

# PRÉVENTION ET GESTION DES IMPAYÉS DE LOYERS

ÉTUDE DES PRATIQUES ET PRÉCONISATIONS

Janvier 2016



# Sommaire

## **Favoriser l'accès à un logement adapté 4**

Des ménages accueillis directement par les AIVS® ou orientés par des partenaires 4

La constitution du dossier du demandeur 4

L'analyse du dossier du demandeur 5

L'attribution du logement 6

## **Prévenir les situations d'impayés 10**

Accompagner le locataire dans les démarches administratives 10

Proposer un mode de paiement adapté 11

Informier et responsabiliser le locataire vis-à-vis du paiement de son loyer 11

Faciliter l'instauration d'une relation de confiance 12

## **Assurer un suivi dans la proximité pour prévenir les impayés 13**

Des formes diversifiées de suivi de proximité 13

Un suivi de proximité qui nécessite une approche globale 13

## **Gérer les situations d'impayés de loyers 16**

L'analyse de l'impayé de loyers 16

Les actions menées pour traiter l'impayé de loyers 18

Une forte complémentarité entre la gestion locative adaptée et le travail social 20

Faire face à la non-mobilisation des locataires 22

Les 45 Agences Immobilières à Vocation Sociale (AIVS®) de la Fapil mobilisent des logements dans le parc privé afin de les louer à des ménages rencontrant des difficultés d'accès au logement pour des raisons économiques ou sociales.

Au même titre que les agences immobilières classiques, elles sont exposées au risque d'impayés de loyers. Néanmoins, parce que leur action s'inscrit dans le cadre de politiques sociales, elles apportent une réponse différenciée à travers des principes et des pratiques spécifiques que nous avons souhaité éclairer dans ce document.

Nous voulons notamment réaffirmer la place centrale des actions de prévention des impayés de loyers afin qu'ils ne conduisent pas, à terme, à l'expulsion locative.

C'est bien parce que nous défendons le droit au logement que nous travaillons à mieux prévenir et à mieux gérer les situations difficiles dans lesquelles peuvent se retrouver les ménages que nous logeons.

Il faut analyser et comprendre les raisons de l'impayé de loyers car il est, bien souvent, un révélateur d'autres problèmes rencontrés par le locataire. C'est ce travail de proximité qui permet à nos associations d'agir concrètement pour que les ménages, malgré leurs difficultés, puissent rester dans leur logement de manière pérenne.

Réalisé dans le cadre d'un groupe de travail réunissant cinq AIVS®, ce document est le fruit d'une réflexion collective. Il n'a pas pour objectif de dresser un état des lieux exhaustif de pratiques en matière de prévention et de gestion des impayés de loyers mais donne à voir des principes d'actions communs à notre réseau. Il constitue, enfin, un outil utile pour toutes les associations, au-delà des AIVS®, qui gèrent des logements très sociaux.

**Thierry DEBRAND**  
Président de la Fapil

# I. FAVORISER L'ACCÈS À UN LOGEMENT ADAPTÉ

Prévenir les impayés de loyers, c'est d'abord attribuer un logement qui soit adapté à la situation du ménage : sa localisation, sa taille, son coût total (loyer et charges), doivent correspondre aux besoins et aux ressources du locataire.

L'analyse de la situation du demandeur ainsi que la construction de son projet résidentiel sont donc les préalables à l'attribution d'un logement adapté.

## 1. DES MÉNAGES ACCUEILLIS DIRECTEMENT PAR LES AIVS® OU ORIENTÉS PAR DES STRUCTURES PARTENAIRES

Près de la moitié des AIVS® développent une activité d'accueil, d'information et d'orientation des ménages en situation de mal-logement.

Ces missions prennent des formes diverses : accueil téléphonique ou physique, entretiens individuels, ateliers collectifs. Elles constituent un premier contact avec la personne et permettent de mieux qualifier la demande de logement.

Ainsi, en 2014, **19 473** ménages ont été accueillis par les AIVS®. Ces derniers ont été ensuite orientés vers d'autres partenaires ou enregistrés en tant que demandeurs par l'association si le projet de relogement correspondait à l'offre proposée par l'AIVS®.

Les AIVS® reçoivent également des candidatures orientées par d'autres partenaires : associations locales, CHRS, État, Conseil départemental, CAF, CCAS, SIAO, SPIP, etc.

L'orientation des demandeurs de logement par d'autres partenaires témoigne d'un ancrage territorial fort de l'association. Cette dernière est connue et identifiée par les autres partenaires et les solutions de logement qu'elle propose correspondent aux besoins identifiés.

## 2. LA CONSTITUTION DU DOSSIER DU DEMANDEUR

Si le contenu du dossier du demandeur peut varier d'une structure à l'autre, plusieurs éléments sont communs : le décret du 5 novembre 2015 est en effet venu fixer la liste des pièces justificatives pouvant être demandées au candidat à la location (hors logements attribués par les organismes HLM). Désormais,

cette liste est exhaustive, il est interdit d'exiger du ménage des pièces ou des justificatifs qui n'y figurent pas.

