

# Guide technique Intermédiation locative financée par l'État (IML)



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Délégation interministérielle  
à l'hébergement et à  
l'accès au logement



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité



habitat &  
humanisme

**SOLIHA**  
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

# Avant-propos

Afin d'apporter de la doctrine complémentaire à l'instruction du 4 juin 2018 relative à la mise en œuvre du plan de relance de l'intermédiation locative dans le cadre du plan Logement d'abord, la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal), la Fédération des associations et des acteurs pour la promotion et l'insertion par le logement (Fapil), la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), Habitat et humanisme (HH), et le mouvement Solidaires pour l'habitat (Soliha) ont élaboré un guide technique.

Ce guide est conçu comme un outil, au service des acteurs de l'intermédiation locative (services de l'Etat, SIAO, opérateurs IML, travailleurs sociaux...). Il s'articule autour de quatre grandes parties :

- Le cadre réglementaire de l'IML ;
- Les orientations et le rôle du SIAO ;
- Les déclinaisons opérationnelles des trois activités principales de l'IML (captation, Gestion Locative Adaptée (GLA) et accompagnement social) ;
- Le pilotage et l'animation locale.

## RESSOURCES

- [Instruction du 4 juin 2018 relative à la mise en œuvre du plan de relance de l'intermédiation locative dans le cadre du plan Logement d'abord](#)
- [Guide technique « Organiser la captation de logements privés pour l'intermédiation locative »](#)

# Sommaire

## 06 LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE L'IML

- 07 L'agrément « ingénierie sociale, financière et technique »
- 08 L'agrément « intermédiation locative et gestion locative sociale »
- 08 La carte professionnelle obligatoire pour mettre en œuvre le mandat de gestion à vocation sociale

## 09 ORIENTATION (RÔLE DU SIAO)

- 10 Le public cible de l'IML financée par l'Etat
  - 10 La situation administrative
  - 10 Les ressources
- 11 Le rôle du SIAO
  - 12 Les missions générales confiées aux SIAO
  - 12 En amont de l'orientation
  - 13 Pendant l'orientation
  - 13 Après l'orientation

## 14 DÉCLINAISON OPÉRATIONNELLE

- 15 La captation
  - 15 Piloter les objectifs et coordonner les acteurs de la captation
  - 16 Mobiliser des logements à des fins sociales
  - 16 Les moyens alloués pour la mobilisation
- 17 La Gestion Locative Adaptée (GLA)
  - 18 La gestion locative adaptée en mandat de gestion : les services auprès des propriétaires
  - 19 La gestion locative adaptée en intermédiation locative : les actions conduites auprès des locataires
  - 20 Éléments de repères sur les moyens et le coût de la GLA
- 21 L'accompagnement
  - 21 La nature de l'accompagnement
  - 22 Le lien avec les acteurs locaux
  - 23 Le financement l'accompagnement

## 24 PILOTAGE ET ANIMATION

- 25 Pilotage et animation des politiques publiques ciblant le parc privé
- 25 Le rôle des services de l'Etat
  - 26 Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)
  - 26 Favoriser l'interconnaissance entre opérateurs ANAH / opérateurs IML

# Introduction

# LES GRANDS PRINCIPES DE L'INTERMÉDIATION LOCATIVE

L'intermédiation locative (IML) a pour but d'inciter les bailleurs privés à louer leurs logements à des ménages rencontrant des difficultés pour y accéder, et de faciliter l'accès de ces derniers à une solution de logement abordable, adaptée, dans le cadre d'une relation locative simplifiée.

Le terme d'intermédiation locative renvoie au rôle de tiers que jouent les associations entre le bailleur privé et le ménage occupant le logement. L'intermédiation locative recouvre trois activités principales :



Dans le cadre de l'intermédiation locative, les activités de captation, de gestion locative adaptée et d'accompagnement peuvent être mises en œuvre par différents organismes dès lors que cette organisation est choisie et qu'elle permet une bonne articulation de ces différentes missions. Les modalités d'organisation présentées ci-après ne sont pas exhaustives.

## Les activités principales de l'IML et leurs déclinaisons opérationnelles



L'intermédiation locative se décline en deux grandes modalités de gestion :

- **La location / sous-location** (qui peut conduire à un glissement de bail) : l'organisme agréé est locataire et signe un contrat relevant du code civil avec le bailleur ainsi qu'un contrat d'occupation temporaire (contrat de sous-location relevant également du code civil) avec le ménage.
- **Le mandat de gestion** : l'organisme agréé est mandataire et signe un mandat de gestion avec le propriétaire ; le ménage est directement locataire et signe un bail « loi 89 » (Loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs).

Pour exercer une activité d'intermédiation locative à destination des publics définis à l'article L.301-1 du Code de la construction et de l'habitat, les organismes doivent disposer de l'agrément « intermédiation locative et gestion locative sociale » et de l'agrément « Ingénierie sociale, financière et technique (ISFT)»<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> L'agrément ISFT n'est pas nécessaire si l'organisme locataire ne met ni en œuvre la captation, ni l'accompagnement.

# 1 \_\_\_\_\_

## Le cadre réglementaire de l'IML

- L'agrément « ingénierie sociale, financière et technique »
- L'agrément « intermédiation locative et gestion locative sociale »
- La carte professionnelle obligatoire pour mettre en œuvre le mandat de gestion à vocation sociale

Les agréments « ingénierie sociale, financière et technique » et « intermédiation locative et gestion locative sociale » peuvent être délivrés pour tout ou partie des activités entrant dans cette mission, à tout organisme (hors HLM et SEM) qui a une gestion désintéressée. Ils sont accordés par le préfet de département (ou par le préfet de région), après examen des capacités de l'organisme à mener ces activités. A compter de la réception du dossier complet, l'administration dispose d'un délai de quatre mois pour rendre sa décision, à défaut, le silence gardé par l'administration vaut acceptation.

**Ces agréments sont délivrés pour une durée de 5 ans** au-delà desquels ils doivent faire l'objet d'un renouvellement pour poursuivre l'activité<sup>2</sup>.

Si la détention de ces agréments est obligatoire pour mettre en œuvre l'IML financée sur le BOP 177, **ces derniers peuvent être délivrés sans que l'organisme fasse l'objet d'un financement de l'Etat**. En effet, l'intermédiation locative est pratiquée en dehors de l'IML 177 et soutenue par d'autres partenaires (départements, collectivités, fonds privés, etc.).

## 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).

### CINQ ACTIVITÉS Y SONT RÉFÉRENCÉES :

1. 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.

---

2. L'accompagnement social des personnes pour favoriser leur accès ou leur maintien dans le logement.

---

3. L'assistance des requérants dans les procédures du droit au logement opposable devant les commissions de médiation ou les tribunaux administratifs.

---

4. La recherche de logements adaptés.

---

5. La participation aux réunions des commissions d'attribution HLM.



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

<sup>2</sup> cf. article R365-1 et suivants du CCH + circulaire du 6 septembre 2010 et circulaire du 6 septembre 2010 relative aux agréments des organismes agissant en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées.

## 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.

### IL PERMET D'EXERCER LES ACTIVITÉS SUIVANTES :

1. **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 ;

---

2. **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 ;

---

3. **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 ;

---

4. **La location d'un hôtel destiné à l'hébergement** auprès d'un organisme HLM ;

---

5. **Les activités de gestion immobilière** en tant que mandataire ;

---

6. **La gestion de résidences sociales.**

## LA CARTE PROFESSIONNELLE OBLIGATOIRE POUR METTRE EN ŒUVRE LE MANDAT DE GESTION À VOCATION SOCIALE

Le mandat de gestion relève du champ d'application de la loi Hoguet<sup>3</sup>.

