

Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Faire de la médiation bailleur/locataire

Activités principales du métier	Les partenaires mobilisés	Les outils/ressources/méthodes utilisés
AVANT		
<p>Repérage locataires en mal logement</p> <p>Mise en confiance</p> <p>Rassurer (peur du locataire vis-à-vis de son propriétaire)</p>	<p>Commune (élus)</p> <p>CCAS - Département – PDLHI – cellule non décence - Travailleurs sociaux</p> <p>Opérateurs Anah, Plateforme Rénovation, EIE, ADIL</p> <p>Inspecteurs d'hygiène</p> <p>Services à domicile - Personnel médical</p> <p>Associations de locataires, de consommateurs</p> <p>Ceux qui reçoivent du public - « Tiers de confiance »</p> <p>Tous ceux qui vont à domicile</p> <p>Ambassadeurs énergie</p> <p>Famille des locataires et entourage</p> <p>Média (pour mettre la pression)</p> <p>Agences immobilières</p>	<p>Exemple de « LOCARENE » : équipe en régie pour l'accompagnement de A à Z du propriétaire bailleur s'il a un projet de travaux (Service Amélioration Habitat de Saint Nazaire Agglomération) et animation d'un « Pôle mal logement et précarité » avec signalements des locataires</p> <p>Porte d'entrée = locataire, par l'intermédiaire des travailleurs sociaux, qui doivent être en mesure de présenter les possibilités mais aussi les limites du dispositif en place (formation, mise en réseau) dans le but de maintenir la confiance avec le locataire</p> <p>Idem pour le bailleur : nécessité d'une information protocolaire au bailleur + suivi + procédure coercitive si nécessaire (CPLD...)</p> <p>Ecoute / incitatif</p>
PENDANT		
<p>Observation</p> <p>Information</p> <p>Coordination</p> <p>Lutte contre les marchands de sommeil</p>	<p>Tiers neutre et bienveillant</p> <p>Service habitat de la collectivité</p> <p>Chargé de visite SLIME</p> <p>ADIL (juristes) – aide juridictionnelle gratuite – Boutique du droit (avocats) – Maison de la Justice et du Droit – Conciliateur juridique</p> <p>Asso insertion logement – médiation quartier (PIMMS...)</p>	<p>Contact : question de contacter directement le bailleur par un courrier recommandé ou commencer par prendre un contact préalable plus amiable, le prévenir, l'inviter à une visite commune du logement</p> <p>Consignation d'allocation logement si logement indécent : depuis la loi ALUR en 2015, versement des allocations logement différé tant que le propriétaire n'effectue pas les travaux, le locataire ne payant que le loyer résiduel.</p>

Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Faire de la médiation bailleur/locataire

	<p>Famille Commune (élus)</p> <p>Assurances / Sécurité Mutuelles – caisses de retraite / Non recours Caisses de retraite - financeurs</p>	<p>Commissions de conciliation en principe dans tous les départements</p> <p>Les moyens sont plus ou moins efficaces selon la pression autour du logement (exemple : 10 ans d'attente pour un relogement en Val de Marne)</p> <p>Exemple du Morbihan : les locataires utilisent les rapports de diagnostic socio-technique (SLIME), mais il faut enlever la partie comportementale du diagnostic.</p>
APRES		
<p>Missions post-médiation du médiateur</p> <p>Evaluation de la médiation</p>	<p>Famille</p> <p>CAF si médiation non aboutie</p> <p>Agences Régionales de Santé</p> <p>Acteurs relais - Opérateurs habitat – Plateforme rénovation – Point Réno Info Service</p> <p>Média + Assureurs Habitation / Santé pour valoriser</p>	<p>Nécessité du travail en réseau à toutes les étapes : travailleurs sociaux (assistants sociaux, éducateurs spécialisés, conseillers en économie sociale familiale), juristes, services spécifiques des départements ou des communes, intercommunalités.</p> <p>Médiateur = être au milieu = ne pas prendre parti = être à l'écoute du bailleur autant que du locataire</p>

Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Faire de la médiation bailleur/locataire

