

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE  
JEUDI 18 JUIN 2020



**CONSEIL DE CONCERTATION  
LOCATIVE  
JEUDI 18 JUIN 2020**

**PROCES VERBAL**

HABITAT EURELIEN - OPH D'EURE ET LOIR  
6, rue Jean PERRIN - 28300 MAINVILLIERS  
☎ : 02.37.91.72.49 – Fax : 02.37.91.08.75

## **SOMMAIRE**

1. ADOPTION DU PROCES VERBAL DU 4 DECEMBRE 2019	P-03
2. POINT COVID-19	P-04
3. DEMANDE CLCV : CHARTE COMMUNE ENTRE LE MOUVEMENT HLM ET LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES CONCERNANT L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES HLM EN FRAGILITE ECONOMIQUE	P-06
4. POINT SUR LA GESTION EN FLUX DU CONTINGENT ACTION LOGEMENT	P-09
5. QUESTIONS DIVERSES	P-10

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE  
JEUDI 18 JUIN 2020**

**01 - ADOPTION DU PROCES VERBAL DU 4 DECEMBRE 2019**

Le Procès-verbal du Conseil de Concertation Locative a été adressé à tous les membres.

Les représentants des locataires reviennent sur les incivilités dans les quartiers et font part de leurs différentes expériences et difficultés.

**Monsieur JOLIET :**

Nous sommes conscients des différents problèmes de troubles du voisinage et d'incivilité que vous et les locataires rencontrez, mais l'Office n'a pas le pouvoir de police.

Des Conseils Citoyens ont été mis en place. Je conseille aux habitants des quartiers de se rapprocher de ces structures. Ces instances sont un relais entre les habitants et les autorités.

**Madame JOULLAY :**

Au CCL du 4 décembre 2019, je vous avais informés que depuis de nombreux mois, le flocage des sous-sols du bâtiment 1 à 3 résidence des Béguines tombait par grosses plaques. A ce jour, des grosses plaques continuent de tomber. Cela fait plus de deux ans que la situation perdure. Quand les travaux seront-ils réalisés ?

**Monsieur SAVARD :**

Les plafonds seront refaits lorsque les travaux sur les infiltrations auront été réalisés.

**Après en avoir délibéré, le Conseil de Concertation Locative approuve à l'unanimité ce Procès verbal.**

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
**JEUDI 18 JUIN 2020**

## **02- POINT COVID-19**

### **Monsieur JOLIET :**

Suite aux mesures sanitaires gouvernementales liées à la pandémie de la COVID-19, l'Office a fermé une grande partie de ses services le 17 mars à midi en renvoyant les salariés dans leurs foyers.

L'équipe d'encadrement a géré au quotidien cette crise sanitaire, en s'adaptant au jour le jour en fonction des différents protocoles et informations connues.

Certaines activités ont été maintenues à minima : le service Ressources Humaines, le service informatique, le quittancement des locataires, le recouvrement (internet, téléphone, borne de paiement), le paiement aux entreprises, un service d'astreinte des urgences techniques confié à notre prestataire 24h/24h.

Un certain nombre de salariés ont pu réaliser leurs missions en télétravail.

Les containers à ordures ménagères ont été sortis des immeubles afin d'éviter toute manipulation. A la fin du mois de juin, nous devrions revenir à une situation normale.

Le ménage a été arrêté. Compte tenu de l'absence de ménage sur une grande partie des résidences, les acomptes de charges locatives correspondants ont été gelés sur le mois d'avril et de mai (le coût est estimé à environ 400 000 €). Le Conseil d'Administration du 11 juin 2020 a approuvé l'annulation des charges liées au ménage pour ceux qui n'ont pas eu de prestation ménage pendant cette période.

Les locataires ont bien respecté le confinement en restant chez eux. De ce fait, ils n'ont pas beaucoup sali les parties communes. Dans certaines résidences, les locataires ont fait eux-mêmes le ménage de leur palier. Globalement, les cages d'escaliers sont restées plutôt propres.

Les chantiers de réhabilitation ont été tous stoppés.

Les opérations neuves ont pu être maintenues mais à un rythme très ralenti.

Il y a eu très peu de mouvements de locataires entrants et sortants, compte tenu de l'impossibilité de faire les états des lieux et l'interdiction de déménagement.

Les entreprises ont continué de remettre en état les logements vacants.

### **Madame PREVOSTEAU :**

Notre association Famille de France a été sollicitée pour aider trois femmes avec enfants qui subissaient des violences conjugales et étaient, pour certaines d'entre elles, gravement blessées.

