



---

## Etude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises

---

L'étude relative aux services des collecteurs de la PEEC vis-à-vis des entreprises avait pour objectif, d'une part, d'étudier les relations entre les entreprises et la PEEC, en termes d'utilité et de services, et, d'autre part, d'investiguer la problématique de non-versement volontaire aux collecteurs.

La contribution de la PEEC est versée par les entreprises privées non agricoles employant au minimum vingt salariés, qui peuvent se libérer totalement ou partiellement de leur obligation d'investir au minimum 0,45% de leur masse salariale en faveur d'actions dans le domaine du logement, en particulier des salariés, par des versements à des organismes collecteurs. Les entreprises assujetties qui ne versent pas de PEEC à des collecteurs réalisent soit des investissements directs au titre de l'obligation légale au bénéfice du logement des salariés, soit versent la cotisation substitutive à l'Etat. Les entreprises de 10 à 19 salariés ont néanmoins accès aux emplois et services, compte tenu de la compensation versée par l'Etat. Les entreprises ont par ailleurs la possibilité de verser des fonds au-delà de leur obligation légale, dite participation supplémentaire des employeurs à l'effort de construction. Selon les données de l'INSEE au 1<sup>er</sup> janvier 2013, le nombre d'entreprises assujetties s'établit à près de 108 600.

L'étude a reposé sur deux investigations. Une enquête quantitative a été réalisée auprès de 1 741 sièges d'entreprises représentatives de l'ensemble des entreprises de 10 salariés et plus du secteur privé non agricole, qui sont des entreprises assujetties, et/ou qui versent la PEEC et/ou ont des relations avec les collecteurs pour la mise en œuvre de services. Dans un second temps, une interrogation qualitative d'approfondissement auprès de 20 entreprises a porté sur les problématiques de non-satisfaction et d'absence de relations.

### Principaux résultats

#### *La question du logement pour les entreprises*

Le logement des salariés est une question considérée comme importante par les trois quarts des entreprises interrogées, un quart la jugeant très importante. La motivation affichée par ces entreprises est l'impact de cette question sur le bien-être des salariés (59%). Les autres motifs sont très minoritairement cités, à savoir la proximité logement / travail (10%), la fidélisation des salariés (7%) ou encore l'amélioration de la productivité (3%). Les entreprises qui estiment que la question du logement n'est pas importante (27%) affirment pour une moitié qu'elle ne se pose pas dans l'entreprise et pour un quart qu'elle ne relève pas de l'entreprise. Ces entreprises sont surreprésentées parmi les entreprises de moins de 20 salariés (63% contre 49% pour l'ensemble), de même que dans le bassin parisien (61% contre 49%) alors même que les grandes entreprises y sont plus nombreuses.

Plus de la moitié des entreprises déclarent avoir identifié des besoins en matière de logement, exprimés par leurs salariés. Ces besoins concernent l'accès au logement locatif (55%), à la propriété (55%), et dans une moindre mesure, des problèmes financiers liés au logement (32%).

Les directions des entreprises déclarent en outre exprimer des besoins en matière de logement pour leurs salariés, pour la moitié d'entre elles, avec un objectif d'amélioration du bien-être des salariés. Quatre entreprises sur dix déclarent également des besoins pour des problématiques ponctuelles et trois sur dix pour des catégories particulières de salariés. Cependant, peu d'entreprises identifient des besoins spécifiques selon les catégories de salariés (13%) et notamment les jeunes et les salariés en difficulté financière. Les besoins inhérents à la fidélisation des salariés, à la mobilité interne et au recrutement concernent chacun moins de 15%.

Une très faible minorité d'entreprises, à savoir 6%, mettent en œuvre une politique en matière de logement en réalisant des interventions au bénéfice de leurs salariés. Sont plus fréquemment investies dans ce type d'actions, les grandes entreprises (18% de celles de 300 salariés et plus), ainsi que les entreprises estimant la question du logement des salariés très importante (14%). Les axes d'intervention portent majoritairement sur l'accès au logement locatif (58%) et la gestion de problèmes de logement rencontrés par les salariés en difficulté (50%).

