

Relations avec les locataires : *Recouvrement des paiements en retard*



RECOUVRIR DES PAIEMENTS EN RETARD

Essentiel à la stabilité du système d'habitation

Si votre communauté exige un loyer ou des frais d'occupation, vous devrez tôt ou tard prodiguer des conseils à la suite d'arriérés. Vous devrez à cette fin déterminer pourquoi le client a manqué des paiements et suggérer des solutions de paiement possibles.

Rappelez-vous toujours que les retards de paiement sont un symptôme, et non le vrai problème. Votre travail est de déterminer pourquoi le client a manqué des paiements ou a cessé de faire ses paiements.

Voici certaines des raisons courantes pour lesquelles le client ne fait pas ses paiements:

- il est insatisfait du logement;
- il a constaté des défauts dans l'habitation;
- il a d'autres priorités financières;
- le logement n'est pas prioritaire à ses yeux;
- il ne comprend pas bien ses responsabilités;
- il constate que d'autres clients ne faisant pas leurs paiements ne subissent aucune conséquence.

UN PROCESSUS EN TROIS ÉTAPES

Votre entrevue-conseil en cas d'arriérés sera efficace si vous suivez simplement les trois étapes suivantes.

1. Déterminez pourquoi le client ne paie pas.

- Quand les retards de paiement ont-ils commencé?
- Pourquoi le client n'a-t-il pas payé?
- Le revenu du client a-t-il changé?
- Est-ce un problème qui se répète? Dans l'affirmative, à quelle fréquence?

2. Aidez le client à établir un calendrier de remboursement réaliste que toutes les parties trouvent acceptable.



Vous pouvez lui offrir des conseils financiers de base pour qu'il puisse établir un plan de dépenses ou diriger le client vers un organisme professionnel de conseils en crédit ou de conseils financiers.

Si le client a cessé de payer en raison des défauts de l'habitation et non pour des raisons financières, donnez-lui les conseils qui conviennent.

Rappelez au client l'importance de faire ses paiements et soulignez les conséquences des défauts de paiement.

3. Faites un suivi auprès du client.

- Comme pour tous les types de conseils, vous devez planifier et faire un suivi. Conservez des copies des ententes écrites ou un résumé de toute entente verbale avec le client. Examinez le compte pour vérifier si le paiement a été fait.
- À l'occasion, vous pourriez devoir offrir des conseils financiers de base à des clients dont les paiements sont en retard ou à des clients qui veulent exercer plus de contrôle sur leur argent. Vous pourriez aussi les aider à établir un plan de dépenses ou un budget.

Une liste de vérification de toutes les étapes de l'entrevue-conseil se trouve à la page suivante.

Pour en savoir plus sur le sujet, et sur d'autres aspects de la gestion des habitations, communiquez avec votre Spécialiste de la SCHL.

COORDONNÉES

Nom:

Courriel:

Téléphone:

Liste de vérification – Conseils en cas de paiements en retard

Avant de communiquer avec le locataire ✓

1. Examiner le dossier en ce qui concerne les paiements et vérifier ce qui suit :
 - Montant prévu des mensualités
 - Habitudes de paiement dans le compte
 - Date de révision des paiements
 - Total des arriérés
2. Communiquer avec le locataire :
 - Lui téléphoner si c'est possible
 - Lui envoyer une première lettre
 - Lui envoyer une lettre de rappel, au besoin
 - Convenir d'un plan de remboursement, si c'est possible
 - Planifier une visite

Rendre visite au locataire ✓

1. Expliquer le but de la visite :
 - Déterminer la cause des arriérés et en discuter
 - Confirmer la source et le montant du revenu
 - Faire un examen du revenu s'il le faut
2. Faire un examen de la situation financière ou établir un plan de dépenses :
 - Discuter des options de remboursement
 - Convenir ensemble d'une méthode de remboursement
 - Documenter le plan d'action et en laisser une copie au locataire
 - Confirmer la convention de remboursement prévue au bail
 - Recommander au client d'obtenir des conseils financiers, au besoin
 - Expliquer les conséquences d'un défaut de paiement
3. Fournir au client les numéros de téléphone de personnes-ressources :
 - Discuter au besoin d'autres aspects requérant des conseils

À vérifier après la rencontre ✓

- Modifier au besoin le dossier du client
- Verser une copie du plan d'action au dossier
- Confirmer la décision avec son superviseur au besoin

- Envoyer une copie du plan d'action au locataire s'il n'en a pas eu une à la rencontre
- Établir un plan de suivi
- Faire un suivi auprès de services-conseils professionnels, s'il y a lieu

Entente de remboursement non respectée ✓

- Communiquer immédiatement avec le locataire pour en connaître la raison
- Passer en revue le plan de recouvrement avec le locataire
- Recommander des changements au plan, si c'est possible
- Informer le locataire des conséquences, s'il ne respecte pas l'entente de remboursement