

Bilan social

ASTRIA 2014

Juillet 2015

Direction services et communication

SOMMAIRE

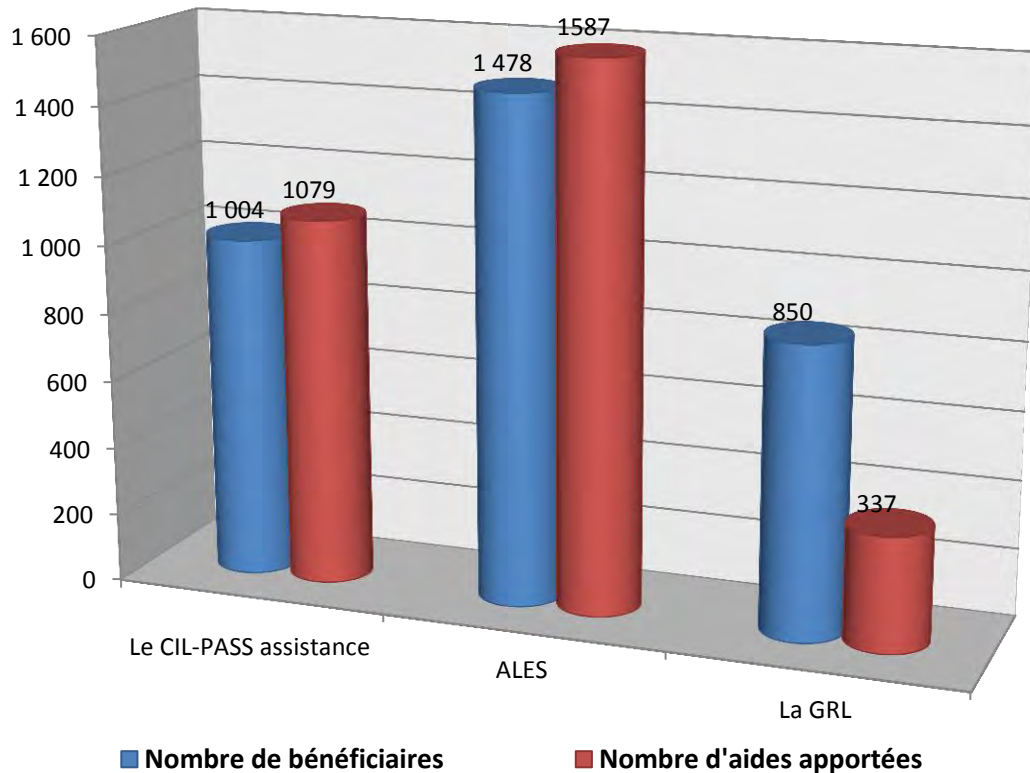
1. Introduction	2
2. Présentation des trois services	4
3. Bilan qualitatif des bénéficiaires des trois services	10
Répartition en fonction de l'âge.....	10
Répartition géographique	11
Répartition en fonction de l'origine de la difficulté.....	11
4. Bilan des aides apportées par le CIL-PASS assistance®	13
Prêts et solutions dans le cadre d'Action Logement	13
Solutions extérieures et partenaires du CIL-PASS assistance	14
Impact social des aides proposées dans le cadre du CIL-PASS assistance	15
5. Bilan des aides apportées par ALES.....	16
Répartition des aides par catégories d'utilisateurs	16
Types d'aides ALES	16
Impact social des aides sur quittance proposées par ALES	17
Impact social des aides ALES pour le financement des nuitées d'hôtel	18
6. Deux exemples d'intervention	18
Le service CIL-PASS assistance en lien avec l'association ALES.....	18
Le service GRL en lien avec le service CIL-PASS assistance	19
7. Conclusion et orientation.....	20

Bilan social 2014

1. Introduction

Ce bilan social porte sur 3 services délivrés par ASTRIA : le service CIL-PASS assistance, l'association ALES (Association pour le Logement et l'Entraide des Salariés) et le service GRL (Garantie des Risques Locatifs).

Ces 3 activités ont permis de venir en aide à près de **3 200 familles** et de distribuer près de **2 800 aides**.



CIL-PASS assistance

Les statistiques du CIL-PASS assistance concernent tous les salariés ayant bénéficié d'un diagnostic de leur situation en 2014, quelle qu'en soit l'issue.

Ce sont **1 004 ménages** qui ont bénéficié de ce diagnostic et **1 079 aides** qui ont été mises en place : aides financières, orientations vers un partenaire, solutions logement ou un accompagnement social.

Bilan social 2014

ALES

Pour ALES, le bilan est effectué à partir des aides acceptées en 2014, que ces dernières soient débloquées dans l'année ou l'année suivante. Le rapport d'activité complet est présenté lors de l'assemblée générale annuelle de l'association et est ensuite envoyé aux DREAL (Directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement) qui ont agréé ALES.

1 478 bénéficiaires se sont vus attribuer au moins une aide ALES. Cela représente **1 587 aides ALES** accordées. Un locataire peut obtenir au maximum deux aides dans une même année : un financement pour des nuitées hôtel et ensuite une aide sur quittance.

220 salariés venus dans le cadre du CIL-PASS assistance ASTRIA ont bénéficié de ce partenariat.

GRL

Pour la GRL, ce bilan porte uniquement sur les locataires contactés par ASTRIA qui ont bénéficié d'un plan ou moratoire et par conséquent d'un diagnostic préalable et complet. Néanmoins, un travail important est aussi effectué sur les autres dossiers et en amont de ce diagnostic (relances par tout moyen pour joindre le locataire et le bailleur, informations données sur le processus GRL ou sur les aides de droit commun...etc.).

Sur **850 locataires** en impayé qui ont été traités dans le cadre de la GRL, **337** ont bénéficié d'un diagnostic.

Bilan social 2014

2. Présentation des 3 services



Créé il y a plus de 10 ans, le service CIL-PASS assistance est délivré dans le cadre d'une charte qualité mise en application en 2014. Il est animé et piloté par l'UESL.

