

GUIDE UTILISATEUR VISALE

POUR LES JEUNES DE MOINS DE 31 ANS

DANS LES STRUCTURES COLLECTIVES DONT LES CROUS

PREAMBULE

QU'EST-CE QUE VISALE ?

La garantie Visale (Visa pour le Logement et l'Emploi) est un dispositif dématérialisé de sécurisation locative (cautionnement), gratuit, accordé par Action logement, à l'ensemble des jeunes de moins de 30 ans au plus (étudiants/alternants compris), souhaitant se loger dans le parc privé et en **Structure Collective**. Dans le parc social, les logements sont éligibles uniquement pour les étudiants/alternants de moins de 30 ans au plus.

QUE COUVRE LA CAUTION ?

La caution garantit les loyers et charges impayés, durant toute la durée du bail sur **9 mensualités** dans les structures collectives.

La caution est exclusive de toute autre garantie de même nature.

Pour le jeune, l'étudiant ou l'alternant, Visale est une alternative à la caution familiale ou à un autre type de garantie de paiement des loyers.

QUELS AVANTAGES ?

- **Une caution gratuite.**
- Un accès au parc locatif facilité.
- **Plus simple et rapide que la caution parentale ou bancaire.**
- Un appui dans le parcours d'autonomie et d'accès à l'emploi.
- Un accès en ligne simple, rapide et sécurisé : www.visale.fr
- Une réactivité de la prise en charge sous 48h.

OBJECTIFS DU GUIDE

Ce guide vise à accompagner la mise en place et l'utilisation de Visale au sein des Structures Collectives, dont les CROUS.

STRUCTURE COLLECTIVE

Les logements en structures collectives sont :

- Les logements-foyer au sens de l'article L633-1 du CCH, comme les Résidences Sociales, ainsi que les Résidences Jeunes Actifs à l'exception des pensions de familles,
- Les logements conventionnés ou non, situés dans des résidences étudiantes ou universitaires gérés par toute autre personne morale (notamment les CROUS)
- Exclusion des résidences touristiques ou RHVS.

FOCUS SUR LES ENJEUX PARTAGES ENTRE ACTION LOGEMENT ET LES STRUCTURES COLLECTIVES

- ➔ **Informier et orienter plus largement les jeunes vers le dispositif Visale** pour accompagner leur prise d'autonomie, faciliter leur accès au logement, point d'appui central dans la réussite de leur parcours d'étude.
- ➔ **Accompagner l'ensemble des partenaires, dont les CROUS, pour un recours prioritaire de Visale** auprès des jeunes, en lieu et place des cautions personnelles.
- ➔ **Améliorer la qualité de services** et répondre progressivement aux spécificités de gestion des Structures Collectives.

SOMMAIRE DU GUIDE

VISALE EN DETAILS	4
• Quel loyer ?	4
• Quels Logements	4
• Quel Loyer	5
• Comment utiliser Visale	5
CREER ET RENSEIGNER SON ESPACE VISALE	7
• Créer son espace	7
• Renseigner son espace	9
OBTENIR LA CAUTION VISALE	11
• Valider un contrat de cautionnement	11
• Annuler un contrat de cautionnement	16
METTRE EN JEU LA CAUTION VISALE	17
• Réaliser les relances lors de la survenance de l'impayé	17
• Déclarer l'impayé de loyer à la suite de sa constitution	17
• Effectuer la première mise en jeu de la caution	19
• Valider la quittance déclenchant la prise en charge	23
ACTUALISER MENSUELLEMENT LA DETTE LOCATIVE	25
• Actualiser la situation comptable	25
• Déclarer l'impayé locatif en cas de départ du locataire	28
• Effectuer un remboursement de trop perçu	28
S'INFORMER DU RECOUVREMENT	31
• S'informer du recouvrement engagé	31
• Favoriser l'adhésion du locataire	31
SUIVRE LA VIE DU CONTRAT	31
• Renouveler le contrat de cautionnement Visale	31
• Déclarer le départ d'un locataire	32
LEXIQUE	34
ANNEXES	35
• Annexe 1 – Offres Action Logement	35
• Annexe 2 – Pièces Justificatives Visa Requises	36
• Annexe 3 – Modèle Lettre Mise en Demeure	39
• Annexe 4 – Liste Pièces Justificatives Mise en Jeu Caution	40
• Annexe 5 – Modalités Trop Perçu	41
• Annexe 6 – Processus du traitement de la Dette	44

1. VISALE EN DETAILS

Quels publics ?

Tout jeune de moins de 31 ans, quel que soit son statut (salarié, intérimaire, fonctionnaire,...), étudiant ou alternant, entrant dans un logement en structure collective.

→ Avoir entre 18 ans et 30 ans au plus ou avoir 16 ans révolus et être émancipé.

FOCUS ETUDIANTS/ALTERNANTS

◆ Détenir :

- Pour les étudiants français ou de l'UE : une carte d'identité nationale valide / un passeport valide
- Pour les étudiants Hors UE : un Visa Long Séjour valant titre de séjour VLS-TS mention étudiant / un passeport Talent / un titre de séjour mention étudiant (recto/verso), en cours de validité.

◆ Être inscrit ou préinscrit dans un établissement post-secondaire en France avec un justificatif de statut « étudiant » (carte d'étudiant, certificat d'inscription, certificat de scolarité, admission parcours sup...) ou « alternant » (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)

◆ **A noter** : Le justificatif de bourse française pour les étudiants n'est pas obligatoire dès lors que l'étudiant fait le choix du loyer plafond forfaitaire. L'étudiant hors UE doit avoir un titre de séjour mention étudiant. Le titre de séjour privé et travail n'est pas éligible pour les étudiants hors UE.

Quels logements ?

STRUCTURES COLLECTIVES

- Logements-foyer au sens de l'article L633-1 du CCH, comme les Résidences Sociales, à l'exception des pensions de familles.
- Résidences Sociales Jeunes Actifs,
- Les logements conventionnés ou non, situés dans des résidences étudiantes ou universitaires gérés par toute autre personne morale (notamment les CROUS)

Exclusion des résidences touristiques ou RHVS (Résidences Hôtelières à Vocation Sociale).

◆ **A noter** : Pour les logements en colocation, au-delà de 2 colocataires, un bail individuel doit être fait par colocataire

Quel loyer ?

Les loyers d'exclusion s'élèvent à :

- 1500 € pour la Région Ile-de-France¹
- 1300 € pour le reste de la France

Le loyer maximum est égal à 50% de la somme de toutes les ressources des futurs Co titulaires du bail, dans la limite du plafond d'exclusion défini.

FOCUS ETUDIANTS/ALTERNANTS

◆ Loyer plafond forfaitaire, sans justification de ressources, s'élevant à :

- 800 € sur Paris et Ile de France
- 600 € sur le reste du territoire



A noter : Pour un loyer supérieur, l'étudiant doit justifier ses ressources. Le montant du loyer maximum pris en charge représente au maximum 50% de ses ressources comme défini ci-dessus.

Comment utiliser Visale ?

EN TANT QUE FUTUR LOCATAIRE



Déposer sa demande logement avec Visale

1. Créer un espace personnel locataire sur www.visale.fr et renseigner son identité.
2. Faire une demande de visa, en renseignant ses informations et en téléchargeant les pièces justificatives nécessaires.
3. Une fois la demande validée par Action Logement, récupérer le visa certifié sur son espace locataire.
4. Intégrer le visa obtenu dans le dossier de demande logement.

EN TANT QUE STRUCTURE COLLECTIVE



Anticiper et tirer avantage des bénéfices de Visale

1. Créer un espace personnel bailleur sur www.visale.fr et renseigner son identité en tant que structure collective.
2. Orienter les candidats vers Visale, en intégrant le visa dans les pièces de la demande de logement.
3. Récupérer le visa du candidat avant la signature du bail.
4. Activer le contrat de cautionnement Visale avec le N° de visa jusqu'à 10 jours après la signature du bail, sans pièces à fournir.

¹ Paris (75), Seine-et-Marne (77), Yvelines (78), Essonne (91), Hauts-de-Seine (92), Seine-Saint-Denis (93), Val-de-Marne (94), Val-d'Oise (95).

Bon à savoir !

- Le **visa doit être obtenu par le candidat locataire avant la signature du bail.**
- Le **visa du locataire** est nominatif, contient **le numéro unique à utiliser lors de la validation du contrat de cautionnement**, sa durée de validité et le plafond de loyer à ne pas dépasser.
 - Pour **les jeunes**, la durée du visa est de **3 mois** à compter de sa validation
 - Pour les **étudiants/alternants**, la durée du visa est de **6 mois**.
- **La structure collective n'a plus à vérifier l'éligibilité du jeune.**
- **Le visa qui aura été délivré au jeune par Action Logement certifie son éligibilité au dispositif Visale** remplace une caution solidaire ou assimilé supplémentaire.
- **Visale est cumulable avec l'ensemble des offres Action Logement** (Cf Annexe 1 - Offres Action Logement). Pour tout renseignement, rendez-vous sur www.actionlogement.fr
- **Pour pouvoir bénéficier à nouveau de Visale sur un autre logement**, il faut être à jour de sa dette locative envers Action Logement ou respecter son plan de remboursement.



Bon à Savoir :

Afin de prendre en compte l'ensemble des parcours de mobilité emploi/logement et conformément à la réglementation, un bénéficiaire locataire (ou ménage) avec Visale **peut être amené à avoir deux contrats de cautionnement pour des logements différents**, en lien avec sa situation professionnelle.

Pour cela il est nécessaire **d'avoir un visa par logement.**

Cette disposition s'applique notamment aux Jeunes de moins de 30 ans au plus, travailleurs saisonniers, étudiants/alternants, qui se voient dans l'obligation **d'avoir un second logement, dans le cadre de leur parcours, pour des raisons de formation ou professionnelles.**

2. CREER ET RENSEIGNER SON ESPACE BAILLEUR STRUCTURE COLLECTIVE

L'espace personnel bailleur regroupe l'ensemble des contrats Visale mis en place et permet d'en effectuer la gestion à l'échelle de la structure collective (résidence ou de l'unité de gestion pour les CROUS). Il est recommandé de créer un espace par résidence partagé et accessible à l'ensemble de l'équipe assurant la mise en place des contrats de cautionnement et la gestion de l'impayé. Plusieurs utilisateurs peuvent consulter le compte en même temps, mais les saisies doivent être effectuées de manière non simultanée.

Créer son espace bailleur

- Se connecter sur www.visale.fr
- Cliquer sur « **MON ESPACE VISALE** »
- Puis, sur « **JE M'INSCRIS À VISALE** »



- Cliquer sur « Bailleur »
- Inscrire l'adresse e-mail et le mot de passe pour la résidence ou le groupe de résidence concerné

VISALE
VISA POUR LE LOGEMENT ET L'EMPLOI

Confirmation de votre inscription

Bienvenue dans votre espace personnel !
Pour activer votre compte vous devez inscrire votre code d'activation demandé lors de la création de votre espace personnel sur le site Visale.
Vous pouvez aussi inscrire ce code dans "Mon espace Visale" puis "Je saisis mon code d'activation".
Code d'activation : WS854894

Vous pourrez ensuite faire une demande de contrat Visale en suivant trois étapes simples et rapides.

Attention, le contrat de cautionnement doit être fait et finalisé AVANT la signature du bail avec votre locataire ou au plus tard le jour de la signature du bail. Pensez à vérifier le Visa certifié remis par votre locataire.

Mentions légales
Visale® est un dispositif conçu par Action Logement
La marque Visale® est une marque déposée par l'APAGL

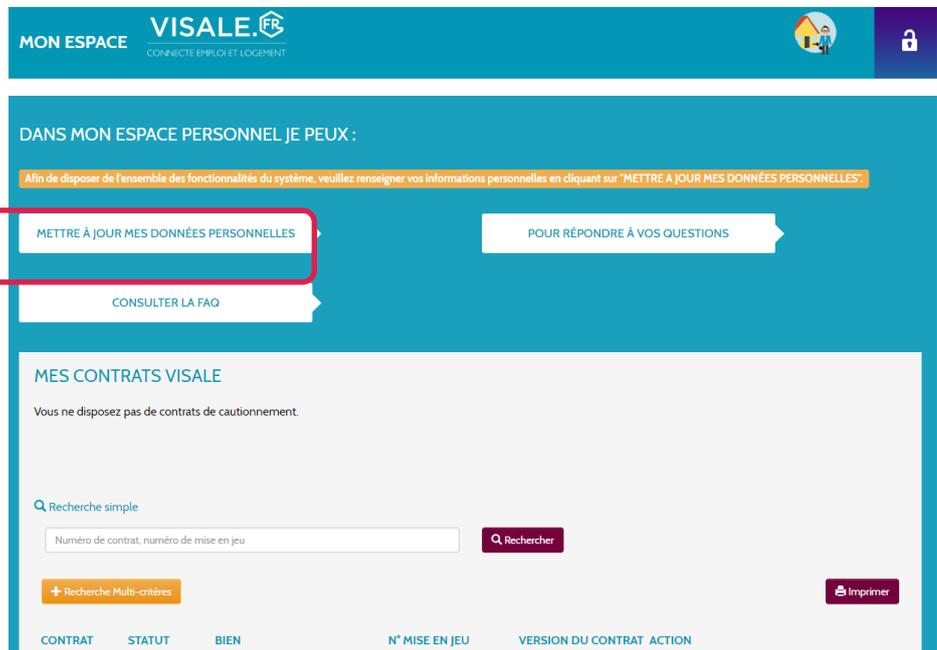
- Se rendre sur l'adresse mail saisie afin d'obtenir le **code d'activation** de l'espace bailleur.

