



Conseil national des politiques de lutte  
contre la pauvreté et l'exclusion sociale

**GROUPE DE TRAVAIL LOGEMENT**  
**Sous-groupe 4 : accès et maintien dans le logement abordable**

**Mercredi 5 mai 2021**

**CNLE – Ministère des solidarités et de la santé**

- Nicolas DÉMOULIN, député de la 8<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault présente son rapport sur la prévention des expulsions.....4
- William HOCHEDÉZ, chef du Service Prévention Sociale et Contentieux Locatif intervient sur les mesures mises en place par les organismes HLM pour prévenir les expulsions locatives. ...9

## Ordre du jour

- **Nicolas DÉMOULIN, député de la 8<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault présentera son rapport sur la prévention des expulsions.**
  
- **William HOCHEDÉZ, chef du Service Prévention Sociale et Contentieux Locatif, interviendra sur les mesures mises en place par les organismes HLM pour prévenir les expulsions locatives.**

**Membres présents**➤ **COLLÈGE DES ASSOCIATIONS**

Philippe MEYNADIER (Restos du Cœur)

➤ **COLLÈGE DES PARTENAIRES SOCIAUX**

Jean STIRN (CGT)

➤ **COLLÈGE DES PERSONNES CONCERNÉES**

Gemina CHAKRIT (AF-UPP)

Yasmina TIHAMI (AF-UPP)

Dominique VIRLOGEUX (CHRS Vers l'avenir)

Yasmina YOUNES (CNPA-Armée du Salut), rapporteure

**INVITÉS PERMANENTS**➤ **REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES SOCIAUX**

Delphine BAUDET-COLLINET (Union sociale pour l'habitat – USH), Co-présidente

Maryse SYLVESTRE (Union sociale pour l'habitat – USH)

➤ **REPRÉSENTANTS DES CONSEILS ET COMITÉS**

René DUTREY (Haut comité pour le logement des personnes défavorisées – HCLPD), rapporteur

Philippe LACROIX (Haut comité pour le logement des personnes défavorisées – HCLPD)

➤ **COMITÉ SCIENTIFIQUE**

Isa ALDEGHI (CREDOC)

➤ **SECRÉTARIAT GENERAL DU CNLE**

Fatima GUEMIAH

Juliette RAMSTEIN

➤ **INTERVENANTS**

Nicolas DÉMOULIN (Député 8<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault)

William HOCHEDÉZ (chef du Service Prévention Sociale et Contentieux Locatif chez Erilia)

➤ **AUTRES PARTICIPANTS**

➤ Lewis HUGUET (Ministère de la Justice)

Nombre total de participants : 16

**La séance est ouverte à 9 heures 35.****Nicolas DÉMOULIN, député de la 8<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault présente son rapport sur la prévention des expulsions.****Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Bonjour à tous. Nous remercions chaleureusement nos deux intervenants de leur présence. Le sous-groupe 4 se réunit pour la première fois aujourd'hui pour aborder le thème de l'accès et du maintien dans le logement abordable. Nous avons eu l'occasion, lors de précédents travaux du groupe de travail logement et de différents sous-groupes, d'évoquer l'accompagnement social, l'inconditionnalité de l'hébergement ou encore le droit au logement. Pour nous aider à élaborer nos propositions et recommandations, nous recevons M. Nicolas Démoulin, Député de la 8<sup>ème</sup> circonscription de l'Hérault. Il nous présentera son rapport sur la prévention des expulsions, qu'il a remis au Gouvernement. Nous écouterons ensuite le témoignage de M. William Hochedez, chef du service Prévention sociale et Contentieux locatif au sein de l'organisme HLM Erilia. Il nous exposera les mesures mises en place par son organisme au titre de la prévention des expulsions locatives et de l'accompagnement des locataires en difficulté, notamment dans le cadre du paiement de leur loyer.

Je remercie tous les participants de ce groupe de leur présence et vous propose de donner dès à présent la parole à M. Démoulin. Nous ouvrirons ensuite une séquence de questions-réponses.

**Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

Bonjour à toutes et à tous. Merci de cette invitation. Je suis ravi de pouvoir partager avec vous mes travaux.

Je pars du principe que vous avez lu mon rapport ou sa synthèse, ainsi que les recommandations. Cette mission gouvernementale m'a été proposée par Emmanuelle Wargon en août 2020. Pendant plus de trois mois, j'ai effectué une centaine d'auditions. J'ai souhaité privilégier le contact direct avec les premiers concernés, à savoir les locataires et les propriétaires. Il était pour moi essentiel d'avoir leurs retours pour mieux appréhender le quotidien de ces personnes en difficulté. J'ai en outre auditionné tous les acteurs de la procédure judiciaire. Les conclusions de ces travaux comportent deux niveaux de recommandations. D'une part, j'ai formulé des recommandations structurelles sur le moyen et long terme : comment améliorer la prévention des expulsions. Le second niveau, conjoncturel, est lié à la crise sanitaire. Sur le plan structurel, je m'arrêterai sur trois points essentiels. Le premier porte sur la clarté de la procédure judiciaire. Je n'avais pas l'expérience de cette procédure. Cet aspect peut être considéré comme un inconvénient, mais je l'ai plutôt perçu comme un avantage, car cela m'a permis de porter un regard neuf sur ce thème. Très rapidement, je me suis rendu compte qu'il existait un grand nombre d'acteurs. En revanche, il est difficile de savoir qui fait quoi et à quel moment. La première recommandation consiste donc à clarifier le rôle de chacun. J'ai considéré que la porte d'entrée de la procédure devait être les ADIL. Ces structures sont fortement implantées sur le territoire français, même s'il reste quelques départements à pourvoir. Elles disposent des ressources juridiques nécessaires et d'une capacité de neutralité.

