

CHARTRE DE SUIVI ET D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉ DANS LE CADRE DE LA CRISE SANITAIRE

Les engagements d'Élogie-Siemp

Entrée en vigueur le 3 juin 2020

Ce document a été
établi dans le cadre de
la concertation locative
avec les représentants
des locataires.





CRISE SANITAIRE - COVID 19

Les engagements d'Elogie- Siemp en matière d'accompagnement des locataires en situation de fragilité économique

Charte signée avec les représentants Elus au Conseil d'Administration (CNL et SLC-CSF) dans le cadre de la Concertation Locative et du Patrimoine (CCLP)

La crise sanitaire que nous traversons fragilise certains locataires dont les revenus n'ont pu être maintenus et aura un impact indéniable dans les mois à venir sur l'économie de notre pays et donc sur la stabilité dans l'emploi de nombreux locataires.

L'Union sociale pour l'habitat, les fédérations qui la composent et les cinq associations nationales de locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation ont récemment rendu publiques des propositions communes pour soutenir les locataires fragilisés.

La fédération des EPL a tenu une réunion de concertation exceptionnelle le 23 avril 2020 pour partager les bonnes pratiques et recueillir la parole des représentants des locataires ; Elogie-Siemp faisait partie des bailleurs présents.

Enfin, Elogie-Siemp a tenu le 20 avril 2020, une réunion exceptionnelle avec les représentants siégeant au CCL-Patrimoine pour faire un point sur l'organisation de l'entreprise durant cette période atypique.

Enfin, il convient de rappeler que la « trêve hivernale » a été prolongée jusqu'au 10 juillet 2020 par le gouvernement.

Après concertation avec les membres du CCLP, il a été défini ce qui suit :

Introduction

Un suivi régulier et le partage des modalités pratiques de prise en compte des difficultés économiques rencontrées par les locataires durant cette période apparaissent nécessaires pour permettre :

- Un relais efficace sur le terrain notamment grâce aux associations et aux groupements de locataires présents sur les sites (environ 20 % du patrimoine d'Elogie-Siemp),
- Une cohérence et un ajustement des actions et pratiques dans les différentes agences et services.

Ainsi, le présent document a pour vocation à rappeler les actions et règles mises en place pour accompagner les locataires.

Périmètre

Le présent protocole s'applique aux locataires d'Elogie-Siemp dont la situation économique s'est détériorée durant la crise sanitaire en ayant notamment pour conséquence une difficulté avérée à honorer le loyer compte tenu de difficultés économiques persistantes (baisse de ressources, perte d'emploi notamment).

Il convient de souligner que les situations contentieuses générées par l'existence de troubles de voisinage ou à la tranquillité des locataires importants et avérés ainsi que les squats (installation dans les lieux avec effraction), sous-locations et substitution d'occupants ne bénéficient pas de ces mesures particulières, **les procédures se poursuivant sauf si des conséquences liées à cette pandémie de nature médicales ou sociales devaient être identifiées.**

Règles & moyens mis en place

- **Elogie Siemp (E-S) s'engage à favoriser des contacts directs** notamment par téléphone avec les familles en difficultés. A cet effet, E-S mobilise les chargés de clientèle, les conseillères sociales et les gestionnaires contentieux. **Lors d'un premier contact personnalisé, une évaluation de la situation sera réalisée.**

Les familles seront accompagnées dans les différentes étapes par la personne en charge de leur dossier au titre de l'impayé : chargé(e) de clientèle, gestionnaire contentieux ou conseillère sociale le cas échéant.

A cet effet,

- ✓ **Il est rappelé que les études se feront sur justificatifs** afin d'apprécier la réalité des baisses de ressources et donc la capacité financière du foyer. Les dossiers sont appréciés aussi par rapport à l'augmentation des dépenses qui ont pu intervenir durant cette période. Les situations seront appréciées avec discernement en tenant compte du statut professionnel (salarié, auto entrepreneur, activité hors cadre réglementaire, ...etc).
 - ✓ **Des échéanciers doivent être proposés** avec pour objectif d'établir une échéance de 10 euros minimum et sur une durée maximum de 24 mois. Cependant, sur simple demande, un locataire peut obtenir un plan sur 12 mois minimum.
 - ✓ **Les situations n'entrant pas dans ce cadre** feront l'objet d'une étude particulière avec les responsables d'agence et contentieux afin de décider :
 - La mise en place de conditions de paiement plus longues,
 - Ou le règlement partiel du loyer dans l'attente d'une solution ultérieure (perception d'une aide, retour à l'emploi par exemple).
 - ✓ Dans un souci de transparence, les délais et modalités de paiement accordés aux locataires **sont consignés dans un protocole bipartite**.
 - ✓ Elogie-Siemp s'engage, en lien avec la CAF, à **faire maintenir les AL et APL** versées.
 - ✓ **Toutes les autres aides mobilisables** (prestations sociales et aides au logement) **doivent faire l'objet d'une ouverture de droit** auprès notamment du CASVP (Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris), FSL (Fonds de solidarité logement)¹, CAF et de l'ensemble des acteurs départementaux et municipaux pour le patrimoine situé sur des communes de banlieue, aides à «l'énergie », etc...
 - ✓ **Pour les locataires concernés, Elogie-Siemp s'engage à revoir sur demande le montant du SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) perçu en s'appuyant sur les justificatifs de ressources fournies de mars à mai 2020.** En contrepartie, les locataires s'engagent à fournir en septembre 2020, les justificatifs de ressources des mois de juin à septembre 2020. A défaut, Elogie-Siemp rétablira la facturation du SLS dans les conditions connues avant la pandémie à compter de l'avis d'échéance de fin octobre 2020.
- **Jusqu'en octobre 2020**, à la place des courriers de relance habituels, **un courrier mensuel personnalisé** sera produit par les directions territoriales en lien avec la direction de la gestion locative. Ces courriers s'appuieront

¹ Une fiche sur le FSL est disponible sur site du bailleur

notamment sur un suivi régulier et statistique des situations au rythme de 2 fois par mois et ne seront transmis qu'aux locataires dont la situation se dégrade.

