

CHARTRE D'ENGAGEMENT SUR L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES SPECIFIQUEMENT LIE A LA CRISE SANITAIRE

L'accompagnement des ménages en difficulté et la prévention des impayés est de longue date une préoccupation des organismes HLM .

Val de Berry a mis en place une organisation et des procédures adaptées à la précarité d'une part croissante de ses locataires. Au sein du Pôle Gestion Sociale, les conseillères sociales sont mobilisées pour traiter les difficultés de paiement très en amont, assurer une approche personnalisée et proposer des solutions adaptées.

Situation inédite, la crise sanitaire nécessite de mobiliser les équipes en charge de la prévention et du traitement des impayés et de renforcer les organisations pour accompagner les locataires qui se retrouveraient en difficulté économique.

En effet, si la plupart de nos locataires ne devraient pas connaître de difficultés majeures pour payer leurs loyers (versement de l' APL, maintien des rémunérations, des aides sociales, des pensions ...), une partie des actifs (artisans, indépendants, auto-entrepreneurs, intérimaires, salariés en chômage partiel pour lesquels le maintien du salaire n'a pas été assuré ...) peut avoir été confrontée à une baisse de ressources et connaître des difficultés financières.

La présente charte fixe les engagements de bonnes pratiques pour l'accompagnement des locataires de Val de Berry en fragilité économique en lien avec la situation actuelle.

Val de Berry entend traiter les situations individuelles avec attention, respect et responsabilité.

Val de Berry sollicite les associations représentant les locataires à s'inscrire dans cette démarche afin de l'accompagner auprès des ménages dans la mise en œuvre des orientations suivantes développées autour de 3 axes :

- Une mise à disposition et une démarche active de prise de contact
- Un diagnostic personnalisé, une orientation adaptée et un accompagnement aux démarches
- Un protocole individualisé de remboursement de la dette constituée pendant la crise sanitaire

I – Une mise à disposition et une démarche active de prise de contact

Val de Berry propose à ses locataires plusieurs modalités de mise à disposition et renforce sa démarche active de prise de contact.

1 - Un accueil spécifique avec des modalités d'échanges et de communication variées.

Boîte messagerie contact, SMS, numéro de téléphone dédié à la permanence sociale, transfert aux conseillères des appels effectués sur l'accueil téléphonique du siège, courriers, les locataires disposent de plusieurs outils pour contacter les services de Val de Berry. Cette information est accessible sur le site Internet de l'organisme et relayée par les collaborateurs de proximité.

Pendant le confinement, plusieurs campagnes de communication ont été réalisées autour du déploiement de l'Extranet locataire (paiement en ligne, avis d'échéance dématérialisé...).

2 – Mise en œuvre du principe de l' « aller vers »

Val de Berry mobilise le Pôle Gestion Sociale afin de prendre contact avec tous les locataires pour lesquels une difficulté de paiement serait survenue pendant la crise sanitaire afin de proposer une évaluation de la situation. En cas d'impossibilité de joindre le ménage par téléphone ou mail, un courrier de mise à disposition précisant les coordonnées de la conseillère en charge de leur dossier sera adressé.

3 – Une réponse systématique et bienveillante aux sollicitations

Outre une réponse systématique et un suivi des sollicitations directes des locataires présentant des signes de fragilité ou de difficultés économiques, le bailleur sera attentif à prendre en compte tout signalement, en respectant un cadre déontologique de discrétion, émanant d'une association de locataires.

4 – Des modalités d'accueil adaptées

Les contacts par téléphones, par SMS ou par mail sont favorisés. Toutefois, en cas de difficulté spécifique ou si le locataire le souhaite, les conseillères sociales reçoivent en agence, sur rendez-vous obligatoirement, dans le bureau dédié et aménagé à cet effet.

II – Un diagnostic personnalisé, une orientation adaptée et un accompagnement aux démarches

1 – Proposer un diagnostic individuel

Les locataires susceptibles d'avoir rencontré une baisse de revenus ou des difficultés particulières en lien avec la crise sanitaire se verront proposer un diagnostic de leur situation.

2 – Etudier des solutions personnalisées

Les conseillères sociales sont en mesure, pour chaque ménage, de rechercher avec eux, la solution la plus adaptée (recherche d'aides financières, plans de remboursement adaptés ...). En fonction de sa situation personnelle et professionnelle, la conseillère sociale lui présentera les dispositifs d'aides auxquels il peut faire appel et les modalités de constitution des demandes d'aides financières.

3 – Accompagner aux démarches et mobiliser les ressources de solvabilisation de droit commun et/ou d'aides exceptionnelles

Chaque locataire en difficulté pourra, s'il le souhaite, être accompagné dans ses démarches de mobilisation des divers dispositifs de solvabilisation existants (FSL, Action Logement, caisses de retraite, CCAS ...) soit sur les aides exceptionnelles mises en place par ses dispositifs soit sur les aides financières de droit commun.

Les conseillères sociales constitueront les demandes d'aides auprès du FSL pour les ménages pouvant y prétendre.

III – Etablir un protocole de remboursement de la dette constituée pendant la crise sanitaire

1 – Proposer un étalement du remboursement des loyers et charges non réglés pendant la période.

Les locataires justifiant d'une baisse de leurs revenus en lien avec la crise sanitaire, qui ne pourraient ou ne souhaiteraient pas solliciter d'aides financières, se verront proposer un plan de remboursement des sommes non réglées. Après examen de leur situation financière personnelle, ils pourront bénéficier de délais de paiement adaptés à leur budget afin de limiter l'impact de leur mensualité de remboursement pendant la période de remboursement.

Cet accord de règlement sera acté par la signature d'un protocole entre le locataire et Val de Berry.

2 – La suspension des relances pour les locataires de bonne foi

Les locataires de bonne foi, qui auraient repris le paiement de leur échéance courante, qui respecteraient leur mensualité de remboursement ou seraient dans l'attente d'une décision suite à une demande d'aide financière ne feront l'objet d'aucune relance pour les sommes non réglées pendant la crise sanitaire.

3 – Un ajustement des modalités de règlement en cas de besoin

En cas de rejet d'une éventuelle demande d'aide financière, d'aide partielle ne couvrant la totalité des sommes restant dues ou de difficultés financières ne permettant pas le respect du protocole de remboursement, sur demande du locataire, Val de Berry s'engage à procéder à une nouvelle évaluation de la situation du ménage. Une nouvelle solution sera recherchée ou une nouvelle mensualité de remboursement plus adaptée sera proposée.

La présente charte est signée en concertation entre le bailleur, Val de Berry et les associations de locataires qui conviennent de s'alerter mutuellement en cas de difficultés d'application.

Fait à Bourges, le

Pour la CNL
La Présidente,
Denise DURANTON

Pour l'INDECOSA-CGT
La Présidente,
Blandine HARLE

Pour la CLCV
La Présidente,
Françoise BOUVET

Pour l'AFOC
Le Président,
Franck JANSONNIE

Pour Val de Berry
Le Directeur Général,
Pascal RIGAULT