

Fiche-conseils sur la gestion des arriérés



L'AGENCE
DES COOPÉRATIVES
D'HABITATION

THE AGENCY
FOR CO-OPERATIVE
HOUSING

La charge de travail des membres du personnel et des administrateurs s'accroît proportionnellement aux arriérés. Ce travail supplémentaire peut être évité comme suit :

- Mettre en place des règlements adéquats que tous les membres sont en mesure de comprendre.
- Examiner quotidiennement les comptes des membres, si nécessaire.
- Comprendre le fait que plus les arriérés sont anciens, plus il devient difficile de les réclamer.
- Garder à l'esprit que le fait de laisser un arriéré croître ne rend pas service au membre concerné.





La gestion des arriérés doit constituer une priorité pour toutes les coopératives.

Pourquoi? La coopérative dépend de cette principale source de revenus pour assurer son bon fonctionnement.

- Cela peut affecter les flux de trésorerie de la coopérative.
- Le montant des créances irrécouvrables peut être très élevé, au point que les coopératives affichent un déficit d'exploitation.
- La culture de défaut de paiement s'aggravera à mesure que les membres constateront que payer en retard n'est pas un problème.
- La coopérative devra augmenter les loyers pour couvrir les pertes de revenus.



Voici une liste de conseils que vous pouvez donner aux coopératives pour les aider à gérer leurs arriérés :

1

Établir des règles adéquates concernant les arriérés

Des règles adéquates qui s'inscrivent dans vos règles ou règlements administratifs comportent ce qui suit :

- Une définition claire de ce qu'est un arriéré, indiquant que tous les paiements non reçus dans leur intégralité à la date prévue sont considérés comme des arriérés même lorsqu'une entente de paiement a été mise en place.
- La date et l'heure auxquelles le loyer doit avoir été payé.
- La méthode de paiement, y compris les chèques, les virements électroniques et les débits préautorisés, mais pas en espèces.
- Le moment où vous envoyez les avis de retard de paiement.



- La date de lancement de la procédure d'expulsion.
- Le nombre de retards de paiement autorisés sur une période de 12 mois.
- La façon de traiter les défauts de paiement (p. ex., chèque sans provision).
- Procédures liées aux ententes de paiement.
- L'interdiction pour les administrateurs d'avoir des arriérés.
- La délégation de l'autorisation aux membres du personnel de gérer les arriérés.

D'une manière générale, vos règlements doivent :

- Respecter les procédures d'expulsion en vigueur dans la province concernée.
- Stipuler que les arriérés doivent être traités pendant le mois au cours duquel le loyer est dû.

Se rappeler que...

Même si vous disposez des meilleures règles au monde, les problèmes d'arriérés ne seront jamais résolus si :

- Les membres du personnel ne l'appliquent pas en temps opportun tous les mois.
- Les membres du personnel ne connaissent pas et ne comprennent pas ces règles

2

Consigner tout par écrit

Toute correspondance liée aux arriérés doit être formulée par écrit à l'intention des membres, et une copie doit être conservée dans leur dossier. Des dossiers de membres contenant une documentation complète vous permettent de vous préparer de façon adéquate lorsque le lancement d'une procédure d'expulsion est nécessaire.

Les règles de votre coopérative stipulent que le paiement des loyers relève de la responsabilité de tous les membres occupant le logement concerné. Les courriers doivent donc être envoyés à l'intention de chaque membre occupant ce même logement.



3

Assurer le suivi des membres dont le compte n'affiche pas systématiquement un solde mensuel nul.

Vous devez effectuer un suivi mensuel des ménages dont le compte est débiteur. Envoyez une lettre réclamant le paiement ou expliquant que vous accordez un délai de paiement. Votre lettre doit être accompagnée d'une copie de la page du membre avec un arriéré extraite du système comptable, ainsi qu'une note explicative portant sur sa signification.

4

Fournir un rapport des arriérés complet et précis au Conseil d'administration tous les mois

Dans le document Présentation de plans de gestion mensuels au Conseil disponible sur notre site Web, un modèle de rapport des arriérés est mis à votre disposition. L'utilisation de ce modèle vous fera gagner du temps.

Les éléments d'identification des logements faisant l'objet d'arriérés doivent rester confidentiels jusqu'au lancement de la procédure d'expulsion. Remplacez les noms par des codes sur le rapport des arriérés.

Votre rapport des arriérés

- doit indiquer tous les logements faisant l'objet d'arriérés, ainsi que ce qui suit :
 - Les montants dus par les ménages qui les occupent.
 - Le nombre de mois comptant des arriérés.
 - Si ces logements ont fait l'objet d'arriérés par le passé et à quelle fréquence.
 - Si les montants des arriérés ont augmenté ou diminué.
 - Les mesures que vous avez prises pour réclamer les arriérés et dans quelle mesure celles-ci se sont avérées efficaces.
- Les renseignements concernant les arriérés des anciens membres.
- Le total de tous les arriérés, ainsi qu'une comparaison avec les mois précédents.

Assurez-vous que le montant total des arriérés présenté au Conseil corresponde à celui des créances indiquées sur le bilan. Si les chiffres ne correspondent pas, les membres du personnel doivent être en mesure d'expliquer la différence.



5

Effacer certains arriérés de la liste des créances irrécouvrables tous les mois

L'impact des arriérés sur les finances de votre coopérative est difficile à comprendre lorsque vous ne les voyez apparaître que sur le bilan. Le Conseil d'administration doit adopter une politique d'effacement de certains arriérés chaque mois. (Vous pourrez toujours les réclamer!) Votre vérificateur pourra recommander des libellés. Faire cela évitera une bien mauvaise surprise à votre Conseil d'administration et à vos membres, en vous permettant de vous assurer que votre coopérative ne bascule pas d'un statut excédentaire vers un statut déficitaire de façon inattendue en fin d'exercice à cause des créances irrécouvrables.

6

Les renseignements liés au compte de chaque membre doivent être disponibles en temps réel

Les comptes des membres doivent toujours être tenus à jour, même lorsque votre aide-comptable n'est pas présent dans les locaux. Par conséquent :

- Enregistrez les paiements immédiatement.
- Effectuez les calculs des loyers dès que vous obtenez les renseignements nécessaires, puis enregistrez les nouveaux montants.

Des dossiers précis et tenus à jour facilitent le suivi des arriérés.

