

POINT N°7

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 05 JUIN 2024



RAPPORT D'ACTIVITE

SERVICE JURIDIQUE EXERCICE 2023

SOMMAIRE

INTRODUCTION : Présentation du service

I- Le Recouvrement

- 1- Les locataires présents
 - Les impayés en chiffres
 - Le nombre de logements en impayés
 - Le nombre de logements en impayés par rapport au nombre de logements occupés du parc
 - Les impayés par tranche de montant
 - Les impayés par tranche en nombre de mois
- 2- Les locataires sortis
 - Le montant de la dette des locataires sortis
 - Répartition par tranche de montant
 - Répartition en durée d'impayés

II- Les Encaissements

- 1- Le taux de recouvrement
- 2- Les effacements de dettes

III- Les Moyens mis en œuvre

- 1- Les procédures
 - Le contact téléphonique
 - Les relances écrites
 - Les actes
- 2- Les délais de paiement
 - Le nombre de délais accordés

IV- Les Intervenants extérieurs

- 1- La Banque de France
- 2- Le Fonds de Solidarité Logement (F.S.L)

CONCLUSION : les objectifs 2024

INTRODUCTION : PRESENTATION DU SERVICE

Le service recouvrement était composé jusqu'au mois de décembre 2021 de trois chargés de recouvrement sous le contrôle du Directeur Juridique et ce, depuis le mois d'avril 2014. Depuis 2019, les trois chargés de recouvrement géraient, chacun pour son secteur, l'ensemble de la procédure pré contentieuse et contentieuse des locataires en impayés.

Depuis le mois de novembre 2020, la sectorisation a été revue et le patrimoine a été divisé en 4 secteurs et depuis janvier 2022, le pré contentieux a été transféré aux Gestionnaires de clientèle afin d'effectuer une scission entre le pré contentieux et le contentieux et que les chargés de contentieux puissent se concentrer sur des dossiers plus complexes.

a. Recouvrement précontentieux :

Un appel téléphonique est passé au locataire en dette dès le premier impayé afin d'enrayer le problème le plus rapidement possible.

Le solde immédiat de la dette est toujours privilégié mais la mise en place de délai de paiement est acceptée sous réserve de pouvoir reprendre le paiement du loyer courant.

Des lettres de relance sont adressées aux personnes qui ne peuvent être jointes par téléphone après recherches des coordonnées téléphoniques.

A défaut de manifestation de la part du débiteur, en cas d'absence de régularisation ou en cas de non-respect des délais de paiement accordés, une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception lui est envoyée et à défaut de régularisation dans les 15 jours, il est demandé à un Huissier de Justice de délivrer un commandement de payer visant la clause résolutoire.

Le locataire en dette doit régulariser dans les deux mois de la délivrance du commandement et sera, à défaut, assigné devant le Tribunal en paiement et expulsion.

A ce stade de la procédure, le dossier devient contentieux.

b. Recouvrement contentieux :

La décision de Justice accorde, dans la quasi-totalité des cas, des délais de paiement pouvant aller jusqu'à 36 mois.

A défaut de respect du délai, là encore, le contact téléphonique est privilégié.

Une relance est adressée à défaut de régularisation du délai de paiement et le commandement de quitter les lieux est délivré (délai de deux mois).

A partir de ce moment, nous pouvons mettre en place un protocole de cohésion sociale et, à défaut de manifestation de la part du débiteur, demander à l'Etat le concours de la Force Publique.

Depuis le mois d'avril 2022, une Conseillère en économie sociale et familiale a rejoint le service juridique afin d'assurer un accompagnement et un suivi social des locataires en difficultés, le plus en amont possible.

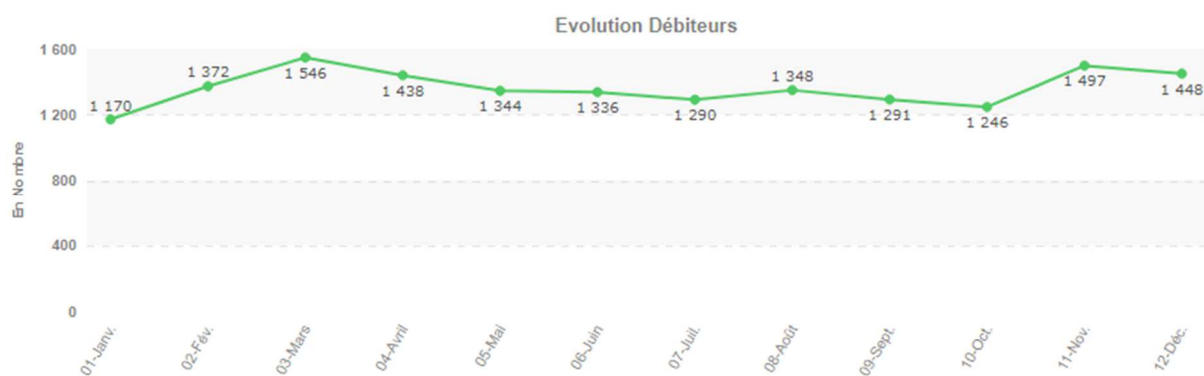
I. LE RECOUVREMENT

A compter du mois de novembre 2021, les locataires du patrimoine de Châtillon ont été transposés dans notre logiciel, ce qui a permis une gestion harmonisée des patrimoines de Clamart et de Châtillon.

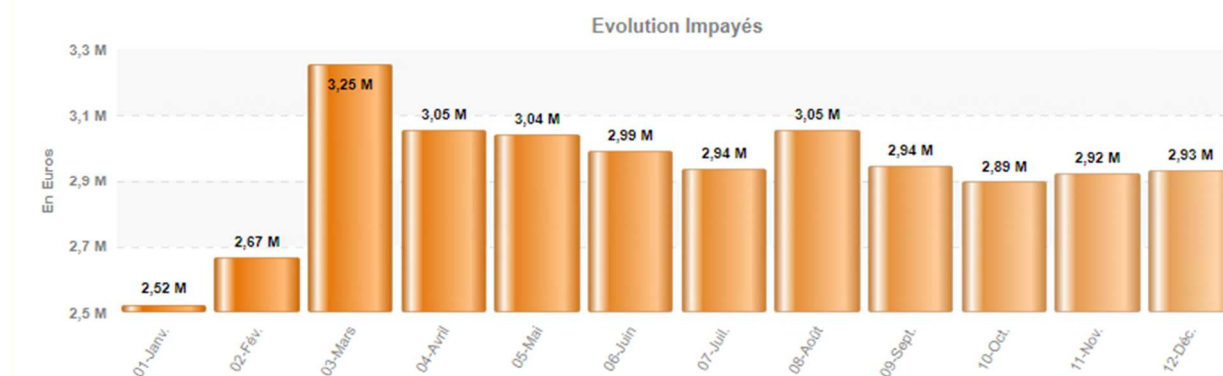
Le nombre total de locataires en dette (tous types de locaux) au 31 décembre 2023 est 1448 pour un impayé global de 2,93 millions d'euros contre 1 163 débiteurs et 2,46 millions d'euros au 31 décembre 2022.