- Renseigner l'adresse mail utilisée
- Saisir le **code d'activation** reçu sur son adresse mail.
- Cliquer sur « **VALIDATION** »



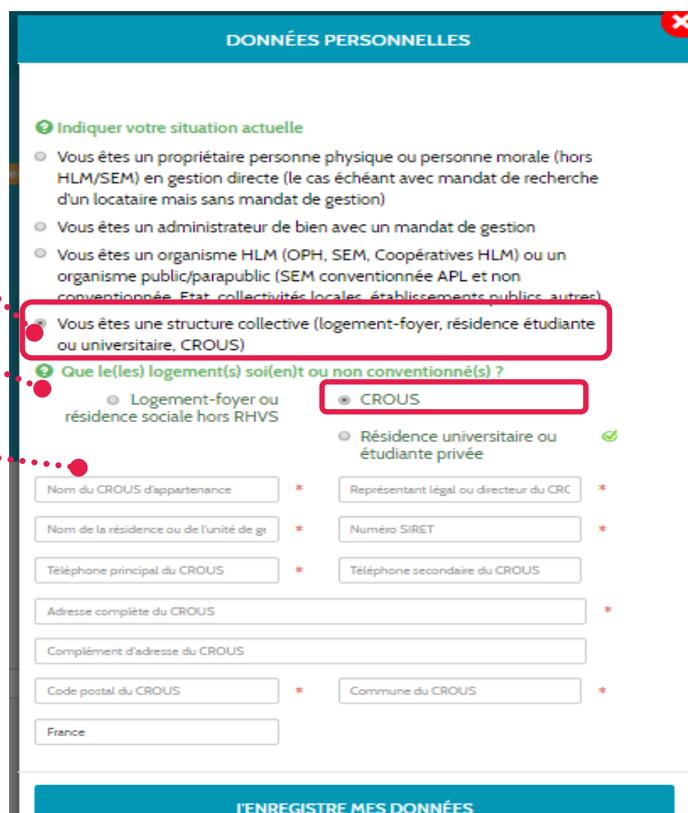
 **L'espace personnel bailleur est créé et activé.**

Renseigner son espace bailleur



- Cliquer sur « **METTRE À JOUR MES DONNÉES PERSONNELLES** »

- Indiquer le type de situation : « **Vous êtes une structure collective** (logement-foyer, une résidence étudiante universitaire, un CROUS) »
- Sélectionner « le type de logement »
- Puis par exemple **pour un CROUS** indiquer le nom d'appartenance du CROUS, le nom de la résidence ou de l'unité de gestion
- Cliquer sur « **J'ENREGISTRE MES DONNÉES** »
Celles-ci seront modifiables à tout



Les données personnelles du bailleur sont renseignées.

- Puis par exemple pour un **Logement-Foyer ou une Résidence Sociale** remplir : ●

- « **J'ENREGISTRE MES DONNÉES** »
Celles-ci seront modifiables à tout moment

Vous êtes une structure collective (logement-foyer, résidence étudiante ou universitaire, CROUS)

👉 Que le(les) logement(s) soi(en)t ou non conventionné(s) ?

Logement-foyer ou résidence sociale hors RHVS

CROUS

Résidence universitaire ou étudiante privée

Nom du foyer ou de la résidence social * Représentant du foyer ou de la résiden *

Nom du groupe ou du réseau ou de l'oq * Numéro SIRET *

Téléphone principal du foyer ou de la ri * Téléphone secondaire du foyer ou de la *

Adresse complète du foyer ou de la résidence sociale *

Complément d'adresse du foyer ou de la résidence sociale

Code postal du foyer ou de la résidence * Commune du foyer ou de la résidence *

France

Un organisme HLM ayant déjà un espace Visale bailleur pour loger, dans son parc, les étudiants/alternants de moins de 31 ans, **devra ouvrir un second espace bailleur, avec un identifiant différent, en tant que Structure Collective** pour loger les Jeunes de moins de 31 ans, dans leurs résidences sociales.

J'ENREGISTRE MES DONNÉES

- Puis par exemple pour une **Résidence universitaire ou étudiante privée** remplir : ●

- « **J'ENREGISTRE MES DONNÉES** »
Celles-ci seront modifiables à tout moment

Vous êtes une structure collective (logement-foyer, résidence étudiante ou universitaire, CROUS)

👉 Que le(les) logement(s) soi(en)t ou non conventionné(s) ?

Logement-foyer ou résidence sociale hors RHVS

CROUS

Résidence universitaire ou étudiante privée

Nom de la Résidence universitaire ou é * Représentant de la résidence ou nom c *

Nom du groupe ou du réseau ou de l'oq * Numéro SIRET *

Téléphone principal de la résidence * Téléphone secondaire de la résidence

Adresse complète de la résidence universitaire ou étudiante *

Complément d'adresse de la résidence

Code postal de la résidence universitair * Commune de la résidence universitaire *

France

J'ENREGISTRE MES DONNÉES

Les données personnelles du bailleur sont renseignées

3. OBTENIR LA CAUTION VISALE

*En amont, le futur locataire ou résident a fait sa demande de visa sur visale.fr et obtenu son visa certifié. La durée de validité du visa pour l'ensemble des jeunes de 18 à 30 ans (mineur éligible si 16 ans révolus justifiant de son émancipation) est de **3 mois**. Elle est étendue à **6 mois pour les étudiants/alternants**.*

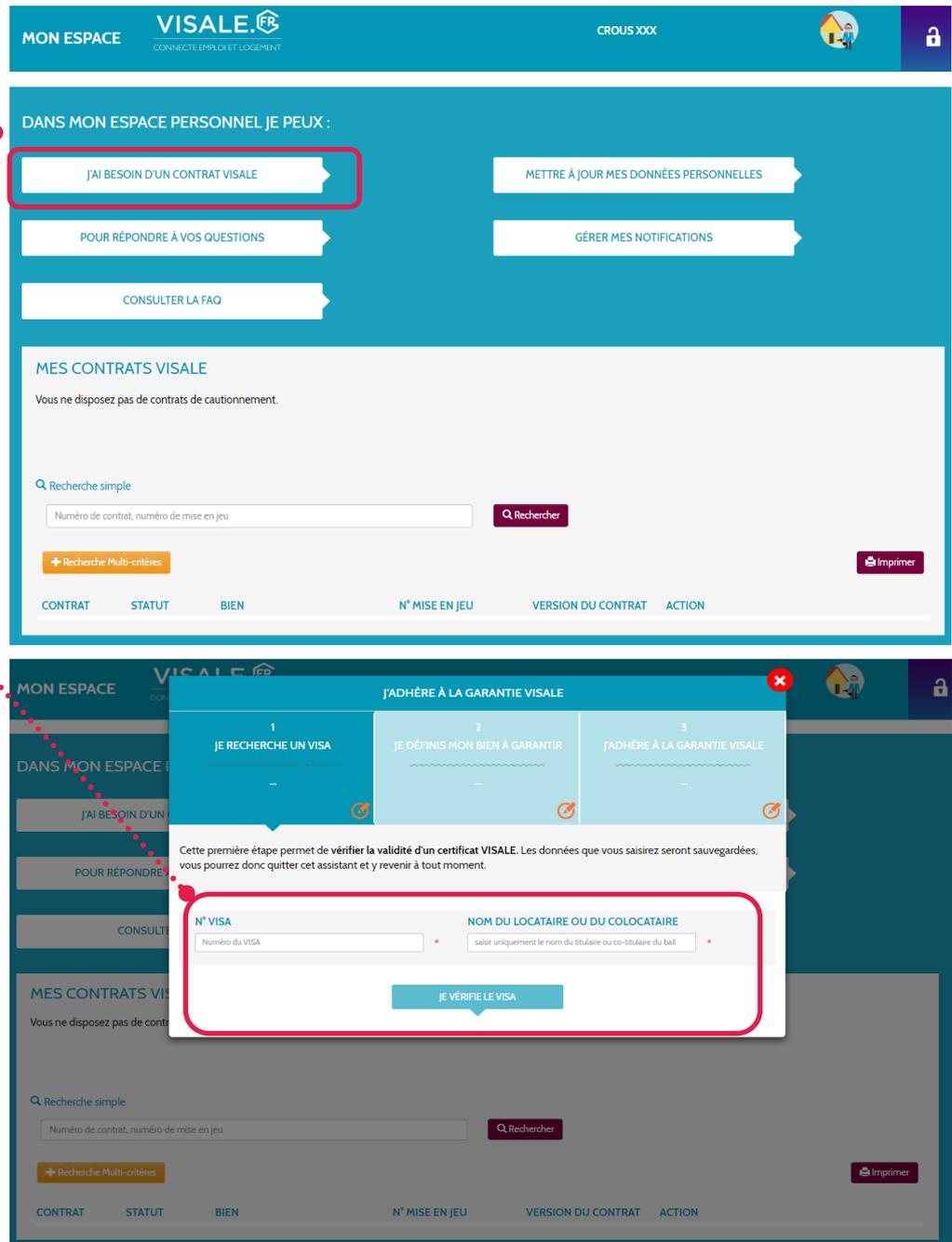
Valider un contrat de cautionnement

Le contrat de cautionnement doit être demandé et validé par le bailleur avant l'entrée effective du logement.

- Sélectionner dans l'espace bailleur, « **J'AI BESOIN D'UN CONTRAT VISALE** »

- Renseigner le « **Numéro du VISA** »
- Renseigner le nom du résident ou du co-résident
- Cliquer sur « **JE VÉRIFIE LE VISA** »

Attention si le candidat sélectionné n'est pas inscrit dans Visale en tant que moins de 31 ans, un message indiquant l'absence d'éligibilité s'affichera.



The image shows two screenshots of the Visale.fr user interface. The top screenshot displays the 'MON ESPACE' (My Space) for a landlord (CROUS XXX). Under the heading 'DANS MON ESPACE PERSONNEL JE PEUX :', the button 'J'AI BESOIN D'UN CONTRAT VISALE' is highlighted with a red box. Below this, there are buttons for 'METTRE À JOUR MES DONNÉES PERSONNELLES', 'POUR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS', 'GÉRER MES NOTIFICATIONS', and 'CONSULTER LA FAQ'. The 'MES CONTRATS VISALE' section shows a search bar and a table with columns: CONTRAT, STATUT, BIEN, N° MISE EN JEU, VERSION DU CONTRAT, and ACTION. The bottom screenshot shows a modal window titled 'J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE' with three steps: 1. 'JE RECHERCHE UN VISA', 2. 'JE DÉFINIS MON BIEN À GARANTIR', and 3. 'J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE'. A red box highlights the 'N° VISA' and 'NOM DU LOCATAIRE OU DU COLOCATAIRE' fields, with a 'JE VÉRIFIE LE VISA' button below them. A message above the fields states: 'Cette première étape permet de vérifier la validité d'un certificat VISALE. Les données que vous saisissez seront sauvegardées, vous pourrez donc quitter cet assistant et y revenir à tout moment.'

- Vérifier l'identité du candidat et le montant maximum du loyer couvert
- S'assurer que les locataires du visa soient identiques à ceux du contrat de résidence
- Cliquer sur « **Je définis mon bien à garantir** »

N° VISA: V10036665247 ✓

NOM DU LOCATAIRE OU DU COLOCATAIRE: EXEMPLE ✓

JE VÉRIFIE LE VISA

Information sur le VISA certifié N° V10036665247

Accordé à	Monsieur EXEMPLE Xxx
Date de naissance locataire	20/05/1998
Date fin validité VISA	28/08/2018
Date limite d'effet du bail	01/09/2018
Loyer maximum	600,00 euros.

☑ Votre futur ou vos futurs locataires sont-ils identiques à ceux indiqués sur le Visa certifié ? OUI

[2/ Je définis mon bien à garantir](#) >

- Renseigner les informations sur le logement et le loyer à garantir

J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE

1 JE RECHERCHE UN VISA
V10036665247 ✓

2 JE DÉFINIS MON BIEN À GARANTIR

3 J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE

Cette étape permet de donner les informations essentielles sur le bien à garantir.

LOGEMENT	LOYER et DATES
Adresse (Numéro de rue et adresse) *	Loyer mensuel hors charges *
Complément d'adresse (étage, numéro d'appartement...)	Charges quittancées *
Code postal *	Date de signature du bail *
Commune *	Date d'effet du bail *
Surface habitable *	<input type="radio"/> Non Meublé <input type="radio"/> Meublé <input type="radio"/> Meublé étudiant *
Libellé d'identification (ex: villa bleu) ou réf (locataire, logem...)	

Privilégier le choix « Meublé » (durée du bail 12 mois).

Le « Meublé Etudiant » étant réservé au Parc Privé pour une durée du bail de 9 mois non reconductible.

- Vérifier les données du compte bailleur.
- Répondre aux questions préalables à l'émission du contrat de cautionnement
- Valider les informations saisies « **Je m'engage sur l'honneur et garantis la validité des informations.** »

DONNEES PROPRIETAIRE

CROUS XX

CC 54205118000066

0125634748 Téléphone secondaire du CROUS

CROUS

Complément d'adresse du CROUS Commune du CROUS

75015 CROUS

France

BAIL

1 Le(les) locataire(s) a(ont) il(s) un lien de parenté avec le propriétaire ? NON

2 Le logement loué nu ou meublé constitue-t-il la résidence principale du locataire ? OUI

3 Le bail a-t-il pour objet une sous-location ? NON

4 Le bailleur a-t-il une caution autre que celle d'Action Logement ? NON

5 Le bailleur a-t-il souscrit pour le logement loué une assurance contre les loyers impayés ? NON

Tous les champs sont obligatoires

Je m'engage sur l'honneur et garantis la validité des informations saisies à défaut de quoi le contrat de cautionnement serait nul et ne serait être mis en œuvre

[Je lis les conditions de mise en jeu de la caution par le bailleur.](#)

- Prendre connaissance et accepter les conditions de mise en jeu de la caution « **Je comprends et j'accepte les conditions de mise en jeu de la caution par le bailleur.** ».

J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE

1 JE RECHERCHE UN VISA
V10036665247

2 JE DÉFINIS MON BIEN À GARANTIR
75015 XX

3 J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE

Cette étape permet de prendre connaissance et de valider les conditions de mise en jeu de la caution Visale

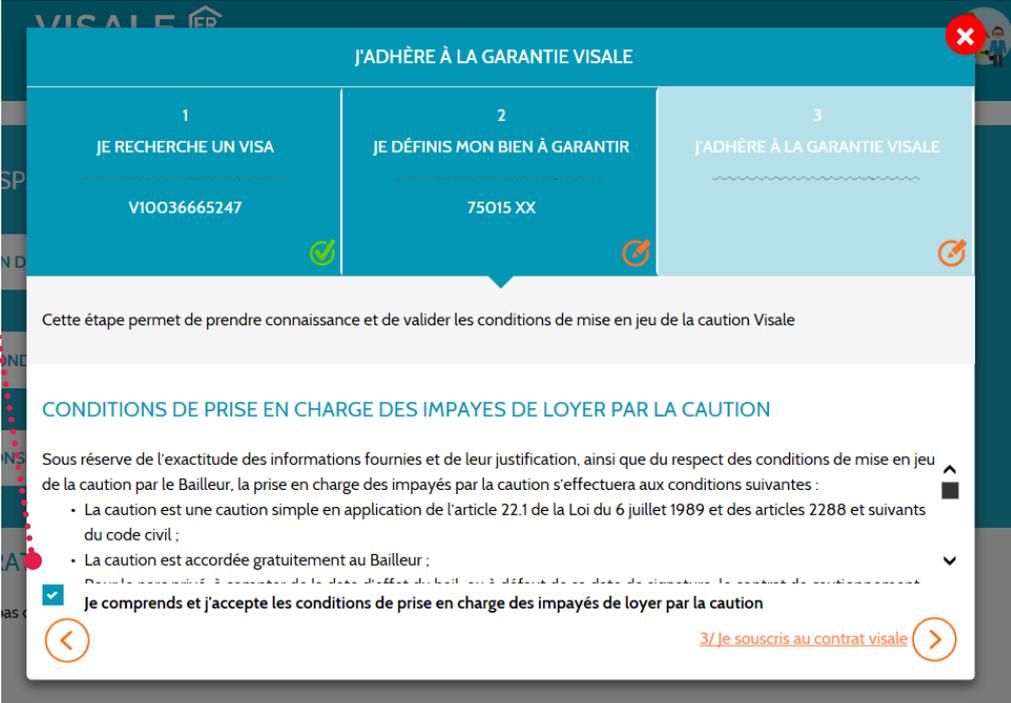
CONDITIONS DE MISE EN JEU DE LA CAUTION PAR LE BAILLEUR

franchise égale au montant déclaré en retard. La déclaration de nouveaux Impayés de loyer n'est possible que si le Bailleur a procédé à l'actualisation de la dette du Locataire, au plus tard chaque trimestre, et sous réserve du respect des délais de déclaration d'impayé tels que définis ci-dessus. Ces conditions de mise en jeu de la caution figurent en détail dans le contrat de cautionnement proposé au Bailleur ci-après. Nous vous invitons à relire attentivement l'ensemble des clauses du contrat de cautionnement avant sa signature.

