

Cette fiche de questions qui sont posées avec fréquence sort de deux webinaires qui ont eu lieu les 4 et 5 mai 2020. Elle reflète les meilleures pratiques dans une grande partie de la programmation actuelle dans laquelle les équipes Abri et ICLA utilisent les marchés pour obtenir des résultats en matière d'abris et s'adresse à ceux qui gèrent ces types d'interventions. Une perspective plus large se trouve dans le [document d'orientation](#) de la programmation axée sur le marché des refuges du NRC, qui décrit certaines façons dont les équipes peuvent **transformer les marchés** pour mieux servir les gens.

### Contexte

Q : Que sont les interventions sur le marché locatif ?

R : Les interventions sur le marché locatif sont des programmes qui utilisent des approches fondées sur le marché pour renforcer la capacité des bénéficiaires à accéder (côté demande) et/ou renforcer l'offre globale de logements locatifs ou des zones d'installation. L'objectif de ces interventions est de donner des outils aux gens afin qu'ils puissent trouver/garder un logement dans un marché avec des conditions favorables. Les principales formes de ces interventions comprennent :

- Assistance en argent polyvalent (sigle MPCA en anglais) : MPCA se réfère à « des transferts d'argent sans restriction que les personnes touchées par les crises peuvent utiliser pour couvrir leurs besoins de base. Cette modalité d'assistance offre aux personnes un maximum de choix, de flexibilité et de dignité. »<sup>1</sup> Dans ce type d'assistance, NRC peut n'avoir aucune interaction avec le propriétaire du logement puisque l'argent va directement au bénéficiaire (le locataire). Si le but de fournir le MPCA est d'aider les bénéficiaires à accéder ou à conserver un logement, les locataires peuvent demander explicitement des conseils et un soutien pour négocier des contrats de location équitables. Bien que NRC ne paie pas directement le propriétaire, l'engagement avec le propriétaire peut être avantageux pour toutes les parties ; par exemple, fournir des gabarits de contrat de location équitables et légaux (ou conseiller comment faire pour qu'un accord verbal soit juste et fiable), expliquer les conditions des contrats à toutes les parties, soutenir la négociation des provisions de l'accord, conseiller les parties sur les normes du logement convenables, et/ou soutenir les parties pour obtenir des documents d'identité s'ils sont nécessaires pour faire des connexions aux services publics. En raison de sa flexibilité, le MPCA est particulièrement efficace dans les situations d'urgence, où les populations peuvent avoir une grande mobilité, et dans des situations où les loyers sont relativement bas.<sup>2</sup>
- L'argent pour la location (sigle CfR en anglais) : Cette approche se repose généralement sur une relation préexistante entre un propriétaire et un locataire, bien que NRC puisse également introduire les parties dans certains cas. NRC fournit ensuite de l'argent pour le loyer et parfois les services publics. La CfR doit être considérée pour un minimum de 6 mois et jusqu'à un an pour avoir un impact significatif. Dans les interventions d'urgence, avec des niveaux élevés de mobilité, trois mois peuvent être envisagés.
- L'occupation sans frais (sigle OFC en anglais) : Aussi connue sous le nom de réhabilitation-pour-louer, est une intervention basée sur le marché qui travaille directement avec les propriétaires fonciers pour augmenter ou améliorer le nombre de logements adéquats (les services publics peuvent également être améliorés). En échange de cette assistance de matériel et de main d'œuvre, les propriétaires fonciers doivent accepter de permettre aux ménages vulnérables de vivre gratuitement dans l'espace réhabilité pendant une période définie. Habituellement, l'OFC devrait assurer l'occupation par un locataire spécifique pendant au moins un an. L'OFC ajoute des logements locatifs sur le marché qui se conforment aux normes minimales de logements adéquats. Ceci peut aider à remédier aux pénuries de logements convenables comme un avantage supplémentaire pour la communauté au-delà de la période de location initialement contractée. L'OFC n'est pas une assistance en espèces et bons d'achat (CVA), car les bénéficiaires ne reçoivent pas l'argent.

---

<sup>1</sup> [Cash Learning Partnership](#).

<sup>2</sup> La CfR et l'OFC sont administrativement complexes par rapport à l'MPCA, alors si les loyers sont très bas, il n'a pas de sens de construire une structure administrative lourde et coûteuse (en termes de ressources humaines) pour administrer un petit transfert de ressources.

Le document d'orientation de [Cash and Voucher Assistance in ICLA](#) indique que si la modalité d'argent pour la location (CfR) est utilisée, elle devrait être implémentée par un acteur spécialisé en abris. L'ICLA peut mettre en œuvre la CfR en dernier recours dans le cas où : 1) il n'y a pas d'acteur spécialisé en abris disponible ; et 2) il n'y a pas d'acteur distribuant le MPCA.

