

# Le mandat de gestion à vocation sociale

Les modalités et les enjeux de sa mise en œuvre dans le Plan Logement d'Abord

Janvier 2020  
Fapil  
Agnès Damothe, Justine Gineste et Pauline Maisondieu

**PPVS**

**fapil**

Fédération  
des Associations  
et des Acteurs  
pour la Promotion  
et l'Insertion par  
le Logement

## Sommaire

<b>1) La place du parc privé à vocation sociale au sein du logement d'abord .....</b>	<b>3</b>
<b>A. Le principe du logement d'abord et sa mise en œuvre dans les politiques publiques.....</b>	<b>3</b>
<b>B. Historique de l'intermédiation locative et du mandat de gestion à vocation sociale .....</b>	<b>5</b>
<b>C. L'instruction ministérielle du 04 juin 2018 relative à la mise en œuvre du plan de relance de l'intermédiation locative dans le cadre du plan Logement d'abord.....</b>	<b>7</b>
<b>2) Éléments fondamentaux de l'activité de gestion immobilière via le mandat de gestion</b>	<b>9</b>
<b>A. Principe du mandat de gestion.....</b>	<b>9</b>
<b>B. Les obligations du mandataire .....</b>	<b>10</b>
<b>C. La responsabilité pénale de l'agent immobilier.....</b>	<b>15</b>
<b>3) L'accès au logement via le mandat de gestion .....</b>	<b>17</b>
<b>A. Qui peut accéder à un logement géré via un mandat de gestion ? .....</b>	<b>17</b>
<b>B. Comment accéder à un logement géré en mandat de gestion à vocation sociale ?.....</b>	<b>18</b>
<b>C. Sécuriser les risques locatifs .....</b>	<b>24</b>
<b>4) L'activité de prospection et de mobilisation de logement.....</b>	<b>27</b>
<b>A. Définir l'offre à mobiliser .....</b>	<b>27</b>
<b>B. Prospecter ? .....</b>	<b>28</b>
<b>C. Les outils indispensables à connaître et maîtriser .....</b>	<b>32</b>
<b>D. Moyens et mise en œuvre : ressources humaines et financement.....</b>	<b>38</b>
<b>5) La gestion locative adaptée et l'accompagnement social.....</b>	<b>39</b>
<b>A. La spécificité des missions apportées aux propriétaires et locataires.....</b>	<b>39</b>
<b>B. Les services auprès des propriétaires .....</b>	<b>40</b>
<b>C. Missions auprès des locataires .....</b>	<b>43</b>
<b>D. Moyens de mise en œuvre : ressources humaines et financements.....</b>	<b>50</b>

# 1) La place du parc privé à vocation sociale au sein du logement d'abord

## A. Le principe du logement d'abord et sa mise en œuvre dans les politiques publiques

### a) Naissance et principes fondamentaux du logement d'abord

Il s'agit d'un principe introduit à New York au début des années 1990 à travers une action visant à favoriser le « rétablissement » des personnes sans-abri souffrant d'addiction (projet « Pathways to housing »).

Le logement d'abord pose **l'accès direct au logement permanent comme un prérequis, avec un accompagnement adapté aux besoins des personnes.**

#### Principes fondamentaux :

- Le logement n'est pas considéré comme une « récompense » mais comme un droit fondamental.
- Le logement n'est pas un simple « abri » mais constitue un espace privatif d'intimité et de sociabilité.
- Le logement est la condition préalable au parcours d'insertion des personnes en situation de vulnérabilité. Pour cela, l'accès au logement ne doit pas être conditionné à des critères d'autonomie, de ressources ou de « capacité à habiter ».
- La personne est au centre de son accompagnement auquel elle adhère librement (idem pour le choix du logement).
- Il y a séparation entre logement (statut d'occupation) et accompagnement,
- L'accompagnement répond à un principe de continuité.

**Une condition *sine qua non*** à la mise en œuvre du logement d'abord :

- L'existence d'une offre accessible aux ménages en situation de précarité (travail sur l'offre et les attributions).

Si les expérimentations dans plusieurs pays ont démontré les résultats convaincants de cette approche, il convient de passer d'une logique expérimentale à une logique systémique.

### b) Le logement d'abord dans les politiques publiques françaises

Une maturation lente mais un vocable qui n'est pas nouveau :



**La stratégie nationale « Logement d'Abord » lancée en 2011** : cette politique visait à réorganiser le dispositif d'hébergement et d'accès au logement de manière à privilégier un accès direct à un logement ordinaire et durable. Ont notamment été portés les objectifs suivants :

- Le développement d'une offre de logements adaptés (dont IML) ;
- La centralisation de la demande par les SIAO ;
- L'adaptation de l'accompagnement social (renforcement de l'AVDL) ;
- La priorisation des personnes sans domicile dans l'attribution de logements sociaux.

C'est également dans ce cadre qu'ont été lancées les premières expérimentations « un chez-soi d'abord ».

Si l'on constate un consensus sur les principes relatifs au logement d'abord, les changements de pratiques sont plus difficiles à opérer :

- Explosion de l'hébergement d'urgence et des nuitées hôtelières, continuité d'une gestion au thermomètre, accès au parc privé de plus en plus difficile,
- Un « modèle en escalier » toujours prégnant dans les pratiques.

### c) Zoom sur le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2017-2022)

#### A qui s'adresse le plan ?

A l'ensemble des personnes sans domicile (personnes sans-abri mais aussi aux personnes en situation d'hébergement, logées dans un habitat indigne ou hébergées chez un tiers). Le logement d'abord ne concerne pas seulement les ménages en grande précarité ou en situation de souffrance psychique et d'addiction (« un chez soi d'abord » est un des volets du plan). Il doit permettre une réponse structurelle au mal-logement en France.

#### 5 priorités :

- la mobilisation de l'offre ;
- l'accès au logement ;
- l'accompagnement social ;
- la prévention des ruptures de parcours ;
- la gouvernance et la mobilisation des territoires.

**Ces priorités sont réparties en 16 axes**, par exemple :

- La production et la mobilisation de logements très sociaux notamment dans le parc privé : 40.000 PLAI par an et la création sur 5 ans de 40.000 places en IML dont la moitié en mandat, 10.000 places en pensions de famille ;
- La transformation des centres d'hébergement en logements ;
- L'amélioration de la connaissance des publics sans-domicile ;
- La promotion de plateformes territoriales d'accompagnement ;
- L'amélioration de l'accès au logement social ;
- La formation des acteurs par le changement des cultures et des pratiques professionnelles ;
- La prévention des expulsions etc.

... eux-mêmes répartis en **60 mesures**.

**L'appel à manifestation d'intérêt pour la mise en œuvre accélérée du plan :**

Cet appel, lancé fin 2017, a donné à la sélection de 24 collectivités territoriales porteuses de projets en lien avec le plan quinquennal logement d'abord. Leur plan d'action porte principalement sur 3 domaines : la mobilisation du parc privé (intermédiation locative), la mise en place d'une plateforme d'accompagnement social, et dans une moindre mesure, la production de logements très sociaux (PLAI, Pensions de Famille...). Un deuxième AMI devrait être lancé après les élections municipales de 2020.

### Documents ressources

- [Guide « Housing First » de la FEANTSA](#)
- [Rapport du HCLPD « Cinq conditions à la mise en œuvre du Logement d'Abord »](#)
- [Les mesures du plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme](#), Ministère de la Cohésion des Territoires
- [Suivi du Plan Logement d'Abord : bilan chiffré de l'année 2018, objectifs 2019 et points de vigilance](#), Note de la Fapil, avril 2019

## B. Historique de l'intermédiation locative et du mandat de gestion à vocation sociale

### a) Intermédiation locative dans le parc privé et logement d'abord

**Définition :** l'intermédiation locative caractérise **le rôle de tiers que jouent les associations entre le bailleur (qu'il soit privé ou social) et le ménage occupant le logement**. Elle repose sur 3 activités principales : la mobilisation de logements (principalement dans le parc privé), la gestion locative adaptée et l'accompagnement social du ménage le cas échéant.

L'intermédiation locative peut être réalisée selon 2 grandes modalités de gestion :

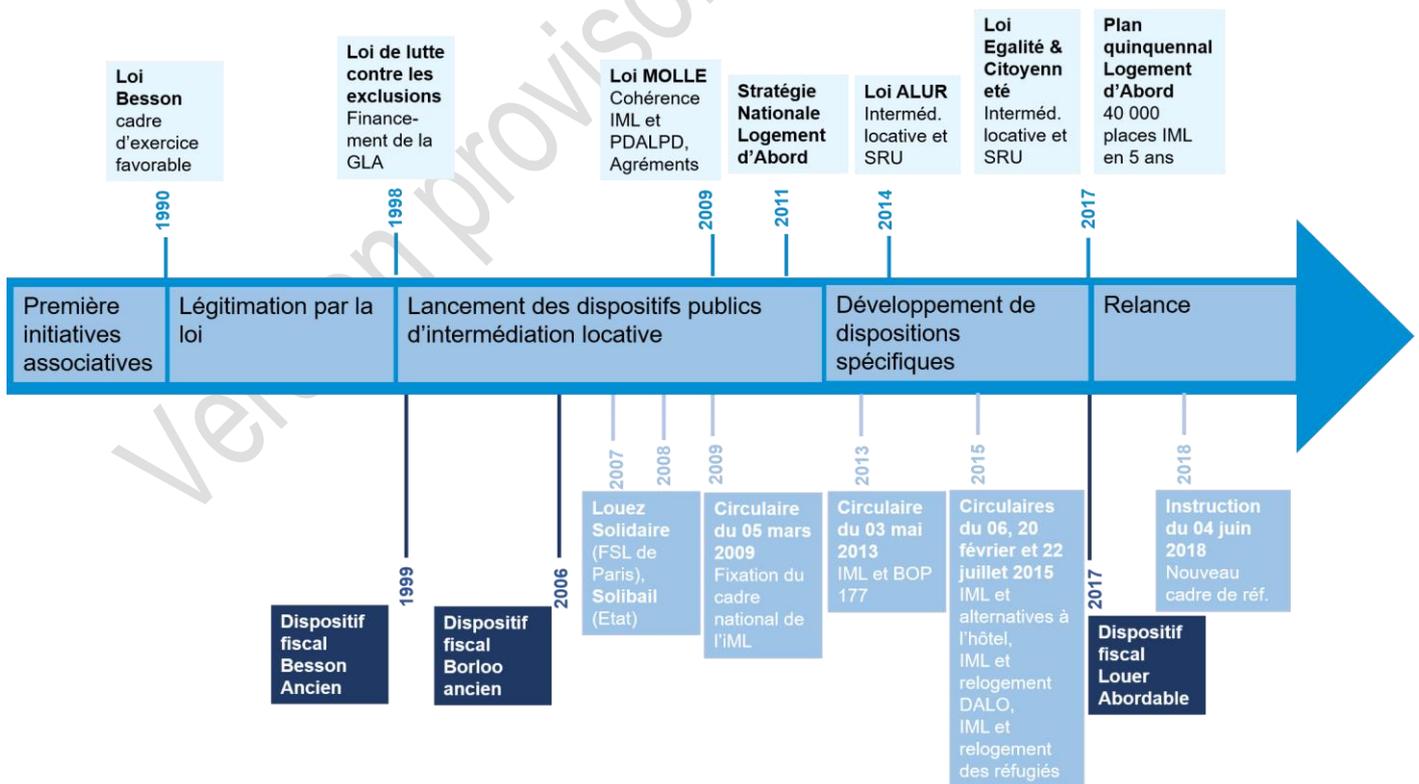
- **la location / sous-location** (avec ou sans bail glissant) : le locataire est un organisme agréé qui signe un contrat « code civil » avec le propriétaire. Le ménage a un statut de sous-locataire ou d'occupant et règle une redevance. Il est logé de manière temporaire avant son relogement dans le parc pérenne ;
- **le mandat de gestion** : le ménage est directement locataire (bail « loi 89 ») et l'association mandataire.

**Les ménages visés** : l'intermédiation locative dans le parc privé vise les ménages en difficulté d'accès ou de maintien identifiés comme « prioritaires » au titre de l'article L441-1 du CCH. Le dispositif de l'État se concentre sur les ménages sortants d'hébergement (CHU, CHRS, hôtel, institution, etc.) ou reconnus prioritaires au titre du DALO.

**Pourquoi développer un parc privé à vocation sociale et quel lien avec le logement d'abord ?**

- Pour diversifier l'offre locative accessible en complémentarité avec l'offre des bailleurs sociaux ;
- Pour privilégier l'accès direct à un logement et ainsi contribuer à sortir d'une logique d'insertion « en escalier » ;
- Pour créer une offre sociale dans des quartiers qui en sont dépourvus.

## b) Le déploiement de l'intermédiation locative



Le Mandat de gestion à des fins sociales dans le cadre du Plan Logement d'Abord

## C. L'instruction ministérielle du 04 juin 2018 relative à la mise en œuvre du plan de relance de l'intermédiation locative dans le cadre du plan Logement d'abord

Cette [instruction](#) précise les modalités d'atteinte de **l'objectif de 40 000 places supplémentaires sur la période 2018-2022 en intermédiation locative** (financement État / BOP 177). Elle constitue le nouveau cadre de référence pour l'IML financée par l'État.

Elle définit pour le mandat de gestion et la sous-location :

- les contours de ces deux modalités de gestion ;
- les modalités de mise en œuvre territoriale (objectifs) ;
- des références en matière de financement ;
- des préconisations concernant la mobilisation de logements ;
- une définition des ménages ciblés par l'IML et leur orientation vers les logements,
- les dispositions spécifiques à l'IML en communes carencées au titre de la loi SRU.

**Quelques points à retenir :**

- Un objectif de 40.000 places nouvelles d'ici 2022 dont **50% du parc en mandat de gestion** est fixé dans l'ensemble des régions même si la circulaire laisse une marge de manœuvre aux territoires très tendus ;
- L'IML fait l'objet d'une déclinaison régionale des enveloppes budgétaires aux DRJSCS. Le budget accordé à chaque région est déterminé selon un coût moyen fixé à 2 200 € par place, bien que la circulaire invite à un financement des opérateurs par logement ;
- Les objectifs régionaux de création de places sont basés sur le nombre de places d'hébergement d'urgence (hors hôtel) financé sur le BOP de l'année précédente (réorientations possibles en cours d'année) ;
- La circulaire distingue les activités de captation, de gestion et d'accompagnement social tout en prévoyant un financement forfaitaire et fongible dans le cadre d'une enveloppe globale aux associations signataires des conventions IML ;
- L'instruction constitue une étape puisqu'elle identifie les différents coûts liés à l'intermédiation locative (captation, accompagnement, gestion, entretien, risques locatifs...) ;
- Elle recommande de distinguer accompagnement social et statut d'occupation, conformément aux principes du logement d'abord ;
- Elle préconise les mêmes financements en accompagnement social en mandat de gestion et en sous-location.

