



Charte commune entre le Mouvement Hlm et les cinq associations nationales de locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation

Covid 19 – Vingt engagements de bonnes pratiques pour l'accompagnement des locataires Hlm en fragilité économique

La crise sanitaire que nous traversons accentue, chaque jour un peu plus la crise économique et sociale. 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 cinq propositions communes pour soutenir les locataires fragilisés :

- 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**.

Les signataires continueront de porter ces propositions dans le débat public et, sans attendre, ils rappellent que la concertation locative, notamment au sein des Conseils de concertation locative, constitue le cadre adapté visant à aboutir à la signature de protocoles locaux sur le paiement des loyers et des charges et l'accompagnement des locataires à l'échelle de chaque organisme, sur la base des vingt recommandations de la présente charte commune.

I. Développer des outils et des dispositifs d'appui facilement accessibles

1. Mettant en œuvre les principes de « l'aller vers », les organismes Hlm s'engagent à prendre l'initiative du contact avec tout locataire dont ils constatent notamment des difficultés de paiement du loyer.
2. Les organismes Hlm incitent également les locataires à prendre contact rapidement avec leur interlocuteur ou leur interlocutrice, s'ils craignent de rencontrer des difficultés de paiement.
3. Les collaborateurs et les collaboratrices des organismes Hlm mettent en place un contact téléphonique régulier, et dans la durée, avec les locataires montrant des signes de fragilité.
4. Pour favoriser ce lien avec les locataires, les organismes Hlm développent, tout en maintenant le travail de proximité lorsqu'il est possible au regard des règles sanitaires, des moyens d'échanges et de communication adaptés : numéro de téléphone unique gratuit ou non surtaxé, adresse mail dédiée, interlocutrice ou d'un interlocuteur spécifique, adaptation des outils numériques existants (intranet locataires, chat-box...)
5. 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.
6. Les locataires peuvent s'ils le souhaitent être accompagnés par une association de locataires dans leurs rapports avec le bailleur.

II. Mettre en place des possibilités d'étalement du paiement des loyers et des charges

7. 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 sont 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.
8. Des règles précises et transparentes d'étalement sont définies conjointement dans un protocole local concerté entre par l'organisme Hlm et les associations de locataires. Ces règles laissent une marge d'appréciation de chaque situation. Le protocole local comporte un exemple type de protocole individuel entre le bailleur et les locataires. Des exemples sont intégrés en annexe du présent protocole.
9. Les possibilités d'étalement du paiement du loyer et des charges font l'objet d'une information large auprès des locataires, de la part de l'organisme Hlm, avec le relais des associations de locataires.
10. La procédure d'accès aux mesures d'étalement du loyer et des charges est conçue de manière simple, soutenable et rapide pour le locataire.
11. Le locataire et l'organisme Hlm signent un protocole individuel et personnalisé qui précise les engagements réciproques et l'échelonnement de la dette constituée, par des versements mensuels. Les organismes veilleront à ce qu'un locataire engagé dans un protocole individuel ne reçoive pas de relance sans lien avec son exécution.

12. Un dispositif de suivi *ad hoc* conjoint associations – bailleur ou la réunion régulière du Conseil de concertation locative permet un bilan des actions mises en œuvre au titre du protocole local au fur et à mesure du temps et de réaliser les correctifs qui s'imposent.

III. Adapter la facturation des charges locatives récupérables

13. Les organismes Hlm peuvent adapter les provisions pour charges sur la quittance. Depuis le début du confinement, chaque organisme Hlm s'est efforcé de maintenir le niveau de service. Toutefois certaines prestations ou interventions ont pu être suspendues comme par exemple sur les espaces verts.

14. La période de régularisation des charges locatives s'ouvre en ce moment dans un grand nombre d'organismes Hlm. Selon les cas, les régularisations seront soit reportées, soit traitées de manière distincte :

- Régularisation créditrice : versement du trop-perçu aux locataires ;
- Régularisation débitrice : étalement ou report du paiement selon les mesures prévues dans le protocole local, et en tenant compte de la capacité des associations de locataires à effectuer le contrôle des charges.

15. Chaque conseil de concertation locative examinera de manière anticipée les services rendus pendant la période, afin de préparer la régularisation des charges de l'année 2020, et ce, dans le respect des textes en vigueur.

16. Les activités et les initiatives développées dans le cadre de la crise sanitaire sont assimilées à des actions de concertation locative et doivent à ce titre être facilitées par la fourniture des documents support par les organismes Hlm. Les réunions peuvent donner lieu à l'octroi d'indemnités même si elles n'ont pas lieu en présentiel.

IV. Mobiliser les ressources de solvabilisation de droit commun

17. Les organismes 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.

18. Des contacts seront pris par les organismes Hlm 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 d'effacement des dettes de loyer.

V. Suivi des engagements de la présente charte nationale commune

19. L'Union sociale pour l'habitat, les fédérations qui la composent et les cinq associations nationales de locataires conviennent de s'alerter mutuellement et régulièrement d'éventuelles difficultés d'application de la présente charte.

20. La mise en œuvre de la présente charte fera l'objet d'un bilan à l'occasion du Congrès Hlm de Bordeaux en septembre 2020.

Fait à Paris, le 04 mai 2020

Jean-Louis Dumont,
Président de l'Union sociale pour l'habitat

Yannick Borde,
Président de Procivis UES AP

Valérie Fournier,
Présidente de la Fédération nationale des Entreprises sociales pour l'habitat

Marie-Noëlle Lienemann,
Présidente de la Fédération nationale des Coopératives Hlm

Denis Rambaud,
Président de la Fédération nationale des Associations régionales Hlm

Marcel Rogemont,
Président de la Fédération nationale des Offices publics de l'habitat

XXX,
Association force ouvrière consommation

XXX,
Confédération générale du logement

XXX,
Confédération logement et cadre de vie

XXX,
Confédération nationale du logement

XXX,
Confédération syndicale des familles