



## Prévenir les impayés locatifs et expulsions

**Edito**  
du Président



En région Centre-Val de Loire, les organismes Hlm ont mis en place depuis près de 10 ans, avec leur association régionale, un suivi statistique de la gestion préventive des impayés locatifs **grâce à une enquête annuelle**. Ce suivi statistique est un moyen de partager des constats, mais permet surtout de réfléchir, de manière collective, aux conditions nécessaires pour maintenir les ménages dans leur logement malgré les difficultés rencontrées. **En 2015, les bailleurs observent que le nombre de ménages en retard de paiement ne cesse d'augmenter**. Ce constat reflète les difficultés économiques et sociales des habitants qui font face à de nombreux problèmes : éclatement de la cellule familiale, précarisation de l'emploi, isolement... Face à ces réalités, les bailleurs continuent d'agir pour mobiliser les ménages et limiter les risques sociaux mais aussi les risques économiques pour le secteur Hlm.

**Au sein des organismes, la maîtrise des impayés s'est traduite par des changements de pratiques et de nouvelles organisations internes**, afin de s'adapter continuellement aux évolutions sociétales et réglementaires, dans l'intérêt des ménages. Toutefois la pérennité de l'accompagnement des ménages repose sur une plus ample coordination de tous les acteurs sociaux intervenant dans les territoires.

Didier LOUBET, président



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE  
*la région Centre-Val de Loire*

# Chiffres clés

- **Le niveau de ressources des nouveaux entrants reste faible :**  
en 2015, **71.8%** des nouveaux locataires ont des ressources inférieures aux plafonds PLAi.
- **18.4%** des ménages logés ont plus d'un mois de retard de paiement soit **30 711** ménages en 2015.
- Stabilisation du taux d'impayés de plus de trois mois sur le niveau 2014. **Ce taux de 8.55%** reste néanmoins plus important que la moyenne nationale.
- **11 700** présents dans le parc Hlm de la région sont en situation d'impayés de plus de 3 mois. La tendance à la stabilisation du nombre de ménages concernés ne peut cacher l'augmentation de la dette des locataires présents. Le nombre de décisions de justice prononçant l'expulsion au titre d'impayés locatifs est en hausse mais **le nombre d'expulsions avec concours de la force publique reste stable depuis trois ans, signe des efforts des organismes Hlm.**

## Méthode de l'enquête

- 10<sup>ème</sup> enquête réalisée par l'Association régionale Hlm
- 94% du parc répondant
- 26 bailleurs
- Données au 31/12/2015

# 1 Un modèle économique Hlm qui repose essentiellement sur les loyers

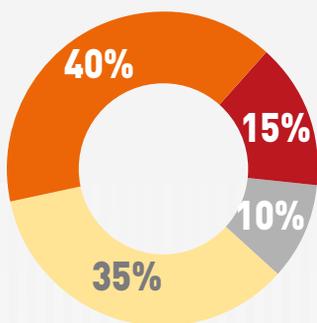
Toutes les actions des organismes Hlm se placent dans des horizons de très long terme afin de **garantir une maîtrise des risques financiers**, dans l'intérêt des ménages et des organismes prêteurs.

Pour produire des logements à loyer accessible, les bailleurs sociaux sont engagés financièrement avec leurs garants sur des prêts de très longue durée. L'équilibre financier des programmes de logements sociaux n'est atteint que 30 ou 40 ans après la livraison d'un immeuble **car 30 ou 40 ans de loyers sont nécessaires pour rembourser les prêts qui ont servi à construire**.

Dès l'immeuble livré, le bailleur doit faire face aux dépenses liées à l'entretien courant, aux réparations sur le bien, ainsi qu'au paiement de taxes locales. **Une fois le programme immobilier amorti, l'argent est réinvesti dans l'entretien du parc ou la rénovation énergétique, et non pas versé à des actionnaires**.

Si le bailleur ne peut pas récupérer la totalité des loyers escomptés lors du plan de financement d'une opération, le bailleur ne dispose plus des fonds nécessaires pour continuer à construire et réhabiliter.

## A QUOI SERT UN LOYER ?



- Emprunt
- Gros entretien
- Impôt foncier
- Frais de gestion, personnel, maintenance, suivi social

Sources : USH-Données 2016

**La construction et la réhabilitation des logements sociaux futurs sont intimement liées à la bonne gestion des programmes immobiliers déjà construits.** Les stratégies développées par les organismes Hlm pour être performants sur le recouvrement des loyers contribuent ainsi à **garantir la pérennité du modèle Hlm**.

