



**PPVS**

Parc Privé  
à Vocation  
Sociale

## Développer mon parc privé à vocation sociale : quels arguments auprès des propriétaires ?

La mobilisation du parc privé à vocation sociale (PPVS) repose sur une difficulté majeure : convaincre un propriétaire de confier son logement à une structure agréée dans le cadre d'une location solidaire. Cette difficulté tient principalement au fait que le logement n'est pas un bien comme les autres et que la propriété est un sujet sensible et complexe pour chacun de nous. Pour un propriétaire, décider de l'affectation de son patrimoine immobilier n'est donc jamais un acte anodin. Des considérations économiques, patrimoniales et affectives s'entrecroisent pour guider des choix qui ne sont pas toujours explicables par la simple rationalité.

S'adresser à des propriétaires nécessite donc de prendre en compte l'ensemble des facteurs objectifs et subjectifs qui définissent leurs besoins et leurs représentations. La « location solidaire » repose en grande partie sur cette tension entre une volonté de faire adhérer le propriétaire à un projet social et un besoin de rentabilité et de sécurité. La prospection et la relation au propriétaire sont assimilables à une action commerciale. Il est donc essentiel de repérer et connaître les motivations des propriétaires bailleurs mais également de bien maîtriser un « recueil d'arguments » susceptibles d'emporter la décision. A cet égard, il est important de pouvoir adapter son discours aux intérêts, aux besoins et aux préoccupations de son interlocuteur.

Pour cela, la Fapil a souhaité contribuer à la réflexion et apporter des éléments concrets pour les associations en travaillant sur un recueil de « fiches argumentaires ». Ces fiches ont été construites en partant d'une catégorisation des préoccupations exprimées par les propriétaires. Elles reposent sur la proposition d'arguments permettant de répondre à des questions récurrentes auxquelles vous êtes confrontés. Ces arguments ne sont évidemment pas tous applicables et dépendent des outils et des pratiques de chacun. Ils constituent une première base de réflexion pour les structures souhaitant améliorer leur argumentaire de prise en gestion.



**PPVS**

Parc Privé  
à Vocation  
Sociale

## Le 1<sup>er</sup> contact

Le premier contact avec le propriétaire 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

Lors de ce premier contact, il ne s'agit pas de déployer l'ensemble des services et avantages qu'offre la mise en location auprès de votre structure mais plutôt de se concentrer sur le recensement fin des besoins et des attentes du propriétaire. Privilégiez l'écoute et le dialogue plutôt que de vous lancer dans un monologue décrivant vos activités et vos missions.

Les informations récoltées lors de ce premier contact, vous permettront par la suite d'être plus pertinent et efficient au moment de la prise en gestion puis au cours de votre gestion du bien. À titre d'exemple, il est inutile (voire contreproductif) d'avancer d'emblée l'abattement fiscal de 85% si le propriétaire n'est pas imposable ou si le bien a été acquis dans le cadre d'un dispositif d'investissement locatif.

Ces éléments vous dispenseront de mener intégralement l'entretien s'il s'avère que le bien ne correspond pas à vos critères de mobilisation.

À la suite de cette entrevue (physique ou téléphonique), le propriétaire ne va retenir qu'une partie des informations que vous lui délivrez. Donc autant se concentrer sur les deux points qui vous paraissent essentiels au regard de ce qu'il vous aura exprimé.

Par exemple : Si la préoccupation première du propriétaire est la tranquillité de gestion : mettre en avant la disponibilité de l'équipe, la proximité géographique du gestionnaire vis-à-vis du bien, le



lien régulier avec les locataires, les prestations mis en œuvre (régularisation des charges, aide à la déclaration des revenus, à la réalisation des diagnostics, etc.)