*« 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 ».*

**La détention d'une carte professionnelle est obligatoire** dès lors qu'un organisme souhaite réaliser des activités de gestion pour le compte de tiers. Cette carte délivrée par le Président de la Chambre du Commerce et de l'Industrie territorialement compétent a une durée de validité de 3 ans.

Pour son obtention comme son renouvellement, l'organisme doit justifier détenir les documents obligatoires à l'exercice de l'activité (garantie financière, responsabilité civile professionnelle...), du respect des pratiques encadrées (affichage des prix, tenue d'un registre des mandats...) ainsi que de l'obligation de formation continue.

<sup>3</sup> Loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce

# 2. \_\_\_\_\_

## **Orientation** (*rôle du SIAO*)

- Le public cible de l'IML financée par l'Etat
- Le rôle du SIAO

**DOCUMENT DE RÉFÉRENCE :**

Instruction 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

**LE PUBLIC CIBLE DE L'IML FINANCÉE PAR L'ÉTAT**

L'instruction du 4 juin 2018 indique que l'IML financée par l'État doit

*« bénéficier aux personnes ou familles éligibles au logement locatif social, sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources pour accéder et se maintenir par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant »*

(article L.301-1 du CCH).

Par ailleurs, **le Plan Logement d'abord prévoit un accès direct à un logement pour toute personne en situation régulière avec la mise en place d'un accompagnement social adapté et ajustable.** En ce sens, le mandat de gestion, offrant au locataire la jouissance d'un contrat de bail « loi 89 » à son nom, doit être privilégié dès lors que les conditions suivantes sont réunies :

**I LA SITUATION ADMINISTRATIVE**

Pour les logements en IML, l'instruction de 2018 pose également la condition de régularité de séjour du ménage via :

- Carte nationale d'identité française ou étrangère.
- Passeport français ou étranger.
- Permis de conduire français ou étranger.
- Document justifiant du droit au séjour du candidat à la location étranger, notamment, carte de séjour temporaire, carte de résident, carte de ressortissant d'un État membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen.

**Situation familiale :**

Si le ménage est une famille monoparentale et que le titre de séjour doit être renouvelé, l'orienteur doit alors s'assurer que la demande de renouvellement de ce titre a bien été déposée (justificatif = récépissé de demande de renouvellement).

Si le ménage est en couple (avec ou sans enfants), l'un des deux membres du couple doit impérativement être en situation régulière. Si son titre doit être renouvelé, l'orienteur doit s'assurer que la demande de renouvellement a bien été déposée (justificatif = récépissé de demande de renouvellement). Concernant le conjoint, il pourra être toléré que celui-ci ne soit pas encore régularisé, à condition que sa demande de régularisation (première demande ou demande de renouvellement) ait été déposée (justificatif = récépissé de demande de titre ou récépissé de demande de renouvellement).

**I LES RESSOURCES**

**Pour accéder à un logement en IML, le ménage doit disposer de ressources suffisantes pour supporter le coût de l'entrée dans le logement et s'acquitter du loyer et des charges afférentes au logement,** tout en lui garantissant un reste à vivre décent. Toutefois, dans le cadre de la location/sous-location, un différentiel de loyer peut être pris en charge en tout ou partie.

**Il n'y pas de seuil réglementaire pour apprécier la solvabilité des ménages au regard du taux d'effort ou du reste à vivre.** Plusieurs méthodes de calcul peuvent néanmoins être utilisées pour analyser la capacité financière des ménages à assumer les charges relatives au logement. Pour autant, **le résultat de ce calcul ne doit pas** devenir un critère d'exclusion, **la situation d'un ménage doit systématiquement s'apprécier dans sa globalité.**

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées pour calculer ce reste à vivre/taux d'effort.

### Méthodes possibles pour calculer le taux d'effort.

	Méthode de calcul parc social (arrêté du 10 mars 2011)	Méthode de calcul Visale
Numérateur	(Loyer principale + charges récupérables) - Aides au logement	Loyer + charges récupérables
Dénominateur	Ressources du foyer (y compris prestations familiales) <sup>4</sup>	Ressources du foyer + aides au logement
Taux d'effort maximal	Pas de maximum réglementaire	50%



À noter : en cas de consommations d'eau et de chauffage individualisées, une estimation qui tient compte de la taille du logement et du nombre des personnes qui vivront dans le foyer est prise en considération au titre des charges.

Le taux d'effort est à apprécier en fonction de la composition familiale et du type de parc (social/privé, charges collectives ou individuelles) afin de permettre le maintien dans le logement.

## LE RÔLE DU SIAO

L'article 30 de la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi Alur) du 24 mars 2014 donne un cadre juridique aux services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO), créés par une circulaire du 8 avril 2010. Il leur confie notamment pour missions

*« de recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ».*

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.

<sup>4</sup> Article L. 442-12 du CCH.

Les SIAO doivent se positionner à plusieurs niveaux dans le dispositif IML :

## LES MISSIONS GÉNÉRALES CONFIÉES AUX SIAO

Les SIAO doivent assurer la formation des prescripteurs afin que ces derniers connaissent les conditions de mise en œuvre de l'intermédiation locative, les ménages visés et les informations et justificatifs nécessaires à l'attribution. En tant que plateforme unique départementale de régulation, les SIAO favorisent la coordination des acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement pour améliorer la fluidité hébergement/logement. Ainsi, ils travaillent à favoriser l'interconnaissance entre les acteurs de la veille sociale et les opérateurs IML.

Par ailleurs, dès lors qu'un organisme exerce une activité d'intermédiation locative financée par la DDETS, il doit informer le plus tôt possible SIAO des logements vacants ou susceptibles de l'être. Les SIAO doivent avoir de la visibilité sur toutes les places en IML financées par l'État afin de pouvoir orienter rapidement les ménages. Cette information se fait via le SI SIAO.

## EN AMONT DE L'ORIENTATION

Les SIAO s'assurent de la qualité des évaluations sociales reçues via le SI SIAO. Ils doivent vérifier que l'évaluation sociale est complète, actualisée, et qu'elle permet de confirmer la pertinence du recours à l'intermédiation locative eu égard à la situation et aux besoins exprimés par les ménages. Ils sollicitent le référent du ménage pour compléter les informations si besoin.

Intégrer un logement via une mesure intermédiation locative classique signifie que le ménage va devoir s'approprier ce logement. L'accompagnement proposé au cours de la prise en charge se concentre sur l'accès et le maintien dans le logement. Les objectifs principaux sont le soutien dans la gestion budgétaire et les démarches administratives, la gestion du quotidien dans le logement.

Si le ménage éprouve des difficultés plus lourdes et/ou d'un autre ordre, il doit être orienté auprès des partenaires dits de droit commun ou vers d'autres mesures d'accompagnement social spécifiques prescrites par le SIAO (ou autre processus de prescription selon l'organisation locale), le cas échéant, en complément de l'accès à l'IML. **Les différents services intervenant auprès du ménage doivent se coordonner pour accompagner au mieux le ménage.**

**Les besoins élevés d'accompagnement ne doivent pas constituer un frein à l'accès au logement.**

Les acteurs locaux doivent au contraire chercher à s'organiser pour rendre cet accès au logement possible et assurer le maintien dans le temps.

Le SIAO oriente les ménages dont les situations lui sont présentées sur le SI SIAO, en fonction des besoins de ces ménages tels qu'ils sont décrits dans l'évaluation sociale approfondie.

## FOCUS SUR LA SANTÉ

L'offre de logements proposée en IML doit tenir compte du suivi en santé mis en place et permettre sa continuité afin d'éviter une rupture de soins. Ainsi, la coordination avec le secteur médical doit être anticipée le plus en amont possible.

## I PENDANT L'ORIENTATION

Le SIAO travaille avec les opérateurs IML afin de convenir du processus d'orientation et des délais, ce qui permet in fine d'éviter toute période de vacance (pour les logements nouvellement captés comme pour la rotation sur le parc existant).

