

Arrérages de loyer (Rent Arrears)

Nous vous promettons...

Le Conseil de Hackney tient à vous donner le meilleur service possible. Nous vous écouterons et agirons sur vos idées et vos préoccupations. En travaillant ensemble, nous pouvons améliorer nos services. Ce prospectus est un guide clair sur les normes à suivre pour le recouvrement des loyers auxquelles le personnel du Service du Logement de Hackney (Hackney Housing Service) doit adhérer. Ces normes sont le minimum auquel vous pouvez vous attendre.

Notre personnel va :

- Être poli, accessible, serviable et compréhensif
- Vous donner leur nom et porter un badge d'identification
- Retourner votre coup de téléphone dans les 24 heures
- Si requis, arranger que vous voyiez un agent du recouvrement des dettes
- Vous écouter
- Sur votre demande, arranger que vous voyiez un membre du personnel femme ou homme
- Arranger un interprète, s'il y a lieu
- Accuser de réception les lettres et les email dans les 3 jours ouvrables et y répondre en détail dans les 10 jours ouvrables

Si, pour quelque raison que ce soit, vous êtes en retard dans le paiement de votre loyer, nous allons...

- faire tout notre possible pour vous aider
- vous écrire au sujet de vos arrérages et rester en contact régulier
- nous entendre sur un plan de paiement basé sur la somme que vous pouvez payer
- discuter de votre situation avec sympathie et avec la plus grande discrétion
- vous donner les détails d'agences conseil indépendantes qui pourraient vous conseiller
- vous donner des conseils sur l'aide sociale et les allocations logement et arranger un rendez-vous avec un agent des Allocations logement, si requis
- traiter les locataires vulnérables avec sensibilité
- nous efforcer de résoudre les problèmes de paiements avant de d'entreprendre une action juridique

Nous allons continuellement surveiller nos normes en:

- vérifiant notre travail de façon régulière
- demandant votre opinion sur les services que nous fournissons
- publiant les résultats
- affichant cette information dans les bureaux publics
- nous assurant que tous les membres du personnel ont reçu une formation d'un niveau élevé

Vous pouvez nous aider en:

- payant votre loyer en temps voulu
- nous disant si vous avez des difficultés pour payer votre loyer
- informant notre personnel de changements de circonstances qui peuvent affecter votre capacité de payer votre loyer ou de suivre un plan de remboursement
- remplissant votre demande d'allocation logement à temps et en vous assurant que vous avez donné toutes les informations nécessaires pour la traiter
- renouvelant votre demande d'allocation logement et d'avantages fiscaux sur les impôts locaux chaque fois qu'ils sont révisés
- nous contactant immédiatement si vous pensez qu'il y a des erreurs d'arrérages sur votre compte

Si vous n'êtes plus locataire du Conseil mais que vous devez toujours des arrérages nous poursuivrons cette dette jusqu'à ce qu'elle soit entièrement remboursée. Afin d'éviter un recours en justice possible veuillez contacter notre section Comptes des anciens locataires (Former Tenants Accounts) au 020 8356 2171/2086/2248. N'oubliez pas que cela peut poser un risque pour votre logement si vous ne payez pas votre loyer

Arrérages de loyer – ce dont vous devez vous souvenir:

- _ Si vous êtes expulsé de votre maison à cause d'arrérages de loyer, normalement ni le Conseil ni un autre locataire social ne vous logera de nouveau
- _ Vous aurez peut-être du mal à obtenir des crédits tels que prêt et location-vente. Une ordonnance de mise en possession comporte toujours un jugement d'exécution de paiement pour le montant des arrérages plus les frais de justice. Il est valide sept ans
- _ Vous aurez peut-être du mal à obtenir un emprunt-logement parce que les caisses d'épargne-logement et les autres prêteurs peuvent, avec votre permission, nous demander des références sur le paiement du loyer
- _ Normalement, vous ne pourrez pas obtenir un transfert ni un échange mutuel
- _ Vous ne pourrez pas louer un garage, un espace de stationnement ni obtenir un permis de stationnement dans les grands ensembles. Si vous en avez déjà un en location, il vous sera enlevé
- _ Vous ne serez pas autorisé à joindre le régime d'assurance des Conseils pour le contenu des maisons
- _ Vous risquez de perdre votre Droit d'acheter si vous avez des arrérages de loyer. Si vous enfreignez l'un des termes d'une ordonnance de mise en possession, vous perdrez vos droits à un contrat de location en même temps que votre Droit d'acheter.

