

GESTION DE CRISE, RELOGEMENT DE CRISE

Les conditions d'une intervention efficace
des organismes Hlm franciliens

Juin 2017

Cette publication a été élaborée par un groupe de chargés de projet thématiques et territoriaux de l'AORIF, coordonnés par Mireille Bosphore, chef de projet - Unité d'expertise territoriale, à partir d'entretiens menés auprès de bailleurs sociaux franciliens, de services de l'Etat, de collectivités locales et d'associations.

Nous tenons à remercier tout particulièrement :

- Françoise Tavernier et Jean-Alain Steinfeld - Efidis,
- Martine Gillot, Onofrio Guglielmi, Sonia Rodrigues et Christina Da Costa - ICF Habitat La Sablière,
- Danielle Figère - Logirep,
- Nadjah Boussetta - Paris Habitat,
- Yves Nédélec - Seine-Saint-Denis Habitat,
- Philippe Etienne et Thierry Ducy - Trois Moulins Habitat,
- Annie Leberche et Caroline Portier - Val de Loing Habitat,
- Fabienne Abecassis - Valophis,
- Aurélie Graffagnino - Conseil Départemental de Seine-et-Marne,
- Charles Tamazount - DDT de Seine-et-Marne,
- Martin Dassieu, Julie Adine et Maro Tadin - GIP Habitat et Interventions Sociales,
- Valérie Pelisson - SIAO 95,
- Nadine Seymour-Gallou et Sandrine Jousse - Ville de Savigny-le-Temple.

	PRÉAMBULE	04
PARTIE 1	LES ORGANISMES HLM, PARTENAIRES DES POUVOIRS PUBLICS À ASSOCIER À LA GESTION DE CRISE	05
	1. La cellule de crise : une instance nécessaire pour une gestion réussie	05
	2. L'association des organismes Hlm à la cellule de crise	06
	2.1 Sensibiliser largement pour recueillir une offre de logements quantitative et diversifiée	06
	2.2 Le patrimoine mobilisable	06
	2.3 L'AORIF : une instance représentative, capable d'interpeller tous ses adhérents	07
PARTIE 2	RELOGEMENT : RÉPONDRE À L'URGENCE DANS UN TEMPS RESSERRÉ	08
	1. Le temps de la mise à l'abri : préparer le relogement	08
	1.1 La mise à l'abri	08
	1.2 Le diagnostic, élément indispensable pour des relogements adaptés	08
	2. Le temps du relogement : des mesures adaptées pour répondre à une situation exceptionnelle	09
	2.1 Dans l'urgence : trois types de relogement possibles	09
	2.2 Dans l'urgence, un fonds mobilisable pour le relogement : le FARU	12
	2.3 Dans l'urgence, l'accompagnement des ménages pour des relogements sereins	12
PARTIE 3	LES ORGANISMES S'ORGANISENT POUR FAIRE FACE AUX CRISES	14
	1. Une organisation sur le plan patrimonial	14
	2. Une organisation au niveau des ressources humaines	15
	3. Une communication pour anticiper et accompagner	16
	4. Des ressources sur le site adhérents de l'AORIF	17
	BIBLIOGRAPHIE	18



	FICHES PRATIQUES	19
	• Fiche 1 / La cellule de crise	20
	• Fiche 2 / Le diagnostic	23
	• Fiche 3 / La convention d'occupation temporaire / précaire	26
	• Fiche 4 / Le bail glissant	29
	• Fiche 5 / Le bail associatif	32
	• Fiche 6 / Le fonds d'aide pour le relogement d'urgence (FARU)	34
	• Fiche 7 / L'accompagnement et le suivi des ménages	38
	• Fiche 8 / L'assurance du logement du locataire	40
	• Fiche 9 / L'assurance multirisques immeuble	42
	• Fiche 10 / La communication de crise	45

Les bailleurs sociaux franciliens ont été sollicités en juin 2016 à deux reprises de manière forte par les pouvoirs publics pour faire face à des situations d'urgence : d'une part, à l'occasion des inondations qui ont particulièrement touché le sud-est de la région et, d'autre part, d'un arrêté de péril émis sur un immeuble d'habitation de Clichy-sous-Bois générant l'évacuation d'urgence de 91 ménages.

Les organismes Hlm sont régulièrement amenés à gérer - directement ou indirectement - différents types de crises : incendie, panne ou accident d'ascenseur, agression de personnel, légionellose, intoxication au monoxyde de carbone, défenestration, conflits de locataires, émeute...qui trouvent parfois écho dans la presse. Pour gérer ces événements, les organismes Hlm se mobilisent. Les instances de l'AORIF ont souhaité que cette mobilisation puisse faire l'objet d'une réflexion de fond.

Le mouvement Hlm a déjà publié des ouvrages sur la gestion de crise¹. Dans une des publications², la crise est définie comme « *un évènement inattendu dont la gestion nécessite la mise en œuvre de dispositifs exceptionnels, un évènement surprenant et imprévisible, à intensité croissante, chargé d'émotion, difficilement maîtrisable, dont les incidences affectent l'activité de l'organisation de façon directe ou indirecte, causant des pertes et dommages importants* ». Nous nous sommes basés sur cette définition pour circonscrire le périmètre de notre réflexion.

Dans la législation, un logement rendu inhabitable « *par cas fortuit* », comme suite à une crise, conduit à une résiliation de bail et le bailleur n'a pas d'obligation de reloger le ménage³. Aussi, dans le cadre de crises, les pouvoirs publics sont amenés à organiser les relogements et ainsi à solliciter leurs partenaires pour héberger ou reloger, de manière temporaire ou pérenne, les ménages concernés. La question du relogement, au cœur des sollicitations de l'été 2016, était très peu abordée dans les ouvrages déjà parus. C'est pourquoi nous avons souhaité y consacrer une place importante dans le présent document.

Cette publication a donc pour objectif de mettre en lumière la capacité des organismes Hlm à se mobiliser, à répondre aux besoins de relogement et à s'organiser pour faire face aux crises. Tout au long du document, nous nous sommes attachés à présenter les conditions et les outils qui rendent l'intervention des organismes plus efficace. Dix fiches pratiques, illustrées d'exemples, les détaillent et apportent des préconisations.

1/ Cf. bibliographie page 18.

2/ Cahier n°130 de l'USH « Gestion et communication de crise dans l'habitat social » - juillet 2009.

3/ Code civil article 1722 : « *Si, pendant la durée du bail, la chose louée est détruite en totalité par cas fortuit, le bail est résilié de plein droit ; si elle n'est détruite qu'en partie, le preneur peut, suivant les circonstances, demander ou une diminution du prix, ou la résiliation même du bail* ».

LES ORGANISMES HLM, PARTENAIRES DES POUVOIRS PUBLICS À ASSOCIER À LA GESTION DE CRISE

Les organismes Hlm ont pour mission d'offrir un logement de qualité, en locatif ou en accession à la propriété, à tous les ménages qui peinent à se loger au prix du marché. Ils ont donc une **mission d'intérêt général** définie dans l'article L.411-2 du CCH.

Les organismes Hlm sont associés à l'élaboration des politiques territoriales que mènent les élus. Ils contribuent à la définition et à la mise en œuvre des politiques de l'habitat. Ils sont identifiés comme **acteurs de la ville**. Par conséquent, une crise sur un territoire où ils sont implantés les concerne et, en tant que partenaires, ils peuvent venir en appui des pouvoirs publics pour gérer le relogement. Les expériences montrent qu'**associer les bailleurs le plus en amont possible rend leur mobilisation plus efficace**.

1. La cellule de crise : une instance nécessaire pour une gestion réussie

La cellule de crise, lieu stratégique et opérationnel, doit conjuguer des temps politiques et techniques. Le temps politique est nécessaire pour informer, réagir, procéder à des arbitrages, mobiliser largement les partenaires, coordonner, identifier voire allouer des moyens et des ressources.

Sur le plan technique, la cellule de crise met en place des procédures de travail précises. À Situation exceptionnelle, processus de travail potentiellement exceptionnel. Une organisation administrative ad hoc peut être mise en place pour l'occasion. **Elle peut bousculer les règles et les principes communément pratiqués pour une meilleure efficacité**. La définition du processus de travail doit conduire à ce que chaque acteur connaisse son rôle, la manière dont il doit travailler, les partenaires nommément identifiés avec lesquels il doit traiter. La cellule évalue aussi ce processus et le fait évoluer si besoin.



Quelle que soit l'ampleur de la crise, la désignation d'un pilote est une condition à une gestion efficace des relogements.



La cellule de crise se doit d'être pilotée. Ce pilote doit pouvoir exercer une forme d'autorité car il est garant de la méthode de travail définie et peut être amené à relayer et même parfois rappeler les positions et arbitrages de la cellule de crise. Il veille aussi à la mobilisation des partenaires et des outils nécessaires et précieux à une gestion efficace de la crise.



Fiche 1 / La cellule de crise

Avec le recul, les bailleurs sociaux constatent que la mise en place d'une cellule de crise dotée d'un pilotage clair, par son rôle et ses missions, facilite le relogement.

2. L'association des organismes Hlm à la cellule de crise

L'opérationnalité de la cellule de crise tient notamment dans sa capacité à mettre en commun les ressources et à articuler ces dernières avec les besoins. Sur le plan du relogement, c'est donc le lieu d'interface entre la demande et l'offre. Pour toute crise qui implique du relogement, les organismes Hlm, gestionnaires de logements, doivent être associés à cette instance le plus en amont possible pour une meilleure efficacité.

2.1 Sensibiliser largement pour recueillir une offre de logements diversifiée

L'ampleur de la crise détermine le volume de logements nécessaire au relogement. Pour les crises de forte ampleur, l'enjeu est donc de disposer d'un volume de logements assez important, dans des délais extrêmement courts, de manière à répondre quantitativement aux besoins de relogement.

Un autre enjeu du relogement est de disposer d'une offre de logements diversifiée pouvant répondre au mieux aux profils variés des ménages sinistrés.

Un dernier enjeu du relogement d'urgence est de maintenir et préserver les repères des ménages (école par exemple) qui viennent de subir un traumatisme. Dans ces conditions, les contraintes de localisation sont fortes.

Au regard de ces enjeux de volume, de diversité et de proximité, mais aussi de la tension du marché en Ile-de-France, la cellule de crise se doit d'associer les organismes Hlm de manière large ; cela facilite la gestion du relogement.

2.2 Le patrimoine mobilisable

Les organismes Hlm disposent aujourd'hui d'outils de gestion locative permettant de procéder en temps réel au repérage des logements mobilisables au sein de leur patrimoine.

Dans leur repérage, ils ont la possibilité d'identifier les **logements en vacance commerciale** - libres entre deux locations. Pour mémoire, le patrimoine des bailleurs sociaux est contingenté. Aussi, pour disposer de l'ensemble des logements en vacance commerciale, les réservataires doivent être sensibilisés à la situation de crise et donner leur accord pour une mise à disposition de leurs logements « pour un tour ». Pour une meilleure efficacité et éviter à chaque bailleur de demander à chacun de ses réservataires la possibilité de disposer exceptionnellement de son contingent, il convient dès le début du processus de relogement, en cellule de crise, de convenir d'un accord de principe des réservataires. Fort de cet accord, les bailleurs pourront effectivement proposer l'ensemble de leurs logements en vacance commerciale pour le relogement d'urgence.

Les organismes Hlm peuvent aussi potentiellement mobiliser **leur patrimoine voué à la démolition, selon l'avancée des projets**. Aux prémices d'un projet de démolition, les appartements, une fois libérés, ne sont pas remis à la location et peuvent être proposés à des associations relais (association d'insertion par le logement). Ils sont donc potentiellement utilisables pour du relogement d'urgence. En revanche, dans le cas d'un projet plus avancé, les logements sont rendus impropres à l'habitation et donc inutilisables.

Des organismes Hlm ont aussi mobilisé des programmes neufs, en cours de livraison pour reloger temporairement des ménages concernés par une crise. Les expériences montrent cependant que ces ménages ont ensuite plus de réticences à quitter leur logement.

Le parc social peut contribuer au relogement des ménages touchés par une crise par la mise à disposition de logements en vacance commerciale ou, sous conditions, de logements voués à la démolition. L'accord des réservataires en amont du processus de relogement aide à ce que cette contribution soit pleine et effective.

2.3 L'AORIF : une instance représentative, capable d'interpeller tous ses adhérents



Par l'intermédiaire de l'AORIF, le parc potentiellement mobilisable pour les relogements a été plus large.



Dans les situations de crise, les bailleurs sont sollicités individuellement, en fonction de leurs liens avec les acteurs locaux. Aussi, au regard de sa mission d'information, l'AORIF est en capacité de diffuser auprès de ses 143 adhérents les informations utiles. Elle peut donc communiquer les contacts et coordonnées des collaborateurs des organismes implantés sur les territoires concernés par la crise, et même informer et interpeller tous ses adhérents pour une mobilisation très large.

En outre, à travers ses analyses et son expérience, l'AORIF est aussi en capacité de livrer une connaissance des réalités et enjeux de la profession. Elle peut donc donner aux partenaires, dès le début du processus de relogement, le cadre d'intervention des organismes Hlm et préciser les points de vigilance à prendre en compte pour un relogement efficace.

