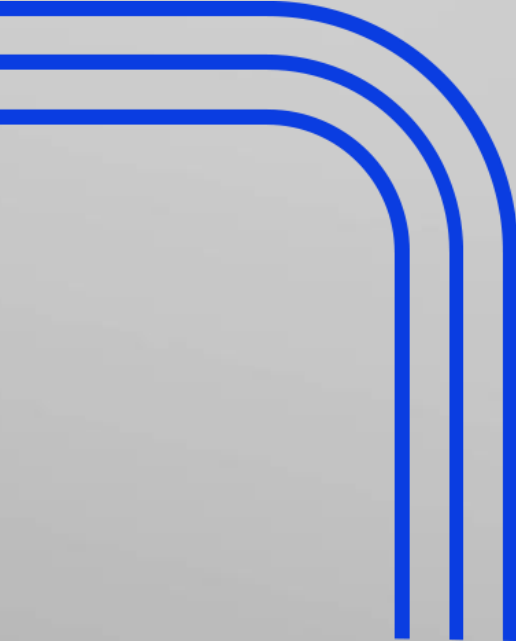


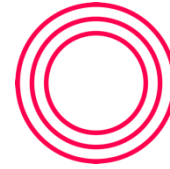


**Relation
Propriétaire -
Locataire**



2021 | Groupe de travail
Ministère du Logement

La French PropTech : l'innovation perpétuelle pour réinventer la ville



La French PropTech est un mouvement social d'entrepreneurs - acteurs de la tech et du numérique - qui réinvente la ville, centrée sur l'Homme et les usages, où il fait bon vivre, travailler et se divertir, où l'on se sent « bien ».

...

Notre conviction profonde est que le numérique permettra d'imaginer une ville *par et pour* les usagers tout en relevant les défis d'une cité sans cesse plus complexe : développement vertical, mutation constante des usages, communautés hétérogènes et impacts environnementaux.

Aujourd'hui, notre association réunit plus de 180 startups allant du foncier à la mobilité en passant par la construction et l'immobilier, et collabore avec plus de 20 parrains (aménageurs et métropoles comme la SERM, la SAMOA, Loire Atlantique Aménagement, Nantes Métropole) et partenaires (acteurs emblématiques de l'immobilier et du bâtiment) travaillant aussi bien sur des sujets nationaux comme Procivis, Altarea, Se Loger, que régionaux comme Cogim, Néocity ou in'li.

Dans le cadre de notre mission nous avons été sollicités par la Ministre du Logement, Madame Emmanuelle Wargon, et son cabinet afin d'apporter un regard neuf et des recommandations ciblées nouvelles technologies sur la relation entre propriétaire et locataire.



Notre objectif

Réconcilier
locataires et
propriétaires



Notre mission :

Formidable levier pour agir,
la French Proptech s'engage comme
moteur dans l'amélioration de la rela-
tion entre propriétaires et locataires.

POURQUOI ?

- Le sujet de la relation propriétaire et locataire étant très vaste, nous avons pris comme base de travail le **Rapport Nogal**, dont l'objectif est d'explorer des pistes de nature à « susciter un nouvel élan dans la mise sur le marché de logements locatifs privés en rassurant les bailleurs privés », et **le projet de loi Nogal** dont le but est de « réconcilier les locataires et les propriétaires ».
- Les problématiques pouvant être très différentes tout au long de cette relation, nous avons choisi **de segmenter la relation bailleur-locataire en trois parties correspondants aux trois étapes de leur relation**.
- Les contours de notre note de synthèse étant définis nous avons procédé à une élection d'experts métiers et tech au sein de notre mouvement pouvant intervenir sur chacune des phases de la relation propriétaire et locataire.

LE BAIL

Constats

- Les bailleurs ne s'informent pas de la loi de 89 qui régit leur activité, bien qu'elle soit d'ordre public (en raison du manque d'obligation à avoir des prérequis pour mettre en location un logement).
- Les bailleurs qui se soucient de la loi ne la comprennent pas.
- Des erreurs de gestion sont faites par méconnaissance ou par manque d'accès à une information claire.

Recommandations

- > Validation de l'ensemble des baux avant leur prise d'effet, grâce au bail numérique, ce qui facilitera cette procédure.
- > Validation des baux papiers par un professionnel (notaire, avocat, agence) ou par des organismes agréés tel que l'ANIL.
- > Obligation d'une formation gratuite de 6 heures en présentiel ou en ligne (via une plateforme de formation numérique) pour être autorisé à mettre en location un logement et louer un logement, et mieux évangéliser sur l'importance de la réglementation.

