
CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

07 juillet 2020



E.S.H. DOMNIS
10, rue Martel
75010 PARIS

Les Administrateurs élus des locataires, les représentants des associations affiliées aux organisations nationales siégeant à la Commission Nationale de Concertation, le représentant de l'association Régionale Ile de France CNL et le représentant de l'association ALDB 78 ont été convoqués à la 9^{ème} réunion du Conseil de Concertation Locative du 07 juillet 2020 par courriel en date du 02 juin 2020.

En raison de la crise sanitaire, les convocations ont été adressées par mail et la réunion est tenue en mode présentiel et en visioconférence.

Présents :

Pour les Administrateurs élus des locataires :
Madame LAUGIER, association CNL de Paris 14 par téléphone

Pour les Administrateurs élus des locataires :
Monsieur TASSART Stéphane CLCV par visioconférence

Invités :

Pour l'association Régionale CNL IDF :
Monsieur LEGRAND Benoit, secrétaire

Pour les associations des locataires :
Monsieur HEDDOUCH et Monsieur MOUDDI, association de Poissy (78)

Pour Domnis :
Le Directeur Général Adjoint en Charge de
L'Exploitation, Monsieur IM SAND
La Directrice du Service Commercial Madame HUMBERT
Le Directeur du Patrimoine, Monsieur GABORIAU
La Responsable Habitat, Madame TABART

Absents excusés :

Pour les Administrateurs élus des locataires :
Madame HUET Véronique CNL

L'ordre du jour

- La charte commune d'engagement signée entre l'USH et les Associations nationales sur l'accompagnement des locataires en fragilité économique en cette période Covid.

En préambule, Monsieur IM SAND souligne le travail des équipes Domnis durant la période de confinement.

Un plan de continuité d'activité a été élaboré dès le 17 mars 2020, une adresse mail dédiée aux réclamations des locataires créée.

Les loges des gardiens sont restées fermées durant la période de confinement mais les gardiens sont restés joignables par téléphone et par mail et les interventions urgentes ont été maintenues.

Monsieur TASSART remercie les équipes de Domnis de la continuité de service mais également des prises de contact avec les personnes fragiles.

Un exemplaire de la charte est distribué en séance.

Monsieur Legrand souhaite savoir si d'ores et déjà il est prévu une deuxième réunion sur le même ordre du jour.

Monsieur Im Sand s'engage à y répondre avant la fin de séance.

Monsieur Legrand demande également l'impact sur le taux des impayés.

Monsieur Im Sand rappelle le contexte et les problèmes d'acheminement des chèques mais il est à l'heure actuelle difficile d'évaluer si cette hausse qui avoisine à ce jour les 10% est uniquement d'ordre économique.

Point I :

Développer des outils et des dispositifs d'appui facilement accessibles

Action de Domnis au moment du confinement :

- Affichage dans les halls d'une note à destination des locataires indiquant les numéros de téléphones, adresses mails des gardiens.
- Un message téléphonique a été mis en place informant la création d'une adresse mail
- Les locataires les plus fragiles et les personnes de plus de 75 ans ont été contactés par téléphone par les personnes du service commercial, soit plus de 1000 locataires.

Depuis la fin du confinement, le lien avec les équipes de Domnis est maintenu par des appels téléphoniques et par mail.

Chaque référent est équipé d'un téléphone portable et une adresse mail pour faciliter les échanges avec les locataires.

Domnis précise que l'adresse mail dédiée aux locataires est maintenue et travaille actuellement pour optimiser le fléchage des demandes des locataires.

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

Chaque locataire en impayé est contacté par les équipes de Domnis, chaque situation est étudiée au cas par cas et met en place un plan d'apurement de la dette en accord avec le locataire.

Cet accord est contractualisé par écrit, y compris par mail.

Monsieur Heddouch demande que les locataires soient informés qu'ils peuvent appeler en cas de difficulté de paiement du loyer.