- **volet administratif**: une pièce d'identité du demandeur, une pièce justificative du domicile actuel, la composition familiale;
- **volet social**: un document attestant des activités professionnelles, des éléments précisant la situation budgétaire (justificatifs de ressources), des précisions sur l'accompagnement social en cours le cas échéant. Le diagnostic social réalisé par le travailleur social permet d'apporter un éclairage qualitatif sur le parcours résidentiel de la personne et sur ses besoins;
- **volet logement**: situation actuelle au regard du logement ou de l'hébergement, démarches relatives déjà réalisées ou en cours (DALO, FSL, etc.), les motifs de la demande et souhaits du ménage.

### 3. L'ANALYSE DU DOSSIER DU DEMANDEUR

#### L'analyse de la situation budgétaire

Au-delà des justificatifs prévus par le décret du 5 novembre 2015, il est important de tenir à jour les informations. En effet, un changement de situation peut se produire entre l'enregistrement de la demande et la réception du dossier de candidature.

De plus, l'éligibilité de la personne aux aides financières mobilisables pour l'accès au logement (FSL, Locapass) est examinée et l'estimation du montant des aides de la CAF calculée.

#### Le diagnostic social : évaluer l'autonomie de la personne

Au-delà de ces informations «objectivables», le diagnostic social est souvent affiné par le travailleur social de la structure ou d'une association partenaire. Dans cette perspective, une rencontre avec le ménage est utile afin de faire le point sur son projet de relogement au sein du parc de l'AIVS®.

Cette rencontre définit plus précisément les problématiques repérées lors du premier diagnostic social (ex : santé, surendettement, etc.), affine les besoins et évalue la capacité à habiter un logement de manière autonome. Cette dernière dimension est un élément essentiel de diagnostic, le parc des AIVS® étant constitué à plus de 70% de logements pérennes ordinaires.

Si le diagnostic social met en lumière des fragilités, il permet surtout de mieux prendre en compte et de préconiser si besoin une mesure d'accompagnement. Enfin, la rencontre entre l'association et le demandeur favorise une connaissance mutuelle et instaure une relation de confiance. La présentation de l'association, de son projet social et de son fonctionnement à ce moment est pertinente pour tisser des liens constructifs entre le ménage et l'association.

### Marion BROGGI, conseillère logement, AIVS® AISCAL (Caen)

« Comprendre de manière globale le parcours de la personne permet de l'appréhender « au mieux » et de prévenir les situations d'impayés en proposant des réponses adaptées à chacune des situations. Pour cela, il est nécessaire que, dès la première rencontre, la conseillère logement explique clairement au locataire les raisons de cette approche globale. La conseillère présente ensuite le dossier lors d'une commission d'étude des situations regroupant plusieurs partenaires travaillant dans le champ de l'insertion. Cela peut aboutir à un relogement par l'AIVS® ou à une orientation vers un hébergement type CHRS, ALT.

Connaître le parcours et les fragilités des personnes permet de les solliciter très vite, dès que l'on constate un changement ajouté à un retard de paiement. En effet, un problème de santé, un problème familial, une « rupture », se répercutent malheureusement souvent sur le paiement du loyer. **Comme ils nous ont déjà fait part de leur parcours, les locataires évoquent plus facilement les difficultés lorsqu'elles se présentent :** nous pouvons alors travailler ensemble à des solutions personnalisées pour pérenniser leur projet logement. »

## 4. L'ATTRIBUTION DU LOGEMENT

### La commission d'attribution

Les dossiers des demandeurs de logements sont étudiés au sein de commissions d'attribution. En fonction des dispositifs (mandat de gestion, location sous-location, etc.) et de la présence de réservataires ou non, elles peuvent être internes à la structure ou partenariales.

Si la composition de la commission d'attribution diffère en fonction des associations, des membres communs se retrouvent généralement : la direction, le travailleur social et le chargé de gestion locative.

La présence de plusieurs métiers et fonctions au sein de l'AIVS® permet de croiser les regards et de privilégier ainsi une approche globale du dossier de demande de logement.

## Les critères d'attribution

Afin de positionner au mieux les personnes et d'aboutir à une attribution pertinente, les membres de la commission chargée d'attribuer le logement, étudient une série de critères.

## La composition du ménage

La typologie du logement proposé doit être en adéquation avec la composition familiale du ménage afin d'éviter une situation de sur-occupation ou de sous-occupation.

## La situation administrative du ménage

Si l'accès au logement privé n'est pas, juridiquement, conditionné par la régularité du séjour, l'accès à la plupart des droits sociaux (AL/APL, RSA, allocations familiales...) en dépend. Or, les revenus des candidats à la location reçus par les AIVS® sont souvent précaires et faibles et ne suffisent généralement pas à payer le loyer et les charges. Il est donc important pour les structures de tenir compte de la situation administrative du ménage lors de l'analyse de son dossier de demande afin de ne pas le placer dans une situation difficile en cours de bail.

Dans ce cas, l'association devra également gérer la relation avec le propriétaire qui pourrait se dégrader si ce dernier ne perçoit plus ses loyers.

