



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

PLAN
LOGEMENT D'ABORD



ORGANISER LA CAPTATION DE LOGEMENTS PRIVÉS POUR L'INTERMÉDIATION LOCATIVE

Guide méthodologique à destination des
décideurs, financeurs et opérateurs des territoires

septembre 2020



J'ai fait du Logement d'abord une des priorités de mon action au ministère. Nous devons activer tous les leviers pour augmenter la production et la mobilisation de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes en situation de précarité. L'intermédiation locative dans le parc privé, qui propose aussi un accompagnement dans le logement, est un très bon outil pour cela. L'Etat finance aujourd'hui plus de 50 000 places de ce type, correspondant à environ 20 000 logements, avec une intervention renforcée depuis trois ans dans le cadre du plan Logement

d'abord. En accompagnant les propriétaires bailleurs vers le dispositif fiscal « Louer abordable » – que nous avons reconduit pour trois ans – et vers les aides aux travaux de l'Anah, les acteurs de l'intermédiation locative ont aussi un rôle important à jouer dans les politiques de rénovation énergétique du parc locatif ancien. En étendant le dispositif « Ma Prime Rénov » aux bailleurs privés, j'ai souhaité créer un nouvel outil au service de cette politique essentielle. Nous devons également approfondir les synergies de l'intermédiation locative avec la politique de mobilisation des logements vacants. Ces deux politiques se répondent et sont des soutiens l'une pour l'autre. Face à tous ces enjeux, ce guide prône une coordination accrue entre les partenaires au niveau local, au service de l'innovation, de la performance et de la coopération, autant de conditions de réussite pour nos actions. Vous pouvez compter sur mon plein soutien et celui des services de l'État partout où de telles dynamiques territoriales se feront jour pour toujours plus de solutions pour les ménages en difficulté de logement.

Emmanuelle Wargon

Ministre déléguée auprès de la ministre de la Transition écologique,
chargée du logement



L'intermédiation locative est l'une des mesures fortes du plan Logement d'abord. Dès 2018, nous avons publié la première circulaire dédiée à l'intermédiation locative, qui est aujourd'hui reconnue comme une référence donnant un socle commun aux différents acteurs et posant le cadre de l'intervention de l'Etat en la matière. Le présent guide est une nouvelle étape dans ce travail d'outillage et de structuration de la politique publique. Il est le fruit d'une capitalisation menée auprès des Territoires de mise en œuvre accélérée du Logement d'abord, qui ouvrent aujourd'hui la voie sur

la question de l'organisation locale des acteurs pour la captation de logements privés à des fins sociales. Ces territoires explorent les voies de synergies entre l'Etat et les collectivités locales, partenariat essentiel pour le passage à l'échelle et l'efficacité de la captation. Je souhaite que grâce à ce guide l'activité de captation s'organise en réseau sur chaque territoire, de manière à soutenir les associations et agences immobilières sociales et à augmenter les flux de logements privés mobilisés. C'est ce travail collectif et coopératif qui permet jour après jour de progresser dans notre réponse et la lutte contre l'exclusion et la pauvreté.

Sylvain Mathieu

Délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement

LA CAPTATION DE LOGEMENTS DANS LE PARC PRIVÉ, UN MÉTIER À PART ENTIÈRE

Ce guide porte sur la captation de logements dans le parc locatif privé pour développer un parc en intermédiation locative. La captation correspond à **une série d'activités qui sont mises en œuvre avant la mise en location**, c'est-à-dire jusqu'à la signature du bail.

Cette activité requiert pour les opérateurs d'intermédiation locative **un réel investissement en temps, en outils et en compétences**. Les propriétaires bailleurs opèrent en effet des arbitrages entre le rendement de leur bien, le temps et l'effort passés à sa gestion et leur souhait de contribuer à un acte de solidarité. Pour les convaincre, il est nécessaire d'adopter des discours professionnels et de délivrer des informations justes, précises, adaptées à leurs attentes, et de faciliter les démarches diverses préalable à la mobilisation du bien pour un dispositif d'intermédiation locative. Du premier contact jusqu'à la mise en location, c'est un véritable « **accompagnement du bailleur** » qu'il s'agit de développer.

La captation de logement est **un métier à part entière**, qui se distingue de la gestion locative et de l'accompagnement social. Si certaines structures, dont les agences immobilières sociales, travaillent depuis longtemps cette question, d'autres associations davantage ancrées dans le secteur social ont développé des activités d'intermédiation locative sans être suffisamment outillées pour la recherche de logements. Au-delà de la montée en compétences de chacun, **les enjeux de coopération et de mutualisation sont au cœur de la réussite du développement de l'intermédiation locative sur un territoire**. C'est cette organisation entre acteurs qui est la garantie d'un dispositif efficace car bien identifié des propriétaires bailleurs et capable de les accompagner de manière professionnelle et réactive.

DÉFINIR DES OUTILS ET UNE ORGANISATION TERRITORIALE COHÉRENTS AVEC LES PRIORITÉS DES POLITIQUES DE L'HABITAT ET DU LOGEMENT

Le parc locatif privé est au cœur de multiples enjeux : lutte contre la vacance, rénovation du bâti, revitalisation des centres, maîtrise des loyers, logement accompagné pour les ménages en difficulté, etc. **L'intermédiation locative présente des atouts qui en font un véritable levier pour l'ensemble de ces politiques publiques**. Une captation efficace permet de répondre en même temps à plusieurs enjeux identifiés localement.

La captation est donc une activité de réseau. Elle repose sur une organisation territoriale construite. Dans un contexte où le parc locatif privé est de plus en plus sollicité, cette organisation permet de coordonner et combiner l'action et les ressources de l'Etat, des collectivités locales, des opérateurs d'intermédiation locative, des acteurs de l'orientation des ménages locataires (partenaires prescripteurs et orienteurs) et de relais et partenaires privés.

UN CADRE D'ACTIVITÉS ET DE MISSIONS COMMUN, UNE MISE EN ŒUVRE TERRITORIALISÉE

Cette organisation entre acteurs doit être adaptée au contexte local. Dans chaque territoire elle doit **se fonder sur le paysage associatif et institutionnel et tirer parti des compétences déjà existantes**. Ce travail d'ingénierie locale de la captation permet d'identifier alors les maillons manquants et d'y remédier. Les solutions sont donc diverses et elles sont définies pour répondre au mieux aux besoins de chaque territoire.

UNE MÉTHODOLOGIE D'ORGANISATION LOCALE DE LA CAPTATION

PARTIE 1

la première partie du guide propose des éléments de méthode pour **planifier et piloter sur un territoire la captation de logements** pour l'intermédiation locative. Elle rappelle également l'importance de lier cet effort de captation aux priorités locales en matière d'habitat privé, afin de créer des synergies entre les programmes et les acteurs des différents secteurs.

PARTIE 2

La deuxième partie détaille les **six grandes activités** qui composent la mission de captation de logements pour l'intermédiation locative.

PARTIE 3

Ce guide propose de partir du référentiel des activités de la partie 2 pour développer une approche fonctionnelle de l'organisation territoriale de la captation. En choisissant quel acteur est responsable de chacune des activités, et en s'assurant que les liens entre acteurs permettent d'opérer des transitions fluides entre chaque activité, chaque territoire définit un « parcours du bailleur » qui permet de gagner en efficacité sur la captation. La partie 3 du guide présente **quatre modèles d'organisation issus d'observations territoriales**.

PARTIE 4

La captation est une mission «d'aller-vers». Le guide explore donc les leviers pour atteindre et convaincre les bailleurs, en premier lieu desquels la communication. Réussir la captation passe par une articulation réfléchie des messages (les informations que l'on souhaite faire passer) et des moyens (comment l'on fait passer ces informations).

DÉFINITIONS

INTERMÉDIATION LOCATIVE

Ce guide s'intéresse à l'intermédiation locative en tant qu'outil de mobilisation du parc privé à des fins sociales, quels qu'en soit ses financeurs et ses opérateurs. L'intermédiation locative est donc appréhendée dans son sens générique : l'intervention d'un tiers social agréé par l'Etat entre le propriétaire bailleur et le ménage occupant le logement, afin de simplifier et sécuriser la relation locative entre ces deux parties. Elle peut prendre deux formes : le mandat de gestion et la location/sous-location.

OPÉRATEURS

Ce document distingue les **opérateurs capteurs** (ou opérateurs de captation) et les opérateurs gestionnaires (ou **organismes intermédiaires, opérateurs d'intermédiation locative**). En réalité, il s'agit souvent des mêmes acteurs qui cumulent les deux missions. Le choix de les distinguer, notamment dans les descriptions de modèles d'organisation, permet de mieux appréhender la captation en tant que mission et métier à part entière.

Nota Bene

Les liens vers les ressources et exemples sont accessibles sur la version numérique de ce document téléchargeable sur le site internet de la Dihal : gouvernement.fr/delegation-interministerielle-a-l-hebergement-et-a-l-acces-au-logement

03	INTRODUCTION
10	PILOTER LES OBJECTIFS ET LES ACTEURS DE LA CAPTATION
10	1. En bref
11	2. Connaître les acteurs de la captation de logement sur le territoire
	Les acteurs de la captation
	Focus : le rôle de l'Anah
	Connaître les opérateurs d'intermédiation locative pour bien orienter les bailleurs
13	3. Définir des critères de prospection pour adapter la captation aux besoins
	Critères et objectifs stratégiques
	Critères techniques
	Définir et piloter les critères
15	4. Cas particulier : Capter au cas par cas pour répondre à des besoins et souhaits précis de ménages identifiés
16	5. Inscrire la captation dans les politiques locales de logement
17	6. Coordonner les différents programmes qui visent la captation de logements dans le parc privé
17	7. Suivre le parc mobilisé
	Un outil de gestion pour les opérateurs
	Un outil de pilotage pour l'État ou la collectivité
18	8. Organiser l'interface entre la captation de logements et l'orientation des ménages
	Répartir les logements captés entre gestionnaires d'intermédiation locative
	Assurer le lien entre le logement capté et l'organisme responsable de l'orientation des ménages
22	RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS DE LA CAPTATION
	Communiquer pour faire connaître largement l'intermédiation locative
	Prospecter pour aller vers des propriétaires bailleurs et leur proposer l'intermédiation locative
	Informers le propriétaire bailleur sur le projet social, les avantages et conditions de l'intermédiation locative et trier les prospects en fonction des critères stratégiques fixés
	Contrôler la conformité technique du logement au regard des critères fixés
	Négocier le bail
	Assister le propriétaire bailleur dans ses démarches, notamment le conventionnement

28

ORGANISER LA CAPTATION SUR UN TERRITOIRE

28

1. En bref

28

2. Coordonner, spécialiser, concentrer : différentes modalités d'organisation pour chaque activité

31

3. Quelques modèles d'organisation observés sur des territoires

Modèle A : la création ad hoc d'une plateforme de communication, information et pilotage, et la coordination des opérateurs capteurs pour les autres activités

Une variante plus légère : le positionnement de l'ADIL comme «porte d'entrée» et une coordination renforcée entre les opérateurs capteurs

Modèle B : la coordination d'opérateurs existants du territoire pour harmoniser les pratiques et porter une communication et une information commune

Modèle C : la mise en place d'une plateforme concentrant toutes les activités de la captation, pouvant capter pour le compte de tous les opérateurs du territoire ou leur venir en appui

40

CONVAINCRE LE PROPRIÉTAIRE BAILLEUR : DES OUTILS, DES PRATIQUES, UNE ORGANISATION À DÉFINIR

40

1. En bref

41

2. Communiquer de manière efficace et coordonnée

Pourquoi coordonner une stratégie de communication ?

Les outils pour communiquer

Mettre à profit les relais de communication et prendre en compte le bouche-à-oreille

Les outils pour informer

44

3. Identifier les profils et motivations de propriétaires bailleurs pour adapter les argumentaires, la stratégie et les outils de captation

Identifier les motivations et profils des bailleurs et développer une stratégies et des argumentaires adaptés

Construire une offre «clé en main» et renforcer les incitations existantes

46

4. Accompagner le propriétaire bailleur tout au long du parcours

Organiser le séquençage de l'information tout au long du parcours

Faire circuler l'information tout en protégeant les données personnelles

Être réactif pour établir un lien de confiance

49

GLOSSAIRE





Piloter les objectifs et les acteurs de la captation

en bref...

La captation de logements permet de construire un « parc » de logements en intermédiation locative. Toutefois, du fait de la nature même des dispositifs d'intermédiation locative, **le parc mobilisé est mouvant** : des logements sortent du parc en continu (des propriétaires bailleurs retirent leur logement du dispositif, des ménages prennent le bail en nom propre et l'association intermédiaire se retire) tandis que d'autres y rentrent (pour remplacer des logements perdus ou pour augmenter la capacité du dispositif). **L'activité de captation doit donc être planifiée et suivie.**

Capter des logements pour un dispositif d'intermédiation locative ne signifie pas contractualiser avec tous les propriétaires bailleurs qui se présentent. En effet, certains logements ne sont pas adaptés à la location auprès de personnes en difficulté, car trop chers, trop énergivores, ou trop éloignés des transports en commun et services par exemple. La composition de la demande doit également être prise en compte pour orienter les recherches vers les petits ou grands logements. La captation de logements doit aussi prendre en compte le contexte et les enjeux de l'habitat privé sur le territoire : niveau de tensions, qualité, politiques prioritaires et dispositifs associés, etc.

Pour toutes ces raisons, la première étape consiste à **définir une stratégie de captation, partagée localement entre les financeurs, les opérateurs de captation et de gestion et les prescripteurs de l'intermédiation locative.**

- > La captation de logements pour l'intermédiation est une mission qui doit être organisée et pilotée, 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 en associant impérativement les opérateurs et d'autres partenaires (ADIL, SIAO, partenaires du PDALHPD, agences d'urbanisme...).**
- > **La captation doit s'adapter aux besoins** en matière de logement 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. Les critères stratégiques reflètent les priorités en matière de captation : typologie, caractéristiques et localisation des logements, niveaux de loyer cibles, volumes à capter, modalité de gestion privilégiée. Les critères techniques correspondent au minimum de qualité attendu sur ces logements (décente, performance énergétique). Dans certains cas il est possible de réaliser des captations « sur-mesure » pour des ménages identifiés.
- > **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.
- > Pour pouvoir suivre et piloter le parc mobilisé en intermédiation locative, un outil centralisé est utile, géré dans le respect des règles de protection des données personnelles. Cet outil permet à la fois d'améliorer la connaissance sur le parc capté et donc d'évaluer la captation sur le territoire, et également de faciliter la mise en correspondance de l'offre et de la demande.

1 CONNAÎTRE LES ACTEURS DE LA CAPTATION DE LOGEMENT SUR LE TERRITOIRE

La captation de logements pour l'intermédiation locative est une mission qui fait appel à des compétences et ressources diverses. Avant toute chose, il est nécessaire que cet écosystème soit bien connu de tous. C'est la première étape à toute tentative d'organisation et de rapprochement des objectifs.

LES ACTEURS DE LA CAPTATION

Les acteurs devant être impliqués dans une stratégie et une organisation locales de la captation de logements pour l'intermédiation locative sont :

Les opérateurs agréés pour l'intermédiation locative dont les agences immobilières sociales et associations du secteur de l'insertion

Ces opérateurs réalisent tout ou partie des trois grandes activités de l'intermédiation locative, qui sont la captation de logements, la gestion locative, et l'accompagnement social des ménages. Les CCAS et CIAS peuvent également réaliser des activités d'intermédiation locative.

La direction départementale de la cohésion sociale (DDCS(PP))

Elle pilote et finance plusieurs dispositifs d'intermédiation locative dans le parc privé (dispositif IML classique et dispositifs particuliers faisant appel à l'intermédiation locative comme le programme Un Chez-soi d'abord et le programme européen de réinstallation des réfugiés). Elle est en charge de délivrer et suivre les agréments des opérateurs d'hébergement et de logement des personnes défavorisées. Elle peut faire le lien avec les autres politiques sociales (lutte contre la pauvreté, insertion socio-professionnelle...).

La direction départementale des territoires (DDT(M))

Elle pilote pour l'Etat les politiques de l'habitat privé, elle instruit les dossiers de conventionnement de logements en tant que délégation locale de l'Anah et distribue les aides afférentes. Elle contribue en lien avec les collectivités locales à l'élaboration des politiques de l'habitat privé et notamment l'adaptation locale des plafonds de loyers nationaux liés au conventionnement Anah.

Les EPCI et communes

Ils peuvent être, en tant que délégataires des aides à la pierre, en charge de l'instruction de dossiers de conventionnement Anah et de la distribution des aides afférentes (délégation de type 3). Ils participent avec la DDT (ou seuls dans le cas d'une délégation de compétence) à l'élaboration locale des politiques de l'habitat privé et notamment l'adaptation locale des plafonds de loyers nationaux liés au conventionnement Anah. Le PLH est l'un des

outils de matérialisation de cette programmation ; il inclut des éléments sur les logements à capter en intermédiation locative. Les collectivités peuvent décider de verser des primes locales aux bailleurs pour favoriser la captation. Lorsqu'elles possèdent un FSL, les métropoles contribuent à la facilitation de l'accès au logement et à la sécurisation des risques locatifs dans le parc privé (aides sur les dépôts de garantie, dispositifs de sécurisation des impayés, dégradations, etc.). Elles peuvent également financer des dispositifs d'intermédiation locative. Elles peuvent porter ou relayer de manière efficace des actions de communication à destination des bailleurs privés.

