

Comment mieux prévenir les expulsions locatives ?

Plénière du 10/06/2021

Par visioconférence

30 participants



Le CRPA en quelques mots :

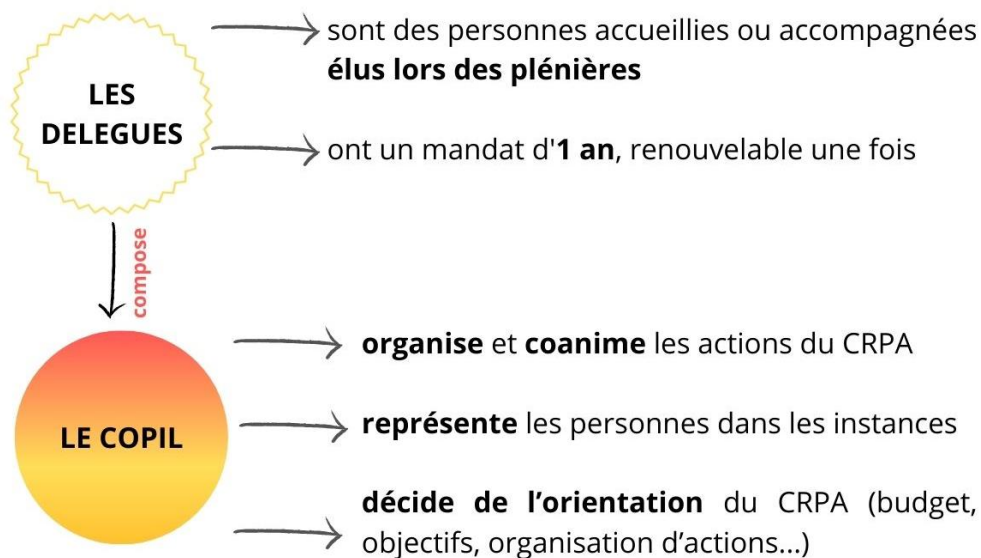
Le projet du CRPA

Le CRPA (Conseil Régional des Personnes Accueillies ou Accompagnées) est né en 2010 pour favoriser la participation des personnes précaires dans l'élaboration des politiques publiques. Les CRPA sont reconnus officiellement par l'Etat par le Décret n° 2016-1440 du 26 octobre 2016.

Nos objectifs :

- Redonner du pouvoir d'agir aux personnes accueillies ou accompagnées
- Promouvoir la participation et la place égale de tous dans les débats et échanges
- Influencer sur les politiques publiques afin d'améliorer les conditions de vie des personnes précaires

Organisation du CRPA



C'est quoi une plénière du CRPA ?

C'est une grande « réunion » qui a lieu 4 fois par an, au minimum 2/3 des personnes présentes sont des personnes accompagnées.

Ces réunions permettent de recueillir la parole des personnes accueillies et accompagnées et de formuler ensemble des propositions pour améliorer les politiques publiques. Ces propositions seront portées par les délégués du CRPA dans des réunions d'élaboration et de mise en place des politiques publiques.

Sommaire

Présentation du CRPA – page 2

Introduction – page 3

Règles de vie – page 4

Intervention d'un bailleur social – page

Atelier – Comment accompagner les personnes en procédure d'expulsion ? page 5

Remerciements – page

Introduction

Cette année, du fait de la crise sanitaire et sociale, la « **trêve hivernale** » a pris fin le **1^{er} juin**. Depuis la semaine dernière les expulsions locatives ont pu reprendre. Selon la Fondation Abbé Pierre, 30 000 ménages sont menacés d'expulsion actuellement.

Cette actualité a conduit le CRPA Auvergne – Rhône-Alpes à organiser une plénière sur la thématique de « *Comment mieux prévenir les expulsions locatives ?* ».

La plénière va commencer par une intervention d'une représentante d'un bailleur social, afin de présenter le fonctionnement des bailleurs sociaux en cas d'impayés, qui sera suivi par un temps de questions et d'échange. Puis, nous partirons en ateliers pour réfléchir ensemble pour comment mieux accompagner les personnes en procédure d'expulsion. Nous ferons un retour de ces ateliers en plénière.

