



Charte de déontologie

Approuvée par l'Assemblée générale des adhérents
de la Fédération nationale des sociétés coopératives d'Hlm le 14 mai 2014

Lors de l'assemblée générale de mai 1997, les coopératives d'Hlm ont approuvé une « Charte de déontologie ». Fruit d'un travail collectif, elle édicte des références déontologiques (communes avec la Charte adoptée par les autres fédérations) et des principes et engagements d'action sociale et professionnelle autour de six chapitres :

- Une éthique au service du progrès et du bien-être social
- Pour les habitants et la cohésion sociale
- Pour une accession sociale et sûre
- Gérer avec efficacité
- Avec les collectivités territoriales et avec l'Etat
- Dispositions pour l'application dans l'Union de la Charte de déontologie du Mouvement Hlm

Cette **charte** s'est accompagnée d'un **modèle de règlement intérieur** du conseil d'administration ou du conseil de surveillance d'une coopérative d'Hlm devant permettre à chacune d'entre-elle de décliner les principes de la Charte dans son fonctionnement courant.

L'Assemblée générale du 14 mai 2014 a approuvé une mise à jour de ces deux afin qu'ils conservent toute leur pertinence. Chaque adhérent est invité à faire délibérer son conseil d'administration ou son conseil de surveillance sur ces textes.

Principes et engagements de déontologie sociale et professionnelle pour les coopératives d'Hlm

Avertissement

La charte de déontologie des Sociétés coopératives d'HLM a été adoptée par l'Assemblée Générale de mars 1997. Elle a fait l'objet d'une mise à jour par l'Assemblée Générale de mai 2014.

I. Une éthique au service du progrès et du bien-être social

Références Déontologiques

Dans le domaine de l'habitat et du logement et singulièrement, dans celui de l'accession sociale à la propriété, les organismes d'HLM se donnent pour mission de contribuer à l'amélioration des conditions et du cadre de vie des habitants de leur région.

L'action des organismes trouve sa justification et sa raison d'être dans la représentation et la satisfaction des aspirations au bien-être social des ménages modestes en matière de logement.

Les organismes d'HLM disposent d'une compétence de généralistes en matière de logement social. Cette compétence s'exerce dans le cadre défini par la loi, les règlements, les statuts et les principes de l'organisation et du fonctionnement HLM.

Les organismes se fixent pour but la recherche de performance. Ils mettent cette performance au service des habitants dans un esprit et avec les exigences d'une mission de service public.

Principes et engagements d'action sociale et professionnelle

L'action sociale des coopératives est exclusivement guidée par la satisfaction des besoins en logement de leurs coopérateurs. L'action des administrateurs et des collaborateurs est conduite avec le souci de mettre la coopérative au service de chaque coopérateur.

L'engagement des coopératives vise à :

- permettre aux coopérateurs de trouver des réponses à leur besoin de logement à moindre coût
- apporter leur contribution à la résolution des problèmes de société
- agir pour promouvoir l'intégration sociale et participer à la lutte contre l'exclusion

Leurs compétences en matière d'accession, de locatif, de gestion immobilière donnent aux coopératives un rôle polyvalent qui leur permet de tenir leur place dans les politiques locales de l'habitat, dans le respect des textes qui s'imposent à elles, et en toute indépendance.

Le souci capital de bonne gestion et d'efficacité économique des entreprises à caractère commercial, social et non lucratif que sont les coopératives garantit la pérennité de leur action. L'éthique coopérative conduit à faire de " l'acte de se loger " une réussite partagée.

II- Pour les habitants et la cohésion sociale

Références Déontologiques

Les habitants qui relèvent de l'intervention des organismes HLM ont des droits leur assurant d'être entendus dans leurs attentes et respectés dans leurs projets de vie :

En ce qui concerne les possibilités d'accès à un logement social,

En ce qui concerne, en tant que demandeurs, ou clients potentiels leurs relations avec les Organismes HLM.

Les locataires et les accédants du logement social qui ont contracté des droits et des devoirs en bénéficiant de l'attribution d'un logement sont reconnus comme clients du service rendu en même temps que partenaires de l'action des organismes pour une meilleure qualité de vie en HLM. Le respect de leur situation individuelle et l'attention qu'elle requiert sont des exigences sociales et professionnelles de l'action des membres du Mouvement HLM.