Les liens serrés entre SIAO et opérateurs IML doivent permettre au SIAO d'apprécier la situation dans laquelle se trouve l'opérateur afin d'y adapter l'orientation à l'instant T.

A titre d'exemple, si les professionnels de la structure sont déjà fortement mobilisés par un nombre important de situations de ménages éprouvant de grosses difficultés, le SIAO peut adapter son orientation pour préserver l'équilibre de la structure.

Par ailleurs, l'orientation des ménages par le SIAO permet aux équipes de l'organisme de disposer de données précieuses sur leur situation (composition familiale, niveaux de ressources, besoins d'accompagnement, etc.), première étape de diagnostic nécessaire pour évaluer si l'intermédiation locative est la solution la plus adaptée. Lorsque les ménages accèdent à l'intermédiation locative, les travailleurs sociaux ré-évaluent avec eux leur situation afin de définir les modalités de l'accompagnement.

## I APRÈS L'ORIENTATION

L'opérateur IML met à jour régulièrement l'évaluation approfondie du ménage dans le SI SIAO.

Si une difficulté importante est rencontrée avec un ménage logé en IML, il est nécessaire de faire un point entre le SIAO et l'opérateur IML, afin de déterminer les conditions pour rétablir la situation, en cherchant en priorité le maintien dans le logement en adaptant l'accompagnement. Pour cela l'opérateur IML peut solliciter directement le SIAO. Le SIAO se positionne dès lors comme un partenaire ressource : il peut apporter des conseils, orienter vers les bons dispositifs, voire si nécessaire faciliter l'activation d'une mesure d'accompagnement complémentaire à la mesure d'IML.

Le cas échéant, si l'opérateur IML estime, après échange avec le SIAO, que l'orientation vers un autre dispositif serait souhaitable, son travailleur social réalise une nouvelle demande dans le SI SIAO.

Ce processus doit se faire en gardant bien en tête les besoins et le projet verbalisés par le ménage.

# 3. \_\_\_\_\_

## Déclinaison opérationnelle

- La captation
- La Gestion Locative Adaptée (GLA)
- L'accompagnement

## LA CAPTATION



### DOCUMENT DE RÉFÉRENCE :

« Organiser la captation de logement privés pour l'intermédiation locative » (Dihal), guide méthodologique à destination des décideurs, financeurs et opérateurs des territoires

Le développement de l'intermédiation locative se fait par la mobilisation du parc privé à des fins sociales, notamment via le conventionnement Anah avec ou sans travaux. Cela dit, la mobilisation de logements non conventionnés est tout à fait possible, sous réserve que les loyers proposés par les propriétaires restent à des niveaux sociaux/abordables. En location/sous-location le différentiel de loyer<sup>5</sup>, qui est fonction des ressources des ménages et de leur capacité à payer une redevance, sera financé par les DDETS, au réel plafonné, dans le cadre des conventions signées avec les opérateurs.

### PILOTER LES OBJECTIFS ET COORDONNER LES ACTEURS DE LA CAPTATION

La captation de logements pour l'intermédiation locative est une mission qui doit être organisée, afin d'en améliorer l'efficacité sur un territoire. Pour cela, une stratégie partenariale doit être élaborée, pilotée par l'État et les collectivités locales, et associant impérativement les opérateurs et l'ensemble des partenaires (ADIL, SIAO, partenaires du PDALHPD, agences d'urbanisme...).

La captation doit s'adapter aux besoins en matière de relogement des ménages en difficulté. Pour cela il convient de planifier la captation en définissant des critères stratégiques et techniques qui vont orienter l'activité des opérateurs capteurs.

- **Critères stratégiques** : localisation, typologie et caractéristique, niveau de loyer, modalité de captation (location/sous-location ou mandat de gestion), ainsi que des volumes en termes de logements.
- **Critères techniques des logements** : salubrité et décence du logement (Décret n° 2023-695 du 29.7.23 : JO du 30.7.23, décret n°2023-695 du 29.8.23 : JO du 30.8.23), état général du logement et du bâtiment, DPE... Les logements captés doivent satisfaire aux critères de décence et de performance énergétique tels que définis par la réglementation.

Une mobilisation pour répondre à des besoins particuliers peut aussi être organisée, le SIAO informant les opérateurs de ses besoins spécifiques.

De manière générale, il est important de déterminer une « porte d'entrée » pour les bailleurs sur le territoire, à même de délivrer une information claire, exacte et neutre.

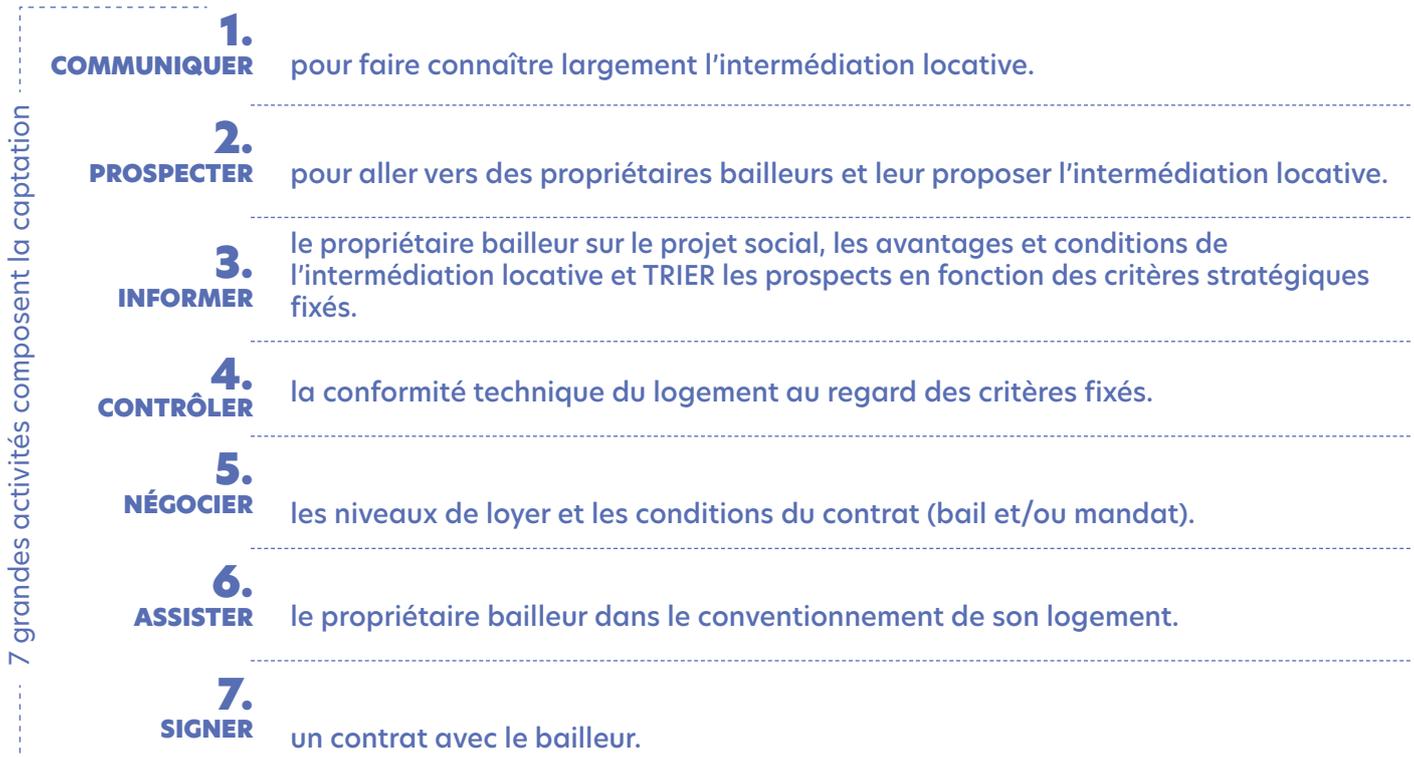
Une bonne organisation met en synergie tous les acteurs de la captation, en s'appuyant sur leurs expertises et leurs capacités à faire. **La coordination des acteurs doit être recherchée.** Dans certains cas, la mission de captation sera concentrée sur une entité unique, dont l'enjeu est de consolider les compétences sur toute la chaîne de la captation. C'est le cas des plateformes de captation portées par un opérateur au service des autres ou constituées par un regroupement d'opérateurs.