Les Conseils départementaux

Acteurs historiques du financement des agences immobilières sociales au travers des PDALHPD et grâce aux FSL (AML : aide à la médiation locative), ils sont également chefs de file de l'action sociale sur les territoires. Ils peuvent être, en tant que délégataires des aides à la pierre, en charge de l'instruction de dossiers de conventionnement Anah (délégation de type 3). Grâce aux FSL, ils contribuent à la facilitation de l'accès au logement et à la sécurisation des risques locatifs dans le parc privé (aides sur les dépôts de garantie, dispositifs de sécurisation des impayés, dégradations, etc.).

L'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL)

Elle apporte informations, appui et conseils aux propriétaires bailleurs, en les orientant notamment vers les solutions de mise en location et les dispositifs de valorisation patrimoniale les plus adaptés à leur situation, et peut appuyer juridiquement les opérateurs.

Les agences d'urbanisme et observatoires locaux des loyers (qui peuvent être portés par des ADIL)

Ils apportent une connaissance sur le parc locatif privé du territoire qui est essentielle pour bien cibler la captation.

Les partenaires et relais éventuels

Syndicats de propriétaires, agences immobilières, chambres des notaires, associations caritatives... Ils constituent un second cercle de partenaires à impliquer dans la stratégie de captation, pour démultiplier les moyens d'atteindre de nouveaux propriétaires bailleurs (cf. IV.1.)

Le SIAO

Il a pour mission de recenser l'ensemble des logements en intermédiation locative et il est informé des places disponibles pour pouvoir proposer des orientations. Acteur important de l'observation sociale sur le territoire, il apporte des éléments de compréhension de la demande qui permettent d'orienter la captation. La CCAPEX peut être mobilisée dans cette même perspective.

LE RÔLE DE L'AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT

Le conventionnement Anah est **un levier essentiel pour la mobilisation de logements en intermédiation locative**. Il a un rôle de modération des loyers qui permet de répondre aux besoins des ménages modestes. Les propriétaires bailleurs qui acceptent de conventionner s'engagent en effet à respecter des plafonds de loyer inférieurs aux prix de marché et des plafonds de ressources pour les locataires, et ils perçoivent en contrepartie des avantages financiers sous la forme d'aides aux travaux, de déductions fiscales sur leurs revenus locatifs et de primes complémentaires. Le conventionnement Anah – avec ou sans travaux – est avant tout un outil de production de logements abordables dans le parc locatif privé, mais il est aussi un outil pour d'autres politiques publiques (rénovation énergétique, réhabilitation de quartiers dégradés, atteinte des objectifs SRU...). Pour toutes ces raisons **c'est un outil qui doit être fortement encouragé et intégré dans les négociations avec les bailleurs**.

D'un point de vue technique, il convient néanmoins de préciser qu'intermédiation locative et conventionnement Anah se rencontrent sans se superposer :

- Formellement le conventionnement n'est pas une condition pour la mise en intermédiation locative d'un logement auprès d'un opérateur agréé, même si les acteurs localement peuvent en décider autrement. Dans l'absolu, un logement peut être mis en intermédiation locative sans être conventionné.
- Inversement, un logement conventionné peut ne pas être mis en intermédiation locative. Il est alors géré en direct par le propriétaire bailleur, ou géré par un tiers « classique » (agence immobilière commerciale).

Il convient de rappeler que les financeurs de l'intermédiation locative sont multiples : ainsi un logement peut être conventionné Anah et mis en intermédiation locative auprès d'un tiers agréé sans pour autant rentrer dans les décomptes des logements financés par l'Etat.

L'Anah n'est pas un financeur de l'intermédiation locative en tant que tel. **L'Anah pilote un dispositif – le conventionnement – qui facilite la captation de logements et contribue à la pérennité d'un parc privé à des fins sociales**. Les aides distribuées par l'Anah ne remplacent en aucun cas un financement pour la captation, la gestion ou l'accompagnement attribué à un opérateur par un financeur (Etat, collectivité, fondation...).

CONNAÎTRE LES OPÉRATEURS D'INTERMÉDIATION LOCATIVE POUR BIEN ORIENTER LES BAILLEURS

Pour faciliter l'élaboration de la stratégie, le pilotage des acteurs et la mise en relation opérationnelle des propriétaires bailleurs avec les opérateurs, il est nécessaire de bien connaître le tissu d'opérateurs actifs sur le territoire. La simple liste des opérateurs détenant l'agrément Intermédiation locative – Gestion locative sociale n'est pas suffisante (certains opérateurs peuvent ne plus être actifs, certains opérateurs détiennent l'agrément pour la gestion de résidences sociales, etc.). Il faut donc réaliser un **annuaire détaillé et territorialisé**, à destination des partenaires, qui précise :

- > Le nom et les coordonnées des opérateurs réellement actifs sur l'intermédiation locative ;
- > La couverture géographique actuelle (par commune ou intercommunalité) et la possibilité de couvrir de nouvelles zones.
- > Le nombre de logements déjà en gestion et les modalités de gestion (mandat de gestion, location/sous-location) ;
- > Une estimation de la capacité à prendre davantage de logements en gestion.

La DDCS est la mieux à même d'élaborer et piloter cet outil avec ses partenaires.

2 DÉFINIR DES CRITÈRES DE PROSPECTION POUR ADAPTER LA CAPTATION AUX BESOINS

CRITÈRES ET OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les critères et objectifs stratégiques correspondent aux caractéristiques que doivent avoir les logements captés pour **répondre aux objectifs portés par le dispositif d'intermédiation locative**, en premier lieu desquels l'accès au logement de ménages en difficulté financière et/ou sociale. Ces critères et objectifs comprennent :

La localisation

Elle correspond au(x) **bassin(s) de vie des ménages suivis par le SIAO** ou les autres orienteurs (proximité du bassin d'emploi, de transports publics et commerces, des services de soins et services administratifs, etc.). Ces zones peuvent être définies en fonction des informations connues du SIAO ou bien sur la base d'autres indicateurs de la demande. La définition des zones de prospection peut également correspondre à des **objectifs de politique locale de l'habitat** (par exemple : cibler des logements du centre ancien pour les réhabiliter et les mettre en intermédiation locative ; cibler les communes dans lesquelles le parc social ne correspond pas à la typologie de la demande, etc.). L'enjeu **d'équilibre territorial** peut intervenir à ce stade (cibler les communes moins pourvues en logements sociaux par exemple). Il peut ensuite être défini des niveaux de priorité par zone pour guider les opérateurs dans leur prospection.

Exemple

La plateforme de captation Fac'IL de l'Eurométropole de Strasbourg priorise les communes carencées ou déficitaires au titre du décompte de logements sociaux prévu par la loi SRU.

Exemple

Le dispositif Solibail en Ile-de-France (hors Paris) vise à capter 60% des logements dans les départements franciliens de petite couronne, et 40% dans les départements de grande couronne.

Exemple

Dans le Haut-Rhin, la DDCSPP a fixé un objectif de captation de 50% des logements sur Mulhouse et son agglomération, et 50% sur le reste du département.

Exemple

En Gironde, la plateforme Louer Clé en main a pour objectif de capter 2/3 des logements sur Bordeaux Métropole (avec une préférence sur la ville centre et les zones très connectées en transports en commun) et 1/3 sur le reste du département.

Dans certains territoires un découpage géographique peut également être fait afin **d'attribuer des zones spécifiques de prospection à chaque opérateur capteur**.

Exemple

Dans le cadre du dispositif Solibail en Ile-de-France le territoire est découpé en une dizaine de zones dont chacune est attribuée à un opérateur capteur.

La prospection doit également tenir compte de **l'implantation et de la couverture géographique des opérateurs**. Un logement trop éloigné de la zone d'implantation d'un opérateur peut devenir difficile à gérer. Cette analyse des zones de couverture peut permettre d'identifier les zones non ou mal couvertes et d'étudier avec les opérateurs les possibilités d'y remédier.

La typologie et les caractéristiques du logement

Ces éléments dépendent des besoins des ménages ciblés par le dispositif d'intermédiation locative. Il s'agit avant tout de la surface et du nombre de pièces. D'autres caractéristiques peuvent être ajoutées en fonction des enjeux et besoins locaux : la présence ou non d'un balcon/garage/ascenseur, l'étage maximal du logement lorsqu'il n'y a pas d'ascenseur, l'accessibilité du logement et son adaptation/adaptabilité aux personnes à mobilité réduite, etc. Tous ces éléments sont importants car ils peuvent aussi contribuer à majorer le loyer et les charges locatives. L'environnement du logement (état des parties communes de la copropriété, des espaces extérieurs ; quartier de localisation) peut rentrer en ligne de compte lors du choix des logements.

Les loyers cibles et l'examen des charges

En mandat de gestion le loyer est payé directement par le ménage locataire (qui peut solliciter l'aide au logement) ; en location/sous-location il est assumé par l'organisme locataire du logement qui le répercute entièrement ou en partie sur le ménage sous-locataire (qui peut solliciter l'aide au logement). **Les loyers des logements captés doivent donc être en adéquation avec les capacités financières des ménages ciblés** (taux d'effort et reste pour vivre soutenables), ou bien avec les capacités financières de couverture d'un différentiel de loyer par le financeur du dispositif. La location/sous-location avec couverture d'un différentiel de loyer peut être un outil pour solvabiliser temporairement un ménage et baisser son taux d'effort dans l'attente d'une hausse de ses revenus (qui permettra le glissement de bail) ou dans l'attente d'un relogement dans le parc social par exemple (dans le cas d'un marché locatif privé globalement très cher par exemple). **La stratégie de captation fixe donc des loyers cibles pour le dispositif**. Elle doit également fixer **l'objectif en matière de conventionnement avec l'Anah**, à la fois sur les volumes et les niveaux

de conventionnement (intermédiaire, social, très social).

Exemple

La plateforme de captation Fac'IL de l'Eurométropole de Strasbourg se fixe comme objectif un recours systématique au conventionnement Anah, à un niveau social ou très social, afin que les loyers soient en adéquation avec les capacités financières des ménages ciblés ou bien avec les capacités financières de couverture d'un différentiel de loyer par le financeur du dispositif.

Exemple

Bordeaux Métropole et le département de la Gironde ont fixé à la plateforme Louer Clé en main un objectif d'accroissement du recours au conventionnement Anah, mais des loyers libres peuvent être acceptés lorsqu'il s'agit de petits logements qui correspondent aux besoins des ménages.

L'examen des charges doit également être un point d'attention. Les modalités chauffage et eau chaude individuels ou collectifs, la nature des vitrages (simples ou doubles), la situation du logement (rez-de-chaussée/dernier étage) et son isolation influent fortement sur le reste à charge et les factures d'énergie. Le fonctionnement des aides au logement (aide calculée sur le loyer + forfait charges) conduit à privilégier les logements dont les charges sont les mieux maîtrisées.

Les volumes à capter et le type d'intermédiation locative :

Il s'agit de préciser les volumes à capter et le cas échéant de les territorialiser (en fonction des zones jugées prioritaires). La stratégie de captation doit fixer aux opérateurs des objectifs sur les parts respectives de logements captés en mandat de gestion et en location/sous-location.

Exemple

L'appel à projets lancé par la DRJSCS Hauts-de-France fixe aux opérateurs un objectif de 55% de mandats de gestion parmi les logements captés et intégrés au dispositif.

CRITÈRES TECHNIQUES

Décence du logement, état général du logement et du bâtiment :

Les logements captés doivent satisfaire aux critères de décence tels que définis par la réglementation. Les logements jugés en trop mauvais état général peuvent être écartés. Les logements et bâtiments qui semblent présenter un danger pour la santé ou la sécurité des occupants peuvent être écartés, même s'ils ne sont pas sous procédure d'insalubrité ou de péril. Il est possible toutefois **d'encourager**

le propriétaire à effectuer des travaux et de l'accompagner dans les démarches d'obtention d'aides, notamment grâce au conventionnement Anah avec travaux (et aux aides d'Action Logement et de certaines collectivités). Le logement pourra ensuite être mobilisé pour l'intermédiation locative. Il est aussi possible de mettre en place un système de vérification par la puissance publique des adresses des logements, notamment lorsque la problématique des marchands de sommeil est importante. Une visite systématique des logements durant la phase de captation est recommandée.

Exemple :

Dans le Haut-Rhin, un circuit de validation institutionnel a été créé. Les informations sur les logements identifiés par l'ADIL ou les agences immobilières sociales en charge de la captation doivent être systématiquement transmises à la DDCSPP, à la DDT et au service habitat de Mulhouse Alsace Agglomération (pour les logements sur l'agglomération) qui peuvent vérifier que le propriétaire n'est pas connu de leurs services pour des pratiques de location délictueuses.

Niveau de performance énergétique :

La stratégie de captation peut définir un niveau de performance énergétique globale des logements intégrés au dispositif d'intermédiation locative. Il convient de noter que les logements conventionnés avec l'Anah doivent satisfaire un niveau de performance énergétique minimal fixé par décret.

Exemple

Dans le Haut-Rhin, la charte de captation de logements pour l'intermédiation locative fixe comme objectif de captation une performance énergétique minimale classe D, et rappelle la possibilité de mobiliser les aides aux travaux de l'Anah pour accompagner les propriétaires dans l'amélioration de leur logement.

DÉFINIR ET PILOTER LES CRITÈRES

Pour pouvoir définir des critères de captation pertinents, il faut connaître un certain nombre d'éléments dont les besoins, la situation du marché locatif et les capacités des opérateurs. **La stratégie de captation incluant les critères stratégiques et techniques doit donc être co-construite par les différentes parties prenantes** dont la puissance publique (DDCS, DDT, collectivités locales), les opérateurs d'intermédiation locative, les acteurs sociaux partenaires (SIAO, les associations de veille sociale et d'hébergement, CCAS...) et des acteurs du logement (ADIL, associations de propriétaires bailleurs, agences immobilières...). Cette première phase de mobilisation collective facilitera par la suite la mobilisation par chacun des acteurs de ses

ressources et compétences pour que la captation fonctionne.

Les éléments à étudier sont en particulier :

- > **La situation et le fonctionnement du marché locatif** : niveaux de loyers, niveaux de tension, temps de présence des logements sur le marché locatif, les attentes et motivations des propriétaires du territoire...
- > **D'autres caractéristiques territoriales** facilitant l'insertion des ménages qui intégreront le dispositif d'intermédiation locative : le réseau de transports en commun, l'accessibilité des services et emploi...
- > **Les besoins recensés** sur le territoire en termes d'accès au logement, et notamment parmi les ménages connus du SIAO : les compositions familiales, les niveaux de ressources, les attaches géographiques, les communes et quartiers privilégiés dans les demandes...
- > **Les capacités des opérateurs en termes de couverture territoriale**, en particulier ceux qui assureront la gestion locative. Pour des raisons pratiques (notamment pour l'accompagnement des ménages) il peut être utile de concentrer un certain nombre de logements captés sur un périmètre rapproché.

Un retour d'expérience sur les captations déjà réalisées par les opérateurs sera utile. Si le territoire a peu d'expérience sur la captation du parc privé à des fins sociales, il est possible de commencer avec des critères relativement larges, pour ensuite les préciser au fil du temps. **Des réunions régulières de retour d'expérience** sur la captation permettront d'améliorer le dispositif.

3 CAS PARTICULIER : CAPTER AU CAS PAR CAS POUR RÉPONDRE À DES BESOINS ET SOUHAITS PRÉCIS DE MÉNAGES IDENTIFIÉS

Dans certains cas une captation sur mesure peut être réalisée, en complément ou à la place de la captation fondée sur des critères génériques :

- > Lorsque des besoins particuliers sont identifiés : très grand ménage, ménage souhaitant un logement dans une commune particulière qui n'est pas habituellement prioritaire pour la captation...
- > Lorsque le dispositif d'intermédiation locative fonctionne en identifiant d'abord les ménages avant de rechercher un logement correspondant à leurs souhaits et besoins.

Exemple

Le dispositif d'ACT « Un chez-soi d'abord », qui vise l'accès direct au logement pour des personnes sans abri souffrant de troubles psychiques sévères, identifie d'abord les personnes relevant du dispositif, commence l'accompagnement directement sur leur lieu de vie, puis cherche un ou plusieurs logements correspondant aux souhaits et besoins de chaque personne.

- > Lorsque les volumes à capter sont petits et qu'il est possible de réaliser du sur-mesure pour des ménages pré-identifiés.

Pour cela un processus doit être mis en place, pour que les opérateurs prescripteurs et orienteurs puissent « **passer commande** » au fil de l'eau des **logements qu'ils souhaiteraient obtenir**. Dans ces cas particuliers, l'association du ménage lui-même à la recherche de logements peut être envisagée.

