

CHARTRE COMMUNE ENTRE LES 4 ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES SIEGEANT AU CCL ET ALOGEA 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 Charte commune signée 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 ALOGEA 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 ALOGEA s'engagent localement à appliquer les 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.

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 partenarial de l'évolution de la situation et l'anticipation de mesures nécessaires en lien avec une éventuelle dégradation de la situation économique et sociale : 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 4 familles suivantes :

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

- Maintien de l'accueil téléphonique dès le début du confinement : accueil téléphonique aux horaires habituels à Carcassonne, aménagés à Narbonne dans un premier temps
- Alors que le paiement en ligne n'existait pas chez ALOGEA, notre service informatique l'a mis en place pour pallier l'impossibilité de payer en espèces ou en carte bleue sur place, répondant ainsi à une attente réelle des locataires ne souhaitant pas créer d'impayés de loyer.
- Tout au long du confinement, un dispositif d'appel téléphonique a été mis en place par nos équipes et en partenariat avec la Régie des Quartiers. Ainsi, les deux structures ont pu toucher le plus de personnes possibles et ne pas se cantonner aux personnes âgées isolées. Plus de 900 appels ont été passés auprès de différents publics dont :

- Les personnes âgées seules
- Les personnes isolées
- Les familles monoparentales
- Les situations déjà suivies par notre service social
- Les situations avec suspicion de violences intra-familiales

Ces appels ont été renouvelés lorsque les personnes le souhaitaient. Ils ont pu conduire à la mise en place par la Régie, en partenariat avec Saint Vincent de Paul, de colis alimentaires.

- Dès le 12 mai, nous avons repris l'accueil physique et les encaissements en espèces sur rendez-vous à Narbonne et à Carcassonne, puis en horaires réduits du 18 mai au 8 juin et enfin aux horaires habituels depuis, dans le respect des consignes sanitaires.
- Une partie des équipes ont également été équipés pour avoir des entretiens en « visio » avec les locataires et les demandeurs
- Les visites à domicile pour des motifs autre que techniques ont également repris depuis le 18 mai, dans un premier temps pour les situations d'urgence.

Le 16 avril, un premier Conseil de Concertation Locative exceptionnel a été programmé afin d'informer les associations sur le fonctionnement mis en place et de partager le vécu des locataires et les besoins.

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

Pour les locataires justifiant d'une baisse de leurs revenus ou d'une augmentation de leurs dépenses (notamment alimentaires) en lien avec la crise sanitaire actuelle (ce qui permet de ne pas se cantonner aux familles concernées par l'activité partielle), **ALOGEA a continué de proposer des solutions personnalisées, adaptées à chaque situation.**

Les locataires concernés peuvent bénéficier de mesures d'étalement du paiement de leur loyer et de leurs charges. Comme dans notre fonctionnement habituel, les mesures d'étalement sont et seront mises en œuvre selon les principes suivants :

- Accord possible de délais de paiement pour les échéances de loyer pour la régularisation de charges si elle est débitrice
- Accord sur des 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, sans réelle limite de durée (plan d'apurement possible à 10€ voire 5€ selon les ressources).

Cette possibilité d'étalement du paiement du loyer et des charges fera l'objet d'une information large auprès des locataires, par ALOGEA, avec le relais des associations de locataires.

Une codification a été mise en place dans notre logiciel pour les ménages touchés par des difficultés liées à la crise sanitaire, permettant un suivi spécifique, n'excluant cependant pas les autres ménages des mesures d'accompagnement.

ALOGEA a modifié ces relances en précontentieux afin de les adapter à la situation et de rassurer les locataires.

Le traitement des procédures en contentieux a été suspendu pendant le confinement.

Aujourd'hui, conformément à la procédure en place, les dossiers contentieux font l'objet d'un suivi basé sur les regards croisés du chargé de contentieux, des conseillères sociales et des responsables de service. Les ménages confrontés à des difficultés spécifiques liées à la crise entrent pleinement et avec une attention particulière dans ce dispositif d'accompagnement renforcé.

Enfin, les équipes accompagnent individuellement les locataires dans leurs démarches pour solliciter toutes aides existantes et/ou mises en place afin de les aider à régulariser leur situation (CAF, FUL, aide exceptionnelle d'Action Logement, Caisse de Retraite, etc.).

3 - Adapter la facturation des charges locatives récupérables :

Le traitement de la régularisation des charges locataires pour l'exercice 2019 interviendra en juin 2020. Etant largement créditrice, elle permettra d'apporter une « respiration » à la plupart des ménages.

Le nombre de locataires débiteurs s'élève à environ 600. Tous les locataires concernés par une régularisation débitrice supérieure à 40 euros vont être contactés afin de proposer un étalement du paiement.

Les dépenses importantes liées à la consommation d'eau feront elles aussi l'objet d'un suivi particulier : ajustement des provisions, mais surtout accompagnement des locataires.

Le contrôle des charges locatives par les associations de locataires, s'il est sollicité, sera facilité par les services d'ALOGEA.

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. Un point sur les prestations maintenues et celles suspendues (mais qui ont pu faire l'objet d'un rattrapage) pendant le confinement sera présenté en CCL lors d'une prochaine rencontre.

4 - Suivi des engagements de la présente charte nationale commune :

Comme nous essayons de le faire depuis le début de la crise sanitaire, l'enjeu essentiel actuellement est de pouvoir adapter nos actions en fonction de l'évolution de la situation, sur laquelle nous avons aujourd'hui encore peu de recul.

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

Un bilan de la situation et des actions menées est programmé a minima en septembre et en décembre 2020.

En fonction de l'ampleur des retombées économiques et sociales, des dispositifs existants pourront être adaptés et les partenariats, notamment de l'Etat, sollicités encore davantage.

Fait à Carcassonne, le 23 juin 2020

Pour l'AFOC Le Président, Dominique GARCIA,	Pour la CLCV, Le Président, René LAFFONT,
Pour la CNL Le Président, Dominique FRANC,	Pour la CSF, La Présidente, Monique CARPENTIER
Pour ALOGEA Le Président, Michel BODEVIN	