**Il est indispensable que les opérateurs en charge de la prospection soient informés des conditions de mise en gestion** (lorsqu'ils ne l'assurent pas directement) **et fassent correctement le lien avec l'organisme gestionnaire.** De même, la coordination avec le SIAO est primordiale pour anticiper la mise à disposition du bien et l'entrée d'un ménage.

<sup>5</sup> ⊗ = L-(AL+R)

L = Loyer versé au bailleur par l'opérateur, AL = aide au logement, R = redevance versée par le ménage occupant à l'opérateur

## MOBILISER DES LOGEMENTS À DES FINS SOCIALES



Les étapes entre le premier contact et la mise en location doivent être courtes car le risque de perdre le propriétaire est grand. Idéalement, un délai de 2 mois maximum doit être visé. De ce fait, multiplier les opérateurs sur ce séquençage risque de rallonger les délais et d'entraîner la perte des logements.

## LES MOYENS ALLOUÉS POUR LA MOBILISATION

La prospection est une activité qui demande du temps pour des résultats difficiles à anticiper (délai de décisions des propriétaires, efficacité de la communication réalisée en fonction des cibles prédéfinies, relais et appuis des collectivités, marché locatif local, etc.) : **le taux de transformation est variable mais souvent en-deçà des 40%**.

Cette activité nécessite des compétences professionnelles de conviction, de connaissances techniques des logements et des conditions de gestion. Elle nécessite aussi de connaître les accompagnements possibles des propriétaires vers le conventionnement Anah avec ou sans travaux ou vers MaPrime Rénov'.

En fonction du parc financé par l'Etat en IML pour un opérateur, celui-ci peut recruter un ou plusieurs professionnels. Mais le financement de la prospection dans le cadre de l'IML doit en général être abondé par d'autres acteurs (exemple : MOUS « captation » de collectivités...).

Selon la taille de l'organisme, la fonction de captation fait l'objet d'un poste dédié ou est mutualisée avec d'autres fonctions de gestion immobilière et locative.

Les plateformes de captation pré-citées peuvent permettre de mutualiser les moyens et de financer les actions entreprises pour mobiliser le parc privé (recrutement, communication, SI, etc.). L'appui des collectivités territoriales dans cette démarche est déterminant pour en assurer le succès.

Concernant les dotations par logement mobilisé, il est plus difficile de mobiliser des logements en mandat de gestion qu'en location/sous-location (surtout lorsque les deux modalités sont présentées au propriétaire). **Aussi, une majoration de la dotation « captation » en mandat par rapport à la dotation « captation » en location/ sous-location semble pertinente, et contribuera à atteindre les objectifs globaux du plan Logement d'abord 2.**

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

Si elle indique une fourchette de 300€ à 900€ par logement capté (en fonction des spécificités territoriales : tension du marché locatif, vacance, habitat dégradé, etc.), **le coût de la mobilisation semble aujourd'hui plutôt proche des 1 000€ / logement, 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). Les évolutions récentes (marchés locatifs mouvants à la suite de la crise sanitaire, concurrence des usages (locatif/touristique) sur certains territoire, décence énergétique, changement de régime fiscal dans le cadre du conventionnement) rendent encore plus complexe la captation : c'est une mission qui doit absolument être professionnalisée.

**Quoi qu'il en soit, le financement de la captation ne peut faire l'objet d'une « proratisation » comme c'est le cas de la gestion et de l'accompagnement** (fonction de la durée de mobilisation réelle du logement, sur l'année de captation). Aussi, il convient d'en tenir compte lorsque le financement de l'IML est forfaitaire (à la place/au logement). Pour assurer une captation efficace, le cofinancement de cette mission peut être recherché auprès des collectivités territoriales, notamment dans la logique de contribution aux politiques locales qu'elles portent sur l'habitat privé (lutte contre la vacance, maîtrise des loyers, rénovation énergétique, réhabilitation des centres anciens dégradés...).

## LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE

La Gestion locative adaptée (GLA) vise la relation locative : elle est attachée au logement, et ne présuppose donc pas une adhésion de la personne.

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

La GLA recouvre l'ensemble des activités qui sont réalisées, en plus d'une gestion classique, compte tenu de la vocation sociale du logement géré, en privilégiant une approche pédagogique et préventive : l'étendue de la prestation à réaliser n'est pas connue à l'avance.

### LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE SE DÉCLINE AUX DIFFÉRENTES PHASES DE LA MISE EN LOCATION :



En mandat de gestion, la relation contractuelle oblige à la mise en œuvre de services et conseils supplémentaires auprès du bailleur (par rapport à la location/sous-location) et engage la responsabilité de l'organisme sur la manière dont il s'en acquitte : la délégation des propriétaires aux organismes est donc plus forte qu'en location/sous-location.

Il est indispensable de rappeler que le bailleur principal n'est pas délesté de ses responsabilités dans le cadre de la location/sous-location : l'organisme ne doit répondre que des obligations du locataire.

Quelle que soit la modalité de gestion, la gestion locative adaptée adopte une logique de prévention des difficultés.

## I LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE EN MANDAT DE GESTION : LES SERVICES AUPRÈS DES PROPRIÉTAIRES

Au-delà de l'enjeu de sécurisation, qui se traduit 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.

### PRINCIPALES MISSIONS COURANTES POUR LE COMPTE DU PROPRIÉTAIRE

#### PRISE EN GESTION

- » Vérification de la décence du logement et demande de travaux le cas échéant
- » Définition des modalités de location (loyers, estimation des charges...)
- » Formalisation de la relation contractuelle : signature du mandat
- » Souscription des garanties et/ou assurances

#### PRISE À BAIL

- » Signature du bail
- » Vérification des assurances du locataire
- » État des lieux d'entrée

#### EN COURS DE LOCATION

- » Gestion locative comptable : édition des avis d'échéance, encaissements des loyers et des aides au logement, transmission, régularisation annuelle des charges, revalorisation de l'IRL
- » Gestion des sinistres : visite technique du logement, lien avec les assureurs et le syndic
- » Gestion administrative et représentation : lien avec le syndic, éventuelle représentation en Assemblée générale (AG)
- » Gestion des impayés et dégradations : signature des plans d'apurements, relances, lancement et suivi des procédures amiables ou contentieuses, mise en jeu des garanties

#### EN FIN DE BAIL

- » État des lieux de sortie
- » Devis de réparation si dégradations
- » Restitution de la caution
- » Solde de charges
- » Relocation

## I LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE EN INTERMÉDIATION LOCATIVE : LES ACTIONS CONDUITES AUPRÈS DES LOCATAIRES

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...).

### EN AMONT DU RELOGEMENT

- » 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) ...

### LORS DE LA PRISE À BAIL

- » Actions visant à faciliter l'instauration d'une relation de confiance :
  - . Présentation de l'association et des différents services et interlocuteurs,
  - . Visite d'installation
- » Aide au premier pas dans le logement :
  - . Recherche des cautions, assurances ou garanties permettant de répondre aux risques spécifiques et aux frais de dégradation,
  - . Réalisation et explication de l'état des lieux,
  - . Signature et explication du contrat de bail,
  - . Rappel des droits et obligations du locataire,
  - . Aide à la prise en main technique du logement,
  - . Appui à l'ouverture des aides au logement.

