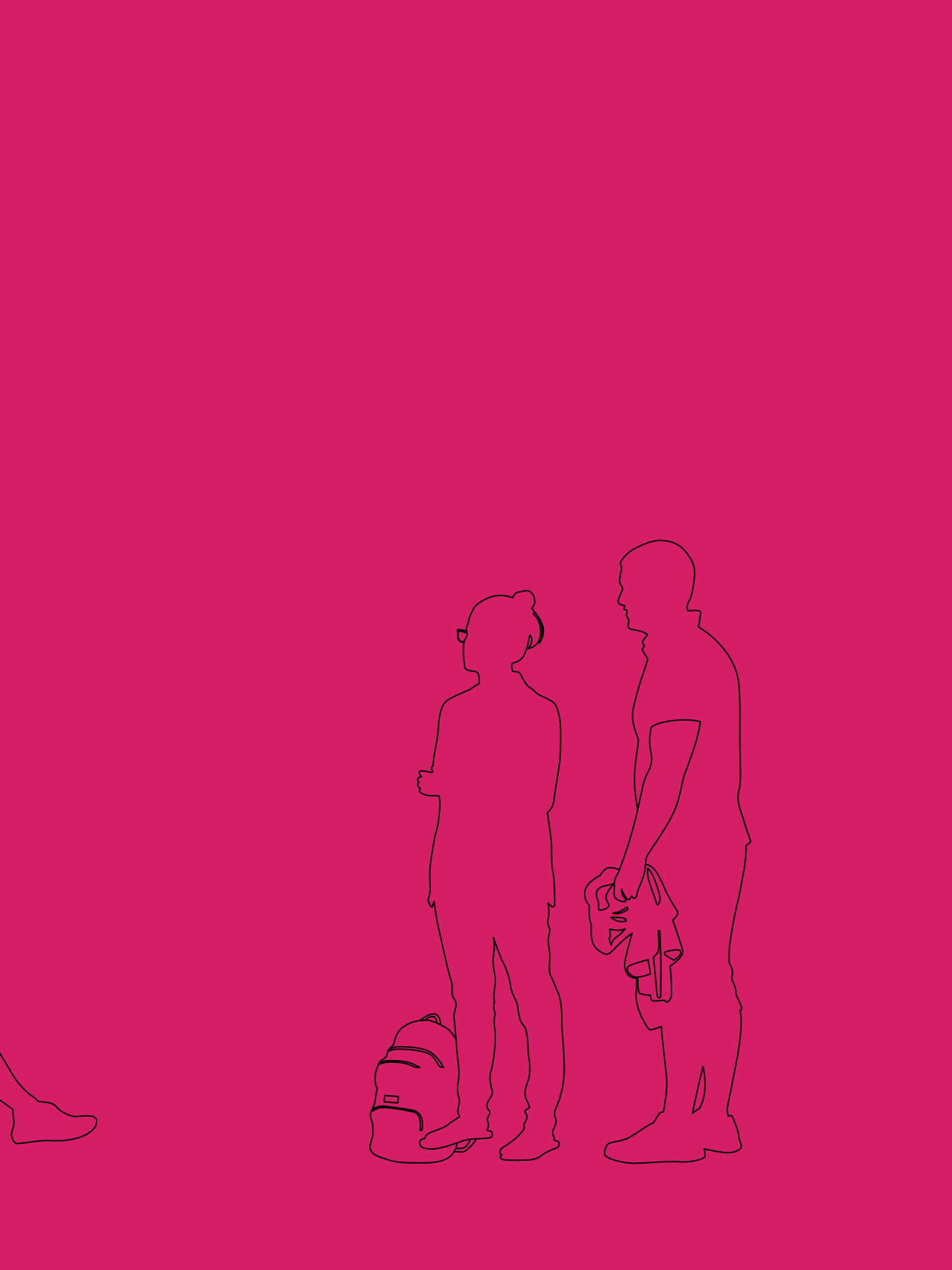
Au téléphone, nous indiquons toujours au locataire que certaines réparations peuvent être à leur charge en fonction de leur nature. C'est un point que nous abordons déjà dès l'entrée dans le logement en nous appuyant sur les illustrations du Guide du locataire mais il est important de revenir dessus afin d'éviter les mauvaises surprises.

Comment arrivez-vous à être réactifs ?

Nous nous appuyons beaucoup sur notre réseau d'artisans que nous pouvons mandater facilement. Ils nous aiguillent sur la problématique rencontrée et nous orientent vers d'autres professionnels le cas échéant. Nous essayons d'être réactifs, le plus possible. Nous avons la chance d'avoir un bon réseau d'artisans avec qui nous travaillons en confiance. Lorsque les délais indiqués sont trop longs, nous pouvons facilement solliciter une autre entreprise.

Cette réactivité est clairement facilitée par l'utilisation de notre outil de suivi interne, que nous utilisons depuis un peu plus d'un an. Nous avons vraiment vu une différence notable. L'ensemble de l'équipe peut le consulter ce qui nous permet aussi de renseigner le locataire sur l'avancée de sa demande en cas d'absence des chargées de secteurs. Nous pouvons aussi plus facilement suivre notre activité sur une année et contribuer ainsi à améliorer le traitement des interventions techniques.





Fondé sur la mise en commun des expertises et des expériences de ses adhérents, notre réseau développe plusieurs modes d'intervention pour répondre aux difficultés rencontrées par les ménages :

- Accueillir, orienter et informer les personnes ;
- Les accompagner ;
- Produire des logements de qualité et abordables ;
- Et assurer une gestion locative adaptée.

Notre fédération apporte un soutien opérationnel et utile à ses adhérents et favorise les échanges. Nous associons d'autres acteurs à nos réflexions, convaincus de l'importance des partenariats pour construire ensemble des réponses à la hauteur des enjeux du mal-logement.

Avec le soutien : du Ministère chargé du logement ;
du Ministère des Solidarités et de la Santé ; de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement ;
de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) ;
de l'Agence nationale de l'habitat (Anah).



6, avenue du Professeur André Lemierre
75020 Paris - contact@fapil.fr
www.fapil.fr - @Fapil 