

# S'ACQUITTER DE SES DETTES, UNE RESPONSABILITÉ!

**BROCHURE D'INFORMATION**



## À Mashteuiatsh,

Nous avons tous une responsabilité dans la saine gestion  
des fonds de la communauté.

# État de situation

Le niveau de dettes des membres de la communauté envers Pekuakamiulnuatsh Takuhikan préoccupe les élus et l'administration qui considèrent important de dresser un portrait de la situation et d'en parler.

En 2020-2021, celui-ci s'élevait à 1 308 298 \$. Ces dettes proviennent principalement :

- de défauts dans les paiements de loyers dans les logements communautaires;
- de paiements reçus en trop au programme de la sécurité du revenu;
- des allocations postsecondaires reçues malgré des abandons d'études en cours de session ou pour fausse déclaration;
- d'amendes non payées;
- de sommes reçues de divers programmes sans y être admissible;
- des prêts aux programmes d'habitation qui ne sont pas remboursés;
- des services publics (eau, égouts, déchets et matières recyclables).

Il y a de multiples raisons qui font qu'une personne peut se retrouver dans une situation d'endettement. Comme chaque situation est unique et qu'une bonne gestion des fonds de la communauté est un élément essentiel à une saine gouvernance, l'organisation de Pekuakamiulnuatsh Takuhikan veut s'assurer de traiter chacune de ces situations de manière juste et rigoureuse.

## Une nouvelle politique

Une nouvelle politique sur la gestion des comptes clients a été mise en place en 2019. Celle-ci vise à établir les rôles et responsabilités des principaux intervenants, les valeurs et principes qui doivent guider leurs actions et énoncer les règles de traitement des comptes clients.

### Valeurs

- Bien commun et individuel;
- Compassion et responsabilité;
- Équité et humanité.

### Principes

- Accompagner tout client souhaitant être soutenu dans le remboursement de ses engagements financiers envers Pekuakamiulnuatsh Takuhikan;
- Regrouper l'ensemble des engagements financiers d'un client envers Pekuakamiulnuatsh Takuhikan lui permettant ainsi d'effectuer un seul paiement;
- Gérer efficacement le recouvrement;
- Prévoir des modalités dans les programmes pour éviter l'endettement des Pekuakamiulnuatsh;
- Assainir les comptes clients.

# PROCÉDURE DE RECOUVREMENT

Une procédure de recouvrement bien établie sert de guide à la gestion de chaque dossier de compte client.

## PHASES D'INTERVENTIONS

### 1- UNITÉS ADMINISTRATIVES

*Les agents et la direction concernée* prennent contact avec le client. Ces interventions se font par appel téléphonique, par lettre ou en personne.

**Contact #1** : Rappel de la situation;

**Contact #2** : Tentative de convaincre le client de faire un paiement ou de prendre une entente;

**Contact #3** : Information sur les conséquences d'un défaut de paiement;

**Contact #4** : Intervention de la direction concernée.

### 2- COMITÉ DES COMPTES CLIENTS

*Le comité des comptes clients* convoque le client à une rencontre de dernière chance. Un paiement ou une entente sont requis afin de rembourser la dette. Il s'agit de l'ultime phase administrative au dossier.

### 3- PROCÉDURE JUDICIAIRE

Des procédures judiciaires sont amorcées avec les options suivantes :

- Mise en demeure;
- Jugement de la cour;
- Expulsion (dans le cas d'un logement);
- Saisie de salaire ou de biens.

Pekuakamiulnuatsh Takuhikan veut s'assurer de poursuivre l'amélioration des processus en place en matière de recouvrement et vise une diminution du niveau de dettes envers l'organisation. Une bonne gestion des fonds de la communauté est un élément essentiel à une saine gouvernance. Comme Pekuakamiulnuatsh, tout le monde est appelé à faire sa part pour y arriver.

# Le Comité des comptes clients

A le mandat de traiter les dossiers de façon confidentielle et de rendre des décisions en tenant compte des aspects humains, légaux et financiers. Il doit accorder au client l'occasion de s'exprimer.

Peut notamment autoriser les radiations de compte, le dépôt de procédures juridiques et, ultimement l'expulsion d'occupants d'un logement communautaire.

Peut recommander des mesures à prendre pour éviter la génération inutile ou excessive de comptes clients.

Doit rendre compte annuellement ou lorsque requis à Katakuhimatsheta.

Est composé de :

- La direction responsable des comptes clients (présidence);
- La direction responsable des services sociaux;
- La direction responsable de l'éducation;
- La direction responsable de l'administration et des finances;
- La direction responsable du territoire (substitut)

Lorsqu'un dossier est transmis au Comité de gestion des comptes clients, le client en est informé et il est convoqué à une rencontre avec celui-ci ; il peut être accompagné. D'aucune façon, le client n'est tenu de répondre à une question ou même d'être présent à la rencontre. Toutefois, celle-ci est importante puisque c'est une rencontre de dernière chance afin d'effectuer le remboursement ou de prendre une entente pour rembourser la dette.

Décembre 2017

## Contact

Pour toutes questions, communiquez avec l'équipe des comptes clients au 418 275-5386, poste 1213.



**Pekuakamiulnuatsh  
Takuhikan**