### Les 3 arguments déterminants pour promouvoir la location

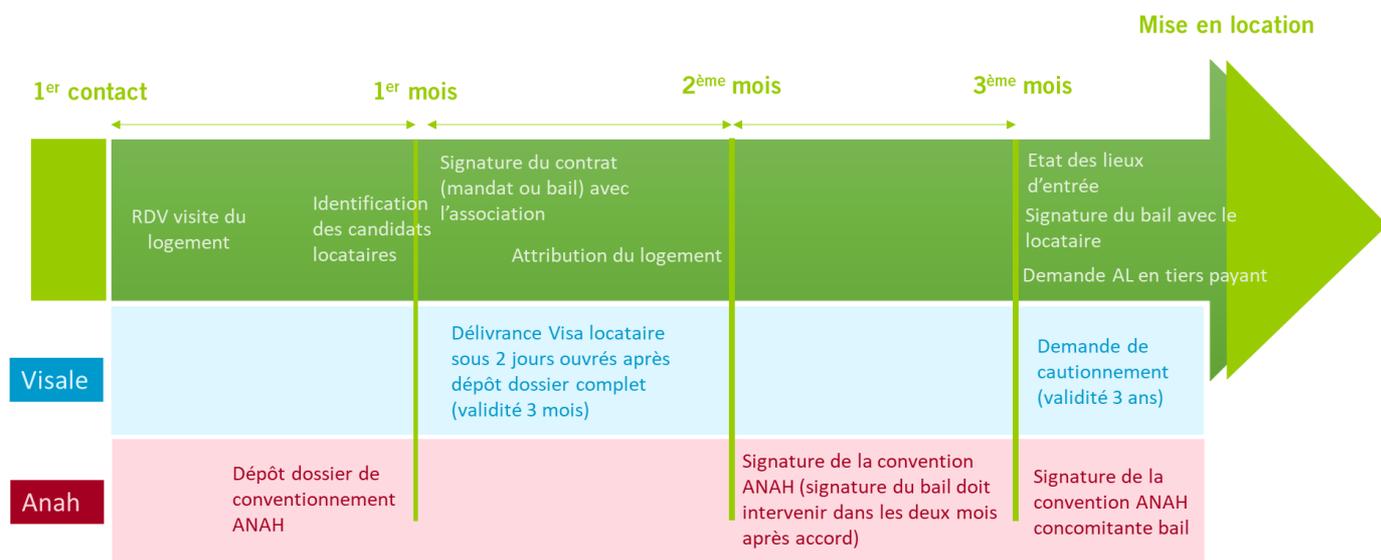
1. La gestion locative adaptée de proximité
2. L'accompagnement et le conseil au propriétaire
3. La rentabilité

### Les suites à donner

Si le propriétaire ne semble pas décidé, lui proposer de le rappeler dans un délai fixé (10 jours par exemple).

Si le propriétaire souhaite confier son bien à l'association : lui proposer un rendez-vous pour la visite de son bien et l'informer **des délais moyens de mise en location**.

Il est important de pouvoir lui donner de la documentation (plaquette sur la structure, infos sur les outils incitatifs et de sécurisation...) afin qu'il ne reparte pas les mains vides (ou envoi mail). Un document pédagogique comme la frise ci-après devrait aussi être fourni au propriétaire pour lui expliquer les différentes étapes de la mise en location. Cela peut permettre d'éviter les frustrations et les incompréhensions sur les délais par la suite.





## Guide d'entretien propriétaire



### Connaissance des besoins

#### L'historique du bien

- Mode d'acquisition du bien qu'il souhaite louer (héritage, investissement, résidence acquise pour un proche, etc.)
- Situation antérieure (louer en direct, via une agence, vacant, occupé par un proche ou lui-même etc.)

#### Informations sur le bien

- Localisation
- Type et typologie
- Mode de chauffage et diagnostic énergétique
- Conventonnement ou non
- Dispositif d'investissement locatif (Pinel, Duflot, Robien, Scellier, ou autre)
- Travaux éventuels

#### Informations sur le propriétaire

- Besoin d'un revenu issu de la location (remboursement emprunt, revenu complément de retraite, etc.)
- Imposable ou non



## Compréhension des attentes

- Retour sur les expériences locatives antérieures (et sur le travail de l'agence précédente le cas échéant)
- Loyer souhaité
- Connaissance qu'a le propriétaire de la location solidaire
- Motivations pour recourir à la location solidaire (dimension solidaire et citoyenne, charité, fiscalité avantageuse, réputation de la structure, aide aux travaux, tranquillité de gestion, etc.) et hiérarchisation



## Crédibilité et sincérité du professionnel

- Que peut-on lui proposer en réponse à ces besoins et attentes ?
- Comment a-t-il connu l'association (question de la réputation, de ce qui a pu lui être déjà expliqué) ?
- Reformuler / Synthétiser ses besoins et attentes et s'assurer qu'on les a bien compris
- Présenter en conséquence les services qu'on peut lui proposer en priorisant un ou deux arguments uniquement



**PPVS**

Parc Privé  
à Vocation  
Sociale

## La prévention et la sécurisation des risques locatifs

La prévention et la sécurisation des risques locatifs est une préoccupation pour l'ensemble des propriétaires bailleurs, aussi bien dans le secteur libre que « social ». Les propriétaires sont généralement au fait des risques d'impayés inhérents à la location, il n'est donc pas utile de leur rappeler. De même, il n'est pas pertinent d'aborder directement la question de l'impayé lors du premier contact car cela laisse supposer un risque plus fort chez les publics que vous logez.

Vous devez tenir compte de « l'historique » de votre propriétaire et adapter votre présentation des outils de sécurisation au cas par cas. Certains propriétaires ont déjà fait face à des situations lourdes d'impayés lors d'une location précédente. Votre capacité à les rassurer et à proposer des outils de sécurisation convaincant peut alors être déterminante. D'autres ont une approche plus confiante du rapport locatif et souhaitent simplement être garantis qu'ils seront accompagnés en cas d'impayé.