Il est aussi possible d'imaginer un **fonctionnement hybride (en « demi-mesure »)** où le SIAO fournit aux opérateurs capteurs de manière très régulière la typologie des besoins pour les ménages actuellement dans sa file active. Ainsi les opérateurs capteurs ajustent en continu, autant que possible, leurs efforts de captation. Cela permet d'éviter de capter des logements qui resteront vacants trop longtemps.

Exemple

En Gironde, des remontées régulières des besoins des associations à la plateforme de captation Louer clé en main sont organisées.

4 INSCRIRE LA CAPTATION DANS LES POLITIQUES LOCALES DU LOGEMENT

L'intermédiation locative est un levier pour convaincre des propriétaires d'inscrire leur logement dans un dispositif institutionnel. On peut donc s'en servir comme un **outil pour mettre en œuvre des priorités locales en matière d'habitat et de logement**, au-delà de la question de l'accès au logement de ménages en difficulté. La programmation en matière de mobilisation du parc privé à des fins sociales et d'intermédiation locative est d'ailleurs inscrite dans les Programmes Locaux de l'Habitat des EPCI compétents en la matière (CCH, L302-1 IV).

UTILISER L'INTERMÉDIATION LOCATIVE ET LE CONVENTIONNEMENT ANAH POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DU TERRITOIRE :

Déficit ou carence de logements sociaux

Les logements conventionnés avec l'Anah et les logements non conventionnés avec l'Anah mais mobilisés dans le cadre d'un dispositif de location/sous-location par un opérateur agréé pour l'intermédiation locative peuvent **être comptabilisés sous certaines conditions au titre du décompte de logements sociaux dans le cadre de la loi SRU**. En outre, sous certaines conditions, les dépenses réalisées par une commune pour le conventionnement Anah avec intermédiation locative peuvent être déduites des prélèvements SRU¹.

Exemple

L'Eurométropole de Strasbourg a choisi d'utiliser l'intermédiation locative pour accompagner les communes carencées de son territoire et créer ainsi une offre de logements abordables complémentaire au parc locatif social qui n'est pas aujourd'hui en mesure de répondre aux 23 000 demandes actives.

Inadéquation du parc locatif social à la demande

La mobilisation du parc privé au moyen du conventionnement Anah peut permettre par exemple de **compenser le manque de petits logements disponibles dans le parc social**, ou au contraire l'absence de très grands logements.

Vacance structurelle du parc privé

L'intermédiation locative peut apporter une **réponse à la vacance dite de « désintérêt économique »** (désintérêt pour s'occuper du bien, mauvaises

expériences locatives, pas de capacité financière pour entretenir le logement...). Aux propriétaires qui choisissent de laisser leur logement **vacant par intérêt économique** (vacance expectative ou spéculative), le dispositif de déductions fiscales Louer Abordable (Cosse ancien) peut être une partie de la réponse. Enfin, le conventionnement peut aussi répondre à la **vacance des logements dégradés ou insalubres** (cf. point suivant).

Exemple

L'Eurométropole de Strasbourg a fait de l'intermédiation locative un des principaux outils de lutte contre la vacance du parc privé depuis la première opération « Mieux relouer mon logement vacant » lancée en mai 2016.

Pour plus d'informations sur la lutte contre la vacance des logements, consulter : «Vacance des logements, stratégies et méthodes pour en sortir» (Anah, Eurométropole de Strasbourg, décembre 2018)

Parc privé dégradé

Le conventionnement Anah avec travaux permet de débloquer des aides significatives pour réhabiliter des logements privés, en finançant jusqu'à 35 % des travaux réalisés, en complément de différentes primes (prime Habiter Mieux de 2 000 €, prime d'intermédiation locative de 1 000 €, etc.). Une collectivité peut majorer ces aides de l'Anah. Elle peut engager d'autre part une démarche auprès des propriétaires bailleurs de ce parc ancien dégradé pour encourager la rénovation tout en augmentant les solutions abordables et adaptées pour les ménages modestes et éprouvant des difficultés sociales.

Cherté du marché locatif privé et enjeu de mixité sociale

Le conventionnement Anah, lorsqu'il est bien utilisé localement, est **un outil d'encadrement des loyers** incitatif pour les propriétaires bailleurs. Il permet par la même occasion de créer de la mixité au sein du parc locatif privé.

¹ Article R302-16 (4e) du Code de la Construction et de l'Habitation

5 COORDONNER LES DIFFÉRENTS PROGRAMMES QUI VISENT À LA CAPTATION DE LOGEMENTS DANS LE PARC PRIVÉ

Au-delà du fait qu'il existe souvent plusieurs opérateurs de captation dans un même dispositif d'intermédiation locative, il peut exister plusieurs dispositifs sollicitant le parc privé et plusieurs stratégies et modalités de captation associées. La coordination des opérateurs, voire la mutualisation des ressources et outils, doivent être recherchées.

Plusieurs dispositifs d'intermédiation locative sur un même territoire peuvent coexister :

- > Intermédiation locative financé par le programme budgétaire « Hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables » de l'Etat (programme 177) ;
- > dispositif d'appartements de coordination thérapeutique Un Chez-soi d'abord ;
- > dispositifs d'intermédiation locative financés par les collectivités locales (dont les celles portant un Fonds de Solidarité Logement – FSL) ;
- > dispositif de réinstallation visant au relogement de ménages réfugiés financé par l'Union Européenne, etc.

Dans ce cas la **mutualisation de la captation sur un territoire** – qui peut être facilitée lorsqu'un petit nombre d'opérateurs portent tous ces dispositifs – permettra une visibilité accrue auprès des propriétaires bailleurs en évitant la concurrence des dispositifs. **Tout au moins, une coordination doit être établie** pour que les logements ne correspondant pas aux besoins d'un dispositif puissent être transmis aux autres dispositifs.

Exemple

La plateforme de communication et d'information régionale de Solibail en Ile-de-France réoriente près de la moitié des propriétaires qui la contactent vers d'autres dispositifs de la région.

D'autres programmes peuvent chercher à mobiliser des propriétaires bailleurs privés :

Les Programmes d'intérêt général de l'Anah (**PIG**) et les Opérations programmées d'amélioration de l'habitat (**OPAH**) peuvent déjà déployer une ingénierie envers les propriétaires bailleurs, avec un objectif de lutte contre la vacance par exemple, ou de rénovation des logements. Dans ce cas il s'agit de **rechercher les synergies entre les objectifs** alloués aux opérateurs Anah (chargés

du suivi et de l'animation des PIG et OPAH pour le compte de la collectivité) et ceux des opérateurs d'intermédiation locative, afin que les logements conventionnés grâce au PIG (ou à l'OPAH) puissent être utilisés à des fins sociales.

Pour savoir si un logement se situe dans un secteur de dispositif programmé Anah (PIG ou OPAH), vous pouvez consulter la carte interactive des opérations en cours :

<https://www.anah.fr/collectivite/les-operations-programmees/trouver-une-operation-programmee/>

Exemple

Sur Bordeaux Métropole, le dispositif de lutte contre la précarité énergétique « Mon énergie » vise à accompagner les propriétaires occupants et les locataires dans la maîtrise de l'énergie (réalisation de diagnostics, sensibilisation aux écogestes, distribution de kits de maîtrise de l'énergie, information des propriétaires bailleurs sur les travaux à réaliser...). Un protocole de coordination entre la plateforme de captation pour l'intermédiation locative « Louer clé en main » et ce dispositif « Mon énergie » est en cours de formalisation afin de pouvoir proposer des solutions locatives adaptées à certains propriétaires identifiés.

6 SUIVRE LE PARC MOBILISÉ

Pour suivre le parc mobilisé ou en cours de mobilisation, des outils doivent être développés, plus ou moins élaborés en fonction des volumes à traiter.

UN OUTIL DE GESTION POUR LES OPÉRATEURS

Lorsque les opérateurs engagent une démarche de captation, ils s'appuient sur **un outil de gestion qui leur permet de suivre tous les prospects** (coordonnées du propriétaire bailleur, adresse du logement, typologie, caractéristiques du logement, compte-rendu de visite, dates de conventionnement...) et le niveau d'avancement des discussions avec les propriétaires bailleurs. Il peut être utile de noter les dates des échanges et des grandes étapes, afin de pouvoir ensuite identifier les étapes qui prennent le plus de temps et d'évaluer la réactivité dans le processus.

Cet outil permettra également de **fournir de la matière aux réunions régulières de capitalisation** sur la captation avec les partenaires. Pour cela, il est utile d'intégrer les éléments suivants :

- > Les **motivations** du propriétaire bailleurs pour intégrer un dispositif d'intermédiation locative, telles qu'identifiées par l'opérateur capteur.
- > La **source du contact** : contact spontané suite à une campagne de publicité, contact spontané grâce au bouche-à-oreille, prospection active de l'opérateur capteur, prospection active par un opérateur Anah dans le cadre d'un dispositif programmé (PIG ou OPAH), propriétaire ayant été orienté vers l'intermédiation locative par le service instructeur Anah lorsqu'il a voulu conventionner son logement...
- > Les **questions les plus fréquemment posées** par les propriétaires bailleurs et les **arguments** qui semblent les convaincre le mieux.
- > Les **raisons des refus** par les propriétaires bailleurs ou par le capteur.

Cet outil doit être sécurisé dans le respect de la protection des données personnelles. Des informations complémentaires peuvent être collectées à des fins de capitalisation, comme l'âge des propriétaires bailleurs, le nombre de logements possédés à des fins locatives, etc., sans qu'il puisse être exigé des propriétaires qu'ils fournissent de telles informations.

UN OUTIL DE PILOTAGE POUR L'ETAT OU LA COLLECTIVITÉ

Le financeur d'un dispositif d'intermédiation locative doit pouvoir disposer d'un **outil de suivi du parc**. Cet outil de centralisation de l'information est d'autant plus important lorsque plusieurs opérateurs sont financés pour mettre en œuvre ce dispositif. L'outil permet de suivre le parc actuellement mobilisé et ses caractéristiques, soit en temps réel (s'il s'agit d'un système d'information numérique en ligne), soit à intervalles réguliers.

Cet outil intègre :

- > Des informations sur les logements mobilisés (adresse, typologie, surface, loyer et charges) en anonymisant les données relatives aux propriétaires bailleurs.
- > Des informations sur le conventionnement Anah s'il existe, dont la date de fin de conventionnement.
- > La date de captation et la date d'entrée dans le dispositif d'intermédiation locative si elle est différente, et l'identité de l'opérateur gestionnaire.
- > La date de sortie du logement du dispositif (ou date prévisionnelle) et le motif (glissement de bail, fin de l'intermédiation par un opérateur, fin du financement à l'opérateur).

- > Le cas échéant, le suivi des financements attribués au logement ou au propriétaire dans le cadre du dispositif local (primes exceptionnelles versées par la collectivité, frais exceptionnels engagés pour la remise en état...).
- > La durée de vacance du logement sur l'année.

L'outil peut également servir à suivre l'occupation des logements.

7 ORGANISER L'INTERFACE ENTRE LA CAPTATION DES LOGEMENTS ET L'ORIENTATION DES MÉNAGES

Lorsqu'un logement est capté, il doit être **mis à disposition des partenaires en charge de l'orientation** (en premier lieu desquels le SIAO) pour qu'ils puissent identifier un ménage pouvant en devenir locataire. Le logement doit également être **confié à un opérateur qui assurera la gestion locative et l'accompagnement** (dans le cas où c'est un opérateur distinct de l'opérateur de captation. Cf. III.). Ces connexions doivent être organisées afin de perdre le moins de temps possible ;

RÉPARTIR LES LOGEMENTS CAPTÉS ENTRE GESTIONNAIRES D'INTERMÉDIATION LOCATIVE

Lorsque certaines activités de la mission captation sont mutualisées sur un seul opérateur, celui-ci doit ensuite opérer la répartition des prospects et logements entre les différents opérateurs en charge des phases aval. Les modalités de cette répartition doivent être clairement définies.

Cette répartition se fait selon l'organisation développée (cf. III.).

Exemple

La plateforme de captation Fac'IL, qui mutualise la mission de captation sur l'Eurométropole de Strasbourg, fonctionne sur le modèle de bourse au logement. Les opérateurs gestionnaires sont informés de tous les logements captés au fil de l'eau et se positionnent en fonction de leurs besoins. Dans un premier temps c'est le premier opérateur qui se positionne qui obtient le logement.

Exemple

En Ile-de-France, un numéro de téléphone unique est géré par une plateforme régionale d'information. Celle-ci renvoie chaque prospect vers l'opérateur capteur en charge de la zone géographique dans laquelle se situe le logement. Une fois le logement capté, il est confié à l'opérateur gestionnaire en charge de cette zone géographique.

Exemple

À Lorient et à Bordeaux, un numéro de téléphone unique a été mis en place mais deux opérateurs capteurs/gestionnaires se partagent les permanences téléphoniques, ce qui permet de répartir les prospects naturellement au fil de l'eau.

S'il convient d'éviter les ruptures dans le « parcours du bailleur », il faut également éviter les situations où celui-ci est contacté par un grand nombre d'acteurs différents qui cherchent à capter. Il faut donc penser un parcours le plus optimisé possible en travaillant sur la coopération et la coordination de tous les acteurs. Lorsqu'un acteur est amené à transmettre les coordonnées d'un propriétaire bailleur à un autre acteur, il est nécessaire de bien en informer le propriétaire pour obtenir son autorisation.

ASSURER LE LIEN ENTRE LE LOGEMENT CAPTÉ ET L'ORGANISME RESPONSABLE DE L'ORIENTATION DES MÉNAGES

Afin d'éviter la vacance du logement capté ou le découragement des propriétaires bailleurs, l'entrée d'un ménage dans le logement doit se faire rapidement à l'issue de la phase de captation. Pour cela, il faut une communication et des processus fluides entre le ou les opérateurs capteurs et les opérateurs gestionnaires. Le **lien avec le SIAO** doit être établi et formalisé de manière à ce qu'il puisse orienter des ménages sur les logements. La formalisation de fiches de transmission, ou l'utilisation d'un outil informatique dédié peuvent être des solutions.

Exemple

Dans le Haut-Rhin, l'ADIL remplit « une fiche prospect » pour chaque contact établi et la transmet aux AIVS® du territoire.

Exemple

En Ile-de-France le logiciel Solicapt – développé par Soliha Ile-de-France sous la supervision de la DRIHL – est utilisé pour suivre le parc de logements dans le temps (avancement de la captation, mise en location / entrée dans le parc Solibail, restitution du logement / sortie du parc Solibail). Le logiciel est interfacé avec le logiciel de suivi des ménages logés dans Solibail, ce qui permet notamment à l'organisme orienteur d'avoir une vision en temps réel des logements vacants.



Communiquer

Informer

Prospecter

Contrôler

Négocier

Assister



Référentiel des activités de la captation

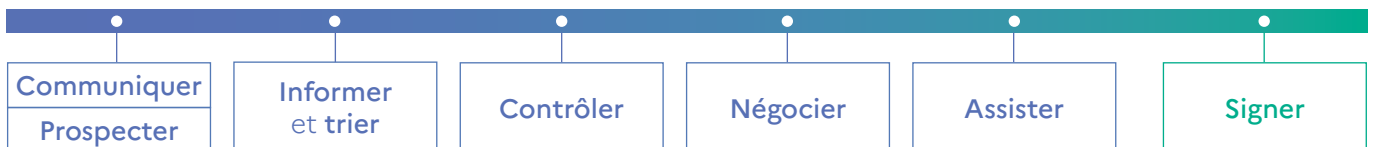
La captation est une mission qui regroupe plusieurs activités. Pour organiser une captation performante, toutes ces activités doivent être réalisées, par un ou plusieurs acteurs qui s'organisent entre eux. La coordination et la réactivité des acteurs dans la réalisation de ces missions contribuent à la bonne réputation du dispositif d'intermédiation locative. Le professionnalisme des réponses apportées à chaque étape aux propriétaires bailleurs contribue à nouer une relation de confiance qui est essentielle pour convaincre, mais également pour s'assurer que toute la période de location se passera bien.

6 grandes activités composent la captation :

- > **COMMUNIQUER** pour faire connaître largement l'intermédiation locative.
- > **PROSPECTER** pour aller vers des propriétaires bailleurs et leur proposer l'intermédiation locative.
- > **INFORMER** le propriétaire bailleur sur le projet social, les avantages et conditions de l'intermédiation locative et **TRIER** les prospects en fonction des critères stratégiques fixés.
- > **CONTRÔLER** la conformité technique du logement au regard des critères fixés.
- > **NÉGOCIER** les conditions du bail.
- > **ASSISTER** le propriétaire bailleur dans ses démarches, notamment le conventionnement.

