



Centre de Recherche pour l'étude et l'Observation des Conditions de vie

## Synthèse de l'étude sur les pratiques et les opinions des bailleurs du secteur privé sur les garanties demandées aux locataires- volet mandataires

Département Évaluation des politiques sociales  
Décembre 2006

D'après l'Enquête Nationale Logement de 2002, 38% des ménages sont locataires de leur résidence principale. Parmi eux, 55% logent dans le secteur privé. La quasi-totalité des bailleurs dans ce secteur, 94%, sont des particuliers.

L'ANPEEC et la DGUHC ont confié au CREDOC la réalisation d'une étude pour mieux connaître les pratiques des mandataires qui s'occupent de la gestion locative pour le compte de particuliers.

Il existe principalement quatre types de garantie contre les impayés de loyer :

- La caution d'une personne physique,
- La caution d'une personne morale,
- La souscription d'une assurance privée,
- La garantie LOCA-PASS.

L'étude permet de resituer le LOCA-PASS par rapport aux autres garanties, aussi bien dans les pratiques des mandataires que dans leurs représentations.

D'après une première enquête réalisée auprès d'un échantillon représentatif de l'ensemble des particuliers bailleurs, 45% des particuliers bailleurs confient la recherche du locataire d'au moins une partie des logements qu'ils mettent en location à une agence immobilière ou à un gestionnaire de biens. 34% en confient la gestion locative.

Un échantillon représentatif de 506 mandataires (agences immobilières ou gestionnaires de biens) a été constitué à partir de la base de données Diane, qui recense toutes les entreprises qui publient leurs comptes annuels auprès des greffes de tribunaux de commerce.

L'activité locative est rarement majoritaire dans le chiffre d'affaire des établissements interrogés (seulement le tiers sont dans ce cas), l'activité principale étant la vente de logements. Un peu plus du tiers des établissements sont rattachés à un réseau, le plus souvent national.

### Des pratiques de recherche assez homogènes

La plupart des mandataires, 86%, inclut dans leur mandat de gestion standard la recherche du locataire. Les candidats intéressés par les logements doivent alors satisfaire en moyenne deux ou trois critères différents : 93% des mandataires citent le montant des revenus, 43% le fait d'avoir un CDI, 24% privilégient la régularité des revenus. Les critères considérés sont à peu près les mêmes selon que le mandataire propose ou pas le LOCA-PASS à ces locataires.

Un peu plus de huit mandataires sur dix affirment qu'ils informent leurs bailleurs sur les critères pris en compte pour le choix de leurs locataires. Pourtant, les particuliers bailleurs qui mandatent la gestion de leur logement ne sont que 39% à déclarer les connaître<sup>1</sup>. Cette pratique a tendance à être moins systématique pour les mandataires gérant un parc de logements important (69% pour ceux qui gèrent plus de 500 logements contre plus de 80% pour ceux qui en gèrent moins de 200).

---

<sup>1</sup> Source : enquête particuliers bailleurs CREDOC – ANPEEC – DGUHC, 2006.

Un peu plus de la moitié des mandataires ne présentent aux propriétaires qu'un seul candidat. Seulement 17% en présentent trois ou plus. Plus les mandataires gèrent un portefeuille de logements important et plus ils limitent les candidatures proposées à deux maximum. De même, les établissements en réseau en présentent rarement plus de deux. Dans les candidatures présentées, les mandataires annoncent généralement le montant des revenus (85%), la situation professionnelle (76%), la situation familiale (63%) et le type du contrat de travail (59%). La nature de l'employeur (42%), la description de la caution (45%) et l'âge (43%) sont des informations qui figurent moins souvent dans le dossier.

Moins de la moitié des mandataires affirme toujours demander l'accord du propriétaire avant de signer le bail ; seulement 30% des gestionnaires de plus de 200 logements pratiquent ainsi (dans l'enquête auprès des particuliers bailleurs, 54% des propriétaires sous mandat déclarent que leur mandataire demande effectivement leur accord).

. **Un dépôt de garantie systématique, une garantie contre les impayés dans les trois quarts des cas**

La totalité des mandataires demande systématiquement des pièces justificatives au candidat locataire, ainsi qu'un dépôt de garantie de deux mois de loyer. Près de sept mandataires sur dix affirment que le dépôt de garantie est demandé par les propriétaires. Plus de neuf fois sur dix, les mandataires ont déjà eu un locataire qui a financé son dépôt de garantie avec un LOCA-PASS. Une fois sur deux, c'est d'ailleurs le mandataire qui l'a proposé.