Cela représente une évolution de 11,9 % en nombre de débiteurs et de 6 % en montant d'impayés.

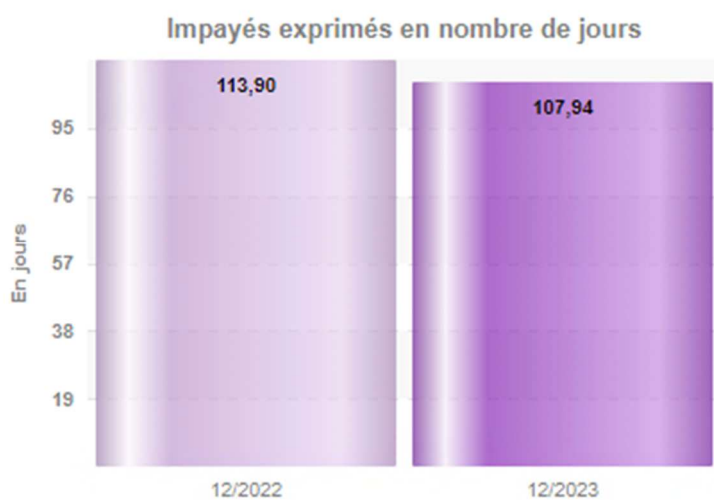
-EVOLUTION SUR 12 MOIS EN NOMBRE DE DEBITEURS :



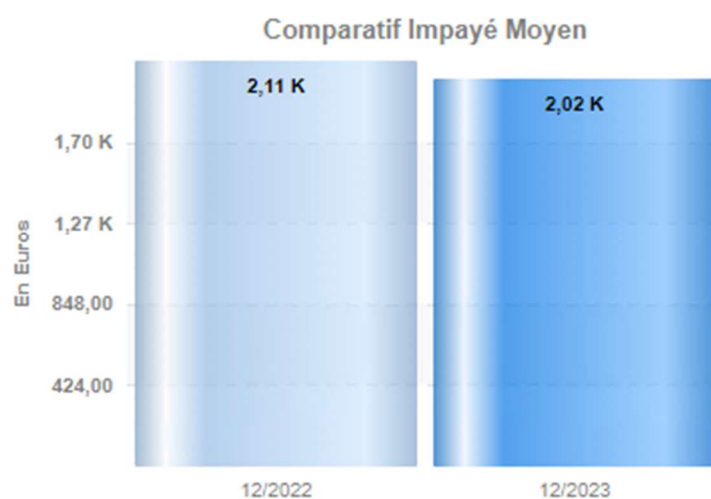
-EVOLUTION SUR 12 MOIS EN MONTANT D'IMPAYES



-COMPARATIF NOMBRE DE JOURS MOYENS D'IMPAYES



-COMPARATIF MONTANT D'IMPAYES MOYEN



1- LES LOCATAIRES PRESENTS

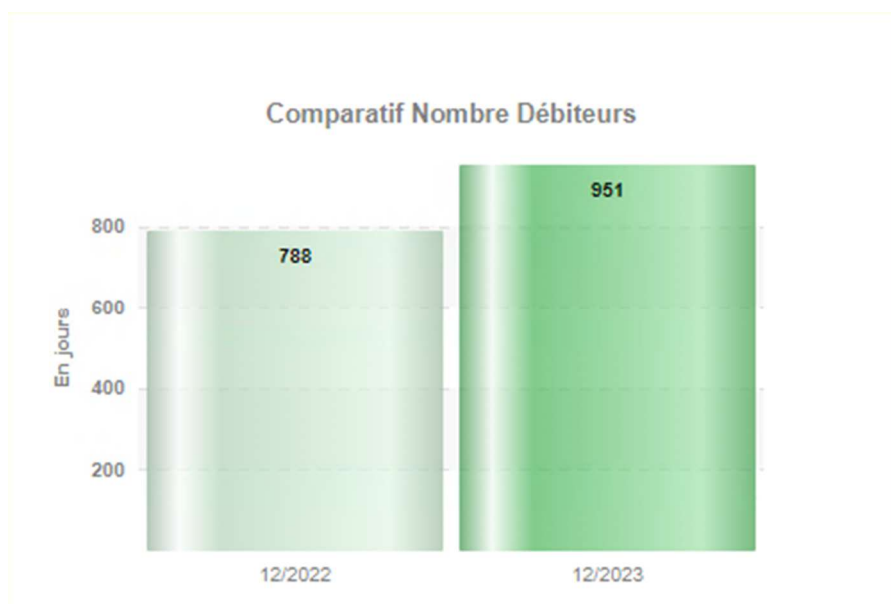
- **LES IMPAYES EN CHIFFRES**

Le traitement de l'impayé est fait tôt puisque le locataire est contacté immédiatement par téléphone afin d'obtenir le solde ou, lorsque cela n'est pas possible, de mettre en place un délai de paiement.