LES ACTIVITÉS DE LA CAPTATION

DÉBUT DE LA GESTION



COMMUNIQUER POUR FAIRE CONNAÎTRE LARGEMENT L'INTERMÉDIATION LOCATIVE

La communication doit permettre de rendre l'intermédiation locative **visible** et rapidement **compréhensible**. Elle doit être pensée en fonction des cibles et des messages à délivrer. De là découleront les différents contenus, outils et canaux qui seront utilisés. **La communication est un premier point d'entrée qui doit contribuer à construire l'adhésion du propriétaire au dispositif.** La communication doit donc mettre en avant les différents avantages de l'intermédiation locative tout en évitant les effets déceptifs d'un message mettant en avant le « zéro risque » ou donnant une perception erronée des garanties apportées (par exemple, une remise en état n'est pas une remise à neuf). **Une communication unique sur un territoire**

aura l'avantage d'avoir davantage d'envergure, de visibilité et de lisibilité. Si plusieurs dispositifs cohabitent sur le territoire, la communication doit porter donc sur les caractéristiques communes de ces dispositifs et renvoyer de manière simple vers le bon acteur pour informer plus précisément les propriétaires bailleurs intéressés. En effet, une communication visible n'est utile et efficace que lorsqu'elle **conduit le propriétaire intéressé vers une source d'information accessible.** C'est la première étape du « parcours du bailleur » et elle doit être bien organisée. Il est essentiel que la communication institutionnelle soit cohérente avec les réalités des opérateurs et leurs capacités à faire.

PROSPECTER POUR ALLER VERS DES PROPRIÉTAIRES BAILLEURS ET LEUR PROPOSER L'INTERMÉDIATION LOCATIVE

L'activité de prospection consiste à **démarcher activement les propriétaires bailleurs** d'un territoire. Les opérateurs de captation peuvent le faire directement, en effectuant une **veille active sur les annonces** de mise en location publiées, et ils peuvent également avoir recours à des relais comme les agences immobilières classiques ou les notaires avec qui des partenariats peuvent être noués. **L'exploitation par la puissance publique des fichiers fiscaux** (logements vacants, logements conventionnés) peut également être un levier de prospection. Il convient de noter par exemple qu'on estime que 50% des logements vacants dans les secteurs locatifs tendus sont mobilisables immédiatement, sans travaux. **La prospection est une activité plus ciblée que la communication** : l'opérateur contacte en priorité les propriétaires dont le logement qui correspondent aux critères de localisation, typologie et niveau de loyer recherchés. Il s'agit d'une activité qui prend du temps.

La prospection vient donc compléter et renforcer la communication dont les effets sont souvent ponctuels (augmentation des contacts spontanés pendant quelques jours suite à la publication d'un article, la réalisation d'une campagne d'affichage, etc.). **La prospection est d'autant plus efficace que les propriétaires ont déjà été sensibilisés par une action de communication.** Les pratiques de prospection peuvent être travaillées entre partenaires et avec l'Etat et la collectivité, mais cette activité relève surtout du fonctionnement courant des opérateurs. Il convient de noter que les agences immobilières sociales sont des organismes à but non lucratif qui doivent donc clairement mettre en avant la dimension sociale de l'intermédiation locative lorsqu'elles effectuent une prospection directe auprès d'un propriétaire.

INFORMER LE PROPRIÉTAIRE BAILLEUR SUR LE PROJET SOCIAL, LES AVANTAGES ET CONDITIONS DE L'INTERMÉDIATION LOCATIVE ET TRIER LES PROSPECTS EN FONCTION DES CRITÈRES STRATÉGIQUES FIXÉS.

Dès le premier contact avec le propriétaire, et avant même de rentrer dans les détails de l'intermédiation locative, il convient d'**opérer un tri entre les prospects pour ne retenir que les logements qui correspondent aux besoins** et réorienter vers d'autres dispositifs les propriétaires dont les logements ne sont pas adaptés pour l'intermédiation locative. Ce premier tri se fait au regard des critères stratégiques fixés sur le territoire (localisation, typologie et caractéristiques du logement entre autres) (cf. I.2.).

Le propriétaire bailleur intéressé par l'intermédiation locative doit ensuite se voir **délivrer une information professionnelle à chaque étape de son parcours jusqu'à la mise en location.** La réputation du dispositif sur le territoire dépend en partie de la qualité et réactivité du premier contact. L'information recouvre les **aspects juridiques et financiers** de l'intermédiation locative : conditions du bail fixant les droits et devoirs du locataire et du propriétaire, conditions et avantages du conventionnement Anah, garanties et assurances existantes... Un argumentaire doit être construit sur la question des risques locatifs (dégradations, impayés), en se basant sur des chiffres, pour anticiper les craintes des prospects et mieux les convaincre. Mais il s'agit également d'informer le propriétaire sur le **projet social** de l'intermédiation locative, les modalités de choix du locataire, le fonctionnement des relations avec l'opérateur d'intermédiation locative, le glissement de bail, etc.

Certaines informations sont plus complexes à fournir que d'autres : ainsi par exemple, des compétences en **fiscalité** sont nécessaires pour pouvoir expliquer de manière personnalisée les avantages possibles de l'intermédiation locative en matière d'allègement d'impôts. Il convient de plus d'informer le propriétaire des conditions techniques pour que son logement puisse être accepté (habitabilité, décence, performance énergétique...). Enfin, une information sur les prochaines étapes et délais du processus est donnée.

Pour délivrer l'information la plus pertinente possible, **le professionnel en charge de la captation prend le temps d'écouter le propriétaire** afin de comprendre ses attentes, l'historique du bien et ses précédentes expériences en tant que bailleur.

A l'issue des échanges, une bonne pratique consiste à envoyer au prospect un compte-rendu des échanges et un récapitulatif des informations délivrées.

À noter

Si la mission d'information est toujours importante, elle se double d'une mission de conseil dans le cas du mandat de gestion. En effet, dès lors que le propriétaire confie la gestion de son bien à une agence immobilière sociale, la responsabilité civile de l'agent immobilier peut être engagée en cas de défaut de conseil et d'information.

Ressources - Les outils pour informer

- *Le guide du conventionnement de l'Anah*¹
- *Les analyses juridiques de l'Anil*
- *Le guide du propriétaire solidaire édité par la Fapil*
- *Le site Soliha Immo*

CONTRÔLER LA CONFORMITÉ TECHNIQUE DU LOGEMENT AU REGARD DES CRITÈRES FIXÉS

Le contrôle technique est une étape importante pour s'assurer de la qualité des logements captés. Elle se compose la plupart du temps d'**une visite sur place** et d'un **contrôle sur pièces** qui visent à vérifier l'habitabilité. Il s'agit de s'assurer que le logement présente des garanties de confort, de sécurité et d'hygiène pour l'occupant. Des critères particuliers sur la performance énergétique peuvent être exigés par l'opérateur et le financeur du dispositif d'intermédiation locative. La visite peut être l'occasion de vérifier d'autres critères importants pour répondre aux besoins du dispositif d'intermédiation locative comme l'accessibilité et l'adaptation du logement aux personnes à mobilité réduite, la proximité des transports et services, etc. (cf. I.2.)

Cette mission peut être effectuée par un acteur tiers ou directement par l'opérateur de captation. La puissance publique peut également mettre en œuvre un contrôle systématique pour éviter la captation de logements insalubres ou détenus par des marchands de sommeil.

Ressources - Les outils pour contrôler

- Les [critères de décence](#) des logements

NÉGOCIER LE BAIL

La négociation du bail est une phase importante puisqu'elle doit **permettre la viabilité du projet d'intermédiation locative**. La première étape consiste à lire le contrat de location avec le propriétaire bailleur et à **identifier les aspects non négociables**, c'est-à-dire les éléments imposés par la loi.

La négociation porte ensuite principalement sur le niveau de loyer qui doit être adapté au dispositif d'intermédiation locative : loyer abordable au regard des ressources des ménages visés et/ou au regard des plafonds définis par le financeur lorsqu'il finance un différentiel de loyer. Plusieurs simulations peuvent être faites sur la base des plafonds de loyers définis par l'Anah dans le cadre du conventionnement. Un outil permet de réaliser ces simulations, sur le site Facil Habitat. Cet « Outil d'estimation d'aides financières à la mise en location » permettra au propriétaire de connaître le bilan financier du conventionnement de son logement avec l'Anah (abattement fiscal et aides aux travaux si nécessaire) et de le comparer avec les bénéfices qu'il aurait tiré d'une mise en location « classique » du bien. Pour s'adapter au mieux à la situation du propriétaire, l'accompagnement d'un professionnel dans la réalisation de ces simulations est utile.

Il est possible d'aller plus loin dans la négociation du loyer, notamment lorsque le propriétaire souhaite bénéficier des garanties de la location/sous-location. Dans ce cas il est courant de demander au propriétaire un effort supplémentaire sur le niveau du loyer étant donné que les risques sont très limités et les relations avec le sous-locataire sont entièrement gérées par l'opérateur d'intermédiation. Dans tous les cas il s'agit d'amener le bailleur à considérer la rentabilité nette après impôts (charges usuelles, charges exceptionnelles, coûts indirects) de son bien plutôt que son loyer brut.

Lors de la négociation il est nécessaire d'**anticiper avec le propriétaire bailleur toute la durée de vie du contrat et de l'occupation du ménage**. Il s'agit de discuter en particulier des conditions de glissement de bail en expliquant au bailleur que la location/sous-location est un dispositif temporaire visant à l'insertion durable du ménage. Dès que le ménage est entré dans le logement il est alors recommandé de formaliser une convention tripartite entre le bailleur, l'association et le ménage pour fixer les modalités du glissement de bail.

¹ Guide datant de 2018. Quelques modifications sur le dispositif sont intervenues depuis. Pour une présentation à jour des déductions fiscales et plafonds de loyer et ressources applicables, se référer au site de l'ANIL <https://www.anil.org/dispositif-cosse-deduction-fiscale-louer-abordable/>

Pour cette mission de négociation, la coordination locale des différents acteurs du territoire permet d'harmoniser les pratiques et d'identifier les critères d'une négociation réussie (notamment au regard des enjeux du territoire).

Ressources - Les outils pour négocier

- *Les outils de simulation des ADIL*
- « Outil d'estimation d'aides financières à la mise en location » sur le site *Facil Habitat de l'Anah*

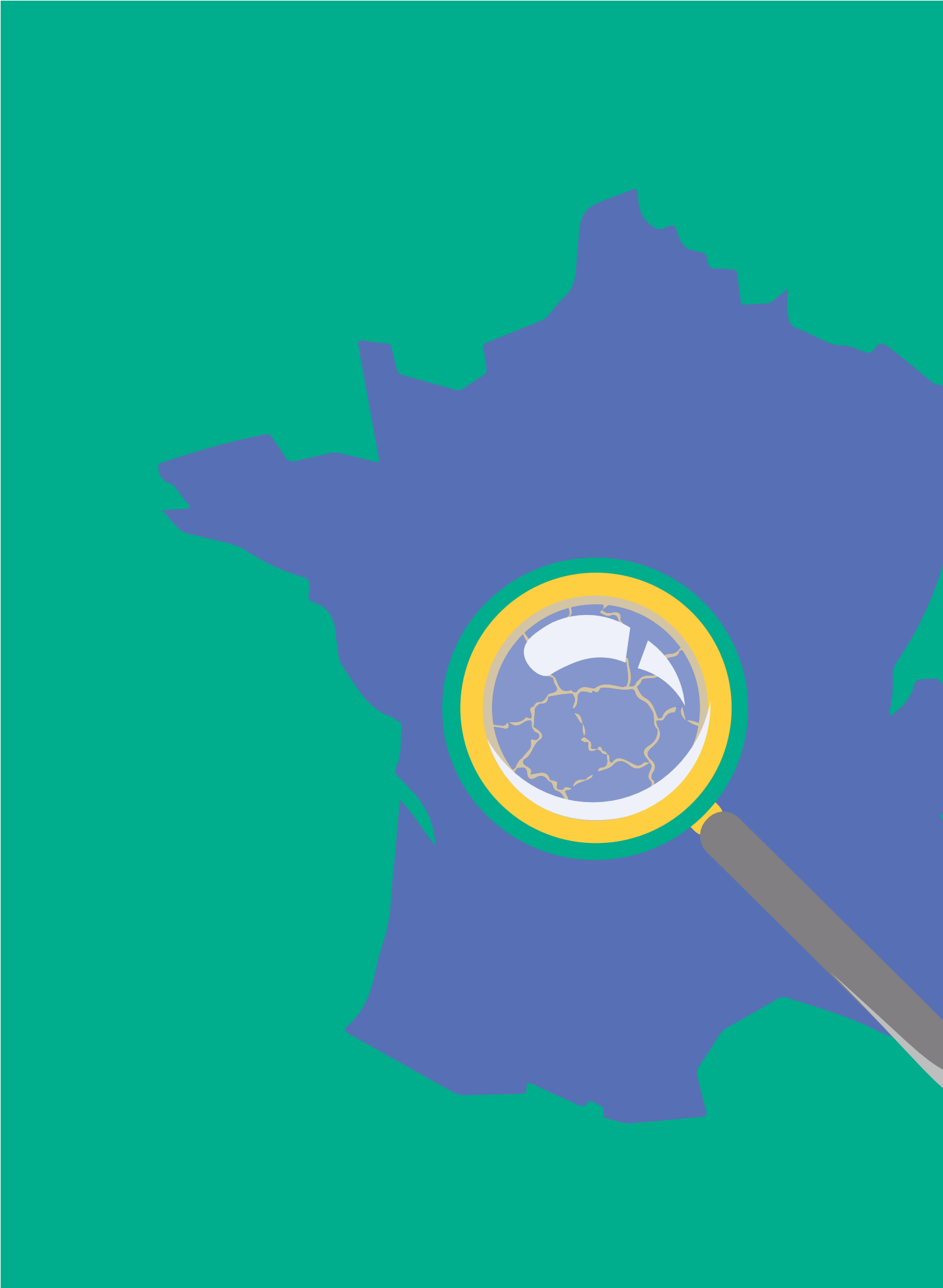
ASSISTER LE PROPRIÉTAIRE BAILLEURS DANS SES DÉMARCHES, NOTAMMENT LE CONVENTIONNEMENT

Enfin, lorsque le propriétaire bailleur souhaite bénéficier de certains avantages nationaux ou locaux, l'opérateur de captation peut l'appuyer dans ses démarches. La principale démarche est bien sûr la **mise en place d'un conventionnement avec ou sans travaux avec l'Anah**, qui ouvre droit au bénéfice de la déduction fiscale « Louer abordable/ Louer mieux » (Cosse ancien) et à certaines primes selon les cas. Si le logement se situe dans un secteur de dispositif programmé (PIG ou OPAH), l'opérateur (habilité par l'Anah) en charge du suivi et de l'animation de l'opération (pour le compte de la collectivité) a pour mission d'assister gratuitement les propriétaires dans la conception de leur dossier de conventionnement et dans le montage de leur projet de travaux si le bien doit être rénové.

D'autres aides peuvent exister localement, notamment pour l'amélioration du logement. Des primes locales d'incitation à l'intermédiation locative peuvent aussi être mobilisées lorsqu'elles existent. Certaines organisations locales de la captation proposent un service complet et approfondi d'assistance au bailleur. Il s'agit là d'une **démarche de « services aux bailleurs »** qui contribue à l'attractivité du dispositif d'intermédiation locative. L'accompagnement du propriétaire contribue à nouer une relation de confiance, essentielle pour réussir pleinement la mise en location.

Ressources - Les outils pour assister

- *La plateforme en ligne [monprojet.anah](https://monprojet.anah.fr)*





Organiser la captation sur un territoire

en bref...

- > Pour mettre en œuvre la stratégie de captation, il est indispensable de **travailler sur l'organisation locale du réseau d'acteurs**, afin de déterminer les modalités d'un « parcours du bailleur » qui soit le plus simple et fluide possible. 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.
- > L'approche méthodologique proposée ici consiste à penser **une organisation fonctionnelle**, en déterminant le ou les acteurs responsables de chacune des activités qui composent la captation (cf. référentiel des activités), ainsi que les liens qui doivent unir ces acteurs (échanges d'informations, délais d'actions...).
- > Une bonne organisation **met en synergies tous les acteurs de la captation, en s'appuyant sur leurs expertises et leurs capacités à faire**. Tous les acteurs ne sont pas tenus d'assurer tous les rôles et des **spécialisations** peuvent s'opérer sur le territoire. Lorsque plusieurs opérateurs réalisent la même activité, c'est la **coordination** qui doit être recherchée. Enfin, dans certains cas, la mission de captation sera **concentrée** sur un acteur unique, qui aura ainsi l'opportunité et les moyens de consolider ses compétences sur toute la chaîne de la captation.
- > Dans tous les cas, le soutien actif de la puissance publique est essentiel pour le succès d'une organisation territoriale de la captation.