## La localisation du logement

L'environnement du logement doit être adapté à la situation de la personne et faciliter son projet d'insertion : proximité du lieu de travail, équipements publics, moyens de transport.

## Les ressources du ménage

D'un côté, le montant total des ressources du candidat ne doit pas excéder les plafonds de ressources fixés pour les logements conventionnés ou financés par des prêts locatifs aidés.

D'un autre côté, les ressources doivent être suffisantes au regard de la quittance (loyer + charges) qui sera facturée. Il est nécessaire d'évaluer la stabilité des ressources et des droits éventuels sur une année afin de s'assurer, autant que possible, des capacités financières du ménage.

## La solvabilité du ménage

Les deux critères d'appréciation principaux de la solvabilité des ménages sont le « taux d'effort » et le « reste pour vivre ».

**Taux d'effort** : le taux d'effort est un indicateur qui vise à mesurer la part de la dépense liée à l'occupation du logement dans le budget total du ménage.

La CAF propose ce mode de calcul (en %) :

$$\text{taux d'effort} = \frac{(\text{loyer} + \text{charges}) - \text{aides au logement}}{\text{ressources globales hors aides au logement}}$$

### Le « reste pour vivre »

L'analyse du taux d'effort est souvent couplée à celle du « reste pour vivre » qui peut se définir comme la somme mensuelle dont dispose le ménage après avoir payé l'ensemble de ses charges fixes.

La construction du calcul du « reste pour vivre » n'est pas figée car elle dépend de ce qui est inclus dans les charges fixes et indispensables.

Calcul du « reste pour vivre » :

$$\begin{aligned} \text{reste pour vivre} \\ &= \text{ressources totales (salaires + allocations de chômage + prestations sociales hors APL)} \\ &- \text{charges fixes (loyer + charges + crédits + pensions versées - APL)} \end{aligned}$$

À partir de ce calcul « de base », les associations adaptent les dépenses prises en compte au titre des charges fixes afin d'évaluer au plus près les capacités financières réelles du ménage.

Les **charges fixes** vont inclure toutes les dépenses régulières et incompressibles : le loyer (diminué des allocations logement), les charges du logement (y compris l'assurance, l'eau, l'électricité et le chauffage), les impôts, les frais de transport, tous les remboursements de crédits et le cas échéant, les pensions versées. Il faut y ajouter les remboursements d'un éventuel plan d'apurement de dettes, etc.

Les **ressources totales** vont inclure le salaire ou les allocations chômage, RSA, pensions perçues, les prestations sociales (sans les APL, comptées en déduction des charges fixes ci-dessus) ainsi que les allocations familiales.

Le calcul du reste pour vivre est à mettre en regard du parcours du locataire et de son positionnement dans la gestion du budget.

## Le revenu disponible par unité de consommation et par jour (RDUCJ)

Certaines associations telles que **Solidarité Habitat IDF** prennent en compte le revenu disponible par unité de consommation. Ce dernier peut se comprendre comme « la somme disponible quotidiennement pour vivre, par personne ».

Un coefficient est attribué à chaque membre du ménage ce qui permet de comparer le niveau de vie de ménages de taille et de composition familiale différentes.

Unités de consommation (UC)	
Premier adulte/Chef de ménage	1 UC
Chef de ménage monoparental	1,2 UC
Adulte supplémentaire et enfant âgé de 14 ans et plus	0,5 UC
Enfant âgé de moins de 14 ans	0,3 UC

Le RDUCJ se calcule comme suit :

$$\text{RDUCJ} = \text{reste pour vivre} / \text{Nombre d'UC} / 30,5 \text{ jours}$$

Les seuils critiques diffèrent d'un organisme à l'autre et dépendent également de l'offre destinée au ménage, de sa situation et des charges intégrées au calcul : en général, ces seuils critiques sont compris entre 5€/UC/jour et 10€/UC/jour selon les organismes.

## II. PRÉVENIR LES SITUATIONS D'IMPAYÉS DÈS L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

L'entrée dans le logement marque une étape importante pour les locataires et plus spécialement pour ceux qui ont rencontré des fragilités et des difficultés dans leur parcours personnel et résidentiel antérieur.

L'association est présente pour accompagner le locataire dans son entrée dans le logement et des actions spécifiques sont mises en œuvre pour prévenir le plus en amont possible les situations d'impayés de loyers. Il s'agit également d'accueillir la personne et de créer les conditions favorables à une gestion de proximité.

### 1. ACCOMPAGNER LE LOCATAIRE DANS LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

#### L'ouverture des droits CAF

L'ouverture des droits CAF est essentielle pour permettre le paiement résiduel du loyer et des charges. Un retard de constitution du dossier est une cause fréquente d'impayés de loyers. Ainsi, les associations proposent d'aider le locataire à monter son dossier afin que les formalités soient bien respectées et le dossier traité dans les temps.