Relation en amont de la location

LA MISE EN RELATION ENTRE LE PROPRIETAIRE ET LE FUTUR LOCATAIRE

the french
proptech
PLU & BUIE

Constat 1

- Avec 3,1 millions de logements vacants en France (en janvier 2019) et des bailleurs peu incités à investir dans les logements du fait de la complexité administratives et de la difficulté des travaux à réaliser, il est évident que la mise en location de ces biens vacants permettrait d'augmenter considérablement l'offre d'un seul coup.

Recommandations

- > Permettre aux bailleurs de valoriser leur logement (par exemple Stirrup). Et offrir la possibilité au bailleur de transformer l'usage de son bien, en lui permettant de passer d'un bail professionnel à un bail d'habitation. Assouplir les PLU des zones tendues.
- > Proposer des logements vacants sans travaux réalisés (propriétaires en situation de précarité, problématiques fiscales, surprotection du locataire).

Relation en amont de la location

LA MISE EN RELATION ENTRE LE PROPRIETAIRE ET LE FUTUR LOCATAIRE

the french
proptech
PLUS & BILDER

Constat 2

- La liste des justificatifs demandés à un locataire pour postuler à une location est fixée par le décret du 5 novembre 2015. Mais tous les propriétaires ne demandent pas les mêmes justificatifs. Les locataires multiplient les dossiers de location. Tandis que les propriétaires sont inondés d'appels et de dossiers de location dès la publication d'une offre.

Recommandations

> Mettre en avant les solutions déjà existantes pour démocratiser des dossier de location simplifiés et uniformisés tels que Flatbay et Zelok mais aussi DossierFacile, Qlower ou Studapart.

Relation en amont de la location

LA MISE EN RELATION ENTRE LE PROPRIETAIRE ET LE FUTUR LOCATAIRE

the french
proptech
PLUG & BUILD

Constats 3

- Les critères de sélection des locataires sont les mêmes depuis 30 ans. Obsolètes par rapport au marché du travail actuel. Depuis 10 ans, il y a +110% de freelances, 70% des embauches se font en CDD. Le CDI n'est plus une norme.
- La proposition de loi Nogal - en limitant l'usage de la caution personnelle - doit mettre fin aux abus dans la sélection des locataires, notamment en raison des garanties parfois abusives demandées par les propriétaires, pour se garantir contre les risques des loyers impayés. Certains propriétaires demandent jusqu'à trois garants, alors qu'il s'agit du système de garantie le moins fiable juridiquement et le plus injuste socialement.

Recommandations

- > Limiter les propriétaires à demander un seul garant personnel des locataires laisserait le champ libre à de nouvelles solutions plus fiables et plus justes pour les locataires et les propriétaires.
- > Informer sur ces solutions réduirait les discriminations et permettrait de rétablir la confiance entre les parties.
- > Promouvoir des solutions existantes de garanties de loyers impayés adaptées pour chaque profil de locataire - comme Cautioneo mais aussi Garantme, Unkle, ou encore Visale - permettrait d'une part au bailleur d'être sécurisé quant à la solvabilité du locataire. Et d'autre part, aux profils "atypiques", qui ne rentrent pas dans les critères de sélection des bailleurs (à savoir le CDI et 3x le loyer), d'avoir accès à un logement plus facilement.

Constats

- Pendant la période d'occupation du logement, les principaux motifs de conflits entre propriétaires et locataires sont généralement : les troubles de jouissance liés à l'état du logement ; les désordres résultant du comportement des locataires ; les délais excessifs de traitement des réclamations des locataires ; le manque de communication. Ces conflits sont difficiles à résoudre du fait du faible niveau de connaissance des droits et devoirs de chacun. Les responsabilités sont peu ou mal perçues et l'incertitude favorise le développement des conflits.
- La proposition de loi Nogal (Proposition 7) souhaite élargir la notice d'information sur les droits et obligations annexée aux contrats de bail d'habitation, en insistant sur la prévention des litiges et des comportements susceptibles de développer la confiance mutuelle. Sa mise en œuvre permettrait de rédiger un guide spécifique pour les bailleurs.

Recommandations

> Sur le principe du cahier d'entretien de la copropriété, instaurer un cahier numérique d'entretien du logement. Son objectif : répertorier les informations techniques relatives à la maintenance et aux travaux effectués dans le logement. Il serait annexé au bail et mis à jour par le locataire, son propriétaire et chaque prestataire intervenant dans le logement.