L'inter-bailleurs, par le volume de logements qu'il représente, facilite le relogement. Aussi, l'AORIF, en tant qu'organisation professionnelle des bailleurs sociaux franciliens, peut relayer les informations, communiquer des contacts et venir en appui des partenaires en rappelant le champ des possibles en matière de relogement d'urgence dans le parc social.

RELOGEMENT : RÉPONDRE À L'URGENCE DANS UN TEMPS RESSERRÉ

Le parc social peut être mobilisé pour reloger des ménages dans des situations de crise. Plusieurs préalables sont tout de même nécessaires pour que les relogements proposés par les organismes Hlm répondent au mieux aux situations des ménages et, qu'au final, les relogements réalisés en urgence soient sécurisants et sécurisés.

1. Le temps de la mise à l'abri : préparer le relogement

1.1 La mise à l'abri

Dans le cadre d'une crise, **les ménages concernés doivent rapidement se rapprocher de leur assureur**. Les ménages ayant contracté une assurance multirisques peuvent être pris en charge et disposer de 2 à 10 nuitées d'hôtel. Ceux qui, en revanche, ont souscrit une assurance des « risques locatifs » ne disposent pas d'un hébergement hôtelier.



Fiche 8 / L'assurance du logement du locataire

Le Préfet ou la commune, parfois par l'intermédiaire de son CCAS, peuvent également mettre à l'abri les ménages sinistrés pendant plusieurs jours en prenant en charge des nuits d'hôtel, en mettant à disposition des logements communaux, en réquisitionnant des gymnases... **Dans la plupart des hôtels sociaux, il n'est toutefois possible de rester que deux à trois nuits**. En effet, beaucoup de chambres sont réservées par avance pour les 40 000 ménages mis à l'abri chaque nuit par l'Etat en Ile-de-France.

La mise à l'abri donne un peu de temps pour préparer le relogement. Cela dit, les prises en charge peuvent être très courtes. L'enjeu est donc d'optimiser le peu de temps donné.

1.2 Le diagnostic, élément indispensable pour des relogements adaptés



Et si c'était à refaire ? Transmettre les besoins en logement de chaque famille dès le départ, afin d'éviter un essoufflement de la dynamique des organismes Hlm.



Le diagnostic doit permettre d'identifier les degrés d'urgence, les besoins en logement de chaque ménage (typologie, localisation...) et son éligibilité aux différentes solutions de relogement sur toute la palette, qui va de l'urgence au logement pérenne. Il doit aussi permettre de distinguer les ménages dépourvus définitivement de logement, des ménages qui en sont privés temporairement.

Si le logement est détruit ou s'il est temporairement inhabitable, les propositions de relogement, et le cadre dans lequel ces derniers s'inscriront, ne seront pas les mêmes. Il est donc recommandé de disposer de l'avis de l'expert en assurance au moment du diagnostic. Cet expert est seul à pouvoir déterminer, réglementairement, l'état du logement sinistré.

Pour mener à bien ces diagnostics, dans des délais très courts - le temps des mises à l'abri - un opérateur doit être mobilisé immédiatement. Cet opérateur doit pouvoir disposer de moyens renforcés. Une commande du Préfet en ce sens peut parfois faciliter cette mobilisation.



Fiche 2 / Le diagnostic

Fiche 8 / L'assurance du logement du locataire

Les conclusions du diagnostic, comprenant notamment l'avis de l'expert en assurance, vont permettre aux bailleurs d'adapter leurs propositions de relogement et ainsi de mieux répondre aux besoins. Aussi, en situation de crise, un opérateur mobilisable immédiatement est indispensable.

2. Le temps du relogement : des mesures adaptées pour répondre à une situation exceptionnelle



Il est essentiel de s'affranchir dans certains cas de cadres rigides, notamment juridiques, nous empêchant de jouer notre rôle ! ”

Un des enjeux du relogement en situation de crise est de pouvoir disposer, dans des délais resserrés, d'un volume de logements diversifiés. Avec un parc social réservé à plus de 80% en Ile-de-France, la mobilisation de tous les contingents est indispensable.

Pour capter davantage et plus facilement les logements, le pilote de la cellule de crise peut aider les organismes Hlm, en amont du process de relogement, en recueillant l'accord des réservataires pour une mise à disposition de leur contingent. Il doit ensuite en informer tous les partenaires et en particulier l'ensemble des bailleurs sociaux mobilisés.

2.1 Dans l'urgence : trois types de relogement possibles

Les conventions d'occupation temporaire

Dans le cadre de relogements d'urgence, les organismes Hlm peuvent proposer des conventions d'occupation temporaire, dites aussi conventions d'occupation précaire. Signée avec le ménage, *« cette convention se caractérise, quelle que soit sa durée, par le fait que l'occupation des lieux n'est autorisée qu'en raison de circonstances exceptionnelles (...) ou parce que la convention est susceptible de prendre fin à tout moment, à l'initiative du propriétaire⁴ »*.

Ces conventions sont dérogatoires à la réglementation Hlm. **Elles permettent aux parties, dans le cadre de circonstances extérieures particulières, de s'affranchir de contraintes statutaires :** pas de passage en commission d'attribution de logement (CAL), par exemple. Elles prévoient des indemnités d'occupation et, en contrepartie, offrent un droit de jouissance précaire aux ménages.

Au terme de la convention d'occupation temporaire, le ménage doit théoriquement regagner son logement initial, sans quoi il se retrouve en situation irrégulière au sein du patrimoine de l'organisme Hlm.

^{4/} Arrêt du 5 avril 2002, Cour d'Appel de Paris.

Il arrive que des ménages sinistrés souhaitent un glissement de bail. Un passage en commission d'attribution pour régulariser la situation peut être envisagé, mais le bailleur peut alors se retrouver face à trois problématiques :

- **Le ménage ne répond pas aux critères d'attribution du logement social** (ménage déjà propriétaire, dépassement des plafonds, situation irrégulière...) ou le logement n'est pas en adéquation avec le profil du ménage (inadéquation ressources / charges, inadéquation typologie / composition familiale...).
- **Le contingentement du logement** : l'ensemble des contingents est mobilisé pour le relogement en urgence. A l'issue de la crise, le réservataire qui a mis exceptionnellement à disposition son logement peut légitimement refuser d'accueillir, par glissement de bail, un ménage ne répondant pas à ses critères. Les organismes souhaitent conserver un partenariat fort avec leurs réservataires. La restitution des logements aux réservataires est un de leurs enjeux.
- **Le passe-droit** : face à des demandeurs enregistrés dans le fichier du SNE, parfois depuis plusieurs années, les ménages sinistrés viendraient de fait se voir attribuer un logement social sans délai d'attente, alors même qu'ils n'étaient pas candidats avant la crise. Au regard de la pression de la demande sur de nombreux territoires franciliens, le risque encouru en régularisant des conventions d'occupation temporaire est de générer un passe-droit.

L'avis de l'expert en assurance en amont des propositions de relogement prend ici tout son sens. En effet, un logement estimé détruit après que le ménage ait été relogé de manière temporaire peut conduire à des demandes de régularisation qui ne pourront aboutir.

Les bailleurs sociaux se mobilisent pour éviter d'arriver à de pareilles situations. Mais il arrive que des procédures d'expulsion soient engagées puisque les termes de la convention, comme le droit de jouissance précaire, ne sont pas respectés. Ce sont des procédures d'expulsion classiques mais aucun bail n'étant signé, elles commencent directement au commandement de quitter les lieux.



Fiche 3 / La convention d'occupation temporaire / précaire

Dérogatoire à la réglementation Hlm, la convention d'occupation temporaire permet de répondre à des besoins de relogement dans un droit commun assoupli. Mais mal appréhendée ou mal rédigée, elle peut se transformer en « fausse bonne solution ».

Les outils et mécanismes de droit commun

Les outils et mécanismes de droit commun peuvent aussi permettre de reloger temporairement des ménages concernés par une crise. Selon les situations, ils sont une réponse mieux adaptée qu'une convention d'occupation temporaire. Au-delà des structures d'hébergement qui doivent être mobilisées au même titre que le logement social, les organismes Hlm peuvent proposer la signature d'un bail glissant ou associatif. Le relogement d'urgence en situation de crise étant particulier, il arrive que des bailleurs appliquent un forfait loyers-charges qui ne correspond pas au loyer réel. Il est négocié directement avec les associations d'insertion.

Le bail glissant est un outil utilisé, par les bailleurs et les associations, comme une solution de transition menant vers le logement autonome de droit commun. Généralement, ces baux sont portés par un opérateur (le plus souvent une association financée par le Conseil départemental ou l'Etat) qui se charge d'accompagner les ménages dans le logement. Le bail glisse au bout d'une période définie, après accord des trois parties concernées : le ménage, le bailleur et l'opérateur.

Cet outil peut donc répondre aux ménages, victimes de la crise, dont la situation ne permet pas la signature immédiate d'un bail dans le logement social : situation administrative et familiale pas à jour (titre de séjour non actualisé, acte de divorce manquant...), situation financière trop fragile dans l'immédiat...



Fiche 4 / Le bail glissant

Le bail associatif doit permettre à un public en processus d'insertion d'accéder à un logement ordinaire par le biais d'une sous-location, avec accompagnement social pendant une durée déterminée. L'association, œuvrant dans le domaine de l'insertion par le logement, loue le logement au bailleur et le sous-loue pour une durée déterminée et renouvelable tacitement (selon les modalités définies entre le bailleur et l'association) à un ménage, tout en réalisant un accompagnement social. Arrivé au bout de l'accompagnement social, le ménage, s'il a fait preuve d'autonomie et de capacité à habiter, peut alors accéder à un logement pérenne dans le parc social. Contrairement au bail glissant, le bail associatif implique le déménagement du ménage.



Fiche 5 / Le bail associatif

Le relogement pérenne : des délais incompressibles, des assouplissements à rechercher

Dans le cadre d'une crise, les organismes Hlm ont la possibilité de reloger de manière pérenne les ménages qui ne pourront jamais réintégrer leur domicile. L'avis de l'expert en assurance reprend à nouveau tout son sens.

La législation oblige un passage en commission d'attribution de logement (CAL). Cela implique la constitution d'un dossier et son instruction par les équipes du bailleur, soit un circuit avec des délais incompressibles même en situation d'urgence. **Les organismes s'organisent tout de même pour réduire les délais qui peuvent l'être.**

Ils prennent aussi des dispositions de manière à répondre au plus vite à l'urgence : ils gèlent l'instruction des dossiers en cours, suspendent les attributions classiques. Selon les motifs de la demande et conformément à l'accord de principe convenu avec les réservataires, les organismes peuvent aussi présenter une candidature unique aux membres de la CAL. Les ménages issus de la crise deviennent de fait, prioritaires.

La complétude des dossiers en vue du passage en CAL reste une difficulté et peut retarder l'attribution du logement. Il est demandé aux bailleurs la possibilité de compléter les dossiers au fil de l'eau, "chemin faisant", et une indulgence aux réservataires lors du passage en CAL. Mais pour l'heure, les dossiers incomplets restent bien souvent ajournés.

Au-delà de ces assouplissements qu'il convient de rechercher et d'adapter au cas par cas et entre partenaires, le relogement pérenne pose la question du « passe-droit ». Au regard de la pression de la demande de logement en Ile-de-France, les bailleurs sociaux restent vigilants et soucieux de ne pas générer de coupe-file ou de créer une nouvelle filière d'accès au parc social.

Le relogement pérenne dans le parc social est un moyen d'offrir un relogement sécurisant et sécurisé aux ménages qui ont perdu définitivement leur logement lors d'une crise. L'assouplissement de règles facilite ce type de relogement, mais des dispositions de la réglementation Hlm restent tout de même incontournables.

2.2 Dans l'urgence : un fonds mobilisable pour le relogement, le FARU

Créé en 2006 et prorogé jusqu'en 2020, le Fonds d'Aide pour le Relogement d'Urgence (FARU) est accordé aux communes, aux établissements publics locaux (EPL), dont les offices publics de l'habitat (OPH), ou groupements d'intérêt public (GIP) compétents⁵.

Il peut financer :

- **l'hébergement d'urgence ou le relogement temporaire** de ménages occupant des locaux présentant un danger pour leur santé ou leur sécurité pour une période maximale de 6 mois,
- **les travaux** mettant ces locaux hors d'état d'utilisation.

Il intervient quand l'assurance ne prend pas en charge le relogement et généralement en remboursement de frais avancés. Des justificatifs, et notamment de versements, sont demandés par le Ministère. Les bénéficiaires (communes, EPL ou GIP) doivent donc disposer d'une trésorerie suffisante pour avancer six mois d'indemnités d'occupation.

Une ESH n'est pas un EPL, elle ne peut donc pas bénéficier directement du FARU. Pour que le FARU puisse tout de même être mobilisé, la convention d'occupation temporaire ou le bail proposé par l'ESH doit nécessairement être signé par un des bénéficiaires de la subvention. En effet, ces derniers doivent justifier du paiement des quittances pour constituer le dossier de demande de subvention. **La prise en charge est de 6 mois maximum.** Aussi, les parties impliquées (bailleur, bénéficiaire FARU et ménage) doivent s'organiser à l'issue des 6 mois, si le ménage ne peut regagner son logement initial, pour ajouter un avenant ou signer une nouvelle convention d'occupation temporaire ou un bail.