Les mandataires ne demandent pas systématiquement une garantie de loyer en cas d'impayés : un peu moins de la moitié la demande presque toujours, un sur quatre la demande parfois. Les établissements rattachés à un réseau ne sont pas plus nombreux que les autres à demander une telle garantie. Cette garantie permet pour la moitié des mandataires de pallier une insuffisance de ressources, mais aussi pour près d'un tiers d'entre eux de ne pas perdre des loyers, ou encore pour un cinquième de faire face à un mauvais payeur.

Cet argument est plus cité par les mandataires qui proposent la garantie LOCA-PASS à leurs locataires.

. **L'assurance privée souvent proposée aux propriétaires**

Plus de 80% des mandataires interrogés proposent au moins parfois à leurs clients propriétaires de souscrire une assurance privée contre les risques d'impayés de loyer. 62% la proposent systématiquement. Cette proportion est encore plus élevée pour les mandataires gérant beaucoup de logements ou pour les établissements rattachés à un réseau.

La proposition d'une assurance contre les dégâts dans le logement est presque aussi fréquente que contre les impayés (69% la proposent au moins parfois, 54% à chaque mandat). L'assurance contre la vacance locative est plus rare (36% au moins parfois, 15% à chaque mandat).

Les assurances contre le risque d'impayés et contre les dégâts sont proposées plus systématiquement par les établissements rattachés à un réseau : 72% pour les impayés contre 57% ; 62% pour les dégâts contre 50%.

Plus du quart des mandataires perçoit une commission quand les propriétaires souscrivent ces assurances, généralement sous la forme d'un pourcentage. Cette pratique est aussi répandue pour les mandataires en réseau que pour les autres, et n'est pas vraiment liée au nombre de logements loués.

Les trois quarts des mandataires ont négocié les tarifs avec un assureur. Les mandataires en réseau sont encore plus nombreux à l'avoir fait.

. **La procédure suivie en cas d'impayés**

Près des trois quarts des mandataires réagissent dès le premier mois d'impayés. Face à un locataire qui ne paie pas son loyer, 60% des mandataires lui envoient une lettre de relance. Près de 30% l'appellent par téléphone. Le contact téléphonique est plus répandu parmi les agences qui ont un petit portefeuille de logements. Après la lettre de relance, les mandataires font appel soit au garant ou à l'assurance, soit à l'huissier.

La procédure d'expulsion intervient le plus souvent après trois mois d'impayés mais un quart des mandataires dit la mettre en route dès le deuxième mois.

Les mandataires ont pour la plupart déjà eu l'occasion d'appliquer cette procédure en cas d'impayés puisque près de 90% des mandataires ont été confrontés à un impayé. 75% en ont même eu plusieurs. Les mandataires gérant un parc de plus de 200 logements ont presque tous été concernés alors que 40% des gestionnaires de moins de 50 logements n'ont encore jamais rencontré ce problème.

Plus de 40% des mandataires concernés par l'impayé ont du faire face à un impayé d'au moins 12 mois ; plus de 70% des mandataires concernés par l'impayé n'ont pas pu recouvrer l'intégralité des loyers en retard. Les mandataires proposant la garantie LOCA-PASS sont un peu mieux lotis (61%).

**La principale crainte des mandataires : la non perception du loyer**

La quasi totalité des mandataires a cité la non perception du loyer dans les trois incidents qu'ils cherchent le plus à éviter, 80% l'ont citée en premier. Viennent ensuite trois risques cités dans des proportions identiques : les dégâts occasionnés dans le logement (60% des mandataires le citent parmi les trois incidents qu'ils craignent le plus), la vacance locative (56%) et les nuisances du locataire (56%).

Les craintes sont sensiblement les mêmes quelles que soient les caractéristiques des mandataires. Seule la vacance locative est un incident plus redouté par les mandataires gérant un grand nombre de logements (69%).

Face aux impayés de loyer, la première garantie à laquelle pensent spontanément les mandataires est l'assurance privée (76% la citent en premier, 90% la citent parmi l'ensemble des précautions à prendre). Viennent ensuite la caution d'une personne physique (51% la citent parmi l'ensemble des précautions à prendre) et le choix du profil professionnel ou familial (41%). Près de 20% des mandataires citent également la garantie LOCA-PASS.

Les mandataires qui proposent le LOCA-PASS ont logiquement plus souvent cité ce produit (31% contre 12% pour les autres mandataires). Ils sont également plus nombreux à nommer la caution d'une personne physique mais citent moins la sélection du profil du locataire.