Je comprends et j'accepte les conditions de mise en jeu de la caution par le Bailleur

[Je lis les conditions de prise en charge des impayés de loyer par la caution.](#)

- Lire les conditions les conditions de prise en charges des impayés de loyer par la caution « **Je comprends et j'accepte les conditions de prise en charge des impayés de loyer par la caution** ».



J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE

1 JE RECHERCHE UN VISA
V10036665247

2 JE DÉFINIS MON BIEN À GARANTIR
75015 XX

3 J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE
A10017961844

Cette étape permet de prendre connaissance et de valider les conditions de mise en jeu de la caution Visale

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE DES IMPAYES DE LOYER PAR LA CAUTION

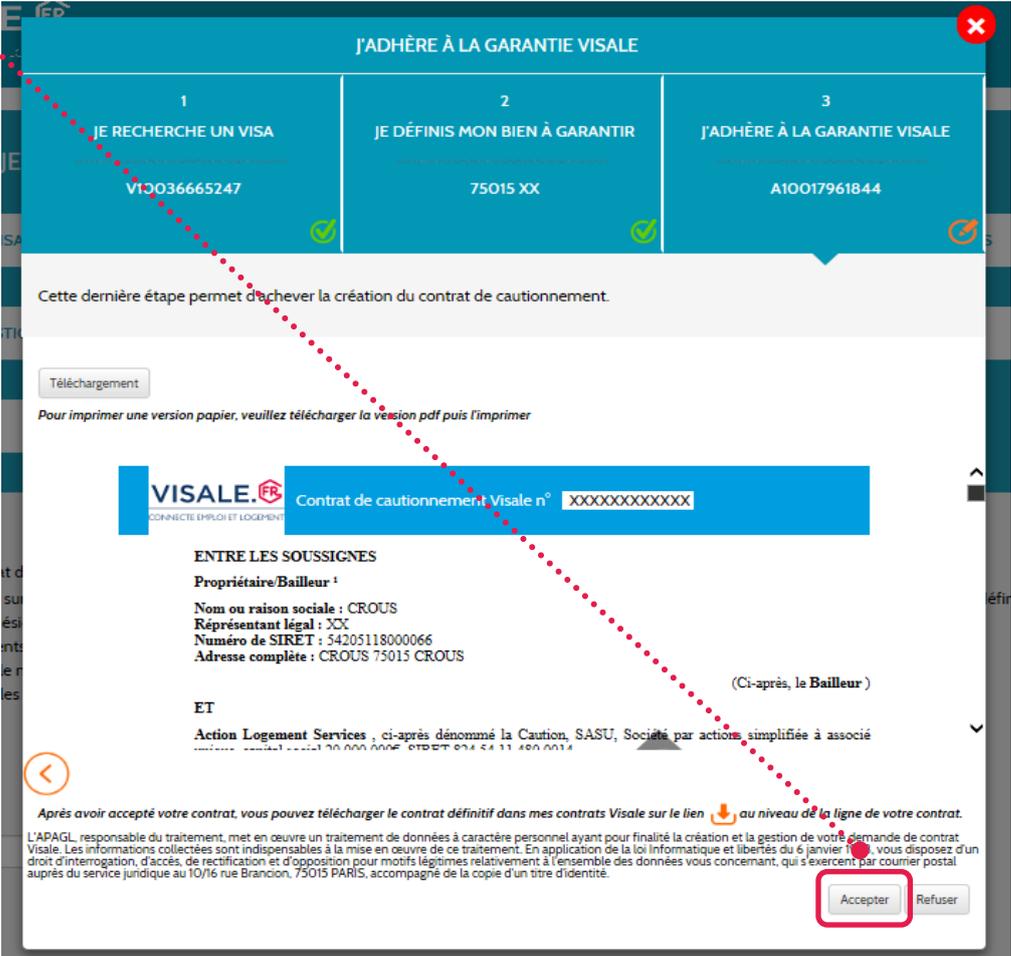
Sous réserve de l'exactitude des informations fournies et de leur justification, ainsi que du respect des conditions de mise en jeu de la caution par le Bailleur, la prise en charge des impayés par la caution s'effectuera aux conditions suivantes :

- La caution est une caution simple en application de l'article 22.1 de la Loi du 6 juillet 1989 et des articles 2288 et suivants du code civil ;
- La caution est accordée gratuitement au Bailleur ;

Je comprends et j'accepte les conditions de prise en charge des impayés de loyer par la caution

[3/ Je souscris au contrat visale](#)

- Cliquer sur « Accepter »
- Confirmer l'acceptation du contrat en cliquant sur « **Accepter** ».



J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE

1 JE RECHERCHE UN VISA
V10036665247

2 JE DÉFINIS MON BIEN À GARANTIR
75015 XX

3 J'ADHÈRE À LA GARANTIE VISALE
A10017961844

Cette dernière étape permet d'achever la création du contrat de cautionnement.

Téléchargement

Pour imprimer une version papier, veuillez télécharger la version pdf puis l'imprimer

VISALE.FR Contrat de cautionnement Visale n° XXXXXXXXXXXXX

ENTRE LES SOUSSIGNES

Propriétaire/Bailleur 1

Nom ou raison sociale : CROUS
Représentant légal : XXX
Numéro de SIRET : 54205118000066
Adresse complète : CROUS 75015 CROUS

(Ci-après, le Bailleur)

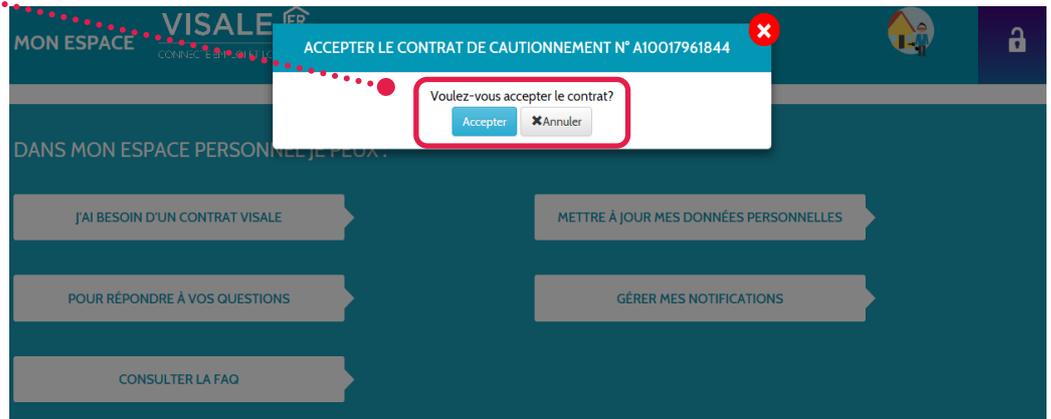
ET

Action Logement Services, ci-après dénommé la Caution, SASU, Société par actions simplifiée à associé

Après avoir accepté votre contrat, vous pouvez télécharger le contrat définitif dans mes contrats Visale sur le lien  au niveau de la ligne de votre contrat.

L'APAGL, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la création et la gestion de votre demande de contrat Visale. Les informations collectées sont indispensables à la mise en œuvre de ce traitement. En application de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes relativement à l'ensemble des données vous concernant, qui s'exercent par courrier postal auprès du service juridique au 10/16 rue Brancion, 75015 PARIS, accompagné de la copie d'un titre d'identité.

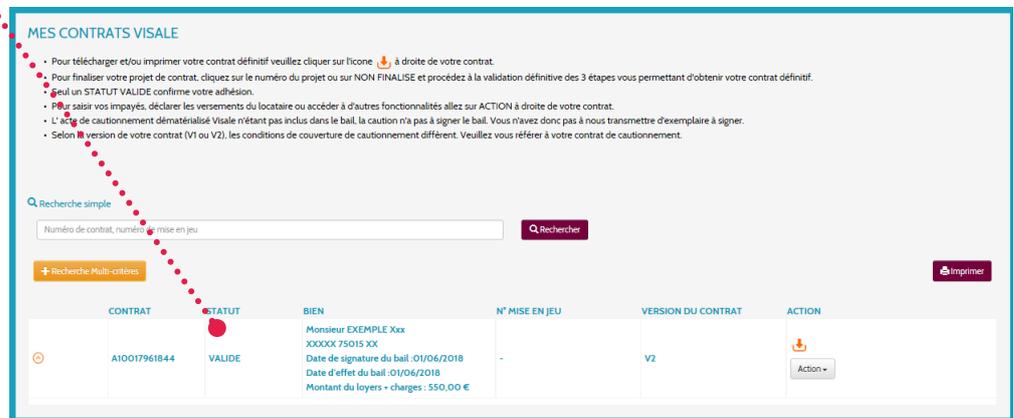
- Confirmer l'acceptation.



Si le contrat apparaît en orange, le contrat de cautionnement doit être finalisé en cliquant sur l'un des champs orange. Un nouveau numéro de visa peut être saisi

CONTRAT	STATUT	BIEN
Projet de contrat à finaliser A10016958405	NON FINALISÉ	Monsieur MARLY LE ROI Ales 21321 logement 420 33127 MARTIGNAS Date de signature du bail :19/04/2018 Date d'effet du bail :19/04/2018 Montant du loyers + charges : 402,00 €

- Une fois l'acceptation validée, le contrat apparaît dans l'espace personnel bailleur.
- La mention VALIDE dans le statut indique que le contrat est finalisé.



 **Le contrat de cautionnement est validé.**

Annuler un contrat de cautionnement

En cas d'erreur de saisie dans un contrat de cautionnement validé, le bailleur peut annuler le contrat de cautionnement tant que le contrat de bail ou résidence avec le jeune n'est pas signé.

Cas d'annulation possibles :

- Des erreurs de saisie au moment de l'adhésion (avant l'entrée effective dans les lieux).
- Le locataire ne souhaite plus prendre le logement et n'a pas signé le bail ou le règlement intérieur.

Pour les cas précités, aucun justificatif n'est à fournir.

- Choisir le contrat concerné par l'annulation
- Cliquer sur « Action » puis « Actualiser mon contrat »
- Sélectionner « Annuler mon contrat »



Recherche simple

Numéro de contrat, numéro de mise en jeu

CONTRAT	STATUT	BIEN	N° MISE EN JEU	VERSION DU CONTRAT	ACTION
A10017961844	VALIDE	Monsieur EXEMPLE Xxx XXXXX 75015 XX Date de signature du bail : 01/06/2018 Date d'effet du bail : 01/06/2018 Montant du loyers + charges : 550,00 €	-	V2	<input type="button" value="Action"/> <input type="button" value="Déclarer des impayés"/> <input type="button" value="Actualiser mon contrat"/>

 **Le contrat de cautionnement est annulé et va disparaître de l'espace personnel bailleur.**

4. METTRE EN JEU LA CAUTION VISALE

Réaliser les relances lors de la survenance de l'impayé

La date de survenance de l'impayé de loyer intervient à la date d'exigibilité du loyer (ou date d'échéance figurant au bail). A minima, deux relances du locataire doivent être effectuées. (ANNEXE 3 – MODELE LETTRE MISE EN DEMEURE).



