

**Charte commune entre CLAIRSIENNE et les associations de locataires
siégeant au Conseil de Concertation Locative**

Sur la base de la Charte signée le 4/05/2020 entre le Mouvement Hlm et
les cinq associations nationales de locataires siégeant
à la Commission Nationale de Concertation

PREAMBULE

La crise sanitaire que nous traversons accentue, chaque jour un peu plus la crise économique et sociale.

Au sein du parc de Clairsienne (au 1^{er} janvier 2020 13 244 logements) de nombreux locataires risquent de rencontrer des difficultés pour honorer leur loyer en raison d'une perte de revenu d'activité liée au COVID19.

En conséquence Clairsienne en concertation avec les associations de locataires s'engage à mettre en place des solutions personnalisées pour accompagner ses habitants en difficultés.

Le Conseil de Concertation Locative réuni ce jour adopte le présent protocole sur le paiement des loyers et charges et l'accompagnement des locataires de Clairsienne sur la base des 20 recommandations de la charte nationale et de son préambule.

**ARTICLE 1 – MODALITES DE PRISE DE CONTACT AUPRES DE LA DIRECTION
RECOUVREMENT ET SOCIALE**

Pour la mise en place des mesures individuelles, Clairsienne met en place plusieurs canaux de contacts pour ses locataires :

- Contact téléphonique avec la direction recouvrement : 05 56 292 700 (touche 2) de 9h à 12h du lundi au vendredi
- Inscription sur chacun des courriers des numéros de téléphone directe des chargés de recouvrement du lieu de résidence concerné
- Formulaire en ligne sur le site internet : www.clairsienne.fr
- Envoi d'un mail à l'adresse : loyer@clairsienne.fr
- Envoi d'un message via l'espace locataire : <https://espace-locataires.clairsienne.fr/> - type de message « Difficulté financière »

Clairsienne s'engage à accuser réception sous 48 heures de l'ensemble des sollicitations reçues sur l'espace locataire.

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 (loyer@clairsienne.fr).

Handwritten signatures and initials:
JP
M
JHS
A

ARTICLE 2 – MISE EN ŒUVRE DES PRINCIPES DE « L'ALLER VERS »

Clairsienne s'engage à prendre l'initiative du contact avec tout locataire dont elle constate notamment des difficultés de paiement du loyer.

En particulier une vigilance est opérée auprès des primo-débiteurs qui bénéficient d'un contact automatique dès la manifestation du premier impayé.

ARTICLE 3 – POSSIBILITES D'ETALEMENT DU PAIEMENT DES LOYERS ET DES CHARGES

Pour les locataires justifiant d'une baisse de leurs revenus en lien avec la crise sanitaire actuelle, Clairsienne 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 ;
- Maintien de versements partiels ;
- 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.

ARTICLE 4 – LES MODALITES D'ACCOMPAGNEMENT DU PAIEMENT DES LOYERS ET DES CHARGES

1°) Clairsienne demandera au locataire de décrire sa situation actuelle et de justifier de sa perte de ressources pour sa demande de délais

2°) En fonction du niveau de perte de ressources Clairsienne pourra alors lui proposer de réduire les échéances mensuelles de loyer résiduel (loyer + charges – APL – RLS) d'avril à septembre 2020 selon les modalités suivantes :

- | | |
|--|-------------------------------------|
| - Tranche n° 1 -> perte de revenus de 1% à 20 % | -> report du loyer résiduel de 20 % |
| - Tranche n° 2 -> perte de revenus de 21 % à 35 % | -> report du loyer résiduel de 35 % |
| - Tranche n° 3 -> perte de revenus supérieurs à 35 % | -> report du loyer résiduel de 50 % |

3°) La dette constituée sera échelonnée en fonction des capacités financières du locataire et en respectant son taux d'effort

4°) Le locataire et Clairsienne signent un protocole individuel et personnalisé qui précise les engagements réciproques et l'échelonnement de la dette constituée, par des versements mensuels. (protocole individuel en annexe)

JRS

JRS

no

JRS

Si des événements nouveaux devaient provoquer une baisse des revenus du ménage, postérieurement à la signature de ce protocole, Clairsienne étudiera la nouvelle situation sur présentation de justificatifs et réalisera un avenant.

ARTICLE 5 – LA FACTURATION DES CHARGES LOCATIVES RECUPERABLES

La période de **régularisation des charges locatives 2019** a débutée depuis le loyer de mars.

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

- Régularisation créditrice inférieure à la dette : déduite de la dette, venant ainsi réduire les échéances du plan.
- Régularisation créditrice supérieure à la dette : versement du trop-perçu aux locataires
- Régularisation débitrice : report à la reprise d'une activité économique normale et signature d'un avenant au protocole pour calcul d'un nouvel échéancier.

Clairsienne adaptera les **provisions pour charges sur la quittance**. Depuis le début du confinement, Clairsienne s'est efforcée de maintenir le niveau de service, toutefois, certaines prestations ou interventions ont pu être suspendues. Clairsienne prendra en compte la situation des services rendus dans chaque résidence pour calculer les dépenses réelles à récupérer.

ARTICLE 6 – MOBILISATION LES RESSOURCES DE SOLVABILISATION DE DROIT COMMUN

Clairsienne 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.

ARTICLE 7 – PUBLICITE ET SUIVI DE LA CHARTE

Clairsienne réalisera une information générale avec publication de la charte d'engagement sur le site et l'espace locataire.

Les associations de locataires mettront à disposition cette charte auprès des locataires qui les contacteront, et sur leur propre moyen de diffusion.

La réunion régulière du Conseil de concertation locative permet un bilan des actions mises en oeuvre au titre du protocole au fur et à mesure du temps et de réaliser les correctifs qui s'imposent.

Une réunion du CCL au mois de septembre permettra ce premier bilan

JRS
DR
M
K

Fait à Bordeaux le

Pour CSF



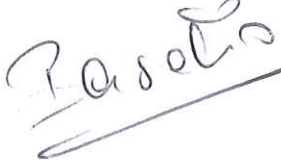
Gérard PINCHON, Président
Par délégation,
Jean-Baptiste KADJI, Représentant

Pour CNL



René MILLAUD, Président Régionale
Par délégation,
Anny LARTIGUE, Vice-Présidente Régionale

**Pour CLCV - UNION REGIONALE
NOUVELLE AQUITAINE**



Maud PERSELLO, Présidente

Pour AFOC 33



Jean-Philippe BOYE, Président
Par délégation,
Jean-Philippe LABROUSSE,
Secrétaire Général

Pour Clairsienne



Daniel PALMARO, Directeur