## Risques locatifs : Comment aborder la question ?

### Interroger le propriétaire pour connaître ses expériences de location antérieures

Vous devez être en mesure de repérer les « mauvaises expériences » de votre interlocuteur pour adapter votre argumentaire.

***Exemple 1 :** Le propriétaire a fait face à un impayé lourd équivalent à plusieurs mois de loyer alors qu'il louait son logement par une agence immobilière.*

*Vous pouvez alors insister sur votre capacité à réagir dès le premier mois d'impayé en sollicitant les dispositifs adaptés et en accompagnant le ménage sur sa gestion budgétaire.*

***Exemple 2 :** Le propriétaire loue son logement « en direct » depuis plusieurs années sans avoir eu de problèmes d'impayés.*

*Votre argumentaire sera alors plutôt tourné vers les raisons pour lesquelles il n'y a pas plus de risques qu'il soit confronté à des situations d'impayés en passant par vous.*

D'une manière générale, l'argumentaire portant sur les risques d'impayés va reposer sur trois logiques :

- Premièrement, vous devez pouvoir mettre en avant les outils et dispositifs qui permettront à votre propriétaire de se couvrir contre les impayés. L'objectif est aussi de démontrer votre professionnalisme et votre connaissance juridique et technique des procédures.
- **Deuxièmement, vous devez** tranquilliser votre propriétaire sur votre capacité à réagir rapidement en cas d'impayé et à l'accompagner dans les procédures de recouvrement. **Vous devez alors faire preuve de pédagogie en expliquant les différentes étapes en cas d'impayé et votre capacité à assurer le suivi de ces situations.**
- **Troisièmement, vous devez être en mesure de** montrer au propriétaire que le risque d'impayé n'est pas plus important (voir même moins important) dans le cas d'une « location solidaire ». **Le propriétaire doit comprendre que vous portez une attention particulière dans le choix des locataires et que votre gestion locative adaptée a aussi pour but de prévenir les situations d'impayés.**

*NB. En location / sous-location, votre argumentaire sera facilité par le fait que vous supportez vous-même le risque d'impayé en tant que locataire principal.*



## Les questions auxquelles vous devez répondre

- Y a-t-il un risque plus important d'impayés de loyer en vous donnant mon logement en location/en gestion ?
- Que faites-vous lorsque vous constatez un retard de loyer ?
- Que me proposerez-vous en cas d'impayé de loyer pour que je puisse récupérer mon argent ?
- J'ai déjà été confronté à un locataire ne payant pas son loyer et je n'ai plus confiance, que me proposez-vous ?



## Les arguments que vous pouvez déployer

### Sur le choix des locataires et la prévention des impayés

- Mettez en avant la connaissance fine que vous avez des personnes que vous accompagnez à travers notamment l'évaluation préalable de la situation du ménage. Insistez sur l'attention que vous portez à la capacité financière des personnes au regard du loyer et des charges. Expliquez au propriétaire qu'il n'est pas dans votre intérêt et dans celui des locataires d'attribuer un logement inadapté en termes de loyer, de typologie ou d'environnement.
- Il n'y a pas de lien démontré entre le fait d'avoir de petits revenus et les impayés. L'important est que le loyer et les charges soient adaptés. D'ailleurs un loyer plus accessible augmente la part couverte par les aides au logement et réduit les risques. La majorité des impayés sont la conséquence d'événements imprévus entraînant une dégradation de la situation économique de la personne (perte d'emploi, divorce, maladie...).
- Un premier accompagnement est effectué auprès du locataire dès l'entrée dans le logement pour lui rappeler ses droits et ses devoirs notamment en matière de règlement du loyer et des charges. Cet accompagnement comprend la mise en place d'un mode de règlement du loyer adapté et la mise en lien avec la CAF pour le versement des aides au logement qui s'effectue directement en tiers-payant au propriétaire.

### Sur votre réactivité en cas d'impayé

- Mettez en avant le fait qu'un professionnel assure une gestion locative de proximité avec le locataire permettant de suivre l'évolution de sa situation.
- Vous devez être en mesure d'expliquer simplement au propriétaire la procédure mise en place lorsque vous constatez un retard de paiement (relance du locataire dans les 15 jours, réunion d'une commission interne d'étude des impayés, analyse au cas par cas...).
- Prouvez votre capacité à mobiliser rapidement les dispositifs existants (Visale, FSL, assurance...) lorsque l'impayé est déclaré.



