

CHARTE D'ENGAGEMENT

POUR L'ACCOMPAGNEMENT
DES LOCATAIRES
EN FRAGILITÉ ÉCONOMIQUE
LIÉE À LA PÉRIODE
DE LA COVID-19

Mise à jour reconfinement automne 2020



PRÉAMBULE



Dans le contexte actuel de crise sanitaire et de ses conséquences sociales et économiques, Immobilière 3F a mis en œuvre des dispositions exceptionnelles pour assurer la continuité de ses missions auprès des 130 000 ménages, en premier lieu le bon fonctionnement des équipements et l'entretien des parties communes et extérieures.

La continuité de service a été optimisée grâce à la mobilisation et à l'engagement des équipes de proximité, avec le soutien de leur encadrement et l'appui de l'ensemble des équipes administratives.

Les échanges avec les locataires ont été maintenus avec l'engagement des chargé·es de relation clientèle et le service d'urgence week-end a permis d'être présent en cas de difficulté majeure.

Dès le 18 mars, Immobilière 3F a entrepris des actions visant à maintenir le lien social et prévenir les situations d'isolement des locataires les plus fragiles ou les plus âgé·es.

De même, le maintien du règlement des loyers étant une priorité pour assurer la maintenance du patrimoine, la continuité de service et la qualité de vie de l'ensemble des locataires, nos équipes administratives ont été mobilisées pour accompagner les ménages ayant rencontré ou rencontrant encore des difficultés financières pour régler leur loyer.

Dans la première charte signée le 23 juin 2020, les représentant·es des locataires, leurs confédérations et Immobilière 3F ont convenu de formaliser les engagements d'Immobilière 3F pour accompagner les locataires fragilisé·es par une baisse de revenus en raison de la crise sanitaire et d'en amortir le choc.

La présente charte a pour objectifs de poursuivre et de compléter les mesures prises en juin 2020 énoncées dans l'avenant n°1 de la charte commune entre le Mouvement HLM et les cinq associations nationales siégeant à la Commission Nationale de Concertation.

En qualité de bailleur social engagé, Immobilière 3F se mobilise pour trouver des solutions adaptées à la situation de ses locataires, fidèle à sa mission sociale et ses valeurs de solidarité.

ARTICLE 1

PÉRIMÈTRE

La crise sanitaire liée à la Covid-19 que nous traversons accentue chaque jour les situations de fragilités économiques et sociales.

Il est très difficile de mesurer aujourd'hui l'impact de cette crise, mais l'État a d'ores et déjà mis en place plusieurs mesures pour amortir le choc et maintenir le pouvoir d'achat des ménages.

Au sein du parc d'Immobilière 3F, ces dispositifs peuvent être activés par les locataires. Néanmoins, certain·es risquent de rencontrer des difficultés pour honorer leur loyer en raison d'une perte de revenu d'activité liée à la Covid-19, ou en raison de problèmes d'accès aux dispositifs ou mesures mis en place par les pouvoirs publics.

Le périmètre de cette charte couvre :

En priorité les locataires qui risquent d'être le plus touché·es :

- ◆ Les salarié·es du secteur privé en chômage partiel ;
- ◆ Les travailleurs et travailleuses indépendant·es dont les activités ont été interdites par l'arrêté du 15 mars 2020, complétant l'arrêté du 14 mars 2020 (pour la période du premier confinement) puis par le décret n°2020-1310 du 29 octobre 2020 (pour la période du second confinement), portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus Covid-19.

- ◆ 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 à la Covid-19, précaires...).

La charte ne couvre pas les personnes dont les revenus sont stables. Pensions de retraite, revenus issus de transferts sociaux dont pour une grande partie les montants ont été revalorisés au 1^{er} avril 2020, agent·es du public et fonctionnaires dont les salaires sont maintenus...

Compte tenu de la diversité des situations possibles, les dispositions proposées sont, en conséquence, des mesures individuelles : chaque demande fera l'objet d'un examen et d'un accompagnement individualisé.