### Documents ressources

- [L'instruction ministérielle du 04 juin 2018 relative à la mise en œuvre du plan de relance de l'intermédiation locative dans le cadre du plan Logement d'abord](#) (également en annexe du présent document)
- Les objectifs territoriaux sont inclus dans l'instruction et actualisés dans le cadre de la circulaire AHI publiée tous les ans.

### **Retours sur la mise en œuvre (constats de la Fapil) :**

- Un chiffrage tantôt en places, tantôt en logements, pouvant être source de confusion ;
- De fortes disparités de financement entre territoires ;
- Peu de conventions pluriannuelles ;
- La définition de publics cibles pouvant s'éloigner de l'approche englobante du logement d'abord ;
- Une tendance à minorer le financement de l'accompagnement social en mandat de gestion et à assujettir le besoin d'accompagnement au statut d'occupation ;
- Une meilleure prise en compte de l'activité de mobilisation du parc bien que des disparités de financement ;
- Dans les conventions, peu de mention à des objectifs en matière de conventionnement ANAH.

### **Les données sur le parc en intermédiation locative :**

Au 31 décembre 2018, le « stock » de logements financés dans le cadre de IML s'élevait à environ 14 800 logements (soit 38 888 places). Parmi les 6 155 places créées en 2018, 15% relèvent du mandat de gestion.

En 2019, l'objectif annuel était de 8 850 places créées.

Les objectifs ne sont pas définis en logements mais en places.

## 2) Éléments fondamentaux de l'activité de gestion immobilière via le mandat de gestion

### A. Principe du mandat de gestion

Le mandat de gestion est un mode de gestion où un propriétaire (privé ou public) confie juridiquement la gestion de son bien à un organisme. Cette action se traduit par la signature d'un contrat écrit entre les deux parties qui les engage pour une durée nécessairement déterminée.

#### a) Étendue des pouvoirs confiés au mandataire

Il n'existe pas de liste de missions exhaustives relatives au mandat de gestion locative. Aussi, l'étendue des pouvoirs donnés au mandataire par le mandant est à définir contractuellement entre chacune des parties.

Une fois le mandat de gestion signé, le mandant ne pourra pas demander l'exécution de missions supplémentaires, non précisées dans le contrat, à moins de contractualiser un avenant.

De même, l'organisme mandataire sera dans l'obligation de réaliser l'ensemble des missions écrites.

#### b) Contenu obligatoire du mandat de gestion

Des mentions obligatoires doivent figurer dans le mandat de gestion sous peine de nullité.

Les mentions obligatoires sont précisées:

- Dans les articles 6 et 7 de la loi Hoguet
- Dans les articles 72 et 73 du décret d'application de la même loi

Par ailleurs, certaines dispositions du Code de la Consommation impactent fortement le mandat de gestion :

- En cas de clause de tacite reconduction, préciser les modalités de non-reconduction du contrat (article L215-1)
- Informer sur les possibilités de rétractation pour les mandats de gestion signés à distance ou hors établissement (articles L221-18 à 22)
- Communiquer des informations précontractuelles, préalablement à la signature du mandat de gestion (articles L111-1 et suivants)
- Inclure une clause dans le mandat de gestion relative à la médiation de la consommation qui doit être proposée gratuitement au mandant (articles L-666-1 et suivants)

## B. Les obligations du mandataire

### a) Les obligations liées à la vocation sociale de l'organisme : les agréments préfectoraux

Les organismes à gestion désintéressée qui effectuent des prestations destinées au public défini à [l'article L.301-1 du Code de la construction et de l'habitat](#), sont tenus d'être agréés par l'État.

L'octroi de l'agrément relève du pouvoir discrétionnaire de l'État (Préfecture ou Ministère), ce qui signifie qu'un refus n'a pas à être motivé. Si l'agrément témoigne de la reconnaissance par l'État du crédit d'une association, il lui donne un droit de regard sur ses activités.

#### Les conditions d'octroi d'un agrément

Toute association (loi 1901 ou relevant du régime applicable dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle) qui demande un agrément doit remplir les trois conditions cumulatives :

- Répondre à un objet d'intérêt général ;
- Présenter un mode de fonctionnement démocratique ;
- Respecter des règles de nature à garantir la transparence financière.

Une association agréée doit respecter les conditions d'obtention pendant 5 ans. Sinon, l'agrément peut lui être retiré.

#### Les agréments nécessaires pour l'activité d'intermédiation locative en mandat de gestion

L'activité d'intermédiation locative impose deux agréments :

- L'agrément « ingénierie sociale, financière et technique »
- L'agrément « intermédiation locative et gestion locative sociale »

Chaque agrément peut être délivré pour une partie ou pour l'ensemble des activités correspondantes. Les éléments soulignés en gras ci-après sont les mentions obligatoires à obtenir pour développer le mandat de gestion à des fins sociales.

Par ailleurs, si l'organisme souhaite couvrir plusieurs départements, il doit obligatoirement adresser sa demande à chaque Préfecture territorialement compétente. L'agrément peut également être accordé à l'échelle régionale.

#### L'agrément « ingénierie sociale, financière et technique » :

Cet agrément concerne les missions de conseil, d'appui et d'expertise menées par les organismes auprès de particuliers en difficultés socio-économiques, quel que soit leur statut d'occupation (locataire, accédant à la propriété ou propriétaire occupant).

Sont référencées cinq activités :

- Les activités d'accueil, de conseil, d'assistance (assistance à maîtrise d'ouvrage avec ou sans mission technique, maîtrise d'œuvre) pour l'amélioration ou l'adaptation de l'habitat conduites en faveur des personnes défavorisées ou des personnes âgées et handicapées ;
- L'accompagnement social des personnes pour favoriser leur accès ou leur maintien dans le logement ;
- L'assistance des requérants dans les procédures du droit au logement opposable devant les commissions de médiation ou les tribunaux administratifs ;
- **La recherche de logements adaptés ;**
- La participation aux réunions des commissions d'attribution HLM.

A noter que la mention concernant l'accompagnement social doit être demandée si l'organisme réalise directement cette mission.

L'agrément « intermédiation locative et gestion locative sociale » :

Cet agrément recouvre les fonctions d'intermédiaire que jouent les organismes entre un propriétaire et une personne en situation de précarité.

Sont ainsi visées les activités suivantes :

- La location de logements en vue de leur sous-location auprès d'un organisme agréé pour son activité de maîtrise d'ouvrage ou d'un organisme HLM ;
- La location de logements en vue de leur sous-location auprès de bailleurs autres que des organismes HLM : il s'agit notamment des bailleurs privés, personnes physiques ou morales, des sociétés d'économie mixte et des collectivités locales ;
- La location de logements en vue de l'hébergement de personnes défavorisées auprès d'un organisme conventionné à l'allocation logement temporaire (ALT). A noter que le décret ne prévoit d'agrément que dans le cas où l'organisme qui loue les logements aux fins d'hébergement a conclu une convention ALT ;
- La location d'un hôtel destiné à l'hébergement auprès d'un organisme HLM ;
- **Les activités de gestion immobilière en tant que mandataire ;**
- La gestion de résidences sociales.

## **b) Obligations liées à l'activité d'agent immobilier**

### **Champ d'application de la loi Hoguet**

*« Est considérée comme relevant de l'activité de gestion immobilière la location ou la sous-location, saisonnière ou non, en nu ou en meublé, d'immeubles bâtis ou non bâtis lorsqu'elle constitue l'accessoire d'un mandat de gestion ».*

Article [1-1](#) de la loi Hoguet

Aussi, les organismes réalisant de la location/sous location sans contractualiser de mandat de gestion (association locataire par exemple) ne sont pas soumis aux dispositions de la loi Hoguet.

## La carte professionnelle d'agent immobilier

### Pourquoi avoir une carte professionnelle pour l'activité de gestion immobilière ?

La détention d'une carte professionnelle est obligatoire dès lors qu'un organisme souhaite réaliser des activités de gestion pour le compte de tiers. Sans elle, il pourrait être poursuivi pour exercice illégal de la profession d'agent immobilier et ne peut prétendre à aucune rémunération (ex : honoraires de gestion).

Par ailleurs, l'obtention de la carte professionnelle est obligatoire pour obtenir la mention « les activités de gestion immobilière en tant que mandataire » contenue dans l'agrément « Intermédiation locative et gestion locative sociale ».

### Par qui est-elle délivrée et pour combien de temps ?

La carte professionnelle d'agent immobilier est valable 3 ans. Elle est délivrée par le Président de Chambre de Commerce et d'Industrie territorialement compétent.

### Qui peut demander la carte professionnelle d'agent immobilier ?

#### Le titulaire principal de la carte professionnelle

Lorsque l'activité est exercée par l'intermédiaire d'une personne morale (comme c'est le cas pour les AIVS®), le représentant légal ou statutaire de cette dernière, soit généralement le Président de l'association, peut demander la carte professionnelle, à condition qu'il remplisse bien les conditions nécessaires à l'obtention définies dans [l'article 3 de la loi Hoguet](#).

La loi Hoguet ne précise pas le statut juridique des personnes morales. Au sein du réseau de la Fapil, la grande majorité des structures porteuses de la carte professionnelle sont des associations loi 1901 mais d'autres statuts juridiques sont possibles : GIP, UES, coopérative HLM, ...

#### Les attestations d'habilitations

Par ailleurs, l'ensemble des salariés ou bénévoles réalisant certains actes de gestion pour le compte de tiers (signature des contrats, des états des lieux et des reçus d'espèces ou de chèques) doivent obligatoirement avoir une attestation d'habilitation. Seule une personne physique peut être habilitée.

Cette attestation est nominative et toujours reliée à la carte professionnelle principale : aussi, si celle-ci expire ou que le titulaire de la carte principale change, une nouvelle attestation est établie.

Tout comme le titulaire principal de la carte professionnelle, les personnes habilitées doivent justifier de leur aptitude professionnelle et sont soumis à l'obligation de formation continue.

## L'obligation de formation continue

Afin d'encadrer les professions immobilières et de renforcer leurs compétences, la loi Alur a introduit une obligation de formation continue pour les porteurs d'une carte professionnelle d'agent immobilier (personnes titulaires ou habilitées).

Cette disposition est introduite dans la loi Hoguet du 2 janvier 1970 par un nouvel [article 3-1](#) qui conditionne le renouvellement de la carte professionnelle au respect des obligations de formation.

Les détenteurs de la carte professionnelle doivent justifier de 14h de formation par an ou de 42h de formation au cours des trois dernières années au moment du renouvellement. Ces heures de formation doivent inclure au moins 2 heures sur la déontologie des agents immobiliers.

Le [décret du 18 février 2016](#) détermine la nature et la durée des formations susceptibles d'être validées au titre de l'obligation de formation continue ainsi que les modalités de contrôle et de justification en cas de renouvellement de la carte professionnelle.

## Faire une déclaration d'activité préalable

Une déclaration d'activité préalable doit être réalisée auprès de la CCI territorialement compétente pour toute création d'établissements, y compris antennes de l'organisme.

## Justifier d'une garantie financière

### A quoi sert une garantie financière ?

La délivrance de la carte professionnelle à une personne physique et morale est soumise à la justification d'une garantie financière permettant le remboursement des fonds, effets ou valeurs déposés.

L'objectif est de protéger les clients, en l'occurrence, les propriétaires, de tout détournement de fonds qu'ils confient à l'agent immobilier. Aussi, la garantie financière couvre uniquement les sommes gérées par le mandataire pour le compte des propriétaires (ex : loyers à reverser). Point de vigilance : la garantie financière n'intervient pas en cas de défaillance de paiement du locataire, elle intervient uniquement pour sécuriser les sommes réellement versées.

Le certificat de garantie financière est à renouveler annuellement. Il est nominatif. Aussi, tout changement de porteur de carte professionnellement doit être signalé à la CEGC.

### Pour quel montant ?

Le montant de la garantie financière ne peut être inférieur à 110 000€ par activité exercée. Ce montant ne peut être inférieur au montant des fonds détenus pour le compte du mandant. Le montant est révisé à la fin de chaque année ou lors de circonstances exceptionnelles survenues en cours d'année (ex : entrée importante de lots).

## Justifier d'une assurance de responsabilité civile professionnelle

Les agents immobiliers doivent être assurés pour l'ensemble des dommages non intentionnels pouvant être commis dans le cadre de leur activité (ex : négligence, imprudence, ...).

A noter que l'attestation RCP doit également être remise pour toute demande de délivrance ou de renouvellement de la carte professionnelle.

L'attestation doit être renouvelée chaque année.

### Dans quels cas la responsabilité civile professionnelle du mandataire peut-elle être engagée ?

La responsabilité civile professionnelle de l'agent immobilier s'apprécie à la fois au regard de sa qualité de mandataire et au regard de la loi du 2 janvier 1970 et du décret du 20 juillet 1972 réglementant la profession. Elle se prescrit sur 5 ans à compter du jour où les faits reprochés à l'agent immobilier ont été connus ou auraient dû l'être par celui qui a subi le dommage.

La responsabilité de l'agent immobilier peut-être engagée pour faute, même d'ignorance ou de négligence, ou encore pour son manquement de devoir de conseil. En effet, l'agent immobilier doit éclairer les parties sur les risques qu'elles encourent, sur l'étendue de leurs engagements, sur leurs intérêts tels qu'ils lui sont confiés.

Il est responsable des dommages dû à son manque de conseil et d'information. Il a notamment été jugé que l'agent immobilier n'est pas dispensé de son devoir de conseil par les compétences professionnelles de son client (Cass.1e civ.7-7-1998 : RDDA 1/99 n°8) ou par le fait que celui-ci soit assisté d'un conseil (Cass.1e civ.4-2012 n°11-16.328).

Par ailleurs, si l'agent immobilier est soumis au respect de la confidentialité des informations dont il a connaissance dans l'exercice de ses activités, cette obligation ne fait pas obstacle à la divulgation de certaines informations telles que le signalement d'un habitat indigne. En effet, le Code de déontologie précise que les agents immobiliers ne sont pas tenus à des obligations de confidentialité lorsque les dispositions légales ou réglementaires les obligent ou les autorisent à communiquer notamment lorsqu'ils sont tenus de témoigner en justice.

**L'obligation de l'agent immobilier est une obligation de moyens et non de résultat.** Il ne peut, par exemple, être tenu responsable pour le non-versement des loyers impayés ou des dégradations locatives. L'agent immobilier doit néanmoins être en mesure de prouver que :

- la solvabilité du locataire a été étudiée avant l'entrée dans le logement
- que le propriétaire a été informé suffisamment tôt du non-paiement du loyer
- que des démarches ont été entreprises auprès du ménage et des assurances, le cas échéant, pour recouvrer la dette.

## Justifier d'une assurance de responsabilité civile professionnelle

Au-delà des éléments indispensables pour démarrer l'activité de gestion immobilière et des obligations écrites dans le mandat de gestion, des pratiques sont obligatoirement à mettre en place au sein de l'organisme afin de respecter les obligations de la loi Hoguet à savoir :

- Disposer d'un carnet de reçus ;
- Tenir un registre des mandats ;
- Informer les consommateurs sur le prix des prestations (ces dernières doivent être lisiblement affichées et effectivement pratiquées) ;
- Si le mandataire propose au mandant les services d'une entreprise, il doit l'informer sur ses liens juridiques avec cette entreprise ;
- Respecter les règles d'affichage ;
- Respecter la durée de conservation des documents professionnels.