Pour plus d'informations sur la programmation basée sur le marché – voir le document d'orientation du programme Abri et S&S [ici](#).

*Q : Existe-t-il un outil spécifique pour l'évaluation du marché locatif rapide ?*

R : Oui, le [HCR a une bonne trousse d'outils pour ceci](#). Aussi, [NRC a une page de ressources sur les marchés](#).

### **La coordination entre core competencies (CCs)**

*Q : Concernant la coordination entre l'ICLA et Abri, quels aspects particuliers rendent l'appropriation du projet un défi ? Quelles sont les meilleures pratiques ?*

R : Ces types de projets sont difficiles, car ils nécessitent un large éventail d'expertises – des expertises qui étaient historiquement affiliées avec des CCs différentes. Faire collaborer ces CC peut être un défi puisque qu'elles ont souvent des cultures, des logiques et des approches en matière de gestion de projet différentes. Mais ceci peut être surmonté avec de la bonne volonté, une compréhension mutuelle, et des ressources et des objectifs partagés.

Si vous, en tant que spécialiste, ERM, AM ou HoP, concevez ou mettez en œuvre une intervention sur le marché locatif, assurez-vous de communiquer avec les programmes et les unités de soutien concernés dès les premières phases du cycle de gestion de projet.

La meilleure option à adopter est : le projet existe sous un seul bailleur avec un budget, des indicateurs et des objectifs partagés. De cette façon, le projet disposera de ressources suffisantes pour fournir des services adéquats aux bénéficiaires dès le début, jusqu'à sa fin. Cela signifie également que les équipes impliquées se mettent d'accord sur un calendrier d'implémentation et sur l'allocation des ressources financières, matérielles et humaines. Si cela n'est pas faisable et que les subventions/budgets sont conçus ou séparés par les CC ou l'area office, il est toujours important de les harmoniser autant que possible.

S'il existe des différences dans les critères de sélection, le montant distribué aux bénéficiaires, la durée de l'assistance, la modalité ou la fréquence de paiement, ces variances doivent être clairement justifiées et les SOP du projet adapté à ces variations.

Une autre excellente pratique consiste à disposer d'une équipe de projet dédié qui sera correctement formé aux compétences nécessaires (voir la question suivante ci-dessous), sous un seul chef de projet qui en comprend toutes les différentes composantes. Ceci est indispensable dans un projet pilote, car cela donne le temps d'établir des systèmes et des SOP clairs et de rationaliser les lignes hiérarchiques. Cela garantit également que le personnel dispose de suffisamment de temps et de soutien pour atteindre les objectifs du projet. La gestion partagée de projet, avoir du personnel avec multiples affectations est incroyablement difficile à bien faire – mais pas impossible. Au minimum, il doit y avoir :

- Une ligne claire pour la prise de décision pour assurer une réponse cohérente et rapide
- Une adhésion et surveillance étroite et suivie par la direction du pays (AM, CD et HoP)
- Un planning spécifiquement alloué à chaque membre du personnel (ce qui signifie que certains jours de la semaine/heures de la journée sont uniquement consacrés à ce projet) et que d'autres tâches sont supprimées de leurs plans de travail.

Comme dans tous les projets du NRC - les spécialistes et conseillers CC (Abri, ICLA ou autre), le département du suivi et évaluation, ainsi que les équipes de support (par exemple, Finances, TIC et logistique) devraient fournir un soutien technique pertinent dans leurs domaines d'expertise respectifs pour l'exécution réussie du projet dès sa conception.

*Q : Dans la conception de ce type de projets, comment définir et distinguer les principaux rôles et responsabilités entre Abri et ICLA ?*

R : Plutôt que de distinguer ces responsabilités entre-les CC, il peut être plus utile de réfléchir aux aptitudes nécessaires pour mettre en œuvre ces types de projets et pour assurer un processus de planification approprié impliquant les CC concernés :