Chez **Act Habitat (Annecy)** par exemple, la conseillère en économie sociale et familiale encourage les locataires à retirer leur dossier dans une agence CAF. Cette action a pour objectif de responsabiliser davantage le locataire en l'incluant activement dans cette démarche. L'association reste disponible si besoin pour les accompagner dans le remplissage du dossier.

Pour faciliter le suivi et anticiper les versements, les associations ont accès à CAF PRO qui permet de voir l'état d'avancement du traitement du dossier.

La rapidité du traitement des dossiers est très variable selon les CAF et de bonnes relations partenariales peuvent permettre de débloquer des dossiers en attente.

#### Le tiers-payant

Afin de minimiser les dettes de loyer, il est conseillé de remplir systématiquement la demande de tiers-payant au moment de la constitution du dossier à la CAF. Le tiers-payant consiste au versement direct au propriétaire-bailleur de l'allocation logement (ALS ou ALF) dont bénéficie le locataire (c'est automatique dans le cas de l'APL).

## La mobilisation des aides pour l'installation dans le logement

L'installation dans un logement suppose l'avance de nombreux frais (principalement le dépôt de garantie et les frais d'ouverture de compteurs).

Dans ce cas, des aides spécifiques peuvent être mobilisées :

- **le FSL volet** « Accès dans le logement » : aides financières départementales aux ménages sous forme de secours et / ou de prêts sans intérêt. Les conditions d'éligibilité varient selon les territoires ;
- **Avance Locapass** : aides financières d'Action Logement sous forme de prêt sans intérêt pour le financement du dépôt de garantie.

## Le cautionnement des loyers

À défaut d'une souscription à une assurance « impayés de loyers » par le propriétaire, le locataire peut solliciter le cautionnement via le FSL « Accès dans le logement » ou le Locapass.

## 2. PROPOSER UN MODE DE PAIEMENT ADAPTÉ

Les associations de la Fapil proposent en général plusieurs modalités de paiement à leurs locataires. Dans l'objectif de prévenir les situations d'impayés de loyers, elles encouragent le recours au virement automatique ou au prélèvement automatique, mais, en cas de rejet du prélèvement automatique quand le compte est débiteur, les pénalités peuvent être coûteuses pour le ménage.

La possibilité est aussi offerte aux locataires de se rendre à l'agence pour régler leur loyer en espèces ou par chèque, ce qui contribue à créer du lien avec l'équipe de salariés.

## 3. INFORMER ET RESPONSABILISER LE LOCATAIRE VIS-À-VIS DU PAIEMENT DE SON LOYER

En plus des formalités d'ordre administratif, les associations mettent en œuvre des actions d'ordre pédagogique auprès des locataires. Par exemple, lors de la lecture commune du bail à l'entrée dans les lieux, il leur est systématiquement rappelé que le paiement régulier du loyer et des charges fait partie des obligations du locataire.

Les associations informent ainsi les locataires des conséquences du non-paiement du loyer. La perte du logement a nécessairement un impact négatif sur l'emploi, sur la vie familiale, etc. : il faut en prendre conscience. Il peut aussi

être utile d'expliquer et / ou de rappeler les différentes étapes de la procédure contentieuse afin de sensibiliser davantage le locataire à l'enjeu des impayés de loyers.

Par ailleurs, le guide du locataire édité par la Fapil est très souvent utilisé comme support pédagogique : il contient toutes les informations pratiques dont a besoin le locataire pour bien vivre dans son logement.

## **4. FACILITER L'INSTAURATION D'UNE RELATION DE CONFIANCE**

L'instauration d'une relation de confiance est primordiale pour pouvoir réagir rapidement en cas de difficultés rencontrées par le locataire. Le locataire doit se sentir suffisamment sécurisé pour échanger en toute transparence avec les salariés de l'AIVS® et les informer des raisons qui l'empêchent de payer son loyer.

Si elle n'a pas été faite durant l'entretien préalable à l'attribution du logement, la présentation de l'association et des différents services peut permettre de donner des points de repères.

Présenter le fonctionnement de l'association à l'aide d'un organigramme, transmettre les coordonnées des différents interlocuteurs de l'agence et tout particulièrement celles du chargé de gestion locative adaptée, constituent autant d'actions concrètes pour créer les conditions favorables d'une connaissance mutuelle.

Enfin, la visite dite d'installation ou la « visite à trois mois » est fréquemment pratiquée par les AIVS®. Si des éléments d'ordre technique sont vérifiés lors de cette visite tels que l'ouverture des compteurs, elle permet également de mieux se faire connaître du locataire et de créer du lien.

### III. ASSURER UN SUIVI DE PROXIMITÉ EN LIEN AVEC LE LOCATAIRE POUR PRÉVENIR LES SITUATIONS D'IMPAYÉS DE LOYERS

La gestion locative adaptée se traduit entre autre par un suivi dans la proximité et constitue une réelle plus-value des associations par rapport à une agence immobilière « classique ». Ce suivi contribue pleinement à la prévention des impayés de loyers car il permet à l'association d'être réactive en cas de difficultés rencontrées par le locataire.