### EN COURS DE LOCATION

- » Assurer le bon déroulement de la relation locative et prévenir les difficultés :
  - . Orientation du ménage pour ses démarches logement ou en cas de difficultés,
  - . Rappel des droits et obligations du locataire,
  - . Veille de proximité et vigilance, disponibilité et réactivité pour répondre aux questions des locataires,
  - . Echanges réguliers avec les partenaires,
  - . Engagement des procédures prévues en cas de défaillance du locataire...
- » Gestion adaptée des aspects financiers :
  - . Appel des loyers de manière adaptée,
  - . Explication des régularisations de charge,
  - . Suivi des comptes locatifs selon les échéanciers propres à chaque ménage,
  - . Gestion des difficultés et engagement des procédures de façon adaptée (mise en place d'échéanciers, par exemple),
  - . Relais avec les services pouvant apporter un appui en cas d'impayés ou de désaccord...
- » Aide à la gestion technique du logement :
  - . Mise en place d'outils de suivi de l'entretien du logement et des équipements,
  - . Suivi des interventions techniques,
  - . Appui à de petits travaux dans une démarche pédagogique,
  - . Mise en place d'outils de suivi de la consommation des fluides, de maîtrise des charges dans une démarche pédagogique,
  - . visites techniques...

### EN CAS DE SORTIE

- » Etablissement de l'état des lieux de sortie
- » Explication des travaux à réaliser dans une démarche pédagogique (dont pré-état des lieux, par exemple)
- » Suivi des indemnisations et mobilisation des aides possibles pour la remise en état du logement
- » Gestion de la remise du dépôt de garantie et engagement d'éventuelles procédures
- » Clôture du compte locataire...

## ÉLÉMENTS DE REPÈRES SUR LES MOYENS ET LE COÛT DE LA GLA

La gestion locative adaptée induit des missions supplémentaires à une gestion locative « classique » ainsi qu'une approche préventive afin de s'ajuster aux situations des ménages visés par les politiques publiques d'accès et de maintien dans le logement. Cette dimension ainsi que la nature du parc géré (en diffus, « un logement à l'adresse ») entraînent des « surcoûts » qui nécessitent le soutien financier des pouvoirs publics.

L'instruction du 4 juin 2018 distingue le financement de l'activité en mandat de gestion et en location/sous-location du fait des coûts supportés en sus par l'organisme. Elle traite donc différemment les différents postes de dépenses attachés à l'activité de gestion locative adaptée en location/sous-location (charges « exceptionnelles » et charges courantes) pour lesquels elle propose deux types de prise en charge par l'Etat : au forfait ou au réel.

**Pour tenir compte des éléments précités, l'instruction préconise un forfait de :**

600 à 1 000€ par logement et par an en mandat.



Pour mémoire, les honoraires perçus par les AIS/AIVS® financent principalement les services rendus aux bailleurs. Les honoraires de gestion sont compris entre 5,5% et 8% des loyers encaissés selon les organismes et représentent de 270 à 500€ par an et par logement.

1 000 à 2 000€ par logement et par an en location/sous-location

**En sus de l'activité de gestion locative, le financement de l'Etat doit permettre de faire face :**

- aux risques locatifs : au réel s'agissant de l'impayé et de la vacance, via le forfait précité pour les remises en état à la suite de dégradations exceptionnelles ;
- aux dépenses d'entretien courant relevant des obligations locatives en cas de défaillance du ménage (elles aussi intégrées dans le forfait).

Afin de mettre en œuvre une gestion locative de proximité et de qualité, les organismes des réseaux d'intermédiation locative (Fapil, Habitat & Humanisme, SOLIHA, la FAS) **ont un ratio compris entre 90 à 100 logements pour un ETP**, avec souvent un poste supplémentaire de gestion locative pour la partie comptable/administrative et juridique. **D'où la nécessité absolue d'un financement dédié y compris en mandat de gestion où les honoraires ne suffisent pas à financer la mission.**

Dans l'instruction de 2018, tous les risques locatifs en location/sous-location ne procèdent pas d'une même logique de prise en charge par l'Etat (forfaitaire ou au réel).

**En théorie, la mutualisation et la fongibilité des forfaits GLA à l'échelle de l'organisme doit leur permettre de faire face aux dépenses d'équipement, d'entretien locatif courant ou de remise en état à la suite de dégradations.** Néanmoins, le poids de ces risques est à mettre en regard du volume géré et financé par l'Etat.

A titre d'exemple, les moyens dégagés sur un parc de 7 logements en cas d'un montant important de dégradations ne sont pas les mêmes que pour un parc de 45 logements. Il convient donc d'étudier les opportunités de mutualisation des risques entre opérateurs (fonds de sécurisation par exemple).

Il est aussi nécessaire d'avoir en tête que si les montants de l'impayé et de la vacance fluctuent en fonction des loyers conditionnés par la tension du marché locatif du territoire, les charges liées à la dégradation et aux procédures demeurent quant à elles plus homogènes.

## Tableau récapitulatif des prises en charge prévue par l'instruction de 2018

	Au réel	Intégré dans le forfait « GLA »
Charges récurrentes liées à la location		
Assurance habitation		X
Dépôt de garantie	Nc	Nc
Différentiel de loyer	X	
Entretien et équipements		X
Charges exceptionnelles = « Risques locatifs »		
Vacance	X (si ne dépend pas du gestionnaire)	
Impayé de loyers	X (créances irrécouvrables)	
Dégradations exceptionnelles		
Frais de procédures contentieuses		

## FOCUS

### Les outils de sécurisation cités dans l'instruction IML de 2018 pour le mandat de gestion

L'instruction rappelle la possibilité de mobiliser les aides « de droit commun » : FSL, Action Logement, FASTT... Elle mentionne les outils de sécurisation dédiés (contrats d'assurance négociés par les têtes de réseau, Visale intermédiation locative). Les deux outils présentés en Annexe 1 ne sont pas cumulables. Ils présentent des différences dans la gestion des sinistres. Leur coexistence tient à l'historique : antériorité des outils assurantiels négociés par les têtes de réseau, absence de couverture des dégradations par Visale jusqu'en février 2019, pas de maîtrise du contentieux par l' AIS/AIVS® dans le cadre de Visale, critères d'éligibilité différents, etc.

## L'ACCOMPAGNEMENT

### LA NATURE DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement social, proposé dans le cadre de l'IML, est centré sur le logement. Il vise à faire le lien avec les autres partenaires pouvant apporter des réponses ou un accompagnement plus global, et repose sur les besoins exprimés par le ménage. L'objectif de cet accompagnement est de mettre en œuvre un ensemble d'actions adaptées permettant à chaque ménage concerné d'accéder ou de se maintenir dans un logement décent et indépendant. Les méthodes de l'accompagnement doivent privilégier l'écoute, la prise en compte des priorités et choix exprimés par le ménage, l'approche par les forces, afin de s'assurer au maximum d'une adhésion à l'accompagnement. Il est donc attendu que les opérateurs IML recrutent

des professionnels du travail social en plus de leurs équipes de gestion locative.

Le lien et la bonne articulation entre la GLA et l'accompagnement social sont nécessaires durant toute la durée d'occupation du logement. L'objectif conjoint de ces deux domaines d'activité est de favoriser l'accès (visite des logements, état des lieux) et le maintien du ménage dans le logement de manière durable dans une approche de prévention des difficultés et, de s'assurer que le locataire respecte ses obligations vis-à-vis du bailleur (paiement régulier du loyer et des charges, occupation paisible du logement, gestion du logement).