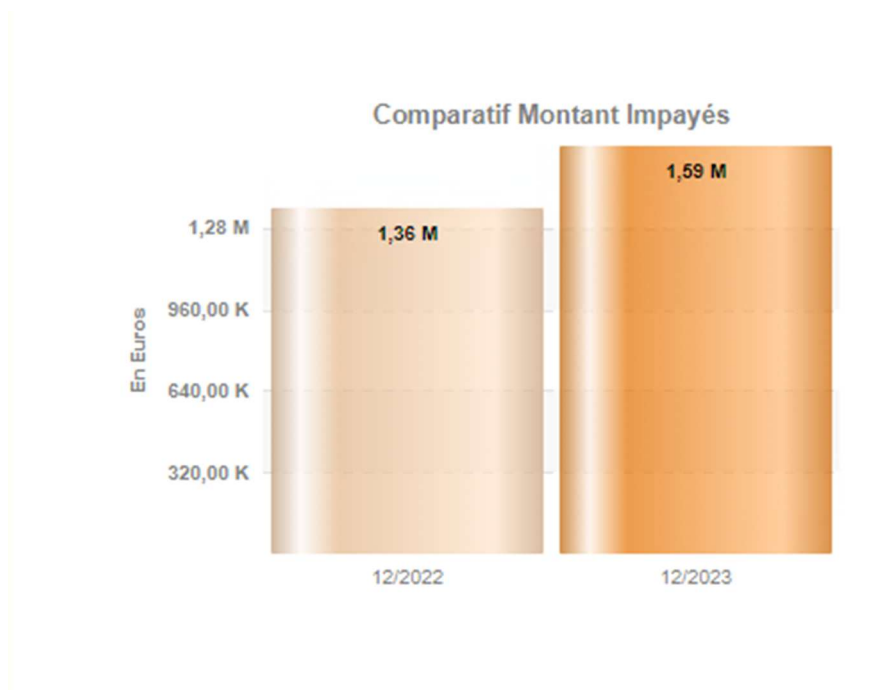
Les impayés mensuels sont identifiés tous les 15 du mois (pour les non prélevés) et le 25 (pour les prélevés).

Au 31 décembre 2023, le montant des impayés des locataires présents est de 1 590 000 euros, soit une évolution de 16,9 %.

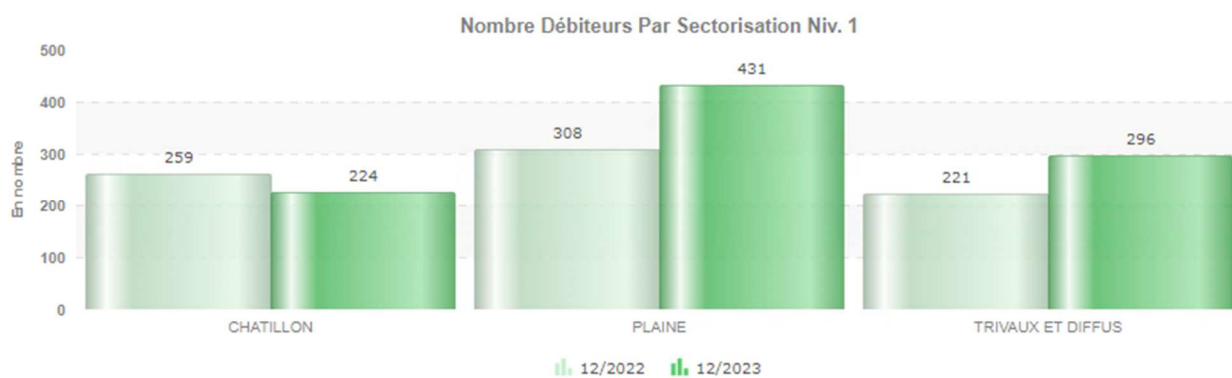
-EVOLUTION EN NOMBRE DE DEBITEURS :



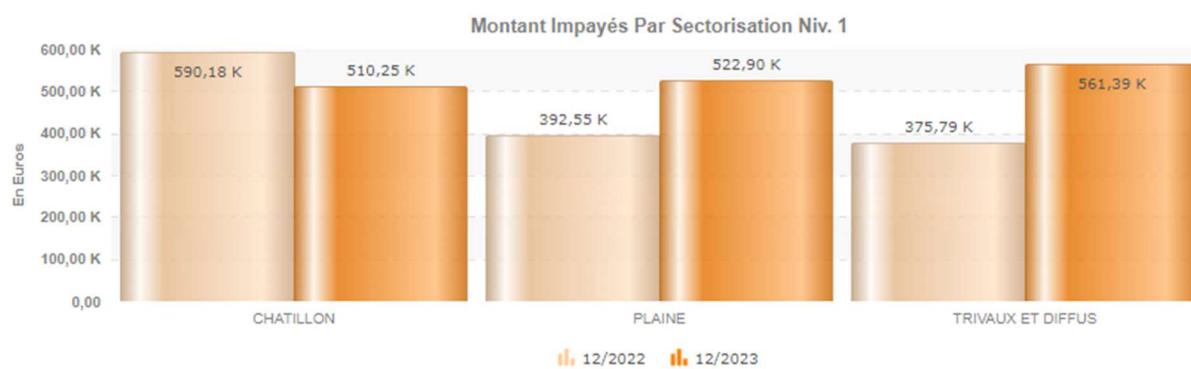
-EVOLUTION EN MONTANT D'IMPAYES



-LES IMPAYES PAR SECTEUR EN NOMBRE DE DEBITEURS :



-LES IMPAYES PAR SECTEUR EN MONTANT :



-VARIATION année 2021/année 2022 :

| Axe paramétré | Indicateurs | dec-22 | déc-23 | Variation 21/22 | Variation 22/23 |
|--------------------------|------------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------------|
| CHATILLON | Nbre Déb. | 259 | 224 | -8,15% | - 13,5 % |
| | Impayés Prés. | 590 181 € | 510 246 € | -24,05% | -15,6 % |
| | Impayés Moyens | 2 279 € | 2 278 € | - | - |
| | Impayés en Jrs | 128 | 118 | - | - |
| | Impayés en Mois | 4,26 | 3,94 | - | - |
| PLAINE | Nbre Déb. | 308 | 431 | + 52% | + 39,9 % |
| | Impayés Prés. | 392 555 € | 522 898 € | + 66,4% | + 33,2 % |
| | Impayés Moyens | 1 275 € | 1 213 € | - | - |
| | Impayés en Jrs | 92 | 85 | - | - |
| | Impayés en Mois | 3,06 | 2,82 | - | - |
| TRIVAUX ET DIFFUS | Nbre Déb. | 221 | 296 | +40,76 % | + 33,9 % |
| | Impayés Prés. | 375 791€ | 561 392 € | + 45% | + 49,3 % |
| | Impayés Moyens | 1 700 € | 1 897 € | - | - |
| | Impayés en Jrs | 69 | 81 | - | - |
| | Impayés en Mois | 2,29 | 2,70 | - | - |
| Total | Nbre Déb. | 788 | 951 | + 23,31% | + 20,6 % |
| | Impayés | 1 358 527 € | 1 594 536 € | +6,9 % | + 17,3 % |

On note une hausse du nombre de personnes en impayés et du montant des impayés sur les secteurs de la Plaine (+39,9 % en nombre de débiteurs et + 49,3 % en montant d'impayés) et du secteur Trivaux-diffus (+ 33,9 % en nombre de débiteurs et + 49,3 % en montant d'impayés entre décembre 2022 et décembre 2023).

