

PARTICIPANT-ES

	PRESENTIEL :	AUDIOCONFERENCE :
Pour l'AFOC	Barbara Thocquenne (administratrice)	-
Pour la CLCV	Joelle Grille (membre permanente)	-
Pour la CNL	Paul Pinchon (administrateur)	Nicole Benkirane (membre permanente) Marie Blanche Fernandez (invitée)
Pour la CSF	Christian Dechenes (membre permanent)	-
Pour la CGL		Ahmed Mamache (Invité)
Pour INDECOSA-CGT	Jean-Luc Bizeul (administrateur)	-
Pour le DAL HLM	Céline Delprat (invitée)	-
Pour I3F	Bruno Rousseau Stéphane Ducret Julia Deschamps	-

Compte tenu du contexte Covid-19, la réunion s'est tenue en partie en présentiel (1 représentant-e par association maximum) et en partie en audioconférence.

ORDRE DU JOUR**Les points suivants ont été abordés :**

- Point n°1 : Principales actions entreprises durant le confinement
- Point n°2 : Actions mises en œuvre durant la période de déconfinement
- Point n°3 : Charte d'engagement pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique
- Point n°4 : Programmation du prochain CRCL

Documents présentés et remis en séance :

- Actions entreprises pendant le confinement et le déconfinement
- Projet de charte



REMARQUES/ QUESTIONS/DECISIONS :

POINT N°1 - PRINCIPALES ACTIONS ENTREPRISES DURANT LE CONFINEMENT

Demande CLCV : Maintenir le renvoi du téléphone fixe vers le numéro de portable des gardien·nes.

→**Réponse I3F :** Les téléphones portables des gardien·nes sont destinés prioritairement aux appels de leurs managers et des entreprises. Le renvoi des postes fixes vers les téléphones portables est efficace pour les visites de logement.

Demande DAL HLM : Affiner les chiffres concernant les locataires en premier impayé et indiquer le nombre de ménage "primo-débiteur" ainsi que ceux et celles qui font déjà l'objet d'une procédure contentieuse (assignation, jugement, CQL, CFP...)

→**Réponse I3F :** Les chiffres communiqués sont basés sur les relances R1 (1 mois de retard) et n'incluent pas les personnes en procédure d'expulsion. D'autres informations seront communiquées dans le cadre du suivi de la charte. L'évolution des R1 constatée entre mars et avril est probablement due à la situation de la crise sanitaire et au retard des courriers de la poste, le nombre de R1 diminuant entre avril et mai.

Remarques CGL, CNL, CLVC : Remerciements à l'égard du personnel d'I3F pour leur implication pendant le confinement

→**Réponse I3F :** Il s'agit d'une réussite collective grâce à l'investissement des équipes d'I3F et des locataires qui ont contribué à maintenir leurs sites propres.

POINT N°2 - ACTIONS MISES EN ŒUVRE DURANT LA PERIODE DE DECONFINEMENT

Remarque CNL : Un certain nombre d'opérations a pris du retard et a nui aux locataires : ascenseurs, fuites d'eau. Certaines entreprises se sont montrées peu réactives.

→**Réponse I3F :** L'entretien des immeubles a été maintenu durant la période confinement, qu'il s'agisse de l'entretien des parties communes en privilégiant la désinfection des points de contacts et les interventions techniques urgentes pour permettre le fonctionnement des équipements. Le retard concernant les interventions techniques est une priorité et les entreprises sont en ordre de marche pour résorber les retards, tant dans les parties communes que dans les parties privatives. Pour ce faire, les entreprises reprennent notamment toutes les demandes en stock qui n'avaient pas pu être traitées pendant le confinement. Ces interventions sont encadrées par les plans de reprise d'activité des entreprises qui intègrent la dimension des gestes barrières.

Question CNL : Quid de la fin du déconfinement sachant qu'après la crise sanitaire, c'est la crise économique qui menace ?

→**Réponse d'I3F :** La posture prise dès le départ a été d'« aller vers » les locataires et de chercher des solutions pour chacun·e dans un contexte de solidarité. Les appels sortants vers les locataires et les mesures prises durant le confinement sont maintenus pendant la période de déconfinement.

