

# Focus Immobilier

## Améliorer la qualité de la refacturation des charges immobilières

La refacturation des charges aux locataires est une des principales sources de conflits entre bailleurs et locataires : en effet, plus de la moitié des utilisateurs sont insatisfaits des factures qu'ils reçoivent, selon l'étude Akeance sur les charges réalisée en 2014. Pour améliorer cette relation et ainsi fidéliser leurs locataires, les bailleurs deviennent donc contraints d'améliorer leur refacturation des charges. Mais qu'entend-on par améliorer la qualité de la refacturation des charges immobilières ?

### > Sécuriser les montants refacturés

La qualité de la refacturation des charges envoyée aux locataires s'évalue dans un premier temps par l'exactitude des montants refacturés. Pour cela, le gestionnaire doit s'assurer que toute charge refacturée concerne bien la période régularisée, le locataire concerné, que la charge est refacturable au titre du bail et qu'elle est répartie à l'aide d'une clé d'allocation juste et cohérente.

### > Offrir plus de transparence aux locataires

La transparence au niveau des charges est devenue un impératif pour les locataires. Cet impératif implique pour les gestionnaires de fournir un niveau de détail suffisant sur les régularisations de charges : ventilation des charges sur des natures de frais explicites, détail des clés d'allocation utilisées et mise à disposition de toutes les factures.

### > Anticiper et communiquer les montants des charges

La qualité de la refacturation des charges passe également par l'adéquation du montant réellement refacturé avec le budget communiqué aux locataires en début d'année. Le budget doit donc être minutieusement préparé, voire ajusté en milieu d'année pour intégrer des événements exceptionnels, et communiqué aux locataires pour éviter toute surprise lors de la régularisation des charges.

### > Expliquer les principaux écarts par rapport au budget

En complément de la régularisation de charges, une note explicative peut être rédigée pour analyser les principaux écarts entre la régularisation et les montants budgétés, et ce, par nature de charges. Celle-ci permet aux locataires de mieux comprendre la régularisation et minimise le nombre de contestations/demandes de justificatifs de la part des locataires.

### > Respecter les délais de refacturation des charges

Le respect des délais de refacturation des charges (appels de provisions et régularisation) fait partie intégrante de la qualité de la refacturation des charges car elle facilite la gestion de trésorerie des bailleurs et des preneurs.



*Akeance Consulting réalise, pour le compte de bailleurs et property managers, des audits de la qualité de la refacturation des charges immobilières. Sur la base des documents collectés (factures, régularisations envoyées aux locataires, baux, DAT, autres documents financiers,...), Akeance simule une régularisation théorique sur tout ou partie du patrimoine, identifie et analyse les écarts avec la régularisation envoyée au locataire. Akeance diagnostique avec les référents Métier la raison des dysfonctionnements (processus, outil, autres, ...) et formule des recommandations pour améliorer la qualité de la refacturation de ces charges.*

#### Akeance Consulting en bref...

- 80 consultants spécialisés dans la consultance en stratégie opérationnelle
- Un pôle dédié à l'immobilier composé d'une vingtaine de consultants
- Une expertise et des références couvrant l'ensemble des métiers de l'immobilier
- Un cabinet indépendant qui appuie son métier sur l'exigence et la rigueur

