GroupeValophis
VALOPHIS HABITAT
OPH DU VAL-DE-MARNE

Accord sur l'accompagnement des locataires fragilisés par la crise sanitaire

Préambule

Valophis Habitat et les représentants élus des associations de locataires membres de son conseil d'administration ont d'un commun accord décidé de s'engager dans la rédaction d'un accord visant à préciser les engagements de Valophis Habitat en matière d'accompagnement des locataires fragilisés par la crise du Covid 19.

Ces engagements s'inscrivent dans le cadre de la 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 », signée le 4 mai 2020.

L'accord présent traduit l'adaptation locale de ces engagements à l'initiative de Valophis Habitat et des associations signataires.

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

1. Mettant en œuvre les principes de « l'aller vers », Valophis Habitat s'engage à prendre l'initiative du contact avec tout locataire dont il constate notamment des difficultés de paiement du loyer.

2. Valophis Habitat poursuivra les campagnes d'information déjà initiées sur la période de confinement incitant les locataires à prendre contact rapidement avec leur interlocuteur ou leur interlocutrice, s'ils craignent de rencontrer des difficultés de paiement.

3. Les équipes de Valophis Habitat poursuivront le maintien du contact avec les locataires les plus fragiles, démarche engagée dès la première semaine de confinement qui a permis l'appel de plus de 6 200 locataires sensibles.

4. Valophis Habitat s'engage à maintenir ses services quelle que soit l'évolution de la crise du COVID 19 dans les mois à venir. Il maintiendra, comme cela a été le cas sur la période de confinement, la présence de son personnel de proximité, le fonctionnement de sa plateforme de contact accessible par téléphone et e-mail et ses services en ligne.
Les commissions d'attribution de Valophis Habitat qui ont repris le 7 avril 2020 se poursuivront à distance. Le processus d'entrée dans les lieux sera adapté de manière à accueillir les nouveaux locataires dans les meilleures conditions de sécurité sanitaires : mise en place de la visite « virtuelle » du logement, signature électronique du bail, à défaut signature du bail dans un lieu sécurisé, état des lieux sortant et entrant adaptés.

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.

7. Le Fonds d'Initiatives Locales (FIL) est adapté pour soutenir des actions de solidarité :
- Des actions d'urgence : organisation de collectes alimentaires, portage de courses, atelier couture pour fabriquer des masques, actions de communication, etc.
- La préparation du déconfinement et accompagnement de la reprise : préparation des jardins partagés ou familiaux, ateliers auto-réparation vélos, soutien scolaire, etc.
- Des actions culturelles : concerts aux balcons, distribution de biens culturels (jeux, livres), etc.

Dans ce contexte, le FIL finance également l'achat de matériel de protection (masques, gants) à destination des personnes qui mettraient en œuvre ces actions.
Valophis Habitat soutiendra les actions de solidarité portées par les habitants.

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

8. Pour les locataires justifiant d'une baisse de leurs revenus en lien avec la crise sanitaire actuelle et ayant en conséquence des difficultés de paiement, Valophis Habitat a pris en compte et accepté le report des échéances dues sur la période de confinement. Des solutions personnalisées seront étudiées et 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 courant d'avril 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 des paiements, de limiter le niveau des mensualités pendant le remboursement et de réduire son impact sur le budget des ménages.
- Si un locataire est assujetti au SLS calculé et s'il a vu ses revenus baisser courant 2020, celui-ci pourra demander le recalcul du montant quittancé. Valophis appliquera le nouveau montant de SLS :
  - sur la base des documents justificatifs,
  - et si les ressources de l'année N **ou** les ressources des 12 derniers mois sont inférieures d'au moins 10 % à celles de l'année N-1.

9. Un protocole individuel sera établi et fera l'objet d'une signature bipartite entre le bailleur et le locataire fragilisé par une perte de revenu dûment justifiée, sous réserve du règlement des échéances courantes après la période de crise sanitaire.
Suivant la situation locative, plusieurs solutions seront étudiées :

a. La dette locative est intégralement due à la crise sanitaire et n'est pas antérieure à mars 2020, le protocole devra permettre un apurement de la dette sur une période pouvant aller jusqu'à 24 mois. Dans certaines situations, Valophis pourra cependant proposer une durée de protocole allant au-delà des 24 mois. La durée du protocole sera dans tous les cas, établie en fonction de la dette locative et des ressources de la famille.
b. Une dette locative était existante et a été aggravée par la crise sanitaire :
→ La créance antérieure est garantie par un titre, le protocole se substituera à l'éventuel plan en cours tant qu'il est respecté. A défaut les accords préalables reprendront leurs effets.
→ La créance antérieure n'est pas garantie, ledit protocole pourra faire l'objet d'une validation devant le Tribunal compétent pour garantir les intérêts communs.