# 2 La dette des locataires pèse sur la santé financière des organismes

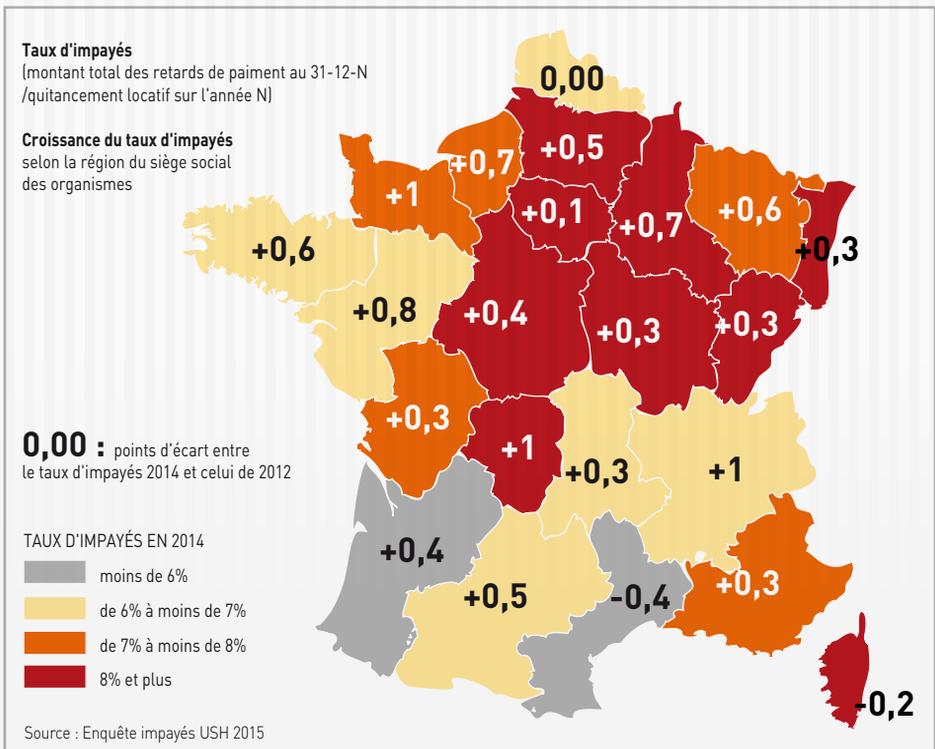
Le taux d'impayés<sup>1</sup> correspond au montant des impayés sur le montant du quittancement. Ce taux en région Centre-Val de Loire est plus important que la moyenne nationale. Le taux d'impayés dans le parc Hlm français est de 6.4% en 2014. **En région Centre-Val de Loire, ce taux était de 6.00% en 2010, et il est de 8.55% en 2015.**

SOURCES :

- Dominique HOORENS, directeur des études économiques et financières de l'USH, Le modèle économique Hlm, un modèle à suivre
- USH, L'essentiel sur les chiffres Hlm, juillet 2016

1- Le taux d'impayés = montant des impayés / montant des quittancements \*100

## DIVERSITÉS RÉGIONALES EXISTANTES



En 2015, les organismes constatent une stabilisation du niveau d'impayés, après une augmentation continue depuis 2012.

**Les organismes sont de plus en plus réactifs en matière de prévention et de suivi des ménages présents** dans les logements pour contenir les impayés locatifs. Malgré cela, les organismes notent une tendance à l'aggravation du montant des impayés par ménage.

## ÉVOLUTION DES INDICATEURS IMPAYÉS



C'est la dette des locataires partis<sup>2</sup> qui pèse le plus lourdement sur les finances. En 2015, **20 410 ménages sont partis en impayés** (16 910 en 2012), avec un montant moyen de 2 037€ par ménage. **En 2015, cela représente une dette de 41 565 345€** pour les organismes Hlm soit 53% du montant total des impayés.

Parallèlement les organismes supportent les effets des effacements de dette au titre d'une Procédure de Rétablissement Personnel

(PRP). En 2015 les bailleurs répondant à l'enquête régionale dénombrent 995 ménages (0.51% des ménages en impayés) qui ont fait l'objet de cette mesure, **avec un coût moyen supporté pour les organismes de 4 427€ par ménage**. Si les organismes sont conscients des situations de grande précarité, ils s'inquiètent de l'augmentation du recours à cette procédure, notamment lorsqu'elle est utilisée plusieurs fois de suite pour un même ménage.