Quelques chiffres sur les expulsions locatives

En 2013, 493 000 ménages ont des impayés soit 1 210 000 personnes.

Selon l'ANIL, la grande majorité des situations d'impayés (58% découlent d'une diminution des ressources comme perte d'emploi ou problème de santé).

En 2019 : 155 000 ménages ont été assignés en justice, dont 145 000 pour impayés de loyers

Au total, 4,1 millions de personnes sont non ou mal logées.

Source : Etat du mal-logement en France 2021, Fondation Abbé Pierre

Intervention d'un bailleur social

Catherine Muzy-Dard est représentante des bailleurs sociaux. Son intervention porte sur les procédures en cas d'impayés chez les bailleurs sociaux.

Intervention

Il faut rappeler que le contrat de location signé par le locataire inclut les droits et les devoirs du locataire et du bailleur. Tout devoir qui n'est pas respecté peut impliquer des sanctions : la "sanction ultime" est l'expulsion. L'un des devoirs du locataire est de payer son loyer. En cas d'impayé de loyer, le bailleur est dans l'obligation d'intervenir pour retrouver les loyers. Sinon, c'est une injustice avec ceux qui payent leurs loyers chaque mois.

Quand il y a un impayé, le premier objectif du bailleur est de **comprendre la dette** : est-ce qu'elle vient d'un problème d'APL, de charges trop élevées, d'un accident de parcours... Selon cela le bailleur pourra adapter sa manière de faire.

L'impayé est une facture non réglée. Si on a un problème avec sa facture, il ne faut pas hésiter à contacter son bailleur. L'interlocuteur principal est le conseiller social. Son objectif est d'accompagner la personne, d'aider à résorber les dettes. Par contre, il ne peut pas annuler les impayés.

Si on est dans un impayé peu important, il est possible de faire un plan d'apurement c'est-à-dire c'est un accord écrit entre le propriétaire et le locataire pour échelonner la dette correspondant aux loyers impayés. Concrètement, il s'agit de fixer un calendrier précis pour permettre au locataire de rembourser la dette locative en lui accordant un délai. **Tout le monde peut avoir un accident de parcours et on le comprend.**

En l'absence de réaction, le bailleur devra lancer une procédure judiciaire de recouvrement, dont le 1^{er} acte est le commandement de payer. On peut encore discuter avec l'huissier, et toujours avec son bailleur. A partir de ce moment, juridiquement les locataires ont 2 mois pour régler sa dette. Ensuite c'est l'étape de l'assignation au tribunal. Les locataires sont convoqués 3 à 4 mois plus tard. Le juge rend sa décision et le bailleur applique la décision. Par la suite, le bailleur demande au préfet l'expulsion. Pour résumer, entre le premier impayé et l'expulsion, la procédure **dure entre 18 mois et 2 ans** environ. Il est possible d'échanger avec son bailleur tout au long de cette procédure.

Les leviers pour réagir face à un impayé de loyer :

- APL (aides personnalisées au logement)
- Des aides financières existent : FSL (fond social pour le logement), fonds d'aide pour les intérimaires ou les retraités...



- Solliciter la CCAPEX : cette commission qui regroupe de nombreux partenaires (CAF, élus, Etat, département...) peut aider à résoudre des dossiers
- Se reloger ou demander une mutation

Temps de questions/réponses et d'échange

Les conseillers sociaux se déplacent-ils au domicile des personnes, et ce quand ?

Le conseiller social peut intervenir tout le temps, au début ou à la fin de la procédure. L'objectif c'est d'éviter l'expulsion. L'expulsion c'est un échec pour tout le monde : le ménage mais aussi le bailleur et les services sociaux.

Les personnes ont honte, ne veulent pas ouvrir leur courrier et se laisse couler. Comment solliciter l'aide nécessaire ?

On le vit au quotidien, c'est la pire situation. Les bailleurs laissent toujours leur contact (numéro de téléphone/adresse), il faut les solliciter. Jusqu'à la dernière étape avant l'expulsion il est possible de discuter et trouver des solutions. Il existe aussi des dispositifs et partenariats d'accompagnement des ménages (APL...).