Ce service est destiné aux salariés rencontrant des difficultés liées au logement. La problématique peut concerner :

- des impayés de loyer ou de crédit immobilier,
- la prévention de l'expulsion,
- les conséquences du surendettement sur le paiement des charges liées au logement,
- les situations d'urgence (rupture familiale, décès, maladie, sinistre, violences familiales par ex.) ayant un impact sur le logement,
- l'accès au logement des ménages fragiles, cumulant des difficultés financières et sociales,
- plus généralement, dans tous les cas où le maintien dans le logement est mis en péril ou encore lorsque l'accès au logement est problématique, si le salarié a manifesté sa volonté d'avoir recours au service et si sa situation ne relève pas d'une volonté délibérée.

Le CIL-PASS assistance ASTRIA est délivré dans toutes les agences et à Levallois-Perret.

Le conseiller assure une prise en charge globale, personnalisée et gratuite du salarié. La prestation se déroule en 4 étapes :

1. L'accueil et écoute
2. L'évaluation et le diagnostic
3. Le traitement des difficultés avec la proposition d'un plan d'actions et la recherche de solutions. Si le salarié y adhère, il doit signer un document d'engagement réciproque. Le conseiller peut :
 - proposer des aides et services d'ACTION LOGEMENT (recherche de logement, prêt pour propriétaire et locataire ...),
 - s'appuyer sur des partenaires financiers tels que l'association ALES et Crédit Municipal de Paris ou des associations spécialisées telles que l'ARFOG Lafayette (convention signée en 2014 pour accompagner les victimes de violences familiales),
 - mobiliser des aides et services proposés par d'autres organismes spécialisés (Banque de France, services sociaux de droit commun etc.).
4. Le bilan de l'intervention et l'envoi d'un questionnaire de satisfaction au salarié dès lors qu'un diagnostic a été réalisé.

Bilan social 2014

ASTRIA a développé une quarantaine de partenariats dans toute la France, dont une dizaine en Île-de-France. La plupart concerne l'accompagnement social des familles les plus fragiles.

En 2014, **82 %** des salariés ayant répondu au questionnaire de satisfaction ont estimé que leur situation s'est stabilisée ou améliorée grâce au service CIL-PASS assistance d'ASTRIA.

90 % recommanderaient le service.

Bilan social 2014

Ales

Association pour le Logement
et l'Entraide des Salariés

Ales est une association loi 1901 qui a deux objets :

- aider les locataires à se maintenir dans les lieux,
- permettre d'accéder à un logement adapté aux ressources.

Ales c'est 25 adhérents



ALES a un budget global de 1,7 millions d'euros.

- Chaque bailleur alimente son compte par
 - des différentiels d'intérêts (financement possible jusqu'à la loi du 25 mars 2009)
 - des subventions versées par un CIL sur son budget "aides à caractère social" pour ses filiales HLM
 - des subventions versées le bailleur sur ses fonds
- Chaque CIL alimente son compte par des subventions pour aider les salariés d'entreprises clientes.

ALES a un extranet sécurisé.

- Pour la saisie des dossiers par les conseillers CIL-PASS assistance et les chargés de clientèle des bailleurs.
- Pour le suivi et le paiement des aides
- Pour le suivi du budget

Bilan social 2014

ALES propose 2 catégories d'aides sous forme de subvention.

- une aide sur quittance
 - pour solder en tout ou partie une dette locative
 - pour payer une partie des loyers et charges

Le montant maximum est de 3 mois de loyers et de charges renouvelable une fois (6 mois en tout) en laissant une quote-part de 15 € minimum à la charge du locataire.

- une aide pour financer les nuitées d'hôtel
 - pour une mise à l'abri du salarié en situation d'urgence avec l'objectif d'un relogement
 - avec un déblocage des fonds adapté : à la quinzaine, voire à la semaine.