En matière de pilotage, j'ai relevé quelques écueils qui ne sont pas nouveaux. La procédure des expulsions dépend beaucoup des ministères (Logement, Intérieur, Justice). Afin de clarifier ces politiques, j'ai formulé des recommandations pour que le Ministère du Logement soit doté d'un plus grand nombre de prérogatives, notamment en ce qui concerne l'indemnisation des propriétaires. Je pense que le fait d'avoir confié cette thématique au Ministère de l'Intérieur est un non-sens. Cette recommandation est a priori entendue, puisqu'une mission devrait confirmer le basculement de ce budget vers le Ministère du Logement. J'ai par ailleurs constaté de nombreuses disparités territoriales assez choquantes, car illégales. Par exemple, la présence des locataires lors de l'audience peut varier d'un à cinq selon les départements. J'ai étudié les leviers existants, notamment le FSL. Ce dispositif peut très bien fonctionner, à deux conditions : d'une part, qu'il soit fléché sur le maintien au logement et d'autre part, qu'il puisse être mis à la disposition du locataire au bon moment, c'est-à-dire le plus tôt possible, et que le locataire dispose de cette information. Ce n'est pas le cas aujourd'hui. Un exercice de communication doit donc être réalisé à cet égard.

Quant à la procédure d'expulsion, elle est extrêmement longue et démarre avec le commandement de payer délivré par l'huissier de justice. L'on considère qu'un impayé est caractérisé à partir de deux mois. Je pense que ce moment doit être optimisé – pardonnez-moi de l'usage de ce terme. Chaque

année, 500 000 commandements de payer sont notifiés. Ceux-ci aboutissent à 150 000 procédures judiciaires. Nous pourrions, grâce à une amélioration de la prévention des expulsions, réduire d'un tiers environ les procédures judiciaires. Pour ce faire, il faut mobiliser le maximum d'accompagnements et d'informations sur la délivrance du commandement de payer. J'ai formulé un grand nombre de propositions en la matière. Je présenterai d'ailleurs un amendement à ce titre demain. Je souhaite que les huissiers de justice puissent enfin accéder aux parties communes afin de présenter aux locataires l'acte du commandement de payer. Lorsque l'huissier ne peut accéder aux locataires, cette lettre ne leur parvient pas. Une majorité de locataires se trouve alors sous le radar de la procédure judiciaire. Le locataire prend conscience de cette procédure au bout de quelques mois seulement et parfois même, à la date de l'audience.

S'agissant du volet conjoncturel, une instruction ministérielle a été envoyée aux préfetures la semaine dernière. Elle reprend une grande partie de mes recommandations sur la sortie de la trêve hivernale. Je ne reviendrai pas sur les prolongations de l'an dernier. Il s'agissait évidemment d'une très bonne décision, dont nous subissons toutefois les conséquences. L'année dernière, les expulsions locatives ont été très peu nombreuses (3 500, contre 15 000 en période « normale »). Cela ne veut pas dire pour autant que nous avons résolu les problèmes. Aux 13 000 dossiers de 2020 susceptibles de se transformer en expulsions locatives s'ajouteront ceux de 2021, soit un total de près de 30 000 dossiers. J'ai émis une alerte très forte à ce sujet à l'attention du Gouvernement. Il est impensable de mettre ces expulsions à exécution cette année. J'ai ainsi proposé d'échelonner la sortie de la trêve et de l'accompagner au maximum. Je crois que de nombreux services s'y sont attachés. Surtout, j'ai demandé que des instructions très claires soient adressées aux préfetures dans l'objectif de proscrire les remises à la rue. La priorité doit être accordée à une offre alternative de logement : pas d'expulsion sans une offre de logement ou, à défaut, une offre d'hébergement assortie d'un accompagnement.

Enfin, je pense aux 5 millions de propriétaires isolés, qui n'ont pas d'intermédiaire. Ils représentent une offre importante qu'il faut absolument valoriser. Ils ont besoin d'être rassurés. J'ai donc souhaité clarifier l'indemnisation des propriétaires en cas de refus du concours de la force publique. Des dérives ont en effet été observées depuis quelques années : ces indemnisations n'étaient pas forcément versées ou ne l'étaient qu'en partie. Je souhaite que cette procédure devienne automatique. La Ministre Emmanuelle Wargon a suivi mes préconisations puisqu'elle a abondé le fonds d'indemnisation de plus de 20 millions d'euros. J'avais pour ma part évalué le besoin à 80 millions d'euros, selon un scénario pessimiste (en l'absence de solutions de logement et d'hébergement). Je pense que l'Etat sera au rendez-vous. Il ne faut laisser aucun propriétaire au bord de la route.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Je vous remercie de cette présentation. J'invite les membres de ce groupe à poser leurs questions et apporter leurs témoignages.

