

## **CHARTRE COMMUNE ENTRE LES 4 ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES SIEGEANT AU CCL ET HABITAT AUDOIS DECLINANT LES BONNES PRATIQUES POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN FRAGILITE ECONOMIQUES SUITE A LA CRISE LIEE AU COVID-19**

### **Préalable :**

Vu la Charte commune signée sur le plan national le 04 mai 2020 entre le Mouvement Hlm dont la Fédération des OPH et les cinq associations nationales de locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation (AFOC, CGL, CLCV, CNL et CSF)

Vu la démarche convenue sur le plan régional le 12 mai 2020 entre Habitat Social en Occitanie et les six associations de locataires suivantes : AFOC, CGL, CLCV, CNL, CSF et Cfdt.

Il a été convenu entre les 4 associations siégeant au CCL et Habitat Audois de signer une charte commune pour accompagner les locataires en fragilité économique suite à la crise sanitaire COVID-19.

### **Objet de la charte commune :**

Ainsi, afin de pouvoir faire face ensemble aux conséquences sociales de la crise sanitaire COVID-19, les 4 associations et Habitat Audois s'engagent localement à mettre en œuvre la présente charte élaborée sur la base des accords pris sur le plan national et régional.

Il convient de relever qu'une majeure partie de ces engagements ont déjà fait l'objet de mise en œuvre d'actions auprès de public concerné et que ces engagements s'inscrivent pleinement dans les valeurs portées par Habitat Audois, à savoir : la SOLIDARITE, la PROXIMITE, l'EFFICACITE, la RESPONSABILITE et également l'INNOVATION.

Ces engagements comprennent notamment :

- un repérage renforcé et partenarial des familles en difficulté ;
- un contact rapide et systématique avec les ménages en difficultés économiques ;
- la mise en place de dispositifs adaptés d'étalement du paiement des loyers et/ou des charges ;
- la mobilisation des aides de droit commun mises en place par les collectivités locales ou l'Etat ;
- le suivi des locataires.

L'ensemble des engagements a été conçu dans un esprit de co-construction avec les associations de locataires qui sera appliqué tout au long du processus, de la conception des mesures d'aides jusqu'au suivi du dispositif.

La qualité et la permanence de la concertation locative seront déterminantes pour atténuer les effets de la crise.

Ces engagements peuvent se répartir selon les 5 familles suivantes:

#### **1 - Développer des outils et des dispositifs d'appui facilement accessibles :**

Habitat Audois a mis en place plusieurs démarches basées sur le principe de « l'aller vers » pour l'ensemble des locataires pour lesquels il a pu être constaté des difficultés de paiement du loyer.

De même, pour adressage de sms et d'une communication adaptée, les locataires éprouvant des difficultés ou craignant d'en rencontrer, ont été invités à prendre contact avec les interlocutrices sociales d'Habitat Audois.

Dans ce cadre, Habitat Audois a mis en place un contact téléphonique régulier par des interlocuteurs sociaux spécifiques, et dans la durée, avec les locataires montrant des signes de fragilité.

Ces démarches s'appuient, en complément des remontées terrain, sur la mise place de dispositifs adaptés : intranet locataires, chatbot spécifique COVID-19, ...

Pour exemple le chatbot développé en cette période de crise permet de répondre à une soixantaine de questions pouvant être rencontrées par les locataires, exemple : « j'ai des difficultés pour le paiement de mon loyer, que puis-je faire ? ».

Elles prennent également en compte les informations issues de la démarche engagée par Habitat Audois auprès des personnes isolées.

En effet, Habitat Audois souhaitant créer un lien avec les personnes isolées ou en couple de plus de 75 ans, a mis en place la démarche « Thé pas seul-e » qui, structurée autour d'une « équipe » composée de 5 collaboratrices, a fait du phoning pour partager un moment convivial d'échange autour d'un e-partage d'un thé ou d'un café.

Cette opération qui a été très appréciée par les locataires nous a permis de mettre en relation les personnes en besoin d'accompagnement avec les services sociaux de proximité et de pouvoir également les accompagner sur pour le règlement des loyers.

Dans ce cadre un courrier a été adressé à l'ensemble des 103 maires des communes du département sur lesquelles Habitat Audois est implanté.

Plus de 400 échanges téléphoniques et un suivi régulier de 70 de locataires sera effectué.

Les associations de locataires peuvent, en respectant un cadre déontologique de discrétion, signaler à leur bailleur toute situation de détresse économique qu'elles pourraient repérer.

Les locataires peuvent, s'ils le souhaitent, être accompagnés par une association de locataires dans leurs rapports avec le bailleur.

## 2 - Mettre en place des possibilités d'étalement du paiement des loyers et des charges :

Pour les locataires justifiant d'une baisse de leurs revenus en lien avec la crise sanitaire actuelle, les organismes Hlm proposent des solutions personnalisées, adaptées à chaque situation.

Les locataires concernés peuvent, si cela s'avère nécessaire, bénéficier de mesures d'étalement du paiement de leur loyer et de leurs charges.

Les mesures d'étalement pourront être mises en œuvre selon les principes suivants :

- Accord possible de délais de paiement pour les échéances de loyer jusqu'au mois de septembre 2020 inclus et pour la régularisation de charges si elle est débitrice ;
- Maintien de versements partiels ;
- Echelonnement de la dette constituée afin de maintenir une régularité, de limiter le niveau des mensualités pendant le remboursement et de réduire son impact sur le budget des ménages pendant toute cette période.