#### 1. DES FORMES DIVERSIFIÉES DE SUIVI DE PROXIMITÉ

Ce suivi se traduit concrètement par différentes formes en fonction des situations : appels téléphoniques, rendez-vous à l'agence, visites à domicile, etc.

Ces actions peuvent résulter d'une sollicitation directe du locataire mais peuvent également être à l'initiative de l'association dans une démarche « d'aller vers » le locataire.

Au-delà du suivi de proximité dans le cadre de la gestion locative adaptée, des temps conviviaux peuvent être prévus : ils favorisent la connaissance respective dans un contexte moins formalisé.

À titre d'exemple, **l'AISCAL (Caen)** organise chaque année un événement pour fêter la galette des rois : sont présents l'ensemble des membres de l'association, les locataires, les propriétaires et les partenaires associatifs et institutionnels.

#### 2. UN SUIVI DE PROXIMITÉ QUI NÉCESSITE UNE APPROCHE GLOBALE

La relation de confiance entre le locataire et l'association est primordiale pour favoriser un bon suivi de proximité : le locataire fera plus facilement connaître ses difficultés à l'association et cette dernière sera alors en mesure de construire avec lui une réponse adaptée à sa nouvelle situation, réponse qui peut se concrétiser par la proposition d'un logement correspondant mieux à la typologie familiale et aux nouvelles ressources, par exemple.

Il est néanmoins fréquent que les locataires n'interpellent pas directement l'association lorsqu'ils rencontrent une difficulté particulière. C'est donc bien à

l'association d'être attentive aux changements d'habitudes ou de comportements qui pourraient annoncer des impayés de loyers. En effet, des difficultés financières n'expliquent pas toujours exclusivement un impayé de loyers. Des changements de situation, des événements personnels en sont parfois à l'origine. De même, un conflit avec le propriétaire sur des travaux à réaliser peut conduire le locataire à penser qu'il est légitime qu'il cesse de payer son loyer.

L'approche globale de la personne développée par les associations influe sur l'organisation des structures. Aussi, leur capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire est une condition pour favoriser leur réactivité.

Tous les échanges avec le locataire, qu'ils soient téléphoniques ou physiques (rendez-vous à domicile et / ou à l'agence dans le cadre de l'accompagnement social, intervention technique dans le logement) sont autant d'occasions d'assurer un suivi dans la proximité. Un travailleur social peut, par exemple, identifier des possibles difficultés financières du ménage pour la prochaine échéance du loyer. En transmettant cette information au pôle de gestion locative adaptée et comptable, il permet à l'association d'agir en amont. Naturellement, les réunions d'équipe ou d'autres moments plus informels sont également propices pour échanger sur les situations.

Lorsque le ménage n'est pas accompagné par la structure qui gère son logement, le lien avec le travailleur social référent est indispensable pour prévenir toute situation d'impayés de loyers.

## Caroline LIBY, directrice HH Gestion

« Les bénévoles accompagnants d'Habitat et Humanisme interviennent en complément du chargé de GLA de l'AIVS® et du travailleur social pour effectuer un suivi de proximité. Pour que la relation d'accompagnement s'instaure de manière confiante et efficace, elle doit commencer le plus tôt possible et dans le meilleur des cas avant l'entrée dans le logement. L'accompagnement sera alors vécu comme partie intégrante d'une démarche globale et non comme une intrusion tardive dans la vie du locataire et de sa famille. L'objectif conjoint à l'accompagnement et à la GLA est de faire en sorte que les personnes parviennent à maîtriser le plus vite possible leurs droits et devoirs de locataires. La difficulté d'inclure le paiement d'un loyer dans son budget est fréquente parmi les locataires et résidents d'Habitat et Humanisme au moment où ils sortent à peine de la précarité et disposent de ressources limitées. Il convient de ne pas laisser se développer une dette importante et donc de lancer un signal d'alarme dès le premier mois de retard. Une réunion mensuelle, des responsables de la GLA de l'AIVS®, du correspondant bénévole GLA d'Habitat et Humanisme, du responsable de l'accompagnement et du travailleur social, est une nécessité pour faire ensemble le tour des impayés et autres difficultés. Les bénévoles accompagnants ne règlent pas les questions de gestion locative. Ils n'encaissent pas les loyers.

L'AIVS® est seule responsable de la mise en œuvre des opérations de recouvrement des impayés (sauf pour les sous-locations où c'est Habitat et Humanisme en tant que locataire principal qui peut en porter la maîtrise). **S'il y a confusion des rôles entre le gestionnaire et l'accompagnant, la relation d'accompagnement se transforme et la confiance peut rapidement être perdue. »**

## IV. GÉRER LES SITUATIONS D'IMPAYÉS DE LOYERS

Malgré toutes les actions de prévention mises en place par l'association, un impayé peut survenir. Alors, afin de préserver les intérêts du propriétaire et la pérennité du projet logement du locataire, il est indispensable de traiter cette situation rapidement.

Des outils et des actions faisant intervenir des interlocuteurs différenciés de l'agence sont donc mis en place par les associations.