✦ Pour les Structures Collectives, il n'est pas obligatoire d'adresser la mise en demeure en recommandée avec AR, une lettre simple remise en main propre (datée et signée par le locataire) ou un mail suffit

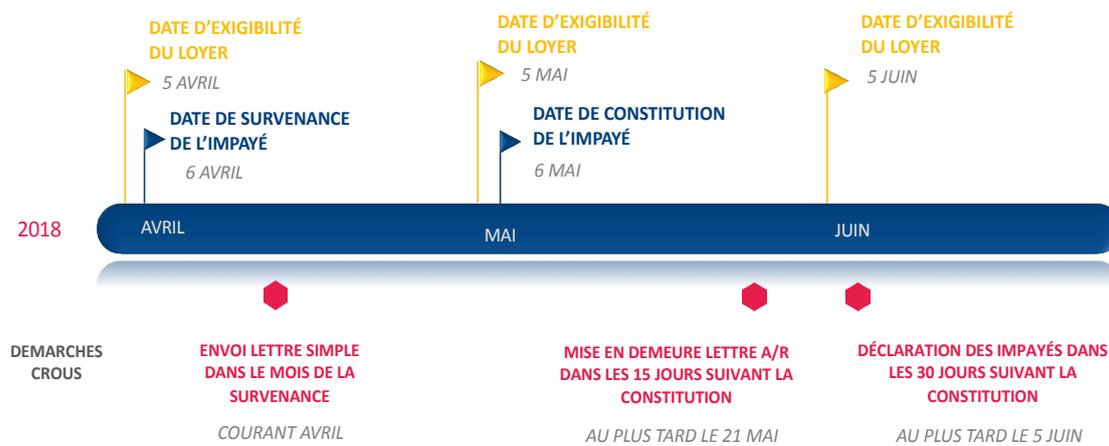
Déclarer l'impayé de loyer à la suite de sa constitution

DEFINITIONS

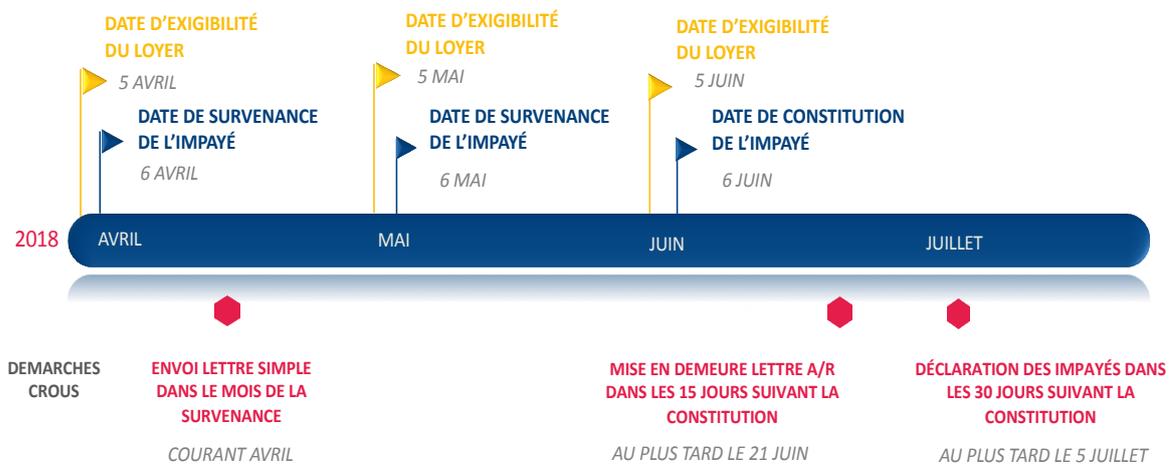
IMPAYE DE LOYER TOTAL	IMPAYE DE LOYER PARTIEL
L'impayé total représente 2 mois de loyers/charges consécutifs ou non (en cas d'aide au logement, se baser sur le loyer résiduel).	L'impayé partiel représente un cumul d'impayés partiels dépassant 1 mois de loyer/charges consécutifs ou non (en cas d'aide au logement, se baser sur le loyer résiduel).
Impayé total constitué = 1 mois d'impayé total + 1 second mois d'impayé total (consécutifs ou non)	Impayé partiel constitué = impayés partiels (consécutifs ou non) dépassant 1 mois de loyer

 CALENDRIER

DECLARATION IMPAYE TOTAL

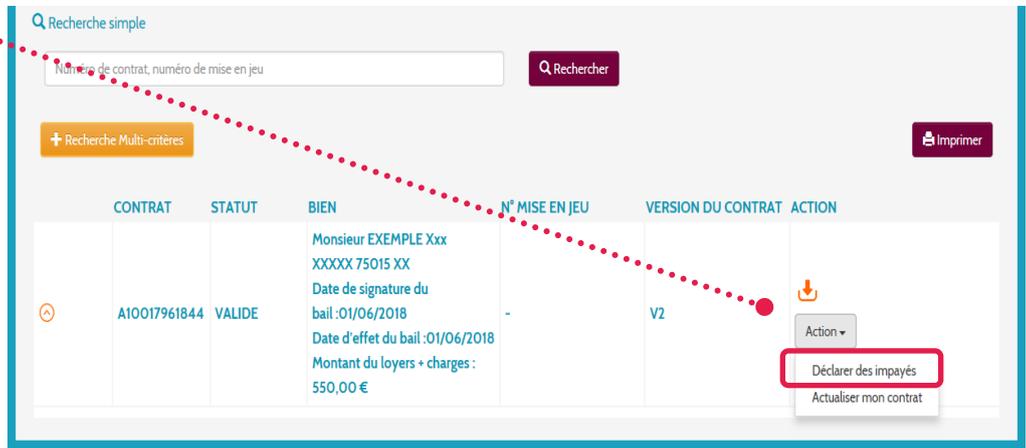


DECLARATION IMPAYE PARTIEL



Effectuer la première mise en jeu de la caution

- Se rendre dans son espace Visale
- Choisir le contrat concerné par la demande.
- Pour la première déclaration, cliquer sur « Action » puis « Déclarer des impayés »



Recherche simple

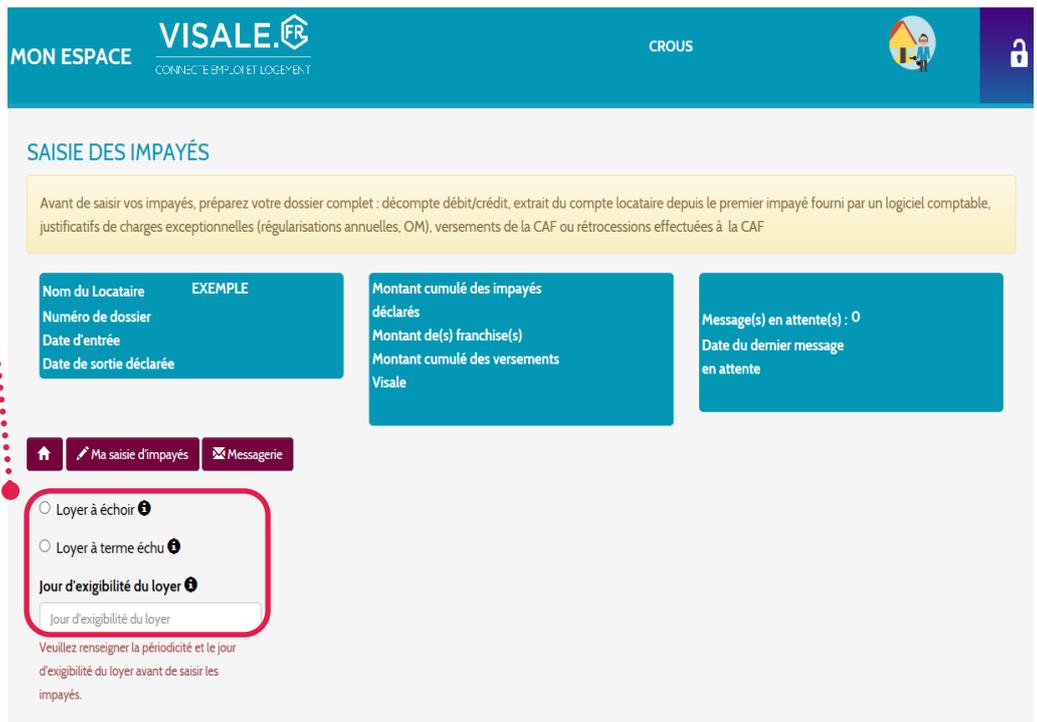
Rechercher

Recherche Multi-critères

Imprimer

CONTRAT	STATUT	BIEN	N° MISE EN JEU	VERSION DU CONTRAT	ACTION
A10017961844	VALIDE	Monsieur EXEMPLE Xxx XXXXX 75015 XX Date de signature du bail : 01/06/2018 Date d'effet du bail : 01/06/2018 Montant des loyers + charges : 550,00 €	-	V2	Action Déclarer des impayés Actualiser mon contrat

- Indiquer si le loyer est à échoir ou terme échu (cf. lexique).
- Inscrire la date d'exigibilité du loyer, c'est à dire le jour du mois où le loyer doit être payé (ou prélevé).



MON ESPACE VISALE.FR CROUS

CONNEXION BPP, LOI ET LOGEMENT

SAISIE DES IMPAYÉS

Avant de saisir vos impayés, préparez votre dossier complet : décompte débit/crédit, extrait du compte locataire depuis le premier impayé fourni par un logiciel comptable, justificatifs de charges exceptionnelles (régularisations annuelles, OM), versements de la CAF ou rétrocessions effectuées à la CAF

Nom du Locataire : EXEMPLE Numéro de dossier Date d'entrée Date de sortie déclarée	Montant cumulé des impayés déclarés Montant de(s) franchise(s) Montant cumulé des versements Visale	Message(s) en attente(s) : 0 Date du dernier message en attente
---	---	--

Loyer à échoir
 Loyer à terme échu
 Jour d'exigibilité du loyer

Veuillez renseigner la périodicité et le jour d'exigibilité du loyer avant de saisir les impayés.

Saisir les mois de loyer, ligne par ligne en inscrivant le mois concerné, libellé de l'opération, les sommes en débit ou crédit.

Pour déclarer l'impayé du locataire, **les lignes suivantes doivent être saisies :**

- Première ligne : indiquer « Loyer et charges quittancés » et le loyer dû par le locataire en débit
- Deuxième ligne : Indiquer « Versement CAF sur votre compte », « Versement locataire » « Régularisation de charges payées » et inscrire les sommes réglées dans la colonne crédit.

Exemple : Loyer 550€ - Impayé total avec versement CAF. Lors de la déclaration des impayés, les aides au logement perçues doivent être saisies pour le mois de l'encaissement des fonds.

DÉCLARATION EN COURS

	Date de déclaration	Mois concerné	Libellé de l'opération	Débit	Crédit
-	30/05/2018	04/18	Loyer et charges quittancés 	550	0
-	30/05/2018	04/18	Versement CAF sur votre compte 	0	80
-	30/05/2018	05/18	Loyer et charges quittancés 	550	0
-	30/05/2018	05/18	Versement CAF sur votre compte 	0	80
-	30/05/2018	05/18	Loyer et charges payés 	0	0

Les lignes disposant de montant négatif ou nul ne seront pas enregistrées. Pensez à vérifier votre saisie.

Total des impayés dont vous demandez la prise en charge: 940,00 €

 Enregistrer et Suivant

 Valider la déclaration

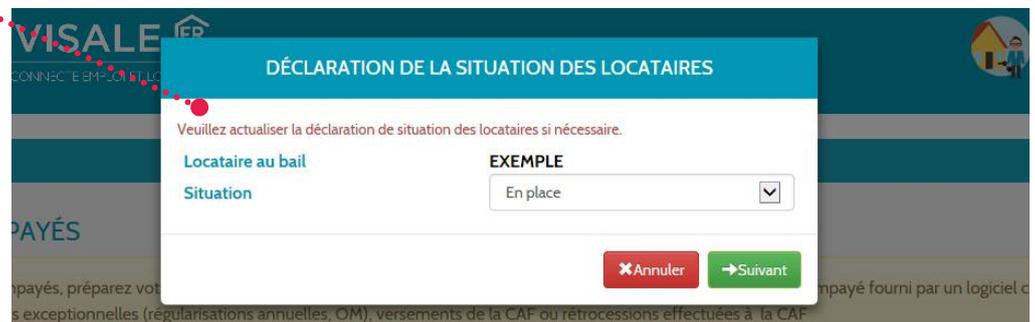
- Valider la saisie des termes en cliquant sur « Valider la déclaration »

- Renseigner **l'IBAN** et le **BIC** du RIB du bailleur concerné.
- Valider la saisie en cliquant « **Enregistrer** »

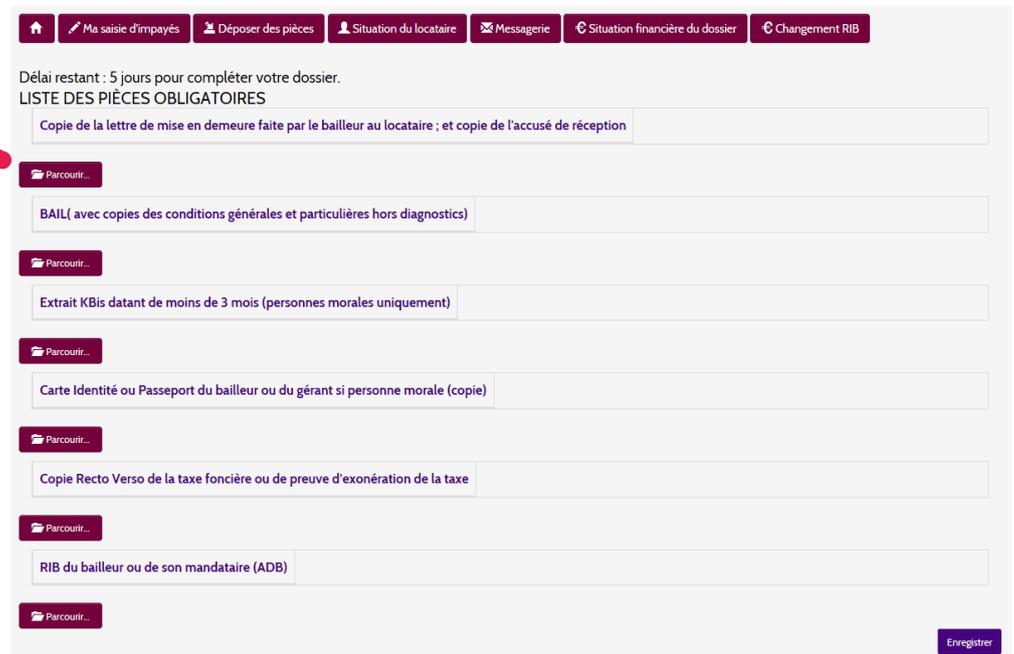


A noter, champ gardé en mémoire pour les prochaines déclarations et pouvant être modifié dans onglet Accueil

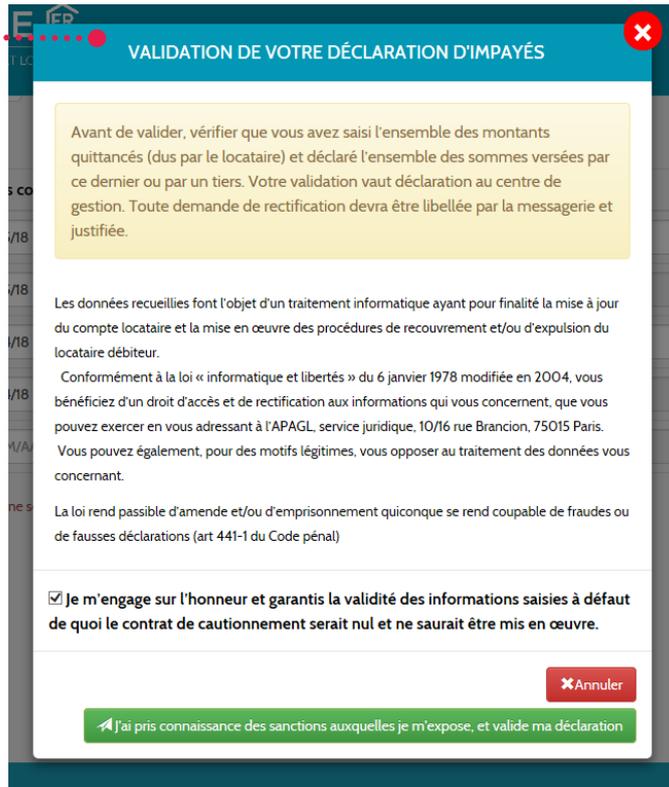
- Renseigner la situation du locataire afin d'indiquer s'il est occupant, en préavis ou sorti.
- Valider la saisie en cliquant sur « **Suivant** »



- Télécharger les **pièces en cliquant sur Parcourir** (Cf. **ANNEXE 4**) la **LISTE DES PIÈCES JUSTIFICATIVES MISE EN JEU CAUTION**
- Enregistrer.