## C. La responsabilité pénale de l'agent immobilier

La responsabilité pénale a pour base légale :

- les articles [14 à 18](#) de la loi Hoguet (notamment exercice de l'activité sans carte professionnelle, mise en location de locaux frappés d'un arrêté d'insalubrité) ;
- les articles [314-1](#) et [314-2](#) du Code pénal qui sanctionnent l'abus de confiance ;
- les articles [225-1](#) et [225-2](#) du Code pénal qui sanctionnent les pratiques discriminatoires.

L'activité de mandataire nécessite donc de :

- **Penser très en amont l'organisation de sa structure ou de son service qui sera amené(e) à développer cette activité** : qui va porter la carte professionnelle ? possède-il les compétences requises à l'obtention ? est-il en mesure de suivre des formations ? comment organiser les missions de chacun pour répondre à l'obligation d'obtenir des attestations d'habilitations ?
- **Réaliser un ensemble de démarches administratives** afin d'obtenir des documents qui devront être régulièrement renouvelés.
- **Réaliser l'ensemble des missions et des actes nécessaires à la bonne exécution du mandat** ce qui nécessite une excellente connaissance du cadre juridique mais aussi la mise en place de procédures partagées par tous. Le logiciel de gestion doit ainsi être adapté et faciliter l'automatisation de certaines tâches devant être réalisées à date fixe. Cet enjeu est d'autant plus prégnant que la plupart des AIVS® compte des équipes de moins de 10 salariés.
- **Être en capacité de conseiller et d'informer les propriétaires**, qui le plus souvent ont une faible expérience dans la mise en location et la gestion d'un bien. Au-delà de l'obligation du devoir de conseil qui est déjà conséquente, il s'agit de nouer un lien de proximité avec le propriétaire qui a confié son bien en gestion.

### 3) L'accès au logement via le mandat de gestion

#### A. Qui peut accéder à un logement géré via un mandat de gestion ?

##### a) Un accès direct au logement privilégié pour les l'ensemble des publics prioritaires

Le terme « prioritaire » est entendu au sens large et défini dans les textes :

- Bénéficiaires d'une décision favorable au titre du Droit au logement opposable (Dalo) ;
- En situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap ;
- Sortant d'un appartement de coordination thérapeutique ;
- Mal logées ou défavorisées et rencontrant des difficultés particulières de logement (dues à leur situation financière ou leurs conditions d'existence ou à un cumul de difficultés financières et d'insertion sociale) ;
- Hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition ;
- Vivant dans un habitat indigne ;
- Victimes de violences au sein de leur couple (mariés, pacsés, concubins) attestées par une décision du juge ;
- Victimes de traite des êtres humains ou de proxénétisme ;
- Sans logement, y compris si elles sont hébergées par un tiers ;
- Menacées d'expulsion sans relogement.

##### Textes de référence :

- Loi Besson du 31 Mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement et instaurant les plans départementaux  
**Article 1 :** *Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques.*
- Article L 441-1 du Code de la Construction de de l'Habitation définissant les publics prioritaires
- Publics visés dans le cadre du PDALHPD (notamment ceux « sortants » de structures d'hébergement)

Au regard du principe du logement d'abord, un accès direct au logement doit être privilégié quelle que soit la nature des ressources ou le parcours antérieur de la personne. Il n'existe pas de caractères prédictifs à la « capacité ou non d'habiter ».

[L'instruction IML de juin 2018](#) (dispositif État) indique par ailleurs qu'en « *en cohérence avec les orientations du PDALHPD, le parc d'intermédiation locative financé par l'État doit bénéficier aux personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence pour accéder ou se maintenir par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant* ».

## **B. Comment accéder à un logement géré en mandat de gestion à vocation sociale ?**

**Les conditions d'accès au logement régies par un bail 89 ne font pas l'objet d'une réglementation spécifique (contrairement au logement social), au-delà du respect du principe de non-discrimination.**

Point d'attention : l'accès aux logements mobilisés via un conventionnement ANAH est soumis à des plafonds de ressources à respecter.

Les pièces justificatives à fournir pour le dossier de location sont définies dans le [décret n°2015-1437 du 5 novembre 2015](#).

### **a) Un maillage territorial pour accueillir et informer les demandeurs de logement**

Près de la moitié des adhérents de la Fapil développent une activité d'accueil et d'information et reçoivent ainsi le public pour l'informer sur les différents processus d'accès au logement (propre parc géré ou autres offres dont logement social).

Cet accueil peut prendre plusieurs formes : permanences téléphoniques ou physiques, réunions d'information, ateliers recherche logement...

Plusieurs d'entre eux développent des accueils mutualisés (associations partenaires, centres sociaux, ...) afin de couvrir au mieux le territoire et ainsi faciliter la rencontre avec les demandeurs. Cette action peut s'articuler avec d'autres lieux d'accueil et d'information existants sur le territoire (ex : service logement des communes, certains SIAO, ...).

**L'ancrage de l'organisme dans le tissu local et le fait d'être connue et identifiée des partenaires recevant du public constituent le principal canal d'information du public.**

### **b) L'enregistrement et l'orientation des demandes de logement**

**Le SIAO, un rôle centralisateur des demandes de logement et des orientations :**

[L'article 345-2-4 du Code de l'action sociale et des familles](#) détaille le rôle des SIAO :

*Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'État, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un service intégré d'accueil et d'orientation, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'État dans le département prévue à l'article [L. 345-2-4](#).*

*Ce dispositif fonctionne sans interruption et peut être saisi par toute personne, organisme ou collectivité.*

L'article L345-2-8 du Code de l'action sociale des familles précise le lien entre les opérateurs financés par l'État et le SIAO territorialement compétent :

*Lorsqu'ils bénéficient d'un financement de l'État, les organismes qui exercent des activités d'intermédiation et de gestion locative sociale, prévus à l'article L. 365-4 du code de la construction et de l'habitation, les logements-foyers mentionnés à l'article L. 633-1 du même code et les résidences hôtelières à vocation sociale prévues à l'article L. 631-11 dudit code accueillant les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 345-2-4 du présent code :*

*1° Informent le service intégré d'accueil et d'orientation des logements vacants ou susceptibles de l'être ;*

*2° Examinent les propositions d'orientation du service intégré d'accueil et d'orientation et les mettent en œuvre selon les procédures qui leur sont propres.*

### **Hors dispositif IML, une multitude d'acteurs qui varient selon les dispositifs et les partenariats noués par l'organisme d'intermédiation locative**

La majorité des candidats positionnés sur les logements gérés par les AIVS® le sont via des circuits extérieurs :

- Pour les logements mobilisés dans le cadre de dispositifs institutionnels via les prescripteurs qui financent en partie l'action (Conseil Général, communes, CAF, Action Logement ...). Il est à noter qu'en fonction des territoires, le positionnement des candidats peut être réalisé par le SIAO ;
- Pour les logements mobilisés issus de la production MOI ou HLM (à la marge pour cette dernière) ; orientation réalisée par les réservataires (État, Action Logement, Communes) ou déléguée au SIAO ;
- Pour les logements mobilisés hors dispositifs institutionnels :
  - o via les partenariats noués par l'organisme (ex : le FASTT pour le relogement des salariés intérimaires, le SPIP pour favoriser l'insertion des sortants de prison, les services sociaux de secteur ...).
  - o des candidatures en direct peuvent également être prises en charge par les AIVS®.

### Les multiples orientations nécessitent de fait :

- La connaissance d'un panel d'acteurs à l'échelle locale qui interviennent dans le cadre de l'accueil, l'information et l'orientation des demandeurs de logement ;
- L'explicitation du projet social de l'AIVS® aux partenaires et la définition d'outils communs : contenu du diagnostic social, fiches de demandes de logements, critères d'attribution, ... ;
- Une gestion rigoureuse de la liste des demandeurs de logement en interne. En moyenne, chaque AIVS® reçoit près de 400 candidatures par an (alors qu'elle mobilise annuellement environ 33 nouveaux logements et a un taux de rotation de son parc de 20%).

### c) Mettre en relation l'offre et la demande : le rôle de la commission d'attribution

Pour l'ensemble des logements gérés, et quelque que soit le dispositif, le positionnement des candidats se fait dans le cadre de commissions, lieux d'échanges sur la situation des ménages présentés et de hiérarchisation des candidats lorsqu'ils sont plusieurs.

On retrouve trois principales modalités de positionnement au sein du réseau de la Fapil :

- 1. Commissions externes**, intégrées aux systèmes centralisés de gestion des demandes que sont les SIAO. Elles sont le plus souvent composées des acteurs du relogement des personnes (DDCS, CAF, CG, bailleurs, structures d'hébergements, associations, centres sociaux, communes, etc.) ;
- 2. Commissions partenariales**, portant sur l'ensemble ou une partie de l'offre gérée, où siègent les acteurs concernés par l'offre proposée (associations, institutions partenaires, financeurs, bailleurs, etc.) ;
- 3. Commissions internes**, portant sur l'ensemble ou une partie de l'offre gérée, où les partenaires peuvent être invités, le plus souvent à titre consultatif.

Dans une optique de transparence, il est recommandé de notifier au candidat locataire la décision de la commission d'attribution et d'expliquer un refus. De même, le SIAO ainsi que les éventuels réservataires ou prescripteurs doivent être informés des suites données à la candidature selon le dispositif.

Par ailleurs, contrairement à de la location classique, le bailleur n'intervient généralement pas dans le choix du locataire (il est néanmoins informé à posteriori). Cette mission est déléguée à l'organisme mandataire afin de répondre à son objet social. Il est conseillé de rédiger une clause spécifique à ce sujet dans le mandat de gestion.

En cohérence avec les principes qui sous-tendent le logement d'abord, les organismes sont poussés à organiser une visite préalable du logement avec les candidats afin qu'ils confirment leur intérêt pour le logement à attribuer.

### d) Les critères d'attribution et de priorisation

Afin de positionner au mieux les personnes et d'aboutir à une attribution, une série de critères d'appréciation « objective » ou plus « qualitative » sont étudiés par les membres de la commission.

#### Les principaux critères objectifs

**La situation administrative du ménage** : la régularité du titre de séjour du demandeur de logement est obligatoire dans le cadre du dispositif IML État, sauf cas particuliers mentionnés dans la circulaire de juin 2018. Hors dispositif IML, la régularité du titre de séjour n'est pas un prérequis pour accéder au parc privé de droit commun mais elle est nécessaire pour ouvrir les droits CAF et ainsi solvabiliser le ménage.

**La composition du ménage** : ce critère permet de vérifier l'adéquation du logement proposé avec la typologie du ménage afin de ne pas le mettre en situation de suroccupation (définie par l'article D542-14 2° du CSS).

**Ressources** : les logements d'insertion conventionnés sont soumis à des plafonds de loyers et des plafonds de ressources du locataire. Le montant total des ressources ne doit donc pas excéder les plafonds fixés.

### Les critères d'appréciation plus qualitatifs des candidatures

**La solvabilité du ménage** : les deux critères d'appréciation de la solvabilité du ménage sont le taux d'effort et le « reste à vivre » :

- **Le taux d'effort** : il n'existe pas de taux d'effort réglementaire mais certains dispositifs peuvent définir un taux maximal et/ou une méthode de calcul à appliquer. Il est courant que les dispositifs liés à la sécurisation des risques locatifs prévoient un taux d'effort maximal à ne pas dépasser. Ainsi, la garantie Visale prévoit que le montant du loyer représente au maximum 50% de toutes les ressources des futurs cotitulaires du bail, dans la limite du plafond d'exclusion défini (à savoir, 1 500€ pour Paris-intramuros et 1300€ France entière). Le contrat-cadre SADA négocié par la Fapil ne prévoit pas de plafonds. Cette particularité, moins contraignante que d'autres assurances risques locatifs, permet l'accès d'un plus grand nombre aux logements gérés par les adhérents du réseau.

#### Méthode de calcul du taux d'effort pour le parc social

$$\frac{[(\text{loyer principal} + \text{loyer annexe} + \text{charges} + \text{montant de la contribution du locataire} - \text{APL}) / (\text{ressources totales des personnes qui vivront au foyer})] * 100}{100}$$

Définition des charges : charges récupérables. Si les consommations d'eau et de chauffage sont individualisées, un forfait est défini selon la taille du logement et le nombre de personnes composant le foyer.

*Définition de la contribution du locataire : montant de la contribution du locataire en contrepartie des travaux d'amélioration énergétique réalisés par le bailleur (arrêté du 10 mars 2011).*

- **Le reste à vivre** : cet indicateur ne fait pas l'objet d'une définition officielle. Cet indicateur peut prendre des formes diverses (selon notamment la nature des dépenses prises en compte) et obéit à des modes de calcul différents (par jour, par mois, par personne ou unité de consommation). Cet indicateur économique doit s'inscrire dans une analyse plus globale de la situation du ménage. Il doit s'apprécier au regard de la composition du ménage, exprimée en « unités de consommation » et être ramené à un montant journalier.

#### Ressources :

- [« Apprécier les capacités économiques des demandeurs. Harmonisation du calcul du « reste-pour-vivre en Ile-de-France » , étude de l'AORIF, octobre 2016.](#)

Le taux d'effort et le reste-pour-vivre doivent être considérés comme les indicateurs d'une éventuelle fragilité économique du ménage, et non pas des seuils d'exclusion à l'accès au logement. Lors de l'examen du dossier de candidature, une bonne connaissance des aides au logement est requise ainsi qu'un appui éventuel pour que le ménage puisse les mobiliser.

**La localisation du logement au regard de l'ancrage territorial du ménage** : Parmi les critères examinés lors de l'instruction de la demande, l'environnement du logement a son importance. Il est essentiel de tenir compte de l'impact d'un éloignement sur le projet d'insertion du ménage et la réussite de son relogement.

#### Les critères principaux de priorisation des demandes

Lors de l'examen des dossiers en commission, plusieurs candidats peuvent être positionnés. Dans ce cas, des critères de priorisation sont mobilisés :

**Les publics entrants dans le cadre de critères de priorité fixé par les politiques publiques** (PDALHPD, DALO notamment).

**L'ancienneté de la demande** : à situations égales, l'ancienneté de la demande concourt à l'appréciation du caractère prioritaire de la demande.

**L'implantation et attaches du ménage** : à situations équivalentes, la priorité sera donnée au ménage résidant déjà sur la commune de l'offre concernée. Ce critère s'explique par son importance dans l'insertion et la stabilisation du ménage dans son environnement.

## Quelles aides à mobiliser pour faciliter l'accès et le maintien dans le parc privé à finalités sociales ?

Plusieurs types d'aides peuvent être mobilisées pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement des ménages :

### Les aides de la CAF :

- Les aides au logement (APL, ALF et ALS) ;
- La prime au déménagement pour les familles de plus de 3 enfants nés ou à naître qui doivent déménager quand leur foyer s'agrandit et qui bénéficient de l'allocation logement famille (ALF).