#### **Dominique VIRLOGEUX (PC-CHRS Vers l'avenir)**

Bonjour. Il est souhaitable, avant d'entrer dans l'appartement, que nous disposions de toutes les informations sur les raisons de l'impayé. L'ADIL doit fournir toutes les adresses nécessaires aux locataires pour les aider dès le premier mois d'impayé. Beaucoup de gens n'ont pas connaissance de l'existence de cet organisme. Souvent, lorsque nous entrons dans l'appartement, le locataire doit déjà deux mois de loyer. La prévention est donc primordiale. Il est vrai que les alertes sont aujourd'hui émises par courrier électronique, mais il me paraît souhaitable de revenir au courrier recommandé.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Merci Dominique. Nous reviendrons sur la nécessité d'agir rapidement en situation d'impayé ou encore sur l'information du locataire sur les aides existantes, afin de les mobiliser au plus tôt.

#### **Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

Quelques avancées sont intervenues depuis la remise de mon rapport. J'ai souhaité, lors de la délivrance du commandement de payer, que le locataire et le propriétaire aient à leur disposition un guide ou une fiche pratique. Cette recommandation a été entendue. L'ADIL a préparé un document très clair sur les aides possibles, notamment les aides territorialisées. L'huissier, à mon sens, est le bon acteur pour délivrer cette information. Dans certains cas, j'ai pu observer que le problème pouvait être réglé très rapidement, dès le commandement de payer – à condition de fournir les informations nécessaires. Plus l'on agit en amont, plus l'on peut trouver de solutions. J'appelle cela le « retour sur investissement social ». Ce n'est pas un gros mot, bien au contraire. Toutes les expérimentations l'ont

prouvé : un euro investi en amont engendre une économie de plus de huit euros pour tous les acteurs (propriétaire, associations, Etat).

#### **Jean STIRN (partenaires sociaux – CGT)**

L'intitulé de ce sous-groupe de travail est l'accès et le maintien dans un logement abordable. Nous pourrions y ajouter : un logement pérenne et décent. Le Député Démoulin vient de parler de l'abondement du fonds d'indemnisation des bailleurs. Le juste pendant de cette mesure aurait été un apurement de la dette locative pour les locataires les plus en difficulté. Je mets cela en parallèle de la réforme de l'APL et des 700 millions d'euros d'économies sur le budget des aides consacrées au logement. 6,6 millions de foyers sont touchés par cette réforme. Vous avez également évoqué l'échelonnement de la sortie de la trêve hivernale. Cependant, les arbitrages n'ont pas encore été rendus. Vous pourrez peut-être nous éclairer sur ce sujet. Il me semble que 25 000 places vont prendre fin, notamment dans le parc hôtelier. C'est une bombe à retardement.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Vous parlez des places d'hébergement d'urgence supplémentaires qui ont été créées dans le contexte de la crise sanitaire. Outre les ménages menacés d'expulsion, il faudra tenir compte de la situation des ménages accueillis dans des centres d'hébergement.

#### **Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

À mon sens, le propriétaire et le locataire sont dans la même galère. Il faut arrêter de porter un regard caricatural sur ces situations. En tout cas, je parle des petits propriétaires et des locataires en situation de fragilité. L'enjeu est le même. Lorsque je mets en avant l'indemnisation des propriétaires, j'aurais pu également mettre en avant l'abondement de 30 millions d'euros supplémentaires sur le FSL. En outre, la pérennisation des places d'hébergement est une nécessité absolue. Nous ne pouvons nous satisfaire de places d'hôtel. En sortie de crise, il y aura beaucoup moins de places disponibles dans les hôtels. Surtout, l'hébergement en hôtel n'est pas du tout une bonne solution, car les personnes ne bénéficient d'aucun accompagnement social. À ce stade, je n'ai aucune information sur la pérennisation des places d'hôtel. Je ne vois pas comment nous pourrions interdire les expulsions sans assortir cette mesure de propositions de logement ou d'hébergement, et sans pérenniser les 43 000 places créées durant cette crise. D'ailleurs, il faudrait en créer davantage. De plus, les structures d'hébergement sont très différentes. Pourquoi ne pas procéder à des réquisitions de bâtiments publics, comme cela a été effectué sur mon territoire ? Nous avons profité de cette crise pour être beaucoup plus réactifs. J'ai envoyé une note en ce sens à Julien Denormandie ainsi qu'à Emmanuelle Wargon. De nombreuses associations telles que la Croix-Rouge sont demandeuses de telles mesures. Elles sont tout à fait capables d'investir les lieux et de proposer un accompagnement dans des temps records. Appuyons-nous sur ces expériences positives pour dynamiser la démarche et lever les freins.

