

## Protocole local sur le paiement des loyers et des charges et l'accompagnement des locataires du Logis Breton

La crise sanitaire que nous traversons accentue, chaque jour un peu plus la crise économique et sociale. Des locataires connaissent ou vont connaître des difficultés de paiement des loyers du fait de la baisse de leurs ressources.

Afin d'accompagner ces locataires dans la durée, le Conseil de Concertation Locative du LOGIS BRETON a élaboré ce protocole local, décliné de la charte commune entre le mouvement Hlm et les cinq associations nationales de locataires siégeant à la Commission Nationale de Concertation, signée le 4 mai 2020.

Les partenaires ont pris les engagements suivants :

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

1. Mettant en œuvre les principes de « l'aller vers », LE LOGIS BRETON s'engage à prendre l'initiative du contact avec tout locataire dont il constate notamment des difficultés de paiement du loyer.
2. LE LOGIS BRETON incite également les locataires à prendre contact rapidement avec leur interlocuteur ou leur interlocutrice, s'ils craignent de rencontrer des difficultés de paiement.
3. Les collaborateurs du LOGIS BRETON mettent en place un contact téléphonique régulier, et dans la durée, avec les locataires montrant des signes de fragilité.
4. Pour favoriser ce lien avec les locataires, LE LOGIS BRETON propose des moyens d'échanges et de communication adaptés : Les locataires connaissent leur interlocuteur direct, qu'ils peuvent joindre par téléphone ou par courriel. Les noms et coordonnées des interlocuteurs sont accessibles sur l'extranet (espace locataire individuel). Les modalités d'accès à cet espace ont été précisées dans un courrier le 28 avril 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.
6. Les locataires peuvent, s'ils le souhaitent, être accompagnés par une association de locataires dans leurs rapports avec le bailleur. Les coordonnées des associations sont précisées en fin de document.

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

7. Pour les locataires justifiant d'une baisse de leurs revenus en lien avec la crise sanitaire actuelle, LE LOGIS BRETON 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 examinées au cas par cas dans le but de convenir d'un accord que le locataire pourra supporter.
8. Le locataire et l'organisme Hlm conviennent d'un accord individuel et personnalisé sur les engagements réciproques et l'échelonnement de la dette constituée, par des versements mensuels. LE LOGIS BRETON stoppera alors toute relance dans la mesure où l'accord est respecté.

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

9. Pendant la période de confinement, LE LOGIS BRETON s'est efforcé de maintenir le niveau de service. Toutefois, certaines prestations ou interventions ont pu être suspendues comme par exemple les espaces verts ou le nettoyage des parties communes. Comme indiqué dans la lettre du 28 avril 2020, les prestations non-réalisées ne seront pas facturées aux locataires. Il en sera tenu compte lors de la régularisation des charges 2020, début 2021.
10. Les associations de locataires examineront les services qui n'ont pas été rendus pendant la période, et pourront contrôler la régularisation des charges de l'année 2020, et ce, dans le respect des textes en vigueur.

11. Les activités et les initiatives développées dans le cadre de la crise sanitaire sont assimilées à des actions de concertation locative et doivent à ce titre être facilitées par la fourniture des documents support par LE LOGIS BRETON.

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

12. LE LOGIS BRETON 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.
13. Des contacts seront pris par LE LOGIS BRETON et les associations de locataires avec leurs partenaires pour améliorer l'accès aux FSL existants et adapter les règles de fonctionnement à l'exceptionnelle situation actuelle, par exemple en faveur d'effacement des dettes de loyer.

**V. Suivi des engagements du présent protocole**

14. Le suivi du présent protocole est réalisé par la réunion régulière du Conseil de concertation locative afin de faire un bilan des actions mises en œuvre et de réaliser les correctifs qui s'imposent.
15. LE LOGIS BRETON et les associations de locataires conviennent de s'alerter mutuellement et régulièrement d'éventuelles difficultés d'application du présent protocole.
16. Le présent protocole sera diffusé par LE LOGIS BRETON à l'ensemble des locataires. Afin de faciliter la prise de contact avec les associations, leurs coordonnées sont mentionnées.

Coordonnées des associations :



**CLCV UL Quimper**

7, rue de Kerjestin  
02 98 55 30 57

**CLCV UL Brest**

27, rue de St Briec  
02 98 01 08 51

**CLCV UD**

1 rue Mgr Jean-René Calloc'h  
29000 QUIMPER  
06 95 96 48 07



**AFOC 29**

Mme Marie-Andrée Moinel-Barbet  
QUIMPER  
06 85 74 46 92

**AFOC 56**

M. Fabrice Bellec  
LORIENT  
02 97 37 66 10



**Fédération CNL du Morbihan**

Cité Allende  
Porte E – 2<sup>ème</sup> étage  
56100 Lorient  
02 97 21 87 89

Fait le 17 juin 2020,

**Pour LE LOGIS BRETON,**  
Le Directeur Général,

**Pour la CLCV,**

**Pour l'AFOC**

**Pour la CNL**