Bilan social 2014

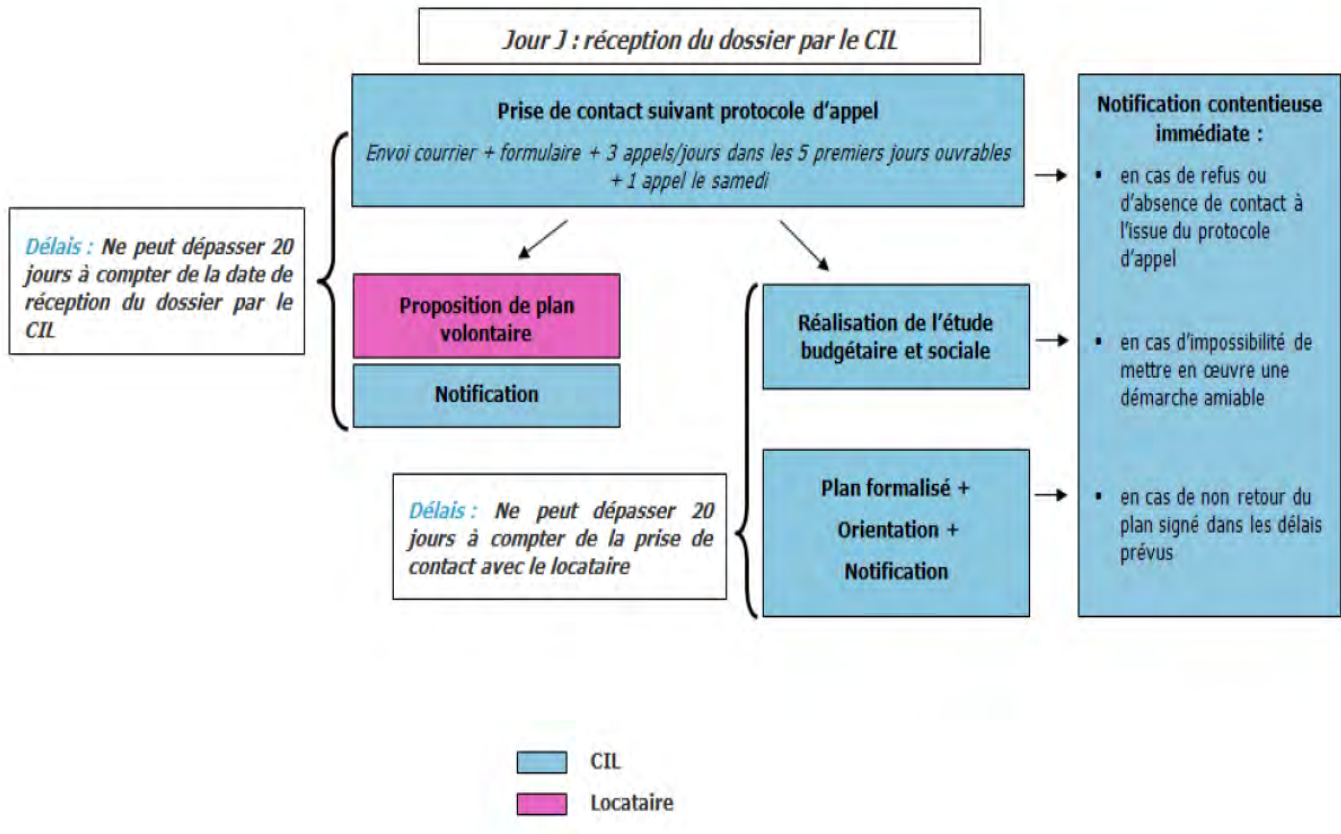


La GRL est un contrat d'assurance

- qui sécurise un bailleur car la GRL prend en charge :
 - les impayés de loyer et les charges locatives (2 000 € / mois jusqu'au départ du locataire avec un montant maximum de 70 000 €)
 - les dégradations locatives (7 700 € maximum par bail)
 - les frais de procédure et gestion du recouvrement
- qui propose au locataire un traitement adapté de sa dette locative.

Le rôle d'ASTRIA est

- d'assurer la promotion institutionnelle du dispositif et être partie prenante des accords de partenariat avec les collectivités territoriales et les entreprises,
- de mettre en œuvre le traitement adapté auprès des locataires en impayé (dans les départements où elle est habilitée) selon un référentiel que le conseiller GRL doit respecter et sous contrôle de l'APAGL (Association pour l'Accès aux Garanties Locatives) qui pilote ce processus,
- d'atteindre des objectifs fixés par l'APAGL lors d'une convention annuelle.



Bilan social 2014

Le traitement amiable en 3 étapes

1. le diagnostic budgétaire est réalisé pour :
 - calculer le montant de la dette avec l'aide du locataire et du bailleur
 - évaluer les ressources et les charges incompressibles
 - identifier et comprendre la cause de l'impayé
 - analyser et prendre en compte une situation prévisionnelle réaliste
 - déterminer la capacité de reprise du paiement du loyer avec le remboursement de la dette.

2. le plan d'apurement en cas de capacité financière suffisante
 - est fixé à une durée maximum de 24 mois avec la possibilité d'un différé
 - doit être associé avec une reprise partielle ou totale du loyer
 - avec une orientation, si nécessaire, vers des dispositifs d'aides de droit commun.

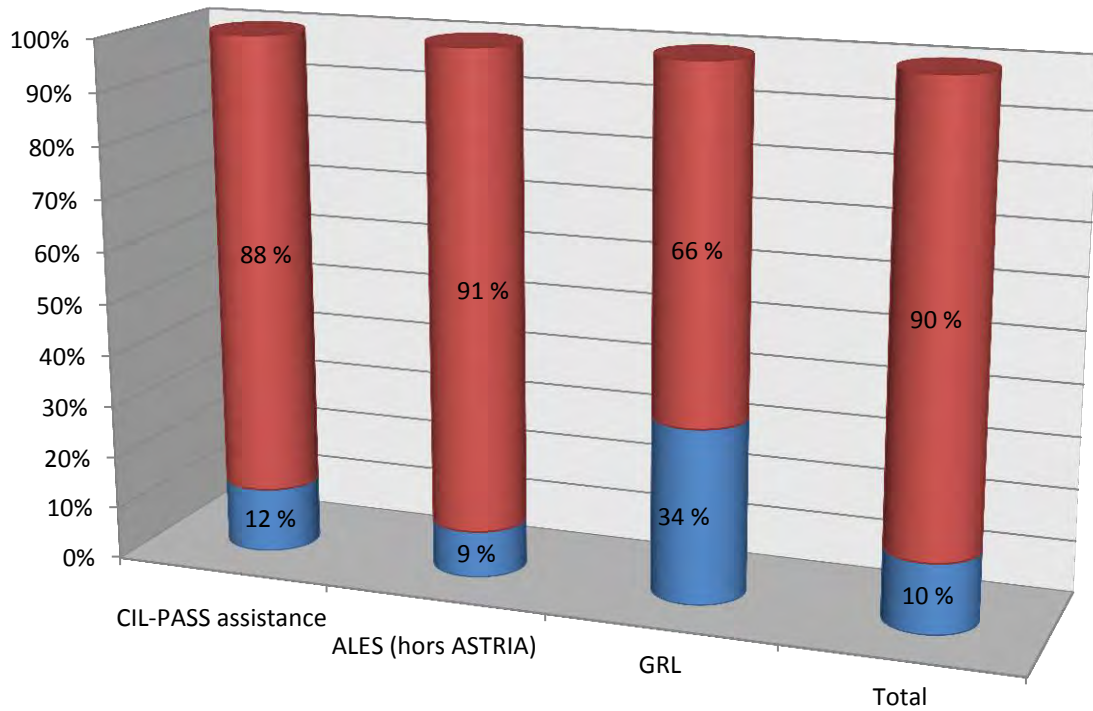
3. le suivi du plan va permettre de
 - s'assurer que le plan est respecté avec une reprise du paiement du loyer
 - proposer un nouveau plan afin d'ajuster le montant des échéances.

À toutes les étapes, le dossier peut passer en procédure contentieuse.

