



CHARTRE APPART & SENS

Version du 15 octobre 2020

Pourquoi cette charte ?

Appart & Sens a pour mission d'accompagner les propriétaires à loger en priorité ceux qui sont exclus du parc locatif privé en raison de leur situation personnelle et/ou professionnelle : parents solo, indépendants, entrepreneurs, jeunes actifs sans garant, personnes victimes de discrimination....

Si en tant qu'agence immobilière, Appart & Sens veille au bon entretien du patrimoine confié, au maintien des indicateurs d'impayé et de vacance minimale, en tant qu'agence responsable elle prend soin de rendre les **relations locatives plus chaleureuses respectueuses et engagées**.

Cette nouvelle approche des rapports locatifs favorise la **confiance entre propriétaire, locataire et A&S** en s'appuyant sur la force de leurs engagements réciproques.

En tant qu'acteur engagé dans l'Economie Sociale et Solidaire, l'agence accompagne les **démarches responsables** qu'elles soient naissantes ou militantes. Sa mission est d'accueillir toutes les bonnes volontés, sans jugement de valeur.

Cette charte coconstruite avec et pour les propriétaires et locataires formalise les **engagements réciproques** souhaités collectivement.

Participer à l'aventure d'Appart & Sens c'est rejoindre les valeurs de cette charte quel que soit son niveau d'implication. Raison pour laquelle le niveau d'engagement est volontairement gradué, sans jugement de valeur, afin de fédérer un maximum de propriétaires et locataires qu'ils soient au démarrage de la démarche ou dans une posture plus militante.

Le niveau d'engagement est donc naturellement amené à évoluer au fil du temps : par les rencontres propriétaire / locataire, les temps d'échanges collectifs ou par un cheminement plus personnel. Les engagements des uns viennent nourrir ceux des autres.

C'est donc volontairement que chaque étape a été analysée : avant la mise en location, pendant et à la sortie.

Un critère du 1er « niveau » est de fait intégré au 2^{ème}, le 3^{ème} intégrant les deux premiers.

Avant l'entrée dans le logement ou la mise en gestion

Les engagements du propriétaire avant la mise en gestion

⇒ Du propriétaire « entrant » chez Appart & Sens

- φ Permet une **durée acceptable** de mise en location, discutée au cas-par-cas, pour que le processus Appart & Sens permettant d'avoir les profils de locataires en phase avec le projet, puisse se mettre en place
- φ **Regarde l'aspect fiscal** différemment avec une vision à long terme
- φ Demande un **loyer acceptable** dans une fourchette haute de marché mais proportionnelle à la qualité
- φ Ouvert à voir l'acte de louer différemment en **luttant contre les discriminations** en acceptant les profils de locataires proposés par Appart & Sens
- φ Accepte la **rencontre avec le locataire** pour créer le lien nécessaire à un bon fonctionnement de gestion
- φ Ouvert à **bien aménager** son logement sur les conseils d'Appart & Sens pour les appartements meublés

⇒ Du propriétaire responsable

- φ Aborde la **fiscalité différemment** en mettant au premier plan l'impact sociétal : la finalité première ne résidant pas essentiellement dans une économie d'impôt
- φ Prêt à étudier une **rentabilité raisonnée** en acceptant un **loyer raisonnable** basé sur un niveau de marché médian
- φ Participe à la **commission d'attribution*** avec objectivité et transparence
- φ Confie un **bien de qualité** d'un point de vue finitions, écologique, et économique pour le locataire (ex : isolation, mode de chauffage, etc.)

⇒ Du propriétaire engagé

- φ Donne du temps pour mettre en location selon les spécificités du bien avec une moyenne constatée de 15 jours de la signature du mandat à l'état des lieux d'entrée du locataire
- φ Accepte un **loyer engagé** dans une fourchette basse de marché mais proportionnelle à la qualité
- φ Prends soin du bien comme si c'était le sien

Les engagements du locataire avant la location

⇒ Du locataire « entrant » chez Appart & Sens

- φ A un **statut** professionnel ou une situation « **atypique** »
- φ A des « **ressources** » au sens large qui couvrent minimum 3 fois le loyer + les charges

⇒ Du locataire responsable

- φ Transparence justifiée de la situation personnelle. Le locataire apporte spontanément les éléments justifiant sa situation délicate

⇒ Du locataire investi

- φ Devient ambassadeur de la démarche Appart & Sens, partage sur les réseaux sociaux auprès de son entourage

Les engagements d'Appart & Sens pour la mise en location

⇒ D'Appart & Sens

- φ Propose au locataire, quand cela s'avère nécessaire, la **possibilité d'étalement** du règlement des honoraires de location à la signature du bail
- φ **Aucun candidat** connu personnellement n'est **privilegié** : absence de passe-droit
- φ **Discrimination positive** renforcée
- φ Les profils de locataires présentés sont tous susceptibles de faire l'objet de discrimination
- φ Propose un système assurantiel agile, couvrant tous les profils et s'engage à éviter autant que possible les garants privés
- φ Si besoin, propose aux candidats un délai pour finaliser le dossier de candidature
- φ A dossier équivalent, sélection des dossiers pouvant intégrer "l'implication administrative" du candidat. L'agence mobilise le locataire à être totalement proactif sur sa candidature.