- Évaluation du marché du logement : Capacité à concevoir une évaluation du marché, planifier et gérer les équipes à travers la collecte de données (primaires et secondaires) ainsi que des compétences analytiques pour les analyser. Évaluer le marché du logement pour savoir quel type d'aide au logement est la plus pertinente pour répondre aux besoins des bénéficiaires et comment éviter les distorsions du marché grâce à cette aide. (Requis pour CfR et OFC)
- Gestion de cas : Les gestionnaires de cas (pouvant être un mobilisateur communautaire, un assistant ou un officier) sont responsables pour le suivi avec les locataires et les propriétaires fonciers du début à la fin du projet. La gestion de cas comprend :
  - Évaluation de l'éligibilité du cas (obligatoire pour les trois)
  - Faire faire une vérification des droits fonciers pour s'assurer que le propriétaire a le droit de louer/d'apporter des améliorations à la propriété. (Requis pour CfR & OFC)
  - Si le programme répond à une menace d'expulsion, négocier avec les propriétaires fonciers au nom des locataires pour abandonner ladite menace (principalement CfR et MPCA - pourrait être l'OFC dans les certaines circonstances)
  - Clarifier les droits et les responsabilités des propriétaires fonciers et des locataires en expliquant le contenu du contrat (requis pour CfR et OFC - peut être offert sur demande pour MPCA)
  - Faire une liaison avec d'autres membres du personnel du NRC qui fournissent d'autres services au ménage pendant le projet. (Requis pour les trois)
  - Si les locataires sont d'une communauté particulièrement marginalisée ou nécessitant un accompagnement plus étroit, faire un suivi périodique auprès des deux parties (qui peut être défini lors de la première évaluation du ménage). Ce suivi permettra de s'assurer que tout se passe bien (les paiements ont été reçus, les contrats de location sont respectés). (Recommandé pour CfR & OFC - peut être offert sur demande pour MPCA)
  - Faire un lien entre les locataires à d'autres formes d'assistance pertinentes pour résoudre leurs problèmes juridiques, leurs besoins sanitaires ou psychosociaux, leur éducation et leurs moyens de subsistance. (Fortement recommandé pour tous - en fonction des formes d'assistance complémentaires qui sont disponibles)
  - Coacher les locataires vers la fin de la phase d'assistance (fortement recommandé pour CfR & OFC - peut être proposé sur demande pour MPCA)
- Conformité juridique – si cela est pertinent pour le contexte de la sécurité d'occupation, un format de contrat de location standard doit être préparé au début du projet, qui s'aligne sur le cadre juridique et réglementaire de la juridiction en question et reflète également les éléments essentiels du projet. Toute modification majeure de ce modèle d'accord devra être examinée par un juriste qualifié. (Souvent nécessaire pour CfR et OFC).
- Construction : compétences techniques en ingénierie ou en architecture pour évaluer la qualité et l'état des logements, y compris l'eau et l'assainissement. S'il s'agit d'un projet de réhabilitation, comprendre les normes de construction minimales et préparer un devis quantitatif et superviser les travaux de construction ou de réhabilitation afin de s'assurer que les matériaux appropriés et les meilleures pratiques sont suivis et que les codes du bâtiment sont respectés. (Souvent pour CfR et requis pour OFC)
- Traitement des paiements : pour faciliter une distribution transparente et efficace des fonds aux destinataires prévus et finaliser les démarches d'achat pour la gestion financière interne et la redevabilité. (Obligatoire pour les trois)
- Règlement des litiges : si le NRC joue un rôle dans la résolution des litiges entre les propriétaires fonciers et les locataires une fois qu'une entente a été signée, il faudra du personnel dédié avec des compétences spécialisées en médiation. (Voir la section sur le règlement collaboratif des litiges ci-dessous)

Certains projets exigeront certaines de ces aptitudes plus que d'autres. Différents pays ou NRC opère, intégreront ces ensembles de compétences dans différentes CCs. L'essentiel est que toutes les aptitudes soient prises en compte dans la conception du projet et que des ressources et du temps adéquat leur soient alloués.

## Considérations pour la conception de ces interventions

*Q : L'argent doit-il être remis au propriétaire foncier ou au locataire ?*

R : Le principe fondamental de ce type de programmation devrait être de répondre aux besoins des locataires et les permettre de prendre des décisions pour eux-mêmes. L'expérience montre que différentes approches peuvent mener à des résultats spécifiques.

Par exemple, fournir de la MPCA est particulièrement efficace si l'équipe répond à un afflux de personnes récemment déplacées. Cela donne aux bénéficiaires la possibilité de s'installer rapidement dans les quartiers de leur choix et d'investir dans les équipements ménagers dont ils ont besoin pour vivre dignement.

En outre, selon les nouvelles orientations du Cluster global de l'abri, « les faits suggèrent qu'il a plus d'avantages de verser de l'argent directement au ménage [occupant] que de payer le propriétaire [...] Par conséquent, il est considéré comme une bonne pratique de prioriser les locataires en tant que destinataire, et de ne recourir aux paiements directs aux propriétaires que lorsque cela n'est pas possible pour des raisons juridiques, politiques ou de sécurité ».<sup>3</sup>