Arrérages de loyer – les conséquences

Le Conseil utilisera tous les moyens juridiques pour recouvrer les arrérages de loyer. Vous serez informé par écrit de toute action en justice et des conséquences probables. Le Conseil ne désire pas expulser les locataires mais il le fera si les arrérages de loyer ne sont pas soldés. Le Conseil peut vous envoyer une notice de demande de possession (Notice of Seeking Possession). Si cela arrive et qu'un arrangement pour payer les arrérages n'est pas fait dans les 4 semaines nous demanderons au Tribunal d'émettre un Ordre de possession (Possession Order). Il y aura ensuite une audience judiciaire, à laquelle vous devrez être présent(e). Le tribunal peut ordonner pour le Conseil deux types d'Ordre de possession.

Ordre de possession en attente

Cela veut dire que tant que vous respectez l'accord décidé par le tribunal pour payer les arrérages, il ne se passera rien de plus. Si vous enfreignez cet accord, nous ferons la demande d'un mandat d'huissier pour vous déloger. Un Ordre de possession immédiate ou inconditionnelle (Forthwith or Outright Possession Order), cela veut dire que vous allez être délogé. Si le tribunal octroie l'un de ces ordres, vous perdez votre droit au maintien dans les lieux. Vous pouvez aussi avoir à payer des frais de justices supplémentaires que le tribunal peut accorder au Conseil pour le dédommager d'avoir dû intenter une action en justice contre vous.

Contrats de location à l'essai

La plupart de nos nouveaux locataires reçoivent un contrat de location d'essai, qui est converti en contrat de location ferme au bout d'un an pourvu qu'il n'y ait pas eu de violation des conditions du contrat de location. En tant que locataire à l'essai, vous avez moins de sécurité qu'un locataire confirmé. C'est plus facile pour le Conseil de déloger un locataire à l'essai pour violation des conditions du contrat de location, par exemple parce qu'il ne paie pas son loyer ou pour un comportement anti-social. Ceci parce que dans ce cas nous n'avons pas besoin de persuader le tribunal qu'il est raisonnable de vous déloger.

Cette décision reste la nôtre. S'il n'y a pas de problème relatif à votre contrat de location au bout d'une période d'essai de 12 mois, vous deviendrez automatiquement un locataire confirmé. Vous n'aurez pas à remplir d'autre formulaire, ni de signer un nouveau contrat de location. Si vous enfreignez les termes de votre contrat de location, le Conseil peut demander que vous soyez délogé ou bien prolonger la période d'essai de votre contrat de location.

Si vous avez d'autres questions sur les contrat de location à l'essai veuillez contacter votre bureau local du logement.

Vous pouvez payer votre loyer :

- Par ordre permanent ou avis de prélèvement par votre banque ou votre caisse d'épargne-logement (voir le formulaire de mandat d'Ordre permanent (Standing Order Mandate Form))
- Par carte de débit et de crédit, en personne ou par téléphone à l'un des bureaux de paiement en espèces ou en téléphonant au Centre de contact de la Société (Corporate Contact Centre)
- Par la poste ou en personne au Hôtel de Ville (Town Hall) ou aux bureaux de paiement en espèces de Stoke Newington Municipal
- En ligne à **www.hackney.gov.uk** (depuis 2006)
- En téléphonant à votre banque pour leur donner notre numéro de compte (61155033) et notre code (08-90-30)
- En espèces dans un magasin ou un garage affichant le signe Paypoint
- En espèces, par chèque, carte de crédit ou de débit dans n'importe quelle banque
- Par retenue salariale pour les employés du Conseil
- En espèces ou par chèque avec votre carte de loyer dans un bureau de la Poste
- Par paiement direct effectué par le Département du Travail et des Pensions (Department of Work & Pensions) (déduit des allocations). Veuillez contacter votre Bureau de Voisinage pour de plus amples informations
- Par cession de salaire ce qui veut dire que votre employeur verse directement votre loyer en prélevant le montant sur votre salaire
- Par carte de débit et de crédit à votre Bureau de Voisinage