### 1. L'ANALYSE DE L'IMPAYÉ DE LOYERS POUR MIEUX ADAPTER L'INTERVENTION AUPRÈS DU LOCATAIRE

L'édition de la liste des locataires débiteurs est un outil de suivi des situations d'impayés de loyers. Cette édition est généralement réalisée mensuellement ou bimensuellement par le chargé de gestion locative comptable de l'association.

À partir de cette liste, le gestionnaire réalise une analyse afin d'adapter les relances et les actions en fonction des situations rencontrées.

L'enjeu est de comprendre les raisons du retard de paiement ou de l'impayé de loyers. En effet, les raisons varient d'une situation à l'autre et il est important de les identifier au plus vite afin d'éviter l'aggravation de la dette et de rechercher les solutions pour la résorber.

De manière schématique, plusieurs critères d'analyse sont utilisés par les associations :

- La « fréquence » du retard de paiement ou de l'impayé de loyers : s'agit-il d'une difficulté « répétée », c'est-à-dire un locataire qui est régulièrement en retard de paiement mais dont la situation se résorbe par la suite ? Ou s'agit-il d'une situation qui se prolonge dans le temps ? Et si oui, quelles ont été les actions préalablement mises en œuvre avec le locataire ?
- La nature de l'impayé de loyers : s'agit-il d'un impayé lié à un évènement ponctuel ou à un changement de situation (retard de paiement de la CAF, évolution de la situation vis-à-vis de l'emploi ou dans la composition familiale impactant les ressources, difficultés passagères ayant une incidence sur le paiement du loyer) ou d'un impayé lié à une difficulté personnelle (problème médical, familial, conflit avec le propriétaire, etc.) ?

## **Karima SEKERCI, chargée de gestion locative adaptée et de recouvrement, HH Gestion Alsace (Strasbourg)**

« Au sein de l'agence HH Gestion Alsace, l'analyse de l'impayé est réalisée par le gestionnaire de l'AIVS® tous les 15 de chaque mois, au moment des relances des loyers impayés.

L'analyse de l'impayé de loyers est primordiale car il peut parfois révéler des difficultés autres que financières (ex : maladie, dépression, séparation...). Il peut également être simplement dû à un oubli de virement bancaire ou le manque de fonds sur le compte au moment du prélèvement automatique.

À l'agence, nous réagissons au premier impayé en prenant attache avec le ménage afin de pouvoir l'écouter et le diriger vers les personnes susceptibles de lui apporter de l'aide, soit par :

- le travailleur social (aide financière ou alimentaire de la mairie ou aide à la gestion du budget) ;
- le bénévole d'Habitat et Humanisme (écoute, conseil) ;
- la Chargée de gestion locative AIVS® (plan d'apurement, suivi).

La rapidité du gestionnaire peut éviter que cela se reproduise sur plusieurs mois, ce qui pourrait mettre en difficulté le ménage : l'impayé, même minime, peut en effet représenter plusieurs mois de résiduels.

Par exemple : si le loyer est de 350 euros et les allocations logement de 270 euros, il reste 80 euros chaque mois à la charge du ménage. Une dette de 320 euros, faible en valeur absolue, représente en réalité 4 mois de loyers impayés : pour des familles qui sont en difficulté, cette somme est énorme. Pour éviter d'en arriver là et trouver rapidement des solutions, la réactivité du gestionnaire est donc décisive. »

## 2. LES ACTIONS MENÉES EN LIEN AVEC LE LOCATAIRE POUR TRAITER L'IMPAYÉ DE LOYERS

Les associations disposent d'un panel d'actions pour résorber l'impayé de loyers ou tout retard de paiement.

### Les relances

Les relances ont un double objectif : celui de faire réagir les locataires et celui de protéger les intérêts des propriétaires privés.

Une relance fait généralement réagir le locataire : il prend contact avec l'association pour trouver un moyen de régulariser sa situation. Il évite ainsi qu'un impayé de loyers ne « s'installe » dans la durée et qu'il devienne plus difficile à résorber.

La relance s'inscrit aussi dans les procédures nécessaires au déclenchement de l'indemnisation du propriétaire s'il a souscrit une assurance « impayés de loyers ».

Relancer dès le premier retard de paiement quel que soit le montant du résiduel non-payé est important pour éviter la constitution d'un impayé de loyers. C'est pourquoi la première relance est réalisée relativement tôt, généralement une à deux semaines après le terme du paiement du loyer.

Elle prend souvent la forme d'une lettre simple et peut être doublée d'un appel téléphonique auprès du locataire. Si cette première relance n'est pas suivie d'effet, une deuxième relance en lettre simple est réalisée sur le même modèle que la première.

En parallèle des relances, des appels téléphoniques, des visites à domicile ou des propositions de rendez-vous à l'agence sont systématiquement mises en place. Les relances mentionnent les coordonnées du pôle social si l'association en dispose ou préconisent de prendre contact avec l'accompagnant référent (assistante sociale de secteur, structure partenaire réalisant l'accompagnement, etc.).