#### **Gemina CHAKRIT (PC-AF-UPP)**

Je remercie M. Démoulin de son intervention. Je voudrais attirer votre attention sur le coût généré par les situations d'impayé. Les frais de procédure associés au commandement de payer sont assez conséquents. Lorsque les personnes peuvent bénéficier du dispositif FSL, les APL sont suspendues durant la période d'impayé. Même si un échelonnement de la dette est mis en place, ces frais s'ajoutent au montant des loyers. Il ne me semble pas avoir entendu de mesure à cet égard. Il convient de préciser que les APL suspendues ne sont pas restituées. Ce procédé ne me paraît pas logique.

#### **Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

La suspension des APL n'est effectuée que si l'échéancier proposé par le locataire à la CAF n'est pas accepté – ce qui est rare. Il faut que nous soyons force de proposition et que nous donnions la bonne information. Pour autant, j'observe que les petits propriétaires, notamment du parc privé, ont de mauvais réflexes. Souvent, ils ne déclarent pas l'impayé : ils continuent de toucher l'APL, en considérant qu'il est préférable de percevoir une partie du loyer. Ce faisant, ils se mettent eux-mêmes en difficulté et mettent le locataire en difficulté. Il ne faut pas banaliser l'impayé, mais s'alerter le plus rapidement possible. Lorsque le versement des APL est suspendu, il est déjà trop tard, car cette mesure intervient au bout de huit mois de procédure. La situation est délicate, car l'impayé entraîne une rupture de la relation de confiance entre le propriétaire et le locataire. C'est pourquoi il est important de faire intervenir des médiateurs : ADIL, gardiens d'immeuble... Si nous agissons au plus tôt, nous pouvons aider à la fois le locataire et le propriétaire.

De mémoire, un commandement de payer est facturé 45 euros. J'ai demandé une étude pour que nous puissions connaître le montant exact des frais à chaque étape de la procédure. Elle est en cours de réalisation.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Dans le fil de discussion, Yasmina Younes demande ce que recouvre le thème du « logement abordable ». Une intervention de la Fondation Abbé Pierre est prévue le 27 mai pour vous présenter l'étude interassociative conduite sur ce thème.

#### **Jean STIRN (partenaires sociaux – CGT)**

Je me réjouis que le Gouvernement ait entendu une proposition faite de longue date par la CGT sur la réquisition des bâtiments publics et des logements vacants. Comme l'a dit le Député Démoulin, les nuitées hôtelières présentent des conditions indignes pour les personnes hébergées. L'accompagnement social y est quasiment inexistant. Pour autant, d'ici fin 2021, nous atteindrons le nombre de 50 000 nuitées hôtelières, soit un tiers du parc généraliste d'hébergements. Pourquoi privilégier les dispositifs d'urgence par rapport aux dispositifs d'insertion ? Il manque une volonté politique pour apporter des solutions d'hébergement plus durables.

Je voudrais revenir sur les propos de Mme Chakrit. Lorsqu'un locataire a repris le paiement de ses loyers depuis trois mois consécutifs, les APL doivent lui être de nouveau versées. Or, les délais sont parfois assez longs. En outre, il me paraît souhaitable que nous échangions sur les dispositifs d'accompagnement existants. Le rapport du Député Démoulin fait référence aux mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP) ainsi qu'à l'accompagnement social lié au logement. En dehors des dispositifs financés par le département, il convient de citer les mesures d'accompagnement de l'Etat, notamment l'accompagnement vers le logement. Il existe un ensemble de dispositifs pouvant être mobilisés en amont de la procédure (CHRS hors les murs, accompagnement global à domicile, etc.). Malgré la communication sur ces dispositifs, ils ne sont pas suffisamment pris en compte par les bailleurs publics.

#### **Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

Je rejoins tout à fait M. Stirn sur le constat que nous ne sommes pas à la hauteur en termes d'accompagnement social. Pourtant, nous avons le bon diagnostic. Il faut non seulement agir le plus tôt possible, mais aussi s'adapter à la situation de chaque personne. Le travailleur social, qui joue le rôle principal dans ces procédures, n'a pas adapté sa manière de travailler à notre société. Je crois au contact direct avec la personne. Le fameux « aller vers » est, à mon sens, incontournable. Or, nous sommes attentistes. Le périmètre de la mission quotidienne du travailleur social est beaucoup trop large. Il se concentre sur la prise de rendez-vous et n'a pas le réflexe d'« aller vers ». Une personne qui est en situation d'impayé vit des moments violents (crainte de perdre son logement, honte de ne pas pouvoir payer son loyer). Comment voulez-vous qu'elle se déplace pour expliquer ses problèmes ? En matière de prévention des expulsions, je ne crois pas du tout à l'efficacité de cette méthode. Certains départements ont d'ailleurs adapté leurs dispositifs pour aller vers les publics. Le Gouvernement a en outre constitué 26 équipes mobiles pour aller à la rencontre de ces publics. Dans mon rapport, j'insiste sur la nécessité d'augmenter le nombre d'équipes mobiles. Il est temps de changer de dynamique. Le rôle du travailleur social reste essentiel, mais ne peut se révéler efficace que si nous prenons en compte la situation de chaque locataire. Cela ne peut se faire qu'en allant à la rencontre de ces personnes pour comprendre leur situation et les informer des aides existantes. Nous avons un combat collectif à mener en ce sens.

