

CHARTRE D'ENGAGEMENT

POUR L'ACCOMPAGNEMENT
DES LOCATAIRES
RENCONTRANT DES **DIFFICULTÉS
FINANCIÈRES** LIÉES À LA PÉRIODE
DE CONFINEMENT COVID-19



PRÉAMBULE

Dans le contexte actuel de crise sanitaire, Seqens prend des dispositions exceptionnelles pour assurer la continuité de ses missions auprès de ses 90 000 ménages locataires, en particulier le bon fonctionnement des équipements collectifs, l'élimination des ordures ménagères et l'entretien ménager des parties communes de nos immeubles.

Seqens est pleinement mobilisée au service de ses locataires en cette période de confinement. La continuité de service est assurée grâce à l'engagement des équipes de terrain, avec l'appui de leur encadrement et de l'ensemble des équipes administratives. Tous les collaborateurs (personnels d'immeubles et administratifs) sont équipés, depuis 2019, d'un smartphone et d'un ordinateur portable ou tablette, et formés aux technologies du travail à distance.

Seqens assure une permanence téléphonique pour ses locataires avec ses gardiens, son service relation client et son service d'urgence en dehors des heures d'ouverture.

L'accompagnement des ménages en difficulté ainsi que la prévention des impayés et des expulsions sont une préoccupation importante de l'ensemble des organismes Hlm confrontés au quotidien aux difficultés budgétaires d'une part significative de leurs locataires.

Dans le cadre de la création de Seqens au 1er octobre 2019, les compétences en matière de travail social ont été renforcées, avec la mise en place, dans chaque Direction déléguée d'une équipe de conseiller/ères en économie sociale et familiale, dont la mission consiste à accompagner les locataires en difficulté. Ces six équipes (une par Direction déléguée) travaillent de façon transversale avec les services de recouvrement, les chargés d'attribution et les équipes en charge de la relation client.

Le maintien du règlement des loyers est une priorité, tout défaut de paiement ayant une répercussion directe sur les capacités d'intervention, l'entretien du parc et la qualité de vie de l'ensemble des locataires.

Les représentants des locataires, leurs confédérations et Seqens ont convenu de préciser les engagements de Seqens pour l'accompagnement des locataires rencontrant des difficultés financières suite au COVID-19 et d'en amortir le choc, c'est l'objet de la présente charte.

En qualité de bailleur social engagé et solidaire, Seqens se mobilise pour trouver les meilleures solutions pour ses locataires.

ARTICLE 1

PÉRIMÈTRE

La crise sanitaire liée au Covid-19 provoque des dégâts dans l'économie mondiale et engendre une crise économique.

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

- Arrêt de travail pour garde d'enfants indemnisé à 100% sans jour de carence ;
- Augmentation de la prise en charge du chômage partiel qui permet aux personnes concernées de conserver 84 % de leur salaire net (80% pour les employés à domicile) ;
- Aide de 1 500 € pour les indépendants versée par le fonds de solidarités en mars 2020, pouvant aller jusqu'à 3 500 € pour les plus fragiles, et des aides non encore connues pour le mois d'avril 2020 ;
- Report des charges pour les travailleurs non-salariés (artisans, commerçants, professions libérales) ;
- Report des prélèvements d'impôt sur le revenu.

Au sein du parc de Seqens (au 1^{er} janvier 2020, près de 90 000 ménages), ces dispositifs pourront être activés par les locataires. Néanmoins, certains d'entre eux risquent de rencontrer des difficultés pour honorer leur loyer en raison d'une perte de revenu d'activité liée au Covid19.

Le périmètre de cette charte couvre les locataires qui risquent d'être le plus touchés, notamment :

- Les salariés du secteur privé en chômage partiel ;
- Les travailleurs indépendants dont les activités sont interdites par l'arrêté du 15 mars 2020 complétant l'arrêté du 14 mars 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus covid-19.

La charte ne couvre pas les personnes dont les revenus en mars, avril et mai 2020 sont stables par rapport aux 3 derniers mois (bénéficiaires de pensions de retraite, revenus issus de transferts sociaux dont pour une grande partie les montants ont été revalorisés au 1^{er} avril 2020, agents publics 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 CONTACTS EN CAS DE DIFFICULTÉ LIÉE AU COVID19

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

- Contact téléphonique avec le **Service Relations Clients** : 01 49 42 79 89 de 8h30 à 18h00 du lundi au vendredi ;
- Formulaire en ligne sur le site internet www.seqens.fr
- Envoi d'un mail à l'adresse : service.client@seqens.fr
- Envoi d'un formulaire via l'espace locataire **Déclic**

Seqens s'engage à accuser réception sous 48 heures de l'ensemble des sollicitations reçues par mail.

ARTICLE 3

PRINCIPES D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ

Suite à la demande d'un locataire, les principes retenus sont les suivants :

- La démarche devra être simple pour le demandeur ;
- L'examen de la demande concernera la détermination de délais de paiement relatifs à l'échéance de loyer de mars, avril voire mai, ou à la régularisation de charges si elle est débitrice ;
- Des versements partiels seront maintenus et 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 et à d'autres dispositifs.