Si la dette n'est pas régularisée dans les délais, une mise en demeure est envoyée au locataire. Celle-ci a un double enjeu : le respect des délais imposés par les assurances « impayés de loyers » et, pour les locataires qui n'ont pas pris contact ou qui n'ont pas respecté leur engagement, elle marque la dernière étape du pré-contentieux.

Certaines associations concluent un accord avec un huissier pour l'envoi des mises en demeure pour un coût faible.

## La négociation et la signature d'un plan d'apurement

Le plan d'apurement permet d'échelonner la dette sur plusieurs mois si nécessaire. Il est établi en fonction des capacités de remboursement du locataire.

Afin de maintenir les aides au logement, la signature et le respect d'un plan d'apurement sont indispensables. La CAF accorde alors un délai de 6 mois à compter du signalement pour la reprise du paiement du loyer résiduel et la mise en place d'un plan d'apurement. Au-delà du délai de 6 mois, l'allocation logement ne sera maintenue que si les engagements sont respectés.

## La mobilisation des aides financières et des garanties pour favoriser le maintien du locataire

Lorsqu'une garantie contre les impayés de loyers a été sollicitée à l'entrée du locataire, elle doit être mise en œuvre avant toute procédure contentieuse.

Des aides au maintien dans le logement sont mobilisables via le « FSL maintien » ou des services d'Action Logement.

Les aides financières ne doivent pas uniquement être considérées comme un levier financier permettant de rembourser en partie les dettes. Elles doivent être déclenchées en fonction de la situation du locataire et en cohérence avec les actions menées. La mobilisation du « FSL maintien » ne peut généralement intervenir que lorsque le locataire a repris le paiement du loyer courant et des charges.

## La sollicitation d'une mesure d'accompagnement social

Les associations peuvent orienter vers des structures partenaires (UDAF, Conseil départemental, CCAS, etc.) pour mettre en œuvre une mesure d'accompagnement social (ASLL, MASPI, ou autre). L'enjeu est ici de renforcer le droit commun par une mesure d'accompagnement social plus adaptée aux problématiques rencontrées par le locataire. L'objet de l'accompagnement peut par exemple porter tout spécifiquement sur l'aide à la gestion budgétaire et peut se traduire, entre autres, par la mise en place d'un échéancier de paiement ou par le dépôt d'un dossier de surendettement à la Banque de France.

Dans tous les cas, l'objectif de l'accompagnement se construit avec le locataire, en fonction des besoins identifiés et pour tendre vers son autonomie.

## La mutation dans un autre logement

Elle est proposée au locataire en cas d'inadéquation de son logement avec l'évolution de ses ressources.

Le relogement doit toujours être privilégié pour éviter que les situations d'impayés ne perdurent et ne mènent à terme à une expulsion locative. Il suppose néanmoins que le ménage soit en capacité de se projeter dans un nouveau logement et, de manière plus globale, dans un nouvel environnement de vie. Il suppose également que l'association soit en mesure de proposer une mutation au sein de son parc ou de mobiliser le cas échéant ses partenaires.

## L'orientation vers un autre dispositif

L'orientation vers un autre dispositif peut être une solution en cas de difficultés ayant une incidence sur la capacité de la personne à habiter son logement de manière autonome ou en cas de troubles psychiques qui n'auraient pas forcément été repérés lors de l'attribution du logement.

Ainsi, des passerelles avec d'autres champs de compétences, d'autres secteurs tels que le médico-social doivent être privilégiées pour une approche globale de la personne, l'impayé de loyers n'étant bien souvent qu'un révélateur des difficultés auxquelles fait face la personne.

## 3. UNE FORTE COMPLÉMENTARITÉ ENTRE LA GESTION LOCATIVE ADAPTÉE ET LE TRAVAIL SOCIAL

Le traitement de l'impayé de loyers fait intervenir plusieurs interlocuteurs parfois de manière simultanée en fonction de la situation du locataire.

La clarification des missions de chacun est nécessaire pour ne pas « bloquer » la relation avec le locataire. Elle doit être faite auprès du locataire pour garder sa confiance et avancer sur sa situation mais également en interne pour ne pas créer de frustration ou d'incompréhension au sein de l'équipe.

Dans tous les cas, le partage des fonctions nécessite une concertation afin d'échanger collectivement sur les situations rencontrées et veiller à une cohérence entre les actions menées.

À titre d'exemple, la commission d'impayés, qui rassemble l'équipe pluridisciplinaire de l'association, se réunit chaque mois, voire plus fréquemment encore : son objectif est d'analyser collectivement les situations afin d'apporter la meilleure réponse possible. La coordination passe aussi par le relais qui peut être fait entre les différents services compétents. Ainsi, par exemple, le pôle social

en appui de **Solidarité Habitat (Île-de-France)** peut être saisi par le service contentieux de l'association pour réaliser un diagnostic social en cas de besoin. De même, le déclenchement de la procédure contentieuse peut être une décision souhaitée par le pôle social s'il la juge nécessaire et pertinente vis-à-vis du locataire.

Cette complémentarité des deux missions traduit l'essence même du projet de l'AIVS® : favoriser l'accès et le maintien du locataire dans un logement adapté tout en assurant une gestion sécurisée au propriétaire.