2 - Dette des locataires partis = loyer+charges+ coût des éventuelles réparations au départ des locataires (réparations qui leur incombent)

# 3 Les bailleurs sociaux de la région en action

L'action des organismes Hlm pour prévenir et traiter les impayés s'articule en quatre phases qui peuvent s'imbriquer. Des solutions peuvent être trouvées avec les bailleurs à toutes les étapes des procédures, quelles que soient les pratiques et organisations internes, très différentes d'un bailleur à l'autre.

Dans les procédures d'impayés et de recouvrement, les bailleurs peuvent avoir recours à des interlocuteurs externes en fonction de leur organisation et des compétences requises : cabinets d'avocats pour la représentation au tribunal, sociétés de recouvrement pour les locataires partis, ou le Trésor public lorsque l'organisme fonctionne en comptabilité publique.

## 1- POUR PRÉVENIR LE RISQUE D'IMPAYÉS ET ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES DANS LEURS DÉMARCHES

- **En amont de l'attribution**, les bailleurs sociaux ont une vigilance particulière sur les ressources des ménages. Que ce soit au moment de l'instruction des dossiers ou lors de l'étude des candidatures en commission d'attribution, **les organismes Hlm tiennent compte des ressources et capacités financières des ménages afin de proposer un logement correspondant aux besoins et capacités de chacun.**

Plusieurs outils sont utilisés : calcul du taux d'effort et du reste à vivre, et, dans certains cas, des notes sociales produites après un entretien réalisé par un travailleur social relevant du bailleur ou d'une structure externe. Lorsque le ménage présente une fragilité pour gérer son budget et investir son logement, le bailleur peut solliciter, soit la mise en place d'une mesure d'accompagnement financée par le Fond de Solidarité Logement (FSL) ou dans le cadre de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL), soit une garantie dans le cadre du LocaPass ou auprès du FSL.

- **Les bailleurs ont diversifié et sécurisé les moyens de paiement** : ils proposent plusieurs dates d'échéance de paiement du loyer, développent des applications de paiement bancaire simplifié par virement en

ligne ou dans les agences. La plupart des bailleurs de la région ont également souscrit au dispositif IDEAL de la CAF qui permet au bailleur de transmettre les données nécessaires à l'étude des droits à l'Aide au Logement (APL), par voie électronique, ce qui permet de raccourcir les délais de traitement et d'éviter la constitution d'un premier impayé pour cause de non versement de l'APL.

Certains bailleurs pratiquent l'avance APL qui permet aux locataires de ne payer que le loyer résiduel au moment de l'entrée dans les lieux, dans l'attente des versements de la CAF. En 2015, 58% des nouveaux entrants reçoivent l'APL.

- Au moment de l'entrée dans les lieux et pendant la durée du bail, **des services sont proposés aux locataires qui souhaiteraient bénéficier d'une aide à la gestion de leur budget.** Les bailleurs dispensent des informations sur la prévention des impayés au moyen de supports de communication variés : affiches, journal des locataires, site internet... et rappellent leur disponibilité au moment des visites de courtoisie ou en indiquant sur les quittances de loyer les coordonnées des chargés de clientèle ou conseillers référents.

## 2 - DÉTECTER LES PREMIERS SIGNES ET ÊTRE À L'ÉCOUTE AU MOINDRE INCIDENT DE PARCOURS

Les bailleurs veillent au paiement du loyer aux échéances convenues avec les ménages, dans leur intérêt et par obligation vis-à-vis des organismes payeurs comme la CAF ou les Conseils Départementaux avec qui les organismes sont liés par des conventions. La législation tend vers la réduction du délai du montant constitutif d'un impayé locatif.

- **Dès le premier retard de paiement constaté**, les organismes tentent de **contacter rapidement les familles avec des moyens variés** : par courrier, mail, téléphone ou SMS et en augmentant le personnel sur site pour favoriser les relations de proximité et les échanges directs avec les locataires.

- Entre 1 et 3 mois de retard de paiement, **en fonction du risque, de la capacité de remboursement, et de la mobilisation du locataire, les bailleurs font des propositions adaptées aux ménages** : saisine de la garantie LocaPass ou du Fond de Solidarité Logement, échéancier de remboursement ou mesures incitatives pour envisager un changement de logement.