Les plans d'apurement ne sont pas proposés automatiquement et on n'a pas le temps de reprendre la situation en main qu'on nous tombe dessus de nouveau. C'est angoissant et le risque est que la personne fasse l'autruche et une dépression. Je comprends que les gens finissent par baisser les bras. On a l'impression que l'humanité n'existe plus

Les bailleurs proposent des échanges et des rencontres souvent dans les courriers. On peut retrouver le côté humain dedans.

Il faudrait plus de phrases humaines dans les courriers... Le locataire et le bailleur c'est comme un couple, plus on se fait la gueule moins c'est bon

Le numéro vert d'impayé existe-t-il toujours ?

C'est l'ADIL (Agence d'Information sur le Logement) qui s'en occupe. Il s'agit du 0 805 160 075.

J'ai beaucoup de collègues qui n'osent pas. Il y a un manque d'information abyssal. Les bailleurs doivent donner plus d'informations aux gens

Si on est expulsion, est-ce qu'on peut récupérer ses meubles ?

Oui, dans un délai de 2 mois après l'expulsion.

A quel moment peut-on discuter avec l'huissier, de ce que dit le commandement et des démarches ?

Tout au long de la procédure, à condition de démontrer une réelle volonté de trouver une solution



Atelier - Comment accompagner les personnes en procédure d'expulsion ?

Nous nous sommes réunis en ateliers de 6 à 8 personnes afin d'échanger en petit groupe sur l'accompagnement des locataires. Les participants ont débattu sur les problématiques actuelles, sur les démarches ainsi que le rôle des travailleurs sociaux et des bailleurs.

Sous-groupe 1

Comment mieux informer les personnes sur leurs droits ?

Au moment de déposer une demande de logement social, une plaquette avec toutes les explications : les droits, les devoirs, les interlocuteurs. Surtout le bon interlocuteur qui va pouvoir expliquer et accompagner (penser au numéro vert de l'ADIL, mais aussi le numéro des conseillères sociales, l'adresse du bailleur, de la Maison de l'Habitat, des tiers ressources pour accompagner dans le logement et le maintien).

Expliquer le plan d'apurement : comment ça marche ? Qui contacter ?

La possibilité de contacter par téléphone les bailleurs n'est pas suffisante. Il faudrait des permanences pour se rencontrer physiquement. Faire connaître les locaux des bailleurs sociaux.

Au moment de la signature du bail, il faudrait un temps d'information et d'échange autour des droits et devoirs. Jusqu'à des explications précises comme la clause résolutoire : rendez-vous avec l'assistante sociale de secteur et/ou la conseillère sociale du bailleur.

Courrier papier, pas mail / avoir des conseillers mobiles.

Dans le monde rural : importance de l'intervention des CCAS, qui peut connaître un peu toutes les situations (proximité avec les personnes âgées, les personnes en situation de précarité).

Le rôle des travailleurs sociaux :

Dans une résidence sociale il y a un taux d'accompagnement plus important, par exemple un conseiller familial pour 33 personnes. Chez les bailleurs sociaux, un conseiller pour des centaines ou milliers de personnes. Il en faudrait beaucoup plus : il faut embaucher. Les bailleurs sont difficilement joignables : ne répondent pas – il faudrait un numéro.

Pour les acteurs de la procédure d'expulsion, l'importance d'entendre les informations apportées par les personnes qui accompagnent le ménage menacé d'expulsion.

La communication :



Parole de participants

« La communication est importante. Il y a des personnes à la rue qui n'ont toujours pas compris pourquoi elles ont été expulsées »

Le rôle des huissiers :

Les courriers des huissiers sont très difficiles à lire. Ils pourraient être accompagné d'un courrier qui explique les raisons de l'expulsion, les recours possibles, et qui invite à l'échange, à la rencontre.

Sensibiliser les huissiers dans le fait qu'il faudrait accompagner les personnes / sur la posture et la disponibilité.

Sous-groupe 2

Problèmes actuels :

Les courriers sont prototypés, on enlève toute humanité. C'est un vrai rouleau compresseur.

Les agios augmentent et en plus on y ajoute des frais de dossier.

Les ménages se replient par protection et accumulent les courriers.