**Les aides du Fonds de Solidarité Logement** : sous forme de prêt ou de subvention, elles peuvent financer :

- Les dépenses liées à l'entrée dans le logement : dépôt de garantie, premier loyer, frais d'agence, frais de déménagement, assurance, achat du mobilier de 1ère nécessité, ...
- Les dépenses liées au maintien dans le logement : dettes de loyers et charges, factures d'électricité, de gaz, d'eau et de téléphone, frais d'huissier, ...

### Les aides d'Action Logement pour les salariés et les moins de 30 ans :

- L'avance LOCAPASS pour le dépôt de garantie permet d'avancer cette somme (plafond fixé à 1 200€ maximum), qui peut ensuite être remboursée par un prêt sans intérêt sur une durée de 25 mois ;
- L'aide Mobili-Jeune est une subvention qui permet de réduire la quittance de loyer. Le montant de l'aide s'élève entre 10€ et 100€ maximum chaque mois. Elle est réservée aux jeunes de moins de 30 ans, en formation en alternance au sein d'une entreprise du secteur privé non agricole.

Pour en savoir plus sur les aides d'Action Logement : <https://www.actionlogement.fr/>

### Les aides du FASTT (Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire) pour les ménages intérimaires :

- Une subvention pour le paiement des honoraires d'une agence immobilière : 50% du montant dans la limite de 500€ ;
- Une assurance multirisques habitation proposé à partir de 10€/mois et 3 mois de cotisations offert.

Pour en savoir plus sur les aides d'Action Logement : <https://www.actionlogement.fr/>

Les aides au logement permettent de diminuer le montant du loyer et des charges afférentes. Les aides présentées ci-dessus ne sont pas exhaustives.

## C. Sécuriser les risques locatifs

### a) Le portage des risques locatifs en mandat de gestion

En mandat de gestion, un propriétaire bailleur loue son bien directement à un ménage en faisant appel à un tiers social agréé (AIVS®).

L'AIVS® assure une gestion locative adaptée et de proximité ainsi qu'un suivi du ménage dans une logique de prévention des risques. Elle n'est toutefois pas porteuse de ces risques.

**En cas d'impayés, de dégradations ou de vacance, le propriétaire bailleur, comme dans le parc privé « classique », porte ces risques.**

### b) Un risque à minorer ?

La souscription d'outils de sécurisation se fait à la discrétion du propriétaire, qui reste seul décisionnaire. De nombreux propriétaires font le choix de ne pas adhérer à une garantie du fait de la minoration des risques apportées par la gestion de proximité. Aussi, en 2018, près de la moitié du parc géré par les AIVS® du réseau de la Fapil n'était pas couvert par un dispositif de sécurisation.

Au-delà du choix réalisé par le propriétaire, les conditions de mises en garantie des lots déjà en gestion peuvent limiter la couverture assurantielle de ce parc : obligation d'une « nouvelle » entrée pour le cautionnement Visale, obligation d'être à jour du paiement du loyer et des charges et du dépôt de garantie pour les assurances privées.

**L'intermédiation locative en mandat de gestion n'est pas une modalité de location « plus risquée ».** Si l'on observe une fréquence d'impayés plus nombreuse, la sinistralité réelle en matière d'impayés n'est pas plus élevée dans le parc à vocation sociale que dans le parc privé « classique ». Le taux d'impayés calculé sur le parc des AIVS® ces trois dernières années est de 3,5% <sup>1</sup> contre 3% dans le parc privé et 6,5% dans le parc public. <sup>2</sup>

Le montant des impayés est bien inférieur au sein du parc AIVS® en raison d'une quittance basse et d'une solvabilisation importante des ménages. Aussi, le loyer résiduel supporté par le locataire est souvent assez bas. Par ailleurs, le suivi individualisé des ménages locataires assuré par les organismes est un outil de prévention des risques qui peut servir d'argument pour rassurer les propriétaires hésitants.

<sup>1</sup> Donnée issue de l'enquête annuelle de la Fapil menée auprès des adhérents du réseau, 2018

<sup>2</sup> Source INSOR (Assureur GLI 2016)

### c) Des outils spécifiques à la location solidaire à mobiliser

L'instruction IML de juin 2018 précise plusieurs outils pouvant être mobilisés afin de sécuriser les propriétaires bailleurs :

*« L'absence de prise en charge par les crédits de l'État des risques locatifs sur les logements en mandat de gestion, notamment les risques d'impayés et dégradation, peut être un frein à la captation de logements pour ce dispositif.*

Plusieurs moyens de sécuriser ces risques locatifs peuvent être envisagés :

- Par le recours à VISALE, ouvert sous conditions aux bailleurs ayant confié leur bien en mandat de gestion à un organisme agréé.
- Par la souscription d'un contrat d'assurance risque impayés et/ou dégradations par le propriétaire bailleur lors de la mise à disposition de son logement. Certaines fédérations professionnelles d'opérateurs d'intermédiation locative proposent ce service aux propriétaires mobilisés.
- Par la constitution au niveau régional ou infrarégional d'un fonds de sécurisation mutualisé entre les opérateurs. Ce fonds est alimenté par des provisions versées par les opérateurs et/ou abondé par les bailleurs et les collectivités locales. Cette modalité peut faire l'objet d'expérimentations qui seront capitalisées au niveau national »

#### La garantie Visale Intermédiation Locative

La garantie Visale est un dispositif de cautionnement gratuit porté par Action Logement Services qui permet aux propriétaires de se prémunir contre les impayés locatifs et depuis février 2019, les dégradations locatives.

La garantie intervient comme une caution : le propriétaire est indemnisé mais le locataire reste redevable auprès d'Action Logement Services de ses créances. L'ensemble de la procédure contentieuse est donc mené par Action Logement Services.

Les Fédérations du Logement d'Insertion (dont la Fapil et SOLIHA) ont signé une convention spécifique « Intermédiation Locative » aux critères élargis incluant les ménages accueillis par les associations sans condition d'âge ou d'emploi.

Les organismes ont dans ce cadre un rôle important d'accompagnement du ménage dans ses démarches pour obtenir sa garantie Visale (l'ensemble des démarches étant dématérialisées) mais également à la survenance de l'impayé de loyer : actualisation de la dette, recherche de solutions avec le locataire débiteur.

#### Le contrat-cadre d'assurances SADA

La Fapil a négocié avec un assureur privé un contrat-cadre afin que ses adhérents disposent d'un outil de sécurisation des risques locatifs à proposer aux propriétaires. Les critères d'éligibilité des locataires sont conciliables avec les situations des ménages en difficulté d'accès au logement.

Par ailleurs, les procédures ont été adaptées pour favoriser un traitement amiable de l'impayé de loyers tout en préservant les intérêts des propriétaires. Ce contrat offre ainsi des garanties aux bailleurs tout en préservant la vocation sociale des organismes.

Ce sont les organismes qui gèrent l'ensemble de la procédure amiable et le contentieux.

Dans le cadre de cette assurance, selon la formule choisie, le propriétaire s'acquitte d'une cotisation annuelle de 1% TTC à 4,90% TTC des loyers quittancés ainsi que d'une prime annuelle de 35 euros.

### **Un fond de sécurisation mutualisé entre les opérateurs dans le cadre de l'activité de mandat de gestion**

Si la circulaire du 04 juin 2018 mentionne cette possibilité quelques réserves peuvent néanmoins être émises pour la prise en charge des impayés de loyer dans le cadre de ces fonds pour l'activité de mandat de gestion. Les outils (assurance GLI spécifique et négociée, cautionnement Vitale Intermédiation Locative) permettent largement de répondre aux besoins de sécurisation des propriétaires privés et sont adaptés au fonctionnement des organismes. Par ailleurs, il existe un réel risque juridique pour les organismes qui se substitueraient aux missions d'un assureur, lorsqu'une contribution financière est demandée cette activité étant fortement encadrée réglementairement et soumis à des normes précises.

Si le développement de fonds prenant en charge les impayés de loyers nous apparaît peu pertinent pour les raisons évoquées, il existe un réel enjeu pour la remise en état des logements entre deux locations. En effet, les assurances dégradations sont difficilement mobilisables (application d'un taux élevé de vétusté, franchise) et excluent systématiquement l'usure et le défaut d'entretien. Les indemnisations sont donc souvent bien en deçà des charges de remise en état des logements incombant aux propriétaires. La constitution d'un fonds spécifique ou des aides directement versés aux propriétaires par la collectivité pourrait donc être une réponse apportée.

## 4) L'activité de prospection et de mobilisation de logement

### A. Définir l'offre à mobiliser

#### a) Rappel des basiques

##### Un logement décent, c'est-à-dire :

- **d'une surface habitable minimum** : 9m<sup>2</sup> minimum avec hauteur sous plafond de 2,20 mètres ou volume habitable de 20m<sup>3</sup> ;
- **sans risque pour la sécurité physique ou la santé du locataire** (locaux protégeant du ruissellement et des remontées d'eau, fenêtres et porte présentant une étanchéité à l'air suffisante, réseaux et branchements d'électricité et de gaz et les équipements de chauffage et de production d'eau chaude sont conformes aux normes de sécurité et sont en bon état d'usage et de fonctionnement, pièce principale bénéficie d'un éclairage naturel, aération/ventilation suffisante, etc.) ;
- **dénué d'espèces nuisibles et parasites** ;
- **doté d'équipements conformes à un usage d'habitation** : installations électriques et de chauffage, accès à l'eau potable, évacuation des eaux usées, WC et cuisine (évier et plaques de cuisson) ;

##### Document ressource

- Décret n° 2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent (révisé par le décret n° 2017-312 du 9 mars 2017 dans le cadre de la loi ELAN).

- **répondant à un critère de performance énergétique minimale.**

##### Un logement loué nu

Il s'agit d'une des conditions du conventionnement avec l'ANAH sans lequel le propriétaire ne pourra pas bénéficier du dispositif fiscal « Louer Abordable ».

Quoi qu'il en soit un bien « meublé » doit depuis la loi ALUR disposer du mobilier conforme à la liste fixée par le décret n°2015-981 du 31 juillet 2015 fixant la liste des éléments de mobilier.

## b) Articuler l'offre et les situations des ménages

### Être vigilant quant aux charges de fluides (équipement, isolation)

Au-delà du DPE, les modalités chauffage et eau chaude individuels ou collectifs, la nature des vitrages (simples ou doubles), la situation du logement (RDC/Dernier étage) et son isolation influent fortement sur le reste à charge et les factures d'énergie.

**Des logements à l'adresse, à proximité des transports collectifs** ou qui répondent à un besoin ciblé pré-identifié, par exemple un ménage souhaitant s'installer en zone rurale, périurbaine, etc.

### Des typologies qui correspondent aux besoins des situations recensées

Vous vous appuyez pour cela sur votre connaissance, celle de vos partenaires et sur les documents d'observation et d'analyse des besoins disponibles sur votre territoire : notes et statistiques produites par le SIAO ; diagnostic à 360° actualisé ; éléments du PDALHPD ; ménages visés par l'AAP IML ; etc.

#### A Retenir

Un parc en mandat associatif dans les grandes villes et les métropoles complémentaire de l'offre sociale « classique » (insuffisance des biens de types Studio/T1 par exemple ou à l'inverse des grands logements ou de logements types pavillon)

Une solution qui permet de pallier les délais d'attente du parc social sur certaines typologies en zones très tendues.

- **Avantage du mandat** : parc privé = un parc éclectique. Il représente un « vivier » de différents types (typologie, taille, pavillon/immeuble, etc.) dans lequel puiser selon les besoins identifiés ;
- **Les points d'attention** : propriétaires intéressés peuvent être ceux d'un parc privé « désaffectonné » par les candidats du marché « classique » : éloigné des centres urbains et/ou de mauvaise qualité.

→ Le parc mobilisé à des fins sociales ne doit pas être un parc au rabais

## B. Prospecter ?

En gestion immobilière classique la prospection, qualifiée de « commerciale », repose :

- sur la définition préalable d'une stratégie (optimiser son portefeuille ou trouver de nouveaux clients) ;
- sur l'identification des cibles (propriétaires susceptibles de recourir à la gestion par un tiers ; classement par profils ; etc.).

Elle se décline ensuite selon plusieurs modalités (porte-à-porte, téléphone, mailing, terrain, etc.) et requiert une communication dédiée ainsi qu'une organisation rigoureuse (fichier de contacts tenu à jour avec procédures à suivre).

En gestion immobilière à vocation sociale, la prospection revêt deux formes :

- **Une prospection « active » dirigée directement vers les bailleurs**, potentiels « propriétaires solidaires » visant un panel très large qui n'a ni nécessairement connaissance de l'association ni de l'intermédiation locative ;
- **Une prospection indirecte basée sur la notoriété de l'association** : elle doit être identifiée pour son projet social et sa gestion locative adaptée par les propriétaires (efficacité du bouche à oreilles) mais aussi par l'ensemble des partenaires du territoire (ANAH, ADIL, services communaux) 1<sup>er</sup> relais en matière d'information sur la location solidaire.

### a) Définir ses besoins et mesurer les opportunités immobilières

Pour éviter certaines difficultés en cours de location (notamment la vacance en raison de l'inadaptation du bien aux besoins des ménages prioritaires visés dans le cadre de l'IML), il faut avoir défini au préalable avec les partenaires institutionnels (et associatifs lorsque la prospection est mise en œuvre par plusieurs organismes) un « cahier des charges » précisant : les typologies recherchées, les localisations (communes, quartiers, etc.) et les critères requis sur l'état du bien.

Enfin, pour mobiliser le parc privé à des fins sociales, il est indispensable de bien connaître :

- **l'état du marché locatif local** : loyer moyen au m<sup>2</sup> par secteur et selon la typologie, vacance locative, état du parc (zones d'habitat indigne définies par l'EPCI le cas échéant, ensembles neufs ou ancien) ;
- **les politiques urbaines en cours** : la collectivité et les opérateurs en charge des opérations programmées pour l'amélioration de l'habitat, des programmes d'intérêt général ou encore programme « Action cœur de ville » peuvent être des relais pour la location solidaire une fois la rénovation achevée ;
- **les outils d'incitation à la location solidaire** : dispositifs fiscaux (principes du non cumul notamment), aides de l'ANAH et primes locales.

### b) Développer sa notoriété

#### Qui sont ou seront « vos » propriétaires ?

Dans le réseau des AIVS®, majoritairement des « petits propriétaires » dont le bien, majoritairement dans l'ancien, n'est pas issu d'une acquisition récente. Ils sont sensibles à la question sociale, peuvent avoir vécu des expériences malheureuses et souhaitent avant tout une location paisible et sécurisée.

Ceci s'explique en partie par le fait que les contacts se font essentiellement via le bouche-à-oreille ou par le biais de partenaires intervenant également dans le champ des solidarités.