### Sur les dispositifs d'assurance, de cautionnement ou d'indemnisation existants

- Il est essentiel que vous puissiez proposer au-moins une solution de couverture des impayés à votre propriétaire lorsqu'il supporte lui-même le risque. Si vous êtes en mesure de proposer plusieurs solutions, votre rôle reste avant tout d'éclairer le choix du propriétaire. Un document récapitulatif claire doit pouvoir être donné au propriétaire sur les outils de sécurisation mis à sa disposition.
- Concernant Visale, vous pouvez bien évidemment mettre en avant sa gratuité et le droit exclusif des associations de la Fapil pour en bénéficier. Les garanties de loyers impayés (GLI) constituent une offre de service supplémentaire qui peut intéresser des propriétaires notamment lorsqu'elles intègrent les dégradations locatives et les frais de contentieux.

→ Pour plus de précision référée vous au tableau de comparaison Visale / SADA en annexe

→ Renseignez-vous également sur les aides du FSL « maintien » dont les plafonds d'indemnisation peuvent variés selon les départements : il est important que vous puissiez donner une information claire au propriétaire s'il la demande.

### Sur le suivi de l'impayé et la résorption de la dette

- Vous assurez le lien avec les dispositifs pour le recouvrement des dettes et la mise en place d'un plan d'apurement auprès du locataire. Au-delà de l'aspect financier, le propriétaire doit être rassuré par votre capacité à rétablir la situation du locataire ou, le cas échéant, à engager une procédure contentieuse de résiliation du bail.
- Vous garantissez le maintien des aides au logement et leur versement en tiers-payant



## Dégradations

### Garder un discours de vérité et mettre en avant la gestion rapprochée

La crainte de l'atteinte à leur bien est une préoccupation importante des propriétaires, parce qu'ils ont dû faire face à des situations lourdes ou pas. Il faut faire preuve de pédagogie et expliquer aux propriétaires que si le « risque zéro » n'existe pas, il n'est pas plus élevé dans le cadre d'une location solidaire.

- **Déconstruire les préjugés sur les personnes en situation de précarité** : des locataires qui ne sont pas plus à risque, et seraient les mêmes que ceux qu'ils logeraient sans passer par l'association.
- **Prévenir les détériorations dues à un défaut d'entretien** : évoquer les actions de sensibilisation menées auprès des locataires (visites au domicile, formation des équipes au repérage et au conseil aux ménages, ateliers collectifs dédiés aux questions d'entretien, outils pédagogiques, etc.)
- **Engager des actions vis-à-vis du locataire** : décrire vos actions amiables et contentieuses en cas de dégradations volontaires (contribution matérielle et financière du locataire à la réfection, engagement d'une procédure d'expulsion si nécessaire)
- **Assurer le suivi du sinistre et des travaux de remise en état** : expliciter votre rôle dans la constitution du dossier et du suivi pour mettre en jeu la garantie, vos modalités d'information au propriétaire (fréquence, format), vos actions pour la réfection (mise en concurrence des entreprises, analyse des propositions, suivi du chantier, etc.)



## Les questions auxquelles vous devez répondre

- Que se passe-t-il en cas de dégradations de mon logement ?
- Quels outils d'indemnisation pouvez-vous me proposer ?



## Les arguments que vous pouvez déployer

### En matière de prévention

- Un axe de travail central et partagé pour les équipes : gestionnaires locatifs comme intervenants sociaux travaillent de concours à la sensibilisation des locataires sur les questions d'entretien. Vous pouvez si vous le jugez pertinent décliner certaines des actions mises en place.



- Un accès au domicile plus régulier : les missions de l'association conduisent les équipes à se rendre plus ou moins fréquemment au domicile des personnes, facilitant ainsi la veille sur l'état du logement (VAD, visite technique, intervention en cas d'incidents locatifs, etc.)

### En matière de couverture du sinistre

- **Les outils assurantiels** : Connaissance fine des conditions de couverture des dégradations : dommages pris en compte, montant des franchises, procédure à ouvrir, délai d'indemnisation, justificatifs à fournir, etc.

*N.B Dans le cadre du partenariat avec SADA, vous disposez de fiches récapitulatives du fonctionnement et des modalités de suivi dans l'espace adhérent du site de la Fapil.*

- **Autres outils de sécurisation** : si vous disposez d'un fond mutualisé, présenter les conditions d'octroi des aides, les réparations prises en charge ainsi que leurs modalités d'indemnisation. Si votre territoire propose des aides sur ce volet, en décrire les conditions d'obtention.

### En matière de procédures contentieuses

- **Une cause de résiliation judiciaire** : vous devez maîtriser les différentes étapes de la procédure d'expulsion et les conditions formelles à remplir pour chaque acte (délais, contenu des courriers, calendrier de la procédure, etc.)