Nous reconnaissons qu'il y a encore un débat sur la question de si l'argent versé aux locataires peut être considéré comme *une aide au loyer*. Techniquement, toutes les espèces données directement aux bénéficiaires sont, par nature, des espèces polyvalentes et sans restriction. Pour augmenter les chances que cet argent contribue aux indicateurs « abri », il y a différents aspects à considérer, en particulier la définition des critères de sélection des bénéficiaires, la gestion des cas, et pointage de l'assistance relative au contexte. Par exemple, si la condition de logement actuelle est un critère prioritaire pour recevoir une assistance, et si ceci est joint avec des informations relatives à la sécurité de tenure, l'assistance contribuera probablement à des meilleures conditions de logement - de la même manière que l'argent est versé au moment de l'inscription à l'école va probablement contribuer à des résultats dans le secteur de l'éducation. Si nous décidons de payer directement au propriétaire foncier pour garantir un résultat spécifique à l'abri, nous pourrions manquer quelques opportunités clés. Par exemple, donner aux bénéficiaires de l'argent liquide leur donne plus de choix et d'indépendance pour gérer leurs propres finances, cela peut également leur permettre de trouver une autre résidence si une autre opportunité se présente, ou la flexibilité de négocier le coût du bail et de conserver le restant pour couvrir leurs autres besoins de première nécessité. Enfin, donner de l'argent aux locataires peut également faciliter la transition à la fin du programme puisque NRC va devoir clôturer sa relation avec qu'une partie au lieu de multiples.

Toutefois, pour stabiliser le logement en utilisant de la CfR en réponse à une menace d'expulsion, il peut être nécessaire d'avoir un accord direct avec le propriétaire foncier. En concluant un contrat tripartite entre le NRC, le locataire et le propriétaire, ce dernier peut être tenu responsable de garantir au locataire un logement sûr, adéquat et stable pendant la durée de l'aide. Idéalement, le paiement de la CfR devrait être égal au loyer + les coûts des services publics, en particulier si le propriétaire foncier contrôle l'accès des locataires aux services publics.<sup>4</sup> Certains locataires préfèrent cet arrangement quand ils sont menacés d'expulsion, car il réduit le stress de devoir interagir avec le propriétaire de leur logement/parcelle — surtout s'ils doivent affecter leurs autres sources de revenus à d'autres besoins et urgences. Cependant, d'autres locataires préfèrent recevoir directement l'argent, ce qui leur permet plus de flexibilité et du pouvoir décisionnel.

Une combinaison de modalités peut également être utilisée pour atténuer les effets négatifs d'une expulsion inévitable, par exemple en donnant à un locataire les moyens de se reloger rapidement (voir les [Standards and criteria for dignified departure](#)). Dans ces situations, la MPCA peut être remise directement aux locataires pour leur permettre de trouver un nouveau logement et de couvrir les frais de déménagement et autres frais associés avec cette transition de logement. NRC peut ensuite assurer un suivi avec les locataires dans leurs nouveaux logements pour leur offrir une aide mensuelle supplémentaire pendant une période définie afin de stabiliser leur situation en matière de logement.<sup>5</sup> Le NRC peut également fournir aux locataires des conseils pour leur permettre de négocier un contrat de location équitable et clair.

---

<sup>3</sup> GSC. 2020. Humanitarian Rental Market Interventions. A review of best practices

<sup>4</sup> Si la subvention disponible au titre du CfR est supérieure au loyer normal du locataire + les charges, essayez de négocier avec le propriétaire du terrain pour couvrir les mois supplémentaires avec le reste des fonds. Si la subvention du CfR est inférieure au loyer normal du locataire, essayez de négocier avec le propriétaire du terrain pour réduire le loyer, sinon le locataire devra également couvrir la différence, ce qui nécessitera un suivi plus attentif de la part du NRC pour encourager les locataires à se conformer.

<sup>5</sup> Les personnes expulsées sont souvent confrontées à de multiples expulsions consécutives, car chaque expulsion les déstabilise économiquement, socialement et psychologiquement, ce qui peut créer un effet de cascades.

*Q : Quel est le budget moyen estimé du NRC pour un projet d'intervention sur le marché locatif ?*

R : Il n'y a pas de réponse parfaite à cette question. Les prix de location sont très contextuels et peuvent varier de manière significative au sein d'une même communauté. En même temps, une caractéristique d'un marché fonctionnel est que, dans un marché du logement spécifique, les prix sont relativement stables (comparé aux logements avec une taille et des caractéristiques similaires) dans une zone particulière. Il est important de noter que la zone couverte par un marché du logement ne suit pas toujours les divisions administratives. Par exemple, un département peut comprendre plusieurs marchés du logement et un marché du logement peut s'étendre sur plusieurs départements. Pour ajouter à cette complexité, l'un des plus grands défis qui restent à relever est que le montant de l'aide au loyer est fixé dans une perspective centralisée pour l'ensemble d'un pays (par exemple, au niveau des groupes de travail ou des clusters). C'est peut-être encore le mieux que nous puissions faire dans certains contextes, mais c'est pourquoi il est essentiel de commencer par une évaluation du marché et des besoins pour comprendre ce qu'est sont les niveaux et les types d'assistances pertinents, ainsi que la durée idéale et les modalités de l'assistance.