En revanche, sur le secteur de Châtillon, on relève une baisse significative nombre de débiteurs (- 13,5 %) et du montant d'impayés (-15,6 %).

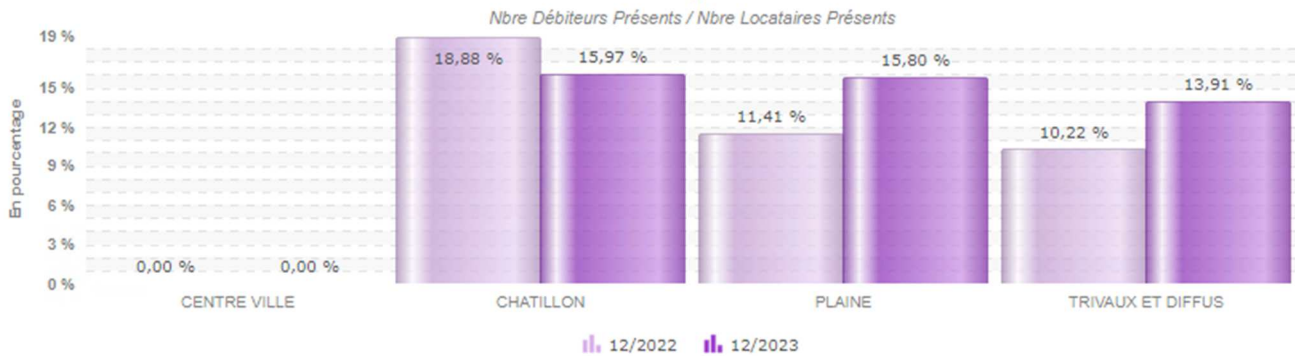
- **LE NOMBRE DE LOGEMENTS EN IMPAYES**

Nous sommes passés de 746 logements en impayés en décembre 2022 à 906 en décembre 2023.

- **LE NOMBRE DE LOGEMENTS EN IMPAYES PAR RAPPORT AU NOMBRE DE LOGEMENTS OCCUPES DU PARC**

Au 31 décembre 2023, 15,16 % des logements occupés sont en impayés soit 906 logements sur 5 976 occupés (12,65 % en 2022).

% Débiteurs Présents dans un logement - Par Sectorisation Niv. 1



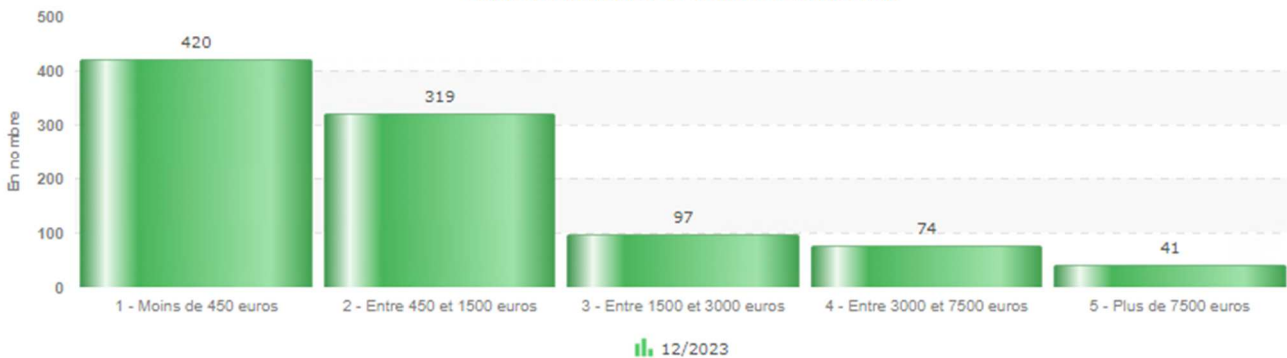
- LES IMPAYES PAR TRANCHE DE MONTANT (au 31 décembre 2023)**

Parmi les 951 dossiers en impayés, 51,5 % (soit 420) ont une dette inférieure à 450 euros

Pour 77,7 %, la dette est inférieure à 1 500 euros. Cependant, ces 78,5 % ne représentent que 20,8 % de la dette en montant.

En effet, 44.8 % de la dette en montant, sont des dettes de plus de 7 500 euros.

