



# Comment fonctionne la SIC?

Echanges avec les associations de locataires

**Atelier n°3**  
**Respect du bail et gestion des contentieux**

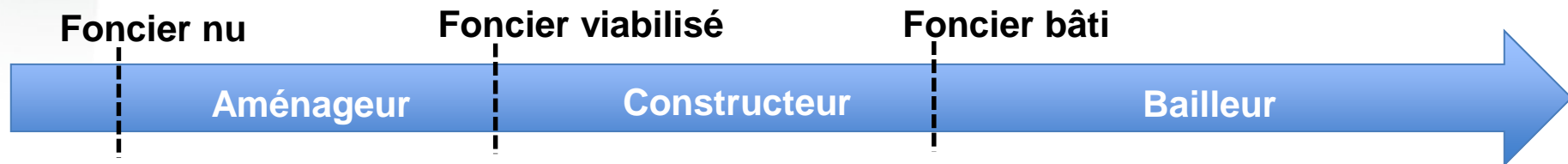


# Ateliers d'échanges avec les associations de locataires

- **Objectifs**
  - Expliquer le fonctionnement de la SIC
  - Echanger sur nos pratiques : interrogations, pistes d'amélioration et d'optimisation
  
- **Programmation prévisionnelle**
  - 26 Avril : aménagement, opérations neuves, grosses réparations
  - 29 Juin : centre de relation client, traitement des réclamations
  - 28 Septembre : respect du bail, gestion des contentieux
  - Octobre - Novembre : produits spécifiques : logement pour personnes âgées, logement étudiants, logement en accession



# Une diversité de métiers et de missions, au service de nos clients



Autres missions nécessaires :

- Finance, comptabilité
- Communication
- Partenariat, innovation
- Juridique, marché, qualité
- Moyens généraux, SSI...

## Gestionnaire de patrimoine

- Entretien courant ★
- Grosse réparation
- Réhabilitation

## Gestionnaire locatif

- Attribution des logements
- Suivi du respect du bail ★
- Gestion des impayés ★
- Gestion des contentieux
- Relation clientèle ★★

## Produits spécifiques

- Logements personnes âgées
- Logements étudiants
- Logements en accession
- Commerces

★CRC

★Agence de proximité

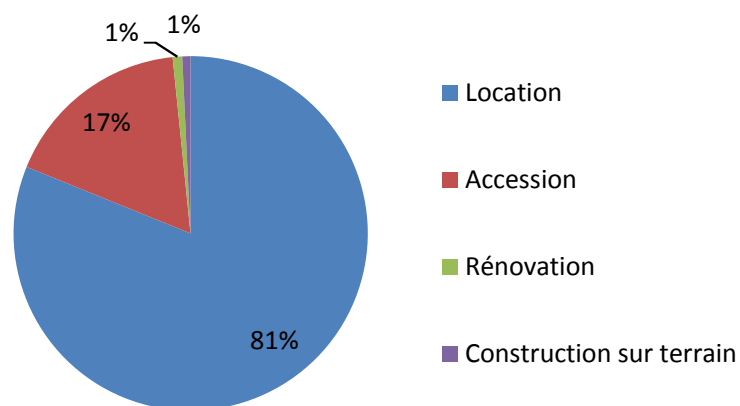


# Des difficultés à obtenir un logement en Nouvelle Calédonie

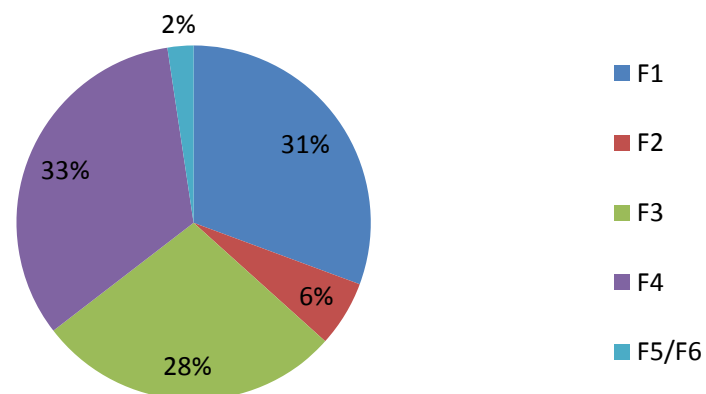
- 6 800 demandes actives en province Sud en 2016
- 1 744 demandes satisfaites en province Sud en 2016