#### Informer et communiquer

Afin de promouvoir la location solidaire, vos services et votre expertise, plusieurs actions peuvent être mises en œuvre :

- **Participer à des événements** (forum associatif, forum de l'habitat ou forum sur le logement des jeunes...) où sont présents les partenaires et un large public ;
- **Proposer un article dans la gazette municipale ou dans un journal local** sur le projet social de l'organisme et la location solidaire ;

- **Utiliser les panneaux d’affichage municipaux destinés à l’action associative** pour informer sur la location solidaire, le projet associatif et inviter les propriétaires à prendre contact ;
- **Agir sur l’espace de l’agence** : Si donne sur rue, travailler la « vitrine » : biens loués, phrases d’accroche sur la location solidaire, témoignages de propriétaires qui vous ont fait confiance... ;  
→ Attention pour rappel, la communication assimilée à de la démarche commerciale pour des structures non soumises à la TVA pourrait remettre en cause le caractère non lucratif de l’activité. Il est donc indispensable de mentionner clairement la visée sociale et solidaire de l’activité (en l’occurrence ici, la gestion locative).
- **Réaliser des supports informatifs** sur le marché locatif local et l’intérêt d’une location solidaire au regard de ce-dernier (habitat dégradé, vacance, rentabilité...) et les diffuser via les partenaires (locaux associatifs, municipaux, ADIL, etc.) en les mettant à disposition ;
- **Utiliser le site Internet de la structure** : proposer une page dédiée aux propriétaires et travailler à son recensement pour qu’elle apparaisse aisément via les moteurs de recherches, y intégrer un formulaire de contact avec déjà quelques informations essentielles au 1<sup>er</sup> contact ;
- **Mettre en place un fichier de suivi des prospects** capitalisant l’ensemble des données (profils, biens, attentes, actions, taux de conversion) dont vous avez besoin pour faire aux propriétaires des réponses adaptées et personnalisées.

### c) Une prospection efficace passe par la coopération

#### Mettre en place une plateforme de prospection

La difficulté principale réside dans la difficulté pour les propriétaires à obtenir une information claire et correcte concernant la mise en œuvre de la « location solidaire » dans le territoire où se trouve son bien.

En effet, si l’on trouve aisément des informations sur des grands réseaux la mettant en œuvre (Fapil ; Habitat & Humanisme ; Soliha) et sur les grands principes (location à un organisme d’intérêt général agréé, défiscalisation, ménages visés, etc.) il est difficile d’obtenir des éléments précis sur les acteurs la mettant en œuvre et ses modalités (mandat ou location/sous-location ; abattement fiscal et niveau de loyer conventionné, primes éventuelles) dans les territoires.

Ce défaut d’information peut induire les propriétaires en erreur (quand les conditions pour bénéficier de l’abattement n’ont pas été explicitées) ou les décourager (quand ils en sont à leur 3<sup>ème</sup> interlocuteur pour atteindre celui qui pourra éventuellement prendre leur bien en gestion).

La création d’une plateforme et d’un numéro unique de contact à destination des propriétaires bailleurs est un outil intéressant pour contrer ces difficultés.

#### Prendre appui sur une communication institutionnelle renforcée

Une communication pertinente c’est-à-dire précise et cohérente avec le déploiement de l’IML sur le territoire, est un facteur majeur d’atteinte des objectifs puisqu’elle démultiplie les contacts avec des bailleurs potentiellement solidaires.

Au-delà de l'appui formel et de son échelle, les aides financières mises en place par les collectivités favorisent la mobilisation lorsque les organismes peuvent proposer aux propriétaires un « kit de services et d'aides » adapté à leur situation.

#### d) Développer un discours adapté pour convaincre ou conforter

Lors de la prospection **il est primordial de tenir un discours de vérité** sur le projet social de l'organisme, le cadre de mise en œuvre (en l'occurrence ici l'IML) et les services mis en œuvre. Il est aussi indispensable de consolider ses savoir-faire (formation continue, évaluation des actions mises en œuvre) et le faire savoir. **Assurer un service de qualité, c'est se prémunir d'une mauvaise publicité/ s'assurer une bonne publicité.**

#### De nombreuses informations à prendre et à délivrer : prendre le temps de la discussion et de l'explication.

Un premier contact qui doit permettre de répondre à un double enjeu :

- **De connaissance des attentes**, désirs et inquiétudes du propriétaire qui souhaite confier son bien en gestion ;
  - **De présentation claire et didactique de l'activité** de la structure et de ce qu'elle offre en matière de service.
1. **Connaître « son » propriétaire, c'est l'écouter et le « faire parler »** (historique du bien, informations sur le bien, sur le propriétaire, ses attentes, ses craintes) ;
  2. **Désamorcer ses inquiétudes** souvent nourries de préjugés ou d'a priori sur le « type » de public, sur le « professionnalisme » d'une association, etc. ;
  3. **Reformuler ses attentes et présenter les services rendus en fonction de ce qui semble être prioritaire pour lui** (par ex. actions qui visent à le prémunir des conséquences d'un incident locatif et qui témoignent de l'expertise de l'organisme) ;
  4. **L'informer des suites immédiates** (reprise de RDV après réflexion, délais de mise en location, de souscription aux garanties, etc.).

#### Des préoccupations qui tournent autour de quatre thématiques principales

- Sérénité et tranquillité (se décharger des « tracas » de la location) ;
- Prévention et sécurisation des risques ;
- Rentabilité de la location solidaire ;
- Maintien du bien en bon état (gestion des sinistres, appui au ménage dans les actions d'entretien courant, petits ou gros travaux.

#### A retenir

- **La première motivation des propriétaires à s'engager dans la location solidaire c'est la sérénité et la tranquillité de gestion.**
- **Le principal canal de communication demeure le « bouches à oreille »** : entre propriétaires et via les partenaires dans le cadre de leurs missions mais aussi dans leurs relations interpersonnelles.
- **Aussi, atteindre la satisfaction des propriétaires c'est les fidéliser et en faire les premiers relais de votre structure.** Cela passe notamment par l'implication de l'ensemble des salariés de l'organisme et la formation continue des équipes (aspects réglementaires et techniques ; communication ; relation prospects ; etc.)

## Document ressource

- [Guide du propriétaire solidaire](#), édité par la Fapil en septembre 2019.

### C. Les outils indispensables à connaître et maîtriser

#### a) Le « Louer abordable »

Un dispositif d'incitation fiscale (qui succède au Borloo ancien) soumis à conditions :

- Signature d'une convention avec l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH) d'une durée minimale de 6 ans ou de 9 ans si le propriétaire bénéficie en plus d'une aide aux travaux ;
- Le logement doit être affecté à la résidence principale du locataire et être loué non meublé. La location ne peut être conclue avec un membre du foyer fiscal, un ascendant ou un descendant du contribuable. Les locataires ne doivent pas dépasser des plafonds de ressources définis chaque année par décret ;
- Le propriétaire s'engage à ne pas dépasser le niveau de loyer défini dans la convention. Des plafonds de loyer sont définis localement selon le type de conventionnement (très/social/intermédiaire) dans la limite des plafonds nationaux. **Le loyer peut bien évidemment être inférieur à ces plafonds ;**
- Le logement doit être loué pendant toute la durée de la convention. En cas de départ du locataire, le propriétaire doit remettre en location son logement dans les mêmes conditions pour continuer de bénéficier de l'avantage fiscal. En cas de mutation de propriété, la convention s'impose de plein droit au nouveau propriétaire. En revanche, l'avantage fiscal ne se transmet pas au nouveau bailleur ;
- La déclaration de ses revenus au régime réel et l'absence de cumul avec d'autres dispositifs fiscaux (type De Normandie, Pinel, etc.).

→ Des modalités particulièrement intéressantes quand on passe par un organisme d'intermédiation locative :

- **Force et lisibilité d'un taux unique de 85%** et ce quelle que soit la zone et le niveau de loyer (en dehors du I en zone C) ;
- **Prime de 1 000 euros** si conventionnement à niveau de loyer social ou très social (hors zone C, jusqu'au 31.12.2022).

Au-delà du dispositif fiscal, il est important que le professionnel en charge du contact avec le propriétaire soit en capacité de lui proposer **une analyse de la rentabilité de son bien**.

Dans le cadre d'un mandat de gestion, c'est l'amener à considérer la rentabilité nette après impôts (charges usuelles, charges exceptionnelles, coûts indirects) de son bien plutôt que son loyer brut.

Cela suppose donc des compétences en matière d'imposition et de calcul des revenus fonciers.

→ **La loi de Finances 2020 a prolongé le dispositif Louer Abordable pour 3 nouvelles années. Cet avantage sera conditionné au respect de critères de performance énergétique qui seront définis par arrêté.**

## b) Le conventionnement Anah

### Les conditions générales

- **Le propriétaire est une personne physique ou une société non soumise à l'impôt** sur les sociétés (sociétés civiles immobilières de gestion, sociétés immobilières de copropriété ou toute autre société de personnes dès lors que les parts détenues ne figurent pas à l'actif) **ou le détenteur de l'usufruit** (dès lors que le démembrement est antérieur à l'engagement de location) **ou les indivisaires** (déduction fiscale selon sa quote-part indivise) ;
- **Le propriétaire s'engage sur une durée minimale** : 6 ans dans le cadre d'un conventionnement sans travaux, 9 ans pour un conventionnement avec travaux ;
- **La location d'un bien nu répondant aux obligations de décence** ;
- **La location à une personne physique répondant aux critères de ressources fixés dans la convention**, n'appartenant pas au foyer fiscal du bailleur et n'étant ni ses ascendants ni ses descendants ;
- **Location à un niveau de loyer inférieur aux valeurs fixées par l'Anah** (variable notamment selon la surface et la zone géographique) ;
- **La déclaration des revenus fonciers au régime réel et le non cumul des dispositifs fiscaux** (à l'exception du Malraux).

**La location peut être consentie à un organisme public ou privé, agréé en application de l'article L. 365-4 du code de la construction et de l'habitation pour le logement ou l'hébergement des personnes physiques** : le logement peut dans ce cas être meublé mais il ne peut pas y avoir de fourniture de prestations hôtelières ou para-hôtelières.

Le propriétaire peut également confier un mandat de gestion à un organisme, public ou privé, agréé en application de l'article L. 365-4 du code de la construction et de l'habitation pour le logement ou l'hébergement des personnes physiques.

### Les aides et primes mobilisables

→ **Les travaux doivent répondre à des situations d'insalubrité, de dégradation ou viser l'amélioration de la performance énergétique.**

Les logements concernés doivent donc au préalable avoir fait l'objet :

- D'une procédure administrative (arrêté d'insalubrité, de péril, procédure au titre du Règlement sanitaire départemental, procédure initiée par la CAF à la suite d'un contrôle de décence) ;
- Ou d'un diagnostic réalisé par un professionnel qualifié au moyen de la grille d'évaluation de l'insalubrité (ANAH) ou de la dégradation de l'habitat ;

L'évaluation énergétique du projet et le niveau de performance énergétique après travaux est obligatoire.

Dans les projets d'amélioration sont compris :

- les travaux permettant d'adapter le logement et ses accès à la perte d'autonomie (liée à l'âge ou au handicap) ;
- les travaux pour réhabiliter un logement dégradé ou pour remédier à une situation d'insalubrité ou de péril dont l'ampleur est limitée
- les travaux de mise en conformité (suite procédure RSD ou CAF).

- les travaux de rénovation énergétique (à partir de juillet 2020, ces travaux doivent passer par des entreprises RGE).
- les travaux de transformation d'usage d'un local (à la marge).

Les primes mobilisables dans le cadre d'un conventionnement :

- **La prime « de réduction du loyer »** si le bien est conventionné à niveau de loyer social ou très social et se situe dans un secteur tendu et qu'il y a un co-financement local (commune, EPCI, département, région).  
La participation de l'ANAH est égale à 3 fois celle du co-financier dans la limite de 150€/m<sup>2</sup> de surface habitable fiscale, dans la limite de 80 m<sup>2</sup> par logement.
- **La prime de réservation au profit des publics prioritaires** si le bien est conventionné à un niveau de loyer très social et que le logement est effectivement attribué dans le cadre d'un dispositif opérationnel (DALO, PDALHPD)  
Le montant de la prime est de 2 000€ par logement (majorée à 4 000€ dans les secteurs tendus)
- **La prime d'intermédiation locative** si le bien est conventionné à niveau social ou très social et qu'il est mis en gestion auprès d'un organisme agréé (mandat ou location/sous-location) durant au moins 3 ans.  
Le montant de la prime est de 1 000€ par logement. Les biens situés en zone C ne sont pas éligibles à la prime.

Les primes ou subventions mobilisables en plus dans le cadre d'un conventionnement avec travaux :

- **La prime Habiter Mieux** si les travaux ont permis un gain de performance énergétique d'au moins 35%. Le montant de la prime est de 1 500€ par logement. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, cette prime peut être bonifiée à 2000 € pour les sorties de passoire thermique (classes initiales F et G et si les travaux permettent de sauter 2 classes).
- **La prime au titre de l'assistance à maîtrise d'ouvrage** si le logement n'est pas situé dans le périmètre d'une opération programmée et que le propriétaire a recours à un opérateur spécialisé (agréé par l'État ou habilité par l'ANAH).  
Le montant de la prime dépend du type de travaux : 875€ par logement pour un projet de travaux lourds, 583€ par logement pour un projet de travaux d'amélioration « Habiter Mieux », 313€ par logement dans le cadre de travaux d'amélioration (sécurité ou autonomie) ou de réhabilitation d'un logement dégradé, 156€ pour les autres subventions. Si le logement est conventionné à niveau de loyer très social, un complément de 520€ à la prime de réservation peut également être mobilisé.