Bilan social 2014

3. Bilan qualitatif des bénéficiaires des 3 services

Répartition en fonction de l'âge

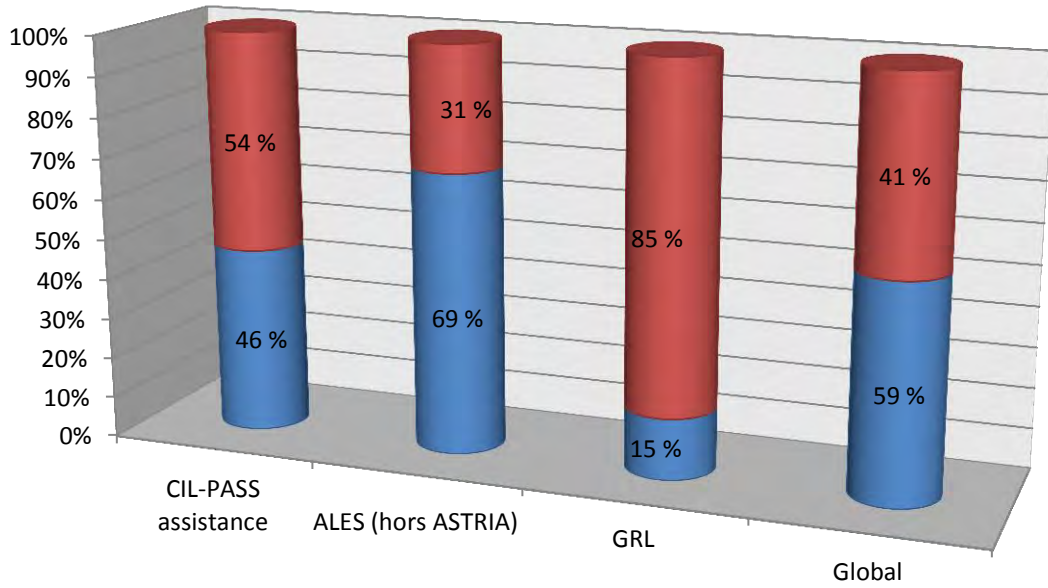


En global
10 % des
bénéficiaires
sont des
**jeunes de
moins de 30
ans.**

■ Nombre de bénéficiaires de moins de 30 ans ■ Nombre de bénéficiaires de plus de 30 ans

Bilan social 2014

Répartition géographique

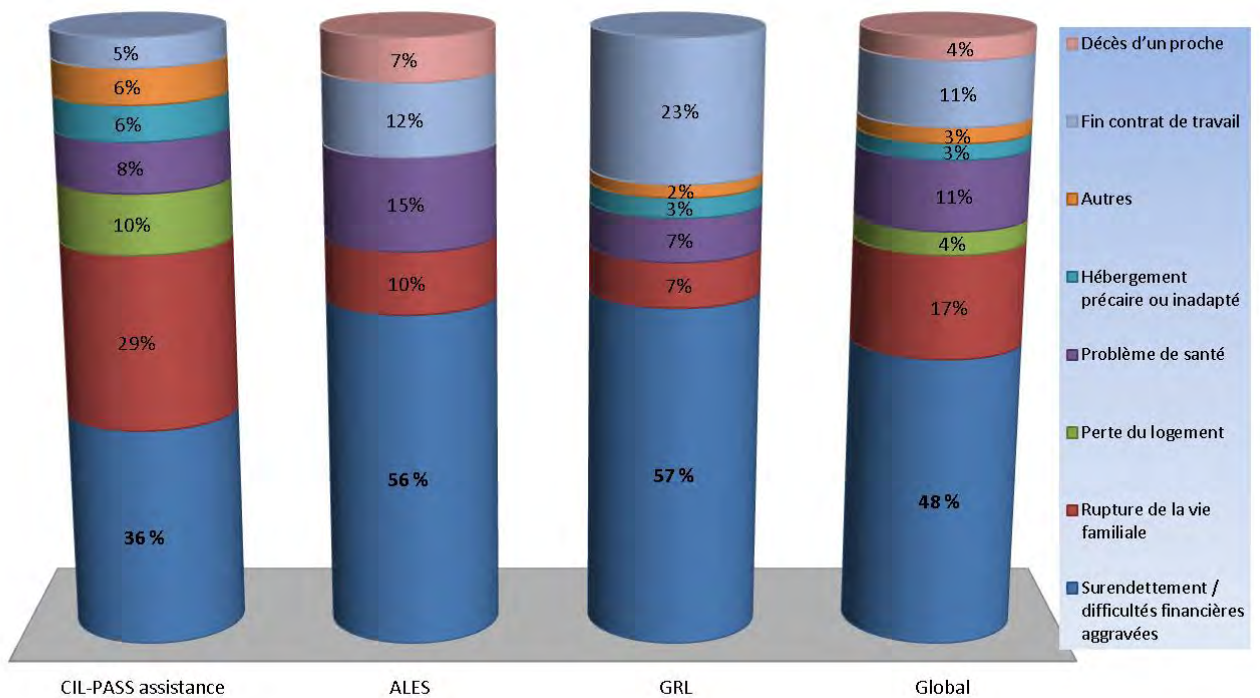


59 % des bénéficiaires sont logés en Île-de-France.