- Sélectionner « Je m'engage sur l'honneur et garantis la validité des informations saisies »
- Valider la déclaration



VALIDATION DE VOTRE DÉCLARATION D'IMPAYÉS

Avant de valider, vérifier que vous avez saisi l'ensemble des montants quittancés (dus par le locataire) et déclaré l'ensemble des sommes versées par ce dernier ou par un tiers. Votre validation vaut déclaration au centre de gestion. Toute demande de rectification devra être libellée par la messagerie et justifiée.

Les données recueillies font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité la mise à jour du compte locataire et la mise en œuvre des procédures de recouvrement et/ou d'expulsion du locataire débiteur.

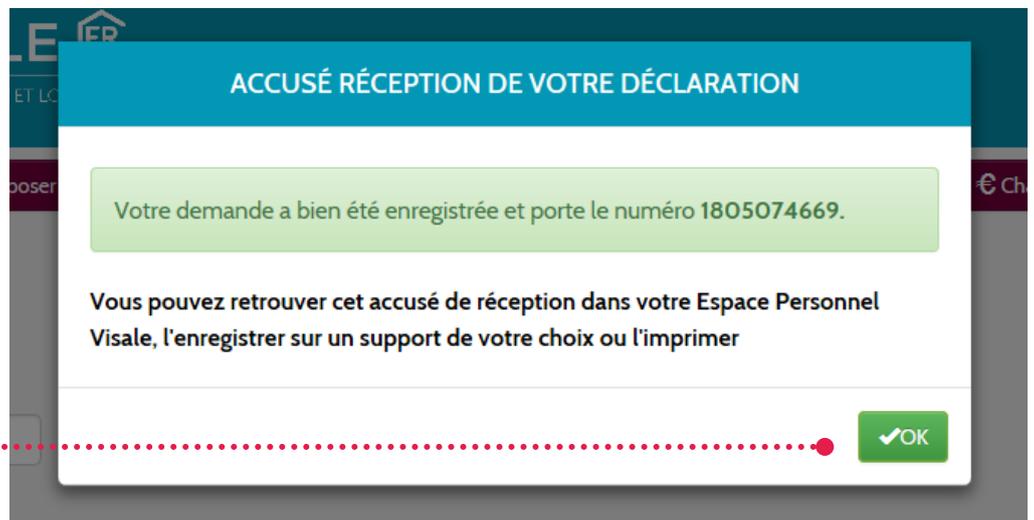
Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à l'APAGL, service juridique, 10/16 rue Brancion, 75015 Paris. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

La loi rend passible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (art 441-1 du Code pénal)

Je m'engage sur l'honneur et garantis la validité des informations saisies à défaut de quoi le contrat de cautionnement serait nul et ne saurait être mis en œuvre.

Un accusé réception s'affiche à l'écran et est transmis dans l'espace personnel bailleur.

Une fois la déclaration analysée par Action Logement, une notification sera envoyée par mail ou SMS (suivant le choix de la notification).



ACCUSÉ RÉCEPTION DE VOTRE DÉCLARATION

Votre demande a bien été enregistrée et porte le numéro 1805074669.

Vous pouvez retrouver cet accusé de réception dans votre Espace Personnel Visale, l'enregistrer sur un support de votre choix ou l'imprimer

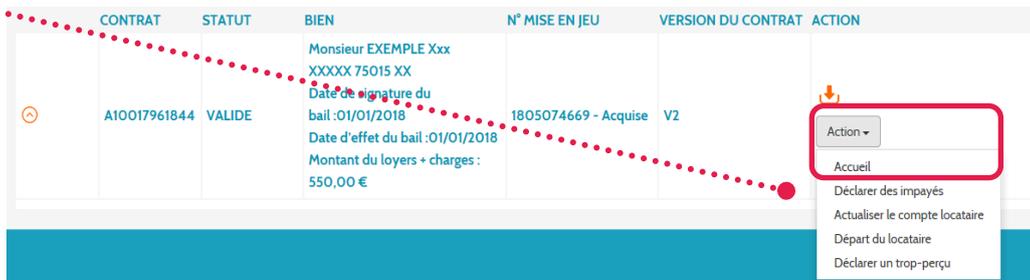


La déclaration d'impayés est enregistrée et va être analysée par Action Logement.

Valider la quittance déclenchant la prise en charge

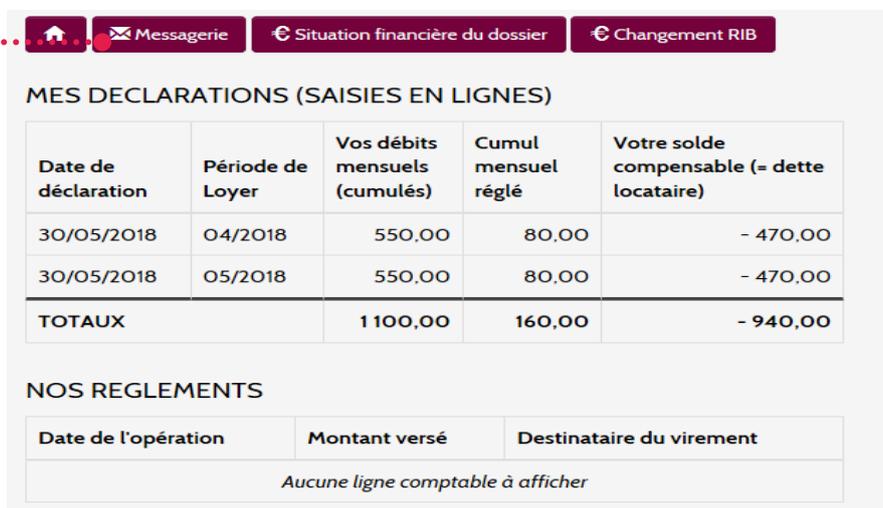
**Le bailleur doit valider la quittance subrogative dans les 15 jours maximum de son émission.
Cette validation constitue une étape incontournable pour percevoir l'indemnisation.**

- Se rendre sur le contrat de cautionnement concerné
- Sélectionner « Action », puis « Accueil »



CONTRAT	STATUT	BIEN	N° MISE EN JEU	VERSION DU CONTRAT	ACTION
A10017961844	VALIDE	Monsieur EXEMPLE Xxx XXXXX 75015 XX Date de signature du bail : 01/01/2018 Date d'effet du bail : 01/01/2018 Montant du loyers + charges : 550,00 €	1805074669 - Acquise	V2	Action ▾ Accueil Déclarer des impayés Actualiser le compte locataire Départ du locataire Déclarer un trop-perçu

- Se rendre sur « Messagerie »



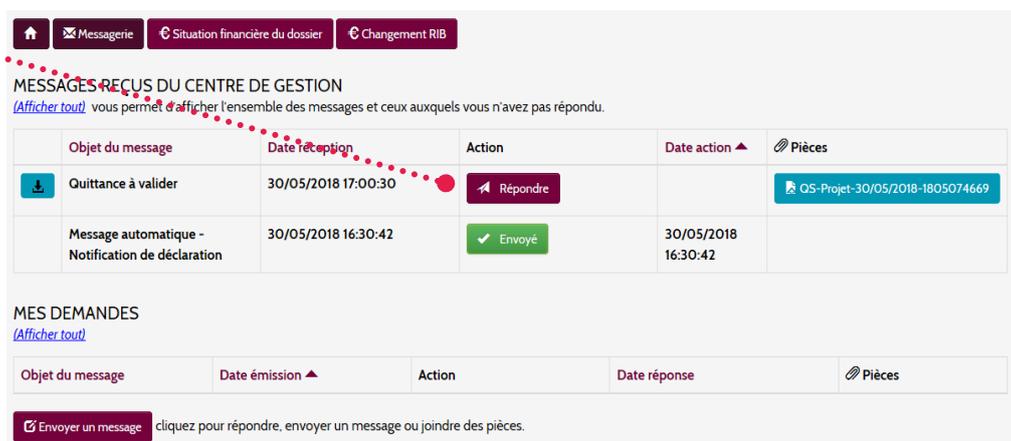
MES DECLARATIONS (SAISIES EN LIGNES)

Date de déclaration	Période de Loyer	Vos débits mensuels (cumulés)	Cumul mensuel réglé	Votre solde compensable (= dette locataire)
30/05/2018	04/2018	550,00	80,00	- 470,00
30/05/2018	05/2018	550,00	80,00	- 470,00
TOTAUX		1 100,00	160,00	- 940,00

NOS REGLEMENTS

Date de l'opération	Montant versé	Destinataire du virement
Aucune ligne comptable à afficher		

- Dans la Messagerie, cliquer sur répondre.



MESSAGES RECUS DU CENTRE DE GESTION

[Afficher tout](#) vous permet d'afficher l'ensemble des messages et ceux auxquels vous n'avez pas répondu.

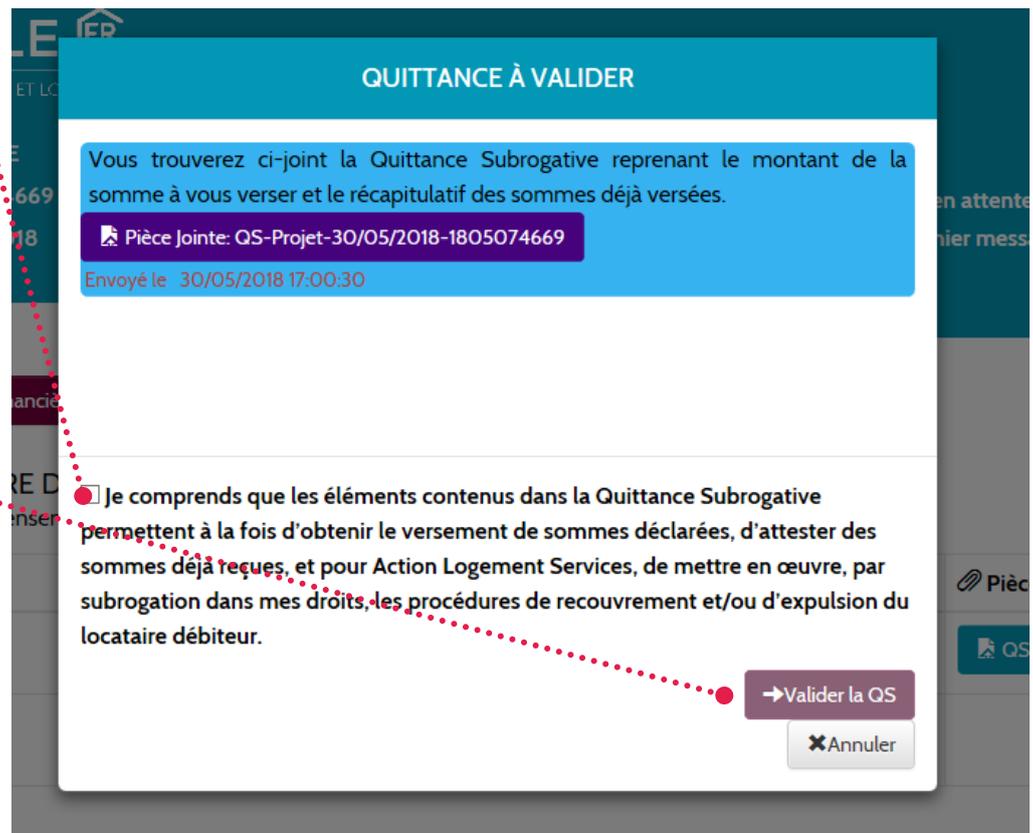
Objet du message	Date réception	Action	Date action ▲	Pièces
Quittance à valider	30/05/2018 17:00:30	Répondre		OS-Projet-30/05/2018-1805074669
Message automatique - Notification de déclaration	30/05/2018 16:30:42	Envoyé	30/05/2018 16:30:42	

MES DEMANDES

[Afficher tout](#)

Objet du message	Date émission ▲	Action	Date réponse	Pièces
Envoyer un message cliquez pour répondre, envoyer un message ou joindre des pièces.				

- Possibilité d'accéder au projet de quittance en cliquant sur « Pièce jointe : QS-Projet ».
- Cocher le texte d'acceptation des conditions.
- **Valider la quittance.**



QUITTANCE À VALIDER

Vous trouverez ci-joint la Quittance Subrogative reprenant le montant de la somme à vous verser et le récapitulatif des sommes déjà versées.

 Pièce Jointe: QS-Projet-30/05/2018-1805074669

Envoyé le 30/05/2018 17:00:30

Je comprends que les éléments contenus dans la Quittance Subrogative permettent à la fois d'obtenir le versement de sommes déclarées, d'attester des sommes déjà reçues, et pour Action Logement Services, de mettre en œuvre, par subrogation dans mes droits, les procédures de recouvrement et/ou d'expulsion du locataire débiteur.

→ Valider la QS

✕ Annuler



La quittance subrogative est validée et le paiement est effectué dans les quelques jours qui suivent.

5. ACTUALISER MENSUELLEMENT LA DETTE LOCATIVE

Pour donner suite à la première déclaration, l'ensemble des mouvements du compte locataire doivent être déclarés au fur et à mesure de leur encaissement sur le compte du bailleur et au plus tard dans les 15 jours de l'exigibilité du loyer chaque mois en cas d'aggravation des impayés.

Exemples de situations à déclarer :

- La reprise du paiement du loyer par le locataire,
- Les paiements supplémentaires du locataire,
- L'aggravation de la dette locative sous 15 jours



Important : Conformément aux engagements du bailleur dans le cadre du contrat de cautionnement, **l'actualisation au plus tard trimestrielle constitue une obligation** (envoi de la situation comptable du compte du locataire). La déclaration de nouveaux impayés de loyer ne sera possible que si le bailleur procède à l'actualisation de la dette du locataire, au plus tard chaque trimestre, et sous réserve du respect des délais de déclaration d'impayé.



A noter : Pour faciliter la saisie en ligne et assurer une meilleure gestion des paiements, **il est recommandé d'effectuer l'actualisation de manière mensuelle.**

Actualiser la situation comptable

L'actualisation a pour objectif de reproduire les mouvements du compte locataire (débit/crédit) directement en ligne sur l'espace personnel du bailleur. Seuls les justificatifs de régularisation de charges récupérables (taxes, ordures ménagères quittancées) sont requis.