Pour un peu moins de la moitié des entreprises qui mettent en œuvre une politique logement, le choix des axes prioritaires varie parfois en fonction de la tension du marché du logement (41%). En revanche, ces entreprises développent peu de politiques différenciées selon les profils de salariés, corroborant le constat qu'elles identifient peu de besoins spécifiques à des catégories de salariés, et ce y compris pour les entreprises multi-établissements. La quasi-totalité de ces entreprises offrent des aides à leurs salariés, à savoir des aides administratives pour la recherche de logement (64%), une assistance sociale directe (55%) ou des aides financières directes (54%).

*Les relations de collecte entre les entreprises et les CIL*

Les trois quarts des entreprises de 10 salariés ou plus du secteur privé non agricole déclarent avoir versé la PEEC à des collecteurs en 2013, et neuf dixième des entreprises de 20 salariés et plus. Les entreprises de 10-19 salariés sont concernées à hauteur de 30%. Cette proportion dépasse les 94% pour les entreprises de 50 salariés et plus, la totalité des entreprises de 300 salariés et plus versant la PEEC. La PEEC est en majorité versée sous forme de subventions (78%). Seules 2% des entreprises déclarent verser à la fois la PEEC et la PSEEC, et 1% seulement la PSEEC.

Les entreprises comptabilisant 20 salariés et plus qui ne versent pas la PEEC déclarent ne pas être soumises à l'obligation légale, les trois quart d'entre elles parce qu'elles ont passé ce seuil depuis moins de 3 ans, les autres compte tenu de leur effectif en équivalent temps plein. 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 étant le plus souvent justifié par le caractère historique (52%) ou par la proximité géographique (22%). Celles qui versent à plusieurs collecteurs sont 17% à le faire pour augmenter la couverture des services et des aides, et 14% parce que les actions sont jugées complémentaires. Seuls 2% déclarent avoir versé leur obligation à des organismes d'HLM. Les entreprises ont une relation suivie à leur collecteur, seules 6% en ayant changé pour le versement de la PEEC au cours des trois dernières années, un tiers pour des motifs de meilleure appréciation de la performance du nouveau collecteur, et un cinquième par insatisfaction vis-à-vis de l'ancien. Un quart des entreprises déclarent avoir souvent fait l'objet de démarchages à des fins de collecte par d'autres collecteurs. Dans l'ensemble, la majorité des entreprises ne ressentent pas de concurrence entre les collecteurs, que ce soit en termes de la collecte (51%) ou de services (59%).

*L'information des entreprises par les CIL*

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. Parmi les entreprises de 10 à 19 salariés qui cotisent, seules 19% ont déclaré avoir une relation de service avec un CIL. Pour la quasi-totalité des entreprises concernées, les CIL qui interviennent pour proposer des services sont les mêmes que ceux à qui sont versés la PEEC.

En définitive, les trois quart des entreprises interrogées déclarent des relations avec leur CIL pour l'information et la mise en œuvre des services. 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%) ainsi que sur les montants distribués (43%). Les deux tiers des entreprises ayant des relations avec leur CIL déclarent avoir un interlocuteur de référence identifié chez le CIL. Cette proportion atteint 86% dans les entreprises de 100 salariés et plus. Le niveau de satisfaction vis-à-vis des contacts est élevé (taux de satisfaits de 92%, dont 43% de très satisfaits). La mise à disposition par les CIL aux entreprises d'un applicatif informatique de suivi des dossiers est peu fréquente (29% en moyenne, 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 augmentant avec la taille de l'entreprise (environ 50% pour les tranches de 100 salariés et plus). La satisfaction vis-à-vis des retours est également élevée (taux de satisfaction de 95%).

En revanche, les entreprises demandent, pour leur part, peu d'informations à leur CIL : seules 13% les sollicitent souvent, la moitié le faisant rarement. Les entreprises déployant une politique logement sollicitent les CIL à hauteur de 43%. Au global, les demandes réalisées proviennent neuf fois sur dix des salariés. Les demandes d'information portent majoritairement sur l'accès à la propriété (65%), les aides à la réalisation de travaux (58%) et l'accès ou le maintien dans le logement locatif (52%), l'attribution de droits de réservation concernant 28% des entreprises.