PLAFONDS ET TAUX DE SUBVENTION			
	Plafonds des travaux subventionnables	Taux maximaux de subvention	Primes complémentaires possibles
<b>Projets de travaux lourds pour réhabiliter un logement indigne ou très dégradé</b>	1 000 € HT/m <sup>2</sup> dans la limite de 80 000 € par logement	35 %	 <p><b>Prime Habiter Mieux</b>, attribuée par l'Anah</p> <p><b>Prime de réduction du loyer</b></p> <p><b>Prime de réservation au profit de publics prioritaires</b></p> <p><b>Prime d'intermédiation locative</b></p>
<b>Projets de travaux d'amélioration</b>	Travaux pour la sécurité et la salubrité de l'habitat.*	35 %	
	Travaux pour l'autonomie de la personne.*	35 %	
	Travaux pour réhabiliter un logement dégradé	25 %	
	Travaux de rénovation énergétique	25 %	
	À la suite d'une procédure RSD <sup>9</sup> ou d'un contrôle de décence <sup>9</sup>	25 %	
	Transformation d'usage (si prioritaire)	25 %	
	750 € HT/m <sup>2</sup> dans la limite de 60 000 € par logement		

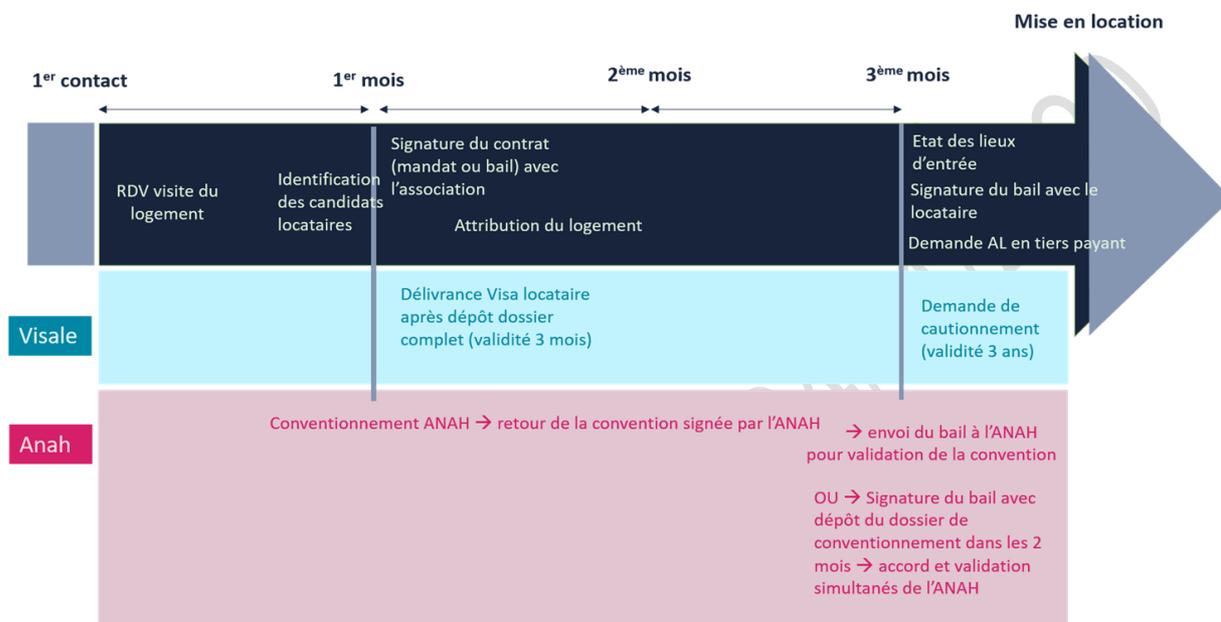
Le I

\* Pas de prime Habiter Mieux possible.

## La Chronologie du conventionnement

Le dossier de conventionnement doit être renseigné et déposé auprès de la délégation locale de l'Anah **avant la signature du bail ou concomitamment** (au plus tard dans les deux mois après la signature du bail ou de son renouvellement).

Après signature du bail, pour valider la convention, il faut la renvoyer accompagnée de la copie du bail et de l'avis d'imposition N-2 du locataire (et du N-1 s'il doit être pris en compte).



**Durant la convention, l'évolution du loyer est limitée à celle de l'IRL dès lors que cette modulation est inscrite dans le bail.**

### Les sorties de conventionnement (Congé, Relocation, Renouvellement) :

- **Le bailleur ne peut délivrer un congé durant la durée de la convention** ([CCH. Article R-353-39](#) annexe art. 18). Si le bien fait l'objet d'une convention à loyer intermédiaire et uniquement pour un motif « légitime et sérieux » le propriétaire peut donner congé avant l'extinction de la convention (dans le respect de l'article 15 de la loi de 1989).  
Point d'attention : A l'extinction de la convention, si le bail coïncide avec la fin de la convention, il est reconduit pour une période de 3 ans à l'issue de laquelle le propriétaire pourra délivrer un congé.
- **En zones tendues, la réévaluation du loyer** qu'elle intervienne dans le cadre d'une relocation (si le bien constitue la résidence principale du locataire) ou d'un renouvellement du bail **est appliquée sous conditions et doit respecter une procédure formalisée.**

### A la relocation :

Le bailleur a réalisé des travaux d'amélioration ou de mise en conformité pour un montant au moins égal à la moitié de la dernière année de loyer, la hausse ne peut alors excéder 15% du coût réel des travaux TTC.

Le loyer est manifestement sous-évalué, la hausse ne peut alors excéder la moitié de la différence entre le montant d'un loyer déterminé par référence aux loyers habituellement

constatés dans le voisinage pour des logements comparables et le dernier loyer appliqué au précédent locataire.

Il existe deux exceptions : si le bien est vacant depuis plus de 18 mois ou si le montant des travaux réalisés depuis moins de 6 mois est à minima équivalent à 1 an de loyer.

#### **Au renouvellement du bail :**

La réévaluation est notifiée au locataire (au moins 6 mois avant l'échéance) et soumise à son accord.

Le logement a fait l'objet de travaux d'amélioration ou de mise en conformité pour un montant au moins égal à la dernière année de loyer, la majoration annuelle ne peut alors excéder 15% du coût réel des travaux TTC.

Le loyer est manifestement sous-évalué, la hausse ne peut alors excéder la moitié de la différence entre le montant d'un loyer déterminé par référence aux loyers habituellement constatés dans le voisinage pour des logements comparables et le dernier loyer appliqué.

→ Des modalités de fonctionnement et d'appréciation des services instructeurs de l'ANAH qui diffèrent ainsi que des aides et primes parfois difficiles à mobiliser. C'est pourquoi il faut s'assurer des conditions avant de les « vendre » au propriétaire.

#### **Documents ressources**

- [Guide ANAH « Le conventionnement » juin 2018](#)
- [Guide ANAH « Le conventionnement avec travaux : en pratique » juin 2018](#)

#### **c) Les aides d'Action Logement**

**Le Pack Rénovation +** mobilisable pour tout bailleur privé (particulier, associé de SCI, professionnel) dès lors que son bien est situé dans l'une des villes partenaires avec un engagement de location à loyer maîtriser sur 9 ans.

- **La sécurisation gratuite** via le cautionnement Visale ;
- **La prise en charge de la vacance locative si le bien est situé sur certaines communes** partenaires dans la limite d'un mois maximum de loyer ;
- **L'indemnisation des dégradations locatives imputables au locataire** jusqu'à 8 000€ de travaux de remise en état dans le cadre d'une location nue ou 3 000€ pour un meublé (franchise égale au montant du dépôt de garantie résiduel) ;
- **La prise en charge des honoraires de location et de ceux du locataire dès lors que le propriétaire passe par un réseau de professionnels habilités** partenaires d'action logement ;
- **Prise en charge à 80% du coût total des travaux de rénovation énergétique effectués dans le logement ou la copropriété** (critères d'éligibilité et de mise en œuvre similaires au CITE) **dans la limite de 10 000€**. Cette aide est cumulable avec l'éco-PTZ et les aides de l'Anah ;
- **Prêt complémentaire à taux de 1% (hors assurance facultative) jusqu'à 40 000€** pour une durée maximale de remboursement de 15 ans et un différé d'amortissement possible de 3 ans maximum.

## Les aides à la rénovation énergétique pour les propriétaires bailleurs

Ces aides sont mobilisables sous conditions :

- Par tout propriétaire bailleur salarié d'entreprises du secteur privé ou logeant des salariés d'entreprise du secteur privé sous conditions de ressources (du propriétaire ou du locataire) ;
- Pour des biens situés en zone B2, C ou dans une des communes du programme « Action Cœur de Ville » ;
- Pour des travaux d'isolation thermique ou à défaut le remplacement du système de chauffage ou d'un équipement de chauffage ou d'eau chaude sanitaire utilisant une source d'énergie renouvelable. Les travaux doivent répondre aux caractéristiques techniques recensées dans [l'arrêté du 30 mars 2009](#) ;
- Les travaux doivent être réalisés par un professionnel « RGE » ;
- Faire intervenir un opérateur AMO (habilités par l'ANAH, agréé Ingénierie sociale financière et technique, agréé MOI, société d'ingénierie labellisées RGE).

Montants des aides et du prêt :

- **Prise en charge des travaux d'économie d'énergie dans la limite de 15 000€ ;**
- **Prêt complémentaire au taux de 1% (hors assurance facultative) jusqu'à 30 000€** (prêt indissociable de la subvention pour les travaux restant à charge) pour une durée maximale de remboursement de 20 ans et un différé d'amortissement possible de 3 ans maximum ;
- **Les aides peuvent également permettre de financer dans la limite de 15% du montant de la subvention :** les frais d'AMO, le coût de la fourniture, dès la pose des équipements, produits et ouvrages nécessaires à la réalisation des travaux, autres diagnostics nécessaires, frais de maîtrise d'œuvre et d'études, frais d'assurance maître d'ouvrage le cas échéant.

### d) Les aides des collectivités et des acteurs institutionnels

Comme vu précédemment, l'engagement des collectivités est un facteur important de la mobilisation du parc privé. C'est pourquoi, en tant qu'acteur chargé du lien avec les propriétaires bailleurs, il est indispensable de connaître et maîtriser les aides mobilisables le cas échéant. Au-delà des aides spécifiques liées à la création d'un parc privé à bas loyer et de qualité, les acteurs ont intérêt à communiquer avec ceux en charge des programmes d'amélioration de l'habitat (PIG, MOUS, Action Cœur de Ville) en cours afin d'identifier des opportunités de prise en gestion de logements à l'issue de l'opération de réhabilitation.

#### A retenir

- **Un dispositif fiscal favorable à la mise en place d'une intermédiation puisque c'est dans ce cadre que le taux est le plus fort (85% contre 70% max hors IML)**
- **La maîtrise indispensable du conventionnement sans ou avec travaux indispensable :** sur les conditions d'éligibilité, de financement et de versement des aides, mais aussi sur les conséquences en cas de non-respect des engagements et lors de la sortie de conventionnement.
- **La connaissance fine et actualisée des aides complémentaires mobilisables afin de garantir aux locataires un parc de qualité.**

## D. Moyens et mise en œuvre : ressources humaines et financement

### a) La particularité du métier de prospecteur « solidaire »

Le professionnel en charge de la mobilisation de logements à des fins sociales doit **combiner des savoirs et savoir-faire immobilier** (cadre légal et réglementaire de la location, diagnostics techniques du logement, fiscalité) **et sociaux** (déontologie et principes rattachés à la lutte contre le mal-logement et l'exclusion, approche des situations et de la gestion).

**Une profession qui « n'existe pas » en tant que telle** : les métiers de l'immobilier n'incluent pas dans leur formation initiale ni l'approche sociale ni les politiques publiques dans lesquelles s'inscrit l'activité d'intermédiation. Les qualités requises sont l'appétence du professionnel pour les questions sociales quand il est issu de l'immobilier, de la gérance. Les professionnels peuvent également être issus des métiers du social et s'être formés à la gestion immobilière.

Une expertise rare qui se paie : le coût annuel estimé est de 70 000€ / ETP (masse salariale dont frais de structure).

Compte tenu de l'environnement mouvant de la location solidaire et des dispositifs dans lesquelles elle s'insère, **il est primordial que les professionnels en charge de la prospection se forment et s'informent régulièrement**. A titre, d'exemple, il est intéressant de consolider le conseil en matière fiscale ou de développer une approche psychosociale pour persuader les propriétaires.

### b) Les financements de la mobilisation

**La mobilisation des logements est une activité qui requiert beaucoup de temps :**

→ Le taux de conversion des contacts pris est en moyenne de 25% (soit 400 contacts pour 100 logements mobilisés).

**Les honoraires de gestion ne sont par définition pas destinés à couvrir l'activité de mobilisation.**

**Un financement distinct et forfaitaire préconisé dans le cadre de l'IML qui constitue une avancée...**

L'instruction du 4 juin 2018 a globalement permis une meilleure prise en compte de l'activité de mobilisation dans la mesure où dans de nombreuses conventions, elle est reconnue comme une étape cruciale.

Une fourchette large de 300€ à 900€ par logement capté en fonction des spécificités territoriales (tension du marché locatif, vacance, habitat dégradé, etc.)

→ **Préconisation de la Fapil : 1 000€ par logement mobilisé compte tenu des moyens requis et du service rendu lors de cette phase (négociation avec le propriétaire, visite préalable du logement, mobilisation des outils d'incitation et de sécurisation, production d'outils de communication, déplacements du professionnel).**

**... Mais qui en pratique est encore trop souvent fondu au sein du financement GLA voire inexistant.**

**L'organisme est libre de facturer ou non certains services rendus** tels que l'évaluation technique initiale et/ou en cours de mandat, l'appui au dossier de conventionnement avec ou sans travaux (des aides au financement de l'AMO sont mobilisables).

#### Documents ressources

- Point d'étape sur l'évolution des conditions de mobilisation des logements en intermédiation locative, publié par la Fapil en avril 2019
- Note sur la reconduction du Louer Abordable ou Cosse Ancien, publié par la Fapil en Mai 2019.

#### A retenir

- **La prospection à des fins sociales est une expertise à construire** qui requiert une approche transverse (stratégique, immobilière, sociale et psychosociale, etc.) et un tissu partenarial fort.
- **Un coût annuel moyen de l'ETP estimé à 70 000€** (hors frais de structure et de déplacement) auquel il faut nécessairement ajouter les frais liés à la communication notamment.
- **Une activité qui nécessite du temps** pour transformer les contacts en biens mobilisés et gérés dans le cadre d'une location solidaire
- **Une reconnaissance récente de l'activité par les partenaires qui ne se traduit pas encore par l'allocation de moyens suffisants.**

## 5) La gestion locative adaptée et l'accompagnement social

### A. La spécificité des missions apportées aux propriétaires et locataires

Tout d'abord, ces missions **s'inscrivent dans le cadre de politiques publiques** du logement des personnes défavorisées et des dispositifs développés en ce sens (IML, Visale etc.)

Le mandat de gestion à vocation sociale se caractérise par la **gestion de proximité « attentive et rapprochée »** apportée aux différentes parties, **autant le locataire que le propriétaire.**

La **dimension préventive** du traitement des difficultés est incontournable, ainsi que la **démarche pédagogique** tant auprès du locataire que du propriétaire.

En cas de besoin, un **accompagnement social** est mené auprès du locataire.

Cette action de proximité intervient à plusieurs niveaux de l'activité : lors de la mobilisation de logements, lors de l'attribution et de l'entrée dans les lieux, tout au long du bail et lors du départ du ménage logé.

### A Retenir

- Une mission en permanence destinée à favoriser l'accès et le maintien des ménages dans un logement.
- Des actions de proximité qui concernent tout autant le locataire que le propriétaire.

## B. Les services auprès des propriétaires

### a) Différences entre la sous-location et le mandat de gestion

En sous-location, l'association est assimilée au locataire mais elle n'est pas mandataire. En mandat de gestion, la **dimension de conseil rapproché et d'expertise** auprès du propriétaire est donc importante (cf. partie sur les obligations relatives au mandat).

### b) Services auprès des propriétaires

La gestion locative adaptée vise à **prévenir toutes difficultés locatives** et à **proposer aux propriétaires une gestion sécurisée de leur patrimoine**.

Si les missions courantes du mandataire sont assurées, **des services de proximité supplémentaires** sont en général proposés au propriétaire.