1 COORDONNER, SPÉCIALISER, CONCENTRER : DIFFÉRENTES MODALITÉS D'ORGANISATION POUR CHAQUE ACTIVITÉ

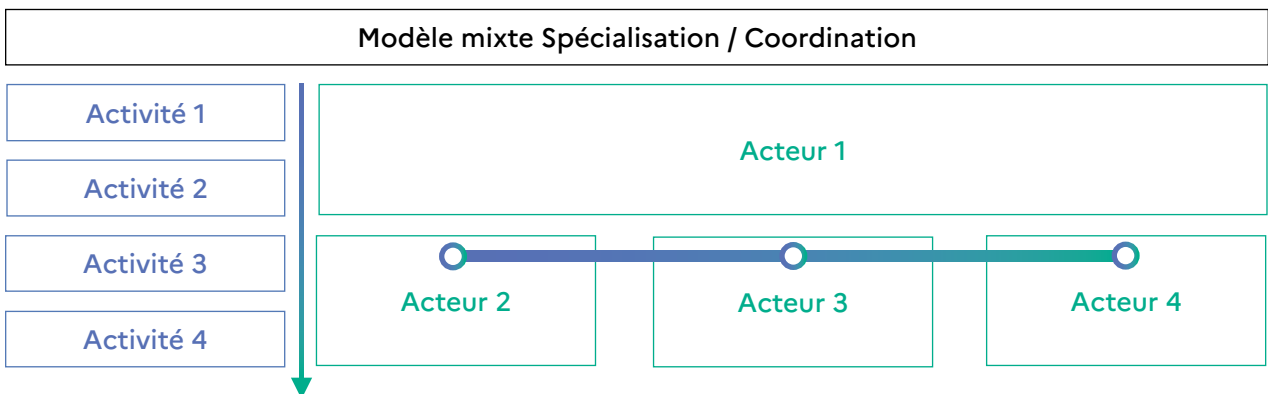
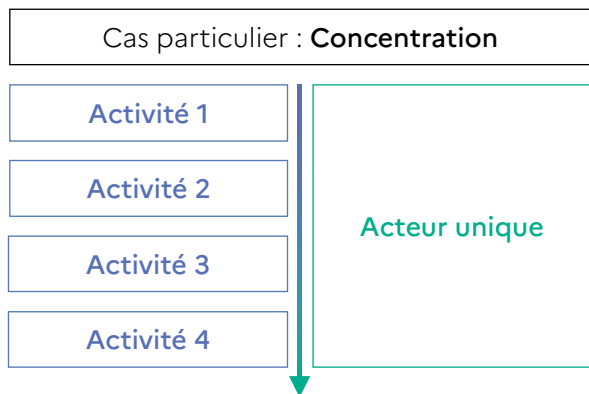
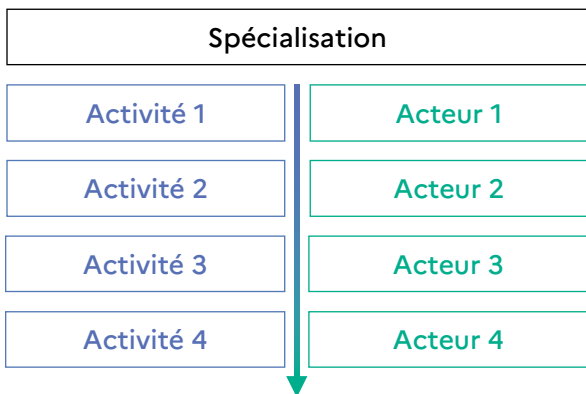
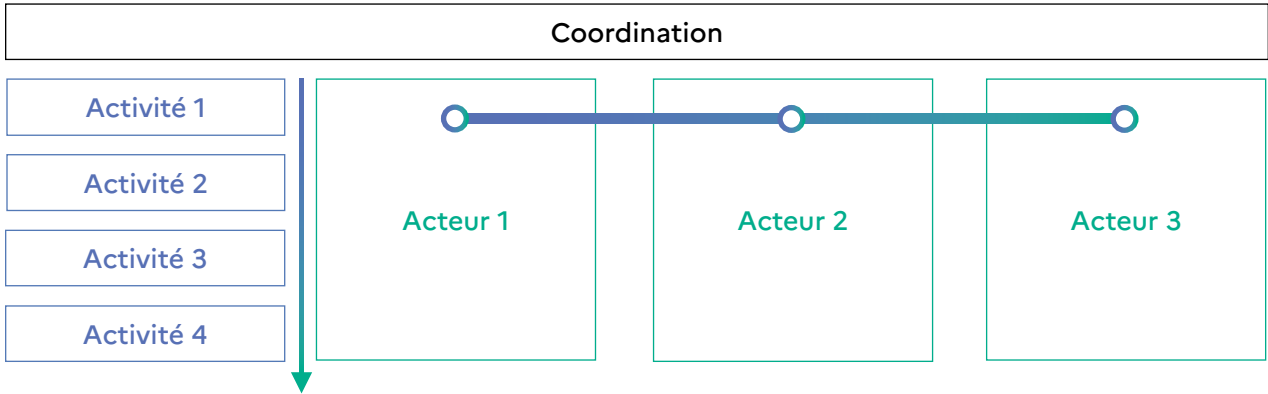
Pour chaque activité (communiquer, prospecter, informer, contrôler, négocier, assister) deux grandes options d'organisation sont envisageables :

- > **La coordination** : plusieurs acteurs réalisent l'activité en parallèle mais ils harmonisent leurs pratiques, s'accordent sur des processus et discours communs et ajustent leurs périmètres d'intervention pour éviter les concurrences.
- > **La spécialisation** : un seul acteur se spécialise sur l'activité et la réalise pour le compte des autres. Ceux-ci mutualisent leurs ressources pour confier cette activité à un acteur particulier qui est jugé le mieux placé pour la réaliser avec efficacité.

En pratique, c'est un **modèle mixte** qui est souvent adopté, avec un ou plusieurs activités confiées à un opérateur particulier et la coexistence de plusieurs opérateurs coordonnés sur les autres activités.

Il existe un cas particulier où toutes les activités sont confiées à un seul acteur :

- > **La concentration** : un seul acteur est chargé de toutes les activités de captation. Il devient opérateur unique de la captation sur un territoire et « prestataire de service » pour les opérateurs gestionnaires d'intermédiation locative qui n'ont plus à effectuer cette mission.



	POURQUOI SPÉCIALISER UN ACTEUR ?	POURQUOI COORDONNER LES ACTEURS ?
La communication	<ul style="list-style-type: none"> • Porter une communication unique, plus lisible et plus visible. • Mutualiser les ressources financières pour réaliser des campagnes de communication de plus grande envergure (plus coûteuses). 	<ul style="list-style-type: none"> • Eviter les messages divergents ou contradictoires. • Eviter les concurrences entre dispositifs.
La prospection	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser une prospection plus systématique et passer des partenariats à l'échelle du territoire avec des relais (union des propriétaires, chambres des notaires...). • Mutualiser des ressources pour recruter des prospecteurs immobiliers professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eviter la concurrence et les situations où plusieurs opérateurs démarchent le même propriétaire. • Harmoniser les pratiques et discours de prospection.
L'information	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier une « porte d'entrée » unique, facilement accessible aux propriétaires (site internet, numéro vert...), leur évitant d'avoir à appeler tous les opérateurs un par un pour se renseigner. • Délivrer une information uniforme et disposer d'une vision globale sur tous les dispositifs et aides existants sur le territoire. • Etre en capacité de délivrer des informations très techniques (fiscalité par exemple). 	<ul style="list-style-type: none"> • Eviter les informations divergentes, contradictoires ou approximatives qui peuvent parfois donner de faux espoirs aux propriétaires bailleurs.
Le contrôle	<ul style="list-style-type: none"> • S'appuyer sur des compétences particulières en matière de contrôle de la qualité de l'habitat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se mettre d'accord sur les critères d'appréciation et de contrôle des logements.
La négociation	<ul style="list-style-type: none"> • S'appuyer sur des compétences particulières en matière de négociation immobilière (mutualiser les ressources pour recruter des négociateurs expérimentés). 	<ul style="list-style-type: none"> • Se mettre d'accord sur les objectifs de la négociation et partager les argumentaires.
L'assistance	<ul style="list-style-type: none"> • S'appuyer sur un acteur qui connaît parfaitement les dispositifs d'aides disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Harmoniser les pratiques pour améliorer la qualité du service rendu ; organiser la formation en continu des acteurs sur les évolutions des dispositifs (réglementaires, fiscaux...).

POURQUOI **CONCENTRER** LES ACTIVITÉS SUR UN SEUL OPÉRATEUR ?

- Mutualiser les ressources financières pour doter le territoire d'une plateforme spécialisée dans la captation, avec des moyens conséquents et la capacité de recruter des profils spécialistes. Attention toutefois à ne pas perdre le bénéfice des réseaux que possèdent chacun des opérateurs préexistants.
- Faciliter le « parcours du bailleur » qui n'aura qu'un seul interlocuteur tout au long du processus de captation, jusqu'à la mise en location. Attention toutefois à ne pas recréer une frontière avec une discontinuité forte entre avant et après la mise en location.
- Pouvoir répartir de manière équilibrée les propositions de logements entre les opérateurs gestionnaires et faciliter la mise en correspondance de l'offre en logements, des besoins des ménages et des compétences de chaque opérateur d'intermédiation locative (augmenter la fluidité de la mise en correspondance de l'offre et du besoin).

2 QUELQUES MODÈLES D'ORGANISATION OBSERVÉS SUR DES TERRITOIRES

Chaque territoire doit définir l'organisation locale qui convient le mieux à son contexte, ses objectifs et ses contraintes : il n'y a pas de modèle unique ni de modèles figés. L'organisation locale pour la captation se fonde sur l'existant pour construire des coopérations intéressantes pour chacune des parties. Si le besoin est identifié il est possible de créer des structures, instances ou outils ad hoc, mais ce n'est pas systématique.

Néanmoins, l'expérience des organisations existantes ou en projet permettent de dessiner certains types d'agencement des activités entre les différents acteurs. Certains outils sont récurrents et peuvent s'adapter facilement sur de nombreux territoires. Les modèles présentés dans cette partie sont issus de cas concrets observés sur des territoires, et ils peuvent aider chaque territoire à définir l'organisation qui lui convient le mieux.

Dans chacun des modèles présentés, la captation de logements est distinguée de la gestion du parc mobilisé, même s'il est possible que ce soit les mêmes opérateurs qui soient en charge de ces deux missions.

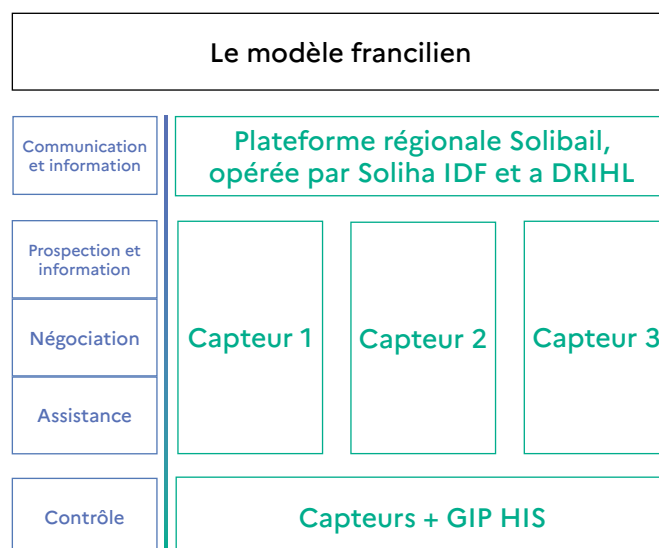
MODÈLE A : LA CRÉATION AD HOC D'UNE PLATEFORME UNIQUE DE COMMUNICATION, INFORMATION ET PILOTAGE, ET LA COORDINATION DES OPÉRATEURS CAPTEURS POUR LES AUTRES ACTIVITÉS

L'exemple du dispositif de captation pour Solibail en Ile-de-France

L'exemple d'organisation de la captation dans le dispositif Solibail en Ile-de-France répond à plusieurs enjeux et caractéristiques du territoire, dont :

- > Un territoire de captation étendu : 7 départements (toute l'Ile-de-France hors Paris).
- > Un réseau déjà dense d'opérateurs d'intermédiation locative, expérimentés en matière de captation.
- > Des objectifs de captation élevés : environ 800 logements à capter par an pour répondre aux objectifs de croissance du parc et pour renouveler les logements qui sortent du dispositif au fil de l'eau.
- > La nécessité de professionnaliser fortement l'activité de captation, et d'y dédier des ressources importantes, du fait de la tension forte sur le marché locatif privé.

Un **modèle mixte** a donc été mis en place, avec la spécialisation d'un seul opérateur sur les activités de communication et de primo-information, puis la coordination d'un réseau d'opérateurs capteurs chargés de la prospection, la négociation et l'assistance aux propriétaires dans leurs démarches d'obtention du conventionnement et des aides. La mission de contrôle technique est surtout dévolue aux opérateurs capteurs mais une dernière validation est effectuée par un tiers.



Une plateforme régionale pour faciliter l'entrée des propriétaires bailleurs dans le dispositif et communiquer activement sur celui-ci

Afin de générer une hausse importante du flux de propositions de logements, une **plateforme régionale d'information et de communication** a été créée. Elle est opérée par l'association Soliha Ile-de-France qui dispose pour cela d'une convention spécifique avec l'Etat.

La plateforme est **facilement identifiable et accessible** par les propriétaires privés franciliens et joue le rôle de « porte d'entrée » dans le dispositif. 60% de la captation finale dans le dispositif Solibail est passée initialement par cette plateforme unique. Le reste procède de la prospection active par les opérateurs capteurs et des contacts pris par des propriétaires bailleurs directement auprès de ces capteurs. La coordination entre les deux canaux (plateforme régionale et prospection directe par les organismes capteurs) est assurée par **l'intégration de l'ensemble des propositions retenues dans un outil commun** de suivi de la captation.

Les missions de la plateforme sont :

- > L'animation d'une **plateforme téléphonique** (n° azur unique) à disposition des propriétaires bailleurs intéressés ou recherchant plus d'informations sur Solibail. Ce numéro est inscrit sur tous les supports de communication. La permanence téléphonique est assurée par un professionnel disposant de compétences de négociateur immobilier.
- > L'administration d'un **site internet** dédié et d'un formulaire de contact en ligne.
- > Des **actions de communication** spécifiques pour le territoire : représentation dans des salons, actions de communication ciblées en direction des acteurs relais, web-référencement du dispositif... Ces actions viennent notamment en complémentarité des campagnes de communication portées par la DRIHL (qui mobilisent notamment l'affichage).
- > La délivrance d'un **premier niveau d'information** aux propriétaires bailleurs qui la contactent. Il s'agit à la fois d'exposer les conditions juridiques, financières et techniques du dispositif et d'en mettre en avant les avantages. Comme Solibail en Ile-de-France est à ce jour exclusivement en location/sous-location, la modalité de mandat de gestion n'est pas présentée aux bailleurs.
- > Le **tri des propositions de logement**, en fonction des critères stratégiques fixés par la DRIHL (localisation sur l'une des zones couvertes par Solibail, proximité des transports, superficie comprise entre 30 et 80m², appartement dans un immeuble collectif sans cave). En 2017, 1 580

demandes ont été traitées par la plateforme et 614 ont été validées et transmises aux opérateurs capteurs (soit 39%).

- > **L'orientation des prospects validés vers un opérateur de captation Solibail**, en fonction de la zone géographique du logement, ou la réorientation vers un autre dispositif.

Une autre mission de la plateforme régionale : harmoniser les pratiques et procédures de captation

La plateforme assure un pilotage renforcé de la captation sur le territoire. Pour cela elle veille à l'harmonisation des pratiques de prospection des différents opérateurs capteurs, en administrant notamment le logiciel de suivi de la captation (**Solicapt**). Cet outil enregistre des informations depuis la manifestation d'intérêt du bailleur jusqu'à la contractualisation et l'occupation du logement. Il permet une **harmonisation des procédures** mises en œuvre par les différents opérateurs, ce qui renforce l'homogénéité du dispositif sur le territoire. Parmi les indicateurs de performance suivis grâce à Solicapt, on trouve les délais de réalisation de chacune des étapes (par exemple : prise de contact avec le propriétaire bailleur sous 72h, visite sous une semaine...).

Des opérateurs de captation qui accompagnent le propriétaire bailleur jusqu'à la contractualisation

La DRIHL conventionne avec des opérateurs capteurs à l'issue d'un **appel à projets spécifique pour la captation**. Ces opérateurs capteurs sont répartis par zones géographiques, afin d'éviter la concurrence et de couvrir l'ensemble du territoire ciblé.

Leurs missions sont :

- > La **prise de contact avec les prospects** envoyés par la plateforme régionale.
- > La **prospection active**, dans le respect des critères stratégiques de captation, pour compléter les contacts transmis par la plateforme régionale.
- > La **visite des logements** et le **contrôle des critères techniques**. En dernière instance, le GIP-HIS centralise tous les logements captés et effectue un contrôle de conformité sur pièces avant de valider l'intégration du logement dans le parc et de proposer une orientation d'un ménage.
- > La **négociation avec le propriétaire bailleur** sur le loyer : en 2018, les loyers des logements intégrés dans le dispositif Solibail sont inférieurs de 19% aux loyers moyens de marché observés par l'Observatoire des loyers de l'agglomération parisienne.

