

DOSSIER SPÉCIAL - SERVICES NUMÉRIQUES



LE MOT DE...



Magali Cambon
Directrice Générale Adjointe

L'avis d'échéance numérique : un pas de plus vers le "zéro papier"

A l'origine de la démarche, il y a un constat : chaque mois, nous envoyons plus de 12 000 avis d'échéance à nos locataires. Sur une année, cela représente au bas-mot plus de 700 kg de papier.

A l'heure où les enjeux environnementaux sont de plus en plus pressants, il nous semblait important d'agir sur ce point. Surtout quand on sait que très peu de locataires ouvrent ces courriers, notamment ceux qui payent leur loyer par prélèvement automatique.

La dématérialisation des avis d'échéance va nous permettre de réduire significativement notre consommation de papier et notre empreinte environnementale.

Cela s'inscrit dans le prolongement de notre stratégie de numérisation des services ; une stratégie qui a porté ses fruits pendant la crise sanitaire, et qui aura encore toute sa place dans les années à venir.

Avis d'échéance : PATRIMOINE prépare le passage au numérique

Fin 2021, PATRIMOINE franchira un nouveau cap dans la numérisation de ses services, avec la dématérialisation des avis d'échéance. Ce dispositif concernera plus de 9 000 locataires payant leur loyer par prélèvement automatique.

Qui est concerné ?

- ▶ **Uniquement les locataires payant leur loyer par prélèvement automatique.** Les locataires utilisant un autre moyen de paiement continueront à recevoir leurs avis d'échéance au format papier.
- ▶ Les personnes physiques mais aussi morales (associations, commerces...).

Ces dernières années, la transformation digitale de PATRIMOINE s'est intensifiée avec de nombreux progrès : la dématérialisation de tous les dossiers clients, la gestion électronique des factures, la signature électronique des baux... Cela nous a permis d'assurer la continuité de l'activité pendant la crise sanitaire, et cela contribue à améliorer la qualité de service pour tous nos locataires.



Eloïse Petit
Directrice Adjointe en charge des Systèmes d'Information et de la Transformation Digitale



Comment ça marche ?

- ▶ **Courant juillet, tous les locataires recevront un courrier d'information, accompagné d'un coupon-réponse.** Les locataires ne souhaitant pas bénéficier de l'avis d'échéance dématérialisé seront invités à se signaler en renvoyant ce coupon-réponse. Ainsi, ils continueront à recevoir leur avis d'échéance au format papier.
 - ▶ **Le dispositif sera déployé dès l'automne 2021 pour une mise en service prévue d'ici la fin de l'année.**
 - ▶ Les locataires concernés disposeront d'un espace personnel et sécurisé, accessible depuis le site web de PATRIMOINE.
- www.sa-patrimoine.com
- ▶ Sur cet espace, les locataires pourront consulter et/ou télécharger leurs avis d'échéance, depuis leur ordinateur ou leur smartphone.
 - ▶ Un historique des avis d'échéance sera conservé sur les 6 derniers mois.

SERVICES NUMÉRIQUES



Avec AR24, finie la queue au bureau de poste !

Dans le cadre de sa stratégie de services numériques, PATRIMOINE utilise désormais le service AR24, qui permet l'envoi de courriers recommandés avec accusé de réception... par mail !

Qui n'a jamais trouvé dans sa boîte aux lettres cet avis de passage, laissé par le facteur pour annoncer la remise d'un recommandé ? Pour beaucoup, ce petit papier est synonyme d'un passage obligé au bureau de poste. Depuis octobre 2020, PATRIMOINE utilise le service AR24, qui permet l'envoi de recommandés avec accusé de réception par mail. "Les démarches administratives, notamment

auprès des fournisseurs, en sont grandement facilitées", se félicite Magali Cambon, Directrice Générale Adjointe. Tout comme la dématérialisation des avis d'échéance, cette démarche permet des économies de papier ; et surtout un gain de temps pour le destinataire, qui accède au contenu depuis sa boîte mail. De plus, le système AR24 permet une meilleure traçabilité des envois.

SOUS-LOCATION



Sous-louer votre logement peut vous coûter très cher

Sous-louer votre logement social sur Airbnb, LeBonCoin ou PAP : un bon plan pour arrondir les fins de mois ? Pas vraiment. Cette pratique illégale peut au contraire vous coûter très cher !

Une pratique illégale...

Avec l'essor des plateformes en ligne comme Airbnb, LeBonCoin ou PAP, la sous-location est devenue une pratique très répandue. Or, **la sous-location d'un logement social est totalement illégale, que ce soit de manière permanente ou occasionnelle** (comme dans le cas de la location touristique). Ce qui n'empêche pas certains locataires, mal informés ou malhonnêtes, de se laisser tenter... à leurs risques et périls.

En effet, les locataires en infraction s'exposent à des sanctions qui peuvent être très lourdes : jusqu'à **9 000 euros d'amende, obligation de rembourser au bailleur la totalité des sommes indûment perçues** avec intérêts, les frais de justice et d'huissier... ainsi que la **résiliation du bail**, avec expulsion.

... et très risquée !

En plus des sanctions prévues par la loi, la sous-location peut réserver de très mauvaises surprises. Il est fréquent que les logements sous-loués servent à organiser des fêtes accueillant jusqu'à plusieurs dizaines de personnes. Ces fêtes riment souvent avec **tapage nocturne, parfois vols et dégradations...** Des nuisances qui troublent le voisinage, **peuvent nécessiter l'intervention de la Police et mettre en cause le locataire en titre du logement.**

Contrôles renforcés, tolérance zéro

Les plateformes de location en ligne ont désormais l'obligation de remettre aux mairies la liste des logements loués par leur intermédiaire. Cela facilite la détection des sous-locations illégales. PATRIMOINE applique la **tolérance zéro** en engageant des **poursuites judiciaires systématiques** et a déjà obtenu les premières condamnations.

PRÉVENTION



Canalisations bouchées : STOP aux lingettes dans les WC

Les lingettes, protections périodiques et couches-culottes ne doivent pas être jetées dans les WC. Ces déchets ne se dégradent pas dans l'eau et bouchent les canalisations. **Cela cause des refoulements d'eaux usées** qui ne sentent pas la rose...



À l'exception du papier toilette, ne jetez rien dans les WC. Pour les autres déchets, utilisez une poubelle séparée, placée dans vos WC ou votre salle de bains.

QUALITÉ DE SERVICE



Médiation des litiges

Conformément aux articles L.616 - 1 et R.616 - 1, et afin de contribuer à la résolution de tout litige avec votre bailleur, vous pouvez, un mois après une réclamation non satisfaite, vous adresser au service de médiation AME Conso simplement et gratuitement par voie électronique en déposant votre dossier sur www.mediationconso-ame.com, ou par courrier simple (joindre votre email, votre téléphone et la réclamation écrite) à : AME Conso
11 place Dauphine, 75001 Paris