Les droits collectifs des locataires et des accédants du logement social sont reconnus. Les organismes HLM reconnaissent aussi comme partenaires de leur action les associations constituées par des locataires et accédants du logement social qui contribuent par leurs actions spécifiques à l'insertion sociale ou à l'expression des difficultés et des attentes des habitants sur les priorités et les coûts du service rendu.

Principes et engagements d'action sociale et professionnelle

Les conditions d'accès au logement social résultent des procédures établies par les textes et régulièrement mises en oeuvre à cet effet.

Les demandeurs ont droit à une information claire et complète sur les conditions et les possibilités d'accès à un logement social, sur les conditions de refus.

Les Coopératives garantissent la confidentialité des informations recueillies auprès de ceux qui s'adressent à eux.

Les locataires du logement social ont, dans le cadre du contrat de location, une obligation générale de respect des biens et des services, de la situation des autres locataires et de la tranquillité sociale.

Ils ont droit à la qualité de l'accueil et des relations ainsi qu'à la disponibilité des services, à l'écoute et à la participation à l'élaboration des projets pour la qualité du logement et du cadre de vie.

Les locataires ont droit à une information claire sur les conditions du service, au respect de leur situation individuelle et à la confidentialité des informations sur leur vie privée.

Les Coopératives s'engagent à la concertation avec les associations représentatives :

Au plan local, en ce qui concerne les projets et les conditions du service.

Au plan national, en ce qui concerne l'action professionnelle du Mouvement HLM et ses engagements vis-à-vis de l'Etat.

Ils reconnaissent aux associations un rôle d'intermédiaires à l'égard des locataires pour les initiatives d'écoute et d'amélioration des conditions de vie.

III- Pour une accession sociale et sûre

Références Déontologiques

Dirigeants et personnels des organismes s'engagent à promouvoir l'accession sociale à la propriété, dans des conditions de sécurité et de transparence maximales pour les accédants.

Les accédants ont l'assurance en achetant leur logement dans un organisme de bénéficier d'un service global de qualité.

Les organismes HLM s'engagent à tout mettre en oeuvre pour promouvoir une accession sociale adaptée aux personnes les plus modestes mais à même d'assurer des remboursements à long terme.

Les organismes HLM s'engagent à tout mettre en oeuvre pour éviter les risques d'un échec en accession à la propriété.

Principes et engagements d'action sociale et professionnelle

Les candidats à l'accession à la propriété ont droit à une information claire et complète sur :

- les caractéristiques techniques du logement,
- les conditions et le coût de son entretien,
- les modalités de paiement et de financement ainsi que l'évolution à long terme du taux d'effort à consentir,
- le déroulement du chantier et les conditions de livraison,
- l'étendue du service après-vente,
- les garanties légales et conventionnelles.

En fonction des opportunités locales, les coopératives initient des partenariats avec les collectivités locales afin de mieux répondre aux besoins des ménages les plus modestes. Ces accords doivent permettre une action sur les prix, sans nuire à la qualité du produit, et comporter un dispositif juridique destiné à prévenir tous risques spéculatifs.

Les Coopératives s'efforcent de développer des modalités d'accession permettant de s'assurer des capacités d'épargne des accédants.

Elles s'efforcent à proposer aux accédants de bonne foi qui se trouvent en grave difficulté des solutions qui autorisent :

- un allègement des charges de remboursement,
- la mise en jeu des garanties de la sécurisation Hlm (garanties de rachat et de relogement, protection revente) dans le respect des engagements contractuels
- un retour au statut locatif.

Les organismes HLM s'engagent à gérer ou à faire gérer les copropriétés de façon sûre et sociale selon les principes du syndicat solidaire, quand ils exercent cette compétence.

La gestion patrimoniale et immobilière doit être considérée comme le prolongement naturel de l'opération d'accession à la propriété. A cette fin, les coopératives s'attachent à promouvoir des produits pour lesquels les charges de copropriété auront été étudiées et maîtrisées.

Elles s'engagent à mettre au service des copropriétaires leur savoir-faire de maître d'ouvrage afin d'assurer une véritable gestion prévisionnelle du gros entretien et des réparations et de promouvoir, à cette fin, la constitution d'une épargne préalable.