Fiche 6 / Le fonds d'aide pour le relogement d'urgence (FARU)

Le FARU peut prendre en charge six mois d'indemnités d'occupation. Au regard du mécanisme et des règles d'octroi de cette aide, il est recommandé au pilote de la cellule de crise de saisir le Ministère de l'Intérieur dans les meilleurs délais. Forts de cette autorisation budgétaire, les bailleurs sociaux pourront adapter les termes (délais et signataires) des conventions d'occupation temporaire ou des baux.

2.3 Dans l'urgence : l'accompagnement des ménages pour des relogements sereins

Le relogement temporaire (via une convention d'occupation temporaire ou un bail associatif) sous-entend un retour du ménage dans son logement d'origine.

Les assurances multirisques habitation peuvent proposer une protection juridique, de l'information et des conseils à ses assurés. Tous les contrats n'offrent pas cette prestation et notamment l'assurance des risques locatifs. Les ménages peuvent donc se retrouver facilement et rapidement en grande difficulté face à la complexité administrative et technique pour réaliser les travaux dans leur logement sinistré.

⁵/ EPL ou GIP qui assurent la prise en charge financière des opérations de relogement ou de travaux : EPCI, OPH, GIP HIS, Samu social de Paris...

Dans un contexte où le temps peut être compté, un accompagnement par des opérateurs tels que Soliha, l'ADIL, les centres d'hygiène et de santé, etc. pourrait être envisagé par la cellule de crise. Il consisterait à **aider les ménages sur le plan administratif** dans les démarches qu'ils doivent entreprendre pour remettre en état leur logement dans les meilleurs délais lorsque les assurances n'offrent pas ce service.

Au-delà de cet accompagnement administratif et technique, **un accompagnement plus social** doit également pouvoir être mis en place. Il pourrait par exemple préparer les ménages à la sortie du relogement temporaire dans les délais convenus, ou prévoir de nouvelles formes de relogement au terme de la convention d'occupation temporaire. Les associations doivent donc être membres des cellules de crise constituées ou, à défaut, être des partenaires associés à la gestion de crise.

Enfin, certaines crises peuvent être vécues comme un véritable traumatisme. La cellule de crise doit également être prête à proposer un **accompagnement psychologique** aux ménages qui en auraient besoin. Les bailleurs sociaux, mais probablement d'autres partenaires autour de la table, peuvent mettre à disposition leurs contacts et leurs réseaux.



Fiche 7 / L'accompagnement et le suivi des ménages

L'accompagnement des ménages sinistrés joue un rôle dans une gestion optimale et réussie des relogements d'urgence. La cellule de crise se doit de l'anticiper pour qu'il soit adapté aux situations et mis en œuvre au bon moment.

LES ORGANISMES S'ORGANISENT POUR FAIRE FACE AUX CRISES

Sollicités par leurs partenaires pour venir en aide au relogement dans le cadre de crises, les organismes Hlm sont aussi confrontés eux-mêmes à des situations de crise au sein de leur patrimoine. Chaque crise, qu'elle soit interne ou externe, est différente, mais la capacité d'anticipation, de réaction, d'organisation joue un rôle central dans sa gestion. C'est pourquoi les organismes Hlm se préparent.

De plus en plus d'organismes consolident un plan de gestion de crise. Ce plan a vocation à mettre en place un dispositif, anticiper, élaborer une stratégie, guider la prise de décision et le pilotage, gérer la communication. Les crises sont sources d'enseignements, le temps d'après est important. L'issue d'une crise est l'occasion de s'améliorer, d'adapter son plan de gestion. Les process sont donc révisés au regard de l'expérience acquise par les équipes et des nouveaux enseignements.

Le plan de gestion de crise offre un cadre réfléchi pour agir efficacement et avec raison à l'instant T. Mais les organismes vont plus loin. Ils se dotent d'outils et formalisent des procédures sur le plan patrimonial, de la gestion, des ressources humaines et de la communication qui renforcent leur efficacité au quotidien et de fait, lors de crises.

1. Une organisation sur le plan patrimonial

Les organismes Hlm sont équipés d'outils informatiques qui, dans le cadre d'une crise, leur permettent notamment de dresser rapidement la liste des logements vacants et mobilisables, de pré-identifier des locataires potentiellement concernés par la crise (ménages logés en rez-de-chaussée dans le cas d'inondation par exemple), d'éditer les attestations d'assurance, etc.

Sur ce plan, des organismes vont plus loin en intégrant dans leur système d'information interne des données extrêmement fines sur leur patrimoine :

- **Programmes en zone inondable**, en se basant non seulement sur le Plan de Prévention du Risque Inondation (PPRI), mais aussi sur le plan des nappes phréatiques et des réseaux d'eau,
- **Inventaire technique** par programme (y compris les vide-ordures),
- **Emplacement des équipements** par programme : chaufferies, transformateurs et locaux EDF, réseaux d'eau chaude sanitaire, machinerie des ascenseurs, parkings, caves, locaux d'ordures ménagères et vide-ordures. Les logements en rez-de-chaussée ont aussi été cartographiés.
- **Programmes équipés de portes électriques.**

Cet état des lieux a notamment permis, sur le plan préventif, de protéger des installations, notamment électriques. Des locaux ont ainsi été étanchés (installation de portes étanches par exemple). Il a aussi conduit l'organisme à créer des locaux et zones de sécurité.

Cet état des lieux est également consulté au moment de la conception ou de réhabilitation de programmes. Il peut influencer sur le choix et l'emplacement d'équipements. C'est ainsi que des chaufferies peuvent être surélevées ou installées sur les toitures, ou que des machineries d'ascenseur peuvent être remplacées pour être embarquées, etc.

La contractualisation d'une assurance « multirisques immeuble » et d'annexes pour une couverture optimale

Les organismes Hlm souscrivent une assurance « multirisques immeuble ». Tous les contrats comprennent des garanties obligatoires, des conditions générales et des conditions particulières. Au titre des conditions particulières, des bailleurs disposent de garanties annexes qui peuvent couvrir les pertes de loyer, les préjudices financiers résultant des frais de relogement, la prise en charge des mesures conservatoires...

Des bailleurs ont également passé un contrat avec un courtier en assurance. Intermédiaire entre le bailleur et l'assureur, il facilite les relations, il veille à la bonne application des garanties, conseille et joue un rôle d'alerte. En cas de crise, il peut-être désigné comme gestionnaire du sinistre.



Fiche 9 / L'assurance multirisques immeuble

2. Une organisation au niveau des ressources humaines

Les organismes Hlm font évoluer leur organisation interne pour mieux répondre à leurs locataires et mieux accompagner leurs personnels, notamment en situation de crise.

Des agents peuvent venir renforcer les équipes des directions territoriales le temps de la crise.

Ces renforts ont en charge la mise en place des procédures et le traitement de la crise, tandis que les équipes des directions territoriales s'attèlent à maintenir le service dû aux locataires. Ainsi, la crise n'est pas gérée au détriment du travail quotidien.

Tous les organismes Hlm ont des astreintes pour assurer la sécurité et le confort de leurs locataires. Ce service d'assistance permet de répondre aux problèmes techniques nécessitant une réponse urgente et d'effectuer les travaux en cas de danger pour les biens et les personnes. Parallèlement, des dispositifs d'astreinte assurés par les cadres des organismes Hlm sont également mis en place par des bailleurs. Déclenchés en situation de crise, ces dispositifs visent à limiter l'exposition des personnels de terrain lors d'événements graves. Ils permettent aussi d'activer les procédures et de prendre les décisions dans les meilleurs délais. **Des formations sur la gestion de crise** peuvent être d'ailleurs suivies par les cadres des organismes amenés à assurer ces astreintes.

Une crise peut engager la sécurité du personnel. Des organismes prennent alors des dispositions pour permettre à leurs salariés d'aller travailler dans des directions territoriales plus proches de leur domicile par exemple. Des organismes ont aussi créé un poste de responsable sûreté - sécurité. Interlocuteur des services de Police, il permet notamment de circonscrire l'implication des gardiens dans la gestion de la crise. Des directions générales ont passé un marché cadre avec un avocat qui peut être saisi pour accompagner des agents dans leur dépôt de plainte. Une aide psychologique peut aussi être mobilisée par les salariés.

3. Une communication pour anticiper et accompagner



Il est très important d'anticiper et de se préparer à réagir vite en termes d'information/communication



Fiche 10 / La communication de crise

3.1 La communication vers les locataires

Les services de communication des organismes conçoivent, réalisent et collectent **des supports d'information à la fois sur la prévention et sur les réflexes**. Des affichages et plaquettes de prévention sont diffusés régulièrement aux locataires et, au moment de la crise, les supports sur les réflexes sont prêts à être affichés et distribués. Préparés en amont, ils permettent une plus grande réactivité que s'il fallait créer des outils en urgence, pour l'occasion.

Des bailleurs vont plus loin et envoient **des mails et SMS groupés** pour informer rapidement leurs locataires et rappeler les numéros d'astreinte. Un numéro d'urgence peut aussi être créé pour l'occasion et diffusé par SMS à tous les locataires. Une attention est également portée à l'information donnée sur le suivi des travaux. Un SMS peut donc être envoyé aux locataires pour les tenir informés de la remise en service des installations par exemple.

Après la crise, des affichages ou boîtages peuvent être mis en place (exemple : notice sur les assurances). Un courrier peut aussi être adressé aux locataires pour revenir sur les faits et la mobilisation de l'organisme. Ce courrier, personnalisé à la résidence, précise le nombre de personnes relogées, de personnes mobilisées en interne, etc.

3.2 La communication interne

Parallèlement à la communication vers les locataires, les services de communication préparent une sorte de « boîte à outils de la communication de crise » au service des équipes en interne. Elle peut comprendre annuaire, fiches-réflexes, argumentaires, média-training, questions-réponses, journal de bord...

L'anticipation au service des équipes et des locataires, c'est aussi identifier les critères annonceurs d'une crise, être attentif aux signaux extérieurs et relayer aux équipes les alertes et l'information faite par les pouvoirs publics. C'est ainsi que certains organismes sont abonnés, à titre gratuit, aux sites internet www.vigicrues.gouv.fr et www.seinegrandslacs.fr pour recevoir des alertes lors de risque de crues par exemple. Les équipes peuvent ainsi prévenir et même prévoir la protection de leurs bâtiments, voire même des évacuations.

3.3 La communication médiatique



Chaque personne peut contextualiser l'événement, mais chacun le contextualise à son niveau. Le rôle de la communication est de collecter les points de vue et de construire un discours le plus exhaustif et cohérent possible.



Les organismes ont aussi mis en place des circuits de communication médiatique. Acteurs cruciaux de la crise, les médias sont des facteurs d'amplification des événements et d'exposition importante des organismes. Une communication mal gérée peut générer des impacts assez

lourds sur l'image du bailleur et du logement social, mais aussi sur le plan locatif (refus de logement par les candidats, vacance de logements...).

Pour une maîtrise des messages à faire passer, **c'est donc le service communication ou la direction générale qui est habilité à répondre aux médias ou à orienter le journaliste** vers le bon service, le bon interlocuteur. Des consignes très précises peuvent être données aux équipes de terrain pour que la direction générale ou le service de communication puisse se préparer à répondre aux journalistes et limiter les dérapages médiatiques. Le service de communication doit donc recueillir, réorganiser, vérifier les informations, puis les émettre et gérer les relations presse. Il est donc important d'être bien identifié en interne.

Dans certains cas de crise, **un communiqué de presse est rédigé**. L'intérêt est multiple. Il livre la version de l'organisme et il donne aux journalistes un contact presse joignable pour davantage d'informations. C'est donc un moyen de vérifier ce qui va être publié. Enfin, c'est un moyen d'informer les institutionnels qui suivent les médias locaux (Le Parisien édition départementale, Essonne Info, 94 citoyens...).

3.4 La communication post crise

En fonction de l'ampleur de la crise, l'organisme envoie un courrier aux élus et aux partenaires pour souligner ce qui a été réalisé et saluer le partenariat mis en place. C'est aussi un moyen de mieux positionner les organismes comme acteurs de la solidarité. Parfois, ces informations sont reprises dans un article dans les journaux locaux, dans une newsletter interne et sur l'intranet. Un des enjeux est de valoriser la mobilisation et l'engagement des équipes terrain.

En termes de communication, il y a un travail à faire après la crise pour valoriser les relogements effectués, la mobilisation des collaborateurs et des entreprises... C'est une opportunité de montrer que, face à l'urgence, les bailleurs se mobilisent et un véritable enjeu en termes de communication.

4. Des ressources sur le site adhérents de l'AORIF

Des ressources sur le thème de la gestion de crise sont désormais en ligne sur le nouveau site réservé aux adhérents de l'AORIF : www.aorif-adherents.org. Sont mis à disposition : la présente publication, des conventions qui ne sont pas des modèles mais des exemples (convention d'occupation temporaire, convention de bail glissant...) et des liens vers d'autres publications. **Ces ressources permettent ainsi de s'acculturer sur le sujet.**

Le nouveau site de l'AORIF comprend un forum. Un sujet pourra y être ouvert à l'occasion d'une crise mobilisant les organismes Hlm franciliens. Les organismes Hlm pourront soit créer le sujet directement, soit contacter un membre de l'équipe AORIF qui le créera. **Les adhérents de l'AORIF pourront échanger entre eux des informations et optimiser ainsi leur gestion de crise.** La création d'un espace collaboratif dédié est également envisageable.