#### **Jean STIRN (partenaires sociaux – CGT)**

Je ne peux pas laisser dire que les travailleurs sociaux ne sont pas à la hauteur.

#### **Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

Ce n'est pas ce que j'ai dit.

#### **Jean STIRN (partenaires sociaux – CGT)**

De la même manière que le parcours en escalier fait partie des fondamentaux du travail social, il est vrai nous avons toujours tendance à attendre que la personne nous sollicite, plutôt que d'aller vers elle. Il existe un certain nombre de services de logement et d'hébergement éclaté pour lesquels l'aller vers est le mode principal d'intervention sociale. Nous sommes au début du changement des pratiques professionnelles. C'est aussi une question de moyens humains. Depuis le début du confinement, la charge de travail administratif a augmenté au détriment de l'accompagnement social et du temps

éducatif consacré aux personnes, qui constituent pourtant la raison principale de nos métiers et des valeurs que nous portons.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Sur le *chat*, Gemina Chakrit (AF-UJP) indique avoir personnellement rencontré des travailleurs sociaux qui lui ont confirmé qu'ils ne disposaient pas vraiment des moyens nécessaires pour agir sur leurs pratiques professionnelles.

#### **Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

Je ne mets pas du tout en cause le travail remarquable des travailleurs sociaux. Simplement, je mets en cause la méthode et la feuille de route. La méthode de prise de rendez-vous n'est pas adaptée à certains publics. Ce constat est le fruit de mes échanges avec des travailleurs sociaux et de l'étude de la procédure judiciaire. Le juge s'appuie sur le diagnostic social et financier établi par le travailleur social pour statuer sur l'expulsion. Or, seulement un tiers des diagnostics est rempli. J'ai vu des diagnostics être réalisés au moment de l'audience. Souvent, les locataires n'ont pas reçu l'accompagnement nécessaire. Il faudra aussi des moyens.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Merci. La question de la méthode (aller vers) et des moyens est aussi soulignée dans le *chat*.

#### **Maryse SYLVESTRE (USH)**

Nous avons beaucoup parlé des aides. Il faut mieux informer les personnes des aides existantes, simplifier les modalités des demandes, travailler sur les délais d'octroi et assouplir les critères. Il importe de répondre rapidement aux difficultés des ménages pour qu'ils puissent se saisir des aides au plus tôt. Enfin, le rôle des CCAPEX doit être renforcé pour qu'elles puissent coordonner les actions.

#### **Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

Je vous propose de me réinviter pour détailler l'action des CCAPEX. Les CCAPEX sont un acteur essentiel. Le dispositif comporte deux écueils : d'une part, leur avis n'est pas prescriptif et d'autre part, certains acteurs n'y sont pas représentés. J'ai recommandé le renforcement de leurs effectifs. S'agissant du FSL, j'ai identifié un problème de lisibilité, de réactivité de certaines collectivités, de fléchage sur le maintien au logement et enfin, une contribution insuffisante. Je pense que les règles sont trop nombreuses. J'entends que les départements puissent fixer leurs propres règles, mais tous les acteurs doivent contribuer à ce fonds, notamment les assureurs.

#### **Jean STIRN (partenaires sociaux – CGT)**

Dans notre département, la présence du SIAO à la CCAPEX a été refusée au motif qu'il y avait une centaine de dossiers à traiter. Par ailleurs, le temps qui s'écoule entre la décision d'attribution des aides et la notification de la décision est trop long. Pendant ce temps, la personne paie le loyer d'un appartement qu'elle n'occupe pas, et continue d'occuper une place d'hébergement qui pourrait être attribuée à une autre personne dans une situation de vulnérabilité.

#### **Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

Je suis d'accord avec vous. Je voudrais enfin vous faire part de mes inquiétudes à l'égard des nouveaux publics. Nous devons être extrêmement vigilants envers les catégories de publics qui ne sont pas forcément connus des services sociaux (entrepreneurs, indépendants, retraités). Il faut aller à la rencontre des travailleurs pauvres, qui actuellement puisent dans leurs économies et risquent de basculer en situation de fragilité financière. Lorsqu'ils se retrouveront en impayé, ils auront moins le réflexe que les autres d'aller chercher de l'aide. Je souhaite que l'on s'appuie sur les associations (comme les Restos du cœur, le Secours Catholique et le Secours Populaire), qui connaissent les publics et sont à même d'alerter.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Nous vous remercions de votre participation et de votre disponibilité. Vos éclairages nous permettront de nourrir nos recommandations dans le cadre de notre avis. Dans le *chat*, nous voyons que les membres du groupe partagent vos inquiétudes à l'égard des nouveaux publics qui ne peuvent prétendre à certains dispositifs d'aide, et attirent notre attention sur le fonctionnement hétérogène des CCAPEX d'un territoire à l'autre. Yasmina Younes partage votre propos sur le rôle que les assureurs ont à jouer.