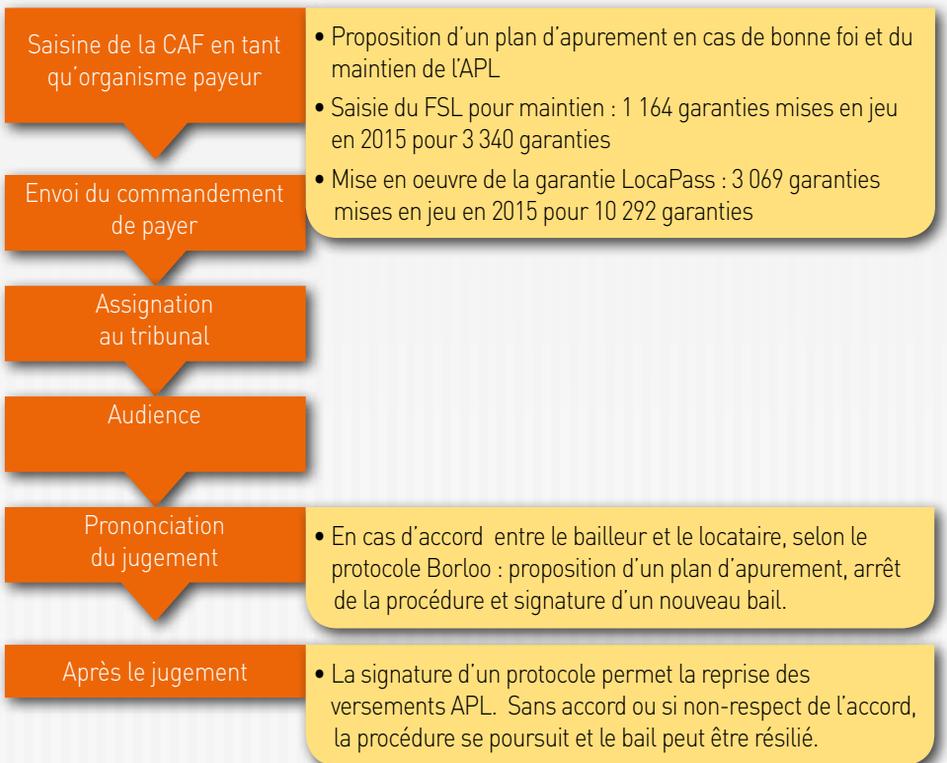
Depuis une dizaine d'années, les bailleurs investissent et mobilisent leurs équipes pour être réactifs et innover dans les modes de prévention et conseils dispensés aux ménages. Les organismes disposent de commissions internes hebdomadaires ou mensuelles pour éviter de passer en phase contentieuse et réfléchir aux solutions mobilisables. Grâce au travail effectué par les équipes de terrain et dans les services dédiés ce sont 91.45% des loyers qui sont payés en 2015.

### 3 - POURSUIVRE LES MESURES DE RECouvreMENT ET RAPPELER AUX LOCATAIRES LEURS OBLIGATIONS

- Si des solutions n'ont pu être trouvées dans le cadre de la phase amiable, les organismes poursuivent leurs relances et peuvent avoir recours à différents dispositifs pour recouvrer les loyers qui constituent l'essentiel de leurs revenus. Pour cela ils engagent des actions pour limiter les pertes financières : déclaration au greffe, injonction de payer, conciliation, décisions de justice, avis à tiers détenteurs/oppositions à tiers détenteurs

qui ont pour but d'effectuer des saisies (sur compte bancaire, meuble, salaire) en présence d'un tiers.

- En parallèle une procédure de résiliation de bail peut être enclenchée si le ménage ne répond à aucune des sollicitations ou si les impayés locatifs se combinent à des troubles de jouissance. Pendant cette phase des solutions peuvent encore être trouvées :





# ZOOM

## Conseiller social dans les organismes Hlm

Le conseiller social propose et met en œuvre **les actions permettant de prévenir les impayés** (enquêtes auprès des familles, diagnostic social, étude du budget, orientation vers les services sociaux...). Ils instruisent les dossiers adressés par le service contentieux (diagnostic des problèmes sociaux, orientation vers les services sociaux compétents, montage financier, élaboration d'un plan d'apurement, dossier de surendettement, suivi). Il entretient et anime les relations avec les partenaires dans ce domaine.