Les organisations et outils sur le plan patrimonial, des ressources humaines, de la communication viennent illustrer les moyens dont se dotent les organismes Hlm pour améliorer leurs pratiques et assurer au mieux leurs missions. Dans le cas de crise, ils contribuent à rendre leur intervention plus efficace.

- [Cahier n°130 de l'USH](#) « Gestion et communication de crise dans l'habitat social » - juillet 2009.
- Guide pratique « La gestion de crise » - USH Outre-Mer - août 2013.
- [Actualités Habitat 830 du 15 Février 2007](#) – Le point sur... Baux d'habitation et convention d'occupation précaire.
- [Guide assurance de l'habitat social](#) – Groupe SMABTP avec la participation de l'USH – Juillet 2012.
- [L'accompagnement social](#) : principes et pratiques partagés – AFFIL – Novembre 2012.

FICHES PRATIQUES

Les conditions et outils qui rendent l'intervention des organismes plus efficace dans la gestion de crise font l'objet de dix fiches pratiques. Chaque fiche pratique décrit les principes, est illustrée d'exemples et apporte des préconisations.

- **Fiche 1** / La cellule de crise 20
- **Fiche 2** / Le diagnostic 23
- **Fiche 3** / La convention d'occupation temporaire / précaire 26
- **Fiche 4** / Le bail glissant 29
- **Fiche 5** / Le bail associatif 32
- **Fiche 6** / Le fonds d'aide pour le relogement d'urgence (FARU) 34
- **Fiche 7** / L'accompagnement et le suivi des ménages 38
- **Fiche 8** / L'assurance du logement du locataire 40
- **Fiche 9** / L'assurance multirisques immeuble 42
- **Fiche 10** / La communication de crise 45

LA CELLULE DE CRISE

La cellule de crise est le centre nerveux du dispositif de gestion de crise. Lieu à la fois stratégique et opérationnel, elle doit conjuguer des temps politiques et techniques : elle informe, procède aux arbitrages, mobilise les partenaires, coordonne, identifie les moyens nécessaires à la résolution de la crise et met en place des procédures de travail précises. Elle fonctionne sous le pilotage d'un responsable de crise. C'est une instance composite et ses acteurs contribuent à ce qu'elle remplisse son rôle.

Quels sont les partenaires de la cellule de crise en charge du relogement ?

La composition de la cellule de crise varie selon les contextes. Cette composition peut aussi évoluer au fur et à mesure de l'avancée des relogements.

Le pilote de la cellule et l'opérateur en charge du relogement – qui peuvent parfois être une seule et même entité – devront être nécessairement présents. Les acteurs incontournables à associer sont :

- **L'Etat (DDCS/DDT/UT DRIHL)** qui, sur le plan organisationnel, peut déclencher et mettre en œuvre le plan ORSEC et activer le Centre Opérationnel Départemental (COD). Il a aussi compétence pour déclarer l'état de catastrophe naturelle et technologique.

L'Etat peut financer l'hébergement d'urgence, d'insertion et temporaire. Il peut aussi mobiliser son contingent au sein du parc social pour le relogement temporaire ou pérenne.

Le Préfet, par l'autorité qu'il représente, peut mobiliser les partenaires et mandater les structures et opérateurs pouvant réaliser des diagnostics sociaux et/ou techniques ainsi que l'accompagnement des ménages.

Le ministère de l'intérieur et les services déconcentrés de l'Etat instruisent les dossiers et attribuent les subventions au titre du FARU (Fonds d'Aide de Relogement d'Urgence).

- Comme toute collectivité territoriale, **le Conseil départemental** peut prévenir les risques, informer, alerter les populations, protéger les personnes, les biens et l'environnement contre les accidents, les sinistres et les catastrophes. Il peut mobiliser des moyens, notamment au titre de sa compétence en matière de FSL, qui contribuent à l'hébergement ou relogement des ménages, aux diagnostics et à l'accompagnement des ménages.
- **Les collectivités locales** : le maire doit prendre les mesures de prévention contre tous types de risques majeurs, organiser les secours sur sa commune et mettre en œuvre les premières mesures d'urgence et notamment d'assistance. C'est ainsi que la collectivité, notamment par l'intermédiaire de son Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), peut assurer l'hébergement d'urgence : elle peut mettre à disposition des équipements publics (gymnases, etc.), mobiliser des logements communaux, financer des nuitées d'hôtel pour mettre à l'abri les ménages de la crise. Elle peut aussi mobiliser son contingent au sein du parc social pour le relogement temporaire ou pérenne.
- Plateformes d'évaluation des besoins des ménages et d'orientation vers des solutions d'hébergement et de logement adaptées, **les SIAO** peuvent participer à la cellule de crise, à la fois pour réaliser les diagnostics des ménages concernés et contribuer à la recherche de solutions de relogement.
- **Les organismes Hlm** peuvent venir en appui pour gérer le relogement et notamment mettre à disposition des logements pour le relogement temporaire ou pérenne des ménages.

- Enfin, **les associations ou structures accompagnant les ménages** permettent de prendre en compte l'évolution de la situation des ménages suivis et contribuent donc à faire évoluer les procédures de travail mises en place.

Quel est le rôle de la cellule de crise?

Sous l'égide de son pilote, la cellule de crise, par la contribution de tous ses membres, a le rôle de :

Informier / Echanger : la cellule de crise a pour mission de présenter la crise, introduire le contexte et les problématiques. Elle centralise et partage toutes les informations sur l'état d'avancement du risque. Elle recense les besoins et les ressources disponibles et leurs évolutions.

Mobiliser : la cellule de crise identifie l'ensemble des partenaires qui peut jouer un rôle dans la résolution de la crise. Elle les sensibilise aux enjeux de celle-ci pour qu'ils mobilisent leurs moyens ou les leviers qu'ils peuvent activer (humains, financiers...) pour sortir de la crise.

La cellule peut aussi mandater, avec l'appui du Préfet, des opérateurs qui, par leurs savoir-faire et compétences, aideront à la sortie de crise.

Coordonner : la cellule de crise est chargée de définir des procédures de travail pour répondre de façon coordonnée et efficace à la crise. Cette définition doit conduire à ce que chaque acteur connaisse son rôle, la manière dont il est sensé travailler et les partenaires nommément identifiés avec lesquels il doit traiter. La cellule de crise coordonne leurs actions et ainsi s'assure notamment que les moyens mis à disposition répondent bien aux besoins identifiés.

Evaluer : la cellule de crise, qui a défini les procédures de travail, a la mission de suivre leurs mises en œuvre et les réponses apportées par l'ensemble des acteurs. Elle doit évaluer ces procédures de manière à les faire évoluer, afin que le dispositif soit adapté à la situation et à son évolution. La cellule de crise arbitre.

Exemple

Dans le cadre de la gestion de crise liée aux inondations de Seine-et-Marne, le Préfet a désigné le directeur départemental de l'habitat de la DDT comme référent de l'habitat et du relogement. Cette affectation est dérogatoire parce qu'elle se traduit par une centralisation de tâches généralement réparties entre plusieurs administrations (répertoire des logements vacants, recueil des demandes, suivi des attributions) et bouscule l'organisation classique des services de l'Etat (en principe, les attributions sont gérées par les équipes de la DDCS et non celles de la DDT).

Dans le cadre de sa mission de référent, le DDT a réuni une première cellule de crise « logement » afin d'informer les différents acteurs de l'habitat du plan d'action mis en œuvre pour gérer le relogement des ménages sinistrés. Le second objectif de cette réunion était de faire un point sur l'état de la situation patrimoniale des organismes Hlm implantés dans le sud de la Seine-et-Marne. Le troisième objectif était de recenser les premières demandes de relogement exprimées.

Lors de la deuxième réunion de la cellule de crise « logement », la DDT a présenté un suivi des relogements. Ce suivi a été complété par des échanges sur les difficultés rencontrées par les partenaires pour mettre en œuvre le dispositif opérationnel proposé par la DDT pour gérer les relogements. Ce constat a conduit les partenaires à prendre le temps de donner des pistes pour solutionner les problématiques et faciliter les démarches.

1

Points de vigilance

Il n'est pas nécessaire d'activer la cellule de crise pour toute situation dite « de crise ». Une appréciation devra être faite en fonction de l'alerte et des procédures de réponses mobilisables.

Mais il arrive aussi qu'une même crise nécessite la mise en place de plusieurs cellules de crise. En effet, au regard des problématiques à traiter, une cellule de crise peut être thématisée. Par ailleurs, une cellule de crise partenariale ne dispense pas l'organisation d'une cellule de crise interne à chaque acteur.

Préconisations

Il est important **de s'assurer de l'adhésion de l'ensemble des réservataires en vue de la mobilisation de leur contingent** pour faciliter le relogement des ménages. Un accord de principe est à acter et, à ce titre, les représentants d'Action Logement devraient être invités à la première réunion de la cellule de crise.

La cellule de crise doit identifier les opérateurs pour réaliser les diagnostics sociaux et les mobiliser immédiatement. Ces enquêtes doivent permettre d'évaluer les besoins de chaque ménage, le degré d'urgence de leur situation et leur éligibilité aux différents dispositifs de relogement existants.

Dans le cadre du recensement des besoins et de la mobilisation des moyens, **une boîte mail qui centralise et coordonne les données** peut être créée par l'opérateur en charge du relogement. C'est un moyen d'accroître la réactivité de la cellule de crise dans les réponses apportées à chaque situation.

Le caractère exceptionnel de la crise peut conduire les acteurs à **bousculer les règles et endosser un rôle et des missions qui diffèrent de l'accoutumée.** Il est donc important que les acteurs impliqués dans la gestion de crise connaissent le rôle de chacun et les procédures de travail établies en cellule de crise.

Cadre réglementaire

[Selon l'art. L112-1 du code de la sécurité intérieure](#), la sécurité civile, dont l'organisation est définie au livre VII, a pour objet la prévention des risques de toute nature, l'information et l'alerte des populations ainsi que la protection des personnes, des biens et de l'environnement contre les accidents, les sinistres et les catastrophes par la préparation et la mise en œuvre de mesures et de moyens appropriés relevant de l'Etat, des collectivités territoriales et des autres personnes publiques ou privées. Elle concourt à la protection générale des populations, en lien avec la sécurité publique au sens de l'article L. 111-1 et avec la défense civile dans les conditions prévues au titre II du livre III de la première partie du code de la défense.

[L'art. R741-1](#) du code de la sécurité intérieure est relatif au plan Organisation de la Réponse de la Sécurité Civile (ORSEC).

[L'art. L125-1](#) du code des assurances est relatif à l'état de catastrophe naturelle.

[Art. L2212-1](#), [art. L2212-2](#) et [art. L2212-4 du Code général des collectivités territoriales](#) : dans le cadre de ses pouvoirs de police administrative, le maire doit prendre les mesures de prévention contre tous risques majeurs et organiser les secours. Il en informe, le plus rapidement possible, le représentant de l'Etat sur le département.

[L'art. L411-2 du Code de l'Habitation et de la Construction](#) précise que les organismes d'habitations à loyer modéré ont une mission de construction, d'acquisition, d'amélioration, d'attribution, de gestion et de cession de logements locatifs à loyers plafonnés.

LE DIAGNOSTIC

Le diagnostic est l'articulation entre la collecte des informations sur le ménage, sa situation, ses besoins et les freins éventuels, et la formulation d'hypothèses de travail pour la mise à l'abri ou le relogement du ménage.

En situation de crise, **le diagnostic doit être fait dans des délais très courts et être le plus précis possible**. Pour cela, la cellule de crise doit pouvoir mobiliser en urgence un opérateur réactif et expert, qui vient à la rencontre du ménage, où qu'il soit. La commande du représentant de l'Etat peut faciliter cette mobilisation.

Pour que les bailleurs adaptent les modalités et propositions de relogement aux ménages, le diagnostic est un préalable indispensable pour préciser :

- **le degré d'urgence de la situation,**
- **les besoins du ménage en termes de relogement** (typologie, localisation, adaptation éventuelle du logement, statut d'occupation adéquat...),
- **son éligibilité aux différents dispositifs de mise à l'abri ou de relogement existants** au regard de l'état du logement sinistré, de la situation administrative et des ressources du ménage.

Par ailleurs, le diagnostic peut également déterminer si un accompagnement spécifique doit être mis en place (social, juridique, psychologique...) et dans le cas d'un accompagnement social, s'assurer de l'adhésion du ménage à une éventuelle mesure d'accompagnement.

La démarche de l'opérateur auprès du ménage peut également être l'occasion de l'informer sur ses droits et devoirs au regard de la situation de crise qu'il est en train de vivre et d'amorcer la préparation des dossiers de demande d'aide, d'hébergement ou de logement.

Contenu du diagnostic

L'opérateur retenu peut s'appuyer sur le recueil d'informations auprès de partenaires (CAF, ARS, travailleurs sociaux de secteur...) pour compléter son intervention auprès du ménage, afin de réunir les éléments suivants :

- **composition familiale,**
- **situation administrative** de tous les membres de la famille : nationalité, titre de séjour...
- **situation professionnelle** et évaluation du niveau de ressources,
- **localisation de l'emploi et de l'école** (pour déterminer les besoins en localisation géographique du logement),
- **besoins spécifiques de logement** au regard de l'état de santé (logement adapté, accessible etc.),
- **statut juridique** d'occupation du logement (propriétaire, locataire, hébergé, ...),
- **avis de l'expert en assurances**, qui seul peut déterminer réglementairement l'état du logement sinistré (si le logement est considéré comme détruit, un relogement pérenne pourra être envisagé, tandis qu'un relogement temporaire pourra être proposé si le ménage peut retourner dans son logement après travaux).