■ Nombre de bénéficiaires en Île-de-France

■ Nombre de bénéficiaires hors Île-de-France

Répartition en fonction de l'origine de la difficulté



Bilan social 2014

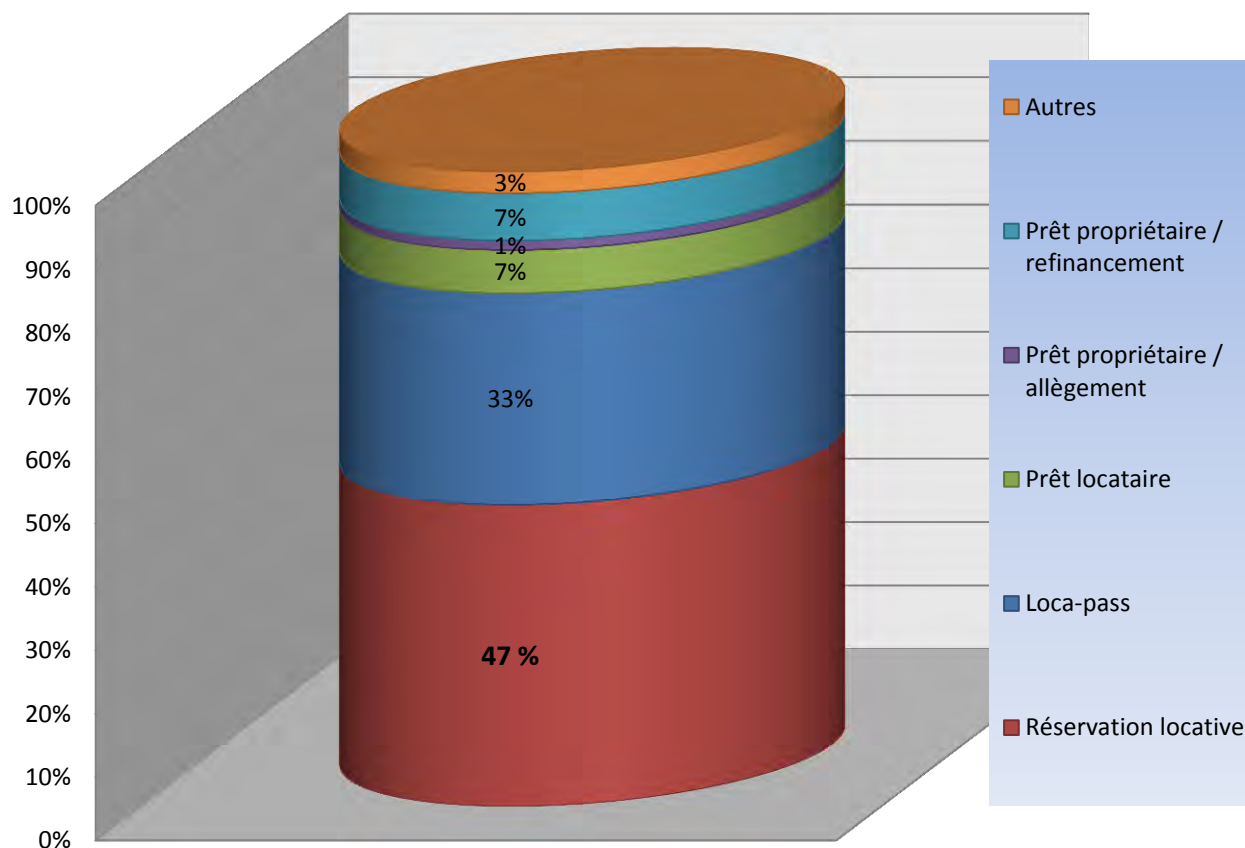
On constate que la majorité des ménages pris en charge (**48 %**) connaît **un endettement élevé** pouvant relever du surendettement ou des difficultés financières importantes (dettes sur charges courantes, dette locative ou de crédit immobilier, saisies, etc.).

Viennent ensuite les situations de divorce et de séparation (17 %).

Bilan social 2014

4. Bilan des aides apportées par le CIL-PASS assistance

a. Prêts et solutions dans le cadre d'Action Logement



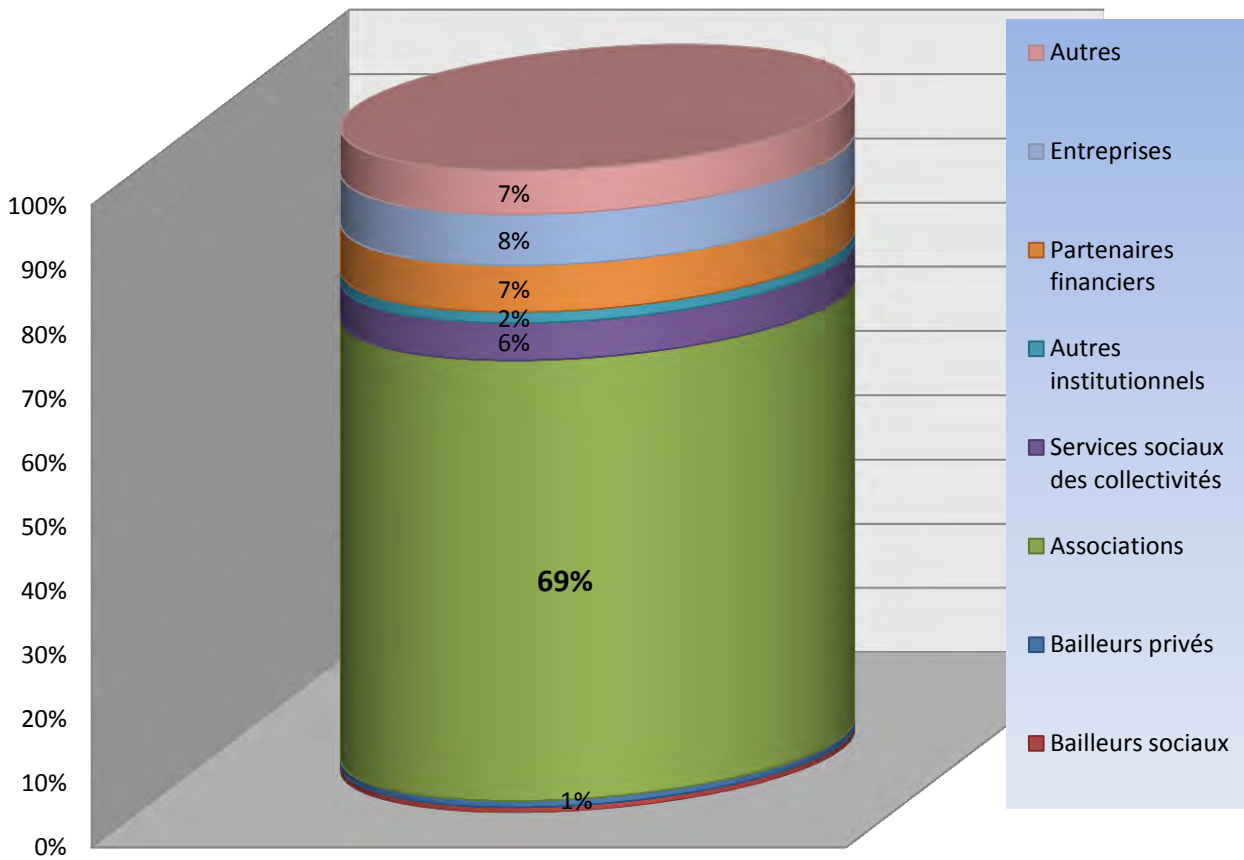
Les aides apportées dans le cadre d'ACTION LOGEMENT concernent majoritairement la réservation d'un logement associée aux aides LOCA-PASS® (avance du dépôt de garantie et garantie de paiement des loyers).

