

DE LA PART DE

Laetitia TIFFAY / Direction gestion locative
Hakim HADDOUCHE / Direction gestion locative

À L'ATTENTION DE

Membres du CCLP
Participants d'Élogie-Siemp

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU PATRIMOINE

Réunion plénière exceptionnelle du 9 novembre 2023 (réunion en visio-conférence)

Liste des participants

ÉLOGIE-SIEMP

Madame Valérie de BREM	Directrice générale
Monsieur Hakim HADDOUCHE	Directeur de la Gestion Locative (DGL)
Madame Agnès BENREKASSA	Directrice territoriale Nord
Monsieur Florent GROSTEFAN	Directeur territorial Sud
Madame Laetitia TIFFAY	Chargée de mission DGL

Représentants des locataires

Monsieur Jean-Louis GUERRERO	CLCV
Madame Frédérique LECOCQ	Représentante des locataires au CA – élue CNL
Madame Marie-Jo CLEMENT	CNL
Monsieur Michel ANTOINE	DAL
Madame Michèle MOINDREAU	Représentante des locataires au CA – élue SLC-CSF

ORDRE DU JOUR

- ⇒ Imputation de la régularisation des charges le mois suivant la réception du décompte
- ⇒ Suppression du prélèvement des 50€ le mois suivant la réception du décompte de charges

Remarques et demandes liminaires des représentants des locataires

Pour la CNL :

1. Le décalage entre la réception de l'avis d'échéance et la mise à jour du solde du compte locataire génère une incompréhension des locataires. Ces informations devraient être concomitantes.
 - Une harmonisation est-elle possible ? Et si tel est le cas, sous quel délai ?
 - Dans le cas contraire, il est nécessaire d'informer les locataires par un message sur leur espace.
2. Les locataires ayant opté pour la dématérialisation de leur avis d'échéance le reçoivent après les autres.

Ce sujet est à l'étude par la Direction des Systèmes d'Information. Une information complémentaire sera réalisée au cours d'un prochain CCLP.

3. Nécessité de rappeler à tous les chargés de clientèle que le plan d'apurement peut être conclu pour une année.

C'est déjà une pratique effective de nos collaborateurs qui est inscrite dans notre procédure recouvrement des loyers. Le locataire doit cependant justifier de certaines informations afin de pouvoir construire ensemble un plan d'apurement adapté.

4. Le plan d'apurement doit être approuvé et signé par le locataire avant d'être appliqué.

Les plans signés par les locataires nous sont rarement retournés. Ils sont néanmoins établis lors d'un entretien téléphonique ou d'un échange par mail. Les plans d'apurement « automatiques » sont établis pour les dettes non soldées comprises entre 50 et 100€ et sont étalés sur plusieurs mois.

5. Communication de la procédure recouvrement des loyers qui intègre la mise en place des plans d'apurement.
6. Nécessité que les locataires soient contactés par les services sociaux à constatation de difficultés récurrentes et/ou importantes.

Les conseillères sociales sont saisies dès lors que le dossier est transmis au service contentieux ou dès que le chargé de clientèle, en phase précontentieuse, détecte des difficultés sociales.

7. Revoir la teneur des courriers du service contentieux.

Le service Contentieux n'est saisi qu'après que le locataire ait ignoré toutes les tentatives de résolution à l'amiable. Tous les moyens de communication mis à disposition sont utilisés pour prendre contact avec le locataire.

8. Communication du délai de mise à disposition du suivi des consommations individuelles d'eau via le site du prestataire.

Au regard des difficultés techniques et pour des questions liées au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), l'objectif de mise à disposition de ces informations sur le compte locataire est fixé au 1^{er} janvier 2024.

9. Délai de réponse aux questions portées sur les fiches contrôles de charges auxquelles aucun accusé réception n'a été envoyé.

Nous avons reçu très peu de fiches et nous travaillons actuellement à apporter des réponses.

Le SLC-CSF demande :

1. La confirmation que le plan d'apurement peut être supérieur à 1 an.

En cas de situation exceptionnelle, ce délai peut effectivement être prolongé, y compris lorsque cela concerne l'ensemble des locataires d'un groupe immobilier.

2. L'ajustement des provisions d'eau qui ne sont pas adaptées à la composition familiale.

La mise en place des compteurs d'eau individuels nous permettra de réajuster les provisions en 2024.

Actions à entreprendre

- Ajouter un message d'information sur le délai de mise à jour du compte locataire.
- Confirmer la faisabilité de faire coïncider la mise à jour des informations du compte locataire avec la réception des avis d'échéance.
- Mettre en œuvre la fonctionnalité permettant de consulter la consommation individuelle d'eau sur le compte locataire, objectif fixé au 1^{er} janvier 2024.
- Lors de la première session d'information de l'année 2024 :
 - Partager la situation sur les impayés
 - Partager des éléments de la procédure et les pratiques de recouvrement des loyers
 - Présenter l'activité des conseillères sociales

IMPUTATION DE LA RÉGULARISATION DES CHARGES LE MOIS SUIVANT LA RÉCEPTION DU DÉCOMPTE

	Favorable	Défavorable
CNL	36,61%	
SLC-CSF	28,13%	
DAL	18,48%	
CLCV	16,78%	
TOTAL	100%	%

SUPPRESSION DU PRÉLÈVEMENT DES 50€ LE MOIS SUIVANT LA RÉCEPTION DU DÉCOMPTE DE CHARGES

	Favorable	Défavorable
CNL	36,61%	
SLC-CSF	28,13%	
DAL	18,48%	
CLCV	16,78%	
TOTAL	100%	%

→ Ces 2 mesures seront mises en œuvre dès le quittancement du mois de novembre :

- Imputation des comptes créditeurs 15 jours après réception du décompte,
- Imputation des comptes débiteurs sur le mois de décembre.

La prochaine réunion du CCLP, une session d'information, aura lieu le 6 décembre 2023 à 14h00 en présentiel et en visio-conférence.