



Partenaire de la Fondation Abbé Pierre

# Gestion Locative Adaptée

## La pratique de l'AIVS® TERRITOIRES

Février 2017



## Sommaire

Gestion Locative Adaptée .....	1
La pratique de l'AIVS® TERRITOIRES .....	1
Introduction .....	3
Chapitre 1 Les fondements de la GLA .....	5
1. Le développement d'un parc offrant une gestion permettant de répondre aux besoins d'un public spécifique .....	5
1.1 Un parc de plus de 500 logements fin 2015 .....	5
1.2 Des exigences importantes pour les logements captés auprès des propriétaires privés .....	7
2. La fragilité des locataires appelle une gestion attentive .....	8
2.1 Sept ménages sur dix ne comptent qu'un seul adulte .....	8
2.2 Des ménages qui ont des trajectoires chaotiques et une faible expérience du logement .....	9
2.3 Des ménages confrontés à une instabilité et une précarité de leur situation économique .....	9
2.4 Des ménages avec des budgets tendus, dépendant des aides personnelles au logement .....	10
3 Une réponse intégrée dans le système d'attribution local .....	10
3.1 TERRITOIRES ne maîtrise pas l'attribution des logements .....	11
3.2 Des attributions qui s'efforcent de faciliter l'adéquation entre besoins et attentes des ménages et caractéristiques des logements .....	12
Chapitre 2 Les missions de la GLA .....	13
1. La sécurisation des propriétaires privés .....	13
1.1 Des dispositions qui visent à sécuriser le propriétaire .....	13
1.2 Un lien renforcé avec le propriétaire .....	15
2. Une relation de proximité avec les locataires .....	16
2.1 Le processus d'attribution .....	16
2.2 L'entrée dans le logement .....	17
2.3 Au cours de l'occupation du logement .....	18
Chapitre 3 Les moyens de la GLA .....	23
1. Différents métiers contribuent à la Gestion Locative adaptée des logements d'UTPT .....	23
1.1 La gestion allie des missions classiques à une approche sociale très affirmée .....	23
1.2 La maintenance inscrit ses interventions dans une approche sociale .....	24
1.3 Le Pôle Social module l'intensité de ses interventions en fonction des besoins .....	24
2. Des moyens financiers spécifiques .....	26
2.1 La GLA mobilise davantage de moyens que la gestion locative classique .....	26
2.2 La GLA mobilise des moyens d'accompagnement plus importants que les bailleurs sociaux .....	27

# Introduction

L'association TERRITOIRES a été créée en 1985 à l'initiative de représentants du monde associatif et de personnes de la société civile, avec pour ambition de développer des initiatives pour permettre aux personnes en difficulté d'accéder à un logement et de s'y maintenir et plus généralement pour favoriser leur insertion et leur promotion.

**L'idée originale des initiateurs a été d'utiliser les outils du secteur privé à des fins sociales.** Dans ce but, TERRITOIRES a pris les compétences d'une agence immobilière à vocation sociale (AIVS®) bénéficiant des agréments professionnels. C'est chronologiquement la seconde agence de ce genre en France mais la première à gérer effectivement des logements pour le compte de propriétaires privés. Cette activité nouvelle va être en quelque sorte légitimée par la loi Besson (1990) qui reconnaît le rôle des associations et leur apporte des moyens ; dès lors, davantage de propriétaires confient leurs logements à TERRITOIRES qui se charge de les louer et les gérer.

L'AIVS® TERRITOIRES exerce donc son activité d'agence immobilière dans le cadre de la réglementation en vigueur (Loi Hoguet). Elle détient les agréments nécessaires pour exercer son activité : Cartes professionnelles délivrées par la Préfecture de l'Isère, Garantie financière exercée par la CEGC (Compagnie Européenne de Garanties et Cautions) et Agréments préfectoraux pour exercer les activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale.

L'AIVS® TERRITOIRES s'inscrit bien évidemment pleinement dans les valeurs associatives d'Un Toit Pour Tous, de lutte contre les exclusions et les précarités. **En tant qu'AIVS®**, TERRITOIRES répond aux critères fixés par le label national créé par la FAPIL<sup>1</sup>, pour assurer la gestion de logements très sociaux pour des personnes à faibles ressources.

La Gestion Locative Adaptée (GLA) consiste en une activité de **gestion de proximité** « rapprochée et attentive » **adaptée aux publics fragilisés**, comportant un suivi individualisé et, le cas échéant, une médiation avec l'environnement. La GLA en elle-même ne fait pas encore l'objet d'un label à part entière, même si elle est reconnue comme « *le cœur de métier d'une AIVS®* ». Des documents de cadrage sont en cours de création par la FAPIL avec la participation des AIVS® membres, dans le but d'apporter une définition de ce qu'est la GLA, des services qu'elle implique.

L'objectif est la prévention des difficultés de l'occupant et la sécurisation de la relation bailleur/locataire.

Dans ce cadre, la GLA allie :

- d'une part les **missions classiques** attendues par un propriétaire lorsque qu'il confie la gestion de son bien à une agence immobilière privée ;
- d'autre part une **approche sociale plus affirmée** des publics présentant des difficultés multiples qui génère des *missions supplémentaires*. Ce dernier point fait l'objet du cahier des charges AIVS® de la FAPIL.

Pour autant, chaque structure a une définition propre du critère « adapté » de sa gestion locative, et une pratique différente. La complexité à apporter une définition unanime peut provenir du fait que la pratique de **la GLA ne s'attache pas à des critères définis par le statut ou la situation des locataires**, contrairement aux dispositifs, mais s'adapte aux difficultés concrètes exprimées et ressenties par la personne tout au long de son occupation du logement. Elle comprend donc un aspect préventif, ce qui permet aux locataires dont la situation est instable de bénéficier d'un appui en cas d'accident de parcours.

---

<sup>1</sup> La FAPIL est la Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement

**L'objectif de l'étude** est de préciser les missions de l'AIVS® Territoires, les compétences mobilisées, le temps qui y est consacré, de dessiner une graduation de l'accompagnement des publics en bénéficiant et de déterminer les coûts de cette gestion.

Les résultats de l'étude sont majoritairement issus **d'entretiens qualitatifs semi-directifs**. Les **données chiffrées** utilisées datent en grande partie de 2015, mais les documents internes ou externes datant de 2013 ou 2014 ont servi de référence sur certains éléments, partant du principe que d'une année sur l'autre les tendances ont peu de chance de s'inverser.

Les entretiens ont été réalisés :

Auprès de 9 salariés d'UTPT représentant les différents services impliqués par la GLA, ainsi que d'un bénévole : deux responsables, une salariée du service patrimoine, trois salariées du Pôle Social, un agent de maintenance, une salariée du pôle administratif, une salariée gestionnaire de logements, une bénévole du groupe d'appui à la maîtrise des énergies (GAME).

Auprès d'autres acteurs du logement : une chargée de projet au Conseil départemental de l'Isère, une responsable du Pôle Hébergement et Logement social de la DDCS

D'autre part, **des dossiers d'archive des locataires** ont été consultés, ainsi que de nombreux documents internes témoignant de l'organisation de la structure et des liens avec les propriétaires ou les locataires.

# Chapitre 1 Les fondements de la GLA

L'objectif d'origine de l'AIVS®, comme cela a été rappelé, est de mobiliser des logements à loyers très faibles dans le parc existant afin de favoriser l'insertion de ménages à très faibles ressources.

Cette démarche se traduit d'une part par une diversité du parc qui peut être issu de propriétaires privés et de la propre production PLAI d'UTPT Développement. **La répartition diffuse** de ce parc au sein de l'aire urbaine grenobloise est **vecteur d'insertion sociale des ménages** mais le parc diffus doit présenter **de bonnes conditions d'habitat**.

Enfin **les ménages orientés présentent des difficultés économiques et sociales importantes** : quatre locataires sur dix dépendent des minimas sociaux, les trois quarts des ménages n'atteignent pas la moitié du plafond PLAI, et la plupart sont des ménages monoparentaux ou des personnes seules.

De plus, l'AIVS® s'inscrit dans les dispositifs de droit commun portés par les collectivités pour l'orientation des ménages. **Les attributions sont ainsi réalisées par des dispositifs publics et Territoires ne maîtrisent pas l'attribution**.

**Ces éléments (parc disséminé, public en grande difficulté et attributions non maîtrisées constituent des contraintes qui appellent une gestion locative adaptée (GLA).**

## 1. Le développement d'un parc offrant une gestion permettant de répondre aux besoins d'un public spécifique

La finalité de l'AIVS® TERRITOIRES est de développer un parc de logements très sociaux (PLAI ou appartenant à des propriétaires privés) pour des ménages à faibles ressources, présentant également des fragilités sociales, familiales ou psychologiques. Contrairement à d'autres bailleurs, le parc de l'AIVS® est constitué exclusivement de logements sociaux et très sociaux, ces derniers étant majoritaires. L'orientation et l'attribution des logements s'effectuent dans le cadre de la Commission sociale intercommunale (CSI) pour les logements situés au sein de Grenoble Alpes Métropole et par la Commission Locale de l'Habitat (CLH) pour le Pays Voironnais (pour les autres territoires ils sont attribués via les commissions locales d'habitat correspondantes).

### 1.1 Un parc de plus de 500 logements fin 2015

Le parc géré par l'AIVS® TERRITOIRES provient de deux sources :

D'une part, des logements confiés en mandat de gestion par des propriétaires privés, qui acceptent de réduire le niveau de loyer, en conventionnant notamment ces loyers avec l'Etat en contrepartie d'avantages fiscaux. Ils représentent 36% des logements gérés.

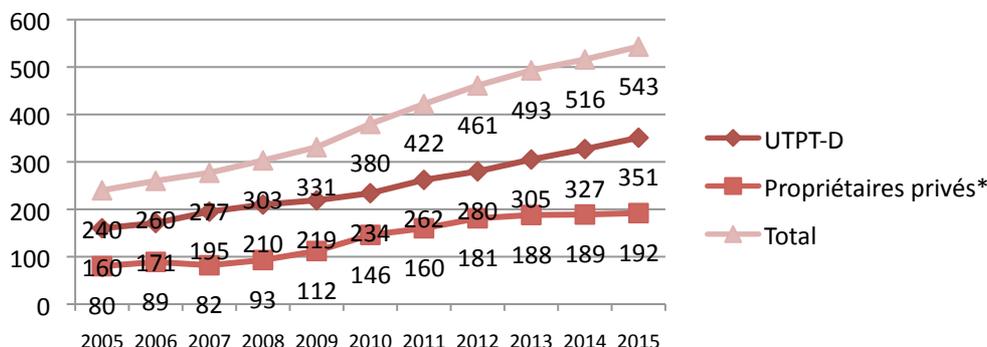
D'autre part, des logements PLAI, produits par la structure de Maîtrise d'ouvrage d'Insertion UTPT Développement qui représentent 64% des logements gérés.