LA PROCÉDURE RETENUE EST LA SUIVANTE :

1. Seqens demandera au locataire de décrire sa situation actuelle justifiant sa demande de délais : le locataire devra fournir une attestation sur l'honneur relative à sa situation ;
2. Seqens pourra alors lui proposer de réduire les échéances mensuelles des quittances de loyer + charges pendant la crise sanitaire (réduction qui pourra aller jusqu'à 50 % de l'échéance), soit mars et/ou avril et/ou mai 2020, et d'échelonner la dette constituée à hauteur de 10% par mois avec un seuil maximum de 100 € mensuels à compter de la quittance de juillet ;
3. Le locataire autorise Seqens à faire les démarches IDEALCAF pour lui permettre de bénéficier dès que possible de l'APL et la RLS s'il n'est pas encore bénéficiaire de l'APL ;
4. Le locataire et Seqens signent un protocole qui précise les engagements réciproques et le nouvel échelonnement de la dette constituée, par des versements mensuels, sur le modèle de protocole en annexe de la présente Charte.



EXEMPLE N°1

LOCATAIRE SEUL AVEC LOYER + CHARGES DE 400€/MOIS

Si le locataire annonce un chômage partiel/technique ou total depuis la mise en place du confinement et de la fermeture de certaines activités commerciales, pour lui ou son conjoint. Le chômage partiel a pour conséquence une diminution de 15% environ du salaire net. Ainsi le « pouvoir d'achat » des locataires est diminué d'autant. Son salaire de 1200 € habituellement, sans APL, baisse de 15% et se réduit à 1020 € en avril.

Il rédige une simple attestation sur l'honneur indiquant qu'il fait l'objet d'un chômage partiel ou total avec mention de la baisse de salaire.

Seqens lui proposera alors de payer son loyer de ce mois-ci diminué de la perte financière liée au chômage partiel : $400€ - 180€ = 220 €$ et ainsi jusqu'à la fin de la crise sanitaire soit ce mois-ci et les deux prochains mois.

Dès la fin de la crise sanitaire, la dette d'un montant de 540€ ainsi constituée sera échelonnée automatiquement sur 10 mois, soit 54€/mois à compter de l'échéance de juin échu à payer à partir du 1^{er} juillet et mise en place du prélèvement automatique, soit un loyer+charges de 454€.

Seqens demandera l'APL, et aidera le locataire dans ses démarches pour obtenir, le cas échéant, des aides sur quittances, qui viendront en priorité en réduction de la dette.



EXEMPLE N°2

COUPLE AVEC 2 ENFANTS LOYER + CHARGES DE 650€/MOIS

Le locataire est commerçant, et son commerce a été fermé du fait du Covid19. Il a eu des revenus en baisse en mars, mais bénéficié du report des cotisations URSSAF et devrait bénéficier de 1500€ d'aides du fonds de solidarité. Son conjoint est intérimaire et n'a pas travaillé depuis le 16 mars. Leurs revenus, habituellement de 2000 € sont tout juste maintenus en mars, mais seront en baisse en avril, sans pouvoir estimer précisément le montant. Le loyer du mois d'avril a été payé, mais ils craignent de ne pas pouvoir payer celui de mai ou juin.

Ils rédigent une simple attestation sur l'honneur expliquant la situation.

Seqens leur propose de régler 500€ en mai et juin, puis d'étaler la dette de 300€ sur 10 mois, soit un loyer de 680 €/mois à partir de juillet.

ARTICLE 4

MOBILISATION D'AUTRES AIDES PUBLIQUES OU PRIVÉES

Seqens s'engage à orienter ses locataires vers toute aide possible à laquelle il serait éligible (dispositifs Covid19 mis en place par l'Etat cité à l'article 1, FSL, Action logement service, 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.

Les associations de locataires s'engagent à informer leurs adhérents sur les dispositifs mis en place par les différents acteurs et accompagner les locataires dans leurs démarches pour mobiliser les différentes aides.

ARTICLE 5

DURÉE

Le dispositif exceptionnel, initialement prévu pour les avis d'échéance de mars à mai 2020 pourra, par un nouvel accord des parties, être prorogé jusqu'au quittance du mois suivant la fin de l'état d'urgence.

ARTICLE 6

SUIVI DE CETTE CHARTE

Un comité de suivi est mis en place.

Il est composé de la direction générale de Seqens, la direction de la clientèle de Seqens, les trois administrateurs représentant les locataires et un représentant par confédération de locataires.

Il fait 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 comité de suivi seront transmises aux équipes en charge du traitement individuels des situations.

Le comité se réunit mensuellement entre avril et juillet 2020, puis autant que de besoin par la suite, au moins une fois par trimestre.

Le 15 avril 2020

Nadia Bouyer
SEQENS

Franck Viennot
AFOC

Ivan Clément
CGL

Edward Watteeuw
CLCV

André Kuster
Catherine Coleu
CNL

Alexandre Guillemaud
UNLI

Rhina Constable
DAL

Suivez toute l'actualité...
...sur les réseaux sociaux



...sur
internet
www.seqens.fr

Pour nous
contacter :

Service Relation Client
01 49 42 79 89
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00