Nous avons apporté notre aide humanitaire et d'urgence à ces femmes dans la détresse, car pendant cette période de confinement, les services sociaux n'étaient pas disponibles et le Conseil Départemental ne pouvait pas débloquer de fonds.

### **Monsieur JOLIET :**

Un relogement, suite à des violences familiales, a été traité à l'Office.

Le service social de l'Office a contacté téléphoniquement l'ensemble des personnes âgées de plus de 70 ans et les personnes fragiles. Les locataires ont apprécié cette démarche.

Les conseillers sociaux sont revenus très régulièrement à l'Office, mais ne se sont pas déplacés chez les locataires.

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
**JEUDI 18 JUIN 2020**

Depuis le 11 mai 2020, l'Office a repris son activité dans son intégralité. Nous continuons de privilégier les rendez-vous avec les locataires.

**Madame PREVOSTEAU :**

Notre association a également reçu des appels de femmes devenant veuves et dont les dossiers de pension de reversion n'étaient pas traités, les organismes concernés étant difficilement joignables. Certains locataires ont été très éprouvés par cette situation, se retrouvant sans ressources.

**Le Conseil de Concertation Locative prend acte.**

**03 – DEMANDE CLCV : CHARTE COMMUNE ENTRE LE MOUVEMENT HLM ET LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES CONCERNANT L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES HLM EN FRAGILITE ECONOMIQUE**

**Monsieur JOLIET :**

Les points mentionnés dans cette charte sont déjà appliqués, pour 95 % d'entre eux, par l'Office.

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

1. *Les organismes HLM s'engagent à prendre l'initiative du contact avec tout locataire dont ils constatent notamment des difficultés de paiement du loyer.*

**Monsieur JOLIET :**

Nous le faisons.

**Madame EVAIN-ATTAL :**

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) va débloquer un budget pour accorder des aides financières aux personnes qui rencontrent des difficultés pour payer les dépenses liées à leur logement (factures, loyers).

2. *Les organismes HLM incitent également les locataires à prendre contact rapidement avec leur interlocuteur ou leur interlocutrice, s'ils craignent de rencontrer des difficultés de paiement.*

**Monsieur JOLIET :**

Les locataires en difficulté doivent nous le faire savoir au plus tôt. Des solutions existent pour les aider.

Action Logement va également proposer une aide dans le cadre de la pandémie COVID-19.

3. *Les collaborateurs et collaboratrices des organismes HLM mettent en place un contact téléphonique régulier et, dans la durée, avec les locataires montrant des signes de fragilité.*

**Monsieur JOLIET :**

Nous le faisons.

**Madame PREVOSTEAU :**

Que pensez-vous de l'ADIL ?

**Monsieur SAVARD :**

Il s'agit d'un point d'information de droit spécifique au logement.

4. *Les organismes HLM développent des moyens d'échanges et de communication adaptés.*

**Monsieur JOLIET :**

Nous informerons, sur notre site internet, des aides proposées aux locataires en fragilité économique.

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
**JEUDI 18 JUIN 2020**

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.*

**Monsieur JOLIET :**

Je vous encourage à nous faire remonter toute situation de détresse.

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

11. *Le locataire et l'organisme HLM signent un protocole individuel et personnalisé qui précise les engagements réciproques et l'échelonnement de la dette constituée, par des versements mensuels.*

**Monsieur JOLIET :**

Les plans d'apurement sont faits régulièrement par le service de la Gestion Locative.

**Madame EVAIN-ATTAL :**

J'insiste sur l'importance de mettre en place un plan d'apurement assez tôt qui permettra d'étaler la dette sur plusieurs mois avec des petits versements. En effet, plus la dette est importante, plus il est difficile de la rembourser.

Le plan d'apurement est une planification de remboursement des loyers impayés, faite de commun accord entre le locataire et l'Office. Le locataire le signe et doit respecter l'échéancier.

Ce plan d'apurement est systématiquement proposé à nos locataires en dette. Il leur permet de continuer de toucher les APL. La CAF n'accepte pas de plan d'apurement supérieur à 24-36 mois.

Au-delà, il faut reconduire le plan.

627 plans ont été effectués en 2019.

**III. Adapter la facturation des charges locatives récupérables**

14. *Les organismes HLM peuvent adapter les provisions pour charges sur la quittance.*

**Monsieur JOLIET :**

Nous le faisons.

**Madame JOULLAY :**

Qu'est-ce qui justifie les augmentations constantes des charges liées aux espaces verts ?

**Monsieur JOLIET :**

Les salaires augmentent ainsi que le coût du matériel.