Payer votre loyer par avis de prélèvement (Direct Debit)

Le Conseil de Hackney encourage tous les locataires du quartier à payer leur loyer par avis de prélèvement (Direct Debit). L'avis de prélèvement est une façon simple, sûre et pratique de payer votre loyer qui est automatiquement versé au Conseil par votre compte en banque. Vous pouvez être tranquille que votre loyer est automatiquement payé et que vous ne manquerez pas les dates de paiement. Cela veut dire pas de lettre de rappel inutile et de plus c'est beaucoup plus commode. Pas besoin de remplir un chèque ni de retirer des espèces et surtout, bien plus important, vous n'avez pas à faire la queue pour payer votre loyer. Notre garantie : vous recevrez immédiatement le remboursement de votre argent qui sera reversé par la banque ou la caisse d'épargne-logement s'il y a eu une erreur. Un préavis du Conseil de Hackney vous sera envoyé si la date et/ou le montant du prélèvement automatique doivent être changés et vous aurez toujours la possibilité de l'annuler. Si vous désirez avoir des détails supplémentaires au sujet de ce service, veuillez contacter:

L'Administrateur des prélèvements directs (Direct Debit Administrator)

Tél. : 020 8356 2162

Payer votre loyer d'habitation par ordre permanent

Si vous avez un compte en banque ou un compte d'épargne-logement vous pouvez avoir un arrangement d'ordre permanent donnant l'instruction de payer votre loyer automatiquement. Veuillez remplir le formulaire ci-dessous et l'envoyer au directeur de votre branche. Votre banque ou votre caisse d'épargne-logement fera alors les paiements à votre place, tant que vous avez suffisamment d'argent sur votre compte. Habituellement il n'y a pas de frais bancaires pour ce service. Vous devez prévenir votre banque ou votre caisse d'épargne-logement si le montant du paiement change. Veuillez vous rappeler que les paiements autres que les paiements hebdomadaires doivent être versés à l'avance.

Attention: Le Directeur (The Manager)

Nom de la Banque/ Caisse d'épargne-logement :

Adresse:

Numéro postal:

Veuillez payer par virement-crédit la somme de ___£

à compter du (jj/mm/aa) / /

et débiter mon compte N° :

chaque mois / quinzaine / semaine (supprimer ainsi que nécessaire)

BENEFICIAIRE :

LONDON BOROUGH OF HACKNEY

CO-OPERATIVE BANK PLC

WALTHAMSTOW BRANCH
151 HOE STREET
LONDON E17
Compte N° 61155033
CODE : 08 90 30

Veillez mentionner :
N° de référence du loyer :
Nom du locataire :
Adresse :
Signature du locataire :
Date :

Nous vous remercions d'avoir rempli ce formulaire. Maintenant envoyez-le directement à votre banque/ caisse d'épargne-logement.

Contacts utiles

• **Housing Benefit Team**
Revenues & Benefits
Keltan House
89-115 Mare Street
London E8 4RU
Tél. : 020 8356 3399
Minicom : 020 8356 3725
Email : benefits.callcentre@hackney.gov.uk
Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

• **Council Tax Team**
Revenues & Benefits
Keltan House
89-115 Mare Street
London E8 4AU
Tél. : 020 8356 3154
Minicom : 020 8356 3725
Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

• **Hackney Citizens Advice**
Mare Street Branch
236 - 238 Mare Street
London E8 1HE
Tél. : 0870 126 4013
Dalston Branch
491-493 Kingsland Road
London E8 4AU
Tél. : 0870 126 4013

