



CHARTRE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Approuvée par le Conseil d'Administration du 14 septembre 2009

Préambule

La charte que nous présentons aujourd'hui a pour objet de définir la nouvelle méthodologie à adopter concernant le traitement de l'impayé dès le premier mois de retard, en vue d'améliorer notre méthode de travail.

Nous rappelons que le Pôle Social et Juridique est chargé du suivi de l'impayé locatif et du suivi des dossiers de l'aide personnalisée au logement sur l'ensemble du patrimoine. Il est tenu d'apporter son concours et de trouver des solutions amiables vis à vis des locataires en situation d'impayé afin d'éviter le déclenchement de la procédure contentieuse. Cependant, dans l'hypothèse où ces actions ne sont pas suivies d'effet, cette procédure est engagée.

I - ACTIONS ET MISSIONS

1 - Le volet social :

Les **conseillers sociaux** ont pour mission principale de prendre en charge le suivi locatif sur certains secteurs géographiquement préalablement définis et assurent :

- le suivi du recouvrement dès le premier mois de l'impayé,
- la réception du locataire en difficulté au siège et sur sites en l'absence des régisseurs en vue de la conclusion de plans amiables d'apurement de la dette et/ou d'encaissement de fonds,
- une collaboration étroite avec les partenaires sociaux,
- le suivi des procédures de rétablissement personnel du 1^{er} mois de l'impayé jusqu'à la délivrance du commandement de payer,
- la lutte contre l'impayé locatif : constitution de dossiers auprès du Fonds de Solidarité pour le logement, visites à domicile en soirée, constitution de dossiers de demande de mutation de logement en vue de l'attribution d'un logement mieux adapté à la situation familiale et financière des locataires, lancement de la procédure d'expulsion (commandement de payer),
- le lien avec la Trésorerie Principale Municipale pour signaler tout engagement pris par le locataire et toutes les actions menées de part et d'autre pour résoudre l'impayé de loyer.
- La tenue des tableaux de bord afférents aux procédures précitées.

Les **régisseurs de recettes** ont en charge le recouvrement des loyers des locataires en situation d'impayé et assurent :

- le suivi du recouvrement,
- le décompte quotidien des fonds encaissés,
- la remise quotidienne des fonds encaissés au comptable public,
- la réception des locataires en difficulté sur sites,
- la lutte contre l'impayé locatif : visites à domicile en journée et en soirée, élaboration de plans d'apurement et encaissement des sommes dûes.

Le **conseiller APL , FSL et CIL** a pour mission de prendre en charge le suivi des dossiers de l'aide personnalisée au logement sur l'ensemble du patrimoine, les dossiers de demandes de garantie auprès du Fonds de Solidarité pour le logement et du Comité Interprofessionnel du logement. Il assure :

- la constitution de la demande d'APL pour tous les locataires entrant et mutant dans le parc,
- le traitement mensuel de l'APL,

- les demandes de garantie auprès du FSL et du CIL,
- la préparation et participation aux commissions de la CDAPL,
- la réception des locataires sur demande.

Lorsque toutes les possibilités ont été épuisées pour tenter de résoudre l'impayé de loyer et que celui-ci demeure, le dossier est transmis aux chargés de mission juridique en vue d'engager la procédure contentieuse.

2 - Le volet juridique :

Les agents chargés de mission juridique mettent en oeuvre les procédures contentieuses introduites principalement pour défaut de paiement des loyers, troubles de voisinage dans la mesure où il y a également un impayé de loyer et occupation sans droit ni titre. Ils effectuent :

- le lancement de la procédure d'expulsion (commandement de payer),
- la saisine des Conseils de Chartres Habitat en vue de poursuivre les procédures contentieuses introduites par les conseillers sociaux pour défaut de paiement,
- le suivi des occupants en situation d'impayés de loyers, constitution de dossiers de demande de mutation de logement afin d'obtenir un logement moins cher, proposition de protocoles d'accord, saisine de la Commission FSL pour solliciter une aide financière et suivi des procédures de rétablissement personnel pour ces locataires,
- l'introduction des procédures contentieuses pour troubles de voisinage si impayé de loyer et occupation sans droit ni titre,
- le suivi des locataires partis pour les procédures de rétablissement personnel, les demandes de remises gracieuses,
- la gestion des successions (lien avec France Domaine et les notaires pour la recherche des héritiers et la libération du logement).
- La tenue des tableaux de bord afférents aux procédures précitées.

