

**Étude relative
aux services des collecteurs de la PEEC
vis-à-vis des entreprises**

**Etude réalisée pour Agence Nationale pour la Participation
des Employeurs à l'Effort de Construction (ANPEEC)**

Chloé Covolo
Nelly Guisse
Sophie Lautié

Département Evaluation des Politiques Sociales
Sous la direction de Léopold GILLES

Octobre 2014

Le terrain a été réalisé par le Département des Enquêtes du CRÉDOC sous la direction de Sonia EUGENE et supervision d'Arnaud DESEMERY.

Le département Évaluation des Politiques Sociales est composé de :

Elodie ALBEROLA, Isa ALDEGHI, Chloé COVOLO, Léopold GILLES, Nelly GUISSSE, Pauline JAUNEAU, Sophie LAUTIE et Colette MAES.

Sommaire

SYNTHESE	7
INTRODUCTION	13
1/ CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE	13
1.1 <i>La PEEC et le rôle des collecteurs</i>	13
1.2 <i>Objectifs de l'étude</i>	13
2/ PRESENTATION METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE QUANTITATIVE	14
2.1 <i>Méthodologie</i>	14
2.2 <i>Échantillonnage</i>	16
2.3 <i>Redressement</i>	17
3/ PRESENTATION METHODOLOGIQUE DE L'ENQUETE QUALITATIVE	19
4/ STRUCTURE DU RAPPORT	21
4.1 <i>Plan du rapport</i>	21
4.2 <i>Principaux axes d'analyse</i>	21
PREMIERE PARTIE : LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE PAR RAPPORT AU LOGEMENT ET LIENS AVEC LES COLLECTEURS	23
1/ LA POLITIQUE LOGEMENT DE L'ENTREPRISE	23
1.1 <i>Importance accordée au logement et existence d'une politique d'aide aux salariés</i>	23
1.2 <i>La politique menée par l'entreprise dans le domaine du logement</i>	30
2/ LES LIENS AVEC LES COLLECTEURS	38
2.1 <i>La collecte</i>	38
2.2 <i>Les relations entre les entreprises et les CIL</i>	48
DEUXIEME PARTIE : L'INTERVENTION DES CIL DANS LES ENTREPRISES	55
1/ LES CONTACTS ENTRE LES ENTREPRISES ET LES CIL	55
1.1 <i>Un interlocuteur de référence majoritairement identifié</i>	55
1.2 <i>Des contacts très satisfaisants dans l'ensemble</i>	57
1.3 <i>Les retours par les CIL essentiellement sur l'état de la collecte</i>	59
1.4 <i>Des retours satisfaisants</i>	62
2/ L'INFORMATION TRANSMISE	63
2.1 <i>De rares demandes d'informations de la part des entreprises</i>	63
2.2 <i>La direction plus souvent informée par les CIL que les salariés</i>	66
2.3 <i>Des entreprises plutôt satisfaites des informations transmises</i>	69
2.4 <i>L'attente principale : davantage d'information à destination des entreprises et de leurs salariés</i>	71
3/ LA MISE EN ŒUVRE DES SERVICES	74
3.1 <i>Des demandes de services rarement à l'initiative de l'entreprise</i>	74
3.2 <i>Des demandes directes de salariés au CIL plutôt fréquentes</i>	77
3.3 <i>Des entreprises peu impliquées dans la sélection des dossiers</i>	78

4/ UTILISATION DES ENTREPRISES SUR CERTAINS SERVICES EN PARTICULIER	79
4.1 <i>Les demandes d'aides en 2013 : l'accession à la propriété, les aides à la mobilité et les aides à la réalisation de travaux</i>	79
4.2 <i>Les services en réseau CIL-PASS ASSISTANCE et CIL-PASS MOBILITE très peu sollicités</i>	80
4.3 <i>L'attribution de logement faisant l'objet de réservation locative très peu mise en œuvre</i>	82
4.4 <i>Un besoin des entreprises de disposer d'une plus grande visibilité sur l'issue des dossiers de leurs salariés</i>	87
TROISIEME PARTIE : L'UTILITE DES SERVICES MIS EN ŒUVRE PAR LES CIL	89
1/ L'UTILITE DES SERVICES POUR LES ENTREPRISES ET LES SALARIES	89
1.1 <i>Des aides jugées adaptées aux besoins des salariés</i>	89
1.2 <i>Des aides jugées utiles pour favoriser le bien-être des salariés</i>	94
1.3 <i>Pour les insatisfaits, une offre de service parfois considérée comme en décalage par rapport aux besoins et au profil des salariés</i>	97
1.4 <i>Peu de changements dans l'adaptation de l'offre aux besoins des entreprises, en lien avec le niveau de besoins émergents</i>	98
1.5 <i>Les besoins émergents</i>	99
2/ OPINION ET SATISFACTION GLOBALE DES ENTREPRISES VIS-A-VIS DES CIL	100
2.1 <i>Une vision positive du rôle et des compétences des CIL</i>	100
2.2 <i>Plus de 8 entreprises sur 10 satisfaites des services rendus et des relations avec leur(s) CIL</i>	107
2.3 <i>Pour certaines entreprises, l'expression d'une frustration vis-à-vis d'une « taxe » dont elles ne perçoivent pas les bénéfices</i>	111
2.4 <i>Les facteurs de satisfaction « toutes choses égales par ailleurs »</i>	112
2.5 <i>Les éléments qui impactent la satisfaction globale des entreprises ayant un lien actif avec les CIL</i>	116
QUATRIEME PARTIE : UNE APPROCHE TRANSVERSALE : TYPOLOGIE DES ENTREPRISES	123
ANNEXE 1 : LISTE DES TABLEAUX	131
ANNEXE 2 : LISTE DES GRAPHIQUES	133
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE	135
ANNEXE 4 : TRIS A PLAT	165
ANNEXE 5 : GUIDE D'ENTRETIEN QUALITATIF	203
1/ CIBLE 1 – ABSENCE DE RELATION DE SERVICE MALGRE DES BESOINS EN MATIERE DE LOGEMENT	205
2/ CIBLE 2 – INSATISFACTION	207
3/ CIBLE 3 – ACTIONS SUBSTITUTIVES	209

Synthèse

En 2014, l'ANPEEC a confié au CRÉDOC la réalisation d'une étude sur la qualité de services rendus par les collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises de 10 salariés ou plus du secteur privé non agricole. Cette étude avait pour objectif d'améliorer la connaissance des pratiques de versement de la PEEC par les entreprises, d'étudier la politique logement des entreprises en faveur de leurs salariés et de décrire les relations entre les collecteurs et les entreprises qu'elles soient ou non assujetties au versement de la PEEC.

Une double enquête, quantitative et qualitative, a été réalisée par le CRÉDOC.

Le CRÉDOC a interrogé par téléphone 1 741 sièges d'entreprises de 10 salariés ou plus du secteur privé non agricole en avril 2014. L'échantillon a été constitué à partir d'un fichier exhaustif d'entreprises. Il a été construit de façon stratifiée (par taille d'entreprise) afin que chacune des strates soient représentatives de l'ensemble des entreprises de la tranche concernée.

Le questionnaire, de 25 minutes environ, abordait les thèmes suivants :

- **Les modalités de collecte et la qualification de la relation** entre les entreprises et les collecteurs de la PEEC.
- **La place de la question du logement au sein des entreprises** : la politique logement de l'entreprise, l'identification des besoins des salariés et des entreprises en matière de logement, l'existence d'axes d'intervention des entreprises pour aider les salariés sur la question du logement.
- **La caractérisation des relations avec les CIL** : les modalités et la fréquence des contacts, les informations communiquées par les CIL, les demandes d'informations des entreprises, leur satisfaction vis-à-vis des informations transmises par les CIL.
- **Les modalités de la mise en œuvre des services** : les demandes de services formulées par les entreprises, leur rôle dans la sélection des dossiers des

salariés, l'utilité des différentes aides et services pour les entreprises, l'adaptation des aides proposées par les CIL aux besoins des salariés.

- **L'opinion des entreprises vis-à-vis des services rendus par les CIL** : leur satisfaction ainsi que l'image des CIL auprès des entreprises.

Des entretiens qualitatifs ont par ailleurs été réalisés auprès d'un échantillon de 20 entreprises qui s'étaient déclarées insatisfaites de la relation de service avec leur collecteur ou qui, malgré l'identification de besoins en matière de logement de leur salariés, n'avaient aucun contact avec leur collecteur. Cette étude d'approfondissement qualitatif visait à comprendre les raisons et les conséquences de l'insatisfaction et de l'absence de liens avec les CIL.

La PEEC et le rôle des collecteurs

La participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC), couramment dénommée « 1% logement », a été créée en 1953 pour contribuer à la construction et à la réhabilitation de logements locatifs, ainsi qu'à l'aide aux salariés en matière d'accès et de maintien dans leur logement.

La contribution de la PEEC est versée à des organismes collecteurs par les entreprises privées non agricoles employant au minimum vingt salariés. La quasi-totalité de la PEEC est versée à des Comités Interprofessionnels du Logement (CIL). Les organismes HLM et SEM de logements sociaux étaient, au moment de l'enquête, également habilités à collecter la PEEC. Les entreprises assujetties qui ne versent pas de PEEC à des collecteurs doivent réaliser soit des investissements directs, soit verser la cotisation forfaitaire de 2% de leur masse salariale aux impôts. Les entreprises de 10 à 19 salariés ont également accès aux services et emplois de la PEEC compte tenu d'une compensation versée par l'État.

Les sommes collectées chaque année par les CIL, augmentées des remboursements de prêts accordés antérieurement, sont utilisées pour différents emplois en faveur du logement, à destination des personnes morales et des personnes physiques, sous forme de prêts, subventions ou apports en capital. Les CIL négocient également auprès

des bailleurs des droits de réservation en contrepartie du financement de la construction, de la réhabilitation et de l'acquisition de logements, dont bénéficient les salariés des entreprises de 10 salariés et plus du secteur assujéti ainsi que les demandeurs prioritaires au titre du droit au logement opposable. L'octroi des prêts destinés à l'accession ainsi que l'attribution de logements faisant l'objet de réservations locatives sont soumis à l'accord préalable des entreprises des salariés concernés. Les CIL dispensent ainsi des services aux entreprises et à leurs salariés. Les types de financements et les règles d'utilisation des emplois sont fixés par décret en Conseil d'État pour les exercices 2009 à 2014.

*** Le logement : une question importante pour les entreprises, des besoins réels mais peu d'interventions concrètes**

Dans leur grande majorité **les entreprises sont sensibles à la question du logement** des salariés (74% considèrent qu'il s'agit d'une question importante, dont 25% l'estiment même « *très importante* »). Cette sensibilité s'explique majoritairement par le fait que « **le logement est important pour le bien-être des salariés** » (59% citent cette raison).

Les entreprises citent en revanche moins souvent la nécessité de maintenir pour les salariés une « *proximité logement / travail* » (10%), « *de fidéliser les salariés* » (7%) ou encore « *d'améliorer leur productivité* » (3%).

Selon les entreprises, leurs salariés expriment des besoins en matière de logement : plus de la moitié des entreprises déclarent que leurs salariés ont des besoins relatifs à l'accès au logement locatif (55%) ou à la propriété (55%) et un tiers, des problèmes financiers liés au logement (32%). **Les entreprises expriment également des besoins en matière de logement**, pour en majorité « *améliorer le bien-être des salariés* » (51%), « *apporter des solutions à des problématiques ponctuelles* » (40%) et pour « *apporter une aide à des catégories particulières de salariés* » (31%).

Malgré l'importance accordée à la question du logement, une grande majorité d'entreprises (94%) **ne déclinent pas d'axes d'intervention dans le cadre d'une politique d'aide** aux salariés en matière de logement.

Les grandes entreprises sont plus actives sur ce plan : 11% des entreprises de 100 à 299 salariés et 18% des entreprises de 300 salariés et plus ont mis en place des actions dans ce domaine.

Lorsqu'ils existent, les axes privilégiés par les politiques logements au sein des entreprises concernées sont l'accès au logement locatif et la gestion de problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté.

Pour les entreprises accordant « *peu ou pas d'importance* » à la question du logement, elles le justifient par le fait que la « *question du logement ne se pose pas dans l'entreprise* » (49%) mais également par le fait que « *ce n'est pas à l'entreprise de s'occuper du logement des salariés* » (24%).

*** Les liens avec les collecteurs : des relations fréquentes pour le versement et la mise en œuvre de services**

Les trois quarts des entreprises de 10 salariés ou plus du secteur privé non agricole versent la PEEC à des collecteurs (73%). Cette proportion augmente avec la taille de l'entreprise, la totalité des entreprises de 300 salariés et plus versant la PEEC contre 30% des 10-19 salariés (celles-ci ne sont plus soumises à l'obligation depuis l'ordonnance du 2 août 2005). La PEEC est en majorité versée sous forme de subventions (78%).

Les entreprises qui ne versent pas la PEEC mais qui comptabilisent 20 salariés et plus **ne sont pas soumises à l'obligation** pour les trois quart d'entre elles car elles ont passé ce seuil depuis moins de 3 ans et ne sont pas assujéties. La quasi-totalité du quart restant n'est pas soumise à l'obligation. Très peu payent la cotisation substitutive ou réalisent des investissements directs (2 entreprises de l'échantillon).

Les entreprises versent majoritairement la PEEC à un seul collecteur (91%), le choix du CIL étant le plus souvent justifié par le caractère « *historique* » de la relation avec l'entreprise (52%) ou par la « *proximité géographique* » (22%).

Un quart des entreprises déclarent avoir souvent fait l'objet de démarchages à des fins de collecte par d'autres collecteurs. C'est plus souvent le cas pour les entreprises du secteur du commerce (34%). **Dans l'ensemble, la majorité des entreprises ne ressentent pas de concurrence** entre les collecteurs, ni au niveau de la collecte, ni au niveau des services qu'ils proposent.

Les trois quart des entreprises ont des relations avec leur CIL pour l'information et la mise en œuvre des services (74%). Pour plus de huit entreprises sur dix qui versent la PEEC, les CIL leur communiquent des informations ou interviennent pour proposer des aides ou des services (84%). Pour la quasi-totalité des entreprises concernées, les CIL qui interviennent pour proposer des services sont les mêmes que ceux à qui est versé la PEEC.

*** Des contacts jugés fluides avec les CIL mais un manque d'informations détaillées sur l'utilisation de la PEEC**

Dans près des deux tiers des cas, un interlocuteur de référence est identifié chez le CIL (63% des entreprises ayant des contacts avec leur CIL). C'est davantage le cas dans les plus grandes entreprises qui versent la PEEC. Les entreprises sont majoritairement satisfaites de la facilité à entrer en contact avec le CIL (92%). Elles sont également satisfaites de la qualité globale des contacts.

Dans la majorité des cas, les CIL communiquent sur l'état de la collecte versée par les entreprises (83%) et dans une moindre mesure des informations générales sur la PEEC (54%), sur les montants distribués à chacun des salariés ou les montants globaux distribués (43%). Les CIL mettent peu fréquemment à disposition des entreprises un applicatif informatique qui leur permet un suivi des dossiers et des demandes (29% en moyenne et 45% pour les entreprises de 300 salariés et plus).

Moins du tiers des entreprises se voient proposer par leur CIL des comptes rendus sur les dossiers des salariés en cours (28%). Cette proportion augmente en fonction de la taille (40% des entreprises de 50-99 salariés, 50% des entreprises de 100-299 salariés et 52% des entreprises de 300 salariés et plus).

Lorsqu'elles ont des retours de la part des CIL, les entreprises en sont satisfaites (97%). Elles sont notamment satisfaites de leur fréquence (95%).

*** Peu de demandes d'information de la part des entreprises**

Les entreprises sont rarement proactives dans la demande d'informations à leur CIL : seules 13% les sollicitent souvent. Quand des demandes sont faites, elles proviennent en grande majorité des salariés. Les demandes d'information de la part des entreprises portent essentiellement sur : l'accession à la propriété (65%), les aides à la réalisation de travaux (58%) et l'accès ou le maintien dans le logement locatif (52%).

Les CIL informent plus fréquemment la direction des entreprises (69%) plutôt que les salariés (44%), ce qui va plutôt à l'encontre des attentes des entreprises. Les thèmes les plus souvent abordés par les CIL sont : l'accession à la propriété (74%), les aides à la réalisation de travaux (73%), l'accès ou le maintien dans le logement locatif (72%), les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité (46%), l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation (46%) et les difficultés liées au logement (43%).

Les entreprises sont « plutôt » satisfaites des informations transmises par le CIL (65% « *plutôt satisfaites* », 24% « *tout à fait satisfaites* »). Elles sont plutôt satisfaites de la quantité (61%) et de la pertinence (60%) de l'information communiquée.

Les entreprises sont principalement dans l'attente d'informations de la part de leur collecteur, en premier lieu à destination directement de leurs salariés (74%) et en second lieu à destination de l'employeur (49%).

*** Peu de demande de mise en œuvre d'aides et de services à l'initiative des entreprises**

La moitié des entreprises n'ont jamais demandé à leur CIL de mettre en œuvre des services (53%). Cela varie fortement en fonction de la taille de l'entreprise : 31% des entreprises de 300 salariés et plus demandent « assez » ou « très souvent » la mise en œuvre de services contre 11% en moyenne.

Les demandes formulées par les entreprises sont le plus souvent **en lien direct avec les thèmes abordés dans le cadre des informations transmises par le CIL**. Ils portent en majorité sur : les aides à l'accès au logement locatif (77%), les aides à l'accès à la propriété (76%), les aides à la réalisation de travaux (72%) et le conseil en financement de projet de logement (48%).

Parmi les entreprises demandant la mise en œuvre de services, plus de la moitié déclarent que leurs salariés font des demandes directement auprès de leur CIL (59%).

Seule une entreprise sur dix procède à une sélection des dossiers lors de la demande de services à leur CIL (10%).

*** Peu de demandes d'attribution de logement en réservation locative ou de demandes prioritaires au titre du DALO**

Seul un tiers des entreprises déclarent avoir déjà demandé la mise en œuvre d'attribution de logement en réservation locative (34%). Parmi ces entreprises, moins de la moitié ont demandé une attribution en 2013 (48%). Si des dossiers ont été déposés pour la quasi-totalité de ces demandes, les issues favorables concernent moins de la moitié des cas (48%) ou ne sont pas connues des entreprises (8%).

Les entreprises sont plus présentes pour l'enregistrement de la demande (56%) et la constitution des dossiers (50%) que pour la sélection des candidats (26%) et leur présentation en commission d'attribution du logement (8%).

Une entreprise sur dix déclare avoir des salariés demandeurs prioritaires au titre du DALO (12%), et un quart déclare ne pas en avoir connaissance (24%). Il est à noter que seules 9% des entreprises déclarent avoir été mobilisées par leur CIL sur la problématique des demandes au titre du DALO.

*** Des aides jugées utiles et adaptées aux besoins**

Une majorité d'entreprises jugent les aides des CIL adaptées aux besoins de leurs salariés. Deux catégories d'aide sont particulièrement souvent jugées adaptées : les aides à l'accès à la propriété (76%) et les aides à l'accès et au maintien dans le locatif (72%). L'opinion des entreprises quant à la pertinence de ces aides est fortement liée au fait que ces besoins aient été identifiés chez leurs salariés. Ainsi, les entreprises ayant recensé, parmi leurs salariés, des besoins en matière d'accès au logement sont légèrement plus nombreuses à juger adaptées les aides concernant l'attribution (50% contre 48% pour l'ensemble), l'accès et le maintien dans le logement (77% contre 73%).

Les entreprises estimant que les aides proposées par les CIL ne sont pas adaptées aux besoins de leurs salariés ont motivé leur réponse par une **absence de besoins** ou de demandes des salariés (entre un tiers et les trois-quarts des répondants selon les aides) ; en second lieu émerge une **inadéquation entre la réponse du CIL et les besoins** exprimés par les salariés (entre un sixième et un tiers des répondants selon les aides). Sont ensuite citées des raisons relatives aux critères d'éligibilité des aides, jugés trop restrictifs, au manque d'information des CIL, et à la lourdeur et la complexité des processus. Enfin plusieurs entreprises ont déclaré ne pas avoir accès à ces aides.

Les entreprises jugent les aides utiles pour le bien-être de leurs salariés (70%) et pour résoudre des difficultés de leurs salariés en matière de logement (59%).

Les deux tiers des entreprises n'ont pas identifié de changement dans les services proposés par les collecteurs au cours des trois dernières années (67%). Les entreprises ayant mis en place des axes d'intervention sont plus nombreuses à déclarer que les services proposés par les collecteurs sont de plus en plus adaptés aux besoins de leur entreprise (39% contre 21%).

Seules 5% des entreprises ont sollicité leur CIL pour de nouveaux services. Les entreprises ayant elle-même mis en place des axes d'intervention en matière de logement sont plus nombreuses dans ce cas (15%).

*** Des opinions globalement positives et un niveau de satisfaction globale élevé**

Les entreprises ont une vision positive du rôle des CIL. Environ sept entreprises sur dix sont d'accord sur le fait que les CIL connaissent bien les modalités locales de financement des projets de logements sociaux (76%) ainsi que le marché local du logement (71%), que les CIL sont des partenaires indispensables de la politique de logement des entreprises (71%), et que les CIL ont des relations privilégiées avec les organismes gestionnaires de logements sociaux (69%).

Au global, plus de huit entreprises sur dix sont satisfaites des services rendus et des relations avec leur CIL (83%). Le taux de satisfaction globale est lié à la taille de l'entreprise : plus la taille augmente et plus la satisfaction des entreprises est importante. Les petites entreprises (10-19 salariés) sont les moins satisfaites (72%) alors que les grandes entreprises (300 salariés et plus) le sont plus (95%). Cependant, cette satisfaction n'est pas seulement liée à la taille de l'entreprise mais varie également en fonction de l'existence d'une politique logement dans l'entreprise, de la qualité des liens avec le collecteur et de la fréquence des contacts : **les entreprises sont d'autant plus satisfaites qu'elles sont investies sur la question du logement de leurs salariés.**

Malgré ces points positifs, **les entreprises montrent également une certaine déception concernant la réalisation effective des missions.** La moitié considère les CIL comme de simples agences d'information et de traitement de dossiers (51%), un peu moins de la moitié que les services sont insuffisants par rapport aux montants versés (46%) et enfin pour quasiment un tiers que les services proposés répondent de moins en moins aux besoins des entreprises (31%). Ces opinions, positives ou négatives, varient en fonction de la taille de l'entreprise. L'opinion des grandes entreprises est plus favorable aux CIL : les entreprises de 300 salariés ou plus ont une image plus positive des CIL.

*** Les facteurs de satisfaction « toutes choses égales par ailleurs » : l'importance de la question du logement et l'intensité de la relation avec le CIL**

Toutes choses égales par ailleurs, il apparaît que les caractéristiques générales des entreprises impactent peu le fait d'être très satisfait : la taille, la région et le type d'entreprise (mono ou multi-établissement) n'ont pas d'impact sur le fait d'être « *tout à fait satisfait* ». On observe cependant une moindre propension des entreprises de 300 salariés et plus à se déclarer insatisfaites.

En revanche, l'importance de la question du logement pour les entreprises impacte fortement la satisfaction globale : les entreprises qui ont mis en place des axes d'intervention dans le cadre de leur politique logement expriment davantage leur satisfaction. C'est également le cas selon **l'intensité et la nature des liens avec le CIL qui accroissent la satisfaction.** Le fait de demander « *très souvent* » la mise en œuvre de services, d'avoir un interlocuteur de référence et d'avoir des contacts au moins une fois par mois augmente significativement la satisfaction des entreprises. Réciproquement, **l'absence de lien avec le collecteur est facteur d'insatisfaction.**

*** La qualité du service, premier facteur de satisfaction globale des entreprises qui ont un lien déjà actif avec les CIL**

Une carte de satisfaction a été construite afin d'identifier, parmi les entreprises ayant des contacts actifs avec les CIL, les facteurs qui pèsent sur leur satisfaction globale. Deux grands résultats se dégagent de l'analyse de la carte de satisfaction. Tout d'abord, **la qualité du service constitue la dimension centrale de la satisfaction globale**. De la diffusion des informations au traitement des dossiers, c'est l'efficacité des processus qui apparaît comme le moteur de la satisfaction, plus que le contenu des aides. **L'expertise des CIL**, qu'il s'agisse de leur connaissance du marché du logement ou de l'adaptation des aides aux besoins des salariés, **ne vient qu'en second plan**. Il s'agit davantage d'un moyen venant au service de la qualité de la relation.

*** Typologie des entreprises**

Une analyse typologique a permis d'identifier six classes d'entreprises ayant des caractéristiques proches à l'intérieur de chaque classe. Les caractéristiques dominantes dans chaque classe sont :

- Classe 1 (14% des entreprises) : les petites entreprises ayant des relations avec les CIL mais pas de besoins, et qui ne sont pas très satisfaites.
- Classe 2 (12%) : les entreprises de 20-49 salariés qui ne versent pas la PEEC et n'ont pas de relations de services avec les CIL.
- Classe 3 (27%) : les entreprises dont les salariés n'ont pas de besoins mais qui sont plutôt satisfaites des CIL.
- Classe 4 (13%) : les petites entreprises qui versent la PEEC mais n'ont ni besoins ni relations de services avec les CIL, et qui ne sont pas satisfaites.
- Classe 5 (25%) : les entreprises ayant des besoins importants, rarement en demande d'information ou de mise en œuvre de services avec les CIL, mais qui sont satisfaites.
- Classe 6 (9%) : les entreprises ayant de nombreux besoins, une relation très active avec les CIL, et qui sont très satisfaites.

Introduction

1/ **Contexte et objectifs de l'étude**

1.1 La PEEC et le rôle des collecteurs

La participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC), couramment dénommée « 1% logement », a été créée en 1953 pour contribuer à la construction et à la réhabilitation de logements locatifs, ainsi qu'à l'aide aux salariés en matière d'accès et de maintien dans leur logement.

La contribution de la PEEC est versée à des organismes collecteurs par les entreprises privées non agricoles employant au minimum 20 salariés. La quasi-totalité de la PEEC est versée à des Comités Interprofessionnels du Logement (CIL). Les organismes HLM et SEM de logements sociaux étaient jusqu'en 2014 également habilités à collecter la PEEC. Les entreprises assujetties qui ne versent pas de PEEC à des collecteurs, soit réalisent des investissements directs, soit versent une cotisation forfaitaire de 2% de leur masse salariale aux services des impôts. Les entreprises de 10 à 19 salariés ont également accès aux services et emplois, compte tenu d'une compensation versée par l'État.

Remarque : Les entreprises qui franchissent la limite des 20 salariés sont dispensées du paiement de la PEEC pendant 3 ans, sauf lorsqu'il s'agit d'une création d'entreprise.

Les sommes collectées chaque année par les CIL, augmentées des remboursements de prêts accordés antérieurement, sont utilisées pour différents emplois en faveur du logement, à destination des personnes morales et des personnes physiques, sous forme de prêts, subventions ou apports en capital. Les CIL négocient également auprès des bailleurs des droits de réservation en contrepartie du financement de la construction, de la réhabilitation et de l'acquisition de logements, dont bénéficient les salariés des entreprises de 10 salariés et plus du secteur assujetti à la PEEC ainsi que les demandeurs prioritaires au titre du droit au logement opposable. Les CIL dispensent ainsi des services aux entreprises et à leurs salariés. Les types de financements et les règles d'utilisation des emplois sont fixés par décret en Conseil d'État pour les exercices 2009 à 2014. En 2013, le montant des ressources de la PEEC s'élève au total à environ 3,3 milliards d'euros dont près de la moitié provient des versements nets reçus des entreprises¹.

1.2 Objectifs de l'étude

L'Agence Nationale pour la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (ANPEEC), chargée de l'évaluation et du contrôle de la PEEC, a mandaté une étude sur les relations entre les entreprises et la PEEC en termes d'utilité et de services.

¹ Données provisoires, ANPEEC.

Une étude sur les opinions des entreprises vis-à-vis de la qualité de services rendus par les collecteurs de la PEEC avait déjà été conduite par le CRÉDOC pour l'ANPEEC en 2008. Dans le cadre de son actuel programme d'études, l'Agence a reconduit cette étude et a souhaité, en particulier, développer sa connaissance des entreprises qui ne versent pas de participation à un organisme collecteur.

Plus précisément, la présente étude vise ainsi à :

- **étudier la politique de logement des entreprises**, les aides directes à leurs salariés, les attentes des salariés et des entreprises en termes de services de logement,
- **déterminer la politique de versement des entreprises aux collecteurs**, en identifiant notamment le champ des entreprises assujetties à la PEEC qui ne versent pas de contribution à des collecteurs, et en caractérisant les différents types d'entreprises,
- **analyser les motifs de non-versement des entreprises assujetties à la PEEC** et les actions substitutives mises en œuvre,
- **décrire les relations entre les collecteurs et, d'une part, les entreprises assujetties qui versent la PEEC, et, d'autre part, les entreprises de 10 à 19 salariés**, en recensant les interventions des collecteurs, selon les types d'entreprises, et en analysant le niveau de satisfaction des entreprises vis-à-vis des services apportés,
- **aborder l'utilité des services et la satisfaction des entreprises** vis-à-vis des CIL et des services rendus.

2/ **Présentation méthodologique de l'enquête quantitative**

2.1 Méthodologie

Le champ de l'étude porte sur l'ensemble des entreprises de 10 salariés ou plus du secteur privé non agricole, assujetties à la PEEC ou versant la PEEC ou ayant des relations avec des collecteurs de la PEEC pour la mise en œuvre des services. En conséquence, les entreprises de 10 à 19 salariés qui déclarent ne pas verser la PEEC et ne pas avoir de relation avec un collecteur pour l'information ou la mise en œuvre de services sont exclues du champ de l'étude. Dans la suite du rapport, ces entreprises seront désignées par le terme de « hors champ ».

Il est à noter que les responsables de petites entreprises (10-19 salariés) ont très souvent signalé aux enquêteurs qu'ils n'étaient pas concernés par la collecte² et ne souhaitaient donc pas répondre à l'enquête. Au final, 21% seulement des entreprises de 10 à 19 salariés ont été identifiées comme étant dans le champ de l'étude.

² En 2006, le seuil d'assujettissement des entreprises au titre de la PEEC a été relevé passant de 10 à 20 salariés. Par conséquent, les entreprises de 10 à 19 salariés n'ont plus l'obligation de verser la PEEC.

Par rapport à 2008, le champ des entreprises à interroger a été élargi : alors qu'en 2008, les entreprises de 20 salariés ou plus qui ne versaient pas la PEEC et qui n'avaient pas de relations avec les collecteurs n'étaient pas interrogées, en 2014 ces entreprises ont été intégrées dans l'enquête quantitative et ont également fait l'objet d'investigations qualitatives.

En 2008, le niveau d'interrogation était l'établissement et la représentativité au moment du redressement était celle de l'établissement. Pour les entreprises multi-établissements l'interrogation était prévue pour passer d'une logique établissement à une logique entreprise lors du traitement. En effet, lorsque les décisions (collecte et relations avec les collecteurs) étaient prises au niveau du siège, seul le siège était interrogé et les réponses valaient pour toute l'entreprise. Lorsque les établissements géraient à leur niveau le versement de la PEEC et les relations avec les CIL, étaient interrogés jusqu'à trois établissements de la même entreprise. Ensuite un jeu de pondération était appliqué afin que les réponses des trois établissements représentent celle de l'entreprise.

En 2014, le choix a été fait d'interroger un seul établissement par entreprise, soit pour les entreprises multi-établissements celui identifié comme le siège.

Au final, les changements méthodologiques intervenus entre les deux enquêtes 2008 et 2014 amènent à prendre des précautions pour réaliser des comparaisons. Celles-ci seront donc limitées aux questions similaires dont le champ d'entreprises interrogées est identique.

Guide de lecture du rapport :

Seules les différences significatives observées entre les entreprises sont commentées. Les tableaux présentent les résultats des tests statistiques déterminant si les différences observées entre les entreprises sont significatives. Les principales règles et codes utilisés dans les tableaux sont les suivants :

- *Seuls les croisements significatifs au seuil de 5% sont présentés.*
- **Les chiffres en gras-souligné** indiquent une surreprésentation statistiquement significative par rapport à la moyenne.
- **Les chiffres en gras italique** indiquent une sous-représentation statistiquement significative par rapport à la moyenne.
- *En raison des arrondis, il est possible que la somme des pourcentages d'une même colonne soit légèrement différente de 100%.*

Des comparaisons avec l'enquête 2008 sont effectuées uniquement quand le champ des entreprises interrogées est identique et quand les intitulés des questions sont suffisamment proches (similaires).

2.2 Échantillonnage

Au total, 1 741 entreprises ont été interrogées. Au sein de chaque strate, la représentativité des entreprises a été recherchée en termes de type d'entreprise (mono ou multi-établissement), de secteur d'activité et de répartition géographique (ZEAT).

Le taux de tirage a été effectué de façon à disposer d'un réservoir d'entreprises de l'ordre de 10 à 15 fois supérieur à l'objectif visé. L'échantillon a donc été construit de façon stratifiée afin que chacun des 5 sous-échantillons soient représentatifs de l'ensemble des entreprises de la tranche d'effectifs concernée sur les variables de type (mono ou multi-établissement), secteur et de situation géographique de l'entreprise (Tableau 1).

Tableau 1 : Répartition des entreprises selon les variables de quotas

	Taille de l'entreprise									
	10-19 salariés		20-49 salariés		50-99 salariés		100-299 salariés		300 salariés et plus	
	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%	Eff	%
Type d'entreprise										
Mono-établissement	76	76%	297	66%	247	55%	171	38%	48	16%
Multi-établissement	24	24%	153	34%	203	45%	279	62%	252	84%
ZEAT										
1 - Région parisienne	24	23%	102	23%	103	23%	125	28%	120	41%
2 - Bassin parisien	14	14%	67	15%	67	15%	68	15%	36	12%
3 - Nord	5	5%	27	6%	23	5%	27	6%	18	6%
4 - Est	8	8%	36	8%	36	8%	36	8%	21	7%
5 - Ouest	13	13%	62	14%	67	15%	63	14%	33	11%
6 - DOM	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
7 - Sud-Ouest	11	11%	45	10%	45	10%	36	8%	21	7%
8 - Centre-Est	13	13%	62	14%	59	13%	54	12%	30	10%
9 - Méditerranée	12	12%	49	11%	50	11%	41	9%	21	7%
Secteur										
Industrie	14	14%	77	17%	81	18%	104	23%	72	24%
Construction	15	15%	54	12%	32	7%	27	6%	12	4%
Commerce	20	20%	81	18%	72	16%	72	16%	42	14%
Services marchands	35	35%	148	33%	148	33%	152	34%	108	36%
Services non marchands	16	16%	90	20%	117	26%	95	21%	66	22%
Total	100	100%	450	100%	450	100%	450	100%	300	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Remarque : la répartition initiale prévoyait un échantillon stratifié de 400 entreprises pour chacune des 5 strates de taille d'entreprise. Mais les difficultés rencontrées sur le terrain (entreprises de 10 à 19 salariés hors champs, entreprises de 300 salariés et plus difficiles à contacter et moins nombreuses dans la base initiale) nous ont amené à diminuer les effectifs des tranches situées aux extrémités (10-19 salariés et 300 salariés et plus), et à répartir sur les tranches intermédiaires les effectifs non interrogés.

2.3 Redressement

L'échantillon d'entreprises étant stratifié par tranches de taille d'entreprises afin de permettre des analyses selon le nombre de salariés, les données recueillies ont été redressées selon deux jeux de pondérations :

- sur l'ensemble des entreprises : afin que chaque tranche soit ramenée à son poids réel au sein de l'ensemble des entreprises,
- et pour chacune des 5 tranches de taille d'entreprise : afin de garantir la représentativité des résultats au sein de chaque tranche.

Les objectifs de redressement ont été définis à partir de l'analyse statistique de la base d'entreprises utilisée (Tableau 2). Cette base recense l'ensemble des établissements français, dans laquelle seuls les sièges ont été conservés.

Tableau 2 : Caractéristiques de la base initiale

	10-19 salariés		20-49 salariés		50-99 salariés		100-299 salariés		300 salariés et plus		Ensemble	
	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%	Eff.	%
Type d'entreprise												
Mono-établissement	86 707	76%	45 244	66%	11 674	55%	5 194	38%	910	16%	149 729	67%
Multi-établissement	27 859	24%	23 640	34%	9 613	45%	8 445	62%	4 732	84%	74 289	33%
ZEAT												
1 - Région parisienne	26 034	23%	15 606	23%	4 973	23%	3 792	28%	2 312	41%	52 717	24%
2 - Bassin parisien	16 601	14%	10 403	15%	3 132	15%	2 037	15%	662	12%	32 835	15%
3 - Nord	5 821	5%	3 940	6%	1 159	5%	763	6%	315	6%	11 998	5%
4 - Est	9 340	8%	5 603	8%	1 745	8%	1 109	8%	373	7%	18 170	8%
5 - Ouest	14 991	13%	9 415	14%	3 087	15%	1 931	14%	612	11%	30 036	13%
7 - Sud-Ouest	12 178	11%	7 096	10%	2 130	10%	1 127	8%	387	7%	22 918	10%
8 - Centre-Est	15 375	13%	9 357	14%	2 803	13%	1 643	12%	584	10%	29 762	13%
9 - Méditerranée	14 226	12%	7 464	11%	2 258	11%	1 237	9%	397	7%	25 582	11%
Secteur de l'entreprise												
Industrie	16 190	14%	11 460	17%	3 752	18%	3 116	23%	1 372	24%	35 890	16%
Construction	16 800	15%	8 428	12%	1 466	7%	770	6%	251	4%	27 715	12%
Commerce	23 246	20%	12 378	18%	3 460	16%	2 130	16%	777	14%	41 991	19%
Services marchands	40 068	35%	22 546	33%	7 061	33%	4 703	34%	2 022	36%	76 400	34%
Services non marchands	18 262	16%	14 072	20%	5 548	26%	2 920	21%	1 220	22%	42 022	19%
Total	114 566	100%	68 884	100%	21 287	100%	13 639	100%	5 642	100%	224 018	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Au final, les caractéristiques de l'échantillon redressé sont très proches de celles de la base initiale (Tableau 2 et Tableau 4). Cependant, quelques différences s'observent sur la tranche 10-19 car le redressement a été fait sur l'ensemble des entreprises de 10 à 19 salariés contactées, qu'elles soient ou non dans le champ. La pondération reflète ainsi la structure des entreprises de 10 salariés ou plus avec ou sans relations avec des collecteurs de la PEEC, avec ou sans versement de la participation à l'effort de construction. Les entreprises contactées mais hors champ de l'étude ne font pas l'objet d'analyses, elles sont donc supprimées après le redressement.

Tableau 3 : Répartition de l'échantillon redressé des entreprises répondantes par taille

	Eff.	%
10-19 salariés	290	17%
20-49 salariés	913	52%
50-99 salariés	282	16%
100-299 salariés	181	10%
Plus de 300 salariés	75	4%
Total	1 741	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Tableau 4 : Profil de l'échantillon redressé des entreprises répondantes par taille

	10-19 salariés dans le champ	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Type d'entreprise						
Mono-établissement	75%	66%	55%	38%	16%	61%
Multi-établissement	25%	34%	45%	62%	84%	39%
ZEAT de l'entreprise						
1 - Région parisienne	16%	23%	23%	28%	41%	23%
2 - Bassin parisien	21%	15%	15%	15%	12%	16%
3 - Nord	4%	6%	5%	6%	6%	6%
4 - Est	9%	8%	8%	8%	7%	8%
5 - Ouest	9%	14%	15%	14%	11%	13%
7 - Sud-Ouest	7%	10%	10%	8%	7%	9%
8 - Centre-Est	18%	14%	13%	12%	10%	14%
9 - Méditerranée	16%	11%	11%	9%	7%	11%
Secteur de l'entreprise						
Industrie	14%	17%	18%	23%	24%	18%
Construction	14%	12%	7%	6%	4%	11%
Commerce	21%	18%	16%	16%	14%	18%
Services marchands	36%	33%	33%	34%	36%	34%
Services non marchands	15%	20%	26%	21%	22%	20%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Remarque : l'information concernant la taille de l'entreprise présente dans le fichier utilisé pour l'enquête téléphonique peut différer de la taille déclarée par la personne enquêtée. Cependant, dans 90% des cas la taille déclarée est identique ou appartient à la tranche immédiatement proche (supérieure ou inférieure). Le croisement des deux informations montre que les résultats entre les données déclarées et les données fichiers sont cohérents (Tableau 5). Les différences sont en partie liées aux changements d'effectifs au sein des entreprises qui ont pu avoir lieu entre la date d'enregistrement du fichier et la date de passation de l'enquête. Pour la suite du rapport les analyses se font avec la variable renseignée dans le fichier.

Tableau 5 : Croisement entre la taille de l'entreprise sur le fichier d'enquête et la taille d'entreprise déclarée par la personne interrogée

Au 31 décembre 2013, combien votre entreprise employait-elle de salariés en effectif ?	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
10 à 19 salariés	60%	9%				15%
20 à 49 salariés	27%	82%	26%	4%	2%	52%
50 à 99 salariés	3%	5%	63%	12%	2%	15%
100 à 199 salariés	3%	1%	5%	57%	6%	8%
200 à 299 salariés	1%	1%	1%	21%	10%	3%
300 à 499 salariés	4%		2%	3%	38%	3%
500 salariés ou plus	1%	2%	3%	3%	42%	4%
Ne sait pas					1%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

3/ Présentation méthodologique de l'enquête qualitative

À l'issue de l'enquête quantitative, des entretiens qualitatifs ont été réalisés auprès d'un échantillon diversifié de 20 entreprises qui s'étaient déclarées insatisfaites de la relation de service avec leur collecteur ou qui, malgré l'identification de besoins en matière de logement de leur salariés, n'avaient aucun contact avec leur collecteur. Cette étude d'approfondissement qualitatif visait à :

- comprendre les raisons qui sous-tendent l'absence de relation / l'insatisfaction ;
- identifier les conséquences de l'absence de lien avec les CIL pour les entreprises et leurs salariés ;
- cerner les attentes non satisfaites dans la relation de service avec les CIL ;
- qualifier et préciser les attentes et les enjeux des besoins des entreprises en matière de logement des salariés.

Un focus sur les entreprises faisant le choix de la mise en place d'actions substitutives au versement de la PEEC ou du paiement de la taxe forfaitaire a été envisagé afin de comprendre les raisons qui sous-tendent ces choix. Cela n'a pu être que partiellement réalisé étant donné le faible nombre d'entreprises identifiées comme entrant dans ce champ lors de l'enquête quantitative.

Les entretiens ont été réalisés auprès de personnes recrutées à partir de la liste des répondants à l'enquête quantitative, parmi les répondants qui avaient accepté le principe d'un entretien qualitatif. Trois catégories de répondants ont été ciblées afin d'apporter des éléments de réponse à l'ensemble des thématiques ci-avant citées :

- CIBLE 1 : des structures déclarant ne pas avoir de relation de service avec les CIL malgré le fait qu'elles aient identifié auprès de leurs salariés des besoins sur la question du logement. 9 entretiens ont été réalisés auprès de répondants de la CIBLE 1.
- CIBLE 2 : des structures ayant déclaré être insatisfaites vis-à-vis de la relation de service avec les CIL. 10 entretiens ont été réalisés auprès de répondants de la CIBLE 2.
- CIBLE 3 : des structures ayant déclaré avoir fait le choix de mettre en place des actions substitutives au versement de la PEEC. Cette situation étant très minoritaire, sur l'ensemble des répondants à l'enquête, seules 2 structures ont déclaré faire des investissements directs pour le logement de salariés ou payer la taxe forfaitaire de 2%. Une seule a finalement pu être jointe pour participer à l'enquête qualitative. Il s'est avéré qu'elle était en fait non assujetti au versement de la PEEC, le nombre de salariés y étant employé étant inférieur à 20. Deux entretiens exploratoires correspondant à la CIBLE 3 avaient par ailleurs été réalisés à partir des données issues de l'enquête précédente (Crédoc, 2008).

Les répondants ont été sélectionnés afin de disposer d'un échantillon diversifié du point de vue de la taille et du secteur d'activité (Tableau 6). Une attention particulière a également été apportée à diversifier la région d'implantation du siège de l'entreprise. Les éléments importants des entretiens qualitatifs ont été intégrés à l'analyse en complément des résultats de l'enquête quantitative.

Tableau 6 : Répartition des répondants à l'enquête qualitative en fonction de la taille et du secteur de l'entreprise

Taille	Effectifs
10 à 19 salariés	1
20 à 49 salariés	9
50 à 99 salariés	5
100 à 299 salariés	3
300 salariés ou plus	2
Ensemble	20

Secteur	Effectifs
Industrie	4
Construction	2
Commerce	5
Services marchands	4
Services non marchands	5
Ensemble	20

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

4/ **Structure du rapport**

4.1 **Plan du rapport**

Le présent rapport s'articule en quatre grandes parties :

- La première partie (**La stratégie de l'entreprise par rapport au logement et liens avec les collecteurs**) aborde l'importance de la question du logement au sein des entreprises interrogées, l'existence d'une politique du logement au sein de celles-ci, et les besoins des salariés en matière de logement. Cette partie aborde également les liens entre les collecteurs et les entreprises à deux niveaux : la collecte et les relations de service avec les collecteurs. Enfin, les attentes des entreprises vis-à-vis des collecteurs sont étudiées.
- La seconde partie (**L'intervention des CIL dans les entreprises**) s'intéresse essentiellement aux interactions qui existent entre les CIL et les entreprises : les contacts, les informations transmises, la mise en œuvre et l'utilisation de services.
- La troisième partie (**L'utilité des services mis en œuvre par les CIL**) porte sur l'utilité des services mis en œuvre par les CIL pour les salariés et pour l'entreprise, et sur la satisfaction des entreprises vis-à-vis des services mis en œuvre.
- La quatrième partie (**Une typologie des entreprises**) décrit de façon synthétique les types d'entreprises qui se dessinent lorsque l'on prend en compte simultanément leur position par rapport à la question du logement de leurs salariés, leurs relations avec les CIL et le fonctionnement perçu des services.

4.2 **Principaux axes d'analyse**

Des tris systématiques, par variables de quotas ont été réalisés sur l'ensemble des questions : taille de l'entreprise, secteur d'activité, type d'entreprise (mono ou multi-établissement) et zone géographique³.

³ ZEAT (Zone d'études et d'aménagement du territoire) :
REGION PARISIENNE - Ile de France
BASSIN PARISIEN - Bourgogne, Centre, Champagne-Ardenne, Basse et Haute-Normandie, Picardie
NORD - Nord Pas-de-Calais
EST - Alsace, Franche-Comté, Lorraine
OUEST - Bretagne, Pays de la Loire, Poitou-Charentes
SUD-OUEST - Aquitaine, Limousin, Midi-Pyrénées
CENTRE-EST - Auvergne, Rhône-Alpes
MEDITERRANEE - Languedoc-Roussillon, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Corse.

Outre le profil des entreprises, deux indicateurs ont été construits afin d'interpréter plus finement les résultats de l'enquête (Tableau 7) :

- les liens de collecte et de service existants entre les entreprises et leurs collecteurs constituent un des axes clés d'analyse : il s'agissait notamment de comprendre dans quelles mesure le fait de verser ou non la PEEC impacte la relation de service avec les CIL. Il est à noter que compte tenu de la structure de l'échantillon déterminée par le champ de l'étude, la catégorie des entreprises qui ne versent pas la PEEC et n'ont pas de relations de service avec les CIL recouvre quasi-exclusivement des entreprises de 20 salariés et plus.
- la position de l'entreprise vis-à-vis de la question du logement constitue également un angle d'interprétation des résultats, mobilisé chaque fois que cela se justifiait en distinguant les entreprises selon le degré d'implication qu'elles ont sur la question du logement : les entreprises qui estiment que cela n'est pas important ; celle qui jugent la question du logement importante sans toutefois avoir une politique logement, c'est-à-dire sans avoir décliné d'axes d'intervention ; et enfin les entreprises les plus actives qui ont mis en place des axes d'intervention dans le cadre d'une politique du logement.

Tableau 7 : Présentation des 2 indicateurs créés

	Effectifs	%
Indicateur n°1 : collecte et / ou relation de services avec les CIL		
Les entreprises versent et ont des relations de service	1 068	61%
Les entreprises versent mais n'ont pas de relations de service	204	12%
Les entreprises ne versent pas mais ont des relations de service	223	13%
Les entreprises ne versent pas et n'ont pas de relations de service	246	14%
Indicateur n°2 : politique logement / question du logement		
La question du logement n'est pas importante	452	26%
La question du logement est importante, mais il n'y a pas d'axes d'intervention	1 183	68%
L'entreprise a mis en place des axes d'intervention sur la politique du logement	107	6%
Total	1 741	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées. (Effectif : 1 741).

Première partie : La stratégie de l'entreprise par rapport au logement et liens avec les collecteurs

1/ La politique logement de l'entreprise

1.1 Importance accordée au logement et existence d'une politique d'aide aux salariés

1.1.1 La question du logement considérée comme importante par une forte majorité d'entreprises

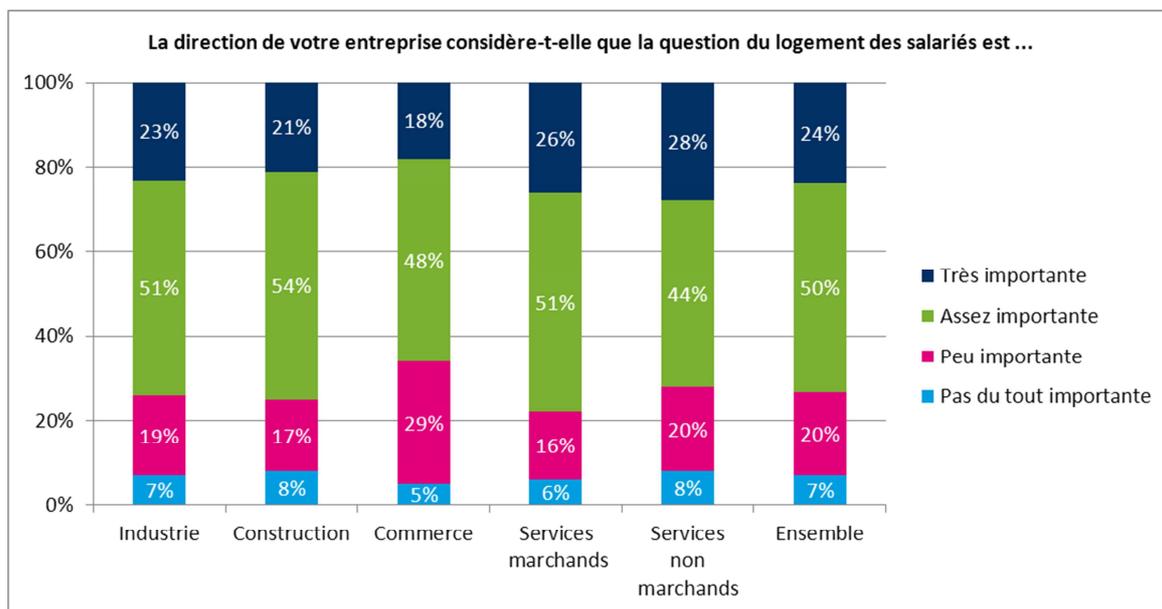
Les trois quarts des entreprises accordent de l'importance à la question du logement, 25% l'estiment même très importante. Ces dernières sont surtout des entreprises qui versent la PEEC et ont des relations avec les CIL.

La prise en compte de la question du logement ne dépend pas de la taille de l'entreprise, mais les entreprises mono-établissements ont plus tendance à juger la question du logement très importante (26% contre 24% pour l'ensemble).

Elle dépend aussi de la région d'implantation du siège : les entreprises situées en région Méditerranée prêtent plus attention à ce sujet (83% contre 74%) que les entreprises de la région parisienne (70% contre 74%).

Enfin, la prise en compte de ces questions varie selon le secteur d'activité. Ainsi, les entreprises des services marchands sont plus nombreuses à estimer importante la question du logement (77% contre 74%). Inversement, celles du commerce sont moins souvent dans ce cas (66% contre 74%) (Graphique 1).

Graphique 1 : Importance de la question du logement dans l'entreprise, selon le secteur d'activité



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées. (Effectif : 1 741).

La **première raison évoquée** par les entreprises qui jugent cette question importante est le **bien-être des salariés** (59%) (Tableau 8).

Tableau 8 : Raisons de l'importance de la question du logement

Pour quelles raisons la question du logement est-elle importante ? (Plusieurs réponses possibles)	%
Le logement est important pour le bien-être des salariés	59%
Proximité logement / travail	10%
Le logement est déterminant pour fidéliser vos salariés	7%
Le logement est un frein à la mobilité interne de vos salariés	6%
Le logement est un frein pour le recrutement de vos salariés	5%
Ont des salariés en difficulté (ex : les jeunes, les saisonniers, les salariés temporaires, ...)	5%
Améliorer la productivité des salariés	3%
Coût important du logement pour les salariés	3%
Lié à l'activité de l'entreprise (ex : entreprise de construction, mission sociale de l'entreprise, ...)	2%
Beaucoup de demandes de la part des salariés, l'entreprise verse la collecte donc a droit aux services des CIL	2%
Cela fait partie de la politique de l'entreprise	2%
Ne sait pas	3%
Autres	4%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises qui considèrent la question du logement importante. (Effectif : 1 280).