- > L'assistance aux propriétaires bailleurs dans leurs démarches de conventionnement avec l'Anah. En 2018, 77% des logements captés ont été conventionnés avec l'Anah (contre seulement 59% en 2015).
- > Le renseignement en continu de l'outil de suivi Solicapt. Lorsque la phase de captation est terminée, le logement est transmis à un opérateur gestionnaire qui signe le contrat de location avec le propriétaire bailleur.

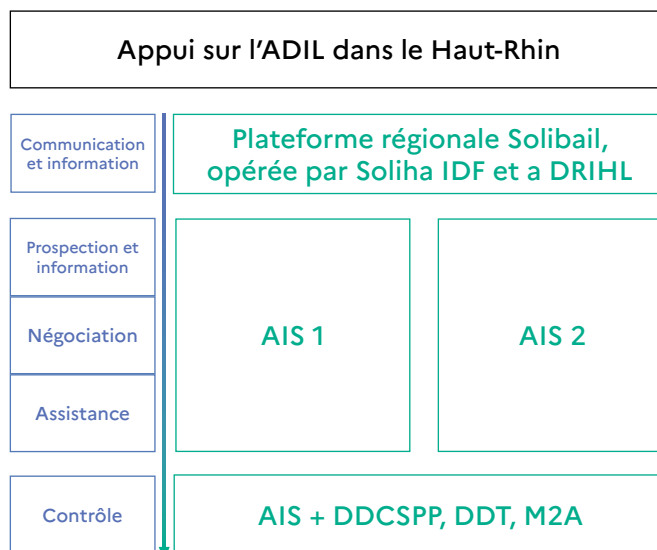
UNE VARIANTE PLUS LÉGÈRE : LE POSITIONNEMENT DE L'ADIL COMME «PORTE D'ENTRÉE» ET UNE COORDINATION RENFORCÉE ENTRE LES OPÉRATEURS CAPTEURS

Le département du Haut-Rhin et la Ville de Mulhouse («Louez solidaire !»)

L'organisation locale choisie dans le Haut-Rhin répond à **plusieurs enjeux et caractéristiques du territoire**, dont :

- > Des besoins de captation de logements privés existants mais modérés.
- > Des problématiques particulières sur le parc locatif privé (parc locatif dégradé connaissant un fort taux de vacance et marchands de sommeil), qui nécessitent de s'appuyer sur un opérateur possédant des compétences juridiques solides et une bonne connaissance des dispositifs d'amélioration de l'habitat.
- > La volonté de simplifier la communication auprès des bailleurs, et de mettre en avant une porte d'entrée unique diffusant une information « neutre ».

L'organisation mise en place dans le Haut-Rhin s'appuie fortement sur l'ADIL comme « porte d'entrée » des propriétaires. C'est l'ADIL qui porte la communication sur l'intermédiation locative et ses avantages (mais cette communication est co-construite par les différents acteurs du territoire, qui apposent leurs logos sur les supports). Les supports de communication mettent en avant la capacité de l'ADIL à délivrer une information « neutre et objective sur la location solidaire ».



L'ADIL transmet ensuite les prospects à l'une des deux agences immobilières sociales du territoire. Ces AIS sont en charge d'assurer les autres missions de captation et le cas échéant de proposer les logements captés à d'autres associations d'intermédiation locative spécialisées dans la gestion locative et l'accompagnement des ménages.

La spécificité de cette organisation – qui ressemble fortement à l'organisation mise en place en Ile-de-France par Solibail – est de **s'appuyer sur des acteurs existants**, sans créer de plateforme spécifiquement dédiée à l'intermédiation locative (appui sur la notoriété et la neutralité de l'ADIL pour susciter la confiance des propriétaires bailleurs ; utilisation des ressources humaines existantes ; pas de création d'un numéro de téléphone nouveau...). **L'utilisation de l'expertise juridique de l'ADIL** est également un vrai point fort pour créer un véritable « accompagnement du bailleur ».

Cette organisation suppose un travail de coordination et d'harmonisation des pratiques des opérateurs de captation et de gestion. Cela suppose également que l'ADIL connaisse bien les opérateurs (pratiques, territoires d'intervention, expertises particulières...) et les conditions de financement des dispositifs (ces conditions de financement peuvent influencer sur les garanties associées pour le propriétaires). En effet, pour remplir son rôle dans cette organisation, l'ADIL doit pouvoir délivrer une information simple, précise et contextualisée qui va au-delà d'une information générique sur la définition juridique de l'intermédiation locative.

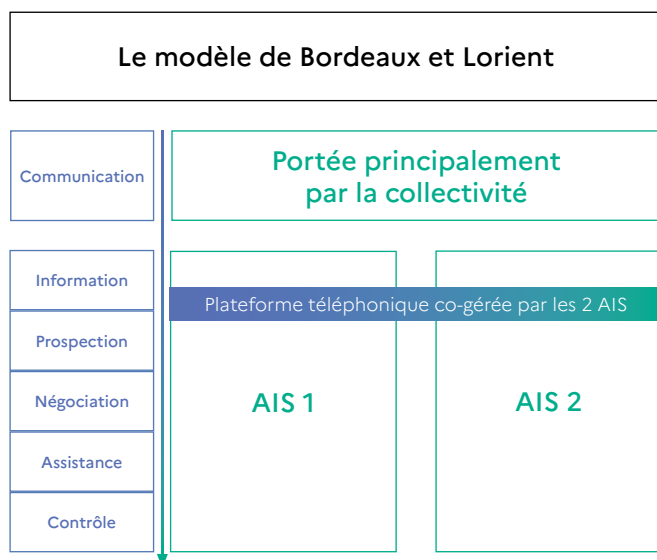
MODÈLE B : LA COORDINATION D'OPÉRATEURS EXISTANTS DU TERRITOIRE POUR HARMONISER LES PRATIQUES ET PORTER UNE COMMUNICATION ET UNE INFORMATION COMMUNE

L'organisation de la captation sur Bordeaux métropole et la Gironde (« Louer clé en main ») et sur Lorient agglomération

L'exemple d'organisation de la captation dans ces deux territoires répond à **plusieurs enjeux et caractéristiques du territoire**, dont :

- > Quelques opérateurs expérimentés dans la captation et la négociation immobilière (souvent des agences immobilières sociales) déjà présents sur le territoire.
- > Eventuellement, la présence d'autres opérateurs de l'intermédiation locative (associations du secteur de l'insertion) qui souhaitent se décharger de la captation et se concentrer sur la gestion et l'accompagnement.
- > La volonté de la part de la collectivité locale de rendre l'intermédiation locative visible et facilement accessible sur son territoire.
- > La volonté de mieux s'appuyer sur l'existant en améliorant la coordination, sans forcément dédier des ressources particulières à la création d'une nouvelle structure pour la captation (ce qui permet aussi d'aller plus vite).

Un modèle de **coordination** a été choisi, avec la création d'outils communs parfois cogérés. La communication est fortement soutenue par la collectivité locale qui souhaite voir le parc en intermédiation locative se développer sur son territoire.



Une coordination forte des missions d'information, qui s'incarne en particulier par la création d'une plateforme téléphonique cogérée par deux agences immobilières sociales

Sur la Gironde comme sur Lorient agglomération, deux agences immobilières sociales implantées sur le territoire et disposant de compétences en prospection et négociation immobilières ont créé – à la demande de la collectivité locale et de l'Etat – une **plateforme téléphonique (n° vert unique) qui sert de « porte d'entrée »** pour les propriétaires intéressés par l'intermédiation locative. Concrètement, les deux opérateurs se partagent les plages horaires pour assurer les permanences téléphoniques et ils peuvent ainsi se répartir au fil de l'eau les prospects.

D'autres actions de communication et d'information sont coordonnées, comme la répartition entre les deux opérateurs de permanences physiques régulières à la Maison de l'habitat ou autre lieu équivalent, ou la présence dans des salons spécialisés. Des réunions communes peuvent être organisées à destination de propriétaires bailleurs intéressés. Une adresse courriel unique peut être créée.

Un travail d'**harmonisation des messages et argumentaires** est réalisé afin que le propriétaire bailleur reçoive la même information, que ce soit l'un ou l'autre des opérateurs qui lui répondent.

Une **communication commune** est construite, avec des supports qui mettent en avant le numéro de téléphone unique. Les logos des opérateurs peuvent être présents, ou bien absents si l'on souhaite développer une marque territoriale pour le dispositif. La collectivité, fortement impliquée, se charge de porter des campagnes de communication (affichages, presse, internet...).

Les opérateurs complètent tout cela par une prospection active qu'ils réalisent chacun de leur côté, en partageant toutefois les mêmes critères d'appréciation (critères stratégiques et techniques de captation définis collectivement avec l'Etat et la collectivité), et en se mettant d'accord si possible sur des zones ou cibles de captations distinctes pour éviter les concurrences.

Chacun des opérateurs co-porteurs de la plateforme téléphonique est responsable de ses prospects jusqu'à la contractualisation, mais ils veillent ensemble à l'homogénéité des procédures et des critères de captation

Les conditions de mise en œuvre de l'intermédiation locative sont harmonisées autant que faire se peut, sous l'égide du financeur du dispositif, afin que le service rendu et les garanties soient équivalents parmi les différents opérateurs.

Chaque opérateur accompagne les propriétaires bailleurs prospectés dans le parcours de captation (visite du logement/contrôle, négociation, assistance aux démarches) jusqu'à la signature du bail et la mise en location. Le cas échéant, lorsque l'organisation locale le prévoit, les opérateurs capteurs peuvent transmettre une partie des logements captés à d'autres opérateurs d'intermédiation locative, spécialisés dans la gestion et l'accompagnement.

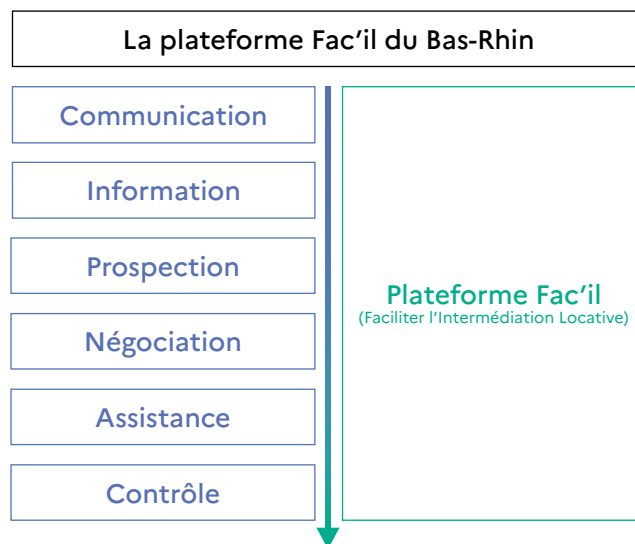
MODÈLE C : LA MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME CONCENTRANT TOUTES LES ACTIVITÉS DE LA CAPTATION, POUVANT CAPTER POUR LE COMPTE DE TOUS LES OPÉRATEURS DU TERRITOIRE OU LEUR VENIR EN APPUI

La plateforme Fac'IL de l'Eurométropole de Strasbourg, à vocation départementale

Le modèle de plateforme par l'Eurométropole de Strasbourg – en lien avec le Conseil départemental du Bas-Rhin – répond à plusieurs enjeux et caractéristiques du territoire, dont :

- > La présence d'un réseau dense d'opérateurs de l'intermédiation locative, qui ont tous besoin de logements mais ne sont pas forcément bien équipés pour capter : 28 structures agréées et actives sur l'intermédiation locative dans le département.
- > La rareté des opérateurs d'intermédiation locative disposant des compétences immobilières nécessaires à une captation efficace : dans le Bas-Rhin, une seule agence immobilière sociale, l'AIVS® Habitat et Humanisme Gestion Alsace.
- > Des besoins de captation dans le parc privé importants : dans le Bas-Rhin, un besoin identifié à hauteur de 360 logements à capter dans le parc privé par an.
- > Un enjeu identifié de lutte contre la vacance de longue durée, qui justifie la nécessité de proposer un accompagnement renforcé aux propriétaires bailleurs, dans une logique « clé en main ».
- > La volonté de la part des financeurs (collectivités locales, Etat) de créer une « marque » visible, identifiable et attractive.

Un modèle particulier de **concentration** de toutes les activités de captation dans une plateforme unique fortement soutenue par les collectivités et l'Etat, a été mis en place sur l'Eurométropole de Strasbourg. Cette plateforme est largement mise en avant sur le territoire afin de concentrer le maximum de contacts avec des prospects, et de répondre ainsi aux besoins de tous les opérateurs gestionnaires en matière de logements locatifs privés.



La création d'une structure ad hoc pour concentrer les expertises, ressources et outils, dans l'objectif d'augmenter rapidement le nombre de logements captés pour l'intermédiation locative

Dans certains territoires, il existe un nombre très important d'opérateurs agréés pour l'intermédiation locative. **Cette densité d'opérateurs permet une diversité des expertises**, notamment en matière d'accompagnement. Toutefois, pour ce qui est de la captation, cela peut devenir un obstacle puisque **cela crée un paysage complexe pour les propriétaires bailleurs** qui cherchent à se renseigner sur l'intermédiation locative. Pour simplifier au maximum le « parcours du bailleur », une plateforme de captation peut alors être créée.

Il peut s'agir d'une structure créée ex-nihilo si aucun acteur local ne semble avoir les compétences et l'expérience nécessaires ou s'il y a une volonté de créer un acteur « neutre », hors du tissu associatif et fortement lié à la puissance publique.

Exemple

Dans le Puy-de-Dôme, une agence immobilière sociale a été créée sous forme de GIP, dont les membres sont l'Etat, Clermont Auvergne Métropole, le Conseil départemental et l'ADIL 63. Cette structure sera également en capacité de réaliser la gestion d'un certain nombre de logements, sous forme de mandat de gestion.

Il peut aussi être décidé de confier l'animation et la gestion de cette plateforme à un opérateur prestataire, déjà existant sur le territoire.

Exemple

Sur l'Eurométropole de Strasbourg, la plateforme Fac'IL a été confiée à l'AIVS® Habitat et Humanisme Gestion Alsace à l'issue d'un marché public émis par la métropole.

Une structure concentrant l'ensemble des missions de la captation et qui peut venir en appui aux associations d'intermédiation locative

L'activité de cette structure recouvre l'ensemble des missions de la captation. C'est une « porte d'entrée » mise en avant auprès des bailleurs. La présence d'**une marque** (par exemple : « Fac'IL » pour « Faciliter l'intermédiation locative ») et le **soutien affiché de la puissance publique** (collectivités, Etat) sont deux éléments forts pour créer visibilité et confiance.

Une fois le premier contact créé, la plateforme est l'interlocutrice unique du bailleur jusqu'à la mise en location, puisqu'elle concentre toutes les expertises nécessaires (connaissance des projets sociaux des différentes associations ; expertise juridique, fiscale, immobilière, technique ; connaissance des priorités locales en matière de politique de l'habitat et des dispositifs d'aides mobilisables ; lien direct avec la puissance publique en cas de problème à résoudre). En ce qui concerne le conventionnement Anah, la plateforme peut assurer le suivi des dossiers auprès du service instructeur. Il s'agit d'une organisation locale qui privilégie un « **service clé-en-main** » pour le bailleur. Cette organisation est facilitée par le fait que l'Eurométropole de Strasbourg est délégataire des aides à la pierre de type 3, ce qui induit que l'instruction des dossiers Anah se fait au sein des services de la collectivité.

Il n'est pas exclu que les opérateurs d'intermédiation locative captent par ailleurs certains logements, notamment grâce au bouche-à-oreille entre propriétaires. La plateforme ne vise pas à annihiler l'ensemble de ces captations au fil de l'eau, mais plutôt à concentrer les efforts de « captation active » (communication, prospection active...) et à venir en appui technique aux associations qui le sollicitent. **La plateforme contribue alors à l'amélioration et l'harmonisation globale des pratiques de captation sur le territoire.**

Exemple

Sur l'Eurométropole de Strasbourg, la plateforme Fac'IL peut être sollicitée par une association d'intermédiation locative qui a un contact avec un propriétaire bailleur. Fac'IL peut venir en appui technique (conseil et assistance sur le conventionnement Anah, négociation du bail, etc.).

La structure peut développer et administrer un outil de centralisation de l'information sur le parc mobilisé et être ainsi l'interlocuteur principal des prescripteur et orienteurs des ménages en attente de logement.

Lorsque cette solution de plateforme est choisie, il est nécessaire d'organiser le processus de répartition des logements captés entre les différents opérateurs gestionnaires (cf. I.7.)

La plateforme est également en charge de l'évaluation de la captation sur le territoire, dans l'optique d'une amélioration continue des pratiques et des dispositifs.

La plateforme inter-associative «Louer solidaire 69» dans le Rhône

En 2019, **cinq associations du Rhône** (AIILOJ, ALSR, Entre2Toits, Soliha Rhône et Grand Lyon et Un Chez-soi d'abord Lyon) ont décidé de réunir leurs ressources pour créer une **plateforme mutualisée de captation de logements** pour l'intermédiation locative. Avec le soutien de l'Etat et de la métropole de Lyon une chargée de mission captation a pu être recrutée afin d'opérer la plateforme (numéro téléphonique, [site internet dédié](#)...) et de renseigner et accompagner les propriétaires bailleurs dans leur projet de mise en intermédiation locative. Les logements captés sont ensuite répartis entre les cinq associations membres.