Grâce à ces informations, vous pouvez calculer le nombre de ménages que vous pouvez aider, tout en gardant à l'esprit la composition de l'équipe (et les compétences) nécessaire pour atteindre les objectifs de votre projet.

*Q : Quelle est la charge de travail raisonnable d'un gestionnaire de cas pour ce type de projets ?*

R : Cela dépend véritablement des objectifs du projet, de la complexité des problèmes (et des processus pour y répondre), de la couverture géographique, des outils de communications avec les bénéficiaires, des modalités de fourniture de l'aide, etc.

Les projets qui impliquent des négociations contractuelles avec un propriétaire (CfR, OFC), ou qui fournissent un soutien technique pour la construction et les matériaux (OFC), nécessitent généralement un investissement en temps plus important puisque le NRC supervise les travaux de construction et s'impliquent directement dans la relation entre le propriétaire et le locataire. Le fait qu'une personne soit constamment le point de contact pour les deux parties peut contribuer à rationaliser les communications et à réduire la confusion. Si les conflits entre propriétaires et locataires sont fréquents, ou si le projet est spécifiquement conçu pour répondre à des menaces d'expulsion, une approche plus intensive de la gestion de cas sera nécessaire.

Enfin, s'il y a plusieurs phases et modalités d'assistance, un gestionnaire de cas spécialisé aura besoin de suffisamment de temps pour soutenir les bénéficiaires tout au long de ce processus.

## **Sécurité de tenure**

*Q : Un contrat de bail écrit est-il une exigence pour des projets d'OFC ou de la CfR ?*

R : Il est nécessaire d'enregistrer l'accord qui décrit les conditions d'assistance, les termes, les droits et les responsabilités des parties, etc. pour que les parties puissent bénéficier de l'OFC ou de la CfR. Il est essentiel pour l'approvisionnement interne du NRC et pour tenir les propriétaires responsables d'assurer l'occupation du locataire pendant la durée de l'assistance. Cependant, selon le contexte, il n'est pas toujours idéal de formaliser cet accord (avec des timbres municipaux, etc.) ou même d'avoir un document écrit, car cela peut entraîner des complications, des risques et des coûts supplémentaires pour le propriétaire et l'occupant du terrain. En d'autres termes, les baux écrits et formalisés ne peuvent pas être une condition d'assistance par défaut. Bien que les documents écrits puissent constituer un moyen pratique de vérification pour votre projet, il faut être conscient de l'impact négatif potentiel à long terme que l'exigence d'un document peut avoir, comme la normalisation des augmentations annuelles de loyer (ce qui pourrait ne pas se produire avec un accord verbal), ou l'exposition de l'une des parties à des risques juridiques. D'autres formes de « d'enregistrements » peuvent être plus appropriées au contexte.<sup>6</sup> Il est important de déterminer quel est l'outil le plus approprié pour améliorer la sécurité de tenure des locataires.

---

<sup>6</sup> Le terme « enregistrement » a été délibérément choisi plutôt que « document » pour refléter le fait qu'un « enregistrement » peut être auditif autant que visuel. Les « enregistrements » peuvent être conservés dans la mémoire de représentants dans qui les parties ont de la communauté, peuvent être des voix qui sont numériquement captées et écoutées ultérieurement, ou peuvent être des documents. Il

Nous devons également développer davantage les moyens de travailler avec le marché informel de la location (en reconnaissant qu'un marché peut être informel, tout en restant légal). Si nous n'acceptons pas de travailler avec le marché informel, nous excluons la grande majorité des logements et des communautés où nos bénéficiaires choisissent de vivre. L'accent ne doit pas être mis sur le fait que l'accord soit formel ou informel ou dans le cadre du marché du logement formel ou informel. Ce qui est crucial, c'est qu'il y ait un accord clair sur les droits et les responsabilités qui soient enregistrés d'une manière appropriée au contexte.

Si vous n'êtes pas sûr de vous, demandez à vos conseillers S&S et ICLA.

*Q. Qu'est-ce qui est « suffisant » pour assurer la sécurité d'occupation dans le cadre d'une intervention sur le marché locatif ?*

R : Un accord entre un propriétaire et un locataire a toujours des limites temporels, que ce soit quelques mois, un an, ou même plusieurs années consécutives. Par conséquent, un projet d'intervention sur le marché locatif ne peut avoir pour objectif réel et réaliste que de garantir l'occupation du logement par le locataire pendant la durée de l'aide, à moins qu'il ne soit combiné à une forme de soutien aux moyens de subsistance.