**Nicolas DÉMOULIN (Député de l'Hérault)**

Merci. Si vous voulez prolonger la discussion au cours d'une prochaine séance, ce sera avec grand plaisir.

**William HOCHEDÉZ, chef du Service Prévention Sociale et Contentieux Locatif intervient sur les mesures mises en place par les organismes Hlm pour prévenir les expulsions locatives.****Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Nous avons évoqué la situation dans le parc privé et social. Je vous propose d'écouter le témoignage de M. Hochedez, qui représente l'organisme HLM Erilia. Pendant la crise, ces organismes se sont fortement mobilisés pour accompagner les locataires au plus tôt. Je devrai vous quitter à 11h, mais Juliette reprendra l'animation de cette séance.

**William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Bonjour à tous. Je vous remercie de m'accueillir. Je vais vous présenter les actions que nous avons entreprises en matière de prévention des expulsions locatives depuis 2017, notamment les actions mises en place durant la crise sanitaire ainsi que l'impact sur nos organisations internes. Je vous exposerai enfin quelques propositions qui font écho à celles du rapport de M. Démoulin.

Erilia gère 61 000 logements répartis entre 17 agences. Nos personnels sont directement intégrés aux agences, avec 36 chargés de contentieux locatifs, 8 responsables de pôle contentieux ou clientèle et 13 conseillères en économie sociale et familiale (CESF). Pour harmoniser nos pratiques et respecter nos procédures internes, nous disposons de deux experts métiers rattachés au siège, à Marseille. Je suis pour ma part chargé de la prévention sociale et du contentieux locatif. Je travaille en binôme avec les CESF pour identifier la solution la plus adaptée aux besoins des familles. Ma collaboratrice est chargée du support en prévention sociale. J'ai rejoint Erilia quatre ans auparavant, après une expérience de huit ans au sein de l'ADIL du Var. J'accompagnais alors les locataires en situation d'impayé ou en phase d'expulsion pour les maintenir dans leur logement.

Ces trois dernières années, nous avons œuvré à la professionnalisation des métiers de chargé de contentieux locatif et de CESF. Chez Erilia, l'impayé est géré par le chargé de contentieux locatif dès le premier impayé et jusqu'à la phase d'expulsion. Nos CESF interviennent dès qu'une difficulté est détectée. Nous avons formalisé nos processus internes dans des fiches pratiques et organisé des formations internes. Des visites annuelles sont réalisées en agence pour contrôler la mise en place de nos processus, identifier les bonnes pratiques et accompagner nos collaborateurs sur les axes d'amélioration. La création d'un binôme chargé de contentieux locatif/CESF a porté ses fruits. Lorsque le chargé de contentieux détecte une difficulté, il saisit la CESF, et ce, à tout moment de la procédure. Lorsque le maintien dans le logement est impossible, la décision de réaliser une expulsion doit être validée par l'agence et par le siège. Nous avons dynamisé la démarche « aller vers » en organisant des visites domiciliaires, effectuées aussi bien par les chargés de contentieux locatif que les CESF. Pour éviter l'expulsion, il faut agir dès le stade du commandement de quitter les lieux. Ces pratiques nous ont permis, ces trois dernières années (année 2020 mise à part), de réduire d'un tiers les expulsions locatives et de 10 % le nombre d'impayés. Nous avons également déployé des aides internes, financées par nos fonds propres, afin d'accompagner quelques locataires en difficulté non éligibles aux aides de droit commun. Nous avons ainsi créé une aide sur quittance pour amortir les accidents de la vie (séparation, décès, perte d'emploi...). Nous avons également instauré une aide avant mutation, qui consiste à payer aujourd'hui le loyer de demain. En outre, nous avons sensibilisé nos collaborateurs à la démarche d'aller vers les locataires. Un séminaire métier a été animé à cet effet en 2019 pour nos chargés de contentieux locatif. Il s'agit de prendre en compte l'aspect humain dans le traitement des impayés. Outre des ateliers sur l'écoute active, nous avons organisé des rencontres avec des professionnels du droit et avons créé une communauté interne du contentieux locatif.

À la suite de la crise sanitaire, les visites domiciliaires ont été suspendues. Nous avons donc essayé de transposer la démarche « aller vers » en mode virtuel. Dès la première semaine de confinement, nous avons bloqué les relances automatiques pour les premiers impayés et privilégié les relances téléphoniques et par mail. Le formulaire de contact déployé sur notre application a facilité la mise en lien. Nous avons délibérément suspendu toutes nos procédures pour trouver des aides adaptées à la situation des locataires, avec l'aide des CESF. Nous avons également revu la forme de nos courriers et avons orienté les locataires vers les aides de droit commun (recours systématique au FSL, aides

d'Action logement) tout en renforçant nos aides internes. Durant les premiers mois de la crise sanitaire, nous avons constaté une hausse de 16 % des impayés. Les impayés ont encore augmenté de 6 % par rapport à mars 2020. Nous avons consulté les associations de locataires afin de rédiger ensemble la déclinaison locale de la charte nationale signée en juin 2020. En ce qui concerne les impayés, nous avons systématisé l'intervention de la CESF suite à la délivrance du commandement de payer. Nous avons également mis à profit la trêve hivernale pour rechercher des solutions permettant d'éviter l'expulsion et reprendre des logements abandonnés. 1 200 familles ont été accompagnées par nos CESF en 2020. Nous avons par ailleurs déployé le paiement par carte bancaire.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Je suis désolée de devoir vous quitter. Merci beaucoup M. Hochedez pour cette présentation très claire.

*Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente) quitte la réunion à 11 heures.*

#### **William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Durant cette crise sanitaire, nous avons vu apparaître de nouvelles typologies de locataires en situation d'impayé. Actuellement, un locataire sur deux en situation d'impayé est salarié en CDI ou CDD. Nous les accompagnons dans leurs démarches en tenant compte des spécificités des territoires.

Enfin, nous formulons des propositions concrètes pour renforcer la prévention des expulsions. À la suite de l'annonce de l'abondement des FSL, nous avons constaté que chaque département était doté de son propre règlement. À mon sens, cet abondement de FSL est évidemment nécessaire, mais doit être ciblé de façon homogène sur le territoire, en dérogeant pour certains règlements :

- au montant de la dette et aux critères d'ancienneté de la créance ;
- au quotient familial afin de venir plus facilement en aide aux salariés ;
- à l'obligation de concordat, en assortissant l'apurement de la dette locative de la signature d'un nouveau bail ;
- aux conditions des mutations (en favorisant le FSL accès-maintien).

Deuxièmement, nous proposons que l'enquête sociale soit systématiquement réalisée au stade de la réquisition de la force publique. Le diagnostic établi par le travailleur social est indispensable pour identifier les solutions de maintien dans le logement. L'intervention d'une personne extérieure est utile pour exercer une forme de médiation sociale. Nous pourrions aller plus loin en créant des échanges avec le bailleur. Troisièmement, nous proposons d'étendre la mise en place des équipes mobiles de prévention des expulsions aux bailleurs sociaux. Enfin, nous proposons d'étendre le protocole de cohésion sociale aux bailleurs privés afin de lever la prescription biennale des APL et permettre la signature d'un nouveau bail aux mêmes conditions.

#### **Juliette RAMSTEIN (CNLE)**

Merci beaucoup pour cette présentation. Dans le *chat*, Gemina Chakrit (AF-UPP) souligne les belles perspectives d'Erilia en faveur d'une approche plus sociale. Elle souhaite savoir si des équipes mobiles de travailleurs sociaux ont été déployées à Echirrolles.

La procédure est technique. Il est important de développer une approche sociale et de tenir compte des conséquences des impayés sur les APL, qui risquent de rendre difficile le retour au logement.

#### **Jean STIRN (partenaires sociaux – CGT)**

Bonjour M. Hochedez. Dans le support, vous évoquez la possibilité de saisir le service social de secteur. Or, ce dernier n'a pas toujours connaissance des dispositifs d'accompagnement social existants. Quelles actions de communication ont été entreprises ? Je pense par exemple à la prise en charge des personnes atteintes du syndrome de Diogène. Les bailleurs se trouvent souvent démunis en pareil cas. Je note par ailleurs qu'Erilia compte 13 CESF chargées d'intervenir auprès de 125 000 personnes. Nous sommes très sceptiques vis-à-vis des équipes mobiles de prévention des expulsions locatives, car les dispositifs existants ne sont pas toujours saisis. Les équipes mobiles ne parviendront pas à entrer en contact plus facilement avec les locataires. Enfin, quand les CESF interviennent-elles ?

#### **William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Les CESF interviennent sur des territoires larges et jouent un rôle de chef d'orchestre. Elles n'ont pas vocation à se substituer au service social de droit commun, mais sont chargées d'articuler les différentes mesures. Par son statut, la CESF est liée au secret professionnel, y compris en interne.

Nous n'avons donc pas connaissance des difficultés rencontrées par le locataire sur le plan de la santé et de l'emploi. Les CESF nouent des partenariats avec les services sociaux de secteur et les associations. Par exemple, en ce qui concerne le syndrome de Diogène, nous intervenons dans les commissions des réseaux de santé mentale. Le chargé de contentieux locatif s'efforce quant à lui d'éviter la poursuite de la procédure. Dès qu'il détecte une difficulté, il confie le dossier à la CESF pour que le locataire soit orienté vers le bon interlocuteur.

#### **Juliette RAMSTEIN (CNLE)**

Mme Sylvestre (USH) a envoyé dans le *chat* un document détaillant l'implantation des équipes mobiles. M. Lacroix (HCLPD) demande si vous avez connaissance, M. Hochedez, de la proportion de logements de votre parc qui pratiquent des loyers supérieurs au barème de l'APL et si vous avez développé une politique de prévention des impayés.

#### **Maryse SYLVESTRE (USH)**

Je vous ai communiqué le document de cadrage des équipes mobiles, peuvent intervenir dès le commandement de payer. Pour l'instant, elles sont déployées exclusivement dans le parc privé, mais nous demandons une extension de leur périmètre au parc social.

