



IMPAYÉS

Les 3 pôles du service prévention et gestion des impayés

— Prévention
• 5 CESF sur 5 secteurs géographiques

— Précontentieux
• 5 chargés de contentieux

— Contentieux
• 5 chargés de contentieux

Nombre de dossiers d'impayés en octobre 2022 :

— 4 249 de locataires présents
— 3 414 de locataires partis

Nombre de suivis par les CESF de janvier à octobre 2022 :

— 135 dossiers en gestion des impayés
— 187 « interventions diverses »

Semcoda

www.semcode.com

Service communication

04 74 50 64 83

De véritables
couteaux
suisses

UN ACCOMPAGNEMENT STRUCTURÉ ET PERSONNALISÉ



Depuis peu, le service compte cinq CESF.
De gauche à droite :
Gaëlle Gaillard, Émilie Robbe,
Laurie Mercier, Fabienne Besson
et Élise Raquin.

Impayés : mieux vaut prévenir !

Réorganisé en 2021, le service prévention et gestion des impayés de la Semcoda met l'accent sur le dialogue, la proximité et la recherche de solutions construites avec les locataires. Une philosophie soutenue par le travail de ses CESF*.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Ne dites plus service contentieux, mais service prévention et gestion des impayés : un changement d'appellation qui reflète une philosophie différente. « *Le but est de travailler l'amiable de façon plus satisfaisante, d'être au plus proche des ménages en difficulté et d'apporter une solution dès le premier impayé* », résume Claire Guerret, responsable du service.

Les salariés du service sont désormais spécialisés dans un domaine. « *L'approche du client, la manière de travailler la dette ne sont pas les mêmes entre l'amiable et le contentieux. Nous avons voulu responsabiliser, professionnaliser et rendre plus autonomes nos collaborateurs selon leurs compétences, leur aptitude* », précise Nadia Diaf, directrice de la gestion immobilière. « *Cela répond à la demande de la direction et aux attentes des locataires d'avoir un référent pour chaque phase.* »

DIFFÉRENTES ÉTAPES

Dès le premier impayé, les chargés de contentieux prennent contact avec les locataires pour recréer du lien et bâtir des réponses. **En moyenne, les deux tiers des dossiers sont résolus à l'amiable.** « *Si le locataire ne réagit pas, le premier couperet est le commandement de payer qui lance la procédure* », rappelle Nadia Diaf. « *Nous essayons toujours de trouver une solution pour éviter l'expulsion. Même après le passage en contentieux, nous continuons de faire de l'amiable* », insiste Claire Guerret.

En cas de difficultés sociales repérées par les chargés de contentieux, les CESF viennent en renfort. « *Leur casquette sociale ouvre des portes* », estime Claire Guerret. « *Elles sont des travailleuses de l'ombre, méritantes. C'est un métier en or avec une grande valeur ajoutée humaine pour aider les personnes dans leur globalité et les maintenir dans leur logement* », décrit Nadia Diaf. « **Elles sont de véritables couteaux suisses de l'accompagnement social. Leurs compétences, leur formation donnent les outils pour résoudre des situations complexes. Selon la problématique diagnostiquée, elles identifieront la cause et auront les bons interlocuteurs pour intervenir rapidement.** » ■

* conseillères en économie sociale familiale

ÊTRE CESF AU PÔLE PRÉVENTION

Un métier de proximité

Les CESF déclinent sur trois missions principales leur expertise, leur sens de la relation humaine, leur connaissance du terrain et leur polyvalence auprès des locataires en difficulté.

« **C**e qui nous plaît dans ce métier, c'est la diversité des publics », exprime Gaëlle Gaillard. Leur intervention peut commencer avant l'entrée dans le logement. Ponctuellement, **elles aident les agences à prendre une décision avant de présenter un dossier en commission d'attribution logement.** Elles examinent les situations plus fragiles afin de voir si le logement est adapté à la situation familiale et si les revenus sont adéquats. En plus du lien avec le chargé de clientèle, les CESF prennent contact avec le locataire et d'éventuels autres professionnels de l'accompagnement. « *Les agences peuvent avoir des craintes, mais en étudiant la situation, on se rend compte que ça peut marcher ! On met en place des garde-fous pour s'assurer que les personnes entrent convenablement dans le logement* », souligne Fabienne Besson, CESF. La réussite de cette démarche passe par **une relation basée sur la confiance.** ■



Diplômée comme CESF en 2000, Fabienne Besson a connu de nombreux secteurs avant son arrivée à la Semcoda en mai 2017 : hébergement social, référente RSA, maison d'enfants, institut de rééducation, IME...

Des interventions diverses

La deuxième mission est plus diverse, avec des modes d'interpellation multiples : démarches administratives, évaluations de sous-location, demande de logement ou de mutation, traitement du surloyer, questions d'hygiène, d'incurie, troubles de voisinage... « *Ce ne sera pas systématiquement une visite, mais un coup de fil, un lien avec l'assistante sociale du secteur qui continuera à gérer* », explique Gaëlle Gaillard. « *Parfois, nous sommes des intermédiaires et intervenons avec nos collègues d'agences pour avoir leur regard technique.* » ■



Pour Claire Guerret : « *Les CESF dénouent des situations et redonnent confiance pour que les locataires redeviennent acteurs et s'en sortent.* »



D'abord référente RSA puis responsable de secteur dans l'aide à domicile, Gaëlle Gaillard a rejoint le service social de la Semcoda en novembre 2012, cinq mois après sa création.

Agir tôt

La prévention des impayés est une mission centrale que la Semcoda souhaite renforcer. Les CESF sont majoritairement interpellées par les chargés de contentieux en cas de difficultés sociales. « *Ils peuvent nous solliciter à n'importe quel moment de la procédure, mais nous travaillons pour l'être le plus tôt possible* », rappelle Gaëlle Gaillard. En outre, un locataire en difficulté ou un professionnel extérieur peut les contacter avant le premier impayé.

Les CESF étudient la situation avec leur collègue avant d'entrer en lien avec le locataire pour proposer un accompagnement. « **On met rapidement en place une visite à domicile pour s'imprégner de la situation de la personne. C'est le cœur de notre métier** », explique Gaëlle Gaillard. Cette présence facilitatrice est très appréciée de l'immense majorité des locataires.

Les conseillères commencent par une évaluation budgétaire et analysent les dispositifs d'aide potentiels. Elles apportent une réponse sur mesure, allant d'un coup de pouce administratif à un accompagnement à long terme, pour lequel elles peuvent passer le relais à un professionnel extérieur. Cette diversité des situations impose de la polyvalence. ■

Une dynamique d'équipe

Confrontées à des réalités parfois difficiles, les CESF forment un noyau solide. « *Il faut être préparé à ce métier, être passionné, mais elles peuvent sortir écorchées* », résume Nadia Diaf. Ainsi, la Semcoda a mis en place des **séances mensuelles d'analyse de la pratique avec un psychologue clinicien pour évoquer les situations problématiques** et les aider, les aiguiller. ■