### *Une évolution légèrement ralentie*

En 2015, le parc poursuit sa progression de manière ralentie: +5% en 2015. Ce ralentissement est dû à une mobilisation du parc de propriétaires privés plus difficile du fait, notamment de l'arrêt du dispositif Loca ++ et des primes apportées par la Métropole grenobloise et la Région.

Le développement du parc de PLAI produit par Un Toit Pour Tous Développement (UTPT-D) demeure quant à lui constant d'une année à l'autre (environ 20 logements supplémentaires par an).

### Evolution du parc entre 2005 et 2015

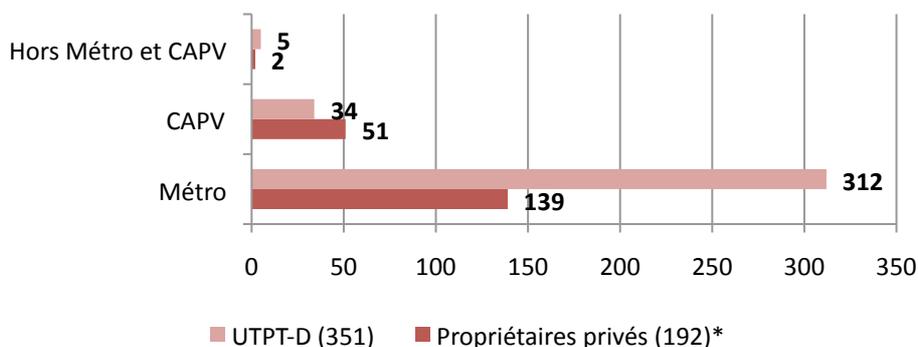


Données issues du rapport d'activités 2015

### Des logements majoritairement situés sur le territoire de la Métro

Le champ d'intervention de l'AIVS® se situe principalement sur le territoire de la Métro puisque 83% des logements s'y répartissent (avec une très légère progression entre 2014 et 2015). Le Pays Voironnais regroupe quant à lui 15% de l'offre. Les villes centres rassemblent majoritairement les logements sur leur territoire respectif : 52% pour la ville de Grenoble (pour 43% de l'offre globale) et 46% pour la ville de Voiron (pour 7% de l'offre globale).

### 83% des logements de Territoires® sont situés sur la Métro

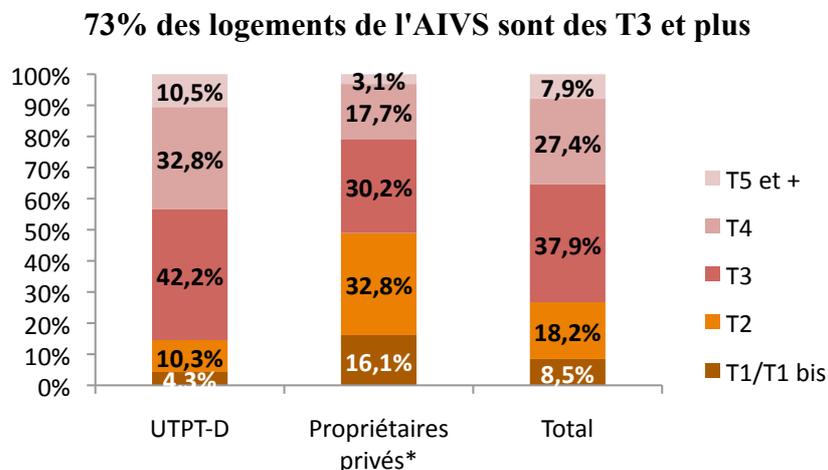


Données issues du rapport d'activités 2015

### Pratiquement les trois quarts des logements s'adressent aux familles (T3 et plus) mais le parc présente néanmoins une diversité de typologies

Pratiquement trois quart des logements sont des T3 et plus (73%). La progression du nombre de logements entre 2014 et 2015 (+27) est de fait pour plus de deux-tiers due à la production de T3 et T4.

Le plus familial des deux parcs est celui d'UTPT-D : 86% de ce parc est constitué de T3 et plus, tandis que ces grands logements ne constituent que 53% du parc des propriétaires privés. Les deux types de parcs sont ainsi complémentaires.



Données issues du rapport d'activités 2015

## 1.2 Des exigences importantes pour les logements captés auprès des propriétaires privés

Le développement du parc géré par l'AIVS® intègre un certain nombre de pré-requis pour faciliter l'insertion des ménages dans leur logement et leur environnement.

### *Des logements de qualité*

La fragilité des publics logés ne permet pas de concevoir leur maintien durable dans un logement économe et/ou nécessitant un entretien supérieur à la moyenne. L'état du logement est donc vérifié : **respect des normes électriques, cohérence du système de chauffage, double-vitrage**. En l'absence de ces trois éléments, le logement est refusé. Une visite effectuée par la maintenance permet d'évaluer le besoin en menus travaux ayant pour but de faciliter l'attribution du logement : peinture, plomberie, embellissement, propreté.

### *Une solution dans le diffus*

Dans un **souci de mixité sociale**, les logements sont situés en dehors des quartiers concentrant un fort taux de parc social. Néanmoins, étant donné le manque criant d'offre de logements à bas prix dans le parc privé sur le territoire isérois, le logement sera tout de même capté à ces endroits s'il remplit certains critères de qualité architecturale et d'entretien, de prix au m<sup>2</sup>, correspondant aux besoins et aux envies des demandeurs.

### *Une offre accessible*

L'AIVS® TERRITOIRES capte exclusivement des logements dont le **prix au m<sup>2</sup> à la location s'élève au plus à 7 euros<sup>2</sup>**, afin d'être admissibles en instances d'attribution. Par ailleurs, la personne chargée de la captation se réfère souvent au prix au m<sup>2</sup> adapté aux revenus moyens des locataires du parc. Ce plafond représente le premier motif de refus des propriétaires lorsqu'ils se voient proposé le mandat de gestion. En

<sup>2</sup> Suivant la convention GLA signée avec la METRO en 2012. L'objectif est de mobiliser des logements privés conventionnés sociaux (LCS ou LCTS) ou des logements présentant des loyers inférieurs à 7€HC/m<sup>2</sup> et à 330 €HC/mois

effet, le prix moyen au m<sup>2</sup> pour la location d'un appartement en Isère est d'environ 11,5 euros le m<sup>2</sup>, et de 13,5 en agglomération.

En 2015, 67 propriétaires ont été en contact avec TERRITOIRES. Ils se sont soldés par :

- 15 logements mandats de gestion signés
- 9 propositions non abouties en raison de l'emplacement du logement
- 3 propriétaires ont été dans l'incapacité de réaliser les travaux
- 1 proposition non abouties car ne répond pas à la demande (4<sup>ème</sup> étage sans ascenseur)
- 39 propriétaires ont suspendu leur démarche ou n'ont pas donné suite

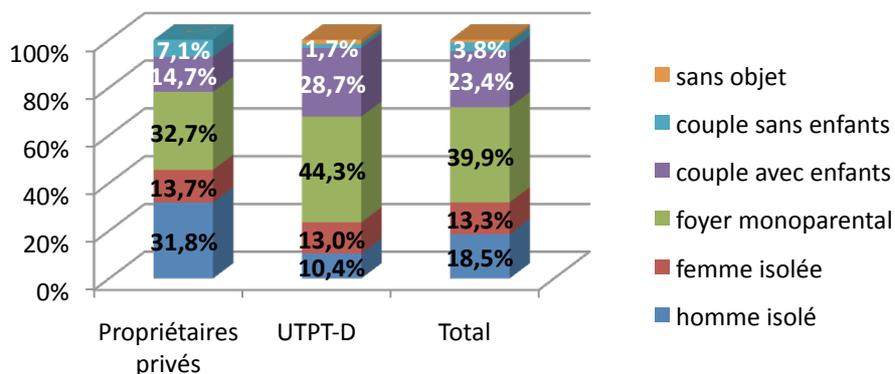
## 2. La fragilité des locataires appelle une gestion attentive

Les ménages logés sont particulièrement fragiles. Ils sont pour 70% d'entre eux constitués d'un seul adulte (avec ou sans enfant) et présentent une faible expérience en tant que locataire : les deux tiers étaient auparavant hébergés et près d'un tiers ne sont pas parvenus à se maintenir dans le logement.

### 2.1 Sept ménages sur dix ne comptent qu'un seul adulte

Deux tiers (63%) des ménages logés par l'AIVS® TERRITOIRES sont des ménages avec enfants, ce qui s'explique par la forte proportion de grands logements (T3 et plus) soit quatre ménages sur dix (40%) en tant que foyers monoparentaux et deux ménages sur dix (23%) en tant que couples avec enfants.

### Un tiers des ménages sont des personnes seules tandis que 4 sur 10 sont des familles monoparentales



Données issues du rapport d'activités 2015

Parmi les ménages logés, pratiquement un tiers sont des personnes seules, soit 32% des ménages. Cette proportion montre un léger recul par rapport à 2014, comme c'était déjà le cas entre 2013 et 2012. Parmi ces ménages isolés, les hommes sont toujours les plus représentés puisque qu'un peu moins de six personnes seules sur dix sont des hommes.

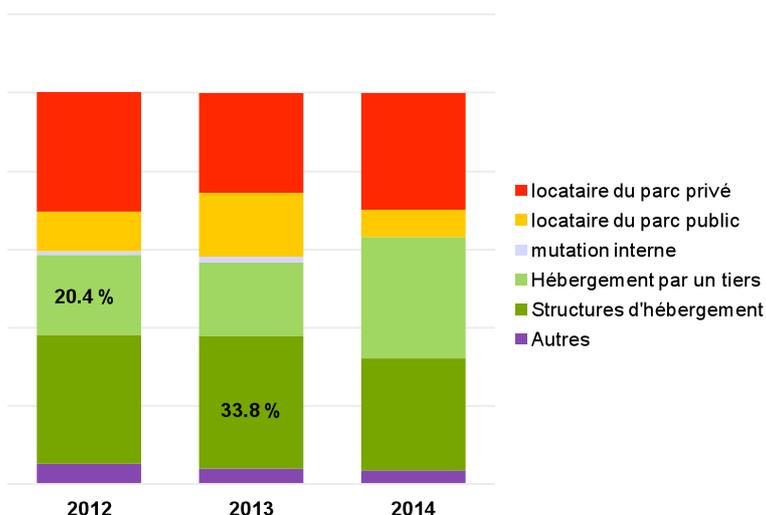
C'est le parc de propriétaires privés qui accueillent le plus de personnes isolées puisque 46% des ménages logés font partie de cette catégorie, contre 23% pour Un Toit Pour Tous Développement (UTPT-D) – ce qui est un atout spécifique à l'AIVS® dans sa capacité à loger différent type de ménages.

