



## Charte commune entre ADVIVO et les associations de locataires la CLCV, l'Indecosa CGT Isère, la CGL 38

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

**Pour rappel, veuillez trouver ci-dessous le socle commun existant au niveau national :**

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 aux échanges et aux actions mises en œuvre sur le paiement des loyers et des charges et l'accompagnement des locataires, sur la base des vingt recommandations de la présente charte commune.

Au niveau local, nous vous proposons la déclinaison suivante, destinée à répondre aux difficultés rencontrées uniquement par nos locataires impactés financièrement par la situation de crise sanitaire liée au COVID 19, (après présentation de justificatifs auprès de nos services).

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

1. Mettant en œuvre les principes de « l'aller vers », ADVIVO s'engage à prendre l'initiative du contact avec tout locataire dont il constate notamment des difficultés de paiement du loyer.
2. ADVIVO incite 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 d'ADVIVO ont mis en place un contact téléphonique régulier, et dans la durée, avec les locataires montrant des signes de fragilité. Pour rappel, 1500 contacts téléphoniques ont eu lieu pendant la période de confinement.
4. Pour favoriser ce lien avec les locataires, ADVIVO développe, 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 gratuit ou non surtaxé, adresse mail dédiée, interlocutrice ou d'un interlocuteur spécifique, adaptation des outils numériques existants (site internet d'ADVIVO, sms...)
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, ADVIVO propose 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 (cf. III.13) ;
- Maintien de versements partiels pendant cette période ;
- 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. Les accords de règlement seront formalisés par un plan d'apurement individuel, la durée et le montant des mensualités seront appréciés et adaptés au cas par cas en tenant compte de la situation individuelle du locataire.

9. Les possibilités d'étalement du paiement du loyer et des charges font l'objet d'une information large auprès des locataires en difficultés, de la part d'ADVIVO, 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 ADVIVO signent un plan d'apurement 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 bilan des actions mises en œuvre sera présenté en Conseil de concertation locative.

### **III. Adapter la facturation des charges locatives récupérables**

13. La période de régularisation des charges locatives s'ouvrira à partir du mois de juin 2020, les régularisations seront traitées de manière distincte :

- Régularisation créditrice : versement du trop-perçu aux locataires (sous réserve de solde débiteur existant y compris échéance courante) ;

- Régularisation débitrice :

- Si le locataire est en prélèvement automatique du loyer et des charges, il bénéficiera d'un étalement automatique du paiement sur :

- 1 mois pour les montants inférieurs à 50€

- 2 mois pour les montants compris entre 50€ et 100€

- 3 mois pour les montants compris entre 100€ et 150€

- 4 mois pour les montants compris entre 150€ et 200€

- 5 mois pour les montants compris entre 200€ et 250€

- 6 mois pour les montants supérieurs à 250€

Un étalement adapté à la situation et à la capacité financière du locataire peut être mis en place sur demande individuelle du locataire et pour venir modifier les étalements du traitement automatique dans la limite des 6 mois d'échelonnement.

- Si le locataire n'est pas en prélèvement automatique, le montant de la régularisation des charges sera facturé et il lui appartiendra de se rapprocher de notre service recouvrement pour la mise en œuvre d'un plan d'apurement adapté à sa situation et à sa capacité financière, également dans la limite des 6 mois d'échelonnement.

14. Advivo ayant fait le choix d'assurer les prestations, les provisions restent les mêmes en attendant la régularisation de charges. Pour les situations particulières les provisions pourront être revues.

15. Une présentation des services rendus pendant la période sera faite lors d'un conseil de concertation locative en fin d'année 2020 ou début 2021.

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.

#### **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 au 1<sup>er</sup> trimestre 2021 pour étudier les situations des locataires les plus précaires. Il n'y aura pas d'expulsions de locataires liées aux seules conséquences du covid.

Fait à Vienne, le 30 septembre 2020

Monsieur Nicolas Berthon  
Directeur Général d'Advivo

Monsieur Thierry Kovacs  
Président d'Advivo

Monsieur Jean-François GUTIERREZ  
Président de l'Indecosa CGT Isère

Monsieur Jacques Duc  
Président de l'union Locale CLCV

Madame Zohra Chorfa Kumpf  
Présidente de la CGL 38