Recommandations - Suite

- > Mettre en place un accompagnement renforcé pour les personnes précaires et les propriétaires de logements insalubres ou dégradés (aides au financement, mise en relation avec des associations type « compagnons bâtisseurs »).
- > Favoriser le déploiement des différentes plateformes digitales existantes, ayant pour objectif la simplification des relations Bailleurs-Locataires.

> Inciter les gestionnaires à s'équiper de systèmes permettant de numériser les demandes effectuées par les locataires (ticketing) afin de conserver une traçabilité des événements / actions entreprises (avec par exemple la création d'un label). Fournir une interface permettant aux locataires de remonter leurs demandes écrites et datées (à propos de travaux à réaliser : panne de chauffage, fuite d'eau...), fournir une liste d'indicateurs clés à suivre (temps de réponse, temps de mise à disposition de devis, temps de réalisation des travaux..) et encourager les bailleurs à les publier (traçabilité pour le demandeur et chaînage des actions menées pouvant figurer dans le carnet d'entretien).

> Encourager les parties prenantes à inscrire, dans les contrats de location, des temps de validation standardisés (ex: un devis de réparation, sans réponse du propriétaire, est considéré validé sous 7 jours, 48h pour les urgences) et des seuils financiers de validation automatique (ex: 200€, 800€ pour un chauffage défaillant..).

> Lister les artisans de confiance à contacter en cas d'urgence et/ou une plateforme de référencement d'artisans de confiance.

DÉGRADATIONS IMMOBILIÈRES

Constats

- 65% des actions en justice engagées par les locataires portent sur la non-restitution du dépôt de garantie. Par peur de se voir privés de cette somme à la fin de la location, les locataires font souvent le choix de ne pas payer leur dernier mois de loyer, privant les propriétaires de toute garantie. De plus, le montant du dépôt de garantie ne couvre pas toujours le montant total des dégradations immobilières. Enfin, il arrive que le propriétaire retienne le dépôt de garantie du locataire pour des raisons abusives.
- La proposition de loi Nogal prévoit que tout locataire devra remettre son dépôt de garantie à un tiers - administrateur de biens - qui séquestrera la somme pendant toute la durée du bail et la restituera sur la base d'un accord entre le locataire et le propriétaire. En cas de litiges, locataires et propriétaires se présenteront devant la Chambre de Conciliation.

Recommandations

> Permettre à chacune des parties d'être clairement informée sur ce que couvre précisément le dépôt de garantie (cf partie Vie dans le Logement) afin d'éviter tout abus de la part du propriétaire ou du locataire.

-> Alléger les procédures permettant aux propriétaires de remettre plus rapidement leur bien sur le marché dans le cas de dégradations supérieures au montant du dépôt de garantie. Aujourd'hui, le propriétaire doit entamer une procédure simple, faire jouer son assurance, puis faire appel à un conciliateur et, si la situation n'est pas réglée, saisir le Tribunal d'Instance.



Relation à la fin du bail et post période de location

DÉGRADATIONS IMMOBILIÈRES

Recommandations - Suite

> Constituer un fond d'indemnisation des propriétaires / locataires, ou permettre de financer la mise en place de l'organe de gestion des litiges (cf. partie en supra), grâce à l'argent séquestré pour les dépôts de garantie.

-> Mettre en place un modèle de préavis, incluant un questionnaire de pré-état des lieux de sortie (physique ou par voie électronique),

afin d'inviter le locataire à signaler lui-même les désordres (disparités avec l'état des lieux d'origine) lorsqu'il donne congé. Y faire figurer une mention obligatoire (case à cocher « rien à signaler » ou « champ libre » permettant le listing des points à traiter). Proposer les « Mention et description des dommages causés au logement » et « Mention et description des dommages causés au mobilier » (si applicable). Le locataire peut y lister tous les points à traiter et faire les réparations nécessaires à sa charge avant son départ.

Relation à la fin du bail et post période de location

LES PROPRIÉTAIRES FACE AUX LOYERS IMPAYÉS



Constats

- Les procédures juridiques, très longues et complexes (entre 18 et 24 mois pour une expulsion, auxquels s'ajoutent les délais liés à la trêve hivernale, 5 mois en temps normal, 9 mois en 2020), engendrent des frais, soit une dette moyenne de 12 000€ pour les impayés de loyer et de 3 000€ de frais de procédures.
- La proposition de loi Nogal préconise la création d'un nouveau mandat de gestion de sécurisation totale, proposé de façon facultative par les administrateurs de biens, permettant aux propriétaires assurés de bénéficier d'une couverture totale pour les loyers impayés et les procédures juridiques.
- Mais cette proposition de loi ne protège pas l'intégralité des propriétaires : sa mise en place est facultative ; Elle n'est applicable que pour les propriétaires sous mandat de gestion (35% des propriétaires) ; Elle n'est applicable que dans le cadre d'un nouveau bail ; Elle ne s'applique pas aux impayés en cours.