### L'accompagnement social peut se matérialiser par le soutien dans :

- La gestion budgétaire et les démarches administratives ;
- La gestion du quotidien dans le logement : fonctionnement des éléments techniques, embellissement ;
- La connaissance des droits et devoirs des locataires : payer le loyer et les charges, respecter l'usage prévu du logement, prendre en charge l'entretien courant du logement, ... ;
- L'accès aux droits : notamment l'aide au logement et autres allocations ;
- L'inclusion dans le voisinage et un ancrage local dans une sociabilité de quartier, le repérage et le plein usage des services de proximité ;
- L'orientation vers les divers services sociaux, sanitaires, d'insertion professionnelle, etc. ;
- La prévention des ruptures et la sortie vers le logement autonome.

**L'accompagnement proposé est mis en œuvre dans le logement** en privilégiant donc les visites à domicile. Les visites à domicile présentent de nombreux avantages : elles permettent aux travailleurs sociaux de percevoir comment la personne investit les lieux, s'approprie son logement, s'intègre dans son quartier... Cette atmosphère de discussion plus intimiste favorise le lien entre la personne accompagnée et le professionnel. Toutefois, il est encouragé d'adopter une posture ouverte et d'accepter également la rencontre avec les personnes dans d'autres lieux si elles en expriment le souhait. **La fréquence des rendez-vous varie en intensité en fonction des besoins exprimés par la personne et en fonction de l'évolution de la situation du ménage.**

**L'accompagnement social des ménages débute dès l'orientation des ménages par le SIAO.**

Dans certaines situations, le besoin d'accompagnement peut dépasser le seul périmètre du logement. Pour permettre une approche globale des besoins des ménages, l'intervenant social en intermédiation locative doit aider à la mobilisation et la coordination avec d'autres mesures d'accompagnement et partenaires du droit commun.

### Quelle durée d'accompagnement ?

En location/sous-location, la durée de l'accompagnement correspond à la durée d'occupation du logement. Le locataire doit être accompagné jusqu'à ce qu'il sorte du logement (relogement sur le parc social, privé, réorientation sur du logement accompagné, etc.). Au moment de la « sortie » du ménage, le travailleur social assure autant que possible le relai avec les futurs acteurs ressources pour le ménage.

En mandat de gestion, où l'occupation est durable, il est utile :

- d'ajuster les mesures d'accompagnement à la situation de la personne sans présumer d'un besoin plus « léger » du fait du statut locatif. Aussi l'Etat doit financer l'accompagnement en mandat de gestion à la même hauteur qu'en sous-location.
- de prévoir une première durée d'accompagnement financée (18 mois) puis de prévoir avec la DDETS et le SIAO des modalités de réactivation de l'accompagnement en cas de difficultés postérieures à la durée de la mesure initiale.

## LE LIEN AVEC LES ACTEURS LOCAUX

**Lorsque d'autres besoins (handicap, troubles psychiques, emploi, insertion...) nécessitent un accompagnement, les organismes font le lien avec des partenaires extérieurs** comme les Maisons Départementales de la Solidarité, les Centres Communaux d'Action Sociale, les Centres d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour Usagers de la Drogue, les services hospitaliers... Une articulation est alors à trouver avec ces partenaires afin qu'un accompagnement social adapté à la situation du ménage puisse être réalisé par des professionnels de droit commun (travailleurs sociaux, conseillers en insertion, infirmiers, etc.). **Cela suppose de repérer l'ensemble des dispositifs qui peuvent être mobilisés afin d'accompagner au mieux les ménages dans l'IML.** Ce travail de maillage partenarial est à identifier et renforcer afin de soutenir les professionnels dans leur action d'accompagnement et fluidifier les parcours des personnes concernées en limitant au maximum les carences de prise en charge.

**La mobilisation d'opérateurs extérieurs spécialisés dans l'accompagnement peut s'inscrire dans le cadre d'une réflexion sur la mise en place d'une plateforme d'accompagnement pluridisciplinaire** (social, emploi, santé et psychiatrie...) et mutualisée entre les différents dispositifs d'aide sociale, d'hébergement et de logement sur un territoire donné. Cet outil apparaît comme particulièrement efficace dans le cadre du suivi des situations difficiles qui nécessitent la coordination de différents acteurs de l'accompagnement (social, médico-social, psychiatrique...). Le SIAO est un acteur incontournable pour cela.

## I LE FINANCEMENT L'ACCOMPAGNEMENT

Dans le cadre du mandat de gestion ou de la location/sous-location, il est recommandé de dissocier explicitement, dans le cadre de la convention, les crédits dédiés à l'accompagnement des autres crédits et de laisser le gestionnaire gérer cette enveloppe de manière flexible pour répondre au mieux aux besoins évolutifs des ménages.

Pour financer l'IML, les services de l'Etat disposent de crédits équivalents à 2 375€ / an par place nouvelle créée. Ils peuvent utiliser cette enveloppe de diverses manières, déterminées dans le cadre d'un dialogue avec les opérateurs. Il peut s'agir d'un «forfait par place» - charge à l'opérateur s'il dispose de suffisamment de places d'utiliser cette enveloppe pour couvrir les différentes dépenses, d'adapter l'accompagnement aux besoins de chaque ménage, etc. -, ou bien d'un financement déterminé par logement - puisque les coûts sont majoritairement déterminés au niveau du logement et du ménage (et non pas fonction du nombre de personnes dans le ménage). Ce financement par logement peut être uniforme pour tous les logements, ou bien différencié en fonction de la taille, de la localisation, etc. L'annexe 2 de l'instruction du 4 juin 2022 propose une maquette de financement au logement. Par exemple, **elle donne une base indicative pour le financement de l'accompagnement de 2 100 euros par ménage et par an, ce qui équivaut à peu près à un ETP pour 20 ménages** (cf. annexe 2 de l'instruction du 4 juin 2018).

Le niveau de 2 375€ / an /place nouvelle créée est donc un outil de pilotage budgétaire de l'Etat, qui lui permet de connaître l'enveloppe totale à sa disposition en fonction de l'accroissement du parc dans son département.

Le financement de l'accompagnement comme sa mise en œuvre doivent être appréciés et évalués à l'aune de la diversité :

- Des situations accueillies dans le dispositif ; certaines situations mobilisant plus fortement l'intervenant social que d'autres que ce soit auprès du ménage ou dans la coordination avec les autres professionnels en soutien au ménage ;
- Des territoires d'implantation du parc de logements ; temps de déplacement pour les visites à domicile variables selon l'étendue du parc, la géographie du département, démultiplication du travail de coordination avec les services de droit commun du fait de l'intervention sur plusieurs secteurs, etc.



À noter, le taux indicatif de financement de l'IML est proche des modalités de financement des mesures « classiques » d'accompagnement au logement (AVDL/ASLL) qui se situent autour des mêmes montants et ratios. Il est entendu que ces modalités ne permettent pas de mettre en œuvre pour chaque ménage un accompagnement social global lorsque ces ménages rencontrent des difficultés multiples. Toutefois, l'opérateur IML doit adapter l'accompagnement à chaque ménage, notamment en dédiant plus de temps à des ménages aux difficultés plus fortes. Pour cela il s'appuie sur le ou les travailleurs sociaux de son équipe ou de son partenaire en charge de l'accompagnement dans le dispositif IML.

# 4 \_\_\_\_\_

## Pilotage et animation

- Pilotage et animation des politiques publiques ciblant le parc privé
- Le rôle des services de l'Etat

**L'intermédiation locative est un levier pour les politiques de l'habitat privé en général, tout comme celles-ci peuvent servir à promouvoir l'intermédiation locative.** Il y a donc des liens à créer entre la politique d'accès au logement des ménages en difficulté, la politique de lutte contre la vacance, la politique de rénovation des logements dégradés, la politique de rattrapage de la carence en logements sociaux, etc.