*NB : Les dégradations volontaires peuvent être assimilée au non-respect des obligations du locataire, motif de résiliation judiciaire du bail mais non de la clause résolutoire.*



**PPVS**

Parc Privé  
à Vocation  
Sociale

## La rentabilité

Quel que soit le profil des propriétaires, la question de la rentabilité doit être traitée de manière fine, sans oublier qu'en immobilier l'analyse doit s'effectuer dans une perspective de long terme.

Le (la) chargé(e) de prospection ou de gestion locative doit faire preuve d'expertise à la fois en matière de :

- **Calcul et imposition des revenus fonciers** (connaître les différents dispositifs d'investissement locatifs [Pinel, Robien, Scellier...], les déductions spécifiques [Louer abordable], les charges déductibles, les répercussions d'un déficit foncier, affectation des subventions pour travaux, etc.) ;
- **Mesures et aides incitatives à la mise en location** auprès d'organismes agréés ;
- **Conseils techniques** lorsque le propriétaire souhaite réaliser des travaux ou (plus rarement) faire l'acquisition d'un bien pour le confier en gestion à l'association (lui présenter les critères de la structure en matière de mobilisation).
- **Connaissance fine du marché locatif** du territoire (prix moyen des loyers, typologie, taux de vacance...)



## « RENTABILITE SOLIDAIRE » : De quoi parle-t-on ?

### Interroger le propriétaire pour connaître son appréciation de la rentabilité de son bien

**Objectif didactique :** Le propriétaire fait ou doit faire la différence entre loyer brut et rentabilité nette

Rentabilité = compréhension des mécanismes de calcul des gains issus de la location et de la nécessaire mise en perspective

### Analyser avec lui les éléments différenciant le loyer brut de la rentabilité nette après impôts au regard :

- Des charges usuelles : charges de (co)propriété, assurances, taxe foncière, impôts du propriétaire (sur le revenu et, éventuellement, ISF), frais de gestion si intermédiaire,
- Des charges ponctuelles ou exceptionnelles : travaux de la (co)propriété, équipements et entretien privatif (huisserie, plomberie, chauffage, ...), remise en état, intérêts d'emprunt (ou à l'inverse, absence de produits de placement), frais de mise en location, frais de contentieux locatif,
- Des coûts indirects : ceux liés à l'absence de loyer (vacance du logement, impayés...)

### Répondre à ses préoccupations à la lumière de l'analyse détaillée produite conjointement

**Exemple 1 :** Le propriétaire n'est pas endetté et ne cherche pas le profit brut mais il est fortement imposé : la baisse du loyer consentie est compensée par l'abattement Cosse qui vient en sus des charges (honoraires, assurance, TFPB, etc.) minorant son revenu brut annuel.

**Exemple 2 :** Le propriétaire n'est pas imposable, il a du mal à louer son bien et connaît une vacance chronique entre deux locations. Il a par ailleurs du mal à estimer « la charge » que représente annuellement son logement : la baisse de loyer est contrebalancée par la régularité de la location et le conseil pour la déclaration de ses revenus et les aides à l'amélioration de son bien.



## Les questions auxquelles vous devez répondre

- La location via votre association va-t-elle me faire perdre de l'argent ?
- Quels seront les avantages financiers par rapport à une location classique en directe / via une agence immobilière ?
- Pourrais-je bénéficier d'aides pour réaliser les travaux que je souhaite engager/ que vous me demander ? ou Comment financer les travaux à entreprendre ?
- Quels conseils pourriez-vous me donner si je souhaite investir pour louer « solidaire » ?



## Les arguments que vous pouvez déployer

### En matière de fiscalité (en dehors d'un logement acquis via un dispositif d'investissement locatif)

- **Le dispositif « Louer abordable ».** C'est en passant par une association agréée par l'Etat que la formule s'avère la plus intéressante puisque vous bénéficiez de l'abattement maximal, soit 85% de vos revenus fonciers, celui-ci s'ajoute à l'ensemble des frais et charges déductibles. Seule contrepartie, l'engagement sur 6 ans (ou 9 ans si subventions pour travaux) et la baisse de loyer. Vous pouvez transmettre au propriétaire le [guide dédié](#) de l'Anah sur le conventionnement.

*N.B. C'est sur cette baisse que vous devez être en capacité de démontrer la rentabilité nette par opposition aux revenus bruts. Cette rentabilité doit pouvoir être analysée sur plusieurs années en fonction du temps de la convention.*

- **La location « à titre gratuit ».** Si l'association est habilitée à établir des reçus fiscaux et que le propriétaire consent à louer son bien à titre gracieux. L'abandon total de loyer est assimilé à un don en nature ouvrant droit à une réduction d'impôts sur le revenu de 66%.