Au-delà de l'enjeu de sécurisation, se traduisant par la proposition de garanties impayés de loyers et dégradations adaptées et des procédures spécifiques de suivi des impayés, on constate d'autres formes d'appui aux propriétaires. Par exemple :

- une **approche pédagogique auprès des propriétaires**, tant au moment de la mobilisation du logement que durant la location. ;
- un **appui pour le maintien en état / l'amélioration du logement** ;
- le conseil et l'assistance auprès des propriétaires dans la **valorisation de leur patrimoine**.

*Le tableau ci-dessous n'a pas une visée normative ni exhaustive et les missions peuvent varier d'une structure à l'autre. Il est communiqué à titre indicatif et doit servir de base de réflexion pour identifier les actions à mettre en œuvre et évaluer les moyens humains et financiers nécessaires.*

	Principales missions courantes pour le compte du propriétaire	Exemples de services de proximité auprès des propriétaires		
		Approche pédagogique	Conseil pour le maintien en état / amélioration du logement	Appui dans la valorisation du patrimoine
Prise en gestion	Vérification de la décence du logement	Présentation du projet social de l'association	Visite technique préalable et vérification de l'état du logement au-delà du seul critère de décence, mise en relation avec les diagnostiqueurs	Étude du projet du propriétaire à moyen / long terme vis-à-vis de son bien
	Définition des modalités de location (loyers, estimation des charges...)	Explication du mandat, du rôle du mandataire et de ses obligations		
	Formalisation de la relation contractuelle : signature du mandat	Présentation des aides possibles et des dispositifs existants	Préconisations de travaux et éventuellement, estimation de leur coût, présentation des aides disponibles pour le financement	Conseil et aide au montage du dossier ANAH
	Souscription des garanties et/ou assurances	Rappel au propriétaire de ses obligations et de celles du locataire	Assistance à maîtrise d'ouvrage	Réalisation d'une simulation fiscale
Prise à bail	Signature du bail	Rappel au propriétaire de ses obligations et de celles du locataire	Préconisation de travaux etc.	Suivi de la convention ANAH (envoi, attributions...)
	Vérification des assurances du locataire			
	État des lieux d'entrée			
En cours de location	Gestion locative comptable : édition des avis d'échéance, transmission, régularisation annuelle des charges, revalorisation de l'IRL	Aide à la compréhension des compte-rendu de gestion	Préconisations de travaux et éventuellement, estimation de leur coût, présentation des aides disponibles	
	Gestion des sinistres : visite technique du logement, lien avec les assureurs et le syndic	Rappel au propriétaire de ses obligations	Aide à la réalisation de petits travaux, entretien ou réparations en cours de bail	
	Gestion administrative et représentation : lien avec le syndic, éventuelle représentation en AG	Médiation avec le voisinage	Proposition au locataire de visites techniques	

	Gestion des impayés et dégradations : lancement et suivi des procédures amiables ou contentieuses, mise en jeu des garanties	Appui à la déclaration des revenus fonciers si besoin		
En fin de bail	État des lieux de sortie	Rappel au propriétaire de ses obligations et celles du locataire	Pré-état des lieux	
	Restitution de la caution		Préconisations de travaux et appui à leur réalisation	
	Solde de charges			
	Relocation			

### Quelques exemples de services :

- **Approche pédagogique** : support récapitulatif remis au propriétaire suite au premier rendez-vous avec l'association, guide à destination des propriétaires suite à la prise en gestion du bien (présentation de l'association et organigramme, rappel du dispositif, du cadre locatif, FAQ...), compte-rendu de gestion explicités...
- **Conseil pour le maintien en état et l'amélioration du logement** : supports de vérification de la qualité du logement et de rendu-compte au propriétaire, modèles de courrier à destination des parties pour les réparations dans le logement, propositions d'intervention en interne pour les menus et moyens travaux, fonds mutualisés pour l'amélioration de l'habitat...
- **Appui dans la valorisation du patrimoine** : guide permettant d'orienter le propriétaire vers la solution adéquate, usage d'une « moulinette fiscale » et fiche récapitulative auprès du bailleur...

### Documents ressources

- [Qualité et entretien du logement](#), Fapil, 2017 (dont modèles de grille et de courriers)
- [Guide du propriétaire solidaire](#), Fapil, 2019

### A Retenir

- Souvent moins visibles, les missions de conseil et de services auprès du propriétaire sont pourtant une partie importante de l'activité de GLA
- Au-delà de la gestion sécurisée du patrimoine, cette mission s'ancre dans une démarche pédagogique et d'expertise auprès du propriétaire, constituant la plus-value du mandat de gestion à vocation sociale

## C. Missions auprès des locataires

### a) Gestion locative adaptée, accompagnement social : des fonctions distinctes pour un objectif commun

#### Spécificités de la Gestion locative adaptée

On peut distinguer la GLA en ce sens qu'elle est **pleinement intégrée à la relation locative**, même si elle permet de détecter d'autres besoins.

La GLA est **rattachée aux contrats (mandat, bail)**, intervient sur toute la durée du bail et s'éteint en même temps que ces contrats.

Du fait du mandat signé avec le propriétaire, la GLA est mue par la **représentation des intérêts du propriétaire**, tout en adoptant une logique de prévention des difficultés.

#### Spécificités de l'accompagnement social

**L'accompagnement social n'est pas lié au bail.** La circulaire du juin 2018 rappelle ainsi le principe de déconnexion entre logement et besoin en accompagnement social : « *les ménages sont autonomes et portent la responsabilité du paiement du loyer et des charges mais peuvent cependant avoir besoin d'un accompagnement pour assurer ces responsabilités* ».

C'est une fonction qui **dépend d'une situation de difficultés exprimées ou repérées**. Cet accompagnement peut être initié, soit avant et/ou lors de l'accès au logement, soit en cours de bail en cas de problème mettant en péril le maintien de la personne dans son logement.

L'accompagnement social est **soumis à l'adhésion de la personne**. Le travailleur social se réfère à un contrat d'accompagnement négocié avec le ménage dans le cadre de son projet individuel.

Il est généralement mis en œuvre par un **travailleur social diplômé**. Celui-ci est soumis au **secret professionnel**.

#### L'accompagnement lié au logement

En règle générale, l'accompagnement social mobilisé est un accompagnement lié au logement, défini ainsi dans le « Référentiel de l'accompagnement vers et dans le logement et de la gestion locative adaptée » (DGCS, DHUP, DIHAL, 2011) :

*« L'accompagnement vers et dans le logement est une prestation individuelle ou collective, fournie sur une période déterminée, à une personne dont le problème de maintien ou d'accès à un logement provient de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul de difficultés financières et d'insertion sociale. Il concerne essentiellement le rapport à construire ou à maintenir entre la personne ou famille et son logement et le parcours de cette personne sans pour autant en prédéterminer les étapes. L'accompagnement vise à lui permettre d'accéder à un logement et/ou bien à y vivre durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents. L'objectif est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement ».*

Si la porte d'entrée de cet accompagnement est le logement, il s'agit d'appréhender la situation du ménage dans sa globalité.

Cet accompagnement se caractérise notamment par **une intervention régulière au domicile des personnes**.

## Mais une approche et des principes communs

Si la GLA et l'accompagnement social ont des fonctions différentes, elles ont une **visée commune** (l'accès et le maintien durable dans le logement de ménages en situation de précarité), **une approche et des principes partagés** (lutte contre l'exclusion, adaptation à la situation du ménage, écoute, médiation...).

## Exemples de mise en application de la gestion locative adaptée et de l'accompagnement social

L'interaction entre gestion location adaptée et accompagnement social engendre **une acculturation** des professionnels (exemples d'assimilation de réflexes professionnels du collègue : prise en compte des compétences et fragilités des ménages par le gestionnaire, acquisition d'une dimension technique par le travailler social...), et parfois des frictions. Cette partie vise à illustrer les approches selon ces deux fonctions et leurs interactions.

### Tableau inspiré du « référentiel de l'accompagnement vers et dans le logement et de la gestion locative adaptée » (DIHAL, DHUP, DGCS, juin 2011) :

*Le tableau ci-dessous n'a pas une visée normative ni exhaustive et les missions peuvent varier d'une structure à l'autre. Il est communiqué à titre indicatif et sert à illustrer les approches entre les équipes gestionnaires et sociales et certaines porosités des fonctions.*

	Fonctions de la gestion locative adaptée	Fonctions de l'accompagnement social
En amont du relogement		Evaluation partagée de la situation et élaboration d'un projet logement / d'accompagnement avec le ménage
		Aide à la recherche de logement, accompagnement du ménage vers un logement adapté à sa situation
	- RDV d'examen de la demande et de présentation de l'offre gérée par l'association - En vue de l'attribution, vérification du respect de certains critères d'accès au logement et aux dispositifs (exemple : critères Visale ou assurance GLI)...	- RDV d'examen de la demande et de présentation de l'offre gérée par l'association - Evaluation de la situation en vue de la procédure d'attribution (évaluation sociale, critères d'accès au logement etc.) ...
Prise à bail	<b>Actions visant à faciliter l'instauration d'une relation de confiance :</b> - Présentation de l'association et des différents services et interlocuteurs, - Visite d'installation ...	

	<p><b>Aide au premier pas dans le logement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche des cautions, assurances ou garanties permettant de répondre aux risques spécifiques et aux frais de dégradation,</li> <li>- Réalisation de l'état des lieux,</li> <li>- Signature et explication du contrat de bail,</li> <li>- Rappel des droits et obligations du locataire,</li> <li>- Aide à la prise en main technique du logement...</li> </ul>	<p><b>Aide au premier pas dans le logement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide aux démarches administratives en vue de l'accès,</li> <li>- Aide à la recherche de mobilier,</li> <li>- Appui lors de l'état des lieux,</li> <li>- Explication des droits et devoirs du locataire,</li> <li>- Aide à se sentir bien « chez soi »,</li> <li>- Appui à l'appréhension de l'environnement du logement</li> </ul>
	<p><b>Assurer le bon déroulement de la relation locative et prévenir les difficultés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientation du ménage pour ses démarches logement ou en cas de difficultés,</li> <li>- Rappel des droits et obligations du locataire,</li> <li>- Veille de proximité et vigilance</li> <li>- Echanges réguliers avec les partenaires,</li> <li>- Engagement des procédures prévues en cas de défaillance du locataire...</li> </ul>	<p><b>Suivi préventif du ménage logé :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoute et conseil auprès du ménage,</li> <li>- Actualisation du dossier du ménage,</li> <li>- Aide aux démarches administratives,</li> <li>- Aide à la gestion budgétaire,</li> <li>- Proposition d'une médiation avec l'environnement (quartier, voisinage...)</li> <li>- Médiation/relais auprès du gestionnaire,</li> <li>- Echanges réguliers avec les partenaires...</li> </ul>
<p><b>En cours de location</b></p>	<p><b>Gestion adaptée des aspects financiers :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appel des loyers de manière adaptée,</li> <li>- Explication des régularisations de charge,</li> <li>- Suivi des comptes locatifs selon les échéanciers propres à chaque ménage,</li> <li>- Gestion des difficultés et engagement des procédures de façon adaptée (mise en place d'échéanciers, par exemple),</li> <li>- Relais avec les services pouvant apporter un appui en cas d'impayés ou de désaccord...</li> </ul>	<p><b>Aide au maintien dans le logement et traitement des difficultés locatives :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecoute et conseil auprès du ménage,</li> <li>- Evaluation de la situation du ménage et compréhension de l'origine de la difficulté,</li> <li>- Coordination et médiation avec le gestionnaire,</li> <li>- Mobilisation des services et dispositifs de prévention des expulsions,</li> <li>- Mobilisation des aides financières...</li> </ul>
	<p><b>Aide à la gestion technique du logement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'outils de suivi de l'entretien du logement et des équipements,</li> <li>- Suivi des interventions techniques,</li> <li>- Appui à de petits travaux dans une démarche pédagogique,</li> <li>- Mise en place d'outils de suivi de la consommation des fluides, de maîtrise des charges dans une démarche pédagogique,</li> <li>- visites techniques...</li> </ul>	<p><b>Aide à la gestion technique du logement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement au suivi des aspects techniques du logement (notamment contrat d'assurance et abonnements) et de maîtrise des charges (exemple : ateliers collectifs),</li> <li>- Relais d'information auprès du gestionnaire en cas d'incident technique...</li> </ul>
		<p><b>Favoriser la vie sociale au-dedans et au-dehors du logement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actions d'information sur les opportunités de vie sociale,</li> <li>- Actions d'animation,</li> <li>- Attention portée à la situation de la personne</li> </ul>

<b>En cas de sortie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablissement de l'état des lieux de sortie</li> <li>- Explication des travaux à réaliser dans une démarche pédagogique (dont pré-état des lieux, par exemple)</li> <li>- Suivi des indemnisations et mobilisation des aides possibles pour la remise en état du logement,</li> <li>- Gestion de la remise du dépôt de garantie et engagement d'éventuelles procédures,</li> <li>- Clôture du compte locataire...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui dans les démarches administratives de sortie du logement,</li> <li>- Soutien lors du relogement (démarches relatives au déménagement et à l'installation, par exemple),</li> <li>- Passage de relais vers les nouveaux interlocuteurs</li> <li>...</li> </ul>
-------------------------	---	--

## Illustrations des approches GLA / accompagnement social et interactions :

### Point sur la communication et les règles éthiques

Le travailleur social est soumis au secret professionnel. Le gestionnaire est lui-même soumis à un devoir de confidentialité. Pour autant et afin d'assurer le bon suivi des ménages, les professionnels sont invités à communiquer dans l'intérêt du ménage sur toute situation problématique uniquement sur les éléments pouvant aider à comprendre et solutionner la situation.

### Les fonctions de la GLA et de l'accompagnement social au moment de l'entrée dans les lieux : un exemple de répartition des fonctions au sein d'une AIVS®

*Le paragraphe ci-dessous est un exemple d'organisation telle que mise en place par une association adhérente de la Fapil. Il n'a pas de visée normative mais illustrative des approches et de la porosité de certaines fonctions.*

#### 1/ Procédure d'attribution

- **Travailleur social** : lien avec l'orienteur, évaluation de l'adaptation du logement au projet et à la situation du ménage ; vérification des pièces justificatives en vue de la Commission d'Attribution Logement ; évaluation des aides à mobiliser ; en cas de besoin d'accompagnement, définition avec la personne de son projet d'accompagnement ; Présentation du dossier en Commission d'Attribution de Logements (CAL).
- **Gestionnaire** : vérification de l'adéquation du dossier au regard des dispositifs de sécurisation (Visale, GLI...) ; participation à la CAL.

#### 2/ Accueil du locataire

- **Gestionnaire** : mise en place d'un calendrier de l'entrée dans les lieux ; demande des pièces nécessaires à la signature du bail ; proposition de modalités adaptées au locataire pour les frais relatifs à la location (dépôt de garantie...).

- **Travailleur social** : s'assure (avec les partenaires) que la famille a tous les documents nécessaires (DG, assurance, RIB...) demandés par le gestionnaire dans le cadre de la signature de bail ; présente le quartier.

