

PROGRAMME

VISIO DU CLUB
17 septembre 2025
8h30 – 10h30



PERSONNALISER LE TRAITEMENT DES IMPAYES

A l'heure actuelle, les impayés sont en tension et personnaliser leur traitement semble nécessaire.

Comment mieux comprendre les différents profils d'impayés et les actions à mettre en œuvre ? Comment les outils peuvent nous aider à mieux travailler ? Quelles sont les nouvelles compétences à valoriser sur ce sujet ?

Avec
l'intervention de :

 DISTANCIEL

Gratuit pour nos adhérents !

Jean-Pierre VISEUR
Segmenter le
précontentieux


Logeo Seine
Groupe ActionLogement

Directeur territorial et
directeur adjoint du
recouvrement

Rémi BULLION
Comment mobiliser les
CESF


LYON
METROPOLE
HABITAT

Responsable du service
développement social

PERSONNALISER LE TRAITEMENT DES IMPAYES

A l'heure actuelle, les impayés sont en tension et personnaliser leur traitement semble nécessaire.

Comment mieux comprendre les différents profils d'impayés et les actions à mettre en œuvre ? Comment les outils peuvent nous aider à mieux travailler ? Quelles sont les nouvelles compétences à valoriser sur ce sujet ?

Créer une distinction entre les précontentieux naissants et sectorisés : une solution chez Logeo Seine

Jean-Pierre Viseur présentera la démarche qui a conduit Logeo Seine à restructurer le traitement du précontentieux. Il reviendra d'abord sur la réflexion initiale autour de la distinction opérée entre les **précontentieux naissants** et les **précontentieux sectorisés**, en détaillant notamment les prérequis pour mettre en place cette scission, ainsi que les missions des équipes. Cela lui permettra d'évoquer également des pratiques opérationnelles comme le **commandement de payer** préventif ou encore la mise en place d'une **culture du résultat**, appuyée sur des tableaux de bord.

Il exposera enfin les **axes de travail** qui soutiennent cette stratégie : gestion des volumes de relance, progressivité du discours, maintien de la motivation des équipes exposées à des échanges complexes avec les locataires.

Donner du pouvoir d'agir et de la visibilité au CESF chez Lyon Métropole Habitat

Rémi Bullion et Fabienne Guenon présenteront leur **stratégie de gestion des impayés** à travers l'organisation de leurs équipes et les outils mis en place pour un pilotage efficace entre le siège et les agences. L'accent sera mis sur le **rôle essentiel des CESF**, notamment à travers une meilleure **reconnaissance** de leurs actions dans l'entreprise, et un **outil coconstruit** permettant de mieux qualifier et mesurer leurs accompagnements.

Cette démarche s'appuie sur une animation de réseau singulière, fondée sur des séminaires participatifs et une formation certifiante, visant à renforcer le pouvoir d'agir des CESF. Ces dernières interviennent auprès de 10 % des locataires, avec un tiers des accompagnements centrés sur les questions budgétaires et l'accès aux droits.

La gestion des impayés chez LMH s'articule donc entre pilotage de l'impayés et action sociale.