


**PREVENTION DES IMPAYES (Agents du Siège + Chargés de clientèle des agences)**

ACTIONS A ACCOMPLIR	CONSIGNES OBLIGATOIRES	PROCEDURES A SUIVRE	CORRESPONDANTS (EN LIEN AVEC)
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><b>PREVENTION DES IMPAYES</b></p> </div>	<p><u>Pôle non sectorisé</u></p> <p><u>Les lettres de relance seront établies sur des TERMES et non sur des montants</u></p> <p><u>Distinguer les 3 types d'impayés énumérés ci-dessous</u></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>a) les nouveaux entrants b) les locataires qui ne paient pas accidentellement c) les récidivistes</p>	<p>⇨ <u>Tous les nouveaux entrants doivent être relancés par les Chargés de clientèle dans les agences</u></p> <p>⇨ <u>Phase 1 -&gt; A compter du 1er quittance soit le 10 du mois "M" envoi de la lettre de relance N° 1 (rappel à l'ordre) + Téléphone aléatoire (en fonction du nombre)</u></p> <p>⇨ Un plan d'apurement (PA) sur 6 mois maximum, lorsque la somme sera conséquente (500 Euros minimum), pourra être mis en œuvre et sera suivi par le pôle "Prévention des impayés"</p> <p>⇨ <u>Phase 2 -&gt; Au 2ème quittance, soit le 10 du mois "M + 1", envoi de la lettre de relance N° 2 qui reprendra 2 mois de loyers impayés cumulés + Téléphone obligatoire</u></p> <p><b><u>NB : Une partie sera effectuée par les Chargés de clientèle dans les agences et une partie par les Agents du Siège.</u></b></p> <p>⇨ Les nouveaux entrants seront traités dans les agences</p> <p><b>Lors de la lettre de relance N° 1, un fichier est créé par PREM. Ce fichier reste valable pendant 3 mois.</b></p> <p>⇨ <b><u>NB (Phase 1) : Après la 1ère lettre de relance, émettre un fichier contenant les locataires restant en impayé après cette relance et envoyer la lettre de relance N° 2.</u></b></p> <p>⇨ <b><u>NB (Phase 2) : Après la 2ème lettre de relance, émettre un fichier contenant les locataires restant en impayé après les 1ère et 2ème relances. Ce fichier sera analysé par les CESF afin de détecter les cas connus, et ensuite, sera transmis aux Chargés de clientèle pour relance téléphonique.</u></b></p> <p>⇨ <b><u>NB (Phase 3) : Après cette relance téléphonique effectuée par les Chargés de clientèle, émettre un dernier fichier contenant les locataires toujours en dette et le transmettre au "Contentieux et suivi social".</u></b></p>	<p>Locataires</p> <p>Locataires</p> <p>Locataires</p> <p>Locataires</p> <p>Chargés de clientèle en agence</p>

**PREVENTION DES IMPAYES (Agents du Siège + Chargés de clientèle des agences)**

ACTIONS A ACCOMPLIR	CONSIGNES OBLIGATOIRES	PROCEDURES A SUIVRE	CORRESPONDANTS (EN LIEN AVEC)
		<p>⇨ Ces locataires qui n'ont jamais été en dette seront traités par le pôle "Prévention des impayés"</p> <p>⇨ Ces locataires qui deviendront de vrais impayés seront traités par le pôle "Contentieux et suivi social" avec l'aide de la Conseillère sectorisée</p> <p>⇨ <u>Phase 3</u> -&gt; Le 17 du mois "M + 2", envoi de la lettre de relance N° 3 qui informera le locataire que son dossier va être transmis au pôle "Contentieux et suivi social" et qu'il va changer d'interlocuteur</p> <p><u>Les 3 Conseillères viendront en soutien sur leurs secteurs respectifs dans le pôle "Prévention des impayés"</u>.</p>	Locataires