### 3/ État des lieux

- **Gestionnaire** : explication technique du logement et juridique du bail ; contrôle les pièces demandées ; aide à l'ouverture des compteurs ; production de l'attestation de loyer pour la CAF ; remise des clefs du logement...
- **Travailleur social** : s'assure que le ménage comprenne les explications du gestionnaire ; travail autour des droits et obligations du locataire.

Un exemple d'outil commun : livret d'accueil, guide du locataire. Ils servent de support à la fois au locataire mais aussi aux équipes GLA et sociales. Exemple : [Guide du locataire, de la Fapil.](#)

### **Les fonctions de la GLA et de l'accompagnement social en matière de traitement des impayés : un exemple de répartition des rôles et de coordination**

*Le paragraphe ci-dessous est un exemple d'organisation telle que mise en place par une association adhérente de la Fapil. Il n'a pas de visée normative mais illustrative des approches et de la porosité de certaines fonctions.*

#### **Point sur la distinction des fonctions**

Le traitement de l'impayé de loyers fait intervenir plusieurs interlocuteurs parfois de manière simultanée en fonction de la situation du locataire. La clarification des missions de chacun semble nécessaire pour ne pas « bloquer » la relation avec le locataire. Elle doit être faite auprès du locataire pour garder sa confiance et avancer sur sa situation mais également en interne pour ne pas créer de frustration ou d'incompréhension au sein de l'équipe.

La finalité de toutes les opérations de recouvrements est de percevoir les loyers tout en maintenant le locataire dans son logement s'il lui est adapté.

#### 1/ En amont du contentieux :

- **Coordination** : réunion mensuelle entre la GLA, le responsable de l'accompagnement et le travailleur social pour faire le tour des impayés et autres difficultés.
- **Gestionnaire** : informe le travailleur social d'un impayé ; met en place les échéanciers négociés (lien avec le pôle social) ; évalue le lancement des procédures contentieuses.
- **Le travailleur social** : informe le GLA si besoin d'aménager le règlement (en prévision d'une difficulté anticipée par le TS) ; vérification de ses droits ; explication à la GLA de sa situation (perte d'emploi, suspension de droits...) ; négociation d'un étalement de la dette en fonction de ses capacités.

#### 2/ En cas de procédure contentieuse :

- **Gestionnaire** : suivi et adaptation de la procédure.
- **Travailleur social** : poursuite de l'accompagnement même lors de la mise en place d'une procédure judiciaire et tout au long de cette dernière ;

- **Coordination** : l'articulation entre les deux intervenants est incontournable, notamment en cas de besoin d'aménagement de la procédure ; le travailleur social s'appuie sur la procédure pour servir de cadre à l'accompagnement ou pour mobiliser des droits ou certains dispositifs.

#### Exemples d'outils pédagogiques de gestion du logement à la disposition des équipes :

- [le jeu de société KIJOULOU](#). Créé par des travailleuses sociales de l'association Emmaüs Solidarité, KIJOULOU est un outil pédagogique conçu dans le cadre d'un accompagnement vers et dans le logement. Ce jeu permet de répondre à des questions sur le logement, d'apprendre à faire face à des imprévus et de gérer un budget à partir d'une somme préétablie en payant ses charges et en équilibrant ses dépenses.

#### **Les fonctions de la GLA et de l'accompagnement social en matière d'entretien du logement**

Selon les associations, certaines fonctions relatives à l'accompagnement du locataire sont prises en charge par les équipes de GLA ou sociales **ou conjointement**. Par exemple,

- Explication des obligations du locataire (bail, contrat d'accompagnement, documents pédagogiques) ;
- Aide éventuelle pour contractualiser une assurance habitation, un contrat d'entretien de chaudière, entrer en contact avec l'assurance ;
- Visite d'installation après l'entrée dans les lieux ;
- Ateliers collectifs ;
- ...

Néanmoins, les **gestionnaires** (locatifs, techniques) tendent à assumer les tâches suivantes :

- Relais avec le propriétaire ;
- États des lieux ;
- Définition des travaux et suivi de l'intervention technique ;
- Aide au ménage pour réaliser les travaux ;
- Facturation des interventions ;
- Mise en place d'une procédure adaptée en cas de défaillance d'une des parties ;
- ...

En matière d'entretien et de réparation, les **travailleurs sociaux** peuvent jouer un rôle déterminant du fait de leurs interventions régulières au domicile des personnes. Elles peuvent être un premier relais vers les équipes gestionnaires lorsqu'elles remarquent un dysfonctionnement dans le logement. Le travailleur social doit cependant prêter attention à ne pas rompre un lien de confiance instauré en forçant l'intimité de la famille. Il existe des outils : prévenir à l'avance, solliciter le gestionnaire pour une visite technique...

Les équipes sociales peuvent également avoir un rôle en matière d'animation de temps collectifs dédiés à l'accompagnement des locataires en matière d'aménagement, entretien et réparations dans le logement, en lien avec les équipes gestionnaires / techniques.

#### Exemples d'outils

- Les supports d'informations au locataire
  - Guides du locataire (guide Fapil, par exemple) et autres guides d'entretien ;
  - Fiches explicatives pour aider à la réalisation de menues réparations ;
  - Plaquettes d'information sur les écogestes.
- Actions directement en lien avec le locataire :
  - Visites d'installation 1 à 3 mois après l'emménagement ;
  - Ateliers collectifs (usage, entretien, bricolage...) : organisés dans un lieu neutre, leur dimension collective permet de gommer l'effet intrusif que peut ressentir un locataire lors d'une visite à domicile.  
Exemple : l'appartement pédagogique permanent de Tandem Immobilier (Oise) et sa déclinaison itinérante
  - Visite technique annuelle, mise en place d'une grille-type de et modèles de courriers auprès des locataires et propriétaires ;  
**Point de vigilance !** Attention, cette visite ne peut être imposée au locataire.
  - Proposition au locataire d'un pré-état des lieux de sortie.
- Permettre une démarche active du locataire :
  - Formation des locataires aux travaux d'aménagement et d'entretien (par le gestionnaire technique, des bénévoles bricoleurs ou le partenariat avec une structure spécialiste) ; auto-réhabilitation accompagnée concernant les travaux d'embellissement et les réparations relevant du locataire ;
  - Standard permettant d'accéder à la ligne directe du technicien.

### Documents ressources

- [Référentiel de l'accompagnement vers et dans le logement et de la gestion locative adaptée](#), DIHAL, DHUP, DGCS, juin 2011
- [Logement d'insertion et accompagnement : la mobilisation de moyens souples et adéquats](#), Les Acteurs du Logement d'Insertion / CRESGE, 2015
- [Prévention et gestion des impayés de loyers, études des pratiques et préconisations](#), Fapil, 2016
- [Qualité et entretien du logement](#), Fapil, 2017

### A retenir

- Un besoin d'acculturation des professionnels de la gestion locative (à une démarche tenant compte de la situation des personnes) et de l'accompagnement social (aux questions propres au logement) et une nécessaire interaction entre ces deux fonctions,
- Des approches spécifiques : une GLA attachée à la relation locative et au respect d'un certain formalisme / l'accompagnement social mobilisé en fonction de la situation des personnes... Mais une visée et des principes communs !
- Une porosité des fonctions nécessitant d'organiser l'articulation des missions

## D. Moyens de mise en œuvre : ressources humaines et financements

### a) La gestion locative adaptée

#### Moyens humains

##### Principaux constats (données issues de l'enquête annuelle 2018 de la Fapil) :

- 1 AIVS® gère en médiane 325 logements ; donnée qui cache néanmoins une réalité plus complexe en fonction de l'ancienneté de l'agence et de son ancrage local ;
- L'enquête annuelle de la Fapil 2018 faisait état d'une médiane d'1 ETP de gestion locative (GLA et gestion comptable, hors gestion technique) pour 100 logements, traduisant d'importants moyens humains. Des disparités existent en fonction des possibilités de mutualisation avec d'autres services ;
- Un coût moyen annuel par ETP de GLA estimé à 68 000€ (en masse salariale dont frais de structure) ;
- La fonction de maintenance des logements est affectée de différentes façons : inclusion d'un professionnel dédié au sein de l'équipe, mission réalisée par un gestionnaire, bénévolat dédié... ;
- Des ressources humaines aux compétences diversifiées compte-tenu des missions affectées à la GLA. Certaines missions mobilisent plusieurs fonctions : aides à l'accès (GLA et/ou intervenant social), gestion des impayés (GLA et/ou intervenant social) ... ;
- D'où l'importance de ne pas négliger les temps de coordination dans le financement.

#### Financements

Coût estimé de la GLA par la Fapil : environ 1 150 €/an/logement.

##### Les honoraires issus de la gestion locative :

- **Les honoraires de gestion :**

Le pourcentage moyen des honoraires de gestion facturés par les AIVS® est de 6,8% TTC. Des forfaits sont parfois appliqués. Il est le plus souvent calculé sur un loyer chargé encaissé mensuel.

Montant moyen d'honoraires par an et par logement constaté chez les AIVS® : 310 €

- **Les frais d'agence :**

##### Point de vigilance !

Les prestations facturables et le montant des frais et leur répartition propriétaire / locataire sont strictement encadrées par la loi ALUR. Compte-tenu des ressources des locataires, il est bien souvent défini un forfait, souvent inférieur à 100€. Les structures sont libres d'adapter le montant de frais d'agences locataires dans le respect des plafonds définis par décret.

- **Autres prestations pouvant être facturées aux propriétaires** : activité d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage, représentation en AG, appui fiscal...

## Les financements publics et privés

Les 2 principaux financeurs sont l'État et le Conseil Départemental.

- **Financement de la GLA dans le cadre de l'IML (BOP 177) :**

La circulaire de juin 2018 différencie les activités de prospection, GLA et accompagnement social. Sa maquette financière prévoit un financement au forfait de la gestion locative adaptée, d'une échelle de 600 € à 1000 € par logement et par an, comprenant la GLA et les frais de fonctionnement.

- **Financement de la GLA par le Conseil Départemental :**

Selon les territoires, l'activité de Gestion Locative Adaptée peut être financée via le Fonds Solidarité Logement (FSL). On parle généralement d'AML (Aide à la Médiation locative). Suivant les départements, le mode et le montant de financement de la gestion locative adaptée varient : enveloppe forfaitaire par structure ou coût par logement, intégration ou non du volet prospection...

Certains Conseils départementaux financent sur objectifs de captation et de gestion, d'autres vont davantage soutenir le fonctionnement global de l'agence.

- **Autres financeurs :**

D'autres institutions peuvent financer la prospection et la gestion de logements pérennes en direction des publics en situation de précarité : les EPCI en premier lieu mais aussi les conseils régionaux, les communes, les CAF, Action Logement, des fonds privés...

### A retenir

- Les actions de GLA ont un coût : pour gérer un logement en proposant des services de proximité au propriétaire tout en poursuivant un objectif d'insertion des ménages logés, il faut consacrer plus de ressources humaines, de temps et d'outils qu'un gestionnaire classique. Ce surcoût est accentué par la localisation en diffus des logements
- Les frais de gestion ne peuvent à eux-seuls financer l'activité de GLA. Les honoraires de gestion et frais d'agence représentent à peine 30% du financement annuel de la GLA par logement. Ces honoraires visent à couvrir les services rendus aux propriétaires.
- Les subventions, principalement publiques, tendent à représenter presque 60% du financement annuel de l'activité de GLA.
- Les autres sources concernent principalement des prestations réalisées par les organismes ou des dons.

## b) L'accompagnement social

### Moyens humains

L'accompagnement lié au logement peut être réalisé en interne ou par un partenaire.

La file active moyenne constatée au sein de la Fapil est d'environ 1 ETP pour 25 à 30 ménages pour un accompagnement social lié au logement. Néanmoins, ce ratio varie selon la localisation des logements, les besoins en accompagnement des personnes etc.

Un coût annuel moyen estimé par ETP : 58 000 € (masse salariale dont frais de structure)

### Financements

- **Financement dans le cadre de l'IML (BOP 177) :**

La circulaire de juin 2018 précise que le financement de l'accompagnement social ne doit pas faire l'objet d'une distinction selon le mode de gestion : il ne doit pas être réservé à la sous-location mais être mobilisé en fonction de la situation des ménages logés, quel que soit leur statut.

Dans la circulaire, le montant estimatif de l'accompagnement est évalué à 2 100 € par ménage et par an. Il est préconisé que l'enveloppe soit gérée de manière flexible selon le degré d'accompagnement nécessaire.

- **Financement AVDL (État) :**

Initialement réservé aux ménages dont la situation a été reconnue prioritaire et urgente dans le cadre du Droit au logement opposable (DALO), les bénéficiaires ont été élargis en 2013 à l'ensemble des publics prioritaires. Cette mesure est financée par l'État via le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) par le biais d'appels à projets. Ce financement n'est pas harmonisé nationalement et peut varier selon les associations.

- **Financement ASLL (Conseil Départemental) :**

L'ASLL s'inscrit dans le cadre des PDALHPD qui en précisent les bénéficiaires et les objectifs et des FSL qui en fixent les modalités de mise en œuvre.

Compétence non-obligatoire du Conseil Départemental, les financements sont très variables d'un département à l'autre, tant au niveau des montants que de leurs modalités : financement au mois-mesure ou au logement, durées maximales de financement ou de nombre de mesures financées...

- **Autres financements :**

- CAF, Action Logement, Communes et EPCI notamment via les CCAS ou CIAS...
- Des financements de l'État type « CHRS hors les murs » se développent dans certains territoires.

- **La coordination des institutions et des sources de financement :**

Le financement de l'accompagnement à hauteur des besoins doit également passer par une meilleure coordination des institutions et des sources de financement de droit commun, par exemple dans le cadre des plateformes d'accompagnement.

Pour en savoir + sur les plateformes d'accompagnement : [Mieux accompagner les personnes et prévenir les ruptures](#), note de la Fapil, juillet 2019

### A retenir

- Des moyens alloués à l'accompagnement au logement variables :
  - Entre 25 et 30 ménages en file active par ETP
  - Un financement constaté (tous dispositifs confondus) de 2 060 € annuel en médiane
  - Un coût annuel moyen de l'ETP de travail social de 58 000€ (en masse salariale, hors frais de structure et de déplacement)
- Et des modalités qui influent sur le financement *in fine* de la structure :
  - Des durées de mesure et des possibilités de renouvellement très hétérogènes selon les financements et les territoires
  - Plafonnement ou non du nombre de ménages annuellement accompagnés (quelle que soit la durée)
  - Nombre de ménages à accompagner par ETP

Version provisoire au 24/01/2020

6, avenue du Professeur André Lémierre  
75020 Paris

[contact@fapil.fr](mailto:contact@fapil.fr)  
[www.fapil.fr](http://www.fapil.fr)

  @Fapil

The logo for Fapil, featuring the word "fapil" in a white, lowercase, sans-serif font. Above the letter "i" is a stylized white icon of a house with a chimney. The logo is set against a red background.

**fapil**

Fédération  
des Associations  
et des Acteurs  
pour la Promotion  
et l'Insertion par  
le Logement