Les entreprises citent des raisons différentes selon le secteur d'activité. Ainsi :

- les entreprises du secteur de l'industrie évoquent plus souvent la nécessité de fidéliser les salariés (12% contre 7%) et d'améliorer leur productivité (7% contre 3%) ;
- pour celles des services marchands, il s'agit plus souvent d'améliorer le bien-être des salariés (59% contre 55%) ;
- pour celles de la construction : la proximité logement / travail est plus souvent citée (17% contre 10%) ;
- celles du commerce évoquent plus souvent le souhait des salariés d'accéder à la propriété (3% contre 1%) ;
- tandis que les entreprises des services non marchands ont plus souvent des salariés en difficulté (13% contre 5%) pour qui le coût du logement est probablement plus important (6% contre 3%).

On relève par ailleurs des différences selon les zones géographiques :

- dans le bassin parisien, le logement est important pour recruter les salariés (9% contre 5%) mais moins pour la mobilité interne (3% contre 6%) et les salariés en difficulté (1% contre 5%) ;
- en région parisienne (hors bassin parisien), les entreprises évoquent plutôt la proximité logement / travail (14% contre 10%) ;
- dans le Centre-Est, le logement est davantage perçu comme un levier pour la mobilité interne (12% contre 6%) et pour aider les salariés à accéder à la propriété (4% contre 1%) ;
- dans le Sud-Ouest est davantage évoqué le coût important du logement pour les salariés (6% contre 3%) ;
- dans le Nord, les entreprises estiment le logement important pour les salariés en difficulté (10% contre 5%) ;
- enfin, dans l'Est, le logement est davantage affirmé comme partie intégrante de la politique de l'entreprise (14% contre 6%).

On relève peu de différences selon la taille de l'entreprise :

- les entreprises de 50 à 99 salariés citent plus souvent que les autres que le logement est un frein pour le recrutement de leurs salariés (8% contre 5% en moyenne) ;
- les entreprises de 20 à 49 salariés déclarent davantage que le logement est important car il est lié à l'activité de leur entreprise (4% contre 2%) ;
- enfin, les petites entreprises soulignent le coût important du logement pour les salariés (6% contre 3%).

Il n'y a pas de différence selon le caractère mono ou multi-établissements de l'entreprise.

L'enjeu du bien-être des salariés a également fréquemment été mis en avant au cours des entretiens qualitatifs⁴. Pour beaucoup d'employeurs interrogés, cela constitue une condition nécessaire pour mener à bien son travail au quotidien.

« C'est important pour la pérennité de l'efficacité sur leur poste de travail. C'est important de ne pas avoir trop de kilomètres pour se rendre sur le lieu de travail » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

« C'est important, ici les salariés n'ont pas les moyens d'habiter dans le département, ils sont loin. Ça pose un problème, ce ne sont pas des conditions confortables, sinon ils sont près mais dans des tous petits logements » (50-99 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

Pour de nombreuses structures, notamment les plus petites, le discours venant justifier l'importance de la question du logement et du maintien du bien-être des salariés est peu structuré et reste flou. Pour d'autres en revanche, favoriser le bien-être des salariés au travers de la question du logement est davantage intégrée dans la gestion des ressources humaines et revêt une dimension stratégique en termes d'efficacité économique.

Il s'agit d'une part de dégager les salariés de certaines contraintes de la vie quotidienne qui peuvent venir entraver leur « disponibilité d'esprit » au travail. L'objectif est de les rendre plus efficaces dans l'accomplissement de leurs missions professionnelles.

« Mieux les salariés se sentent, mieux ils travaillent, c'est ça la politique de l'entreprise [...] Pour le salarié, s'il ne se sent pas bien là où il est, après c'est notre quotidien. Pour cette salariée qui doit être relogée, tant que ça n'a pas avancé, ça va être une source de stress supplémentaire pour elle » (20-49 salariés, secteur Industrie, Méditerranée).

D'autre part, les aides pour le logement des salariés sont envisagées comme un appui pour garantir la disponibilité physique des salariés, en facilitant un recrutement ou une mutation, ou en prévention de l'absentéisme par exemple.

« Le problème c'est l'absentéisme après [pour un salarié qui rencontre des difficultés de logement suite à un divorce ou une séparation...] ça génère de l'absentéisme, moins de concentration à son travail, c'est un engrenage » (100-299 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

« Si les gens sont mal logés, connaissent des conflits souvent, ça peut se répercuter sur leur recherche d'emploi ou leur disponibilité au travail. Le logement peut être un frein qui fait que les personnes ne sont pas bien dans leur vie » (50-99 salariés, secteur Services non marchands, Bassin parisien).

⁴ Pour rappel, les entretiens qualitatifs ont été menés auprès d'entreprises qui ont déclaré lors de la passation du questionnaire ne pas avoir de lien avec leur CIL pour l'information et la mise en œuvre de services ou qui ont des liens mais se déclarent insatisfaites.

« Au niveau du recrutement, ça m'est arrivé d'en parler à un candidat qui était jeune et à qui on avait demandé de déménager, de se rapprocher. Ça a été un plus dans la réflexion du candidat. Donc communiquer sur ces aides-là, c'est bien, ça peut avoir des répercussions, c'est bien » (100-299 salariés, secteur Industrie, Région parisienne).

« Il y a des recrutements qu'on n'a pas pu faire parce que la personne habitait trop loin » (50-99 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

Les entreprises qui estiment que la question du logement n'est pas importante (27% de l'ensemble) ont également été interrogées sur les raisons de leur position : la moitié estime que la question du logement ne se pose pas dans l'entreprise et un quart que ce n'est pas à l'entreprise de s'occuper du logement des salariés (Tableau 9).

Tableau 9 : Raison de l'absence d'importance de la question du logement

Pour quelles raisons la question du logement n'est-elle pas importante ?	%
La question du logement ne se pose pas dans l'entreprise	49%
Ce n'est pas à l'entreprise de s'occuper du logement des salariés	24%
Votre entreprise ne dispose pas de l'organisation nécessaire pour traiter cette question	9%
Les salariés n'ont pas de problèmes de logement, il n'y a pas (ou peu) de demandes, ils ne sollicitent pas leur entreprise pour le logement	9%
Autres	7%
Ne sait pas	3%
Total	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises qui considèrent la question du logement peu ou pas importante. (Effectif : 461).

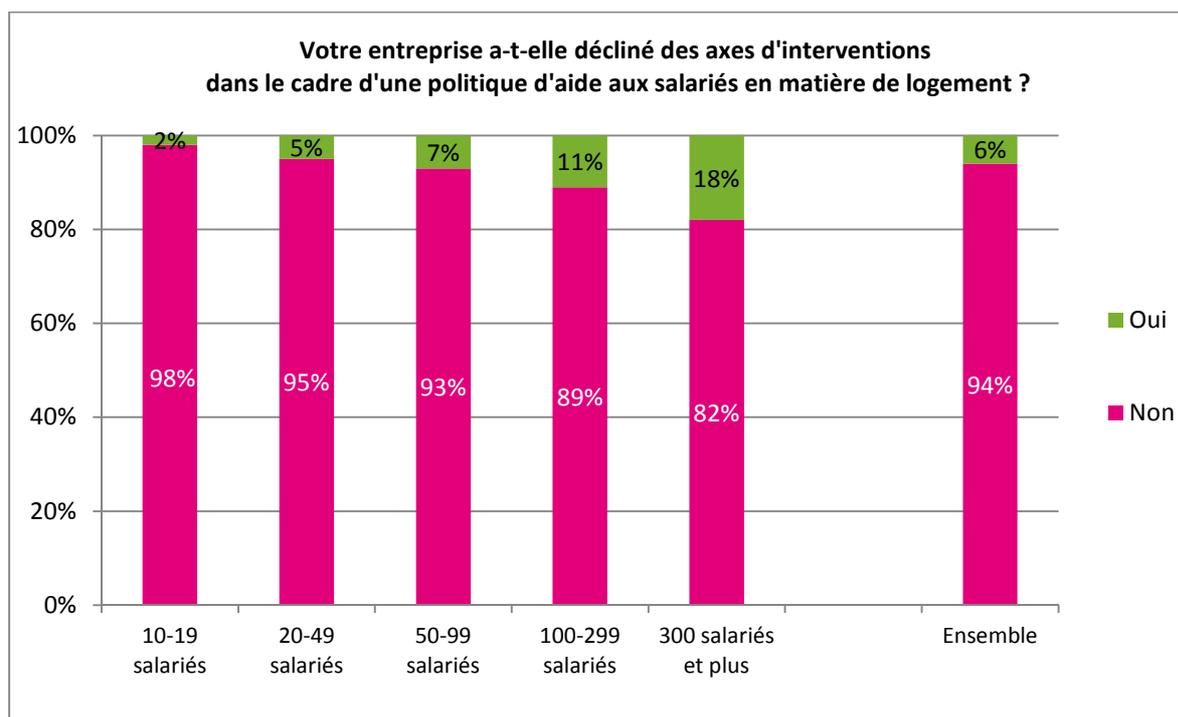
Les entreprises qui déclarent que la question du logement ne se pose pas sont surreprésentées parmi les entreprises de moins de 20 salariés (63% contre 49%). Elles sont également surreprésentées dans le bassin parisien (61% contre 49%) alors même que les grandes entreprises y sont plus nombreuses, et au contraire sous-représentées dans l'Est (26% contre 49%) et dans le Sud-Ouest (31% contre 49%).

Cette raison est également moins souvent avancée par les entreprises du commerce et de l'industrie (respectivement 12% et 38% contre 49%).

1.1.2 Des politiques logement donnant rarement lieu à la déclinaison d'axes d'interventions

Malgré l'importance accordée à la question du logement, une grande majorité d'entreprises (94%) ne décline pas d'axes d'intervention dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement (Graphique 2). Toutefois, les grandes entreprises de 100 salariés et plus déclinent plus souvent des axes d'intervention (11% pour les entreprises de 100 à 299 salariés, 18% pour les entreprises de 300 salariés et plus, contre 6% en moyenne).

Graphique 2 : Politique logement des entreprises selon la taille



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

Les entreprises multi-établissements, plus grandes que les autres, déclinent plus souvent des axes d'intervention (8% contre 6%). C'est également le cas des entreprises qui estiment que la question du logement des salariés est très importante (14% contre 6% en moyenne) (Tableau 10).

Tableau 10 : Politique du logement des entreprises selon l'importance de cette question

La direction de votre entreprise considère-t-elle que la question du logement des salariés est... ?	Très importante	Assez importante	Peu importante	Pas du tout importante	Ensemble
Votre entreprise a-t-elle décliné des axes d'interventions dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement ?					
Oui	<u>14%</u>	<u>5%</u>	<u>3%</u>	0%	6%
Non	<u>86%</u>	<u>95%</u>	<u>97%</u>	<u>100%</u>	94%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

La décision de décliner des axes d'intervention est le plus souvent centralisée au niveau du siège (60%).

1.1.3 Pour certaines entreprises, la question du logement n'est pas du ressort de l'employeur

Les entretiens qualitatifs ont permis d'appréhender plus finement cette relative passivité des entreprises, qui, malgré une sensibilité affichée quant à l'importance de la problématique logement, ne mettent que rarement en œuvre des axes d'intervention. Le logement apparaît souvent comme une thématique de second plan dans les actions mises en place, faute de temps et de moyens pour la gestion des ressources humaines.

« Ce n'est pas vraiment une priorité, actuellement on travaille plus sur des négociations d'accords sur le temps de travail, sur le contrat de génération, sur d'autres aspects où on est plus à même d'apporter une plus-value... » (50-99 salariés, secteur Commerce, Région parisienne).

« Je n'ai pas eu le temps de m'en occuper, je suis débordée, moi je pensais que c'était planifié [par le collecteur] » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

Plusieurs répondants estiment que les fonds versés au titre de la PEEC doivent dégager les employeurs de la prise en compte de la question du logement de leurs salariés. L'entreprise attend en retour de sa participation une prise en charge des besoins de ses salariés directement par le collecteur, qui est d'ailleurs parfois désigné sous le vocable de « prestataire ».

« À vrai dire on a externalisé complètement, c'est à dire qu'on cotise auprès [du collecteur] et après on laisse les salariés s'adresser à eux directement. » [A propos de l'absence de politique de logement] « Il n'y en a pas vraiment, c'est juste que, en cotisant [auprès du CIL], on donne la possibilité aux salariés de se faire accompagner, sinon nous, on n'a rien décrété, y a pas vraiment de ligne [...] Comme on a cet organisme-là, on se dit peut-être qu'on est un peu tranquille et on n'a plus grand chose à faire, je ne sais pas exactement pourquoi mais en tout cas on n'en parle jamais » (20-49 salariés, secteur Construction, Région parisienne).

Plusieurs employeurs considèrent que la question du logement de leurs salariés n'est pas de leur ressort, considérant que cela relève de la compétence quasi exclusive des CIL puisqu'ils perçoivent la PEEC pour assurer cette mission.

« C'est à eux qu'on verse, c'est à eux de nous aider » (50-99 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

« On fait nos cotisations et si l'employé veut bénéficier du 1% logement on le fait mais pas plus, on a déjà assez de travail comme ça » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

« On n'a pas les moyens de mettre en place quelque chose, on aimerait bénéficier de ce qui existe déjà. Ce n'est pas le rôle de l'employeur : il existe déjà des structures et des outils en place » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

1.2 La politique menée par l'entreprise dans le domaine du logement

1.2.1 Axes et publics prioritaires de la politique logement

Pour les entreprises qui ont décliné des axes d'intervention dans le cadre d'une politique du logement (6% des entreprises interrogées), les axes privilégiés sont surtout l'accès au logement locatif (68%) et la gestion de problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté (50%) (Tableau 11). Ces axes coïncident avec les besoins des salariés (cf. partie 1.2.2).

Tableau 11 : Axes prioritaires de la politique logement

Quels sont les axes prioritaires de la politique logement de votre entreprise ? (Plusieurs réponses possibles)	%
L'accès au logement locatif	68%
La gestion des problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté	50%
L'accès à la propriété	31%
Aucun axe prioritaire	5%
Autre	10%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant une politique logement. (Effectif : 107).

Pour près de la moitié des entreprises qui mettent œuvre une politique de logement, le choix des axes prioritaires varient parfois en fonction de la tension du marché du logement (41%).

Les entreprises ayant mis en œuvre des axes d'intervention développent peu de politiques différenciées selon les profils de salariés, ce qui est cohérent avec le fait qu'elles identifient peu de besoins particuliers pour des catégories de salariés spécifiques (cf. partie 1.2.3). Par exemple seules 6% des entreprises concernées développent des politiques de logement différenciées selon l'âge des salariés. Ces politiques, lorsqu'elles sont différenciées, le sont plus souvent en fonction de l'ancienneté dans l'entreprise : 20% des entreprises menant une politique logement la déclinent selon ce critère. Parmi les 21 entreprises qui différencient leur politique selon l'ancienneté, la moitié cible les salariés qui sont dans l'entreprise depuis 1 à 5 ans.

La quasi-totalité des entreprises ayant mis en place des axes d'intervention dans le cadre d'une politique logement offrent des services spécifiques à leurs salariés, en plus de ceux mis en place par les CIL. Le plus souvent, ces actions concernent des aides administratives pour la recherche de logement (64%), une assistance sociale directe (55%) ou des aides financières directes (54%) (Tableau 12).

Tableau 12 : Actions directes de l'entreprise

Votre entreprise a-t-elle mis en place pour ses salariés, des actions qu'elle réalise directement, en dehors des services des CIL ?	Ensemble
Non	94%
Oui	6%
Actions réalisées directement par l'entreprise*	
<i>Des aides administratives, aide à la recherche de logement</i>	64%
<i>Une assistance sociale directe aux salariés pour les questions liées au logement</i>	55%
<i>Des aides financières directes aux salariés pour les questions liées au logement</i>	54%
<i>Une mise à disposition de logements dont elle est propriétaire</i>	27%
<i>De se porter caution, d'être garant de la solvabilité des employés</i>	22%
<i>Une autre aide dans le domaine du logement en dehors des services de la PEEC</i>	19%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ* : Les entreprises ayant mis en place des actions directes en dehors des services des CIL (Effectif : 101).

Un peu moins du quart des entreprises considèrent que les aides au logement, dont elles font bénéficier leurs salariés, constituent un élément à part entière de leur politique salariale. Ceci est d'autant plus vrai que la taille de l'entreprise augmente (Tableau 13).

Tableau 13 : Les aides au logement élément à part entière de la politique salariale

Les aides au logement dont votre entreprise fait bénéficier ses salariés, soit directement ou par le biais des CIL, constituent-elles un élément à part entière de la politique salariale ?	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Oui	16%	20%	31%	29%	35%	23%
Non	75%	78%	68%	68%	63%	74%
Ne sait pas	8%	3%	1%	3%	2%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

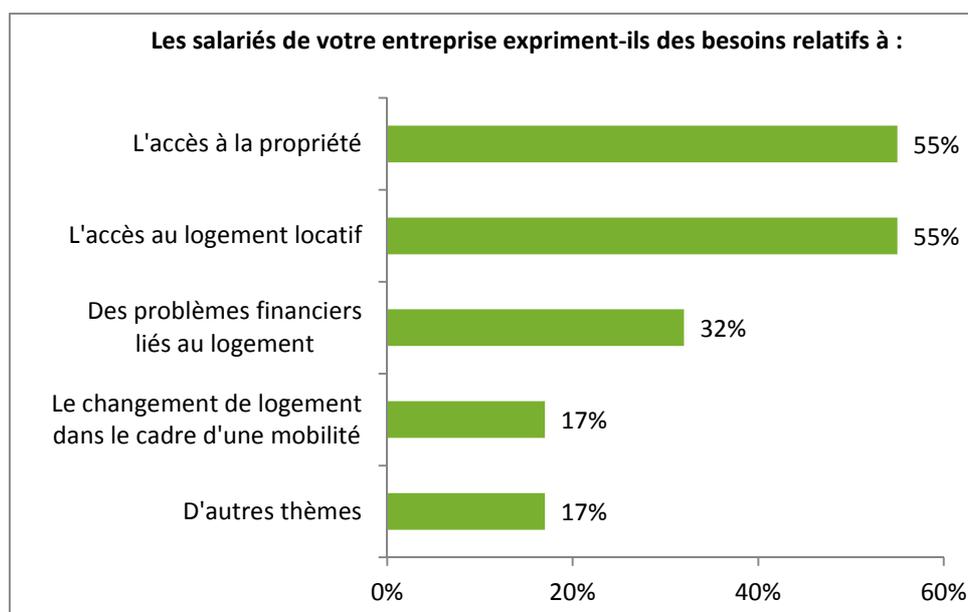
Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

1.2.2 Les besoins exprimés par les salariés

Plus de la moitié des entreprises ont recensé parmi leurs salariés des besoins relatifs à l'accès au logement locatif (55%) ou à la propriété (55%), et pour un tiers, des problèmes financiers liés au logement (32%). Il n'y a apparemment que peu de besoins dans les autres domaines (Graphique 3).

Graphique 3 : Besoins des salariés



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

Les entreprises de moins de 100 salariés ont recensé moins de besoins parmi leurs salariés que dans les plus grandes. On relève par ailleurs des différences selon les secteurs d'activité et les régions :

- les salariés expriment plus de besoins liés à l'accès à la propriété dans les secteurs de l'industrie (64% contre 55%), de la construction (63% contre 55%) et de la communication (61% contre 55%), ainsi que dans le Sud-Ouest (63% contre 55%).
- les besoins relatifs aux problèmes financiers liés au logement sont plus fréquents dans les services non marchands (38% contre 32%) ainsi qu'en Méditerranée (40% contre 32%), ce qui est cohérent avec les besoins des entreprises (cf. partie 1.2.2).

Enfin, les entreprises multi-établissements déclarent que les salariés expriment plus de besoins liés au changement de logement dans le cadre d'une mobilité (24% contre 17%) : ces entreprises étant susceptibles d'avoir des sites dans toute la France, les questions de mobilité interne sont plus fréquentes.

Les entreprises considérant la question du logement comme importante et notamment celles ayant mis en place des axes d'intervention à destination de leurs salariés déclarent plus souvent que les autres que leurs salariés ont des besoins : accès au logement locatif, changement de logement dans le cadre d'une mobilité, problèmes financiers liés au logement, etc. (Tableau 14)

Tableau 14 : Besoins des salariés en fonction de l'importance et de la présence d'une politique logement dans l'entreprise (Plusieurs réponses possibles)

Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à ...	La question du logement n'est pas importante	La question du logement est importante, mais il n'y a pas d'axes d'intervention	L'entreprise a mis en place des axes d'intervention sur la politique du logement	Ensemble
L'accès à la propriété	42%	60%	59%	55%
L'accès au logement locatif	34%	61%	78%	55%
Des problèmes financiers liés au logement	17%	35%	62%	32%
Le changement de logement dans le cadre d'une mobilité	7%	18%	38%	17%
D'autres thèmes liés au logement	13%	17%	33%	17%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

Plus attentives à la question du logement, ces entreprises sont certainement davantage actives dans le recensement des besoins de leurs salariés. Parmi les employeurs interrogés lors de la phase qualitative, rares sont ceux qui déclarent aborder la question du logement avec leurs salariés. Il peut en résulter une vision biaisée de l'entreprise quant aux besoins de ses salariés en matière de logement. En effet les salariés ne vont pas toujours spontanément aller vers leur management en cas de besoins en matière de logement pour deux raisons principalement évoquées dans les entretiens : la méconnaissance des aides auxquelles ils pourraient prétendre, et la pudeur, certains n'osant pas aborder la question des difficultés de logement, notamment dans les petites et moyennes structures où il y a rarement de poste dédié à la gestion des ressources humaines.

« La difficulté que nous pouvons rencontrer c'est que nous sommes employeur donc les gens n'osent pas venir nous voir, ils ont peur que leur situation personnelle soit connue » (100-299 salariés, secteur Industrie, Région parisienne).

Lorsque les salariés sollicitent l'employeur pour faire appel aux services de la PEEC, c'est parfois en dernier recours alors que le besoin d'aide devient urgent.

[Avez-vous identifié des besoins en matière de logement chez vos salariés ?] « Pas vraiment, à part des urgences des fois, des gens qui se retrouvent sans logement au dernier moment, je vous dis, j'ai eu trois demandes en trois ans, c'est à peu près tout donc c'est vraiment des cas particuliers ou des cas dans l'urgence » (20-49 salariés, secteur Construction, Région parisienne).

1.2.3 Les besoins des entreprises

Pour la moitié des entreprises, les besoins en matière de logement ont trait à l'amélioration du bien-être des salariés, ce qui correspond par ailleurs à la première raison avancée par les entreprises pour expliquer l'importance de la question du logement.

Les besoins des entreprises concernent également des problématiques plus ponctuelles ou ciblées : 40% des entreprises expriment des besoins pour apporter des solutions à des problématiques ponctuelles, et un tiers pour apporter une aide à des catégories particulières de salariés. Les entreprises expriment en revanche peu de besoins pour recruter (8%), fidéliser (15%) ou favoriser la mobilité interne des salariés (10%) (Tableau 15).

Tableau 15 : Les besoins des entreprises

Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement pour ...	%
Améliorer le bien-être des salariés	51%
Apporter des solutions à des problématiques ponctuelles	40%
Apporter une aide à des catégories particulières de salariés	31%
Fidéliser les salariés	15%
Favoriser la mobilité interne des salariés	10%
Recruter des salariés	8%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

Les besoins identifiés s'accroissent avec la taille de l'entreprise, l'importance de la question du logement et surtout la présence d'une politique du logement : les entreprises qui ont une politique du logement ont 4 fois plus souvent des besoins en matière de logement pour apporter une aide à des catégories particulières de salariés, que des entreprises pour lesquelles la question du logement est peu ou pas importante et qui n'ont pas de politique logement.

Tableau 16 : Besoins des entreprises en fonction de l'importance et de la présence d'une politique logement dans l'entreprise (Plusieurs réponses possibles)

Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement ...	La question du logement n'est pas importante	La question du logement est importante, mais il n'y a pas d'axes d'intervention	L'entreprise a mis en place des axes d'intervention sur la politique du logement	Ensemble
Pour améliorer le bien-être des salariés	20%	61%	77%	51%
Pour apporter des solutions à des problématiques ponctuelles	18%	45%	73%	40%
Pour apporter une aide à des catégories particulières de salariés	14%	35%	59%	31%
Pour fidéliser les salariés	2%	18%	34%	15%
Pour favoriser la mobilité interne des salariés	1%	11%	33%	10%
Pour recruter des salariés	4%	9%	18%	8%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

Les entreprises qui ont mis en place une politique logement ont également plus souvent identifié des besoins : par exemple, 77% d'entre elles ont des besoins pour améliorer le bien-être des salariés contre 51% pour l'ensemble des entreprises (Tableau 16).

Parmi les entreprises qui déclarent avoir des besoins en matière de logement pour recruter ou favoriser la mobilité interne des salariés, les trois-quarts recherchent surtout une aide pour trouver un logement sur le lieu d'arrivée du salarié ; cela concerne la totalité des entreprises de moins de 20 salariés qui souhaitent des aides pour le recrutement ou la mobilité.

Les besoins sont également variables en fonction du secteur d'activité : le secteur de l'industrie affiche avoir plus de besoins en matière de logement pour apporter des solutions à des problématiques ponctuelles (45% contre 40%) et pour recruter des salariés (11% contre 8%), contrairement au secteur de la construction (3% contre 8%). Le secteur du commerce fait ressortir davantage de besoins pour favoriser la mobilité interne des salariés (13% contre 10%).

Les entreprises n'expriment par ailleurs pas les mêmes besoins selon leur région d'implantation :

- dans le Centre-Est, les entreprises ont plus de besoins pour recruter des salariés (12% contre 8%),
- en Région parisienne les besoins concernent davantage la fidélisation des salariés (19% contre 15%), la mobilité interne (14% contre 10%), la réponse à des problématiques ponctuelles (48% contre 40%), et l'amélioration du bien-être des salariés (60% contre 51%),
- en Méditerranée, il s'agit plus souvent que la moyenne nationale de répondre à des problématiques ponctuelles (47% contre 40%).

Les grandes entreprises souhaitent plus souvent pouvoir apporter une aide à des catégories particulières de salariés : 37% pour les entreprises de 50 à 99 salariés, 47% pour les entreprises de 100 à 299 salariés, 60% pour les entreprises de 300 salariés et plus (Tableau 17).

Tableau 17 : Besoins des entreprises selon la taille

Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement ...	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Pour améliorer le bien-être des salariés	38%	47%	60%	71%	75%	51%
Pour apporter des solutions à des problématiques ponctuelles	24%	37%	48%	59%	68%	40%
Pour apporter une aide à des catégories particulières de salariés	21%	27%	37%	47%	60%	31%
Pour fidéliser les salariés	12%	13%	17%	18%	25%	15%
Pour favoriser la mobilité interne des salariés	5%	7%	11%	20%	35%	10%
Pour recruter des salariés	4%	8%	9%	13%	21%	8%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises – 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

Peu d'entreprises identifient des besoins spécifiques selon les catégories de salariés : seuls 13% des répondants distinguent des besoins hétérogènes chez leurs salariés. Le cas échéant, ils citent surtout les jeunes (51%) et les salariés en difficulté financière (49%). Les publics identifiés comme ayant des besoins particuliers varient en fonction de la taille de l'entreprise :

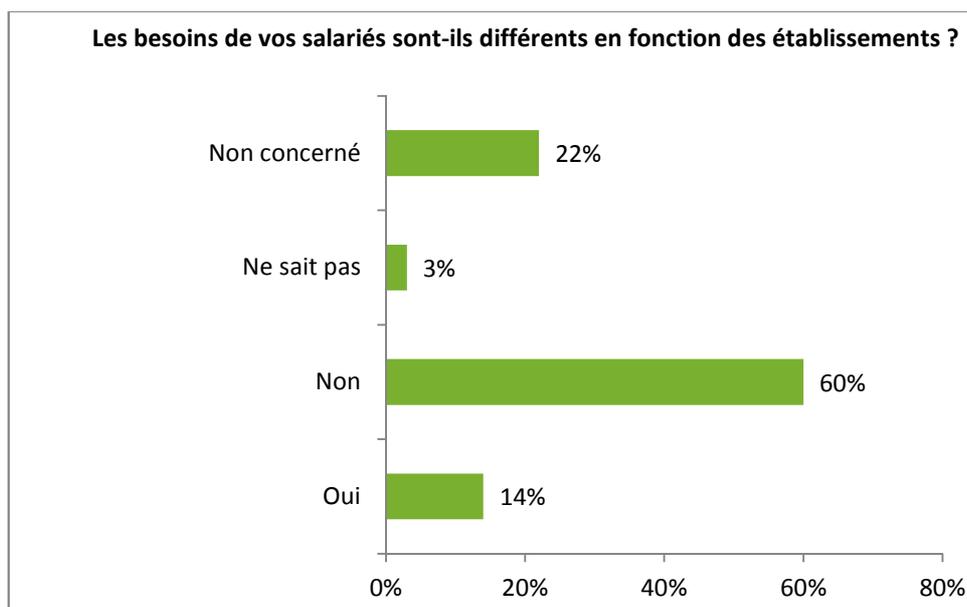
- les entreprises de moins de 20 salariés se concentrent plus que les autres sur les jeunes (78% contre 51%) au contraire de celles de 20 à 49 salariés (40% contre 51%),
- les entreprises de 50 à 99 salariés se tournent plus que les autres vers les salariés en difficulté financière (61% contre 49%).

Les besoins en matière d'accès au logement locatif portent souvent sur des catégories de loyers en particulier (59%). Dans ce cas, ils portent surtout sur les logements sociaux (83%), au détriment d'autres catégories (logements très sociaux, logements intermédiaires, logements aux loyers du marché).

1.2.4 Peu de différenciation entre les établissements des entreprises multi-sites

Pour les entreprises multi-établissements, la politique du logement est assez peu différente entre les établissements : les besoins des salariés et les publics ayant des besoins particuliers sont rarement différents d'un établissement à l'autre (Graphique 4 et Graphique 5).

Graphique 4 : Besoins des salariés en fonction des établissements

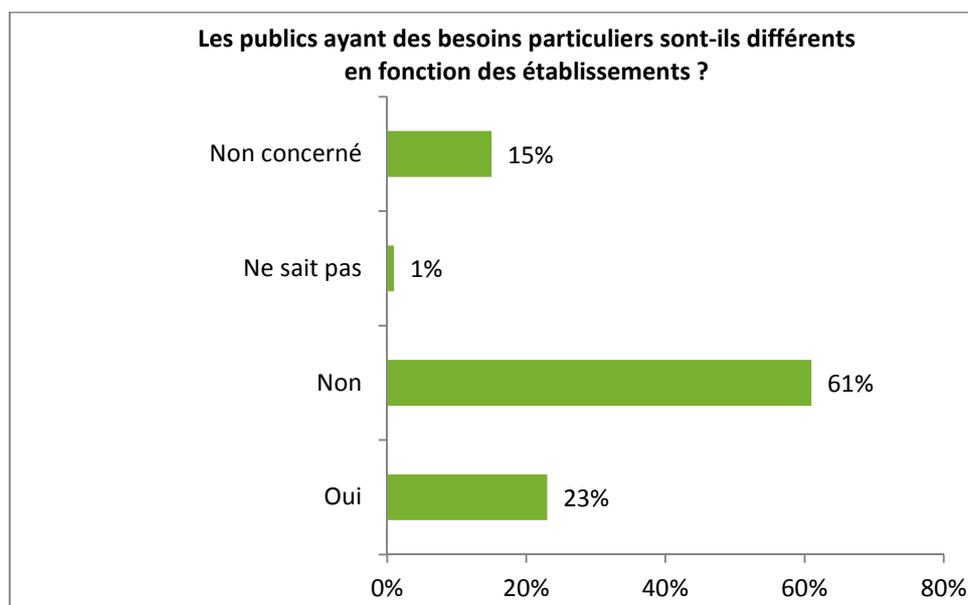


Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Entreprises multi-établissements (Effectif : 685).

Les entreprises de 100 salariés et plus déclarent plus souvent que les besoins de leurs salariés sont différents en fonction des établissements (22% contre 14% pour l'ensemble, 21% pour les entreprises de 100 à 299 salariés, 24% pour les entreprises de 300 salariés et plus).

Graphique 5 : Publics particuliers en fonction des établissements



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Entreprises multi-établissements qui ont des besoins particuliers pour des types de salariés (Effectif : 99).

2/ Les liens avec les collecteurs

2.1 La collecte

2.1.1 Des entreprises qui versent majoritairement la PEEC

En 2013, les trois quarts des entreprises interrogées versent la PEEC à des collecteurs, et 81% parmi les entreprises de 20 salariés et plus. Cette proportion augmente avec la taille : la totalité des entreprises de 300 salariés et plus versent la PEEC, contre 30% des entreprises de 10 à 19 salariés⁵, celles-ci n'étant pas soumises à l'obligation (Tableau 18).

Remarque : la proportion importante d'entreprises de 10 à 19 salariés versant la PEEC (30%) s'explique principalement par la différence de la taille de l'entreprise entre l'information fichier et le déclaratif. Parmi les 30% versant la PEEC, 23% déclarent avoir 20 salariés et plus au sein de leur entreprise.

De même, les entreprises multi-établissements versent plus souvent la PEEC (81% contre 73%) ainsi que celles de la région parisienne (79% contre 73%), les grandes entreprises étant surreprésentées dans cette région.

Tableau 18 : Versement de la PEEC selon la taille des entreprises

En 2013, votre entreprise a-t-elle versé la PEEC à des collecteurs ?	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Oui	30%	73%	94%	97%	100%	73%
Non	70%	27%	6%	3%	0%	27%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées. (Effectif : 1 741).

Les entreprises du commerce versent plus souvent la PEEC (80% contre 73%), ce qui peut s'expliquer par la prédominance de grandes entreprises dans ce domaine, mais cette pratique s'observe également plus dans le secteur de l'industrie (78% contre 73%) au sein duquel les grandes entreprises ne sont pas surreprésentées.

Le versement de la PEEC est géré pour la moitié des entreprises qui la versent par les services administratifs et financiers (48%), surtout dans les petites et moyennes entreprises (55% des entreprises de 20 à 49 salariés contre 48%). Pour un tiers d'entre elles, il est géré par le service des ressources humaines. C'est plus fréquemment le cas pour les grandes entreprises (55% des entreprises de 100 à 299 salariés et 68% des plus grandes), celles qui mettent en place une politique logement (46%), ou qui bénéficient de services mis en œuvre par les collecteurs (34%).

⁵ Pour rappel, il s'agit uniquement des entreprises de moins de 20 salariés qui entrent dans le champ de l'étude, c'est-à-dire qui ont déclaré verser la PEEC ou avoir des liens avec un collecteur pour l'information ou la mise en œuvre de services.

Le service des relations humaines s'occupe également plus souvent du versement dans les entreprises de services marchands et d'industrie (Tableau 19).

Tableau 19 : Services qui gèrent la collecte de la PEEC par secteur d'activité

Dans votre entreprise par quels services est géré le versement de la collecte PEEC ? (Plusieurs réponses possibles)	Industrie	Construction	Commerce	Services marchands	Services non marchands	Ensemble
Les services administratifs et financiers	50%	48%	50%	44%	53%	48%
Le service des ressources humaines	37%	25%	27%	35%	28%	32%
La direction	8%	11%	11%	14%	15%	12%
Autre	16%	27%	19%	18%	16%	18%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises qui versent la PEEC (Effectif : 1 271).

La PEEC est en majorité versée sous forme de subventions (78%), surtout dans le commerce (88%), dans le bassin parisien (84%) et quand l'entreprise ne met pas en place de politique logement ou considère que cette question n'est pas importante (85% contre 78%).

Moins d'une entreprise sur dix (9%) verse la PEEC sous forme de prêt et 13% ne savent pas sous quelle forme leur entreprise verse la PEEC. Les raisons principales à ce choix évoquées par les entreprises sont : le caractère historique (25%), le choix du siège ou de la direction (21%) et le fait de pouvoir récupérer les fonds au bout de plusieurs années (14%) (Tableau 20).

Tableau 20 : Raisons du versement de la PEEC sous forme de prêt

Pour quelles raisons, avez-vous versé la PEEC sous forme de prêt et non de subvention ? (Réponses recodées)	%
C'est historique	25%
Choix du siège / Décision de la direction	21%
Pour pouvoir récupérer les fonds	14%
Pour des raisons fiscales (ex : association défiscalisée, stratégie économique, ...)	8%
Pour aider les salariés	6%
Autre	10%
Ne sait pas	16%
Total	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises qui versent la PEEC sous forme de prêt et ayant donné une raison à ce choix (Effectif : 115).

Seules 2% des entreprises versent la PSEEC⁶ (soit 36 entreprises). Parmi elles, 30 versent également la PEEC et 6 déclarent ne pas verser la PEEC. Sur les 36 entreprises, 13 répondants ne savent pas pour quelle raison leur entreprise verse la PSEEC, 7 pensent que c'est obligatoire sans doute par méconnaissance de ce que recouvre la PSEEC, 6 déclarent que le versement de la PSEEC est historique pour leur entreprise, 3 disent que c'est par choix et enfin les autres déclarent au cas par cas que c'est pour : « aider les salariés », « avoir plus de satisfaction » ou encore « bénéficier de locations de logements pour leurs salariés ».

Tableau 21 : Caractéristiques des entreprises versant la PSEEC

	Effectifs	%		Effectifs	%
Taille de l'entreprise			Type d'entreprise		
10-19 salariés	9	23%	Mono-établissement	26	73%
20-49 salariés	17	47%	Multi-établissement	10	27%
50-99 salariés	6	16%	Région de l'entreprise		
100-299 salariés	4	10%	1 - Région parisienne	10	27%
300 salariés et plus	2	4%	2 - Bassin parisien	4	12%
Secteur de l'entreprise			4 - Est	7	18%
Industrie	4	12%	5 - Ouest	0	1%
Construction	8	23%	7 - Sud-Ouest	2	6%
Commerce	10	28%	8 - Centre-Est	8	22%
Services marchands	8	22%	9 - Méditerranée	5	14%
Services non marchands	6	15%			
Total	36	100%		36	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises qui versent la PSEEC (Effectif : 36).

Seules 2% des entreprises versent à la fois la PEEC et la PSEEC. Quelle que soit la nature de versement qu'elles font, elles n'ont pas plus de relations avec les CIL (Tableau 22).

⁶ Participation Supplémentaire des Employeurs à l'Effort de Construction (PSEEC) : Les entreprises ont la possibilité de verser des fonds au-delà de leur obligation légale. La réforme relative à la segmentation entre l'obligation légale (PEEC) et les autres ressources (PSEEC) est effective depuis l'exercice 2012.

**Tableau 22 : Type de versement (PEEC, PSEEC ou les 2)
selon le type de relations avec les CIL**

	A des relations de services avec un CIL	N'a pas de relations de services	Ensemble
Entreprises qui versent la PEEC			
Verse la PEEC et la PSEEC	2%	3%	2%
Verse uniquement la PEEC	98%	97%	98%
Entreprises qui ne versent pas la PEEC			
Ne verse pas la PEEC mais verse la PSEEC	1%	2%	1%
Ne verse ni la PEEC ni la PSEEC	99%	98%	99%
Total	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises interrogées. (Effectif : 1 741).

Seules 4% des entreprises qui versent ou ont versé la PEEC, ou ont des relations de services avec les collecteurs, sont présentes au Conseil d'administration d'un CIL. L'existence d'une politique logement ou l'importance accordée à la question du logement n'ont pas d'impact sur ce résultat, ni le caractère mono ou multi-établissement de l'entreprise. En revanche, les entreprises de 300 salariés et plus sont plus souvent présentes (10% contre 4% en moyenne).

2.1.2 Des collecteurs uniques la plupart du temps, choisis depuis longtemps par l'entreprise

Les entreprises ont en majorité un seul CIL auquel elles versent la PEEC (91%), surtout dans les entreprises de 20 à 49 salariés (94%). Seulement 8% des entreprises interrogées ont versé à plusieurs CIL (à 2 CIL dans la plupart des cas). Enfin une très faible proportion versent la PEEC à des organismes HLM (2%).

Pour 70% des entreprises multi-établissements, le CIL est choisi par le siège, surtout dans le secteur des services marchands (76%). Le CIL est plus souvent choisi par le siège dans les entreprises qui versent et ont des relations de service avec les collecteurs (74%) que pour celles qui versent et n'ont pas de relations de service (51%). Dans l'industrie, le choix du CIL est plus souvent fait par les établissements (14% contre 8% en moyenne).

Les entreprises citent comme premier critère du choix des collecteurs l'histoire de l'entreprise : ce sont des collecteurs historiques (52%). La deuxième raison est celle de la proximité géographique (22%). Les entreprises qui ont des relations de service avec un CIL le choisissent un peu plus souvent en fonction de la proximité géographique (23%) (Tableau 23).

Tableau 23 : Critères de choix des collecteurs

Quels critères ont présidé au choix du ou des collecteurs ? (Plusieurs réponses possibles)	%
Collecteur(s) historique(s) de l'entreprise	52%
Proximité géographique	22%
Qualité des services réalisés	6%
Catalogue des services proposés	3%
Le collecteur a été conseillé par une connaissance, une relation / le collecteur est un client de l'entreprise	3%
Ont démarché l'entreprise, ont fait une bonne impression, sont plus réactifs, ...	3%
Réputation	2%
L'entreprise n'a pas eu le choix	2%
Collecteur spécialisé dans un secteur (ex : BTP, commerce, ...)	2%
Les services proposés sont plus simples, performants / ça augmente le parc accessible aux salariés	2%
Pas de critère objectif	1%
Autres	1%
C'est le choix de l'entreprise, du groupe, ...	1%
Ne sait pas	15%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC en 2013. (Effectif : 1 271).

La majorité des entreprises n'a donc pas vraiment choisi le collecteur en fonction de sa réputation, de ses qualités ou de ce qu'il proposait. Néanmoins, les entreprises de 300 salariés et plus choisissent plus souvent leur collecteur sur ces critères (15% choisissent le collecteur en raison de la qualité des services proposés, contre 6%), alors que les petites entreprises font plus souvent appel à un collecteur spécialisé dans un domaine (7% contre 2%), de même que les entreprises du secteur de la construction (15% contre 2%). Dans l'industrie, le CIL choisi est plus souvent le collecteur historique de l'entreprise (58% contre 52%).

Très peu d'entreprises (23 entreprises sur 1 271 soit 2%) versent la PEEC à des organismes HLM, par conséquent elles ne développent pas de relations de service avec les CIL. Il s'agit essentiellement d'entreprises situées dans le Nord (8%). La quasi-totalité (20 entreprises sur 23) versent la PEEC uniquement à un organisme HLM.

Pour les entreprises qui ont versé à plusieurs collecteurs (8%), le premier critère venant justifié ce choix est celui de la proximité géographique (31%), puis que les CIL sont les collecteurs historiques de l'entreprise (18%), suivi de la qualité des services, à savoir pour augmenter la capacité de service et le volume des aides (17%) et apporter des actions complémentaires (14%) (Tableau 24).

Tableau 24 : Raisons de verser à plusieurs collecteurs

Pourquoi versez-vous à plusieurs collecteurs ? (Plusieurs réponses possibles)	%
Pour des questions de proximité géographique (par exemple un collecteur national et un collecteur local)	31%
Ce sont des collecteurs historiques de l'entreprise	18%
Pour augmenter la capacité de service et le volume des aides	17%
Parce que leurs actions sont complémentaires	14%
Pour ne pas dépendre des actions d'un seul collecteur	7%
Obligation / imposer par le groupe, la direction, un client	7%
Parce que certains sont plus performants que d'autres (dans certains services du 1% logement)	6%
Pas de critères objectifs	1%
Autre	4%
Ne sait pas	18%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises qui versent à plusieurs collecteurs. (Effectif : 97).

Enfin, pour les 56 entreprises multi-établissements versant la PEEC à plusieurs collecteurs, ceux-ci interviennent dans près de 6 cas sur 10 pour l'ensemble des établissements, dont les besoins sont peu différenciés selon les établissements (cf. infra).

2.1.3 Des entreprises fidèles à leur collecteur pour le versement

Les entreprises sont plutôt stables dans leurs relations avec les collecteurs : seules 6% ont changé de collecteurs pour le versement de la PEEC au cours des 3 dernières années.

Les entreprises de services marchands ont plus souvent changé de collecteurs (9% contre 6%), au contraire des entreprises de l'industrie (3% contre 6%). Les entreprises qui ont une politique logement ont également plus fréquemment changé de collecteurs (15% contre 6%).

Un tiers des entreprises qui ont changé de collecteurs l'ont fait parce qu'elles ont jugé le nouveau collecteur plus performant concernant les services du 1% qui les intéressent. 21% l'ont fait pour des questions de proximité géographique et 20% en raison de la politique de l'entreprise (Tableau 25).

Ceci s'explique aussi en raison d'une faible pratique de démarchage des collecteurs selon les entreprises, notamment les plus petites.

Tableau 25 : Raisons de changer de collecteur

Pourquoi avez-vous changé de collecteur(s) ? Vous avez choisi un collecteur (Plusieurs réponses possibles)	%
Parce que vous l'avez jugé plus performant dans les services du 1 ^{er} logement qui vous intéressent	33%
Pour des questions de proximité géographique	21%
C'est la politique de l'entreprise (gestion plus simple, fusion, choix des actionnaires, ...)	20%
Pas satisfait du précédent collecteur (pas de suivi, pas de contacts, peu ou pas de propositions, ...)	18%
Parce qu'il proposait plus d'informations aux salariés	17%
Parce qu'il proposait plus d'informations à la direction / au management (gestion de la collecte, état des dossiers des salariés...)	14%
Vous ne savez pas	5%
Autres raisons	8%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises – 2014.

Champ : Les entreprises ayant changé de collecteur(s) au cours des 3 dernières années. (Effectif : 80).

Il existe un lien entre la taille de l'entreprise et les raisons du changement de collecteur : la politique de l'entreprise est plus souvent citée par les petites entreprises (73%), alors que la performance des services apparaît comme étant plus importante dans les entreprises multi-établissements (51%) et dans les entreprises de la région parisienne (53%). Ce sont les entreprises de 20 à 49 salariés qui changent le plus souvent en raison de leur insatisfaction du précédent collecteur (30% contre 18% en moyenne parmi les structures déclarant avoir changé de collecteur).

L'analyse des entretiens qualitatifs vient confirmer le caractère statique du lien entre les entreprises et leur collecteur.

Rares sont les entreprises qui ont le sentiment d'avoir sélectionné leur CIL. C'est souvent un choix par défaut : l'entreprise verse auprès du collecteur le plus important localement, « le plus gros », puis n'en change pas : « c'est le collecteur historique de l'entreprise ».

« [À propos du refus de sa direction de changer de collecteur] historiquement ça a toujours été [nom de CIL], c'est le plus gros, donc on reste sur lui » (100-299 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

Par ailleurs, malgré une insatisfaction parfois très forte de l'employeur vis-à-vis du service rendu par son CIL, il semble que les structures qui engagent des démarches pour en changer soient l'exception, faute de temps, en raison de procédures décisionnelles lourdes, ou parce qu'elles n'ont pas le sentiment qu'il existe de différence entre CIL en termes de qualité de service.

« Je ne me suis pas lancée dans l'étude [se renseigner pour changer de collecteur] j'ai d'autres choses à transmettre, à mettre en place. Il faudrait se renseigner, trouver autre chose, faire une étude... je n'ai pas le temps » (50-99 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

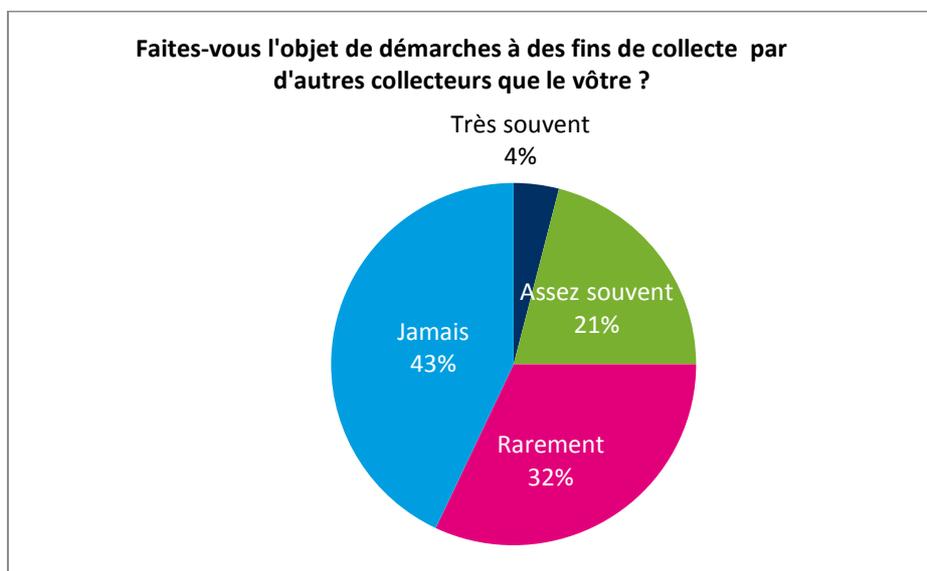
« Je ne cherche pas plus loin, ça ne va pas plus loin, on a déjà [nom de CIL], il n'y a pas de différence, ce sont des gens que je n'ai pas reçus, j'ai eu des démarches téléphoniques, mais ça n'a pas donné suite » (20-49 salariés, secteur Services non marchands, Nord).

« Ça n'embête que moi donc la direction n'a pas d'intérêt à changer » (100-299 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

2.1.4 Des entreprises qui ne ressentent pas de concurrences entre les collecteurs

Plus de la moitié des entreprises soumises à la collecte font ou ont fait l'objet de démarchage de la part d'autres collecteurs (57%). Si ce démarchage reste rare pour un tiers des entreprises, un quart y est soumise au moins assez souvent (Graphique 6).

Graphique 6 : Démarchage des entreprises



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC en 2013. (Effectif : 1 271).

Cette pratique ne dépend pas de la taille de l'entreprise, ni du caractère mono ou multi-établissement, ni de la région. Elle varie cependant en fonction du secteur : les entreprises de commerce font ainsi plus souvent l'objet de démarchages (34% contre 25%).

Malgré une relativement forte pratique du démarchage, une minorité d'entreprises pense que les collecteurs sont en concurrence. Les situations de concurrence sont plus souvent associées à la collecte (38%) qu'à la mise en œuvre de services (28%). Pour les services comme pour la collecte, la concurrence est plus souvent perçue par les grandes entreprises (Tableau 26).

Tableau 26 : Concurrence des collecteurs pour la collecte

	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Dans l'ensemble, avez-vous le sentiment que les collecteurs sont en concurrence pour la collecte de la PEEC ?						
Oui	32%	37%	38%	42%	54%	38%
Non	46%	52%	55%	51%	41%	51%
Ne sait pas	22%	10%	7%	7%	5%	11%
Dans l'ensemble, avez-vous le sentiment que les collecteurs sont en concurrence pour les services qu'ils proposent ?						
Oui	21%	27%	30%	33%	41%	28%
Non	57%	60%	60%	58%	54%	59%
Ne sait pas	22%	12%	10%	9%	6%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Entreprises qui ont des relations de service (Effectif : 1 291).

La concurrence est aussi ressentie de manière différente selon les secteurs, les entreprises de commerce répondant à 53% que les collecteurs sont en concurrence pour la collecte (contre 28% en moyenne).

Les entreprises considèrent d'autant plus que les CIL sont en concurrence qu'elles entretiennent des liens avec leur collecteur et qu'elles ont mis en place une politique de logement. Les entreprises qui versent la PEEC et ont des relations de services avec les CIL répondent plus souvent par l'affirmative : 41% pensent qu'ils sont en concurrence pour la collecte et 31% pour les services. De même, les entreprises qui ont une politique logement ressentent davantage cette concurrence : 61% pour la collecte et 44% pour les services.

Pour 36% des entreprises, cette concurrence améliore la qualité des services rendus par les collecteurs, tandis que pour 38% elle n'a pas d'impact, et pour 14% elle rend moins lisible l'offre de services. Pour les entreprises des services non marchands, la concurrence est plus souvent considérée comme venant améliorer la qualité des services (52%).

2.1.5 Le profil des entreprises qui ne versent pas la PEEC

Les trois quarts des entreprises qui ne versent pas la PEEC en 2013 ne l'ont pas versée au cours des trois dernières années.