## 2.2 Des ménages qui ont des trajectoires chaotiques et une faible expérience du logement

Le parc de l'AIVS® Territoires s'adresse en priorité à deux types de publics :

- les ménages qui vivent dans le parc privé et qui, pour une raison ou une autre (coût et taille du logement par exemple), ne peuvent s'y maintenir (34% des locataires en 2015, -0.7 point par rapport à 2014 et -3.3 points par rapport à 2011),
- des ménages qui n'étaient pas auparavant dans un logement et qui cherchent à y accéder après avoir généralement été hébergés soit par des tiers (19% soit +4,3 points par rapport à 2011), soit en structure d'hébergement (28%, comme en 2014 mais +5,2 points par rapport à 2011).

On note ainsi une progression de ce second public au détriment des ménages déjà précédemment locataires (notons que la part des ménages précédemment propriétaires est passée de 2% à 1% 2011 et 2015).

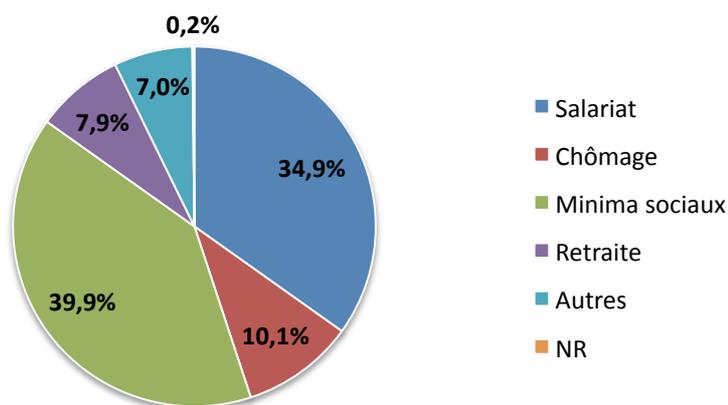


## 2.3 Des ménages confrontés à une instabilité et une précarité de leur situation économique

La proportion de ménages bénéficiaires de minimas sociaux connaît une progression notable de 5 points (de 35% à 40% des ménages accueillis). Comme en 2014 cette hausse est essentiellement portée par l'augmentation des ménages dont la source principale de revenus est le RSA.

En 2015 plus de 3 ménages sur 10 seulement sont salariés. Le CDI à temps plein reste le contrat majoritaire parmi ces ménages salariés, soit 43% de ces ménages (mais 15% de l'ensemble des ménages logés). Sont principalement concernés les familles monoparentales mais aussi les couples avec enfants. Au total seulement 25% des ménages logés ont un emploi stable (à savoir un CDI).

## Minimas sociaux et salariat comme principales sources de revenus



### 2.4 Des ménages avec des budgets tendus, dépendant des aides personnelles au logement

En termes de revenu, 95% des locataires sont en dessous du plafond PLAI<sup>3</sup>, contre 79% *parmi les attributaires du parc social isérois*<sup>4</sup>. Les trois quarts (76%) des ménages logés par l'AIVS® n'atteignent pas la moitié du plafond du PLAI. Enfin, en 2015, la proportion de ménages logés sans revenu imposable continue de progresser (+1,4 points) en passant de 31,3% en 2014 à 32,7% en 2015 (ce qui représente 484 personnes dont 264 enfants).

La situation budgétaire des ménages s'améliore au cours de leur séjour, mais reste néanmoins très précaire. En effet, si à l'entrée dans le logement, 53% des ménages avaient des ressources annuelles inférieures à 5 000 €, ils ne sont plus que 49% par la suite sur l'ensemble du parc, contre 52% et 46% respectivement en 2014 (et 51% et 37% en 2011).

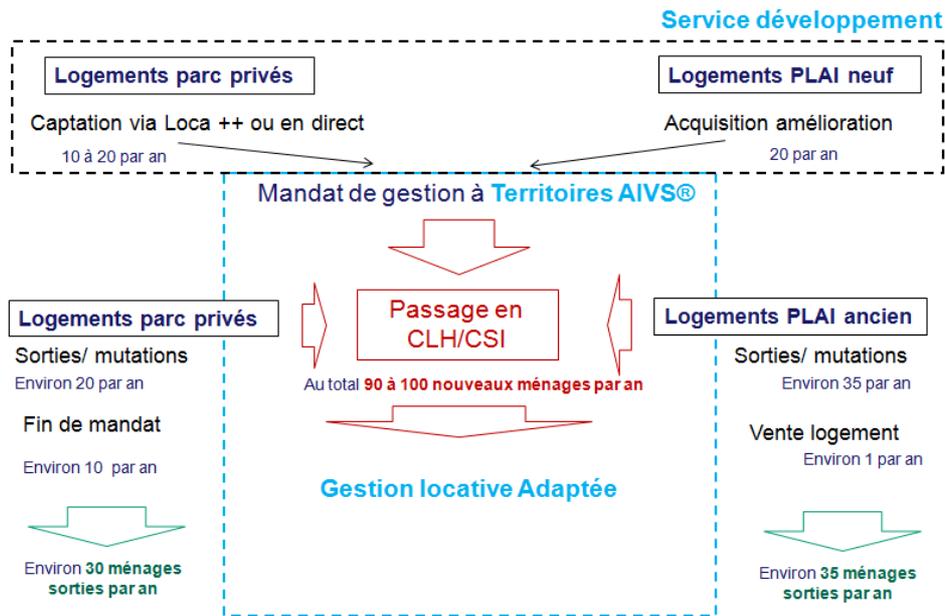
## 3 Une réponse intégrée dans le système d'attribution local

Grâce à la mobilisation et la constitution d'un parc de logements très sociaux, TERRITOIRES est repéré comme l'un des acteurs des politiques départementales ou locales. A ce titre, l'AIVS® a une présence active au sein des instances techniques chargées de mettre en relation l'offre et la demande tant dans le champ de l'hébergement dans le cadre du SIAO et du POHI qu'au niveau du logement dans le cadre des commissions sociales. TERRITOIRES garantit ainsi la destination très sociale des logements et hébergement mobilisés grâce à une aide publique.

<sup>3</sup> Il y a eu 8% de non-réponse en 2015 contre 7% en 2014. Nous avons choisi de ne pas les intégrer dans ce calcul : en effet le respect des plafonds PLAI est un des critères d'intégration au parc d'Un Toit Pour Tous. Si certains ménages les dépassent cela reste de manière très exceptionnelle et des situations particulières.

<sup>4</sup> *Les cahiers thématiques du Plan Départemental de l'Habitat de l'Isère – La demande de logement social en Isère, 2015.*

## FONCTIONNEMENT DE L'ORIENTATION DES MENAGES ET DE L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS



### 3. 1 TERRITOIRES ne maitrise pas l'attribution des logements

Les logements gérés par TERRITOIRES sont attribués par les instances locales d'attribution des EPCI. Le passage par les instances d'attribution a pour objectif la visibilité et la transparence dans le processus de logement des plus défavorisés, afin de rendre la politique intercommunale plus cohérente, étant donné qu'une partie des financements de la construction et de la gestion des logements de l'association provient de financements publics.

L'orientation des ménages sur les logements gérés par l'AIVS® (PLAI et logements privés conventionnés) se fait systématiquement par le biais de la Commission Sociale Intercommunale (CSI) sur l'agglomération grenobloise et la CLH du pays voironnais.

Passent en commission, les nouveaux logements produits par UTPT Développement ou captés auprès des propriétaires privés ainsi que tous les logements dits « anciens » suite au départ du locataire.

Les commissions proposent chaque mois 3 candidats par logement vacant d'un bailleur, sur la base des éléments contenus dans sa demande ou du diagnostic établi par son référent social extérieur. La CSI prend de plus en plus acte que la Gestion Locative Adaptée (GLA) proposée par l'AIVS® TERRITOIRES permet de répondre à des besoins d'accompagnement auxquels ne répondent pas les autres bailleurs. Si un minimum d'autonomie est nécessaire pour se voir proposer un logement, il peut s'agir de personnes aux profils fragiles (statut, ressources), ou au parcours complexe (errance, hébergements répétés, expulsions).

### Une réorganisation de l'AIVS qui se cale sur le système d'orientation des ménages

L'évolution des missions conduites par l'AIVS® (notamment prise en charge de l'accueil de migrants) dans le cadre du partenariat local, l'a conduite à se réorganiser fin 2016, autour de 3 secteurs définis suivant le système d'orientation des ménages. Ces trois secteurs sont les suivants :

- Logement\_Gestion locative Adaptée : gestion des logements pour lesquels l'orientation des ménages passent par les commissions intercommunales (CSI et CLH).
- Hébergement : gestion des logements et unités d'habitation lesquels l'orientation des ménages passent par les POHI (SIAO) et sont en majorité hébergés.
- Logement d'attente : gestion des logements pour lesquels l'orientation des ménages ne passent ni pas les CSI, ni par les POHI en raison notamment de leurs situations administratives complexes.

Ces trois secteurs comprennent un responsable et les trois métiers de la gestion locative adaptée (gestion administrative ; maintenance ; social). Le degré d'importance des métiers varie suivant les missions.

L'accompagnement social est ainsi plus intense dans le secteur hébergement que dans celui du logement

### 3.2 Des attributions qui s'efforcent de faciliter l'adéquation entre besoins et attentes des ménages et caractéristiques des logements

En cas de refus ou d'inadéquation entre le logement et le candidat attributaire, TERRITOIRES propose le logement en **Commission d'attribution interne au réseau**, composée d'associations adhérentes d'UTPT du milieu de l'hébergement.

En parallèle, la **commission inter bailleurs** mensuelle permet de mutualiser les offres et les demandes (attributions et mutations) entre bailleurs sociaux de l'agglomération, permettant de trouver des solutions au manque d'offre dans les parcs restreints, tel celui géré par TERRITOIRES.

# Chapitre 2 Les missions de la GLA

L'ambition de la GLA est d'inscrire ses missions dans une double perspective : un travail **en direction des propriétaires pour les sécuriser** mais également **en direction des locataires pour les accompagner et rendre tenable et durable leur situation de locataires**.

