

LES LOCATAIRES EN RETARD DE LOYER ONT UN SERVICE À LEUR ÉCOUTE

En mettant en place toute une série d'interventions préalables, Logis Cévenols recouvre les dettes de loyers main dans la main avec les locataires pour éviter de recourir aux solutions extrêmes.

« Notre rôle se joue directement auprès des locataires », affirment de concert Joris Philip, chargé de contentieux, et Sophie Vroman, chargée de clientèle à Logis Cévenols. Si le premier possède son bureau au siège du bailleur social, quai de Bilina, Sophie Vroman exerce sa profession à l'antenne du quartier des Cévennes où elle est en charge de près de 900 logements. « Contentieux », un mot qui fait peur par la gravité des désagréments qu'il peut engendrer. « Pourtant, notre mission est de tout faire pour éviter les situations douloureuses et, si ce n'est pas possible, qu'elles ne finissent pas devant un tribunal. Le recouvrement des loyers impayés se fait toujours en lien étroit avec les locataires concernés, pour rechercher des solutions personnalisées », insiste Joris Philip.

« C'est dans ce sens que nous avons initié, depuis quelques années, des prises de contact très précoces avec les locataires, dès l'apparition d'un retard de paiement. Il est toujours plus facile de trouver une solution lorsque le problème est identifié et pris en main le plus tôt possible ; mais toujours dans l'écoute et la



Joris Philip, chargé du contentieux, et Sophie Vroman, chargée de clientèle, travaillent ensemble pour prévenir les difficultés de paiement.

prise en compte des situations individuelles », éclaire Philippe Curtil, directeur général de Logis Cévenols.

Pour agir, Logis Cévenols s'appuie sur une batterie d'outils faciles à activer. « Chaque mois, nous nous réunissons en "comité des impayés" pour identifier les cas inquiétants et alerter les locataires si nécessaire. Nous établissons un premier contact dès le 15^e jour de retard de paiement », confirme Sophie Vroman qui est en première ligne. C'est par le gardien que le contact initial est pris. « C'est lui qui a la meilleure connaissance du terrain, mais aussi des habitants. » Puis, en cas de non-ré-

ponse, de nouvelles tentatives sont lancées par téléphone, par SMS, mais aussi par courrier, sous la supervision du gestionnaire de patrimoine.

« Dans 90 % des cas, les dossiers sont résolus à l'amiable. Parfois en faisant appel aux services sociaux du Département lorsque le problème est administratif ou qu'une aide financière est envisageable. Le plus souvent, un simple échéancier permet de résoudre une difficulté passagère », tempère Philippe Curtil.

Actuellement, les impayés ne dépassent pas 2 % des loyers. Un taux stabilisé alors qu'il atteignait presque 6 % il y a quelques années encore.

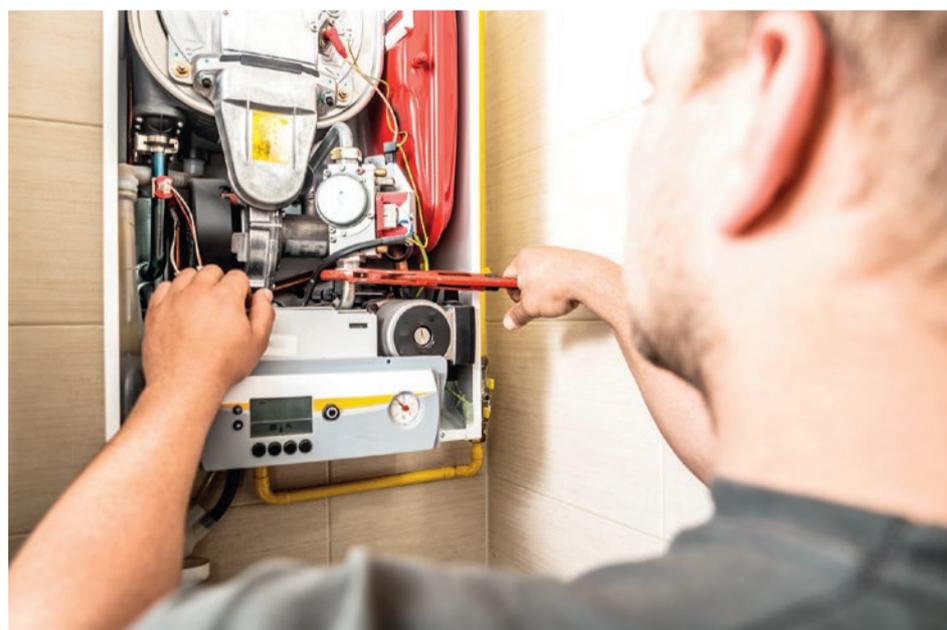
DE NOMBREUX OUTILS À DISPOSITION

500 CHAUDIÈRES EN COURS DE REMPLACEMENT À ALÈS

Ce chantier entamé fin 2020 arrive maintenant à échéance dans un contexte économique totalement bouleversé par la hausse des tarifs du gaz.

Depuis un an et demi, Logis Cévenols procède au remplacement de 500 chaudières fonctionnant au gaz pour apporter un meilleur confort aux locataires et une performance énergétique améliorée. « Cependant, dans le contexte récent de très forte augmentation des tarifs du gaz, certains arbitrages auraient pu s'imaginer en passant notamment à un autre mode de chauffage... Mais cette modification profonde du projet était impossible en regard de l'ampleur de l'opération », regrette Philippe Curtil, directeur général de Logis Cévenols.

Les résidences concernées par cette opération de remplacement de chaudières



12 résidences alésiennes gérées par Logis Cévenols ont été concernées par le remplacement des chaudières gaz.

Logis Cévenols est aussi propriétaire de chaufferies gaz pour lesquelles il facture directement la consommation aux locataires. Un courrier a d'ailleurs été envoyé aux locataires des résidences Thoiras, Rochebelle et Conilhères, concernés par les chaufferies gaz. Il leur a été précisé qu'ils ne bénéficieraient d'aucune réduction

dans le cadre du bouclier tarifaire mis en place par l'État, car les tarifs négociés par Logis Cévenols à l'automne dernier, fixés pour les deux prochaines années, sont nettement plus avantageux que le tarif minimum fixé par l'État pour bénéficier de ces aides.

12 SECTEURS CONCERNÉS



Site internet de l'office
www.logiscevenols.fr



UNE FÊTE DES VOISINS RÉUSSIE



Cette manifestation nationale organisée le 20 mai a été relayée sur Alès et reçoit, depuis quelques années, l'accompagnement actif de Logis Cévenols. « C'est une occasion unique pour nous de rencontrer les locataires dans des conditions plus détendues, en dehors de notre rôle de gestion des résidences », affirme Philippe Curtil, directeur général de Logis Cévenols. Sur douze secteurs, dont Clavières, les Prés-Rasclaux, Zéphyre ou Pierre-Curie, Logis Cévenols a déposé tables et chaises, mais a également fourni quelques consommables appréciés de tous les participants. « La pandémie est venue contrarier les interactions sociales. C'est une bonne nouvelle de voir qu'autant de locataires ont répondu présent pour relancer cette Fête des Voisins. La manifestation a un impact très positif sur la vie dans les résidences et les relations que nos agents entretiennent avec les locataires », affirme Philippe Curtil.