42 prêts pour locataires en difficulté ont été débloqués. Ce prêt à taux 0 permet la prise en charge d'une dette locative dans la limite de 6 mois d'impayés, l'avance de loyers et le paiement de certaines charges (assurance habitation, taxe d'habitation et frais de procédure).

54 prêts pour propriétaires en difficulté ont été mobilisés. Ce prêt permet soit le refinancement du capital restant dû à hauteur de 40 K€, au taux de 1 %, soit l'allègement de charges à taux 0 : prise en charge des mensualités de crédit immobilier, de la dette dans la limite de 6 mois d'impayés et de certaines charges (assurance habitation, taxes foncière et d'habitation, frais de procédure).

Bilan social 2014

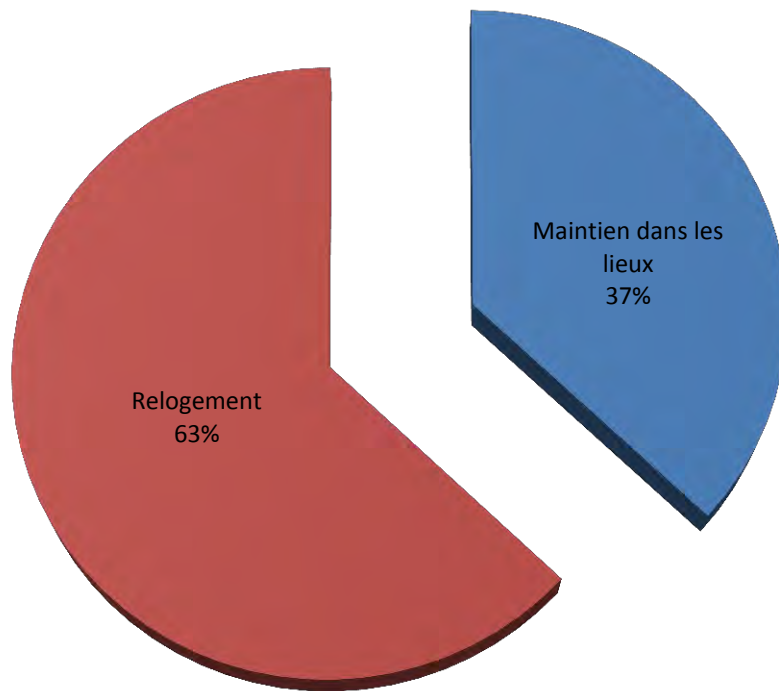
Solutions extérieures et partenaires du CIL-PASS assistance



Le CIL-PASS assistance travaille en lien étroit avec les associations : ALES bien sûr, mais aussi les associations gestionnaires de résidences sociales et associations partenaires intervenant pour de l'accompagnement social (suivi sur plusieurs mois de familles très fragiles, en général en prévention d'une expulsion locative).

Bilan social 2014

Impact social des aides proposées dans le cadre du CIL-PASS assistance



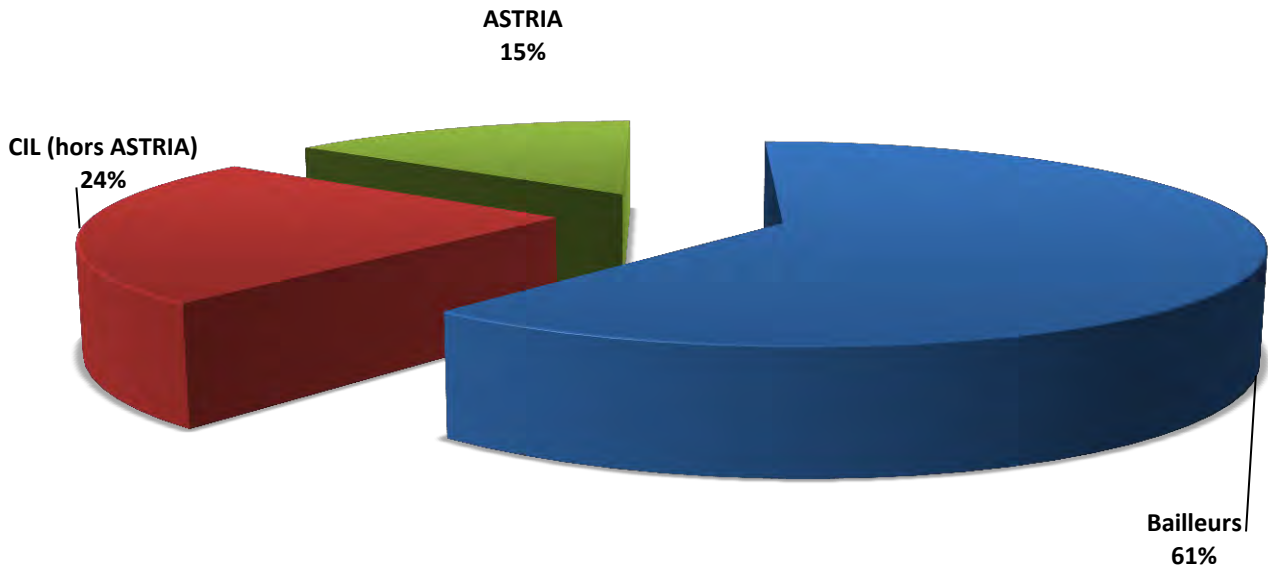
Lorsque des solutions ont pu être apportées, elles ont permis le **relogement des salariés** dans **63 %** des situations rencontrées.