Elles créent les conditions pour une gestion transparente et dynamique de la copropriété.

IV- Gérer avec efficacité

Références Déontologiques

Les dirigeants des organismes HLM ont un devoir d'engagement et de responsabilité en faveur de l'efficacité sociale de leur gestion *de la Coopérative et de leurs personnels*.

Le souci capital de bonne gestion des organismes d'HLM à caractère commercial mais à but non lucratif ne doit pas contredire le premier devoir qui est de conseiller et d'aider les femmes et les hommes qui leur font confiance.

Les dirigeants des organismes assurent, en toute intégrité morale et probité professionnelle, les bonnes relations des organismes avec leur personnel, les entreprises, les prestataires de service et toutes professions intervenant à titre onéreux ou non pour leur compte.

La responsabilité désintéressée des membres des conseils d'administration et la responsabilité professionnelle des dirigeants et des personnels sont au service de la finalité sociale de l'action du Mouvement HLM.

A ce titre, les conseils d'administration ou de surveillance exercent la vigilance nécessaire à la prévention de toute situation susceptible de faire naître tout conflit d'intérêt et s'assurent notamment du suivi du dispositif des conventions réglementées.

Les organismes s'obligent à la solidarité entre eux dans l'action professionnelle au sein du Mouvement HLM.

Ils s'engagent dans les initiatives des Associations Régionales afin d'animer la solidarité professionnelle dans l'action locale.

Les dirigeants et les personnels HLM s'obligent, dans leurs actions individuelles, à concourir à la défense et à la promotion des valeurs professionnelles et sociales exprimées par le Mouvement HLM.

Principes et engagements d'action sociale et professionnelle

Les conseils d'administrations orientent et contrôlent la politique générale et la stratégie des coopératives. Ils garantissent la conformité de l'action des coopératives avec leur objet social.

Les conseils se font un devoir d'être formés et informés pour être en mesure d'exercer un contrôle sur la situation économique, sociale et financière de leur société.

L'honorabilité, la probité et la disponibilité sont des qualités requises pour être éligible au conseil d'une coopérative. Les dirigeants doivent tout particulièrement se sentir comptables des moyens matériels et financiers qui leur sont confiés. Ils doivent faire usage des biens sociaux en conformité avec l'objet social de la coopérative.

L'information préalable, la formalisation des délégations, la recherche de consensus, la mise en place de dispositifs de contrôles internes et externes efficaces sont les conditions d'un exercice avisé des pouvoirs et responsabilités de dirigeant de coopérative.

Les conseils d'administration et les dirigeants des Coopératives sont solidaires des principes et des engagements déontologiques du Mouvement HLM :

- Le principe de solidarité comporte la reconnaissance et le respect des situations et des projets de chacun ainsi que la concertation entre organismes dans les relations avec l'Etat.
- La participation aux initiatives régionales doit être développée en cohérence avec les orientations et les actions nationales conduites au sein de l'Union des Fédérations.

V- Avec les collectivités territoriales et avec l'Etat

Références Déontologiques

Les organismes HLM conçoivent que leurs initiatives pour le logement et l'habitat social, dans les limites de leurs missions et dans le financement de leurs réalisations, ne peuvent réussir qu'avec l'appui des collectivités territoriales dans des interventions soutenues par l'Etat.

Comme acteurs décentralisés des initiatives publiques pour le logement et l'habitat social dans le cadre des priorités définies par l'Etat et mises en œuvre avec son concours, l'action territoriale des organismes s'organise selon les dispositions et les relations que déterminent les modes de coopération entre l'Etat et les collectivités territoriales dans la décentralisation des décisions publiques.

L'autonomie d'initiative et de gestion des organismes s'exerce dans le cadre de leurs rapports avec les collectivités territoriales et en liaison avec les orientations et les recommandations du Mouvement HLM.

Principes et engagements d'action sociale et professionnelle

Les Coopératives d'HLM exercent leurs missions de construction et d'accueil social avec le concours des financements publics et, en premier lieu, des concours de l'Etat.