ARTICLE 2

MODALITÉS DE PRISE DE CONTACT EN CAS DE DIFFICULTÉ LIÉE A LA COVID-19

Pour la mise en place de mesures individuelles, Immobilière 3F a mis en place plusieurs canaux de contacts pour ses locataires :

- Contact téléphonique avec le Service Clientèle 3F de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Après le premier contact, dans le cadre de sa démarche d'« aller vers », Immobilière 3F encourage le contact direct avec les collaborateurs et les collaboratrices pour le suivi des situations des locataires et leur accompagnement.
- L'Espace Locataire pour les demandes relatives aux difficultés rencontrées ;
- Des campagnes d'appels sortants auprès des locataires ayant des difficultés de paiement de loyer ou avec une fragilité (âge, handicap...) ;
- L'envoi de mails et de sms incitant les locataires à contacter les services d'Immobilière 3F afin qu'une solution soit trouvée dans les meilleurs délais.

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 représentant·es des associations de locataires ont signalé aux agences des situations de fragilité ou de difficultés de locataires dans un esprit de solidarité et de proximité. Immobilière 3F invite ces représentant·es de locataires à poursuivre leurs actions, notamment en invitant les locataires en difficulté à contacter leur agence.

Les associations de locataires s'engagent à informer leurs adhérent·es sur les dispositifs mis en place par les différents acteurs et accompagner les locataires dans leurs démarches pour bénéficier de ces aides.



ARTICLE 3

PRINCIPES D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ

En réponse à la demande d'un locataire, les démarches seront simples :

- L'examen de la demande permettra de déterminer les délais de paiement relatifs à l'échéance de loyer ou à la régularisation de charges si elle est débitrice, dues pendant la nouvelle période d'urgence sanitaire.
- Pour les locataires justifiant de l'impossibilité de payer leur loyer en cours, un versement partiel, défini avec la/le locataire, sera maintenu. La dette constituée sera échelonnée 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 ;
- La sécurisation et la solvabilisation des locataires seront recherchées en priorité, en activant au plus vite les droits à l'APL, AL et à d'autres dispositifs d'aides mobilisables en fonction de la situation des locataires (article 4) ;
- Un plan d'apurement individuel sera formalisé entre les locataires et Immobilière 3F, en cas de modalités particulières d'étalement du loyer et des charges (montant des mensualités, durée du plan d'apurement) en fonction de leur situation économique. 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 ;
- De régulariser en priorité les résidences avec des charges créditrices afin d'en faire bénéficier rapidement le plus grand nombre ;
- Durant la période de reconfinement, les régularisations des charges débitrices sont étalées jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire. Le paiement des régularisations fortement débitrices fera l'objet d'un étalement jusqu'à la fin de l'année 2021 pour ne pas aggraver la situation financière des locataires ;
- Le maintien de la facturation du SLS pour les locataires qui n'ont toujours pas retourné leur dossier ou les pièces manquantes malgré les relances et appels sortants effectués. L'arrêt de la facturation sera réalisé au cas par cas lorsque la situation le justifie ;
- La poursuite des procédures contentieuses sera effectuée en souplesse. La recherche d'un contact individualisé sera privilégiée. Chaque dossier sera analysé avec attention afin d'identifier les difficultés du ménage pendant la procédure contentieuse ;
- Pour les 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 à la suite de la trêve hivernale 2020-2021. La reprise des expulsions sera effective pour les situations de troubles de voisinage, d'occupation de logement avec effraction, d'agressions envers nos personnels.
- Les mesures de soutien concernant les démarches IDEALCAF et les régularisations de charges seront prolongées autant que nécessaire jusqu'à la sortie de crise.

Afin de réduire au maximum la fragilité économique des ménages, Immobilière 3F a décidé de maintenir jusqu'à la sortie de l'État d'urgence les dispositions engagées dès le mois d'avril :

Le renforcement des démarches IDEALCAF pour permettre aux locataires avec des baisses de ressources ou nouvellement rentrés dans leur logement de bénéficier de l'APL, si la demande n'a pas encore été faite ;

ARTICLE 4

MOBILISATION D'AUTRES AIDES PUBLIQUES OU PRIVÉES

Immobilière 3F s'engage à informer et orienter ses locataires vers les dispositifs d'aides auxquels elles ou ils seraient éligibles (dispositifs Covid-19 mis en place par l'Etat cité à l'article 1, FSL, dispositifs spécifiques d'EPCI, Action Logement service, CAF ou MSA, CDAS, dispositifs d'aide sur quittance, etc.).