Cette complémentarité n'est possible qu'au travers une collaboration et une communication efficaces entre les différents intervenants et le respect des temporalités d'intervention de chacun.

### **Cécile CHADEFaux, responsable de la Prévention des Impayés et du Contentieux, Solidarité Habitat Île-de-France (Paris)**

« Chez Solidarité Habitat IDF, la Commission des Impayés est une instance collégiale et paritaire qui se réunit mensuellement pour réfléchir et trancher sur des situations ardues, en ayant à la fois le regard de la Gestion et celui du Pôle Social. Pour chaque cas, nous examinons les informations usuelles (noms, prénoms, adresse, dates d'entrée et de sortie le cas échéant, la somme due), le dispositif, le pourcentage de l'impayé en loyer plein et en résiduel et enfin un résumé synthétique de ce que nous avons pu apprendre sur la situation des locataires.

Sur cette base, nous échangeons afin de compléter les informations connues de chaque service, réfléchissons au moyen le plus adéquat pour que les trois parties (Locataire, Propriétaire représenté par l'Agence et Pôle Social) négocient une solution acceptable pour tous. **Nous cherchons à innover sur des plans d'action et des solutions pour aider le ménage à rester dans les lieux et y vivre harmonieusement tout en sauvegardant les intérêts de notre propriétaire. »**

## 4. FAIRE FACE À LA NON-MOBILISATION DES LOCATAIRES

Les actions proposées par les associations pour favoriser le traitement à l'amiable de l'impayé de loyers ne sont possibles que si le locataire est partie prenante dans la recherche de solutions.

Or, certains locataires en impayés de loyers coupent tout contact avec l'association. Cette situation empêche de trouver à temps des solutions et peut donc conduire à une expulsion. Ce refus de mobilisation peut se comprendre et s'expliquer mais, pour l'association, il s'agit de ne pas renoncer à renouer le contact et de rappeler au locataire qu'un accompagnement est toujours possible, quelle que soit l'étape de la procédure contentieuse.

Cet accompagnement peut être réalisé par une tierce structure afin de faciliter une médiation entre l'association et le locataire. Il faut envisager avec lui cette possibilité et lui transmettre les coordonnées d'autres structures à contacter pour l'accompagner dans ses démarches.

### Sandrine BONNIN, conseillère CESF, Act Habitat (Annecy)

« Un jour de janvier, une assistante sociale d'un CCAS me contacte pour me demander de recevoir une locataire en procédure d'expulsion qui souhaitait prendre des engagements sur le paiement de sa dette.

Cette locataire était expulsable au 15 mars. Les collègues avaient multiplié les tentatives d'accord amiable et de prise de contact, sans succès durant plus de deux ans et me disaient que c'était « peine perdue ». Nouvelle arrivante dans la structure, j'ai accepté la demande de rendez-vous pour voir si un travail pouvait se mettre en place. Lors du premier entretien, la locataire m'a expliqué sa situation, reconnaissant ne pas s'être mobilisée avant mais affirmant avoir pris conscience des difficultés dans lesquelles elle se trouvait. Elle a pris un engagement pour le paiement de sa dette et dès ce jour, l'a toujours honoré. Nous avons accordé des délais à l'expulsion tant qu'elle respectait ses engagements.

J'ai pu la rencontrer à plusieurs reprises pour qu'elle me fasse part de ses démarches et une relation de confiance s'est instaurée. Cette locataire a remboursé intégralement sa dette locative et n'a jamais été expulsée. Un nouveau bail a été signé. **Ce qui a fait la différence, ce fut d'accepter de lui faire confiance au moment où elle était prête à faire un pas vers nous. »**

## Remerciements

Ce document a été réalisé avec l'appui d'un groupe de travail réunissant plusieurs associations :

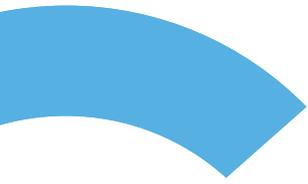
- Sandrine BONNIN (Act Habitat);
- Cécile CHADEFaux (Solidarité Habitat IDF);
- Karima SEKERCI (HH Gestion Alsace);
- Marie-Laure JEAN (AISCAL);
- Caroline LIBY (HH Gestion).

Animation du groupe :

- Agnès DAMOTHE, chargée de missions Fapil;
- Marie-Laure JEAN (AISCAL).

Rédaction :

- Agnès DAMOTHE.


**fapil**

**Fédération  
des Associations  
et des Acteurs  
pour la Promotion  
et l'Insertion par  
le Logement**

6, avenue du Professeur André Lémierre–75020 Paris  
contact@fapil.net–www.fapil.net

Conception, infographie et réalisation : Pascal Ridel ; Photographie : ©James Keogh



Avec le soutien du Ministère du Logement, de l'Égalité des territoires et de la Ruralité ; du Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes ; de la Caisse de garantie du logement locatif social ; de l'Agence Nationale de l'Habitat et de la Fondation Abbé Pierre.