Les bailleurs parlent de mauvaise foi mais les situations ne sont pas identiques les unes des autres.

Dans certaines situations le bailleur n'est pas correct. Il m'est arrivé de demander pendant 3 mois un plombier pour réparer une douche qui ne marche pas et de devoir quand même payer les charges d'eau.

Les ménages ont tendance à s'isoler dans les situations proches de l'expulsion

Le rapport de force n'est pas égalitaire

Parole de participants

« La demande est continue, ils envoient courrier sur courrier. C'est de l'harcèlement pour la personne »

Les ménages n'ont pas toujours un loyer adapté à leur revenu. Le délai d'accès au parc social est super long.

Les bailleurs ont moins de travailleurs sociaux donc moins de disponibilités



Quelles solutions ?

Il faut un intermédiaire avec une posture de neutralité pour crever l'abcès

Permettre un moratoire où la personne peut ne pas payer pendant un temps pour qu'elle puisse sortir la tête de l'eau.

La domiciliation est une porte d'entrée pour l'accès au logement. Des associations comme LAHSO permettent à des personnes d'avoir une domiciliation dans leurs établissements.

Des initiatives : des apparts vont être détruits d'ici deux ans à un endroit, on permet à des personnes d'y loger temporairement.

Parole de participants

« Il faudrait faire un moratoire, permettre aux personnes de sortir la tête de l'eau. Sinon comment elles peuvent faire ? On est face à une toute puissance continue. »

Sous-groupe 3

Pourquoi les locataires n'ouvrent pas leur courrier ?

La Métropole de Lyon a financé une recherche pour comprendre le phénomène des expulsions locatives. L'enquête a démontré que les personnes ont un sentiment de culpabilité, ils n'osent pas et se disent que « parce que je suis coupable c'est perdu d'avance ».

Les termes utilisés dans les démarches sont difficiles à comprendre et à suivre.

Beaucoup de choses relèvent des règlements qui ont besoin d'être simplifiés car ils sont très techniques.

Parole de participants

« La mise en place d'un plan d'apurement ne fonctionne pas toujours : je n'ai pas pu payer un mois et on m'a expulsé. J'ai tout laissé derrière moi, je n'ai pas pu récupérer mes affaires. J'ai laissé ma vie derrière moi »

« Il est difficile de faire des propositions au bailleur, on se retrouve impuissant et culpabilisant qui empêche d'agir. C'est un combat qui n'est pas égal »

Comment aller-vers les locataires en situation d'impayés ?

Avec mon association, on intervient sur la CCAPEX de Lyon 7 et Lyon 8 : les personnes qui ont déposé leurs dossiers sont soit inconnues des services sociaux soit ils n'ont pas répondu aux différents courriers. On va vers les ménages, ce sont des personnes en général en grande fragilité, économique mais aussi sociales : elles sont isolées.

Il est très important d'accompagner les personnes après un passage en CHRS, pour comprendre les factures et le fonctionnement. Le conseiller familial ne doit pas qu'être formel, il doit être amical, mieux comprendre la situation familiale pour mieux comprendre l'administratif.

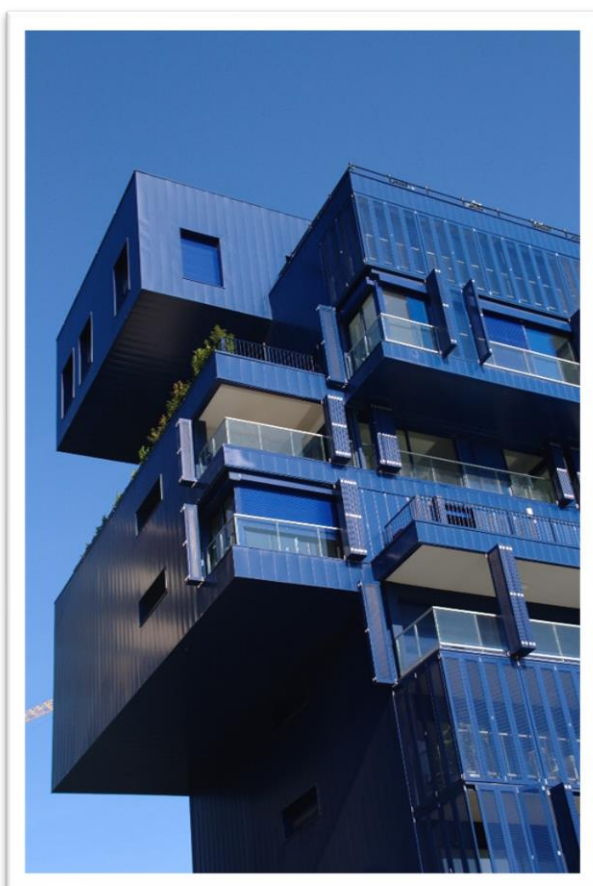
J'aimerais qu'on puisse arrêter de couper les APL au bout de 2 mois d'impayés, ça nous aiderait beaucoup.

