

Covid-19 - Note mise à jour le 20/04/2020

Recommandations sur le renforcement des activités d'accompagnement social et de prévention des impayés

Emetteur : Damien Ravel, Pôle Innovation sociale

Destinataires : Organismes Hlm franciliens

Dans la période de crise sanitaire que traverse le pays, les organismes Hlm se mobilisent pour soutenir les locataires fragilisés par la situation économique et renforcent par là même leurs actions en matière de relation client. Si la majorité des locataires ne devraient pas rencontrer d'obstacles, certains connaîtront des difficultés pour honorer leur loyer, comme pour les salariés du secteur privé en chômage partiel ou les travailleurs indépendants dont les activités ont été interdites par l'arrêté du 15 mars 2020.

L'accompagnement des ménages en difficulté ainsi que la prévention des impayés demeurent ainsi une préoccupation importante de l'ensemble des organismes Hlm confrontés aux difficultés budgétaires d'une part possiblement significative de leurs locataires. Pour autant, la continuité du service assuré par les organismes Hlm suppose que le paiement du loyer soit régulièrement assuré par les ménages. Ainsi, les locataires qui rencontreraient des difficultés sont invités à se rapprocher de leur bailleur le plus rapidement possible. Leur situation sera examinée au cas par cas et le bailleur assurera un accompagnement individuel sur la durée.

Plusieurs remontées font état d'une montée en puissance des demandes de réfaction de quittance, de modulation des charges voire de moratoire sur les loyers. Dans un contexte où les bailleurs sociaux ont plus que jamais besoin de voir leur capacité économique préservée, il est important que ne soient pas portées, dans l'urgence et sans diagnostic préalable, des solutions qui porteraient sur des réductions de loyers. Tout défaut de paiement des loyers à large échelle aurait des répercussions directes désastreuses sur les capacités d'intervention, d'entretien du parc et de qualité de vie de l'ensemble des locataires. Ainsi, pour les locataires qui auraient à subir une baisse de revenus et qui rencontreraient, de ce fait, des difficultés pour faire face aux dépenses de loyers, les bailleurs sociaux mobiliseront leurs équipes de gestion locative pour mettre en place l'accompagnement personnalisé le plus efficace possible.

Prévenir très en amont les risques d'impayés

Au moment du signalement, par un locataire, d'une difficulté de paiement, le bailleur distinguera ce qui relève de la difficulté matérielle de paiement inhérente aux mesures de confinement, des difficultés économiques liées notamment à la perte de revenus d'activité. En cas de difficultés économiques rencontrées par le locataire, plusieurs leviers peuvent être actionnés par le bailleur :

Etudier les possibilités de report ou d'étalement du quittance

Pour améliorer la soutenabilité financière de la quittance pendant la période de crise, le bailleur pourra engager, avec le locataire, un report ou un étalement de tout ou partie du loyer. Des versements partiels sont tout de même préconisés ; la dette constituée sera échelonnée, d'une durée adaptée à la situation, afin de maintenir une régularité, de limiter le

niveau des mensualités pendant le remboursement et de réduire l'impact sur le budget des ménages après la période de crise. L'élaboration de plans d'apurement pourra aussi faciliter le rétablissement de situations en évitant d'engager des procédures contentieuses.

La régularisation anticipée des charges peut également être étudiée, ce qui permettrait de rembourser plus vite les locataires pour lesquels un trop-perçu de charges aurait été constaté.

La plupart des organismes Hlm ont aussi anticipé le quittance et l'envoi des avis d'échéance (uniquement par voie postale ou dématérialisée). Des notices d'information accompagnaient parfois les courriers pour préciser les modalités de paiement possibles en période de confinement. Les versements de prestation et paiements en liquide devraient être progressivement facilités par la réouverture des bureaux de poste.

Accompagner les locataires dans leur solvabilisation

Le cas échéant, la mobilisation des dispositifs d'aide pourra être recherchée par le locataire pour permettre une sécurisation financière ; les bailleurs tâcheront ainsi d'accompagner leurs locataires dans l'accès au droit et aux dispositifs de solvabilisation :

Saisine du Fond de Solidarité pour le Logement (FSL)

Beaucoup de CCAS ou de services logement communaux sont actuellement fermés ou concentrés sur des missions d'urgence. Les travailleurs sociaux des organismes seront donc davantage mobilisés pour recueillir les dossiers FSL (les transmissions de dossiers par voie dématérialisée seront à privilégier) et accompagner les locataires tout au long de la procédure. Les gestionnaires du FSL adaptent en ce moment même les modalités administratives d'octroi des aides, en ce qui concerne notamment les délais de saisine après entrée dans les lieux. Considérant en revanche que les règlements intérieurs et barèmes d'intervention permettent déjà la prise en compte de la situation exceptionnelle, il ne semble pas prévu d'assouplissement des conditions d'accès aux aides du FSL. Les bailleurs resteront vigilants à ce que les critères d'éligibilité des FSL répondent bien aux difficultés rencontrées par leurs locataires.