*N.B : Sur ce mécanisme, voir le guide « Développer le parc privé à vocation sociale en page 20.*

- **Les dispositifs d'investissement locatif :** des niveaux de déduction différents et des conditions de location variables selon le dispositif. Il faut en tenir compte lors de la prise en gestion et dans votre conseil au moment de la déclaration des revenus fonciers.

*N.B Dans la majeure partie des cas, le bénéfice de l'abattement du dispositif « Louer abordable » n'est pas cumulable avec d'autres avantages fiscaux attachés aux dispositifs d'investissement locatif.*



## En matière d'aides incitatives

- **Les primes.** Présenter les primes mises en place sur votre territoire par les collectivités (agglomération, région, état en IML) afin de favoriser la mobilisation du parc privé.
- Concernant les primes de l'Anah (si le bien est situé en dehors de la zone C) : Vous bénéficierez d'une prime de 1 000 euros si vous nous confiez la gestion de votre bien et que vous vous engagez pour 6/9 ans (conventionnement Anah social ou très social et recours à un tiers agréé sur au moins 3 ans). D'autres primes peuvent vous être délivrées sous conditions (prime de réservation en cas de conventionnement très social, prime de réduction de loyer si une collectivité y prend part)

*N.B Pour l'ensemble de ces primes il faudra être aussi en mesure de dire aux propriétaires si elles sont imposables ou non.*

- **Les subventions et aides pour travaux :** Présenter les aides (menus travaux, remise en état...) mises en place sur votre territoire par les collectivités (agglomération, région, état en IML) afin de favoriser la mobilisation d'un parc privé de qualité.

*Concernant les aides aux travaux de l'Anah, vous pouvez vous référer au [guide dédié](#) sur le conventionnement avec travaux téléchargeable sur le site de l'Agence.*

*NB Vous devez être capable d'aiguiller le propriétaire dans sa déclaration de revenus fonciers lorsque celui-ci a bénéficié d'une subvention de l'Etat ou de la collectivité.*

## En matière de revenus locatifs

Il s'agit principalement de **présenter les avantages d'une location via votre association concernant la régularité du revenu locatif**. Ainsi la baisse du loyer est contrebalancée par :

- la couverture APL : le reste à charge du ménage est faible ce qui facilite un paiement régulier et minimise l'impact pour le propriétaire en cas d'impayé.
- le revenu locatif est garanti (si l'association est locataire) ;
- la vacance est minorée, lors de sa mise en location puis à sa relocation ;
- la garantie gratuite (Visale) ou l'indemnisation via l'assurance impayés proposée par votre structure.
- Des frais de gestion réduits (honoraires plus faibles qu'auprès d'une agence classique) ou absents (lorsque l'association est locataire).



**PPVS**

Parc Privé  
à Vocation  
Sociale

## Le maintien de son bien en bon état

Si la gestion technique peut être présentée lors de la description des services rendus, celle de l'entretien et des sinistres n'est pas abordée de prime abord. Elle demeure cependant une préoccupation récurrente des propriétaires. Ainsi, les propriétaires peuvent émettre plusieurs réserves concernant la conservation de leur bien en bon état.

- L'une porte sur votre compétence professionnelle à gérer l'entretien technique des logements et les sinistres.
- L'autre sur le profil des publics logés : certains propriétaires peuvent avoir des a priori sur le bon entretien de leur logement par le locataire étant donné ses difficultés sociales et financières.

Il s'agira pour vous de :

- déconstruire ces préjugés ;
- les rassurer sur votre prise en charge des démarches liées aux sinistres ;
- décrire vos compétences et vos outils en matière de suivi technique du logement.



## « Un bien en bon état » : Quels critères à la prise en gestion puis lors de la location ?

### S'entendre sur l'évaluation technique du bien, un préalable

**Situation** : Lors du 1<sup>er</sup> contact vous avez sondé le propriétaire sur l'état de son bien (année de construction, diagnostic énergétique, mode de chauffage, etc.). Lors de la visite du bien, vous avez constaté l'état effectif du logement. Vous devez tenir compte de l'écart d'appréciation entre vos critères et ceux du propriétaire.

**Objectif didactique** : Reprendre les critères avec le propriétaire qui n'a pas toujours une vision juste de son bien. Vous devez lui permettre d'objectiver la qualité de son bien (selon plusieurs critères) et l'amener, le cas échéant à faire des travaux.