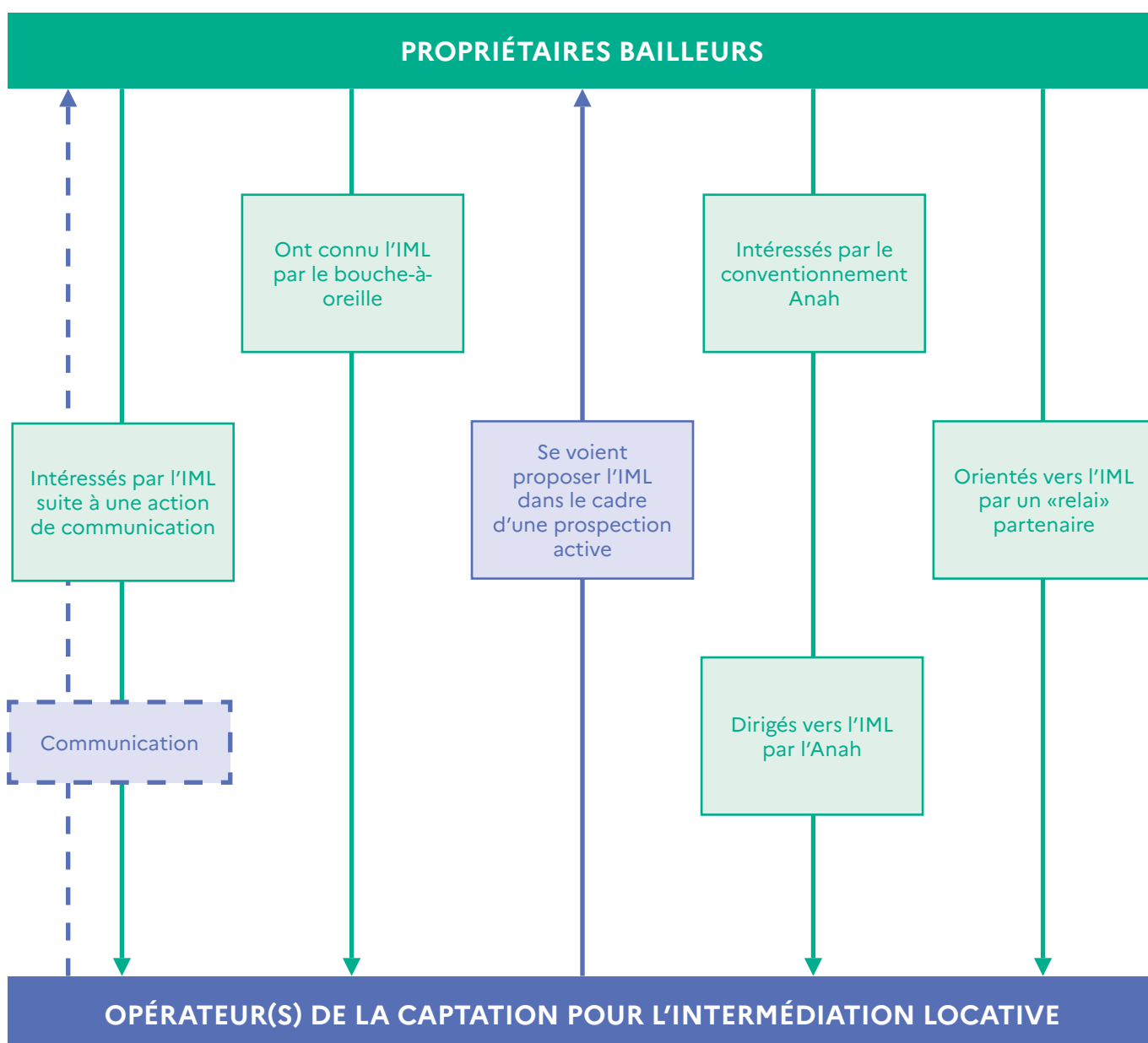
Convaincre le propriétaire bailleur



IV. CONVAINCRE LE PROPRIÉTAIRE BAILLEUR : DES OUTILS, DES PRATIQUES, UNE ORGANISATION À DÉFINIR

en bref...

- > Tout au long du « parcours du bailleur » la communication et l'information dispensée aux propriétaires doivent permettre de le convaincre de confier son logement en intermédiation locative. Il faut éviter les informations contradictoires ou les discours imprécis, et pour cela travailler à ce qu'une **information partagée** soit disponible auprès de tous, et que les **discours et argumentaires** soient **harmonisés** au maximum.
- > La mise en place d'une **communication harmonisée** sur le territoire, voire une **communication unique et « officielle »**, portée par les collectivités locales et l'Etat, est l'un des leviers les plus efficaces. De nombreux outils sont envisageables, qui permettent de cibler plus ou moins précisément les propriétaires bailleurs du territoire.



1 COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE ET COORDONNÉE

POURQUOI COORDONNER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION ?

La communication est l'une des activités qui pâtit le plus d'une absence de coordination : lorsque plusieurs communications émises par plusieurs opérateurs d'intermédiation locative cohabitent, il y a un risque important de perdre de nombreux propriétaires bailleurs. C'est en particulier le cas des bailleurs attirés par la « simplicité » et « sérénité » de gestion offerte par l'intermédiation locative. Ces bailleurs cherchent un dispositif « clé en main », le plus rapidement et facilement activable.

Il s'agit donc de créer un « produit » bien identifié, visible, facilement compréhensible. La coordination des acteurs permet de développer un discours unique, ou au moins un discours harmonisé sur un certain nombre de messages fondamentaux. Il convient d'éviter au maximum une superposition d'appellations et de contacts sur un même territoire.

L'objectif est une meilleure identification du « produit » par les propriétaires. Une superposition d'appellations et de contacts différents ne peut que semer la confusion et introduire l'idée qu'il existe plusieurs offres très différentes et qu'il doit les comparer. Les projets sociaux des associations peuvent différer mais les avantages et garanties pour les bailleurs sont globalement les mêmes. S'il existe sur un territoire plusieurs dispositifs d'intermédiation locative avec des avantages et garanties différentes pour le propriétaire bailleur, mieux vaut chercher à gommer ces différences et rapprocher les dispositifs, au risque sinon de créer une concurrence entre les dispositifs.

Il peut être utile de travailler sur l'identité du « produit » en développant une marque facilement identifiable (nom, logo, charte graphique), qui apportera une unité à l'ensemble des outils de communication utilisés.

Une stratégie de communication coordonnée pourra s'appuyer sur les ressources de communication des collectivités locales et de l'Etat. **Un dispositif qui bénéficie du soutien clair et visible de la puissance publique peut générer de la confiance chez les propriétaires bailleurs** (en renforçant notamment les arguments qui appuient sur les garanties et avantages financiers de l'intermédiation locative).

La stratégie de communication devra intégrer une dimension de temporalité (par exemple : identifier les périodes privilégiées de rotation de l'occupation des logements ; communiquer l'été pour toucher les propriétaires en vacances, qui n'habitent pas dans le département mais peuvent y détenir un ou plusieurs logements, etc.).

LES OUTILS POUR COMMUNIQUER

Ils visent à retenir l'attention de propriétaires bailleurs en mettant en avant les principaux arguments en faveur du dispositif d'intermédiation locative. Ils mettent en valeur et renvoient vers un contact privilégié, capable de donner plus d'informations aux propriétaires intéressés.

La presse et les magazines locaux

Les encarts publicitaires et articles dans des titres de presse quotidienne régionale ciblés sont de bons outils de communication. Ces titres disposent en effet d'une bonne audience et permettent d'atteindre plus facilement les habitants d'un territoire particulier, à la différence de la presse nationale. Les magazines des collectivités sont également un bon vecteur puisqu'ils sont généralement distribués gratuitement dans toutes les boîtes aux lettres. Les lettres d'information numériques des collectivités peuvent également être utilisées. Les publications immobilières gratuites peuvent aussi être utilisées comme supports. Dans le cas d'encarts publicitaires le contenu doit s'approcher de celui d'une affiche, tandis qu'un article permet de donner plus de détails et de transmettre des témoignages de propriétaires bailleurs déjà impliqués dans l'intermédiation locative.

Exemples

Un [article du Parisien sur Solibail](#) ; l'article dans le [magazine du Conseil départemental de la Gironde](#) (n°130, page 21) ; l'encart dans le [magazine de Lorient Agglomération](#) (n°46, page 6).

Les communiqués de presse les conférences de presse

Ces outils peuvent avoir un impact important lorsqu'ils sont portés par une collectivité locale. Ils permettent de mobiliser la presse qui produira ainsi des articles présentant le dispositif.

Les campagnes d'affichage

Les campagnes d'affichage sont un dispositif plus coûteux mais qui peut assurer une bonne visibilité dans une commune ou un quartier ciblé. Elles sont réputées efficaces. Une affiche doit se concentrer sur quelques messages clés et renvoyer vers un contact clairement identifiable.

Exemples

L'affiche réalisée par la Communauté d'agglomération Dembeni-Mamoudzou ; la [campagne d'affichage de Louer solidaire et sans risque à Paris](#) ; l'affiche de la [campagne d'affichage Solibail en Ile-de-France en 2018](#)

Les campagnes radio

Les campagnes radiophoniques permettent une audience large mais peu ciblée. Les spots sont courts et ne peuvent insister que sur quelques messages bien choisis.

Exemple

Le texte de la campagne radio réalisée en 2018 par Soliha sur France Inter et France Bleu :

*« Vous êtes propriétaire d'un logement ?
Vous souhaitez louer solidaire et en toute
sécurité ?*

*SOLIHA, Solidaires pour l'habitat, vous
propose de louer votre bien à une famille
aux revenus modestes et d'assurer sa gestion
locative.*

*En plus : Vos loyers sont garantis, et vous
bénéficiez d'un avantage fiscal de 85 % sur
vos revenus locatifs. SOLIHA est un réseau
associatif agréé par l'État, contactez-nous au
0 801 01 02 03 (service et appel gratuits) ou
sur le site immo.soliha.fr »*

Les campagnes web

Les campagnes web consistent en l'achat d'encarts publicitaires sur des réseaux sociaux ou sites internet. Des sites particuliers peuvent être ciblés comme les sites recensant des annonces de locations de logements, les sites de services immobiliers et de conseil en patrimoine. Ces encarts cliquables doivent renvoyer vers une page ou un site dédié. Ces campagnes peuvent s'appuyer sur des pastilles vidéos.

Exemple

*En Gironde une campagne de
communication digitale a été menée, avec
ciblage par une agence spécialisée des
sites internet les plus susceptibles d'être
fréquentés par la cible identifiée (CSP+,
>50 ans, habitant le département). Une
campagne sur Instagram a été menée par les
collectivités.*

La présence dans les salons professionnels

Une présence peut être organisée dans les salons de l'immobilier et de l'investissement afin de toucher de présenter les solutions d'intermédiation locative aux propriétaires bailleurs.

Les courriers ciblés grâce à l'exploitation des registres de propriétaires

Certains propriétaires peuvent être ciblés pour faire l'objet d'une communication direct par courrier. Plusieurs registres recensant des propriétaires bailleurs peuvent être exploités pour cela par la puissance publique.

> Les propriétaires d'un logement vacant depuis plusieurs mois, soumis à la taxe sur les logements vacants, identifiés par l'administration fiscale. Les listes de propriétaires concernés sont accessibles aux services de l'Etat et aux collectivités locales.

> Les propriétaires d'un logement conventionné dont la convention arrive bientôt à échéance. Il peut s'agir de conventionnements avec l'Anah (engagement de 6 ou 9 ans). Dans ce cas il convient de relancer le propriétaire en amont de l'échéance pour lui suggérer de conventionner à nouveau et lui présenter l'intermédiation locative s'il n'y recourt pas déjà. Il peut aussi s'agir d'autres dispositifs fiscaux comme les logements conventionnés Pinel (engagement de 6, 9 ou 12 ans).

Exemple

*Bordeaux métropole extrait de l'infocentre
Anah la liste des conventions arrivant à
échéance (un an avant l'échéance) pour
organiser la relance de tous les propriétaires.*

> Une autre piste peut être explorée : les FSL ont souvent des règles de non attribution d'aide à l'énergie lorsque le logement présente un DPE trop bas. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un registre formalisé, la liste des logements identifiés par ce biais peut être exploitée par la collectivité pour aller au-devant des propriétaires bailleurs et leur proposer des solutions de rénovation énergétique et de mise en location, et promouvoir à cette occasion le conventionnement Anah et l'intermédiation locative.

LES OUTILS POUR INFORMER

Ils visent à délivrer des informations plus détaillées sur les modalités du dispositif, notamment ses conditions opérationnelles et juridiques. Ils présentent les avantages pour le bailleur mais précisent également les engagements de celui-ci lorsqu'il intègre le dispositif et conventionne son logement avec l'Anah.

Voir également la section **II. Informer.**

Les dépliants papier

Ils présentent l'intermédiation locative de manière synthétique et donnent les principales informations, en se concentrant sur les avantages du dispositif. Ils se situent à mi-chemin entre la communication et l'information, en termes de contenu. Ils doivent mettre en avant la marque du dispositif et le contact (numéro de téléphone, site) vers lequel ils souhaitent diriger le propriétaire bailleur. Ils peuvent servir également d'outils de communication lorsqu'ils sont déposés en visibilité dans des lieux comme les mairies, les espaces de

l'habitat, les ADIL, etc.

Exemples

Le dépliant [Louer Solidaire dans le Haut-Rhin](#) ; le dépliant [Louer facile de Grenoble-Alpes Métropole](#) ; le [dépliant de Louer solidaire et sans risque à Paris](#) ; le dépliant de [promotion du mandat de gestion dans le Doubs](#)

Pages dédiées sur les sites des institutions et associations

Des pages dédiées peuvent être créées sur les sites internet de la préfecture/DDCS et des collectivités locales, avec un niveau d'information qui peut se rapprocher de celui du dépliant, ou être plus approfondi s'il n'y a pas de site internet dédié au dispositif. Dans ce cas, il peut être utile de développer une FAQ par exemple. Ces pages peuvent également contenir des documents utiles comme un bail type, ainsi qu'un formulaire de contact.

Exemples

La page [Louer solidaire et sans risque sur le site de la ville de Paris](#) ; la page intermédiation locative sur le [site internet de la DDCS de l'Isère](#) ; la page [Louer clé en main sur le site de Bordeaux métropole](#)

Des permanences physiques dédiées

En plus des permanences habituelles de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL) – qui doit disposer de toutes les informations nécessaires pour renseigner les propriétaires bailleurs sur les modalités et conditions de l'intermédiation locative sur le département – des permanences spécifiques peuvent être mises en place et opérées par la plateforme de captation ou par les différents opérateurs de captation.

Lien utile

le [réseau des ADIL](#) et la liste des permanences tenues par chacune

Un numéro de téléphone dédié

Le numéro de téléphone dédié est un outil important car il peut être fortement mis en avant sur toutes les communications. Il permet au propriétaire d'appeler en étant certain d'être renseigné par une personne qui connaît bien le dispositif, ses conditions, ses modalités, etc. Lorsqu'il est unique (même s'il peut être opéré par plusieurs opérateurs qui se partagent les permanences), il simplifie nettement le premier contact avec le bailleur. Il permet de centraliser les appels pour ensuite réorienter vers les bons opérateurs pour les phases suivantes de la captation.

Une adresse mail dédiée

De la même manière que le numéro de téléphone, l'adresse mail dédiée contribue à asseoir la visibilité du dispositif. Pour favoriser la confiance des propriétaires, il est recommandé d'utiliser un nom de domaine institutionnel (collectivité par exemple) ou un nom de domaine au nom du dispositif (exemple : contact@louercleanmain.fr pour Bordeaux métropole)

Un site internet dédié

Un site internet dédié est utile lorsque le territoire développe une « marque » autour de l'intermédiation locative. Le site permet de réunir des informations plus nombreuses et précises qu'une simple page sur un autre site. Il permet aussi de valoriser des vidéos, témoignages, documents, etc.

Exemples

Le [site internet de la plateforme Fac'il](#) sur l'Eurométropole de Strasbourg ; le [site internet de la plateforme inter-associative « Louer Solidaire 69 »](#) dans le Rhône

L'orientation vers les bonnes ressources institutionnelles d'information

Les outils d'information peuvent renvoyer vers d'autres outils plus spécialisés, qui expliquent en détail les dispositifs juridiques sous-jacents. Ainsi le site de l'Anil et le site de l'Anah proposent de nombreuses ressources à destination des propriétaires privés. En particulier, le site [Facilhabitat](#) de l'Anah donne de nombreuses informations sur les dispositifs existants et la plateforme en ligne monprojet.anah permet d'effectuer une simulation et une demande de conventionnement en ligne. L'Anah dispose également d'un [guide du conventionnement](#)¹.