Par ailleurs, dans le cadre de la contribution de l'USH aux travaux du CNH, le renforcement des moyens des FSL et l'élargissement de leurs missions ont été inscrits au titre des actions prioritaires.

Une note spécifique sur le fonctionnement des FSL, département par département, a été publiée par l'AORIF le 16 avril. Elle est disponible [ici](#).

Recours aux aides sociales de la CAF

Les Caisses d'allocations familiales (CAF) ont annoncé que le versement des aides sociales sera assuré. La continuité des droits sera garantie pour les aides personnelles au logement (APL), et ce même en cas d'impayés et de non-transmission dans les délais des plans d'apurement.

La continuité des droits concernera également le revenu de solidarité active (RSA), l'allocation adulte handicapés (AAH), l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), et l'ensemble des aides sociales versées sous condition de ressource par les CAF.

Autres aides mobilisables

Le bailleur pourra encourager les locataires salariés à recourir aux garanties et dispositifs portés par Action Logement : dispositifs d'allègement temporaire de quittance, simplification du recouvrement des aides versées au titre de VISALE, recours aux aides « Soli'AL ».

Le bailleur pourra également encourager le recours aux aides de type « chèques énergie ». Pour ce dernier, les ménages peuvent choisir, en ligne ou en contactant l'assistance utilisateurs, la pré-affectation de leur chèque à leur fournisseur d'énergie afin que le montant soit directement déduit de leur facture d'énergie.

En sus, des annonces gouvernementales prévoient des aides exceptionnelles accordées aux ménages les plus fragiles. En mars, une aide de 1500 € pour les indépendants a ainsi été versée par le fonds de solidarités, pouvant aller jusqu'à 3500 € pour les plus fragiles. Ces aides s'additionnent aux mesures de report des prélèvements d'impôt sur le revenu et de report des charges pour les travailleurs non-salariés. Le 18 mars, dans le cadre du projet de loi rectificatif, une aide sociale exceptionnelle a été annoncée par le gouvernement à destination de 4 millions de foyers modestes. Cette aide, qui sera versée automatiquement le 15 mai, correspond à 100€/enfants pour les ménages éligibles aux APL ou au RSA, avec une prime de 150€ pour les personnes bénéficiaires du RSA ou de l'allocation de solidarité spécifique (ASS).

Adapter et renforcer les services aux locataires

Mobilisation et coordination des équipes de la relation client

La crise sanitaire actuelle nécessite de penser les organisations et de mobiliser les équipes en charge de la prévention et du traitement des impayés. Les organisations et outils mis en place vont devoir être mobilisés et parfois adaptés pour répondre à l'afflux potentiel de locataires confrontés à des difficultés financières. Il s'agira également de renforcer la transversalité entre les services de la gestion locative et du précontentieux pour assurer une forte réactivité dès que le locataire se manifeste ou le cas échéant, dès qu'un retard de paiement est constaté.

Organisation de campagnes d'appels téléphoniques

En matière d'accompagnement social, des veilles téléphoniques sont d'ores et déjà effectuées par un très grand nombre d'organismes. Les travailleurs sociaux et CESF s'organisent pour prendre des nouvelles des locataires identifiés comme les plus à risque, recensant les probables difficultés et mettant en relation les locataires avec les CCAS quand nécessaire. Ces campagnes de phoning permettent également d'anticiper au mieux les difficultés de paiement et traiter si nécessaire les situations en précontentieux.

Plus globalement, la recherche systématique de contact avec les ménages s'ils ne se manifestent pas spontanément est à valoriser. A date, rares sont les bailleurs qui ont réussi à déployer, en dehors des situations d'urgence, des équipes mobiles qui rencontrent physiquement les personnes fragiles et isolées.

RGPD oblige, la constitution de bases de données de locataires identifiés vulnérables (comme les personnes âgées) peut être parfaitement sécurisée juridiquement, à condition néanmoins de respecter différentes règles. La première est de ne collecter que les données strictement nécessaires à la finalité poursuivie. Il faut également fixer une durée de conservation des données indispensables à la finalité poursuivie. Ainsi, ce type de fichier devra être supprimé ou tout du moins anonymisé à l'issue de la crise sanitaire. Autre règle à respecter : garantir techniquement la sécurité des données traitées et restreindre autant que possible les personnes habilitées à les connaître. Il faut aussi informer les personnes concernées, en l'intégrant dans l'intranet du bailleur ou en le communiquant directement aux locataires concernés.

Accentuer sa vigilance sur les situations de conflits

Le nombre de violences intrafamiliales et de troubles de voisinage ayant fortement augmenté pendant la phase de confinement, les organismes de logements sociaux se tiennent prêts à accompagner les victimes et à signaler les cas de violences conjugales ou de troubles de jouissance. Il est préconisé de relayer massivement les dispositifs nationaux existants et de déployer, si elles existent, les mesures de mise à disposition de logements pour les personnes victimes de violences. Les partenariats engagés avec les associations spécialisées s'avèrent d'autant plus propices en ces temps de confinement.

Les éléments de cette note sont amenés à évoluer et à être mis à jour régulièrement.