36% des logements appartiennent à des propriétaires privés et sont confiés en mandat de gestion à TERRITOIRES. Le cadre du mandat de gestion fixe des impératifs aux AIVS®. En effet, **les AIVS® prennent l'engagement vis à vis des propriétaires de bien gérer leur bien, c'est-à-dire d'en faire bon usage, de l'entretenir, et d'assurer le versement régulier des loyers**. L'enjeu est alors de réduire les risques que prennent les bailleurs en acceptant d'accueillir dans leur logement des locataires en situation fragile sous un statut de droit commun.

La GLA est nécessaire pour convaincre et « rassurer » les propriétaires afin qu'ils proposent leurs logements à des publics en difficulté.

Elle permet également à travers **un service rapproché du locataire de prévenir les incidents et de favoriser leur insertion durable dans le logement**.

## 1. La sécurisation des propriétaires privés

Un certain nombre de services sont proposés aux propriétaires, d'une part pour les convaincre, et d'autre part, pour les sécuriser vis à vis des risques qu'ils prennent en acceptant de louer leur logement à des ménages précaires. Pour réussir le pari que représente l'accès des personnes en difficulté au statut de locataire, il est ainsi nécessaire **d'élargir la gamme des services aux propriétaires et d'assurer le lien avec eux dans la durée**.

Ces services visent à :

- apporter une contrepartie financière à l'effort consenti et assurer la rentrée des loyers (suivi des retards de paiement, relance, relais des dispositifs de garantie, etc.)
- maintenir l'état des logements et la valeur du patrimoine (maintenance, financement des travaux de remise en état, etc.)
- soutenir l'occupant du logement dans une bonne relation avec son voisinage.

Si les enjeux de gestion sont importants vis à vis des propriétaires privés et que les prestations mises en places sont les plus conséquentes, la GLA s'exerce aussi en direction des logements appartenant à UTPTD.

### 1.1 Des dispositions qui visent à sécuriser le propriétaire

Les principaux avantages d'une GLA pour le propriétaire :

#### *Des déductions fiscales*

Les propriétaires peuvent bénéficier d'un abattement fiscal de 60% sur leur déclaration annuelle de revenus locatifs s'ils conventionnent leur logement au tarif « social » ou « très social » (moins de 7.50 € au m<sup>2</sup>). L'AIVS® assiste les propriétaires dans leurs démarches afin de leur permettre de bénéficier de ces abattements fiscaux.

### *Un Fonds de Sécurisation des Propriétaires (FSP) pour les loyers impayés et contentieux locatifs ainsi que les dégradations*

Une convention cadre MACIF-FAPIL couvrait jusqu'au 1er avril 2016 le risque pris par les propriétaires relatifs aux impayés et à la dégradation.

Le fonctionnement était le suivant :

Les propriétaires cotisent à cette assurance MACIF, 3,20% de toutes les sommes facturées (loyer, taxe, charges récupérables, régularisation des charges).

L'assurance est alertée dès les premiers impayés. Lorsque le niveau de dette est équivalent à un mois plein de loyer ; la procédure d'avance est amorcée, c'est-à-dire que la MACIF avance aux propriétaires le montant d'impayé constaté. Les locataires restent néanmoins redevables de leurs dettes. Les sommes versées par les locataires au regard de leurs dettes viennent rembourser l'avance faite par la MACIF. Si aucun remboursement n'est effectué ; l'avance faite par la MACIF est perdue pour la MACIF. C'est l'objet de la garantie.

Avec l'arrêt au 1er avril 2016, de la convention cadre avec la MACIF, Un Toit pour Tous a décidé, vu l'importance de ce dispositif pour favoriser la captation de logements privés, d'assurer la continuité en créant un « Fonds de Sécurisation des Propriétaires », le FSP.

Le fonds de sécurisation des propriétaires (FSP) mis en place par UTPT prend le relais de l'assurance MACIF, avec un fonctionnement identique.

### *Si besoin, une assistance (AMO) dans la réalisation de travaux de réhabilitation et dans la demande de subvention ou prime*

L'AIVS® TERRITOIRES propose aux propriétaires privés, qui confient leur logement en mandat de gestion, de les assister (assistance à maîtrise d'ouvrage [AMO]) dans leurs différentes démarches :

- compléter et suivre pour eux les demandes de primes ou subventions accordées par l'Etat, l'ANAH et/ou les collectivités territoriales (Région, département, EPCI, commune) en échange du conventionnement du loyer de leur logement
- suivre la réalisation de travaux de réhabilitation du logement (mission de maîtrise d'œuvre).

Il faut noter que les primes apportées par les collectivités notamment la Région et la Métropole Grenobloise à travers Loca++ n'existent plus depuis 2016. De plus, les subventions ANAH sont liées à des règles de travaux très exigeantes. Ce qui signifie que très peu de propriétaires bailleurs peuvent en bénéficier.

### *Des honoraires faibles, un soutien des pouvoirs publics*

**Les honoraires de gestion demandés aux propriétaires par l'AIVS® sont relativement faibles.** Le taux d'honoraire versé par les propriétaires s'élève à 7.32% du loyer tout compris, contrairement aux agences immobilières qui prennent des frais complémentaires pour la rédaction des baux, les états des lieux, la gestion des sinistres etc.

Par ailleurs, si le locataire ne verse pas son loyer, les honoraires ne seront pas prélevés.

D'autre part, l'AIVS® TERRITOIRES ne facture aucun frais supplémentaires (frais d'état des lieux, de mise en location, de frais d'état des lieux et de frais d'avenant au bail.), contrairement à d'autres agences appliquant ces services en frais supplémentaires.

**Le loyer perçu par le locataire est versé chaque mois au propriétaire,** lorsque certaines agences immobilières privées ne versent qu'au trimestre, voire au semestre, inconvénient important en particulier pour les propriétaires liés à un emprunt bancaire.

L'AIVS® TERRITOIRES accomplit une mission d'intérêt général et une gestion locative adaptée, qui demandent du temps de travail supplémentaire et génèrent un surcoût. Ce surcoût n'est pas couvert par des honoraires de gestion appliqués à des niveaux de loyers faibles. Pour assurer cette mission, TERRITOIRES reçoit un soutien financier des pouvoirs publics (Etat, Conseil Général, communautés d'agglomération).

### **Qui sont les propriétaires qui confient leur logement en gestion?**

Ce sont des propriétaires privés qui connaissent l'AIVS® TERRITOIRES principalement par le bouche-à-oreille, dans le cadre d'un réseau de connaissance sur le Département de l'action d'Un Toit Pour Tous. Par ailleurs, la communication effectuée autour de certains dispositifs permet aussi de faire connaître l'AIVS® : Loca ++, Solibail...

Ces propriétaires sont pour la plupart :

- Des propriétaires « militants », en majorité, qui souhaitent louer à des personnes à faible ressources
- Des propriétaires intéressés par les avantages fiscaux liés au conventionnement social ou très social des logements (Borloo ancien) même si la démarche de mandater une agence n'est pas indispensable au bénéfice de l'avantage fiscal.
- Des propriétaires qui ne parviennent pas à louer par d'autres biais (agences immobilières classiques ou réseaux de particuliers).

Dans tous les cas, ce sont rarement de jeunes propriétaires. En effet, ces derniers attendent souvent des revenus locatifs pour rembourser un prêt d'achat immobilier en cours. Or, même si le taux d'impayés n'est pas particulièrement élevé (3.57%), il est préférable de ne pas être endetté à côté.

### **1.2 Un lien renforcé avec le propriétaire**

Les AIVS® sont soumises aux obligations légales et contractuelles de toute agence immobilière, régies en grande partie par la loi Hoguet du 2 janvier 1970. Cette loi comporte des éléments de sécurisation des propriétaires, les engagements à respecter à travers le mandat de gestion : encaissement des honoraires, reversement des loyers, compte-rendu de gestion, suivi de la procédure légale d'impayés (courriers recommandés, commandement de payer, signalement à la CAPPEX)...En cas de non respect de ses engagements, l'agence engage sa responsabilité professionnelle. Au-delà du cadre légal, le personnel de gestion d'UTPT entretient des liens fréquents avec les propriétaires, qui disposent d'un gestionnaire référent.

#### *Des contacts au cas par cas*

En moyenne, l'AIVS® TERRITOIRES reçoit 5 à 10 appels chaque jour de propriétaires. Leurs demandes concernent principalement :

- Les impayés, l'enclenchement de l'assurance ;
- Les questions fiscales (accompagnement administratif pour les déclarations fiscales) ;
- Le suivi du processus d'attribution de leur logement lorsqu'il est vacant.

#### *Une information régulière trimestrielle (compte rendu de gestion).*

La plupart des agences classiques remettent ces comptes -rendus une fois par an. Or, ces comptes rendus permettent de clarifier la situation entre le mandant et le mandataire et d'éviter les malentendus. C'est pourquoi l'AIVS® les adresse tous les trimestres voire accueille directement les propriétaires à l'agence pour une première explication.

### *Une réunion annuelle avec l'ensemble des propriétaires*

L'AIVS® organise tous les ans un temps convivial réunissant les propriétaires et les salariés avec lesquels ils sont en lien. Cet événement représente un temps fort de la structure et permet d'abolir d'éventuels préjugés existants du côté des propriétaires et des locataires.

### *Une visite technique annuelle du logement*

Les propriétaires sont très demandeurs de retours techniques des visites annuelles de leur logement. Les visites techniques permettent de rassurer le propriétaire sur l'état du logement et le bien-être du locataire dans son habitat. Elles sont effectuées, autant que possible, par deux salariés à temps plein, un recrutement ayant eu lieu en 2016.

L'intérêt de s'assurer du bon entretien et de l'état du logement est d'éviter par exemple le syndrome de Diogène. C'est également l'occasion de vérifier que les matériaux vieillissent bien, que l'entretien chaudière a bien été réalisé. La loi ne prévoit pas de droit de visite annuel du logement<sup>5</sup>.

### *Un lien avec les syndicats et les co-propriétaires*

A travers ses logements PLAI, UTPT\_Développement est copropriétaire dans environ 250 copropriétés, essentiellement situées sur l'agglomération grenobloise. Afin d'être présent aux assemblées générales de ces immeubles, UTPT\_Développement fait appel à un groupe de bénévoles (une dizaine de personnes).

L'enjeu de cette présence aux assemblées générales est de présenter l'action de l'association aux copropriétaires, répondre aux questions éventuelles et voter les travaux d'amélioration de l'immeuble.

L'AIVS® gère pour le compte d'UTPT D, le suivi des convocations et le lien avec les bénévoles.