Le locataire signataire disposera d'un délai de réflexion de 3 jours après la signature du protocole lui permettant de se rapprocher si nécessaire des services de Valophis pour réévaluer les modalités de son engagement.

Toutes les solutions d'apurement par le biais d'aide complémentaire devront également faire l'objet d'une étude en fonction de la situation, à savoir :
- Mobilisation du FSH/FSL, du concordat si la famille rentre dans les critères d'octroi
- Aide complémentaire par les différents organismes (Centre Communal d'Action Sociale, caisses de retraite, employeurs…), adhésion par le locataire aux différentes sollicitations d'aide à la gestion (Accompagnement Social Lié au Logement, Accompagnement Vers et Dans le Logement, Bilan Diagnostic, Mesures Judiciaires d'Aides à la Gestion du Budget Familial…)

Dans ce cadre, le locataire sera accompagné par le personnel de Valophis (chargé de gestion locataires/ conseillère sociale) afin de constituer son dossier et de mobiliser les éventuelles aides possibles auprès des partenaires.

Valophis Habitat s'engage à suspendre les concours accordés pour les locataires de bonne foi, respectant les termes dudit protocole.

10. Les possibilités d'étalement du paiement du loyer et des charges ont fait l'objet d'une information large auprès des locataires, de la part de Valophis Habitat, avec le relais des associations de locataires.

11. La procédure d'accès aux mesures d'étalement du loyer et des charges est conçue de manière simple, soutenable et rapide pour le locataire.

12. Valophis Habitat et les associations de locataires valident le protocole individuel type développé spécialement pour la mise en place des plans d'apurement (cf. annexe). Le locataire et Valophis Habitat signeront un protocole individuel personnalisé qui précise les engagements réciproques et l'échelonnement de la dette constituée, par des versements mensuels. Valophis Habitat s'assurera qu'aucun locataire engagé dans un protocole individuel ne reçoive de relance sans lien avec son exécution.

13. Le groupe de travail Politiques sociales du Conseil Central de Concertation Locative assurera le suivi des actions mises en œuvre au titre de l'accord au fur et à mesure du temps et réalisera les éventuelles adaptations nécessaires.

III. Adapter la facturation des charges locatives récupérables

14. Selon les cas, les régularisations seront soit reportées, soit traitées de manière distincte :

- Régularisation créditrice : versement du trop-perçu aux locataires et ajustement, si nécessaire, des provisions.
- Régularisation débitrice : Valophis Habitat tiendra compte de la capacité des associations de locataires à effectuer le contrôle des charges.
  Valophis Habitat pratique déjà un étalement du paiement par tranche de 40€ qui pourra être réévalué à la baisse pour un apurement plus long.
  En fonction de la situation locative de la famille, l'étalement particulier sera formalisé dans le protocole individuel.

15. Depuis le début du confinement, Valophis Habitat 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. La facturation sera revue en conséquence et intégrée dans la régularisation de l'exercice 2020. Ainsi, le groupe de travail charges du Conseil Central 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 participations aux instances 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. Valophis Habitat et les associations de locataires appuieront les locataires en difficulté dans la mobilisation des divers dispositifs de solvabilisation existants (FSH, 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 Valophis Habitat et les associations de locataires avec leurs partenaires pour améliorer l'accès aux FSH existants et adapter les règles de fonctionnement à l'exceptionnelle situation actuelle.

Fait le 22 juin 2020 , à Créteil

Pour Valophis Habitat

Farid Bouali

Le Directeur Général Adjoint

Pour les représentants des locataires

Chantal Boucher

Administratrice CNL

Antoinette Réculard

Administratrice CGL

Christine Magnière

Administratrice CNL

Abdoul-Aziz Ndiaye

Administrateur CLCV

Christian De Barros

Administrateur CNL

ANNEXE

Protocole d'accord individuel lié à la crise sanitaire relatif au paiement des loyers et charges entre le bailleur et le locataire

ENTRE LES SOUSSIGNES :

« Nom_Société », **« Numéro_SIRET »** – RCS Créteil
9 route de Choisy
94048 Créteil Cedex
Prise en la personne de son représentant légal
Ci-après désigné le bailleur d'une part,

« Civilité-1 » « Civilité_2 »
« Adresse »
« Porte »
« CP » « Ville »
Ci-après désigné le débiteur d'autre part,

IL EST EXPOSE :

Considérant que la situation d'état d'urgence sanitaire en France a eu pour conséquence une fragilisation budgétaire, une baisse de l'activité de certaines entreprises et la mise en chômage partiel **« Nom_locataire »,** ayant pour conséquence une baisse de ressources du ménage de **« pourcentage_baisse»** %.