Les deux tiers des 270 entreprises interrogées qui ne versent pas la PEEC ne sont pas soumises à l'obligation PEEC car elles ont passé le seuil de 20 salariés depuis moins de 3 ans, 18% car elles ont moins de 20 salariés en ETP et 9% ne sont pas soumises pour d'autres raisons (Tableau 27).

Les raisons évoquées sont les suivantes :

- 3 entreprises déclarent être en situation de liquidation judiciaire,
- 3 entreprises déclarent avoir des problèmes de trésorerie,
- 3 entreprises évoquent un refus de la direction de payer,
- 2 entreprises disent ne pas avoir connaissance du sujet,
- 1 déclare avoir cumulé du retard,
- et enfin 3 ne savent pas.

Très peu d'entreprises ont donc fait le choix de ne pas la payer alors qu'elles y sont soumises, soit en payant la taxe soit en faisant d'autres investissements.

Au final, seules 2 entreprises déclarent avoir mis en place des actions substitutives au versement de la PEEC : au travers de l'investissement direct pour la première (entreprise de 50-99 salariés du secteur des services non marchands) et du paiement de la cotisation forfaitaire au service des impôts pour la seconde (entreprise de 20-49 salariés du secteur des services non marchands). Pour cette dernière, le paiement de la taxe forfaitaire de 2% est expliqué comme un choix des dirigeants précédents, avec la volonté de verser à nouveau la PEEC à l'avenir.

Tableau 27 : Raisons de ne pas verser la PEEC

Pour quelle raison votre entreprise n'a-t-elle pas versé la PEEC en 2013 ?	%
Votre entreprise n'est pas encore soumise à l'obligation PEEC car elle a passé le seuil de 20 salariés depuis moins de trois ans	64%
L'entreprise a moins de 20 salariés en ETP	18%
L'entreprise n'est pas soumise, pas assujetties	9%
L'entreprise paye la cotisation forfaitaire de 2% au service des impôts	0% (1 entreprise)
L'entreprise fait des investissements directs au titre d'une exonération préfectorale	0% (1 entreprise)
Pour une autre raison	9%
<i>En liquidation judiciaire</i>	<1%
<i>Problèmes de trésorerie</i>	2%
<i>Refus de la direction</i>	2%
<i>Méconnaissance du sujet</i>	2%
<i>Retard cumulé</i>	<1%
<i>Ne sait pas</i>	2%
Total	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises – 2014.

Champ : Les entreprises qui n'ont pas versé la PEEC en 2013. (Effectif : 270)

L'entreprise qui déclarait réaliser des investissements directs a été contactée pour la phase qualitative. L'échange a permis de révéler qu'elle n'était en fait pas concernée par le versement de la PEEC : malgré un effectif de près de 100 salariés, seuls 8 salariés sont pris en compte dans le calcul des effectifs de l'entreprise, les autres étant en contrat d'insertion.

Un exemple d'investissement direct : le cas de deux structures gestionnaires de places d'hébergement

Les données issues de l'enquête de 2008 ont permis de contacter les deux structures qui avaient alors déclaré mettre en place des actions substitutives au versement de la PEEC.

Les deux structures concernées sont des associations. La première est gestionnaire d'un foyer de jeunes travailleurs et d'un CHRS (Centre d'Hébergement et de Réhabilitation Sociale) ; la seconde propose des activités de loisir et culturelles, ainsi que des places d'hébergement pour les jeunes travailleurs.

Dans les deux cas, l'investissement direct a consisté en un cofinancement pour la construction de logements à destination des personnes en difficulté.

Il s'agit pour les deux structures d'une réponse à un besoin de logement sur le territoire, initiée par les élus des communes présents au conseil d'administration des deux associations.

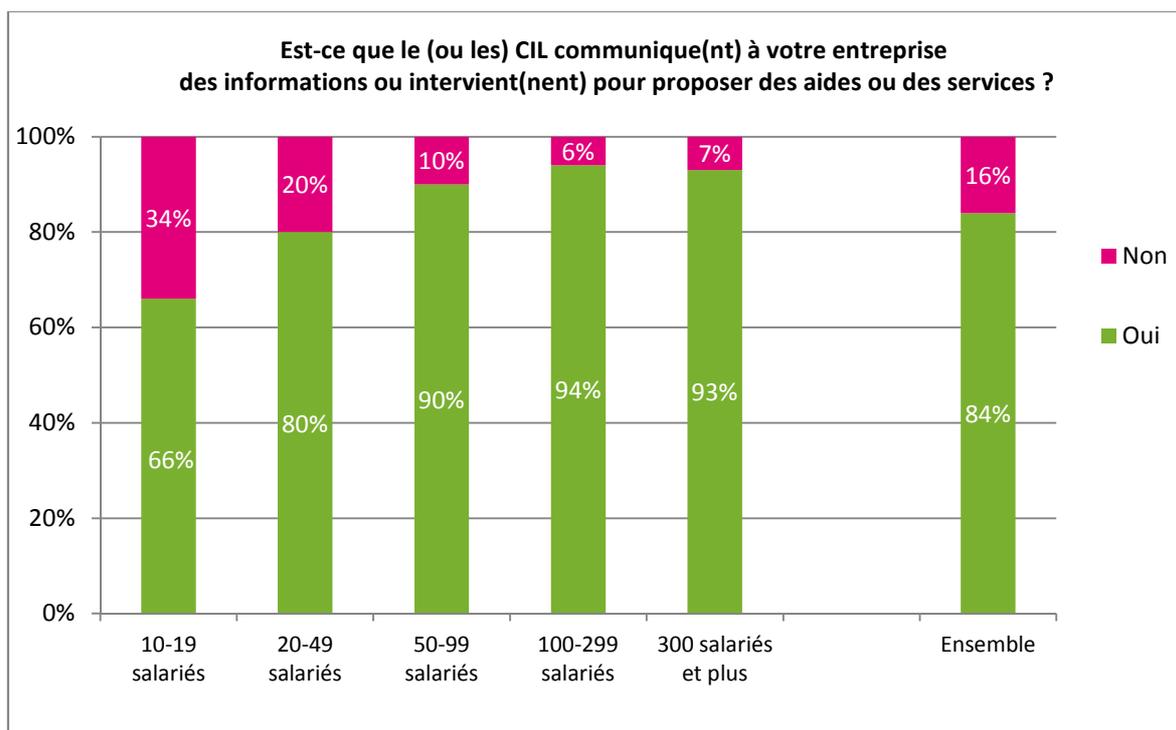
« C'est tout un historique entre l'association et la ville. Ils nous avaient donné un terrain pour une espèce de construction sur sol d'autrui, on a une convention avec la mairie qui nous dispense du versement. Actuellement, en partenariat avec la ville, nous sommes en train de remettre en état le bâtiment » (100 à 299 salariés, secteur services non marchands).

« C'est le conseil d'administration, composé des communes et communautés de communes qui a décidé l'investissement direct » (20 à 49 salariés, secteur services non marchands).

2.2 Les relations entre les entreprises et les CIL

Pour 84% des entreprises qui versent la PEEC, les CIL communiquent à l'entreprise des informations ou interviennent pour proposer des aides ou des services. Ceci est encore plus fréquent dans les entreprises de l'Ouest (90% contre 84%) ou de l'Est (93% contre 84%), et dans le secteur de l'industrie (90% contre 84%). Au contraire, les CIL communiquent moins souvent dans le secteur de la construction (78% contre 84%), en région parisienne (77% contre 84%) et quand la question du logement est peu ou pas importante et que l'entreprise n'a pas de politique logement (20% contre 84%). Enfin, la proportion augmente avec la taille des entreprises (Graphique 7).

Graphique 7 : Communication entre les entreprises qui versent la PEEC et les CIL



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC en 2013. (Effectif : 1 271).

Enfin, **parmi les entreprises de 10 à 19 salariés, non soumises à l'obligation de verser la PEEC, seules 19% ont déclaré être en lien avec un collecteur.** Pour rappel, les entreprises de 10 à 19 salariés, non soumises à l'obligation de la PEEC et qui déclarent ne pas avoir de lien avec un collecteur sont en dehors du champ de l'étude et n'ont pas répondu au questionnaire. Leur profil a néanmoins pu être comparé avec celui des entreprises de 10 à 19 salariés qui ont des liens avec les CIL. Il en résulte que leurs caractéristiques sont similaires en termes de secteur et de type d'entreprise. Seule distinction à noter, les petites entreprises qui déclarent n'avoir aucun lien avec un collecteur sont surreprésentées dans la région parisienne et sous-représentées dans le Bassin parisien (Tableau 28).

**Tableau 28 : Comparaison des entreprises de 10-19 salariés
selon la présence ou l'absence de lien avec un collecteur**

	Présence de lien (dans le champ de l'étude)		Absence de lien (hors champ de l'étude)	
	Eff.	%	Eff.	%
Secteur d'activité				
Industrie	16	14%	66	14%
Construction	16	14%	71	15%
Commerce	23	21%	93	20%
Services marchands	40	36%	164	35%
Services non marchands	16	15%	77	16%
Type d'entreprise				
Mono-établissement	83	75%	360	76%
Multi-établissement	28	25%	112	24%
ZEAT				
1 - Région parisienne	18	16%	118	25%
2 - Bassin parisien	24	21%	59	12%
3 - Nord	5	4%	25	5%
4 - Est	10	9%	37	8%
5 - Ouest	10	9%	67	14%
7 - Sud-Ouest	7	7%	57	12%
8 - Centre-Est	20	18%	56	12%
9 - Méditerranée	17	16%	53	11%
Total	111	100%	472	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Toutes les entreprises qui ont accepté de répondre à l'enquête, y compris les structures de 10 à 19 salariés qui se sont avérées être en dehors du champ de l'étude en raison de l'absence de lien avec un collecteur (effectif : 583)

Parmi les structures non soumises à l'obligation de versement interrogées dans le cadre de l'enquête qualitative, plusieurs pensaient ne pas pouvoir bénéficier des services de la PEEC et déclarent communiquer dans ce sens auprès de leurs salariés.

« On nous a dit qu'étant donné notre taille [près de 50 salariés] nous n'avons aucun droit » (20-49 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

« Il me semble, je crois, comme on a externalisé le traitement de la paie avec un cabinet comptable, mais on est exonéré pendant trois ans donc on n'a pas accès aux services » (20-49 salariés, secteur Industrie, Méditerranée).

En ce qui concerne les entreprises qui versent la PEEC, l'absence de contacts avec les CIL en dehors du versement de la PEEC est la principale source d'insatisfaction.

« On n'a aucun contact. Ils m'envoient l'avis de versement, j'envoie mon chèque, point » (50-99 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

« Je n'ai jamais vu personne, jamais, jamais » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

« Sinon il n'y a aucune relation avec l'entreprise [le CIL], on ne les voit pas [...] je n'ai pas d'information, d'échange... » (20-49 salariés, secteur Services non marchands, Nord).

N'ayant elles-mêmes pas le temps ou la structure organisationnelle pour impulser une politique du logement, ces entreprises attendent des CIL qu'ils soient davantage à l'initiative de la communication de l'information sur les services existants.

Quand les entreprises entretiennent des relations de services avec un CIL, elles sont gérées pour l'entreprise par les services administratifs et financiers dans 44% des cas, par les services des ressources humaines dans 38% des cas, et dans 15% des cas par la direction (Tableau 29).

Tableau 29 : Services en charge des relations de collecte et de service avec les collecteurs

Dans votre entreprise par quels services sont gérées ...	la collecte de la PEEC ?	les services avec les collecteurs ?
Les services administratifs et financiers	48%	44%
Le service des ressources humaines	32%	38%
La direction	12%	15%
Autre	18%	15%
Effectif	1 271	1 291

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC en 2013. (Effectif : 1 271) ; les entreprises qui ont des relations de service (Effectif : 1 291).

Lecture : la somme des items est supérieure à 100% car il s'agissait d'une question à choix multiples.

Dans les entreprises pour lesquelles la question du logement des salariés est très importante les services en charge des relations avec les collecteurs sont plus souvent les services administratifs et financiers (45% contre 38%) (Tableau 30)

Tableau 30 : Importance de la question du logement selon les services en charge de la collecte et des relations avec les collecteurs

La direction de votre entreprise considère-t-elle que la question du logement des salariés est... ?	Très importante	Assez importante	Peu importante	Pas du tout importante	Ensemble
Services gérant la collecte de la PEEC					
Le service des ressources humaines	46%	50%	48%	46%	48%
Les services administratifs et financiers	35%	33%	26%	20%	32%
La direction	12%	12%	12%	17%	12%
Autre	19%	16%	22%	26%	18%
Services gérant les services avec les collecteurs					
Le service des ressources humaines	38%	45%	46%	50%	44%
Les services administratifs et financiers	45%	39%	29%	28%	38%
La direction	19%	14%	14%	11%	15%
Autre	13%	15%	17%	21%	15%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC en 2013. (Effectif : 1 271) ; les entreprises qui ont des relations de service (Effectif : 1 291).

Lecture : la somme des items sur les services gérant la collecte ou les relations est supérieure à 100% car il s'agissait de questions à choix multiples.

Les entreprises dont le service des ressources humaines gère les relations avec les CIL déclarent davantage de besoins, qu'il s'agisse des besoins des salariés ou des besoins de l'employeur.

Ainsi, elles ont plus souvent recensé parmi leurs salariés des besoins relatifs à l'accès au logement locatif (74% contre 61%), à l'accès à la propriété (72% contre 60%), au changement de logement dans le cadre d'une mobilité (30% contre 19%), à des problèmes financiers liés au logement (42% contre 34%), ou à d'autres problèmes liés au logement (29% contre 20%). De plus, ces mêmes entreprises expriment plus souvent des besoins en matière de logement pour recruter des salariés (14% contre 10%), fidéliser les salariés (23% contre 16%), favoriser la mobilité interne des salariés (19% contre 12%), pour apporter une aide à des catégories particulières de salariés (47% contre 34%), pour apporter des solutions à des problématiques ponctuelles (58% contre 44%) et enfin pour améliorer le bien-être des salariés (74% contre 61%) (Tableau 31).

Pour les entreprises qui versent la PEEC, les services sont gérés le plus souvent par le service qui s'occupe du versement de la PEEC : par exemple, dans 95% des entreprises pour lesquels le versement PEEC est géré par le service des ressources humaines, c'est ce même service qui gère les relations de services avec les CIL.

Par ailleurs, le service des ressources humaines (RH) gère moins souvent les relations de services avec les CIL quand il n'y a pas de politique du logement et qu'elle n'est pas jugée importante par l'entreprise (28%). En revanche, le département RH gère plus souvent les relations de services avec les CIL en région parisienne (48%) et dans les entreprises multi-établissements (43%).

Pour la quasi-totalité des entreprises (99%), les collecteurs qui interviennent pour proposer des services sont les mêmes que ceux qui collectent la PEEC.

Tableau 31 : Besoins des salariés et de l'entreprise selon le service en charge des relations – Plusieurs réponses possibles

	Le service des ressources humaines	Les services administratifs et financiers	La direction	Autre	Ensemble
Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs ...					
à l'accès au logement locatif	74%	58%	48%	50%	61%
à l'accès à la propriété	72%	57%	54%	48%	60%
à des problèmes financiers liés au logement	42%	28%	38%	31%	34%
au changement de logement dans le cadre d'une mobilité	30%	13%	11%	17%	19%
à d'autres thèmes liés au logement	29%	15%	19%	12%	20%
Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement ...					
pour améliorer le bien-être des salariés	71%	51%	49%	49%	56%
pour apporter des solutions à des problématiques ponctuelles	58%	38%	43%	37%	44%
pour apporter une aide à des catégories particulières de salariés	47%	28%	32%	30%	34%
pour fidéliser les salariés	23%	15%	17%	10%	16%
pour favoriser la mobilité interne des salariés	19%	9%	4%	7%	12%
pour recruter des salariés	14%	9%	6%	4%	10%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises qui ont des relations de services. (Effectif : 1 291).

Deuxième partie : L'intervention des CIL dans les entreprises

Cette seconde partie s'intéresse aux services mis en œuvre par les CIL et fait un état des lieux des interactions entre les entreprises et les CIL.

Remarque : cette partie concerne uniquement :

- les entreprises qui ont déclaré verser la PEEC ou la PSEEC en 2013 ;
- les entreprises de 10 à 19 salariés ayant déclaré avoir versé la PEEC au cours des trois dernières années ;
- les entreprises ayant des relations avec un CIL pour l'information ou les services.

Cette partie concerne ainsi 1 525 entreprises sur les 1 741 interrogés.

1/ **Les contacts entre les entreprises et les CIL**

1.1 Un interlocuteur de référence majoritairement identifié

Les deux-tiers des entreprises du champ concerné ont un interlocuteur de référence au sein de leur CIL. Les grandes entreprises ont plus souvent un interlocuteur de référence, contrairement aux entreprises de moins de 20 salariés qui sont peu nombreuses dans ce cas : 29% contre 63% en moyenne. Sur une année, en moyenne, les entreprises ont 8 contacts (par mail, téléphone, ...) avec leur CIL. **Plus la taille de l'entreprise est importante, plus les contacts sont fréquents** (Tableau 32).

Comparaison avec l'enquête précédente : en 2008, les entreprises ont aussi souvent un interlocuteur de référence qu'en 2014 (61% en 2008, 63% en 2014). Des différences s'observent pour les petites entreprises de 10 à 19 salariés qui déclaraient plus souvent un interlocuteur de référence (40% en 2008 contre 29%) contrairement aux entreprises de 50 à 99 salariés qui en avaient moins souvent (69% en 2008 contre 77%).

**Tableau 32 : Présence d'un interlocuteur de référence
selon la taille de l'entreprise et nombre moyen de contact sur une année**

Avez-vous un interlocuteur de référence chez le ou les CIL ?	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Oui	29%	60%	77%	86%	91%	63%
Non	71%	40%	23%	14%	9%	37%
En moyenne, nombre de contacts sur une année*						
1 fois par an	56%	30%	19%	11%	5%	26%
2 à 4 fois par an	26%	41%	40%	34%	24%	37%
5 à 30 fois par an	16%	27%	39%	50%	58%	33%
Plus de 30 fois par an	2%	2%	3%	5%	14%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nombre moyen de contact sur un an	4,8	6,4	8,5	10,9	19,2	8

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC ou la PSEEC en 2013 ou au cours des 3 dernières années ou les entreprises ayant des relations de service avec un CIL. (Effectif : 1 525). *Les entreprises ayant donné un nombre moyen d'échanges (Effectif : 1 216).

Le fait d'avoir un interlocuteur de référence dépend également du caractère mono ou multi-établissement : les entreprises ayant plusieurs sites sont proportionnellement plus nombreuses à pouvoir contacter un interlocuteur dédié que les autres (68% contre 59% parmi les mono-établissements).

Les entreprises déclarent plus souvent un interlocuteur de référence lorsqu'elles versent la PEEC et ont des relations de services avec leur collecteur (78% contre 63%). Seul un tiers des entreprises qui versent la PEEC et n'ont pas de relation de services avec leur collecteur ont un interlocuteur de référence chez leur CIL (34% contre 63%) (Tableau 33).

**Tableau 33 : Présence d'un interlocuteur de référence
selon les relations de l'entreprise avec le CIL (versement PEEC et / ou services CIL)**

Avez-vous un interlocuteur de référence chez le ou les CIL ?	Les entreprises versent et ont des relations de service	Les entreprises versent mais n'ont pas de relations de service	Les entreprises ne versent pas mais ont des relations de service	Les entreprises ne versent pas et n'ont pas de relations de service ⁷	Ensemble
Oui	78%	34%	21%	18%	63%
Non	22%	66%	79%	82%	37%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC ou la PSEEC en 2013 ou au cours des 3 dernières années ou les entreprises ayant des relations de service avec un CIL (Effectif : 1 525)

⁷ Cette catégorie recouvre quasi-exclusivement des entreprises de 20 salariés et plus.

L'existence d'un interlocuteur de référence est beaucoup plus fréquente parmi les entreprises qui ont mis en place des axes d'intervention à destination du logement de leurs salariés (90% contre 63% en moyenne).

On observe également un lien avec le secteur d'activité, la présence d'un interlocuteur de référence étant plus souvent déclarée par les entreprises du secteur de l'industrie (71%), contrairement aux entreprises du secteur de la construction (55%).

La plupart des entreprises interrogées dans le cadre de l'enquête qualitative n'avaient pas d'interlocuteur de référence. Dans ce cas, plusieurs ont exprimé le sentiment que leur collecteur n'est pas disponible pour répondre à leur besoin : ils ne parviennent que difficilement à contacter un conseiller au sein de leur CIL, et lorsqu'ils peuvent joindre un interlocuteur, ils constatent trop souvent que celui-ci ne connaît pas les dossiers en cours.

« Pour les joindre c'est très compliqué, quand on veut les appeler c'est une catastrophe, on n'arrive pas à joindre les gens, ils ne connaissent pas les dossiers » (100-299 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

« La seule fois en un an où j'ai eu l'organisme en ligne, parce que les collecteurs proposent aussi un service d'assistance sociale pour les salariés qui ont un problème d'argent, par deux fois j'ai demandé et je n'ai pas eu de réponse » (20-49 salariés, secteur Services marchands, Centre-Est).

La demande d'un interlocuteur de référence a été formulée pour accroître la qualité de la relation entre les collecteurs et les entreprises.

« Plutôt que d'avoir un numéro 08 qui tombe sur un centre d'appel, faire comme avant, avoir un numéro attitré qui tombe directement sur un interlocuteur attitré.[...] Avoir l'impression de parler à une personne et peut-être se dire qu'on a un meilleur suivi et avoir un dossier qui est suivi. [...] Je vais appeler notre référente Mme Tartempion, on a l'impression que la réponse donnée ne sera pas une réponse générale mais vraiment liée au dossier » (20-49 salariés, secteur Services marchands, Centre-Est).

« [à propos de l'intérêt d'avoir un interlocuteur de référence] il apprendra à connaître l'entreprise. [...] il ciblera de façon plus précise les points forts qui peuvent aboutir selon les demandes » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

1.2 Des contacts très satisfaisants dans l'ensemble

Plus de neuf entreprises sur dix sont satisfaites de la facilité à entrer en contact avec le CIL et de la qualité globale des contacts ; près de la moitié d'entre elles en étant même tout à fait satisfaites. Les grandes entreprises (100 salariés et plus) sont plus souvent tout à fait satisfaites des contacts que les autres entreprises (Tableau 34).

Tableau 34 : Satisfaction vis-à-vis des contacts avec le CIL par taille d'entreprise

	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
En ce qui concerne les contacts avec votre CIL (le CIL qui intervient le plus dans l'entreprise), êtes-vous satisfait des facilités à entrer en contact avec lui ?						
Tout à fait satisfait	39%	39%	45%	50%	57%	43%
Plutôt satisfait	43%	53%	47%	45%	39%	49%
Plutôt pas satisfait	0%	4%	6%	4%	2%	4%
Pas du tout satisfait	0%	0%	1%	1%	0%	0%
Non concerné	18%	4%	2%	1%	1%	4%
En ce qui concerne les contacts avec votre CIL (le CIL qui intervient le plus dans l'entreprise), êtes-vous satisfait de la qualité globale des contacts ?						
Tout à fait satisfait	33%	41%	45%	50%	61%	43%
Plutôt satisfait	49%	52%	50%	44%	35%	49%
Plutôt pas satisfait	0%	4%	4%	4%	3%	3%
Pas du tout satisfait	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Non concerné	18%	3%	1%	1%	1%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC ou la PSEEC en 2013 ou au cours des 3 dernières années ou les entreprises ayant des relations de service avec un CIL et ayant au moins un contact, échange avec le CIL au cours d'une année. (Effectif : 1 228)

Note de lecture : L'effectif de répondants pour la tranche 10-19 salariés étant trop faible les écarts significatifs ne sont pas commentés (Effectif non pondéré : 44 entreprises)

La satisfaction des entreprises vis-à-vis des contacts avec les CIL est plus élevée quand elles ont mis en place une politique logement au sein de leur entreprise. Elles sont plus souvent « tout à fait » satisfaites de la facilité d'entrer en contact avec le CIL (61% contre 43%) et sont « tout à fait » satisfaites de la qualité globale des contacts (63% contre 43%).

Les entreprises qui ont un interlocuteur de référence chez leur CIL sont plus souvent tout à fait satisfaites de la facilité à entrer en contact avec leur CIL (49%) et de la qualité globale des contacts (50%).

Les entreprises situées dans l'Est sont plus nombreuses à être tout à fait satisfaites de la facilité à entrer en contact avec leur CIL (61%) et de la qualité globale des contacts (59%). Toutes choses égales par ailleurs⁸, l'impact de la ZEAT reste vérifié.

Le fait d'être une entreprise mono ou multi-établissement n'a pas d'impact sur la satisfaction des employeurs vis-à-vis des contacts avec le CIL.

⁸ En introduisant dans le modèle les variables explicatives suivantes : taille de l'entreprise, ZEAT, type, secteur, présence d'un interlocuteur de référence, déclinaison d'axes d'intervention dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement.

1.3 Les retours par les CIL essentiellement sur l'état de la collecte

Dans **la majorité des cas, les CIL communiquent sur l'état de la collecte versée** par les entreprises (83%). Dans un peu plus de la moitié des cas, les CIL communiquent des informations sur la PEEC (54%), et dans moins de la moitié des cas, ils communiquent un état des montants distribués à chacun des salariés ou des montants globaux distribués (43%).

Comparaison avec l'enquête précédente : selon les entreprises, en 2008, les CIL communiquaient moins souvent qu'en 2014 un état de la collecte versée par l'entreprise (73% en 2008 contre 83% en 2014), mais ils communiquaient davantage l'état des montants distribués à chacun des salariés nominativement (52% contre 43%).

Les entreprises de 50 salariés et plus reçoivent plus souvent que les autres des informations de leur CIL concernant l'état de la collecte versée, des montants distribués à chacun de leurs salariés et des montants globaux distribués, ainsi que des informations sur la PEEC.

Les petites entreprises (10 à 19 salariés) sont quant à elles très peu informées de l'utilisation des fonds PEEC pour leurs salariés (Tableau 35).

L'étude qualitative montre que certaines de ces entreprises peu ou pas informées sur l'utilisation de leur versement associent la PEEC à un fonds financier opaque.

« On ne sait pas trop à quoi servent nos versements, c'est intéressant de savoir à quoi sert l'argent, la part qui est investie, la part pour le fonctionnement, la part pour le gouvernement parce que je crois qu'ils piochent dedans. » (100-299 salariés, secteur Commerce, Bassin parisien).

« Cela fait beaucoup d'argent au niveau national mais on ne sait pas trop comment est utilisé l'argent » (100-299 salariés, secteur Services non marchands, Région parisienne).

Tableau 35 : Communication faite par les CIL par taille d'entreprise

	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Votre CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous communique-t-il ...						
Un état de la collecte que vous avez versée	61%	81%	89%	89%	93%	83%
Des informations sur la PEEC	31%	54%	63%	68%	70%	54%
Un état des montants distribués à chacun de vos salariés, nominativement	17%	39%	52%	70%	83%	43%
Un état des montants globaux distribués aux salariés	18%	37%	50%	70%	83%	43%
Ne vous fait pas de retour	17%	6%	1%	2%	1%	6%
D'autres informations	17%	29%	35%	39%	42%	30%
Le CIL propose des comptes rendus sur les dossiers des salariés en cours						
Une fois par an	6%	17%	26%	34%	28%	19%
Plusieurs fois par an	4%	4%	14%	16%	33%	9%
Ne reçoivent pas de compte rendu alors que des salariés de l'entreprise ont des dossiers en cours	11%	31%	33%	29%	23%	28%
Ne sont pas concernés car n'ont pas de dossiers de salariés traités	60%	38%	21%	10%	6%	34%
Ne sait pas	5%	4%	3%	5%	5%	4%
Autre	14%	5%	3%	6%	5%	6%
Le CIL a mis à disposition un applicatif informatique qui permette le suivi des dossiers et des demandes	18%	26%	27%	31%	45%	29%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC ou la PSEEC en 2013 ou au cours des 3 dernières années ou les entreprises ayant des relations de service avec un CIL (Effectif : 1 525) - Plusieurs réponses possibles.

Comparaison avec l'enquête précédente : des différences s'observent selon la taille de l'entreprise.

- Les entreprises de 10-19 salariés recevaient plus souvent un état des montants distribués à chacun des salariés nominativement (36% en 2008 contre 17% en 2014).
- Les entreprises de 20-49 salariés recevaient moins souvent un état de la collecte qu'elles avaient versée (73% contre 81%), mais plus souvent un état des montants distribués à chacun des salariés (46% contre 39%).
- Les entreprises de 50-99 salariés recevaient moins souvent l'état de la collecte versée (70% contre 89%).
- Les entreprises de 100-299 salariés recevaient également moins souvent l'état de la collecte versée (79% contre 89%), mais également l'état des montants distribués à chacun des salariés (58% contre 70%).
- Enfin les entreprises de 300 salariés et plus recevaient, comme les autres, moins souvent l'état de la collecte versée (83% contre 98%), mais également moins souvent un état des montants globaux distribués aux salariés (72% contre 83%).

La moitié des entreprises de 100 à 299 salariés (50%) et les deux tiers des entreprises de 300 salariés et plus (61%) se voient proposer des comptes rendus sur les dossiers des salariés en cours une à plusieurs fois par an, contre un quart de l'ensemble des entreprises (28%).

Un peu plus du quart des entreprises ont un applicatif informatif mis à disposition par leur CIL permettant le suivi des dossiers et des demandes (29%). L'applicatif informatique est plus répandu dans les très grandes entreprises (45% contre 29% sur l'ensemble), ainsi que dans les entreprises de la région parisienne (40% contre 29%).

L'existence d'une politique logement au sein de l'entreprise a un réel impact sur les retours fait par les CIL (Tableau 36). Les entreprises ayant mis en place une politique logement reçoivent plus souvent que les autres :

- un état de la collecte versée (92% contre 83%) ;
- un état des montants distribués à chacun des salariés (65% contre 43%) ;
- un état des montants globaux distribués aux salariés (69% contre 43%) ;
- d'autres informations (42% contre 30%).

Elles ont également beaucoup plus souvent des comptes rendus sur les dossiers des salariés en cours (49% une à plusieurs fois par an, contre 28%).

Tableau 36 : Communication faite par les CIL selon l'existence d'une politique logement dans l'entreprise

	A décliné des axes d'intervention	N'a pas décliné d'axes d'intervention	Ensemble
Votre CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous communique-t-il ...			
Un état de la collecte que vous avez versée	92%	82%	83%
Des informations sur la PEEC	63%	54%	54%
Un état des montants distribués à chacun de vos salariés, nominativement	65%	42%	43%
Un état des montants globaux distribués aux salariés	69%	41%	43%
Ne vous fait pas de retour	6%	6%	6%
D'autres informations	42%	29%	30%
Le CIL propose des comptes rendus sur les dossiers des salariés en cours			
Une fois par an	28%	19%	19%
Plusieurs fois par an	21%	8%	9%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC ou la PSEEC en 2013 ou au cours des 3 dernières années ou les entreprises ayant des relations de service avec un CIL (Effectif : 1 525) - Plusieurs réponses possibles.

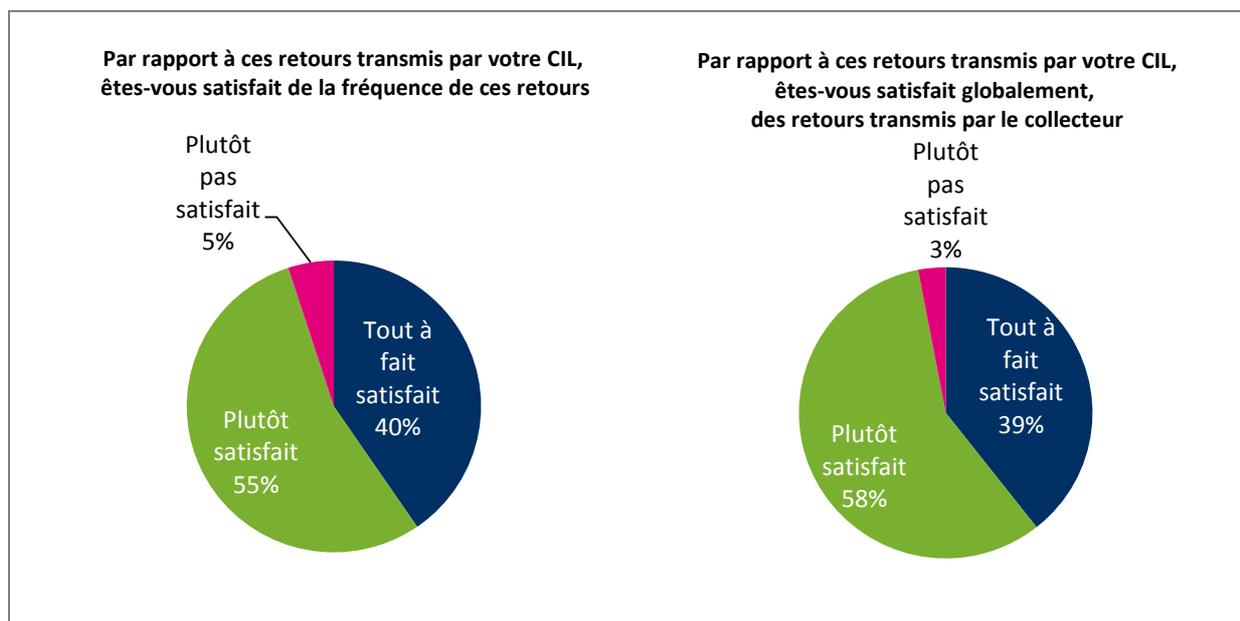
Les entreprises de 100 à 299 salariés étant plus souvent dans le secteur de l'industrie, les entreprises de l'industrie reçoivent plus souvent que les entreprises des autres secteurs un état de la collecte qu'elles ont versée (89% contre 83%), un état des montants distribués à chacun des salariés (50% contre 43%), un état des montants globaux distribués (48% contre 43%) et des informations sur la PEEC (65% contre 54%).

Les entreprises multi-établissements, qui sont plus fréquemment des entreprises de 50 salariés et plus, reçoivent plus souvent qu'en moyenne un état des montants distribués à chacun des salariés (51% contre 43%), un état des montants globaux distribués (49% contre 43%) et des informations sur la PEEC (58% contre 54%).

1.4 Des retours satisfaisants

Plus de neuf entreprises sur dix sont satisfaites des retours faits par le CIL et en particulier de la fréquence de ces retours (Graphique 8). Peu de différences sont à souligner selon la taille, à l'exception d'une plus forte proportion d'entreprises de 50 à 99 salariés qui sont plutôt satisfaites de la fréquence des retours (64% contre 55%).

Graphique 8 : Satisfaction vis-à-vis des retours transmis par le CIL



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises dont les CIL propose des comptes rendus sur les dossiers des salariés en cours une ou plusieurs fois par an (Effectif : 429).

Les entreprises situées en région méditerranéenne sont plus nombreuses à être tout à fait satisfaites de la fréquence des retours (59% contre 40%) et globalement des retours faits par les CIL (55% contre 39%).

Le fait d'être une entreprise mono ou multi-établissement n'a pas d'impact sur la satisfaction vis-à-vis des retours transmis par le CIL.

2/ L'information transmise

2.1 De rares demandes d'informations de la part des entreprises

La plupart des entreprises demandent rarement voire jamais d'informations à leur CIL, seules 13% des entreprises demandent souvent des informations. Quand des demandes sont faites, elles proviennent en très grande majorité des salariés (91%).

Les petites entreprises sont les moins actives en termes de demandes d'informations : trois quart des entreprises de 10 à 19 salariés ne font jamais de demande d'informations auprès du CIL (74% contre 37% en moyenne). En revanche, un tiers des entreprises de 300 salariés et plus déclarent faire assez souvent des demandes d'informations à leur CIL (34% contre 12% en moyenne) (Tableau 37).

Comparaison avec l'enquête précédente : En 2008, les entreprises demandaient plus souvent des informations à leur CIL (17% contre 13% en 2014) alors qu'en 2014, elles sont plus nombreuses à ne jamais en demander (37% contre 33% en 2008). Cette hausse de la proportion des entreprises qui ne demandent jamais d'informations s'explique principalement par la très forte hausse de la part des 10-19 qui ne demandent jamais d'information (74% en 2014 contre 45% en 2008). Par ailleurs, les entreprises de 10 à 19 salariés étaient plus nombreuses à rarement demander des informations (47% contre 21% en 2014) contrairement aux entreprises de 100 salariés et plus qui étaient moins nombreuses à demander rarement des informations (47% des 100-299 salariés contre 58% et 37% des 300 et plus contre 50% cette année).

Tableau 37 : Demande d'information par l'entreprise au CIL par taille

Votre entreprise demande-t-elle des informations à votre CIL (ou à vos CIL) ?	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Très souvent	0%	2%	1%	1%	5%	1%
Assez souvent	6%	9%	15%	22%	34%	12%
Rarement	21%	54%	58%	58%	50%	49%
Jamais	74%	35%	26%	18%	11%	37%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant versé la PEEC ou la PSEEC en 2013 ou au cours des 3 dernières années ou les entreprises ayant des relations de service avec un CIL (Effectif : 1 525).

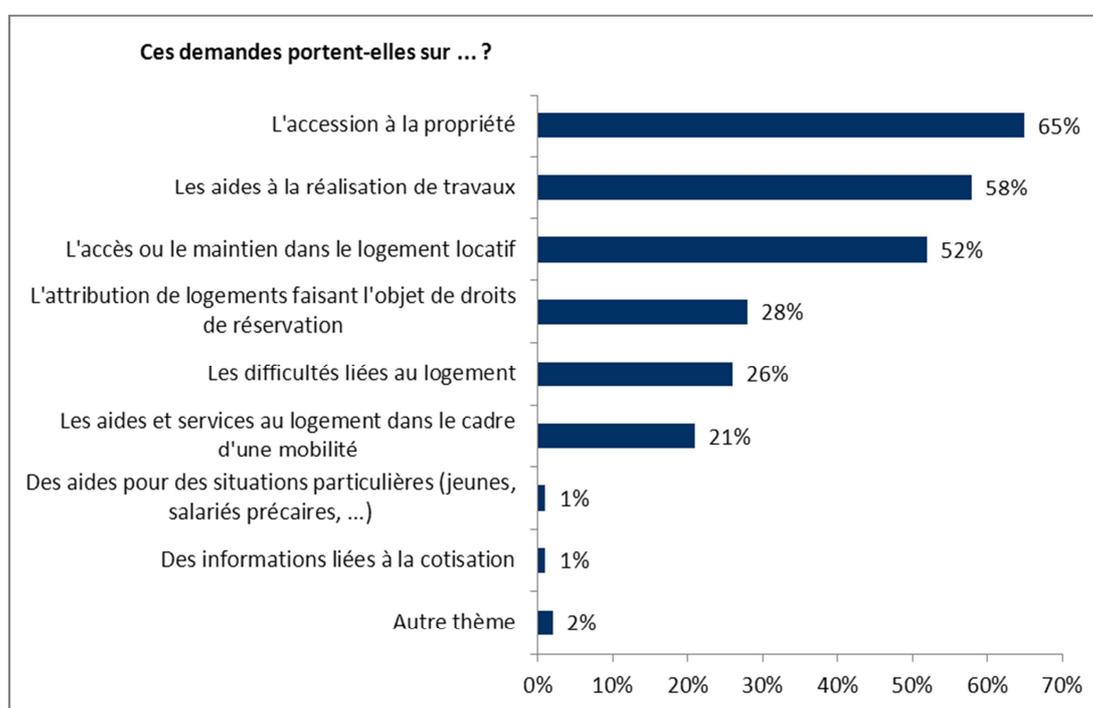
Les entreprises multi-établissements sont plus actives que les autres à solliciter les CIL pour de l'information : 18% le font souvent (très ou assez souvent) contre 11% des mono-établissements, et 31% ne font jamais de demandes contre 41% des mono-établissements.

Les entreprises ayant mis en place une politique logement dans leurs établissements sollicitent davantage leur CIL pour des informations (43% contre 13%). Dans ces entreprises, les demandes viennent plus souvent de la direction (21% contre 9%).

Les demandes portent principalement sur l'accès à la propriété (65%), les aides à la réalisation de travaux (58%) et les aides à l'accès ou au maintien dans le logement locatif (52%) (Graphique 9).

Comparaison avec l'enquête précédente : en 2008, les demandes portaient davantage qu'en 2014 sur les aides à la réalisation de travaux (77% contre 58%), l'accès à la propriété (76% contre 65%), l'accès ou le maintien dans le logement locatif (74% contre 52%), l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation (50% contre 28%), et enfin les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité (28% contre 21%).

Graphique 9 : Objet des demandes d'information de la part des entreprises



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises faisant des demandes d'informations à leur CIL (Effectif : 967) - Plusieurs réponses possibles.

Quand une politique logement existe au sein de l'entreprise, les demandes d'information portent plus souvent que pour les autres entreprises sur les aides à la réalisation de travaux (71% contre 58%), les aides à l'accès ou au maintien dans le logement locatif (63% contre 52%), l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation (45% contre 28%), les difficultés liées au logement (41% contre 26%) et enfin les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité (37% contre 21%). Pour l'accès à la propriété il n'y a pas de différences entre les entreprises au sein desquelles existent une politique logement et les autres.

Les demandes d'information sur les aides à l'accès ou au maintien dans un logement locatif proviennent plus souvent des salariés de très grandes entreprises (64% des entreprises de 300 salariés ou plus contre 52% en moyenne). Au contraire, les demandes d'informations sur les aides à l'accession à la propriété proviennent davantage des petites entreprises (81% des entreprises de 10 à 19 salariés contre 65% en moyenne) (Tableau 38).

Par ailleurs, les entreprises de 100 salariés ou plus demandent plus souvent des informations sur :

- l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation (37% des 100 à 299 salariés et 43% des 300 salariés et plus contre 28% sur l'ensemble),
- les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité (32% et 45% contre 21%),
- les difficultés liées au logement (36% et 48% contre 26%).

Tableau 38 : Objet de demandes d'informations selon la taille de l'entreprise

Ces demandes portent-elles sur ? (Plusieurs réponses possibles)	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
L'accession à la propriété	81%	65%	56%	66%	68%	65%
Les aides à la réalisation de travaux	59%	60%	51%	59%	65%	58%
L'accès ou le maintien dans le logement locatif	58%	47%	51%	59%	64%	52%
L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	20%	25%	26%	37%	43%	28%
Les difficultés liées au logement	18%	19%	29%	36%	48%	26%
Les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité	21%	15%	20%	32%	45%	21%
Des aides pour des situations particulières (jeunes, salariés précaires, ...)		1%	1%	1%	3%	1%
Des informations liées à la cotisation		1%	1%	1%	2%	1%
Autre thème		2%	2%	2%	3%	2%
Conseils en financement / rachat de crédits			0%	1%	1%	0%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises faisant des demandes d'informations à leur CIL (Effectif : 967) - Plusieurs réponses possibles.

Enfin, on observe également un lien du secteur d'activité et de la région sur la fréquence et le contenu des demandes d'information :

- Les entreprises du secteur de la construction et du commerce sont plus nombreuses à ne jamais faire de demandes auprès de leur CIL (respectivement 48% et 42% contre 37% sur l'ensemble).
- Les salariés des entreprises de services marchands demandent plus souvent, d'après les entreprises, des informations sur l'accès ou le maintien dans le logement locatif (57% contre 52%).

- Les salariés des entreprises situées en région parisienne sollicitent selon les entreprises davantage que les autres les aides à l'accès et au maintien dans le logement locatif (67% contre 52%), l'attribution de logement faisant l'objet de droits de réservation (35% contre 28%) et les difficultés liées au logement (31% contre 26%).

2.2 La direction plus souvent informée par les CIL que les salariés

Les CIL informent plus fréquemment la direction des entreprises que les salariés : en effet, 69% des entreprises déclarent que le CIL informe la direction de l'entreprise des services qu'il propose, alors que pour 44% des entreprises, le CIL informe souvent (« très » ou « assez ») leurs salariés des services qu'il propose (Tableau 39). Ce constat va à l'encontre des attentes des entreprises, qui pour rappel, sont davantage dans l'attente d'une communication des CIL à destination des salariés (74%) qu'à destination de l'employeur (49%).

Tableau 39 : Information faite par le CIL sur les services proposés

	Informe les salariés	Informe la direction
Très souvent	5%	13%
Assez souvent	39%	56%
Rarement	25%	26%
Jamais	31%	5%
Total	100%	100%

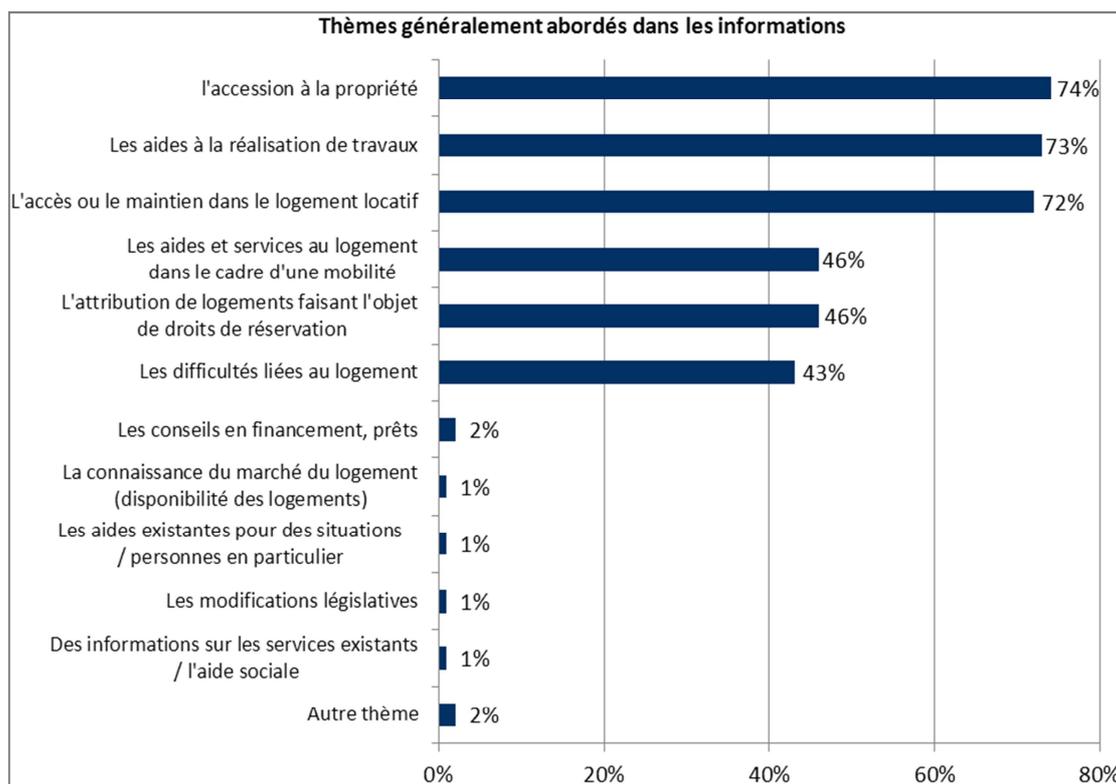
Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises faisant des demandes d'informations à leur CIL (Effectif : 967).

Le fait d'informer la direction de l'entreprise est corrélé aux sollicitations des entreprises, en effet, les entreprises qui demandent « très souvent » et « souvent » des informations aux CIL sont plus nombreuses à être informées par le CIL (26% contre 13%).

Les thèmes les plus souvent abordés dans le cadre des informations délivrées par les CIL sont les mêmes que ceux qui font l'objet d'informations transmises aux salariés à leur demande : l'accession à la propriété (74%), les aides à la réalisation de travaux (73%) et l'accès ou le maintien dans le logement locatif (72%) (Graphique 10).

Graphique 10 : Les thèmes généralement abordés dans les informations faites par les CIL



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises informées par les CIL des services qu'ils proposent (Effectif : 926).

Les entreprises qui versent la PEEC et ont des relations de services avec les CIL sont plus souvent informées par leur CIL que les entreprises qui versent mais n'ont pas de relations. La moitié des entreprises qui ont des relations déclarent que le CIL informe souvent leurs salariés (49% contre 44% de l'ensemble) et les trois-quarts que le CIL informe la direction (74% contre 69% de l'ensemble) (Tableau 40).

Tableau 40 : Information faite par le CIL sur les services proposés selon les relations de l'entreprise avec le CIL (versement et / ou services)

	Les entreprises versent et ont des relations de service	Les entreprises versent mais n'ont pas de relations de service	Les entreprises ne versent pas mais ont des relations de service	Ensemble
Le (ou les) CIL informe-t-il les salariés de votre entreprise des services qu'il propose ?				
Très souvent	6%	1%	1%	5%
Assez souvent	43%	22%	15%	39%
Rarement	23%	39%	37%	25%
Jamais	29%	38%	47%	31%
Le (ou les) CIL informe-t-il la direction de votre entreprise des services qu'il propose ?				
Très souvent	15%	3%	5%	13%
Assez souvent	59%	36%	40%	56%
Rarement	23%	35%	55%	26%
Jamais	3%	27%		5%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises faisant des demandes d'informations à leur CIL (Effectif : 967).

Les entreprises qui ont une politique logement au sein de leurs établissements déclarent plus souvent que les autres que leur CIL informe leurs salariés des services proposés (65% contre 44%) (Tableau 41).

Tableau 41 : Information faite par le CIL sur les services proposés selon l'existence d'une politique logement dans l'entreprise

	A décliné des axes d'intervention	N'a pas décliné d'axes d'intervention	Ensemble
Le (ou les) CIL informe-t-il les salariés de votre entreprise des services qu'il propose ?			
Très souvent	11%	4%	5%
Assez souvent	54%	38%	39%
Rarement	13%	27%	25%
Jamais	22%	31%	31%
Le (ou les) CIL informe-t-il la direction de votre entreprise des services qu'il propose ?			
Très souvent	22%	12%	13%
Assez souvent	60%	55%	56%
Rarement	16%	27%	26%
Jamais	2%	6%	5%
Total	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises faisant des demandes d'informations à leur CIL (Effectif : 967).

Les entreprises de 300 salariés et plus, qui sollicitent davantage leur CIL, sont plus nombreuses à recevoir des informations sur les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité (60% contre 46%), ainsi que sur les difficultés liées au logement (56% contre 43%).

Les entreprises du secteur du commerce se démarquent des autres entreprises : elles reçoivent plus souvent des informations de la part du CIL sur l'accès à la propriété (82% contre 74%) et sur les aides à la réalisation de travaux (80% contre 73%).

La problématique de la mobilité interne est plus présente au sein des entreprises multi-établissements : elles sont plus nombreuses à avoir eu des informations de la part de leur CIL sur les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité (52% contre 46%). Elles sont également plus nombreuses à avoir reçu des informations sur les difficultés liées au logement (47% contre 43%).

Les deux tiers des entreprises n'ont pas reçu d'information de leur CIL concernant la garantie des risques locatifs GRL (63%). Les grandes entreprises sont plus souvent informées que les autres : 47% des 100 à 299 salariés et 55% des 300 salariés et plus (Tableau 42). Les entreprises de la construction sont significativement plus nombreuses à ne pas avoir eu d'informations sur la GRL (80% contre 63%).

Tableau 42 : Information faite sur la GRL selon la taille de l'entreprise

Une information sur la GRL est-elle faite par les CIL ?	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Oui	23%	33%	36%	47%	55%	37%
Non	77%	67%	64%	53%	45%	63%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

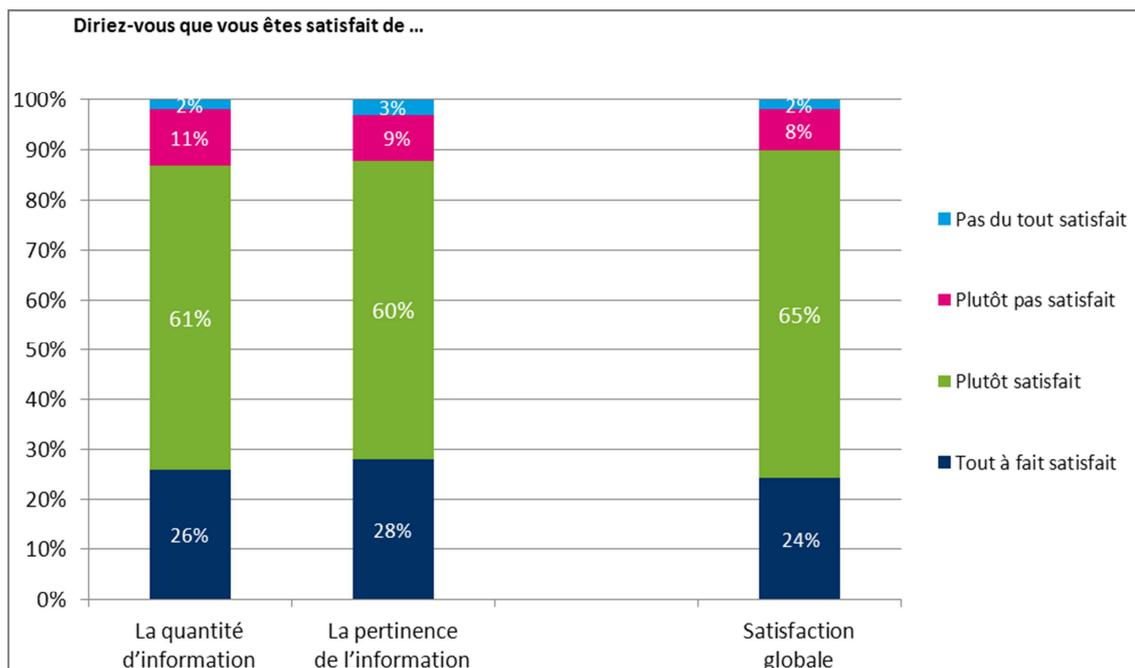
Champ : Les entreprises ayant fait des demandes d'informations à leur CIL sur l'accès ou le maintien dans le logement (Effectif : 489).