## **2. Une relation de proximité avec les locataires**

Les prestations apportées aux locataires relèvent de deux exigences complémentaires :

- **s'assurer que le locataire répond aux exigences du propriétaire** en ce qui concerne le paiement du loyer et des charges, l'entretien et l'occupation paisible du logement ;
- **favoriser l'accès et le maintien durable dans le logement des personnes en difficulté.**

### **2.1 Le processus d'attribution**

#### *Le choix du locataire et la vérification de son éligibilité au logement*

L'AIVS® n'effectue pas d'attribution directe des logements mais participe à la commission partenariale d'attribution mensuelle (CSI). **Tous les propriétaires délèguent l'attribution des logements.**

Les demandes de logements sont examinées et priorisées en CSI/CLH. La liste des candidats est ensuite adressée à TERRITOIRES.

Un travailleur social chargé des attributions à TERRITOIRES AIVS® rencontre les ménages afin de vérifier l'éligibilité du ménage, d'évaluer les capacités à habiter, leur niveau d'autonomie et le type d'accompagnement à mettre en place.

**Le diagnostic social** évalue, chez le ménage, les quatre points suivants<sup>6</sup> :

---

<sup>5</sup> Arrêt de la 3<sup>ème</sup> chambre civile de la Cour de Cassation du 25 février 2004. Dans cet arrêt, la Cour de cassation se fonde sur le respect de la vie privée (Code civil : art. 9) pour condamner le bailleur à réparation en cas de visite du logement loué sans l'accord du locataire et dispense ainsi ce dernier d'avoir à rapporter la preuve d'une faute du bailleur.

- « **Pouvoir Louer** » : Ce sont les capacités du ménage à accéder au logement d'un point de vue réglementaire (âge, titre de séjour, ressources pérennes, ouverture des droits, documents liés aux cas de séparation...) - critères objectifs – mais aussi à rassembler ces documents.
- « **Savoir louer** » : Ce sont les capacités du ménage à assumer financièrement le logement (expérience antérieure de location, paiement des redevances en hébergement, des charges, de l'assurance habitation, anticipation des frais de déménagement, démarches de gestion et d'apurement des dettes). Un budget prévisionnel est élaboré avec le ménage et lui est rendu à la fin de l'entretien.
- « **Savoir habiter** » : Ce sont les capacités du ménage à entretenir et utiliser son logement (connaissances des réparations à sa charge, de la gestion des énergies)
- « **Savoir s'adapter à son environnement** » : Ce sont les capacités du ménage à être sensible aux relations de bon voisinage, au respect des règles de vie en collectivité, si présence d'enfants, renseignement sur l'inscription en établissement scolaire.

Ces critères ne sont pas exclusifs pour l'attribution d'un logement ; ils servent néanmoins de points de repères pour l'attribution. Un attributaire ne peut se voir refusé le logement que pour des critères objectifs (problèmes d'addiction, dettes très élevées). S'il est constaté des problèmes de comportement ou d'autonomie, une mesure peut être demandée avec son accord (ASL, Curatelle...), ou le Pôle Social décidera de prendre des précautions en interne.

L'AIVS® assure aussi la gestion des *changements de locataires (sans facturation supplémentaire)* ainsi que la rédaction et la signature des avenants au bail.

### *Les visites de pré-attribution*

Ces visites sont indispensables pour permettre au ménage de se positionner. Néanmoins au vu des nombreux refus ces visites se multiplient actuellement.

## 2.2 L'entrée dans le logement

Cette étape comprend la signature du bail, la remise des clés et le porté à connaissance du guide du locataire, l'état des lieux, la programmation d'une visite à 3 mois, la mise en place des liens administratifs avec la CAF, le FSL, la garantie loyers impayés (GLI) du FSP.

L'AIVS® TERRITOIRES n'exige pas de garant physique, mais favorise la mise en place des garanties institutionnelles.

Cette étape est importante car il s'agit également de s'assurer de la compréhension du bail, des droits et devoirs des locataires, de la réalisation des démarches telles que l'ouverture des compteurs, tarifs sociaux énergie, demande d'APL, de l'explication sur le fonctionnement des équipements du logement, de la maîtrise des dépenses d'énergie et de l'aide à l'insertion dans l'immeuble, le quartier.

### *La signature du bail*

Le bail est préparé par le service de gestion qui le fait signer aux locataires, puis au directeur de TERRITOIRES. Le service gestion vérifie que la personne ait été un minimum renseignée au moment du diagnostic social et de la visite sur l'utilisation de son logement et l'accompagnement social proposé, notamment la possibilité du projet locataire.

A ce moment peuvent être repérés les éléments susceptibles de témoigner d'une difficulté à habiter le logement : problème de lecture, d'écriture, d'angoisse. Le service gestion prévient alors le Pôle Social, soit directement si la situation est inquiétante, soit par une fiche navette (peu utilisée ces derniers temps en raison du changement d'organisation du service) ou lors de la réunion mensuelle « suivi locataire » si les difficultés sont moindres.

---

<sup>6</sup> Une convention signée le 21 octobre 2010 entre la FNARS IDF, l'AFFIL et l'AORIF apporte des outils opérationnels, notamment support à la réalisation du diagnostic social en quatre étapes

Il faut noter une nuance de fonctionnement pour le Pays Voironnais. En effet sur ce territoire, le travailleur social de l'AIVS® référent du secteur fait signer les baux préparés par la gestion en amont. Le découpage des tâches est moindre par souci géographique et du fait du nombre de logements (94 contre 420 en agglomération grenobloise). Le fait de signer le bail avec un travailleur social peut avoir un intérêt particulier pour certains locataires ayant besoin d'un contact social fort.

### *L'état des lieux*

L'état des lieux entrant est assuré par l'équipe maintenance qui cosigne avec le locataire le document.

C'est donc la maintenance qui accompagne le locataire dans son entrée dans le logement quand d'autres AIVS® ont choisi de confier cette mission à des agents de gestion (Régie Nouvelle à Lyon par exemple).

Le locataire se voit alors guidé dans l'utilisation du logement (énergie, surfaces, matériels) et le guide du locataire lui est remis une nouvelle fois. L'équipe de maintenance rappelle au locataire les comportements à adopter pour réparer et entretenir son logement, les « bons réflexes » face aux problèmes techniques, les mesures de sécurité, les démarches au niveau des fluides, le détail des charges à partir de la fiche attribution (tarifs, plans, DPE) et explique comment fonctionne une copropriété. L'accès aux tarifs sociaux de l'énergie est important pour les ménages à faibles ressources. L'AIVS® les informe et les conseille sur leurs droits.

La maintenance signale au pôle social les situations qui lui paraissent présenter de grande fragilité. Dans de très rares cas, le ménage peut être jugé inapte à habiter le lieu suite à la visite de pré-attribution.

## **2.3 Au cours de l'occupation du logement**

### *Le suivi financier et administratif*

Cette action inclue le quittancement avec un suivi des évolutions légales des loyers, l'encaissement des règlements, la mise en place des prélèvements mensuels, le maintien de la possibilité de régler en espèces via La Poste, le suivi des paiements CAF, la gestion des impayés et le reversement des loyers perçus au propriétaire.

La contractualisation d'une assurance locative est obligatoire. L'AIVS® est tenue de tenir à jour un suivi des assurances, de relancer les locataires en défaut d'assurance.

Les propriétaires bailleurs sont tenus de fournir un DPE à tout nouveau locataire. L'AIVS® demande ces DPE aux propriétaires afin de pouvoir les fournir lors de la signature du bail.

### *Le suivi technique du logement*

L'AIVS® est l'interlocutrice des locataires pour les problèmes techniques rencontrés dans les logements. La connaissance des travaux à charge du locataire ou de ceux à charge du propriétaire est indispensable afin de renvoyer à chacun ses obligations.

La maintenance, lors des interventions ponctuelles, des visites techniques, fait remonter des informations au Pôle Social concernant la manière d'habiter le logement de la personne, les difficultés qu'ils traversent : entretien inquiétant du logement suggérant d'autres troubles (type syndrome de Diogène), charges courantes trop élevées, ameublement limité, conflits de voisinage, changement de situation personnelle...

La visite technique annuelle vise à vérifier le bon entretien du logement ainsi qu'une bonne utilisation des équipements. Elle a également un objectif pédagogique d'aide, de conseil à l'entretien. Elle vise également à sensibiliser les propriétaires sur leurs obligations quant à l'entretien du logement.

### *Un appui bénévole du groupe d'appui à la Maîtrise des énergies (GAME)*

L'AIVS® est très soucieuse de la nécessaire *maîtrise des charges énergétiques*. Aussi pour renforcer les démarches de sensibilisation des ménages sur ce thème, l'AIVS® s'appuie sur ce groupe de 14 bénévoles d'Un Toit Pour Tous créé en 2014.

Ils agissent sur le parc d'UTPT hors Pays Voironnais. Les bénévoles ont reçu une formation éco-gestes par EDF/GEG, ainsi qu'une formation communication avec les personnes fragiles par DOMPLUS. Leur intervention est basée sur le volontariat des locataires.

Le Pôle Social informe le groupe, via la coordinatrice des groupes bénévoles, sur la situation du locataire. Le groupe bénévole fixe une date de visite avec le locataire. Lors de cette visite, les bénévoles, en accord avec le locataire, vérifie les contrats énergie, les équipements, remettent au locataire un kit (ampoules, multiprises, thermomètres) et un support pédagogique<sup>7</sup> (type aimants) conçus par le groupe ou par EDF/GEG. Un compte-rendu est rédigé à l'issue de la visite et transmis au Pôle Social. Il arrive que les bénévoles préconisent la venue de GEG afin de vérifier les compteurs. Les locataires conservent les contacts du groupe en cas de besoins.

Depuis fin 2016, le groupe GAME en lien avec l'équipe de TERRITOIRES propose une visite systématique à tous les ménages devenus locataires dans le premier semestre de leur installation.

### *Des Bénévoles Bricoleurs pour une aide à l'installation*

9 bénévoles apportent leur assistance aux ménages fragiles dans leur installation dans le nouveau logement ou la réalisation de travaux de réfection. L'objectif de ce groupe est de faire avec le ménage ; il ne s'agit pas de se substituer au ménage, ni d'engager des travaux dans tout le logement. C'est donc tout d'abord un coup de main, facilitant l'installation des nouveaux locataires et leur appropriation de leur logement. C'est également un moyen de montrer aux ménages qu'il est possible de faire de petits travaux par soi-même qui contribue à «aménager» le logement à son goût et à son entretien.