L'écosystème d'acteurs engagés dans cette activité est large : opérateurs agréés, EPCI et communes (qui peuvent abonder les aides), DDTM et Anah, Conseils Départementaux, ADIL, SIAO, Observatoires des loyers, chambres de notaires, agences immobilières...

## PILOTAGE ET ANIMATION DES POLITIQUES PUBLIQUES CIBLANT LE PARC PRIVÉ

L'instruction du 4 juin 2018 souligne qu'au-delà du Plan Logement d'abord, l'intermédiation locative « doit servir les politiques sociales du logement en général : mixité de peuplement, revitalisation des centres-villes et réhabilitation du parc ancien dégradé, résorption de l'habitat indigne, lutte contre la vacance... ». Et inversement, l'ensemble de ces politiques peuvent contribuer à développer l'IML.

Afin de mettre en synergie l'ensemble de ces politiques publiques qui ciblent la mobilisation du parc locatif privé, notamment dans une visée sociale, et éviter qu'elles ne se fassent concurrence en réduisant leur portée respective, **il est essentiel d'instaurer une instance de discussion, et si possible un chef de file, en charge de coordonner l'ensemble des acteurs qui en assurent la mise en œuvre.** Cette bonne articulation permettra, in fine, d'amplifier leurs effets.

Le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) doit notamment constituer le cadre permettant cette coordination stratégique et opérationnelle, ce pilotage multi-partenarial. Les instances de concertation du Programme local de l'habitat (PLH) peuvent aussi jouer ce rôle à une échelle géographique plus resserrée.

Il existe par ailleurs plusieurs sources et modalités de financements de l'intermédiation locative, autres que celles de l'Etat, notamment via les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) et les collectivités locales.

**Il est essentiel, pour développer l'IML, que les différents financeurs, prescripteurs et opérateurs, se coordonnent au niveau local, et s'assurent d'une bonne articulation de leur stratégie respective, ce qui suppose :**

- La réalisation d'un état des lieux des mesures d'intermédiation locative existantes, des financeurs et des opérateurs agréés sur le département, ainsi qu'un état des lieux des besoins sociaux ;
- La définition d'objectifs partagés de mobilisation du parc privé (en incluant ceux visés par les dispositifs d'hébergement lorsque ceux-ci utilisent le parc privé) et de développement de l'intermédiation locative ;
- La définition d'un plan d'actions commun pour l'atteinte de ces objectifs, qui mutualise et répartisse au maximum les efforts entre les différents financeurs et opérateurs.

## LE RÔLE DES SERVICES DE L'ETAT

Pour l'IML financée par l'Etat, ce sont les préfets de département et les services des DDETS et des DDT(M), et les préfets de région et les services des DREETS et des DREAL, qui en assurent le pilotage.

## I LE RÔLE DES DDETS

Le déploiement de l'IML mobilise spécifiquement les DDETS sur :

- **La délivrance des agréments** (Intermédiation locative et Ingénierie sociale financière et technique) et la tenue à jour de la liste des opérateurs qui en sont détenteurs.
- **Le financement** (sur le BOP177) du fonctionnement de l'IML auprès des opérateurs agréés, pour mettre en œuvre la stratégie territoriale définie en amont et de manière partenariale, eu égard aux besoins recensés sur les territoires (dans le cadre des différentes instances de concertation, et en lien étroit avec les SIAO).

Les DDETS signent des conventions avec chaque opérateur gestionnaire, pour définir le volume de logements, les modalités de gestion et de financement de leur parc.

Les financements sont définis par logement (pour couvrir les trois types de dépenses telles que décrites précédemment : captation, gestion locative adaptée et accompagnement des ménages) et font l'objet d'une convention pour l'ensemble du parc géré par l'opérateur.

Ils sont modulés en fonction du mode de gestion, de la typologie des logements mobilisés et des publics accueillis (zones tendues/détendues, sous-location/mandat de gestion, niveau d'accompagnement, etc.). Les modalités de financement prévues par les conventions doivent favoriser la visibilité budgétaire des opérateurs pour leur permettre de définir une stratégie de fonctionnement et de développement. A cet égard, il est recommandé d'engager une contractualisation pluriannuelle. Dans le cadre de l'intermédiation locative, la fongibilité des financements est nécessaire (entre logements/entre lignes forfaitaires). Il est par ailleurs essentiel de veiller à rendre plus lisible les moyens alloués à chaque activité.

- **Le suivi du parc et de son occupation**, en lien avec le SIAO, et les besoins enregistrés.
- **Le pilotage opérationnel et l'animation du réseau de partenaires et d'opérateurs.**  
Il s'agit notamment de faire le suivi des conventions, dans le cadre d'un dialogue contradictoire. Un temps d'échanges annuels rassemblant tous les opérateurs départementaux, pour faire le bilan de l'année écoulée, et travailler sur les perspectives de développement, permet de maintenir une bonne dynamique, propice à la poursuite du développement de l'IML.
- **La diffusion des informations** notamment auprès du grand public (pour faciliter la captation des logements). L'ADIL, dans le cadre de sa mission d'information du public, est à cet égard un interlocuteur ressource.

Extrait de l'instruction du 4 juin 2018 : grille indiquant le nombre maximal de places qu'il est possible de mobiliser pour chaque catégorie de logements. L'opérateur d'IML - lorsqu'il met à disposition du SIAO un logement - détermine le nombre de places en fonction de ce tableau ou en le modulant à la baisse si la configuration du logement le justifie.

## I FAVORISER L'INTERCONNAISSANCE ENTRE OPÉRATEURS ANAH / OPÉRATEURS IML

Les objectifs annuels de production fixés par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) en matière de conventionnement avec ou sans travaux doivent contribuer à l'atteinte des objectifs d'intermédiation locative.

Rappel des capacités maximales	Typologie	T1	T2	T3	T4	T5	T6 et +
	Capacités par type de logement (nombre de places)	2	3	4	5	6	7

La circulaire de programmation nationale de l'ANAH<sup>6</sup> fixe un objectif annuel de logements faisant l'objet d'une Prime d'Intermédiation Locative (PIL), mobilisable uniquement en Loc2 et Loc3 dans le cadre du dispositif Loc'avantages, qui permet aux propriétaires qui souhaitent s'engager dans l'IML, de bénéficier d'avantages fiscaux bonifiés et/ ou de primes.

Il s'agit donc d'un levier essentiel pour convaincre les propriétaires bailleurs de s'engager dans la location solidaire, et c'est aussi un outil qui permet de négocier des niveaux de loyer nettement inférieurs au loyer de marché.

Il est par ailleurs nécessaire de mettre en cohérence les objectifs assignés aux deux dispositifs (nombre de PIL / nombre de places en IML), et d'en suivre la mise en œuvre de manière concertée entre services de l'Etat (DREETS/DREAL, DDETS/DDTM), et collectivités déléguataires le cas échéant.

La réalisation de supports pédagogiques, l'organisation de formations à l'attention des opérateurs IML et des services instructeurs des aides de l'ANAH, peut être un bon levier pour favoriser une meilleure interconnaissance.

## FOCUS

De manière générale, ce dialogue doit être élargi aux collectivités qui portent des opérations programmées de l'ANAH (OPAH et PIG), dans lesquelles l'IML pourrait être davantage proposée afin de sécuriser les propriétaires bailleurs. Les OPAH sont en effet la porte d'entrée des propriétaires intéressés par le conventionnement de leurs logements, et peuvent constituer un outil de valorisation de l'IML par les opérateurs ANAH.

Les démarches suivantes peuvent être engagées, dans cet objectif :

- Communiquer auprès des opérateurs ANAH pour qu'ils développent l'intermédiation locative au sein des OPAH,
- Inciter les collectivités qui mettent en œuvre des opérations programmées à fixer des objectifs IML au sein de leur règlement d'intervention,
- Repérer les propriétaires qui ont déjà une convention Anah et leur présenter l'IML.