Qui peut effectuer le diagnostic ?

- **Opérateurs de l'Etat** (GIP HIS notamment en Ile-de-France),
- **SIAO**, qui peuvent à la fois mobiliser des travailleurs sociaux et se voir confier par l'Etat la mission de coordonner et orienter les ménages pour la mise à l'abri,
- **travailleurs sociaux** de secteur,
- **associations** (Croix Rouge, Aurore...) dotées en équipes mobiles, notamment celles d'insertion par le logement, qui peuvent être financées par le FSL ou l'Etat,
- **collectivités territoriales** par le biais des CCAS notamment,
- **Mous** (Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale) interne de bailleurs sociaux, généralement mobilisée pour les relogements ANRU, qui peut intervenir en cas de crise interne à un bailleur social : elle a en effet toute compétence et expérience nécessaire.

2

Qui doit bénéficier d'un diagnostic ?

Tous les ménages ayant besoin d'un relogement ou d'un hébergement suite à une crise doivent bénéficier d'un diagnostic.



Exemple

Le GIP HIS a été missionné lors de l'effondrement d'un pan de mur à Clichy-sous-Bois pour réaliser des diagnostics de la situation des 91 ménages concernés. Ces évaluations sociales ont permis d'identifier les besoins en relogement potentiels. Ces besoins n'ont pas été transmis en temps réel aux bailleurs, qui n'ont pu en retour ajuster leurs propositions de logement. Cet exemple souligne l'importance des diagnostics et leur exploitation partenariale pour apporter une réponse rapide aux besoins des ménages.



Points de vigilance

Sans diagnostic préalable, un relogement dans le cadre d'une crise n'est sécurisant ni pour le ménage relogé ni pour le bailleur.

Une gestion de crise ne doit pas créer un passe-droit par les mutations dans le parc social qu'elle peut engendrer, ou créer une autre filière d'accès au parc social. Le diagnostic permet également de cadrer cela.



Préconisations

Des diagnostics de la situation du ménage doivent systématiquement avoir lieu avant le relogement des ménages, afin de sécuriser l'ensemble des parties.

La commande d'un représentant de l'Etat auprès d'un opérateur mobilisable immédiatement facilite la mise en place rapide de diagnostics. Un opérateur unique peut faciliter l'articulation et la réactivité avec les bailleurs.

Afin de répondre à l'urgence de la situation, le diagnostic peut se décomposer en deux phases : **une première phase de diagnostic sommaire**, fait en quelques minutes auprès du ménage, visant la mise à l'abri, et **une deuxième phase d'approfondissement du diagnostic** qui permettra de l'orienter vers des solutions d'hébergement ou de logement, selon l'état de son logement et sa situation sociale, économique et administrative.

L'opérateur en charge du diagnostic pourrait également être celui en charge de l'accompagnement et du suivi du ménage tout au long de la mise à l'abri, de la phase de relogement temporaire, ou lors de l'accès à un logement pérenne, afin de sécuriser le relogement du ménage.

La question du financement de ces diagnostics est posée à chaque crise. Dans un premier temps, il est recommandé de mobiliser de manière fluide l'ensemble des outils existants : diagnostics ASLL ou AVDL, opérateurs spécialisés dans la gestion de crise...

La pérennisation ou la création d'équipes mobiles dédiées à l'urgence dans certaines structures, telles que les SIAO, pourrait être un levier de réponse optimale en cas de crise. Cela permet que la mobilisation de salariés en cas de crise ne se fasse pas aux dépens des missions classiques des opérateurs, de les sécuriser et de fluidifier leur mobilisation.



Cadre réglementaire

En cas de crise portant atteinte au logement de ménages, le diagnostic à réaliser auprès d'eux, pour sécuriser leur mise à l'abri ou leur relogement ne fait pas l'objet d'un cadre réglementaire précis. On peut le rattacher à une série de textes de loi, décrets ou circulaires se rapportant à l'accompagnement social lié au logement ou à la mobilisation ponctuelle d'opérateurs pour réaliser spécifiquement cette mission de diagnostic, et notamment :

- [L'art. 6 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990](#) visant à la mise en œuvre du droit au logement, dite loi Besson, définit les mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) financées par les Fonds de Solidarité pour le Logement.
- [La loi n° 2012-1509 du 29 déc. 2012 – art. 105](#) crée le Fonds national AVDL, qui finance l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL), pour les publics prioritaires, et qui peut venir compléter les dispositifs de droit commun. Elle modifie [l'art. L300-2 du Code de l'habitation et de la Construction](#).

LA CONVENTION D'OCCUPATION TEMPORAIRE / PRÉCAIRE

La convention d'occupation temporaire, appelée également précaire, permet au bailleur de pouvoir reloger de manière temporaire un ménage en dérogeant aux réglementations habituelles. Elle n'est possible qu'en cas de circonstances exceptionnelles indépendantes de la volonté des deux parties.

La convention d'occupation temporaire est issue de la pratique. Aucun texte ne la régit, la jurisprudence a admis sa validité. Pour qu'elle soit légitime :

3

- **Il faut un motif légitime** résultant de circonstances particulières, voire exceptionnelles.
- **Il faut pouvoir démontrer que ces circonstances particulières sont indépendantes de la seule volonté des parties.** Ces circonstances particulières doivent exister au moment de la signature de la convention, peu importe que par la suite elles disparaissent.
- **Il faut que son caractère précaire soit connu des deux parties.**

Cette convention prévoit des indemnités d'occupation.

A qui s'adresse les conventions d'occupation temporaire ?

À tout ménage issu du parc social ou privé - propriétaire ou locataire - sans condition de ressources.

Exemple

En juin 2016, d'importantes inondations ont frappé la Seine-et-Marne et la situation de catastrophe naturelle a été déclarée. Afin de reloger temporairement les ménages sinistrés qui n'avaient aucune solution alternative, sur incitation du Préfet, les bailleurs sociaux leur ont proposé d'être relogés dans le parc social en signant une convention d'occupation précaire. Par leur souplesse (la réglementation HLM concernant les attributions ne s'appliquant pas), ces conventions ont permis d'offrir très rapidement une solution temporaire à 85 ménages. En Seine-et-Marne, les conventions étaient signées pour une période de six mois (correspondant à la durée maximale du Fonds d'Aide au Relogement d'Urgence, qui avait été mobilisé). Les ménages contraints de rester dans les lieux au-delà de cette période ont signé un avenant à la convention d'occupation précaire.

Dans le cadre de relogements d'urgence, Efidis a été amené à signer des conventions d'occupation temporaire avec des ménages. « *Nous ne demandons pas de dépôt de garantie, sauf pour les ménages extérieurs à notre parc. En revanche, dans ces conventions, qui sont dérogatoires à la réglementation Hlm, nous indiquons systématiquement :*

- *la durée de la convention : "jusqu'à la réfection totale du logement",*
- *les obligations du ménage, dont celle de quitter les lieux à la fin des travaux : "Le ménage s'engage à quitter les lieux dès la fin des travaux" ».*

Pour ce type de convention, Valophis transfère les obligations du bail le temps du relogement s'il s'agit d'un de ses locataires.

Points de vigilance

Le relogement doit rester temporaire car il constitue une dérogation à la réglementation HLM.

Les circonstances exceptionnelles ou particulières doivent figurer expressément dans la convention.

Le relogement temporaire dure parfois plus longtemps que prévu : il est donc important de garder une forme de souplesse dans la rédaction de la convention pour éviter d'être en porte-à-faux tout en restant ferme sur les droits et obligations des parties (par exemple sur la durée de la convention).

La législation HLM ne s'applique pas. Au regard de l'urgence, les ménages accueillis sont généralement prioritaires alors même qu'ils ne sont pas demandeurs de logement. L'accueil des ménages, même s'il n'est que temporaire, peut donc être perçu comme un passe-droit.

Préconisations

Il est recommandé de contractualiser avec l'occupant et le débiteur de l'obligation d'héberger ou de reloger. La convention peut prendre des formes différentes selon les cas :

- **une convention tripartite** ménage occupant / bailleur / débiteur de l'obligation d'héberger ou de reloger (Etat, propriétaire du logement sinistré, ou commune) ;
- **deux conventions bipartites** : bailleur / ménage occupant et bailleur / débiteur de l'obligation d'héberger ou de reloger (Etat, propriétaire du logement sinistré, ou commune).

Le diagnostic du ménage en amont de son relogement permet de bien s'assurer du besoin temporaire et non pérenne d'un logement.

Au niveau du contenu de la convention, il est conseillé de :

- **préciser les obligations du ménage** et notamment celle de s'acquitter des indemnités d'occupation et de quitter les lieux ;
- **stipuler la durée de l'hébergement ou du relogement** du ménage mais d'éviter de la limiter précisément dans le temps. Il peut être par exemple stipulé que « *la convention durera jusqu'à la réfection totale du logement* » ou « *jusqu'à la fin des travaux* ».

Il est nécessaire, autant que possible, d'**anticiper la fin de la convention d'occupation précaire** en :

- **informant le ménage**, plusieurs semaines au préalable, de l'échéance et de son obligation de quitter le logement sous peine du lancement d'une procédure d'expulsion ;
- **travaillant avec les réservataires** sur un éventuel relogement pérenne.

Si le ménage est contraint de rester pour une durée supérieure à celle qui était initialement prévue dans la convention, il est fortement recommandé de faire **signer un avenant à cette convention ou d'en signer une nouvelle** afin que le ménage ne soit pas en position d'occupant sans droit ni titre.



Cadre réglementaire

Les conventions d'occupation précaire sont définies par la jurisprudence et issues de la pratique.

Dans un **arrêt du 5 avril 2002**, la Cour d'Appel de Paris retient que « *la convention d'occupation précaire se caractérise, quelle que soit sa durée, par le fait que l'occupation des lieux n'est autorisée qu'en raison de circonstances exceptionnelles... ou parce que la convention est susceptible de prendre fin à tout moment, à l'initiative du propriétaire* ».

Cour d'Appel de Paris, arrêt du 18.03.2010 relatif au motif légitime résultant de circonstances particulières, voire exceptionnelles.

3

Selon la **Cour de cassation. Civile. Chambre civile III : 29.04.2009**, il faut pouvoir démontrer que ces circonstances particulières sont indépendantes de la seule volonté des parties. Ces circonstances particulières doivent exister au moment de la signature de la convention, peu importe que par la suite elles disparaissent.

Cass. Civ. III : 25.04.1990 indique que le caractère précaire de la convention doit être connu des deux parties.

LE BAIL GLISSANT

Le bail glissant est un outil utilisé par les bailleurs et les associations comme une solution de transition menant le ménage vers le logement autonome de droit commun. Le dispositif du "bail glissant" peut être réalisé dans le parc public ou dans le parc privé.

Le principe est le suivant: un bailleur loue un logement à une association d'insertion (portée le plus souvent par le Conseil départemental ou l'Etat), qui sous-loue le logement temporairement à un ménage tout en réalisant un accompagnement social.

Ce process se formalise à travers 3 contrats :

- **Un contrat de location** (loi du 6 juillet 1989) entre le bailleur et le titulaire du bail (association).
- **Un contrat de sous-location** entre l'association et le sous-locataire, qui mentionne le contrat de location et le contrat d'accompagnement social. Ce dernier est signé entre l'occupant et une association qui peut être différente de l'association locataire.
- **Une convention tripartite** (loi ALUR du 24 mars 2014) entre l'association, le bailleur et le sous-locataire, signée dès l'origine et permettant de définir précisément les conditions d'accès, de suivi et de glissement du bail.

Une évaluation sociale du ménage est réactualisée a minima tous les 6 mois lors de réunions tripartites réunissant l'association, le bailleur et le locataire. Elle permet de moduler le niveau d'accompagnement social nécessaire à chaque situation. Le bail glisse en principe au bout d'une période définie (en moyenne 18 mois à 2 ans), après accord des trois parties concernées.

Les critères et l'échéance relatifs au glissement du bail doivent être fixés en commun dès le départ. Le bailleur et l'opérateur peuvent s'appuyer sur la grille d'évaluation AFFIL (Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement), qui donne des indicateurs sur la capacité à habiter du ménage. En cas de désaccord, une instance de conciliation doit être mise en place. En cas d'accord des deux parties pour le non glissement (impayés récurrents, changement de composition familiale, etc.), l'association doit travailler à des solutions alternatives de relogement/hébergement en lien avec le bailleur, le SIAO et les réservataires. En cas de lancement d'une procédure d'expulsion, les frais contentieux sont à la charge de l'association.

Pour qui ?

Le dispositif de bail glissant est destiné à toute personne dont la capacité à vivre de manière autonome dans un logement doit être consolidée en raison de sa situation sociale, familiale ou économique. L'orientation du public vers ce dispositif doit se faire sur la base d'une évaluation sociale partagée par le bailleur concerné et l'association gestionnaire.