Nombre Débiteurs Par Tranches de Montant



Montant Impayés Par Tranches de Montant



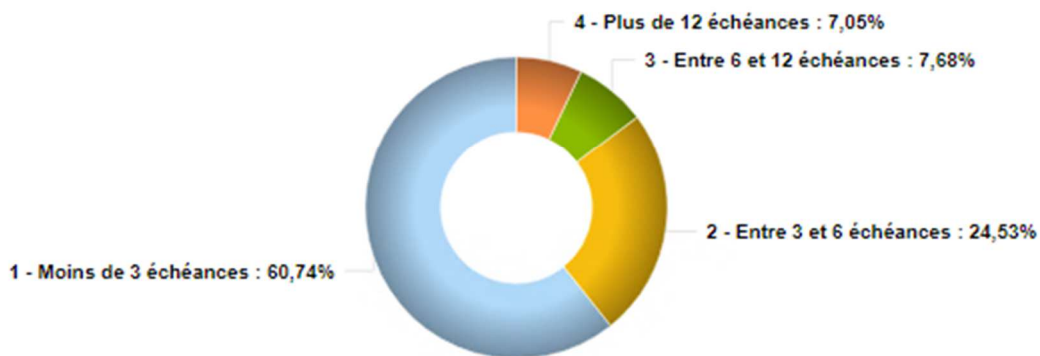
- **LES IMPAYES PAR TRANCHE**

- **Par tranche d'échéance :**

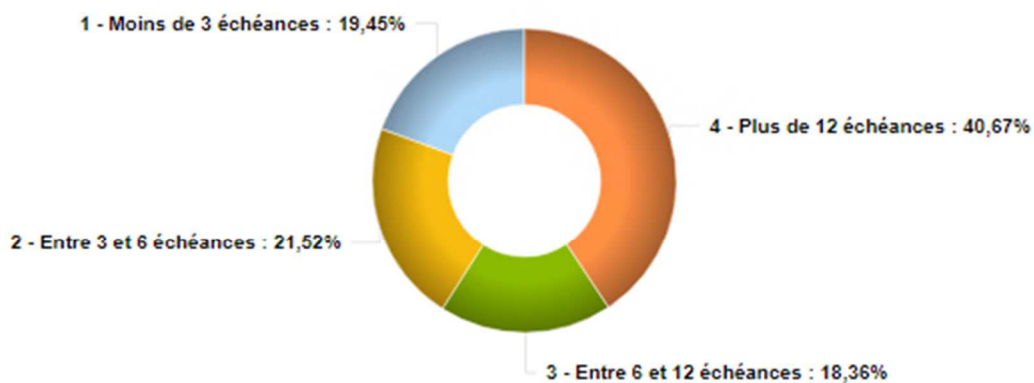
Pour 85,27 % des locataires en impayés, la dette représente moins de six échéances d'impayés (84,86 % en 2022) ; en montant, cette tranche représente 40,97 % de la dette (36,82 % en 2022).

La tranche « plus de 12 échéances » représente 40,67 % du montant des impayés (37,56 % en 2022).

Nombre Débiteurs par Tranches Echéances - Loyer Résiduel



Montant Impayés par Tranches Echéances - Loyer Résiduel



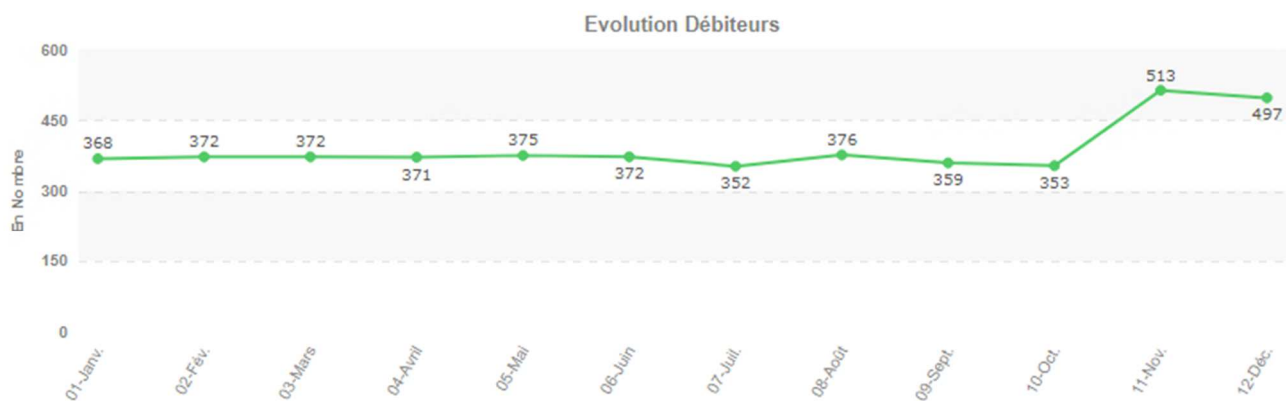
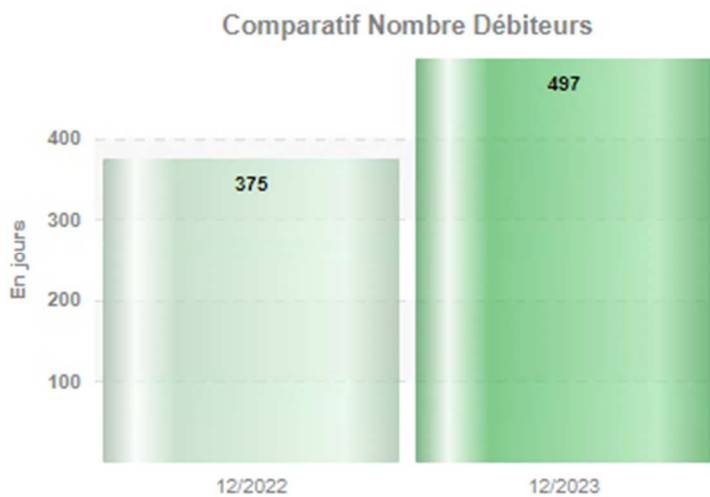
- **Par âge de la dette :**

Les dettes inférieures ou égales à 3 mois représentent 8 % des impayés ; Pour les dettes supérieures à un an, le taux est de 57,47 %.