<sup>6</sup> Les circulaires de programmation nationale de l'ANAH fixent chaque année les objectifs en matière de mobilisation de logements privés.

# Annexes

# ANNEXE 1

## LES RISQUES LOCATIFS EN INTERMÉDIATION LOCATIVE

L'occurrence de l'impayé comme la survenue de la dégradation sont par nature imprévisibles même si l'organisme peut mettre en place des actions préventives pour les minorer.

### a. Qui porte le risque locatif en intermédiation locative ?

	Location / sous-location	Mandat de gestion
Nature de l'intermédiation	L'organisme est locataire principal L'occupant est sous-locataire	Le ménage est locataire direct L'organisme gère pour le compte du bailleur (le mandant)
	Mise en œuvre d'une gestion locative adaptée dans une logique de prévention des risques. Le cas échéant, un accompagnement social est mobilisé.	
Portage des risques locatifs	L'organisme agréé assume les obligations locatives vis-à-vis du bailleur et le cas échéant, pallie les défaillances du ménage occupant. Le propriétaire du logement assume les obligations classiques du bailleur.	Les charges du logement sont directement assurées par le ménage En cas d'impayés, de dégradations ou de vacance, le bailleur porte les risques. Le propriétaire du logement assume les obligations classiques du bailleur.
Les outils d'indemnisation de ces risques	Non-éligibilité aux outils de sécurisation « classiques » et rarement aux FSL Des incidents locatifs qui fragilisent directement les associations	Une souscription aux outils assurantiels à la discrétion du propriétaire Existence d'outils de sécurisation mais perfectibles en particulier sur le volet dégradations (la vacance n'est, elle, jamais couverte).

	Visale intermédiation loc.	SADA
Coût de la sécurisation pour le propriétaire	Gratuit	% du montant des loyers quittancés selon formule <sup>5</sup> + cotisation forfaitaire
Vacance	Non prise en charge	
Impayé de loyers	A partir de 2 résiduels « complets » non-payés ou plusieurs résiduels partiels équivalents à 1 mois. Plafond : 36 indemnisations	Equivalent de 36 mois de loyers pleins.
Dégradations exceptionnelles	2 mois de loyer chargé (DG non indemnisé)	Jusqu'à 3 500€ (DG non indemnisé)
Frais de procédures contentieuses	Non (frais directement engagés par Action Logement)	Oui (selon les contrats)
Protection juridique	Non	Oui, jusqu'à 3 000 €
Franchise	Dépôt de garantie (1 mois HC)	Dépôt de garantie (1 mois HC)

La prise en charge des dégradations par les outils SADA et Visale est partielle, couvre rarement le total des dépenses engagées par les bailleurs pour la remise en état et ne couvre pas la location/sous location. Aussi, il est judicieux de prévoir une aide complémentaire pour les propriétaires concernés afin que ces situations (qui demeurent à la marge) ne les conduisent pas à se retirer de l'IML voire à en faire une mauvaise publicité. Ce soutien peut se traduire par la mise en place d'un fonds mutualisé entre plusieurs organismes afin de permettre une indemnisation du propriétaire sur le reste à charge après activation des outils précités. De même, la vacance est à limiter au maximum pour éviter cet écueil.

## ANNEXE 2

### VISALE INTERMÉDIATION LOCATIVE

La garantie Visale (Visa pour le Logement et l'Emploi) est un dispositif dématérialisé de sécurisation locative (cautionnement), gratuit, accordé par Action logement au ménage entrant dans un logement locatif privé.

Il existe un dispositif de droit commun et un régime dérogatoire pour les associations adhérentes à la Fédération SOLIHA ou à la Fapil. En effet, des dispositions particulières sont accordées aux organismes d'intermédiation locative dans le cadre d'une convention tripartite UESL/APagl/fédération.

VISALE garantit les loyers et charges impayés durant toute la durée d'occupation, sur 36 mensualités maximum dans le parc privé. Elle peut couvrir également les dégradations locatives pour les contrats souscrits à partir du 01/02/2019. L'indemnisation maximum (en dégradations locatives imputables au locataire) et après étude du dossier pourra être de 2 mois de loyers et charges, déduction faite du Dépôt de garantie.

La caution est exclusive de toute autre garantie de même nature.

Visale est une alternative à la caution familiale ou à un autre type de garantie de paiement des loyers.

### CRITERES D'ELIGIBILITE

Est éligible tout ménage entrant dans un logement locatif privé via un organisme d'intermédiation locative agréé par l'APAGL, à condition :

#### 1. D'être majeur ou être émancipé (justifier d'un jugement d'émancipation)

Est requis :

- Carte d'identité ou passeport en cours de validité (recto/verso)
- Titre de séjour résident ou visa et passeport valant autorisation de travail.
- Titre de séjour valant autorisation de travail
- Pour les justificatifs, hors UE, un Visa long séjour valant titre de séjour est requis.

Listes des pièces justificatives à fournir :

Nationalité	Pièces obligatoires	Modalités complémentaires
Française / Union européenne	Carte d'identité ou passeport en cours de validité	Documents en cours de validité Récépissé de demande de renouvellement de moins de 2 mois Recto-verso
Hors Union Européenne	Titre de séjour résident ou visa et passeport valant autorisation de travail	
Autres	Titre de séjour valant autorisation de travail	

## 2. Avoir un taux d'effort maximal de 50%

Le loyer maximal inscrit au bail (charges quittancées incluses) doit être égal ou inférieur à 50% de la somme de tous les revenus du titulaire ou des cotitulaires du bail dans la limite des plafonds d'exclusion (1300€ France entière et 1500 € Paris intramuros). A noter que les aides au logement sont incluses dans le montant des ressources totales.

La solvabilité du ménage est appréciée à partir de la moyenne des ressources sur les trois derniers mois précédant la demande de visa, (somme des ressources nettes perçues sur les 3 mois / 3).

Il est possible désormais d'indiquer le salaire mensuel net du demandeur ou la ressource nette du demandeur sans prendre leur moyenne des trois mois précédant la demande. Les ressources à venir sont prises en compte pour les situations suivantes :

- Promesse d'embauche pour un contrat supérieur à un mois
- Entrée dans l'emploi avec un contrat supérieur à un mois
- Ouverture de droits ouverts (indemnités chômage et droits sociaux)

Les ressources à prendre en compte sont des ressources mensuelles nettes perçues. Les revenus bruts mensuels d'activité doivent être convertis en revenus nets mensuels par application d'un abattement de 23% pour les employés ou 28% pour les cadres (par exemple revenus nets =  $0,77 \times$  revenus bruts pour les employés). Les primes doivent être mensualisées (généralement il faut diviser la prime par 12).

## 3. Seuls les logements gérés dans le cadre d'un mandat de gestion sont éligibles à la garantie Visale. La sous-location n'est pas éligible à la caution Visale.

**Attention :** Lors de l'écriture de ce guide, les ménages dont le bail a glissé ne sont pas éligibles à la garantie Visale (évolution prévue).

## **CO-RÉDACTEURS GUIDE IML :**

### **DÉLÉGATION INTERMINISTÉRIELLE À L'HÉBERGEMENT ET À L'ACCÈS AU LOGEMENT**

**Manuel HENNIN,**

Directeur de mission « Accompagnement, parcours, accès au logement »

### **FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ**

**Camille FLASZENSKI,**

Chargée de mission hébergement - logement

### **FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS ET DES ACTEURS POUR LA PROMOTION ET L'INSERTION PAR LE LOGEMENT**

**Pauline MAISONDIEU,**

Chargée de missions

### **HABITAT ET HUMANISME**

**Carol POMEON,**

Directrice développement habitat

### **LE MOUVEMENT SOLIDAIRES POUR L'HABITAT**

**Dorine BRANGET,**

Chargée de mission gestion locative sociale