### *Une gestion appropriée des retards de paiement et des impayés*

L'AIVS® suit mensuellement les retards de paiement. Elle met en œuvre les relances suivant le calendrier précis imposé par le Fonds de Sécurisation des Propriétaires (FSP) (lettres, appels téléphoniques, visite à domicile, proposition de rendez-vous)

Si la phase amiable échoue, elle engage la procédure contentieuse (déclaration CAF, commandement de payer, assignation) jusqu'au commandement de quitter les lieux et le cas échéant l'expulsion. La mise en œuvre d'expulsion est rarissime et fait l'objet en parallèle de recherche de solution d'hébergement.

Parallèlement à la phase contentieuse, des démarches complémentaires sont engagées :

- Signalement du commandement de payer à la CCAPEX
- Signature de plan d'apurement
- Mobilisation d'aides financières et des garanties (FSL,...)
- Sollicitation de mesures d'accompagnement social (MASP, ASL, AVDL, Tutelle,...)
- Recherche de mutation en interne ou externe (via la CSI)
- Orientation vers un autre dispositif

**Les impayés** de deux mois sont fréquents et concernent une partie significative des locataires, **environ un tiers**, mais une somme peu élevée des quittancements, 3.57 % en 2015 contre 4.24% en 2014 (rapportée à une moyenne d'impayés de 3.92 % des quittancements pour l'ensemble des bailleurs sociaux du département).

Les impayés sont le plus souvent liés à des ruptures de droits sociaux et à des changements soudains de situations professionnelles et familiales. En 2014, 21 **commandements de payer** ont été envoyés par TERRITOIRES aux locataires. Rapportés au nombre de logements du parc d'UTPT-D (309), cela représente **moins de 7% des ménages**. A titre de comparaison, ce taux est de 5% chez le bailleur social ACTIS et de 10% chez Pluralis.

---

<sup>7</sup> Un document sur les ampoules est en élaboration. Après une rencontre avec SOLENI, le groupe a choisi d'élaborer une communication distincte, plus accessible, plus parlante aux locataires.

**Un « point impayés » est réalisé en réunion mensuelle « suivi locataires ».** Sont examinées les situations les plus préoccupantes (impayés élevés et/ou les personnes ayant fait l'objet de courriers recommandés de relance) et celles sur lesquelles des actions sont possibles (impayé dès l'entrée dans les lieux, impayé qui appelle une mutation, impayé lié à une mauvaise gestion du budget).

7 ménages sur 10 présentaient des retards de paiements dans l'année. Grâce à un travail de suivi attentif ; ils ne sont plus que 2 sur 10. La GLA évite ainsi la dégradation des situations et l'expulsion.

### *Une gestion des troubles de voisinage*

Dans le cadre de sa gestion, TERRITOIRES est confronté régulièrement à des problèmes d'occupation des parties communes des immeubles, de non-respect du règlement de copropriété et des troubles de voisinage. Ces difficultés ont pour origine des locataires des logements gérés par TERRITOIRES ou les voisins de ces locataires. En d'autres termes, des locataires des logements gérés par TERRITOIRES sont responsables ou victimes de ces difficultés.

La plupart du temps, ces problèmes se règlent relativement facilement.

Par contre, entre 5 et 10 situations de troubles de voisinage plus graves se présentent chaque année. Ces troubles comprennent des insultes ou menaces parfois virulentes, ou concernent des nuisances sonores ou des dégradations volontaires ou du non-respect répété du règlement de copropriété.

Ces situations, certes peu nombreuses, demandent beaucoup de temps d'intervention de la part des équipes et responsables. Ceux-ci doivent objectiver le problème, identifier l'origine des difficultés, souvent liées à des incompréhensions, intervenir auprès des locataires pour rappeler les règles, voir faire le lien avec le référent du service social du secteur et se rapprocher du syndic pour répondre à ses sollicitations, ouvrir un espace de dialogue, rencontrer les copropriétaires mécontents et rechercher l'apaisement.

Dans certaines situations extrêmement rares et graves, cela peut se traduire par l'engagement de procédures contentieuses, qui pourraient conduire à une expulsion du ménage concerné.

Mais la plupart du temps, les interventions patientes et répétées des équipes permettent de trouver une solution.

### *De la régulation sociale à l'accompagnement des ménages*

*Le pôle social de l'AIVS®* se met en lien avec les services sociaux compétents, lorsque des difficultés de comportement, d'entretien du logement, d'impayés chroniques se présentent. En complément, un accompagnement des ménages, assuré par les travailleurs sociaux du pôle social, est normalement pratiqué pendant les 3 premières années de chaque ménage (financé par le Département de l'Isère).

Dès l'entrée dans les lieux d'un locataire, la conseillère logement de TERRITOIRES prend **contact avec le référent social extérieur** afin de se présenter et de caractériser les liens entretenus, le travail effectué. Lorsque la personne n'est pas suivie par ailleurs (ce qui est rare), le Pôle Social peut se mettre en contact avec d'autres services sociaux connaissant la personne afin de trouver des solutions aux difficultés traversées : services logement des communes, instances judiciaires en charge de l'exécution des mesures (tutelle, curatelle/curatelle renforcée, tutelle aux prestations familiales, Aide Educative Budgétaire (AEB); Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ); Aide à la Gestion du Budget Familial (AGBF).

**La GLA apporte une aide précieuse aux ménages locataires des logements gérés par l'AIVS® mais elle ne remplit pas les objectifs d'une ASL ou d'une AVDL.** C'est la nature et l'importance des difficultés rencontrées par un ménage pour faire face à son statut de locataire qui va orienter ou non sur une mesure d'ASL ou a fortiori sur une mesure d'AVDL. De fait, peu de ménages de l'AIVS® sont concernés par des mesures de ce type.

### **Une complémentarité d'action entre la GLA et les mesures d'accompagnement extérieures de type ASL ou AVDL**

La GLA n'équivaut pas en accompagnement au contenu de mesures extérieures comme l'ASL, l'AVDL. La GLA et les mesures extérieures ont donc vocation à être complémentaires. En présence d'une telle mesure, les travailleurs sociaux de TERRITOIRES vont prendre soin de contacter le référent social ainsi que l'association chargée de la mise en œuvre de la mesure. Le suivi de la part du bailleur n'allège a priori pas le degré d'accompagnement. A l'inverse, il arrive fréquemment qu'ils prennent le relais d'une fin de mesure ASL ou AVDL, lorsque cette dernière ne peut être renouvelée ou n'a plus besoin de l'être, pour assurer une continuité dans l'accompagnement de la personne.

**L'ASL** (*Accompagnement Social lié au Logement*) consiste en des rencontres fréquentes avec le locataire (plusieurs fois par mois), souvent à son domicile pour favoriser l'insertion dans son environnement, l'établissement d'un budget, l'ouverture et le maintien des droits, l'accompagnement dans les démarches administratives. En 2014, 33 locataires sur les 540 personnes logées bénéficiaient d'un ASL à l'entrée (plus de 6% des locataires). En 2015, ce chiffre tombe à **12 locataires** sur les 555 personnes logées (2% des locataires).

D'après le Département de l'Isère, son règlement intérieur n'exclut pas les bénéficiaires d'une GLA de l'ASL. C'est en grande partie le diagnostic réalisé par le travailleur social référent qui va permettre aux chefs de service des Services Locaux de Solidarité (SLS) ou aux services sociaux communaux d'apprécier les besoins de la personne, selon sa situation. Ces éléments laissent supposer que pour les personnes bénéficiant d'une GLA, le diagnostic social devra être plus appuyé, étayé, pour souligner les problématiques des personnes.

La mesure **AVDL** (*Accompagnement Vers et Dans le Logement*) est principalement à destination des ménages les moins immédiatement prêts pour l'accès à un logement autonome, ainsi que les publics les plus stigmatisés (sortant de détention, d'établissements de soin, personnes désocialisées, sans domicile, gens du voyage). Concernant les locataires du parc géré par TERRITOIRES, il s'agit d'AVDL « maintien », pour lesquels la question se pose au regard des problématiques souvent cumulées d'impayés de loyer et d'occupation inadéquate du logement (hygiène, encombrement, troubles de voisinage). Trois types de professionnels assurent alors un suivi du locataire : le référent social de droit commun, le Pôle Social de TERRITOIRES et l'association en charge de la mise en œuvre de la mesure AVDL. Seuls **4 locataires** du parc ont bénéficié d'une **mesure AVDL** en 2015.

Ce sont souvent les conseillères logement de TERRITOIRES qui sollicitent le référent social de droit commun afin de demander la mesure, suite au constat d'un manque d'autonomie dans le logement et l'environnement. D'après le pôle Hébergement et logement social de la DDCS, la GLA serait donc prise en compte lors de l'attribution de mesures AVDL lorsqu'elle est connue, davantage dans le souci d'assurer une bonne articulation des différentes formes d'accompagnement. Autrement dit, le fait que TERRITOIRES pratique une GLA a pour effet d'ajouter un degré d'accompagnement social, au risque d'obscurcir la compréhension par le locataire du suivi dont il bénéficie.

Parfois, une formalisation du soutien apporté par l'AIVS® à un locataire peut s'avérer souhaitable, utile et constructive. Dans ce cas, l'équipe sociale de l'AIVS® peut proposer aux locataires de mettre en place **un projet locataire** soit à l'entrée dans le logement, soit pendant la durée du bail, soit en cas de mutation ou sortie du logement.

Le projet locataire est proposé suivant les situations notamment en cas de difficultés importantes d'impayés de loyers ou de dette locative à l'entrée dans le logement, de mutation de logement, de troubles de voisinage. C'est un engagement réciproque sur une durée qui peut varier de 3 à 12 mois (le rythme est adapté en fonction de la situation et peut évoluer pendant la durée du projet). L'objectif recherché est de recréer du lien et de favoriser le retour à une situation normale. Il peut s'agir d'un travail avec les ménages sur la gestion de leurs budgets ou d'un accès à des droits (divers) ou de la recherche d'un partenariat adapté à la situation ou de la mise en place d'un AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement).

Il s'agit d'un outil non contraignant, puisque le locataire peut le modifier selon ses besoins et s'en désengager facilement. En cela il diffère de mesures extérieures comme l'ASL, qui implique un engagement contraignant. En pratique, de nombreux locataires bénéficient d'un accompagnement soutenu assimilable à un projet locataire, mais non formalisé car le locataire estime avoir besoin d'un suivi renforcé, sans pour autant devoir mettre sur papier les objectifs visés. 20 projets locataire ont été signés en 2014 pour 35 proposés.

