

# Engagement renforcé en faveur des locataires rencontrant des difficultés durant la crise liée au Coronavirus

## Le locataire en difficulté du fait, d'une baisse de revenus, d'une augmentation des dépenses, d'un arrêt de travail, fait la demande à Poste Habitat d'un aménagement de sa créance locative

Au-delà d'avoir déployé dès le début de la crise son action sociale avec la mobilisation des salariés en télétravail sur le renforcement des liens avec les locataires à travers les prises de contact, Toit et Joie avec son pôle social et ses gardiens ont mis en place une opération de prise de contact avec les personnes vulnérables, afin de faire le lien avec les structures de proximité.

A l'annonce du confinement, Toit et Joie a mobilisé un salarié afin de coordonner la gestion des personnes vulnérables. Une liste des locataires de plus de 75 ans a été transmise à chaque gardien du site afin qu'un contact rapide soit déployé. L'objectif était double :

- **La détection des situations d'urgences vitales** : personnes n'étant en mesure de se nourrir ou d'accéder à des soins.
- **Maintien du lien social** avec la volonté de faire savoir à nos locataires que TOIT ET JOIE assumera sa mission de service public en étant le relais auprès des partenaires sociaux pour les situations nécessitant une intervention.
- **Les personnes les plus fragiles** ou qui nécessitent un accompagnement particulier sont **mises en relation** avec notre **pôle social** et l'une de nos conseillères en économie sociale et familiale qui peuvent les orienter dans leurs démarches (prise de contact avec un travailleur social de secteur, paniers repas croix rouge, bons alimentaires etc).

Tous les locataires déjà suivis par le pôle social ont été recontactés afin d'anticiper la demande d'ASQ et encourager les personnes à utiliser l'aide de l'Etat pour le loyer et l'alimentation, deux postes de dépenses à prioriser.

Toit et Joie s'est également engagée à **soutenir ses locataires en difficulté financière** en complément des mesures gouvernementales déjà entreprises pour soutenir les familles les plus modestes.

## Le cadre d'intervention

- La démarche doit être **simple** pour le demandeur (un courriel, une demande formulée sur l'espace client, un appel téléphonique ou un courrier)
- L'examen de la demande concernera la détermination de délais de paiement relatifs à l'échéance de loyer de mars, avril voire plus tard pour les professions affectées durablement. L'examen portera également sur 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.

## Le mode opératoire

1. Toit et Joie (idem PHP, PHARA, PHN) demandera au locataire de décrire sa situation actuelle justifiant sa demande de délais : le locataire devra fournir soit la justification de la modification de sa situation, soit une attestation sur l'honneur relative à sa situation ;
2. Toit et Joie pourra alors lui proposer **de réduire les échéances mensuelles** des quittances de loyer + charges pendant la crise sanitaire soit mars et/ou avril et/ou mai 2020, et d'échelonner la dette à compter de la reprise effective du travail

### 3. Le calcul du reste à vivre est un outil que nous utilisons afin d'évaluer la situation.

**Exemple** : un étudiant qui bénéficie normalement d'un niveau de ressource à 1100€ (bourse + petit boulot) se retrouve actuellement à 600€ de bourse. Il a un loyer résiduel à 300€. Son RAV en temps normal est à 26€, il tombe avec le COVID à 10€. Nous lui demandons de régler jusqu'à la fin de la crise, 150 € de loyer afin de maintenir un reste à vivre acceptable à 15€. La dette sera ensuite traitée par un plan.

4. Le locataire autorise Toit et Joie à faire les démarches CAF pour lui permettre de bénéficier dès que possible de l'APL et la RLS s'il n'est pas encore bénéficiaire de l'APL ;
5. Le locataire et Toit et Joie signent un protocole qui précise les engagements réciproques et le nouvel échelonnement de la dette constituée, par des versements mensuels :

#### **Exemple numéro 1 : un locataire seul avec un loyer plus charges de 400 euros par 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 (sauf si sa rémunération est inférieure ou égale au SMIC qui s'élève en net à 1 219 € pour 35 heures)... Ainsi le « pouvoir d'achat » des locataires est diminué d'autant. Son salaire de 1250 € habituellement, sans APL, baisse de 15% et se réduit à 1060 € en avril.

Il indique qu'il fait l'objet d'un chômage partiel ou total avec mention de la baisse de salaire.

Toit et Joie lui proposera alors de payer son loyer de ce mois-ci diminué de la perte financière liée au chômage partiel :  $400€ - 190€ = 210 €$  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 et la reprise de son activité à 100 %, la dette d'un montant de 570€ ainsi constituée sera échelonnée automatiquement sur plusieurs mois soit 57€/mois soit un loyer plus charges de 457€, dans le cas d'un échelonnement sur 10 mois par exemple.

Toit et Joie l'aidera à solliciter la CAF pour l'octroi de l'APL et le cas échéant, des aides sur quittances, qui viendront en priorité en réduction de la dette.

#### **Exemple numéro 2 : un couple avec deux enfants à charge et un loyer plus charges de 650 euros par mois**

Le locataire est artisan, commerçant, ou autoentrepreneur. Son commerce a été fermé du fait du Covid19. Il a eu des revenus en baisse en mars, mais bénéficie 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 expliquent leur situation. Toit et Joie leur propose de régler 500€ en mai et juin, puis d'étaler la dette

de 300€ sur plusieurs mois (dans le cadre d'un échelonnement sur 10 mois), soit un loyer de 680 €/mois à partir de juillet.

Pour ce qui concerne les commerces en pied d'immeuble fermés, nous acceptons pour le moment de neutraliser deux à trois mois de loyer et examinerons en fin d'année l'impact de la crise sur leur compte de résultat et leur capacité à rembourser leurs dettes.

## Mobilisation d'autres aides publiques ou privées

Toit et Joie s'engage à orienter ses locataires vers toute aide possible à laquelle ils seraient éligibles (dispositifs Covid19 mis en place par l'Etat cité à l'article 1, FSL, CIL PASS assistance 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.

**Un effort de solidarité de la Poste :** La Poste va mobiliser un dispositif spécifique d'accompagnement des postiers en activité rencontrant des difficultés financières pour le paiement de leur loyer du fait d'une baisse des revenus de leur foyer.

Les postiers sont aujourd'hui assurés de percevoir leur traitement, La Poste n'ayant pas mis en œuvre de mesure de chômage partiel. Ils peuvent néanmoins au quotidien dans leur ménage rencontrer des difficultés. Pour une réponse rapide, les demandes seront identifiées et transmises par le pôle social de Poste Habitat au Service Logement de La Poste, qui assurera, en lien avec les assistants sociaux de La Poste et son partenaire Soli'AL, une réponse rapide et adaptée à chaque situation.

Cela se fera sous forme d'aides financières (avances ou subventions) fléchées sur un budget Poste dédié (budget SPEEC), qui seront versées directement à Toit et Joie par l'association Soli'AL.

Toit et Joie demande à ses associations de locataires d'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.

## 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 et le calendrier de retour à la « normale ».