Recommandations

- > Mettre en place un observatoire des délais de traitement des procédures d'expulsion en matière d'habitation, afin de connaître la réalité des délais, faire apparaître les facteurs qui contribuent le plus à leur allongement et les mesures de nature à raccourcir les délais minimaux pour les propriétaires confrontés à des locataires indécis.
- > Accompagner les propriétaires en situation d'impayés, leur redonner confiance grâce à des procédures (aujourd'hui longues et coûteuses) accélérées et simplifiées. Mettre en place une pédagogie dans la déclaration des impayés par le biais d'une plateforme unique de l'Etat qui recense toutes les solutions ; Mener avec plus de discernement les procédures (1/3 des impayés concerne un logement abandonné avec a minima 6 mois pour la reprise de logement. Plus vite le logement est restitué à son locataire, plus vite le bien retrouve le chemin du marché de la location.

Relation à la fin du bail et post période de location

LOCATAIRES FACE AUX LOYERS IMPAYÉS



Constats

· De manière générale, les locataires ne sont pas suffisamment informés sur les différentes aides dont ils peuvent bénéficier. A titre d'exemple, dans le cas d'un premier loyer impayé, le locataire n'est pas encouragé ou suffisamment informé sur le fait qu'il peut payer son loyer partiellement. Par exemple, si le loyer est de 700€ et qu'il n'a que 500€, la majorité des locataires ne payent pas le loyer car ils ne sont pas en capacité de faire le paiement total. Résultat, l'endettement devient beaucoup plus important et le locataire rentre dans une spirale négative dont il est difficile de le sortir.

Recommandations

> Simplifier l'accompagnement et l'information pour les locataires qui souhaitent sortir de la situation d'impayés, situation le plus souvent issue d'un accident de la vie.

> Valoriser et communiquer l'aide du Fond de Solidarité Logement : une assistante sociale peut aider les locataires volontaires en leur proposant un prêt pour le remboursement des loyers ; un protocole tripartite entre le locataire, le propriétaire et la CAF permet, si le locataire rembourse pendant 2 mois consécutifs son loyer et qu'un échéancier a été mis en place, le rétablissement de la CAF.

> Permettre au locataire de mobiliser facilement toutes les administrations dans les meilleurs délais et ainsi régulariser l'impayé rapidement en mettant fin au litige avec son bailleur.

IMPAYÉS DE LOYER - EXPULSION

Constats

- Une caractéristique essentielle de l'expulsion est la force de sa perception. Pour le propriétaire, elle est perçue comme très difficile à obtenir, et en réaction, il durcit les conditions d'accès à son logement. Pour les locataires, les associations de défense des locataires et les médias il s'agit d'un acte injuste. La plupart des professionnels (administrateurs de bien, bailleurs sociaux) savent par expérience qu'il est rare d'obtenir une autorisation d'expulser avant 18 mois de procédures. Enfin, personne ne peut être satisfait de voir une famille dans la précarité avec ses meubles dans la rue.
- La loi Nogal souhaite mettre en place un observatoire des délais de traitement des procédures d'expulsion en matière d'habitation, permettant de connaître la réalité des délais, de faire apparaître les facteurs qui contribuent le plus à leur allongement, et les mesures de nature à raccourcir les délais minimaux pour les propriétaires confrontés à des locataires indécents.

Recommandations

> Remplacer l'expulsion par un plan obligatoire d'accompagnement à partir de trois mois d'impayés consécutifs. Puis, si aucune solution n'est trouvée au cinquième mois, activer un plan de relogement vers du logement accompagné dès la fin du sixième mois. Il s'agirait d'un changement radical de paradigme qui impliquerait un nouveau parcours résidentiel et le renforcement des AIVS et du logement accompagné.