Il est donc convenu que le message sera inscrit sur les prochains avis d'échéance.

La CNL demande que l'accord possible de délais de paiement soit prolongé de 24 mois.

Domnis rappelle que les mises en place de plans d'apurement sont traitées au cas par cas hors période Covid et le seront sans limite de date.

Egalement, s'agissant des régularisations de charges débitrices, les locataires sont prévenus individuellement et un plan d'apurement est également mis en place si besoin.

La CNL souhaite connaître la position de Domnis sur le point 4 de la 1^{ère} page de la charte à savoir :

« Prolonger le moratoire sur les expulsions pour les locataires de bonne foi jusqu'au 31 octobre 2020 »

Domnis précise que les cas d'expulsion de Domnis résultent d'un passif hors Covid.

La CNL demande à Domnis de prolonger le moratoire des expulsions

Madame Humbert rappelle que le délai moyen d'une expulsion est d'environ 2 ans et que lorsqu'une expulsion est réalisée il ne s'agit pas de locataire de bonne foi.

Point III :**Adapter la facturation des charges locatives récupérables**

A ce jour, la régularisation des charges 2019 est effectuée pour 2 secteurs sur 3.

Les régularisations créditrices sont remboursées aux locataires, les débitrices font l'objet d'un courrier individualisé avec proposition d'échelonnement si besoin.

La CNL demande qu'il soit mentionné un cadre de référence pour les locataires en impayés liés au Covid.

Il est donc convenu ce qui suit :

Dans le cadre des dettes liées au Covid, il sera indiqué dans les plans d'apurement que ces dettes pourront être réglées sur une période allant jusqu'à 12 mois au plus.

Provisions de charges

Domnis a fait le choix de ne pas baisser les provisions de charges, les participants sont d'accord avec cette décision.

Régularisation des charges

La CNL demande si il pourrait y avoir un accord global d'une réduction forfaitaire pouvant aller jusqu'à 16% sur le montant annuel de certains contrats (ENM, EVR...)

Monsieur Im Sand précise qu'une autre méthode est envisageable avec une analyse résidence par résidence des éventuelles absences ou diminutions avérées de prestations.

Ce point demande une étude approfondie et devra faire l'objet d'une prochaine réunion.

Point IV :

Mobiliser les ressources de solvabilisation de droit commun

Les locataires sont orientés, par leur interlocuteur du Service commercial, vers les services sociaux de leur mairie ou pour les salariés du secteur privé vers leur employeur pour les aides Action Logement

Notre CESF vient en soutien dans le montage des dossiers d'aides financières ou alimentaires (une trentaine d'aides alimentaires sur Achères et Poissy et une dizaine de FSL) mais aussi pour la constitution des dossiers pour percevoir le chômage partiel ou pour l'ouverture des droits pour les locataires se retrouvant au chômage

La signature d'une Convention avec le Département des Yvelines est en cours pour la gestion d'un dispositif d'aide exceptionnelle dans le cadre du Covid 19 : octroyer des aides à des ménages en grande difficultés sur le paiement des 3 mois de loyers (mars à juin) à hauteur de 50%.

La CNL demande un exemplaire de la convention départementale en cours de signature et précise que c'est uniquement le rôle du bailleur d'aider les locataires en difficulté.

Point V :

Suivi des engagements de la présente charte nationale commune

Les points 19 et 20 sont validés par tous les participants

Il est convenu de formaliser tous ces engagements par l'élaboration d'un protocole. La CNL remet en séance deux exemples de protocoles, l'un signé avec Batigère par la CNL et la CICV et une version non signée avec ICF Habitat.

Il est d'ores et déjà convenu que la prochaine réunion sera axée sur les charges 2020.

La date du **10 novembre 2020** rue Martel à 09h15 est arrêtée collégalement.

L'ordre du jour est épuisé.

Fait à PARIS, le 07 juillet 2020