C'est vrai : si on arrive pas à payer la dette avec, on va pas la payer sans...

Le principe des mutations est bien mais sur un marché très tendu comme Lyon c'est compliqué, on y arrive très peu, genre 1 à 2 fois par an.

J'ai travaillé dans un bailleur très social mais ce n'est pas le cas de tous : certains conseillers sociaux sont par exemple rattachés au service contentieux.

L'une des solutions c'est l'aller-vers, que le travailleur social aille chez les locataires : mais certaines personnes n'ouvrent pas la porte. Quelle est l'approche la plus humaine ?



Remerciements

Merci à Mme Catherine Muzy-Dard qui a représenté les bailleurs sociaux durant cette plénière. Ses explications claires nous ont permis de mieux appréhender la problématique des expulsions locatives.

Merci aux délégués du CRPA pour l'organisation de cette seconde plénière en visio-conférence.

Nous remercions l'ensemble des participants pour les échanges fructueux.

Vous souhaitez en savoir plus ? Echanger sur le sujet des expulsions locatives ? Contactez-nous :

Laëtitia Gawlik : laetitia.gawlik@armedusalut.fr – 07 77 26 96 09

<http://cnpa-crpa.org/>

Annexe : Schéma de la procédure d'expulsion par la Fondation Abbé Pierre



Annexe : Tableau des préconisations

Sujets	Constats	Préconisations
L'information sur les droits	Manque d'informations sur les procédés et les droits Les courriers des huissiers sont très difficiles à lire	Créer une plaquette avec toutes les explications : les droits, les devoirs, les interlocuteurs à donner au moment de la demande de logement social Dans le monde rural : faire le lien entre les CCAS, qui peuvent connaître les situations (proximité avec les personnes âgées, les personnes en situation de précarité). Les courriers pourraient être accompagné d'un courrier qui explique les raisons de l'expulsion, les recours possibles, et qui invite à l'échange, à la rencontre Organiser des permanences pour se rencontrer physiquement entre bailleurs et locataires
La place du travail social dans la prévention	Manque de travailleurs sociaux par rapport aux nombres de locataires Les bailleurs sociaux sont parfois difficilement joignables	Embauche de travailleurs sociaux, notamment des conseillers familiaux. Donner un numéro pour contacter le bailleur Pour les acteurs de la procédure d'expulsion, l'importance d'entendre les informations apportées par les personnes qui accompagnent le ménage menacé d'expulsion. Favoriser l'aller-vers : le travailleur social aille chez les locataires. Accompagner les personnes après un passage en CHRS, pour les aider à comprendre le fonctionnement des factures et pour gérer son logement



La situation des ménages	Des ménages se replient par protection et accumulent les courriers sans les ouvrir Sentiment d'être démunis, et de culpabilité et de ne pas avoir de rapport égalitaire avec le bailleur	Des initiatives : des apparts vont être détruits d'ici deux ans à un endroit, on permet à des personnes d'y loger temporairement.
L'accumulation des dettes	Les APL sont coupées au bout de 2 mois d'impayés, ça n'aide pas à régler les dettes Les ménages n'ont pas toujours un loyer adapté à leur revenu Les délais d'accès au logement social sont trop longs	Permettre un moratoire où la personne peut ne pas payer pendant un temps pour qu'elle puisse sortir la tête de l'eau Proposer des intermédiaires avec une posture de neutralité pour crever l'abcès