Question DAL HLM appuyée par la CLCV : Est-ce qu'I3F est prêt à s'engager plus fortement en prenant des mesures à la hauteur de la crise économique qui arrive comme un moratoire sur les expulsions et des remises sur quittance ? Car un simple échéancier ne sera pas suffisant.

→**Réponse d'I3F :** La suspension des procédures contentieuses est prévue jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire le 10 juillet. Après cette date, la reprise des expulsions sera effective pour les situations de troubles de voisinage, d'occupation de logement avec effraction, d'agressions envers nos personnels. Pour les autres procédures d'expulsions engagées avant la crise Covid-19, un examen



individuel du dossier sera opéré. Aucune expulsion de ménage de bonne foi ne sera effectuée avant le démarrage de la trêve hivernale 2020-2021.

Concernant les aides sur quittances, I3F va se rapprocher de Soli'AL pour mettre en relation les agences et permettre la mise en place du CILPASS.

Demande CLCV : Il serait important de communiquer aux locataires la liste tous les droits et aides disponibles.

→ **Réponse d'I3F** : Il est compliqué de lister tous les dispositifs existants. La solution la plus utile et efficace est de dire aux locataires de se rapprocher de 3F et des services sociaux qui seront à même de proposer la solution la plus adaptée.

Demande CSF : En ce moment ce serait bien d'accélérer les régularisations de charges pour les sites sur lesquels les charges sont créditrices.

→ **Réponse d'I3F** : Les régularisations ont continué pendant le confinement et la priorité a été donnée aux charges créditrices. Par ailleurs nous avons « stocké » les régularisations des charges débitrices durant la période du confinement. Les régularisations de charges débitrices reprendront en juillet pour permettre un élément des montants sur les 6 mois restants.

Question CLCV: Est-il possible d'arrêter le prélèvement du SLS ?

→ **Réponse I3F** : A regarder au cas par cas en fonction des situations

Question DAL HLM: Est-ce que le signalement auprès des CAF est maintenu ?

→ **Réponse I3F** : Oui I3F y est tenu. Ce qui ne signifie pas que les droits ne seront pas maintenus.

Question AFOC : Etes-vous passé par des prestataires pour les campagnes téléphoniques réalisées auprès des locataires en difficultés ?

→ **Réponse d'I3F** : Les appels téléphoniques ont été réalisés en interne par 3F notamment par les équipes de recouvrement et les chargés d'accompagnement social.

Demande AFOC : Prévoir une communication 3F auprès des locataires avec les avis d'échéances ou par affichage pour leur rappeler d'appeler 3F en cas de difficulté financière.

→ **Réponse d'I3F** : Plusieurs communications ont été réalisées pendant le confinement à destination des locataires en impayé (sms en avril et mai) et à tous les locataires (mail le 30/05)

Précision apportée hors CRCL : un sms a été adressé le 16 juin à tous les locataires en précontentieux (R1) avec le message suivant :

« Votre loyer d'avril de |contact.info1| euros apparaît en impayé. Si vous rencontrez des difficultés, contactez-nous au xxxxxxxx. Nous pourrions définir ensemble les modalités d'accompagnement les plus adaptées à votre situation. Au cas où vous n'auriez pas reçu votre avis d'échéance en raison de retard dans la distribution du courrier, vous pouvez régler directement ce montant par Carte Bancaire en vous connectant ou en créant votre compte client accessible 24h/24 : <https://eclient.groupe3f.fr>. Si vous avez déjà effectué ce paiement, merci de ne pas tenir compte de ce message. Fidèle à ses valeurs de solidarité, I3F reste à votre écoute »

Remarque CGL : La CGL a utilisé le budget du PCL pour l'achat et la distribution de masques à destination des locataires



POINT N°3 - CHARTE D'ENGAGEMENT POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN FRAGILITE ECONOMIQUE

Présentation d'un **projet de charte I3F** dans la continuité de la "Charte nationale d'engagements de bonnes pratiques en faveur des locataires en situation de fragilité économique liée à la crise du Covid-19", signée le 4 mai par l'ensemble des composantes de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) avec les cinq organisations de locataires siégeant à la commission nationale de concertation.