En contrepartie, si ces aides sont mobilisées, les locataires s'engagent à les affecter en priorité au paiement du loyer et au règlement de la dette.

ARTICLE 5

ACCOMPAGNEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES ET DES VICTIMES DE VIOLENCES INTRAFAMILIALES

En avril 2019, Immobilière 3F a signé un partenariat avec la FNSF qui comprend pour l'essentiel les mesures d'accompagnement ci-après décrites :

Immobilière 3F s'engage en direct ou en lien avec ses partenaires spécialisés sur les territoires (associations spécialisées, services sociaux, collectivités locales...), à agir en faveur de la lutte contre les violences conjugales :

- Sensibilisation et formation des équipes
- Communication sur les réseaux sociaux, son site internet, par affichage dans les espaces d'accueil et dans les halls afin d'informer les locataires des ressources à solliciter en cas de difficultés
- Assurer une mise en relation avec les associations spécialisées en cas de repérage de situations de violences conjugales
- Renforcement de ses partenariats opérationnels avec la FNSF pour la mise à disposition de logement,

d'hébergement en urgence ou d'attributions directes de logement dans le cadre de la mobilité interne.

Faciliter le relogement des victimes en cas de signalement de violences sur simple dépôt de plainte :

- Attribution d'un logement social prioritaire pour les victimes de violences (individualisation des ressources)
- Réduction du préavis à 1 mois quelle que soit la zone (tendue, détendue)
- Fin de la clause de solidarité du bail pour le/la locataire victime des violences (paiement du loyer, dettes antérieures au courrier d'information au bailleur).

ARTICLE 6

REALISATION DES VISITES CONSEIL, ETAT DES LIEUX ENTRANT ET SORTANT

- Les visites conseil et les états des lieux sortants contradictoires sont suspendus. Cependant, dans le cas où le logement serait restitué en mauvais état ; Immobilière 3F se réserve le droit de faire appel à un huissier pour effectuer un état des lieux qui aura valeur contradictoire.
- Les états des lieux entrants restent contradictoires et sont réalisés en logement vide avec le mode opératoire suivant :
 - Le gardien ou la gardienne effectue un relevé des compteurs et un état des lieux seul dans le logement.
- Le/la locataire patiente à l'extérieur du logement et visite le logement seul·e. Il/elle fait part de ses remarques au gardien ou à la gardienne qui seront reprises sur le formulaire d'état des lieux entrant.
- La signature de l'état des lieux entrant est réalisée en présence du/de la locataire (respect des gestes barrières) en lui indiquant qu'il/elle a 2 semaines (délai légal) pour nous faire remonter l'ensemble des dysfonctionnements.

ARTICLE 7

DURÉE

Le dispositif exceptionnel est prorogé jusqu'au mois suivant la fin de l'état d'urgence sanitaire.

Il pourra être prorogé, si besoin par un nouvel accord des parties.

ARTICLE 8

SUIVI DE CETTE CHARTE

Le suivi de cette charte est confié au Conseil Régional de Concertation Locative (CRCL).

Il fera le point sur les volumes et la nature des protocoles mis en place en application de la présente charte, et sur les difficultés apparues.

Les préconisations du CRCL seront transmises aux équipes en charge du traitement individuel des situations : chargées de recouvrement et chargées d'accompagnement social.

l'état d'urgence sanitaire 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.

Le CRCL continuera de se réunir environ une fois par mois jusqu'au mois suivant la fin de

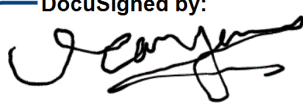
Fait à Paris, le 30/11/2020

Pour la société
IMMOBILIERE 3F

DocuSigned by:

C105B02167D240C...

Pour l'association
AFOC

DocuSigned by:

5630093D786245E...

Pour l'association
CGL

DocuSigned by:

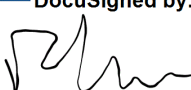
B48E07DA76EE425...

Pour l'association
CLCV

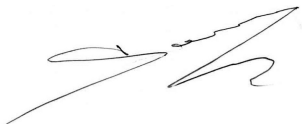
DocuSigned by:

D1170304F4C142E...

Pour l'association
CNL

DocuSigned by:

E79612D4E05B490...