Les bonnes recettes	J'ai testé : ça n'a pas marché (freins, difficultés)	Pistes de solutions
AVANT		
<p>Etre identifié par les acteurs</p> <p>Etablir une relation de confiance avec le locataire ET avec le propriétaire bailleur</p> <p>Avoir une personne référente</p> <p>Etre bienveillant</p> <p>Etre formé sur juridique, fiscalité, etc. Expliciter les freins et leviers pour les 2 parties. Rappeler les droits et devoirs de chacun.</p> <p>Travailler un argumentaire PB : santé, valorisation du patrimoine, danger, sécurité</p> <p>Mobilisation en réseau (copropriétés)</p>	<p>Pas d'adhésion du locataire, ne dit pas qu'il souhaite déménager, ne prévient pas qu'une démarche de relogement est en cours d'aboutissement</p> <p>Pas de porte de sortie à l'accompagnement ; pas de financement à hauteur de ses ambitions, des souhaits annoncés d'une collectivité</p> <p>Ne pas prévenir le bailleur en amont d'un accompagnement, pour une visite à domicile</p>	<p>Temps important nécessaire à l'accompagnement social + formation à la relation d'aide</p> <p>N'y a-t-il pas toujours une solution ? Dispositif, arguments, moyens des réalisations</p> <p>Reprendre rendez-vous avec le bailleur pour une visite à domicile, dans le respect du souhait de discrétion du locataire</p>
PENDANT		
<p>Etre bienveillant Ecoute des deux parties Impartialité</p> <p>Mise en responsabilité du bailleur</p> <p>Garantir le paiement des loyers</p>	<p>Travailler seul</p> <p>Problèmes de temporalité</p> <p>Manque de neutralité : prendre parti, manquer de formation, de compétences</p> <p>Effets négatifs / représailles sur locataires</p>	<p>Importance de l'expérience</p> <p>Contrats amiables</p>

Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Faire de la médiation bailleur/locataire

	Absence d'aides financières pour le bailleur ; aides de l'Anah trop exigeantes, insuffisantes et trop variables dans le temps ; arrêt du crédit d'impôts : manque de stabilité des financements proposés aux bailleurs	Prévoir un temps nécessaire à la parfaite connaissance des dispositifs et aides disponibles
APRES		
Combles à 1€ (avec vérification de la fiabilité de l'accompagnement), CEE Coups de pouce, etc.	Absence d'AMO, d'accompagnement technique, administratif, financier... du bailleur ; envoi de préconisations sans accompagnement du bailleur ensuite, et sans chiffrage des travaux Absence d'évaluation, de critères objectifs d'évaluation d'une action publique	<i>Voir plus bas (notes complémentaires)</i> Prévoir un protocole de suivi du projet travaux avec accompagnement régulier et prévu du bailleur

• **Noms du métier proposés :**

- Médiateur
- Conseiller Habitat
- Chargé de mission Précarité Energétique (médiation = parmi autres missions)
- Juriste avec compétence Habitat Indigne
- Diagnostiqueur socio-technique
- Coordinateur

Journée Nationale d'Etude du RAPPEL – mardi 14 novembre 2017 - ATELIER METIER : Faire de la médiation bailleur/locataire

- **Notes complémentaires :**

C'est le point de blocage « Absence d'AMO, d'accompagnement technique, administratif, financier... du bailleur ; envoi de préconisations sans accompagnement du bailleur ensuite, et sans chiffrage des travaux » qui a emporté le plus de suffrages. Les pistes de solutions ont été de nature différente :

- **financière** : simplifier les aides financières (tiers financement) ; politiques publiques incitatives ; débloquer une aide financière technique et administratif avec partenaires/ outils (ADIL, EIE, réseaux) ; prise en charge aide financière pour audit énergétique et AMO pour le bailleur (avec supervision d'un EIE) ; taxe sur loyers pour financer accompagnement des bailleurs ; créer une commission des financeurs (dont les assureurs) permettant le financement d'une AMO à l'attention des bailleurs effectuée notamment par les CAUE ; incitation fiscale (avec argumentaire : valorisation du patrimoine/transmission et sécurisation location/ moins de turn over = confort)

- **d'appui sur l'existant** : opérateurs Anah ; compléter les dispositifs existants (type SLIME) d'une mission d'AMO accompagnement et suivi ; mise en relation avec son EIE/ CAUE/ PTRE ; mission de conseils en rénovation partagés (modèle CEP) pour les bailleurs ; accompagner les propriétaires dans le cadre de PTRE quand il y en a ou les orienter vers les Espaces Info-Energie / conseils techniques ; Missions d'AMO confiées au PTRE ? ; EIE, PTRE, opérateurs ANAH (si plafonnement loyer) ; guichet unique (technique) physique ; financer ce travail d'AMO au niveau des EIE ; trouver les ressources pour financer des actions d'AMO conjointes EIE / CAUE (car architectes nécessaires si on travaille sur le bâti) ; mobiliser les réseaux de bénévoles (architectes) pour des propriétaires bailleurs peu fortunés (mais hors barème ANAH) mais cela pose la question de l'assurance des architectes

- **solutions transversales** :

- visite à domicile tripartite bailleur/ structure/ locataire (volontaires)

- un interlocuteur accompagne le bailleur de A à Z (éventuellement équipe en régie en agglomération)

- politique locale de l'habitat à développer

- que les collectivités intègrent l'enjeu de la rénovation du parc privé **locatif** dans leur politique habitat

- SPREHAT : Service Public de la Rénovation Energétique de l'Habitat

- s'appuyer sur le service urbanisme de la commune (s'il y en a un) ou de l'EPCI qui financerait un tel dispositif d'accompagnement des travaux

- **générale et préventive** : prévoir les questions de précarité énergétique, d'insalubrité, de décence et des démarches associées dès la signature du bail ?