

# GRUPE DE TRAVAIL

# LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS



Fiche 6

## Prévenir les risques de discrimination dans la gestion locative

2021

*Groupe de travail animé par Nadia Hamadache, cabinet Concept RSE*

Fondé sur la mise en commun des expertises et des expériences de ses adhérents, notre réseau développe plusieurs modes d'intervention pour répondre aux difficultés rencontrées par les ménages :

- accueillir, orienter et informer les personnes ;
- les accompagner ;
- produire des logements de qualité et abordables ;
- et assurer une gestion locative adaptée.

Notre fédération apporte un soutien opérationnel et utile à ses adhérents et favorise les échanges. Nous associons d'autres acteurs à nos réflexions, convaincus de l'importance des partenariats pour construire ensemble des réponses à la hauteur des enjeux du mal-logement.

Avec le soutien : du Ministère chargé du logement ; du Ministère des Solidarités et de la Santé ; de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) ; de l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et de la Fondation Abbé Pierre.

Fédération  
des Associations  
et des Acteurs  
pour la Promotion  
et l'Insertion par  
le Logement

6, avenue du Professeur  
André Lemierre  
75020 Paris  
contact@fapil.fr  
www.fapil.fr





## Le cadre légal et éthique applicable

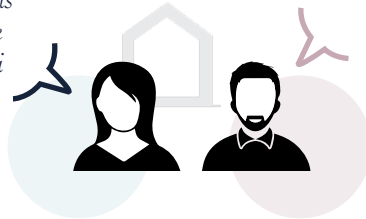
- ▶ En matière de location immobilière, la loi du 6 juillet 1989 et l'article 225-1 du code pénal rappellent qu'aucune personne ne peut faire l'objet d'une différence de traitement basée sur un critère illégal dans l'accès au logement. Mais souvent, les discriminations ne relèvent pas d'une intention de nuire. En revanche, nos représentations peuvent conduire à des pratiques discriminatoires sans même que l'on s'en aperçoive. Dans ce cas, et même en l'absence d'intentionnalité, la responsabilité de l'organisation peut être engagée.
- ▶ Le bailleur a l'obligation de « remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé, exempt de toute infestation d'espèces nuisibles et parasites, répondant à un critère de performance énergétique minimale et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation » Article 6 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et article 1719 du Code civil



▶ L'activité de gestion locative comprend des fonctions techniques, administratives et sociales qui donnent lieu à des décisions de la part du gestionnaire. Ces décisions reposent sur des critères qui, s'ils ne sont pas définis, peuvent constituer des dilemmes, sources de risque de discrimination.

## Le dilemme du professionnel

*« Le syndic m'indique que le problème de nuisibles dans le logement est lié au mode de vie de la famille que j'ai installée dernièrement ! »*



*« Je n'ai trouvé qu'une seule entreprise disponible pour intervenir rapidement, qui vais-je dépanner en priorité ? »*

## Les risques de ces situations

Dans de nombreuses situations, le gestionnaire locatif s'interroge sur les éléments à prendre en considération pour agir en respectant l'égalité de traitement des ménages. Par exemple :

- ▲ Quand le propriétaire refuse de participer aux travaux ou aux interventions (ex : présence de moisissure, de nuisibles...) parce qu'il considère que c'est la typologie de la famille logée qui a conduit à une dégradation anormale de son logement.
- ▲ Au moment de planifier les visites techniques annuelles des logements : qui visiter en priorité, quel niveau d'attention portée aux besoins, quelle durée de la visite, etc. ?
- ▲ Quand il faut traiter les réclamations des ménages logés : quelles priorités d'intervention, quel niveau d'exigence pour chaque situation ?
- ▲ Lorsqu'il faut envisager un plan d'apurement des impayés : comment agir auprès de tous les ménages en évitant de les juger ?

## La bonne posture à tenir

### Pour les refus de prise en charge des travaux et réparations par le propriétaire

- ▶ Vérifier ce qui relève légalement des travaux du locataire et du propriétaire.
- ▶ Evaluer, au moment de la captation du logement, la « qualité du logement ».
- ▶ Vérifier que les modalités de jouissance du bien n'occasionnent pas une usure anormale du logement et dans ce cas, prendre les mesures nécessaires pour adapter le logement aux besoins du ménage dans la mesure du réalisable (ex : prévoir une vmc supplémentaire...).

### Dans l'organisation des visites annuelles

- ▶ Il faut rappeler que la visite annuelle constitue un moment important qui permet de repérer des problèmes qui ne sont pas forcément décelables autrement. Mais le déficit de temps conduit à faire des choix qui peuvent ne pas être légitimes.
- ▶ Prévoir les règles de priorité pour les visites (ex : visiter en priorité les locataires ne s'étant pas manifestés depuis une année).
- ▶ Définir les points qui doivent être abordés au cours de la visite annuelle.



### Pour la gestion des réclamations et les décisions d'intervention technique

- ▶ Standardiser le mode opératoire du dépôt de la réclamation pour que la procédure se déroule toujours de manière identique selon la méthode choisie (par téléphone, en ligne, en direct...) en veillant à ce que ces différentes modalités n'avantagent ni de nuisent aux ménages.
- ▶ Prévoir des délais et des courriers type de réponse.
- ▶ Définir les règles de priorisation des interventions en fonction des situations pour éviter de le faire en fonction des ménages (qualification de l'urgence selon les situations, selon la difficulté de l'intervention...). Un progiciel peut permettre de suivre la totalité de l'opération facilement et de rendre plus visibles des délais anormaux par exemple.
- ▶ Veiller à la réalisation effective et correcte des travaux notamment lorsque les ménages sont dans un contexte de fragilité induisant une situation différente par rapport aux autres ménages (à définir : âge, handicap, non maîtrise du français...).
- ▶ Définir un référentiel sur l'état qualitatif attendu d'un logement pour sa mise en location en s'appuyant sur un document existant (ex : référentiel Solibail) ou en le co-construisant en interne avec les équipes pour éviter de préjuger de la légitimité des demandes d'intervention.
- ▶ Se doter d'une grille de vétusté qui tienne compte de l'impact de la composition familiale sur l'usure du logement (une famille de 6 personnes n'aura pas le même impact qu'une famille de 2 personnes/une personne en situation de handicap).

### Pour le traitement des impayés

- ▶ Définir une procédure claire avec des étapes déterminées (échéances, nombre d'impayés, délai de relance, mise en demeure...).
- ▶ Constituer une commission d'impayés pour décider de manière collégiale.