**La pratique favorise la caution physique mais les représentations plébiscitent l'assurance privée**

Toutes les garanties évoquées dans l'enquête sont connues par la plupart des personnes interrogées. La caution d'une personne physique est la plus utilisée (85%). La garantie LOCA-PASS est utilisée par plus de la moitié des mandataires. Enfin, 40% ont recours à l'assurance privée. Cependant, l'assurance privée est plus souvent proposée que le LOCA-PASS (69% contre 45%). On rappelle que plus du quart des mandataires perçoivent une commission sur l'assurance, qui peut les inciter à favoriser cette garantie par rapport aux autres.

La garantie du FSL comme la caution d'une personne morale ne sont utilisées que par le quart des mandataires.

Selon les mandataires, la principale vertu de la caution est la responsabilisation du locataire. Parmi les inconvénients, ils évoquent surtout le problème du choix de la caution, et dans une moindre mesure, la complexité de son fonctionnement.

En ce qui concerne la garantie LOCA-PASS, les mandataires mettent en avant le versement rapide des loyers en cas d'impayé, puis dans une moindre mesure, l'absence de démarches pour le propriétaire. Cet argument est encore plus souvent cité par les mandataires qui proposent le LOCA-PASS à leurs locataires. Le principal inconvénient cité est la durée de couverture limitée.

L'avantage de l'assurance privée est principalement le versement rapide des loyers en cas d'impayés. Viennent ensuite la possibilité de couvrir plusieurs risques et la facilité de la procédure. Ses inconvénients : son coût, et son caractère restrictif sur le profil du locataire.

Finalement, l'assurance privée apparaît comme la meilleure garantie : les mandataires l'estiment à la fois comme étant la plus sûre, la plus facile à mettre en œuvre (à égalité avec la caution d'une personne physique) et la plus rapide pour recouvrer les loyers. Le LOCA-PASS est classé en deuxième position, sauf pour la mise en œuvre.

#### . **Les conditions de location aux publics à risque**

Les mandataires sont prêts à prendre un jeune locataire essentiellement si un proche avec un emploi stable se porte garant (79%). En deuxième choix, les mandataires privilégient plutôt une garantie gratuite limitée à une garantie payante sur toute la durée du bail (36% contre 29%). 3% ne sont pas prêts à prendre un jeune locataire, quelles que soient les conditions.

Pour les personnes sans emploi stable ou avec des faibles ressources, les garanties demandées par les mandataires sont les mêmes. Cependant, la proportion de mandataires qui ne sont pas prêts à louer à ces publics est beaucoup plus élevée (respectivement 11% et 20%).

#### . **Une typologie des mandataires**

Afin de résumer les opinions des mandataires interrogés sur les différentes garanties contre les impayés de loyer, une typologie en quatre classes a été effectuée.<sup>2</sup>

*Les professionnels de l'assurance privée (31%) :* Les mandataires de cette classe proposent le plus souvent à leurs locataires de souscrire une assurance privée. Ils ont d'ailleurs une très bonne opinion de l'assurance, qu'ils considèrent comme la solution la plus sûre, la plus facile et la plus rapide, quoique la plus coûteuse. Ils proposent aussi la caution physique, mais peu le dispositif LOCA-PASS. Dans les critères de choix, ils insistent sur le CDI. Ces mandataires gèrent un nombre de logements plus important que la moyenne.

*Les adeptes de la garantie LOCA-PASS (30%) :* Ces mandataires proposent souvent la garantie LOCA-PASS à leurs locataires. Ils trouvent d'ailleurs que cette solution est la plus sûre, la plus facile, la plus rapide et la moins coûteuse.

Parmi les critères de choix du locataire, ces mandataires sont plus attentifs au fait d'avoir un travail et d'avoir des revenus réguliers.

*Les fervents de la caution physique (28%) :* Ces mandataires préfèrent la caution physique aux autres garanties, même s'ils ne l'utilisent pas plus que les autres. Ils ont moins recours aux autres garanties et sont donc en moyenne moins demandeurs de garanties à leurs locataires. Ils accordent d'ailleurs une plus grande importance au feeling, au bon contact.

*Les usagers de la caution personne physique (12%) :* Ces mandataires ont une très bonne opinion de la caution personne physique, qu'ils considèrent comme la plus sûre. Ils l'utilisent d'ailleurs plus fréquemment. Ils accordent une grande importance au montant des revenus de leurs locataires. Ces mandataires ont une activité locative faible au regard de leur chiffre d'affaires.

<sup>2</sup> Cette analyse typologique repose sur quatre catégories de variables : l'incident que les mandataires craignent le plus, la connaissance et l'usage des garanties, les critères de choix du locataire, l'opinion sur les garanties.