LES ETAPES

- Se connecter sur mon espace personnel bailleur
- Sélectionner le contrat de cautionnement concerné
- Cliquer sur « Action » et « Actualiser le compte locataire »
- **Choisir parmi les 3 situations proposées**
- Procéder à l'actualisation et valider

- Se connecter sur l'espace personnel bailleur
- Sélectionner le contrat de cautionnement concerné
- Cliquer sur « Action » et « **Actualiser le compte locataire** »

CONTRAT	STATUT	BIEN	N° MISE EN JEU	VERSION DU CONTRAT	ACTION
A10017961844	VALIDE	Monsieur EXEMPLE Xxx XXXXX 75015 XX Date de signature du bail : 01/01/2018 Date d'effet du bail : 01/01/2018 Montant du loyers + charges : 550,00 €	1805074669 - Déclaré	V2	Action ▼ Accueil Déclarer des impayés Actualiser le compte locataire Départ du locataire Déclarer un trop-perçu

- Choisir parmi les **3 situations proposées**
- Cliquer sur suivant
- Sélectionner l'actualisation en ligne

ACTUALISATION DU COMPTE LOCATAIRE

Veuillez choisir une des 3 situations suivantes :

Votre locataire a repris le paiement de son loyer 

Votre locataire a repris le paiement de son loyer, et il a effectué des paiements supplémentaires 

Votre locataire n'a pas repris le paiement de son loyer 

- Valider les données inscrites au bail concernant le loyer et les charges
- Cliquer sur « **suivant** »

ACTUALISATION DU LOYER ET CHARGES INSCRITS AU BAIL

Inchangé Modifié

Montant du Loyer

Montant des charges locatives

- Vérifier la présélection sur le terme et le jour d'exigibilité du loyer
- Pour modifier la sélection, une demande peut être effectuée via la messagerie.



- **Procéder à l'actualisation**
- Renseigner l'ensemble des mois depuis la dernière primo-déclaration ou actualisation

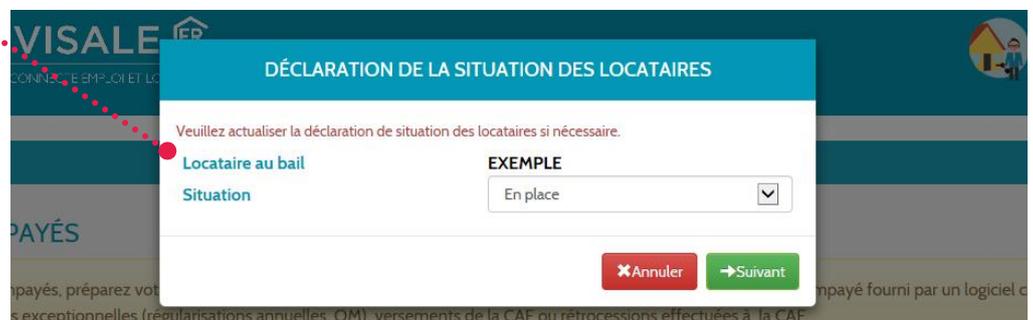
Pour chaque mois, inscrire par ligne :

- Le loyer attendu figurant sur le bail ou le contrat d'occupation en débit : sélectionner « loyer et charges quittancés »
- Le loyer et les charges réglés par le locataire en crédit : sélectionner « loyers et charges payés ». Si aucun paiement n'a été effectué par le locataire, ne rien renseigner.
- Si des régularisations de charges sont intervenues : inscrire la régularisation « quittancée » (cette dernière doit être justifiée pour valider) et « payée » en crédit.
- En cas de versement d'allocation logement : inscrire les versements CAF reçus en crédit et/ou remboursés en débit.

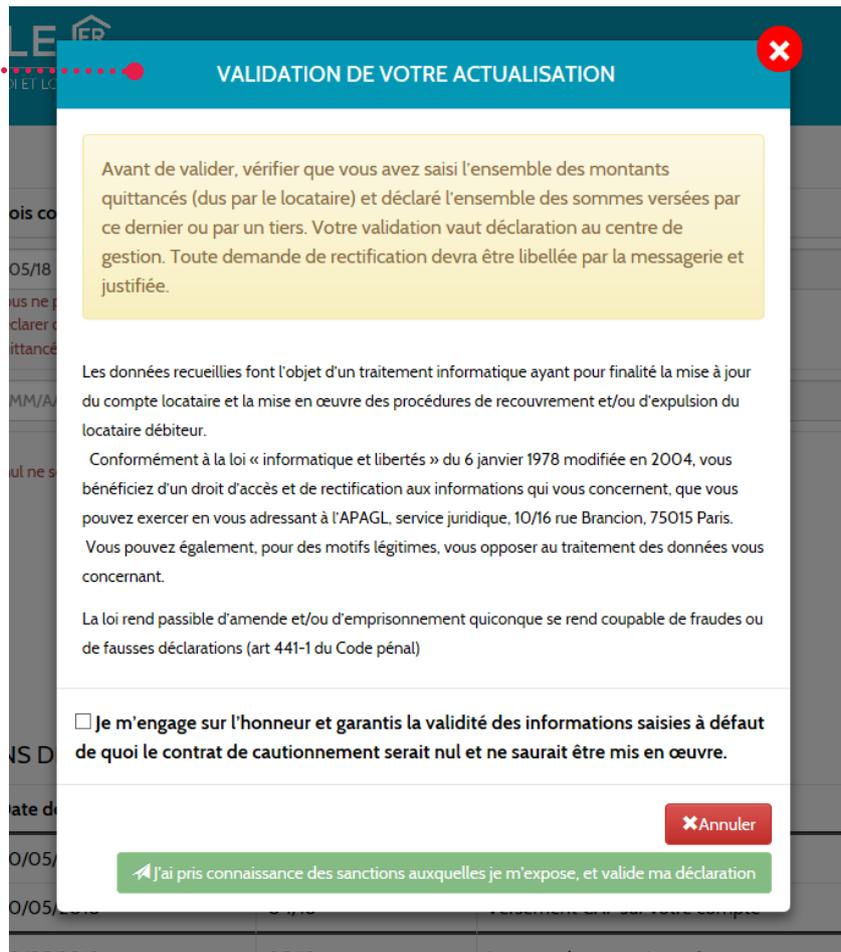
DÉCLARATION EN COURS 

	Date de déclaration	Mois concerné	Libellé de l'opération	Débit	Crédit
	30/01/2017	01/17	Loyer et charges quittancés	405	0
	30/01/2017	01/17	Loyer et charges payés	0	350
	30/01/2017	01/17	Versément CAF sur votre compte	0	55

- Actualiser la déclaration de situation (en place / préavis / sorti)



- Sélectionner « Je m'engage sur l'honneur et garantis la validité des informations saisies »
- **Valider la déclaration**



VALIDATION DE VOTRE ACTUALISATION

Avant de valider, vérifiez que vous avez saisi l'ensemble des montants quittancés (dus par le locataire) et déclaré l'ensemble des sommes versées par ce dernier ou par un tiers. Votre validation vaut déclaration au centre de gestion. Toute demande de rectification devra être libellée par la messagerie et justifiée.

Les données recueillies font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité la mise à jour du compte locataire et la mise en œuvre des procédures de recouvrement et/ou d'expulsion du locataire débiteur.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à l'APAGL, service juridique, 10/16 rue Brancion, 75015 Paris. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

La loi rend passible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations (art 441-1 du Code pénal)

Je m'engage sur l'honneur et garantis la validité des informations saisies à défaut de quoi le contrat de cautionnement serait nul et ne saurait être mis en œuvre.



L'actualisation est validée. Un accusé de réception est disponible dans l'espace personnel

Déclarer l'impayé locatif en cas de départ du locataire

Dans un délai de 60 jours calendaires à compter de la remise des clés par le locataire, de l'état des lieux de sortie ou de la reprise des lieux, le bailleur s'engage à fournir, via son espace personnel, le solde de tout compte remis au locataire.

Effectuer un remboursement de trop perçu

Lorsqu'un trop-perçu intervient, il est nécessaire de rembourser les éventuels versements complémentaires effectués par le locataire.

- En deçà d'un mois de loyer ou de redevance en trop perçu, une compensation peut s'opérer dans le cadre des futurs règlements d'Action Logement.
- Au-delà d'un mois de loyer, le trop-perçu doit être remboursé selon les modalités indiquées.

- Choisir le contrat concerné par la demande.
- Cliquer sur « Action » puis « Déclarer un trop perçu »

CONTRAT	STATUT	BIEN	N° MISE EN JEU	VERSION DU CONTRAT	ACTION
A10017961844	VALIDE	Monsieur EXEMPLE Xxx XXXXX 75015 XX Date de signature du bail : 01/01/2018 Date d'effet du bail : 01/01/2018 Montant du loyers + charges : 550,00 €	1805074669 - Déclaré	V2	Action ▼ Accueil Déclarer des impayés Actualiser le compte locataire Départ du locataire Déclarer un trop-perçu

- Indiquer le montant remboursé
- Renseigner un commentaire concernant le **motif** (paiement locataire complémentaire / régularisation CAF)
- Indiquer la **modalité du remboursement** (chèque ou carte bancaire et prochainement par virement)
- **Valider la saisie**

 Remboursement d'un trop perçu sur le dossier
 Messagerie
 Situation financière du dossier

✍ Je reverse après avoir actualisé le compte locataire

Montant que vous remboursez

Commentaire

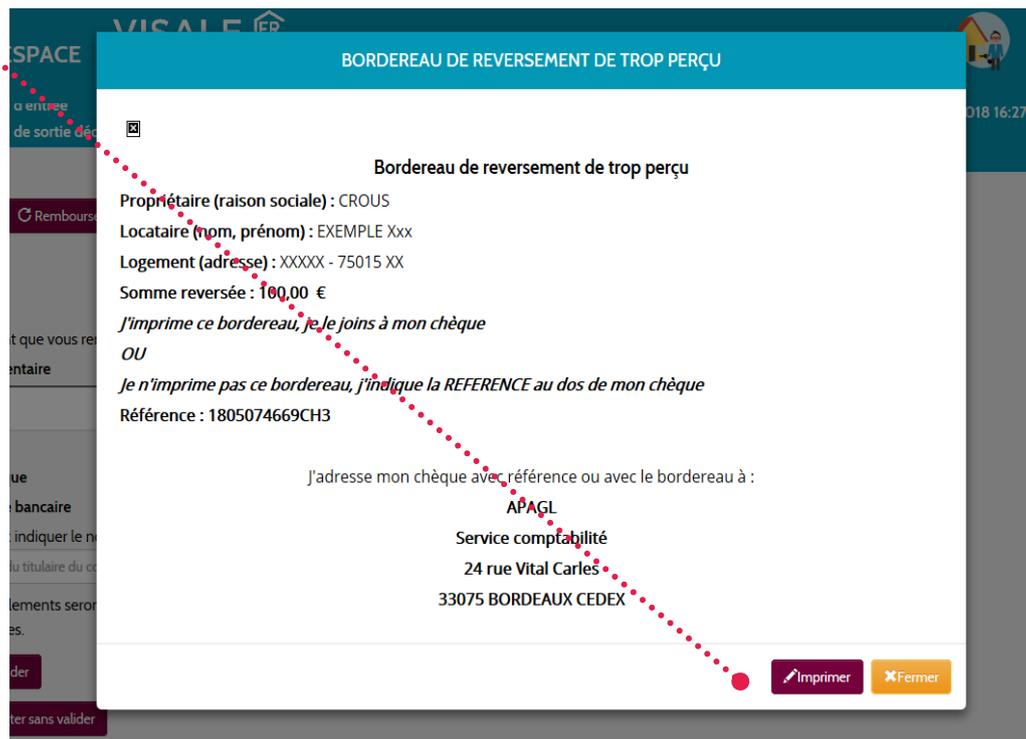
Chèque
 Carte bancaire

Veillez indiquer le nom du titulaire du compte

Vos règlements seront bien pris en compte après traitements bancaires.

 Valider
 Quitter sans valider

- Un bordereau de reversement de trop-perçu peut être imprimé.



BORDEREAU DE REVERSEMENT DE TROP PERÇU

Bordereau de reversement de trop perçu

Propriétaire (raison sociale) : CROUS
Locataire (nom, prénom) : EXEMPLE Xxx
Logement (adresse) : XXXXX - 75015 XX
Somme reversée : 100,00 €

J'imprime ce bordereau, je le joins à mon chèque
OU
Je n'imprime pas ce bordereau, j'indique la REFERENCE au dos de mon chèque
Référence : 1805074669CH3

J'adresse mon chèque avec référence ou avec le bordereau à :
APAGL
Service comptabilité
24 rue Vital Carles
33075 BORDEAUX CEDEX

[Imprimer](#) [Fermer](#)



La déclaration de trop-perçu est validée. Un accusé de réception est disponible dans l'espace personnel

6. S'INFORMER DU RECOUVREMENT

S'informer du recouvrement engagé

- Une fois le premier règlement effectué au bailleur suite à une mise en jeu de la caution, **les actions de recouvrement seront engagées par Action Logement** directement auprès du locataire. Après validation de la quittance, le locataire reçoit une notification lui proposant de contacter Action Logement afin de trouver une **solution adaptée à sa situation**. En l'absence de traitement adapté, une injonction de payer sera délivrée.

Favoriser l'adhésion du locataire

- **Les équipes de gestion ainsi que le service social des structures collectives ont toute leur place dans le cadre du traitement de la situation d'impayé en lien avec l'étudiant et les équipes d'Action Logement.** Il pourra ainsi continuer à être accompagné par la structure collective en vue de la résolution amiable de sa situation d'impayé avec Action Logement. En revanche, une contractualisation avec Action Logement est obligatoire via l'outil VISALE.

7. SUIVRE LA VIE DU CONTRAT

Le gestionnaire devra indiquer, via son espace personnel, tout changement relatif à la vie du bail ou du contrat (règlement intérieur).

Renouveler le contrat de cautionnement Visale

Renouvellement du contrat de cautionnement Visale à l'issue du bail ou du contrat (règlement intérieur). Deux cas sont possibles :

- **Départ de la structure** avec un contrat initial d'une durée inférieure à 12 mois (généralement 9 ou 10 mois pour un meublé étudiant) impliquant un départ y compris temporaire ou en cas de changement de résidence, il faudra que le locataire refasse une demande de visa et que la structure effectue un nouveau contrat de cautionnement. C'est systématique car programmé en cas de bail meublé étudiant de 9 mois renseigné sur le 1er contrat.
- **Continuité d'hébergement** au sein de la même résidence et d'un même logement pendant une durée contractuelle voire de présence effective de 12 mois, pas besoin de refaire une demande de visa et un nouveau contrat de cautionnement. Le contrat de cautionnement établi à l'entrée est reconduit tacitement pour la nouvelle année conformément aux termes du contrat.