Si la MPCA est utilisée seule, l'occupation ne peut même pas être entièrement assurée par NRC puisque le locataire bénéficiaire peut utiliser l'argent pour payer d'autres besoins d'urgence et se retrouver avec des loyers non payés. Dans le cas de MPCA sans autres modalités, les activités du NRC pour améliorer la sécurité de tenure se limitent souvent à des services d'information et de conseil.

Pour l'OFC ou la CfR, si l'aide n'est que de 6 mois, le NRC ne peut raisonnablement s'attendre à garantir l'occupation du locataire que pendant 6 mois. Toutefois, l'aide du NRC peut donner à certains locataires le temps de régler les arriérés de loyer (datant d'avant l'intervention du NRC) ou même leur permettre d'économiser de l'argent pour payer le loyer dans les mois suivant la fin de l'aide. Même dans ce cas, certains des locataires les plus vulnérables ne seront pas en mesure de payer leurs arriérés ou d'économiser de l'argent et seront confrontés à une occupation précaire (menacés d'expulsion) presque dès la fin de l'aide parce qu'ils ne pourront plus assumer les frais de location. Pour ces familles vulnérables, le NRC peut envisager d'autres solutions pour leur fournir un logement stable à long terme – surtout si les solutions de subsistance ne correspondent pas à leurs besoins/capacités.

Cependant, la tenure va au-delà de l'occupation de l'espace. La sécurité de tenure signifie que toutes les parties respectent leurs obligations. Cela signifie qu'un propriétaire foncier a l'obligation d'entretenir le logement et d'effectuer les réparations essentielles pour s'assurer qu'il est habitable, ainsi que de respecter la vie privée du locataire, entre autres choses. Le NRC peut tirer parti de son rôle de fournisseur d'assistance de l'OFC ou de la CfR pour s'assurer que le propriétaire foncier respecte également ses propres obligations. Dans le cas de la MPCA, l'influence du NRC est ici réduite – et peut se limiter à conseiller et/ou à orienter les locataires vers des services juridiques si ceux-ci sont disponibles. (Voir la section sur la résolution collaborative des conflits ci-dessous)

Dans certaines situations, le logement qu'habite le locataire peut ne pas être conforme aux normes minimales internationales (par exemple Sphère) ou locales en matière de logement adéquat – cependant, en tant que populations vulnérables, ce logement peut être le meilleur qu'elles puissent obtenir pour ce prix – un prix qu'elles ne pourront probablement pas se permettre si leur demande d'aide est prise en considération. **Le NRC NE DEVRAIT JAMAIS forcer un locataire à quitter son domicile actuel et à déménager dans un autre pour se conformer aux normes du NRC.** Cela compromettrait leur sécurité de tenure à long terme. Si le NRC estime que les normes ne sont pas adéquates, d'autres options peuvent exister, notamment :

- Proposer une aide pour améliorer les conditions de logement – sous la forme d'une aide de l'OFC.
- Proposer de trouver des alternatives adéquates pour le locataire au même prix ou à un prix inférieur dans le même quartier – et même là, le locataire peut refuser sans être exclu de l'aide pour son logement actuel.

---

convient de les choisir en fonction de la manière la plus appropriée de conclure un accord que toutes les parties reconnaissent comme légitime et sûr.

## Règlement collaboratif des litiges (CDR) dans les interventions sur le marché locatif

Q : Quel(s) rôle(s) le règlement collaboratif des litiges (CDR) peut-il jouer dans un projet d'intervention sur le marché locatif ?

R : Le CDR est un ensemble dynamique d'outils et de techniques qui peuvent être utilisés pour anticiper, prévenir ou répondre à un litige entre un propriétaire et un locataire. Utilisé efficacement, il peut réduire les risques de dommages pour les bénéficiaires et peut améliorer les résultats des projets. Les outils de CDR peuvent être utilisés de trois manières principales dans les interventions sur le marché locatif.

Tout d'abord, dans le cadre des projets d'intervention en cas d'expulsion, un locataire peut demander au NRC d'intervenir dans une situation où un propriétaire foncier a menacé le locataire d'expulsion pour non-paiement du loyer. Sans paiement du loyer, le litige se poursuivra — les négociations fondées sur les intérêts ou la médiation ne peuvent souvent pas à elles seules résoudre ce problème sous-jacent. En fournissant directement au propriétaire de l'argent via la modalité CfR pour que le locataire puisse rester dans son logement actuel, NRC apporte une solution temporaire au problème principal — cela peut nécessiter quelques *compétences de base en matière de négociation*, notamment pour convaincre un propriétaire particulièrement contrarié de retirer la menace d'expulsion et de permettre au locataire de rester. Cependant, les négociations ne doivent pas s'arrêter là, NRC doit saisir cette occasion pour s'assurer que les droits des locataires sont également respectés — tels que le droit à un logement convenablement entretenu et le droit à la vie privée — des choses qu'un locataire peut ne pas savoir ou qu'il ne se sent pas à l'aise de défendre dans des circonstances normales — surtout s'ils étaient en retard sur son loyer dans le passé.