Les CIL informent, très ou assez souvent, plus fréquemment la direction des entreprises (69%) que les salariés (44%). Les entreprises avec une politique logement voient pour 65% d'entre elles leurs salariés bénéficier d'informations des CIL et pour 82% les directions. Tous les thèmes d'intervention des emplois de la PEEC sont couverts par les CIL, les thématiques priorisées dans les demandes des entreprises à hauteur de 75%, les autres thèmes comme l'aide à la mobilité, les attributions de droits de réservation ou l'aide aux salariés en difficultés autour de 45%. A noter que la GRL fait l'objet d'une communication pour 15% des entreprises informées. Le taux de satisfaction des entreprises vis-à-vis des informations des CIL est de 89%. Trois quart des entreprises expriment des attentes en matière d'informations de leurs salariés sur les services des CIL. La demande de services personnalisés ne concerne qu'un tiers des entreprises et celle de conseil des directions sur leur politique logement seulement 12%.

*La mise en œuvre de services par les CIL*

Bien qu'ayant des besoins en matière de logement, les entreprises en relations avec les CIL sont minoritairement à l'initiative de demandes de mise en œuvre de services par le CIL, plus de la moitié n'en demandant jamais et un tiers rarement. Cette situation varie fortement en fonction de la taille des entreprises, 71% de celles de 10 à 19 salariés sont

dans ce cas contre 33% pour les 300 salariés et plus. Parmi les entreprises demandant la mise en œuvre de services, plus de la moitié déclarent savoir que leurs salariés font des demandes directement auprès de leur CIL (59%). Les demandes d'intervention des entreprises portent sur les mêmes thématiques que les demandes d'informations, à savoir les aides à l'accès au logement locatif (77%), à la propriété (76%) et à la réalisation de travaux (72%), mais aussi le conseil en financement de projet de logement (48%). Seule une entreprise sur dix déclare procéder à une sélection des dossiers, proportion double pour les entreprises de 300 salariés et plus et triple pour celles de 10 à 19 salariés. Seul un tiers des entreprises déclarent avoir demandé l'attribution de réservations locatives, et pour celles-ci moins de la moitié en 2013. Parmi elles, une entreprise sur dix déclare avoir des salariés demandeurs prioritaires au titre du DALO. Seules 9% ont été mobilisées par leur CIL sur cette problématique.

#### *L'utilité ressentie des services des CIL*

Les aides des CIL sont jugées adaptées aux besoins de leurs salariés par les entreprises qui ont demandé leur mise en œuvre, et en particulier deux catégories d'aides sont souvent jugées adaptées : les aides à l'accession 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 liée au fait que ces besoins aient été identifiés chez leurs salariés, ainsi qu'au déploiement d'une politique logement au sein de l'entreprise. En outre, les petites entreprises (10 à 19 salariés) et les grandes (300 salariés et plus) jugent également plus souvent adaptées les aides des CIL. Les entreprises estimant que les aides proposées par les CIL ne sont pas adaptées aux besoins de leurs salariés ont motivé leur réponse en premier lieu par une absence de besoins ou une absence de demandes des salariés, en second lieu par l'inadéquation entre la réponse du CIL et les besoins exprimés, suivies de raisons relatives aux critères d'éligibilité des aides, jugés trop restrictifs, au manque d'information par les CIL, et à la lourdeur et la complexité des processus. En définitive, 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%). Elles sont en revanche jugées moins utiles pour la fidélisation (31%), la mobilité (27%) ou le recrutement des salariés (24%). Seules 5% des entreprises mobilisant les CIL les ont sollicités pour de nouveaux services, notamment en direction des jeunes, les entreprises ayant mis en place des actions pour le logement étant plus nombreuses dans ce cas (15%).

Les entreprises concernées ont une vision positive du rôle des CIL. Environ sept sur dix sont d'accord avec l'idée 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 qu'ils ont des relations privilégiées avec les organismes de logements sociaux (69%).