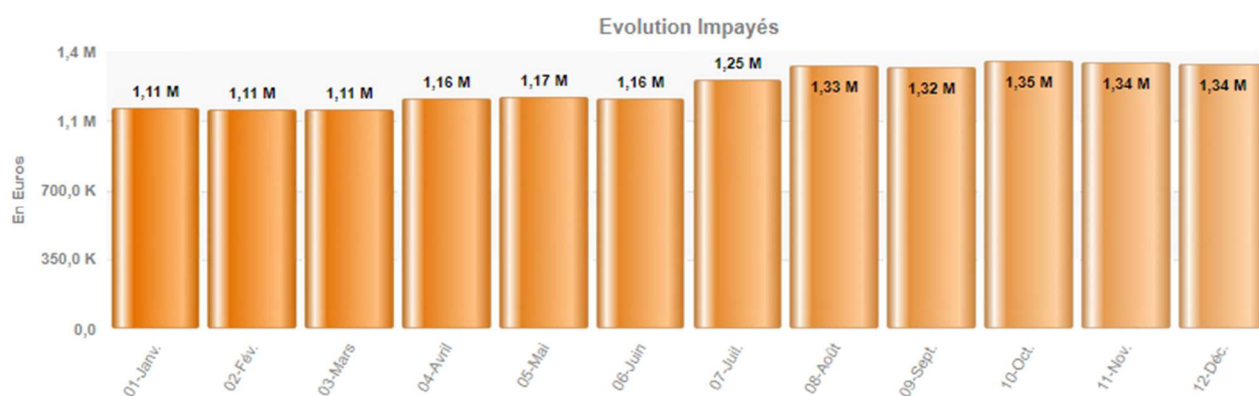
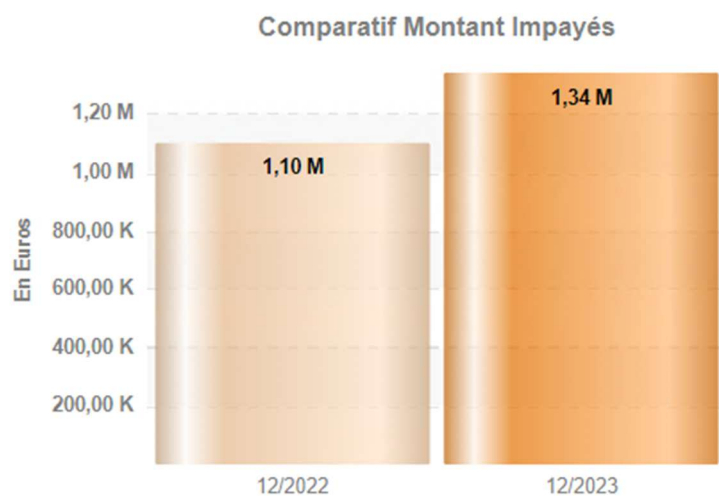
| Axe paramétré | Nombre Débiteurs | Impayés en montant |
|-------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 1 - Moins de 3 mois | 373 | 127 649 € |
| 2 - Entre 3 et 6 mois | 161 | 115 582 € |
| 3 - Entre 6 et 12 mois | 200 | 434 782 € |
| 4 - Plus de un an | 217 | 916 524 € |
| Total | 951 | 1 594 538 |

2- LES LOCATAIRES SORTIS

Au 31 décembre 2023, on compte 497 dossiers de locataires sortis en dette (contre 375 au 31/12/2022) soit une augmentation de 32% par rapport à l'année précédente.



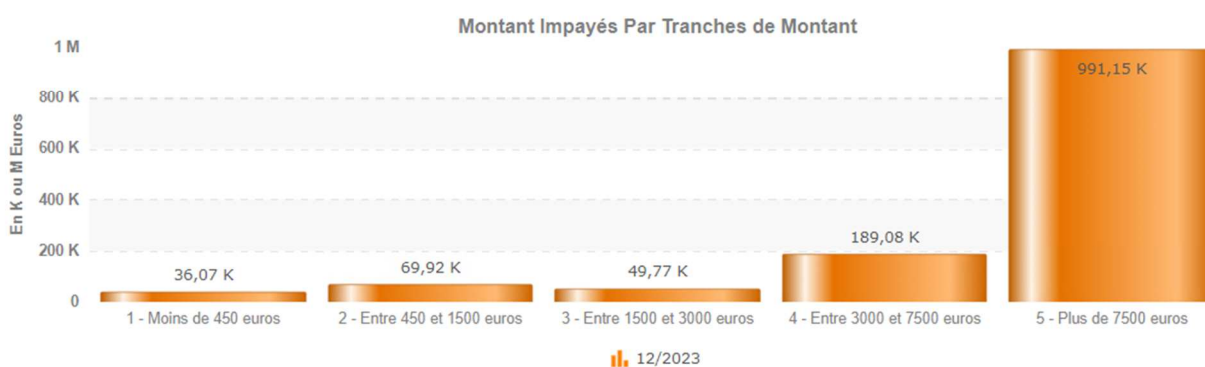
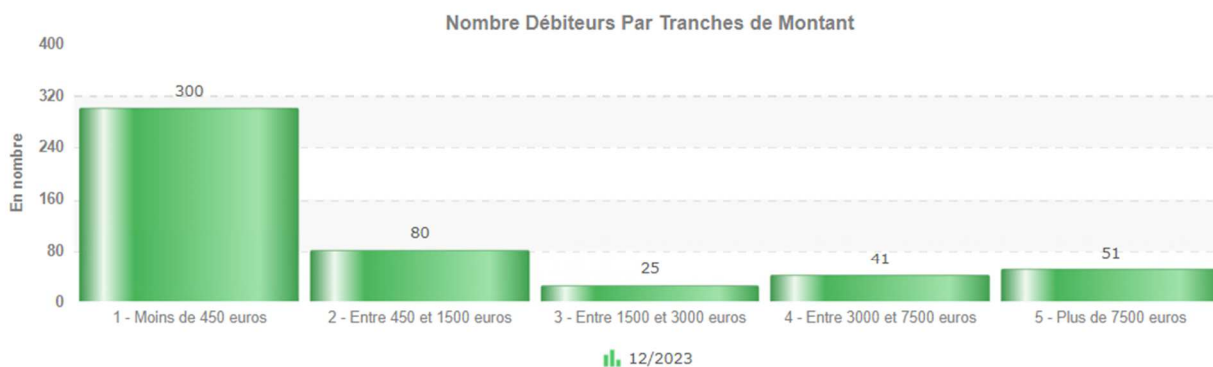
LES LOCATAIRES SORTIS EN CHIFFRES



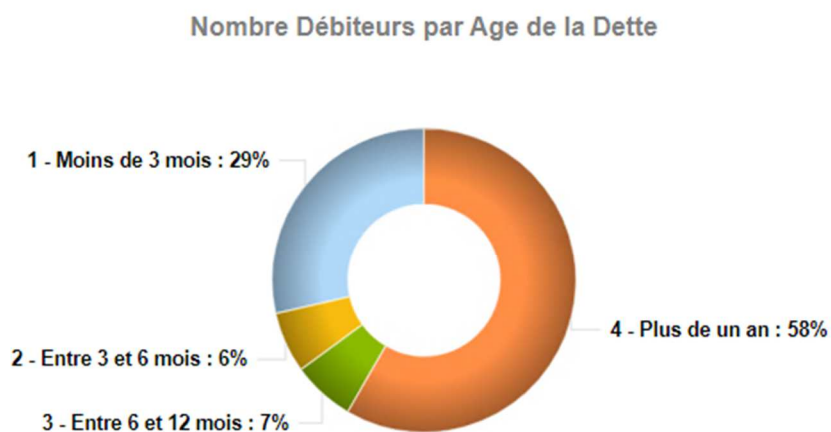
Au 31 décembre 2023, le montant total des impayés pour les locataires sortis était de 1 340 790 euros (1 101 113 euros au 31/12/2022), soit une évolution de + 21,7 %.