Nous constatons également que les communes se désengagent des espaces verts adjacents à nos programmes mais propriété de l'Office.

**Madame BARET-GUEYE :**

L'augmentation des coûts du carburant se répercute aussi sur les coûts d'entretien.

**IV. Mobiliser les ressources de solvabilisation de droit commun**

17. *Les organismes et les associations de locataires appuieront les locataires en difficultés dans la mobilisation des divers dispositifs de solvabilisation existants (FSL, Action Logement, CCAS, CAF, ...) et les accompagneront dans le montage de leur dossier de demande d'aides.*

**CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**  
**JEUDI 18 JUIN 2020**

**Monsieur JOLIET :**

Je vous confirme que nous indiquerons, sur notre site internet, les aides proposées aux locataires en fragilité économique.

**Madame EVAIN-ATTAL :**

Ces aides sont soumises à conditions.

Nous avons déjà monté une dizaine de dossiers pour que nos locataires en difficultés puissent obtenir des aides exceptionnelles liées au contexte inédit de la COVID-19.

**Monsieur JOLIET :**

Nos locataires en difficultés doivent être informés sur la possibilité qu'ils ont d'obtenir des aides exceptionnelles, sous justificatifs de perte de revenus pendant la pandémie de COVID-19. Ils doivent contacter l'Office.

**Madame EVAIN-ATTAL :**

Pour le FSL, 90 % maximum du loyer net peut être pris en charge.

Action Logement va débloquer 100 millions d'euros pour aider les personnes fragilisées par la crise sanitaire. Dès le 30 juin 2020, les demandeurs d'emploi et les salariés confrontés à une baisse de revenus pourront bénéficier d'une aide exceptionnelle pour faire face aux impayés de leur loyer et aux dépenses liées à leur logement. Cette aide exceptionnelle est accessible sous conditions d'éligibilité et dans la limite des fonds disponibles. Un dossier de demande doit être constitué. L'aide est de 300 € versée en deux fois, soit 150 € par mois sur deux mois maximum.

**Monsieur JOLIET :**

Je vous confirme que ce protocole national est déjà appliqué à l'Office régulièrement.

**Madame JOULLAY :**

Il s'agit d'un protocole national que vous devrez signer ; l'objectif de ce protocole étant que les organismes signataires appliquent les engagements pris.

**Monsieur JOLIET :**

Pour votre information, la trêve hivernale des expulsions qui s'achève habituellement le 31 mars a été exceptionnellement reportée au 10 juillet 2020, suite à la pandémie de COVID-19.

**Le Conseil de Concertation Locative prend acte.**

## **04 – POINT SUR LA GESTION EN FLUX DU CONTINGENT ACTION LOGEMENT**

### **Monsieur SAVARD :**

La loi ELAN modifie les modalités de gestion des droits de réservation des logements locatifs sociaux et rend obligatoire une gestion de ces droits en flux annuel par les réservataires (Etat, collectivités territoriales, Action Logement,...).

Auparavant, les réservations étaient réalisées « en stock » sur des logements physiquement identifiés.

La gestion en flux annuel est opérationnelle avec la Préfecture.

Nous allons passer à la gestion en flux annuel avec Action Logement qui va coupler son logiciel avec le nôtre, Action Logement mettant en place un dispositif de cotation.

Notre crainte est, qu'à terme, un algorithme fasse le choix des attributions à la place des humains.

### **Monsieur JOLIET :**

La gestion des attributions n'est pas une science exacte. Je n'adhère pas à une attribution par algorithme.

**Le Conseil de Concertation Locative prend acte.**

## **05 - QUESTIONS DIVERSES**

**Madame JOULLAY :**

Les compteurs électriques vont-ils être sécurisés aux Béguines ? En effet, nous déplorons des coupures régulières d'électricité dues à des incivilités.

**Madame BARET-GUEYE :**

Les compteurs électriques ont été sécurisés par des cadenas.

**Madame NORMAND :**

Avez-vous des informations concernant les regroupements d'organismes HLM en Eure-et-Loir ?

**Monsieur JOLIET :**

Nous n'avons pas d'informations à ce sujet.

**Madame NORMAND :**

Quand les associations de locataires percevront-elles la dotation financière auxquelles elles ont droit ?

**Monsieur JOLIET :**

Je pensais que le nécessaire avait été fait. Nous allons vérifier et régulariser la situation si besoin.

**Madame JOULLAY :**

Qui doit-on appeler pour tous problèmes pendant la fermeture des bureaux ?

**Monsieur JOLIET :**

Vous devez composer le 02.37.91.72.49. Un message vous invite à appeler un numéro d'astreinte.