Considérant que **« Nom_locataire »** est débiteur à l'égard de **« Nom_Société »** de la somme de **« montant_dette »** euros à la date du **« date_solde »**, en vertu d'un bail signé le « **date-signature-bail** » pour un logement sis **« adresse » « porte » « CP » « Ville »,** cette situation étant la conséquence directe du premier point.

Cette somme représente tout ou partie des échéances de loyer et charges des mois de :
- **« Mois »** : **« Montant »** euros
- **« Mois » : « Montant »** euros
- **« Mois » : « Montant »** euros

Considérant que la poursuite du paiement des loyers et charges par le locataire sera un élément déterminant du maintien du versement des aides au logement par la CAF ;

Conformément à la signature de la charge d'engagement signée entre les confédérations représentatives des locataires et **« Nom_Société »** le **« date_jour »** 2020.

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

I. Le locataire s'engage à :
- Régler le paiement partiel de l'échéance des mois de **« Date_échéance »** et « **Montant_échéance** » euros à compter de l'échéance du mois de « **mois** » et ce jusqu'à la fin de la période de chômage partiel et au plus tard jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire en France soit jusqu'à l'échéance du mois de septembre 2020 ;

- Exécuter scrupuleusement le plan d'apurement dans les conditions prévues au V ci-dessous ;
- Utiliser les aides financières au paiement du loyer perçues directement, pour régler en priorité sa dette au bailleur ;
- Informer le bailleur de tout changement de situation par rapport au paragraphe ci-dessus.

II. Le bailleur s'engage à :

- Elaborer et suivre le plan d'apurement de la dette ;
- Ne pas engager de procédure judiciaire de recouvrement forcé sur la dette concernée par le présent protocole si le débiteur respecte l'échéancier.
- Orienter le débiteur vers des aides financières spécifiques.

III. Les deux parties s'engagent, si cela apparaît utile à :

- Favoriser la mise en œuvre d'un accompagnement social du ménage dans la gestion de son budget ;
- Permettre l'ouverture de l'ensemble des droits aux prestations sociales et aides au logement ;
- Mobiliser les dispositifs d'aides.

IV. Apurement de la dette

Les parties s'accordent sur le plan d'apurement qui suit :
Somme due au **« date_solde »** : **« Montant_dette »** euros

Versement mensuel à compter du **« Date_départ_versement** » en sus du loyer et provisions de charges mensuelles : **« montant_charges »** euros

Dans le cas d'une procédure en cours ou à venir, le bailleur se réserve le droit de faire entériner par voie judiciaire le présent protocole afin de renforcer les engagements pris.

V. En cas de difficultés du débiteur à respecter ses engagements,

Les deux parties s'engagent à rechercher et à adopter une solution correspondant aux capacités financières du ménage, ou à mettre en place un dispositif d'intermédiation.

Sur transmission de documents permettant de justifier une baisse de revenus, les régularisations de charges débitrices peuvent faire l'objet d'un étalement du paiement selon les mesures prévues dans l'accord local (cf. article 14 de l'accord).

VI. En cas de non-respect des engagements pris par le locataire

En cas de non-respect des engagements, et avant d'envisager de dénoncer le présent protocole, un contact sera établi entre les services de Valophis et le locataire afin d'analyser sa situation.

Si le présent protocole est dénoncé, l'ensemble de la dette restant dû deviendra exigible et le présent protocole sera automatiquement caduc ; le bailleur retrouvera son entière liberté d'action et mettra en œuvre toutes les mesures judiciaires en vue du recouvrement de la dette.

Ce protocole est valable pour une durée correspondant au plan d'apurement mis en place.

A ……
……..

Le ……./ …….. / ……..

Le(s) débiteur(s)

A

Le ……./ …….. / ……..

Le bailleur