- **REPARTITION PAR TRANCHE DE MONTANT**

Les « petites » dettes de moins de 1 500 euros représentent plus de 76 % des locataires en impayés. Cependant, cette tranche ne représente que 8,3 % du montant de la dette totale ; les dettes de plus de 7 500 euros constituent 73,9 % du montant total de la dette.



- REPARTITION DE LA DETTE EN DUREE D'IMPAYES**



| Nombre de mois | Nombre de débiteurs partis | montant d'impayés | Impayés Moyens | Impayés en jours |
|------------------------|----------------------------|--------------------|----------------|------------------|
| 1 - Moins de 3 mois | 142 | 26 472 € | 186,42 € | 12 |
| 2 - Entre 3 et 6 mois | 32 | 9 351 € | 292,22 € | 14 |
| 3 - Entre 6 et 12 mois | 33 | 44 090 € | 1 336,08 € | 61 |
| 4 - Plus d'un an | 290 | 1 256 074 € | 4 331,29 € | 203 |
| Total 2023 | 497 | 1 340 790 € | | - |
| Total 2022 | 375 | 1 101 113 € | - | - |

II. LES ENCAISSEMENTS

1 -LE TAUX DE RECOUVREMENT

- **Le taux de recouvrement global présents et partis :**

Le taux de recouvrement est calculé en comparant les sommes quittancées et les sommes encaissées.
La moyenne annuelle sur 2023 est de 91,79 % (en 2022 elle était de 96,25 %).

| MOIS | TAUX DE RECOUVREMENT 2022 |
|-------------------------|---------------------------|
| Janvier | 92,99 % |
| Février | 82,91 % |
| Mars | 92,81 % |
| Avril | 69,87 % |
| Mai | 94,55 % |
| Juin | 94,46 % |
| Juillet | 92,52 % |
| Août | 97,57 % |
| Septembre | 98,18 % |
| Octobre | 95,04 % |
| Novembre | 95,64 % |
| Décembre | 94,95 % |
| Moyenne annuelle | 91,79 % |

- **Taux de recouvrement pour les locataires présents :**

| MOIS | TAUX DE RECOUVREMENT 2023 |
|-------------------------|--------------------------------------|
| Janvier | 93,21 % |
| Février | 83,22 % |
| Mars | 92,95 % |
| Avril | 69,95 % |
| Mai | 94,40 % |
| Juin | 95,56 % |
| Juillet | 93,15 % |
| Août | 97,59 % |
| Septembre | 97,44 % |
| Octobre | 95,47 % |
| Novembre | 96,99 % |
| Décembre | 95,45 % |
| Moyenne annuelle | 92,11 % |

Le taux de recouvrement moyen sur l'année 2023 est 92,11 % de pour les locataires présents (95.83 % en 2022).

Le taux de recouvrement par agence sur les locataires présents :

Le taux de recouvrement sur échéance correspond au recouvrement des loyers quittancés sur l'échéance de décembre.

Le taux de recouvrement total correspond au taux de recouvrement global par rapport à la somme totale due, impayés compris.

| Axe Paramétré | Indicateurs | 31/12/2023 |
|------------------------------|----------------------------|-------------------|
| CHATILLON | Taux Rec Total N | 95 |
| | Taux Rec Echéance N | 89 |
| PLAINE | Taux Rec Total N | 95 |
| | Taux Rec Echéance N | 66 |
| TRIVAUX ET DIFFUS | Taux Rec Total N | 95 |
| | Taux Rec Echéance N | 96 |

En montant : le taux de recouvrement total sur les trois agences était de 95,45 % au 31/12/2023 et le taux de recouvrement sur échéance de 87,12 %.

| | 31/12/2023 |
|----------------------------|------------------|
| Indicateurs | |
| Facturé N | 3 245 532 |
| Recouvré N | 3 097 939 |
| Recouvré Echéance N | 2 827 588 |
| Taux Rec Total N | 95,45 % |
| Taux Rec Echéance N | 87,12 % |

2-LES EFFACEMENTS DE DETTES

Sur l'année 2023, 86 dossiers ont fait l'objet d'un effacement de dette par délibérations du Conseil d'Administration pour un montant total **155 345.95** euros.

ANNEE 2023

| motifs | nombre | montant | Pourcentage |
|---------------------------|---------------|---------------------|--------------------|
| Dettes minimales | 56 | 7 298,12 € | 4,7 % |
| Irrécouvrables | 22 | 122 019.30 € | 78.55 % |
| Prescription | - | - | - |
| Renoncations à succession | 4 | 1 821.82 € | 1.17 % |
| Rétablissement personnel | 4 | 24 206.71 € | 15,58 % |
| Total général | 86 | 155 345.95 € | 100% |
| Total général 2022 | 191 | 261 045.95 € | 100% |

POUR MEMOIRE ANNEE 2022

| motifs | nombre | montant | Pourcentage |
|---------------------------|---------------|---------------------|--------------------|
| Dettes minimales | 55 | 6 342,18 € | 2,43 % |
| Irrécouvrables | 15 | 94 709,08 € | 36,28 % |
| Prescription | 112 | 96 354,32 € | 36,92 % |
| Renoncations à succession | - | - | - |
| Rétablissement personnel | 9 | 63 640,37 € | 24,37 % |
| Total général | 191 | 261 045,95 € | 100% |
| Total général 2021 | 64 | 132 639,6 € | 100% |

1-LES PROCEDURES

LE CONTACT TELEPHONIQUE

Fin 2014, nous avons instauré un système de relances téléphoniques systématiques. Le but est de traiter la dette au plus tôt et de trouver une solution le plus rapidement possible afin que celle-ci n'augmente pas.

LES RELANCES ECRITES

Plusieurs lettres peuvent être adressées de manière progressive en laissant s'écouler un délai d'au minimum 10 jours entre deux envois.

Elles ne sont pas adressées forcément de manière consécutive mais plutôt selon le montant et le ressenti du gestionnaire de dossier concernant les possibilités de recouvrement.