L'Etat et les collectivités territoriales concourent aussi au soutien et au redressement des organismes d'HLM. Les Coopératives s'engagent à soumettre les situations de difficultés financières graves à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social ou à la Société de Garantie de l'Accession des Organismes d'Hlm selon les règles fédérales du dispositif d'autocontrôle et à coopérer dans ce cadre avec les services de l'Etat.

Dans les relations avec les collectivités territoriales les dirigeants et les conseils d'administration des coopératives s'engagent à :

- informer chaque commune d'implantation et/ou EPCI compétent, par un rapport annuel portant notamment sur l'attribution de logements, l'entretien et la réhabilitation de l'habitat, les loyers pratiqués lorsqu'elles exercent une compétence locative ;
- transmettre le bilan et le compte de résultat aux collectivités ayant garanti des emprunts.

Les Unions Régionales des coopératives sont des relais territoriaux de l'action fédérale dans l'action régionale du Mouvement HLM. Elles concourent à l'expression des Coopératives sur les conditions et les objectifs de leur action, de leur relation avec les collectivités territoriales et avec l'ensemble des organismes d'HLM et les autres partenaires du logement social.

VI- Dispositions pour l'application dans l'Union de la charte de déontologie du Mouvement HLM

Références Déontologiques

Pour la mise en œuvre de la Charte de déontologie du Mouvement HLM et des engagements pris dans l'Union et à l'initiative des Fédérations, les instances fédérales et confédérales chargées de son application déterminent les modalités de leur intervention dans les recommandations formulées pour l'activité des organismes, l'action de leurs conseils d'administration et de leurs dirigeants et, le cas échéant, d'autres collaborateurs du Mouvement HLM :

Leurs initiatives s'inscrivent dans le cadre des statuts en vigueur dans le secteur HLM et des règles hiérarchiques internes propres aux organismes.

Elles coordonnent et unissent leurs efforts et leurs moyens d'intervention pour servir l'unité de la déontologie sociale et professionnelle du Mouvement.

Elles définissent et mettent en œuvre des principes et des règles applicables aux organismes au titre des engagements contractuels d'adhésion aux fédérations et d'appartenance des fédérations à l'Union en vue de prévenir et, le cas échéant, de mettre fin aux situations susceptibles, en raison de leur gravité, de porter atteinte à l'image et à la crédibilité de l'action du Mouvement HLM.

Ces initiatives, ces principes et ces règles, sont indépendantes des voies d'intervention administratives et juridictionnelles auxquelles elles ne sont subordonnées ni dans les procédures ni dans les principes. Les sanctions qu'elles entraînent le cas échéant ont un caractère professionnel et une signification sociale au regard des principes d'action et des valeurs que reconnaissent ceux qui animent le Mouvement HLM et ceux qui concourent à son action ou définissent leur action comme partenaire du logement et de l'habitat social.

Principes et engagements d'action sociale et professionnelle

L'action déontologique du Mouvement HLM repose sur l'engagement des conseils d'administration et des dirigeants de respecter ses principes et ses règles et d'adhérer aux modalités du dispositif d'autocontrôle.

Le Comité de déontologie fédéral évalue les résultats des Coopératives, fixe les règles de confidentialité de l'autocontrôle, détermine les initiatives à prendre au regard des manquements à la Charte de déontologie, aux statuts et engagements fédéraux. Il étudie des situations ayant donné lieu, dans les Coopératives, à des poursuites administratives et judiciaires.

Les rapports d'inspection administrative lui sont transmis par les dirigeants des Coopératives qui sont par ailleurs tenus d'informer le Président du Comité des procédures pénales engagées contre la Coopérative et les personnes concernées par son action. Le comité examine dans tous les cas les situations dans lesquelles une décision de justice est intervenue.

Les instances fédérales peuvent intervenir directement pour faire en sorte que les décisions des instances délibérantes des sociétés coopératives, les décisions individuelles et les comportements, soient conformes à la charte et aux engagements approuvés par la Fédération.

Le Comité Fédéral de déontologie est saisi par le Président de la Fédération des situations mettant en cause les principes et les règles de la Charte. Il décide des sanctions que ces situations peuvent entraîner. Le Comité Fédéral exerce également un droit d'évocation des situations qui ne lui auraient pas été déférées.

Les décisions du Conseil Fédéral sont rendues après propositions du Comité Fédéral et interventions contradictoires.