Deuxièmement, les compétences en matière de CDR sont également essentielles pour anticiper et prévenir les conflits dans le cadre des interventions de la CfR et de l'OFC. Dans ces interventions, l'accord entre le locataire et le propriétaire foncier doit être aussi détaillé que nécessaire, ce qui reflète une compréhension des types de litiges courants qui ont tendance à exister entre les propriétaires et les locataires dans la zone d'intervention. Avant qu'un accord ne soit finalisé, le gestionnaire de cas doit expliquer soigneusement à toutes les parties (en même temps) quels sont leurs droits et responsabilités, et *faciliter une discussion* entre les parties afin qu'elles puissent aborder ensemble toutes questions ou problèmes et modifier l'accord pour refléter ces problèmes. De cette manière, les causes communes de litiges peuvent être traitées à l'avance.

Troisièmement, l'accord facilité par NRC lors d'une intervention de la CfR ou de l'OFC devrait également contenir une clause permettant de recourir à la *médiation* d'une partie tierce si le propriétaire et les locataires ne parviennent pas à régler le problème eux-mêmes. Bien que NRC puisse fournir ce service si le personnel est suffisamment formé,<sup>7</sup> le propriétaire et le locataire doivent essayer ensemble d'identifier une personne qui peut jouer ce rôle — avant que le contrat de location ne soit finalisé. S'il existe déjà des institutions fiables et légitimes offrant ce type de services, le NRC devrait s'efforcer de soutenir ces structures existantes et d'y associer les bénéficiaires. (Voir [les normes minimales et directives pour une programmation CDR efficace](#))

## Surveiller l'intervention

Q : Quels sont les meilleurs moyens de surveiller les effets de ces interventions ?

R : Vous devrez surveiller ce qui suit :

- le marché (votre projet crée-t-il des distorsions sur le marché locatif ?),<sup>8</sup>
- le contexte (Votre projet a-t-il un impact négatif sur les relations entre propriétaires et locataires dans la communauté, par exemple en incitant à une augmentation des expulsions dans le quartier ?)
- Les résultats/les conditions de location (les parties respectent-elles chacune leurs obligations en vertu de l'accord ? Y a-t-il des différends en cours),
- le transfert d'argent (le bénéficiaire prévu reçoit-il l'argent correctement et en toute sécurité ?), et
- autres vulnérabilités des locataires (le propriétaire abuse-t-il de la situation de quelque manière que ce soit, par exemple en exigeant un loyer supplémentaire ? Les autres besoins d'assistance du locataire sont-ils satisfaits - en particulier s'ils sont liés à des solutions durables) ?

<sup>7</sup> Comme le gestionnaire du cas est « trop intime » avec les parties, celles-ci ne devraient normalement pas jouer le rôle de médiateur. Un médiateur doit être un employé spécialisé qui est déployé pour des circonstances extraordinaires.

<sup>8</sup> Un système de surveillance du marché à grande échelle peut être trop coûteux à mettre en œuvre pour de nombreux projets/et certains projets peuvent être trop petits pour avoir un impact substantiel sur les marchés, ce type de surveillance doit donc être adapté à l'échelle appropriée. Dans les pays où plusieurs agences ont la même approche, ce suivi du marché doit être géré par le groupe.

La meilleure façon de suivre les résultats au niveau des ménages est d'utiliser une approche mixte d'appels téléphoniques et de visites à domicile — en fixant un calendrier de suivi aux étapes clés de la location (début, deux mois, avant la fin pour guider les parties sur les prochaines étapes, etc.). Cela dépendra en grande partie du contexte et des dispositions prises.

Les locataires et les propriétaires devraient également pouvoir joindre facilement le NRC et avoir accès à une ligne d'assistance téléphonique pour les plaintes. Enfin, votre programme doit prévoir des mesures de sauvegardes en cas de distorsion des marchés, des relations entre propriétaires et locataires. Des outils d'orientations sur ces mesures de sauvegardes ne sont pas encore disponibles et le partage d'expériences sur le terrain est bienvenu alors que nous commençons à identifier et à apprendre les meilleures pratiques.

*Q : Quelles sont les attentes raisonnables quant à la durabilité des interventions sur le marché locatif ? En d'autres termes, quels types de résultats devrions-nous rechercher ?*

R : Les attentes doivent être entièrement basées sur la conception du projet qui, à son tour, dépend du statut de déplacement des ménages que nous servons. Par exemple, un projet OFC améliorera le nombre de logements convenables d'une communauté particulière pour de nombreuses années à venir — à condition que les constructions soient réalisées de manière durable. Cependant, il n'y a aucun moyen de garantir que ces logements vont continuer d'être disponibles pour la communauté cible au-delà de la durée limitée du projet.