Déclarer le départ d'un locataire

Tout changement de logement au sein de la même résidence et avec le même niveau de loyer n'aura pas à faire l'objet d'un nouveau contrat Visale en cours d'année. Pour cela, dans le cadre de l'adresse indiquée, il n'est pas nécessaire de préciser le n° d'appartement ou de chambre. La condition est que le cas échéant, l'avenant effectué pour acter le changement de logement précise la date et le même montant du loyer.

En cas d'impayé déclaré, la déclaration se fait lors de l'actualisation du dossier. En l'absence d'impayé déclaré, la déclaration du départ doit être effectuée via l'espace personnel.

- Choisir le contrat concerné.
- Cliquer sur « Action » puis « Actualiser mon contrat »

CONTRAT	STATUT	BIEN	N° MISE EN JEU	VERSION DU CONTRAT	ACTION
A10017961844	VALIDE	Monsieur EXEMPLE Xxx XXXXX 75015 XX Date de signature du bail : 01/01/2018 Date d'effet du bail : 01/01/2018 Montant du loyers + charges : 550,00 €	1805074669 - Déclaré	V2	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Action ▾ Accueil Déclarer des impayés Actualiser le compte locataire Départ du locataire Déclarer un trop-perçu </div>

- Actualiser la déclaration de situation (préavis / sorti)
- Cliquer sur suivant

DÉCLARATION DE LA SITUATION DES LOCATAIRES

Veuillez actualiser la déclaration de situation des locataires si nécessaire.

Locataire au bail **EXEMPLE**

Situation

✕ Annuler
→ Suivant

- Inscrire la date de fin de préavis ou la date de sortie.

DÉCLARATION DE LA SITUATION DES LOCATAIRES

Veuillez actualiser la déclaration de situation des locataires si nécessaire.

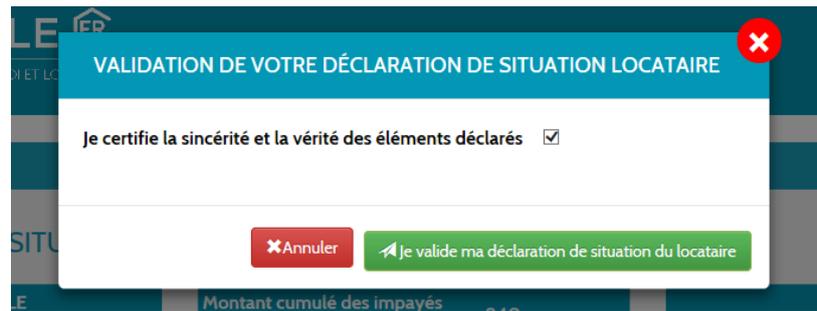
Locataire au bail **EXEMPLE**

Situation

Date de fin de préavis

✕ Annuler
→ Suivant

- Cliquer sur valider ma déclaration
- Puis certifier la sincérité et la vérité des éléments déclarés
- **Valider**



- Transmettre les documents dans les 60 jours **à compter de la date de sortie du dernier locataire** (Solde de tout compte / Etat des lieux)

Question Réponse au 13/06/18

Quel loyer couvert par Visale : Il s'agit du loyer et charge lié à l'utilisation du logement. Les cotisations (ou loyer) pour les services communs à l'ensemble des locataires ne sont pas couverts.

Quel est le délai pour obtenir le paiement à compter de la déclaration de l'impayé sur le site internet ?

Une fois l'instruction terminée, en général sous dix jours pour un dossier complet, les paiements interviennent quelques jours après la validation de la quittance par le bailleur.

LEXIQUE

Validation du contrat de cautionnement	Le contrat de cautionnement doit être demandé et validé par le bailleur avant l'entrée effective du logement. Le contrat peut ainsi être demandé par les équipes de gestion dès l'attribution du logement au locataire.
Survenance de l'impayé	La date de survenance de l'impayé de loyer intervient à la date d'exigibilité du loyer (ou date d'échéance figurant au bail).
Constitution de l'impayé total	L'impayé total représente 2 mois de loyers/charges consécutifs ou non (en cas d'aide au logement, se baser sur le loyer résiduel).
Constitution de l'impayé partiel	L'impayé partiel représente un cumul d'impayés partiels dépassant 1 mois de loyer/charges consécutifs ou non (en cas d'aide au logement, se baser sur le loyer résiduel).
Loyer à terme à échoir	Si le loyer est payable d'avance , le loyer est à échoir. <i>Exemple : Si le loyer de mars doit être payé le 5 mars, le loyer est à échoir (idem si un loyer est exigible le 30 du mois en cours, le loyer est à échoir)</i>
Loyer à terme échu	Si le loyer est payable le mois suivant , le loyer est à terme échu. <i>Exemple : Si loyer de mars doit être payé le 5 Avril, le loyer est à terme échu</i>
Bail	Suivant la nature de la structure collective : bail, contrat de location, règlement intérieur, attestation de résidence, décision d'admission, redevance.

ANNEXE 1 – OFFRES ACTION LOGEMENT

L'AIDE MOBILI-JEUNE® est une subvention qui permet d'alléger la quittance de loyer. Elle s'adresse aux jeunes de moins de 30 ans, en formation en alternance (sous contrat d'apprentissage ou de professionnalisation), au sein d'une entreprise du secteur privé non agricole. Le montant de l'aide s'élève entre 10 € et 100 € maximum chaque mois. L'aide est versée semestriellement durant votre année d'alternance en cours (soit deux versements représentant chacun 6 mois).

L'AVANCE LOCA-PASS® permet de verser immédiatement le dépôt de garantie demandé par le bailleur et de le rembourser petit à petit, sans payer d'intérêts, sur une durée maximale de 25 mois. Son montant est de 1 200 € maximum. Cette aide au logement est ouverte aux jeunes de moins de 30 ans et aux salariés du secteur privé non agricole.

Le CIL-PASS ASSISTANCE® est un service d'assistance logement dédié aux salariés en difficulté dans leur parcours résidentiel. Les personnes concernées sont confrontées à des situations professionnelles ou personnelles, qui présentent des risques ou des difficultés pour se maintenir dans leur logement ou pour accéder à un logement. Cette aide leur permet de bénéficier d'un accompagnement personnalisé et de diverses solutions pour surmonter une étape difficile de leur vie. Cet accompagnement est gratuit et confidentiel.

ANNEXE 2 – PIÈCES JUSTIFICATIVES VISA REQUISES

ETAT CIVIL

En tant que société financière, Action Logement Services a l'obligation d'identifier l'ensemble de ses clients avant l'entrée en relation. Cette identification requiert notamment la collecte d'informations et de pièces justificatives. Il s'agit notamment d'une seconde pièce d'identité.

Nationalité	Premier justificatif obligatoire accepté	Second justificatif accepté (sauf réfugié)
Française / Union Européenne*	Tous les documents doivent être en cours de validité <ul style="list-style-type: none"> ○ Carte d'identité recto-verso ou ○ Passeport, recto-verso ou ○ Récépissé de demande de renouvellement (1) (2) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Carte d'identité ou Passeport en cours de validité (si non fourni en premier justificatif) ○ Permis de conduire ○ Carte d'invalidité civile ou militaire ○ Carte famille nombreuse ○ Carte Vitale avec ou sans photo ○ Livret de Famille (page d'identification du demandeur)
Hors Union Européenne	Tous les documents doivent être en cours de validité <ul style="list-style-type: none"> ○ Titre de séjour résident ou ○ Passeport avec visa valant autorisation de travail (tous en cours de validité) ou ○ Récépissé de demande de titre ou de carte de séjour ou de renouvellement (1) (2) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le visa nominatif intégré dans le passeport ○ Carte d'identité ou Passeport en cours de validité (si non fourni en premier justificatif) ○ Permis de conduire ○ Carte d'invalidité civile ou militaire ○ Carte famille nombreuse ○ Carte Vitale avec ou sans photo ○ Livret de Famille (page d'identification du demandeur)
Hors Union Européenne - étudiant	Tous les documents doivent être en cours de validité <ul style="list-style-type: none"> ○ Visa long séjour valant Titre de séjour « Mention Etudiant » ou ○ Passeport Talent ou ○ Titre de séjour « Mention Etudiant » ou ○ Récépissé de demande de titre ou de carte de séjour ou de renouvellement « Mention Etudiant » (1) (2) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le visa nominatif intégré dans le passeport ○ Carte d'identité ou Passeport en cours de validité (si non fourni en premier justificatif) ○ Permis de conduire ○ Carte d'invalidité civile ou militaire ○ Carte famille nombreuse ○ Carte Vitale avec ou sans photo ○ Livret de Famille (page d'identification du demandeur)

*Résidant dans l'UE, ou l'EEE (Espace Economique Européen) ou Suisse, Andorre, Monaco et Saint Martin



Point de Vigilance : si le demandeur coche la case « **Autres** », il ne pourra pas passer à l'étape suivante. Ce cas-là suppose que le locataire ne soit pas en possession du titre de séjour, en cours de validité ou spécifique pour pouvoir bénéficier de Visale.

(1) Si le document est périmé, l'attestation de renouvellement et le document d'identité périmé doivent être produits

(2) Si le document est perdu ou volé, l'attestation de renouvellement et la déclaration de perte et de vol doivent être produits.

Pour la seconde pièce d'identité, elle devra comporter **nécessairement une photographie** pour justifier l'identité du fait de l'absence de première pièce d'identité.



A noter : Si la carte d'identité a été délivrée entre le 2 janvier 2004 et le 31 décembre 2013, la prolongation de 5 ans de la validité de la carte est automatique (excepté pour les personnes mineures au moment de l'établissement de la CNI). Elle ne nécessite aucune démarche particulière. La date de validité inscrite sur le titre ne sera pas modifiée.

→ **Cas particulier des Réfugiés** : Exceptionnellement pour les réfugiés, **un seul justificatif d'état civil** est demandé parmi la liste ci-dessous :

- La Décision d'admission de l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides)
- Récépissé de reconnaissance avec la mention « reconnu réfugié ou a obtenu le bénéfice de la protection subsidiaire »
- Récépissé de demande de carte de séjour en qualité de réfugié
- Carte de résident de 10 ans pour les réfugiés
- Carte temporaire d'un an et carte pluriannuelle de 4 ans.

SITUATION ACTUELLE des JEUNES de moins de 31 ans

Public	Pièces obligatoires
Salarié ou stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrat de travail. En l'absence de contrat de travail, une attestation de l'employeur peut être fournie.
Salarié en mutation	<ul style="list-style-type: none"> ○ Justificatif de la mutation (avenant au contrat de travail, attestation de mutation de l'employeur, certificat de mutation de l'employeur, lettre de l'employeur, attestation de déménagement de l'entreprise) (contrat de travail initial non demandé).
Stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> ○ Convention de stage
Fonctionnaire titularisé	<ul style="list-style-type: none"> ○ Arrêté de titularisation
Fonctionnaire stagiaire	<ul style="list-style-type: none"> ○ Attestation de fonctionnaire stagiaire
Promesse d'embauche	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promesse d'embauche ou contrat de travail
Etudiant (français, UE ou hors UE)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Carte d'étudiant ou certificat de scolarité (ou attestation d'inscription en France), valides pour l'année en cours. ○ Résultat parcours sup sous forme de copie d'écran pour les primo étudiants.
Alternant / Apprenti	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage (carte d'étudiant non obligatoire)
Professions indépendantes dont entrepreneurs	<ul style="list-style-type: none"> ○ Déclaration sociale des indépendants <ul style="list-style-type: none"> ○ Si entrepreneur : KBIS < 3 mois + bilan certifié (ou attestation comptable de bénéfice) + attestation URSSAF < 3 mois (ou déclaration). ○ Si autoentrepreneur : Extrait Kbis pour les activités commerciales, extrait répertoire des métiers pour les artisans.
Demandeurs sans emploi, demandeurs d'emploi ou bénéficiaires de minima sociaux	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aucun justificatif de situation actuelle ○ Le demandeur fournit les justificatifs liés à son état civil et ses ressources.

RESSOURCES

Toute ressource déclarée doit être justifiée par un document. L'ensemble des ressources du ménage sont prises en compte : revenus d'activité, de remplacement (ex. allocations Pôle Emploi, indemnités journalières) et revenus dits de complément (ex. allocation logement, allocations familiales).

Dans certaines situations, les justificatifs de ressources sont les mêmes que ceux fournis pour la situation actuelle. Les justificatifs sont en revanche obligatoires pour justifier d'autres ressources éventuelles.

Cas particuliers	Justificatifs identiques à fournir pour la situation actuelle et les ressources	Compléments
Promesse d'embauche pour un contrat supérieur ou égal à 1 mois	<ul style="list-style-type: none"> ○ Promesse d'embauche ou contrat de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La promesse d'embauche ou le contrat de travail indique le salaire prévu
Entrée dans l'emploi effectuée dans le mois suivant la demande de visa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrat de travail 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le contrat de travail indique le salaire prévu
Etudiant (boursier ou non)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aucun justificatif si l'étudiant choisit l'option de loyer forfaitaire. ○ Justificatifs de revenus si celui-ci déclare des ressources supplémentaires. 	
Alternant, étudiant	<ul style="list-style-type: none"> ○ Contrat de professionnalisation ou d'apprentissage 	

RESSOURCES NON PRISE EN COMPTE

Les ressources non prises en compte sont les suivantes :

- Prestations familiales (Prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE), y compris Complément Libre Choix d'Activité) ; Allocation de rentrée scolaire
- Prime mobilité Pôle Emploi
- Allocation pour demandeur d'Asile (ADA)

Les autres revenus non pris en compte sont les suivants :

- Revenus du patrimoine ;
- Loyers et charges perçus ;
- Dividendes ;
- Intérêts et placements ;
- Plus-values mobilières ou immobilières.

ANNEXE 3 – MODELE LETTRE DE MISE EN DEMEURE

[Nom, Raison Sociale de la Structure Collective]

[Adresse]

[Code postal et Ville]

[Nom et prénom du locataire]

[Adresse]

[Code postal et Ville]

[Date]

Lettre recommandée avec Accusé de Réception ou simple (au choix)

Objet : lettre de mise en demeure pour impayés de loyer

Madame, Monsieur,

Malgré nos différentes relances et notre courrier en date du *[indiquez la date]*, nous restons à ce jour, sans nouvelle de votre part.

Nous vous rappelons que vous nous devez la somme de *[indiquez la somme]* €, représentant les loyers des mois de *[indiquez les mois]*.

En conséquence, nous vous mettons en demeure de nous faire parvenir la somme de *[indiquez la somme]* €, au plus tard le *[laissez un délai de 8 jours minimum]*.

A défaut de règlement à cette date, nous serons contraints de remettre l'affaire devant la juridiction compétente.