Les entreprises qui versent la PEEC et ont des relations de services avec leur CIL, tout comme les entreprises ayant mis en place une politique logement, sont plus souvent informées sur la GRL (respectivement 40% et 51% contre 37% en moyenne).

2.3 Des entreprises plutôt satisfaites des informations transmises

Les niveaux de satisfaction concernant les informations transmises par les CIL sont globalement très élevés : environ 9 entreprises sur 10 sont satisfaites. Cependant, la plupart d'entre elles ne sont que « plutôt satisfaites », à la fois de la quantité d'information communiquée (61%) et de la pertinence de l'information par rapport aux besoins de l'entreprise (60%). Globalement les entreprises sont également « plutôt satisfaites » de l'information communiquée par le CIL (65%) (Graphique 11).

Graphique 11 : Satisfaction vis-à-vis des informations transmises par le CIL



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises faisant des demandes d'informations à leur CIL (Effectif : 967).

Très peu de différences sont à noter selon les principales caractéristiques des entreprises (taille, région, mono ou multi-établissement). Cependant, les entreprises du secteur commerce déclarent plus souvent être « tout à fait » satisfaites de la quantité d'information (35% contre 26%) et « tout à fait » satisfaites de la pertinence des informations transmises (35% contre 28%).

Les entretiens qualitatifs montrent que l'une des sources d'insatisfaction quant à l'information transmise vient du constat que les informations communiquées par les CIL ne sont pas toujours ciblées sur les besoins des entreprises et des salariés.

« Nous recevons beaucoup d'informations qui ne nous concernent pas et qui quelque part sont inutiles, et qu'on ait plus d'informations par exemple pour les salariés pas très jeunes avec des revenus pas très élevés » (20-49 salariés, secteur Services marchands, Centre-Est).

« J'imagine que pour [le CIL] on n'est que des matricules » (100-299 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

Une deuxième source d'insatisfaction relative à l'information transmise se trouve dans la difficulté à joindre le collecteur lorsqu'un interlocuteur de référence n'a pas été désigné (voir partie II, 1.1). Lorsqu'un besoin d'information émerge et que les entreprises ne parviennent pas à joindre un interlocuteur au sein du collecteur, les employeurs comme les salariés sont contraints de se tourner vers d'autres canaux d'information, notamment le bouche à oreille, mais également internet.

« Ce que mon collecteur propose, je n'en ai aucune idée. Mais du fait que j'ai dans mon environnement extra-professionnel des connaissances qui travaillent dans ce domaine-là, ça me permet moi d'avoir quelques notions, mais vraiment très basiques. Mais sinon voilà, après c'est internet, on se débrouille tout seul » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

« Étant donné la population salariée qui n'est pas très jeune, l'utilisation d'internet n'est pas vraiment une habitude des salariés. Ils viennent me voir et on regarde le site internet ensemble » (20-49 salariés, secteur Services marchands, Centre-Est).

« Ce qu'on a comme info c'est le site internet, on le donne aux salariés et s'ils ont des projets comme pour une maison, pour acheter un logement, ce genre de choses, voilà, c'est tout ce que j'ai comme info » (50-99 salariés, secteur Commerce, Région parisienne).

2.4 L'attente principale : davantage d'information à destination des entreprises et de leurs salariés

Les entreprises ont plusieurs attentes notamment que les collecteurs informent, en premier lieu les salariés (74%) puis la direction de l'entreprise (49%)⁹. Un tiers attend en outre des collecteurs qu'ils proposent des services personnalisés, adaptés aux besoins de l'entreprise.

Les attentes envers les collecteurs de la PEEC varient en fonction de la taille. Les entreprises de 20-49 salariés attendent plus souvent des collecteurs qu'ils informent la direction sur leurs services (52% contre 49%), alors que les entreprises de 50-99 salariés sont plus nombreuses à souhaiter qu'ils conseillent la direction sur sa politique logement (16% contre 12%) et qu'ils proposent des logements, conseillent les salariés, etc. (4% contre 2%) (Tableau 43).

Tableau 43 : Principales attentes envers les collecteurs selon la taille de l'entreprise

Quelles sont vos deux principales attentes envers les collecteurs de la PEEC ? (Plusieurs réponses possibles)	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Qu'ils informent les salariés sur leurs services	64%	77%	77%	76%	66%	74%
Qu'ils informent la direction de l'entreprise sur leurs services	43%	52%	45%	48%	51%	49%
Qu'ils proposent des services personnalisés, adaptés aux besoins de l'entreprise	28%	37%	36%	41%	46%	36%
Qu'ils conseillent la direction sur sa politique logement	12%	10%	16%	13%	17%	12%
Pas d'attente, ne sait pas	20%	3%	2%	0%	1%	5%
Proposent des logements, conseillent les salariés, répondent aux attentes, aides à reloger		2%	4%	2%	2%	2%
Autres		2%	1%	1%	1%	1%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Entreprises qui ont des relations de service (Effectif : 1 291).

⁹ Plusieurs réponses étaient possibles pour cette question.

Le secteur de l'entreprise a également un impact sur les attentes. Les entreprises du commerce attendent plus souvent qu'ils informent la direction sur leurs services (57% contre 49%). Les entreprises de services marchands souhaitent davantage qu'ils proposent des services personnalisés, adaptés aux besoins de l'entreprise (45% contre 36%).

Le fait d'être une entreprise mono ou multi-établissement n'a pas d'impact sur les attentes envers les collecteurs de la PEEC.

2.4.1 Une demande d'information ciblée et accessible directement aux salariés

La phase qualitative a montré que plusieurs conséquences négatives peuvent résulter du défaut d'information des entreprises et de leurs salariés sur les services du secteur PEEC. Le non-recours en est une : les entreprises ont le sentiment que certains salariés passent à côté des aides auxquelles ils pourraient prétendre.

« Il n'y a pas d'information aux salariés sur les impayés. Beaucoup de personnes font l'autruche et attendent que ça devienne critique pour signaler leurs difficultés. Ils auraient besoin d'information pour savoir qu'on peut trouver des solutions » (50-99 salariés, secteur Services non marchands, Bassin parisien).

Un répondant relate son expérience personnelle : faute d'information sur les conditions d'éligibilité, il comptait sur une aide proposée par son collecteur sans savoir qu'il n'y aurait pas accès en raison du plafond de ressources.

« J'étais à la recherche d'un logement, j'ai déposé un dossier, et j'ai jamais eu de mail. J'ai redéposé le même dossier tous les ans et j'ai rappelé pour m'entendre dire que non, comme je n'étais pas dans les minimas sociaux, j'étais en dehors du cadre et qu'il n'y avait rien pour moi, il fallait que je vois du côté privé... » (20-49 salariés, secteur Services non marchands, Nord).

Le souhait des entreprises est celui de voir davantage de proactivité chez les CIL dans la communication d'informations directement à destination des salariés.

« Le discours qu'elle vient faire une fois par an à moi il faudrait qu'elle le fasse aux salariés » (50-99 salariés, secteur Industrie, Est).

Dans l'idéal, les entreprises envisagent des séances d'information de visu, couplées à des supports d'information simples, concrets et adaptés aux besoins de la population des salariés.

« S'il y a quelqu'un de l'organisme qui veut bien se déplacer pour m'expliquer comment ça marche c'est vraiment très bien » (20-49 salariés, secteur Industrie, Méditerranée).

« Les supports doivent être plus simples et faciles à comprendre, des choses à afficher, qu'on ait pas à retravailler parce que je n'ai pas le temps. L'information plus elle est courte, plus elle est simple » (50-99 salariés, secteur Industrie, Méditerranée).

Enfin, l'information doit être ciblée sur les besoins des salariés.

« Il serait souhaitable que les collecteurs ne fassent pas d'information générale pour toutes les entreprises mais plutôt qu'ils ciblent la diffusion de l'information en fonction de l'entreprise et de la population salariée qui la compose » (20-49 salariés, secteur Services marchands, Centre-Est).

2.4.2 Et une information à destination des employeurs

Les entretiens qualitatifs montrent que lorsque l'information est insuffisante, les employeurs peuvent se sentir insuffisamment outillés pour conseiller, orienter ou accompagner leurs salariés dans leurs démarches.

« Moi je n'ai pas de réponse en termes de logement à leur apporter ou alors les réorienter sur un prestataire » (20-49 salariés, secteur Services non marchands, Nord).

« Si on avait des informations, je dirais de façon générale que l'on pourrait par le comité d'entreprises informer des aides en place pour l'accession, pour la mobilité, pour les travaux... » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

Mieux informés, certains employeurs sont prêts à s'investir davantage dans l'accompagnement des salariés (relai d'information, instruction du dossier voire même orientation vers d'autres aides au logement en cas d'échec de la demande) à condition qu'ils aient l'information nécessaire pour mener à bien cette mission.

« On pourrait, dans l'entreprise être attentif aux besoins des salariés et ne pas être dans l'attente de leur demande mais être dans la proposition » (20-49 salariés, secteur Services marchands, Centre Est).

« Au regard des réponses du CIL, ça pourrait nous permettre d'appuyer les demandes vers d'autres partenaires qui travaillent sur le logement, avoir un suivi social en interne » (20-49 salariés, secteur Services non marchands, Nord).

« Je serais peut-être plus apte à les proposer à mes salariés, parce que moi je les connais, je sais les logements qu'ils veulent. Je connais les demandes, vraiment les spécificités de chaque demande, et si j'avais l'offre de logements disponibles pour notre société, je pourrais plus facilement faire des propositions en fait, avoir la main dessus » (100-299 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

L'information attendue par les entreprises concerne d'une part les services proposés par le collecteur et les conditions d'accès, mais aussi le retour quant à l'utilisation des fonds versés au titre de la PEEC, et en particulier la systématisation d'informations sur les demandes déposées par les salariés de l'entreprise et l'issue de ces demandes (voir partie II. 1.3).

3/ La mise en œuvre des services

3.1 Des demandes de services rarement à l'initiative de l'entreprise

Parmi les entreprises qui ont des relations avec un CIL (soit 74% des entreprises interrogées), la moitié des entreprises n'ont jamais demandé à leur CIL de mettre en œuvre des services. Les petites entreprises de 10 à 19 salariés sont significativement plus nombreuses à ne jamais demander aux CIL de mettre en œuvre des services (71%).

Cela s'explique en partie par le fait qu'elles n'ont pas obligation de verser la PEEC et considèrent, à tort, qu'elles ne sont pas concernées par les services proposés par les CIL.

D'un autre côté, les grandes entreprises demandent plus souvent à leur CIL de mettre en œuvre des services : 18% des entreprises de 100 à 299 salariés et 31% des entreprises de 300 salariés et plus en demandant « assez » ou « très souvent » contre 11% sur l'ensemble (Tableau 44).

Les entreprises du commerce sont plus nombreuses à ne jamais demander la mise en œuvre de services (60% contre 53%). Les entreprises du Nord sont également plus nombreuses à ne jamais solliciter les CIL pour des services (67% contre 53%).

Le fait d'être une entreprise mono ou multi-établissement n'a pas d'impact sur la demande de mise en œuvre de services aux CIL (Tableau 45).

Tableau 44 : Demande de mise en œuvre de service par taille

Votre entreprise demande-t-elle au(x) CIL de mettre en œuvre des services ?	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Très souvent		0%	2%	3%	7%	1%
Assez souvent	5%	8%	11%	15%	24%	10%
Rarement	24%	36%	44%	36%	35%	36%
Jamais	71%	55%	43%	46%	33%	53%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant des relations avec un CIL (Effectif : 1 291).

Tableau 45 : Profils des entreprises demandant des mises en œuvre de service

Votre entreprise demande-t-elle au(x) CIL de mettre en œuvre des services ?	Très souvent	Assez souvent	Rarement	Jamais	Ensemble
Taille de l'entreprise					
10-19 salariés		7%	10%	20%	15%
20-49 salariés	11%	40%	49%	50%	48%
50-99 salariés	27%	20%	23%	15%	19%
100-299 salariés	32%	19%	13%	11%	13%
Plus de 300 salariés	30%	13%	5%	3%	5%
Secteur					
Industrie	12%	19%	21%	19%	20%
Construction	10%	9%	13%	10%	11%
Commerce	21%	18%	16%	22%	19%
Services marchands	53%	39%	32%	31%	33%
Services non marchands	4%	15%	18%	18%	17%
Type d'entreprise					
Mono-établissement	47%	55%	58%	59%	58%
Multi-établissement	53%	45%	42%	41%	42%
ZEAT					
1 - Région parisienne	36%	24%	20%	22%	22%
2 - Bassin parisien	12%	15%	16%	18%	17%
3 - Nord	2%	3%	4%	6%	5%
4 - Est	9%	9%	11%	9%	10%
5 - Ouest	1%	7%	13%	15%	13%
7 - Sud-Ouest	7%	14%	10%	8%	9%
8 - Centre-Est	26%	11%	16%	12%	13%
9 - Méditerranée	8%	17%	10%	11%	11%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

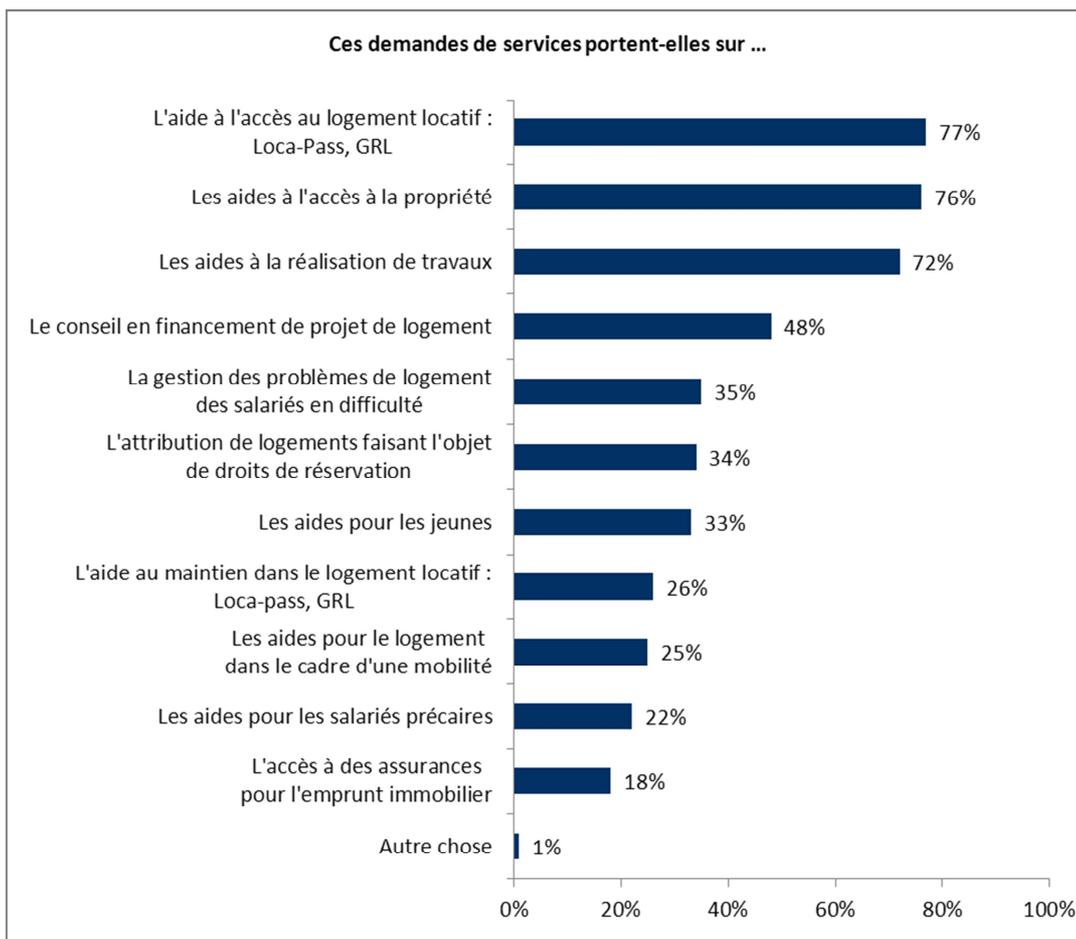
Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant des relations avec un CIL (Effectif : 1 291). Sur la colonne « très souvent » les effectifs étant trop faibles (17 entreprises) les écarts significatifs ne sont pas signalés.

Les types de services demandés sont le plus souvent en lien direct avec les thèmes abordés dans le cadre des informations transmises par le CIL (cf. partie 2.2).

Les demandes de services portent essentiellement sur les aides à l'accès au logement locatif (77%), les aides à l'accès à la propriété (76%) et les aides à la réalisation de travaux (72%). Dans une moindre mesure les demandes portent sur le conseil en financement de projet de logement (48%), la gestion des problèmes de logements des salariés en difficulté (35%), l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation (34%) et sur les aides pour les jeunes (33%) (Graphique 12).

Graphique 12 : Les demandes de services portent ...



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises demandant à leur CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609) – Plusieurs réponses possibles.

Les entreprises de 300 salariés et plus sollicitent davantage les aides suivantes :

- l'aide à l'accès au logement locatif (89% contre 77%) ;
- le conseil en financement de projet de logement (69% contre 48%) ;
- la gestion des problèmes de logement des salariés en difficulté (64% contre 35%) ;
- les aides pour les jeunes (60% contre 33%) ;
- les aides pour le logement dans le cadre d'une mobilité (60% contre 25%) ;
- l'attribution de logement faisant l'objet de droits de réservation (50% contre 34%) ;
- les aides pour les salariés précaires (41% contre 22%) ;
- et enfin l'accès à des assurances pour l'emprunt immobilier (29% contre 18%).

Les entreprises de 100 à 299 salariés sont plus nombreuses à demander l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation (48% contre 34%), une assistance pour la gestion des problèmes de logement des salariés en difficulté (46% contre 35%), des aides dans le cadre d'une mobilité (40% contre 25%) et des aides pour les salariés précaires (33% contre 22%).

Le secteur de l'entreprise a un impact sur le type d'aides mises en place. Ainsi, les entreprises de services non marchands demandent plus souvent les aides au maintien dans le logement locatif (36% contre 26%), les aides à la gestion des problèmes de logement des salariés en difficulté (46% contre 35%) et les aides pour les salariés précaires (33% contre 22%). Les entreprises de services marchands demandent davantage des aides sur l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation (44% contre 34%). Les salariés des entreprises du commerce sont plus nombreux qu'en moyenne à solliciter les aides à l'accès à des assurances pour l'emprunt immobilier (26% contre 18%).

3.2 Des demandes directes de salariés au CIL plutôt fréquentes

Parmi les entreprises demandant la mise en œuvre de services (soit 35% des entreprises interrogées), plus de la moitié déclarent que leurs salariés font des demandes directement auprès de leur CIL (59%).

Un tiers des entreprises souhaitent que les salariés demandent les aides directement au CIL (32%), le quart d'entre elles préférant qu'ils passent systématiquement par l'intermédiaire de l'entreprise (26%), tandis que moins de la moitié n'exprime pas de préférence (41%) (Tableau 46).

Tableau 46 : Demandes de services par les salariés

Est-ce que les salariés de votre entreprise font des demandes de services directement auprès de votre (ou vos) CIL ?	
Oui	59%
Non	36%
Ne sait pas	5%
Que préférez-vous en ce qui concerne la sollicitation de votre CIL?	
Que les salariés passent systématiquement par votre intermédiaire pour demander ces aides	26%
Que les salariés demandent ces aides directement à un collecteur	32%
Pas de préférence	41%
Ne sait pas	1%
Total	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises demandant à leur CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609)

3.3 Des entreprises peu impliquées dans la sélection des dossiers

Parmi les entreprises demandant la mise en œuvre de services, seule une entreprise sur dix procède à une sélection des dossiers lors de la demande de services à leur CIL. Plus la taille de l'entreprise augmente, plus l'entreprise intervient dans le processus de sélection des dossiers : les entreprises de 300 salariés et plus procèdent davantage que les autres à une sélection des dossiers (20% contre 10%) ; les entreprises de 20 à 49 salariés sont celles qui interviennent le moins (4% contre 10%) (Tableau 47). Quand l'entreprise est multi-établissement, la sélection se fait dans un cas sur deux par le siège de l'entreprise.

Les entreprises du commerce (17% contre 10%) et du bassin parisien (21% contre 10%) procèdent plus souvent que les autres à une sélection des dossiers.

Tableau 47 : Sélection des dossiers par l'entreprise par la taille

Votre entreprise procède-t-elle à une sélection des dossiers lors des demandes de service au CIL ?	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Oui	29%	4%	10%	13%	20%	10%
Non	71%	96%	90%	87%	80%	90%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises – 2014.

Champ : Les entreprises ayant demandé à leur CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609).

Note de lecture : L'effectif de répondants pour la tranche 10-19 salariés étant trop faible les écarts significatifs ne sont pas commentés (Effectif non pondéré : 18 entreprises)

L'importance de la question du logement dans l'entreprise n'a pas d'impact sur l'intervention de l'entreprise dans la sélection de dossiers.

La sélection des dossiers intervient le plus souvent dans le cadre de réservations locatives (76% des cas¹⁰) et pour les prêts accession (44%¹¹). Les critères de priorisation des dossiers les plus souvent cités sont :

- pour les trois quarts, la situation personnelle des salariés (49 entreprises sur 62) et le caractère d'urgence de la situation (47 sur 62) ;
- pour un peu plus de la moitié, l'ancienneté du salarié dans l'entreprise (37 sur 62) notamment les salariés présents dans l'entreprise depuis 1 à 5 ans (31 sur 37) ;
- et enfin pour moins de la moitié, l'ordre chronologique d'arrivée des dossiers (25 sur 62).

¹⁰ 47 entreprises sur 62.

¹¹ 27 entreprises sur 62.

4/ Utilisation des entreprises sur certains services en particulier

4.1 **Les demandes d'aides en 2013 : l'accession à la propriété, les aides à la mobilité et les aides à la réalisation de travaux**

Seules les entreprises qui ont demandé la mise en œuvre d'aides et de services pour des besoins d'accès à la propriété, de mobilité, de réalisation de travaux et d'accès ou de maintien dans un logement locatifs sont concernées par cette sous-partie.

Parmi les entreprises ayant sollicité leur CIL pour bénéficier des aides à l'accession à la propriété, six entreprises sur dix ont déposé des dossiers pour leurs salariés.

La moitié des entreprises ayant demandé la mise en place d'aides à la mobilité ont déposé des dossiers en 2013. Un peu moins de la moitié ont déposé des demandes de LOCA-PASS, et un peu plus du tiers des demandes d'aide à la réalisation de travaux.

Le nombre moyen de dossiers déposés augmentent avec la taille de l'entreprise (Tableau 48). Les effectifs assez faibles ne permettent pas de faire des croisements par taille, ZEAT, type et secteur d'entreprise sur les proportions d'issue favorable aux demandes.

Tableau 48 : Nombre moyen de demandes déposées selon la taille de l'entreprise

	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Aide à l'accès à la propriété	2,9*	2,8	4,4	6,1	12	4,9
Aide à la mobilité	7,6*	2,5*	2,5	6,9	11,9	6,8
Aide à la réalisation de travaux	2,5*	2,6	1,7	2,6	7,5	2,9
Aide LOCA-PASS	9*	3	3,4	7	17,1	6,3

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant présenté des demandes d'aides (Effectif : 430, 141, 275 et 355).

* Note de lecture : les cases notées avec une * concernent des moyennes sur un effectif inférieur à 10.

Quand il y a eu dépôt de demande, plus de la moitié des entreprises comptabilisent une issue favorable pour la totalité ou presque des dossiers. Cependant, **on note des proportions importantes d'entreprises qui ne connaissent pas l'issue des demandes déposées** (entre 10 et 20% des entreprises selon le type de demandes) (Tableau 49).

Tableau 49 : Demandes d'aides en 2013

	Aide à l'accès à la propriété	Aide à la mobilité	Aide à la réalisation de travaux	Aide LOCA-PASS
Entreprises ayant demandé la mise en œuvre du service*	76%	25%	72%	79%
En 2013, entreprises ayant déposé au moins une demande	60%	49%	39%	45%
<i>Nombre moyen de dossiers déposés en 2013*</i>	<i>4,9</i>	<i>6,8</i>	<i>2,9</i>	<i>6,3</i>
<i>Proportion de demandes dont l'issue a été favorable</i>				
<i>La totalité ou la quasi-totalité</i>	<i>57%</i>	<i>68%</i>	<i>58%</i>	<i>57%</i>
<i>Plus de la moitié</i>	<i>16%</i>	<i>15%</i>	<i>11%</i>	<i>16%</i>
<i>Moins de la moitié</i>	<i>9%</i>	<i>8%</i>	<i>9%</i>	<i>8%</i>
<i>Ne sait pas</i>	<i>18%</i>	<i>9%</i>	<i>22%</i>	<i>19%</i>

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

*Champ : Les entreprises demandant à leur CIL de mettre en œuvre les services cités (Effectif : 462, 155, 438 et 481).

Guide de lecture : 76% des entreprises ont demandé la mise en œuvre du service d'aide à l'accès à la propriété. Parmi elles, en 2013, 60% ont déposé au moins une demande. Ces dernières ont en moyenne déposé 4,9 dossiers en 2013.

*Le nombre moyen de dossiers déposés est calculé sur le nombre d'entreprise ayant déposé au moins une demande.

4.2 Les services en réseau CIL-PASS ASSISTANCE et CIL-PASS MOBILITE très peu sollicités

Seules les entreprises qui ont demandé la mise en œuvre de services à leur CIL sont concernées par cette sous-partie.

Les services en réseau CIL-PASS ASSISTANCE et CIL-PASS MOBILITE ont très peu bénéficié aux salariés en 2013. Les salariés des entreprises de 300 salariés et plus ont davantage sollicité ces deux services, et les salariés des entreprises de 100 à 299 salariés ont également davantage bénéficié du service en réseau CIL-PASS MOBILITE (14% contre 7%) (Tableau 50).

Tableau 50 : Utilisation des réseaux CIL-PASS ASSISTANCE et MOBILITE par taille

	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
D'un service en réseau CIL-PASS ASSISTANCE						
Oui	19%	3%	10%	14%	27%	9%
Non	81%	97%	90%	86%	73%	91%
D'un service en réseau CIL-PASS MOBILITE						
Oui	13%	1%	7%	14%	23%	7%
Non	87%	99%	93%	86%	77%	93%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant demandé à leur CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609).

Note de lecture : L'effectif de répondants pour la tranche 10-19 salariés étant trop faible les écarts significatifs ne sont pas commentés (Effectif non pondéré : 18 entreprises)

Les entreprises ayant mises en place des axes d'intervention en faveur du logement de leur salarié ont une proportion plus importante de salariés qui ont bénéficié des services CIL-PASS ASSISTANCE (19% contre 9%) et des services CIL-PASS MOBILITE (18% contre 7%) (Tableau 51).

Tableau 51 : Utilisation des réseaux CIL-PASS ASSISTANCE et MOBILITE

	La question du logement n'est pas importante	La question du logement est importante, mais il n'y a pas d'axes d'intervention	L'entreprise a mis en place des axes d'intervention sur la politique du logement	Ensemble
D'un service en réseau CIL-PASS ASSISTANCE				
Oui	6%	9%	19%	9%
Non	94%	91%	81%	91%
D'un service en réseau CIL-PASS MOBILITE				
Oui	3%	7%	18%	7%
Non	97%	93%	82%	93%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant demandé à leur CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609).

4.3 L'attribution de logement faisant l'objet de réservation locative très peu mise en œuvre

Seules les entreprises qui ont demandé la mise en œuvre du service d'attribution de logement faisant l'objet de réservation à leur CIL sont concernées par cette sous-partie, soit 208 entreprises.

4.3.1 Une demande d'attribution dans 1 cas sur 6

Parmi les entreprises ayant demandé la mise en œuvre de services, seules un tiers d'entre elles ont déjà demandé des attributions de logements faisant l'objet de droits de réservation (34%). Parmi celles-ci, un peu moins de la moitié des entreprises ont fait une demande d'attribution de logements au cours de l'année 2013, pour un ou plusieurs salariés (48%). Des dossiers ont été déposés pour la quasi-totalité des demandes, mais pour plus de la moitié des entreprises, les issues favorables concernent moins de la moitié des demandes ou ne sont pas connues (Tableau 52).

Tableau 52 : Mise en œuvre d'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation

	Attribution de logement
Entreprises ayant demandé la mise en œuvre du service*	34%
En 2013, part d'entreprise ayant demandé l'attribution d'un logement pour un ou plusieurs salariés	48%
Nombre moyen de demandes présentées en 2013	9,6
<i>Proportion de demandes dont l'issue a été favorable</i>	
<i>La totalité ou la quasi-totalité</i>	37%
<i>Plus de la moitié</i>	11%
<i>Moins de la moitié</i>	44%
<i>Ne sait pas</i>	8%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

*Champ : Les entreprises ayant demandé à leur CIL de mettre en œuvre le service cité (Effectif : 208).

Guide de lecture : 34% des entreprises ont demandé la mise en œuvre du service d'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation. Parmi elles, en 2013, 48% ont déposé au moins une demande. Ces dernières ont en moyenne déposé 9,6 demandes en 2013.

Les grandes entreprises ainsi que celles ayant mis en place une politique logement dans leurs établissement sont nettement plus nombreuses à avoir demandé pour un ou plusieurs de leurs salariés l'attribution d'un logement (respectivement 69% et 68% contre 48%). Pour autant, l'issue des dossiers n'a pas été plus souvent favorable.

Le nombre moyen de demandes d'attribution présentées par entreprise augmente avec la taille de l'entreprise (Tableau 53).

Tableau 53 : Nombre moyen de demandes d'attribution présentées selon la taille de l'entreprise

	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Attribution locative	1,2*	4,5	9	11,8	20,7	9,6
Effectifs	2	12	40	57	53	164

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant présenté des demandes d'attribution (Effectif : 164).

* Note de lecture : les cases notées avec une * concernent des moyennes sur un effectif inférieur à 10.

Les entreprises multi-établissements ont plus souvent que les autres demandé, au cours de l'année 2013, l'attribution d'un logement pour un ou plusieurs de leurs salariés (Tableau 54).

Tableau 54 : Demande d'attribution locative selon le type d'entreprise

Au cours de l'année 2013, votre entreprise a-t-elle demandé pour un ou plusieurs salariés l'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation ?	Mono-établissement	Multi-établissement	Ensemble
Oui	40%	56%	48%
Non	60%	44%	52%
Total	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant demandé à leur CIL de mettre en œuvre le service cité (Effectif : 208).

La principale raison au fait que les entreprises n'aient pas sollicitées, au cours de l'année 2013, d'attribution locative faisant l'objet de droit de réservation locative est expliquée par l'absence de demande de la part des salariés (77%) (Tableau 55). La taille, le secteur, le type d'entreprise et la région n'ont pas d'impact sur les raisons évoquées par les entreprises.

Tableau 55 : Raisons de la non-demande d'attributions locatives

Pourquoi ne demandez-vous pas d'attribution de droits de réservation ? Est-ce principalement parce que ...	%
Vous n'avez pas de demande de salariés	77%
Vous ne voyez pas les demandes, les salariés font les démarches directement au CIL	7%
Vous ne connaissiez pas ce système	4%
Vous pensez que les demandes de salariés n'ont pas de chance d'aboutir	3%
Les logements à attribuer ne correspondent pas aux attentes des salariés de votre entreprise	2%
La politique de l'entreprise n'est pas axée sur cette aide	1%
Autres, précisez	3%
Ne sait pas	3%
Total	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises n'ayant pas demandé au cours de l'année 2013 l'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation (Effectif : 109).

4.3.2 Des entreprises plus présentes pour l'enregistrement et la constitution des dossiers que pour la sélection et la présentation en commission d'attribution du logement

Environ la moitié des entreprises ayant fait des demandes d'attribution dans le cadre de réservations locatives réalisent l'enregistrement des demandes des salariés (56%) et constituent les dossiers des candidats (50%). Par contre, elles sont peu nombreuses à effectuer une sélection des dossiers (26%), et sont encore moins nombreuses à adresser les dossiers aux bailleurs pour passage en commissions d'attribution des bailleurs (8% soit 8 entreprises sur 99) (Tableau 56).

Tableau 56 : Constitution des dossiers de demande d'attribution de logement

	% de oui
L'entreprise réalise l'enregistrement de la demande	56%
L'entreprise réalise la constitution des dossiers de candidature	50%
L'entreprise réalise la sélection des dossiers de candidats	26%
L'entreprise réalise la présentation des dossiers en CAL	8%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant demandé au cours de l'année 2013 pour un ou plusieurs salariés l'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation (Effectif : 99).

La taille de l'entreprise et le fait d'avoir décliné des axes d'intervention au sein de l'entreprise n'ont pas d'impact sur l'intervention de l'entreprise dans le processus de demande et d'instruction des candidatures d'attribution de droits de réservation.

Seul un tiers des entreprises ont connaissance des critères d'attribution des logements (34%). De plus, une entreprise sur cinq dispose pour son seul usage de logements faisant l'objet de réservation (19%). En cas d'inoccupation de ces logements, les entreprises semblent rarement payer des loyers (une entreprise concernée sur 19).

4.3.3 Problématique DALO : peu de salariés concernés et des CIL non actifs sur la question

Une entreprise sur dix déclare avoir des salariés demandeurs prioritaires au titre du DALO (12%), tandis qu'un quart d'entre elles n'en a pas connaissance (24%). Les 12 entreprises concernées comptaient en moyenne 6 salariés prioritaires au titre du DALO. Pour la majorité des cas ces demandeurs sont pris en charge par le CIL (8 entreprises sur 12).

Seulement une entreprise sur 10 (9%) déclare avoir été mobilisée par un CIL sur la question du DALO. Les profils de ces entreprises ne se distinguent pas de l'ensemble des entreprises interrogées.

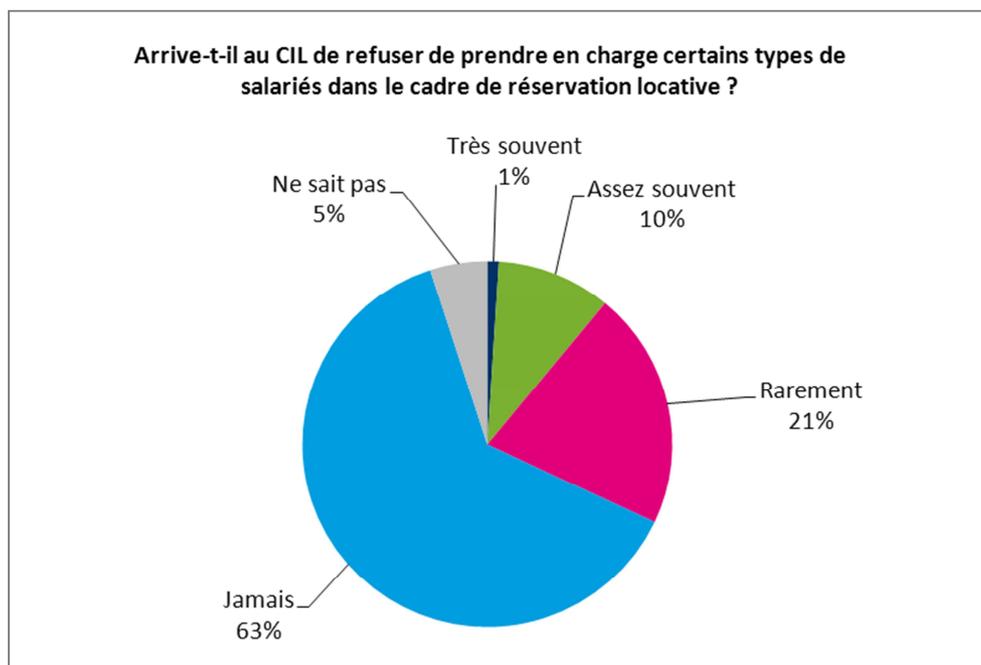
4.3.4 Des refus de prises en charge existants de la part des CIL dans le cadre de réservation locative

Pour deux tiers des entreprises, jamais un CIL n'a refusé de prendre en charge certains types de salariés dans le cadre de réservation locative (63%). Cependant, dans un tiers des cas, des refus ont été opposés, la plupart du temps « rarement » (deux entreprises sur dix) et « souvent » pour une entreprise sur dix (Graphique 13).

Dans les cas où des refus ont été observés par les entreprises, il s'agissait le plus souvent de publics surendettés, non solvables, et de personnes ayant peu d'ancienneté dans l'entreprise (7 entreprises sur 11 concernées) ou de personnes ayant un salaire élevé ou un statut cadre (3 entreprises sur 11).

Pour expliquer son refus le CIL invoque le plus souvent la législation, et notamment le fait que le demandeur ne correspond pas aux critères d'éligibilité (7 entreprises sur 11) mais également ne donne pas d'explication claire ou satisfaisante à l'entreprise (6 réponses sur 11).

Graphique 13 : Refus de prise en charge par le CIL de certains types de salariés dans le cadre de réservation locative



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant demandé au cours de l'année 2013 pour un ou plusieurs salariés l'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation (Effectif : 99).

4.3.5 Des entreprises plutôt satisfaites de la durée de traitement des dossiers par le CIL

Les entreprises ayant demandé la mise en œuvre de service à leur CIL sont majoritairement plutôt satisfaites de la durée de traitement (62%) (Tableau 57). Cette satisfaction ne varie pas selon la taille de l'entreprise ni selon l'importance de la question logement au sein de cette dernière. Seule différence à noter : les entreprises multi-établissements sont plus nombreuses à être plutôt satisfaites (67% contre 62%) et les entreprises de la région parisienne sont plus nombreuses à déclarer n'être « plutôt pas satisfaites » (19% contre 8%).

Tableau 57 : Satisfaction de la durée de traitement des dossiers

Pour l'ensemble des aides, concernant la durée de traitement des dossiers par votre (ou vos) CIL, vous êtes ...	%
Tout à fait satisfait	18%
Plutôt satisfait	62%
Plutôt pas satisfait	8%
Pas du tout satisfait	2%
Ne sait pas	10%
Total	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : Les entreprises ayant demandé à leur CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609).

4.4 Un besoin des entreprises de disposer d'une plus grande visibilité sur l'issue des dossiers de leurs salariés

Les entretiens qualitatifs auprès des entreprises qui n'ont pas ou peu de relations directes avec leur collecteur ont mis en évidence le sentiment de certaines d'être court-circuitées : les salariés font leurs demandes directement auprès du CIL (l'entreprise est alors éventuellement sollicitée pour donner son aval sur la demande d'aide lorsque cela est nécessaire), et trop souvent, aucun retour sur l'issue du dossier n'est fait à l'employeur, ni par le salarié, ni par le CIL.

« On a peu de réponses, il faut toujours relancer le dossier » (50-99 salariés, secteur Services non marchands, Bassin parisien).

« On m'a téléphoné pour me demander si la personne était bien salariée de cette entreprise et ça s'est arrêté là, je n'ai pas eu de compte rendu, savoir si ça avait abouti, pas abouti » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

Cette lacune apparente explique certainement la part élevée d'employeurs déclarant ne pas connaître l'issue des dossiers.

A l'extrême, il en résulte parfois des situations de tension entre un salarié et son employeur. En effet, en l'absence de visibilité concernant l'issue des dossiers, deux employeurs expriment le sentiment de se retrouver en situation de porte-à-faux face à un salarié qui se retourne en vain vers son employeur pour connaître l'issue d'une demande d'aide.

« Les salariés qui ne comprennent pas toujours pourquoi leur demande ne progresse pas, ils peuvent penser que c'est l'entreprise qui ne fait pas son travail en ne gérant pas son dossier. Cela peut créer des tensions en interne. Il y a toujours un petit peu un agacement de la part des salariés, l'impression que la personne qui est charge de leur dossier ne s'en occupe pas au sein de l'entreprise » (20-49 salariés, secteur Services marchands, Centre-Est).

« [A propos d'un dossier locatif qui va échouer à cause des difficultés à joindre le CIL] je pense qu'on aura dépassé le délai donc que le dossier locatif échouera à cause de ça. Je vais devoir dire à la personne que je crois que le dossier est un peu foutu alors qu'on n'y est pour rien » (100-299 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

Une systématisation des retours des CIL vers les employeurs sur l'issue des demandes des salariés constitue une attente forte des entreprises les moins satisfaites.

« Avoir un retour au niveau de la demande des salariés, qu'est-ce qui a pu être demandé et quelles réponses a pu leur être apportée parce que je n'ai pas de retour sur ça. Le fait d'avoir un retour c'est déjà pas mal » (20-49 salariés, secteur Services non marchands, Nord).

« Ça serait intéressant de savoir si les gens ont pu bénéficier de tout ce qui a été reversé [...] Qu'il ait un retour au moins annuel au moment de l'appel à cotisation, que l'on sache comment a été utilisé l'argent, je trouverais ça normal » [...] (100-299 salariés, secteur Services non marchands, Région parisienne).

Troisième partie : L'utilité des services mis en œuvre par les CIL

Remarque : cette partie concerne :

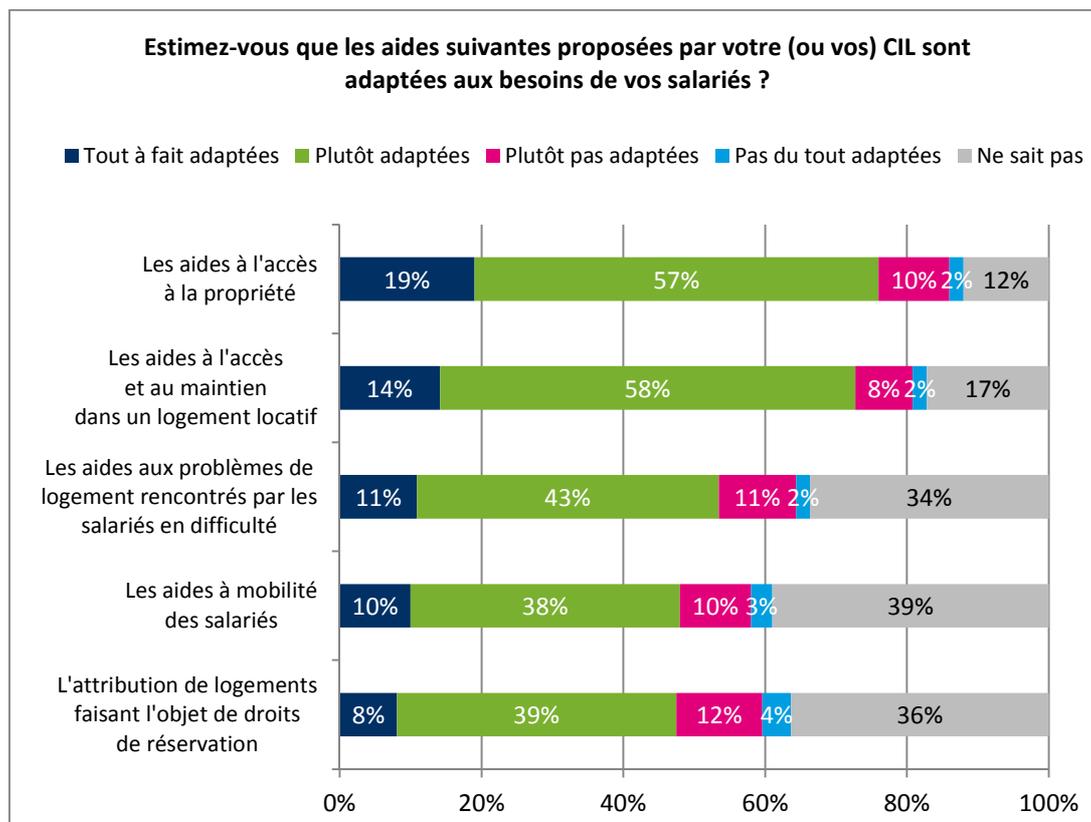
- Les questions d'opinion sur le rôle des CIL, la satisfaction globale envers leur CIL concernent les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services, soit 1 525 entreprises sur les 1 741 interrogées ;
- Les questions de satisfaction vis-à-vis des services concernent les entreprises ayant demandé des mises en œuvre de services, soit 609 entreprises ;
- Enfin les modélisations portent sur les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services, soit 1 525 entreprises.

1/ L'utilité des services pour les entreprises et les salariés

1.1 Des aides jugées adaptées aux besoins des salariés

Les aides proposées par les CIL sont jugées adaptées aux besoins des salariés par une majorité d'entreprises. Les trois-quarts des entreprises considèrent même comme adaptées **les aides pour l'accès à la propriété (76%) et pour l'accès et le maintien dans le locatif (72%)** et environ la moitié des entreprises concernant les aides pour les salariés en difficulté (54%), pour la mobilité (48%) et l'attribution de logements sociaux (47%). Relevons que pour ces trois derniers items, plus du tiers des entreprises ne se prononcent pas (Graphique 14).

Graphique 14 : Opinion des entreprises sur la pertinence des aides par rapport aux besoins des salariés



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises qui demandent au(x) CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609)

*** Des aides jugées d'autant plus adaptées que les besoins ont été identifiés parmi les salariés**

L'opinion des entreprises quant à la pertinence des aides proposées par les CIL par rapport aux besoins des salariés est fortement liée au fait que ces dernières aient identifié ces besoins chez leurs salariés et aient fait des demandes auprès de leur(s) CIL pour mettre en œuvre des services (Tableau 58).

- Ainsi, les structures **ayant recensé parmi leurs salariés des besoins** en matière d'accès au logement sont plus nombreuses à juger adaptées les aides concernant l'accès à la propriété, l'attribution de logements, l'accès et le maintien dans le logement (respectivement 83%, 50% et 77% contre 76%, 48% et 73% dans l'ensemble, voir Tableau 58). L'écart est encore plus fort concernant les aides à la mobilité, jugées adaptées par 79% des entités au sein desquelles les salariés ont exprimé des besoins dans ce domaine (contre 48% dans l'ensemble) et pour les salariés en difficulté (68% contre 54%). En parallèle, les entreprises qui n'ont pas identifié les besoins chez leurs salariés sont plus nombreuses à ne pas se prononcer (réponse « ne sait pas ») quant à la pertinence de l'offre des CIL.

- Similairement, pour chacune des aides sur lesquelles les entreprises ont été interrogées quant à leur pertinence par rapport aux besoins des salariés, la part d'entreprises jugeant l'aide adaptée est systématiquement plus **élevée lorsque la structure fait des demandes de services auprès des CIL sur cette thématique**. Ainsi, les aides à la mobilité sont jugées adaptées par 80% des structures ayant fait des demandes de services liées à la mobilité (contre 48% dans l'ensemble). Là encore, le fait de ne pas avoir demandé la mise en œuvre de services accroît systématiquement la part de répondants qui ne se prononcent pas.

Tableau 58 : Opinion des entreprises sur la pertinence des aides en fonction des besoins exprimés par leurs salariés

Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à l'accès à la propriété ? (hors NSP, effectifs faibles)			
	Oui	Non	Ensemble
Les aides à l'accès à la propriété			
Adaptées	83%	63%	76%
Non adaptées	11%	14%	12%
Nsp	6%	22%	12%
Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à l'accès au logement locatif ?			
	Oui	Non	Ensemble
Les aides à l'accès et au maintien dans un logement locatif			
Adaptées	77%	60%	73%
Non adaptées	10%	12%	11%
Nsp	12%	28%	17%
Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à des problèmes financiers liés au logement ? (hors NSP, effectifs faibles)			
	Oui	Non	Ensemble
Les aides aux problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté			
Adaptées	68%	44%	54%
Non adaptées	14%	13%	13%
Nsp	18%	43%	34%
Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs au changement de logement dans le cadre d'une mobilité ? (hors NSP, effectifs faibles)			
	Oui	Non	Ensemble
Les aides à mobilité des salariés			
Adaptées	79%	37%	48%
Non adaptées	10%	14%	13%
Nsp	11%	49%	39%
Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à l'accès au logement locatif ?			
	Oui	Non	Ensemble
L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation			
Adaptées	50%	41%	48%
Non adaptées	15%	20%	16%
Nsp	35%	39%	36%
	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises qui demandent au(x) CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609)

Par ailleurs, les structures ayant mis en place des **axes d'intervention dans le cadre d'une politique logement dans l'entreprise sont plus nombreuses à considérer comme adaptées** les aides à l'accès et au maintien dans le logement (84% contre 73%) ainsi que les aides à destination des salariés en difficulté (73% contre 54%).

Il semble donc que **les entreprises jugent les aides d'autant plus adaptées aux besoins des salariés qu'elles intègrent la question du logement dans la gestion de leurs ressources humaines**, au travers de l'identification des besoins chez les salariés, et de la mise en place d'actions pour répondre à ces besoins, qu'il s'agisse d'actions mises en œuvre en interne ou au travers de la sollicitation des CIL.

★ L'impact du profil des entreprises

On observe par ailleurs **un impact de la taille** de l'entreprise pour la plupart des items (à l'exception des aides concernant l'accès à la propriété). **Les entreprises de 300 salariés et plus et les entreprises de 10 à 19 salariés sont plus nombreuses à considérer que les aides à la mobilité sont adaptées¹² aux besoins des salariés** : respectivement 68% et 62% contre 48% de l'ensemble des répondants. Les entreprises de 10 à 19 salariés sont également plus nombreuses à considérer que les aides pour les salariés en difficulté sont adaptées. L'opinion des entreprises quant à la pertinence des aides à la mobilité n'est pas liée au nombre d'établissements que comprend l'entreprise.

Les entreprises de 20 à 49 salariés sont moins nombreuses à considérer comme adaptées les aides pour l'accès et le maintien dans le logement locatif (68%), les aides à la mobilité (40%), l'attribution de logements (42%) ainsi que les aides pour les salariés en difficulté (48%) (Tableau 59). Pour ces aides, les structures de 20 à 49 salariés sont aussi significativement plus nombreuses à ne pas se positionner (réponse « ne sait pas »), suggérant là aussi une moindre mobilisation de ces aides par les petites entreprises qui versent la PEEC.

¹² Les tests statistiques ont été réalisés en regroupant les entreprises jugeant les aides adaptées (tout à fait ou plutôt) d'une part, et celles les considérant comme non adaptées (plutôt pas ou pas du tout) d'autre part.

Tableau 59 : Opinion des entreprises sur la pertinence des aides par rapport aux besoins des salariés, en fonction de la taille (part de « tout à fait » et « plutôt adapté »)

	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Estimez-vous que les aides suivantes proposées par votre (ou vos) CIL sont adaptées aux besoins de vos salariés ?						
Les aides à l'accès à la propriété	72%	74%	77%	78%	88%	76%
Les aides à l'accès et au maintien dans un logement locatif	81%	68%	74%	75%	81%	73%
Les aides aux problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté	69%	48%	53%	54%	65%	54%
Les aides à mobilité des salariés	62%	40%	50%	52%	68%	48%
L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	60%	42%	49%	50%	58%	48%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises qui demandent au(x) CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609)

En ce qui concerne la **localisation géographique**, les entreprises situées en région parisienne considèrent moins souvent comme adaptées aux besoins des salariés les aides à l'accès et au maintien dans un logement locatif (57% contre 73% en moyenne), les aides à l'accès à la propriété (69% contre 76%), l'attribution de logements (36% contre 48%) et les aides aux salariés en difficulté (39% contre 54%). Là encore, ceci doit être lu au regard de la tension sur le marché immobilier en général, et le locatif social en particulier, dans cette région où les besoins en matière de logement sont accrus. Il ne semble pas s'agir d'une remise en cause de l'offre de service, mais davantage d'une insatisfaction vis-à-vis de réponses effectivement données aux demandes de salariés (pas ou peu de propositions de logements).