II - TRAVAIL EN PARTENARIAT AVEC LES ORGANISMES SOCIAUX

Le Pôle travaille également avec les organismes sociaux désignés ci - après :

- **le Centre Communal d'Actions Sociales (CCAS)** : trois fois par an, nous organisons des réunions régulières au siège de l'Office, afin d'échanger sur les dossiers de locataires en situation d'impayé qui ne donnent pas suite à nos relances ou qui se trouvent dans une situation de solitude (personne âgée) et en grande précarité. Ces personnes sont parfois connues des services sociaux pour avoir déjà bénéficié d'une aide et, de ce fait, le contact peut à nouveau être établi par cet intermédiaire.

En dehors de ces réunions, des contacts sont fréquents avec les assistantes sociales ou les conseillères en économie sociale et familiale lorsque les locataires sont amenés à nous exposer les motifs de leurs difficultés financières afin de trouver ensemble des possibilités pour résoudre leurs problèmes.

- **Le Conseil Général** : contact régulier avec les assistantes sociales de cet organisme pour les familles avec enfants afin d'obtenir des aides éventuelles pour le règlement de leur impayé ou signaler une famille en difficulté.
- **La Caisse d'Allocations Familiales (CAF)** : dès qu'il y a attribution de logement, une demande d'APL ou d'AL est constituée et transmise par ce Pôle à cet organisme. Des contacts permanents sont entretenus avec ce service. De plus, chaque mois, nous assistons aux réunions du Fonds de Solidarité pour le logement pour donner toutes précisions utiles aux demandes effectuées en vue d'obtenir une subvention et/ou un prêt pour la régularisation de l'impayé de loyer.

- **La Commission Départementale de l'Aide Personnalisée au Logement (CDAPL)** : des réunions mensuelles sont tenues afin de poursuivre ou non le versement de l'aide personnalisée au logement, au vu des efforts fournis par le locataire en situation d'impayé. En cas de suspension de l'aide, nos services travaillent en étroite collaboration avec ce service de la Direction Départementale de l'Équipement pour demander le réexamen des dossiers dans le but de reverser l'aide et d'obtenir le rappel correspondant.
- **Les Organismes Tutélaires** : à la moindre difficulté financière ou du comportement, nous sommes en contact avec les services tutélaires (Union Départementale des Associations Familiales, Association Tutélaire d'Eure et Loir, Centre Henry EY) pour les locataires qui dépendent de ces organismes .
- **Le Concordat** : Bureau de la prévention des expulsions. Des réunions régulières sont organisées en Préfecture pour examiner les dossiers arrivant en phase finale d'une procédure d'expulsion et obtenir le concours de la Force Publique. A ce stade d'avancement du dossier, toutes les démarches ont été tentées et un dernier bilan est établi pour finaliser ou non la procédure.
- **La Trésorerie Principale Municipale** : Afin d'optimiser le suivi social, Chartres Habitat met à la disposition du Comptable deux agents à titre gratuit. Ces derniers sont chargés :
 - Du recouvrement des loyers et de l'impayé des locataires présents et de ceux qui ont quitté le parc ;
 - De la réception du public qui se présente spontanément à leur guichet en vue d'effectuer un règlement ou d'établir un plan d'apurement de la dette.
 - De la délivrance des commandements du Trésor, des saisies sur salaires, des saisies mobilières et la vente du mobilier par l'intermédiaire de l'huissier.

III - L'ENGAGEMENT OBLIGATOIRE DU LOCATAIRE

Afin de pouvoir bénéficier de l'accompagnement social de Chartres Habitat, il est obligatoire que les locataires s'engagent à payer leur loyer courant.

Tous les dispositifs exposés ci - avant sont mis en application systématiquement dans la mesure où le locataire est de bonne foi et fait preuve de coopération. L'absence de collaboration entraîne forcément le déclenchement de la procédure d'expulsion.

La mission première du Pôle est avant tout d'apporter un soutien et une aide aux locataires en situation d'impayé et d'éviter la procédure d'expulsion. Le but de cette charte est de démontrer que la procédure d'expulsion n'intervient que lorsque toutes les propositions amiables se sont avérées inefficaces.

Le Président de Chartres Habitat
Jean-Pierre GORGES