À noter que bien souvent, plusieurs aides complémentaires sont mobilisées en amont pour permettre au final un relogement (aide financière pour solder une dette, accompagnement social etc.). Les conseillers CIL-PASS assistance travaillent en lien étroit le service locatif d'ASTRIA pour proposer des logements adaptés dans des délais rapides. De même, les chargés de placement locatif orientent vers le CIL-PASS assistance les demandes de logement pour lesquelles les salariés ont évoqué des difficultés importantes.

Bilan social 2014

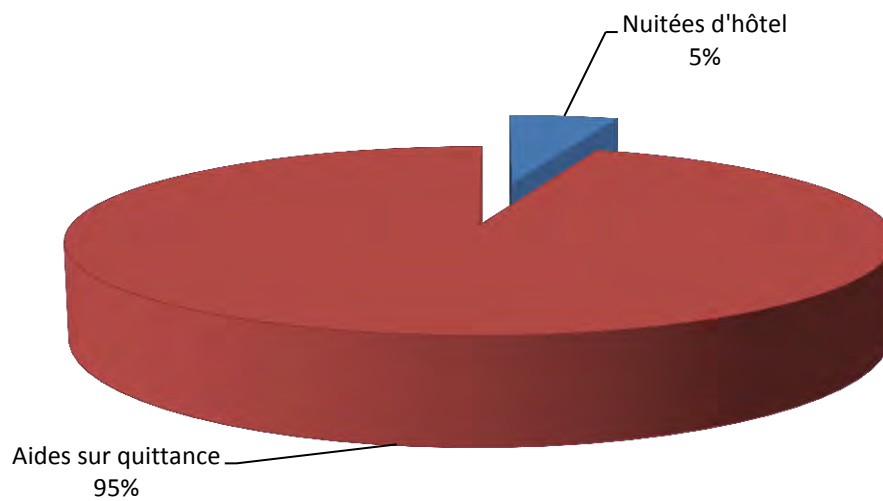
5. Bilan des aides apportées par ALES

Répartition des aides par catégorie d'utilisateur



39 % des aides ALES ont été octroyées par les CIL.

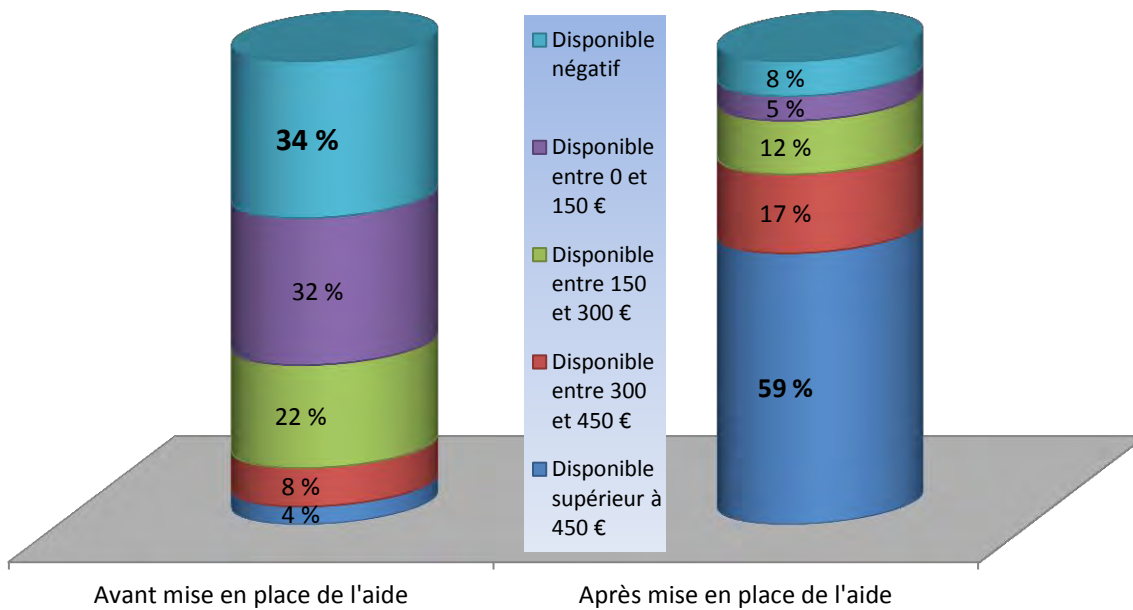
Types d'aides ALES



Bilan social 2014

5 % des dossiers ALES concernent des aides pour financer des nuitées d'hôtel en faveur de salariés suivis dans le cadre du CIL-PASS assistance.

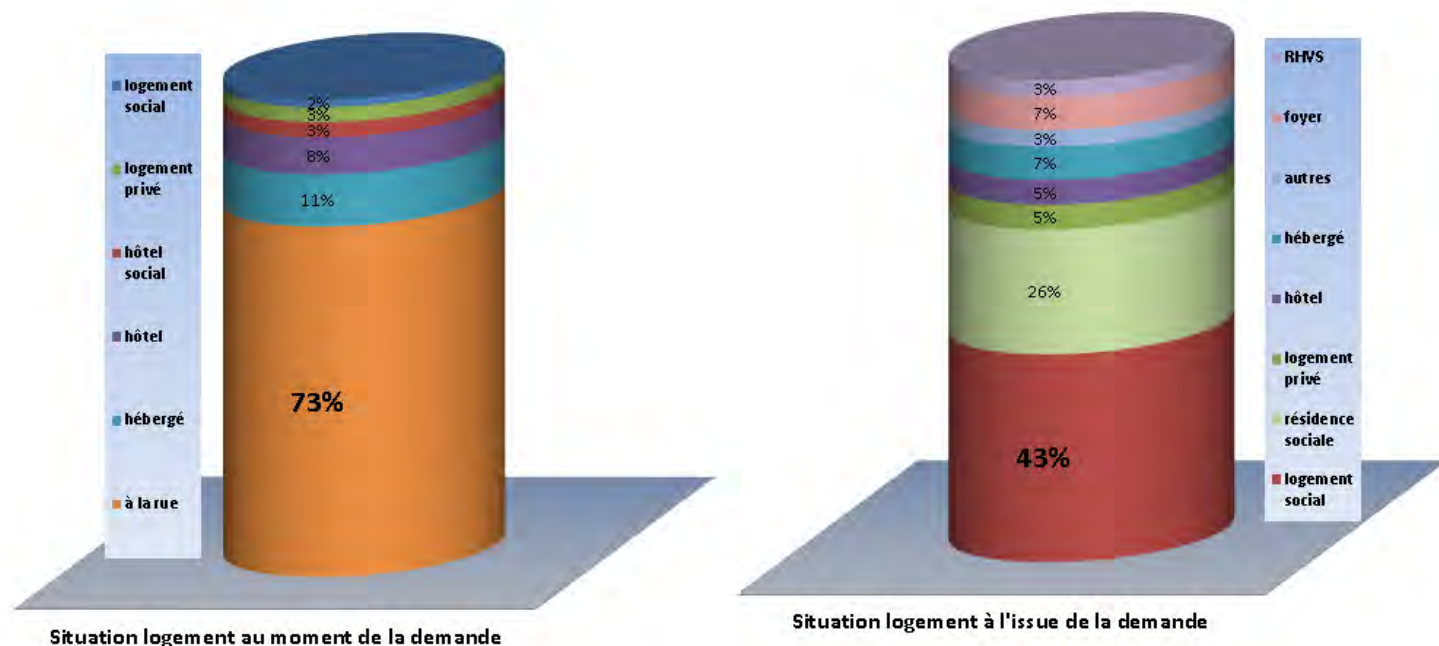
Impact social des aides sur quittance proposées par ALES