Lors d'un entretien qualitatif, une grande entreprise parisienne interrogée exprime ainsi son insatisfaction quant à l'attribution de logements sociaux, en lien avec la pénurie et l'absence de visibilité sur l'offre de logements malgré des demandes importantes parmi les salariés :

« Sur Internet, l'offre n'est pas à jour. C'est assez obscur, je n'ai pas accès à toutes les offres, ou ce n'est pas actualisé [...] dans 75% des cas, le logement n'est pas visitable parce que le gardien n'est pas disponible [...] Si j'avais l'offre de logements disponibles pour notre société, je pourrais plus facilement faire des propositions en fait, avoir la main dessus » (100-299 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

Les entreprises ayant estimé que les aides proposées par les CIL n'étaient **pas adaptées** aux besoins de leurs salariés ont été interrogées sur les raisons de leur positionnement¹³. Six thématiques se dégagent clairement :

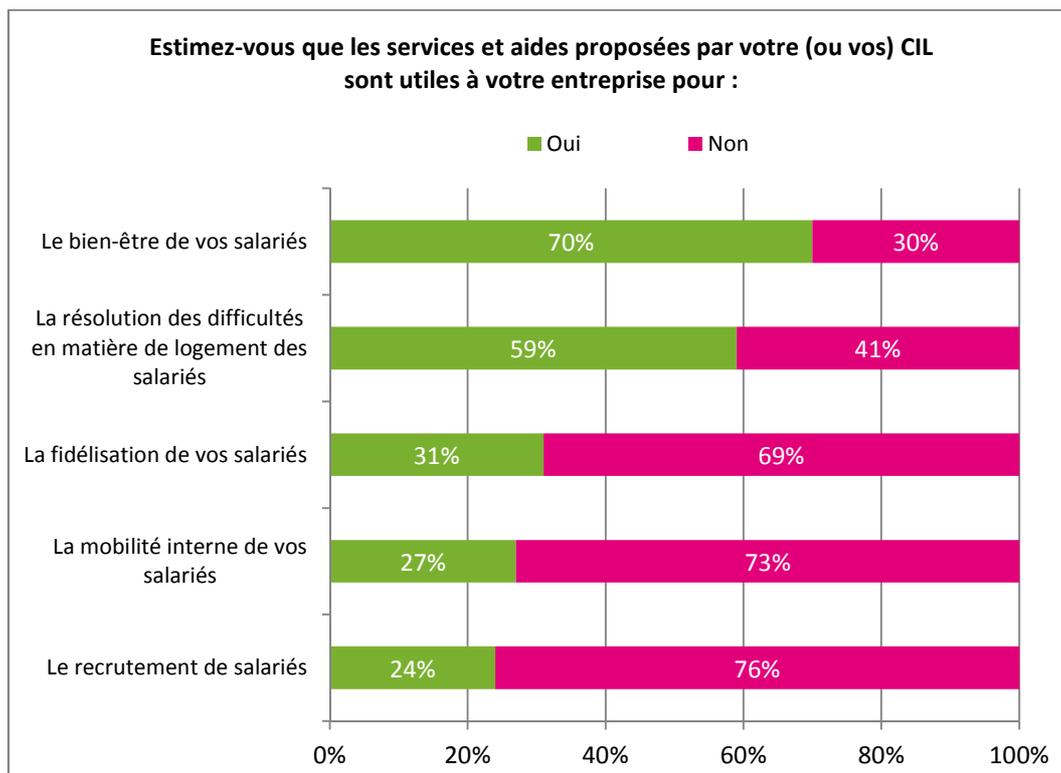
¹³ Il s'agit de données issues de la codification de la question ouverte posée pour chacune des catégories d'aide aux répondants ayant estimé l'aide inadaptée (entre 65 et 98 répondants selon l'aide considérée) : « Pour quelle raison estimez-vous que [les aides] ne sont pas adaptées aux besoins de vos salariés ? ».

- Les répondants citent en premier lieu **l'absence de besoins** ou de demandes dans l'entreprise : c'est le cas d'environ trois-quarts des répondants à propos des aides en faveur de la mobilité, de près de la moitié des répondants concernant les aides à destination des salariés en difficulté, et d'un tiers pour les aides à l'accès ou au maintien dans le logement.
- Vient ensuite le constat des entreprises d'une **inadéquation de la réponse du CIL par rapport aux besoins** (en fonction de l'aide, cela concerne entre un sixième et un tiers des structures ayant jugé l'aide inadaptée). Ceci est particulièrement prégnant pour les aides à l'accès au logement locatif social : l'offre est jugée insuffisante, notamment en Ile-de-France, et les logements proposés aux salariés ne correspondent pas toujours à leurs attentes, notamment en termes de localisation.
- Sont ensuite citées des raisons relatives aux **critères d'éligibilité des aides**, en particulier à propos des aides en faveur de l'accès à la propriété (un tiers des répondants), pour lesquelles les plafonds sont souvent jugés trop bas ; le **manque d'information de la part des CIL** à destination de l'entreprise et des salariés, qui ressort notamment au sujet du droit de réservation (environ 1 réponse sur 10) ; puis la **lourdeur et la complexité du processus** pour faire une demande d'aide.
- Enfin, plusieurs entreprises déclarent **ne pas avoir accès à ces aides** en raison de leur taille et de la faiblesse des montants qu'elles versent au titre de la PEEC, ou du manque de moyens des CIL.

1.2 Des aides jugées utiles pour favoriser le bien-être des salariés

Les entreprises déclarant faire des demandes de services aux CIL ont été interrogées sur l'utilité de ces services sur plusieurs thématiques ayant trait à leur gestion des ressources humaines. Les services sont jugés utiles pour le **bien-être des salariés** par plus des deux-tiers des répondants (70%). Vient ensuite l'utilité pour résoudre **les difficultés de logement** (59%), puis la fidélisation (31%), la mobilité (27%) et le recrutement des salariés (24%) (Graphique 15).

Graphique 15 : Opinion des entreprises sur l'utilité des aides par rapport aux besoins de l'entreprise



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises qui demandent au(x) CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609)

Ici encore, ce sont les **entreprises de 300 salariés et plus qui estiment le plus que les aides sont utiles dans le cadre de leur gestion des ressources humaines** (de 11 à 22 points de plus que la moyenne en fonction des items) (Tableau 60).

Tableau 60 : Opinion des entreprises sur l'utilité des aides par rapport aux besoins de l'entreprise selon la taille

	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	Ensemble
Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour le bien-être de vos salariés ?						
Oui	70%	64%	71%	79%	86%	70%
Non	30%	36%	29%	21%	14%	30%
Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour la résolution des difficultés en matière de logement des salariés ?						
Oui	69%	54%	58%	64%	77%	59%
Non	31%	46%	42%	36%	23%	41%
Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour la fidélisation de vos salariés ?						
Oui	45%	28%	28%	30%	42%	31%
Non	55%	72%	72%	70%	58%	69%
Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour la mobilité interne de vos salariés ?						
Oui	26%	23%	23%	35%	49%	27%
Non	74%	77%	77%	65%	51%	73%
Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour le recrutement de salariés ?						
Oui	17%	21%	23%	30%	35%	24%
Non	83%	79%	77%	70%	65%	76%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises qui demandent au(x) CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609)

Les entreprises multi-établissements sont plus nombreuses à juger les aides des CIL utiles pour la gestion de la mobilité de leurs salariés (33% contre 27% en moyenne). Ceci est vraisemblablement lié à un besoin de mobilité interne pour ces structures présentes sur plusieurs sites.

Les entreprises qui ont mis en place des axes d'intervention autour de la question du logement estiment plus souvent que les aides des CIL sont utiles pour la résolution des difficultés rencontrées par les salariés (75% contre 59%).

Globalement, il apparaît donc **que les aides sont jugées d'autant plus utiles par les entreprises qu'elles ont mis en place une politique de gestion des ressources humaines**, ce qui est d'autant plus fréquent que la taille de l'entreprise est importante. A l'inverse, les structures de **20 à 49 salariés valorisent moins souvent** l'utilité des aides pour le bien-être des salariés (64%), la mobilité interne (23%) et la résolution des difficultés (54%). Ces entreprises PEEC se distinguent par un moindre enthousiasme à propos des services du secteur PEEC, ce qui peut être relié à la faiblesse de leurs moyens pour mettre en place une politique active en faveur du logement de leurs salariés. Or ce manque de sollicitation des entreprises vers les CIL n'apparaît pas compensé par des démarches de la part de ces derniers pour informer et accompagner les entreprises dans l'appropriation et la mobilisation des aides.

1.3 Pour les insatisfaits, une offre de service parfois considérée comme en décalage par rapport aux besoins et au profil des salariés

Dans l'enquête qualitative, plusieurs répondants ont expliqué leur insatisfaction vis-à-vis des services proposés par leur collecteur par le sentiment qu'aucune aide proposée ne correspond aux besoins de la population salariée de l'entreprise, ou, lorsque le besoin existe, que les conditions d'éligibilité sont trop strictes pour que leurs salariés puissent y prétendre.

« Il faut tomber dans le bon créneau : il ne faut pas avoir trop de revenus, il faut que les budgets soient disponibles, il faut tomber au bon moment de l'année, il faut que les travaux soient éligibles » (100-299 salariés, secteur Commerce, Bassin parisien).

En conséquence et à l'extrême, monter un dossier est vécu pour quelques employeurs comme une perte de temps, l'idée étant que le dossier sera forcément refusé :

« L'aide aux travaux, je crois que ça existe, avec des conditions tellement draconiennes : le logement doit être de diagnostic thermique A ou B, que la personne habite dans de l'ancien. C'est tellement restrictif que ce n'est pas la peine. Je n'ai pas de temps à perdre pour que le dossier soit refusé » (50-99 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

Si dans certaines entreprises, l'offre semble inadaptée aux salariés en raison des plafonds de ressources, dans d'autres, au contraire, le sentiment dominant est celui que les services des collecteurs ne sont pas adaptés au public précaire pour trois raisons principales évoquées dans le cadre des entretiens qualitatifs :

- Un niveau de ressources rendant inéligibles les salariés précaires ;

[À propos de la demande d'aide d'un salarié précaire dans le cadre d'une mutation professionnelle] ça n'a pas pu se faire par rapport à un cautionnement et tout ça, le salarié était trop précaire [...] du coup il a mis fin à sa mutation [...] il ne trouvait pas de logement donc à un moment donné il n'a pas eu le choix » (50-99 salariés, secteur Industrie, Est).

- Une offre inadaptée à leurs besoins ;

« Par rapport à des prêts et des choses comme ça, je pense que les salariés, en tout cas les nôtres, sont quand même pour la plupart dans des situations précaires donc il n'y a pas du tout d'investissements [achat de logement] qui sont faits [...]

- Un besoin d'accompagnement pour la constitution d'un dossier de demande d'aide.

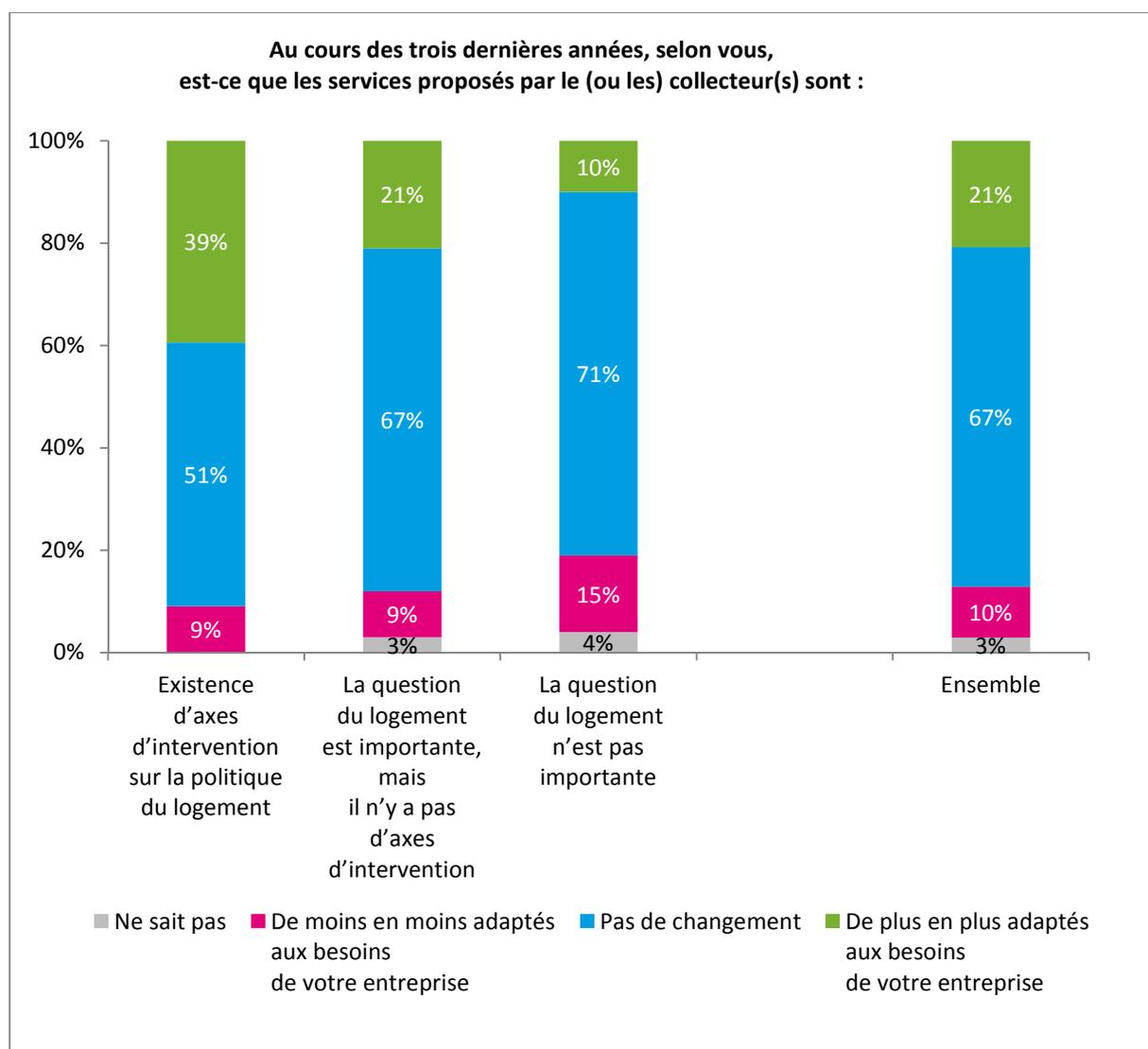
*« On n'est pas intéressé par le 1%. On oriente [les salariés en insertion] vers les services sociaux qui sont plus adaptés, ils ont des services spécifiques dans différents secteurs, le logement, la santé, etc. [...] **[les collecteurs] ne travaillent pas dans le social.** Je ne sais pas trop, il y a peut-être des collecteurs plus orientés sur le social, je n'en sais rien » (10-19 salariés, secteur Services marchands, Nord).*

1.4 Peu de changements dans l'adaptation de l'offre aux besoins des entreprises, en lien avec le niveau de besoins émergents

Les deux tiers des entreprises n'ont pas identifié de changement dans les services proposés par leurs collecteurs sur les trois dernières années. 21% ont constaté une meilleure adéquation des services par rapport à leurs besoins et 10% font le constat d'une dégradation.

Les entreprises les plus actives sur la politique du logement sont aussi celles qui estiment le plus souvent que les services vont dans le sens d'une plus grande adéquation face à leur besoins (39%). Réciproquement, les entreprises qui perçoivent la politique du logement comme peu ou pas importante estiment moins souvent que les services sont de plus en plus adaptés à leurs besoins (10%) (Graphique 16).

Graphique 16 : Perception de l'évolution de l'utilité des aides par rapport aux besoins de l'entreprise



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises qui demandent au(x) CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609)

Les entreprises du commerce ont davantage perçu une progression de la pertinence des services par rapport à leurs besoins (31% contre 21% en moyenne). À l'inverse, les entreprises de l'industrie sont plus nombreuses à constater une évolution de l'offre de service qui s'éloigne de leurs besoins (16%). C'est également le cas des entreprises de **la région parisienne : 17% parlent d'une moindre adaptation de l'offre à leurs besoins** (contre 10% en moyenne). Ce constat peut s'expliquer au regard de la tension sur le marché du logement particulièrement accrue dans cette région, rendant l'offre de logement social peu accessible en raison de la pénurie de logements.

On n'observe pas d'effet de la taille ni du caractère mono ou multi-établissement de l'entreprise sur ce plan.

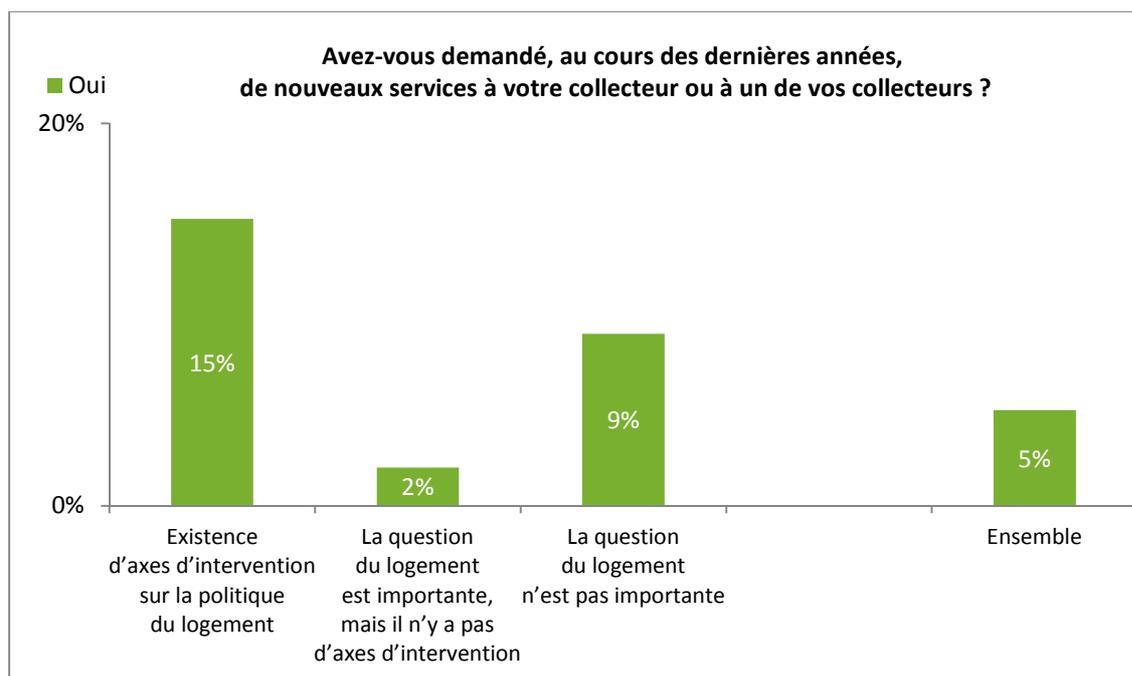
1.5 Les besoins émergents

Seules 5% des entreprises ont été à l'initiative d'une nouvelle demande de service auprès de leur collecteur au cours des dernières années. Ces demandes concernent principalement les aides en faveur des jeunes (un tiers des nouvelles demandes). Les entreprises de 20 à 49 salariés sont encore moins nombreuses à déclarer avoir fait de nouvelles demandes (2%). A l'inverse, les nouvelles demandes se concentrent davantage dans le secteur du commerce (9%).

Là encore, **c'est surtout la place accordée à la politique du logement dans la gestion des ressources humaines qui impacte particulièrement le fait d'avoir fait de nouvelles demandes de services au cours des dernières années** : cela concerne 15% des structures qui déclarent avoir mis en place des axes d'intervention pour le logement de leurs salariés, contre seulement 2% et 9% des structures qui n'ont pas mis en place de politique de logement (Graphique 17).

Aucun effet statistique du caractère mono ou multi-établissement ni de la localisation de la structure n'est observable.

Graphique 17 : Demande de nouveaux services auprès des CIL



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises qui demandent au(x) CIL de mettre en œuvre des services (Effectif : 609)

2/ Opinion et satisfaction globale des entreprises vis-à-vis des CIL

2.1 Une vision positive du rôle et des compétences des CIL

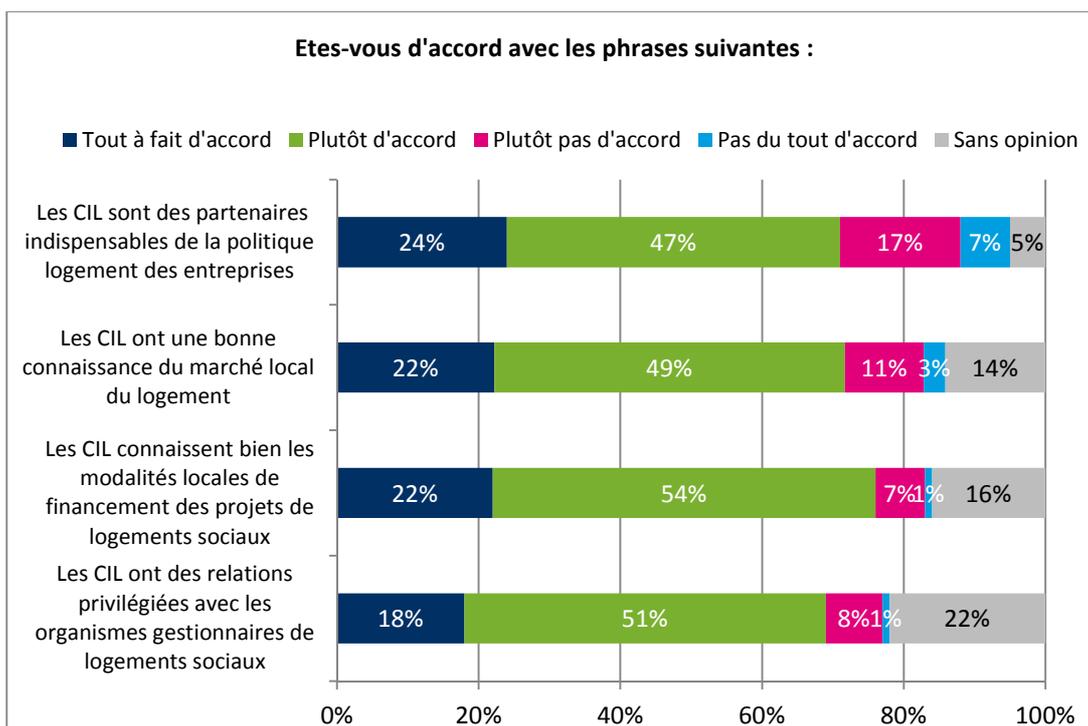
Les entreprises se sont prononcées en termes d'accord ou de désaccord sur des assertions renvoyant à des images positives ou négatives envers les CIL¹⁴. **Globalement, l'image reste très positive bien qu'en baisse par rapport à 2008.**

Environ 7 entreprises sur 10 sont d'accord sur le fait que les CIL connaissent bien les modalités locales de financement des projets de logements sociaux (76%) ainsi que le marché local du logement (71%), que les CIL sont des partenaires indispensables de la politique de logement des entreprises (71%), et que les CIL ont des relations privilégiées avec les organismes gestionnaires de logements sociaux (69%) (Graphique 18).

En 2008, plus de 8 entreprises sur 10 considéraient les collecteurs comme des partenaires indispensables de la politique de logement (81% en 2008) et leur reconnaissaient une bonne connaissance du marché local du logement (82%), soit une baisse significative de 10 points.

¹⁴ En 2008, les questions portaient sur les collecteurs en général (CIL mais aussi organismes HLM notamment), et non pas uniquement les CIL comme en 2013. A noter que les organismes HLM ne réalisaient alors que des activités de collecte auprès des entreprises.

Graphique 18 : Opinion des entreprises sur le rôle des CIL (assertions positives)



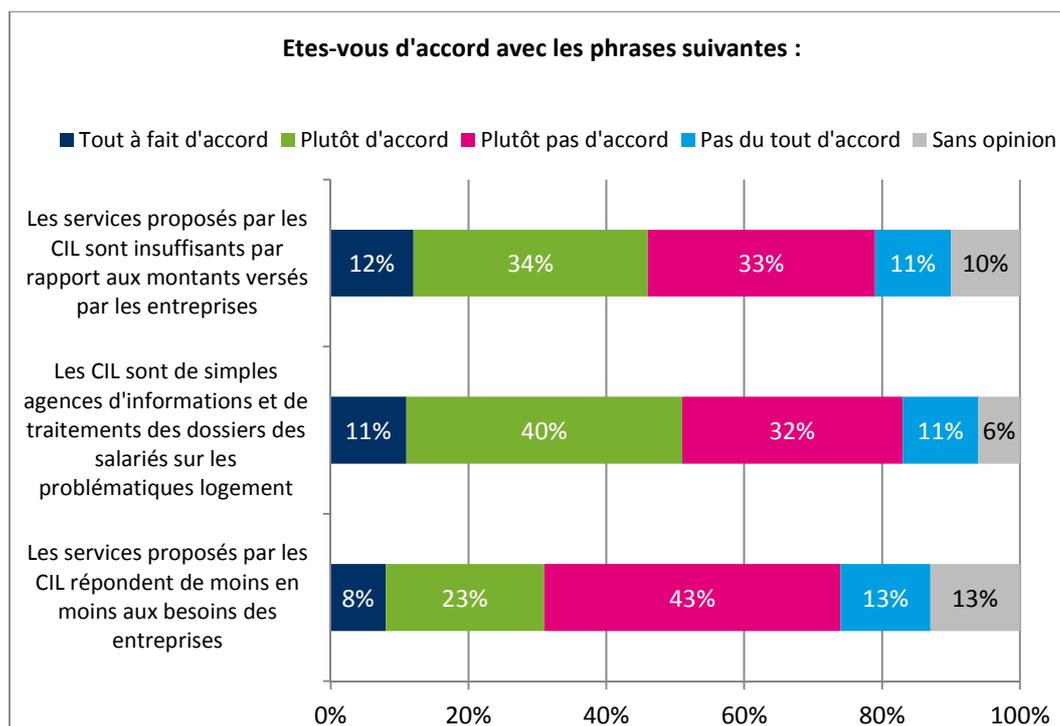
Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

Malgré une reconnaissance importante du rôle des CIL dans la politique du logement et leur maîtrise du fonctionnement du marché du logement, les opinions des entreprises révèlent également **une certaine déception pour une part importante d'entre elles concernant la réalisation effective des missions :**

- Un peu plus de 30% des structures estiment que les services proposés répondent de moins en moins bien à leurs besoins (*ce n'était le cas que de 23% des répondants en 2008*) ;
- 46% considèrent ces services comme insuffisants par rapport aux montants versés (*proportion stable par rapport à 2008*) ;
- et la moitié considèrent les CIL comme de simples agences d'information et de traitement des dossiers (*41% en 2008*) (Graphique 19).

Graphique 19 : Opinion des entreprises sur le rôle des CIL (assertions négatives)



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises – 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

Ces opinions (positives et négatives) varient en fonction de la taille (Tableau 61) et du secteur d'activité de la structure :

- **l'opinion des grandes entreprises – et des structures multi-établissements – est plus favorable aux CIL** : les entreprises de 300 salariés ou plus sont plus souvent tout à fait d'accord avec les assertions renvoyant à une image positive des CIL (+ 10 à 20 points par rapport à la moyenne des entreprises).
- les petites entreprises – ainsi que les entreprises de construction – sont plus souvent sans opinion (selon les items, cela concerne de 15% à 30% des entreprises de 10 à 19 salariés) : entretenant des liens plus distendus avec les CIL, elles ont certainement une moindre connaissance de leur rôle et sont moins enclines à émettre un avis.

L'opinion des entreprises est également liée aux liens de collecte et de service (Tableau 62) :

- **les entreprises qui versent la PEEC et qui ont des relations de services avec les CIL ont une image des CIL plus favorable** que les autres entreprises sur presque tous les items (positifs et négatifs),
- **à l'exception de l'assertion négative selon laquelle « les services proposés par les CIL sont insuffisants par rapport aux montants versés par les entreprises »** (20% sont tout à fait d'accord, contre 6% des entreprises qui ne versent pas la PEEC mais ont des relations de service avec leur(s) CIL).

Enfin, on observe un effet de la position de l'entreprise par rapport à la politique du logement (Tableau 63) :

- les entreprises qui n'ont pas investi le champ du logement dans leur gestion des ressources humaines (la question du logement n'est pas importante pour elles et elles n'ont pas mis en place d'axes d'intervention) sont plus souvent sans opinion (2 à 10 points de plus que la moyenne selon les items).
- **l'image qu'ont les entreprises des CIL est d'autant plus favorable qu'elles ont investi la question du logement de leurs salariés** : les entreprises qui ont mis en place des axes d'intervention pour le logement de leurs salariés sont plus souvent « tout à fait d'accord » avec les assertions positives et « pas du tout d'accord » avec les assertions négatives.

Tableau 61 : Opinion des entreprises en fonction de leur taille

	Taille de l'entreprise					Ensemble
	10-19 salariés	20-49 salariés	50-99 salariés	100-299 salariés	300 salariés et plus	
Les CIL sont des partenaires indispensables de la politique logement des entreprises						
Tout à fait d'accord	16%	22%	27%	37%	35%	24%
Plutôt d'accord	38%	49%	48%	42%	54%	47%
Plutôt pas d'accord	29%	15%	17%	14%	9%	17%
Pas du tout d'accord	5%	9%	5%	5%	2%	7%
Sans opinion	13%	5%	2%	2%	1%	5%
Les CIL ont une bonne connaissance du marché local du logement						
Tout à fait d'accord	12%	21%	26%	32%	40%	22%
Plutôt d'accord	41%	48%	53%	53%	51%	49%
Plutôt pas d'accord	18%	11%	9%	7%	6%	11%
Pas du tout d'accord	9%	2%	3%	2%	.	3%
Sans opinion	20%	18%	9%	6%	3%	14%
Les CIL connaissent bien les modalités locales de financement des projets de logements sociaux						
tout à fait d'accord	20%	21%	21%	29%	33%	22%
plutôt d'accord	48%	53%	60%	54%	53%	54%
plutôt pas d'accord	5%	9%	5%	6%	4%	7%
pas du tout d'accord	1%	1%	2%	1%	1%	1%
(sans opinion)	26%	17%	11%	11%	9%	16%
Les CIL ont des relations privilégiées avec les organismes gestionnaires de logements sociaux						
Tout à fait d'accord	13%	16%	18%	24%	29%	18%
Plutôt d'accord	44%	54%	52%	50%	52%	51%
Plutôt pas d'accord	11%	7%	6%	8%	6%	8%
Pas du tout d'accord	1%	1%	2%	1%	1%	1%
Sans opinion	30%	21%	22%	17%	12%	22%
Les services proposés par les CIL sont insuffisants par rapport aux montants versés par les entreprises						
Tout à fait d'accord	8%	13%	13%	15%	12%	12%
Plutôt d'accord	35%	35%	32%	31%	35%	34%
Plutôt pas d'accord	31%	31%	35%	36%	34%	33%
Pas du tout d'accord	7%	10%	15%	13%	15%	11%
Sans opinion	20%	11%	5%	5%	4%	10%
Les CIL sont de simples agences d'informations et de traitements des dossiers des salariés sur les problématiques logement						
Tout à fait d'accord	12%	12%	9%	10%	7%	11%
Plutôt d'accord	41%	43%	39%	31%	23%	40%
Plutôt pas d'accord	25%	31%	34%	38%	48%	32%
Pas du tout d'accord	5%	10%	15%	17%	20%	11%
Sans opinion	16%	5%	3%	3%	2%	6%
Les services proposés par les CIL répondent de moins en moins aux besoins des entreprises						
Tout à fait d'accord	7%	8%	9%	9%	6%	8%
Plutôt d'accord	23%	25%	22%	20%	22%	23%
Plutôt pas d'accord	45%	39%	47%	45%	51%	43%
Pas du tout d'accord	6%	11%	16%	20%	18%	13%
Sans opinion	19%	16%	7%	6%	3%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Effectifs	247	756	268	179	75	1 525

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

**Tableau 62 : Opinion des entreprises en fonction
des liens qu'elles entretiennent avec le CIL**

	Les entreprises versent et ont des relations de service		Les entreprises ne versent pas mais ont des relations de service		Ensemble
	mais n'ont pas de relations de service		et n'ont pas de relations de service		
Les CIL sont des partenaires indispensables de la politique logement des entreprises					
Tout à fait d'accord	25%	21%	22%	13%	24%
Plutôt d'accord	48%	40%	48%	43%	47%
Plutôt pas d'accord	17%	22%	16%	14%	17%
Pas du tout d'accord	6%	10%	6%	0%	7%
Sans opinion	3%	7%	9%	30%	5%
Les CIL ont une bonne connaissance du marché local du logement					
Tout à fait d'accord	26%	13%	15%	5%	22%
Plutôt d'accord	53%	38%	37%	41%	49%
Plutôt pas d'accord	9%	12%	18%	23%	11%
Pas du tout d'accord	1%	8%	10%	0%	3%
Sans opinion	10%	30%	21%	31%	14%
Les CIL connaissent bien les modalités locales de financement des projets de logements sociaux					
tout à fait d'accord	25%	16%	18%	5%	22%
plutôt d'accord	57%	38%	50%	47%	54%
plutôt pas d'accord	6%	12%	6%	0%	7%
pas du tout d'accord	1%	3%	1%	0%	1%
(sans opinion)	11%	30%	25%	48%	16%
Les CIL ont des relations privilégiées avec les organismes gestionnaires de logements sociaux					
Tout à fait d'accord	20%	12%	13%	13%	18%
Plutôt d'accord	55%	44%	48%	12%	51%
Plutôt pas d'accord	7%	7%	11%	10%	8%
Pas du tout d'accord	1%	4%	1%	0%	1%
Sans opinion	18%	33%	26%	65%	22%
Les services proposés par les CIL sont insuffisants par rapport aux montants versés par les entreprises					
Tout à fait d'accord	8%	13%	8%	8%	8%
Plutôt d'accord	22%	32%	22%	0%	23%
Plutôt pas d'accord	47%	25%	38%	29%	43%
Pas du tout d'accord	14%	8%	10%	10%	13%
Sans opinion	9%	22%	22%	53%	13%
Les CIL sont de simples agences d'informations et de traitements des dossiers des salariés sur les problématiques logement					
Tout à fait d'accord	9%	20%	14%	0%	11%
Plutôt d'accord	39%	47%	39%	32%	40%
Plutôt pas d'accord	35%	20%	30%	28%	32%
Pas du tout d'accord	14%	7%	4%	4%	11%
Sans opinion	3%	6%	14%	37%	6%
Les services proposés par les CIL répondent de moins en moins aux besoins des entreprises					
Tout à fait d'accord	8%	13%	8%	8%	8%
Plutôt d'accord	22%	32%	22%	0%	23%
Plutôt pas d'accord	47%	25%	38%	29%	43%
Pas du tout d'accord	14%	8%	10%	10%	13%
Sans opinion	9%	22%	22%	53%	13%
Total	100%	100%	100%	100%	100%
Effectifs	1 068	204	223	30	1 525

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

Tableau 63 : Opinion des entreprises en fonction de leur politique logement

	La question du logement n'est pas importante	La question du logement est importante, mais il n'y a pas d'axes d'intervention	L'entreprise a mis en place des axes d'intervention sur la politique du logement	Ensemble
Les CIL sont des partenaires indispensables de la politique logement des entreprises				
Tout à fait d'accord	13%	27%	41%	24%
Plutôt d'accord	48%	46%	44%	47%
Plutôt pas d'accord	22%	16%	13%	17%
Pas du tout d'accord	9%	6%	2%	7%
Sans opinion	8%	4%	0%	5%
Les CIL ont une bonne connaissance du marché local du logement				
Tout à fait d'accord	18%	23%	38%	22%
Plutôt d'accord	44%	50%	52%	49%
Plutôt pas d'accord	16%	10%	5%	11%
Pas du tout d'accord	5%	3%	1%	3%
Sans opinion	18%	14%	4%	14%
Les CIL connaissent bien les modalités locales de financement des projets de logements sociaux				
tout à fait d'accord	15%	24%	33%	22%
plutôt d'accord	48%	55%	59%	54%
plutôt pas d'accord	11%	6%	3%	7%
pas du tout d'accord	1%	1%	0%	1%
(sans opinion)	25%	14%	5%	16%
Les CIL ont des relations privilégiées avec les organismes gestionnaires de logements sociaux				
Tout à fait d'accord	11%	19%	29%	18%
Plutôt d'accord	50%	52%	49%	51%
Plutôt pas d'accord	8%	8%	8%	8%
Pas du tout d'accord	1%	2%	0%	1%
Sans opinion	30%	20%	15%	22%
Les services proposés par les CIL sont insuffisants par rapport aux montants versés par les entreprises				
Tout à fait d'accord	14%	12%	7%	12%
Plutôt d'accord	32%	35%	31%	34%
Plutôt pas d'accord	33%	32%	38%	33%
Pas du tout d'accord	9%	11%	20%	11%
Sans opinion	12%	10%	4%	10%
Les CIL sont de simples agences d'informations et de traitements des dossiers des salariés sur les problématiques logement				
Tout à fait d'accord	13%	10%	11%	11%
Plutôt d'accord	43%	39%	25%	40%
Plutôt pas d'accord	23%	35%	41%	32%
Pas du tout d'accord	11%	10%	22%	11%
Sans opinion	9%	5%	0%	6%
Les services proposés par les CIL répondent de moins en moins aux besoins des entreprises				
Tout à fait d'accord	9%	8%	7%	8%
Plutôt d'accord	26%	23%	17%	23%
Plutôt pas d'accord	34%	45%	49%	43%
Pas du tout d'accord	9%	13%	23%	13%
Sans opinion	23%	11%	3%	13%
Total	100%	100%	100%	100%
Effectifs	390	1 039	96	1 525

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

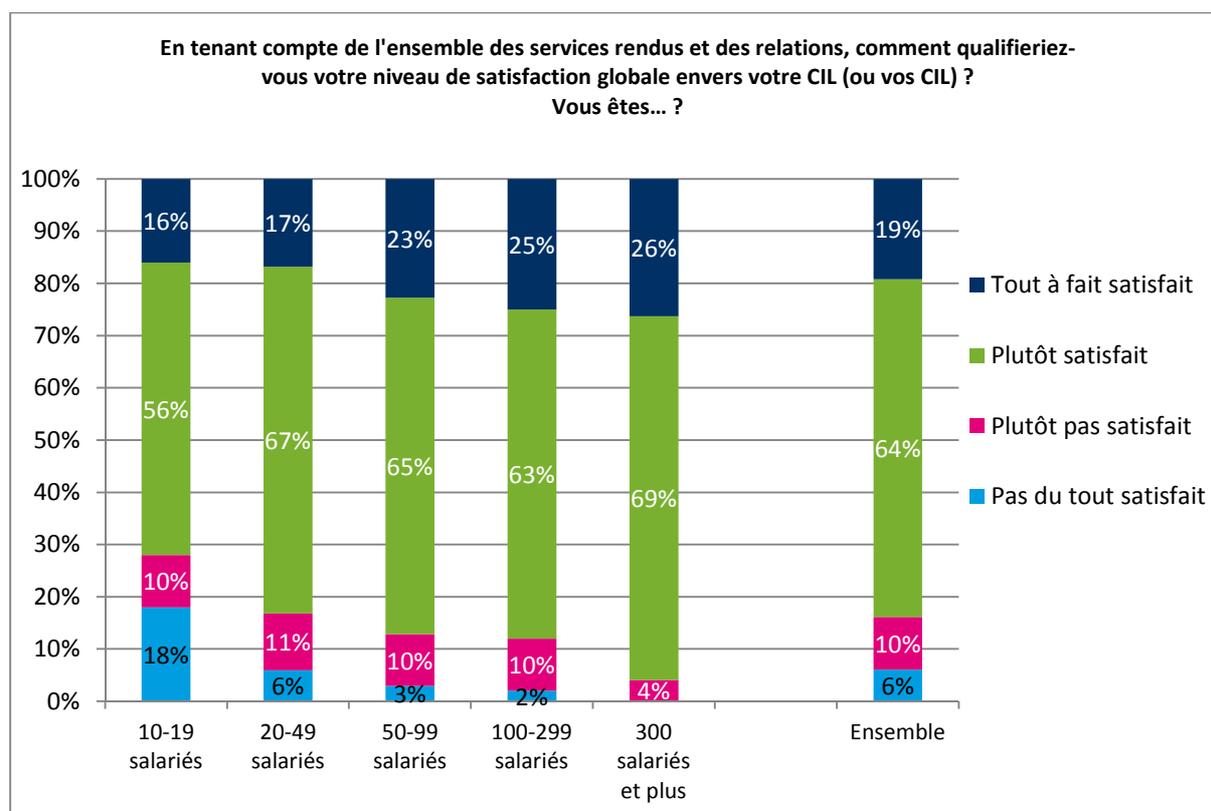
2.2 Plus de 8 entreprises sur 10 satisfaites des services rendus et des relations avec leur(s) CIL

Le niveau de satisfaction globale des entreprises est très élevé : 83% se disent satisfaites des relations et des services rendus. Près d'une entreprise sur cinq se disent même tout à fait satisfaites.

La satisfaction globale est liée à la taille des structures, avec **des taux de satisfaction d'autant plus élevés que la taille des structures augmente**. Ainsi, 96% des entreprises de 300 salariés et plus sont satisfaites contre 72% des entreprises de 10 à 19 salariés (Graphique 20).

La satisfaction globale de l'ensemble des entreprises est néanmoins **en baisse significative par rapport à 2008**¹⁵ : 87% des entreprises se déclaraient alors satisfaites. En miroir, la part d'entreprises n'étant pas du tout satisfaites a également significativement augmenté, passant de 3% en 2008 à 6% en 2013. **C'est l'insatisfaction des petites structures qui tire le score vers le bas** : 18% des 10 à 19 salariés ne sont pas du tout satisfaites en 2013 contre seulement 6% en 2008. Au total, ce sont près d'un tiers des entreprises de 10 à 19 salariés qui ne sont pas satisfaites (28%).

Graphique 20 : Satisfaction globale des entreprises vis-à-vis des CIL, en fonction de leur taille



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

¹⁵ Baisse significative, au sens statistique du terme, au seuil de 5%.

Les entreprises dans le secteur de l'industrie sont les plus satisfaites : 22% sont « très satisfaites ». A l'inverse, les entreprises « pas du tout satisfaites » sont surreprésentées dans le secteur de la construction (15%) et du commerce (9%).

Concernant la localisation géographique, la satisfaction est la plus élevée dans le bassin parisien (25% d'entreprises très satisfaites). **Les régions du Nord et de l'Ile-de-France concentrent une part plus importante d'entreprises n'étant pas du tout satisfaites** que dans les autres régions (respectivement 12% et 10%).

Les entreprises multi-établissements (qui sont en majorité de grandes structures employant 100 salariés ou plus) ont un niveau de satisfaction plus élevé : 22% sont très satisfaites contre 17% des mono-établissements (Tableau 64).

Tableau 64 : Satisfaction globale des entreprises en fonction du nombre d'établissements

	Mono-établissement	Multi-établissement	Ensemble
En tenant compte de l'ensemble des services rendus et des relations, comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction globale envers votre CIL (ou vos CIL)? Vous êtes... ?			
Tout à fait satisfait	17%	22%	19%
Plutôt satisfait	66%	63%	64%
Plutôt pas satisfait	11%	9%	10%
Pas du tout satisfait	7%	6%	6%
Total	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises – 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

La satisfaction globale est liée au type de relation entre les entreprises et les CIL (Tableau 65). En effet, **les entreprises qui versent la PEEC et ont des relations de services avec les CIL sont plus satisfaites que les autres** : 89% de satisfaction contre seulement 63% pour les entreprises qui versent mais n'ont pas de relations de service. Inversement, **la part d'entreprises se déclarant « pas du tout satisfaites » est surreprésentée parmi les entreprises qui versent mais n'ont pas de relations de services avec les CIL et parmi les entreprises qui ne versent pas mais ont des relations de services** (respectivement 15% et 17%) alors que l'insatisfaction totale est très peu observée chez les entreprises qui versent et ont des relations de services (2%).

Tableau 65 : Satisfaction globale des entreprises selon le lien qu'elles entretiennent avec le CIL

	Les entreprises versent et ont des relations de service		Les entreprises ne versent pas mais ont des relations de service		Ensemble
	et ont des relations de service	mais n'ont pas de relations de service	mais ont des relations de service	et n'ont pas de relations de service	
En tenant compte de l'ensemble des services rendus et des relations, comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction globale envers votre CIL (ou vos CIL)? Vous êtes... ?					
Tout à fait satisfait	22%	11%	11%	13%	19%
Plutôt satisfait	67%	52%	64%	53%	64%
Plutôt pas satisfait	8%	21%	8%	13%	10%
Pas du tout satisfait	2%	15%	17%	20%	6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

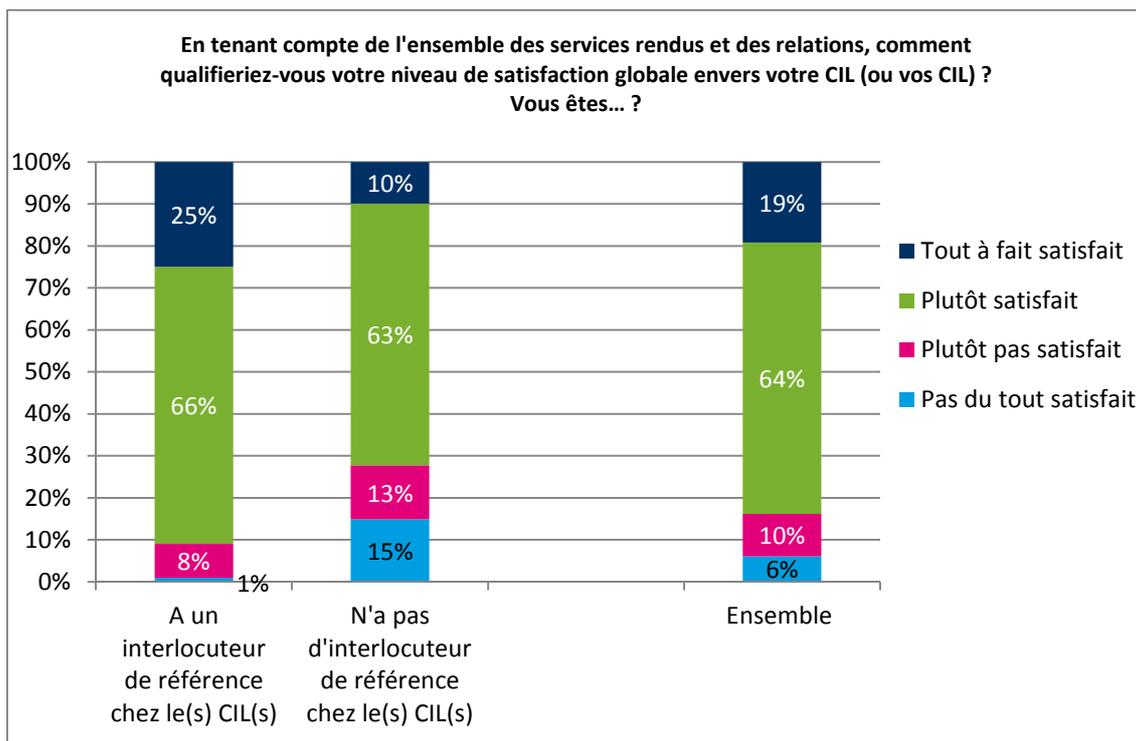
Les entreprises les plus actives concernant la mise en œuvre d'une politique logement expriment une satisfaction plus élevée que les autres : 31% des employeurs qui ont mis en place des axes d'intervention dans le cadre d'une politique de logement et 26% de ceux qui intègrent les aides au logement dans leur politique salariale se disent ainsi « tout à fait satisfaits ».

Par ailleurs, plus d'un tiers des entreprises qui sollicitent « souvent » (« très » ou « assez souvent ») leur(s) CIL (pour des demandes d'information ou pour la mise en œuvre de service) se déclarent « tout à fait satisfaites ».

Enfin, la **satisfaction globale est fortement liée à la qualité des liens avec le collecteur et à la fréquence des contacts** :

- les entreprises sont plus souvent tout à fait satisfaites lorsqu'elles ont un interlocuteur de référence chez le CIL (25% contre 10% de celles qui n'en n'ont pas). La part des entreprises tout à fait satisfaites croît avec l'intensité des contacts avec le CIL, pour atteindre 35% parmi les structures déclarant des contacts au moins mensuels avec le CIL (contre 19% en moyenne).
- Symétriquement, 15% des entreprises déclarant ne pas avoir d'interlocuteur de référence se disent « pas du tout satisfaites » (seulement 1% lorsqu'un interlocuteur de référence est identifié) (Graphique 21). Cette insatisfaction se retrouve chez les entreprises n'ayant aucun contact annuel avec leur(s) CIL : près du quart ne sont pas du tout satisfaites (contre 6% en moyenne) (Graphique 22).

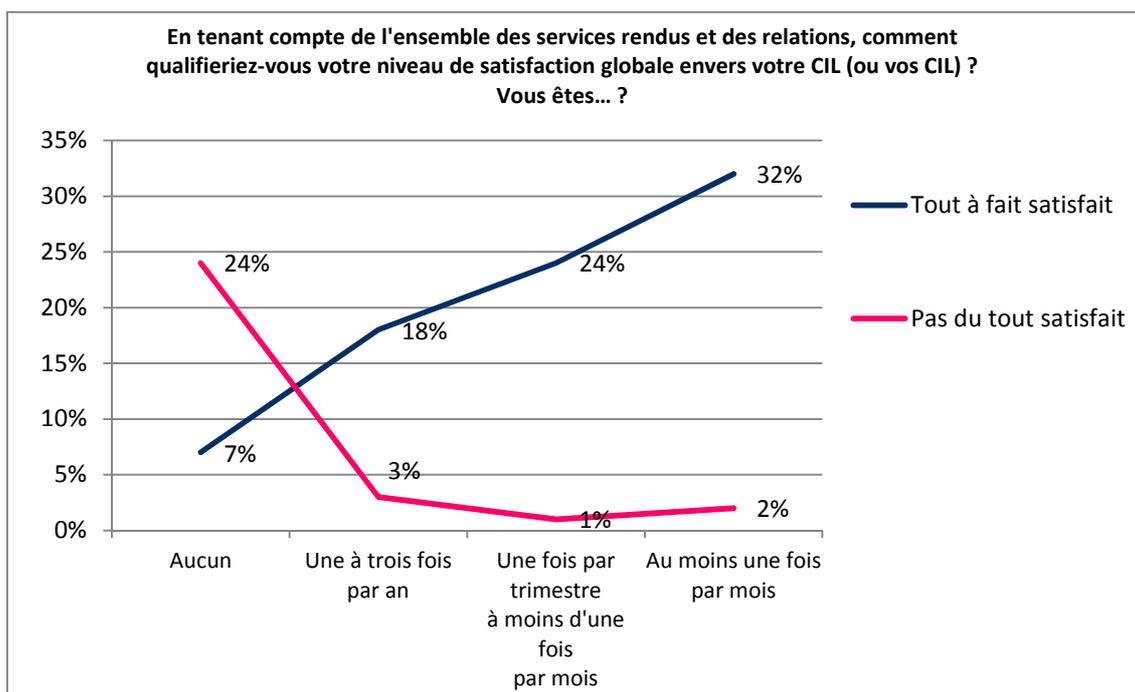
Graphique 21 : Satisfaction des entreprises, selon la disposition d'un interlocuteur de référence chez le CIL



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

**Graphique 22 : Satisfaction des entreprises
en fonction de la fréquence des contacts avec le CIL**



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (Effectif : 1 525)

En synthèse, on constate que les entreprises **sont d'autant plus satisfaites** de la relation de service avec les collecteurs et estiment d'autant plus souvent que les services sont adaptés à leurs besoins et à ceux de leurs salariés **qu'elles sont actives en matière de politique du logement.**

2.3 Pour certaines entreprises, l'expression d'une frustration vis-à-vis d'une « taxe » dont elles ne perçoivent pas les bénéfices

À l'inverse, il ressort de l'enquête qualitative que les entreprises insatisfaites attendent des CIL un positionnement plus actif à leur égard : il s'agit surtout des entreprises de taille moyenne qui versent la PEEC mais ne bénéficient pas des services du secteur de la PEEC. Souvent peu ou pas structurées autour de la gestion des ressources humaines et prises dans la gestion quotidienne de leur activité, elles n'ont pas le temps ni les moyens d'investir la question du logement et d'informer les salariés sur les aides.

Ainsi, pour de nombreux répondants, si le versant « collecte » de leur relation avec le CIL est très visible, il s'agit parfois de la seule occasion dans l'année où ils sont en contact (souvent au travers d'un simple échange de courrier). Le versement de la PEEC est alors assimilé à une taxe qui n'est adossée à aucune aide pour les salariés.

« Ils prennent l'argent et puis ils nous renvoient le document l'année d'après, c'est tout. Que moi je ne les contacte pas, d'accord, mais ils pourraient au moins prendre contact avec moi, m'envoyer un mail, me demander si l'on a des besoins... » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

« L'aide au logement, pour moi c'est juste une taxe, on n'a aucun retour de leur part » (50-99 salariés, Services marchands, Région parisienne).

Les petites structures qui versent la PEEC ont parfois le sentiment d'être déconsidérées par leur CIL en raison de la faiblesse des sommes versées.