**Plus de 8 000 demandes sur tout le territoire  
1 700 entrées à la SIC en 2016**

**Répartition des types de demandes  
en province Sud en 2016**



**Répartition des typologies demandées  
en province Sud en 2016**



28 Septembre 2017



# Le bail = des engagements mutuels

- **Devoirs et responsabilités du locataire**

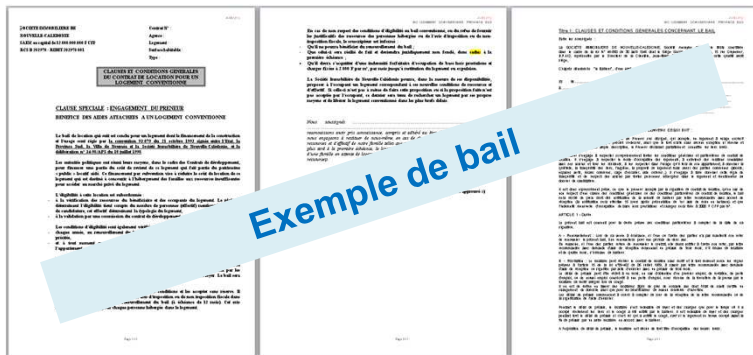
- Paiement du loyer
- Assurance à jour
- Usage respectueux du logement et de la résidence

(bon entretien du logement, respect du calme, de la propreté... par le locataire en titre, sa famille et ses invités)

- **Devoirs et responsabilités du bailleur**

- Logement et résidence en bon état d'habitabilité
- Entretien courant des locaux (logement, parties communes...)
- Assurance de la jouissance paisible d'un logement

(assurance donnée aux locataires du maintien des accès aux logements, de la mise à disposition de boîte aux lettres nominatives, de non pénétration du logement sans accord du locataire, ...)





# Un engagement non tenu du locataire provoque le passage en contentieux

- **A l'origine de la procédure contentieuse : non respect du bail**

- Défaut de paiement de loyer
- Défaut d'assurance
- Troubles de voisinage



- **Les conséquences pour le locataire**

- Perte de l'aide au logement
- Résiliation du bail par voie judiciaire
- Expulsion



**N'attendez pas d'être sous le coup d'une procédure contentieuse,  
Dès les premières difficultés, prenez rdv avec votre agence de proximité !**



# En cas de défaut de paiement de loyer

## En cas de dette locative :

- Les agents SIC analyseront la situation sociale et financière de la famille.
- Un protocole d'accord sera proposé au locataire
- Le locataire signe le nouveau protocole d'accord : il s'engage à respecter les dates et montants de paiement prévus



**Nouvelles dispositions FSH : l'aide au logement est gelée dès la 1<sup>ère</sup> dette locative.  
La rétro-activité sera appliquée en cas de respect du protocole d'accord sur les 3 derniers mois.**

**À la SIC : 900 millions de francs d'impayés**

**N'attendez pas d'être sous le coup d'une procédure contentieuse,  
Dès les premières difficultés, prenez rdv avec votre agence de proximité !**



# En cas de défaut d'assurance

- Se prévenir et se garantir contre les dommages lors d'un incendie, d'une explosion, d'un dégât des eaux :
  - Les dommages occasionnés à l'immeuble
  - Les dommages occasionnés aux voisins
  - Les dommages occasionnés aux biens du locataire







# En cas de trouble de voisinage

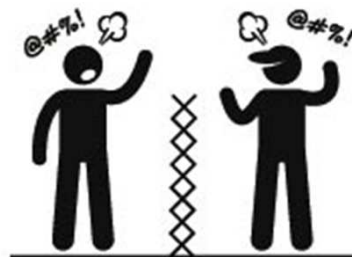
- Des conséquences lourdes pour tous :
  - Dérangeant pour les locataires
  - Couteux pour la SIC
  - Mauvaise image du logement social

## Actions locataires :

- Pas de bruit après 22h
- Parler avec ses voisins si souci
- Prévenir si repas organisé avec bcp de personnes
- ...