À la suite des remarques faites par les membres du CRCL d'I3F :

✓ **Modifications apportées au projet de charte :**

Dans l'article 1, ajout de « précaires » dans le paragraphe suivant :

*« Et tous les locataires qui connaissent des difficultés ponctuelles pour payer le loyer, dues à une baisse de revenus liée à la crise sanitaire (fin intérim, baisse d'activité, annulations de contrats, licenciement économique dû au Coronavirus, **précaires**, ...) »*

Dans l'article 2, intégration et complément du paragraphe sur le rôle des associations :

« Durant cette période, Immobilière 3F s'engage à promouvoir toutes les actions d' « aller vers » les locataires et notamment avec les relais associatifs locaux. Pendant le confinement, des représentants des associations de locataires ont signalés aux agences des situations de fragilité ou de difficultés de locataires dans un esprit de solidarité et de proximité. Immobilière 3F invite ces représentants de locataires à poursuivre leurs actions, notamment en invitant les locataires en difficultés à contacter leur agence. »

Dans l'article 3, ajout des paragraphes suivants :

« Par principe, l'étalement ne pourra pas dépasser la durée de 12 mois, tout en laissant la possibilité d'aller au-delà pour des situations exceptionnelles qui le nécessiteraient »

« Durant la période de confinement les régularisations des charges débitrices ont été reportées jusqu'au mois de juillet. A partir du mois de juillet, le paiement des régularisations fortement débitrices, fera l'objet d'un étalement jusqu'à la fin de l'année pour ne pas aggraver la situation financière des locataires. »

« La suspension des procédures contentieuses jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire prévu le 10 juillet. La reprise des procédures contentieuses sera effectuée en souplesse. La recherche d'un contact individualisée sera privilégiée. Chaque dossier sera analysé avec attention afin d'identifier les difficultés du ménage avant relance de la procédure contentieuse. La reprise des expulsions sera effective pour les situations de troubles de voisinage, d'occupation de logement avec effraction, d'agressions envers nos personnels. Pour les autres procédures d'expulsions engagées avant la crise Covid-19, un examen individuel du dossier sera opéré. Aucune expulsion de ménage de bonne foi ne sera effectuée avant le démarrage de la trêve hivernale 2020-2021. Les mesures de soutien concernant les démarches IDEALCAF et les régularisations de charges seront prolongées autant que nécessaire jusqu'à la sortie de crise. »



Dans l'article 6, ajout des précisions suivantes :

*« Le CRCL se réunira à partir de fin mai **environ** une fois par mois jusqu'en **octobre** y compris par audio ou visio-conférence »*

« Le CRCL pourra faire évoluer le contenu de la charte en fonction de la situation économique et des mesures gouvernementales »

✓ **Modifications non intégrées au projet de charte :**

Demande CNL : Retrait du délai « jusqu'à la sortie de l'état d'urgence »

→ **Réponse d'I3F :** Ce terme a été validé par les associations qui ont signé la charte. Il était nécessaire d'indiquer une date de fin. Néanmoins, cette date pourra évoluer au fur et à mesure du suivi qui sera réalisé et compte tenu de la situation.

Demande DAL HLM : Ajout de « en procédant à des remises sur quittance » et indication d'« une durée minimale automatique de 12 mois » pour l'étalement des loyers.

→ **Réponse d'I3F :** Maintien de la formulation concernant la durée de 12 mois qui précise que nous pourrions aller au-delà au cas par cas pour les situations qui le nécessiteraient.

[Nota post CRCL : la Charte d'engagement pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique a été signée le 23 juin 2020 par l'AFOC, la CLCV, la CGL, INDECOSA-CGT et la CSF. Elle est en ligne sur \[groupe3f.fr\]\(http://groupe3f.fr\) dans l'espace « concertation locative »](#)

POINT N°4 – PROGRAMMATION DU PROCHAIN CRCL

Le prochain CRCL est programmé le **jeudi 9 juillet à 17h30**.

L'ordre du jour sera **le suivi de la mise en application de la charte**.