*NB. Si vous disposez d'une grille formalisée de critères techniques, présentez-la*

### Discuter des travaux à entreprendre et de leur financement

Après s'être mis d'accord sur le diagnostic, vous devez proposer des solutions au propriétaire pour mettre en œuvre les travaux. Les différents points à aborder sont :

- Expliquer les conséquences d'un changement d'équipement, d'une rénovation (lourde ou légère) sur la conservation du bien, sur la qualité de vie des futurs locataires, sur la valorisation à terme, etc. afin de permettre l'arbitrage
- Prioriser les travaux : distinguer ce qui est indispensable (notamment au regard de la loi et des critères de décence) de ce qui pourra être fait plus tard
- Estimer le coût et étudier les possibilités de financement (aides, prêts, épargnes, etc.)
- Proposer des entreprises et artisans de confiance pour les réaliser

### Proposer de suivre la réalisation des travaux

Qu'ils s'agissent de travaux avant la prise en gestion ou au cours de la location, vous pouvez assurer le suivi des travaux pour le compte du / ou en soutien au propriétaire. Ce suivi est gradué selon la nature de votre contrat (mandat, bail ou démembrement) et les ressources dont vous disposez en interne (techniciens, chargés d'opération ou gestionnaires). Quelles que soient ces conditions, il consiste à :

- Etre un interlocuteur disponible pour le propriétaire, les artisans/les entrepreneurs tout au long du chantier
- Etre en mesure de conseiller les propriétaires et les professionnels au regard de l'usage du logement (forte rotation ou non, nature de l'équipement, positionnement des VMC, etc.)



- Etre à même d'informer le propriétaire sur les aides de l'Anah, l'accompagner dans la constitution du dossier de subvention et la transmission des justificatifs ; l'informer sur les aides locales existantes, le cas échéant ou autres incitations (CITE par exemple)
- Proposer un partenaire fiable pour assurer une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage si vous ne délivrez pas ce service en interne.

### **Assurer une veille technique régulière du bien pris en gestion**

Votre gestion de proximité repose sur plusieurs actions qui favorisent l'entretien au long cours et permettent la veille sur l'état technique du bien du propriétaire :

- L'équipe se rend sur place (VAD, visite technique) à fréquence variable
- Des actions pédagogiques (sur les obligations locatives, la réalisation de menus travaux, l'usage des équipements) sont mises en place à destination des locataires
- Le travail de pédagogie et de sensibilisation sur l'état de son bien réalisé en amont de la location sert ensuite en cours de location, lorsque vous estimez que des travaux sont nécessaires
- L'intermédiation locative minore les risques de non souscription aux contrats de maintenance et assurances obligatoires dans le cadre d'une location

*NB : Le travail de pédagogie mené en amont au moment de la mobilisation du logement sur les aspects techniques doit faciliter vos échanges sur ce volet avec le propriétaire de bail.*



### **Les questions auxquelles vous devez répondre**

- Pouvez-vous me conseiller sur les travaux à entreprendre ?
- Quels avantages vais-je tirer des travaux engagés ?
- Combien cela va me coûter et pouvez-vous m'aider à les financer ?
- Pouvez-vous m'aider à évaluer l'impact sur le long terme d'un tel chantier ?



## Les arguments que vous pouvez déployer

### En matière d'aides incitatives (en dehors d'un logement acquis via un dispositif d'investissement locatif)

- Les subventions et aides pour travaux : Présenter les aides (menus travaux, remise en état...) mises en place sur votre territoire par les collectivités (agglomération, région, état en IML) afin de favoriser la mobilisation d'un parc privé de qualité.

Concernant les aides aux travaux de l'Anah, vous pouvez vous référer au [guide dédié](#) sur le conventionnement avec travaux téléchargeable sur le site de l'Agence.

*NB Vous connaissez la priorisation en fonction de la nature des travaux (habitat indigne, amélioration énergétique) effectuée par la délégation locale de l'Anah et les délais d'instruction.*

*NB Vous devez être capable d'aiguiller le propriétaire dans sa déclaration de revenus fonciers qu'il ait bénéficié d'une subvention de l'Etat ou de la collectivité ou bien souscrit un prêt et de l'informer des abattements fiscaux rattachés au conventionnement.*

### En matière d'expertise sur l'évaluation technique du bien et la conduite de travaux

- Les profils des professionnels : Présenter les membres de l'équipe salariée concourant à la veille technique et aux travaux (chargés d'opération, ingénieurs, ouvriers hautement qualifiés, architectes, thermiciens, etc...) ainsi que leurs tâches.

*N.B La répartition des missions doit être claire pour le propriétaire, ce qui ne vous empêche pas de lui préciser qui sera son interlocuteur privilégié.*

- Le réseau d'artisans et d'entreprises partenaires : Présenter les entreprises avec lesquelles vous avez l'habitude de travailler (leur label « Qualibat », « RGE », petite entreprise locale, artisans plutôt que tous corps d'état, etc.) et le nombre de chantier déjà réalisé avec elles (gage de confiance dans le sérieux et la qualité d'exécution des travaux).
- Les chantiers déjà menés : Indiquer au propriétaire le nombre de chantiers menés pour le compte de propriétaires privés, le nombre de chantier en cours ; proposer de lui adresser quelques exemples de réalisation.
- Les outils d'appréciation et de gestion technique du bien : Citer les différents outils mis en place pour favoriser le suivi technique du bien : grille de critères (pour la mobilisation) ; outils de suivi de chantier et rétroplanning pour le suivi des conventions.