L'impact des aides sur quittance ALES est important. Avant l'aide, **96 %** des bénéficiaires ont un résiduel inférieur à 450 €. Après l'aide, **59 %** ont un résiduel supérieur à 450 €.

Bilan social 2014

Impact social des aides ALES pour le financement des nuitées d'hôtel



69 % des bénéficiaires de l'aide au financement des nuitées d'hôtel ont été relogés dans le parc social ou dans une résidence sociale.

6. Deux exemples d'intervention

Le service CIL-PASS assistance en lien avec l'association ALES

Un salarié s'adresse à ASTRIA par l'intermédiaire du responsable des ressources humaines de son entreprise. Monsieur est salarié d'une société de BTP et se retrouve sans logement suite à une séparation. Il alterne divers hébergements et l'hôtel. Il travaille à Roissy (95) et n'est pas véhiculé.

Un rendez-vous est pris avec lui le 12 septembre 2014, mais il intègre dès le 8, date de son appel, la résidence hôtelière à vocation sociale MONTEMPO à Goussainville (95).

ASTRIA finance une partie des frais, à hauteur de 694 € pour le mois, via l'association ALES. Le salarié règle quant à lui 300 €.

Le diagnostic de sa situation fait ressortir un endettement important et un contexte familial compliqué. Il est orienté vers un assistant de service social de l'APAS (Association Paritaire d'Action Sociale) du BTP, qui prend le relais (montage du dossier de surendettement, orientation vers un avocat et soutien dans les démarches).

Bilan social 2014

Le dossier du salarié est parallèlement enregistré sur l'extranet partagé avec ADOMA, gestionnaire de résidences sociales. Monsieur se voit proposer un studio à proximité de son lieu de travail et en prend possession dès le 1^{er} octobre 2014. Le montant de la redevance est de 376 €.

Le service GRL en lien avec le service CIL-PASS assistance

Lorsque le conseiller GRL effectue le diagnostic d'un locataire en situation d'impayé, il s'assure systématiquement que la personne est salariée d'une société cliente d'un CIL. Dans ce cas et si la personne accepte, il lui propose de se rapprocher du CIL le plus proche afin de bénéficier du service CIL-PASS assistance.

Cette démarche n'aboutit pas toujours par manque d'adhésion du locataire. La GRL se base sur du déclaratif alors que le CIL-PASS exige des justificatifs pour évaluer les charges, les ressources et les dettes. Néanmoins, quelques dossiers GRL ont pu être traités en partenariat avec le service CIL-PASS assistance.

C'est le cas d'un couple dans le Pas-de-Calais avec deux jeunes enfants et un seul actif dans le ménage. La dette représentait 3 mois de loyer. L'origine de la difficulté était un loyer inadapté et des frais d'énergie très élevés, des factures impayées et de nombreuses dettes.

Le ménage a de suite adhéré à la démarche CIL-PASS assistance présentée par le conseiller GRL. Un moratoire de 3 mois a été mis en place en accord avec l'APAGL le temps que les démarches CIL-PASS assistance puissent aboutir. Le dossier a été suivi par un conseiller CIL-PASS de l'agence d'ASTRIA à Lens.

Il a été proposé un accompagnement budgétaire d'au minimum 3 mois avec le PACT du Pas de Calais, le montage d'un dossier de surendettement et la recherche d'un logement social.

Bilan social 2014

7. Conclusion et orientation

Ces 3 services qui nécessitent neutralité, conseil et efficacité répondent à un réel besoin.

Le professionnalisme des équipes est reconnu et le retour des enquêtes qualité effectuées dans le cadre du CIL-PASS assistance en atteste. En outre, l'audit effectué par l'UESL début 2015 a constaté la conformité du service au regard du référentiel qualité.

En 2015, la réforme d'Action Logement prévoit la mutualisation des services aux entreprises et la mise en place d'un nouveau dispositif de sécurisation des salariés qui va remplacer la GRL au 1^{er} janvier 2016.

ASTRIA comme ALES sont également engagées dans la réflexion pour continuer et innover dans leur activité d'assistance.

ALES, par exemple, étudie la possibilité d'élargir les catégories d'adhérents en permettant à des entreprises de devenir membre de l'association et donc de bénéficier de leur propre ligne budgétaire.

Action Logement - Les entreprises s'engagent avec les salariés

07/2015 - Direction services et communication ASTRIA

ASTRIA Association déclarée régie par la loi du 1^{er} juillet 1901

Siège social : 1 square Chaptal - 92309 LEVALLOIS PERRET CEDEX

SIRET 319 862 009 00127 - Organisme collecteur de la participation des employeurs à l'effort de construction enregistré sous le n° 3.