## Actions SIC:

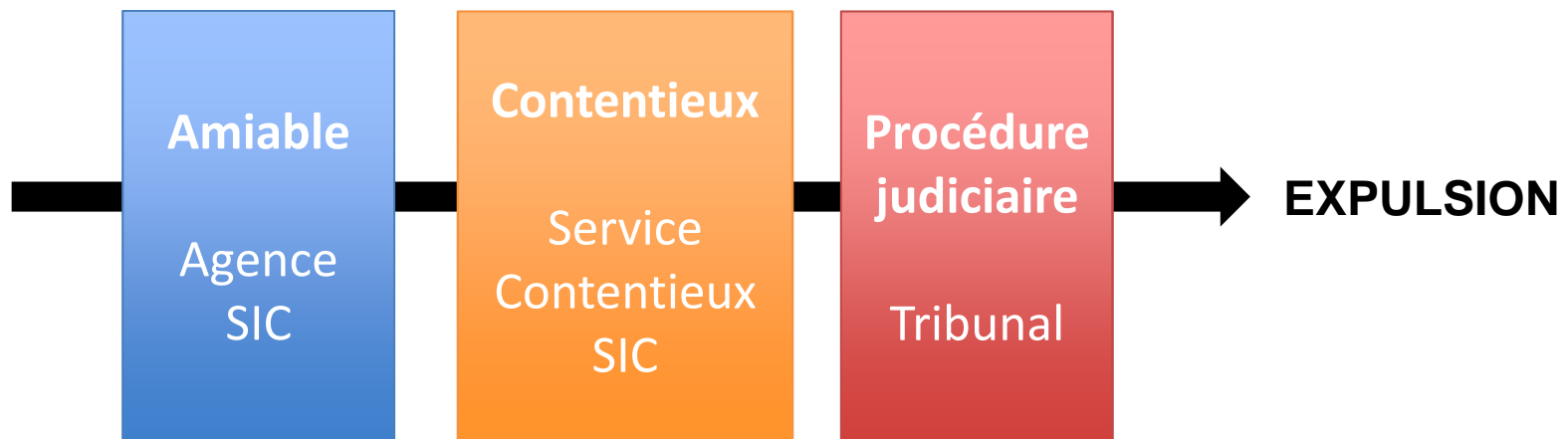
- Règlement intérieur
- Clause résolutoire
- Convocation des familles
- ...





# Risques d'expulsion en cas de non respect du bail

- **A l'origine de la procédure contentieuse : non respect du bail**
  - Défaut de paiement de loyer
  - Défaut d'assurance
  - Troubles de voisinage





# 1. La phase amiable

## Je deviens locataire à la SIC

- Je réalise l'Etat des Lieux d'Entrée sur un logement neuf ou remis en état
- Je signe et accepte les termes du bail et le règlement intérieur

## Je ne respecte pas mes engagements du bail

(défaut de paiement de loyer, défaut d'assurance, troubles de voisinage)

1<sup>er</sup> avertissement  
Agence de  
proximité

## L'agence de proximité me prévient du non respect du bail

- Courrier d'avertissement

2<sup>ème</sup> Avertissement  
Agence de  
proximité

## L'agence de proximité me convoque pour un rdv

- Courrier d'avertissement
- RDV à l'agence de proximité



## 2. Le contentieux

3<sup>ème</sup> avertissement  
Service contentieux

### Le service contentieux me convoque pour un rdv

- Courrier d'avertissement
- RDV au service contentieux

Lancement de la  
procédure judiciaire  
Service contentieux

### Le service contentieux enclenche la procédure judiciaire

(clause résolutoire – titre III, article 1 du bail)

- Courrier informant du démarrage de la procédure judiciaire de résiliation de bail
- Appel téléphonique informant du démarrage de la procédure judiciaire et invitant à trouver une solution amiable.
- RDV au service contentieux pour trouver une solution négociée

### En fonction de la situation sociale de la famille :

- La SIC et les partenaires sociaux (assistants sociaux, éducateurs...)  
peuvent décider d'un accompagnement social spécifique à la famille
- En fonction du dispositif d'accompagnement social, la famille dispose  
d'un temps supplémentaire et de l'aide des partenaires sociaux pour  
améliorer sa situation sous conditions de respecter toutes les  
conditions du dispositif



### 3. Le judiciaire

Procédure judiciaire  
Huissier de justice

L'huissier somme le locataire d'améliorer la situation :

- Commandement de payer, en cas de dette locative
- Sommaton de respecter l'obligation de jouissance paisible, en cas de trouble de voisinage

L'huissier constate la non-amélioration :

- Assignation de résiliation du bail et d'expulsion

Résiliation du bail  
Tribunal

Le tribunal des référés prononce la résiliation du bail et ordonne l'expulsion.

Ordonnance  
d'expulsion  
Huissier de justice

L'huissier signifie au locataire l'ordonnance d'expulsion.

Recours à la force  
publique  
Huissier de justice  
Force publique

En cas d'opposition lors de l'expulsion, l'huissier dresse un PV de difficultés et demande le recours à la force publique.  
Dans ce cas, l'expulsion est réalisée avec la force de la police.



# Des solutions à envisager

- Il y a toujours une solution pour sortir de la procédure et éviter l'expulsion :
  - Recherche de solvabilisation
  - Accompagnement social par les partenaires sociaux
  - Relogement
  - Départ négocié ...

**N'attendez pas d'être sous le coup d'une procédure contentieuse,  
Dès les premières difficultés, prenez rdv avec votre agence de proximité !**

- **Quel rôle pour les associations de locataires ?**
  - Expliquer la procédure, les conséquences, les solutions
  - Accompagner la famille aux rdv si celle-ci le souhaite
  
  - Favoriser la tranquillité dans la résidence
    - Dialoguer avec les locataires
    - Prévoir des moments de partage et de cohésion entre locataires
    - Favoriser la solidarité entre locataires