Les dispositions qui protègent le locataire protègent le sous-locataire. Dès qu'ils rentrent dans logement, les sous-locataires sont assimilés à des locataires. Par conséquent, ils peuvent bénéficier des aides au logement et voter aux élections des représentants de locataires.

Exemple

Suite à l'évacuation des 91 ménages de l'immeuble Ronsard à Clichy-sous-Bois (93) après l'effondrement d'un pan de façade le 8 juin 2016, 3 ménages en processus d'insertion ont pu accéder à un logement social à travers la mise en place d'un bail glissant. Il s'agissait essentiellement de personnes dont la situation administrative et familiale n'était pas à jour (acte de divorce manquant), ou la situation financière trop fragile.

Points de vigilance

Si la majorité des baux glissent dans les délais (18 mois à 2 ans en général), **on recense une part non négligeable de situations "bloquées"** en Ile-de-France pour des motifs divers (dette locative, situation sociale et administrative complexe, etc.), donnant lieu à des prolongations de la sous-location pouvant aller jusqu'à plusieurs années. La durée limitée des dispositifs d'aides financières met alors fortement en difficulté l'association, et par rebond, le bailleur social dans ce type de situation.

4

Le locataire, en l'occurrence l'association, ne peut sous-louer le logement qu'avec l'accord du bailleur.

Préconisations

Le bail glissant doit rester une exception et s'adresse essentiellement à des ménages présentant des difficultés sociales, familiales ou économiques qui pourront se régler dans des délais resserrés et retenu d'un commun accord par le bailleur et l'association gestionnaire sur la base d'une évaluation sociale.

Dans certaines situations, une mesure d'accompagnement strictement centrée sur le logement s'avère insuffisante, l'association doit alors pouvoir mettre en place les mesures nécessaires à un accompagnement social global adapté à la situation du ménage.

Le bailleur doit veiller à ce que le suivi et les modalités de glissement du bail soient bien définis dès le départ à travers la signature d'une convention tripartite et la fixation en commun d'une échéance pour le glissement du bail. La grille d'évaluation AFFIL peut être un support d'appréciation de la capacité du ménage à devenir locataire.

S'il n'existe à ce jour **aucun dispositif de droit commun permettant de sécuriser les risques locatifs relatifs à cette activité**, il importe d'intégrer les enjeux assurantiels nécessaires à la pérennité du fonctionnement du dispositif (impayés de loyer, dégradations, contentieux, etc.). Dans tous les cas, le bailleur doit veiller à ce que le contrat de bail précise bien qu'en cas de lancement d'une procédure d'expulsion, les frais contentieux sont à la charge de l'opérateur.

Cadre réglementaire

Le bail glissant est régi par une série de textes (lois et décrets) relatifs à la sous-location mais ne fait l'objet d'aucune définition juridique :

- [La loi du 22 juin 1982](#) autorise cette sous-location dans des logements HLM.
- [La loi Besson](#) (31 mai 1990) offre la possibilité pour des associations ou des CCAS de prendre en location des logements appartenant à des propriétaires privés ou publics, en vue de les mettre à disposition de personnes en difficulté.
- [La loi de lutte contre les exclusions](#) (29 juillet 1998) institue l'Aide à la Médiation Locative (A.M.L) destinée à soutenir financièrement les organismes pratiquant la sous-location et le bail glissant.

- [La loi ALUR](#) (24 mars 2014) ouvre la possibilité de proposer à des ménages reconnus prioritaires au titre du DALO une solution de sous-location avec bail glissant. La loi renforce l'encadrement des modalités de glissement du bail, et prévoit la signature d'une convention tripartite dès l'origine entre l'association, le bailleur et le locataire ainsi que la mise en place de réunions tripartites (a minima tous les 6 mois) pour faire le point sur la situation de ce dernier.
- [L'article L 442 -8-2 du CCH](#) précise que les sous-locataires sont assimilés aux locataires.

LE BAIL ASSOCIATIF

Le bail associatif est un dispositif qui favorise l'accès au logement de ménages en processus d'insertion. Le principe est le suivant : une association, œuvrant dans le domaine de l'insertion par le logement, loue un logement au bailleur et le sous-loue pour une durée déterminée et renouvelable (selon les modalités définies entre le bailleur et l'association) à un ménage en processus d'insertion tout en réalisant un accompagnement social.

A l'issue de l'accompagnement social, le ménage, s'il a fait preuve d'autonomie et de capacité à habiter, peut se voir proposer un logement pérenne dans le parc social. Contrairement au bail glissant, le bail associatif implique le déménagement du ménage. Une fois le ménage relogé, l'association sous-louera le logement à un nouveau ménage.

Ce process se formalise à travers deux contrats :

- **un contrat de location** (loi du 6 juillet 1989) entre le bailleur et le titulaire du bail (association),
- **un contrat de sous-location** entre l'association et le sous-locataire, mentionne le contrat de location et le contrat d'accompagnement social. Ce dernier est signé entre l'occupant et une association qui peut être différente de l'association locataire.

5

Pour qui ?

Pour toute personne en processus d'insertion dont la situation sociale, familiale ou économique ne permet pas la signature d'un bail direct.

Les dispositions qui protègent le locataire protègent le sous-locataire. Dès qu'ils rentrent dans logement, les sous-locataires sont assimilés à des locataires. Par conséquent, ils peuvent bénéficier des aides au logement et voter aux élections des représentants de locataires.

En revanche, le sous-locataire ne bénéficie pas du droit au maintien dans les lieux.



Point de vigilance

Le locataire, en l'occurrence l'association, ne peut sous-louer le logement qu'avec l'accord du bailleur.



Préconisation

Le bailleur doit veiller à ce que le contrat de bail précise bien qu'en cas de lancement d'une procédure d'expulsion, les frais contentieux sont à la charge de l'opérateur.



Cadre réglementaire

Dans le parc social, le bail associatif est régi par une série de textes de loi relatifs à la sous-location mais ne fait l'objet d'aucune définition juridique.

[La loi de lutte contre les exclusions](#) (29 juillet 1998) autorise pour la première fois la mobilisation de logements du parc Hlm par un mécanisme de location principale et secondaire. L'article 125 de la loi clarifie le statut de sous-locataire.

[L'article L. 442-8-1 du code de la construction et de l'habitation](#) précise que « *les organismes mentionnés à l'article L. 411-2 peuvent louer des logements à des associations déclarées ayant pour objet de les sous-louer, meublés ou non meublés, à titre temporaire à des personnes en difficulté et d'exercer les actions nécessaires à leur réinsertion, aux autres organismes ayant la même mission et agréés par l'autorité administrative, ainsi qu'aux centres communaux d'action sociale.* »

Dans le parc privé, le bail associatif se caractérise par de l'intermédiation locative à l'instar des programmes Solibail et Louez Solidaire.

LE FONDS D'AIDE POUR LE RELOGEMENT D'URGENCE (FARU)

Créé en 2006 et prorogé jusque 2020, le Fonds d'Aide pour le Relogement d'Urgence (FARU) est un dispositif de subvention de l'Etat mobilisable pour financer :

- **l'hébergement d'urgence ou le relogement temporaire** de ménages occupant des locaux présentant un danger pour leur santé ou leur sécurité pour une période maximale de 6 mois,
- **les travaux** mettant ces locaux hors d'état d'être utilisés.

Qui peut bénéficier du FARU ?

- **Les communes** ;
- **les établissements publics locaux** (OPH, centres communaux d'action sociale, EPCI compétents en matière d'habitat...) ;
- **les groupements d'intérêt public** compétents qui assurent la prise en charge financière des opérations de relogement ou de travaux.

Sous quelles conditions peut être mobilisé le FARU ?

Le financement ne peut intervenir qu'après l'une des mesures de police suivantes :

- un arrêté du maire pris sur le fondement des pouvoirs de police générale qu'il détient de l'article L. 2212-2 du CGCT interdisant l'occupation des locaux dangereux (cas des catastrophes naturelles, incendies, squats devenus dangereux) ;
- un arrêté de péril ordinaire ou imminent du maire pris en application des articles L. 511-2 et L. 511-3 du CCH interdisant d'habiter les lieux ou ordonnant l'évacuation des occupants ;
- un arrêté du maire prescrivant des travaux de sécurité dans un hôtel meublé assorti d'une interdiction d'habiter ou un arrêté ordonnant sa fermeture (articles L. 123-3 et L. 123-4 du CCH) ;
- un arrêté d'insalubrité du préfet pris en application des articles L. 1331-22 à L. 1331-30 du code de santé publique (CSP) assorti d'une interdiction d'habiter dès lors que le maire a assuré le relogement des occupants sur le fondement de l'article L. 521-3-2 du CCH.

Quelles dépenses peuvent être financées par le FARU ?

La demande de subvention au titre du FARU peut porter sur des **dépenses prévisionnelles ou acquittées de nuitées d'hôtel ou de loyer**. Sont exclus les frais de « bouche », les équipements nécessaires à l'aménagement du logement, les charges locatives, les frais d'huissier, d'expertise, d'agence immobilière, les frais de garde meuble, les frais de déménagement et de caution, ainsi que les frais de remise en état d'un logement.

Concernant les travaux d'interdiction d'accès à des locaux représentant un danger pour la santé ou la sécurité des occupants, les dépenses prises en charge par le FARU sont celles relatives à des **frais de murage des ouvertures, de mise en place de fermetures, ou tout autre dispositif nécessaire pour éviter toute occupation illicite des bâtiments**.

Les travaux de remise en état d'un logement ne sont pas éligibles au FARU.

Le montant maximal de la subvention sera de 75% ou de 100% des dépenses en fonction de l'engagement ou non de la responsabilité du propriétaire.

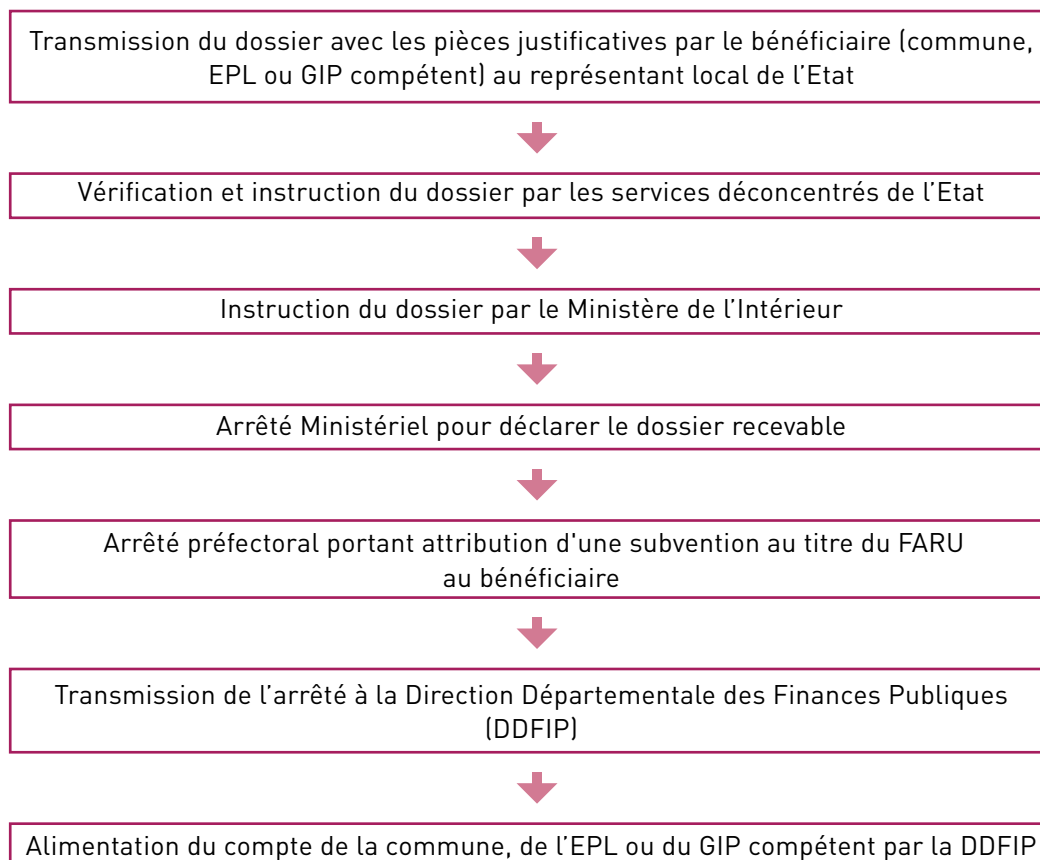
Quelles sont les pièces justificatives exigées pour bénéficiaire du FARU ?

- Une lettre de saisine adressée au Préfet exposant l'opération de relogement ;
- un descriptif sommaire de l'opération de relogement ou des travaux nécessitant le recours au FARU ;
- une fiche récapitulative de demande de subvention au FARU (cf. annexe de la circulaire) ;
- l'arrêté d'évacuation ou une attestation de l'autorité qui a assuré l'opération (modèle en annexe de la circulaire) ;
- les justificatifs des dépenses réelles TTC.

En cas de catastrophe naturelle, des pièces complémentaires sont exigées :

- l'attestation d'assurance du ménage sinistré relogé ;
- le cas échéant, l'attestation d'allocation logement perçue par le sinistré dans son lieu de relogement (qui sera déduite de la subvention).