## En matière de maîtrise du cadre légal et réglementaire

Il s'agit principalement de rappeler au propriétaire les obligations qui lui incombent dès lors que le bien est mis en location ainsi que la réglementation en vigueur (notamment en matière décence et de vétusté).

- Les autorisations à obtenir : Vous informez et accompagnez (le cas échéant) le propriétaire dans les démarches administratives nécessaires à l'engagement de travaux (déclaration de travaux, permis de construire, avis des services d'hygiène, etc.)
- Les obligations du bailleur : Vous pouvez le renseigner sur ses obligations légales et réglementaires sur les caractéristiques à remplir pour la mise en location et l'entretien qui demeure à sa charge.

*NB. Pour rappel, les principaux textes relatifs aux normes et obligations :*

- [l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989](#) tendant à améliorer les rapports locatifs fixe les obligations du bailleur en matière de norme et d'entretien du bien loué ;
- la notion de décence est définie par le [décret 2002-120 du 30 janvier 2002](#) ;
- [l'article 3-3 de la loi du 6 juillet 1989](#) fixe les diagnostics obligatoires, complété par les décrets [n°2016-1104](#) et [n°2016-1105](#) du 11 août 2016 pour les diagnostics gaz et électricité et [l'article R1334-29-4 du code de la santé publique](#) pour l'amiante.
- [l'article 23-1 de la loi du 6 juillet 1989](#) sur les conditions de répercussion des dépenses de travaux sur les loyers lorsqu'ils améliorent la performance énergétique du logement, complété par le [décret n° 2009-1439 du 23 novembre 2009](#) ;
- [Le décret n°2016-382 du 30 mars 2016](#) sur les modalités d'établissement des états des lieux et la prise en compte de la vétusté



## **SINISTRES : La plus-value d'une gestion de proximité et de votre expérience**

### **Expliquer votre rôle et vos services en cas de sinistre**

S'ils ont recours à un tiers pour gérer leur bien, c'est que les propriétaires souhaitent se dégager de la gestion quotidienne et des tracasseries de la location. Aussi, il s'agit de mettre en avant les actions que vous mettez en œuvre afin de garantir sa tranquillité :

- Déclaration, constitution et suivi du dossier de sinistre
- Evaluation des dégâts et estimation du coût de la réparation
- Modalités d'indemnisation et montant des aides le cas échéant

### **Souligner les atouts de votre lien de proximité avec le locataire**

Du fait de votre gestion rapprochée et des liens avec les locataires, vous êtes rapidement informés du sinistre ; la déclaration du sinistre intervient donc au plus tôt.

### **Faire-valoir sa connaissance des intervenants en cas de sinistre, de leurs modalités d'intervention et de fonctionnement**

Votre activité vous donne une bonne connaissance des assureurs (contrat cadre ou non) et de leurs délais de traitement, une maîtrise dans la constitution des dossiers de sinistre, une aisance dans le rapport au syndic et aux copropriétaires. Tous ces éléments sont de nature à faciliter le traitement administratif et la résolution du rapide.



## **Les questions auxquelles vous devez répondre**

- Qui gèrera le dossier et les démarches en cas de sinistre dans mon logement ?
- Quelles aides puis-je obtenir pour les travaux de réparation ?



## Les arguments que vous pouvez déployer

### En matière de gestion

- Une détection du sinistre plus précoce du fait de vos liens de confiance avec les locataires qui vous identifient comme un interlocuteur disponible et à l'écoute en cas de problème dans le logement.
- Une déclaration, la constitution du dossier et son suivi facilités par votre expérience et votre contact régulier avec les assureurs (si vous disposez d'un interlocuteur dédié, vous pouvez le mentionner).
- La mise en relation ou le mandatement d'artisans et d'entrepreneurs qualifiés pour la réfection.

### En matière de couverture du sinistre

- L'intermédiation locative minore le risque de non souscription à une assurance habitation par le locataire.
- Les outils assurantiels : Connaissance fine des conditions de couverture des sinistres : dommages pris en compte, montant des franchises, délai d'indemnisation, justificatifs à fournir, etc.

*N.B Dans le cadre du partenariat avec SADA, vous disposez de fiches récapitulatives du fonctionnement et des modalités de suivi dans l'espace adhérent du site de la Fapil.*

- Autres outils de sécurisation : si vous disposez d'un fond mutualisé, présenter les conditions d'octroi des aides, les sinistres pris en charge ainsi que leurs modalités d'indemnisation. Si votre territoire propose des aides sur ce volet, en décrire les conditions d'obtention.