Il formalise des rencontres souvent mensuelles avec le travailleur social de secteur du Département afin de lister les difficultés liées au logement (impayés, mutation, troubles de voisinage...) ou à d'autres aspects, faisant le lien avec le référent social le cas échéant. Les rencontres peuvent avoir lieu chez le locataire ou dans les locaux de l'association. Elles ont pour but d'identifier ce qui a amené le locataire à se trouver dans cette situation (rupture de droits, changement de situation professionnelle), et les démarches nécessaires : recréer un lien avec le référent social, signer un plan de remboursement, rééquilibrer son budget.

#### *Réactivité de la maintenance à la sortie du locataire pour remettre en état le logement et éviter la vacance*

Le taux de rotation moyen entre 2011 et 2013 dans le parc social HLM est de 8.9% contre 9.2% dans le parc géré par TERRITOIRES. Entre 2014 et 2015, ce taux monte à 11.6% en moyenne.

Il y a différents facteurs de sorties du logement :

- Les demandes de **mutation**. Il y a eu 28 demandes de mutation en 2015.
- Les mutations pour **congé de vente**. Le mandat de location peut prendre fin si le propriétaire souhaite vendre son bien. Le dossier du locataire est alors envoyé en commission afin de lui retrouver un logement au plus vite, mais le délai s'entend souvent à 5 à 6 mois avant qu'une nouvelle attribution soit proposée par les instances locales.
- Le **départ volontaire** du logement. Il arrive que certains locataires partent sans préavis, mais cela ne concernent que deux locataires en 2015.
- **L'expulsion**. Un seul locataire a été expulsé d'un logement géré par Territoires en 2015.

Le souci d'éviter la vacance du logement et de pouvoir loger au plus vite les attributaires des commissions implique que l'équipe de la maintenance soit particulièrement réactive au moment du dépôt du préavis de départ. Il est fréquent que les logements nécessitent l'intervention de la maintenance ou d'artisans extérieurs entre un départ et une nouvelle affectation.

En 2015, 22 locataires sont sortis de leur logement avec une dette, davantage liée à la facturation des travaux nécessaires suite à l'état des lieux de sortie du logement qu'au paiement des loyers, révélant l'intérêt du pré-état des lieux. En effet, le pré-état des lieux est une phase importante où la maintenance peut prendre connaissance de l'état du logement, conseiller aux locataires des travaux qu'il peut effectuer pour réduire au maximum les coûts à la sortie, l'orienter vers des prestataires pour les plus gros travaux. Ce service permet de réduire le laps de temps entre la sortie d'un logement et sa nouvelle affectation en réduisant les travaux nécessaires et donc diminue les temps de vacance. Depuis février 2015, un contrat d'avenir complète l'équipe et permet d'assurer ce service de façon plus fréquente.

# Chapitre 3 Les moyens de la GLA

Des compétences spécifiques sont mobilisées pour mettre en œuvre, dans le cadre de la GLA, les services attendus par les propriétaires et pour tenir le pari de l'insertion par le logement. **TERRITOIRES a ainsi progressivement organisé sa capacité de réponse autour de métiers différents qui à travers leurs actions convergentes permettent de servir les ambitions de la GLA.**

C'est le rapprochement de ces métiers et leur mobilisation à des degrés divers qui **distingue la GLA d'une gestion locative classique** dans le parc privé et de la gestion opérée dans le parc social. C'est aussi ce qui en **détermine le coût.**

## 1. Différents métiers contribuent à la Gestion Locative adaptée des logements d'UTPT

**Trois métiers différents concourent à la GLA** : la gestion, la maintenance et le pôle social. Tous trois mettent en œuvre leurs actions dans une perspective sociale.

Il est à noter que le rapprochement au sein de Territoires des services de gestion des logements et des hébergements apporte une plus-value. En effet, ce rapprochement a contribué d'une part à réduire la séparation entre logement et hébergement, et surtout, à s'interroger sur les professionnalités qui doivent être mobilisées pour développer une GLA ainsi que sur les différences entre la gestion de logements et d'hébergements qui ne sont pas de nature différentes mais d'intensité des interventions.

### 1.1 La gestion allie des missions classiques à une approche sociale très affirmée

**La gestion allie à des missions classiques une approche humaine.**

**La GLA porte sur des missions classiques** : L'AIVS® détenant une carte professionnelle d'Agence Immobilière, les gestionnaires de TERRITOIRES remplissent des obligations légales, telles l'encaissement des loyers, la remise des attestations de paiement, l'établissement des quittances mensuelles, les régulations de charges.

**La GLA s'adapte au public logé** : Une majorité de locataires du parc bénéficie des Allocations Personnalisées au Logement (APL), c'est pourquoi les gestionnaires assurent un suivi du maintien des APL, étant donné que ce sont les ruptures de droit CAF qui sont souvent à l'origine des premiers impayés. D'autre part, ils sont à l'écoute des difficultés des locataires, par téléphone ou en accueil physique.

Environ **10% des locataires contactent chaque mois le service gestion** afin d'obtenir une aide à la compréhension des documents en lien avec la gestion de leur logement. Il s'agit de locataires :

- analphabètes ou comprenant difficilement la langue française,
- venant d'arriver dans le logement et n'ayant pas les réflexes adaptés (parcours résidentiel complexe : hébergement, rue, squats...),
- angoissés, en demande d'un maximum d'informations pour se rassurer,

## 1.2 La maintenance inscrit ses interventions dans une approche sociale

**L'équipe intervient directement dans les logements**, et ne contacte des artisans qu'en soutien. Avant de se déplacer, la situation du locataire est considérée avec attention, du point de vue de ses ressources, ses dettes, d'autres éléments contribuant à comprendre le contexte de l'occupation.

Outre le suivi des logements, la maintenance assure **le lien avec le pôle social lorsqu'elle identifie des locataires en difficulté**.

La maintenance reçoit environ **une dizaine d'appels par jours relatifs à un souci technique dans le logement**. De plus, les agents estiment passer environ **deux tiers de leurs temps de travail en intervention**.

## 1.3 Le Pôle Social module l'intensité de ses interventions en fonction des besoins

Le Pôle social de TERRITOIRES est composé de travailleurs sociaux qui interviennent aussi bien auprès des ménages hébergés<sup>8</sup> que dans les logements en mandat de gestion ou appartenant à UTPT D.

Les travailleurs sociaux de TERRITOIRES ont **deux missions** principales :

- **Ecouter et accompagner** les locataires dans leurs **démarches liées au logement** (ouverture de droits CAF, dossiers de surendettement, gestion du budget, des troubles de voisinage...)
- **Orienter** le locataire vers l'interlocuteur pertinent pour les autres problèmes (isolation, insertion socioprofessionnelle, régularité du séjour sur le territoire) : référent social extérieur, partenaires solidaires...

Une estimation du degré d'intervention auprès des locataires en 2015 indique que :

- **57% des locataires bénéficient d'un suivi faible**, voire inexistant, puisqu'ils ne sollicitent pas le Pôle Social d'eux-mêmes et que leur situation n'alerte pas les équipes.
- Plus de **27% ont fait l'objet d'un suivi régulier**, incluant plusieurs contacts dans une même année, pour des problématiques divers (impayés, nécessité de mutation, troubles de voisinage, besoin d'écoute).
- Enfin **16% des locataires ont dû faire l'objet d'un suivi soutenu**, c'est-à-dire d'une présence physique et/ou téléphonique d'une conseillère du Pôle Social au minimum une fois par mois. Du point de vue de la fréquence des liens, l'accompagnement exercé se rapproche d'une mesure ASL.

Les conseillères adaptent ainsi leur intervention en fonction du besoin de suivi des ménages dans les hébergements comme dans le logement. De plus en plus, l'action de Territoires s'inscrit dans des projets personnalisés qui visent à adapter le suivi social au besoin du ménage et ce, indépendamment de la situation locative du ménage.

---

<sup>8</sup> Depuis 2013, l'ensemble des effectifs a été regroupés au sein de l'association TERRITOIRES. Une convention est établie avec l'Hôtel social de mise à disposition de l'équipe pour assurer le fonctionnement de cette structure. L'Hôtel Social gère les places d'hébergements d'insertion dont les ménages sont orientés par le POHI.

## Une AIVS qui innove pour réduire la séparation entre hébergement et logement

UTPT expérimente des solutions innovantes permettant d'offrir des réponses pertinentes aux ménages en difficulté d'accès au logement, comme le dispositif les Muriers 2 (de l'hébergement au logement tout en restant chez soi) et le projet de réponse à l'appel à projets 10000 logements accompagnés avec l'OPAC 38.

### LES MURIERS 2

En 2014, UTPT (HOTEL SOCIAL) a proposé aux pouvoirs publics (Département, la Métropole et Etat) d'adapter son offre de logements transitoires afin de mieux répondre aux besoins des demandeurs transitant par le POHI. Dans ce cadre UTPT (HOTEL SOCIAL) a transformé son offre de logements transitoires en donnant la possibilité aux personnes accueillies de devenir locataire de leur logement et de ne plus avoir à déménager. Le principe est simple et est dans la logique du logement d'abord : il s'appuie sur la mise à disposition de 6 logements PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration) produits par d'UTPT Développement (structure de maîtrise d'ouvrage d'Un Toit Pour Tous).

La première année de fonctionnement a montré tout l'intérêt du dispositif, au travers des points suivants :

- Les familles s'inscrivent durablement dans leur lieu d'habitation et au sein du quartier (pas d'impayés de loyers, bonne scolarisation des enfants)
- Cette stabilité permet aux familles une insertion professionnelle et une augmentation de leurs ressources
- Le passage du statut d'hébergé à locataire est très rapide (7 mois en moyenne contre 13 en résidences sociales) ce qui permet de répondre à un plus grand nombre de familles.

Fort de ces résultats positifs, l'Etat a donné la possibilité, à travers le financement en **intermédiation locative**, d'augmenter l'offre de logements offerte dans le dispositif les Muriers 2 (6 logements supplémentaires en 2016 + 7 de plus en 2017). Il s'agit de suivre l'impact de cette démarche sur un panel qui s'est maintenant élargi à 19 logements.

### 10000 LOGEMENTS ACCOMPAGNES

Avec l'OPAC 38, UTPT (TERRITOIRES) a répondu à l'appel à projets 10000 logements accompagnés, en proposant d'ouvrir le principe des Muriers 2 à un partenariat avec les bailleurs sociaux. Si l'OPAC 38 et UTPT (TERRITOIRES) sont retenus à cet appel à projet (réponse attendue courant janvier 2017) ; le projet permettra d'apporter des réponses aux ménages en difficulté et les plus pauvres qui ont besoin d'une phase d'accompagnement d'accéder à un logement ; ce qui évitera les déménagements à répétition et favorisera l'insertion du ménage dans son logement et quartier. Cette phase d'accompagnement permettra aussi pour les bailleurs de réduire les risques d'impayés et prévenir les expulsions.