#### *La satisfaction vis-à-vis des services des CIL*

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, les entreprises de 10 à 19 salariés étant moins satisfaites (72%) que celles de 300 salariés et plus (95%). Cette satisfaction varie également en fonction de l'existence d'une politique logement dans l'entreprise, de la qualité des liens avec les collecteurs 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.

Les entreprises montrent néanmoins une certaine déception concernant la réalisation des missions des CIL. La moitié considère les CIL comme de simples agences d'information et de traitement de dossiers (51%), un peu moins de la moitié estiment que les services des CIL sont insuffisants par rapport aux montants versés (46%) et enfin pour quasiment un tiers des entreprises que les services proposés répondent de moins en moins aux besoins des entreprises (31%). Ces opinions varient également en fonction de la taille de l'entreprise, les grandes entreprises étant plus favorables aux CIL. Les facteurs de satisfaction « toutes choses égales par ailleurs » mettent en exergue l'importance de la question du logement au sein de l'entreprise et l'intensité de la relation avec le CIL. La satisfaction varie également en fonction de la région d'implantation du siège de l'entreprise, celles présentes dans les régions de tension du marché du logement, et notamment la région parisienne et le bassin méditerranéen, étant moins satisfaites que les autres.

Les caractéristiques des entreprises impactent peu le fait d'être très satisfait, à l'exception d'une moindre propension des entreprises de 300 salariés et plus à se déclarer insatisfaites. Les dimensions de service (information, traitement des dossiers) s'avère être le premier facteur de satisfaction globale des entreprises qui ont un lien avec les CIL, le contenu des aides se révélant moins important. 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, a également une importance moindre.



**Principaux enseignements :**

- Une sensibilisation des entreprises vis-à-vis de la question du logement de leurs salariés, que ces dernières motivent peu par des raisons opérationnelles précises (recrutement, mobilité, fidélisation ou encore réponse à des difficultés) mais majoritairement par le fait que c'est une dimension importante pour le bien-être des salariés, bien qu'elle ne relève pas directement de la responsabilité des employeurs. De fait, une mobilisation réduite des entreprises sur ce sujet, concentrée sur les grandes entreprises. A noter l'identification d'une relation directe entre les salariés et les CIL.
- Des relations entreprises/CIL qui s'articulent majoritairement sur le versement de la PEEC et sur la diffusion d'informations, celles-ci concernant également beaucoup la collecte. Le rôle des entreprises dans le déploiement de services et d'aides à leurs salariés par les CIL est très minoritaire, et en outre, le niveau de présence des CIL dans l'accompagnement des directions sur les problématiques de logement des salariés est très faible.
- Un très faible ressenti de concurrence entre les CIL par les entreprises, dont le choix pour le versement de la PEEC s'appuie majoritairement sur l'historique.
- Un effet taille des entreprises dans le niveau de relations qui confirme la présence plus importante des CIL auprès des grandes entreprises. En outre, la satisfaction des petites entreprises vis à vis des services des CIL s'avère moins importante que celle des autres, tout comme leurs besoins, ce qui pourrait être interprété comme un désintérêt vis à vis du dispositif, la PEEC étant perçue comme une « taxe » sans contrepartie. Pour autant leur opinion sur la pertinence des aides par rapport aux besoins des salariés s'avère favorable. L'impact dans le niveau de relation d'une politique logement de l'entreprise est positive.
- Une satisfaction vis-à-vis des CIL très importante, et une appréciation de l'utilité des CIL (concernant l'activité de collecte et d'informations) au regard de l'obligation qui incombe aux entreprises est également forte. Cependant, la mise en perspective des points déterminants de la satisfaction des entreprises avec les services effectivement rendus par les CIL ainsi que les opinions relatives à leur rôle interrogent sur l'utilité effective des services réalisés par les CIL dans le cadre de l'entreprise.
- Une absence d'identification de la problématique du non-versement volontaire de la PEEC par les entreprises soumises à l'obligation, qui tend à faire penser à sa faible existence, même si l'hypothèse d'une sous-déclaration dans le cadre de l'étude ne peut être écartée.