Dans sa forme la plus simple, l'objectif de la CfR est de fournir un accès à un abri sûr pour une période limitée. Pour atteindre cet objectif, l'aide doit de préférence couvrir d'autres frais de logement, tels que les services publics. L'une des hypothèses de base qui a guidé la conception initiale de la CfR était qu'une aide de trois ou six mois donnerait aux nouveaux arrivants dans une communauté le temps de s'établir, d'inscrire leurs enfants à l'école, et de trouver d'autres sources d'assistance. Grâce au suivi des résultats de nos programmes, le secteur a appris que ces objectifs ne sont pas nécessairement réalisables sans d'autres conditions importantes complémentaires. Même si toutes ces dimensions ne sont pas toujours réalisables, cela n'enlève rien à l'importance de ce type d'assistance. Veiller à ce que les gens aient un logement stable en temps de crise peut jouer un rôle stabilisateur essentiel pour d'autres aspects de leur vie.

Alors que les humanitaires sont de plus en plus sous pression pour identifier des « stratégies de sortie » et des liens vers une solution plus durable, le moment où une famille reçoit la CfR peut jouer un rôle important pour atténuer les effets négatifs du déplacement, d'une expulsion ou d'une catastrophe naturelle. Si vous disposez d'une base de référence sur la façon dont les ménages octroient leurs ressources ainsi que les lacunes pour atteindre leurs besoins fondamentaux avant l'intervention financière, une façon d'évaluer l'impact des interventions telles que la MPCA et la CfR consiste à vérifier si les bénéficiaires ont pu rembourser leurs dettes, couvrir les soins médicaux ignorés, acheter une meilleure ou une plus grande quantité de nourriture et d'autres biens essentiels. Certaines études montrent que ces types d'assistance peuvent apporter aux ménages une amélioration temporaire de leur sentiment de dignité et diminuer leur niveau de stress, voire réduire l'incidence de la violence liée au genre au sein des ménages. Tous ces impacts sont précieux, mais peuvent être difficiles à mesurer.

Les impacts à moyen et long terme pour le MPCA et la CfR sont peu probables et rares — et donc une attente déraisonnable pour le projet, à moins que l'aide ne soit combinée avec une approche à plus long terme pour s'attaquer à la cause sous-jacente du problème (généralement liée à des moyens de subsistance fiables et/ou à la recherche de solutions d'hébergement à long terme qui ne nécessitent pas des loyers dépassant 30 % du revenu net du ménage). Toutefois, l'OFC fait partie d'une famille d'interventions qui non seulement répondent aux besoins immédiats en matière de logement, mais ont un objectif plus large et plus long de changer les marchés.

#### Ressources supplémentaires :

1. Oxfam (2014): The Impact of Oxfam's Cash Distributions on Syrian refugee households in Host Communities and Informal settlements in Jordan. [www.cashlearning.org/](http://www.cashlearning.org/)
2. ECHO: The use of cash vouchers in Humanitarian Crises - 2013: <http://ec.europa.eu>
3. Cash evaluation report — 2008 : <http://ec.europa.eu>



4. ODI: Cash transfers and response analysis - 2012: [www.odihpn.org](http://www.odihpn.org).
5. External evaluation of the Rental Support Cash Grant Approach: Applied to Return and Relocation Programs in Haiti: <http://www.eshelter-cccmhaiti.info>.
6. The social impact of cash transfers: a study of the impact of cash transfers on social networks of Kenyan households participating in cash transfer programs: [www.ifpri.org](http://www.ifpri.org).
7. Cash-based responses in emergencies: [www.odi.org.lysis](http://www.odi.org.lysis) - 2012: [www.odihpn.org](http://www.odihpn.org).
8. External evaluation of the Rental Support Cash Grant Approach: Applied to Return and Relocation Programs in Haiti: <http://www.eshelter-cccmhaiti.info>.
9. Cash-based responses in emergencies: [www.odi.org](http://www.odi.org)
10. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies - IFRC (2020) [Step-by-step guide for rental assistance to people affected by crises](#)
11. Global Shelter Cluster - GSC (2020) [Humanitarian Rental Market Interventions, A review of best practices](#)  
<https://www.sheltercluster.org/resources/library/rental-market-interventions?mode=descendants>  
[Tip Sheet 1](#) - Assessment and Analysis  
[Tip Sheet 2](#) - Design and Implementation  
[Tip Sheet 3](#) - HLP in Rental Interventions  
[Tip Sheet 4](#) - Monitoring of Rental Market Interventions  
[Tip Sheet 5](#) - Exit Strategies & Transition to Durable Housing