Circuit de mobilisation du FARU



Contact

Ministère de l'Intérieur – Direction générale des collectivités locales,
Bureau de la domanialité, de l'urbanisme, de la voirie et de l'habitat,
2 place des Saussaies, 75008 Paris / 01 40 07 23 16.

Exemple

Le FARU a été au cœur du dispositif d'accueil des ménages sinistrés des inondations survenues en Seine-et-Marne en juin 2016. Au début de la catastrophe naturelle, le pilote du dispositif de relogement des ménages (le chef du service habitat / rénovation urbaine de la direction départementale des territoires) s'est assuré auprès du Ministère de l'Intérieur que le FARU pourrait être mobilisé. Fort de la confirmation d'autorisation budgétaire du Ministère et donc d'une prise en charge des indemnités d'occupation, il a fait appel aux bailleurs sociaux et aux communes pour reloger les ménages sinistrés. 85 ménages ont ainsi été relogés temporairement dans des logements vacants du parc social.

Lors de cette crise, il a été décidé que le FARU serait mobilisé systématiquement par les communes et sur dépenses acquittées. Or, les deux communes les plus touchées par les inondations n'ont pas eu la trésorerie suffisante pour avancer les indemnités d'occupation de leurs habitants sinistrés. Les avances ont donc dû être portées par le bailleur. Par ailleurs, la méconnaissance de ce dispositif, sollicité pour la première fois, a induit des tâtonnements (contradictions sur la date de déclenchement du FARU, incertitudes sur la nature des dépenses éligibles).

Points de vigilance

Le circuit de mobilisation du FARU est long et fastidieux : il peut décourager les bénéficiaires de s'en saisir.

Le FARU s'avère difficilement mobilisable pour les dépenses prévisionnelles. **Il permet plutôt de rembourser des dépenses acquittées**, sur justificatifs.

6

Au regard des délais de procédure et de la difficile mobilisation du FARU pour des dépenses prévisionnelles, la commune, l'EPL ou le GIP doit nécessairement **disposer d'une trésorerie suffisante** pour avancer les fonds.

Dans le cas d'un relogement, **les conventions ou contrats d'occupation doivent nécessairement être signés par les bénéficiaires de la subvention pour pouvoir saisir le FARU**. En effet, ces derniers doivent justifier du paiement des quittances pour constituer le dossier de demande de subvention. Cela n'empêche pas de prévoir une convention impliquant le ménage relogé.

Dans la pratique, les services de l'Etat qui instruisent les dossiers peuvent demander des **pièces justificatives complémentaires** à celles fixées par la circulaire.

Un dossier incomplet ou ne comprenant pas les bonnes pièces justificatives n'ouvrira pas droit à la subvention du FARU.

Préconisations

Avant d'envisager de constituer un dossier, il est fondamental que le bénéficiaire (commune, EPL ou GIP) s'assure auprès du Ministère, par l'intermédiaire du Préfet, que le FARU peut être mobilisé. Le cas échéant, il est nécessaire de **s'accorder sur la date de déclenchement de l'aide** (soit la date de l'arrêt relatif à la crise, soit la date d'entrée dans les lieux des ménages sinistrés).

Il est nécessaire que la mobilisation du FARU se fasse dans un **cadre concerté**, en transparence avec l'ensemble des parties prenantes (Etat, communes, bailleurs, ménages...).

Les OPH, en tant qu'EPL, peuvent bénéficier directement du FARU. Il est recommandé qu'ils le mobilisent directement au lieu de passer par un intermédiaire (commune, GIP, autre EPL).



Cadre réglementaire

[L'article L2335-15 du Code général des collectivités territoriales](#), modifié par la loi 2015-1785 du 29 décembre 2015, créé le Fonds d'Aide au Relogement d'Urgence (FARU).

[La circulaire du 3 mai 2012](#) relative au Fonds d'Aide pour le Relogement d'Urgence (FARU) détaille le principe et les modalités de mobilisation du FARU.

[L'article L521-3-1 du Code de la Construction et de l'Habitation](#) précise que la mobilisation du dispositif du FARU ne dispense pas le propriétaire d'assumer l'hébergement et le relogement des occupants dans les situations où sa responsabilité est engagée. En effet, le propriétaire est alors censé rembourser les frais avancés par la collectivité, l'EPL ou le GIP compétent. Ces derniers doivent en informer la Préfecture et rembourser la subvention perçue au titre du FARU.

L'ACCOMPAGNEMENT ET LE SUIVI DES MÉNAGES

L'accompagnement et le suivi du ménage sont une étape incontournable pour l'aider à affronter les démarches pouvant sembler insurmontables suite à un évènement soudain et difficile à accepter.

L'accompagnement peut revêtir plusieurs formes, se compléter et intervenir à différents moments clés dans la gestion de crise, de l'avènement au relogement pérenne :

- Un **accompagnement psychologique** pour dépasser le traumatisme. La cellule de crise se doit de mettre en place ce service selon les besoins exprimés ou constatés. Les bailleurs sociaux peuvent à ce titre mettre à disposition leurs contacts et réseaux.
- Un **accompagnement juridique**, dès le sinistre constaté, en réponse aux questions immédiates que se posent les ménages sinistrés.

L'adhésion à une assurance multirisques habitation garantit cette protection juridique apportant au ménage des conseils par des juristes pour faire valoir leurs droits et les conseiller sur les démarches à effectuer.

Par ailleurs, les ADIL peuvent également apporter ce soutien et ce tout au long du processus :

- Un **accompagnement administratif et opérationnel** qui pourrait aider les ménages dans les démarches à entreprendre pour remettre en état leur logement dans les meilleurs délais lorsque les assurances n'intègrent pas cette option. Cet accompagnement pourrait se traduire par des moyens pour contacter les entreprises, suivre et coordonner les travaux réalisés, et pourrait être apporté par des MOUS, les CCAS, SOLIHA... Il est nécessaire d'anticiper cette étape plusieurs mois avant la fin de la convention d'occupation temporaire pour offrir les meilleures conditions de départ et éviter les situations irrégulières de ménages sans droit ni titre au sein du parc social.
- Un **accompagnement social** pour guider le ménage vers un relogement définitif sécurisé et sécurisant. Cette étape permet d'étudier les capacités résidentielles des ménages et les faire sortir de solutions transitoires : accès à une offre locative sociale pérenne, baux spécifiques... Les MOUS dédiées aux relogements dans le cadre de démolitions sont particulièrement outillées pour ouvrir ce dialogue et sécuriser le ménage.

7

Qui peut être accompagné et suivi ?

Tout ménage concerné par une crise doit pouvoir bénéficier de ces accompagnements pour l'aider à accepter l'évènement qui peut s'avérer traumatisant, l'épauler dans ces démarches juridiques et administratives jusqu'au relogement pérenne dans son habitation d'origine ou dans un autre logement.

Exemple

En mai 2016, Valophis a connu un gros incendie à Montreuil ; tout un parking a brûlé en pleine nuit. Il n'y a pas eu de relogement mais des nuits d'hôtel. L'hôpital Tenon n'a pas pu faire les consultations psychologiques; le bailleur a donc fait appel à son propre prestataire pour un accompagnement psychologique des locataires.

"Nous pouvons faire appel à notre propre réseau de structures et prestataires pour orienter les ménages vers les services les plus adéquats."

Points de vigilance

Malgré la pertinence de ces dispositifs d'accompagnement, le souhait d'être accompagné repose uniquement sur **le bon vouloir du ménage** qui n'est pas forcé d'adhérer. La cellule de crise peut toutefois inciter fortement à cette mobilisation en rassurant les ménages.

Il est primordial de bien **délimiter où commence et où s'arrête la mission d'accompagnement** car les ménages pourraient souhaiter d'autres « prestations ».

Préconisations

La cellule de crise doit tout faire pour mobiliser rapidement un accompagnement des ménages et le garantir le temps nécessaire. Aussi, **des moyens humains et financiers doivent être dégagés** en ce sens.

Inviter le Conseil départemental à s'impliquer dans la cellule de crise pour garantir la mobilisation du FSL si besoin, et l'ADIL pour l'accompagnement juridique des ménages.

Dans certaines situations, une mesure d'accompagnement strictement centrée sur le logement s'avère insuffisante, la structure accompagnante doit alors pouvoir mettre en place les mesures nécessaires à un **accompagnement social global** adapté à la situation du ménage.

Enfin, il est nécessaire d'**anticiper la fin du dispositif d'accompagnement**.

Cadre réglementaire

L'accompagnement lié au logement est régi par une série de textes (lois et décrets) relatifs au droit au logement :

- [La loi n° 90-449 du 31 mai 1990](#), dite Besson, définit les mesures d'accompagnement social lié au logement dans le cadre de la mise en place du Fonds de Solidarité pour le Logement. Ce dernier prend en charge des mesures d'accompagnement social individuelles ou collectives lorsqu'elles sont nécessaires à l'installation ou au maintien dans un logement des personnes et des familles bénéficiant du plan départemental, qu'elles soient locataires, sous-locataires, propriétaires de leur logement ou à la recherche d'un logement.
- [La loi n° 2011-900 du 29 juillet 2011](#) de finances rectificative crée dans son article 60 le Fonds national AVDL, qui finance l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL), pour les publics prioritaires, et qui peut venir compléter les dispositifs de droit commun.
- [L'art. L366-1 du Code de l'Habitation et la Construction](#) offre la possibilité à l'Etat ou aux départements de créer une association départementale d'information sur le logement (ADIL) qui a pour mission d'informer gratuitement les usagers sur leurs droits et obligations, sur les solutions de logement qui leur sont adaptées, notamment sur les conditions d'accès au parc locatif et sur les aspects juridiques et financiers de leur projet d'accession à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial, sur les conditions d'accès au parc locatif et sur les aspects juridiques et financiers de leur projet d'accession à la propriété, ceci à l'exclusion de tout acte administratif, contentieux ou commercial.

L'ASSURANCE DU LOGEMENT DU LOCATAIRE

Le locataire est responsable des dommages qu'il peut causer à l'immeuble pendant le temps de la location. Il devra donc réparer les dégâts occasionnés. La loi l'oblige à s'assurer pour prendre en charge ces risques.

Qui contractualise ?

Le locataire du parc social ou privé.

Quelle forme de contractualisation ?

Deux types de contrat peuvent être souscrits :

- **L'assurance des « risques locatifs » ou de « responsabilité locative »** couvre les dommages causés au logement, au bâtiment mais aussi aux tiers par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux, du fait de l'occupation du logement. Elle ne couvre pas les biens des locataires qui pourraient être endommagés.
- **L'assurance multirisques habitation (MRH)** comprend l'ensemble des garanties de responsabilités et de dommages aux biens. Elle est formalisée par des conditions particulières (polices ou contrat) et complétée par les conditions générales. La structure du contrat est quasiment identique à celle de l'assurance « multirisques immeuble ». Ce sont les biens garantis qui diffèrent. L'occupant va, par le biais de sa MRH, assurer son mobilier, ses biens et ses embellissements (peintures, aménagement d'une salle d'eau, etc.), les objets de valeurs ainsi que sa responsabilité civile étendue à la vie privée et pas seulement à l'occupation du logement (c'est-à-dire pour les dommages causés à un tiers en toute circonstance licite).

Quels événements à l'origine de dommages aux biens sont couverts par l'assurance multirisques habitation ?

Dans les **conditions particulières** d'un contrat MRH - conditions types applicables à tous les assurés souscrivant le même contrat - sont habituellement garantis les dommages et responsabilités résultant de l'un des événements suivants :

- incendie, foudre, explosion,
- dégâts des eaux,
- tempêtes, ouragan, grêle et poids de la neige,
- événements climatiques,
- vol,
- bris de glace,
- protection juridique – défense recours,
- assistance (exemple : relogement).

Le contrat multirisques habitation comprend aussi des **garanties obligatoires**, qui couvrent les dommages générés par des :

- catastrophes naturelles,
- catastrophes technologiques,
- actes de terrorisme.

D'autres garanties peuvent compléter le contrat. Ce sont les **garanties optionnelles**. Parmi elles, les garanties d'assistance étendue (par exemple l'assistance corporelle), de

dommages électriques, de valeur à neuf, garantie en cas d'inoccupation supérieure à 90 jours par an, équipements ou aménagements spécifiques (tels que poêles à bois, panneaux photovoltaïques, vérandas...).

La loi SRU impose aux propriétaires immobiliers d'assurer le relogement des occupants lorsque le bâtiment fait l'objet d'un arrêté de péril. Dès lors, des frais de relogement peuvent figurer dans les frais et pertes indemnisables.

Points de vigilance

Dans le parc social, une part des locataires souscrit un contrat "risque locatif". Ces locataires ne peuvent donc **pas bénéficier d'assistance** (pas de prise en charge de nuitées d'hôtel par exemple) et leurs biens ne seront pas indemnisés.

Les assureurs multirisques habitation peuvent proposer une protection juridique, de l'information et des conseils à leurs assurés. Tous les contrats n'offrent pas cette prestation et notamment l'assurance des risques locatifs. Les ménages peuvent donc se retrouver facilement et rapidement en grande difficulté face à la complexité administrative et technique pour réaliser les travaux dans leur logement sinistré.

Lors d'un sinistre, **seuls les experts en assurance peuvent imputer la responsabilité de l'événement**, évaluer le montant des dommages et proposer un montant d'indemnisation le cas échéant.