« C'est une frustration de payer une taxe sur laquelle on n'a aucun droit. C'est un dispositif qui n'est pas fait pour les sociétés qui versent des petites sommes. Les petites sociétés sont trop petites pour qu'elles intéressent le collecteur [...] tout est fait pour qu'on nous décourage, j'ai renoncé » (50-99 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

Elles attendent donc de recevoir « passivement » davantage de la part des collecteurs.

« On ne fait pas d'interventions sur la question du logement. On n'en a pas les capacités, et pas le temps. C'est mieux de bénéficier de ce qui existe déjà... Ce n'est pas le rôle de l'employeur. Il existe déjà des outils, des structures qui sont en place » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

« Moi je n'ai pas le temps de m'en occuper, j'estime que quand on paie une cotisation 1% logement on peut avoir l'exigence qu'ils fassent leur boulot eux » (50-99 salariés, secteur Industrie, Est).

2.4 Les facteurs de satisfaction « toutes choses égales par ailleurs »

De nombreux facteurs peuvent être liés à la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis des services et des relations avec leur(s) CIL. Afin de mesurer l'effet « propre » des différents facteurs sur la satisfaction globale, deux modélisations statistiques ont été réalisées : un premier modèle permettant de mesurer l'effet de chacun des facteurs sur la probabilité d'être « tout à fait satisfait » (Tableau 66) et un second modèle le mesurant sur la probabilité de ne pas être satisfait (modalités « plutôt pas » et « pas du tout satisfait »¹⁶) (Tableau 66).

Trois catégories de variables ont été introduites dans le modèle :

- les variables décrivant les **caractéristiques générales** des entreprises : taille, secteur, localisation, type d'entreprise ;

¹⁶ La satisfaction globale étant élevée, le choix a été fait de modéliser la probabilité d'être « tout à fait satisfait » plutôt que de regrouper avec la modalité « plutôt satisfait ».

- les variables qualifiant **le positionnement de l'entreprise par rapport à la politique de logement** : importance de la question du logement, mise en œuvre d'axes d'intervention, intégration des aides pour le logement dans la politique salariale¹⁷ ;
- les variables décrivant **l'intensité et la nature des liens** entre les entreprises et les CIL : existence de liens avec les CIL pour l'information ou les services et pour le versement de la PEEC, fréquence des demandes d'information, fréquence des demandes de mise en œuvre de services, existence d'un interlocuteur de référence au sein du CIL, fréquences des contacts annuels avec le CIL¹⁸.

★ Les caractéristiques générales des entreprises

Toutes choses égales par ailleurs, **la taille, la région et le fait d'être une entreprise mono ou multi-établissement n'ont pas d'impact sur le fait d'être tout à fait satisfait** par rapport au fait d'avoir exprimé une moindre satisfaction. Concernant le secteur, on trouve un effet spécifique pour les entreprises dans le secteur du commerce qui ont une plus forte probabilité d'être tout à fait satisfaites (par rapport aux entreprises du secteur non marchand).

La taille et la région ont en revanche un impact significatif sur l'insatisfaction : toutes choses égales par ailleurs, les grandes entreprises, de 300 salariés et plus, sont moins souvent insatisfaites. A l'inverse, les entreprises des régions parisienne, Centre-Est et Méditerranée sont plus souvent insatisfaites : le fait que ces régions concentrent les départements où la tension sur le marché du logement est la plus forte explique certainement la plus forte insatisfaction des employeurs.

★ Le positionnement des entreprises concernant la politique du logement

L'impact sur la satisfaction globale du positionnement des entreprises par rapport à la politique du logement se confirme : les entreprises ayant mis en place des axes d'intervention dans le cadre de leur politique de logement expriment davantage leur satisfaction dans la relation avec les CIL.

A l'inverse, toutes choses égales par ailleurs, les entreprises qui jugent la question du logement très importante sont plus souvent insatisfaites, et celles qui la jugent peu importante sont moins souvent très satisfaites.

L'impact du fait d'intégrer les aides dans la politique salariale ne se confirme pas toutes choses égales par ailleurs.

¹⁷ Pour cette variable, la modalité « ne sait pas » ne concernant que très peu de répondants, a été regroupée avec la modalité « non ».

¹⁸ Pour cette variable, la modalité « ne sait pas » ne concernant que très peu de répondants, a été regroupée avec la modalité « une à trois fois par an » qui concentre la part la plus importante de répondants.

★ **L'intensité et la nature des liens avec les CIL**

Le fait de demander « très souvent » la mise en œuvre de services, d'avoir un interlocuteur de référence au sein du CIL et d'avoir des contacts au moins mensuels avec le CIL augmente significativement la satisfaction des entreprises. Symétriquement, n'avoir aucun contact annuel ou ne pas avoir d'interlocuteur de référence accroît l'insatisfaction.

Toutes choses égales par ailleurs, le fait d'avoir des relations avec les CIL pour l'information ou la mise en œuvre des services n'accroît pas la satisfaction. En revanche, l'absence de lien pour l'information et les services est facteur d'insatisfaction. Ceci semble montrer que **l'exigence de liens pour l'information et les services revêt pour les entreprises un caractère nécessaire et attendu mais pas suffisant pour susciter la satisfaction.**

Il est également important de noter que le fait de verser la PEEC n'a pas d'impact sur la satisfaction globale des entreprises.

Pour conclure, on observe que **les entreprises les plus actives sur la politique du logement sont aussi les plus satisfaites.** La **fluidité des contacts avec le CIL** est également un facteur déterminant de la satisfaction : autrement dit, les entreprises qui souhaitent mobiliser les CIL dans le cadre de leur politique de logement doivent aussi avoir des liens de proximité avec le collecteur.

La partie suivante propose un focus sur cette population d'entreprises « proactives » dans les relations qu'elles entretiennent avec les CIL, afin d'étudier plus précisément les dimensions de la relation qui impactent leur satisfaction globale.

Tableau 66 : Modélisation de la probabilité d'être « tout à fait satisfait » des services et des relations vs. « plutôt », « plutôt pas » et « pas du tout satisfait » (paramètres estimés de la régression logistique)

	Paramètre estimé
Taille	
10-19 salariés	0.2567
20-49 salariés	-0.1655
50-99 salariés	0.0121
100-299 salariés	ref
Plus de 300 salariés	-0.0928
Secteur	
Commerce	0.3151 *
Construction	0.1692
Industrie	0.1497
Services marchands	ref
Services non marchands	-0.1190
Région	
Région Parisienne	-0.3211
Bassin Parisien	0.2959
Nord	0.1219
Est	0.4201
Ouest	ref
Sud-Ouest	0.3323
Centre Est	0.0111
Méditerranée	0.1234
Type d'entreprise	
Mono-établissement	ref
Multi-établissement	0.0763
La question du logement est	
Pas du tout importante	0.5155
Peu importante	-0.3517 *
Assez importante	ref
Très importante	0.1144
Axes d'intervention	
Oui	0.3682 *
Non	ref
Intégration des aides dans la politique salariale	
Oui	0.1125
Non	ref

Relations pour l'information ou les services	
Oui	ref
Non	-0.3994
Verse la PEEC	
Oui	ref
Non	-0.1707
Demande d'information	
Jamais	ref
Rarement	0.0226
Assez souvent	0.3503
Très souvent	-0.3488
Demande de services	
Jamais	ref
Rarement	-0.2253
Assez souvent	-0.1100
Très souvent	0.9111 **
Interlocuteur de référence	
Oui	0.6434 ***
Non	ref
Fréquence des contacts annuels	
Aucun	-0.7244 **
Une fois par trimestre à moins d'une fois par mois	ref
Une fois par trimestre à moins d'une fois par mois	0.1816
Au moins une fois par mois	0.4656 **

Paramètre estimé pour la constante (situation de référence) : -2.0575

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (n=1 525)

Sources : CREDOC / ANPEEC, juin 2014

Lecture : un coefficient de signe positif (resp. négatif), statistiquement significatif, indique que le facteur accroît (resp. réduit) la probabilité d'être tout à fait satisfait de l'ensemble des services rendus et des relations avec le(s) CIL.

*** : significatif au seuil de 1% ; ** : significatif au seuil de 5% ; * : significatif au seuil de 10% ; ref : catégorie de référence.

Tableau 67 : Modélisation de la probabilité d'être « plutôt pas » ou « pas du tout satisfait » des services et des relations vs. « tout à fait » et « plutôt satisfait » (paramètres estimés de la régression logistique)

	Paramètre estimé
Taille	
10-19 salariés	0.3381
20-49 salariés	-0.1644
50-99 salariés	-0.1465
100-299 salariés	ref
Plus de 300 salariés	-1.1428 ***
Secteur	
Commerce	-0.1799
Construction	-0.0159
Industrie	-0.1090
Services marchands	ref
Services non marchands	0.2574
Région	
Région Parisienne	1.5771 ***
Bassin Parisien	0.2961
Nord	0.5995
Est	-0.1018
Ouest	ref
Sud-Ouest	0.4156
Centre Est	0.9649 ***
Méditerranée	0.6393 *
Type d'entreprise	
Mono-établissement	ref
Multi-établissement	-0.00333
La question du logement est	
Pas du tout importante	-0.0513
Peu importante	0.2657
Assez importante	ref
Très importante	0.4157 **
Axes d'intervention	
Oui	0.0212
Non	ref
Intégration des aides dans la politique salariale	
Oui	-0.1115
Non	ref

Relations pour l'information ou les services	
Oui	ref
Non	0.6046 **
Verse la PEEC	
Oui	ref
Non	-0.5935
Demande d'information	
Jamais	ref
Rarement	-0.1543
Assez souvent	-0.4975
Très souvent	0.5937
Demande de services	
Jamais	ref
Rarement	-0.1471
Assez souvent	-0.3104
Très souvent	-0.2757
Interlocuteur de référence	
Oui	-0.5329 **
Non	ref
Fréquence des contacts annuels	
Aucun	1.1002 ***
Une fois par trimestre à moins d'une fois par mois	ref
Une fois par trimestre à moins d'une fois par mois	-0.4502 *
Au moins une fois par mois	-0.2260

Paramètre estimé pour la constante (situation de référence) : -2.2462

Champ : les entreprises déclarant avoir des relations avec un ou plusieurs CIL pour la collecte, l'information ou la mise en œuvre de services (n=1 525)

Sources : CREDOC / ANPEEC, juin 2014

Lecture : un coefficient de signe positif (resp. négatif), statistiquement significatif, indique que le facteur accroît (resp. réduit) la probabilité de ne pas être satisfait de l'ensemble des services rendus et des relations avec le(s) CIL.

*** : significatif au seuil de 1% ; ** : significatif au seuil de 5% ; * : significatif au seuil de 10% ; ref : catégorie de référence.

2.5 Les éléments qui impactent la satisfaction globale des entreprises ayant un lien actif avec les CIL

Une carte de satisfaction a été construite afin d'identifier, parmi les entreprises ayant des contacts actifs avec les CIL, les facteurs qui pèsent sur leur satisfaction globale (Graphique 23).

Caractéristiques des entreprises ayant un lien actif avec les CIL

Les entreprises ayant des contacts actifs avec les CIL sont ici définies par le fait qu'elles **déclarent avoir au moins un contact par an et font des demandes d'information et de services** auprès de leur(s) CIL.

Ces structures représentent 40% de l'ensemble des entreprises interrogées (à savoir les entreprises déclarant avoir au moins un contact par an et qui font des demandes d'information et de services auprès des CIL, effectif=700). Par rapport aux autres, **les entreprises de ce groupe sont plus grandes** (48% ont 50 salariés ou plus contre 23% pour les non « actives »), plus souvent de type multi-établissements (44% contre 37%) et dans le secteur de l'industrie (21% contre 16%). Il s'agit également d'entreprises **particulièrement actives en matière de politique du logement**, puisque 11% ont mis en place des axes d'intervention dans ce cadre (contre 4% chez les autres), et qui intègrent davantage les aides au logement dans leur politique salariale (36% contre 17%). Enfin, la quasi-totalité déclare avoir un **interlocuteur de référence** au sein du CIL (85% contre 51%).

Le niveau de satisfaction globale de ces entreprises est supérieur aux autres structures, plus d'un quart se déclarant tout à fait satisfaites (26% contre 15% pour les « non actives »). Seules 7% se déclarent non satisfaites.

Présentation de la méthodologie d'analyse

Les cartes de satisfaction sont fondées sur une modélisation statistique, permettant d'étudier l'impact des différentes composantes de la satisfaction sur celle, globale, exprimée par les personnes interrogées. Plus précisément, dans le cadre de cette étude, l'analyse modélise l'impact sur la satisfaction globale de :

- la satisfaction vis-à-vis des **contacts** avec le(s) CIL : facilité à entrer en contact et qualité des contacts ;
- la satisfaction vis-à-vis de **l'information** communiquée par le(s) CIL : satisfaction globale vis-à-vis de l'information, quantité d'information communiquée et pertinence des informations par rapport aux besoins de l'entreprise ;
- la satisfaction vis-à-vis des **aides proposées** par le(s) CIL concernant : l'accès et maintien dans le logement locatif, l'accès à la propriété, la mobilité des salariés, l'attribution de

logements faisant l'objet de droits de réservation et les problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté ;

- la satisfaction vis-à-vis de la **rapidité du traitement** des dossiers ;
- les **opinions vis-à-vis des CIL** : l'adéquation des services proposés par rapport aux montants versés, leur connaissance du marché local du logement, leur connaissance des modalités locales de financement des projets, leurs relations avec les organismes gestionnaires de logements sociaux, le fait qu'ils soient des partenaires indispensables de la politique logement des entreprises.

L'axe des abscisses de la carte est construit à partir de cet impact : **plus l'abscisse est importante, plus l'impact du facteur considéré sur la satisfaction globale est élevé.**

L'axe des ordonnées représente la satisfaction (ou l'opinion) vis-à-vis du facteur considéré : en notant 3 les entreprises « tout à fait satisfaites » (« tout à fait d'accord »), 2 celles « plutôt satisfaites » (« plutôt d'accord ») et 1 les structures « plutôt pas » et « pas du tout satisfaites »¹⁹ (« plutôt pas » et « pas du tout d'accord »)²⁰, il est possible de calculer une note de satisfaction moyenne pour chaque point pris en compte. Cette note de satisfaction moyenne correspond à l'axe des ordonnées : **plus l'ordonnée est élevée, plus la satisfaction est grande.**

L'origine est placée comme suit :

- pour l'axe des abscisses, il s'agit de la moyenne des impacts des variables intégrées dans le modèle : un critère situé à droite du quadrant a un impact sur la satisfaction globale plus élevé que l'impact moyen des critères pris en compte ;
- pour l'axe des ordonnées, il s'agit de la moyenne des notes de satisfaction des variables : un critère positionné au-dessus de l'axe des ordonnées correspond à une satisfaction plus élevée que la satisfaction moyenne des critères pris en compte.

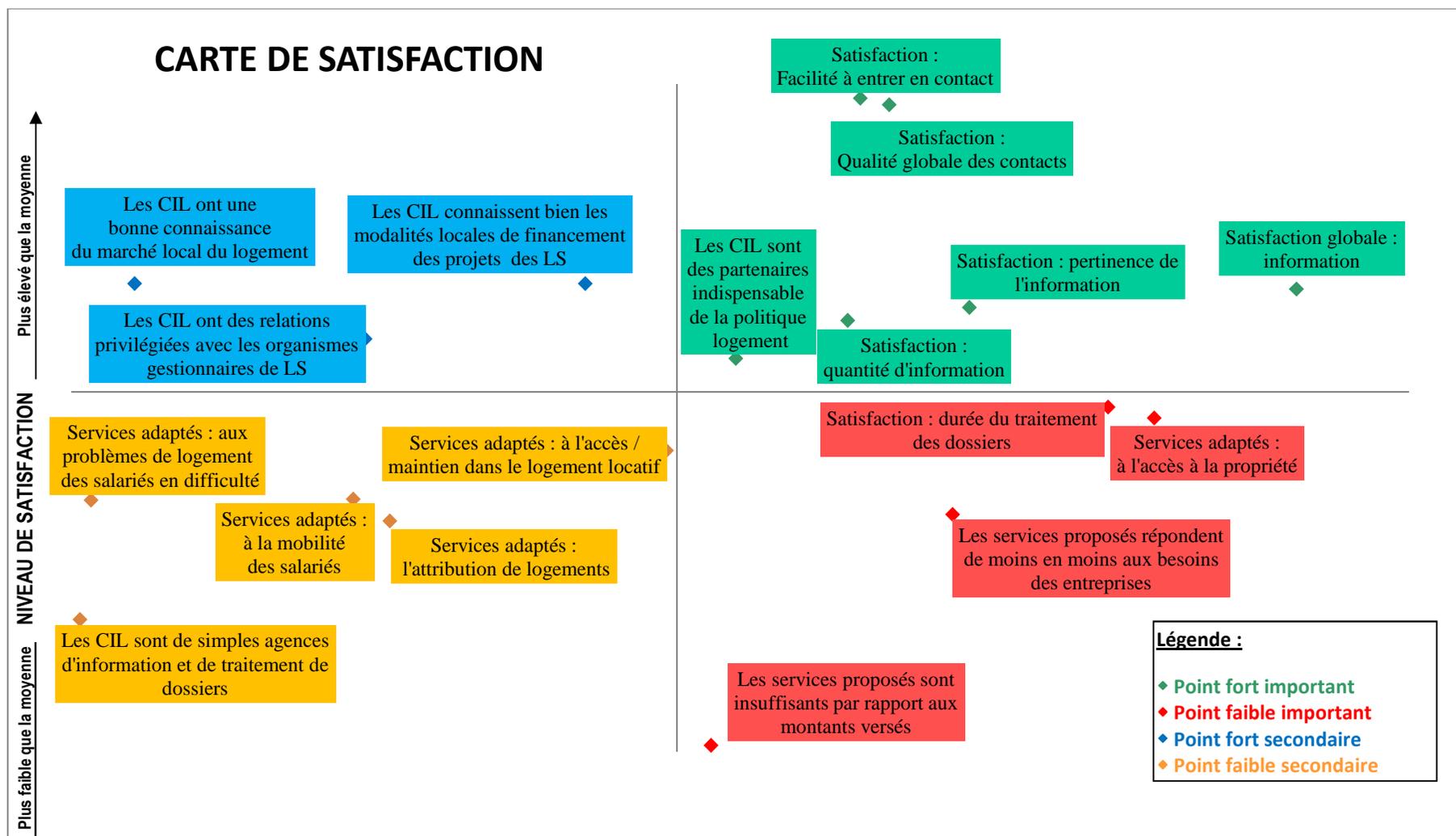
Quatre quadrants ont ainsi définis :

- le quadrant supérieur droit correspond à des variables ayant un impact important sur la satisfaction, et une satisfaction moyenne élevée ;
- le quadrant inférieur droit correspond à des variables ayant un impact important sur la satisfaction, et une satisfaction moyenne faible ;
- le quadrant supérieur gauche correspond à des variables ayant un impact faible sur la satisfaction, et une satisfaction moyenne élevée ;
- le quadrant inférieur gauche correspond à des variables ayant un impact faible sur la satisfaction, et une satisfaction moyenne faible.

¹⁹ Compte tenu de la satisfaction globalement élevée pour les entreprises « actives », le choix a été fait de regrouper les modalités « plutôt pas » et « pas du tout satisfait ».

²⁰ Pour les trois opinions dites « négatives », l'échelle a été inversée afin que la moyenne des scores et l'impact sur la satisfaction globale soient calculés de manière cohérente par rapport aux autres critères. Par exemple, pour une opinion positive, le fait d'être « tout à fait d'accord » est noté 3 ; pour une opinion négative, cette modalité de réponse est notée 1.

Graphique 23 : Carte de satisfaction



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Champ : les entreprises déclarant avoir au moins un contact par an et qui font des demandes d'information et de service auprès des CIL (Effectif : 700)

★ Les principaux résultats

Deux grands résultats se dégagent de l'analyse des résultats de la carte de satisfaction :

- La qualité et l'efficacité des contacts avec les CIL constituent la dimension centrale de la satisfaction globale. De la diffusion de l'information au traitement des dossiers, c'est l'efficacité des procédures (plus que le contenu des services aux salariés) qui apparaît comme le réel moteur de la satisfaction.
- L'expertise des CIL, qu'il s'agisse de leur connaissance du marché du logement ou de l'adaptation des aides aux besoins des salariés, ne vient qu'en second plan. Il s'agit davantage d'un moyen venant au service de l'efficacité de la relation.

En termes d'enseignements, deux axes centraux d'amélioration se dégagent :

- L'intensification de la communication, sur les aides accessibles mais aussi sur les services rendus, afin d'améliorer la perception des entreprises quant à la « rentabilité » des sommes versées.
- L'efficacité des CIL dans la gestion administrative des dossiers : la rapidité du traitement des dossiers reste relativement peu satisfaisante. Le fait que les CIL soient considérés comme de simples agences d'information et de traitement des dossiers (opinion a priori négative) a également très peu d'impact sur la satisfaction globale, mais ce point s'avère revêtir peu d'importance pour les entreprises.

Au final, la notion de « partenaire », qui ressort de la carte de satisfaction mais aussi de l'étude qualitative résume bien les attentes des employeurs vis-à-vis des CIL : une structure avec laquelle les contacts sont fluides, qui a compris le fonctionnement de l'entreprise, ses besoins ainsi que ceux des salariés, et qui prend en charge la question du logement sans que l'entreprise n'ait à se soucier du contenu de l'offre de service ou des réalités du marché du logement.

Les entretiens qualitatifs l'illustrent :

« Pour nous ce n'est pas un partenaire, en aucun cas. Un partenaire nous connaît, il sait comment on est structuré, quelles sont les possibilités. Là on a beaucoup de mal à les joindre, ils sont très peu disponibles » (50-99 salariés, secteur Services marchands, Région parisienne).

« Il faut connaître le fonctionnement du collecteur [les aides, les conditions d'accès ...] et avoir un interlocuteur qui connaisse l'entreprise, qui voit la population [le profil des salariés], qui peut cibler plus précisément ce qu'il peut nous proposer. C'est un échange intéressant, dans les deux sens » (50-99 salariés, secteur Commerce, Méditerranée).

★ Les résultats détaillés

On observe un très fort impact de l'information communiquée sur la satisfaction globale : les trois items concernant l'information communiquée par les CIL recueillent des scores de satisfaction relativement élevés dans le champ considéré. La satisfaction quant à la qualité de la relation entre les CIL et les entreprises passe donc par l'effort de communication, aussi bien pour renseigner les salariés et les employeurs sur l'offre de service disponible et les conditions d'accès, mais également pour informer les employeurs sur les services dont leurs salariés ont effectivement bénéficié par rapport aux dossiers déposés.

Concernant la pertinence des services proposés par rapport aux besoins des salariés, **les aides relatives à l'accès à la propriété** ressortent fortement en tant que facteur pesant sur la satisfaction globale des entreprises entretenant des liens actifs avec les CIL.

La durée de traitement des dossiers pèse également fortement sur la satisfaction globale. Ce critère constitue un axe important d'amélioration, le score de satisfaction enregistré étant légèrement en deçà de la moyenne.

La facilité à entrer en contact avec les CIL et la qualité des contacts sont également des facteurs déterminants de la satisfaction globale. Le fait que les entreprises considérées disposent majoritairement d'un interlocuteur de référence peut expliquer le score de satisfaction élevé enregistré pour ces deux critères.

Enfin, concernant l'opinion des entreprises vis-à-vis des CIL, il se dégage une forte attente envers les CIL comme partenaires clés de la politique du logement des entreprises, à condition qu'ils maintiennent leur expertise logement et que les entreprises aient davantage le sentiment d'avoir des services à la mesure des sommes investies.

- La carte de satisfaction **alerte en effet sur la perception de la pertinence des services proposés par les CIL par rapport aux besoins de l'entreprise, ainsi que leur « rentabilité » du point de vue de l'employeur** : ces deux items impactent fortement la satisfaction globale et obtiennent des scores inférieurs à la moyenne. L'amélioration de cette dimension pourrait passer par davantage de communication sur la mise en œuvre des aides auprès des entreprises concernées.
- **Les opinions relatives à l'expertise des CIL** sur le logement révèlent **une forte confiance des entreprises « actives »** dans les CIL : les scores enregistrés sont plus élevés que la moyenne. Bien que pesant peu sur la satisfaction globale, il apparaît cependant nécessaire de veiller à entretenir une perception positive de cette expertise, qui contribue potentiellement à l'idée que les CIL sont des partenaires indispensables de la politique du logement.

Quatrième partie : Une approche transversale : typologie des entreprises

Dans cette dernière partie une typologie des entreprises est proposée afin de décrire de façon synthétique les groupes d'entreprises qui se dessinent quand on prend en compte simultanément leur position par rapport à la question du logement de leurs salariés, les besoins en matière de logement exprimés par leur salariés, leur relation à la PEEC, leurs relations avec les CIL et enfin leur satisfaction globale.

Remarque : cette partie concerne l'ensemble des entreprises interrogées (Effectif : 1 741).

Encadré : Analyse typologique

Cette analyse permet de rapprocher les entreprises en fonction de caractéristiques communes (les variables entrant dans l'analyse). Elle conduit donc à construire des classes différenciées par ces variables, de façon à ce que les entités qui les composent aient des caractéristiques proches.

En amont de l'étape de classification ascendante hiérarchique permettant de mettre en place une typologie, une analyse des correspondances multiples a été réalisée.

L'intérêt de la typologie est de pouvoir traiter simultanément un grand nombre de variables, en faisant apparaître différents modes d'articulation des comportements. Dans le cadre de cette étude, elle est ainsi particulièrement intéressante pour mieux comprendre comment s'articulent le positionnement des entreprises sur la problématique logement de leurs salariés, leur relation avec les CIL (versement de la PEEC et / ou relation de services), les besoins des salariés en matière de logement et leur satisfaction globale vis-à-vis des CIL.

La constitution des classes repose sur des méthodes de traitements statistiques, qui utilisent des concepts de proximité et de distance. Il en résulte que si les entreprises sont les plus proches possibles dans chaque classe, toutes n'en possèdent pas toutes les caractéristiques. Enfin, les noms qui sont donnés aux classes relèvent de l'analyse. Ils sont choisis pour résumer au mieux les caractéristiques rapprochant les entreprises qui constituent la classe.

★ Classe 1 : petites entreprises ayant des relations mais pas de besoins, et qui ne sont pas très satisfaites (14% des entreprises)

Les entreprises de cette 1^{ère} classe, en majorité, ne versent pas la PEEC (58% contre 27%), cependant elles ont toutes des relations de service avec un CIL (100% contre 74%). La direction de l'entreprise considère que la question du logement des salariés est peu (36% contre 20%) voire pas importante (16% contre 7%). Cela s'explique principalement par le fait que la question du logement se pose rarement dans l'entreprise (62% contre 49%). Les salariés de ces entreprises n'ont pas de besoins relatifs ni à l'accès au logement locatif (85% contre 44%), ni à l'accès à la propriété (74% contre 44%), ni lié au changement de logement dans le cadre d'une mobilité (98% contre 83%), ni des besoins relatifs à des problèmes financiers liés au logement (88%), ni à d'autres problèmes (97% contre 82%).

Les entreprises de cette classe n'ont pas décliné d'axes d'interventions dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement (99% contre 94%). En majorité les entreprises n'ont pas d'interlocuteur de référence (76% contre 37%). Elles ont très peu de contacts avec leur CIL (« aucun » 49% contre 20%, « 1 fois par an » 32% contre 21%). Ces entreprises ne demandent jamais quasiment d'information à leur CIL (95% contre 37%) et ne demandent jamais la mise en œuvre de services (99% contre 53%).

En tenant compte de l'ensemble des services rendus et des relations, les entreprises ne sont pas satisfaites de leur CIL (31% contre 16%).

Les entreprises de cette classe regroupent une part importante de petites entreprises, 40% de 10 à 19 salariés contre 17% sur l'ensemble. Il s'agit pour les deux tiers d'entreprises mono-établissement (66% contre 61%).

★ Classe 2 : entreprises de 20-49 salariés qui ne versent pas et n'ont pas de relations de services (12%)

Les entreprises de cette classe ne versent pas la PEEC, cependant on sait que les deux tiers d'entre elles (64%) ne sont pas encore soumises à l'obligation de la PEEC car elles ont passé le seuil de 20 salariés depuis moins de 3 ans. Elles n'ont pas de relations de services avec un CIL. Les salariés n'expriment pas ou peu de besoins en matière de logement.

Du fait de leur non-versement et de leur absence de relation de service avec un CIL, les entreprises de cette classe ne sont pas concernées par les questions de satisfaction.

Il s'agit majoritairement d'entreprises de 20 à 49 salariés (73% contre 52%), mono-établissement (78% contre 61%).

*** Classe 3 : entreprises dont les salariés n'ont pas de besoins mais qui sont plutôt satisfaites des CIL (27%)**

La grande majorité des entreprises de cette classe versent la PEEC (84% contre 73%) et toutes ont des relations de service avec un CIL. La direction de l'entreprise considère davantage la question du logement des salariés comme étant peu importante (26% contre 20%). Les salariés de ces entreprises n'expriment pas de besoins relatifs au changement de logement dans le cadre d'une mobilité (91% contre 83%) ou à l'accès au logement locatif (48% contre 44%).

Les entreprises n'ont pas décliné d'axes d'interventions dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement (98% contre 94%). Ils ont moins souvent que la moyenne un interlocuteur de référence (59% contre 63%). Elles ont entre 1 à 4 contacts ou échanges par an avec leur CIL (67% contre 51%). Elles demandent rarement des informations à leur CIL (61% contre 49%) et ne demandent pour la plupart jamais de mise en œuvre de services (57% contre 53%). Concernant la satisfaction globale vis-à-vis du CIL, elles sont plus nombreuses, que sur l'ensemble, à déclarer être satisfaites (83% contre 74%).

De par leur caractéristique de taille et de type, ces entreprises ne se démarquent pas de l'ensemble des entreprises. Cependant, elles sont significativement plus nombreuses à attendre des collecteurs de la PEEC qu'ils informent les salariés de leurs services (80% contre 74%).

*** Classe 4 : petites entreprises qui versent mais n'ont ni besoins ni relation de services, et qui ne sont pas satisfaites (13%)**

Une grande majorité des entreprises de la classe 4 versent la PEEC (87% contre 73%), cependant aucune n'a de relation de services avec un CIL. Les salariés de ces entreprises expriment rarement de besoins relatifs à l'accès au logement locatif (59% contre 44%), à l'accès à la propriété (50% contre 44%), au changement de logement dans le cadre d'une mobilité (89% contre 83%), à des problèmes financiers liés au logement (73% contre 65%) ou à d'autres thèmes liés au logement (94% contre 82%).

Pour plus des deux tiers d'entre elles, elles n'ont pas d'interlocuteur de référence auprès de leur CIL (68% contre 37%). De plus, elles n'ont pour quasiment la moitié d'entre elles aucun contact ou échange avec leur CIL (46% contre 20%). Elles ne demandent jamais d'informations à leur CIL (54% contre 37%). Elles déclarent plus souvent que la moyenne n'être pas satisfaites (36% contre 16%).

Les entreprises de petites tailles (10-19 salariés) sont plus nombreuses dans cette classe (25% contre 17%), elles sont également plus nombreuses à être en région parisienne (34% contre 23%). Les entreprises de la classe 4 sont les plus nombreuses à déclarer avoir versé la PSEEC en 2013 (5% contre 2%).

*** Classe 5 : entreprises ayant des besoins importants, rarement en demande d'informations ou de mise en œuvre de services, mais qui sont satisfaites (25%)**

La quasi-totalité des entreprises versent la PEEC (99% contre 73%) et la totalité ont des relations de services. La direction de l'entreprise considère que la question du logement de ses salariés est assez importante (67% contre 50%). Les salariés des entreprises de cette classe ont des besoins plus importants que ceux de l'ensemble des entreprises. Ces besoins sont relatifs à l'accès au logement locatif (87% contre 55%), à l'accès à la propriété (80% contre 55%), au changement de logement dans le cadre d'une mobilité (27% contre 17%), à des problèmes financiers liés au logement (39% contre 32%) et ont d'autres besoins liés au logement (26% contre 17%).

Pour une très grande majorité, les entreprises ont un interlocuteur de référence chez leur(s) CIL (94% contre 63%). Les contacts avec le CIL sont plus réguliers, de 2 à 30 fois par an (83% contre 57%). Elles ne font qu'« assez souvent » (16% contre 12%) voire « rarement » (76% contre 49%) des demandes auprès de leur CIL. Elles demandent également rarement à leur CIL de mettre en œuvre des services (57% contre 36%).

Concernant la satisfaction globale vis-à-vis de leur collecteur, elles sont plus souvent satisfaites (98% contre 83%).

La moitié des entreprises de cette classe ont 50 salariés et plus (48% contre 30%, dans le détail : 23% de 50-99 salariés contre 16%, 18% de 100-299 contre 10% et 7% de 300 salariés et plus contre 4%), elles sont plus souvent des multi-établissements (48% contre 39%). Les entreprises de cette classe font un peu plus souvent l'objet de démarches de la part d'autres collecteurs que le leur (31% contre 25%). Elles attendent principalement des collecteurs qu'ils informent la direction de l'entreprise sur leurs services (53% contre 49%) et qu'ils proposent des services personnalisés, adaptés aux besoins de l'entreprise (42% contre 36%).

Les entreprises de cette classe ont non seulement des besoins importants pour leurs salariés mais également pour l'entreprise. En effet, elles sont plus nombreuses à signaler avoir des besoins en matière de logement : pour recruter des salariés (13% contre 8%), pour fidéliser les salariés (22% contre 15%), pour favoriser la mobilité interne des salariés (18% contre 10%), pour apporter une aide à des catégories particulières de salariés (47% contre 31%), pour apporter des solutions à des problématiques ponctuelles (58% contre 40%) et pour améliorer le bien-être des salariés (75% contre 51%).

*** Classe 6 : entreprises ayant de nombreux besoins, une relation très active, et qui sont très satisfaites (9%)**

Quasiment toutes les entreprises de cette classe versent la PEEC (98% contre 73%) et toutes ont des relations de services avec un CIL. Pour la direction de ces entreprises, la question du logement des salariés est plus souvent « très importante » que pour l'ensemble (49% contre 24%).

Les salariés de ces entreprises expriment plus souvent des besoins relatifs à l'accès au logement locatif que les salariés des autres classes et en proportion plus importante (98% contre 55%), à l'accès à la propriété (86% contre 55%), au changement de logement dans le cadre d'une mobilité (61% contre 17%), à des problèmes financiers liés au logement (81% contre 32%) et à d'autres thèmes liés au logement (48% contre 17%).

Il s'agit de la seule classe à se différencier de l'ensemble des entreprises sur la déclinaison des axes d'intervention dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement, le tiers l'ayant réalisé (32% contre 6%). Quasiment toutes ont un interlocuteur de référence au sein de leur(s) CIL (96% contre 63%). Les contacts avec le CIL sont très fréquents plus de 5 fois par an (71% contre 30%). Elles sont très actives dans leurs relations avec les CIL, elles demandent plus souvent des informations (« très souvent » 7% contre 1% et « assez souvent » 64% contre 12%) et également plus souvent des mises en œuvre de services (« très souvent » 9% contre 1% et « assez souvent » 53% contre 10%).

Les entreprises de cette dernière classe sont plus nombreuses à être globalement « tout à fait » satisfaites de leur(s) CIL (47% contre 19%).

Les deux tiers des entreprises ont 50 salariés et plus (63% contre 30%), et il s'agit pour un peu plus de la moitié de multi-établissements (52% contre 39%). Elles sont plus nombreuses à verser la PEEC à plusieurs CIL (20% contre 8%). Elles font plus souvent l'objet de démarches à des fins de collecte par d'autres collecteurs (40% contre 25%). Les entreprises de cette classe sont plus nombreuses à attendre des collecteurs qu'ils proposent des services personnalisés, adaptés aux besoins de l'entreprise (53% contre 36%).

Comme vu précédemment, les besoins des salariés en matière de logement sont plus prononcés que pour les autres classes, ce constat est vrai également pour les besoins de l'entreprise. Les entreprises de cette dernière classe déclarent plus souvent que les autres des besoins en matière de logement pour : recruter des salariés (21% contre 8%), fidéliser les salariés (38% contre 15%), favoriser la mobilité interne (38% contre 10%), apporter une aide à des catégories particulières de salariés (65% contre 31%), apporter des solutions à des problématiques ponctuelles (79% contre 40%) et enfin pour améliorer le bien-être des salariés (86% contre 51%).

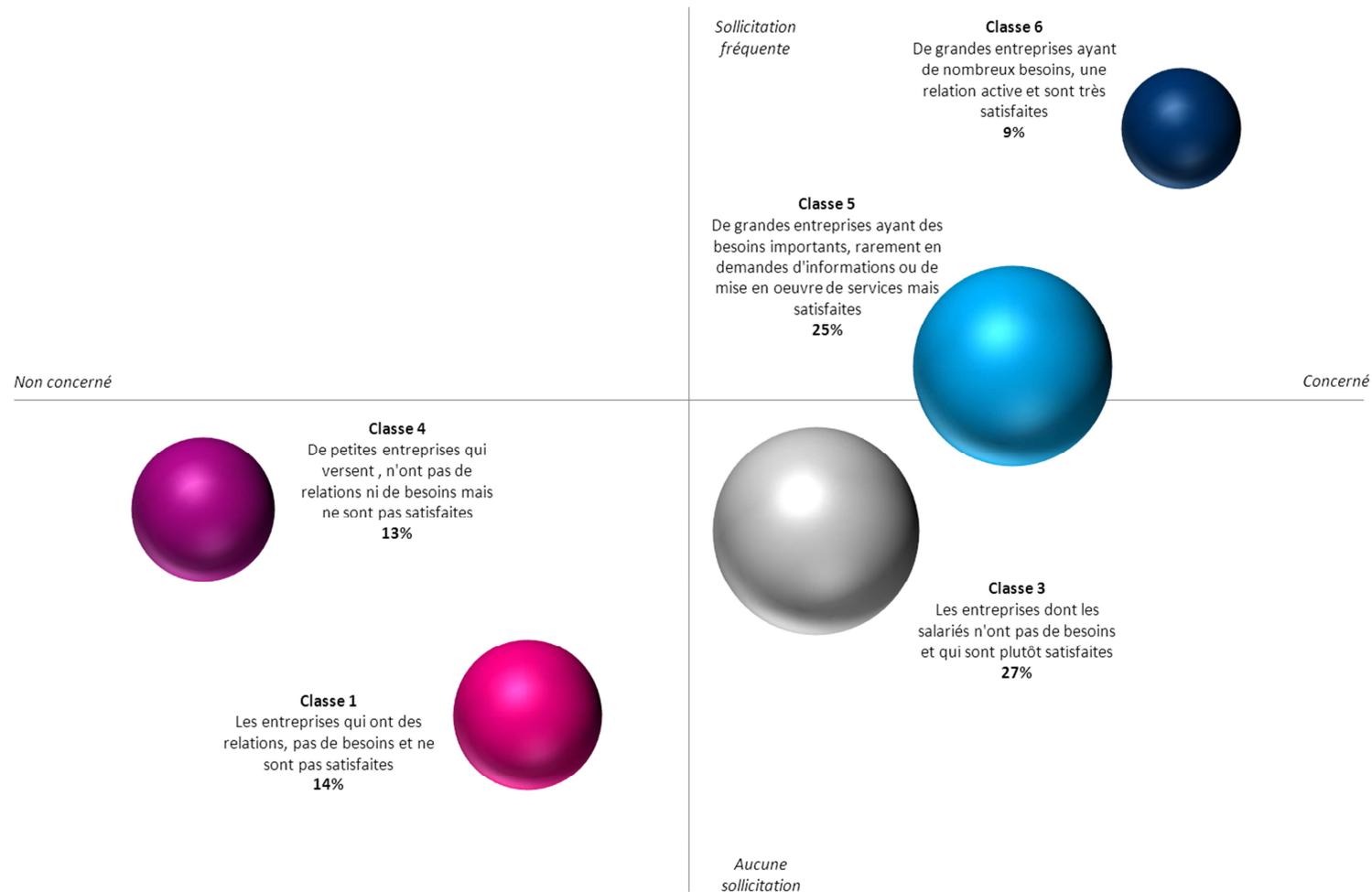
Tableau 68 : Tableau récapitulatif des variables actives qui ont permis la construction de la typologie

	Classe 1 (14%)	Classe 2 (12%)	Classe 3 (27%)	Classe 4 (13%)	Classe 5 (25%)	Classe 6 (9%)
Q6. Versement de la PEEC	Ne verse pas (40% vs 17%)	Ne verse pas (100% vs 17%)	Verse (84% vs 73%)	Verse (87% vs 73%)	Verse (99% vs 73%)	Verse (98% vs 73%)
Q24. Relation de service avec un CIL	Ont des relations (100% vs 74%)	N'ont pas de relations (100% vs 26%)	Ont des relations (100% vs 74%)	N'ont pas de relations (100% vs 26%)	Ont des relations (100% vs 74%)	Ont des relations (100% vs 74%)
Q34. La direction de votre entreprise considère-t-elle que la question du logement des salariés est ...	Peu importante (36% vs 20%) Pas importante (16% vs 7%)		Peu importante (26% vs 20%)		Assez importante (67% vs 50%)	Très importante (49% vs 24%)
Q37a. Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à l'accès au logement locatif	Non (85% vs 44%)	Non (60% vs 44%)	Non (48% vs 44%)	Non (59% vs 44%)	Oui (87% vs 55%)	Oui (98% vs 55%)
Q37b. Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à l'accès à la propriété	Non (74% vs 44%)	Non (64% vs 44%)		Non (50% vs 44%)	Oui (80% vs 55%)	Oui (86% vs 55%)
Q37c. Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs au changement de logement dans le cadre d'une mobilité	Non (98% vs 83%)	Non (92% vs 83%)	Non (91% vs 83%)	Non (89% vs 83%)	Oui (27% vs 17%)	Oui (61% vs 17%)
Q37d. Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à des problèmes financiers liés au logement	Non (88% vs 65%)			Non (73% vs 65%)	Oui (39% vs 32%)	Oui (81% vs 32%)
Q37e. Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à d'autres thèmes lié au logement	Non (97% vs 82%)	Non (87% vs 82%)		Non (94% vs 82%)	Oui (26% vs 17%)	Oui (48% vs 17%)
Q44. Votre entreprise a-t-elle décliné des axes d'intervention dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement ?	Non (99% vs 94%)		Non (98% vs 94%)			Oui (32% vs 6%)
Q61. Avez-vous un interlocuteur de référence chez le ou les CIL	Non (76% vs 37%)	<i>Non concerné</i>	Non (41% vs 37%)	Non (68% vs 37%)	Oui (94% vs 63%)	Oui (96% vs 63%)
Q70. Votre entreprise demande-t-elle des informations à votre CIL ?	Jamais (95% vs 37%)	<i>Non concerné</i>	Rarement (61% vs 49%)	Jamais (54% vs 37%)	Assez souvent (16% vs 12%) Rarement (76% vs 49%)	Très souvent (7% vs 1%) Assez souvent (64% vs 12%)
Q80. Votre entreprise demande-t-elle au(x) CIL de mettre en œuvre des services	Jamais (99% vs 53%)	<i>Non concerné</i>	Jamais (57% vs 53%)	<i>Non concerné</i>	Rarement (57% vs 36%)	Très souvent (9% vs 1%) Assez souvent (53% vs 10%)
Q130. En tenant compte de l'ensemble des services rendus et des relations, comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction globale envers votre CIL ?	Plutôt pas satisfait (14% vs 10%) Pas du tout satisfait (17% vs 6%)	<i>Non concerné</i>	Plutôt satisfait (70% vs 64%) Plutôt pas satisfait (13% vs 10%)	Plutôt pas satisfait (20% vs 10%) Pas du tout satisfait (16% vs 6%)	Tout à fait satisfait (24% vs 19%) Plutôt satisfait (74% vs 64%)	Tout à fait satisfait (47% vs 19%)

Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises - 2014.

Guide de lecture : Seuls les résultats significativement différents de la moyenne sont présentés dans le tableau. La classe 1 compte 40% d'entreprises qui ne versent pas alors que parmi l'ensemble des entreprises elles sont 17%.

Graphique 24 : Représentation graphique de 5 classes de la typologie²¹



Source : CRÉDOC / ANPEEC - Étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises – 2014.

Guide de lecture : L'axe des abscisses met en opposition les entreprises « non concerné » sur les questions : présence d'un interlocuteur de référence, demande d'information et satisfaction avec les entreprises « concerné » sur ces mêmes items. L'axe des ordonnées met en opposition les entreprises qui sollicitent « souvent » les CIL avec les entreprises qui ne les sollicitent « jamais » sur les questions : demande des informations, demande la mise en œuvre de services et présence d'un interlocuteur de référence.

²¹ La classe 2 n'est pas représentée sur ce graphique en raison de son caractère atypique par rapport aux cinq autres. En effet, celle-ci regroupe des entreprises qui ne versent pas et n'ont pas de relations de services avec un CIL et ne sont donc pas concernées par toutes les questions portant sur la présence d'un interlocuteur, la satisfaction ou la mise en œuvre de services.

Annexe 1 : Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition des entreprises selon les variables de quotas.....	16
Tableau 2 : Caractéristiques de la base initiale.....	17
Tableau 3 : Répartition de l'échantillon redressé des entreprises répondantes par taille.....	18
Tableau 4 : Profil de l'échantillon redressé des entreprises répondantes par taille.....	18
Tableau 5 : Croisement entre la taille de l'entreprise sur le fichier d'enquête et la taille d'entreprise déclarée par la personne interrogée	19
Tableau 6 : Répartition des répondants à l'enquête qualitative en fonction de la taille et du secteur de l'entreprise.....	20
Tableau 7 : Présentation des 2 indicateurs créés	22
Tableau 8 : Raisons de l'importance de la question du logement	24
Tableau 9 : Raison de l'absence d'importance de la question du logement	27
Tableau 10 : Politique du logement des entreprises selon l'importance de cette question.....	29
Tableau 11 : Axes prioritaires de la politique logement	30
Tableau 12 : Actions directes de l'entreprise	31
Tableau 13 : Les aides au logement élément à part entière de la politique salariale	31
Tableau 14 : Besoins des salariés en fonction de l'importance et de la présence d'une politique logement dans l'entreprise (Plusieurs réponses possibles).....	33
Tableau 15 : Les besoins des entreprises	34
Tableau 16 : Besoins des entreprises en fonction de l'importance et de la présence d'une politique logement dans l'entreprise (Plusieurs réponses possibles).....	35
Tableau 17 : Besoins des entreprises selon la taille.....	36
Tableau 18 : Versement de la PEEC selon la taille des entreprises	38
Tableau 19 : Services qui gèrent la collecte de la PEEC par secteur d'activité.....	39
Tableau 20 : Raisons du versement de la PEEC sous forme de prêt.....	39
Tableau 21 : Caractéristiques des entreprises versant la PSEEC	40
Tableau 22 : Type de versement (PEEC, PSEEC ou les 2) selon le type de relations avec les CIL ...	41
Tableau 23 : Critères de choix des collecteurs.....	42
Tableau 24 : Raisons de verser à plusieurs collecteurs	43
Tableau 25 : Raisons de changer de collecteur	44
Tableau 26 : Concurrence des collecteurs pour la collecte.....	46
Tableau 27 : Raisons de ne pas verser la PEEC	47
Tableau 28 : Comparaison des entreprises de 10-19 salariés selon la présence ou l'absence de lien avec un collecteur.....	50
Tableau 29 : Services en charge des relations de collecte et de service avec les collecteurs.....	51
Tableau 30 : Importance de la question du logement selon les services en charge de la collecte et des relations avec les collecteurs	52
Tableau 31 : Besoins des salariés et de l'entreprise selon le service en charge des relations – Plusieurs réponses possibles	53
Tableau 32 : Présence d'un interlocuteur de référence selon la taille de l'entreprise et nombre moyen de contact sur une année.....	56
Tableau 33 : Présence d'un interlocuteur de référence selon les relations de l'entreprise avec le CIL (versement PEEC et / ou services CIL).....	56
Tableau 34 : Satisfaction vis-à-vis des contacts avec le CIL par taille d'entreprise	58
Tableau 35 : Communication faite par les CIL par taille d'entreprise	60
Tableau 36 : Communication faite par les CIL selon l'existence d'une politique logement dans l'entreprise	61
Tableau 37 : Demande d'information par l'entreprise au CIL par taille.....	63
Tableau 38 : Objet de demandes d'informations selon la taille de l'entreprise	65

Tableau 39 : Information faite par le CIL sur les services proposés.....	66
Tableau 40 : Information faite par le CIL sur les services proposés selon les relations de l'entreprise avec le CIL (versement et / ou services).....	68
Tableau 41 : Information faite par le CIL sur les services proposés selon l'existence d'une politique logement dans l'entreprise.....	68
Tableau 42 : Information faite sur la GRL selon la taille de l'entreprise.....	69
Tableau 43 : Principales attentes envers les collecteurs selon la taille de l'entreprise	71
Tableau 44 : Demande de mise en œuvre de service par taille	74
Tableau 45 : Profils des entreprises demandant des mises en œuvre de service	75
Tableau 46 : Demandes de services par les salariés.....	77
Tableau 47 : Sélection des dossiers par l'entreprise par la taille	78
Tableau 48 : Nombre moyen de demandes déposées selon la taille de l'entreprise	79
Tableau 49 : Demandes d'aides en 2013	80
Tableau 50 : Utilisation des réseaux CIL-PASS ASSISTANCE et MOBILITE par taille	81
Tableau 51 : Utilisation des réseaux CIL-PASS ASSISTANCE et MOBILITE	81
Tableau 52 : Mise en œuvre d'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation	82
Tableau 53 : Nombre moyen de demandes d'attribution présentées selon la taille de l'entreprise ...	83
Tableau 54 : Demande d'attribution locative selon le type d'entreprise.....	83
Tableau 55 : Raisons de la non-demande d'attributions locatives.....	84
Tableau 56 : Constitution des dossiers de demande d'attribution de logement	84
Tableau 57 : Satisfaction de la durée de traitement des dossiers.....	86
Tableau 58 : Opinion des entreprises sur la pertinence des aides en fonction des besoins exprimés par leurs salariés	91
Tableau 59 : Opinion des entreprises sur la pertinence des aides par rapport aux besoins des salariés, en fonction de la taille (part de « tout à fait » et « plutôt adapté »).....	93
Tableau 60 : Opinion des entreprises sur l'utilité des aides par rapport aux besoins de l'entreprise selon la taille.....	96
Tableau 61 : Opinion des entreprises en fonction de leur taille	104
Tableau 62 : Opinion des entreprises en fonction des liens qu'elles entretiennent avec le CIL	105
Tableau 63 : Opinion des entreprises en fonction de leur politique logement.....	106
Tableau 64 : Satisfaction globale des entreprises en fonction du nombre d'établissements	108
Tableau 65 : Satisfaction globale des entreprises selon le lien qu'elles entretiennent avec le CIL ..	109
Tableau 66 : Modélisation de la probabilité d'être « tout à fait satisfait » des services et des relations vs. « plutôt », « plutôt pas » et « pas du tout satisfait » (paramètres estimés de la régression logistique)	115
Tableau 67 : Modélisation de la probabilité d'être « plutôt pas » ou « pas du tout satisfait » des services et des relations vs. « tout à fait » et « plutôt satisfait » (paramètres estimés de la régression logistique)	116
Tableau 68 : Tableau récapitulatif des variables actives qui ont permis la construction de la typologie	128

Annexe 2 : Liste des graphiques

Graphique 1 : Importance de la question du logement dans l'entreprise, selon le secteur d'activité	24
Graphique 2 : Politique logement des entreprises selon la taille.....	28
Graphique 3 : Besoins des salariés	32
Graphique 4 : Besoins des salariés en fonction des établissements	37
Graphique 5 : Publics particuliers en fonction des établissements	37
Graphique 6 : Démarchage des entreprises	45
Graphique 7 : Communication entre les entreprises qui versent la PEEC et les CIL	49
Graphique 8 : Satisfaction vis-à-vis des retours transmis par le CIL.....	62
Graphique 9 : Objet des demandes d'information de la part des entreprises	64
Graphique 10 : Les thèmes généralement abordés dans les informations faites par les CIL.....	67
Graphique 11 : Satisfaction vis-à-vis des informations transmises par le CIL	70
Graphique 12 : Les demandes de services portent	76
Graphique 13 : Refus de prise en charge par le CIL de certains types de salariés dans le cadre de réservation locative	86
Graphique 14 : Opinion des entreprises sur la pertinence des aides par rapport aux besoins des salariés	90
Graphique 15 : Opinion des entreprises sur l'utilité des aides par rapport aux besoins de l'entreprise	95
Graphique 16 : Perception de l'évolution de l'utilité des aides par rapport aux besoins de l'entreprise	98
Graphique 17 : Demande de nouveaux services auprès des CIL	100
Graphique 18 : Opinion des entreprises sur le rôle des CIL (assertions positives)	101
Graphique 19 : Opinion des entreprises sur le rôle des CIL (assertions négatives)	102
Graphique 20 : Satisfaction globale des entreprises vis-à-vis des CIL, en fonction de leur taille....	107
Graphique 21 : Satisfaction des entreprises, selon la disposition d'un interlocuteur de référence chez le CIL.....	110
Graphique 22 : Satisfaction des entreprises en fonction de la fréquence des contacts avec le CIL.	111
Graphique 23 : Carte de satisfaction.....	119

Annexe 3 : Questionnaire

Enquêteur : La PEEC est la participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PSEEC = Participation Supplémentaire à l'Effort de Construction), couramment dénommée « 1% logement ». La PEEC contribue à la construction et à la réhabilitation de logements locatifs, ainsi qu'à l'aide aux salariés en matière d'accès et de maintien dans leur logement.