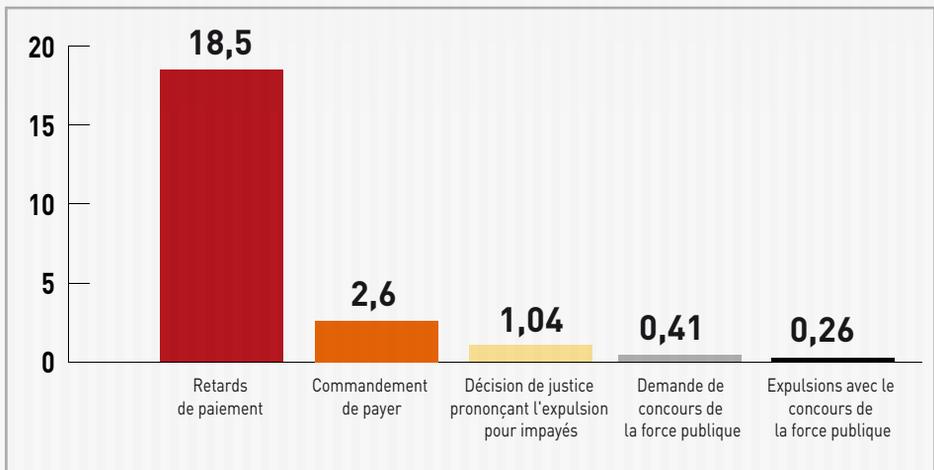
En collaboration avec les chargés d'attribution ou de relogement, le conseiller social **intervient également dans l'analyse des situations des demandeurs en amont** de l'attribution de logement.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

**En région Centre-Val de Loire, près de 2 organisme sur 3 emploient des collaborateurs avec un profil de travailleur social pour faciliter les relations avec les ménages et les partenaires. Ces salariés sont rattachés à un service clientèle ou aux agences dans les territoires.**

- Lorsque le tribunal d'instance prononce un jugement sans accord entre le locataire et le bailleur, il prononce généralement l'expulsion du ménage. Le commandement de quitter les lieux est envoyé par un huissier au ménage expulsé. L'expulsion est une voie de dernier recours pour les organismes Hlm, et synonyme d'échec. **En 2015, 422 expulsions effectives avec Concours de la Force Publique ont eu lieu soit 9% des procédures contentieuses engagées**, ce qui témoigne de l'action des bailleurs sociaux, avec leurs partenaires, pour que le nombre d'expulsions reste faible par rapport aux difficultés des ménages.

### EN % DES MÉNAGES LOCATAIRES DANS LE PARC HLM DE LA RÉGION



## 4 - LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION AVEC LES PARTENAIRES

Les organismes de la région veillent à être actifs dans les différentes instances partenariales existantes pour prévenir et traiter les situations d'impayés locatifs. **Les évolutions des métiers au sein des organismes ont également permis de diversifier et spécialiser les profils des collaborateurs** (CESF, juristes...) pour faciliter les échanges avec les nombreux acteurs dans les territoires. Toutefois, au regard du suivi effectué par les bailleurs de la région depuis dix ans sur les impayés et expulsions locatives, les organismes souhaitent mettre en avant les points suivants :

- **une diminution inquiétante du montant des garanties versées** au titre du LocaPass, sans report sur les garanties FSL, alors même que les sollicitations auprès de ces dispositifs sont à la hausse. Ces dispositifs permettent pourtant de sécuriser l'accès au logement des ménages.
- **une consolidation nécessaire du rôle des CCAPEX** : depuis 2010 les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives doivent être mises en place dans chaque département, afin d'étudier les situations d'impayés les plus complexes en présence des acteurs de la prévention des expulsions. Renforcées par la loi ALUR, celles-ci se sont progressivement installées dans les territoires. Les bailleurs souhaitent que ces instances soient plus opérationnelles et que leur articulation avec les autres dispositifs en place soient clarifiée, ainsi que les moyens dont elles disposent.
- **une responsabilité partagée par les acteurs locaux, lorsqu'il n'y a plus d'autres solutions que l'expulsion**
- **une forte inquiétude concernant le calcul des droits APL** avec la parution du décret relatif à la prise en compte du patrimoine dans le calcul des aides qui risque de retarder les versements et de mettre les ménages en difficulté dès leur entrée dans le logement.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE  
*la région Centre-Val de Loire*

**Contact :** Si vous souhaitez obtenir plus d'informations,  
vous pouvez prendre contact avec Brigitte Jallet, directrice de l'USH Centre-Val de Loire  
Tél. 02 188 45000, Fax : 02 38 68 11 78, mail : arhlmce@union-habitat.org

[www.ush-centre.org](http://www.ush-centre.org)