Durant la location

Les engagements du propriétaire durant la location

⇒ Du propriétaire « entrant » chez Appart & Sens

- φ Accepte la mise en place du bail spécifique à chaque situation (bail meublé étudiant / pour colocation : bail unique ou par chambre, ...)
- φ Mobilisé pour assister aux AG de copropriété ou répondre aux sollicitations de vote
- φ Rencontre le locataire

⇒ Du propriétaire responsable

- φ Propose spontanément les travaux d'entretien du logement
- φ Accepte un plan d'apurement ou un différé de paiement quand nécessaire
- φ Apprécie de donner le relai aux locataires pour les AG de copropriété
- φ Devient ambassadeur de la démarche Appart & Sens, partage sur les réseaux sociaux auprès de son entourage
- φ Contribue au comité de gouvernance en répondant aux sollicitations des membres du comité, sans pour autant y siéger

⇒ Du propriétaire engagé

- φ Soucieux et réactif pour faire ou faire faire les travaux nécessaires dans le bien confié

- φ A l'écoute de son locataire sans être trop empathique ni envahissant et informe l'agence des particularités
- φ Participe au comité de gouvernance

Les engagements du locataire durant la location

⇒ Du locataire « entant » chez Appart & Sens

- φ Accepte la rencontre avec le propriétaire
- φ Informé et sensibilisé à la notion d'entretien d'un logement

⇒ Du locataire responsable

- φ Met spontanément en place un prélèvement, sachant que trois dates sont proposées 3, 7 et 10 de chaque mois
- φ Informe immédiatement l'agence de toute difficulté financière
- φ Impliqué dans la notion d'entretien de son logement
- φ Communique à l'agence tout problème dans le logement et informe des éventuels dysfonctionnements techniques
- φ Communique à l'agence tout problème dans les parties communes
- φ Applique les écogestes chez lui (ex : mouvements de palier, écolo humanistes...)
- φ Devient membre du groupe Facebook Appart & Sens

⇒ Du locataire investi

- φ Informe immédiatement l'agence de toute difficulté financière et propose une solution
- φ Donne du feedback sur les interventions dans le logement
- φ Envoi, chaque année, son attestation d'assurance sans attendre de relance
- φ Ambassadeur des écogestes
- φ Animateur de liens avec la communauté de voisins
- φ Participe ou contribue au Comité de gouvernance Appart & Sens
- φ Participe aux réunions de locataires et contribue au groupe Facebook Appart & Sens

Les engagements d'Appart & Sens durant la location

⇒ D'Appart & Sens

- φ Averti le propriétaire de son obligation d'entretien du logement
- φ Informe le propriétaire en temps réel des difficultés
- φ Adresse un Compte Rendu de Gestion pédagogique : au-delà du document comptable, une synthèse de la vie de la location dans le trimestre écoulé est envoyée
- φ Remise du guide locataire, intégré dans un kit de bienvenue Appart & Sens. *(En projet pour 2021)*

A la sortie de la location / à la sortie du mandat

Les engagements du propriétaire à la sortie du mandat

⇒ Du propriétaire « entrant » chez Appart & Sens

- ϕ Informe en amont du délai légal sa volonté de résilier le mandat
- ϕ Propose spontanément à Appart & Sens de vendre son logement quand cela en devient le projet

⇒ Du propriétaire responsable

- ϕ Continue à être ambassadeur de la démarche Appart & Sens, partage sur les réseaux sociaux et auprès de son entourage

⇒ Du propriétaire engagé

Les engagements du locataire à la sortie de la location

⇒ Du locataire « entrant » chez Appart & Sens

- ϕ Ne paie pas le dernier loyer avec le dépôt de garantie
- ϕ Communique sa nouvelle adresse à la demande

⇒ Du locataire responsable

- ϕ Informe à l'avance Appart & Sens de son projet de départ
- ϕ Repeint spontanément l'appartement avant les 5 ans de présence
- ϕ Demande un pré-état des lieux ou conseil par Appart & Sens
- ϕ Est un véritable acteur du rapport de confiance dans le calcul de restitution du dépôt de garantie
- ϕ Communique spontanément sa nouvelle adresse
- ϕ Continue à être ambassadeur de la démarche Appart & Sens, partage sur les réseaux sociaux et auprès de son entourage

⇒ Du locataire investi

- ϕ Fait part de sa recherche de logement en temps réel
- ϕ Améliore l'appartement

Les engagements d'Appart & Sens à la sortie de la location

⇒ D'Appart & Sens

- ϕ Rédaction à la demande d'un courrier de recommandation au locataire sorti du parc pour accéder à un nouveau logement
- ϕ Restitution automatique de la totalité du dépôt de garantie, sans retenue abusive et en l'absence de dégradation
- ϕ Restitution du dépôt de garantie dans les délais plus courts constatés que les légaux. *Moyenne constatée en juin 2020 : 16 jours*