- **L'ouverture d'une nouvelle procédure contentieuse est à ce stade suspendue** jusqu'en **octobre 2020**. Néanmoins certains dossiers pourront être suivis par le service contentieux au titre des actions d'accompagnement et de prévention.
- **Les dossiers des locataires qui faisaient l'objet d'une procédure contentieuse avant la crise** seront étudiés au cas par cas. Les locataires qui avaient pris des engagements avec Elogie-Siemp et qui ne seraient plus en mesure de les tenir verront leur situation réévaluée afin de construire de nouvelles solutions en vue de conserver l'objectif de maintien dans les lieux.
- Enfin, il est rappelé que la « **trêve hivernale** » qui habituellement se termine le 31 mars, a été prorogée jusqu'au 10 juillet. De concert avec les 2 autres bailleurs dépendant de la Ville de Paris, **il a été décidé de prolonger cette période jusqu'au 31 octobre 2020**. Ainsi, Elogie-Siemp s'engage à ne procéder à aucune expulsion pour impayés dès lors que les locataires sont de bonne foi. Cette règle ne s'applique pas aux procédures pour troubles ou aux squats.

Charges locatives 2019

Chaque année, une part significative des régularisations de charges sont créditrices, c'est-à-dire qu'Elogie-Siemp doit rembourser aux locataires une part des acomptes versés.

Le contexte actuel implique une validation rapide des régularisations 2019 (et corrections 2018 éventuelles) pour reverser ces sommes. Elogie-Siemp ne saurait cependant s'engager sur un planning mais s'engage à mobiliser l'équipe des charges locatives sur ce seul sujet prioritaire.

Aussi, après clôture du dossier par le gestionnaire de charges, il est décidé :

- Une pré-validation et un contrôle rapide des dossiers par la responsable des charges locatives et le responsable d'agence,
- Un envoi des décomptes au plus tard le mois qui suit la clôture du dossier,
- Un contrôle par les représentants des locataires après envoi des décomptes de charges aux locataires.

Une fois les décomptes envoyés,

- **Les crédits seront immédiatement appliqués sur les comptes des locataires et déduits le cas échéant de la dette (solde débiteur).**
- **Afin de ne pas dégrader la situation des locataires, les débits sont reportés, et seront facturés sur l'avis d'échéance de fin octobre, donc exigibles en novembre 2020.**
- **Un courrier explicatif sera envoyé aux locataires concernés avec le décompte individuel de charges.**

Lors de la facturation des soldes débiteurs en novembre, les locataires en difficulté pourront disposer de nouveaux délais de paiement en tenant compte de la dette restante et du montant du solde de charges devenu exigible (Cf. échéancier).

Mutation

Certains locataires pourraient voir leur situation économique se dégrader de manière pérenne. Le niveau de loyer du logement occupé malgré la revalorisation des aides au logement, pourrait ne plus être en adéquation avec les ressources et la taille du foyer, ainsi qu'aux besoins de la famille.

Il est rappelé que dans le cadre de notre politique de prévention des impayés, l'échange de logement est un outil mis à disposition des locataires.

Aucune mutation ne sera contrainte ; les propositions faites seront en adéquation avec les besoins des locataires : taille du logement & situation géographique au regard des contraintes familiales et médicales le cas échéant notamment.

A noter cependant que le FSL peut conditionner ces aides au relogement lorsque le logement n'est plus en adéquation avec les besoins et les moyens financiers des locataires, et qu'en cas de refus d'une proposition, les locataires sont susceptibles de perdre leur droit aux aides.

Suivi & Communication

Le présent document sera mis en ligne sur l'extranet-locataires (page publique) et relayé sur les réseaux sociaux.

Il sera par ailleurs envoyé aux locataires lors des relances et informations ciblées, réalisées dans le cadre des opérations de prévention des impayés.

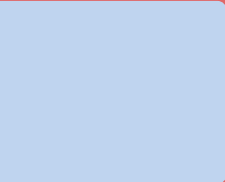
Enfin, des actions d'information à destination des équipes et intégrant les gardiens seront réalisées afin de permettre un relai efficace auprès des locataires.

Il est constitué un Comité de Suivi composé de membres du Conseil de Concertation Locative du Patrimoine.

Elogie-Siemp s'engage à faire un suivi régulier et au minimum mensuel aux membres du CCLP des résultats obtenus au travers des indicateurs globaux sur les impayés.

Ce dispositif sera actif jusqu'en octobre 2020 et pourra être reconduit en fonction des résultats obtenus.

Dans le cadre de la concertation et du travail collectif et collaboratif qui en découle, les membres du CCLP sont invités à faire remonter au Directeur de la Gestion Locative les difficultés rencontrées et les bonnes pratiques.



Valérie de BREM,
Directrice Générale
ELOGIE-SIEMP

Michèle MOINDREAU,
Représentante des locataires au CA
Élue SLC-CSF

Frédérique LECOCQ,
Représentante des locataires au CA
Élue CNL

A Paris le 3 juin 2020