Préconisations

L'avis des experts en assurance est essentiel pour adapter les propositions de relogement aux ménages. Un relogement pérenne pourra être proposé à un ménage dont le logement a été détruit, tandis qu'un relogement temporaire pourra être proposé à un ménage qui pourra regagner son logement après travaux. Ces deux types de relogement se gèrent différemment. Il est donc recommandé de disposer de l'avis de l'expert en amont du processus de relogement, pour répondre de manière adaptée aux besoins des ménages et demander à l'assureur de l'immeuble la prise en charge des loyers non perçus au titre du logement sinistré (cf. Fiche 9 / L'assurance multirisques immeuble). Il s'agit alors de perte d'exploitation couverte par la garantie Perte de Loyers.

Des supports d'information (affichages et plaquettes) sur les assurances, notamment sur les réflexes, peuvent être diffusés régulièrement aux locataires et au moment de la crise.

Il est recommandé de **conseiller aux locataires de se rapprocher de leur assureur dès la survenance du sinistre**, par tout moyen mis à leur disposition (téléphone, courrier, mail, site internet assureur...), afin que la garantie soit mise en jeu, le cas échéant. Le bailleur peut aussi mettre à disposition de ses locataires ne pouvant accéder à leur logement, une copie de leur attestation d'assurance. Les locataires pourront ainsi se rapprocher de leur compagnie et activer les garanties dans les meilleurs délais.

Cadre réglementaire

Suivant [la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 article 7G](#), le locataire a l'obligation de s'assurer et de présenter à son bailleur une attestation d'assurance chaque année.

[La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014, dite loi ALUR](#), a modifié cet article. A défaut de la remise de l'attestation d'assurance par le locataire et après un délai d'un mois à compter d'une mise en demeure non suivie d'effet, le bailleur peut souscrire une assurance pour le compte du locataire, récupérable auprès de celui-ci.

[Art. L125-1 du code des assurances](#) portant sur les catastrophes naturelles.

ASSURANCE MULTIRISQUES IMMEUBLE

L'assurance multirisques immeuble est une assurance de responsabilité civile et de dommages aux biens. Son objet vise la couverture de la responsabilité du propriétaire et la réparation des conséquences dommageables d'un sinistre. Elle garantit l'ensemble du patrimoine immobilier, que l'assuré en soit propriétaire, copropriétaire, locataire ou gérant pour le compte de tiers.

Qui contractualise ?

Le propriétaire bailleur, le propriétaire occupant, le copropriétaire ou le locataire.

Quels événements sont couverts par l'assurance multirisques immeuble ?

Un contrat multirisques immeuble est constitué de deux volets : les conditions générales et les conditions particulières.

- Au sein des **conditions générales** d'un contrat multirisques immeuble - conditions types applicables à tous les assurés souscrivant le même contrat - sont précisées les modalités de couverture des dommages et responsabilités résultant de l'un des événements suivants :
 - incendie, foudre, explosion,
 - dégâts des eaux,
 - tempêtes, grêle et neige,
 - vols,
 - bris de glace,
 - actes de vandalisme,
 - responsabilité civile propriétaire d'immeubles.
- Sont également mentionnées les garanties obligatoires qui couvrent les dommages générés par les :
 - catastrophes naturelles,
 - catastrophes technologiques,
 - actes de terrorisme.
- Les conditions particulières mentionnent les **garanties optionnelles** éventuellement souscrites. Uniques et adaptées, elles personnalisent un contrat d'assurance et en définissent ses particularités. Elles sont directement liées aux besoins de l'assuré.

Que couvre l'assurance multirisques immeuble ?

9

Ce contrat d'assurance couvre principalement :

- **les biens immobiliers** (bâtiments) **et mobiliers** (meubles...) appartenant à l'assuré ;
- la **responsabilité civile de l'assuré** en tant que propriétaire du bien (s'il est responsable des dommages causés aux locataires ou aux tiers du fait de son bien immobilier) ou en tant que locataire (s'il est responsable des dommages causés aux biens qui lui sont loués ou des dommages causés à des tiers).

En outre, le contrat multirisques immeuble inclut généralement une assurance de protection juridique.

Tous les dommages ne sont toutefois pas automatiquement garantis. Les dommages qui n'atteignent pas directement l'immeuble n'entrent pas dans les garanties obligatoires. Il en est ainsi des préjudices financiers résultant des frais de déplacement et de relogement, perte de loyers, perte de la valeur vénale des fonds de commerce et frais divers, des honoraires d'expert, des dommages causés aux appareils électriques (équipement endommagé par une coupure de courant et non une submersion directe). Ils peuvent cependant être couverts, à des degrés divers, dans les conditions particulières du contrat.

Exemple

ICF Habitat La Sablière a prévu dans son contrat multirisques immeuble des garanties pour les pertes de loyer, le relogement et la prise en charge des mesures conservatoires, telles que l'installation de pompes de relevage, de barrières, de service de portage de courses... Dans le montage de son appel d'offres multirisques immeuble, le bailleur s'est attaché à éviter l'exhaustivité et la durée des prises en charge des mesures conservatoires. Elles ne sont donc pas toutes listées ni limitées dans le temps.

Points de vigilance

La garantie « frais et pertes » après sinistre peut comporter un montant de garantie très faible et couvrir uniquement 5% du montant du dommage.

Une franchise peut être prévue au contrat. Il faut savoir qu'il n'est rentable ni pour l'assureur, ni pour l'assuré, de déclarer des sinistres de faibles montants (à évaluer). Un assuré peut souhaiter un contrat sans franchise, ce qui aura un impact sur le montant de sa prime annuelle.

Les garanties « catastrophe naturelle » ou « catastrophe technologique » peuvent être mises en œuvre à condition qu'un **arrêté de « catastrophe naturelle » ou « catastrophe technologique »** soit publié au Journal Officiel. Il est donc important de vérifier que les programmes sur lesquels sont déclarés les sinistres au titre de ces garanties soient situés dans une commune visée par l'arrêté.

Les garanties obligatoires (catastrophes naturelles, technologiques ou actes de terrorisme) restent **soumises aux limites et conditions fixées par le contrat.**

Seuls les experts, missionnés par les assureurs, **peuvent déterminer réglementairement l'état du logement sinistré.** Ce sont aussi les experts qui, pour les logements temporairement inhabitables, estiment la durée des travaux et, en corollaire, la durée de la prise en charge des loyers au titre de la garantie « perte de loyers ».

Préconisations

Un contrat d'assurance doit être considéré comme « du sur-mesure ». Ce sont les conditions particulières ou garanties optionnelles qui individualisent le contrat souscrit par l'assuré et impactent le montant de la prime. Aussi, il appartient à chaque organisme Hlm, en fonction de la connaissance de son parc et de ses besoins, de **bien négocier et contrôler les garanties à souscrire.**

Parallèlement au contrat multirisques immeuble conclu avec une compagnie d'assurance, des organismes Hlm contractualisent aussi avec un **courtier en assurance.** Intermédiaire entre le bailleur et l'assureur, il facilite leurs relations et veille à la bonne application des garanties. Il conseille et alerte le bailleur en cas de problème. Pendant une crise, il peut être désigné comme étant le gestionnaire du sinistre.

Dans les conditions particulières, les bailleurs ont la possibilité de souscrire à des **garanties couvrant les pertes de loyers, les pertes d'exploitation, les frais de relogement, les mesures conservatoires**, c'est-à-dire toutes les mesures qui permettent de garantir la sécurité du patrimoine et de ses occupants, d'empêcher un dommage de s'aggraver.

C'est au bailleur d'activer la garantie « perte de loyer » à partir du jour du sinistre. Pour une mise en place optimale de cette garantie, il est recommandé d'apporter à l'expert amiable mandaté par l'assureur tous les justificatifs nécessaires qui permettront de justifier le montant de l'indemnisation demandée à ce titre.



Cadre réglementaire

L'assurance multirisques n'est pas obligatoire pour le propriétaire - occupant ou non occupant - dont le logement n'est pas en copropriété. En revanche, [l'art. 58 de la loi ALUR](#) a modifié la loi du 10 juillet 1965. Désormais tous les copropriétaires, d'une part, et le syndicat de copropriété, d'autre part, doivent souscrire une assurance de responsabilité civile. Il s'agit dès lors d'une assurance obligatoire.

Il ne faut cependant pas considérer que l'absence d'obligation d'assurance multirisques immeuble, pour les propriétaires occupant ou non occupant dont le logement n'est pas en copropriété, est exempte de toute responsabilité devant les tribunaux.

[Loi n° 82-600 du 13 juillet 1982](#) relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles.

[Loi n°2003-699 du 30 juillet 2003](#) relative à la prévention des risques technologiques et naturels et à la réparation des dommages.

[Art. L125-1 du code des assurances](#) portant sur les catastrophes naturelles.

LA COMMUNICATION DE CRISE

La communication est un élément essentiel du dispositif de gestion de crise. Son rôle est d'anticiper, d'alerter, d'informer, d'orienter et d'éviter les polémiques. La communication de crise doit être réactive et précise. Une organisation doit être préparée en amont et prête à être mobilisée. Elle exige un travail d'équipe, pour son élaboration, la construction des messages ou la préparation des prises de parole.

La communication a un rôle central pour maintenir/restaurer la confiance de l'ensemble des publics. Quelles que soient les particularités des crises, il existe des règles, des constantes que l'expérience permet de dégager.

A qui s'adresse la communication de crise ?

La communication peut s'adresser à de **nombreux publics** : l'interne / les services, les habitants / locataires, les élus, les partenaires institutionnels, les organismes Hlm, les leaders d'opinion, les médias, le grand public...

Parmi ces publics, l'enjeu est d'identifier vers lesquels communiquer, de les hiérarchiser et d'adapter sa communication. La communication de crise doit s'adresser en priorité aux publics les plus impactés et aux publics les plus influents. Il est nécessaire de tenir informés les publics directement concernés, plutôt que de les laisser découvrir la situation via d'autres canaux.

L'interne / les services de chaque organisme sont les meilleurs relais d'information de proximité. De plus, leur niveau d'information influe sur leur motivation et mobilisation.

Exemple

La prise d'un arrêté de péril imminent sur un bâtiment de la copropriété Etoile du Chêne Pointu, dans le périmètre de l'ORCOD-IN du Bas-Clichy à Clichy-sous-Bois, a conduit à l'évacuation en urgence de l'ensemble de ses occupants le 8 juin 2016. Un peu plus de trois mois après, le 22 septembre 2016, l'AORIF et l'EPF Ile-de-France, pilote de l'ORCOD IN, ont publié un communiqué de presse commun pour faire état des résultats obtenus : le relogement de 2/3 des familles concernées. Ce communiqué a permis de donner des informations précises sur la situation des 91 ménages évacués et de valoriser la mobilisation des différents partenaires impliqués dans le relogement.

Points de vigilance

Il s'agit d'**adapter la communication** aux exigences et spécificités des différents publics, tout en veillant à avoir une stratégie globale de communication (messages clés).

Dans le cas d'une crise, il est important de **ne pas multiplier les communications** qui peuvent brouiller les messages.

Les **relations presse demandent un véritable savoir-faire** ; il faut être vigilant aux messages délivrés.

Dans un contexte de forte tension, les relogements réalisés dans le cadre d'une crise peuvent entraîner des interrogations. Il convient de **préparer un argumentaire** qui rappelle la situation exceptionnelle et la nécessité de répondre à l'urgence dans un temps resserré.

Les principaux **écueils à éviter** en termes de communication de crise : le silence, le mensonge, la minimisation, l'arrogance, le mépris, l'ironie, le dégagement.



Préconisations

La communication a un rôle à jouer à différentes étapes : avant la crise, pendant la crise, après la crise.

Avant la crise :

- Il s'agit d'**anticiper et de planifier** : identifier les crises potentielles, déterminer les impacts de ces crises et leurs enjeux pour l'organisation, préparer la stratégie et les outils de communication. Les relations de confiance établies avec ses contacts permettront un meilleur travail partenarial au moment de la crise.

Pendant la crise :

- La communication doit être basée sur une **analyse des faits**. Il convient tout d'abord de s'interroger sur l'opportunité de communiquer.
- Une fois prise la décision de communiquer : **communiquer de façon proactive**, délivrer une information factuelle et précise, adopter un positionnement clair et se mettre en position d'émetteur crédible d'informations.
- Il est important de s'assurer de la **cohérence entre les communications des différents acteurs** en privilégiant, dans la mesure du possible, une communication conjointe qui montre la mobilisation partenariale autour de la crise.
- Le rôle des services de communication doit être de **centraliser et de gérer les relations presse**, afin de contrôler les informations et messages diffusés aux médias.
- Il convient de veiller à utiliser un **registre de langage approprié** à l'audience, éviter le jargon et les détails techniques.

Après la crise :

- Il est important de **valoriser la mobilisation des acteurs de la crise**, les actions menées et de saluer le partenariat mis en place.
- **Un bilan** de la stratégie et des actions de communication menées peut être réalisé afin de les améliorer en prévision d'une future crise.

Publication éditée par l'AORIF
L'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France
15, rue Chateaubriand - 75008 Paris
Tel. : 01.40.75.70.15 - www.aorif.org - www.aorif-adherents.org
Conception graphique, réalisation : Michel Barreteau



AORIF • l'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France
15, rue Chateaubriand 75008 Paris • Tél.: 01 40 75 70 15 • www.aorif.org