Le projet présente les caractères expérimentaux et innovants suivants :

- expérimenter en lien avec l'Etat, le Département, la Métropole et les bailleurs un nouveau mode de rapprochement offre/demande pour les ménages les plus fragiles avec besoin d'accompagnement,
- mettre en place un coordonnateur chargé de faire le lien avec les bailleurs sociaux afin de rechercher un logement répondant aux besoins identifiés des ménages à reloger ;
- ouvrir une possibilité d'accès direct (ou différé) à un logement de droit commun à des ménages orientés par le SIAO, la CSI ou la COMED et notamment des ménages parmi les 25% les plus pauvres suivant les obligations à venir (loi égalité citoyenneté) ;
- mettre en place un référent social unique qui puisse coordonner et mettre en place avec les partenaires toutes les mesures nécessaires aux ménages (accès au soin ; insertion prof ; scolarisation,) afin de favoriser son insertion et réduire pour le bailleur les risques d'impayés ou d'expulsion :

- mesurer sur 3 ans sur un volume de 45 ménages les effets induits par cette action (prévention des impayés), par le biais d'une étude qualitative auprès des ménages, des bailleurs, de l'accompagnateur.

## 2. Des moyens financiers spécifiques

Pour un parc de 543 logements gérés en 2015 ; l'AIVS mobilise :

- 2 ETP de gestionnaires, soit 270 logements par ETP
- 2 ETP de techniciens de maintenances ; soit 270 logements par ETP
- 2,5 ETP de travailleurs sociaux ; soit 217 logements par ETP
- 1,5 ETP d'encadrement ; soit 362 logements par ETP
- 1 ETP d'administratif/contentieux ; 543 logements par ETP

Soit un ensemble de 9 ETP pour 543 logements soit 60 logements pour 1 ETP

Si on considère qu'un ETP = 62 000 € par an, la GLA coûte par logement : entre 900 et 1100 (1033 €) par logement.

Les moyens nécessaires diffèrent ainsi en de nombreux aspects de ceux qui sont mobilisés dans le cadre d'une gestion locative classique. Le suivi des locataires apparaît en outre plus important que celui qui est réalisé par les bailleurs sociaux, mais moins coûteux que les mesures d'accompagnement de type AVDL ou ASL.

### 2.1 La GLA mobilise davantage de moyens que la gestion locative classique

TERRITOIRES **se mobilise sur des actions que le bailleur classique ne réalise pas**. Le fait qu'elle ne maîtrise pas l'attribution la conduit à participer à des **commissions d'attributions**. De plus, la nécessité de sécuriser les propriétaires et de veiller à la bonne insertion des locataires l'amènent à mettre en place un suivi de proximité vis à vis du locataire (aide aux premiers pas, repérage des difficultés, relation locative personnalisée).

Les conseillères adaptent ainsi leur intervention en fonction du besoin de suivi des ménages dans les hébergements comme dans le logement. De plus en plus, l'action de Territoires s'inscrit dans des projets personnalisés qui visent à adapter le suivi social au besoin du ménage et ce, indépendamment de la situation locative du ménage.

#### Comparaison de tâches dédiées à la gestion des logements (estimation)

Tâches	Territoires (Heures/logement/an)	Agence privée (Heures/logement/an)
Commission d'attribution	0,5	0
Entrée dans le logement	2,1	1
Suivi locataire	3,8	0
Gestion locative	5,8	3
Suivi des impayés	3,2	1,5
Suivi problèmes entretien et troubles	1,9	1
Maintenance et remise en état	3,2	2,5
Sorties, mutations, fins de mandats..	6,9	4,5
<b>Total</b>	<b>27,6</b>	<b>13,5</b>

## 2. 2 La GLA mobilise des moyens d'accompagnement plus importants que les bailleurs sociaux

TERRITOIRES mène une action singulière et ne loge pas le même type de public que les bailleurs sociaux et cela se traduit par **un suivi plus rapproché des locataires que celui que proposent les bailleurs sociaux** qui logent des locataires aux profils diversifiés.

Si les bailleurs sociaux ont au cours des dernières années adapté leurs ressources humaines, à travers le recrutement de CESF pour faire face à la fragilisation de la situation économique et sociale des locataires, le ratio travailleur social par logement est de 15 à 20 fois en dessous de l'AIVS.

### Comparaison des moyens en accompagnement des différents bailleurs sociaux (estimation)

Bailleurs sociaux	Nombre de logements gérés	Nombre de travailleurs sociaux	Ratio logement/Travailleur social
UTPT-D	<b>543</b>	<b>2,5</b>	<b>217</b>
ACTIS	12 222	3	4074
SDH	18 113	5	3622
Grenoble Habitat	3060	1	3060
OPAC	23 942	8	2992
Pluralis	10 926	NR	NR

## Conclusion

La Gestion Locative adaptée, bien que reconnue comme le "cœur de métier des AIVS" est sous-tendue par un ensemble de pratiques dont le contenu mérite d'être détaillé afin de mieux saisir les enjeux auxquels elle répond et en quoi elle se distingue d'autres pratiques. A partir des éléments apportés dans les trois chapitres du rapport relatifs à l'ambition de la GLA aux missions mises en œuvre et aux moyens qui lui sont affectés, les conclusions suivantes se dégagent.

### 1 - La gestion locative adaptée répond à des enjeux spécifiques et suppose de supporter un certain nombre de contraintes

Quand on souhaite, comme c'est le cas pour TERRITOIRES, mettre en œuvre d'une part, l'objectif du **droit au logement** pour des personnes en difficulté et d'autre part, l'objectif de **mixité sociale** profitable pour ces mêmes personnes (en recherchant la bonne insertion urbaine des logements) et pour la société locale, la gestion locative devient un enjeu primordial.

Pour atteindre ces objectifs, TERRITOIRES est conduit :

- à gérer **des logements abordables et de qualité distribués dans la ville** en évitant les quartiers marqués par la ségrégation,
- à accueillir exclusivement **des personnes en difficulté économiques et/ou sociales**,
- à se soumettre aux **décisions d'attributions prises au sein de dispositifs publics** (commissions sociales intercommunales),

En conséquence TERRITOIRES doit supporter un **maximum de contraintes**.

### 2 - La GLA est une attention conjointe aux propriétaires et aux locataires

**Cette attention élargit considérablement la palette des interventions** (notamment par rapport aux prestations qu'apporte une agence immobilière classique) :

- en direction des propriétaires pour lesquels il faut mettre en place des mécanismes de sécurisation et assurer un lien étroit,
- en direction des locataires qui du fait de leur situation le plus souvent précaire, ont besoin d'un suivi attentif gage de la possibilité de se maintenir dans leur logement après avoir pu y accéder.

Pour les propriétaires, il s'agit d'apporter une **contrepartie financière intéressante** à l'effort consenti et à **assurer la rentrée des loyers** mais également de maintenir **l'état des logements et la valeur du patrimoine** en soutenant l'occupant du logement.

Pour les locataires, il convient de s'assurer qu'ils sont en capacité de répondre aux attentes des propriétaires à travers un **diagnostic social** de départ qui s'assure d'un niveau d'autonomie suffisante et d'un **suivi social** qui favorise l'accès et le maintien durable dans le logement.

### 3 - La mise en œuvre de la GLA appelle la mobilisation de compétences professionnelles complémentaires

La GLA se caractérise par la mobilisation de **trois domaines professionnels : la gestion locative, l'approche sociale, la maintenance technique du logement**. Mais au-delà de l'identification de ces trois champs professionnels, ce qui importe c'est aussi leur articulation et leurs complémentarités.

C'est bien ce **maillage des trois métiers** qui permet, dans un système intégré, d'assurer cette gestion particulière et sécurisante. TERRITOIRES connaît ses propriétaires et ses locataires et peut assurer une

gestion bienveillante, repérer les difficultés et mettre œuvre des actions au regard du public logé qui favorise leur maintien.

#### **4 - La GLA s'organise autour d'un système d'alerte qui permet d'adapter les réponses à la situation des ménages**

La réponse à cette question est évidemment délicate mais l'étude permet d'apporter quelques éléments de réflexions voire des conclusions.

**Il existe de fait plusieurs niveaux de suivi des locataires** qui sont présentés au chapitre 3 : suivi faible, suivi régulier et suivi soutenu. Le niveau d'intervention des travailleurs sociaux de TERRITOIRES est adapté en fonction du besoin de suivi des ménages indépendamment de la situation locative du ménage (hébergement comme dans le logement)

**De fait, il n'y a pas**, sauf pour quelques demandeurs, de possibilité de prévoir au moment de l'entrée dans le logement, le niveau de réponse qu'il faudra leur apporter en termes de GLA. **Le déploiement de l'un ou l'autre niveau de GLA n'est pas prédictif.**

**Ce qui importe alors c'est la réactivité dont TERRITOIRES doit faire preuve face aux difficultés** de différentes nature qui peuvent se présenter pour déployer une réponse plu ou moins élargie. De ce point de vue, ce qui est important c'est alors **le système d'alerte** qui nous informe des difficultés que rencontrent les locataires (impayés, plainte du voisinage, visite du logement par le service maintenance...) et la rapidité avec laquelle on intervient.

#### **5 - La GLA permet de limiter les interventions d'accompagnement social dans le cadre de mesures spécifiques (FSL) et de réduire ainsi le coût de la prise en charge des personnes en difficulté.**

En fait, la GLA telle que la propose TERRITOIRES, est **une pratique intégrée** (gestion locative + approche sociale) moins coûteuse que des pratiques qui dissocient les deux approches et qui a aussi pour mérite de faciliter la mise en œuvre de l'objectif du Logement d'abord.

Bien qu'elle ne remplisse pas les objectifs de mesures d'accompagnement importantes de type **ASL** ou **AVDL**, de fait, **peu de ménages de l'AIVS bénéficient de ces aides**, alors qu'en principe, ils n'en sont pas exclus. La GLA intervient ainsi en **complémentarité** des autres dispositifs d'hébergement et constitue en quelque sorte un degré d'accompagnement à part entière.

En outre, de plus en plus, l'action de Territoires s'inscrit dans des projets qui visent à adapter le suivi social au besoin du ménage et ce, indépendamment de la situation locative du ménage, ce qui **contribue à réduire la séparation hébergement logement.**

## **Annexes**