Dans cette attente, veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

[Signature]

ANNEXE 4 – LISTES PIECE JUSTIFICATIVES MISE EN JEU CAUTION

Pour les Structures Collectives, dont les CROUS, lors de la première mise en jeu de la garantie, les pièces demandées sont répertoriées ci-dessous :

DOCUMENTS MENTIONNÉS SUR LE SITE	POUR LES STRUCTURES COLLECTIVES A remplacer par la les documents ci-dessous
<p>1. Copie de la lettre de mise en demeure faite par le bailleur au locataire dans les 15 jours à la constitution de l'impayé et copie de l'avis de dépôt.</p> <p><i>La lettre doit être datée, contenir le montant des loyers ou redevances dus, la période des loyers ou redevances impayés et le nom et l'adresse du jeune. La mention mise en demeure sous huitaine doit figurer dans le courrier (voir modèle en Annexe 3)</i></p>	<p>Si la procédure de la lettre recommandée n'est pas mise en place dans la Structure Collective, adresser :</p> <p><i>La copie de la lettre simple de relance adressée par la structure au jeune (la lettre doit être datée, contenir le montant des loyers ou redevances dus, la période des loyers ou redevances impayés et le nom et l'adresse de l'étudiant)</i></p> <p><i>La lettre peut être remise en main propre au jeune contre signature et date ou par mail.</i></p>
<p>2. BAIL (avec copie des conditions particulières et générales, hors diagnostics).</p>	<p><i>Contrat d'occupation daté et signé ou le règlement intérieur ou l'attestation de résidence.... il est important que cela concerne l'année en cours précisant la date d'entrée, et le montant du loyer ou redevance.</i></p>
<p>3. KBIS ou copie, de moins de 3 mois, pour personnes morales (SCI).</p>	<p><i>Si possible N° SIRET mais pas obligatoire.</i></p> <p>Le champ devant être rempli pour valider la MEJ, joindre une pièce déjà scannée (exemple remettre le bail ou la lettre de relance)</p>
<p>4. Copie Carte Identité ou Passeport du bailleur ou du gérant si personne morale.</p>	<p><i>Copie Carte Identité ou Passeport du directeur ou représentant légal de la structure (personne de la structure habilitée à signer les baux ou à introduire une action en justice ou du délégué de gestion)</i></p> <p>Le champ devant être rempli pour valider la MEJ, joindre une pièce déjà scannée (exemple remettre le bail ou la lettre de relance)</p>
<p>5. Copie Recto Verso du dernier avis de Taxe foncière</p>	<p><i>Pas nécessaire,</i></p> <p>Le champ devant être rempli pour valider la MEJ, joindre une pièce déjà scannée (exemple remettre le bail ou la lettre de relance)</p>
<p>6. RIB du bailleur ou de son mandataire (ADB).</p>	<p><i>RIB de la Structure Collective ou du Régisseur de la Résidence</i></p>



En résumé, pour simplifier, ne sont obligatoires que les pièces n° 1, 2 et 6

Dans le cas où le locataire a quitté les lieux au moment de la mise en jeu, des pièces complémentaires sont demandées : Solde de tout compte (arrêté du compte locataire définitif), Etat des lieux de sortie (copie).

ANNEXE 5 – MODALITÉS TROP PERÇU

 CONTEXTE

- Dans le cadre du paiement des loyers impayés au titre du cautionnement Visale, des locataires peuvent régulariser tout ou partie du paiement des loyers impayés directement auprès de leur gestionnaire de la structure collective habituel.
- Dans ce cas, un trop perçu d'indemnisation sera constaté lorsque la structure aura reçu de Visale et du locataire le montant du loyer correspondant.
- ⇒ **En deçà ou égal à un mois de loyer résiduel ou de redevance en trop perçu, une compensation peut s'opérer dans le cadre des futurs règlements d'Action Logement sauf en cas de sortie du locataire.**
- ⇒ **Au-delà d'un mois de loyer résiduel, le trop-perçu doit être remboursé selon les modalités indiquées**

 MODALITES DE REMBOURSEMENT

- Les remboursements doivent s'effectuer par virement sur le compte IBAN FR76 3000 4025 6100 0109 3203 922 BIC BNPAFRPPXXX

 IDENTIFICATION DES VIREMENTS EMIS PAR LA STRUCTURE

- Virement isolé pour un seul dossier : **Un virement pour rétrocéder un paiement reçu du locataire pour un seul dossier**
 - Le virement doit intégrer dans l'interface bancaire la mention Visale et numéro de MEJ commençant par 17,18 ou 19 ainsi que le nom et prénom du locataire et du colocataire le cas échéant.
 - Un mail d'information doit également être fait de manière concomitante à : dpicot-Bahi@apagl.fr; isabelle.ginalhac@actionlogement.fr; benedicte.servientis@actionlogement.fr avec copie securisation@apagl.fr avec les mêmes indications
- Virement multiple pour un seul dossier : **Un virement pour rétrocéder plusieurs paiements reçus du locataire pour un seul dossier**
 - Le virement peut être global dès lors qu'il y a un récapitulatif des paiements fait par l'étudiant transmis par mail
 - Le virement doit intégrer dans l'interface bancaire la mention Visale et numéro de MEJ commençant par 17,18 ou 19 ainsi que le nom et prénom du locataire et du colocataire le cas échéant.
Un mail d'information doit également être fait de manière concomitante à : dpicot-Bahi@apagl.fr; isabelle.ginalhac@actionlogement.fr; benedicte.servientis@actionlogement.fr avec copie securisation@apagl.fr avec les mêmes indications
- . Virements multiples pour plusieurs dossiers : **Un virement pour rétrocéder plusieurs paiements reçus du locataire pour des dossiers différents**
 - Le virement peut être global dès lors qu'il y a un récapitulatif dossier par dossier qui est transmis par fichier Excel selon modalités ci-dessous
 - Le fichier doit contenir la référence du dossier de mise en jeu, le nom de la Structure Collective émetteur du virement, le nom et prénom du locataire, et du colocataire le cas échéant, ainsi que le montant du virement pour chaque dossier et le mois auquel se rattache le paiement fait par le locataire doivent être indiqués.
 - **A titre d'exemple, sur une structure CROUS**, pour un virement global de 817€ fait le 20 Novembre, le tableau mensuel doit détailler dossier par dossier le montant du virement à affecter au dossier

Référence MEJ	Nom du CROUS	Nom Prénom du locataire	Montant du virement	Mois de constatation du paiement locataire
1801054570	CROUS ARCEAUX LE PARC	Dutruc Léon	517,00 €	Octobre
1801054569	CROUS ARCEAUX LE PARC	Loca Pierre	200,00 €	Octobre
1801054568	CROUS ARCEAUX LE PARC	Martin Gilles	100,00 €	Octobre
TOTAL VIREMENT			817 €	

- Le fichier doit être transmis de manière concomitante à :
- dpicot-Bahi@apagl.fr; isabelle.ginalhac@actionlogement.fr; benedicte.servientis@actionlogement.fr avec copie securisation@apagl.fr
- **ATTENTION : tout virement non identifié sera refusé et renvoyé à son émetteur**

➔ **MODALITES DE TRAITEMENT DANS L'APPLICATIF VISALE : LE REMBOURSEMENT SE FAIT EN 2 ETAPES**

◆ **ETAPE 1 ACTUALISER OBLIGATOIREMENT LE COMPTE LOCATAIRE DANS LE SI VISALE**

Voir pages écran reprises dans chapitre 5 pages 24 à 27

◆ **A noter :**

- Indiquez au crédit du **mois de son encaissement** par le bailleur, le montant reçu du locataire. Si plusieurs règlements sont encaissés dans le même mois, saisissez autant de ligne que d'encaissement.
 - Exemple : Le bailleur reçoit un chèque le 28 Novembre qui est porté au crédit du compte bancaire le 10 décembre : saisir l'encaissement au mois de décembre.
 - Exemple : Le bailleur constate le 3 décembre un virement reçu le 30 Novembre sur le compte bancaire bailleur, saisir l'encaissement au mois de novembre.
- **Exemple de saisie**
 - Dans l'exemple ci-dessous, un bailleur a saisi au crédit un montant de 300€. Il faut choisir le libellé « Loyer et charges payés », renseigner le mois de l'encaissement concerné et valider la déclaration.

DÉCLARATION EN COURS 0

	Date de déclaration	Mois concerné	Libellé de l'opération	Débit	Crédit
-	30/01/2017	01/17	Loyer et charges quittancés	405	0
-	30/01/2017	01/17	Loyer et charges payés	0	350
-	30/01/2017	01/17	Versement CAF sur votre compte	0	55

◆ **ETAPE 2 DECLARER LE TROP PERCU DANS LE SI VISALE AFIN D'OBTENIR UN BORDEREAU DE VERSEMENT DE TROP PERCU PAR DOSSIER**

CETTE ETAPE PERMET A LA STRUCTURE COLLECTIVE D'AVOIR UN SUIVI COMPTABLE DOSSIER PAR DOSSIER PAR LE BIAIS D'UN ACCUSE RECEPTION DU CENTRE DE GESTION DE SON REMBOURSEMENT.

Message automatique - Bordereau chèque trop perçu	03/04/2018 12:36:10		03/04/2018 12:36:10	
--	---------------------	---	------------------------	---

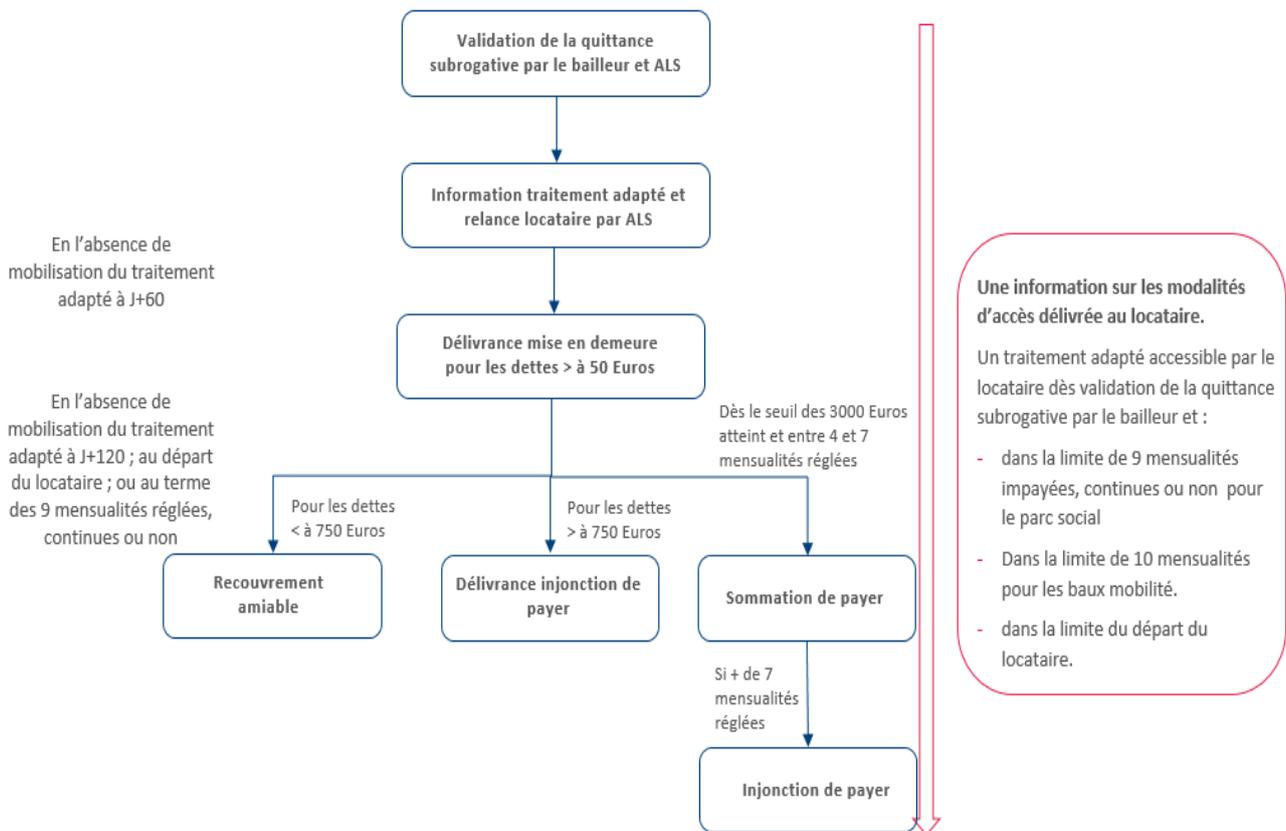
- Modalités de saisie
- Pour obtenir un bordereau

Voir pages écran reprises dans chapitre 5 pages 27 à 29

ANNEXE 6 – PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA DETTE

✓ **Pour les logements du parc locatif social ou assimilé et baux mobilité**

- Garantie de 9 mensualités impayées maximum sur toute la durée d’occupation du logement



POUR PLUS D'INFORMATION

Liste des Référents Régionaux Visale :

REGIONS	INTERLOCUTEURS	ADRESSES MAILS
AUVERGNE RHONE-ALPES	Sylvie PLANA	sylvie.plana@actionlogement.fr
BOURGOGNE FRANCHE-COMTE	Myriam GERBET	myriam.gerbet@actionlogement.fr
BRETAGNE	Emilie BAYSSAC	emilie.bayssac@actionlogement.fr
CENTRE VAL DE LOIRE	Violaine TOULEMONDE	violaine.toulemonde@actionlogement.fr
DROM	Isabelle SANTUS	isabelle.santus@actionlogement.fr
GRAND EST	Catherine SCHWEITZER	catherine.schweitzer@actionlogement.fr
HAUT-DE-FRANCE	Fabienne VISEUR	fabienne.viseur@actionlogement.fr
ILE-DE-FRANCE	Françoise BRZUSZEK	francoise.brzuszek@actionlogement.fr
NORMANDIE	Elise TRICOT	elise.tricot@actionlogement.fr
NOUVELLE AQUITAINE	Géraldine FAYET	geraldine.fayet@actionlogement.fr
OCCITANIE	Roselyne MAZZUCO-TORRENT	roselyne.mazzuco@actionlogement.fr
PACA-CORSE	Elisabeth ROUSSET-ROUVIERE	elisabeth.rousset@actionlogement.fr
PAYS DE LA LOIRE	Brigitte DZIUBA	brigitte.dziuba@actionlogement.fr



Des équipes dédiées dans les territoires pour la mise en œuvre de Visale (1 référent / DR)



Visale accessible en ligne :
<https://site.actionlogement.fr/eligibilite-visale/>
www.visale.fr



Services clients et relation digitale pour répondre aux différents besoins
 04 72 13 21 99