Pour l'association
CSF

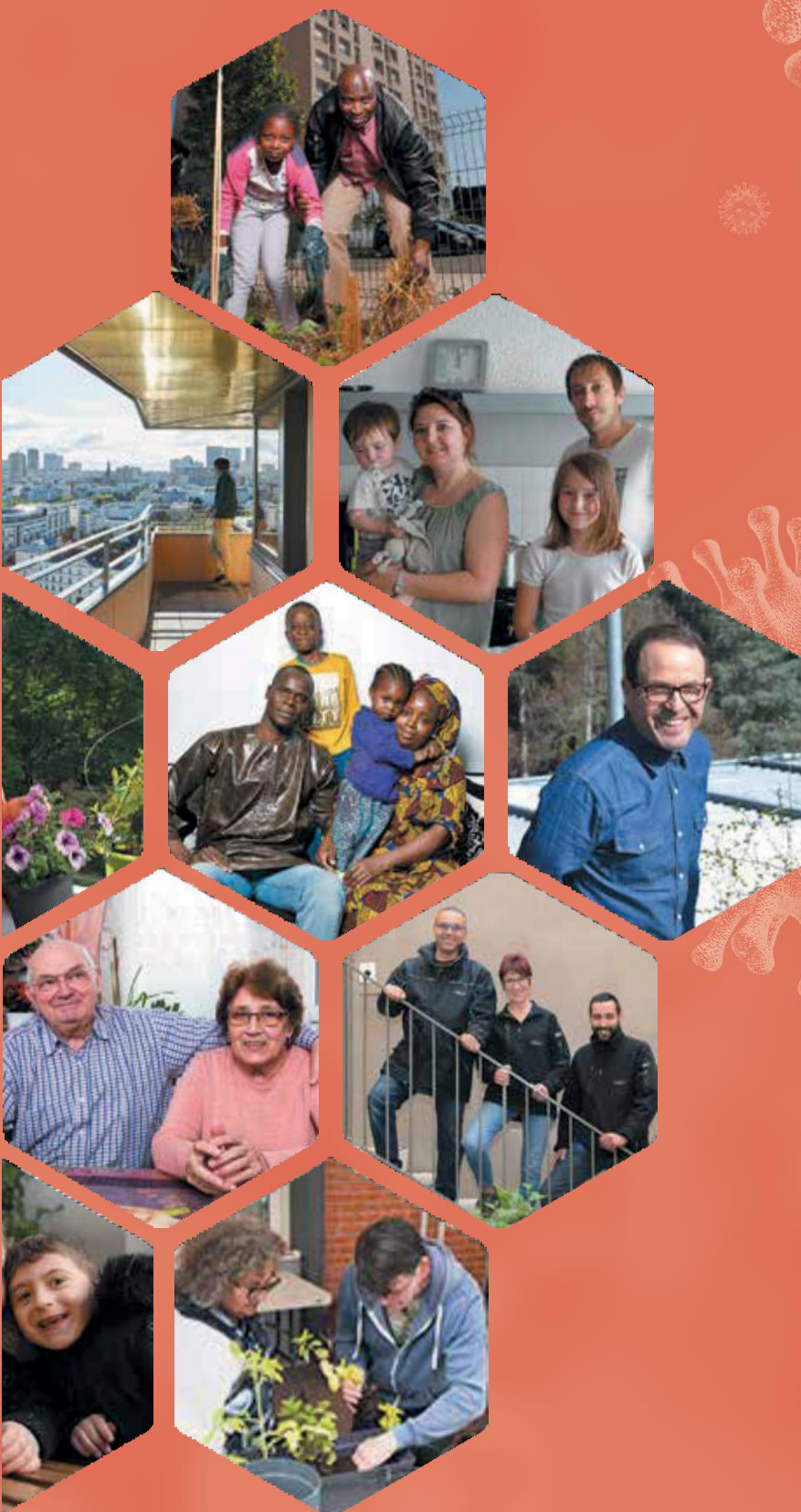


Pour l'association
DAL HLM

Pour l'association
INDECOSA-CGT

DocuSigned by:

FEE482D2FBF641A...



Immobilière 3F 
Groupe ActionLogement

159 rue Nationale, 75013 Paris
www.groupe3f.fr