#### **William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Je n'ai pas connaissance de la proportion de logements dont le loyer est supérieur au barème de l'APL. En revanche, nous veillons à ne pas mettre en difficulté les familles. S'agissant du public DALO, nos CESF réalisent un diagnostic pour s'assurer que l'intégration dans le logement se déroule dans les meilleures conditions possible. De plus, nous accompagnons les locataires dans leurs démarches au cours des six premiers mois et leur accordons des avances d'APL.

#### **Jean STIRN (partenaires sociaux – CGT)**

Je ne vois pas en quoi le locataire serait plus enclin à ouvrir sa porte à une équipe mobile qu'à un travailleur social. Les bailleurs, de manière incompréhensible, ne se saisissent pas de l'accompagnement global à domicile. Sur notre territoire, nous avons des places vacantes pour ces dispositifs qui, faute de « candidats », sont remplacés par de l'hébergement CHRS diffus. Quels sont les freins ?

#### **William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Nous ne refusons aucune aide, bien au contraire. Je pense qu'il faut laisser leur chance aux équipes mobiles. Tous les départements ne pratiquent pas l'aller vers. Les équipes mobiles ne sont pas uniquement constituées de travailleurs sociaux, mais aussi d'un juriste. Ce binôme est la garantie d'une approche globale de la situation. La procédure d'expulsion est technique, si bien que le travailleur social n'est pas toujours le plus performant en la matière. Il faut des référents spécialisés dans la thématique du logement. L'équipe mobile ne fait pas concurrence aux travailleurs sociaux, mais permet de débloquer des situations. Elle peut se déplacer plusieurs fois, jusqu'à ce que le locataire leur ouvre la porte.

#### **Maryse SYLVESTRE (USH)**

Les bailleurs sont globalement au fait des mesures d'accompagnement social. Cependant, il est important de disposer d'un pilote pour articuler les dispositifs.

#### **Yasmina YOUNES (PC-CNPA-Armée du Salut)**

Confirmez-vous que l'accompagnement ne peut être imposé au locataire ?

#### **William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Sans l'accord du locataire, nous n'avons aucun moyen de le contraindre.

#### **Dominique VIRLOGEUX (PC-CHRS Vers l'avenir)**

Avez-vous ressenti l'impact de la réforme de l'APL cette année, dans le contexte de la crise sanitaire (diminution des salaires, arrêts maladie) ? Par ailleurs, il faut prévenir les locataires de l'intervention d'une équipe mobile pour qu'ils aient connaissance de ce dispositif.

#### **William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Nous n'avons pas constaté de baisse importante en ce qui concerne le versement des APL. Tout l'enjeu de nos métiers est d'avoir une bonne connaissance des dispositifs pour orienter les publics le plus rapidement possible. L'échéancier doit aussi être adapté à leur budget.

**Jean STIRN (partenaires sociaux – CGT)**

Avant même de constituer des équipes mobiles, il faudrait poursuivre le déploiement des dispositifs existants (CHRS hors les murs) et renforcer le FSL. C'est l'absence criante de logements qui vient financer l'accompagnement vers et dans le logement. Ce fonctionnement est assez malsain. S'agissant de la saisine des dispositifs, nous relevons une problématique de délai. Souvent, l'aide est déclenchée alors que le locataire est déjà installé dans le logement.

**William HOCHEDÉZ (Erilia)**

La réactivité sur le déclenchement des mesures est effectivement une clé de réussite.

**Dominique VIRLOGEUX (PC-CHRS Vers l'avenir)**

Est-ce que vous remettez une plaquette d'information à tout nouveau locataire ?

**William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Oui, nous lui remettons un livret d'accueil qui détaille les étapes liées à son entrée. Il comporte des fiches techniques sur les réparations locatives, les personnes à solliciter dans notre agence, etc. Pour les agences qui ne disposent pas d'une CESF, la collaboratrice du siège prend le relais. Depuis le premier confinement, tous nos courriers de relance comportent un rappel des services des CESF.

**Gemina CHAKRIT (PC-AF-UPP)**

Nous devons justifier notre train de vie tous les mois. Hormis un accident de la vie ou un achat impulsif, notre budget ne varie pas. Je trouve ce procédé humiliant, voire dégradant. Il y a un manque criant d'évaluation des situations personnelles.

**William HOCHEDÉZ (Erilia)**

Je ne peux que le déplorer. Pour notre part, nous ne nous inscrivons pas dans une démarche de justification permanente. Notre démarche est individualisée et adaptée à la situation du locataire.

**Juliette RAMSTEIN (CNLE)**

Merci M. Hochedez et merci à tous les participants. Je vous transmettrai le support de présentation de M. Hochedez et de M. Démoulin afin que nous puissions réfléchir ensemble à l'élaboration de nos recommandations. La prochaine réunion plénière se tiendra le 27 mai. Notre sous-groupe se réunira ensuite le lundi 7 juin à 9h30. Je reste à votre disposition pour répondre à vos questions par mail.

***L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11 heures 50.***