Bonjour/Bonsoir, je suis \$I du CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie). Nous réalisons actuellement une étude auprès des entreprises afin de connaître leurs relations avec les collecteurs de la cotisation PEEC, également appelé 1% logement. Cette étude est commanditée par l'organisme national de contrôle et d'évaluation du 1% logement. Je souhaiterais parler à la personne ayant le poste le plus élevé dans la Direction, en charge de la question du logement pour l'entreprise, la personne qui gère les relations avec les collecteurs / CIL.

oui11 Passer à /LASTQ (ERR)
non/refus12 Passer à /MERCIFIN

Q1 Quel poste occupez-vous au sein de l'entreprise ?

Directeur / responsable Ressources Humaines 1
Directeur / responsable Administratif et Financier..... 2
Directeur / responsable Financier 3
Président-directeur général..... 4
Gérant 5
Autre, préciser 6

Q4 Au 31 décembre 2013, combien votre entreprise employait-elle de salariés en effectif ? NE PAS CITER

Demander en effectif et non en ETP (équivalent temps plein) Demander en effectif et non en ETP (équivalent temps plein) il s'agit uniquement des salariés en France

0 à 9 salariés 1 Passer à /MERCIFIN
10 à 19 salariés 2
20 à 49 salariés 3
50 à 99 salariés 4
100 à 199 salariés 5
200 à 299 salariés 6
300 à 499 salariés 7
500 salariés ou plus 8
Ne sait pas 9

Enquêteur : La PEEC est la participation des Employeurs à l'Effort de Construction. Elle est versée à des collecteurs (en grande majorité des CIL) par les entreprises privées non agricoles employant au minimum vingt salariés. Elle vise à contribuer à la construction et à la réhabilitation de logements locatifs, ainsi qu'à l'aide aux salariés en matière d'accès et de maintien dans leur logement. Les entreprises peuvent verser la PSEEC (PSEEC = Participation Supplémentaire à l'Effort de Construction).- Collecteurs = CIL, HLM, SICF (SICF = Société Immobilière des Chemins de Fer)

Nous allons tout d'abord identifier les collecteurs de la cotisation PEEC avec lesquels vous êtes en relation pour la collecte et pour les services.

CIL : Prononcer en initiale C.I.L.

Q6 En 2013, votre entreprise a-t-elle versé la cotisation PEEC à des collecteurs ?

Oui 1
Non 2 Passer à Q20

Q2 Dans votre entreprise par quels services est gérée la collecte de la cotisation PEEC ?

Passer à /RV
if INT02=22,24

Le service des ressources humaines 1
Les services administratifs et financiers..... 2
La direction 3
Autre 4

Par quels autres services sont gérée la collecte de la PEEC ?

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q2=4

Q7 Sous quelle forme votre entreprise a-t-elle versé la cotisation PEEC ? est-ce sous forme de prêt ou de subvention ?

- Prêt 1
- Subvention 2
- (ne sait pas) 3

Q8 Pour quelles raisons, avez-vous versé la PEEC sous forme de prêt et non de subvention ?

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q7=1

Q9 Votre entreprise a versé la PEEC à

- Un CIL 1
- Plusieurs CIL..... 2
- Un ou des organismes HLM..... 3

Q10 A combien de CIL votre entreprise a-t-elle versé la PEEC ?

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q9=2

Q11 Quel est le nom de votre (ou vos) CIL ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q9=1,2

- ACL PME01
- Aliance 1% logement02
- Amallia03
- Astria.....04
- Cil Atlantique05
- Cil Logéo.....06
- Cil Méditerranée.....07
- Cil Val de Loire.....08
- Cilgère09
- CILSO10
- Entreprises-habitat11
- GIC12
- Groupe Ciléo.....13
- Inicial14
- Logehab15
- Logilia.....16
- Logliance Ouest.....17
- Mieux se loger18
- Plurial entreprises.....19
- Proclia.....20
- Solendi21
- Vilogia Entreprises.....22
- Autre nom23
- refus.....24
- (ne sait pas)25

Q11 QO noter le nom du CIL

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q11=23

Q12 Le choix du ou des collecteurs (adapter selon la réponse à la q11) auxquels votre entreprise versait-elle la PEEC est-il fait... ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie QTATYPE=2

- Par le siège 1
- Par les établissements 2
- Par les deux, en concertation 3
- (non concerné) 4

Q13 Les collecteurs interviennent-ils ?

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie (QTATYPE =2 ET Q9=2)

- Pour tous les établissements 1
- Ou y a-t-il des collecteurs dédiés à certains établissements 2
- (non concerné) 3

Q14 Quels critères ont présidé au choix du ou des collecteurs ? Ne pas citer

- Proximité géographique 1
- Réputation 2
- Catalogue des services proposés 3
- Qualité des services réalisés 4
- Pas de critère objectif 5
- Collecteur(s) historique(s) de l'entreprise 6
- L'entreprise n'a pas eu le choix 7
- Autres 8
- Ne sait pas 9

Q15 Quel autre critère a présidé au choix du ou des collecteur(s) ?

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q14=8

Q16 Pourquoi versez-vous à plusieurs collecteurs ? ne pas citer

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q9=2

- Parce que leurs actions sont complémentaires 1
- Parce que certains sont plus performants que d'autres (dans certains services du 1% logement) 2
- Pour ne pas dépendre des actions d'un seul collecteur 3
- Pour des questions de proximité géographique (par exemple un collecteur national et un collecteur local) 4
- Pas de critères objectifs 5
- Ce sont des collecteurs historiques de l'entreprise 6
- Pour augmenter la capacité de service et le volume des aides. 7
- Ne sait pas 8
- Autre 9

Pour quelle autre raison

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q16=9

Q17 Avez-vous changé de collecteur(s) pour le versement de la PEEC au cours des trois dernières années ?

Si la personne vous dit que le collecteur a changé de nom ou a fusionné avec un autre alors pour cette question renseigner « non ».

- Oui 1
 Non 2

Q18 Pourquoi avez-vous changé de collecteur(s) ? Vous avez choisi un collecteur

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q17=1

- Parce que vous l'avez jugé plus performant dans les services du 1% logement qui vous intéressent 1
 Parce qu'il proposait plus d'informations à la direction / au management (gestion de la collecte, état des dossiers des salariés...)..... 2
 Parce qu'il proposait plus d'informations aux salariés 3
 Ou pour des questions de proximité géographique..... 4
 (Vous ne savez pas) 5
 Autres raisons..... 6

Q180 Pour quelles AUTRES raisons avez-vous changé de collecteur(s)

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q18=6

Q19 Faites-vous l'objet de démarches à des fins de collecte par d'autres collecteurs que le vôtre (ou les vôtres) ?

- Très souvent..... 1
 Assez souvent..... 2
 Rarement 3
 Jamais 4

Q20 Votre entreprise a-t-elle versé la PEEC au cours des 3 dernières années ?

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie (Q6=2 ET (Q4A=2 OU Q4B=2))

- Oui 1
 Non 2

Q20b Pour quelle raison votre entreprise n'a-t-elle pas versé la PEEC en 2013 ?

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie (Q6=2 ET (Q4A=3,4,5,6,7,8,9 OU Q4B=3,4,5,6,7,8,9))

- Votre entreprise n'est pas encore soumise à l'obligation PEEC car elle a passé le seuil de 20 salariés depuis moins de trois ans..... 1
 L'entreprise fait des investissements directs pour le logement de ses salariés 2
 L'entreprise fait des investissements directs au titre d'une exonération préfectorale 3
 L'entreprise paye la cotisation forfaitaire de 2% au service des impôts 4
 Pour une autre raison 5

Q20bqO Pour quelle autre raison votre entreprise n'a-t-elle pas versé la PEEC en 2013 ?

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q20B=5

Q21 En 2013, votre entreprise a-t-elle versé une participation supplémentaire des employeurs à l'effort de construction (PSEEC) ?

Les entreprises ont par ailleurs la possibilité de verser volontairement des fonds supplémentaires qui ne relèvent pas de la PEEC (participation supplémentaire des employeurs à l'effort de construction)

Oui 1
Non 2

Q22 Pour quelle raison votre entreprise a-t-elle versé cette participation supplémentaire (PSEEC) ?

Passer à /+1***ERR

si la condition qui suit n'est pas remplie Q21=1

Q23 Est-ce que ce versement a donné lieu à une convention avec un ou des organismes collecteurs ?

Passer à /+1***ERR

si la condition qui suit n'est pas remplie Q21=1

Oui 1
Non 2

Q31 Quelles actions substitutives au versement de la PEEC votre entreprise met-elle en place en faveur du logement de vos salariés ?

Passer à la question suivante

si la condition qui suit n'est pas remplie Q20B=2

Votre entreprise propose des prêts à taux réduits aux salariés pour la construction de leur logement 1
Votre entreprise finance actuellement la construction de logements locatifs au bénéfice des salariés 2
Votre entreprise dispose d'un parc de logements mis à disposition des salariés pour lequel elle réalise des travaux d'amélioration 3
Autre 4

Q31qo Quelles autres actions substitutives au versement de la PEEC votre entreprise met-elle en place en faveur du logement de vos salariés ?

Passer à /+1***ERR

si la condition qui suit n'est pas remplie Q31=4

Q32 Pour quelle(s) raison(s) votre entreprise a-t-elle fait le choix de réaliser des investissements directs ?

Passer à la question suivante

si la condition qui suit n'est pas remplie Q20B=2

Q33 Pour quelle(s) raison(s) votre entreprise a-t-elle fait le choix de payer la cotisation forfaitaire de 2% à la place du versement de la PEEC ?

Passer à /+1***ERR

si la condition qui suit n'est pas remplie Q20B=4

B. Les relations

Q24 Est-ce que le (ou les) CIL communique(nt) à votre entreprise des informations ou intervient(nent) pour proposer des aides ou des services?

Si oui à un des 3 (informations, aides, services) : alors renseigner OUI

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q6=1

Oui 1
Non 2

Q24 Est-ce que le (ou les) CIL à qui vous versez la cotisation PEEC communique(nt) à votre entreprise des informations ou intervient(nent) pour proposer des aides ou des services?

Si oui à un des 3 (informations, aides, services) : alors renseigner OUI

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q6=2

oui 1
non 2

HORS CHAMP

Passer à MERCIFIN
else Passer à la question suivante
if (Q4A=2 ET Q6=2 ET Q20=2 ET Q21=2 ET (Q24=2 OU Q24B=2))

suivant 1

Q3 Dans votre entreprise par quels services sont gérées les services (comme par exemple les réservations locatives, les prêts, les informations...) avec les collecteurs ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q24=1 OU Q24B=1)

Le service des ressources humaines 1
Les services administratifs et financiers 2
La direction 3
Autre 4

Q2 Par quels autres services sont gérées les services avec les collecteurs ?

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q3=4

Q25 Est-ce que ce ou ces CIL / collecteurs qui interviennent/intervenaient à ce titre dans votre entreprise sont :

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q6=1

les mêmes 1 Passer à Q28A
ou bien sont-ils différents de ceux auxquels votre entreprise verse/versait la cotisation PEEC 2
.....

Q26 Combien de CIL interviennent dans votre entreprise pour proposer des services ?

\$E 0 30

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q25=2

Q27 Quel est le nom de ce (ou ces) CIL ? (Plusieurs réponses possibles)

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q25=2

ACL PME	01
Aliance 1% logement	02
Amallia	03
Astria.....	04
Cil Atlantique	05
Cil Logéo.....	06
Cil Méditerranée.....	07
Cil Val de Loire.....	08
Cilgère	09
CILSO	10
Entreprises-habitat	11
GIC	12
Groupe Ciléo.....	13
Inicial	14
Logehab.....	15
Logilia.....	16
Logiliance Ouest.....	17
Mieux se loger	18
Plurial entreprises.....	19
Procilia.....	20
Solendi	21
Vilogia Entreprises.....	22
Autre nom	23
(refus)	24
(ne sait pas)	25

q27qo : quel(s) autres CIL(s)

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q27=23

C. Collecte et relations

Q28 Dans l'ensemble, avez-vous le sentiment que les collecteurs sont en concurrence... ?

Pour la collecte de la PEEC

oui	1
non	2
nsp.....	3

Q28 Dans l'ensemble, avez-vous le sentiment que les collecteurs sont en concurrence... ?

Pour les services qu'ils proposent

oui	1
non	2
nsp.....	3

Q29 Selon vous, cette concurrence...

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q28A=1 OU Q28B=1)

Améliore la qualité des services rendus par les collecteurs.....	1
N'a pas d'impact sur la qualité de service	2
Rend moins lisible l'offre des collecteurs.....	3
(Vous n'avez pas d'opinion)	4
A d'autres impacts.....	5

Quel(s) autre(s) impact(s) ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q29=5

Q30 Quelles sont vos deux principales attentes envers les collecteurs de la PEEC ?

- Qu'ils informent la direction de l'entreprise sur leurs services..... 1
- Qu'ils informent les salariés sur leurs services..... 2
- Qu'ils proposent des services personnalisés, adaptés aux besoins de l'entreprise..... 3
- Qu'ils conseillent la direction sur sa politique logement 4
- (Ne pas citer) Pas d'attente, ne sait pas 5
- Autres, précisez 6

Quelle autre attente

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q30=6

1. Les entreprises assujetties qui ne versent pas la PEEC

Nous allons maintenant étudier les modalités de prise en compte de la question du logement des salariés dans votre entreprise

Q34 La direction de votre entreprise considère-t-elle que la question du logement des salariés est... ?

- Très importante 1
- Assez importante 2
- Peu importante 3
- Pas du tout importante 4

Q35 Pour quelles raisons la question du logement est-elle importante ?

NE PAS CITER

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q34=1 OU Q34=2)

- Le logement est un frein à la mobilité interne de vos salariés.. 1
- Le logement est un frein pour le recrutement de vos salariés.. 2
- Le logement est déterminant pour fidéliser vos salariés..... 3
- Le logement est important pour le bien-être des salariés..... 4
- Autres..... 5

Q35Q0 Pour quelles autres raisons est-elle importante ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q35=5

Q36 Pour quelles raisons la question du logement n'est-elle pas importante ? (ne pas citer)

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q34=3 OU Q34=4)

- Ce n'est pas à l'entreprise de s'occuper du logement des salariés 1
- La question du logement ne se pose pas dans l'entreprise 2
- Votre entreprise ne dispose pas de l'organisation nécessaire pour traiter cette question 3
- Autres, précisez 4

Q36QO Pour quelles AUTRES raisons n'est-elle pas importante

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q36=4

Q37 Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à/au :			
	Oui	Non	(nsp)
<i>l'accès au logement locatif</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>L'accès à la propriété</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Changement de logement dans le cadre d'une mobilité</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Des problèmes financiers liés au logement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>d'autres thèmes lié au logement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sur quels autres sujets liés au logement vos salariés expriment-ils des besoins ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q37E=1

Q38 Les besoins de vos salariés sont-ils différents en fonction des établissements ?

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie QTATYPE=2

- Oui 1
- Non 2
- (Ne sait pas)..... 3
- (non concerné) 4

Q39 Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement pour :			
	Oui	Non	Ne sait pas
<i>a. Recruter des salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>b. Fidéliser les salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>c. Favoriser la mobilité interne des salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>d. Apporter une aide à des catégories particulières de salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>e. Apporter des solutions à des problématiques ponctuelles</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>f. Améliorer le bien-être des salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q40 Concernant le recrutement ou la mobilité, Les besoins portent-ils majoritairement sur l'aide :

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q39A=1 OU Q39C=1)

- à la recherche d'un logement sur le lieu d'arrivée 1
- à la mise en vente du logement sur le lieu de départ 2
- Au paiement des doubles charges de logement 3
- Au paiement des frais inhérents au changement de logement . 4

Q41 Toujours en ce qui concerne le logement, votre entreprise a-t-elle des besoins particuliers pour certains types de salariés ?

- Oui 1
- Non 2

Q42 Pour quels types de salariés votre entreprise a-t-elle des besoins particuliers ?

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q41=1

- Les jeunes..... 1
- Les séniors 2
- Les salariés en mobilité..... 3
- Les salariés en difficulté financière..... 4
- Les salariés immigrés 5
- Autre 6

Pour quel AUTRE public votre entreprise a-t-elle des besoins particuliers ? (

Passer à /+1***ERR
si la condition qui suit n'est pas remplie Q42=6

Q43 Les publics ayant des besoins particuliers sont-ils différents en fonction des établissements ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie(QTATYPE =2 ET Q41=1)

- Oui 1
- Non 2
- Ne sait pas 3
- (non concerné) 4

Q44 Votre entreprise a-t-elle décliné des axes d'interventions dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement ?

- Oui 1
- Non 2 Passer à Q59

Q45 Cette politique est-elle décidée ... ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie QTATYPE=2

- Par les établissements 1
- Par le siège 2
- Par les deux, en concertation 3
- (non concerné) 4

Q46 La politique d'aide aux salariés en matière de logement est-elle différente en fonction des établissements ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie QTATYPE=2

- Oui 1
- Non 2
- Ne sait pas 3
- (non concerné) 4

Q47 Quels sont les axes prioritaires de la politique logement de votre entreprise?

- L'accès au logement locatif..... 1
- L'accès à la propriété 2
- La gestion des problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté 3
- (Aucun axe prioritaire) 4
- Autre 5

Q47qo Quels sont les AUTRES axes prioritaires de votre politique logement ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q47=5

Q48 Les besoins en matière de logements locatifs portent-ils sur des catégories de loyers en particulier ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q47=1

- Oui 1
- Non 2

Q49 Ces besoins portent-ils majoritairement sur des

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q48=1

- Logements très sociaux..... 1
- Logements sociaux 2
- Logements intermédiaires 3
- Logements aux loyers au marché 4
- Autre 5

Q50 Les axes prioritaires de la politique logement de l'entreprise sont-ils fonction de la tension des marchés du logement ?

- Oui 1
- Non 2
- Ne sait pas 3

Q51 Votre entreprise développe-t-elle des politiques de logement différenciées selon :

	Oui	Non	Ne sait pas
a. La catégorie des salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Le type de contrat des salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. L'ancienneté dans l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. L'âge des salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Le niveau de salaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q52 Quelles catégories de salariés sont ciblées par la politique logement de votre entreprise ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q51A=1

- Cadres 1
- Professions intermédiaires 2
- Employés 3
- Ouvriers 4
- Autre, précisez..... 5

q52qo Quelles AUTRES catégories de salariés

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q52=5

Q53 Quels types de contrat sont ciblés par la politique de logement de votre entreprise?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q51B=1

- CDI 1
- CDD 2
- Autre, type de contrat..... 3

Q53QO Quels AUTRES types de contrat sont ciblés ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q53=3

Q54 Quelles anciennetés sont ciblées par la politique logement de votre entreprise ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q51C=1

- Moins d'un an 1
- Entre un an et 5 ans 2
- Entre 5 et 10 ans 3
- Plus de 10 ans 4

Q55 Quelles tranches d'âge sont ciblées par la politique de logement de votre entreprise?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q51D=1

- Moins de 30 ans 1
- Entre 30 et 50 ans..... 2
- Plus de 50 ans 3

Q56 Quels niveaux de salaire sont ciblés par la politique de logement de votre entreprise?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q51E=1

- SMIC 1
- Entre 1 et 2 SMIC..... 2
- Entre 2 et 3 SMIC..... 3
- Plus de 3 SMIC..... 4

Q57 Parmi les critères que vous venez de citer lequel est le plus important ? (une seule réponse possible)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie NBR(SELECT1)>=2

- La catégorie des salariés 1
- Le type de contrat des salariés..... 2
- L'ancienneté dans l'entreprise 3
- L'âge des salariés..... 4
- Le niveau de salaire..... 5

Q58 Sur les 3 dernières années, avez-vous rencontré des difficultés pour mener votre politique logement ?

- Oui, beaucoup..... 1
 Oui, quelques-unes..... 2
 Oui, mais très peu..... 3
 Non, aucune difficulté 4

Q59 Votre entreprise a-t-elle mise en place pour ses salariés, des actions qu'elle réalise directement, en dehors des services des CIL... ?

- oui 1
 non 2

Passer à Q60
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q59=1

Q59 Lesquelles?		
	Oui	Non
<i>Une mise à disposition de logements dont elle est propriétaire</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Des aides financières directes aux salariés pour les questions liées au logement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Une assistance sociale directe aux salariés pour les questions liées au logement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Des aides administratives, aide à la recherche de logement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>De se porter caution, d'être garant de la solvabilité des employés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Une autre aide dans le domaine du logement en dehors des services de la PEEC,</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q59FQo : laquelle (quelle autre aide dans le domaine du logement en dehors des services de la PEEC)

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q59F=1

Q60 Les aides au logement dont votre entreprise fait bénéficier ses salariés, soit directement ou par le biais des CIL, constituent-elles un élément à part entière de la politique salariale ?

- Oui 1
 Non 2
 Ne sait pas 3

Nous allons continuer ce questionnaire en décrivant vos relations avec le ou les CIL de la PEEC.

Q61 Avez-vous un interlocuteur de référence chez le ou les CIL ?

Oui 1
 Non 2

Enquêteur: aucun contact est possible dans ce cas renseignez 0 et ne pas insister sur le caractère étonnant de l'absence de contacts en contrepartie du versement.

Q62 En moyenne, sur une année, combien de contacts/échanges (par mail, téléphone,...) avez-vous avec votre ou vos CIL ? Enquêteur: ne pas compter les publicités par mail, courrier... Il s'agit de contacts avec un échange entre les 2 personnes.

\$E 0 999

Passer à Q64
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q62>0

Q63 En ce qui concerne les contacts avec votre CIL (le CIL qui intervient le plus dans l'entreprise), êtes-vous tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait à propos :

	tout à fait satisfait	plutôt satisfait	plutôt pas satisfait	pas du tout satisfait	non concerné
a. Des facilités à entrer en contact avec lui	<input type="checkbox"/>				
b. De la qualité globale des contacts	<input type="checkbox"/>				

Q64 Pour quelle raison n'êtes-vous pas du tout satisfait de la façon d'entrer en contact avec votre CIL ?

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie (Q63A=4 ET Q62>0)

Q65 Pour quelle raison n'êtes-vous pas du tout satisfait de la qualité globale des contacts avec votre CIL ?

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie (Q63B=4 ET Q62>0)
 Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie (Q6=1 OU Q20=1)

Q66 Votre CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous communique-t-il ... ?

	Oui	Non
Un état de la collecte que vous avez versée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un état des montants distribués à chacun de vos salariés, nominativement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un état des montants globaux distribués aux salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des informations sur la PEEC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre collecteur ne vous fait pas de retour d'autres informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quelles autres informations ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q66F=1

Q67 Le CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous propose-t-il des comptes rendus sur les dossiers des salariés en cours ?

A ce stade, tenir compte que l'entreprise peut-être ou ne pas être concernée par les dossiers des salariés (en tenant compte notamment de la réponse à la q24), et bien répondre entre la 3 et 4, en conséquence.

- Une fois par an 1
- Plusieurs fois par an 2
- vous ne recevez pas de compte rendu alors que des salariés de votre entreprise ont des dossiers en cours 3
- vous n'êtes pas concerné car vous n'avez pas de dossiers de salariés traités 4
-
- Ne sait pas 5
- Autre 6

Q68 Est-ce que le (ou les) CIL a (ont) mis à disposition de votre entreprise un applicatif informatique qui permette le suivi des dossiers et des demandes ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q67=1 OU Q67=2)

- Oui 1
- Non 2

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q67=1 OU Q67=2)

Q69 Par rapport à ces retours transmis par votre CIL, vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait ...

	<i>tout à fait satisfait</i>	<i>plutôt satisfait</i>	<i>plutôt pas satisfait</i>	<i>pas du tout satisfait</i>
a. De la fréquence de ces retours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Globalement, des retours transmis par le collecteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nous allons maintenant parler de votre information sur les services proposés par les CIL. Q70 Votre entreprise demande-t-elle des informations à votre CIL (ou à vos CIL) ?

- Très souvent 1
 - Assez souvent 2
 - Rarement 3
 - Jamais 4
- Passer à Q80

Q71 Ces demandes portent-elles sur... ? Enquêteur : si besoin, rappeler que les droits de réservation sont les logements réservés auprès des bailleurs par les CIL.		
	Oui	Non
a. L'aide à l'accès au logement locatif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. L'aide au maintien dans le logement locatif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Les aides à l'accès à la propriété	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Les aides pour le logement dans le cadre d'une mobilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Les aides à la réalisation de travaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. La gestion des problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Le conseil en financement de projet de logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Les assurances pour couvrir l'emprunt immobilier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Les aides pour les jeunes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Les aides pour les salariés précaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Autre chose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q71 Ces demandes portent-elles sur... ? Enquêteur : si besoin, rappeler que les droits de réservation sont les logements réservés auprès des bailleurs par les CIL.

Passer à la question suivante

si la condition qui suit n'est pas remplie Q70=1,2,3

L'accès ou le maintien dans le logement locatif	01
L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation.....	02
l'accession à la propriété.....	03
Les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité.....	04
Les aides à la réalisation de travaux	05
Les difficultés liées au logement.....	06
Autre thème	07

sur quoi portaient ces autres thèmes ?

Passer à la question suivante

si la condition qui suit n'est pas remplie Q71=07

Q73 Ces demandes proviennent-elles plutôt :

Des salariés.....	1
De la direction de l'entreprise	2

Q74 Le (ou les) CIL informe-t-il les salariés de votre entreprise des services qu'il propose ?

Très souvent.....	1
Assez souvent.....	2
Rarement.....	3
Jamais	4

Q75 Le (ou les) CIL informe-t-il la direction de votre entreprise des services qu'il propose ?

Très souvent.....	1
Assez souvent.....	2
Rarement.....	3
Jamais	4

Q76 Quels sont les thèmes généralement abordés dans les informations ? (Plusieurs réponses possibles)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q74=1,2, 3 OU Q75=1, 2,3)

L'accès ou le maintien dans le logement locatif	01
L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation.....	02
l'accession à la propriété	03
Les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité	04
Les aides à la réalisation de travaux	05
Les difficultés liées au logement	06
Autre thème	07

Quels autres thèmes

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q76=07

Q77 Une information sur la GRL est-elle faite par les CIL ? La GRL (Garantie des Risques Locatifs) est une assurance des propriétaires contre les impayés de loyers.

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q71=01

Oui	1
Non	2

Q78 Diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait ?

a. De la quantité d'information communiquée

tout à fait satisfait	1
plutôt satisfait.....	2
plutôt pas satisfait.....	3
pas du tout satisfait.....	4

Q78 Diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait ?

b. De la pertinence de l'information par rapport aux besoins de l'entreprise

tout à fait satisfait	1
plutôt satisfait.....	2
plutôt pas satisfait.....	3
pas du tout satisfait.....	4

Q79 Finalement, globalement, en ce qui concerne l'information communiquée par le collecteur, diriez-vous que vous en êtes... ?

Tout à fait satisfait	1
Plutôt satisfait.....	2
Plutôt pas satisfait.....	3
Pas du tout satisfait.....	4

5.Nous allons maintenant aborder les différents services des CIL mis en œuvre dans votre entreprise.

Q80 Votre entreprise demandez-t-elle au(x) CIL de mettre en œuvre des services ?

Très souvent.....	1
Assez souvent.....	2
Rarement.....	3
Jamais	4

Passer à QTRANS6

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur... ?		
	Oui	Non
a. L'aide à l'accès au logement locatif : Loca-Pass, GRL.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. L'aide au maintien dans le logement locatif : Loca-pass, GRL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Les aides à l'accès à la propriété	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Les aides pour le logement dans le cadre d'une mobilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Les aides à la réalisation de travaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. La gestion des problèmes de logement des salariés en difficulté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Le conseil en financement de projet de logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. L'accès à des assurances pour l'emprunt immobilier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Les aides pour les jeunes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Des informations générales sur le 1%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. Des nouveautés, modifications des critères	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. Les aides pour les salariés précaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Autre chose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

sur quoi d'autre portent ces demandes de services ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q81N=1

Q82 Quelles sont les deux demandes les plus fréquentes que vous faites au CIL ? (2 réponses possibles parmi celles citées précédemment)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie NBR(SELECT3)>=3

- L'aide à l'accès au logement locatif : Loca-pass, GRL 01
- L'aide au maintien dans le logement locatif : Loca-pass, GRL 02
- L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation 03
- Les aides à l'accès à la propriété 04
- Les aides pour le logement dans le cadre d'une mobilité 05
- Les aides à la réalisation de travaux 06
- La gestion des problèmes de logement des salariés en difficulté 07
- Le conseil en financement de projet de logement 08
- L'accès à des assurances pour l'emprunt immobilier 09
- Les aides pour les jeunes 10
- Des informations générales sur le 1% 11
- Des nouveautés, modifications des critères 12
- Les aides pour les salariés précaires 13
- Autre chose 14

Q83 Votre entreprise procède-t-elle à une sélection des dossiers lors des demandes de service au CIL ?

- Oui 1
- Non 2 Passer à Q92

Q84 Ces sélections sont-elles faites

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie QTATYPE=2

- Par l'établissement du salarié..... 1
- Par le siège 2
- Par les deux en concertation 3
- Autre 4
- (non concerné) 5

Par qui d'autre ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q84=4

Q85 Ces sélections concernent-elles... ?

- Les réservations locatives..... 1
- Les prêts accession..... 2
- Les aides mobilité (Mobili Pass et service en réseau mobilité) . 3
- Les prêts travaux 4
- Autres, précisez 5

que concernent -t-elles d'autres ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q85=5

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon ?

	Oui	Non
<i>a. L'ordre chronologique d'arrivée des dossiers</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>b. La situation personnelle des salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>c. La réponse à une situation d'urgence</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>d. La catégorie des salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>e. Le type de contrat</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>f. L'ancienneté dans l'entreprise</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>g. L'âge des salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>h. Le niveau de salaire</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q87 Quelles catégories de salariés sont priorisées ? (plusieurs réponses possibles)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q86D=1

- Cadres 1
- Professions intermédiaires..... 2
- Employés 3
- Ouvriers..... 4
- Autres, précisez 5

quelles autres catégories ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q87=5

Q88 Quels contrats sont priorisés ? (plusieurs réponses possibles)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q86E=1

- En cdi 1
- En cdd 2
- Autres..... 3

quels contrats

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q88=3

Q89 Quelles anciennetés sont priorisées ? (plusieurs réponses possibles)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q86F=1

- Moins d'un an 1
- Entre un an et 5 ans 2
- Entre 5 et 10 ans 3
- Plus de 10 ans 4

Q90 Quelles tranches d'âge sont priorisées ? (plusieurs réponses possibles)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q86G=1

- Moins de 30 ans 1
- Entre 30 et 50 ans 2
- Plus de 50 ans 3

Q91 Quels niveaux de salaire sont priorisés ? (plusieurs réponses possibles)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q86H=1

- au SMIC 1
- Entre 1 et 2 SMIC 2
- Entre 2 et 3 SMIC 3
- Plus de 3 SMIC 4

Q92 En 2013, combien environ de demande d'aide à l'accès à la propriété votre entreprise a-t-elle présenté ?

\$E 0 150000

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q81D=1

Q93 Quelle a été, à peu près, la proportion de demandes dont l'issue a été favorable ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q92>0

- La totalité ou la quasi-totalité 1
- Plus de la moitié 2
- Moins de la moitié 3
- (Ne sait pas) 4

Q94 En 2013, combien environ de demande d'aide à la mobilité votre entreprise a-t-elle présenté (MOBILI-PASS, MOBILI-JEUNE) ?

\$E 0 150000

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q81E=1

Q95 Quelle a été à peu près la proportion de demandes dont l'issue a été favorable ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q94>0

- La totalité ou la quasi-totalité 1
- Plus de la moitié..... 2
- Moins de la moitié 3
- (Ne sait pas)..... 4

Q96 En 2013, combien environ de demande d'aide à la réalisation de travaux votre entreprise a-t-elle présenté (prêt travaux) ?

\$E 0 150000

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q81F=1

Q97 Quelle a été à peu près la proportion de demandes dont l'issue a été favorable ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q96>0

- La totalité ou la quasi-totalité 1
- Plus de la moitié..... 2
- Moins de la moitié 3
- Ne sait pas 4

Q98 Au cours de l'année 2013, votre entreprise a-t-elle demandé pour un ou plusieurs salariés l'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q81C=1

- Oui 1
 - Non 2
- Passer à Q113

Q99 Quel a été, à peu près, le nombre de demandes présentées ?

\$E 0 150000

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q98=1

Q100 Quelle a été à peu près la proportion de demandes dont l'issue a permis l'obtention d'un logement pour le salarié ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q99>0

- La totalité ou la quasi-totalité 1
- Plus de la moitié..... 2
- Moins de la moitié 3
- (Ne sait pas)..... 4

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q98=1

Q101 Votre entreprise réalise-t-elle ...		
	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
<i>a. L'enregistrement de la demande des salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>b. La sélection des dossiers de candidats</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>c. La constitution des dossiers de candidature</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>d. La présentation des dossiers en CAL (commission d'attribution du logement)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q102 Votre entreprise transmet-elle le dossier ...

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q101D=1

- Au CIL 1
- Au bailleur..... 2
- (Ne pas citer) Autre..... 3

Q103 Avez-vous connaissance des critères d'attribution des logements ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q98=1

- Oui 1
- Non 2
- (Ne sait pas)..... 3

Q104 Votre entreprise dispose-t-elle pour son seul usage de logements faisant l'objet de droit de réservation ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q98=1

- Oui 1
- Non 2
- (Ne sait pas)..... 3

Q105 Votre entreprise paie-t-elle des loyers en cas d'inoccupation de ces logements ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q104=1

- Oui 1
- Non 2
- (Ne sait pas)..... 3

Q106 Des salariés de votre entreprise sont-ils demandeurs prioritaires au titre du DALO (Droit au logement opposable) ?

- Oui 1
- Non 2
- (Ne sait pas)..... 3

Q107 En 2013, combien votre entreprise comptait de salariés prioritaires au titre du DALO ?

\$E 0 150000

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q106=1

Q108 Ces demandeurs prioritaires au titre du DALO sont-ils pris en charge par le CIL ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q106=1

- Oui 1
- Non 2
- (Ne sait pas)..... 3

Q109 Votre (ou vos) CIL mobilise-t-il votre entreprise sur la question du DALO ?

- Oui 1
- Non 2

Q110 Arrive-t-il au CIL de refuser de prendre en charge certains types de salariés dans le cadre de réservation locative ?

- Très souvent..... 1
- Assez souvent..... 2
- Rarement 3
- Jamais 4
- (Ne sait pas)..... 5

Q111 Quels types de salariés votre CIL refuse-t-il de prendre en charge dans le cadre de réservation locative ? (Plusieurs réponses possibles)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q110=1,2

- Les personnes à bas revenus 1
- Les salaires élevés, les cadres..... 2
- Les personnes en contrat précaire ou de courte durée..... 3
- Les publics surendettés, non solvables..... 4
- Les personnes de nationalité étrangère 5
- Les personnes ayant peu d'ancienneté dans l'entreprise 6
- Autre type 7

Q111Q0:

quels autres types ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q111=7

Q112 Quelles sont les raisons données par le collecteur pour expliquer son refus ? (Ne pas citer - Plusieurs réponses possibles)

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q110=1,2

- Refus des bailleurs sociaux 1
- Dépassement des plafonds 2
- La législation, le demandeur n'entre pas dans les conditions d'accès 3
-
- Revenus insuffisants du demandeur, situation précaire 4
- Manque de logements 5
- Pas d'explication claire ou satisfaisante 6
- Autre, préciser 7

Q112Q0:

noter autre

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q112=7

Q113 Pourquoi ne demandez-vous pas d'attribution de droits de réservation ? Est-ce principalement parce que...

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q98=2

- Vous n'avez pas de demande de salariés 1
- Vous ne connaissiez pas ce système 2
- Vous pensez que les demandes de salariés n'ont pas de chance d'aboutir 3
-
- La politique de l'entreprise n'est pas axée sur cette aide 4
- Vous ne voyez pas les demandes, les salariés font les démarches directement au CIL5
.....
- Les logements à attribuer ne correspondent pas aux attentes des salariés de votre entreprise 6
.....
- (Ne sait pas)..... 7
- Autres, précisez 8

pour quelle autre raisons ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q113=8

Q114 En 2013, combien environ de demande d'aide LOCA-PASS (la garantie de loyer LOCA-PASS et le dépôt de garantie LOCA-PASS cumulées) et votre entreprise a-t-elle présenté ?

\$E 0 99

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie (Q81A=1 OU Q81B=1)

Q115 Quelle a été, à peu près, la proportion de demandes dont l'issue a été favorable ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q114>0

- La totalité ou la quasi-totalité 1
- Plus de la moitié..... 2
- Moins de la moitié 3
- (Ne sait pas)..... 4

Deux types de services en réseau du 1% logement sont à la disposition des salariés.
Q116 En 2013, les salariés de votre entreprise ont-ils bénéficié

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>
a. D'un service en réseau CIL-PASS assistance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. D'un service en réseau CIL-PASS mobilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q117 Pour l'ensemble des aides, concernant la durée de traitement des dossiers par votre (ou vos) CIL ? Vous êtes ...

- Tout à fait satisfait 1
 Plutôt satisfait..... 2
 Plutôt pas satisfait..... 3
 Pas du tout satisfait..... 4
 (Ne sait pas)..... 5

Q118 Plus précisément, estimez-vous que les aides suivantes proposés par votre (ou vos) CIL sont tout à fait adaptés, plutôt adaptés, plutôt pas adaptés, pas du tout adaptés, aux besoins de vos salariés ?

	<i>tout à fait adaptés</i>	<i>plutôt adaptés</i>	<i>plutôt pas adaptés</i>	<i>pas du tout adaptés</i>	<i>nsp</i>
<i>a. Les aides à l'accès et au maintien dans un logement locatif</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>b. Les aides à l'accès à la propriété</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>c. Les aides à mobilité des salariés</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>d. L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>e. Les aides aux problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q119 Pour quelle raison estimez-vous que les aides à l'accès et au maintien dans un logement locatif ne sont pas adaptées aux besoins de vos salariés

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q118A= 3,4

noter 1

Q120 Pour quelle raison estimez-vous que les aides à l'accès à la propriété ne sont pas adaptées aux besoins de vos salariés

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q118B= 3,4

noter 1

Q121 Pour quelle raison estimez-vous que les aides à la mobilité ne sont pas adaptées aux besoins de vos salariés

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q118C= 3,4

noter 1

Q122 Pour quelle raison estimez-vous que l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation n'est pas adaptée aux besoins de vos salariés

Passer à la question suivante
 si la condition qui suit n'est pas remplie Q118D= 3,4

noter 1

Q123 Pour quelle raison estimez-vous que les aides aux problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté ne sont pas adaptées aux besoins de vos salariés

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q118E= 3,4

noter 1

Q124 Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour :

	Oui	Non
a. Le recrutement de salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La fidélisation de vos salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Le bien-être de vos salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. La mobilité interne de vos salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. La résolution des difficultés en matière de logement des salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q125 Au cours des trois dernières années, selon vous, est-ce que les services proposés par le (ou les) collecteur(s)... ?

- Sont de plus en plus adaptés aux besoins de votre entreprise. 1
Sont de moins en moins adaptés aux besoins de votre entreprise 2
.....
Pas de changement 3
(Ne sait pas)..... 4

Q126 Avez-vous demandé, au cours des dernières années, de nouveaux services à votre collecteur ou à un de vos collecteurs ?

- Oui 1
Non 2

Q127 Quels nouveaux services en matière de logement avez-vous demandés ? NE PAS CITER

NE PAS CITER

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q126=1

- Aides à l'accès au logement locatif.....01
Aide au maintien dans le logement locatif.....02
Attribution de logements sociaux.....03
Aides à l'accès à la propriété.....04
Aides à la mobilité interne à l'entreprise.....05
Aides à la réalisation de travaux.....06
Aides aux salariés en difficulté07
Conseil en financement08
Aides aux salariés ayant des contrats de courte durée, saisonniers, intérimaires 09
.....
Aides pour les jeunes.....10
Aides dans le cadre de recrutement11
Information, communication12
Autre, préciser13

quels autres nouveaux services ?

Passer à la question suivante
si la condition qui suit n'est pas remplie Q127=13

Q128 Est-ce que les salariés de votre entreprise font des demandes de services directement auprès de votre (ou vos) CIL ?

Les salariés peuvent solliciter directement les collecteurs pour certaines aides, telles que celles à la réalisation de travaux, l'accès au logement locatif, au conseil en financement.

- Oui 1
 Non 2
 (Ne sait pas)..... 3

Q129 Que préférez-vous en ce qui concerne la sollicitation de votre CIL?

- Que les salariés passent systématiquement par votre intermédiaire pour demander ces aides 1

 Que les salariés demandent ces aides directement à un collecteur 2

 Pas de préférence..... 3
 (Ne sait pas)..... 4

Pour terminer ce questionnaire, je vais vous poser quelques questions concernant votre opinion globale sur les services rendus par les collecteurs.

Q130 En tenant compte de l'ensemble des services rendus et des relations, comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction globale envers votre CIL (ou vos CIL)? Vous êtes... ?

- Tout à fait satisfait 1
 Plutôt satisfait..... 2
 Plutôt pas satisfait..... 3
 Pas du tout satisfait..... 4

Q131 Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, pas du tout d'accord, avec les phrases suivantes ?

	<i>tout à fait d'accord</i>	<i>plutôt d'accord</i>	<i>plutôt pas d'accord</i>	<i>pas du tout d'accord</i>	<i>(sans opinion)</i>
<i>a. Les services proposés par les CIL sont insuffisants par rapport aux montants versés par les entreprises</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>b. Les CIL ont une bonne connaissance du marché local du logement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>c. Les CIL sont des partenaires indispensables de la politique logement des entreprises</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>d. Les CIL sont de simples agences d'informations et de traitements des dossiers des salariés sur les problématiques logement</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>e. Les CIL connaissent bien les modalités locales de financement des projets de logements sociaux</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>f. Les CIL ont des relations privilégiées avec les organismes gestionnaires de logements sociaux</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>g. Les services proposés par les CIL répondent de moins en moins aux besoins des entreprises</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q132 Pour terminer, votre entreprise est-elle présente au conseil d'administration d'un CIL ?

Oui 1
Non 2
(Ne sait pas)..... 3

Ce questionnaire est maintenant terminé, je vous remercie d'y avoir répondu. Nous souhaiterions vous interroger à nouveau afin d'approfondir cette question dans le cadre d'un entretien qualitatif téléphonique. Accepteriez-vous d'être recontacté dans les jours à venir pour un échange complémentaire d'une durée de 20 min environ ?

oui 1
non 2

Je vous remercie de votre participation. Je vous souhaite une bonne fin de journée.

Annexe 4 : Tris à plat

QTATAIL	Effectifs	%
10-19 salariés	290	17%
20-49 salariés	913	52%
50-99 salariés	282	16%
100-299 salariés	181	10%
Plus de 300 salariés	75	4%
	1741	100%

QTASEC	Effectifs	%
Industrie	307	18%
Construction	185	11%
Commerce	310	18%
Services marchands	587	34%
Services non marchands	353	20%
	1741	100%

QTATYPE	Effectifs	%
Mono-établissement	1056	61%
Multi-établissement	685	39%
	1741	100%

QTAZEAT	Effectifs	%
1 - Région parisienne	400	23%
2 - Bassin parisien	276	16%
3 - Nord	96	6%
4 - Est	141	8%
5 - Ouest	228	13%
7 - Sud-Ouest	158	9%
8 - Centre-Est	245	14%
9 - Méditerranée	197	11%
	1741	100%

Quel poste occupez-vous au sein de l'entreprise	Effectifs	%
Directeur / responsable Ressources Humaines	312	18%
Directeur / responsable Administratif et Financier	223	13%
Directeur / responsable Financier	40	2%
Président-directeur général	72	4%
Gérant	71	4%
Autre	1023	59%
	1741	100%

Q4 Au 31 décembre 2013, combien votre entreprise employait-elle de salariés en effectif ?	Effectifs	%
10 à 19 salariés	258	15%
20 à 49 salariés	908	52%
50 à 99 salariés	259	15%
100 à 199 salariés	142	8%
200 à 299 salariés	56	3%
300 à 499 salariés	54	3%
500 salariés ou plus	62	4%
Ne sait pas	1	0%
	1741	100%

Q6 En 2013, votre entreprise a-t-elle versé la cotisation PEEC à des collecteurs ?	Effectifs	%
Oui	1271	73%
Non	470	27%
	1741	100%

Q2 Dans votre entreprise par quels services est gérée la collecte de la cotisation PEEC ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Le service des ressources humaines	403	32%
Les services administratifs et financiers	616	48%
La direction	153	12%
Autre	234	18%
	1271	

Q7 Sous quelle forme votre entreprise a-t-elle versé la cotisation PEEC ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Prêt	119	9%
Subvention	988	78%
Ne sait pas	173	14%
	1271	

Q9 Votre entreprise a versé la PEEC à (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Un CIL	1156	91%
Plusieurs CIL	97	8%
Un ou des organismes HLM	23	2%
	1271	

Q10 A combien de CIL votre entreprise a-t-elle versé la PEEC ?	Effectifs	%
1	2	2%
2	75	77%
3	15	15%
4	3	3%
5	1	1%
6	1	1%
7	0	0%
8	0	0%
10	0	0%
20	0	0%
	97	100%

Q11 Quel est le nom de votre (ou vos) CIL ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
ACL PME	28	2%
Aliance 1% logement	45	4%
Amallia	113	9%
Astria	87	7%
Cil Atlantique	37	3%
Cil Logéo	50	4%
Cil Méditerranée	64	5%
Cil Val de Loire	48	4%
Cilgère	104	8%
CILSO	40	3%
Entreprises-habitat	50	4%
GIC	49	4%
Groupe Ciléo	81	6%
Inicial	32	3%
Logehab	42	3%
Logilia	31	2%
Logiliance Ouest	60	5%
Mieux se loger	45	4%
Plurial entreprises	55	4%
Procilia	114	9%
Solendi	102	8%
Vilogia Entreprises	63	5%
Autre nom	1	0%
refus	1	0%
Ne sait pas	44	3%
	1263	

Q12 Le choix du ou des collecteurs auxquels votre entreprise versait-elle la PEEC est-il fait... ?	Effectifs	%
Par le siège	392	70%
Par les établissements	43	8%
Par les deux, en concertation	61	11%
Non concerné	62	11%
	557	100%

Q13 Les collecteurs interviennent-ils ?	Effectifs	%
Pour tous les établissements	33	59%
Ou y a-t-il des collecteurs dédiés à certains établissements	22	39%
Non concerné	1	2%
	56	100%

Q14 Quels critères ont présidé au choix du ou des collecteurs ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Proximité géographique	279	22%
Réputation	20	2%
Catalogue des services proposés	37	3%
Qualité des services réalisés	80	6%
Pas de critère objectif	15	1%
Collecteur(s) historique(s) de l'entreprise	655	52%
L'entreprise n'a pas eu le choix	25	2%
Autres	10	1%
Ne sait pas	185	15%
Collecteur spécialisé dans un secteur (ex : BTP, commerce, ...)	29	2%
Le collecteur a été conseillé par une connaissance, une relation / le collecteur est un client de l'entreprise	33	3%
C'est le choix de l'entreprise, du groupe, ...	13	1%
Les services proposés sont plus simples, performants / ça augmente le parc accessible aux salariés	20	2%
Ont démarché l'entreprise, ont fait une bonne impression, sont plus réactifs, ...	43	3%
	1271	

Q16 Pourquoi versez-vous à plusieurs collecteurs ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Parce que leurs actions sont complémentaires	14	14%
Parce que certains sont plus performants que d'autres (dans certains services du 1% logement)	6	6%
Pour ne pas dépendre des actions d'un seul collecteur	7	7%
Pour des questions de proximité géographique (par exemple un collecteur national et un collecteur local)	30	31%
Pas de critères objectifs	1	1%
Ce sont des collecteurs historiques de l'entreprise	18	18%
Pour augmenter la capacité de service et le volume des aides	16	17%
Ne sait pas	18	18%
Autre	4	4%
Obligation / imposer par le groupe, la direction, un client	7	7%
	97	

Q17 Avez-vous changé de collecteur(s) pour le versement de la PEEC au cours des trois dernières années ?	Effectifs	%
Oui	80	6%
Non	1191	94%
	1271	100%

Q18 Pourquoi avez-vous changé de collecteur(s) ? Vous avez choisi un collecteur (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Parce que vous l'avez jugé plus performant dans les services du 1% logement qui vous intéressent	27	33%
Parce qu'il proposait plus d'informations à la direction / au management (gestion de la collecte, état des dossiers des salariés...)	11	14%
Parce qu'il proposait plus d'informations aux salariés	13	17%
Ou pour des questions de proximité géographique	16	21%
Vous ne savez pas	4	5%
Autres raisons	7	8%
C'est la politique de l'entreprise (gestion plus simple, fusion, choix des actionnaires, ...)	16	20%
Pas satisfait du précédent collecteur (pas de suivi, pas de contacts, peu ou pas de propositions, ...)	14	18%
	80	

Q19 Faites-vous l'objet de démarches à des fins de collecte par d'autres collecteurs que le vôtre (ou les vôtres) ?	Effectifs	%
Très souvent	55	4%
Assez souvent	263	21%
Rarement	407	32%
Jamais	546	43%
	1271	100%

Q20 Votre entreprise a-t-elle versé la PEEC au cours des 3 dernières années ?	Effectifs	%
Oui	47	23%
Non	156	77%
	203	100%

Q20b Pour quelle raison votre entreprise n'a-t-elle pas versé la PEEC en 2013 ?	Effectifs	%
Votre entreprise n'est pas encore soumise à l'obligation PEEC car elle a passé le seuil de 20 salariés depuis moins de trois ans	173	64%
L'entreprise fait des investissements directs au titre d'une exonération préfectorale	1	0%
L'entreprise paye la cotisation forfaitaire de 2% au service des impôts	2	1%
Pour une autre raison	23	9%
L'entreprise a moins de 20 salariés en ETP	48	18%
L'entreprise n'est pas soumise, pas assujetties	24	9%
	270	100%

Q21 En 2013, votre entreprise a-t-elle versé une participation supplémentaire des employeurs à l'effort de construction (PSEEC) ?	Effectifs	%
Oui	36	2%
Non	1705	98%
	1741	100%

Q23 Est-ce que ce versement a donné lieu à une convention avec un ou des organismes collecteurs ?	Effectifs	%
Oui	2	6%
Non	34	94%
	36	100%

Q24 Est-ce que le (ou les) CIL communique(nt) à votre entreprise des informations ou intervient(nent) pour proposer des aides ou des services?	Effectifs	%
Oui	1068	84%
Non	204	16%
	1271	100%

Q24 Est-ce que un ou plusieurs CIL communiquent à votre entreprise des informations ou intervient(nent) pour proposer des aides ou des services?	Effectifs	%
Oui	223	48%
Non	246	52%
	470	100%

Q3 Dans votre entreprise par quels services sont gérées les services (comme par exemple les réservations locatives, les prêts, les informations...) avec les collecteurs ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Le service des ressources humaines	490	38%
Les services administratifs et financiers	566	44%
La direction	193	15%
Autre	199	15%
	1291	

Q25 Est-ce que ce ou ces CIL / collecteurs qui interviennent / intervenaient à ce titre dans votre entreprise sont :	Effectifs	%
Les mêmes	1057	99%
ou bien sont-ils différents de ceux auxquels votre entreprise verse/versait la cotisation PEEC	11	1%
	1068	100%

Q26 Combien de CIL interviennent dans votre entreprise pour proposer des services ?	Effectifs	%
0	3	25%
1	5	49%
2	2	18%
3	0	4%
4	0	4%
	11	100%

Q27 Quel est le nom de ce (ou ces) CIL ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Amallia	1	6%
Astria	0	4%
Entreprises-habitat	1	8%
Logehab	3	24%
Proclia	3	25%
Ne sait pas	3	33%
	11	