Les réunions d'information à destination des propriétaires bailleurs

Les réunions d'information peuvent être un bon outil pour informer des propriétaires bailleurs ayant entendu parler de l'intermédiation locative (par une action de communication ou par le bouche-à-oreille). Elles permettent de répondre précisément à toutes les questions et de lever les éventuelles inquiétudes. Ces réunions peuvent être organisées par une collectivité, un service de l'Etat ou encore l'ADIL, et elles peuvent faire intervenir des professionnels de divers métiers et structures : des juristes, des chargés de gestion locative, des chargés d'accompagnement social, ainsi que des « pairs » – propriétaires ayant déjà recours à l'intermédiation locative et pouvant apporter un témoignage positif.

¹ Guide datant de 2018. Quelques modifications sur le dispositif sont intervenues depuis. Pour une présentation à jour des déductions fiscales et plafonds de loyer et ressources applicables, se référer au site de l'ANIL (<https://www.anil.org/dispositif-cosse-deduction-fiscale-louer-abordable/>)

METTRE À PROFIT LES RELAIS DE COMMUNICATION ET PRENDRE EN COMPTE LE BOUCHE-À-OREILLE

Le secteur professionnel de l'immobilier

Il peut être utile de sensibiliser des partenaires afin qu'ils puissent orienter certains propriétaires bailleurs qui sont à la recherche de solutions locatives. Il peut s'agir des notaires, des experts comptables, des banques, des agences immobilières classiques et fédérations d'agences (voir par exemple l'Union des syndicats de l'immobilier (UNIS)). L'antenne locale d'Action Logement peut être intéressée par le développement de l'intermédiation locative pour loger certains types de salariés, tels que des travailleurs saisonniers ou temporaires notamment (ainsi que des ménages prioritaires au sens de l'article L.441-1 du CCH). Il peut s'agir de publics différents de ceux orientés par le SIAO mais ce type de partenariat peut contribuer à accroître la visibilité du dispositif local de captation et donc par conséquent le flux de propositions de logements.

Le secteur associatif et les syndicats de propriétaires

Les chambres syndicales de la propriété immobilière, pour certaines regroupées en fédération (l'Union Nationale des Propriétaires Immobiliers regroupe 120 chambres), peuvent constituer des relais et appuis dans la captation. Par ailleurs, certaines associations caritatives ou confessionnelles comptent parmi leurs membres de nombreux propriétaires bailleurs et peuvent être des réseaux intéressants pour toucher des propriétaires sensibles à la dimension solidaire de l'intermédiation locative.

Les élus locaux

Ils peuvent être de bons relais d'information, en particulier dans les petites communes.

Constituer un réseau de « propriétaires ambassadeurs » et fidéliser les propriétaires engagés

Le bouche-à-oreille et la communication de pair à pair sont des leviers essentiels pour la captation. Au bout d'un certain temps, ils peuvent représenter une part très importante des flux de nouvelles propositions de logements. A contrario, le bouche-à-oreille peut aussi faire circuler très rapidement les mauvaises expériences d'un propriétaire mécontent. Il ne faut donc pas négliger la communication avec le propriétaire bailleur tout au long de la location. Cela peut prendre la forme de courriers, lettres d'information, réunions physiques... Les propriétaires satisfaits peuvent être invités à rejoindre un réseau d'ambassadeurs du dispositif sur le territoire. Ce réseau peut être mobilisé lors d'actions de promotion ou réunions d'informations spécifiques ainsi que sur les différents supports de communication (verbatim, témoignages vidéos).

Enfin, il est possible de leur fournir des supports de communication et des trames d'argumentaires s'ils sont volontaires pour sensibiliser leur entourage.

Exemple

La [lettre d'information adressée par la ville de Paris aux propriétaires du dispositif Louer solidaire et sans risque](#)

2 IDENTIFIER LES PROFILS ET MOTIVATIONS DES PROPRIÉTAIRES BAILLEURS POUR ADAPTER LES ARGUMENTAIRES, LA STRATÉGIE ET LES OUTILS DE CAPTATION

La prospection de logements doit mettre en avant les avantages de l'intermédiation locative. Mais tous les propriétaires ne sont pas sensibles aux mêmes arguments. Il faut donc développer des **argumentaires modulables**, qui augmenteront les chances de convaincre un large panel de bailleurs. Il faut également **adapter la stratégie de captation en fonction des cibles identifiées** : pour atteindre un certain type de propriétaire, il sera plus efficace de s'appuyer sur certains acteurs ou d'utiliser certains outils de communication plutôt que d'autres.

IDENTIFIER LES MOTIVATIONS ET PROFILS DES BAILLEURS ET DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE ET DES ARGUMENTAIRES ADAPTÉS

Les données et les principaux éléments d'analyse de cette partie sont tirés de l'étude « Mobiliser un parc privé de qualité à bas coût de loyer - État des lieux des pratiques des associations de la Fapil et enquête auprès des propriétaires » (avril 2017, Fapil). Enquête réalisée auprès d'un échantillon de 170 propriétaires ayant des logements en gestion chez 10 associations du réseau Fapil. Consulter l'étude pour plus de détails.

L'intermédiation locative, combinée au conventionnement avec l'Anah, constitue pour les propriétaires bailleurs un produit à trois dimensions :

- > **Une action solidaire** : loger des ménages en difficulté financière ou sociale, c'est la raison d'être de l'intermédiation locative. L'acte solidaire peut être la motivation première de certains propriétaires (26% des propriétaires des associations de la Fapil). Près de la moitié citent la dimension sociale comme l'une des raisons qui les ont convaincus de choisir l'intermédiation locative. Il s'agit donc d'un vrai déterminant de la décision chez de nombreux propriétaires. Certains propriétaires sont prêts à consentir à des baisses importantes de loyer,

voire des abandons de loyer. Si ceux-ci ne sont pas les plus nombreux, ils constituent une piste à creuser, en s'appuyant notamment sur les associations caritatives ou confessionnelles. Dans tous les cas, la négociation d'un montant du loyer optimal et la réussite d'un glissement de bail dépendent grandement de l'engagement du propriétaire dans le projet social. La sensibilisation à la dimension sociale de l'intermédiation locative doit donc être intégrée à la captation, et les modalités du glissement de bail définies de la manière la plus claire possible entre les parties.

> **Une solution locative qui offre simplicité, tranquillité, sécurité** : la recherche d'une tranquillité de gestion est l'une des motivations les plus répandues chez les propriétaires qui louent en intermédiation locative (43% des propriétaires des associations de la Fapil la mentionnent parmi leurs motivations, et 24% l'identifient comme leur motivation principale). La sécurité et la simplicité viennent ensuite : garantie de paiement des loyers et charges, prise en charge des incidents locatifs, bon entretien du logement sont cités comme motivation principale par respectivement 16%, 10% et 4% des propriétaires. Ces propriétaires peuvent avoir été marqués par une mauvaise expérience de location par le passé, ou par une mauvaise expérience de collaboration avec une agence immobilière classique. Le soutien affiché de la puissance publique (Etat, collectivité) renforce cet argument de sécurité. La fixation d'un loyer plus bas que le loyer de marché est aussi un moyen de limiter la rotation des locataires ; cela contribue donc à la tranquillité et simplicité de gestion sur la durée. Il est néanmoins important de bien travailler les argumentaires pour **éviter deux écueils** :

- La fausse promesse du « zéro risque » : la mise en location est une activité qui comporte toujours un risque. Si celui-ci peut être minimisé par la gestion locative rapprochée réalisée par l'association et couvert en partie par la puissance publique, il est également normal que le propriétaire bailleur prenne une part du risque. Il peut assumer ce risque en souscrivant à des assurances impayés ou dégradations.
- Donner l'impression paradoxale que l'intermédiation locative est plus risquée que la mise en location classique : cela peut être le résultat involontaire d'un argumentaire qui insiste sur les outils de couverture du risque. Il faut donc rassurer le bailleur en lui montrant, par des éléments chiffrés par exemple, que les taux de sinistralité sont globalement équivalents en intermédiation locative et

en location classique.

- **Une option de valorisation patrimoniale** : le dispositif fiscal et les primes liés au conventionnement peut rendre l'intermédiation locative très attractive et financièrement intéressante pour les propriétaires, ou bien être présentés comme un moyen de compenser la baisse de loyer consentie. Cet argument fiscal est identifié par la moitié des propriétaires de la Fapil qui ont conventionné². Le conventionnement est également un moyen d'accéder à des aides aux travaux de l'Anah. De manière générale, peu de propriétaires intéressés par l'intermédiation locative sont d'emblée dans une démarche de valorisation patrimoniale. Ils cherchent davantage dans l'intermédiation une alternative à la vente du logement ou à une location dans le marché libre.

En parallèle de leurs motivations, on peut analyser les **profils sociodémographiques des propriétaires susceptibles d'être intéressés par l'intermédiation locative** et en tirer des pistes pour améliorer la captation :

- > Les propriétaires intéressés par l'intermédiation locative sont souvent relativement âgés (parmi les propriétaires travaillant avec les associations de la Fapil, 42% ont plus de 60 ans et 37% ont entre 46 et 60 ans). Les propriétaires âgés sont attirés par la gestion locative adaptée proposée par l'association, qui va assurer la médiation entre le propriétaire, le locataire (ou sous-locataire) et l'environnement. Les arguments de la sérénité de gestion et d'action de solidarité les touchent davantage que l'optimisation fiscale de leurs revenus locatifs. Ainsi, ils sont moins enclins à conventionner leur logement avec l'Anah (action qui implique un engagement de 6 à 9 ans).
- > Les propriétaires salariés d'une entreprise du secteur privé non-agricole (27% des propriétaires de la Fapil) peuvent bénéficier d'aides d'Action Logement pour l'achat ou la réhabilitation de leur bien. Action Logement peut donc constituer un relai de captation pour ce type de propriétaires.
- > 54% des propriétaires engagés dans l'intermédiation locative avec une association de la Fapil possèdent 1 ou 2 logements en plus de leur résidence principale, et 28% en possèdent 5 ou plus. Toutefois, selon la même étude, 60% des propriétaires ne confient qu'un logement en intermédiation locative (16% en confient deux). On peut donc supposer que les multipropriétaires commencent par tester l'intermédiation locative sur un logement, et qu'ils attendent d'être convaincus par le service

² À noter : l'étude a été réalisée avant la mise en place du dispositif Louer Abordable qui a augmenté le nombre de propriétaires avec un profil « investisseur »

pour en confier d'autres.

- > 80% des propriétaires de la Fapil résident dans le même département que l'association gestionnaire. Il y a donc un vivier local à exploiter, mais aussi peut-être un vivier de propriétaires non-résidents du département qui pourrait être davantage investigué et exploité.

CONSTRUIRE UNE OFFRE « CLÉ EN MAIN » ET RENFORCER LES INCITATIONS EXISTANTES

L'organisation locale de la captation doit rendre la mobilisation de tous les outils la plus simple possible. Lorsque cette organisation locale est mise en place, avec la bonne coordination des tous les acteurs, il devient possible de communiquer sur **une offre « clé en main » correspondant à un service d'accompagnement du propriétaire bailleur pendant le parcours de la captation** et pendant la durée de la gestion.

Cette offre « clé en main » intègre les **outils nationaux** (Louer abordable, subventions et primes Anah, régime Intermédiation locative de Visale), les **dispositifs nationaux déclinés au niveau territorial** (garanties liées au dispositif d'intermédiation locative financé par l'Etat et mis en œuvre localement par la DDCS), et les **outils locaux** (dispositifs particuliers de sécurisation développés par les collectivités via le FSL par exemple, primes locales...).

Les incitations locales complémentaires peuvent être :

- > **Des incitations pour baisser les loyers**

Exemple

Bordeaux Métropole et le département de la Gironde prévoient une prime de 1 500 euros pour un logement conventionné en loyer très social.

- > **Des aides au travaux complémentaires des aides de l'Anah**

Exemple

Pour les travaux de remise aux normes légers et non éligibles à l'aide aux travaux de l'Anah, la ville de Bordeaux et Bordeaux métropole proposent des aides de rénovation sanitaire et énergétique.

- > **Des incitations au glissement de bail**

Exemple

Bordeaux Métropole et le département de

la Gironde ont créé des primes incitatives au glissement de bail (1000 euros en loyer conventionné social, 2000 euros en loyer conventionné très social) et proposent la prise en charge d'un an de frais de gestion (600€) dans le cas d'une mise en place d'un mandat de gestion avec une agence immobilière sociale.

- > **Des garanties complémentaires sur les risques locatifs**

3 ACCOMPAGNER LE PROPRIÉTAIRE BAILLEUR TOUT AU LONG DU PARCOURS

ORGANISER LE SÉQUENÇAGE DE L'INFORMATION TOUT AU LONG DU PARCOURS

Toutes les informations ne peuvent pas être données en même temps et par le même acteur. **L'information doit être dispensée tout au long du parcours en fonction des différents objectifs visés :**

- > **Attirer et retenir l'attention** des propriétaires bailleurs ;
- > **Convaincre** les propriétaires bailleurs en insistant sur les avantages de l'intermédiation locative ;
- > **Inform** les propriétaires bailleurs sur leurs engagements, sur le périmètre des garanties, sur le fonctionnement de la relation locative, etc. ;
- > **Conseiller** le propriétaire bailleur dans ses choix.

Une coordination locale des acteurs doit permettre de **clarifier le rôle de chacun dans la délivrance de l'information**. Elle doit aussi organiser le partage d'informations pour éviter que des informations erronées ou divergentes ne soient données. Ce séquençage de l'information permet d'accompagner le bailleur tout au long du parcours de captation. Chaque acteur de la chaîne doit expliquer quelle est l'étape suivante et quel sera alors l'interlocuteur du bailleur.

FAIRE CIRCULER L'INFORMATION TOUT EN PROTÉGEANT LES DONNÉES PERSONNELLES

L'échange d'informations doit être fluide entre les acteurs. Au cours du parcours de captation, lorsqu'un acteur doit prendre le relai d'un autre auprès du propriétaire bailleur, le transfert des coordonnées du bailleur doit se faire dans le respect des règles de protection des données personnelles.

Ainsi, il convient de s'assurer formellement auprès du propriétaire bailleur qu'il est d'accord pour que ses coordonnées soient transmises à un autre acteur, en lui expliquant les raisons de ce partage d'informations.

Le partage d'informations est particulièrement important entre la délégation locale de l'Anah et les opérateurs de captation pour l'intermédiation locative. En effet, l'Anah peut faire la promotion de l'intermédiation locative auprès des propriétaires intéressés par le conventionnement. Afin de faciliter le partage d'informations personnelles, le service Anah pourra demander explicitement au bailleur s'il est d'accord pour être contacté par un opérateur de captation qui lui présentera l'intermédiation locative. Etant donné que l'intermédiation locative ouvre droit à un avantage fiscal plus important (85% de déduction fiscale sur les revenus locatifs pour les logements conventionnés Anah), cette mise en relation avec un opérateur de captation peut être systématiquement proposée.

ETRE RÉACTIF POUR ÉTABLIR UN LIEN DE CONFIANCE

Le principal enjeu d'une organisation locale de la captation, où chaque acteur connaît sa place et son rôle, est d'éviter de perdre les bailleurs en cours de parcours. Pour cela il faut travailler à établir une relation de confiance entre le bailleur et l'organisme qui le renseigne et l'accompagne. Il faut également maintenir un rythme séquencé qui permet d'assurer une captation relativement rapide. Des délais cibles peuvent être fixés conjointement par les différents acteurs pour chaque étape.

REMERCIEMENTS

La Dihal remercie les organismes suivants pour leurs contributions et relectures : la Direction générale de la cohésion sociale, la Direction de l'habitat de l'urbanisme et des paysages, l'Agence nationale de l'habitat, la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement en Ile-de-France, la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations du Haut-Rhin, la fédération Soliha, l'agence immobilière sociale Soliha Immo Centre Est, la Fapil, l'agence immobilière à vocation sociale Iméos, la Fédération des acteurs de la solidarité, l'Eurométropole de Strasbourg, Bordeaux métropole, Lorient agglomération et les associations membres de la plateforme «Louer solidaire 69».

AIS / AIVS®	Agences immobilières sociales / Agences immobilières à vocation sociale
Anah	Agence nationale de l'habitat
ANIL / ADIL	Agence nationale / départementale d'information sur le logement
CCAS / CIAS	Centre communal / intercommunal d'action sociale
CCH	Code de la construction et de l'habitation
CCAPEX	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions
DDCS(PP)	Direction départementale de la cohésion sociale (et de la protection des populations)
DDT(M)	Direction départementale des territoires (et de la mer)
DR(D)JSCS	Direction régionale (et départementale) de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
DREAL	Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement
DRIHL	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement Ile-de-France
EPCI	Établissement public de coopération intercommunale
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
IML	Intermédiation locative
PDALHPD	Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
PLH	Programme local de l'habitat
SIAO	Service intégré d'accueil et d'orientation
SRU	Loi Solidarité et Renouvellement urbain (2000)

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

Grande Arche de la Défense - paroi Sud

92 055 LA DÉFENSE

contact.dihal@diha1.gouv.fr

tél. 01 40 81 33 60

diha1.gouv.fr