• **Paiement du loyer par téléphone**
020 8356 3000
• **Ligne de paiement 24h sur 24**
020 8356 5050

Bureaux de paiement en espèces :

• **Hackney Town Hall**
Mare Street
London E8 1EA
Tél. : 020 8356 3366
Fax : 020 8356 3153
Email : info@hackney.gov.uk

Ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h 30

• **Stoke Newington Municipal Offices**

Stoke Newington Church Street

London N16 0JR

Tél. : 020 8356 5119

Fax : 020 8356 5144

Email : info@hackney.gov.uk

Bureaux de Voisinage

• **De Beauvoir & Queensbridge**

31 De Beauvoir Road

London N1 5SJ

Tél. : 020 8356 6600

• **Homerton**

92 Well Street

London E9 7JA

Tél. : 020 356 7800

• **North East**

Clock House

149 Stamford Hill

London N16 5LG

Tél. : 020 8356 6500

• **Shoreditch**

1 Cropley Street

London N1 7PT

Tél. : 020 8356 6715

• **Stoke Newington**

Stoke Newington Municipal Offices

Stoke Newington Church Street

London N16 0JR

Tél. : 020 8356 6100

Bureaux de Voisinage satellites

• **Nightingale Estate**

20 Olympus Square

Nightingale Estate

London E5 8PL

Tél. : 020 8356 1912

(Ouvert le mardi et le jeudi seulement)

• **Whiston Road**

2 - 6 Whiston Road

London E2 8BW

Tél. : 020 8356 1731

Organisations de gestion par les locataires (TMO pour Tenant Management Organisation)

• **Clapton Park Management Organisation**

The Housing Office

4A Gilpin Square

London E5 0HL

Tél. : 020 8356 6300

Fax : 020 8356 6311

• **Cranston South Estate TMO**

13 Daniell House

Cranston Estate

London N1 5EH

Tél. : 020 7684 6873

• **Lordship South TMO**

14 Lordship Grove

London N16 0QA

Tél. : 020 8211 8363

Fax : 020 8211 8363

• **Suffolk Estate Co-Op Ltd**

The Housing Office

Welshpool Street

London E8 4PF

Tél. : 020 7923 3774

Fax : 020 7275 8552

• **Tower Management Organisation**

Grange Court

355 Queensbridge Road

London E8 3JB

Tél. : 020 7254 8314

Fax : 020 7254 8750

• **Wayman Court TMO**

39 Wayman Court

Eleanor Road

London E8 3NW

Tél. : 020 7254 9309

Fax : 020 7249 4505

• **Wick Village TMO**

Anchor House

25 Meadow Close

Wick Village

London E9 5NZ

Tél. : 020 8533 4311

Fax : 020 8533 3402

• **Wyke TMC**

Estate Office

10 Wick Road

London E9 5AZ

Tél. : 020 8533 6077

Fax : 020 8533 6556

Dites-nous si nos efforts sont utiles

Nous serons très heureux d'avoir votre opinion sur les services que nous procurons. S'il y a des choses que nous ne faisons pas comme il faut ou si vous n'êtes pas satisfait du service veuillez nous le faire savoir. Cela nous aidera à corriger et améliorer nos services. Nous aimerions aussi savoir si vous êtes satisfait du service que nous procurons.

Vous pouvez le faire en remplissant le sondage de fin d'entrevue, en demandant à voir un membre du personnel, en remplissant la feuille de commentaires ci-jointe ou en soumettant une plainte. Veuillez déposer les feuilles de commentaires dans la boîte aux lettres prévue à cet effet ou remettez-les au personnel de la réception.

Feuille pour les commentaires clients

Veuillez nous dire de quelle façon vous pensez que ce service peut être amélioré et si vous aimeriez participer aux inspections avec d'autres résidents.

Coordonnées (optionnel)

Nom

Adresse

Numéro de téléphone

Rent Arrears Leaflet

Freepost NAT21828

136-142 Lower Clapton Road

London

E5 0QD