Q28 Dans l'ensemble, avez-vous le sentiment que les collecteurs sont en concurrence pour la collecte de la PEEC	Effectifs	%
Oui	495	38%
Non	661	51%
nsp	137	11%
	1293	100%

Q28 Dans l'ensemble, avez-vous le sentiment que les collecteurs sont en concurrence pour les services qu'ils proposent	Effectifs	%
Oui	365	28%
Non	766	59%
nsp	162	13%
	1293	100%

Q29 Selon vous, cette concurrence...	Effectifs	%
Améliore la qualité des services rendus par les collecteurs	195	36%
N'a pas d'impact sur la qualité de service	205	38%
Rend moins lisible l'offre des collecteurs	74	14%
Vous n'avez pas d'opinion	57	11%
À d'autres impacts	4	1%
	535	100%

Q30 Quelles sont vos deux principales attentes envers les collecteurs de la PEEC ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Qu'ils informent la direction de l'entreprise sur leurs services	627	49%
Qu'ils informent les salariés sur leurs services	959	74%
Qu'ils proposent des services personnalisés, adaptés aux besoins de l'entreprise	470	36%
Qu'ils conseillent la direction sur sa politique logement	157	12%
Pas d'attente, ne sait pas	61	5%
Autres	15	1%
Proposent des logements, conseillent les salariés, répondent aux attentes, aides à reloger	24	2%
	1291	

Q34 La direction de votre entreprise considère-t-elle que la question du logement des salariés est... ?	Effectifs	%
Très importante	418	24%
Assez importante	863	50%
Peu importante	344	20%
Pas du tout importante	116	7%
	1741	100%

Q35 Pour quelles raisons la question du logement est-elle importante ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Le logement est un frein à la mobilité interne de vos salariés	83	6%
Le logement est un frein pour le recrutement de vos salariés	61	5%
Le logement est déterminant pour fidéliser vos salariés	88	7%
Le logement est important pour le bien-être des salariés	705	55%
Autres	43	3%
Proximité logement / travail	126	10%
Améliorer la productivité des salariés	41	3%
Lié à l'activité de l'entreprise (ex : entreprise de construction, mission sociale de l'entreprise, ...)	29	2%
Ont des salariés en difficulté (ex : les jeunes, les saisonniers, les salariés temporaires, ...)	67	5%
Les salariés souhaitent accéder à la propriété	10	1%
Beaucoup de demandes de la part des salariés, ils collectent donc ont droits aux services des CIL	24	2%
Coût important du logement pour les salariés	37	3%
Cela fait parti de la politique de l'entreprise / le logement est important / les salariés doivent être bien logés	71	6%
Ne sait pas	43	3%
	1280	

Q36 Pour quelles raisons la question du logement n'est-elle pas importante ?	Effectifs	%
Ce n'est pas à l'entreprise de s'occuper du logement des salariés	110	24%
La question du logement ne se pose pas dans l'entreprise	225	49%
Votre entreprise ne dispose pas de l'organisation nécessaire pour traiter cette question	43	9%
Autres	30	7%
Les salariés n'ont pas de problèmes de logement, il n'y a pas (ou peu) de demandes, ils ne sollicitent pas leur entreprise pour le logement	39	9%
Ne sait pas	13	3%
	461	100%

Q37a Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à l'accès au logement locatif	Effectifs	%
Oui	959	55%
Non	763	44%
nsp	19	1%
	1741	100%

Q37b Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à l'accès à la propriété	Effectifs	%
Oui	966	55%
Non	758	44%
nsp	17	1%
	1741	100%

Q37c Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs au changement de logement dans le cadre d'une mobilité	Effectifs	%
Oui	289	17%
Non	1440	83%
nsp	13	1%
	1741	100%

Q37d Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à des problèmes financiers liés au logement	Effectifs	%
Oui	560	32%
Non	1131	65%
nsp	50	3%
	1741	100%

Q37e Les salariés de votre entreprise expriment-ils des besoins relatifs à d'autres thèmes liés au logement	Effectifs	%
Oui	300	17%
Non	1429	82%
nsp	12	1%
	1741	100%

Q38 Les besoins de vos salariés sont-ils différents en fonction des établissements ?	Effectifs	%
Oui	97	14%
Non	413	60%
Ne sait pas	22	3%
Non concerné	154	22%
	685	100%

Q39a Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement pour recruter des salariés	Effectifs	%
Oui	146	8%
Non	1591	91%
Ne sait pas	4	0%
	1741	100%

Q39b Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement pour fidéliser les salariés	Effectifs	%
Oui	256	15%
Non	1476	85%
Ne sait pas	9	1%
	1741	100%

Q39c Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement pour favoriser la mobilité interne des salariés	Effectifs	%
Oui	171	10%
Non	1558	90%
Ne sait pas	12	1%
	1741	100%

Q39d Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement pour apporter une aide à des catégories particulières de salariés	Effectifs	%
Oui	538	31%
Non	1192	68%
Ne sait pas	11	1%
	1741	100%

Q39e Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement pour apporter des solutions à des problématiques ponctuelles	Effectifs	%
Oui	699	40%
Non	1032	59%
Ne sait pas	9	1%
	1741	100%

Q39f Votre entreprise a-t-elle des besoins en matière de logement pour améliorer le bien-être des salariés	Effectifs	%
Oui	891	51%
Non	841	48%
Ne sait pas	9	1%
	1741	100%

Q40 Concernant le recrutement ou la mobilité, Les besoins portent-ils majoritairement sur l'aide :	Effectifs	%
À la recherche d'un logement sur le lieu d'arrivée	198	76%
À la mise en vente du logement sur le lieu de départ	4	2%
Au paiement des doubles charges de logement	24	9%
Au paiement des frais inhérents au changement de logement	32	12%
	258	100%

Q41 Toujours en ce qui concerne le logement, votre entreprise a-t-elle des besoins particuliers pour certains types de salariés ?	Effectifs	%
Oui	230	13%
Non	1511	87%
	1741	100%

Q42 Pour quels types de salariés votre entreprise a-t-elle des besoins particuliers ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Les jeunes	116	51%
Les séniors	22	10%
Les salariés en mobilité	19	8%
Les salariés en difficulté financière	113	49%
Les salariés immigrés	31	13%
Autre	17	7%
Les salariés qui connaissent un changement familial, les familles monoparentales, les familles recomposées, nombreuses	13	5%
Les salariés avec des bas salaires	8	3%
Les salariés en contrat précaire (CDD, intérim, saisonniers)	13	5%
Les salariés en situation de handicap	6	3%
	230	

Q43 Les publics ayant des besoins particuliers sont-ils différents en fonction des établissements ?	Effectifs	%
Oui	23	23%
Non	60	61%
Ne sait pas	1	1%
Non concerné	15	15%
	99	100%

Q44 Votre entreprise a-t-elle décliné des axes d'interventions dans le cadre d'une politique d'aide aux salariés en matière de logement ?	Effectifs	%
Oui	107	6%
Non	1634	94%
	1741	100%

Q45 Cette politique est-elle décidée ... ?	Effectifs	%
Par les établissements	9	17%
Par le siège	32	60%
Par les deux, en concertation	9	17%
Non concerné	3	6%
	54	100%

Q46 La politique d'aide aux salariés en matière de logement est-elle différente en fonction des établissements ?	Effectifs	%
Oui	4	7%
Non	47	87%
Ne sait pas	0	1%
Non concerné	3	5%
	54	100%

Q47 Quels sont les axes prioritaires de la politique logement de votre entreprise ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
L'accès au logement locatif	73	68%
L'accès à la propriété	33	31%
La gestion des problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté	54	50%
Aucun axe prioritaire	6	5%
Autre	10	10%
	107	

Q48 Les besoins en matière de logements locatifs portent-ils sur des catégories de loyers en particulier ?	Effectifs	%
Oui	43	59%
Non	30	41%
	73	100%

Q49 Ces besoins portent-ils majoritairement sur des (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Logements très sociaux	15	36%
Logements sociaux	36	83%
Logements intermédiaires	14	33%
Logements aux loyers du marché	7	17%
Autre	0	1%
	43	

Q50 Les axes prioritaires de la politique logement de l'entreprise sont-ils fonction de la tension des marchés du logement ?	Effectifs	%
Oui	43	41%
Non	63	59%
Ne sait pas	1	1%
	107	100%

Q51 Votre entreprise développe-t-elle des politiques de logement différenciées selon la catégorie des salariés	Effectifs	%
Oui	12	11%
Non	95	89%
	107	100%

Q51 Votre entreprise développe-t-elle des politiques de logement différenciées selon le type de contrat des salariés	Effectifs	%
Oui	18	17%
Non	89	83%
	107	100%

Q51 Votre entreprise développe-t-elle des politiques de logement différenciées selon l'ancienneté dans l'entreprise	Effectifs	%
Oui	21	20%
Non	85	79%
Ne sait pas	1	1%
	107	100%

Q51 Votre entreprise développe-t-elle des politiques de logement différenciées selon l'âge des salariés	Effectifs	%
Oui	7	6%
Non	100	93%
Ne sait pas	0	0%
	107	100%

Q51 Votre entreprise développe-t-elle des politiques de logement différenciées selon le niveau de salaire	Effectifs	%
Oui	16	15%
Non	91	85%
Ne sait pas	0	0%
	107	100%

Q52 Quelles catégories de salariés sont ciblées par la politique logement de votre entreprise ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Cadres	1	8%
Professions intermédiaires	0	3%
Employés	3	25%
Ouvriers	10	84%
Autre	2	15%
	12	

Q53 Quels types de contrat sont ciblés par la politique de logement de votre entreprise?	Effectifs	%
CDI	13	70%
CDD	3	18%
Autre, type de contrat	2	12%
	18	100%

Q54 Quelles anciennetés sont ciblées par la politique logement de votre entreprise ? ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Moins d'un an	10	47%
Entre un an et 5 ans	11	51%
Entre 5 et 10 ans	5	25%
Plus de 10 ans	5	22%
	21	

Q55 Quelles tranches d'âge sont ciblées par la politique de logement de votre entreprise ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Moins de 30 ans	6	85%
Entre 30 et 50 ans	1	20%
Plus de 50 ans	1	11%
	7	

Q56 Quels niveaux de salaire sont ciblés par la politique de logement de votre entreprise ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
SMIC	10	65%
Entre 1 et 2 SMIC	9	58%
Entre 2 et 3 SMIC	3	19%
	16	

**Q57 Parmi les critères que vous venez de citer lequel est le plus important ?
(une seule réponse possible)**

	Effectifs	%
Le type de contrat des salariés	3	18%
L'ancienneté dans l'entreprise	5	28%
L'âge des salariés	3	14%
Le niveau de salaire	8	40%
	19	100%

**Q58 Sur les 3 dernières années, avez-vous rencontré des difficultés pour mener
votre politique logement ?**

	Effectifs	%
Oui, beaucoup	11	10%
Oui, quelques-unes	26	24%
Oui, mais très peu	20	19%
Non, aucune difficulté	50	47%
	107	100%

**Q59 Votre entreprise a-t-elle mise en place pour ses salariés, des actions qu'elle
réalise directement, en dehors des services des CIL ?**

	Effectifs	%
Oui	101	6%
Non	1640	94%
	1741	100%

Q59 Lesquelles ? Une mise à disposition de logements dont elle est propriétaire

	Effectifs	%
Oui	27	27%
Non	74	73%
	101	100%

**Q59 Lesquelles ? Des aides financières directes aux salariés pour les questions liées au
logement**

	Effectifs	%
Oui	55	54%
Non	47	46%
	101	100%

**Q59 Lesquelles ? Une assistance sociale directe aux salariés pour les questions liées au
logement**

	Effectifs	%
Oui	56	55%
Non	46	45%
	101	100%

Q59 Lesquelles ? Des aides administratives, aide à la recherche de logement	Effectifs	%
Oui	65	64%
Non	36	36%
	101	100%

Q59 Lesquelles ? De se porter caution, d'être garant de la solvabilité des employés	Effectifs	%
Oui	22	22%
Non	79	78%
	101	100%

Q59 Lesquelles ? Une autre aide dans le domaine du logement en dehors des services de la PEEC,	Effectifs	%
Oui	19	19%
Non	82	81%
	101	100%

Q60 Les aides au logement dont votre entreprise fait bénéficier ses salariés, soit directement ou par le biais des CIL, constituent-elles un élément à part entière de la politique salariale ?	Effectifs	%
Oui	392	23%
Non	1291	74%
Ne sait pas	58	3%
	1741	100%

Q61 Avez-vous un interlocuteur de référence chez le ou les CIL ?	Effectifs	%
Oui	955	63%
Non	570	37%
	1525	100%

Q62b En moyenne, sur une année, combien de contacts échanges (par mail, téléphone,...) avez-vous avec votre ou vos CIL ? (En tranche)	Effectifs	%
Aucun	298	20%
1 fois par an	319	21%
2 à 4 fois par an	454	30%
5 à 30 fois par an	405	27%
Plus de 30 fois par an	38	3%
Ne sait pas	10	1%
	1525	100%

Q63 En ce qui concerne les contacts avec votre CIL (le CIL qui intervient le plus dans l'entreprise), êtes-vous satisfait des facilités à entrer en contact avec lui	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	525	43%
Plutôt satisfait	599	49%
Plutôt pas satisfait	48	4%
Pas du tout satisfait	5	0%
Non concerné	51	4%
	1228	100%

Q63 En ce qui concerne les contacts avec votre CIL (le CIL qui intervient le plus dans l'entreprise), êtes-vous satisfait de la qualité globale des contacts	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	532	43%
Plutôt satisfait	604	49%
Plutôt pas satisfait	39	3%
Pas du tout satisfait	7	1%
Non concerné	47	4%
	1228	100%

Q66a Votre CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous communique-t-il un état de la collecte que vous avez versée	Effectifs	%
Oui	1090	83%
Non	229	17%
	1319	100%

Q66b Votre CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous communique-t-il un état des montants distribués à chacun de vos salariés, nominativement	Effectifs	%
Oui	662	43%
Non	863	57%
	1525	100%

Q66c Votre CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous communique-t-il un état des montants globaux distribués aux salariés	Effectifs	%
Oui	649	43%
Non	876	57%
	1525	100%

Q66d Votre CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous communique-t-il des informations sur la PEEC	Effectifs	%
Oui	830	54%
Non	695	46%
	1525	100%

Q66e Votre collecteur ne vous fait pas de retour	Effectifs	%
Oui	96	6%
Non	1429	94%
	1525	100%

Q66f Votre CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous communique-t-il d'autres informations	Effectifs	%
Oui	456	30%
Non	1069	70%
	1525	100%

Q67 Le CIL (le CIL qui intervient le plus si plusieurs) vous propose-t-il des comptes rendus sur les dossiers des salariés en cours ?	Effectifs	%
Une fois par an	296	19%
Plusieurs fois par an	133	9%
Vous ne recevez pas de compte rendu alors que des salariés de votre entreprise ont des dossiers en cours	420	28%
Vous n'êtes pas concerné car vous n'avez pas de dossiers de salariés traités	515	34%
Ne sait pas	65	4%
Autre	96	6%
	1525	100%

Q68 Est-ce que le (ou les) CIL a (ont) mis à disposition de votre entreprise un applicatif informatique qui permette le suivi des dossiers et des demandes ?	Effectifs	%
Oui	124	29%
Non	305	71%
	429	100%

Q69a Par rapport à ces retours transmis par votre CIL, êtes-vous satisfait de la fréquence de ces retours	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	172	40%
Plutôt satisfait	233	54%
Plutôt pas satisfait	22	5%
Pas du tout satisfait	1	0%
	429	100%

Q69b Par rapport à ces retours transmis par votre CIL, êtes-vous satisfait globalement, des retours transmis par le collecteur	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	168	39%
Plutôt satisfait	245	57%
Plutôt pas satisfait	13	3%
Pas du tout satisfait	2	0%
	429	100%

Q70 Votre entreprise demande-t-elle des informations à votre CIL (ou à vos CIL) ?	Effectifs	%
Très souvent	22	1%
Assez souvent	191	12%
Rarement	755	49%
Jamais	558	37%
	1525	100%

Q71 Ces demandes portent-elles sur ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
L'accès ou le maintien dans le logement locatif	501	52%
L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	272	28%
l'accession à la propriété	626	65%
Les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité	201	21%
Les aides à la réalisation de travaux	562	58%
Les difficultés liées au logement	247	26%
Autre thème	17	2%
Conseils en financement / rachat de crédits	2	0%
Des aides pour des situations particulières (jeunes, salariés précaires, ...)	9	1%
Des informations liées à la cotisation	9	1%
	967	

Q73 Ces demandes proviennent-elles plutôt	Effectifs	%
Des salariés	878	91%
De la direction de l'entreprise	90	9%
	968	100%

Q74 Le (ou les) CIL informe-t-il les salariés de votre entreprise des services qu'il propose ?	Effectifs	%
Très souvent	48	5%
Assez souvent	377	39%
Rarement	246	25%
Jamais	296	31%
	968	100%

Q75 Le (ou les) CIL informe-t-il la direction de votre entreprise des services qu'il propose ?	Effectifs	%
Très souvent	128	13%
Assez souvent	539	56%
Rarement	249	26%
Jamais	51	5%
	968	100%

Q76 Quels sont les thèmes généralement abordés dans les informations ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
L'accès ou le maintien dans le logement locatif	668	72%
L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	426	46%
l'accession à la propriété	685	74%
Les aides et services au logement dans le cadre d'une mobilité	423	46%
Les aides à la réalisation de travaux	674	73%
Les difficultés liées au logement	401	43%
Autre thème	17	2%
Les modifications législatives	12	1%
Les aides existantes pour des situations / personnes en particulier (jeunes, personnes en situation de handicap, ...)	11	1%
Les conseils en financement, prêts	17	2%
La connaissance du marché du logement (disponibilité des logements)	6	1%
Des informations sur les services existants / l'aide sociale	7	1%
	926	

Q77 Une information sur la GRL est-elle faite par les CIL ? La GRL (Garantie des Risques Locatifs) est une assurance des propriétaires contre les impayés de loyers.	Effectifs	%
Oui	181	37%
Non	308	63%
	489	100%

Q78a Diriez-vous que vous êtes satisfait de la quantité d'information communiquée	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	253	26%
Plutôt satisfait	588	61%
Plutôt pas satisfait	110	11%
Pas du tout satisfait	15	2%
	967	100%

Q78b Diriez-vous que vous êtes satisfait de la pertinence de l'information par rapport aux besoins de l'entreprise	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	268	28%
Plutôt satisfait	578	60%
Plutôt pas satisfait	92	9%
Pas du tout satisfait	29	3%
	967	100%

Q79 Finalement, globalement, en ce qui concerne l'information communiquée par le collecteur, diriez-vous que vous en êtes... ?	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	236	24%
Plutôt satisfait	630	65%
Plutôt pas satisfait	78	8%
Pas du tout satisfait	23	2%
	967	100%

Q80 Votre entreprise demande-t-elle au(x) CIL de mettre en œuvre des services ?	Effectifs	%
Très souvent	17	1%
Assez souvent	131	10%
Rarement	461	36%
Jamais	682	53%
	1291	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur l'aide à l'accès au logement locatif : Loca-Pass, GRL.	Effectifs	%
Oui	468	77%
Non	141	23%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur l'aide au maintien dans le logement locatif : Loca-pass, GRL	Effectifs	%
Oui	159	26%
Non	450	74%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur l'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	Effectifs	%
Oui	208	34%
Non	401	66%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur les aides à l'accès à la propriété	Effectifs	%
Oui	462	76%
Non	147	24%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur les aides pour le logement dans le cadre d'une mobilité	Effectifs	%
Oui	155	25%
Non	454	75%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur les aides à la réalisation de travaux	Effectifs	%
Oui	438	72%
Non	171	28%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur la gestion des problèmes de logement des salariés en difficulté	Effectifs	%
Oui	212	35%
Non	397	65%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur le conseil en financement de projet de logement	Effectifs	%
Oui	292	48%
Non	317	52%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur l'accès à des assurances pour l'emprunt immobilier	Effectifs	%
Oui	113	18%
Non	496	82%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur les aides pour les jeunes	Effectifs	%
Oui	201	33%
Non	407	67%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur les aides pour les salariés précaires	Effectifs	%
Oui	137	22%
Non	472	78%
	609	100%

Q81 Ces demandes de services portent-elles sur autre chose	Effectifs	%
Oui	9	1%
Non	600	99%
	609	100%

Q82 Quelles sont les deux demandes les plus fréquentes que vous faites au CIL ? (2 réponses possibles)	Effectifs	%
L'aide à l'accès au logement locatif : Loca-pass, GRL	294	62%
L'aide au maintien dans le logement locatif : Loca-pass, GRL	22	5%
L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	55	11%
Les aides à l'accès à la propriété	240	50%
Les aides pour le logement dans le cadre d'une mobilité	39	8%
Les aides à la réalisation de travaux	180	38%
La gestion des problèmes de logement des salariés en difficulté	26	6%
Le conseil en financement de projet de logement	26	5%
L'accès à des assurances pour l'emprunt immobilier	3	1%
Les aides pour les jeunes	20	4%
Les aides pour les salariés précaires	16	3%
Autre chose	1	0%
	477	

Q83 Votre entreprise procède-t-elle à une sélection des dossiers lors des demandes de service au CIL ?	Effectifs	%
Oui	62	10%
Non	547	90%
	609	100%

Q84 Ces sélections sont-elles faites	Effectifs	%
Par l'établissement du salarié	5	14%
Par le siège	17	52%
Par les deux en concertation	5	15%
Autre	2	4%
Non concerné	5	16%
	34	100%

Q85 Ces sélections concernent-elles ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Les réservations locatives	47	76%
Les prêts accession	27	43%
Les aides mobilité (Mobili Pass et service en réseau mobilité)	12	20%
Les prêts travaux	15	25%
Autres	1	2%
	62	

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon l'ordre chronologique d'arrivée des dossiers	Effectifs	%
Oui	25	40%
Non	37	60%
	62	100%

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon la situation personnelle des salariés	Effectifs	%
Oui	49	79%
Non	13	21%
	62	100%

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon la réponse à une situation d'urgence	Effectifs	%
Oui	47	76%
Non	15	24%
	62	100%

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon la catégorie des salariés	Effectifs	%
Oui	9	15%
Non	53	85%
	62	100%

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon le type de contrat	Effectifs	%
Oui	20	32%
Non	42	68%
	62	100%

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon l'ancienneté dans l'entreprise	Effectifs	%
Oui	37	60%
Non	25	40%
	62	100%

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon l'âge des salariés	Effectifs	%
Oui	6	10%
Non	56	90%
	62	100%

Q86 Quels sont les critères de priorisation de votre entreprise ? Sont-ils sélectionnés selon le niveau de salaire	Effectifs	%
Oui	17	28%
Non	45	72%
	62	100%

Q87 Quelles catégories de salariés sont priorisées ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Cadres	1	14%
Professions intermédiaires	3	29%
Employés	8	88%
Ouvriers	5	56%
Autres	1	8%
	9	

Q88 Quels contrats sont priorisés ?	Effectifs	%
En cdi	19	97%
En cdd	1	3%
	20	100%

Q89 Quelles anciennetés sont priorisées ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Moins d'un an	4	11%
Entre un an et 5 ans	31	83%
Entre 5 et 10 ans	16	42%
Plus de 10 ans	15	39%
	37	

Q90 Quelles tranches d'âge sont priorisées ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Moins de 30 ans	4	57%
Entre 30 et 50 ans	3	53%
Plus de 50 ans	1	10%
	6	

Q91 Quels niveaux de salaire sont priorisés ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
au SMIC	11	65%
Entre 1 et 2 SMIC	8	48%
Entre 2 et 3 SMIC	2	9%
Plus de 3 SMIC	1	5%
	17	

Q92b En 2013, combien environ de demande d'aide à l'accès à la propriété votre entreprise a-t-elle présenté ? (En tranche)	Effectifs	%
Aucune	156	34%
1 à 2 demandes	164	35%
3 à 10 demandes	98	21%
Plus de 10 demandes	17	4%
Ne sait pas	27	6%
	462	100%

Q93 Quelle a été, à peu près, la proportion de demandes dont l'issue a été favorable ?	Effectifs	%
La totalité ou la quasi-totalité	176	57%
La moitié ou plus de la moitié	48	16%
Moins de la moitié	27	9%
Ne sait pas	55	18%
	307	100%

Q94b En 2013, combien environ de demande d'aide à la mobilité votre entreprise a-t-elle présenté (MOBILI-PASS, MOBILI-JEUNE) ? (En tranche)	Effectifs	%
Aucune	70	45%
1 à 2 demandes	41	27%
Plus de 2 demandes	34	22%
Ne sait pas	10	6%
	155	100%

Q95 Quelle a été à peu près la proportion de demandes dont l'issue a été favorable ?	Effectifs	%
La totalité ou la quasi-totalité	58	68%
Plus de la moitié	13	15%
Moins de la moitié	7	8%
(Ne sait pas)	8	9%
	86	100%

Q96b En 2013, combien environ de demande d'aide à la réalisation de travaux votre entreprise a-t-elle présenté (prêt travaux) ? (En tranche)	Effectifs	%
Aucune	230	53%
1 à 2 demandes	117	27%
Plus de 2 demandes	54	12%
Ne sait pas	36	8%
	438	100%

Q97 Quelle a été à peu près la proportion de demandes dont l'issue a été favorable ?	Effectifs	%
La totalité ou la quasi-totalité	120	58%
Plus de la moitié	23	11%
Moins de la moitié	19	9%
Ne sait pas	45	22%
	207	100%

Q98 Au cours de l'année 2013, votre entreprise a-t-elle demandé pour un ou plusieurs salariés l'attribution de logement faisant l'objet de droit de réservation ?	Effectifs	%
Oui	99	48%
Non	109	52%
	208	100%

Q99b Quel a été, à peu près, le nombre de demandes présentées ? (En tranche)	Effectifs	%
Aucune	2	2%
1 demande	25	25%
2 demandes	17	17%
3 à 4 demandes	20	20%
Plus de 4 demandes	32	32%
Ne sait pas	3	3%
	99	100%

Q100 Quelle a été à peu près la proportion de demandes dont l'issue a permis l'obtention d'un logement pour le salarié ?	Effectifs	%
La totalité ou la quasi-totalité	36	37%
La moitié ou plus de la moitié	11	11%
Moins de la moitié	43	44%
Ne sait pas	8	8%
	97	100%

Q101 Votre entreprise réalise-t-elle l'enregistrement de la demande des salariés	Effectifs	%
Oui	55	56%
Non	44	44%
	99	100%

Q101 Votre entreprise réalise-t-elle la sélection des dossiers de candidats	Effectifs	%
Oui	26	26%
Non	73	74%
	99	100%

Q101 Votre entreprise réalise-t-elle la constitution des dossiers de candidature	Effectifs	%
Oui	50	50%
Non	49	50%
	99	100%

Q101 Votre entreprise réalise-t-elle la présentation des dossiers en CAL (commission d'attribution du logement)	Effectifs	%
Oui	8	8%
Non	92	92%
	99	100%

Q102 Votre entreprise transmet-elle le dossier ...	Effectifs	%
Au CIL	7	87%
Autre	1	13%
	8	100%

Q103 Avez-vous connaissance des critères d'attribution des logements ?	Effectifs	%
Oui	34	34%
Non	65	65%
Ne sait pas	1	1%
	99	100%

Q104 Votre entreprise dispose-t-elle pour son seul usage de logements faisant l'objet de droit de réservation ?	Effectifs	%
Oui	19	19%
Non	78	78%
Ne sait pas	2	2%
	99	100%

Q105 Votre entreprise paie-t-elle des loyers en cas d'inoccupation de ces logements ?	Effectifs	%
Oui	1	5%
Non	18	95%
	19	100%

Q106 Des salariés de votre entreprise sont-ils demandeurs prioritaires au titre du DALO (Droit au logement opposable) ?	Effectifs	%
Oui	12	12%
Non	64	64%
Ne sait pas	24	24%
	99	100%

Q107 En 2013, combien votre entreprise comptait de salariés prioritaires au titre du DALO ?	Effectifs	%
0	3	24%
1	1	5%
2	3	22%
3	1	6%
10	2	18%
20	0	4%
Ne sait pas	3	20%
	12	100%

Q108 Ces demandeurs prioritaires au titre du DALO sont-ils pris en charge par le CIL ?	Effectifs	%
Oui	8	71%
Non	2	15%
Ne sait pas	2	13%
	12	100%

Q109 Votre (ou vos) CIL mobilise-t-il votre entreprise sur la question du DALO ?	Effectifs	%
Oui	9	9%
Non	90	91%
	99	100%

Q110 Arrive-t-il au CIL de refuser de prendre en charge certains types de salariés dans le cadre de réservation locative ?	Effectifs	%
Très souvent	1	1%
Assez souvent	10	10%
Rarement	21	21%
Jamais	62	63%
Ne sait pas	5	5%
	99	100%

Q111 Quels types de salariés votre CIL refuse-t-il de prendre en charge dans le cadre de réservation locative ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Les personnes à bas revenus	0	4%
Les salaires élevés, les cadres	3	30%
Les publics surendettés, non solvables	7	64%
Les personnes de nationalité étrangère	0	4%
Les personnes ayant peu d'ancienneté dans l'entreprise	7	62%
Autre type	1	9%
	11	

Q112 Quelles sont les raisons données par le collecteur pour expliquer son refus ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Refus des bailleurs sociaux	0	3%
La législation, le demandeur n'entre pas dans les conditions d'accès	7	59%
Manque de logements	1	5%
Pas d'explication claire ou satisfaisante	6	55%
Autre	4	33%
	11	

Q114b En 2013, combien environ de demande d'aide LOCA-PASS (la garantie de loyer LOCA-PASS et le dépôt de garantie LOCA-PASS cumulées) votre entreprise a-t-elle présenté ? (En tranche)	Effectifs	%
Aucune	222	46%
1 à 2 demandes	93	19%
Plus de 2 demandes	124	26%
Ne sait pas	41	9%
	481	100%

Q115 Quelle a été, à peu près, la proportion de demandes dont l'issue a été favorable ?	Effectifs	%
La totalité ou la quasi-totalité	146	57%
La moitié ou plus de la moitié	41	16%
Moins de la moitié	21	8%
Ne sait pas	50	19%
	259	100%

Q116a En 2013, les salariés de votre entreprise ont-ils bénéficié d'un service en réseau CIL-PASS assistance	Effectifs	%
Oui	56	9%
Non	552	91%
	609	100%

Q116b En 2013, les salariés de votre entreprise ont-ils bénéficié d'un service en réseau CIL-PASS mobilité	Effectifs	%
Oui	45	7%
Non	564	93%
	609	100%

Q117 Pour l'ensemble des aides, concernant la durée de traitement des dossiers par votre (ou vos) CIL ? Vous êtes ...	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	111	18%
Plutôt satisfait	375	62%
Plutôt pas satisfait	50	8%
Pas du tout satisfait	11	2%
Ne sait pas	62	10%
	609	100%

Q118a Plus précisément, estimez-vous que les aides suivantes proposés par votre (ou vos) CIL sont adaptés aux besoins de vos salariés : Les aides à l'accès et au maintien dans un logement locatif	Effectifs	%
Tout à fait adaptés	88	14%
Plutôt adaptés	355	58%
Plutôt pas adaptés	52	8%
Pas du tout adaptés	13	2%
nsp	101	17%
	609	100%

Q118b Plus précisément, estimez-vous que les aides suivantes proposés par votre (ou vos) CIL sont adaptés aux besoins de vos salariés : Les aides à l'accès à la propriété	Effectifs	%
Tout à fait adaptés	116	19%
Plutôt adaptés	349	57%
Plutôt pas adaptés	61	10%
Pas du tout adaptés	11	2%
nsp	71	12%
	609	100%

Q118c Plus précisément, estimez-vous que les aides suivantes proposés par votre (ou vos) CIL sont adaptés aux besoins de vos salariés : Les aides à mobilité des salariés	Effectifs	%
Tout à fait adaptés	60	10%
Plutôt adaptés	233	38%
Plutôt pas adaptés	59	10%
Pas du tout adaptés	19	3%
nsp	239	39%
	609	100%

Q118d Plus précisément, estimez-vous que les aides suivantes proposés par votre (ou vos) CIL sont adaptés aux besoins de vos salariés : L'attribution de logements faisant l'objet de droits de réservation	Effectifs	%
Tout à fait adaptés	51	8%
Plutôt adaptés	239	39%
Plutôt pas adaptés	72	12%
Pas du tout adaptés	26	4%
nsp	220	36%
	609	100%

Q118e Plus précisément, estimez-vous que les aides suivantes proposés par votre (ou vos) CIL sont adaptés aux besoins de vos salariés : Les aides aux problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté	Effectifs	%
Tout à fait adaptés	65	11%
Plutôt adaptés	261	43%
Plutôt pas adaptés	64	11%
Pas du tout adaptés	15	2%
nsp	204	34%
	609	100%

Q124 Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour le recrutement de salariés	Effectifs	%
Oui	143	24%
Non	466	76%
	609	100%

Q124 Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour la fidélisation de vos salariés	Effectifs	%
Oui	187	31%
Non	422	69%
	609	100%

Q124 Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour le bien-être de vos salariés	Effectifs	%
Oui	427	70%
Non	182	30%
	609	100%

Q124 Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour la mobilité interne de vos salariés	Effectifs	%
Oui	164	27%
Non	445	73%
	609	100%

Q124 Estimez-vous que les services et aides proposés par votre (ou vos) CIL sont utiles à votre entreprise pour la résolution des difficultés en matière de logement des salariés	Effectifs	%
Oui	362	59%
Non	247	41%
	609	100%

Q125 Au cours des trois dernières années, selon vous, est-ce que les services proposés par le (ou les) collecteur(s) ?	Effectifs	%
Sont de plus en plus adaptés aux besoins de votre entreprise	127	21%
Sont de moins en moins adaptés aux besoins de votre entreprise	60	10%
Pas de changement	405	67%
Ne sait pas	16	3%
	609	100%

Q126 Avez-vous demandé, au cours des dernières années, de nouveaux services à votre collecteur ou à un de vos collecteurs ?	Effectifs	%
Oui	28	5%
Non	581	95%
	609	100%

Q127 Quels nouveaux services en matière de logement avez-vous demandés ? (Plusieurs réponses possibles)	Effectifs	%
Aides à l'accès au logement locatif	2	7%
Aides à l'accès à la propriété	5	18%
Aides à la mobilité interne à l'entreprise	1	4%
Aides à la réalisation de travaux	3	11%
Aides aux salariés en difficulté	2	8%
Conseil en financement	0	1%
Aides aux salariés ayant des contrats de courte durée, saisonniers, intérimaires	1	3%
Aides pour les jeunes	9	31%
Information, communication	2	8%
Autre	7	25%
	28	

Q128 Est-ce que les salariés de votre entreprise font des demandes de services directement auprès de votre (ou vos) CIL ?	Effectifs	%
Oui	361	59%
Non	217	36%
Ne sait pas	32	5%
	609	100%

Q129 Que préférez-vous en ce qui concerne la sollicitation de votre CIL?	Effectifs	%
Que les salariés passent systématiquement par votre intermédiaire pour demander ces aides	159	26%
Que les salariés demandent ces aides directement à un collecteur	194	32%
Pas de préférence	249	41%
Ne sait pas	7	1%
	609	100%

Q130 En tenant compte de l'ensemble des services rendus et des relations, comment qualifieriez-vous votre niveau de satisfaction globale envers votre CIL (ou vos CIL)? Vous êtes... ?	Effectifs	%
Tout à fait satisfait	290	19%
Plutôt satisfait	983	64%
Plutôt pas satisfait	154	10%
Pas du tout satisfait	98	6%
	1525	100%

Q131 Êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes : Les services proposés par les CIL sont insuffisants par rapport aux montants versés par les entreprises	Effectifs	%
Tout à fait d'accord	187	12%
Plutôt d'accord	521	34%
Plutôt pas d'accord	496	33%
Pas du tout d'accord	167	11%
Sans opinion	154	10%
	1525	100%

Q131 Êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes : Les CIL ont une bonne connaissance du marché local du logement	Effectifs	%
Tout à fait d'accord	343	22%
Plutôt d'accord	740	49%
Plutôt pas d'accord	169	11%
Pas du tout d'accord	52	3%
Sans opinion	221	14%
	1525	100%

Q131 Êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes : Les CIL sont des partenaires indispensables de la politique logement des entreprises	Effectifs	%
Tout à fait d'accord	368	24%
Plutôt d'accord	711	47%
Plutôt pas d'accord	266	17%
Pas du tout d'accord	101	7%
Sans opinion	79	5%
	1525	100%

Q131 Êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes : Les CIL sont de simples agences d'informations et de traitements des dossiers des salariés sur les problématiques logement	Effectifs	%
Tout à fait d'accord	167	11%
Plutôt d'accord	603	40%
Plutôt pas d'accord	494	32%
Pas du tout d'accord	172	11%
Sans opinion	90	6%
	1525	100%

Q131 Êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes : Les CIL connaissent bien les modalités locales de financement des projets de logements sociaux	Effectifs	%
tout à fait d'accord	336	22%
plutôt d'accord	816	54%
plutôt pas d'accord	107	7%
pas du tout d'accord	20	1%
(sans opinion)	246	16%
	1525	100%

Q131 Êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes : Les CIL ont des relations privilégiées avec les organismes gestionnaires de logements sociaux	Effectifs	%
Tout à fait d'accord	268	18%
Plutôt d'accord	783	51%
Plutôt pas d'accord	117	8%
Pas du tout d'accord	21	1%
Sans opinion	334	22%
	1525	100%

Q131 Êtes-vous d'accord avec les phrases suivantes : Les services proposés par les CIL répondent de moins en moins aux besoins des entreprises	Effectifs	%
Tout à fait d'accord	127	8%
Plutôt d'accord	354	23%
Plutôt pas d'accord	651	43%
Pas du tout d'accord	192	13%
Sans opinion	201	13%
	1525	100%

Q132 Pour terminer, votre entreprise est-elle présente au conseil d'administration d'un CIL ?	Effectifs	%
Oui	54	4%
Non	1430	94%
Ne sait pas	41	3%
	1525	100%

Annexe 5 : Guide d'entretien qualitatif

FINALITE DES ENTRETIENS

- Comprendre les raisons qui sous-tendent l'absence de relation / l'insatisfaction.
- Identifier les conséquences de l'absence de lien avec les CIL pour les entreprises et leurs salariés.
- Cerner les attentes non satisfaites dans la relation de service avec les CIL.
- Qualifier et préciser les attentes et les enjeux des besoins des entreprises en matière de logement des salariés.
- Focus : approfondir la compréhension des motivations des entreprises faisant le choix de la mise en place d'actions substitutives au versement de la PEEC.

CIBLE DES ENTRETIENS ET POTENTIEL DE REpondANTS

Trois cibles :

- CIBLE 1 : Absence de relation de service avec les CIL malgré des besoins en matière de logement
 - CIBLE 2 : Insatisfaction vis-à-vis de la relation de service avec les CIL
 - CIBLE 3 : Actions substitutives au versement de la PEEC
- ✓ **CIBLE 1** - 85 entreprises ayant accepté l'entretien qualitatif et déclarant n'avoir aucun lien pour l'information ou les services mais qui ont mis en œuvre des axes d'interventions dans le cadre d'une politique du logement (Q44) ou qui ont identifié des besoins relatifs au logement parmi leurs salariés (Q37).

	Industrie	Construction	Commerce	Services marchands	Services non marchands	Ensemble
10 à 19 salariés	1	.	.	1	.	2
20 à 49 salariés	6	3	5	14	15	43
50 à 99 salariés	3	1	1	11	7	23
100 à 199 salariés	1	.	4	3	2	10
200 à 299 salariés	.	.	1	2	.	3
300 à 499 salariés	.	.	1	1	.	2
500 salariés ou plus	1	.	.	.	1	2
	12	4	12	32	25	85

- ✓ **CIBLE 2** - 137 entreprises ayant accepté l'entretien qualitatif et déclarant n'être « plutôt pas » ou « pas du tout satisfaites » de la relation qu'elles ont avec les CIL : satisfaction globale (Q130), vis-à-vis des contacts (Q63), de l'information (Q79) ou des services (Q117).

Nb : le critère d'insatisfaction vis-à-vis des retours concernant la collecte n'est pas pris en compte afin de se centrer sur l'insatisfaction vis-à-vis de la relation de service.

	Industrie	Construction	Commerce	Services marchands	Services non marchands	Ensemble
10 à 19 salariés	1	.	1	4	1	7
20 à 49 salariés	3	3	2	14	8	30
50 à 99 salariés	8	.	5	14	13	40
100 à 199 salariés	3	1	3	10	11	28
200 à 299 salariés	2	1	1	4	1	9
300 à 499 salariés	1	1	1	5	2	10
500 salariés ou plus	3	.	2	7	1	13
	21	6	15	58	37	137

- ✓ **CIBLE 3** - 2 entreprises ayant accepté l'entretien qualitatif et déclarant réaliser des actions substitutives au versement de la PEEC (Q20b).

Services non marchands	
20 à 49 salariés	1
50 à 99 salariés	1
	2

PROPOSITION D'ÉCHANTILLONNAGE

En cohérence avec ces répartitions par taille, secteur et qualité de la relation de service avec les CIL, et dans le souci d'obtenir un échantillon diversifié, nous proposons la répartition suivante.

* CIBLE 1 – Absence de relation de service malgré des besoins en matière de logement

Taille	Effectifs	Secteurs	Effectifs
10 à 19 salariés	1	Industrie	2
20 à 49 salariés	4	Construction	1
50 à 99 salariés	2	Commerce	2
100 à 299 salariés	1	Services marchands	2
300 salariés ou plus	1	Services non marchands	2
Ensemble	9	Ensemble	9

★ **CIBLE 2 – Insatisfaction**

Taille	Effectifs
10 à 19 salariés	1
20 à 49 salariés	4
50 à 99 salariés	2
100 à 299 salariés	1
300 salariés ou plus	1
Ensemble	9

Secteurs	Effectifs
Industrie	2
Construction	1
Commerce	2
Services marchands	2
Services non marchands	2
Ensemble	9

★ **CIBLE 3 – Actions substitutives**

Taille	Effectifs
20 à 49 salariés	1
50 à 99 salariés	1
Ensemble	2

Secteurs	Effectifs
Services non marchands	2
Ensemble	2

★ **TOTAL**

Taille	Effectifs
10 à 19 salariés	2
20 à 49 salariés	9
50 à 99 salariés	5
100 à 299 salariés	2
300 salariés ou plus	2
Ensemble	20

Secteurs	Effectifs
Industrie	4
Construction	2
Commerce	4
Services marchands	4
Services non marchands	6
Ensemble	20

GUIDES D'ENTRETIEN

Remarque : Les questions ont vocation à être reformulées et adaptées selon l'interlocuteur. L'ordre des questions ou des thématiques peut être aménagé selon la dynamique de l'entretien. Les guides d'entretien seront adaptés en fonction des interlocuteurs.

1/ CIBLE 1 – Absence de relation de service malgré des besoins en matière de logement

1. Présentation du répondant et de la structure

- Taille et secteur de l'entreprise
- Poste du répondant
- Qui décide de la politique de logement dans l'entreprise ?

- Qualification des liens avec la PEEC : collecte / information / mise en œuvre des services

2. Les raisons de l'absence de relation de service avec les CIL

- **Pour quelles raisons votre entreprise n'est-elle pas en contact avec un CIL pour l'information ou la mise en œuvre de services ?**
 - Méconnaissance ?
 - Insatisfaction vis-à-vis du service rendu dans le passé ?
 - Inadaptation de l'offre de service par rapport aux besoins des salariés ? ...
- **Connaissez-vous le rôle, le fonctionnement, les missions des collecteurs de la PEEC ?**
 - Avantages / inconvénients perçus par rapport au versement à un collecteur et les services qui pourraient y être associés ?
- **Par le passé, votre entreprise a-t-elle déjà été en contact avec un collecteur pour l'information / la mise en place de services ?**
 - Pouvez-vous nous donner des exemples concrets de demande d'information et / ou de service et la réponse qui vous a été donnée ?
 - Quelles étaient vos autres attentes / demandes d'information / demandes de services ?
 - Si tous les champs de services proposés n'étaient pas mobilisés : pour quelles raisons ?
 - Étiez-vous satisfaits de la relation avec le(s) collecteur(s) (CIL, HLM, CCI) / des informations diffusée (rapidité, pertinence) / des services proposés ? Pour quelles raisons ?
 - Par le passé, avez-vous changé de collecteur pour la mise en œuvre des services ? Pour quelles raisons ?
- **Si l'entreprise verse la PEEC : quelles relations entretenez-vous avec votre (vos) collecteur(s)**
 - Quels sont la fréquence, les modalités et le contenu des échanges ?
 - Êtes-vous satisfait de ces contacts ? pour quelles raisons ?
 - Vos relations avec le ou les collecteurs ont-elles évolué ces dernières années ? Pour quelles raisons ?
 - Par le passé, avez-vous changé de collecteur pour le versement de la PEEC ? Pour quelles raisons ?
- **Faites-vous l'objet de démarchages par des collecteurs pour vous proposer leurs services ?**
 - Qu'en avez-vous pensé ?
 - Quelle différence percevez-vous entre les collecteurs ? (modalités de contacts, services proposés ...)
 - Si aucun contact : savez-vous où vous renseigner pour prendre contact avec un collecteur ?

3. Les besoins des salariés, de la structure et la politique de logement de l'entreprise

- **La question du logement des salariés est-elle importante dans l'entreprise ?**
 - Dans quel but : améliorer le bien-être des salariés / recrutement / fidélisation/ mobilité...

- Quels sont les besoins de l'entreprise ?
- Est-elle partie intégrante de la politique RH ? Comment ? Pour quelles raisons ? Quel est l'objectif visé ?
- Votre entreprise développe-t-elle des axes d'intervention en faveur du logement des salariés ? Quelles sont les actions mises en place ? Pour quelles raisons ?
- L'entreprise développe-t-elle des politiques différenciées selon les catégories de salariés ?
- La politique du logement a-t-elle évolué au cours des dernières années ?
- **Les salariés de votre entreprise ont-ils des besoins en matière de logement ?**
 - Accès au logement locatif / à la propriété / maintien dans le logement / mobilité / difficultés financières ...
 - Quelles catégories de salariés ces besoins concernent-ils ?
- **Y a-t-il des besoins de vos salariés en matière de logement pour lesquels vous n'avez pas de réponses à l'heure actuelle ?**
 - Lesquels ? Quelles en sont les conséquences pour le salarié / pour l'entreprise ?

4. Ouverture sur les perspectives futures

- **A quelles conditions votre entreprise pourrait-elle faire appel aux services proposés par les CIL ?**
 - Selon quelles modalités de contact ?
 - Pour quels types d'information / de services ?

2/ **CIBLE 2 – Insatisfaction**

1. Présentation du répondant et de la structure

- Taille et secteur de l'entreprise
- Poste du répondant
- Qui décide de la politique de logement dans l'entreprise ?
- Qualification des liens avec la PEEC : collecte / information / mise en œuvre des services
- Focus si plusieurs CIL : pour quelles raisons avez-vous plusieurs collecteurs ?

2. Raisons de l'insatisfaction vis-à-vis de la relation de service

- **Globalement, êtes-vous satisfait de votre relation de service avec votre collecteur ?**
 - Points de satisfaction / d'insatisfaction ?
 - Pour quelles raisons ?
 - Pouvez-vous nous donner des exemples précis ?
 - Quelles sont vos attentes ?

Relances :

- **Attentes et satisfaction vis-à-vis des informations / mise en œuvre des services / relation de collecte :**

- Vous arrive-t-il de demander des informations à votre CIL ? A quelle fréquence ? sur quoi ces demandes portent-elles ? Quelles sont les réponses ?
 - Etes-vous satisfait ? pour quelles raisons ?
 - Pouvez-vous nous donner un exemple précis de demande non/mal satisfaite ?
- **Faites-vous l'objet de démarchages par des collecteurs pour vous proposer leurs services ?**
- Qu'en avez-vous pensé ?
 - Quelle différence percevez-vous entre les collecteurs ? (modalités de contacts, services proposés ...)
 - Si aucun contact : savez-vous où vous renseigner pour prendre contact avec un collecteur ?

3. Les besoins des salariés, de la structure et la politique de logement de l'entreprises

- **La question du logement des salariés est-elle importante dans l'entreprise ?**
- Dans quel but : améliorer le bien-être des salariés / recrutement / fidélisation/ mobilité...
 - Quels sont les besoins de l'entreprise ?
 - La question du logement est-elle partie intégrante de la politique RH ? Pour quelles raisons ? Comment ?
 - Votre entreprise développe-t-elle des axes d'intervention en faveur du logement des salariés ? Quelles sont les actions mises en place ? Pour quelles raisons ?
 - L'entreprise développe-t-elle des politiques différenciées selon les catégories de salariés ?
 - La politique du logement a-t-elle évolué au cours des dernières années ?
- **Les salariés de votre entreprise ont-ils des besoins en matière de logement ?**
- Accès au logement locatif / à la propriété / maintien dans le logement / mobilité / difficultés financières ...
 - Quelles catégories de salariés ces besoins concernent-ils ?
- **Y a-t-il des besoins de vos salariés en matière de logement pour lesquels vous n'avez pas de réponses à l'heure actuelle ?**
- Lesquels ? Quelles en sont les conséquences pour le salarié / pour l'entreprise ?

4. Ouverture sur les perspectives futures

- **Selon vous, qu'est-ce qu'il serait souhaitable de mettre en place afin d'améliorer :**
- La diffusion de l'information (canal de communication, contenu de l'information...)
 - La mise en oeuvre des services (nature des services, conditions d'accès...)

3/ **CIBLE 3 – Actions substitutives**

1. Présentation du répondant et de la structure

- Taille et secteur de l'entreprise
- Poste du répondant
- Qualification des liens avec la PEEC : collecte / services : information et mise en œuvre des services
- Qui décide de la politique de logement dans l'entreprise ?

2. Motifs

- **Par le passé, votre entreprise a-t-elle déjà versé la PEEC ?**
 - Etiez-vous satisfaits de la relation avec le(s) collecteur(s) (CIL, HLM, CCI) / des informations diffusée (rapidité, pertinence) / des services proposés ?
 - Quelles étaient vos attentes / demandes d'information / demandes de services ?
 - Si tous les champs de services proposés n'étaient pas mobilisés : pour quelles raisons ?
- **Pour quelles raisons votre entreprise ne verse-t-elle pas / plus la PEEC ?**
 - Investit déjà dans le logement de ses salariés ?
 - Insatisfaction vis-à-vis du service rendu ?
 - Manque d'information ?
 - Raisons financières ?
 - ...
- **Connaissez-vous le rôle, le fonctionnement, les missions des collecteurs de la PEEC ?**
 - Avantages / inconvénients perçus par rapport au versement à un collecteur et les services qui pourraient y être associés ?
- **Qui dans l'entreprise décide de la politique vis à vis de la PEEC ?**

3. Actions substitutives

- **La question du logement des salariés est-elle importante dans l'entreprise ?**
 - sur les questions de mobilité / de salariés en difficulté / d'accès et de maintien dans le logement
 - Pour quelles raisons ? (histoire, situation actuelle, perspectives...)
- **Les salariés de votre entreprise ont-ils des besoins en matière de logement ?**
 - Accès au logement locatif / à la propriété / maintien dans le logement / mobilité / difficultés financières ...
 - Quelles catégories de salariés ces besoins concernent-ils ?
- **Si investissements directs**
 - Quelles actions mettez-vous en place (*relances : prêts à taux réduits aux salariés pour la construction de leur logement / investissement direct dans la construction locative / travaux d'amélioration du parc de l'employeur pour logement salariés / ...*) ?

- Quelles sont les raisons qui ont présidé au choix de l'investissement directs à la place de la PEEC ? Pourquoi l'entreprise investit-elle dans ces actions spécifiquement ?
- Historique du positionnement de l'entreprise sur les investissements directs.
- Quelle articulation avec la politique RH de l'entreprise ?
- *Si multi-établissements* : Comment la politique d'investissements directs se décline-t-elle au niveau des différents établissements de l'entreprise ? De quelle marge de manœuvre dispose chaque établissement : pour le choix des actions ? pour la sélection des salariés qui en bénéficient ?
- L'entreprise développe-t-elle des politiques différenciées selon les catégories de salariés ? Lesquelles et pour qui ? Avec quelles motivations ?
- **Si taxe (cotisation forfaitaire) 2% au service des impôts des entreprises**
 - Pour quelles raisons ? (gestion comptable / correspond à positionnement politique l'entreprise /...)
- **Y a-t-il des besoins de vos salariés en matière de logement pour lesquels vous n'avez pas de réponses à l'heure actuelle ?**
 - Lesquels ? Quelles en sont les conséquences pour le salarié / pour l'entreprise ?

4. Ouverture sur les perspectives futures

- **Quelles sont les perspectives pour l'avenir : poursuite des investissements directs / taxe ou versement PEEC ?**
 - Pour quelles raisons ?
 - Dans quelles conditions votre entreprise accepterait-elle de verser la PEEC ?