Dans ce cadre un protocole d'accord individuel relatif au paiement des loyers et charges entre Habitat Audois et les locataires concernés est joint en annexe n°1.

Un protocole personnalisé sera signé entre Habitat Audois et chaque locataire concerné.

Cette possibilité d'étalement du paiement du loyer et des charges fera l'objet d'une information auprès des locataires en dette de la part d'Habitat Audois, avec le relai des associations de locataires.

Habitat Audois a également « assoupli » ses procédures de rappel des locataires en situation d'impayés et a mis en sommeil les procédures contentieuses portant sur les impayés.

D'autre part, des démarches ont été engagées auprès de la CAF et de la MSA sur le sujet du maintien de l'APL.

Un suivi régulier de la situation des locataires en difficulté financière, avec des points d'étapes mensuels, est assuré en relation étroite avec les services de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP) de l'Aude et à cet effet un référent a été désigné au sein d'Habitat Audois.

En complément, des points d'étapes seront présentés aux associations de locataires.

### 3 - Adapter la facturation des charges locatives récupérables :

Le traitement de la régularisation des charges locataires pour l'exercice 2019 est intervenu en avril 2020.

Cette régularisation des charges a été mise en application sur le quittancement du mois d'avril 2020.

Le système de facturation suivi lors des précédents exercices a été renouvelé afin de rendre plus acceptable le paiement de sommes dues.

C'est ainsi que il a été mis en application la démarche suivante : pour les locataires dont le montant de la régularisation de charges locatives est supérieur à 30 €, Habitat Audois propose aux locataires un étalement des paiements sur 3 mois, par prélèvements successifs avec une automatisation de la démarche pour les locataires en situation de prélèvement automatique.

Le contrôle des charges locatives par les associations de locataires, s'il est sollicité, sera facilité par les services d'Habitat Audois, il interviendra alors à postériori.

En complément, une attention particulière sera accordée aux calculs des charges locatives 2020 et la facturation interviendra au juste prix des prestations réalisées dans le respect des textes en vigueur.

Habitat Audois entouré de ses partenaires s'est efforcé de maintenir les services auprès de ses locataires.

Malgré cela, certaines prestations ont dû être mises en sommeil avec une reprise au fil de l'eau en mode dégradé dans un premier.

Un bilan de la situation est actuellement en cours d'établissement et un ajustement des provisions de charges sera effectué si nécessaire.

Un point de la situation sera présenté en CCL lors d'une prochaine rencontre.

### 4 - Mobiliser les ressources de solvabilisation de droit commun :

Habitat Audois et les associations de locataires appuieront les locataires en difficultés dans la mobilisation des divers dispositifs de solvabilisation existants (FSL, Action logement, CCAS, CAF, ouverture de droits par l'Etat au titre du Covid, aide sur quittance...) et les accompagneront dans le montage de leur dossier de demande d'aides.

Des contacts seront pris par Habitat Audois et les associations de locataires avec leurs partenaires pour améliorer l'accès aux FSL existants et adapter les règles de fonctionnement à l'exceptionnelle situation actuelle, par exemple en faveur de la mise en place de plans d'apurement à plus long terme afin de faciliter le rétablissement financier personnel.

#### 5 - Suivi des engagements de la présente charte nationale commune :

Habitat Audois et les 4 associations conviennent de s'alerter mutuellement et régulièrement d'éventuelles difficultés d'application de la présente charte.

Un bilan de l'ensemble des actions interviendra en CCL lors de la fin de la période de crise sanitaire et si malheureuse celle-ci persiste, des bilans d'étape seront fait à l'occasion de chaque CCL.

Enfin et afin d'aller plus loin dans la démarche, les 4 associations et Habitat Audois partagent et soutiennent les demandes formulées sur le plan national par les 5 associations nationales de locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation et le mouvement HLM, à savoir :

- Pour répondre correctement aux difficultés qui vont se présenter dans les semaines et les mois qui viennent, les Fonds de solidarité logement, actuellement très largement financés par les collectivités locales, doivent être renforcés par des moyens de l'Etat, notamment dans les départements déjà fortement sollicités pour amplifier leurs politiques sociales ;
- Renforcer le soutien aux ménages fragiles et aux étudiants par une aide complémentaire de 200 € correspondant au remboursement rétroactif des 5 € d'APL qui leurs ont été retirés depuis 2017 et abroger cette mesure ;
- Prendre dès à présent l'engagement, dans le projet de loi de finances rectificative 2020 et le projet de loi de finances 2021, de revaloriser les aides au logement au-delà de l'inflation, pour compenser les nombreuses années de sous indexation ;
- Prolonger le moratoire sur les expulsions pour les locataires de bonne foi jusqu'au 31 octobre 2020 ;
- Revenir dans la loi de finances pour 2021 sur les coupes budgétaires imposées au logement social (Réduction de Loyer Solidarité, hausse du taux TVA...) pour permettre le développement dans le plan de relance de plus de logements sociaux et très sociaux.

Fait à Carcassonne, le 2020

Pour l'AFOC Le Président, <b>Monsieur Dominique GARCIA,</b>	Pour la CLCV, Le Président, <b>Monsieur René LAFFONT,</b>
Pour la CNL Le Président, <b>Monsieur Dominique FRANC,</b>	Pour U.F.C. que choisir Le Président, <b>Monsieur Martial VERSHAEVE,</b>
Pour Habitat Audois, Le Président, <b>Monsieur Robert ALRIC,</b>	