Elles sont déposées dans la boîte aux lettres du locataire par les gardiens et par voie postale en accusé avec avis de réception pour une mise en demeure.

Ainsi, 2 680 courriers de relance ont été adressés aux locataires en 2023,

| relance | nombre |
|---------------------------|--------|
| Relance 1 | 902 |
| Relance 1 Prélevés | 430 |
| Relance 2 | 359 |
| Relance 2 Recommandé | 277 |
| Mise en demeure | 388 |
| Mise en demeure APL | 231 |
| Relance avant assignation | 93 |
| Total général | 2 680 |

LES ACTES

Le commandement de payer enjoint au débiteur de régulariser sa dette sous 2 mois, faute de quoi il sera assigné en Justice.

Le délai moyen entre l'assignation et l'audience est de 8 mois. Durant ce délai, la dette est encore susceptible d'augmenter, les locataires sont donc contactés pendant cette période pour qu'il y ait au moins une reprise du paiement du loyer courant.

ANNEE 2023 :

| Procédure | Nombre |
|--|--------|
| Commandement de payer | 180 |
| Assignation | 56 |
| Délibération | 45 |
| Commandement de quitter | 34 |
| Demande de concours de la force publique | 11 |
| Protocole re-signature de bail | 15 |
| Obtention concours de la force publique | 7 |
| Expulsions | 10 |

POUR MEMOIRE ANNEE 2022 :

| Procédure | Nombre |
|--|--------|
| Commandement de payer | 185 |
| Assignation | 83 |
| Délibération | 50 |
| Commandement de quitter | 24 |
| Demande de concours de la force publique | 19 |
| Protocole re-signature de bail | 2 |
| Obtention concours de la force publique | 6 |
| Expulsions | 6 |

Le Tribunal accorde des délais de paiement dans la quasi-totalité des cas. A défaut de respect de ces délais, une mise en demeure de régulariser sous 15 jours est envoyée.

A défaut de régularisation, le plan est dénoncé et un commandement de quitter les lieux dans les deux mois est délivré par Commissaire de Justice.

A défaut de manifestation, le concours de la force publique pour expulsion est demandé à la Sous-Préfecture d'Antony.

Sur l'année 2023, onze expulsions ont eu lieu ; en 2022, six expulsions avaient également été réalisées.

2-LES DELAIS DE PAIEMENT

- **LE NOMBRE DE DELAIS ACCORDES**

Les accords de paiement sont toujours privilégiés.

Ainsi, au cours de l'année 2023, 318 délais de paiement amiables ont été accordés aux locataires présents et 31 aux locataires partis, soit un total de 349 délais de paiement amiables en tout (440 en tout en 2022).

| FORME DU DELAI – LOCATAIRES PRESENTS | NOMBRE DE DELAIS 2023 | NOMBRE DE DELAIS 2022 |
|---|------------------------------|------------------------------|
| PRE CONTENTIEUX | 318 | 375 |
| TRIBUNAL | 25 | 30 |
| PROTOCOLES | 21 | 8 |
| TOTAL | 364 | 413 |

IV. LES INTERVENANTS EXTERIEURS

1- LA BANQUE DE FRANCE

Vallée Sud Habitat a réceptionné 13 dossiers de surendettement déposés auprès de la Banque de France au cours de l'année 2023 (17 en 2022).

Ceux-ci aboutissent soit à la mise en place d'un plan permettant un étalement de la dette, soit à un gel du remboursement de la dette avec la mise en place d'un plan ou versement du solde à l'issue du moratoire, soit à un rétablissement personnel avec effacement de dette.

ANNEE 2023 :

| ORIENTATION | NOMBRE DE DOSSIERS | EN POURCENTAGE |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|
| PLAN IMMEDIAT | 9 | 69,23 % |
| MORATOIRE | 1 | 7,69 % |
| RETABLISSEMENT PERSONNEL | 3 | 23,08 % |
| TOTAL | 13 | 100 % |

POUR MEMOIRE ANNEE 2022 :

| ORIENTATION | NOMBRE DE DOSSIERS | EN POURCENTAGE |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|
| PLAN IMMEDIAT | 6 | 35,29 % |
| MORATOIRE | 1 | 5,89 % |
| RETABLISSEMENT PERSONNEL | 10 | 58,82 % |
| TOTAL | 17 | 100% |

Le délai moyen accordé par la Commission de Surendettement pour les plans Banque de France élaborés en 2023 est de 12 mois.

Sur l'année, 4 dettes ont été annulées pour un montant total de 24 206.71 €euros (rétablissement personnel) soit plus de la moitié en montant par rapport à 2022.

2- LE FONDS DE SOLIDARITE

Au titre de la dette, 108 demandes FSL ont été accordées pour des impayés locatifs pour un montant de 104 463,62 euros (76 dossiers au titre de l'aide au maintien dans les lieux) et 11 161 euros (36 dossiers au titre du dépôt de garantie).

En 2022, il y avait eu 36 demandes FSL qui avaient été accordées pour un montant de 129 149,94 euros.

CONCLUSION : LES OBJECTIFS 2024

- L'objectif est bien entendu la diminution des impayés de loyers avec un suivi de plus en plus précis et scrupuleux des dossiers en établissant un contact privilégié avec le locataire.
- Il s'agit également de poursuivre le travail sur les petites dettes et accentuer le travail sur les grosses dettes.
- Le service doit intensifier encore le contact avec les personnes afin de pouvoir mieux identifier les causes d'impayés et trouver des solutions adaptées en invitant encore plus les personnes à rencontrer leur gestionnaire.
- Le module DATAMART de notre outil métiers permet un suivi mensuel des impayés et du recouvrement et donc une meilleure analyse.
- Le but est de prévenir la constitution d'une dette importante que le locataire ne serait plus en situation de rembourser notamment, par la mise en place d'un suivi et un accompagnement des locataires dès leur entrée dans le logement par la Conseillère en Economie Sociale et Familiale.

Après trois années particulières 2021, 2022 et 2023 (fusion, covid, inflation, coût de l'énergie), en 2024, dans le cadre de l'organisation de l'Office Vallée Sud Habitat, les chargées de recouvrement se concentreront sur le contentieux, le recouvrement amiable étant confié aux gestionnaires de clientèle avec les mêmes objectifs de proximité, d'écoute et de réactivité.