Conclusion



Synthèse

- Au-delà d'un regard orienté nouvelles technologies, nous pensons que **de nouveaux usages et des changements de paradigme peuvent également apporter une amélioration de la relation** nouant les propriétaires aux locataires. Conserver du lien objectif et qualitatif, entre locataires et propriétaires, est au cœur d'une meilleure fluidité du marché des logements locatifs privés.
- **Le numérique est un atout** pour les propriétaires de logements, car **il permet de garder le lien** avec leurs locataires, **de faciliter certaines démarches et de gérer la relation** avec le locataire à distance. En facilitant la communication montante, mais aussi descendante, les échanges numériques évitent les échanges informels et offrent une certaine garantie, autant pour les propriétaires que pour les locataires.
- **Le numérique offre enfin un outil de gestion locative, de pilotage transparent, idéal**, permettant aux propriétaires et locataires de centraliser sur une plateforme tous les documents administratifs ou informels (quittances de loyer, factures, modes d'emploi, historique des échanges, des interventions réalisées ou à venir, des garanties en cours...), et ainsi apaiser leur relation.

QUELQUES IDÉES EN SUPPLÉMENT

- Meilleure anticipation et gestion des expulsions (accompagnement dans la procédure et reclassement en logement adapté) ;
- Assouplissement des PLU en zones tendues afin de faciliter la construction de logement ;
- Proposition 20 : Certification / Enquête qualité - Ajouter un suivi qualité à travers une enquête de satisfaction (tous les 2 ans) ;
- Participation TFP à la Commission Nationale de Conciliation (proposition 9) ;
- Proposition 37 : Aller plus en rapprochant les CAUE et les ADIL aux observatoires de loyers ;
- Proposition 17 : Expliciter les sanctions avec notamment une perte du droit d'exercer.

Nos experts métiers

the french
proptech
PLUG & BUILD

Thierry Selles

CEO & Co-Founder

Expert en marketing des services pour le tourisme et l'immobilier, Thierry SELLES a créé la startup Apps Habitat en 2019, afin d'accompagner la transformation digitale des bailleurs sociaux, des résidences services et des nouveaux opérateurs de coliving et de coworking.

ah!
APPS HABITAT



Julien Chenet

CEO & Co-Founder

Titulaire d'un Master en Banque Finance, Julien CHENET a travaillé pendant 14 ans au sein de LCL, dont 5 ans dans l'audit bancaire. Entrepreneur dans l'âme et passionné par l'immobilier, il a mis à profit ses connaissances bancaires et assurantielles pour penser et construire CAUTIONEO. Il est membre du Club des Émetteurs de Cautions et ambassadeur de la French Proptech Nord de France.

cautioneo



Alexis Coisac

CEO & Co-Founder

Fondateur et président de FlatnYou, société spécialisée dans la gestion et l'aménagement de colocations/espaces de coliving, Alexis COISAC s'est associé en 2017 avec deux développeurs web pour concevoir en parallèle FlatBay, une plateforme SaaS à destination des professionnels qui simplifie et digitalise tous les process de la gestion locative.

Flat n You
Colocations pour jeunes actifs



Nos experts métiers

the french
proptech
PLUS À VENIR



Quentin Vautray

CEO

Convaincu que le numérique peut faire évoluer le secteur, tout en améliorant l'expérience de location et les relations entre bailleurs et locataires, Quentin VAUTRAY a lancé Hellia : une LegalTech d'aide à la gestion et à la sécurisation juridique des relations locatives. Issu d'une formation commerciale et numérique, il développe l'outil de gestion locative le plus sécurisant pour les propriétaires et les locataires.

 hellia



Cyril Brioude

CEO et Co-Founder

Entrepreneur et CEO, spécialiste des plateformes temps-réel et du digital, Cyril BRIOUDE a co-fondé AskAndy dans le but de sécuriser la réalisation de travaux et dépannages en valorisant les artisans du bâtiment auprès des gestionnaires de biens immobiliers, des propriétaires et des locataires. Sélectionné par l'incubateur HEC à Station F,

 askAndy
Travaux du quotidien, à la demande

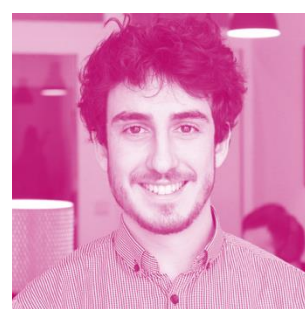


Baptiste Yvenat

CEO

Président et co-fondateur de la société Keyclic qui développe une solution collaborative, 100 % digitale, de gestion d'incidents pré et post livraison d'un programme immobilier répondant à 3 enjeux majeurs : la clarté et la simplicité des demandes, l'efficacité dans le traitement et la satisfaction des clients.

 Keyclic



the french
proptech
PLUG & BUILD

**Merci
pour votre
attention**

LIBERTÉ

ÉGALITÉ

IMMOBILIER



Nous sommes labellisés
french tech community