Note

COVID-19 - Accompagnement des locataires rencontrant des difficultés financières

Emetteur(s) : DIUS
Destinataire(s) : Organismes Hlm
Date : 02/04/2020

L'accompagnement des ménages en difficulté, la prévention des impayés et des expulsions est de longue date une préoccupation importante des organismes Hlm qui sont confrontés au quotidien aux difficultés budgétaires de certains de leurs locataires.

Les organismes Hlm ont mis en place des organisations et des procédures adaptées à la précarité de la situation familiale, d'emploi et de ressources d'une part croissante de leurs locataires. Les compétences des travailleurs sociaux employés par les organismes sont mobilisées pour identifier les situations très en amont, limiter le développement des impayés, proposer des solutions aux ménages rencontrant des difficultés. Ces actions de prévention et de traitement précoce des impayés, s'inscrivent dans une logique de qualité de service aux locataires et permettent une approche personnalisée de chaque situation.

Ainsi à fin 2017, selon la dernière enquête menée par l'USH et les fédérations, si 18,5% des ménages présents dans le parc social ont connu des difficultés de paiement, seulement 1,4% étaient en impayés de 12 mois ou plus grâce aux actions d'accompagnement et de prévention menées par les équipes des organismes. Ces actions s'appuient notamment sur des modes de contact diversifiés notamment par mail et téléphone. Grâce à ces actions, un peu plus de 473 000 plans d'apurement amiable ont été signés en 2017.

Les facteurs clés de réussite de ces politiques de prévention sont bien identifiés par la profession :

- Une forte réactivité, dès que le locataire se manifeste ou le cas échéant dès que le retard de paiement est constaté,
- La recherche systématique de contact avec les ménages s'ils ne se manifestent pas spontanément,
- L'élaboration de plans d'apurement et d'accompagnement proposés aux familles pour faciliter le rétablissement de leur situation et d'éviter l'engagement de procédures contentieuses.
- La mobilisation le cas échéant des dispositifs d'aide (activation des garanties, fonds de solidarité logement, …)

UNION NATIONALE DES FEDERATIONS D'ORGANISMES HLM
14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08 • Tél. : 01 40 75 78 00 • www.union-habitat.org
Association Loi 1901 • Siret 775 697 907 00068 • NAF 9499Z

Adaptation du service dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19

La crise sanitaire actuelle nécessite de mobiliser fortement les organisations et équipes en charge de la prévention et du traitement des impayés. Dans un premier temps il convient de qualifier ce qui relève de la difficulté matérielle de paiement (fermeture des bureaux de Poste, impossibilité de payer à la loge etc…) des difficultés économiques qui doivent être accompagnées. En effet même si à date le chômage partiel a été déclaré pour 15% des salariés et que la rémunération est maintenue au niveau du SMIC, une partie des locataires actifs (artisans, commerçants, indépendants & auto-entrepreneurs, salariés intérimaires, salariés au chômage partiel pour lesquels le maintien de la rémunération n'est pas assuré,…) vont être confrontés à une baisse de leurs ressources qui pourrait entrainer des difficultés de paiement.

Les organisations et outils en place vont devoir être mobilisés et le cas échéant adaptés pour aider ces ménages confrontés à une situation spécifique.

De nombreux des organismes se sont organisés pour anticiper ces situations.

Quelques bonnes pratiques identifiées :

- Ecoute attentive de la part des chargés de clientèle & centres de relation client, qui la plupart du temps maintiennent leur activité selon des modalités adaptées au contexte, sur les difficultés financières évoquées par les ménages. Certains bailleurs, en sus des campagnes d'appels prévues à destination des ménages fragiles, prévoient également un contact téléphonique sortant avec chaque locataire au moins une fois pendant la période de confinement.

- Dans le cadre des dispositifs de repérage des fragilités des locataires résultant de la crise, il est parfois possible d'identifier les personnes susceptibles de devoir faire face à une baisse de revenus et risquant d'être en impayés ou de voir leur situation d'impayé s'aggraver.

- Dans le cadre de la communication vis-à-vis des locataires, les inciter à prendre contact rapidement avec leur chargé de clientèle ou autre interlocuteur chez le bailleur, s'ils craignent de rencontrer des difficultés. Mettre à disposition ces informations sur les extranets dédiés aux locataires.

- Envisager la mise en place un numéro de téléphone et/ou d'une adresse mail dédiée pour les locataires se trouvant dans ce type de situation.

- En fonction du diagnostic de la situation du ménage, proposer des solutions personnalisées, adaptées au contexte spécifique que rencontrent les personnes. Si le cas du ménage le nécessite, faire le lien avec les dispositifs locaux d'aides comme les fonds solidarité logement (FSL) ou pour les salariés, recourir aux garanties ou aux dispositifs d'accompagnement mis en place par Action Logement.

Pour mémoire l'USH a proposé :

- Une harmonisation des règles d'intervention des FSL accompagnée d'un abondement de l'Etat
- Le rétablissement de la garantie Locapass pour les locataires Hlm
- Le maintien des APL par les CAF même en cas de non-transmission dans les délais du plan d'apurement. => confirmé par le gouvernement